

**ТИПОВЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ  
К АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ  
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ ЦОУ  
(АИС «ЦОУ»)**



# СОДЕРЖАНИЕ

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b> .....	<b>2</b>
<b>СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ</b> .....	<b>3</b>
<b>НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ</b> .....	<b>4</b>
<b>ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ</b> .....	<b>5</b>
3.1.1 Требования к структуре и функционированию системы .....	6
<b>ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ</b> .....	<b>6</b>
3.1.2 Требования к численности и квалификации персонала системы и режиму его работы .....	7
3.1.3 Показатели назначения .....	7
3.1.4 Требования к надежности .....	7
3.1.5 Требования безопасности .....	8
3.1.6 Требования к эргономике и технической эстетике .....	8
3.1.7 Требования к защите информации от несанкционированного доступа .....	8
3.1.8 Требования по сохранности информации при авариях .....	9
3.1.9 Требования к патентной чистоте .....	9
3.1.10 Требования по стандартизации и унификации .....	9
3.2.1 Перечень подсистем, их назначения и основные характеристики .....	10
3.2.2 Подсистема администрирования и настройки .....	10
3.2.3 Подсистема ввода и хранения регламентов предоставления услуг .....	14
3.2.4 Экспертная подсистема .....	23
3.2.5 Подсистема автоматизированного исполнения регламентов предоставления услуг .....	25
3.2.6 Подсистема электронного архива .....	41
3.2.7 Подсистема интеграции с ЕСИА .....	44
3.2.8 Подсистема интеграции с ИАС МКГУ .....	46
3.2.9 Подсистема интеграции с ЕПГУ .....	47
3.2.10 Подсистема интеграции с ГИС ГМП .....	47
3.2.11 Подсистема оповещения .....	48
3.2.12 Подсистема анализа и статистики .....	48
3.2.13 Подсистема управления отношениями с поставщиками услуг, предоставляемых в ЦОУ .....	49
3.2.14 Подсистема взаимодействия с общероссийским реестром услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ .....	53
3.2.15 Подсистема взаимодействия с АИС УМФЦ .....	53
3.2.16 Подсистема интеграции с ФРГУ .....	53
3.3.1 Требования к математическому обеспечению .....	55
3.3.2 Требования к информационному обеспечению .....	55
3.3.3 Требования к лингвистическому обеспечению .....	55
3.3.4 Требования к программному обеспечению .....	55
3.3.5 Требования к техническому обеспечению .....	55
3.3.6 Требования к метрологическому обеспечению .....	56
3.3.7 Требования к организационному обеспечению .....	56
<b>ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ РАБОТ ПО ПОДГОТОВКЕ ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ</b>	
<b>К ВВОДУ СИСТЕМЫ В ДЕЙСТВИЕ</b> .....	<b>57</b>
<b>ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ</b> .....	<b>59</b>

# СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Расшифровка сокращения
АИС	Автоматизированная информационная система
АИС ЦОУ	Автоматизированная информационная система, используемая в ЦОУ
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ГИС ГМП	Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
ЗИП	Запасные изделия и приборы
ИАС МКГУ	Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг
ИС	Информационная система
ИС МДМ	Государственная информационная система мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ
Минкомсвязи России	Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Минэкономразвития России	Министерство экономического развития Российской Федерации
МФЦ	Многофункциональный центр
НСД	Несанкционированный доступ
ОКОГУ	Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления
ОРУП	Общероссийский реестр услуг и поставщиков услуг, оказываемых субъектам малого предпринимательства
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
РФ	Российская Федерация
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
СУБД	Система управления базами данных
ТС	Техническое средство
УМФЦ	Уполномоченный многофункциональный центр
ФРГУ	Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)
ЦОД	центр обработки данных
ЦОУ	Центр (центры) оказания услуг
ЭП	Электронная подпись
HTTP	Hypertext Transfer Protocol – протокол передачи гипертекстовых файлов
HTTPS	HyperText Transfer Protocol Secure – расширение протокола HTTP с поддержкой шифрования в целях повышения безопасности
TCP/IP	Набор сетевых протоколов передачи данных, используемых в сетях, включая сеть Интернет
doc, docx	Файл формата MS Word

# 1

## НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ

### 1.1 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

АИС ЦОУ предназначена для автоматизации процессов оказания государственных и муниципальных услуг, а также услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности, предоставление которых осуществляется в центрах оказания услуг.

### 1.2 ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ

АИС ЦОУ создается в следующих целях:

- Построение автоматизированных процессов оказания услуг в соответствии с назначением системы.
- Обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг.
- Снижение требований к квалификации персонала ЦОУ, задействованного в процессах оказания услуг.
- Обеспечение автоматизированного формирования аналитической отчетности.



# 2

## ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ

Объектами автоматизации являются процессы оказания государственных и муниципальных услуг, а также услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности, предоставление которых осуществляется в центрах оказания услуг.

Процессы оказания услуг:

- 1) Формирование и ведение реестра услуг, предоставление которых осуществляется в центрах оказания услуг.
- 2) Настройка процессов оказания услуг, предоставление которых осуществляется в центрах оказания услуг.
- 3) Взаимодействие с заявителями, обращающимися в центры оказания услуг, в том числе процессы приема заявлений на оказание услуг, процессы оказания услуг, процессы формирования, учета и квитирования обязательств заявителей по оплате услуг.
- 4) Взаимодействие с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг.

5) Процессы электронного обмена с электронными сервисами органов государственной власти, органов местного самоуправления, оказывающих государственные и муниципальные услуги в электронном виде.

6) Взаимодействие с поставщиками негосударственных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности, в том числе процессы регистрации поставщиков, управления взаимоотношениями с поставщиками, формирования, учета и квитирования обязательств по оплате услуг поставщиков.

7) Ведение справочников и классификаторов, используемых при функционировании АИС ЦОУ.

8) Формирование статистической и аналитической отчетности.

9) Процессы администрирования АИС ЦОУ: ведение учетных записей пользователей, предоставление и разграничение доступа к разделам и ресурсам АИС ЦОУ.

# 3 ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

## 3.1 ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ В ЦЕЛОМ

### 3.1.1 Требования к структуре и функционированию системы

Разрабатываемая система должна быть централизованной. Допускается централизация системы на уровне организации, на базе которой функционирует ЦОУ, либо на уровне организации и субъекта Российской Федерации, в котором на базе данной организации функционирует ЦОУ. Требование централизации обусловлено следующим:

- необходимостью обеспечить прием запросов заявителей об оказании услуг и получение заявителем результата оказания услуги в любом подразделении ЦОУ по выбору заявителя, в том числе прием запроса и получение результата в разных подразделениях;
- необходимостью взаимодействия АИС ЦОУ с другими централизованными информационными системами: АИС УМФЦ, СМЭВ, ГИС ГМП;
- необходимостью получения единой отчетности о функционировании ЦОУ.

Система должна быть построена по многоуровневой архитектуре с выделением уровней хранения данных (сервер базы данных), уровня приложений (сервер приложений), уровня клиента. В качестве рабочих мест пользователей может использоваться веб-браузер, а для мобильных рабочих мест – клиентское приложение, устанавливаемое на портативный или планшетный компьютер.

#### 3.1.1.1 Требования к способам и средствам связи для информационного обмена между компонентами системы

Взаимодействие между уровнем хранения данных (реализованным с использованием СУБД) и уровнем обработки данных в рамках компоненты обработки и хранения информации, должно выполняться с использованием сетевых протоколов TCP/IP.

Взаимодействие между клиентским приложением (веб-браузером) и веб-сервером должно выполняться по стандартным протоколам HTTP/HTTPS.

#### 3.1.1.2 Требования к режимам функционирования системы

Для АИС ЦОУ устанавливаются следующие режимы функционирования:

- штатный режим функционирования;
- аварийный режим функционирования;
- сервисный режим функционирования.

Штатный режим является основным режимом функционирования Системы. В этом режиме должна быть обеспечена возможность доступа пользователей к Системе круглосуточно 7 дней в неделю для всех пользователей с необходимыми технологическими перерывами на обслуживание.

Система переходит в аварийный режим при возникновении нештатной ситуации и невозможности штатной работы. В случае перехода Системы в аварийный режим, обслуживающему персоналу необходимо перевести Систему в сервисный режим в соответствии с инструкциями, которые должны быть изложены в эксплуатационной документации.

Функционирование Системы при отказах и сбоях серверного общесистемного и специального программного обеспечения и оборудования, в том числе структурных узлов Системы, не предусматривается.

В сервисном режиме Система должна обеспечивать возможность проведения следующих работ:

- техническое обслуживание;
- модернизацию аппаратно-программного комплекса;
- устранение аварийных ситуаций.

#### 3.1.1.3 Требования по диагностированию системы

Для целей диагностирования прикладного ПО Система должна обеспечивать протоколирование событий. Для диагностирования состояния системного ПО и технических средств системы должны использоваться существующие корпоративные средства мониторинга и управления Заказчика, обеспечивающие сбор и анализ данных о работе оборудования и операционных систем серверов системы и объектов ИТ-инфраструктуры, необходимых для доступа пользователей к системе.

#### 3.1.1.4 Перспективы развития, модернизации системы

Проектные решения, применяемые в Системе, должны обеспечивать возможность дальнейшего развития и модернизации, расширение функциональных возможностей за счет дополнительной разработки и внедрения новых модулей.

Проектные решения, применяемые в Системе, должны обеспечивать возможность расширения набора вариантов реализации клиентской части (в том числе, за счет реализации в виде приложений для мобильных операционных систем, чат-ботов и т.д.).

Проектные решения, применяемые в Системе, должны обеспечивать возможности роста производительности системы и объема хранимых данных без необходимости изменения ПО системы,

за счет масштабирования комплекса технических средств системы.

Требования к функциям системы, характеристики которых определяются нормативными актами (локальными и федеральными), в перспективе могут изменяться в связи с изменением нормативной базы. Программное обеспечение системы должно предоставлять возможности параметризации и гибкой настройки алгоритмов и функций, зависящих от требований нормативных актов, или возможности быстрой модернизации ПО в связи с изменением нормативной базы.

### 3.1.2 Требования к численности и квалификации персонала системы и режиму его работы

Численность и необходимая квалификация эксплуатационного персонала должна быть определена на стадии «Техническое проектирование» с учетом требования минимизации численности и возможности совмещения функций существующего персонала.

Эксплуатационный персонал системы, обеспечивающий работу серверных компонентов системы, должен работать в одну смену по рабочим дням.

Эксплуатационный персонал системы, обеспечивающий работу рабочих станций пользователей системы и ИТ-инфраструктуры Заказчика, необходимой для доступа пользователей к системе, должен работать в режиме, соответствующем режиму работы пользователей системы.

Основными обязанностями эксплуатационного персонала являются:

- модернизация, настройка и мониторинг работоспособности комплекса технических средств (серверов, рабочих станций);
- установка, модернизация, настройка и мониторинг работоспособности системного программного обеспечения (операционных систем, СУБД);
- установка, настройка и мониторинг прикладного программного обеспечения;
- ведение учетных записей пользователей системы;
- выполнение операций резервного копирования данных;
- восстановление работоспособности системы в случае возникновения сбоев в её работе.

#### 3.1.2.1 Пользователи системы

Основными пользователями системы являются:

- Оператор по обслуживанию заявителей;

- Специалист по обработке документов;
- Специалист по настройке процессов оказания услуг;
- Администратор системы.

Пользователями портала поставщиков негосударственных услуг являются:

- Неавторизованный пользователь портала
- Авторизованный пользователь – поставщик негосударственных услуг
- Администратор портала.

### 3.1.3 Показатели назначения

АИС ЦОУ должна обеспечивать ввод информации в количестве не менее 10000 дел в месяц.

АИЦ ЦОУ должна обеспечивать возможность хранения и оперативного доступа ко всем данным за период эксплуатации не менее 10 лет.

Система должна обеспечивать возможность одновременной работы не менее 1000 авторизованных пользователей, при этом время отклика системы при открытии экранных форм не должно превышать 10 сек, за исключением времени первичного запуска клиентского компонента, времени сканирования и печати, времени передачи файлов на сервер, времени формирования печатных форм, времени формирования отчетов. Количество одновременно работающих пользователей определено на основании статистики количества окон в МФЦ в 2017 году и может быть уточнено на стадии «Техническое проектирование».

АИС ЦОУ должна предусматривать возможность масштабирования по производительности (в том числе – увеличения числа пользователей сверх расчетного значения) без модификации ее программного обеспечения путем модернизации используемого комплекса технических средств.

### 3.1.4 Требования к надежности

Архитектурные решения и надежность компонентов системы должны обеспечивать уровень доступности системы не менее 0,997 (под доступностью понимается состояние ресурсов информационной системы, при котором субъекты, имеющие права доступа, могут реализовать их беспрепятственно).

Выход из строя одного или нескольких клиентских приложений не должен приводить к выходу из строя серверной части АИС ЦОУ или других клиентских компонент.

Импульсные помехи, сбои или прекращение электропитания не должны приводить к потере данных, за исключением данных незавершенных транзакций.

Некорректные действия пользователей (за исключением администраторов) не должны приводить к возникновению аварийной ситуации.

Информация, хранящаяся, обрабатываемая и передаваемая по каналам связи в АИС ЦОУ является конфиденциальной и содержит персональные данные.

Хранение сведений об истории обращений заявителей должно осуществляться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Среднее время до восстановления (интервал времени от момента отказа (обнаружения отказа) изделия до момента его восстановления) в случае отказа единицы оборудования должно быть не более 24 часов (при наличии ЗИП и без учета времени доставки исправных запасных частей).

### 3.1.5 Требования безопасности

Система электропитания должна обеспечивать защитное отключение при перегрузках и коротких замыканиях в цепях нагрузки, а также аварийное ручное отключение. Все внешние элементы технических средств системы, находящиеся под напряжением, должны иметь защиту от случайного прикосновения, а сами технические средства иметь зануление или защитное заземление в соответствии с ГОСТ 12.1.030и ПУЭ.

Общие требования пожарной безопасности должны соответствовать нормам на бытовое электрооборудование. В случае возгорания не должно выделяться ядовитых газов и дымов. После снятия электропитания должно быть допустимо применение любых средств пожаротушения.

Факторы, оказывающие вредные воздействия на здоровье со стороны всех элементов системы (в том числе инфракрасное, ультрафиолетовое, рентгеновское и электромагнитное излучения, вибрация, шум, электростатические поля, ультразвук строчной частоты и т.д.), не должны превышать действующих норм (СанПиН 2.2.2./2.4.1340–03 от 03.06.2003).

Помещение, в котором находится оборудование Системы, должно быть оборудовано автоматической системой пожаротушения для электрооборудования и соответствовать правилам противопожарной безопасности.

### 3.1.6 Требования к эргономике и технической эстетике

Пользовательский интерфейс Системы должен удовлетворять следующим требованиям по эргономике и технической эстетике:

- взаимодействие пользователей с прикладным программным обеспечением, входящим в состав системы, должно осуществляться посредством визуального графического интерфейса (GUI);
- интерфейс должен быть полностью русифицирован (за исключением сообщений общесистемного ПО, не подлежащих русификации);
- интерфейс не должен быть перегружен графическими элементами и должен обеспечивать быстрое отображение экранных форм;
- пользователь должен иметь возможность указания критериев поиска и выбора информации без привлечения языков программирования;
- элементы интерфейса (кнопки, ссылки) должны иметь названия, позволяющие пользователю однозначно интерпретировать выполняемые ими действия;
- должно быть обеспечено визуальное различие между рабочими и заблокированными (в случае невозможности выполнения какого-либо действия) элементами интерфейса;
- интерфейс должен предоставлять пользователю информацию о структуре экранных форм и/или других средств организации пользовательского интерфейса;
- экранные формы должны быть рассчитаны на отображение в видеорежиме 1920x1080 и цветовой палитры HighColor (32 бит);
- интерфейс должен быть рассчитан на преимущественное использование манипулятора типа «мышь», то есть управление системой должно осуществляться с помощью набора экранных меню, кнопок, значков и т.п. элементов. Клавиатурный режим ввода должен использоваться главным образом при заполнении и/или редактировании текстовых и числовых полей экранных форм.

### 3.1.7 Требования к защите информации от несанкционированного доступа

Доступ ко всем подсистемам должен предоставляться только авторизованным пользователям. При этом Система должна обеспечивать защиту от несанкционированного доступа (НСД) посредством следующих механизмов:

- идентификация пользователя;
- проверка полномочий пользователя при работе с Системой;



- разграничение доступа пользователей на уровне задач и информационных массивов;
- использование «слепых» паролей (при наборе пароля его символы не показываются на экране либо заменяются одним типом символов; количество символов не соответствует длине пароля);
- автоматическая блокировка сессий пользователей и приложений по заранее заданным временам отсутствия активности со стороны пользователей и приложений.

### 3.1.8 Требования по сохранности информации при авариях

Система должна восстанавливать свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств. Должна быть предусмотрена возможность организации автоматического и (или) ручного резервного копирования данных Системы, в том числе средствами СУБД.

В целях обеспечения надежного функционирования, а также возможности восстановления данных после аварий программное обеспечение Системы должно предусматривать:

- контроль целостности данных на уровне СУБД;
- сохранение целостности данных при нештатном завершении программы в случае отказа рабочей станции;
- сохранение работоспособности программного обеспечения при некорректных действиях пользователя;
- резервное копирование информации на внешние электронные носители с возможностью оперативного восстановления.

Резервные копии данных системы не должны храниться в том же помещении, а котором расположены аппаратные средства системы.

Резервное копирование должно производиться согласно установленному графику резервного копирования.

Расписание и технические возможности средств резервного копирования информации должны обеспечивать глубину хранения не менее одной недели с возможностью восстановления данных за любой день этого периода.

### 3.1.9 Требования к патентной чистоте

Установка и эксплуатация Системы не должны предъявлять дополнительных требований к покупке лицензий на программное обеспечение сторонних производителей, кроме офисных приложений, ПО защиты каналов связей, антивирусных программ и программного обеспечения, явно указанного в документах технического

проекта на создание Системы. При просмотре выходных файлов печатных форм и отчетов, сформированных в Системе, пользователь должен иметь возможность использовать офисные приложения.

Программное обеспечение Системы должно быть свободным от возможности предъявления основанных на промышленной, интеллектуальной или другой собственности любых прав и притязаний третьих лиц.

Программные изделия (компоненты Системы) должны обладать патентной чистотой на территории России.

