

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)**

ПРИКАЗ

22 января 2014 г.

Москва

№ 21

Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Во исполнение пункта 5.3.28 Положения о Министерстве экономического развития Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2008 г. № 437 (Собрание законодательства Российской Федерации 2008, № 24, ст. 2867; 2011, № 12, ст. 1640),
п р и к а з ы в а ю :

Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного

самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
Врио Министра, Департамент управления О.Г. Савельев

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Минэкономразвития России
от «22» 01.2014. № 21

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации определяют подходы к организации функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), средств безопасности, каналов связи, необходимых для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее – органы государственной власти и местного самоуправления) при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Настоящими Методическими рекомендациями предлагается руководствоваться при создании и модернизации информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры МФЦ, в том числе при

осуществлении работы с автоматизированной информационной системой МФЦ (далее – Система) работниками МФЦ и работниками организаций, привлекаемых для реализации функций МФЦ в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹ (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ), осуществляющими прием, выдачу, обработку документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной и муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур (далее – сотрудник МФЦ).

II. Аппаратное обеспечение

3. Рабочие места сотрудников МФЦ рекомендуется оснащать компьютерами с характеристиками не ниже следующих: процессор тактовой частоты не менее 1 ГГц; оперативная память не менее 512 Мб; монитор разрешением не менее 1280x1024, глубиной цвета не менее 16 бит.

4. Допускается использование рабочих мест сотрудников МФЦ, построенных по терминальной технологии.

5. Для сканирования документов рекомендуется использовать устройства с разрешением не менее 300 dpi.

6. Для работы с универсальными электронными картами (далее – УЭК) рабочие места сотрудников МФЦ рекомендуется оборудовать устройствами чтения микропроцессорных карт, совместимыми с технологиями УЭК, и устройствами ввода персональных идентификаторов (pin).

III. Программное обеспечение

7. На рабочих местах сотрудников МФЦ для работы в Системе

¹ Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; Российская газета, 2013, № 295

рекомендуется устанавливать следующее программное обеспечение:

- 7.1. средства криптографической защиты информации;
- 7.2. средства электронной подписи;
- 7.3. интернет-обозреватель;
- 7.4. офисный пакет прикладного программного обеспечения;
- 7.5. средства просмотра PDF-документов;
- 7.6. средства просмотра графических файлов с поддержкой форматов TIFF, JPG, PNG и других.

8. При разработке Системы рекомендуется обеспечить максимально возможную независимость программного обеспечения от используемого аппаратного обеспечения.

IV. Характеристики каналов связи

9. Рекомендуется организовать следующую пропускную способность канала связи между инфраструктурой оборудования Системы и рабочими местами сотрудников МФЦ (без учета других программных и аппаратных продуктов, дающих нагрузку на каналы связи), в случае если в МФЦ используются:

9.1. до 9-ти рабочих мест сотрудников МФЦ для работы в Системе – не менее 256 Кбит/с на каждое рабочее место сотрудника МФЦ;

9.2. от 10-ти и более рабочих мест сотрудников МФЦ для работы в Системе - не менее 2048 Кбит/сек на все рабочие места сотрудников МФЦ.

10. Рекомендуется обеспечить резервирование канала связи между Системой и единой системой межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ) с пропускной способностью не менее 30% от пропускной способности основного канала связи.

11. Для МФЦ, на территории обслуживания которых проживает более 100 000 человек, рекомендуется обеспечить резервирование канала связи между сервером Системы и рабочими местами сотрудников МФЦ с пропускной способностью не менее 50% от пропускной способности основного канала связи.

12. В случае невозможности обеспечения каналов связи с указанной в пунктах 9.1 и 9.2 пропускной способностью, возможно, использовать решения с размещением сервера Системы в локальной сети с рабочими местами сотрудников МФЦ либо решения, обеспечивающие обработку и представление данных на рабочих местах сотрудников МФЦ независимо от доступности сервера Системы.

13. В случае наличия у Системы возможности работать и обеспечивать функционал на каналах связи с меньшей, чем указанная в пунктах 9.1, 9.2, 10, 11, пропускной способностью, пропускная способность каналов связи может быть сокращена.

V. Информационная безопасность

14. При организации мероприятий по защите информации, содержащейся в Системе, рекомендуется руководствоваться требованиями о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, которые устанавливаются федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности и федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации.

15. Требования к защите информации, содержащейся в Системе, рекомендуется определять в зависимости от класса защищенности информационной системы и угроз безопасности персональных данных и информационных технологий, используемых в Системе, включенных в модель угроз безопасности информации оператором Системы.

16. Рекомендуется определить сотрудников МФЦ, ответственных за соблюдение требований к защите информации, содержащейся в Системе, а также разработать и утвердить положения, определяющие общие подходы и требования к ее защите.

17. Рекомендуется разработать регламенты инструкции, детализированные правила, устанавливающие порядок проведения мероприятий по защите

функционирования Системы из резервных копий до ее состояния на момент формирования резервных копий информации, содержащейся в Системе, – не более четырех часов.

VII. Интеграция с внешними информационными системами

26. Рекомендуется взаимодействие Системы с другими (внешними) информационными системами, используемыми для предоставления государственных или муниципальных услуг, в том числе с федеральной государственной информационной системой «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (далее – ГИС ГМП) и иными информационными системами органов государственной власти и местного самоуправления, выполнять с использованием инфраструктуры СМЭВ, в том числе в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими документами:

26.1. постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»²;

26.2. постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»³;

26.3. приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27 декабря 2010 г. № 190 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»⁴;

26.4. регламент обеспечения предоставления государственных услуг и

² Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 38, ст. 4823; 2011, № 24, ст. 3503; № 49, ст. 7284; 2013, №45, ст. 5827

³ Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 24, ст. 3503; № 44, ст. 6274; № 49, ст. 7284; 2012, № 39, ст. 5269; № 53, ст. 7938; 2013, № 27, ст. 3612; №41, ст. 5188; № 45, ст. 5827.

⁴ Зарегистрирован в Минюсте России 29 декабря 2010 г., регистрационный № 19425.

исполнения государственных функций в электронном виде⁵;

26.5. методические рекомендации по разработке электронных сервисов и применению технологии электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии⁶.

VIII. Интеграция с информационными системами органов государственной власти и местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг⁷

27. Рекомендуется обеспечивать выполнение Системой параллельных и последовательных запросов в информационные системы органов государственной власти и местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, с использованием СМЭВ (в том числе региональной системы межведомственного электронного взаимодействия).

28. Направленные межведомственные запросы и полученные с использованием СМЭВ ответы на межведомственные запросы рекомендуется сохранять в Системе в неизменном виде в течение одного календарного года с момента передачи результатов предоставления государственных или муниципальных услуг заявителю.

29. Вызов электронных сервисов СМЭВ, формирование квалифицированной электронной подписи должностного лица рекомендуется осуществлять из основного пользовательского интерфейса Системы. Формирование квалифицированной электронной подписи, используемой органом государственной власти и местного самоуправления, может осуществляться либо из основного пользовательского интерфейса Системы, либо автоматически без непосредственного участия сотрудника МФЦ на сервере Системы.

⁵ Утвержден Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации 30 мая 2013 г., размещен на Портале «Технологический портал СМЭВ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://smev.gosuslugi.ru>.

⁶ Размещены на Портале «Технологический портал СМЭВ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://smev.gosuslugi.ru>.

⁷ Спецификации электронных сервисов для информационного взаимодействия с информационной системой мониторинга государственных услуг размещены по адресу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://vashkontrol.ru/hershel>, раздел «Разработчикам».

30. Взаимодействие со СМЭВ рекомендуется осуществлять на основе использования в Системе отдельного подключаемого программного модуля для работы с электронными сервисами. Подключение программных модулей для использования дополнительных электронных сервисов рекомендуется реализовывать с помощью установки и настройки подключаемых программных модулей, а не модернизации всей Системы.

31. Входящие электронные сообщения из СМЭВ рекомендуется подвергать проверке в части подлинности и целостности электронных сообщений и действительности сертификатов ключей проверки электронных подписей.

32. Рекомендуется обеспечить передачу запросов Системы о предоставлении сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

33. Рекомендуется организовать в Системе получение информации о ходе и результатах предоставления государственных и муниципальных услуг.

34. Рекомендуется обеспечить возможность информационного взаимодействия Системы с автоматизированными информационными системами других МФЦ и организаций, привлекаемых для реализации функций МФЦ, через СМЭВ в целях передачи (получения) результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

IX. Интеграция с ГИС ГМП

35. При взаимодействии Системы с ГИС ГМП рекомендуется реализовать следующие возможности: печать документов на оплату, получение информации об оплате государственных и муниципальных услуг из ГИС ГМП.