Должны соблюдаться положения нормативных правовых актов РФ по соблюдению авторских прав и защиты специальных знаков.

Программное обеспечение и алгоритмы, разработанные в соответствии с требованиями настоящего документа, не должны являться предметом претензий о нарушении патентного права любой третьей стороны.

Программно-технические средства, приобретаемые у сторонних фирм и предприятий, должны сопровождаться документацией, подтверждающей правомочность этих организаций поставлять данную продукцию и сопровождаться лицензионным соглашением.

При поставке программного обеспечения для комплектации системы должны быть выполнены требования гражданского законодательства РФ.

### 3.1.10 Требования по стандартизации и унификации

- цветовое оформление интерфейса должно быть выполнено в едином стиле;
- экранные формы пользовательского интерфейса должны быть выполнены в едином графическом дизайне, с одинаковым расположением основных элементов управления и навигации;
- для обозначения сходных операций должны использоваться сходные графические значки, кнопки и другие управляющие (навигационные) элементы;
- термины, используемые для обозначения типовых операций (добавление информационной сущности, редактирование поля данных), а также последовательности действий пользователя при их выполнении, должны быть унифицированы;
- внешнее поведение сходных элементов интерфейса (реакция на наведение указателя «мыши», переключение фокуса, нажатие кнопки) должны реализовываться одинаково для однотипных элементов;
- все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю (кроме системных сообщений), должны быть на русском языке.

### **3.2 ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИЯМ (ЗАДАЧАМ), ВЫПОЛНЯЕМЫМ СИСТЕМОЙ**

#### **3.2.1 Перечень подсистем, их назначения и основные характеристики**

**АИС ЦОУ должна включать в себя следующие подсистемы:**

1) Подсистема администрирования и настройки должна обеспечивать управление списком подразделений ЦОУ, списком ведомств, с которыми взаимодействует ЦОУ, настройку взаимосвязей между подразделениями ЦОУ и ведомствами, управление пользователями, ролями и правами, настройку рабочего календаря.

2) Подсистема ввода и хранения регламентов предоставления услуг должна обеспечивать управление списком услуг, создание и изменение услуг, настройку процессов оказания услуг, настройку жизненных ситуаций, настройку типов электронных документов, используемых в процессах оказания услуг, управление справочниками, настройку шаблонов печатных форм документов.

3) Экспертная подсистема должна обеспечивать настройку вопросов экспертной системы с вариантами ответов на каждый вопрос, настройку матрицы соответствия между ответами на вопросы и вариантами оказания услуг, построение дерева анкеты услуги на основании настроенных связей, а также применение настроенного дерева при консультации по услуге и по жизненной ситуации.

4) Подсистема автоматизированного исполнения регламентов предоставления услуг должна обеспечивать исполнение процессов оказания услуг, настроенных с помощью подсистемы ввода и хранения регламентов предоставления услуг, в частности: регистрацию заявителей, обращающихся за оказанием услуг, прием документов заявителей для оказания услуг, выдачу заявителям результатов оказания услуг, предоставление информации о ходе оказания услуг, формирование заказов в ведомства, прием результатов заказов из ведомства, исполнение запросов в СМЭВ, исполнение этапов, связанных с обработкой документов непосредственно в ЦОУ.

5) Подсистема электронного архива должна обеспечивать хранение электронного архива дел об оказании услуг, созданных в ЦОУ, поиск дел в архиве по различным параметрам, просмотр информации о делах, а также настройку структуры электронного архива в соответствии со структурой неэлектронного архива дел.

6) Подсистема интеграции с ЕСИА должна обеспечивать исполнение процессов управления учетной записью заявителя в ЕСИА, включая взаимодействие с электронным сервисом ЕСИА в СМЭВ.

7) Подсистема интеграции с ИАС МКГУ должна обеспечивать сбор и отправку оценок качества предоставления государственных услуг, а также сбор и отправку фактов предоставления государственных услуг в ЦОУ.

8) Подсистема интеграции с ЕПГУ должна обеспечивать передачу в личный кабинет заявителя на ЕПГУ сведений о создании в ЦОУ заявления, а также сведений об изменении статуса созданного заявления.

9) Подсистема интеграции с ГИС ГМП должна обеспечивать запрос сведений о начислениях и платежах заявителя из ГИС ГМП.

10) Подсистема оповещения должна обеспечивать автоматизированное оповещение заявителей о ходе и результатах оказания услуг.

11) Подсистема анализа и статистики должна обеспечивать формирование отчетности об оказании услуг в ЦОУ.

12) Подсистема управления отношениями с поставщиками услуг, предоставляемых в ЦОУ должна обеспечивать ведение реестра негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ, ведение реестра поставщиков указанных услуг, учет расчетов с заявителями по негосударственным услугам и учет расчетов с поставщиками негосударственных услуг.

13) Подсистема взаимодействия с общероссийским реестром услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ должна обеспечивать передачу в общероссийский реестр услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ сведений о негосударственных услугах, предоставляемых в ЦОУ, о поставщиках указанных услуг, а также статистической информации о фактах оказания негосударственных услуг в ЦОУ.

14) Подсистема взаимодействия с АИС УМФЦ должна обеспечивать информационный обмен между АИС ЦОУ и АИС УМФЦ в процессе оказания государственных и муниципальных услуг, а также передачу статистической информации об оказании государственных и муниципальных услуг из АИС ЦОУ в АИС УМФЦ.

15) Подсистема интеграции с ФРГУ должна обеспечивать импорт сведений об услугах, органах власти, технологических схемах оказания услуг из ФРГУ.

#### **3.2.2 Подсистема администрирования и настройки**

##### **3.2.2.1 Управление иерархическим списком подразделений**

1) В системе должна вестись иерархическая структура подразделений ЦОУ.

2) Список подразделений ЦОУ должен выводиться с учетом иерархии.

3) В списке подразделений должны быть доступны следующие функции:

- создание подразделения;
- изменение подразделения;
- удаление подразделения;
- логическое удаление подразделения;
- восстановление логически удаленного подразделения;
- настройка динамических полей объекта.

4) Должна быть доступна возможность настройки взаимосвязей между подразделениями и ведомствами, с которыми взаимодействует каждое отдельное подразделение ЦОУ.

#### **3.2.2.1.1 Создание, изменение подразделения**

1) При создании, изменении подразделения должны заполняться следующие данные о подразделении:

- тип подразделения – головное или дочернее;
- родительское подразделение – указывается если создается, изменяется дочернее подразделение;
- название;
- ФИО руководителя;
- ОКАТО;
- идентификатор подразделения в МКГУ;
- идентификатор подразделения в МДМ;
- код подразделения в ЕСИА;
- начальный номер дела.

2) Должно быть доступно сохранение внесенных изменений.

#### **3.2.2.1.2 Настройка динамических полей объекта**

1) Должна быть доступна возможность расширить набор полей, заполняемых при создании, изменении подразделения.

2) Должна предоставляться возможность создания дополнительных динамических полей, их изменения и удаления.

3) При настройке динамических полей должна предоставляться определить следующие параметры поля:

- название поля;
- тип поля – строка, дата, целое число, адрес;
- обязательность заполнения поля.

#### **3.2.2.1.3 Настройка списка реквизитов подразделения**

1) Для подразделения должна быть доступна возможность настроить реквизиты подразделения для осуществления оплаты услуг ЦОУ.

2) В списке реквизитов должны быть доступны следующие функции:

- добавить набор реквизитов реквизиты, действующий с заданной даты;
- изменить реквизиты;
- удалить реквизиты.

3) При создании набора реквизитов должна быть возможность указать следующие параметры:

- дата начала действия реквизитов;
- банк получателя;
- счет;
- БИК;
- ИНН;
- КПП;
- ОКТМО.

#### **3.2.2.2 Управление иерархическим списком ведомств**

1) В системе должен вестись иерархический список ведомств, услуги которых предоставляет ЦОУ.

2) Должна быть доступна возможность группировки ведомств таким образом, чтобы не требовалась настройка отдельных услуг для каждого структурного подразделения ведомства.

3) В списке ведомств должны быть доступны следующие функции:

- создание ведомства;

- изменение ведомства;
- удаление ведомства;
- логическое удаление ведомства;
- восстановление логически удаленного ведомства;
- настройка динамических полей объекта.

4) Должна быть доступна возможность настройки групп реквизитов ведомства, используемых для оплаты услуг, предоставляемых ведомством.

5) Должна быть доступна возможность настройки взаимосвязей между ведомством и подразделениями ЦОУ, с которыми взаимодействует каждое отдельное структурное подразделение органа власти.

#### **3.2.2.2.1 Создание, изменение ведомства**

1) При создании, изменении подразделения должны заполняться следующие данные о подразделении:

- название;
- головное ведомство (группировка ведомств);
- идентификатор ФРГУ;
- ФИО руководителя;
- адрес;
- телефон;
- электронная почта;
- адрес сайта ведомства в сети Интернет;
- ОГРН;
- ИНН;
- код ОКОГУ;
- шаблон описи пакета заказов, передаваемых из ЦОУ в ведомство.

2) Должно быть доступно сохранение внесенных изменений.

#### **3.2.2.2.2 Настройка групп реквизитов ведомства**

1) В системе должна быть реализована возможность настройки групп платежных реквизитов ведомства, используемых при оплате различных услуг ведомства. Должна быть доступна

возможность создать, изменить, удалить группу реквизитов.

2) Внутри группы реквизитов должна быть доступна возможность настроить набор реквизитов, действующих в разные периоды.

3) При работе с набором реквизитов должны быть доступны следующие функции:

- создать реквизиты;
- создать реквизиты на основе уже существующих;
- изменить реквизиты;
- удалить реквизиты.

4) При создании набора реквизитов должна быть возможность указать следующие параметры:

- дата начала действия набора реквизитов;
- банк получателя;
- счет;
- БИК;
- ИНН;
- КПП;
- ОКТМО.

5) Внутри одной группы реквизитов не должно допускаться создание нескольких наборов реквизитов с одинаковой датой начала действия.

#### **3.2.2.3 Настройка взаимосвязей между ведомствами и подразделениями**

1) В системе должна быть реализована возможность указать с какими структурными подразделениями ведомств взаимодействует каждое подразделение ЦОУ.

2) Среди структурных подразделений ведомств, которые отмечены как ведомства, с которыми взаимодействует подразделение ЦОУ, должна быть возможность отметить основное структурное подразделение ведомства с которым осуществляется основное взаимодействие подразделения ЦОУ в рамках оказания услуг этого ведомства.

#### **3.2.2.4 Управление пользователями**

1) В системе должен вестись список пользователей подразделений ЦОУ.

2) В списке пользователей должны быть доступны следующие функции:

- создание пользователя;
- изменение пользователя;
- удаление пользователя;
- логическое удаление пользователя;
- восстановление логически удаленного пользователя;
- принудительное завершение сессии пользователя;
- изменение подразделения, к которому относится пользователь;
- изменение пароля пользователя;
- сброс пароля пользователя;
- изменение контрольного вопроса;
- разблокировка пользователя.

3) В списке пользователей должна быть доступна фильтрация списка по параметрам:

- по подразделению, к которому относится пользователь;
- по признаку логического удаления пользователя.

4) При просмотре списка пользователей должны визуализироваться параметры:

- признак, что в текущий момент пользователь вошел в систему;
- признак, что заявитель заблокирован;
- признак, что заявитель логически удален;
- признак, что пользователь может совершать несколько входов в систему одновременно (доступна функция мультивхода).

#### **3.2.2.4.1 Создание, изменение пользователя**

1) При создании, изменении пользователя должна предоставляться возможность указать следующие параметры пользователя:

- логин для входа в систему;

- пароль для входа в систему — должна выполняться проверка сложности пароля, не должен допускаться ввод слишком простых паролей;
- ФИО пользователя;
- должность;
- адрес электронной почты;
- секретный вопрос и ответ на него;
- признак, что пользователь может выполнять несколько входов в систему одновременно (доступна функция мультивхода);
- сведения об идентификационном документе пользователя;
- СНИЛС пользователя.

2) Должна быть доступна возможность сохранить внесенные изменения.

3) Должна быть доступна возможность назначить пользователю одну или несколько ролей, доступных в его подразделении.

4) Должна быть доступна возможность снять или добавить пользователю отдельные права, не определенные ролями, назначенными пользователю. При этом должен визуализироваться полный набор прав пользователя, назначенный как ролями, так и отдельно.

#### **3.2.2.4.2 Настройка ролей и прав доступа**

1) Назначение прав и ролей пользователям должно осуществляться пользователем с ролью «Администратор системы».

2) В системе должен быть реализован набор прав на действия пользователя, включающий следующие виды прав:

- Права на доступ к разделам системы
- Права на выполнение действий с объектами системы (создание, изменение, удаление, просмотр).
- Права на выполнение сценариев обслуживания
- Права на обработку задач по типам задач
- Права на специфические действия, в зависимости от раздела системы
- Права на формирование отчетов

– Права на управление пользователями

3) В системе должна обеспечиваться возможность создания произвольного количества ролей. Должна быть возможность указать название роли и ее описание. Должна быть возможность указать набор прав, которым обладает роль.

4) Должна быть возможность назначения пользователям прав как посредством присвоения пользователю определенного набора ролей, так и посредством прямого назначения конкретному пользователю определенных прав.

5) Должна быть возможность назначения пользователю запрета на определенные права, несмотря на наличие этих прав у назначенных пользователю ролей. Прямой запрет должен обладать более высоким приоритетом по отношению к предоставлению права через пользовательские роли.

6) Должна быть возможность создания, изменения, удаления ролей как на уровне всей системы, так и на уровне определенного подразделения согласно иерархическому списку подразделений.

7) Роли, созданные на уровне всей системы, должны быть доступны для назначения любому пользователю системы.

8) Роли, созданные на уровне определенного подразделения, должны быть доступны для назначения пользователям во всех подразделениях, подчиненных подразделению, на уровне которого они созданы, в соответствии с иерархией, определенной в списке подразделений.

9) Права, предоставляемые пользователю, должны действовать в пределах подразделения, к которому относится пользователь. При этом должна обеспечиваться возможность предоставления прав на всю систему путем отнесения пользователя к головному подразделению в иерархическом списке подразделений. Данное требование распространяется, в том числе, на предоставление прав по администрированию системы.

### 3.2.2.5 Настройка рабочего календаря

1) Для вычисления срока оказания услуги в рабочих днях в системе должен вестись рабочий календарь.

2) В системе должна быть реализована возможность задать стандартную рабочую неделю – указать какие дни недели являются рабочими, а какие выходными.

3) Также в системе должна быть возможность указать исключения из стандартной рабочей недели: на определенную дату пометить нерабочий день как рабочий и пометить рабочий день как нерабочий.

### 3.2.3 Подсистема ввода и хранения регламентов предоставления услуг

#### 3.2.3.1 Управление списком услуг

1) В системе должен выводиться список услуг, созданных в системе.

2) Должна обеспечиваться фильтрация списка услуг по набору параметров:

- наименование услуги,
- тип заявителя,
- подразделение, которое оказывает услугу;

3) Должна обеспечиваться группировка списка услуг по набору параметров:

- жизненная ситуация;
- категория,
- ведомство;
- подразделение, которое оказывает услугу.

4) В списке услуг должны обеспечиваться следующие функции:

- создание услуги;
- создание информационной услуги;
- создание услуги на основе другой услуги;
- изменение ранее созданной услуги;
- создание жизненной ситуации (бизнес-ситуации);
- изменение жизненной ситуации (бизнес-ситуации).

#### 3.2.3.2 Создание и изменение услуг

Создание и изменение услуг должно осуществляться пользователем, обладающим соответствующими правами на доступ к реестру услуг. Типовая роль данного пользователя – специалист по настройке процессов оказания услуг.

### 3.2.3.2.1 Ввод основных сведений об услуге

1) Должен обеспечиваться ввод или изменение основных сведений об услуге:

- название;
- название услуги в ФРГУ;
- идентификатор цели обращения в ФРГУ;
- уникальный номер услуги в ОРУП;
- список подразделений, которые оказывают данную услугу;
- где допускается выдача результата оказания услуги заявителю (только в ЦОУ; только в ведомстве; либо в ЦОУ, либо в ведомстве по выбору заявителя);
- категории заявителей, которым может быть оказана услуга (физическое лицо, юридическое лицо);
- тип услуги (федеральная, региональная, муниципальная, негосударственная, сервисная, иная);
- категория услуги;
- ведомство, предоставляющее услугу;
- список жизненных ситуаций (бизнес-ситуаций), в которых может быть предоставлена услуга;
- признак, что услугу оказывает ЦОУ;
- признак, что за оказание услуги взимается плата;
- признак, что допускается обращение нескольких заявителей по одному делу;
- тип шаблона описи пакета заказов, передаваемых в ведомство;
- ссылка на страницу услуги на ЕПГУ;
- ссылка на страницу услуги на РПГУ;
- ссылка на страницу услуги в базе знаний;
- сведения о документах, регламентирующих оказание услуги;

2) Должно обеспечиваться сохранение введенных сведений об услуге.

3) Должно обеспечиваться удаление выбранной услуги.

### 3.2.3.2.2 Настройка списка вариантов услуги и списка маршрутов вариантов услуги

1) Должна обеспечиваться настройка списка вариантов услуги:

- добавление варианта услуги,
- изменение названия варианта услуги,
- активирование и деактивирование варианта услуги,
- удаление варианта услуги.

2) Должны быть доступны групповые действия над вариантами услуги:

- групповая активация или деактивация вариантов;
- групповое присвоение идентификаторов цели обращения в ФРГУ и идентификаторов услуг в ИС МДМ выбранным вариантам.

3) По деактивированному варианту услуги должен быть недоступен прием документов.

4) Активирование варианта услуги должно быть доступно только для вариантов, имеющих активный маршрут услуги.

5) Должно обеспечиваться создание маршрутов оказания услуги для каждого варианта услуги. Маршрут должен включать в себя перечень этапов, из которых состоит процесс оказания услуги.

6) Для каждого маршрута должно указываться наименование и дата начала действия. Активным считается маршрут, дата начала действия которого максимальна среди маршрутов данного варианта услуги и не превышает текущую дату.

7) Должна быть возможность создать маршрут, дата начала которого превышает текущую дату. Такой маршрут находится в состоянии ожидания наступления даты начала. После наступления даты начала маршрут автоматически становится активным – созданные по варианту услуги дела будут осуществлять движение по этому маршруту, при этом дела, созданные ранее, продолжают движение по маршруту, действовавшему на момент их создания.