36. Взаимодействие с ГИС ГМП осуществляется в соответствии с требованиями приказа Федерального казначейства от 30 ноября 2012 г. № 19н «Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах»⁸.

37. Рекомендуется отображать в Системе полученные из ГИС ГМП ответы на запросы о платежах с указанием даты платежа, суммы платежа,

⁸ Зарегистрирован в Минюсте России 25 декабря 2012 г., регистрационный № 26329.

идентификатора плательщика, реквизитов получателя платежа и назначения платежа.

38. При взаимодействии с ГИС ГМП рекомендуется реализовать следующие запросы:

38.1. о начислениях за временной период по уникальным идентификаторам начислений;

38.2. о начислениях за временной период по уникальным идентификаторам плательщиков;

38.3. о платежах за временной период по уникальным идентификаторам начислений;

38.4. о платежах за временной период по уникальным идентификаторам плательщиков;

38.5. о статусах квитирования по уникальным идентификаторам начислений;

38.6. о статусах квитирования по уникальным идентификаторам плательщиков.

Х. Интеграция с федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - единый портал), региональными порталами государственных и муниципальных услуг (далее - региональные порталы), федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации)

39. Рекомендуется обеспечивать взаимодействие Системы с единой системой идентификации и аутентификации, в том числе, в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими документами:

39.1. постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре,

обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»⁹;

39.2. приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 г. № 107 «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»¹⁰;

39.3. методические рекомендации по использованию единой системы идентификации и аутентификации¹¹;

39.4. регламент взаимодействия Участников информационного взаимодействия с Оператором единой системы идентификации и аутентификации и Оператором инфраструктуры электронного правительства при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием единой системы идентификации и аутентификации¹².

40. Для работы с Системой рекомендуется организовать прохождение сотрудниками МФЦ идентификации и аутентификации в единой системе идентификации и аутентификации.

41. При взаимодействии Системы с единой системой идентификации и аутентификации рекомендуется обеспечить возможность осуществления сотрудниками МФЦ следующих действий:

⁹ Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 49, ст. 7284; 2012, № 39, ст. 5269; 2013, № 5, ст. 377; № 45, ст. 5807; № 50, ст. 6601.

¹⁰ Зарегистрирован в Минюсте России 26 апреля 2012 г., регистрационный № 23952 (в редакции приказа Минкомсвязи России от 31 августа 2012 г. № 218 «О внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», утвержденное приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 г. № 107» (зарегистрирован в Минюсте России 27 сентября 2012 г., регистрационный № 25546).

¹¹ Размещены на официальном сайте Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://minsvyaz.ru>.

¹² Размещены на официальном сайте Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://minsvyaz.ru>.

41.1. регистрации учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;

41.2. подтверждения учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;

41.3. восстановления доступа к учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации.

42. В Системе рекомендуется реализовать прикладной программный интерфейс для интеграции с единым порталом и (или) региональными порталами в части передачи информации о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

43. Указанный прикладной программный интерфейс получения запроса информации о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги рекомендуется реализовать с использованием электронного сервиса СМЭВ.

XI. Интеграция с УЭК

44. В Системе рекомендуется обеспечить следующие возможности интеграции с инфраструктурой УЭК:

44.1. идентификация и аутентификация заявителя с помощью идентификационного приложения УЭК;

44.2. аутентификация заявителя на основе использования квалифицированной электронной подписи УЭК;

44.3. загрузка из идентификационного приложения УЭК в Систему данных заявителя;

44.4. подписание документов квалифицированной электронной подписью с использованием УЭК.

XII. Интеграция с федеральным реестром

45. В Системе рекомендуется реализовать возможность импорта информации из федерального реестра.

46. Для сотрудников МФЦ, отвечающих за настройку государственных и

муниципальных услуг в Системе, рекомендуется обеспечить загрузку сведений о государственных и муниципальных услугах и справочной информации об органах государственной власти и местного самоуправления из федерального реестра в Систему.

ХIII. Интеграция с автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее – информационная система мониторинга государственных услуг)

47. В Системе рекомендуется обеспечить функциональную возможность сбора и передачи информации о качестве предоставления государственных услуг в соответствии с требованиями постановления Правительства от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»¹³.