8) Должна быть возможность удалить маршрут, изменить его название и дату начала (два маршрута с одинаковой датой начала создавать не разрешается).



9) Должна быть возможность создать новый маршрут на основе одного из ранее настроенных маршрутов, в том числе на основе маршрутов, принадлежащих другим услугам.

### 3.2.3.2.3 Настройка маршрута оказания услуги

1) При выборе маршрута варианта услуги должен выводиться древовидный перечень этапов, ранее настроенных для маршрута. Положение этапов в древовидном перечне отражает последовательность исполнения этапов маршрута. Для каждого этапа в списке должно указываться, является ли он полностью настроенным или требует завершения настройки.

2) Этапы маршрута оказания услуги должны иметь следующие типы:

- консультирование;
- консультирование и прием документов от заявителя;
- формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов;
- формирование заказа в СМЭВ;
- рассмотрение заказа в ЦОУ;
- выдача результатов оказания услуги.

3) Вновь созданный маршрут по умолчанию должен иметь один этап «Консультирование».

4) В маршрут, не имеющий этапа «Выдача результатов оказания услуги» должна быть возможность добавить эта «Выдача результатов оказания услуги», при этом этап «Консультирование» автоматически заменяется на этап «Консультирование и прием документов».

5) Должна быть возможность добавить один или несколько этапов типа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов», «Формирование заказа в СМЭВ» и «Рассмотрение заказа в ЦОУ». При этом в маршрут автоматически добавляется этап «Выдача результатов оказания услуги» (если он не был добавлен ранее), этап «Консультирование» автоматически заменяется на этап «Консультирование и прием документов» (если он не был заменен ранее).

6) Должна быть возможность открыть любой из этапов маршрута в режиме просмотра или в режиме редактирования.

7) Не допускается редактирование этапов активного маршрута активного варианта услуги.

8) Должна быть возможность удалить один или несколько этапов типа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов», «Формирование заказа в СМЭВ», «Рассмотрение заказа в ЦОУ».

9) Если маршрут включает только этапы «Консультирование и прием документов» и «Выдача результатов оказания услуги», то должна быть возможность удалить этап «Выдача результатов оказания услуги», при этом этап «Консультирование и прием документов» автоматически заменяется на этап «Консультирование».

10) Должна быть возможность установить последовательность исполнения этапов типа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов», «Формирование заказа в СМЭВ», «Рассмотрение заказа в ЦОУ». Этапы указанных типов могут выполняться последовательно и параллельно друг другу.

11) Не должно быть возможности изменять порядок исполнения этапов типа «Консультирование и прием документов» и «Выдача результатов оказания услуги». Этап «Консультирование и прием документов» всегда выполняется в маршруте первым, этап «Выдача результатов оказания услуги» – последним.

12) Полностью настроенным считается маршрут, у которого все этапы помечены как полностью настроенные, и при этом удовлетворяющий одному из следующих требований:

- маршрут состоит из одного этапа «Консультирование»;
- маршрут состоит из этапа «Консультирование и прием документов» и «Выдача результатов оказания услуги»;
- маршрут состоит из этапа «Консультирование и прием документов», «Выдача результатов оказания услуги» и любого количества этапов «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов», «Формирование заказа в СМЭВ», «Рассмотрение заказа в ЦОУ»;

13) Если все этапы на маршруте настроены, маршрут может стать активным, если его дата начала максимальна среди маршрутов данного варианта услуги и не превышает текущую дату.



#### **3.2.3.2.4 Настройка этапа типа «Консультирование»**

- 1) Должна обеспечиваться настройка перечня документов, которые должны быть представлены заявителем при обращении за получением услуги.
- 2) Добавление документов в перечень должно производиться из справочника типов документов.
- 3) При добавлении типа документа из справочника в перечень должны указываться:
  - количество копий и оригиналов документа, которые должен представить заявитель,
  - необходимость печати документа в процессе обслуживания заявителя (если отметка проставлена, то становится доступной возможность выгрузки, загрузки и удаления шаблона документа),
  - обязательность представления документа,
  - ссылка на страницу базы знаний, хранящую сведения о критериях качества документа,
  - комментарий.
- 4) Должна быть возможность изменить сведения о документах и удалить документы.
- 5) Должна быть возможность установить порядок следования документов в списке.
- 6) Добавлять один тип документа несколько раз не разрешается.
- 7) Должна обеспечиваться настройка перечня служебных документов, которые должны быть подготовлены на этапе приема документов. Добавление сведений о служебных документах происходит аналогично пунктам 2–4 выше. Отличия: служебные документы не представляются заявителем, а формируются специалистом при обслуживании заявителя; служебные документы используются только в пределах одного этапа маршрута оказания услуги (не переходят с этапа на этап); служебный документ не может быть отмечен как необязательный.
- 8) Должна быть возможность указать, что настройка этапа завершена (этап полностью настроен). Этап не может быть помечен как полностью настроенный, если на нем не указано ни одного документа, который должен быть представлен заявителем, либо не указано ко-

личество экземпляров (копий или оригиналов) какого-либо документа. В этом случае при попытке сохранения сведений об этапе, который помечен как полностью настроенный, должно выводиться сообщение со списком причин, по которым настройка этапа не может считаться завершённой.

9) Должна быть возможность сохранить настройки этапа в любой момент. При этом происходит возврат к списку этапов на маршруте варианта услуги.

10) Должна быть возможность отменить сделанные настройки этапа. При этом происходит возврат к списку этапов на маршруте варианта услуги.

#### **3.2.3.2.5 Настройка этапа типа «Консультирование и прием документов»**

- 1) Настройка этапа «Консультирование и прием документов» должна выполняться аналогично настройке этапа «Консультирование» с дополнительными возможностями:
    - для документов должна быть возможность указать, требуется ли прикрепить к документам файлы-вложения (скан-копии документов);
    - для этапа должна обязательно настраиваться плановая длительность этапа с указанием единиц изменения длительности (календарные дни, рабочие дни, календарный месяц);
    - может быть указана стоимость этапа (если для услуги отмечено, что она является платной);
    - может быть указана необходимость электронной подписи специалистом описания его действий в системе после приема документов по данной услуге.
  - 2) При попытке сохранения сведений об этапе, который помечен как полностью настроенный, система должна дополнительно проверять, что указана плановая длительность этапа.
- #### **3.2.3.2.6 Настройка этапа типа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов»**
- 1) Должна быть возможность указать, от каких этапов зависит данный этап, то есть какие этапы должны обязательно предшествовать данному этапу (таким этапом по умолчанию всегда считается этап приема документов у заявителя).

2) Должен указываться адресат (исполнитель) заказа. Адресат выбирается из древовидного справочника ведомств.

3) Пользователю должен выводиться список типов документов, которые составляют дело на настраиваемом этапе. В этот перечень входят документы, которые должны быть приняты у заявителя, и документы, являющиеся результатами заказов в ведомства или в СМЭВ, предшествующих текущему этапу.

4) Для каждого типа документа должно выводиться количество оригиналов и копий, находящихся в деле на данном этапе в соответствии с настройками предшествующих этапов. Если на настраиваемом этапе в деле не должно остаться ни одного экземпляра какого-либо типа документа, присутствующего на предыдущих этапах, то данный тип документа не выводится в списке.

5) Должна быть возможность отметить в списке, какие типы документов должны войти в заказ. Для каждого отмеченного типа документа вводится количество экземпляров, передаваемых в ведомство в составе заказа (не больше, чем имеется в деле).

6) Должна быть возможность указать, какие типы документов из числа вошедших в заказ должны вернуться в дело от адресата. Также указывается, сколько экземпляров документов должно быть возвращено в дело (не больше, чем было отправлено в заказе).

7) Должна быть возможность указать, какие документы могут являться результатом заказа. Типы документов-результатов должны выбираться из справочника типов документов. Должна быть возможность создать несколько вариантов результата. В каждом из вариантов может быть несколько документов. Для документов-результатов указываются сведения о количестве экземпляров (оригиналов, копий), о необходимости печати и прикрепления файлов, о критериях качества документов.

8) Должна быть возможность указать, какие служебные документы должны быть подготовлены при формировании заказа. Добавление сведений о служебных документах происходит аналогично пунктам 2–4, 7 этапа «Консультирование».

9) Дальнейшие действия должны быть аналогичны описанному в пунктах 8–10 этапа «Консультирование».

10) Должна быть возможность указать стоимость этапа (если для услуги отмечено, что она является платной);

11) Должна быть возможность указать необходимость электронной подписи специалистом описания его действий в системе после формирования заказа и после приема результатов заказа.

12) Этап не может быть помечен как полностью настроенный, если не выполняется хотя бы одно из следующих требований:

- не указано ни одного документа, который должен войти в заказ
- не указано ни одного документа, который может являться результатом заказа
- не указана плановая длительность этапа

В этом случае при попытке сохранения сведений об этапе, который помечен как полностью настроенный, должно быть выведено сообщение со списком причин, по которым настройка этапа не может считаться завершённой.

#### **3.2.3.2.7 Настройка этапа типа «Формирование заказа в СМЭВ»**

1) Должна быть возможность указать, от каких этапов зависит данный этап, то есть какие этапы должны обязательно предшествовать данному этапу (таким этапом по умолчанию всегда считается этап приема документов у заявителя).

2) Должен указываться адресат (исполнитель) заказа. Адресат выбирается из древовидного справочника ведомств.

3) Пользователю должен быть выведен список документов, которые составляют дело на настраиваемом этапе (документы, которые должны быть приняты у заявителя, и документы, являющиеся результатами заказов в ведомства или в СМЭВ согласно настройкам предшествующих этапов).

4) Должна быть возможность выбора типа запроса в СМЭВ из списка. После выбора типа запроса должен выводиться список полей запроса.

5) Должна быть возможность установить связи между полями документов, составляющих дело на данном этапе, и полями запроса (указать, из каких характеристик какого документа должны получаться данные для заполнения полей запроса — связать характеристики).

6) Должна быть возможность указать, скан-копии каких документов должны быть отправлены с запросом в СМЭВ в виде вложений к запросу.

7) Должна быть возможность установить связи между полями документов-результатов (документов, формируемых в результате запроса) и полями ответа на запрос, получаемого из СМЭВ (указать, в какие характеристики документа-результата должны быть сохранены данные, полученные из СМЭВ с ответом на запрос – связать характеристики).

8) Созданные связи должны отображаться на форме.

9) Дальнейшие действия аналогичны описанным в пунктах 10–11 этапа «Формирования заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов».

10) Должна быть возможность пометить этап как полностью настроенный.

11) Этап не может быть помечен как полностью настроенный, если связаны не все обязательные характеристики или не указана плановая длительность этапа. В этом случае при попытке сохранения сведений об этапе, который помечен как полностью настроенный, система должна вывести сообщение со списком причин, по которым настройка этапа не может считаться завершённой.

#### **3.2.3.2.8 Настройка этапа типа «Рассмотрение заказа в ЦОУ»**

1) Настройка этапа «Рассмотрение заказа в ЦОУ» должна выполняться аналогично настройке этапа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов» с одним отличием: для этапа «Рассмотрение заказа в ЦОУ» не требуется указывать адресата.

#### **3.2.3.2.9 Настройка этапа типа «Выдача результатов оказания услуги»**

1) Должен быть выведен список типов документов, экземпляры (оригиналы либо копии) которых согласно настройкам предшествующих этапов должны находиться в деле к этапу выдачи.

2) Должна быть возможность отметить в списке, какие документы должны быть изъяты из дела и переданы заявителю. Для каждого отмеченного документа должно вводиться количество выдаваемых заявителю экземпляров (не больше, чем имеется в деле).

3) Должна быть возможность указать, какие служебные документы должны быть подготовлены при выдаче результатов оказания услуги. Добавление сведений о служебных документах происходит аналогично пунктам 2–4 этапа «Консультирование».

4) Должна быть возможность указать, какие документы, из числа полученных в результате выполнения этапов дела, являются результатом оказания услуги. Должна быть возможность создать несколько вариантов результатов. В каждом из вариантов может быть несколько документов. Для документов-результатов указываются сведения о количестве экземпляров, о необходимости печати и прикреплении файлов, о критериях качества документов.

5) В список документов-результатов могут войти только документы, которые были получены как результаты заказов в ведомства, запросов СМЭВ или являются результатами рассмотрения заказа в ЦОУ.

6) Дальнейшие действия аналогичны описанным в пунктах 10–11 этапа «Формирования заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов».

7) Должна быть возможность пометить этап как полностью настроенный.

8) Этап не может быть помечен как полностью настроенный, если не указано ни одного документа-результата или не указана плановая длительность этапа. В этом случае при попытке сохранения сведений об этапе, который помечен как полностью настроенный, должно выводиться сообщение со списком причин, по которым настройка этапа не может считаться завершённой.

### **3.2.3.3 Создание и изменение информационных услуг**

#### **3.2.3.3.1 Ввод основных сведений об информационной услуге**

1) Должен обеспечиваться ввод или изменение основных сведений об услуге:

- название;
- список подразделений, которые оказывают данную услугу;
- тип заявителя (физическое лицо, юридическое лицо, любой тип);

- тип услуги (федеральная, региональная, муниципальная, иная);
- категория услуги;
- ведомство, предоставляющее услугу;
- список жизненных ситуаций (бизнес-ситуаций), в которых может быть предоставлена услуга;
- ссылка на страницу услуги на ЕПГУ;
- ссылка на страницу услуги на РПГУ;
- ссылка на страницу услуги в базе знаний;
- сведения о документах, регламентирующих оказание услуги;
- словесное описание информации по услуге.

2) Должно обеспечиваться сохранение введенных сведений об услуге.

3) Должно обеспечиваться удаление выбранной услуги.

#### **3.2.3.3.2 Настройка дополнительных справочных материалов по услуге**

1) Должна обеспечиваться возможность прикрепить к информационной услуге файлы, содержащие дополнительную информацию по услуге.

2) Должно обеспечиваться удаление файлов, прикрепленных к услуге.

#### **3.2.3.4 Создание и изменение жизненных ситуаций (бизнес-ситуаций)**

Должны обеспечиваться следующие возможности:

- 1) создание новой жизненной ситуации (бизнес-ситуации);
- 2) изменение названия существующей жизненной ситуации (бизнес-ситуации);
- 3) удаление жизненной ситуации (бизнес-ситуации).
- 4) настройка анкеты жизненной ситуации (бизнес-ситуации) (см. п. 4.2.4.2 «Настройка экспортной подсистемы для жизненной ситуации (бизнес-ситуации)»).

#### **3.2.3.5 Настройка справочника категорий**

1) В системе должен вестись справочник категорий услуг. Справочник категорий услуг используется для

заполнения поля «Категория» в основных сведениях об услуге (п. 4.2.3.2.1).

2) В справочнике указываются наименования категорий услуг.

3) Должна предоставляться возможность создания категории или изменения ранее настроенных категорий.

4) Должна предоставляться возможность удаления категорий услуг.

#### **3.2.3.6 Настройка справочника типов документов**

Справочник типов документов предназначен для определения в АИС ЦОУ типов документов, используемых при оказании услуг. В справочнике определяется перечень всех указанных документов, описываются их свойства, задаются правила автоматического заполнения полей документов.

##### **3.2.3.6.1 Управление списком типов документов**

1) В справочнике типов документов должен выводиться список типов документов, настроенных в системе.

2) В списке типов документов должны выполняться следующие функции:

- создание нового типа документа;
- изменение существующего типа документа;
- создание новой группы документов;
- изменение существующей группы документов;
- логическое удаление типа документов;
- восстановление логически удаленного типа документов;
- удаление типа документов;
- удаление группы документов;
- настройка автоматического заполнения полей документов.

3) Должна обеспечиваться возможность просмотра списка документов с группировкой по группам документов и без нее.

4) Должна обеспечиваться возможность фильтрации списка типов документов по признаку логического удаления.

### 3.2.3.6.2 Создание и изменение типа документа

1) Должен обеспечиваться ввод или изменение общих свойств документа:

- название;
- ссылка на страницу базы знаний, на которой приведено описание требований к типу документа;
- дополнительные коды документа, используемые при передаче сведений о документе во внешние системы.

2) Должна обеспечиваться возможность настроить список полей документа, которые должны заполняться данными при обработке документов в ходе предоставления услуги заявителю, а именно:

- создать новое поле документа;
- изменить существующее поле документа;
- удалить существующее поле документа;
- настроить порядок следования полей в списке при их заполнении.

3) К функции создания, изменения поля документа предъявляются следующие требования:

- настроить название поля документа;
- указать тип поля — должна быть доступна настройка полей следующих типов:
  - адрес;
  - дата и время;
  - логический;
  - массив — позволяет указать в поле массив данных;
  - заявитель — позволяет выбрать в поле одного из заявителей, зарегистрированных в системе;
  - строка;
  - целое число;
  - элемент справочника — позволяет выбрать в поле один из элементов справочника, настроенного в системе.

- указать комментарий о правилах заполнения поля;

- указать обязательность заполнения поля;

- указать правила валидации данных, введенных в поле — должна быть доступна возможность выбора преднастроенной валидации, либо настройки регулярного выражения;

- указать маску ввода данных — должна быть доступна возможность выбора одной из доступных масок ввода;

- для полей типа «Строка» и «Целое число» дополнительно должна быть доступна возможность указать фиксированное количество знаков, которые должны быть введены в поле;

- для полей типа «Целое число» дополнительно должна быть доступна возможность указать минимально и максимальное значение, которое может быть введено в поле.

4) В системе должны быть реализованы следующие преднастроенные валидации:

- дата по текущий день (для поля типа «Дата и время»);

- ИНН физических лиц;

- ИНН юридических лиц;

- кадастровый номер;

- код подразделения;

- КПП;

- ОГРН;

- ОГРНИП;

- серия свидетельства о рождении;

- СНИЛС;

- телефонный номер;

- цифры;

- электронная почта,

5) К функции настройки регулярных выражений предъявляются следующие требования:

- для поля должна быть возможность указать произвольное регулярное выражение;

- должна быть возможность проверить правильность введенного регулярного выражения на предполагаемых значениях, которые будут вводиться в настраиваемое поле;
- должна быть возможность указать сообщение об ошибке, которое должно выводиться в случае, если данные введенные в поле не пройдут проверку валидации.

6) Для типа документа должна быть возможность указать в какие группы документов он входит. Должна быть возможность включить один тип документа в несколько групп.

7) Для типа документа должна быть возможность настроить штрих-код – указать данные, введенные в какие поля документа должны использоваться в штрих-коде, в какой последовательности, при необходимости указать фиксированное количество знаков, которое отводится под конкретное поле в штрих-коде.

#### **3.2.3.6.3 Настройка автоматического заполнения полей документов**

1) В системе должна быть реализована возможность настройки автоматического заполнения полей документа данными о заявителе, документе, с которым заявитель идентифицирован в системе, либо любом документе, который принимается от заявителя при предоставлении услуги.

2) Функция настройки автоматического заполнения полей документов должна быть доступна как для отдельных типов документов, так и для групп документов. При настройке автоматического заполнения для группы документов, сохраненное правило должно распространяться на все документы, входящие в группу и имеющие данное поле.

3) Поля одного документа или группы документов могут быть одновременно связаны с полями любых объектов.

4) Одно поле документа или группы документов может быть одновременно связано с любым количеством полей любых объектов.

5) Должна быть реализована возможность просмотра списка связей, настроенных для поля документа или группы документов.

6) Должна быть реализована возможность удаления ранее настроенных связей.

#### **3.2.3.7 Настройка пользовательских справочников**

Пользовательские справочники предназначены для использования при настройке в справочнике типов документов полей документов типа «Элемент справочника».

1) В системе должен быть раздел с перечнем пользовательских справочников. Для каждого справочника должна обеспечиваться возможность управления списком элементов, входящих в него.

2) Пользовательский справочник должен иметь название.

3) Система должна предоставлять следующие возможности управления пользовательскими справочниками:

- создание справочника;
- изменение ранее созданного справочника;
- удаление справочника.

4) Для каждого справочника должна предоставляться возможность ведения списка элементов справочника:

- создание любого количества элементов справочника;
- изменение ранее созданных элементов справочника;
- удаление элементов справочника.

5) Элемент справочника должен содержать следующие свойства:

- название элемента справочника
- код элемента справочника

#### **3.2.3.8 Настройка шаблонов печатных форм документов**

1) Система должна обеспечивать возможность настройки шаблонов печатных форм документов, включая настройку предзаполнения шаблона данными известными при обслуживании заявителя.

2) Должна быть доступна возможность вывода в шаблон данных, содержащихся в следующих объектах:

- заявитель;
- документ заявителя, с которым он идентифицирован в системе в ходе предоставления услуги;

- ЦОУ, в котором выполняется обслуживание заявителя;
  - ведомство, предоставляющее услугу;
  - услуга;
  - специалист, обслуживающий заявителя;
  - данные сертификата электронной подписи, которой подписан электронный документ, направленный в ЦОУ по результатам предоставления услуги, или выписка из информационных систем органов, предоставляющих услугу;
  - источник, из которого получен электронный документ, направленный в ЦОУ по результатам предоставления услуги, или выписка из информационных систем органов, предоставляющих услугу;
  - документы, принимаемые от заявителя или являющиеся результатом предоставления услуги;
  - штрих-код, настроенный для типа документа, принимаемого от заявителя или являющегося результатом предоставления услуги;
  - штрих-код, содержащий номер дела.
- 3) Должна быть доступна возможность вывода в шаблоны данных о документах, принятых от заявителя, включая следующие сведения:
- название документа;
  - количество копий документа, принятых от заявителя;
  - количество оригиналов документов, принятых от заявителя;
  - серия документа;
  - номер документа;
  - дата выдачи;
  - кем документ выдан.
- 4) Должна обеспечиваться возможность вывода адреса как полностью, так и отдельными элементами, составляющими адрес.
- 5) Должна быть реализована возможность вывода всех возможных для выбора значений поля документа с автоматическим подчеркиванием вы-

бранного, автоматическое проставление отметки напротив значения, выбранного в поле документа.

6) Должна обеспечиваться возможность вывода данных в шаблон документов в табличном представлении, например, вывод сведений о всех членах семьи или о местах работы заявителя.

### 3.2.4 Экспертная подсистема

#### 3.2.4.1 Настройка экспертной подсистемы для услуги

##### 3.2.4.1.1 Настройка списка вопросов

1) Для услуги, настроенной в системе, должна быть возможность настроить список вопросов и ответов на них, которые должны быть заданы заявителю при консультировании для определения варианта услуги, который может быть оказан заявителю в его конкретной ситуации.

2) Должна предоставляться возможность добавить вопрос в анкету.

3) Пользователь должен иметь возможность указать основную формулировку вопроса и альтернативные формулировки, которые должны использоваться при консультировании заявителя специалистами центра телефонного обслуживания, либо при самостоятельном консультировании заявителя на портале ЦОУ или в терминалах самообслуживания. Указание альтернативных формулировок вопроса не должно быть обязательным.

4) Должна предоставляться возможность изменить вопрос.

5) Должна предоставляться возможность удалить вопрос.

6) Для каждого вопроса должна быть возможность настроить список ответов.

7) Должна быть возможность добавить новый ответ на вопрос, изменить существующий ответ, удалить ответ.

8) Должна предоставляться возможность настроить порядок следования ответов на вопрос при их выводе в анкету.

9) Порядок следования вопросов при их выводе в анкету должен определяться системой с возможностью указания пользователей относительной последовательности для каждых двух вопросов (см. пункт 4.2.4.1.1).



#### 3.2.4.1.2 Настройка матрицы ответов

- 1) Система должна предоставлять возможность настроить условия выбора того или иного варианта услуги в рамках настраиваемой анкеты.
- 2) Должна предоставляться возможность указать для каждого варианта услуги, какие ответы на вопросы должны приводить к выбору этого варианта услуги.
- 3) Одному варианту услуги может соответствовать один или несколько вариантов ответа на каждый вопрос. Если вопрос не должен задаваться при определении одного из вариантов услуги, то должна быть возможность не указывать ответы на вопрос для этого варианта услуги.
- 4) Пользователь должен иметь возможность просмотреть полное название вариантов услуг, вопросов и вариантов ответов на них.
- 5) Если в анкете один вопрос логически обязательно должен быть задан раньше другого вопроса, то пользователь должен иметь возможность задать такую последовательность для пары вопросов.
- 6) Пользователь не должен задавать порядок следования всех вопросов анкеты, он должен определяться автоматически при построении дерева анкеты.
- 7) Должна предоставляться возможность очистить выполненные настройки матрицы.
- 8) Должна предоставляться возможность сохранить выполненные настройки матрицы. При сохранении настроек матрицы должно выполняться построение дерева анкеты.

#### 3.2.4.1.3 Построение дерева анкеты

- 1) Дерево анкеты должно визуализировать последовательность ответов на вопросы, приводящих к тому или иному варианту услуги или отказу в предоставлении услуги.
- 2) Дерево анкеты должно строиться таким образом, чтобы определить вариант, подходящий заявителю, за наименьшее число вопросов, заданных заявителю.
- 3) Если задана последовательность между парами вопросов, то дерево анкеты должно строиться с учетом этих настроек.

4) Если комбинация ответов на вопросы не приводит ни к одному варианту услуги, то такой выход должен приводить к отказу в предоставлении услуги.

5) Для отказа должна быть возможность указать описание причины отказа и ссылку на веб-страницу, содержащую подробное описание причины отказа заявителю.

#### 3.2.4.2 Настройка экспертной подсистемы для жизненной ситуации (бизнес-ситуации)

1) Настройка экспертной подсистемы для жизненной ситуации (бизнес-ситуации) должна быть аналогична настройке экспертной подсистемы для услуги за исключением того, что ответы на вопросы анкеты должны приводить не к варианту услуги, а к одной или нескольким услугам, входящим в жизненную ситуацию.

#### 3.2.4.3 Применение экспертной системы при анкетировании по услуге

- 1) В ходе консультации заявителя по услуге система должна переходить к анкетированию заявителя с целью определения варианта услуги, который может быть предоставлен заявителю.
- 2) При переходе к анкетированию в соответствии с настройками дерева анкеты должен выводиться только первый вопрос анкеты и варианты ответа на него.
- 3) Ответы на вопросы анкеты должны выводиться в порядке, заданном в дереве анкеты.
- 4) Допускается выбор только одного варианта ответа на каждый вопрос.
- 5) В зависимости от выбранного ответа на вопрос должен выводиться следующий вопрос в соответствии с деревом анкеты.
- 6) В результате ответов на вопросы анкеты должен быть определен вариант услуги, который подходит заявителю, либо определен отказ в предоставлении услуги заявителю.
- 7) Результат анкетирования (вариант услуги, либо отказ) должен быть получен за минимальное число вопросов, заданных заявителю.
- 8) Если в результате анкетирования определен отказ заявителю в предоставлении услуги, то должна выводиться причина отказа с возможностью перейти на страницу базы знаний, содержащую пояснения о причине отказа, в соответствии с настройками экспертной подсистемы.



9) Если на выходе анкеты определяется неактивный вариант услуги, то такой выход приравнивается к отказу. Должны выводиться соответствующие пояснения для пользователя.

10) Если в результате анкетирования определено несколько вариантов услуги, которые могут быть оказаны заявителю, то продолжение сценария возможно только после выбора одного из доступных вариантов услуги.

11) Если анкетирование заявителя выполняется в сценарии, доступном сотруднику ЦТО, либо заявитель выполняет анкетирование самостоятельно на портале ЦОУ или в киоске самообслуживания, то для пользователя должны выводиться соответствующие формулировки вопросов.

12) В ходе ответов на вопросы анкеты пользователь должен видеть, какие из вариантов услуги подходят заявителю на текущем этапе ответа на вопросы анкеты.

13) Пользователь должен иметь возможность прервать анкетирование с применением экспертной подсистемы в любой момент анкетирования и выбрать ручную подходящий ему вариант услуги.

14) Пользователь должен иметь возможность просмотреть список документов, который требуется предоставить заявителю при каждом варианте услуги.

15) Неактивные варианты услуги не должны выводиться пользователю при анкетировании.

#### **3.2.4.4 Применение экспертной подсистемы при анкетировании по жизненной ситуации (бизнес-ситуации)**

1) Анкетирование по жизненной ситуации (бизнес-ситуации) в целом должно выполняться аналогично анкетированию по услуге в соответствии с настройками экспертной подсистемы для выбранной жизненной ситуации (бизнес-ситуации) за исключением того, что в результате анкетирования по жизненной ситуации (бизнес-ситуации) может быть определено несколько услуг, которые могут быть предоставлены заявителю. Для продолжения обслуживания заявителя не требуется выбирать одну услугу.

2) В ходе ответов на вопросы анкеты пользователь должен видеть какие из услуг, входящих в жизненную ситуацию (бизнес-ситуацию), подходят заявителю на текущем этапе ответа на вопросы анкеты.

3) Пользователь должен иметь возможность прервать анкетирование с применением экспертной подсистемы в любой момент анкетирования и вы-

брать ручную одну или несколько услуг жизненной ситуации (бизнес-ситуации), которые необходимо предоставить заявителю.

### **3.2.5 Подсистема автоматизированного исполнения регламентов предоставления услуг**

#### **3.2.5.1 Общие требования к подсистеме**

1) Процесс обслуживания заявителей в системе должен быть построен по сценарному принципу: система должна вести пользователя по заданному сценарию.

2) Процессы оказания услуг должны быть построены с использованием сценариев и задач:

- сценарии обслуживания – при работе с заявителями;
- задачи – при выполнении этапов оказания услуг, которые не требуют личного присутствия заявителя (внутренних процессов).

3) Последовательность шагов (этапов) оказания услуги должна соответствовать настройкам услуги, выполненным в подсистеме ввода и хранения регламентов.

4) В процессе оказания услуги система должна определять состав и последовательность этапов оказания услуги, учитывая следующие вводные:

- настройка услуги;
- полнота комплекта документов, предоставленного заявителем;
- место получения результата услуги, выбранное заявителем.

5) Должна быть возможность как последовательного, так и параллельного выполнения этапов оказания услуги.

6) Должен производиться контроль корректности параметров процесса (отдельного этапа), включая контроль комплектности документов в деле, сроков исполнения и иных контрольных показателей в соответствии с настройками услуги.

7) Должна учитываться версионность услуг (выполнение процессов оказания услуги в соответствии с настройками, актуальными на дату подачи документов заявителем).

8) Должна быть возможность распределения нагрузки на пользователей в процессе предоставления услуг, в соответствии с настройками системы.

### 3.2.5.2 Сценарий регистрации обращения

1) Должна быть возможность выбрать одну из имеющихся тем обращения заявителя:

- консультирование;
- прием документов;
- выдача результатов оказания услуги;
- информирование о статусе дела;
- управление учетной записью в ЕСИА;
- запрос сведений о начислениях и платежах.

2) Формы сценариев обслуживания должны содержать подсказки для пользователя.

3) Подсказки на форме должны выводиться последовательно и зависеть от выполненных на форме действий (по мере следования пользователя по сценарию обслуживания).

4) Должна быть информационная область, в которой будет показываться краткие параметры обслуживания.

5) Должна быть возможность вернуться на предыдущую форму сценария при возникновении такой необходимости, за исключением перехода назад от приема документов (когда дело заявителя уже создано) к консультации: такой переход назад должен быть недоступен.

6) Сценарий регистрации обращения, вне зависимости от выбранной темы обращения, должен иметь страницу завершения, которая должна содержать краткие итоги обслуживания:

- информация об обслуживаемом заявителе;
- тема обращения;
- поле для ввода пользователем произвольного комментария к обращению;
- переключатель, позволяющий продолжить или завершить текущее обслуживание.

7) Должна быть возможность провести обслуживание заявителя по нескольким темам обращения без повторной идентификации заявителя.

### 3.2.5.2.1 Идентификация и регистрация заявителя

1) Должна быть возможность идентификации ранее зарегистрированных заявителей и регистрация новых заявителей.

2) Идентификация (подтверждение личности заявителя) должна обязательно входить в процесс обслуживания заявителя во всех случаях, когда используются персональные данные заявителя:

- прием документов;
- выдача результатов оказания услуги;
- информирование о статусе дела (если заявитель не знает уникальный код дела);
- управление учетной записью в ЕСИА;
- прием жалоб на орган власти, предоставивший услуги;
- просмотр персональных данных;
- отзыв согласия на обработку персональных данных.

3) Идентификация заявителя должна производиться по документам, удостоверяющим личность заявителя, а также документам организации, которую представляет заявитель.

4) Должна быть возможность выбрать тип заявителя:

- физическое лицо;
- юридическое лицо/индивидуальный предприниматель.

5) Должна быть возможность выбрать тип идентифицирующего документа из настроенного списка идентифицирующих документов по выбранному типу заявителя.

6) Список идентифицирующих документов должен быть настраиваемым, то есть изменение списка идентифицирующих документов для каждого типа заявителя должно производиться пользователем с соответствующим правом в пользовательском интерфейсе без программирования.

7) В процессе идентификации должна быть возможность поиска заявителя по параметрам выбранного идентифицирующего документа.

8) Должна быть возможность поиска заявителей – физических лиц как среди документов необезличенных, так и среди документов обезличенных заявителей.

9) Поиск среди документов обезличенных заявителей – физических лиц должен производиться при одновременном указании следующих параметров:

- фамилия заявителя;
- имя заявителя;
- серия документа (при наличии);
- номер документа.

10) Если поиск заявителя производится среди обезличенных заявителей, то найденный заявитель при продолжении сценария должен быть деобезличен.

11) При выборе документа в результатах поиска должна показываться расширенная информация о найденном заявителе.

12) Должна быть возможность внесения изменений в данные о заявителе и его идентифицирующем документе, если были выявлены ошибки или неточности в введенных ранее данных.

13) Должна быть возможность перехода от идентификации к регистрации нового заявителя, если не найдено ни одного документа, отвечающего параметрам поиска.

14) При регистрации нового заявителя – физического лица должна быть возможность заполнения информации об идентифицирующем документе заявителя, а также дополнительной информации о заявителе:

- ИНН;
- СНИЛС;
- мобильный и контактные телефоны;
- электронная почта;
- согласие на СМС-оповещение;
- согласие на оповещение по электронной почте;
- согласие на обработку персональных данных;
- пол;
- гражданство.

15) При регистрации нового заявителя – юридического лица / индивидуального предпринимателя должна быть возможность заполнения информации об идентифицирующем документе заявителя, а также дополнительной информации о заявителе:

- организационно-правовая форма;
- наименование;
- полное наименование;
- дата государственной регистрации;
- ИНН;
- КПП;
- ОГРН;
- сфера деятельности;
- адрес регистрации;
- почтовый адрес;
- субъект РФ;
- контактный телефон;
- мобильный телефон;
- электронная почта;
- согласие на СМС-оповещение;
- согласие на оповещение по электронной почте.

16) При регистрации должна производиться проверка наличия в системе аналогичного заявителя по данным, введенным при регистрации, путем сопоставления следующих параметров:

- заявитель – физическое лицо (совокупность параметров):
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество;
  - дата рождения.
- заявитель – юридическое лицо / индивидуальный предприниматель:
  - ИНН.

17) Если аналогичный заявитель найден, то пользователь должен иметь возможность выбора одного из следующих действий:

- приобрести новый идентифицирующий документ к существующему аналогичному заявителю;
- создать нового заявителя с новым идентифицирующим документом.

18) Должна быть возможность в процессе идентификации, регистрации принять от заявителя согласие на обработку персональных данных, в том числе сформировать печатную форму согласия, и приложить полученное в письменной форме согласие к карточке заявителя.

19) Должна быть возможность перенести прием согласия на обработку персональных данных заявителя с этапа идентификации заявителя на этап приема документов по выбранной услуге.

20) После идентификации / регистрации заявителя должно происходить продолжение текущего сценария обслуживания.

#### **3.2.5.2.2 Регистрация обращения по теме «Консультирование»**

1) После выбора темы обращения «Консультирование» должна быть возможность идентифицировать либо зарегистрировать заявителя, а также отложить идентификацию, регистрацию заявителя до момента завершения консультации.

2) Если заявитель был идентифицирован, то должны быть показаны все сохраненные ранее консультации и незавершенные обращения по приему документов по идентифицированному заявителю.

3) Должна быть возможность выбрать и продолжить сохраненную ранее консультацию.

4) Должна быть возможность выбрать и продолжить незавершенный ранее прием документов.

5) Должна быть возможность поиска услуги, в том числе с использованием комбинации имеющихся фильтров и группировок.