48. Рекомендуется реализовать пользовательский интерфейс Системы, оптимизированный под сенсорное управление, для отображения его в терминальном устройстве (в том числе в информационном киоске со сканером-считывателем штрих-кодов и на планшетном компьютере), с предоставлением возможности заявителю введения идентификатора обращения в ручном режиме, а также с использованием сканера штрих-кодов и выставления оценки по каждому из следующих показателей:

48.1. степень удовлетворенности временем, потребовавшимся для предоставления государственной услуги;

48.2. степень удовлетворенности временем ожидания в очереди для получения государственной услуги;

48.3. степень удовлетворенности вежливостью и компетентностью

¹³ Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219.

сотрудника МФЦ, взаимодействующего с заявителем, при предоставлении государственной услуги;

48.4. степень удовлетворенности комфортностью помещения, в котором была предоставлена государственная услуга;

48.5. степень удовлетворенности доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги.

49. Каждый показатель может быть оценен по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 – это наихудшая оценка (заявитель полностью не удовлетворен), а 5 – это наивысшая оценка (заявитель полностью удовлетворен).

50. Собранные значения показателей рекомендуется сохранять в базе данных Системы.

51. Рекомендуется предоставлять доступ к пользовательскому интерфейсу Системы ответственному сотруднику МФЦ для просмотра сводной информации по полученным от заявителей оценкам качества государственных услуг.

52. В Системе рекомендуется реализовать возможность передачи полученных данных (результатов оценки) в информационную систему мониторинга государственных услуг. Передача может осуществляться как с использованием СМЭВ, так и непосредственно в информационную систему мониторинга государственных услуг.

XIV. Интеграция с системой управления электронной очередью

53. Рекомендуется не накладывать ограничения в Системе на используемые технические решения в части управления потоком заявителей.

54. Рекомендуется предусмотреть универсальный интерфейс интеграции Системы с внешними информационными системами ведения электронных очередей, реализованных электронным сервисом.

55. В результате интеграции Системы с системой управления электронной очередью рекомендуется обеспечить:

55.1. регистрацию заявителя в системе управления электронной очередью с помощью терминала электронной очереди и (или) с помощью внешних

информационных систем, реализующих возможность предварительной записи на прием;

55.2. генерацию в системе управления электронной очередью – записи с идентификатором государственной или муниципальной услуги (или цели визита: подача заявления, выяснение статуса, получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги);

55.3. передачу в Систему идентификатора талона и идентификатора государственной или муниципальной услуги (или цели визита);

55.4. передачу системой управления электронной очередью идентификатора талона и номера окна оператора приема на информационное табло в зале (или иные предусмотренные средства оповещения) для информирования заявителя;

55.5. возможность вызова из Системы следующего заявителя, зарегистрированного в очереди;

55.6. возможность отложить обслуживание вызванного заявителя в системе управления электронной очередью на определенное время;

55.7. возможность завершения обслуживания заявителя из Системы;

55.8. возможность перенаправления заявителя в другое окно;

55.9. получение в Системе списка талонов текущей очереди из системы управления электронной очередью;

55.10. возможность привязки талона к определенному окну;

55.11. возможность вызова из Системы заявителя по определенному номеру;

55.12. возможность формирования в Системе статистической отчетности об очереди за определенный период.

XV. Интеграция с автоматизированной информационной системой центра телефонного обслуживания

56. Рекомендуется предоставлять возможность информационного обмена Системы с центром телефонного обслуживания. Интеграция с центром телефонного обслуживания осуществляется для взаимодействия с заявителями в

целях предоставления данных о статусе предоставления государственных или муниципальных услуг и информирования заявителей о результате предоставления государственных или муниципальных услуг.

57. Рекомендуется обеспечить следующие возможности по информированию заявителей о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг при совместном использовании Системы с автоматизированной информационной системой центра телефонного обслуживания:

57.1. инициация звонка заявителю по мере изменения статуса обрабатываемой государственной или муниципальной услуги;

57.2. прием звонка заявителя с последующей возможностью предоставления ему информации о текущем статусе предоставления государственных или муниципальных услуг;

57.3. организация голосового меню посредством приема тональных сообщений управления личным кабинетом заявителя;

57.4. оповещение о наличии дел в работе посредством голосового меню с возможностью выбора конкретного заявления;

57.5. оповещение о состоянии выбранного дела при выборе его из голосового меню.

58. В Системе рекомендуется реализовать возможность записи контактной информации (номер телефона) заявителя и фиксации факта уведомления заявителя о готовности результата оказания государственной или муниципальной услуги по телефону.