6) Должна быть возможность провести анкетирование заявителя по жизненной ситуации (бизнес-ситуации) с использованием экспертной системы.

7) Анкетирование заявителя по жизненной ситуации (бизнес-ситуации) не должно быть обязательным шагом при обслуживании заявителя.

8) Должна быть возможность провести анкетирование заявителя по услуге с использованием экспертной системы.

9) В качестве результата консультирования система должна вывести пользователю список документов, которые необходимо предоставить данному заявителю для предоставления выбранной услуги (услуг). Для каждого из документов должны быть выведены следующие сведения:

- обязательность предоставления лично заявителем;
- требуемое количество экземпляров (оригиналов и копий);
- текстовый комментарий о качественных характеристиках (при наличии соответствующей настройки).

10) Должна быть возможность вывести на печать указанную информацию о документах для передачи заявителю в печатном виде.

11) Должна быть возможность сохранить консультацию по обслуживаемому заявителю, при этом если заявитель не был идентифицирован перед началом консультации, то перед сохранением консультации должна выполняться идентификация регистрации заявителя.

12) После консультации должна быть возможность перейти к приему документов по выбранной услуге, набору услуг (в случае консультирования по жизненной ситуации (бизнес-ситуации)).

#### **3.2.5.2.3 Регистрация обращения по теме «Прием документов»**

1) Прием документов должен производиться только для идентифицированных заявителей.

2) Пользователю должен выводиться список документов, необходимых для оказания услуги, сформированный в результате выполнения сценария консультирования.

3) В списке могут присутствовать отдельные документы, а также группы документов. Группа – объединение документов по признаку необходимости представления заявителем одного из нескольких документов.

- 4) Список документов должен быть сгруппирован на следующие категории:
- документы (группы документов), предоставляемые заявителем лично в обязательном порядке;
  - необязательные документы (группы документов), которые могут быть предоставлены заявителем по собственной инициативе и которые могут быть в том числе получены посредством запросов к ведомствам;
  - служебные документы (группы документов), формируемые для собственных нужд ЦОУ, необходимые для внутренних процессов ЦОУ.
- 5) Должна быть возможность принять временно комплект документов по всем услугам в рамках одной жизненной ситуации (бизнес-ситуации).
- 6) Должна быть возможность выбрать из группы документов конкретный документ, который предоставил заявитель.
- 7) Должна быть возможность для выбранного документа заполнить характеристики (поля), в соответствии с настройкой соответствующей услуги.
- 8) Должна быть возможность автоматизированного заполнения полей документов данными, хранящимися в карточке заявителя и его идентифицирующего документа.
- 9) Должна быть возможность приложения к документам скан-копий, в том числе:
- сканирование в АРМ пользователя, и сохранение электронных образов в форматах:
    - TIFF (многостраничный);
    - PDF (многостраничный);
    - JPEG (одностраничный);
    - PNG (одностраничный);
  - прикрепление файлов.
- 10) Должна быть возможность просмотра и подписи приложенных файлов электронной подписью пользователя.
- 11) Должна быть возможность сформировать печатную форму документа (если она предусмотрена настройкой услуги), заполненную данными, принятыми от заявителя.
- 12) Должна быть возможность прикрепить сформированную печатную форму как файл к документу.
- 13) Должна быть возможность просмотра подсказки (настроенного комментария) к документу (группе документов).
- 14) Система должна проводить проверку корректности вводимых пользователем в поля документов данных в соответствии с настройками.
- 15) Должна быть возможность принять несколько экземпляров одного и того же типа документа, принимаемого от заявителя.
- 16) Должна быть возможность указать количество листов принимаемого документа.
- 17) Должна быть возможность сформировать и вывести на печать расписку о приеме документов от заявителя.
- 18) Должна быть возможность принять от заявителя данные, необходимые для отправки межведомственных запросов с целью получения документов, необходимых для оказания услуги.
- 19) Должна быть возможность указать, в каком отделении ЦОУ заявитель желает получить результат услуги.
- 20) По итогам обработки документов пользователь должен иметь возможность выбрать один из вариантов результата приема документов:
- успешный прием документов;
  - прием документов необходимо отложить по какой-либо причине, с указанием причины;
  - заявитель отказался от получения услуги, с указанием причины отказа.
- 3.2.5.2.4 Регистрация обращения по теме «Статус дела»**
- 1) Информирование о статусе дела должно быть доступно как с помощью идентификации заявителя, так и без нее.
- 2) При предоставлении информации с помощью идентификации заявителя система должна показать список всех дел заявителя, по которым еще не произведена выдача результата оказания услуги.
- 3) В списке должна быть возможность поиска дела по его номеру.

4) При предоставлении информации без идентификации заявителя должна быть возможность найти дело с использованием номера дела и уникального кода, предоставленного заявителю в расписке о приеме документов на оказание услуги.

5) После того как дело найдено, должна быть возможность перейти к просмотру информации о найденном деле.

6) Система должна показать общую информацию по делу, в том числе:

- наименование услуги;
- дата создания;
- сотрудники, работавшие с делом;
- текущий статус;
- дата завершения (если предоставление услуги уже завершено);
- отклонение от плановых сроков.

7) Должна быть возможность просмотра всего маршрута предоставления услуги, в том числе:

- список этапов предоставления услуги (пройденных, текущий этап, последующие этапы);
- плановый срок по каждому этапу;
- отклонение по каждому этапу.

8) Должна быть возможность просмотра списка обращений заявителя в рамках выбранного дела.

9) Должна быть возможность просмотра истории событий, произошедших по выбранному делу.

10) Должна быть возможность просмотра списка всех документов, участвующих в предоставлении услуги по выбранному делу.

11) Должна быть возможность отправить информацию о деле на печать.

**3.2.5.2.5 Регистрация обращения по теме «Выдача результата услуги»**

1) Выдача результата предоставления услуги должна производиться идентифицированным заявителям.

2) Система должна показать список дел заявителя, готовых к выдаче результата услуги.

3) Должна быть возможность поиска дела по его номеру среди данного списка.

4) Если заявителю предоставлялся комплекс услуг в рамках жизненной ситуации (бизнес-ситуации), то должна быть возможность выдачи комплекса результатов по данным услугам.

5) После выбора дела должен выводиться список документов, которые требуется выдать заявителю или оформить в процессе выдачи результата.

6) Список документов должен быть сгруппирован на следующие категории:

- документы (группы документов), предоставленные заявителем при обращении за получением услуги и возвращаемые ему по окончании предоставления услуги;
- документы, являющиеся результатами услуги; служебные документы (группы документов), формируемые для собственных нужд ЦОУ, необходимые для внутренних процессов ЦОУ.

7) Должна быть возможность просмотра характеристик (полей) документов, а также возможность просмотра прикрепленных к ним файлов.

8) Должна быть возможность отложить процесс выдачи результата услуги с обязательным указанием причины.

9) При успешной выдаче результатов услуги должна быть возможность указать место в архиве, в котором будет храниться данное дело.

10) Система должна проверять обязательность указания места в архиве при успешном завершении сценария.

### **3.2.5.3 Обработка задач**

#### **3.2.5.3.1 Список задач**

1) В системе должна быть реализована возможность просмотреть список задач, созданных в процессе предоставления услуг заявителям, и обработать задачи из списка.

2) Должна быть доступна фильтрация списка задач по следующим параметрам:

- тип задачи;
- пользователи, которым назначены задачи — должна быть доступна возможность просмотреть список задач, которые назначены текущему пользователю, которые назначены другим пользователям, которые никому не назначены;

- группы компетенций сотрудников – задачи назначенные сотрудникам, входящим в группы компетенций, возможность должна быть доступна только руководителям групп компетенций сотрудников;
- ведомство – для задач, в которых выполняется взаимодействие с ведомством;
- подразделение – по умолчанию должны выводиться задачи только подразделения текущего пользователя, должен быть доступен просмотр задач, созданных в дочерних подразделениях от подразделения текущего пользователя любого уровня вложенности, не должна быть доступна возможность обрабатывать задачи других подразделений;
- статус задачи;
- сроки выполнения задач – должна быть доступна возможность просмотреть задачи срок исполнения которых истекает на текущей неделе, сегодня, либо уже превышен;
- срок выполнения дел, по которым созданы задачи – должна быть доступна возможность просмотреть задачи, созданные по делам, срок исполнения которых истекает на текущей неделе, либо уже превышен.

3) Должна быть доступна возможность комбинации фильтров по указанным параметрам.

4) Должна быть доступна возможность просмотра списка задач без наложения фильтров.

5) Должна выполняться цветовая индикация задач в списке по статусам и срокам исполнения (задачи в работе, плановое время выполнения которых не превышено; задачи в работе, плановое время выполнения которых превышено; завершенные задачи).

6) Для задач в списке должна быть доступна возможность просмотреть карточку задачи, содержащую подробную информацию о задаче.

7) В карточке задачи должна выводиться следующая информация:

- тип задачи;
- номер задачи;
- номер дела, в рамках исполнения которого создана задача;

- текущий статус задачи;
- исполнитель;
- ведомство (указывается для задач, в которых выполняется взаимодействие с ведомством);
- дата и время создания задачи;
- плановая дата и время начала обработки задачи;
- плановая дата и время окончания обработки задачи;
- фактическая дата и время начала обработки задачи;
- фактическая дата и время окончания обработки задачи;
- комментарий к задаче;
- подразделение, в котором исполняется задача.

8) В списке задач должны быть доступны возможности:

- взять задачу в обработку;
- изменить параметры задачи (например назначить исполнителя задаче);
- настроить группы компетенций сотрудников.

9) Не должна быть доступна возможность брать в обработку задачу, которая уже находится в обработке у другого пользователя.

10) Пользователь должен иметь возможность брать в обработку только задачи, относящиеся к его подразделению.

### 3.2.5.3.2 Настройка групп компетенций

1) С целью распределения нагрузки на пользователей в системе должна быть реализована возможность настройки групп компетенций сотрудников. Сотруднику должны быть доступны только задачи тех типов, которые включены в его группы компетенций.

2) В системе должна быть реализована возможность создания, изменения и удаления групп компетенций.

3) Для каждого подразделения должна быть доступна возможность настроить свои группы компетенций.



4) Для группы компетенции должна быть возможность настроить название группы, определить руководителя группы из числа пользователей подразделения, для которого выполняется настройка.

5) Должна быть доступна возможность определить список сотрудников, входящих в группу компетенций (сотрудников можно добавлять только из числа сотрудников подразделения, для которого выполняется настройка). Один сотрудник может входить в любое количество групп компетенций и быть руководителем любого числа групп компетенций.

6) Должна быть доступна возможность определить типы задач, которые будут обрабатывать сотрудники, входящие в группу компетенций.

7) Если для группы компетенций определены задачи типа «Формирование заказа», то должна быть доступна возможность настроить список ведомств, с которыми будут взаимодействовать сотрудники, входящие в группу компетенций.

8) В списке задач сотрудникам, входящим в группу компетенций, должны отображаться только те типы задач, которые определены для них настройками групп компетенций, в которые они входят.

9) Для сотрудников, не входящих ни в одну группу компетенций, должны быть доступны все типы задач без ограничений.

### **3.2.5.3.3 Выполнение задачи «Формирование заказа»**

1) Задачи на формирование заказа должны создаваться при переходе дела на этап формирования заказа в ведомство на бумажных носителях.

2) На форме обработки задачи должны выводиться подсказки о необходимых действиях пользователя.

3) На форме обработки задачи должны быть доступны следующие функции:

- просмотреть, по какой услуге создано дело;
- просмотреть, в какое ведомство формируется заказ;
- просмотреть, к какому делу относится задача;
- перейти в карточку дела для просмотра подробной информации по делу.

4) На форму обработки задачи должен выводиться список документов, которые должны быть изъяты из дела и переданы в ведомство.

5) Для каждого документа должно выводиться число копий и оригиналов документов, которые должны быть изъяты.

6) Список изымаемых документов и их количество должен выводиться в соответствии с настройками этапа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов».

7) Для каждого документа, который должен быть изъят из дела, должна быть возможность:

- просмотреть значения полей документа;
- просмотреть прикрепленные файлы;
- при необходимости отсканировать документы.

8) Пользователь должен иметь возможность отметить, что документ изъят из дела.

9) Должна быть возможность просмотреть список служебных документов, которые должны быть сформированы пользователем при формировании заказа, в соответствии с настройками этапа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов».

10) Для каждого служебного документа должны быть доступны возможности:

- заполнить поля документа;
- отсканировать документ;
- прикрепить файл;
- сформировать печатную форму (если она настроена).

11) Пользователь должен иметь возможность отметить служебные документы, которые он обработал.

12) Пользователю должны быть доступны следующие варианты завершения работы с задачей:

- отложить исполнение задачи:
  - должна быть возможность указать причину, по которой исполнение задачи откладывается;



- должна быть возможность указать дату и время, когда пользователь планирует вернуться к исполнению задачи;
- должна быть возможность оставить комментарий;
- отложенная задача должна назначаться пользователю, который ее отложил, и должна быть недоступна для обработки другим пользователям.
- отказать от исполнения задачи:
  - должна быть возможность указать причину, по которой пользователь отказывается от исполнения задачи;
  - должна быть возможность оставить дополнительный комментарий о причинах отказа заявителя от исполнения задачи;
  - задача, от исполнения которой отказался один из пользователей, должна быть доступна для обработки другим пользователям.
- вернуть дело на доработку сотруднику, принявшему документы от заявителя:
  - должна быть доступна возможность указать комментарий о причинах возврата дела на доработку;
  - после возврата дела на доработку на сотрудника, принявшего документы по делу, должна быть назначена задача «Доработка дела».
- указать, что документы заявителя некорректны:
  - должна быть доступна возможность указать комментарий о причинах некорректности документов заявителя;
  - дело, по которому была обработана задача, должно вернуться на этап приема документов;
  - по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о необходимости явиться в ЦОУ.
- указать, что от заявителя требуются дополнительные документы:
  - должна быть возможность указать типы документов, которые должен предоставить заявитель;
  - должна быть возможность указать количество копий, оригиналов дополнительных документов, которые должен предоставить заявитель;
  - должна быть возможность указать дополнительный комментарий разъясняющий требования к предоставлению дополнительных документов;
  - дело, по которому требуются дополнительные документы от заявителя должно вернуться на этап приема документов;
  - по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о необходимости явиться в ЦОУ и предоставить дополнительные документы.
- указать, что заказ сформирован успешно:
  - должна быть возможность выгрузить архив файлов, прикрепленных к документам изъятым из дела;
  - должен выполняться пересчет числа копий и оригиналов документов, которые в действительности остаются в деле;
  - дело, по которому сформирован заказ должно перейти к следующему шагу этапа — прием результата заказа;
  - если выдача результатов оказания услуги выполняется в ведомстве, в которое направляется заказ, то после успешного формирования заказа процесс оказания услуги должен завершиться, дело должно перейти состояние «В архиве».

#### **3.2.5.3.4 Выполнение задачи «Прием результата заказа»**

- 1) Задачи типа «Прием результата заказа» должны создаваться, после того как сформирован заказ в ведомство, при условии, что выдача результата оказания услуги заявителю будет выполняться в ЦОУ.
- 2) На форме обработки задачи должны выводиться подсказки о необходимых действиях пользователя.

3) На форме обработки задачи должны быть доступны следующие функции:

- просмотреть по какой услуге создано дело;
- просмотреть из какого ведомства должен быть получен результат заказа;
- просмотреть к какому делу относится задача;
- перейти в карточку дела для просмотра подробной информации по делу.

4) На форму обработки задачи должен выводиться список документов, которые должны быть возвращены в ЦОУ вместе с результатами заказа.

5) Для каждого документа должно выводиться число копий и оригиналов документов, которые должны быть возвращены.

6) Список возвращаемых документов и их количество должен выводиться в соответствии с настройками этапа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов».

7) Для каждого документа, который должен быть возвращен в дело, должна быть возможность:

- просмотреть значения полей документа;
- просмотреть прикрепленные файлы;
- при необходимости отсканировать документы.

8) Пользователь должен иметь возможность отметить, что документ возвращен в дело.

9) На форму должен выводиться список вариантов результатов заказа в соответствии с настройками этапа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов».

10) Для документов-результатов должны быть доступны возможности:

- заполнить поля документа;
- отсканировать документ;
- прикрепить файл.

11) Пользователь должен иметь возможность отметить, что приняты документы одного из вариантов результата. Система должна контроли-

ровать, что отмечены все документы одного из вариантов результата, обработка документов из разных результатов не допускается.

12) Должна быть возможность просмотреть список служебных документов, которые должны быть сформированы пользователем при приеме результата заказа, в соответствии с настройками этапа «Формирование заказа в ведомство в бумажном виде и прием его результатов».

13) Для каждого служебного документа должны быть доступны возможности:

- заполнить поля документа;
- отсканировать документ;
- прикрепить файл;
- сформировать печатную форму (если она настроена).

14) Пользователь должен иметь возможность отметить служебные документы, которые он обработал.

15) Пользователю должны быть доступны следующие варианты завершения работы с задачей:

- отложить исполнение задачи:

должна быть возможность указать причину, по которой исполнение задачи откладывается;

должна быть возможность указать дату и время, когда пользователь планирует вернуться к исполнению задачи;

должна быть возможность оставить комментарий;

отложенная задача должна назначаться пользователю, который ее отложил, и должна быть недоступна для обработки другим пользователям.

- отказаться от исполнения задачи:

должна быть возможность указать причину, по которой пользователь отказывается от исполнения задачи;

должна быть возможность оставить дополнительный комментарий о причинах отказа заявителя от исполнения задачи;

- задача, от исполнения которой отказался один из пользователей, должна быть доступна для обработки другим пользователям.
- результат заказа некорректен:
    - должна быть доступна возможность указать комментарий о некорректности заказа;
    - дело, результат заказа по которому некорректен, должно вернуться на шаг формирования заказа текущего этапа для повторного формирования заказа в ведомство.
  - указать, что документы заявителя некорректны:
    - должна быть доступна возможность указать комментарий о причинах некорректности документов заявителя;
    - дело, по которому была обработана задача, должно вернуться на этап приема документов;
    - по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о причинах некорректности документов и необходимости явиться в ЦОУ.
  - указать, что от заявителя требуются дополнительные документы:
    - должна быть возможность указать типы документов, которые должен предоставить заявитель;
    - должна быть возможность указать количество копий, оригиналов дополнительных документов, которые должен предоставить заявитель;
    - должна быть возможность указать дополнительный комментарий разъясняющий требования к предоставлению дополнительных документов;
    - дело, по которому требуются дополнительные документы от заявителя должно вернуться на этап приема документов
    - по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о необходимости явиться в ЦОУ и предоставить дополнительные документы.
  - указать, что принят успешный результат выполнения заказа, из ведомства получен документ:
    - должен выполняться пересчет числа копий и оригиналов документов, которые в действительности остаются в деле после приема результата заказа;
    - дело, по которому получен результат заказа должно перейти на следующий этап маршрута оказания дела.
  - указать, что заказ выполнен успешно, результатом заказа не является документ:
    - должна быть возможность указать комментарий о результате выполнения заказа;
    - если этап заказа является последним этапом заказа на маршруте исполнения услуги, то должна быть возможность указать будущее место хранения дела после его завершения;
    - по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о результате оказания услуги, завершение дела должно выполняться после оповещения заявителя;
    - дело, по которому получен результат заказа должно перейти на следующий этап маршрута оказания дела.
  - указать, что заявителю отказано в услуге, из ведомства получен соответствующий документ:
    - должна быть возможность указать дополнительный комментарий о причинах отказа заявителю;
    - дело, по которому получен отказ в предоставлении услуги, должно перейти на этап выдачи результата предоставления услуги заявителю, все последующие этапы заказов в соответствии с маршрутом оказания услуги должны быть пропущены;
    - по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о необходимости явиться в ЦОУ.

- указать, что заявителю отказано в услуге, результатом заказа не является документ:

должна быть возможность указать дополнительный комментарий о причинах отказа заявителю;

должна быть возможность указать будущее место хранения дела, после его завершения;

по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о результате оказания услуги.

### 3.2.5.3.5 Выполнение задачи «Доработка дела»

1) Задачи типа «Доработка дела» должны создаваться, если в результате обработки задачи «Формирование заказа» выбран вариант «возврат дела на доработку».

2) Задача на доработку дела должна автоматически назначаться на сотрудника, выполнившего прием документов до делу.

3) На форме обработки задачи должны выводиться подсказки о необходимых действиях пользователя.

4) На форму должен выводиться комментарий, оставленный пользователем, который вернул дело на доработку.

5) На форме обработки задачи должны быть доступны следующие функции:

- посмотреть по какой услуге создано дело;
- посмотреть к какому делу относится задача;
- перейти в карточку дела для просмотра подробной информации по делу.

6) На форму обработки задачи должен выводиться список документов, которые были приняты от заявителя.

7) Для каждого документа должно выводиться число копий и оригиналов документов, которые были приняты от заявителя.

8) Для каждого документа, который был принят от заявителя, должна быть возможность:

- просмотреть ранее внесенные значения полей документа;

- при необходимости изменить значения полей документов;

- просмотреть прикрепленные файлы;

- при необходимости отсканировать документы;

- сформировать печатные формы документов (если они настроены).

9) Пользователь должен иметь возможность отметить, что документ доработан, ошибки, если они были, исправлены.

10) Должна быть возможность просмотреть список служебных документов, которые были сформированы при приеме документов от заявителя.

11) Для каждого служебного документа должны быть доступны возможности:

- просмотреть ранее внесенные значения полей документа;

- при необходимости изменить значения полей документов;

- отсканировать документ;

- прикрепить файл;

- сформировать печатную форму (если она настроена).

12) Пользователь должен иметь возможность отметить служебные документы, которые он обработал.

13) Пользователь должен иметь возможность изменить адресатов заказов.

14) Пользователю должны быть доступны следующие варианты завершения работы с задачей:

- отложить исполнение задачи:

должна быть возможность указать причину, по которой исполнение задачи откладывается;

должна быть возможность указать дату и время, когда пользователь планирует вернуться к исполнению задачи;

должна быть возможность оставить комментарий;

отложенная задача должна назначаться пользователю, который ее отложил, и должна быть недоступна для обработки другим пользователям.

- указать, что документы заявителя некорректны:

должна быть доступна возможность указать комментарий о причинах некорректности документов заявителя;

дело, по которому была обработана задача, должно вернуться на этап приема документов;

по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о причинах некорректности документов и необходимости явиться в ЦОУ

- указать, что от заявителя требуются дополнительные документы:

должна быть возможность указать типы документов, которые должен предоставить заявитель;

должна быть возможность указать количество копий, оригиналов дополнительных документов, которые должен предоставить заявитель;

должна быть возможность указать дополнительный комментарий разъясняющий требования к предоставлению дополнительных документов;

дело, по которому требуются дополнительные документы от заявителя должно вернуться на этап приема документов;

по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя, о необходимости явиться в ЦОУ и предоставить дополнительные документы.

- указать, что дело доработано успешно:

дело, по которому выполнена успешная доработка, должно вернуться на этап заказа, с которого дело было возвращено на доработку.

### 3.2.5.3.6 Выполнение задачи «Рассмотрение заказа в ЦОУ»

1) Задачи типа «Рассмотрение заказа в ЦОУ» должны создаваться при переходе дела на этап «Рассмотрение заказа в ЦОУ».

2) На форме обработки задачи должны выводиться подсказки о необходимых действиях пользователя.

3) На форме обработки задачи должны быть доступны следующие функции:

- просмотреть по какой услуге создано дело;
- просмотреть к какому делу относится задача;
- перейти в карточку дела для просмотра подробной информации по делу.

4) На форму обработки задачи должен выводиться список документов, которые должны быть возвращены заявителю вместе с результатами рассмотрения заказа.

5) Для каждого документа должно выводиться число копий и оригиналов документов, которые должны быть возвращены заявителю.

6) Список возвращаемых документов и их количество должен выводиться в соответствии с настройками этапа «Рассмотрение заказа в ЦОУ».

7) Для каждого документа, который должен быть возвращен в дело, должна быть возможность:

- просмотреть значения полей документа;
- просмотреть прикрепленные файлы;
- при необходимости отсканировать документы.

8) Пользователь должен иметь возможность отметить, что документ обработан.

9) На форму должен выводиться список вариантов результатов заказа в соответствии с настройками этапа «Рассмотрение заказа в ЦОУ».

10) Для документов результатов должны быть доступны возможности:

- заполнить поля документа;
- отсканировать документ;
- прикрепить файл.

11) Пользователь должен иметь возможность отметить, что приняты документы одного из вариантов результата. Система должна контролировать, что отмечены все документы одного из вариантов результата, обработка документов из разных результатов не допускается.

12) Должна быть возможность просмотреть список служебных документов, которые должны быть сформированы пользователем при рассмотрении заказа, в соответствии с настройками этапа «Рассмотрение заказа в ЦОУ».

13) Для каждого служебного документа должны быть доступны возможности:

- заполнить поля документа;
- отсканировать документ;
- прикрепить файл;
- сформировать печатную форму (если она настроена).

14) Пользователь должен иметь возможность отметить служебные документы, которые он обработал.

15) Пользователю должны быть доступны следующие варианты завершения работы с задачей:

- отложить исполнение задачи:
  - должна быть возможность указать причину, по которой исполнение задачи откладывается;
  - должна быть возможность указать дату и время, когда пользователь планирует вернуться к исполнению задачи;
  - должна быть возможность оставить комментарий;
  - отложенная задача должна назначаться пользователю, который ее отложил, и должна быть недоступна для обработки другим пользователям.
- отказать от исполнения задачи:
  - должна быть возможность указать причину, по которой пользователь отказывается от исполнения задачи;
  - должна быть возможность оставить дополнительный комментарий о причинах отказа заявителя от исполнения задачи;

задача, от исполнения которой отказался один из пользователей, должна быть доступна для обработки другим пользователям.

- указать, что документы заявителя некорректны:

должна быть доступна возможность указать комментарий о причинах некорректности документов заявителя;

дело, по которому была обработана задача, должно вернуться на этап приема документов;

по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о причинах некорректности документов и необходимости явиться в ЦОУ.

- указать, что от заявителя требуются дополнительные документы:

должна быть возможность указать типы документов, которые должен предоставить заявитель;

должна быть возможность указать количество копий, оригиналов дополнительных документов, которые должен предоставить заявитель;

должна быть возможность указать дополнительный комментарий разъясняющий требования к предоставлению дополнительных документов;

дело, по которому требуются дополнительные документы от заявителя должно вернуться на этап приема документов

по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о необходимости явиться в ЦОУ и предоставить дополнительные документы.

- указать, что в результате рассмотрения заказа принято положительное решение:

дело, по которому принято положительное решение при рассмотрении заказа должно перейти на следующий этап маршрута оказания дела.

- указать, что в результате рассмотрения заказа заявителю отказано в услуге:

должна быть возможность указать дополнительный комментарий о причинах отказа заявителю;

дело, по которому получен отказ в предоставлении услуги, должно пропуская все последующие этапы заказа в соответствии с маршрутом оказания услуги, перейти на этап выдачи результата предоставления услуги заявителю;

по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя о необходимости явиться в ЦОУ.

#### **3.2.5.3.7 Выполнение задачи «Формирование заказа в СМЭВ (на сервере)»**

1) Задачи на формирование заказа в СМЭВ на сервере должны создаваться при переходе дела на этап запроса в СМЭВ, если в настройке этапа дополнительно не указано, что требуется ручная обработка заказа перед формированием запроса в СМЭВ.

2) Задачи на формирование заказа в СМЭВ на сервере должны создаваться после выполнения задачи на формирование заказа в СМЭВ в АРМ, если в настройке этапа указано, что требуется ручная обработка заказа перед формированием запроса в СМЭВ.

3) Задачи на формирование заказа в СМЭВ на сервере должны быть недоступны для обработки пользователем, но должны отображаться в списке задач, для возможности просмотра изменений статусов задачи.

4) В процессе выполнения отправки запроса в СМЭВ статус задачи должен изменяться в соответствии с этапом отправки: задача создана; ждет ответа из СМЭВ; ответ из СМЭВ получен.

5) Запрос должен формироваться в соответствии с настройками этапа «Формирование заказа в СМЭВ», поля запроса должны заполняться данными, введенными при приеме документов от заявителя в поля документов, с которыми связаны поля запроса.

6) В случае успешного получения результата запроса из СМЭВ в деле должен создаваться документ-результат запроса в соответствии с настройками этапа запроса в СМЭВ, в поля которого в соответствии с привязками должны сохраниться данные, полученные с результатом запроса.

7) При успешном выполнении запроса задача на отправку запроса в СМЭВ на сервере должна завершаться. Дело, по которому выполнен запрос в СМЭВ, должно перейти на следующий этап в соответствии с маршрутом исполнения дела.

8) Если выполнение запроса закончилось ошибкой на любом из этапов процесса, то статус задачи должен измениться на соответствующий (например, «ошибка при отправке запроса в СМЭВ»). Пользователь должен иметь возможность просмотреть подробную информацию об ошибке в карточке дела.

9) Должна быть реализована возможность повторной отправки запроса в СМЭВ в случае его завершения ошибкой.

#### **3.2.5.3.8 Выполнение задачи «Формирование заказа в СМЭВ (в АРМе)»**

1) Задача типа «Формирование заказа в СМЭВ (в АРМе)» должна создаваться при переходе дела на этап выполнения запроса в СМЭВ, в настройке которого указано, что требуется ручная обработка заказа перед формированием запроса в СМЭВ.

2) На форме обработки задачи должны выводиться подсказки о необходимых действиях пользователя.

3) На форме обработки задачи должны быть доступны следующие функции:

- просмотреть по какой услуге создано дело;
- просмотреть кто является адресатом запроса;
- просмотреть к какому делу относится задача;
- перейти в карточку дела для просмотра подробной информации по делу.

4) На форму обработки задачи должен выводиться список документов, данные из полей которых используются при формировании запроса в СМЭВ.

5) Для каждого документа, значения полей которого используются при формировании запроса в СМЭВ, должны быть доступны возможности:

- просмотреть значения полей документа;
- просмотреть прикрепленные файлы;
- при необходимости отсканировать документы.

6) Пользователь должен иметь возможность отметить, что значения полей документа проверены.



7) Пользователю должны быть доступны следующие варианты завершения работы с задачей:

- отложить исполнение задачи:
  - должна быть возможность указать причину, по которой исполнение задачи откладывается;
  - должна быть возможность указать дату и время, когда пользователь планирует вернуться к исполнению задачи;
  - должна быть возможность оставить комментарий;
  - отложенная задача должна назначаться пользователю, который ее отложил, и должна быть недоступна для обработки другим пользователям.
- отказаться от исполнения задачи:
  - должна быть возможность указать причину, по которой пользователь отказывается от исполнения задачи;
  - должна быть возможность оставить дополнительный комментарий о причинах отказа заявителя от исполнения задачи;
  - задача, от исполнения которой отказался один из пользователей, должна быть доступна для обработки другим пользователям.
- вернуть дело на доработку сотруднику, принявшему документы от заявителя:
  - должна быть доступна возможность указать комментарий о причинах возврата дела на доработку;
  - после возврата дела на доработку на сотрудника, принявшего документы по делу, должна быть назначена задача «Доработка дела».
- указать, что документы заявителя некорректны:
  - должна быть доступна возможность указать комментарий о причинах некорректности документов заявителя;
  - дело, по которому была обработана задача, должно вернуться на этап приема документов;
  - по данному делу должна быть поставлена задача на оповещение заявителя

о причинах некорректности документов и необходимости явиться в ЦОУ.

- указать, что заказ сформирован успешно:
  - по делу, по которому завершилась ручная обработка задачи на формирование запроса в СМЭВ в АРМе, должна создаваться задача типа «Формирование запроса в СМЭВ (на сервере)», дальнейшая обработка которой должна выполняться в соответствии с требованиями к обработке задач такого типа.

### 3.2.5.3.9 Выполнение задачи «Оповещение заявителя»

1) Задачи типа «Оповещение заявителя» должны создаваться, когда в результате обработки других задач требуется оповещение заявителя. Например: получен результат оказания услуги, документы заявителя некорректны, от заявителя требуются дополнительные документы.

2) На форме обработки задачи должны выводиться подсказки о необходимых действиях пользователя.

3) На форме обработки задачи должны быть доступны следующие возможности:

- просмотреть контактную информацию заявителя, оповещение которого выполняется;
  - перейти к просмотру подробной информации о заявителе, оповещение которого выполняется;
  - просмотреть основную информацию о деле, с которым связано оповещение заявителя;
  - перейти к просмотру подробной информации о деле, с которым связано оповещение заявителя.
- 4) Пользователь должен иметь возможность просмотреть тему оповещения и дополнительную информацию, а также комментарий, оставленный пользователем при обработке задачи, обработка которой привела к созданию задачи на оповещение.

5) Пользователю должна быть доступна возможность указать каким способом выполнено оповещение заявителя:

- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте;



- лично при обращении заявителя.

6) Пользователь должен иметь возможность сформировать печатную форму уведомления заявителя, которая может быть отправлена по электронной почте или почтовым отправлением.

7) При оповещении заявителя по телефону пользователь должен иметь возможность совершить исходящий вызов.

8) Пользователь должен иметь возможность указать результат обработки задачи:

- отложить исполнение задачи:

должна быть возможность указать причину, по которой исполнение задачи откладывается;

должна быть возможность указать дату и время, когда пользователь планирует вернуться к исполнению задачи;

должна быть возможность оставить комментарий;

отложенная задача должна назначаться пользователю, который ее отложил, и должна быть недоступна для обработки другим пользователям.

- отказаться от исполнения задачи:

должна быть возможность указать причину, по которой пользователь отказывается от исполнения задачи;

должна быть возможность оставить дополнительный комментарий о причинах отказа заявителя от исполнения задачи;

задача, от исполнения которой отказался один из пользователей, должна быть доступна для обработки другим пользователям.

- отменить задачу:

должна быть возможность указать причину отмены задачи;

должна быть возможность оставить дополнительный комментарий о причинах отмены задачи.

- указать, что оповещение заявителя выполнено успешно:

- успешная обработка задачи не должна приводить к переводу дела на новый этап маршрута исполнения дела.

### 3.2.6 Подсистема электронного архива

#### 3.2.6.1 Список (реестр) дел

1) В системе должен быть предусмотрен список (реестр) дел об оказании услуг.

2) В списке дел должны отображаться дела, найденные в результате поиска. Требования к поиску дел изложены в пункте 4.2.6.2 «Поиск дел».

3) В списке дел должна быть доступна фильтрация результатов поиска дел, по следующим параметрам:

- плановый срок оказания услуги завершается завтра;
- плановый срок оказания услуги завершается сегодня;
- плановый срок оказания услуги превышен.

4) В списке услуг должны быть доступны следующие функции:

- перейти к просмотру подробной информации о деле;
- переместить дело в новое место хранения;
- пометить дело, хранящиеся в архиве, как уничтоженное;
- удалить дело;
- сформировать печатную форму реестра всех найденных дел;
- сформировать печатную форму реестра выбранных дел.

#### 3.2.6.2 Поиск дел

1) В системе должна быть реализована возможность поиска дел, созданных в системе в процессе оказания услуг, по параметрам самого дела и связанных с делом объектов.

2) Должен быть доступен поиск по следующим параметрам дела:

- номер дела;
- номер комплексного дела, в которое входит дело;

- дата создания дела;
- дата завершения дела;
- дата передачи дела в архив;
- статус дела;
- ведомство, оказывающее услугу, по которой создано дело;
- услуга, по которой создано дело;
- вариант услуги, по которому создано дела;
- подразделение, пользователем которого создано дело;
- сотрудник, создавший дело;
- сотрудник, принявший документы;
- сотрудник, получивший результат;
- сотрудник, выдавший результат оказания дела заявителю;
- место хранения дела в архиве.

3) Должен быть доступен поиск дел по следующим параметрам заявителя по делу:

- тип заявителя – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель;
- параметры клиента физического лица (ФИО, дата рождения, пол, СНИЛС, ИНН, гражданство и т.д.);
- параметры клиента юридического лица или индивидуального предпринимателя (организационно-правовая форма, наименование, ИНН, КПП, ОГРН, ОГРНИП и т.д.).

4) Должен быть доступен поиск дел по параметрам документов в деле:

- должна быть доступна возможность указать тип документа в деле, по параметрам которого необходимо выполнить поиск;
- должна быть доступна возможность указать искомое значение одного или нескольких полей документа;
- должна быть доступна возможность поиска дел по наличию прикрепленных файлов-вложений к документам в деле.

5) Фильтры, заданные по различным параметрам объектов, должны накладываться друг на друга при поиске дел.

### 3.2.6.3 Просмотр подробной информации о деле

1) При просмотре подробной информации о деле должна быть возможность просмотреть параметры самого дела и связанных с делом объектов.

2) Должна быть доступна возможность просмотреть следующие параметры дела:

- номер дела;
- уникальный код дела;
- заявитель по делу;
- дата создания дела;
- дата завершения дела;
- дата передачи дела в архив;
- статус дела;
- услуга, по которой создано дело;
- вариант услуги, по которому создано дела;
- сотрудник, создавший дело;
- сотрудник, принявший документы;
- сотрудник, получивший результат;
- сотрудник, выдавший результат оказания дела заявителю;
- место хранения дела в архиве;
- подразделение, в котором дело создано;
- подразделение, которое будет выполнять обработку дела;
- подразделение, в котором должен быть выдан результат оказания дела;
- подразделение, в котором дело находится в текущий момент;
- стоимость оказания услуги, в случае если дело создано по услуге, предоставляемой ЦОУ за плату;
- номер договора на оказание услуги, в случае если дело создано по услуге, предоставляемой ЦОУ за плату;

- признак получения согласия заявителя на участие в СМС-опросе оценки качества предоставления услуги;
- плановая длительность обработки дела;
- отклонение от плановой длительности обработки дела.

3) Должна быть доступна возможность просмотреть информацию об этапах маршрута варианта услуги, по которому создано дело. Для каждого этапа должна выводиться следующая информация:

- название этапа;
- плановая длительность этапа;
- текущий статус этапа;
- стоимость этапа, в случае если дело создано по услуге, предоставляемой ЦОУ за плату;
- отклонение длительности исполнения этапа от плановой длительности.

4) Должна быть возможность просмотреть информацию о заявителях по делу. Для каждого заявителя должна быть возможность перейти к просмотру подробной информации о заявителе.

5) Должна быть возможность просмотреть список обращений заявителя в ЦОУ в рамках оказания дела. О каждом обращении должна выводиться следующая информация:

- дата и время обращения;
- тип обращения;
- подразделение ЦОУ, в которое обращался заявитель;
- сотрудник, обслуживающий заявителя;
- канал обращения (личное обращение, обращение в колл-центр).

6) Должна быть возможность просмотреть список документов в деле.

- Должен выводиться полный список документов, созданных в процессе оказания дела заявителю (документы принятые от заявителя, документы сформированные в ЦОУ, документы, полученные из ведомств).
- Для каждого документа должно указываться число оригиналов и копий, которые в настоящий момент находятся в ЦОУ.

- Должна быть доступна возможность перейти к просмотру подробной информации по каждому документу.

- При просмотре подробной информации о документе должны отображаться следующие параметры:

этап, на котором документ был создан в деле;

дата получения документа;

дело, к которому относится документ;

поля документа, заполненные значениями, введенными при создании документа в деле;

должна быть доступна возможность просмотреть файлы, прикрепленные к документу.

- 7) Должна быть доступна возможность просмотреть журнал всех событий по делу, которые были созданы в процессе оказания дела. О каждом событии по делу должна выводиться следующая информация:

- дата и время создания события по делу;
- тип события;
- заявитель, с которым связано событие по делу (в случае если по делу несколько заявителей);
- специалист, в результате действий которого было создано событие по делу;
- комментарий к событию по делу;
- наименование ведомства, взаимодействие с которым выполнялось, должно отображаться для событий, связанных со взаимодействием ЦОУ с ведомством;
- канал оповещения должен отображаться для событий, связанных с оповещением заявителя.

- 8) Должна быть возможность просмотреть список задач, созданных по делу. Для каждой задачи должна выводиться следующая информация:

- номер задачи;
- дата и время создания задачи;
- тип задачи;
- текущий статус задачи;

- исполнитель;
- этап дела, к которому относится задача;
- подразделение, к которому относится задача;
- плановое время начала и окончания обработки задачи;
- фактическое время начала и окончания обработки задачи;
- комментарий, оставленный пользователем, обрабатывавшим задачу.

9) При просмотре подробной информации о деле должна наглядно визуализироваться информация об отклонении сроков исполнения дела в целом и отдельных его этапов от плановых сроков. Этапы, плановый срок предоставления которых превышен, должны отображаться с соответствующей индикацией, пользователь должен получать информацию о количестве дней, на которое превышен плановый срок этапа и дела в целом.

10) При просмотре подробной информации о деле должны быть доступны следующие функции:

- формирование версии для печати, содержащей краткую информацию о деле, текущем статусе дела, этапе на котором находится дело;
- формирование истории дела – печатной формы, содержащей подробную информацию о деле: общую информацию о деле, информацию об этапах маршрута дела, о документах в деле, о событиях по делу.
- отправка на почту версии для печати с краткой информацией о деле.

11) Пользователям с соответствующими правами должна быть доступна возможность изменять поля дела и поля документов в деле.

#### **3.2.6.4 Настройка структуры электронного архива**

- 1) В системе должна быть возможность настроить структуру электронного архива, которая будет повторять структуру физического архива, имеющегося в ЦОУ.
- 2) Должна быть возможность настроить собственную структуру электронного архива для каждого подразделения ЦОУ.
- 3) Должна быть возможность добавить новое место хранения, удалить существующее место хранения.

4) При создании места хранения должна быть доступна возможность определить тип места хранения (склад, зал, стеллаж, полка и т.д.) и номер, либо буквенное обозначение.

5) Должна быть доступна возможность настройки древовидной структуры архива.

6) Должна быть доступна возможность изменения уровня вложенности места хранения.

7) Должна быть доступна возможность настройки порядка отображения дочерних мест хранения одного уровня.

#### **3.2.7 Подсистема интеграции с ЕСИА**

1) В системе должны быть реализованы сценарии управления учетной записью заявителя в ЕСИА.

2) В сценариях управления учетной записью в ЕСИА должно выполняться взаимодействие с сервисом СМЭВ «Сервис регистрации пользователей Единой системы идентификации и аутентификации» (SID0003923).

3) Сценарии управления учетной записью в ЕСИА должны быть доступны при обслуживании заявителя в качестве одной из тем обращения в сценарии «Регистрация нового обращения».

4) Должны быть реализованы следующие сценарии управления учетной записью в ЕСИА:

- регистрация новой учетной записи;
- подтверждение учетной записи;
- восстановление учетной записи;
- проверка статуса запроса.

##### **3.2.7.1 Регистрация новой учетной записи в ЕСИА**

1) Сценарий регистрации учетной записи в ЕСИА должен быть доступен только для физических лиц.

2) В данном сценарии идентификация в системе заявителей – граждан Российской Федерации должна выполняться только по паспорту гражданина Российской Федерации, заявителей – иностранных граждан и лиц без гражданства – по документу удостоверяющему личность, по которому заявителю был выдан СНИЛС.

3) Для регистрации новой учетной записи в ЕСИА должна использоваться операция «Зарегистрировать подтвержденную учетную запись в ЕСИА с отправкой пароля для первого входа на контактные данные» сервиса СМЭВ «Сервис регистрации пользователей

Единой системы идентификации и аутентификации» (SID0003923).

4) Система должна обеспечивать передачу в ЕСИА всех данных, необходимых для регистрации подтвержденной учетной записи. При этом не должен требоваться повторный ввод данных, известных о заявителе после его идентификации в системе.

5) Должна быть реализована возможность подписания заявки на регистрацию в ЕСИА ЭП-СП оператора, обслуживающего заявителя.

6) Система должна информировать пользователя о результатах выполнения запроса к ЕСИА.

7) Если в ответе на запрос получено сообщение об ошибке, то пользователь должен иметь возможность внести изменения в данные и повторить выполнение запроса.

8) Если запрос выполнен успешно, то для пользователя должна выводиться соответствующая информация, работа со сценарием регистрации учетной записи заявителя в ЕСИА завершается.

#### **3.2.7.2 Подтверждение учетной записи в ЕСИА**

1) Сценарий подтверждения учетной записи в ЕСИА предназначен для подтверждения упрощенной учетной записи в ЕСИА заявителя.

2) Сценарий подтверждения учетной записи в ЕСИА должен быть доступен только для физических лиц.

3) Идентификация заявителей в системе в рамках данного сценария должна быть доступна только по паспорту гражданина РФ, либо по документу, удостоверяющему личность, по которому был выдан СНИЛС заявителю иностранному лицу или лицу без гражданства.

4) Для подтверждения учетной записи в ЕСИА должна использоваться операция «Подтвердить личность гражданина РФ или иностранного гражданина в ЕСИА» сервиса СМЭВ «Сервис регистрации пользователей Единой системы идентификации и аутентификации» (SID0003923).

5) Система должна обеспечивать передачу в ЕСИА всех данных, необходимых для подтверждения учетной записи. При этом не должен требоваться повторный ввод данных, известных о заявителе после его идентификации в системе.

6) Должна быть реализована возможность подписания заявки на подтверждение учетной записи в ЕСИА ЭП-СП оператора, обслуживающего заявителя.

7) Система должна информировать пользователя о результатах выполнения запроса к ЕСИА.

8) Если в ответе на запрос получено сообщение об ошибке, то пользователь должен иметь возможность внести изменения в данные и повторить выполнение запроса, либо перейти к регистрации новой учетной записи заявителя в ЕСИА.

9) Если запрос выполнен успешно, то для пользователя должна выводиться соответствующая информация, работа со сценарием подтверждения учетной записи заявителя в ЕСИА завершается.

#### **3.2.7.3 Восстановление учетной записи**

1) Сценарий восстановления учетной записи в ЕСИА предназначен для восстановления учетной записи в ЕСИА заявителя.

2) Сценарий восстановления учетной записи в ЕСИА должен быть доступен только для физических лиц.

3) Идентификация заявителей в системе в рамках данного сценария должна быть доступна только по паспорту гражданина РФ, либо по документу, удостоверяющему личность, по которому был выдан СНИЛС заявителю иностранному лицу или лицу без гражданства.

4) Для восстановления учетной записи в ЕСИА должна использоваться операция «Восстановить доступ к учетной записи ЕСИА с выдачей пароля для входа» сервиса СМЭВ «Сервис регистрации пользователей Единой системы идентификации и аутентификации» (SID0003923).

5) Система должна обеспечивать передачу в ЕСИА всех данных, необходимых для восстановления учетной записи. При этом не должен требоваться повторный ввод данных, известных о заявителе после его идентификации в системе.

6) Должна быть реализована возможность подписания заявки на подтверждение учетной записи в ЕСИА ЭП-СП оператора, обслуживающего заявителя.

7) Система должна информировать пользователя о результатах выполнения запроса к ЕСИА.

8) Если в ответе на запрос получено сообщение об ошибке, то пользователь должен иметь возможность внести изменения в данные и повторить выполнение запроса.

9) Если запрос выполнен успешно, то для пользователя должна выводиться соответствующая информация, работа со сценарием восстановления учетной записи заявителя в ЕСИА завершается.

### 3.2.7.4 Проверка статуса запроса

1) Сценарий проверки статуса запроса на управление учетной записью в ЕСИА предназначен для проверки статусов заявок заявителя на управление учетной записи в ЕСИА.

2) Сценарий проверки статуса запроса должен быть доступен только для физических лиц.

3) Идентификация заявителей в системе в рамках данного сценария должна быть доступна только по паспорту гражданина РФ, либо по документу, удостоверяющему личность, по которому был выдан СНИЛС заявителю иностранному лицу или лицу без гражданства.

4) В сценарии должна быть доступна возможность проверить статус любой заявки заявителя из числа направленных из системы, либо проверить статус заявки, выполненной вне системы, по ее идентификатору.

5) Для запроса статуса заявки на управление учетной записью в ЕСИА должна использоваться операция «Проверить статус заявки на выполнение операции» сервиса СМЭВ «Сервис регистрации пользователей Единой системы идентификации и аутентификации» (SID0003923).

6) Система должна обеспечивать передачу в ЕСИА всех данных, необходимых для запроса статуса заявки управления учетной записью. При этом не должен требоваться повторный ввод данных, известных о заявителе после его идентификации в системе.

7) Система должна информировать пользователя о результатах выполнения запроса к ЕСИА.

8) Если в ответе на запрос получено сообщение об ошибке, то пользователь должен иметь возможность внести изменения в данные и повторить выполнение запроса.

9) Если запрос выполнен успешно, то для пользователя должна выводиться соответствующая информация, работа со сценарием восстановления учетной записи заявителя в ЕСИА завершается.

### 3.2.8 Подсистема интеграции с ИАС МКГУ

1) Подсистема интеграции с ИАС МКГУ должна обеспечивать следующие возможности:

- сбор и отправка оценок качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- сбор и отправка фактов согласия заявителей на участие в СМС-опросе оценки качества оказания федеральных услуг.

### 3.2.8.1 Сбор и отправка оценок качества предоставления государственных и муниципальных услуг

1) В системе должна быть реализована возможность сбора оценок качества предоставления услуг по следующим каналам:

- в информационных киосках (инфоматах);
- в окне оператора на планшетных устройствах;
- посредством обзвона заявителей.

#### 3.2.8.1.1 Оценка качества предоставления услуги заявителем в информационном киоске (инфомате)

1) Система должна предоставлять заявителям возможность оценить качество предоставленных услуг в сценарии в информационном киоске (инфомате).

2) Оценка качества оказания услуги должна выполняться по номеру дела. Одно дело должна быть возможность оценить только один раз.

3) Оценка качества оказания услуги должна выполняться по анкете, полученной от ИАС МКГУ.

4) На формы сценария должны выводиться вопросы анкеты с вариантами ответов на них. Заявитель должен иметь возможность выбрать один из вариантов ответа на вопрос.

5) Сценарий оценки качества оказания услуги заявителем в информационном киоске (инфомате) должен быть адаптирован под сенсорный экран.

#### 3.2.8.1.2 Оценка качества предоставления услуги заявителем с помощью планшетных устройств

1) При обслуживании заявителя по сценариям, связанным с делом (прием документов, выдача результатов предоставления услуги), заявитель должен иметь возможность оценить качество оказания услуги с помощью сценария оценки качества предоставления услуг на планшетном устройстве, установленном в окне оператора.

2) Сценарий оценки качества оказания услуги на планшетном устройстве должен быть доступен только во время обслуживания заявителя по указанным темам. После завершения сценария обслуживания заявителя в системе сценарий оценки качества оказания услуги на планшетном устройстве должен автоматически завершаться.



3) Одно обращения заявителя по делу (прием документов или выдача результатов предоставления услуги) должна быть доступна возможность оценить только один раз.

4) Оценка качества оказания услуги должна выполняться по анкете, полученной от ИАС МКГУ.

5) На формы сценария должны выводиться вопросы анкеты с вариантами ответов на них. Заявитель должен иметь возможность выбрать один из вариантов ответа на вопрос.

6) Сценарий оценки качества оказания услуги на планшетных устройствах должен быть адаптирован под сенсорный экран.

#### **3.2.8.1.3 Отправка оценок качества предоставления услуг в ИАС МКГУ**

1) В системе должна выполняться отправка оценок качества предоставления услуг, полученных от заявителей, в ИАС МКГУ.

2) Отправка оценок качества предоставления услуг должна выполняться с помощью сервиса СМЭВ приема оценок из внешних систем.

3) Должна выполняться пакетная отправка оценок качества оказания услуг в ИАС МКГУ.

4) Должна быть возможность настроить расписание отправки оценок в ИАС МКГУ.

5) По каждому подразделению ЦОУ должен формироваться отдельный пакет оценок для отправки в ИАС МКГУ.

6) Число оценок в одном пакете не должно превышать 10 тысяч.

#### **3.2.8.2 Сбор и отправка фактов предоставления федеральных для участия заявителей на участие в СМС-опросе оценки качества**

1) В процессе обслуживания заявителей по федеральным услугам система должна предоставлять оператору возможность принять факт согласия заявителя на участие в СМС-опросе оценки качества оказания федеральных услуг.

2) В случае согласия заявителя на участие в СМС-опросе оценки качества оказания услуг, система должна позволять уточнить номер мобильного телефона заявителя.

3) В системе должна выполняться пакетная отправка фактов согласия на участие в СМС-опросе и телефонных номеров заявителей.

4) Отправка фактов согласия и телефонных номеров заявителей должна выполняться посредством сервиса СМЭВ.

5) Должна быть возможность настроить расписание отправки фактов согласия на участие в СМС-опросе и телефонных номеров заявителей в ИАС МКГУ.

6) По каждому подразделению ЦОУ должен формироваться отдельный пакет фактов согласия на участие в СМС-опросе и телефонных номеров заявителей для отправки в ИАС МКГУ.

### **3.2.9 Подсистема интеграции с ЕПГУ**

1) Система должна быть интегрирована с ЕПГУ в части передачи статусов дел, созданных в системе, на ЕПГУ, с целью предоставления заявителю возможности отслеживать изменения статусов дел, созданных в ЦОУ, в личном кабинете на ЕПГУ.

2) После обращения заявителя в ЦОУ за оказанием услуги и создания в системе дела должна выполняться отправка сведений о созданном деле (заявлении) на ЕПГУ посредством сервиса СМЭВ.

3) После успешной отправки заявления на ЕПГУ должна выполняться отправка на ЕПГУ информации об изменении статуса дела по мере изменения его статуса. Отправка статусов дела должна выполняться посредством сервиса СМЭВ.

### **3.2.10 Подсистема интеграции с ГИС ГМП**

1) Система должна быть интегрирована с ГИС ГМП посредством сервиса СМЭВ.

2) Подсистема интеграции с ГИС ГМП должна обеспечивать следующие возможности:

- выполнение запроса сведений о платежах в ходе приема документов от заявителя;
- проверка начислений и платежей заявителя в виде отдельной темы обращения в сценарии регистрации нового обращения.

#### **3.2.10.1 Запрос сведений о платежах в ходе приема документов от заявителя**

1) При обслуживании заявителя по услуге, за предоставление которой взимается государственная пошлина, оператор, принимающий документы от заявителя, должен иметь возможность проверить факт оплаты услуги заявителем.

2) Для проверки факта оплаты услуги должна быть реализована возможность выполнить запрос информации обо всех платежах заявителя за период, зарегистрированных в ГИС ГМП.



3) Пользователь должен иметь возможность проверить платеж по идентификатору плательщика, либо по идентификатору начисления.

4) Результаты выполнения запроса должны выводиться на форму, пользователь должен иметь возможность выбрать один из платежей информация о которых получена.

5) В деле должна сохраняться информация о дате платежа.

6) Результат выполнения запроса не должен влиять на возможность продолжения обслуживания заявителя.

### **3.2.10.2 Проверка начислений и платежей заявителя в виде отдельной темы обращения сценария регистрации нового обращения**

1) В ходе обслуживания заявителя должна быть возможность запросить сведения о начислениях и платежах заявителя в виде отдельной темы обращения сценария регистрации нового обращения.

2) Система должна предоставлять возможность выполнять следующие запросы к ГИС ГМП:

- запрос неоплаченных начислений;
- запрос начислений и статусов их сопоставления с платежами;
- запрос начислений, не полностью сопоставленных с платежами;
- запрос всех платежей заявителя;
- запрос платежей, не сопоставленных с начислениями.

3) Должна быть доступна возможность выполнения запроса сведений по идентификатору плательщика, либо идентификатору начисления.

4) Должна быть доступна возможность выполнения любого числа запросов начислений и платежей в ходе одного обращения заявителя.

### **3.2.11 Подсистема оповещения**

1) В системе должна быть реализована возможность отправки заявителям СМС-уведомлений об изменении статуса дела.

2) При обслуживании заявителя в системе оператор должен иметь возможность указать, что заявитель согласен на получение СМС-уведомлений об изменении статусов его дел.

3) При получении результата оказания услуги из ведомства заявителю по делу должно направляться СМС-уведомление содержащее сведения о результатах выполнения заказа:

- получен результат услуги – направляется в случае получения положительного или отрицательного результата заказа;
- получена информация для заявителя по услуге – направляется в случае, если из ведомства получен результат, который требует участия заявителя для дальнейшего продолжения процесса оказания дела.

4) В системе должна вестись история отправленных СМС-уведомлений.

5) Система должна получать статусы исполнения отправки СМС-уведомлений. Должна быть возможность просмотреть информацию о текущем статусе СМС-уведомления: сообщение отправлено, сообщение доставлено.

### **3.2.12 Подсистема анализа и статистики**

1) В составе Системы должен быть разработан набор аналитических и статистических отчетов.

2) В набор отчетов системы должны входить отчеты, позволяющие получать такие сведения как:

- Количество обращений за период
- Количество проведенных консультаций
- Количество принятых пакетов документов
- Количество выданных результатов оказания услуг

3) Должна обеспечиваться детализация указанных сведений в следующих разрезах:

- По подразделениям ЦОУ
- По сотрудникам ЦОУ
- По организациям, оказывающим услуги (ведомствам, поставщикам негосударственных услуг)
- По услугам
- По видам услуг (федеральные, региональные, муниципальные, иные)

4) В Системе должна быть предусмотрена возможность разработки пользовательских отчетов с помощью встроенного средства разработки отчетов.

5) Детальные требования к отчетности в Системе должны быть разработаны на стадии «Техническое проектирование».

### **3.2.13 Подсистема управления отношениями с поставщиками услуг, предоставляемых в ЦОУ**

В Системе должно быть предусмотрено:

1) Ведение реестра негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ.

2) Ведение реестра поставщиков негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ.

3) Учет расчетов с заявителями по негосударственным услугам, предоставляемым в ЦОУ.

4) Учет расчетов с поставщиками негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ.

#### **3.2.13.1 Ведение реестра негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ**

1) Должно обеспечиваться создание, изменение удаление негосударственных услуг.

2) Должна обеспечиваться настройка процессов предоставления негосударственных услуг в соответствии с требованиями, предъявляемыми к подсистеме ввода и хранения регламентов предоставления услуг.

3) Должна обеспечиваться возможность предоставления негосударственных услуг в соответствии с требованиями, предъявляемыми к подсистеме автоматизированного исполнения регламентов услуг.

#### **3.2.13.2 Ведение реестра поставщиков негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ**

1) В системе должен быть реализован учет поставщиков негосударственных услуг. Для каждого поставщика должно обеспечиваться хранение следующей информации:

- краткое наименование;
- полное наименование;
- организационно-правовая форма;
- ИНН;
- КПП;
- ЕГРН;
- юридический адрес;
- почтовый адрес;

- фактический адрес;
- банковские реквизиты;
- перечень лиц, имеющих право подписи:
  - должность;
  - ФИО;
  - основания (устав или доверенность).

2) В системе должен быть реализован учет договоров с поставщиками услуг. Для каждого договора должен обеспечиваться учет следующей информации:

- поставщик, с которым заключен договор;
- дата начала действия договора;
- дата окончания действия договора;
- условия оплаты услуг (за каждую услугу, сводно за месяц и т.д.);
- список дополнительных соглашений;
- список услуг поставщика, оказываемых по данному договору:

услуга из реестра негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ;

уникальный реестровый номер услуги в ОРУП;

список тарифов услуги с данным поставщиком:

- a. дата начала действия тарифа;
- b. дата окончания действия тарифа;
- c. плата за услугу, получаемая с заявителя;
- d. размер комиссии ЦОУ.

3) Каждое дополнительное соглашение является объектом «Договор», подчиненным основному договору (обладает всеми свойствами договора) и может изменять любое условие основного договора (любое свойство, которым обладает договор).

4) Должна обеспечиваться возможность просмотра действующих условий договора с учетом всех дополнительных соглашений.

5) Должна обеспечиваться возможность выполнения следующих действий с договором:

- пролонгация договора;
- заключение дополнительного соглашения по договору;
- расторжение договора.

6) Должно обеспечиваться рассмотрение заявок поставщиков услуг, поданных с портала и из личного кабинета портала:

- На регистрацию нового поставщика
- На заключение договора
- На расторжение договора
- На пролонгацию договора

### **3.2.13.3 Учет расчетов с заявителями по негосударственным услугам, предоставляемым в ЦОУ**

1) В процессе оказания негосударственной услуги должна обеспечиваться возможность сформировать обязательство заявителя по оплате негосударственной услуги в соответствии с условиями договора об оказании услуги с выбранным поставщиком.

2) В сформированном обязательстве должны фиксироваться следующие сведения:

- заявитель, у которого возникло обязательство по оплате;
- услуга, в отношении которой возникло обязательство;
- дело об оказании услуги, по которому возникло обязательство;
- сумма;
- срок исполнения обязательства (срок оплаты).

3) Должна обеспечиваться возможность формирования как разовых, так и периодических обязательств. Периодическое обязательство представляет собой набор связанных разовых обязательств, для каждого из которых известны все параметры обязательства, определенные выше.

4) Должна обеспечиваться возможность учета фактов исполнения заявителями обязательств по оплате негосударственных услуг – квитирования обязательств и платежей.

5) Должна обеспечиваться возможность информационного взаимодействия между АИС ЦОУ и системой учета платежей, используемой в организации, на базе которой создано ЦОУ:

- передача в систему учета платежей сформированных обязательств;
- прием сведений о поступивших платежах из системы учета платежей в АИС ЦОУ.

6) В случае отсутствия информационного взаимодействия между АИС ЦОУ и системой учета платежей должна обеспечиваться возможность ввода сведений о платежах и квитирования обязательств и платежей пользователем АИС ЦОУ.

7) Должна быть реализована возможность учета актов оказания услуг заявителям.

### **3.2.13.4 Учет расчетов с поставщиками негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ**

1) Должна быть реализована возможность учета обязательств ЦОУ перед поставщиками негосударственных услуг, оказываемых в ЦОУ на основании фактов оказания услуг и условий договоров, заключенных между ЦОУ и поставщиками негосударственных услуг.

2) Должна обеспечиваться возможность формирования платежных поручений для исполнения обязательств ЦОУ перед поставщиками.

3) Должна обеспечиваться периодичность формирования платежных поручений в соответствии с условиями оплаты, установленными договором с поставщиком.

4) Должна обеспечиваться возможность квитирования обязательств перед поставщиками и фактов исполнения этих обязательств.

5) Должна обеспечиваться возможность информационного взаимодействия между АИС ЦОУ и системой учета платежей, используемой в организации, на базе которой создано ЦОУ:

- передача сформированного обязательства в систему учета платежей;
- прием сведений о совершенных платежах из системы учета платежей в АИС ЦОУ.

6) В случае отсутствия информационного взаимодействия между АИС ЦОУ и системой учета платежей должна быть реализована возможность ввода сведений о платежах и квитирования обязательств и платежей пользователем АИС ЦОУ.

7) Должны быть реализована возможность выгрузки платежей и статусов их квитирования на портал поставщиков в личный кабинет поставщика негосударственных услуг.

8) Должна быть реализована возможность учета актов между ЦОУ и поставщиками услуг.

9) Должна быть реализована возможность выгрузки сформированных актов на портал поставщиков в личный кабинет поставщика негосударственных услуг.

### **3.2.13.5 Портал поставщиков негосударственных услуг**

В Системе должен быть реализован портал поставщиков негосударственных услуг, обеспечивающий следующие функциональные возможности:

1) Просмотр сведений о поставщиках негосударственных услуг ЦОУ

2) Просмотр сведений о негосударственных услугах ЦОУ, оказываемых поставщиками услуг

3) Подача поставщиком заявки на внесение в реестр поставщиков

4) Личный кабинет поставщика негосударственных услуг

#### **3.2.13.5.1 Просмотр сведений о поставщиках негосударственных услуг**

В общедоступном разделе портала поставщиков негосударственных услуг должна обеспечиваться возможность просмотра и поиска сведений о поставщиках.

Должны обеспечиваться режимы просмотра списка поставщиков, поиска поставщиков по заданным параметрам, просмотра сведений о выбранном поставщике.

1) В режиме просмотра списка поставщиков должны выводиться следующие сведения о поставщиках негосударственных услуг:

- краткое наименование поставщика
- организационно-правовая форма
- ИНН
- КПП
- Фактический адрес

2) В режиме поиска поставщиков по заданным параметрам должен обеспечиваться поиск поставщика по сведениям, выведенным в список поставщиков негосударственных услуг.

3) В режиме просмотра сведений о выбранном поставщике должны выводиться следующие сведения:

- краткое наименование;
- полное наименование;
- организационно-правовая форма;
- ИНН;
- КПП;
- ЕГРН;
- юридический адрес;
- почтовый адрес;
- фактический адрес;
- банковские реквизиты;
- список услуг данного поставщика:

наименование услуги;

даты начала и окончания действия договора ЦОУ с поставщиком на данную услугу;

плата за услугу, получаемая с заявителя;

#### **3.2.13.5.2 Просмотр сведений о негосударственных услугах ЦОУ, оказываемых поставщиками услуг**

В общедоступном разделе портала поставщиков негосударственных услуг должна обеспечиваться возможность просмотра и поиска сведений о негосударственных услугах, оказываемых ЦОУ.

Должны обеспечиваться режимы просмотра списка услуг, поиска услуг по заданным параметрам, просмотра сведений о выбранной услуге.

1) В режиме просмотра списка негосударственных услуг должны выводиться следующие сведения о негосударственных услугах:

- название услуги;
- категория услуги;

- признак платности услуги;
- 2) В режиме поиска негосударственных услуг должен обеспечиваться поиск услуг по следующим параметрам:
- название услуги;
- категория услуги;
- жизненная ситуация (бизнес-ситуация);
- признак платности услуги;
- категории заявителей, которым оказывается услуга;
- 3) В режиме просмотра сведений о выбранной негосударственной услуге должны выводиться следующие сведения:
- название услуги;
- категория услуги;
- перечень жизненных ситуаций (бизнес-ситуаций) в которые входит услуга;
- перечень категорий заявителей, которым оказывается услуга;
- признак платности услуги;
- перечень подразделений ЦОУ, в которых оказывается услуга;
- перечень поставщиков, которые оказывают услуги:

краткое наименование

организационно-правовая форма;

ИНН;

даты начала и окончания действия договора ЦОУ с поставщиком на данную услугу;

плата за услугу, получаемая с заявителя.

#### **3.2.13.5.3 Подача поставщиком заявки на внесение в реестр поставщиков**

В общедоступном разделе портала поставщиков негосударственных услуг должна обеспечиваться возможность подачи заявки на внесение в реестр поставщиков.

В составе заявки на внесение в реестр должна быть возможность передать следующие сведения:

- краткое наименование;
- полное наименование;
- организационно-правовая форма;
- ИНН;
- КПП;
- ЕГРН;
- юридический адрес;
- почтовый адрес;
- фактический адрес;
- данные лица, ответственного за заявку у поставщика:

ФИО

контактный телефон

электронная почта

Поданная заявка должна направляться на рассмотрение в АИС ЦОУ в рамках процесса 4.2.13.2 «Ведение реестра поставщиков негосударственных услуг, предоставляемых в ЦОУ».

#### **3.2.13.5.4 Личный кабинет поставщика негосударственных услуг**

Личный кабинет поставщика негосударственных услуг должен представлять собой закрытый раздел портала поставщиков, доступный авторизованному пользователю.

Управление учетными записями поставщиков услуг должно обеспечиваться в рамках процесса рассмотрения заявок на внесение в реестр поставщиков негосударственных услуг.

В личном кабинете поставщику должны быть доступны следующие возможности:

- 1) Просмотр сведений о поставщике
- 2) Просмотр перечня договоров с ЦОУ
- 3) Просмотр перечня услуг по каждому договору

4) Просмотр условий предоставления каждой услуги, согласованных с ЦОУ:

- список тарифов услуги по данному договору;
- дата начала действия тарифа;
- дата окончания действия тарифа;
- плата за услугу, получаемая с заявителя;
- размер комиссии ЦОУ.

5) Подача заявки на изменение сведений о поставщике

6) Подача заявки на заключение нового договора, пролонгацию или расторжение существующего договора.

7) Просмотр сведений о платежах по каждому договору.

8) Просмотр и печать актов по каждому договору.

### **3.2.14 Подсистема взаимодействия с общероссийским реестром услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ**

1) Должен обеспечиваться импорт сведений о негосударственных услугах из общероссийского реестра услуг и поставщиков услуг (ОРУП).

2) Состав сведений о негосударственных услугах, подлежащих импорту из ОРУП, определяется правилами ведения ОРУП и техническими требованиями к ОРУП и уточняется на этапе технического проектирования.

3) Допускается выполнение импорта сведений о негосударственных услугах по расписанию либо по запросу пользователя.

4) Должен обеспечиваться экспорт сведений о поставщиках негосударственных услуг в ОРУП.

5) Должен обеспечиваться экспорт статистических сведений об оказании негосударственных услуг в ОРУП.

6) Состав сведений, подлежащих экспорту в ОРУП, определяется правилами ведения ОРУП и техническими требованиями к ОРУП и уточняется на этапе технического проектирования.

7) Экспорт сведений должен производиться путем обращения АИС ЦОУ к интеграционным сервисам ОРУП.

8) Допускается выполнение периодического экспорта сведений (по расписанию) либо регулярного экспорта сведений (по мере изменения сведений о поставщике в АИС ЦОУ).

### **3.2.15 Подсистема взаимодействия с АИС УМФЦ**

1) Должна обеспечиваться передача сведений о зарегистрированных в ЦОУ заявителях, обратившихся за оказанием государственных и муниципальных услуг из АИС ЦОУ в АИС УМФЦ.

2) Должна обеспечиваться передача сведений о созданных в АИС ЦОУ делах об оказании государственных и муниципальных услуг, принятых в ЦОУ документах на оказание государственных и муниципальных услуг из АИС ЦОУ в АИС УМФЦ.

3) Должна обеспечиваться передача сведений об изменении статуса дела в УМФЦ в процессе оказания государственной или муниципальной услуги из АИС УМФЦ в АИС ЦОУ.

4) Должна обеспечиваться передача результатов оказания государственной или муниципальной услуги из АИС УМФЦ в АИС ЦОУ.

5) Должна обеспечиваться передача сведений о выдаче заявителю результатов оказания государственной или муниципальной услуги из АИС ЦОУ в АИС УМФЦ.

6) Должна обеспечиваться передача статистической информации о количестве проведенных консультаций, количестве созданных дел (принятых пакетов документов), количестве выданных результатов оказания услуг по государственным и муниципальным услугам из АИС ЦОУ в АИС УМФЦ.

7) Информационное взаимодействие между АИС ЦОУ и АИС УМФЦ должно строиться на базе интеграционных веб-сервисов.

8) Состав интеграционных веб-сервисов, втрибутивный состав и структура передаваемых данных, а также информационные системы, ответственные за реализацию интеграционных веб-сервисов (системы – поставщики сервисов и системы – потребители сервисов) должны быть определены на этапе технического проектирования.

### **3.2.16 Подсистема интеграции с ФРГУ**

1) В Системе должна быть предусмотрена возможность загрузки сведений из ФРГУ.

2) Должна обеспечиваться загрузка следующих сведений

- о федеральных государственных услугах
- о процедурах федеральных государственных услуг
- о целях обращения по федеральным государственным услугам
- о федеральных органах государственной власти, оказывающих государственные услуги

3) Должна обеспечиваться возможность создания ведомств в иерархическом списке ведомств на основании сведений, загруженных из ФРГУ (см. п. 4.2.2.2).

4) Должна обеспечиваться возможность создания услуг в списке услуг на основании сведений, загруженных из ФРГУ (см. п. 4.2.3.2).

5) Должна обеспечиваться возможность установления соответствия между сведениями о процедурах и целях обращения по федеральным государственным услугам и вариантами услуг в Системе (см. п. 4.2.3.2).

6) Должна обеспечиваться возможность загрузки из ФРГУ технологической схемы оказания услуги в машиночитаемом виде.

7) Должна обеспечиваться возможность автоматизированной настройки процесса оказания услуги на основании технологической схемы оказания услуги в машиночитаемом виде, в том числе:

- Заполнение основных сведений об услуге (см. п. 4.2.3.2.1)
- Создание списка вариантов услуги (см. п. 4.2.3.2.2)
- Создание этапов маршрута оказания услуги (см. пп. 4.2.3.2.3, 4.2.3.2.4, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6, 4.2.3.2.9).
- Создание типов документов в справочнике типов документов (см. п. 4.2.3.6.2).



### 3.3 ТРЕБОВАНИЯ К ВИДАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

#### 3.3.1 Требования к математическому обеспечению

Требования к математическому обеспечению не предъявляются.

#### 3.3.2 Требования к информационному обеспечению

Состав, структура и способы организации данных в Системе должны быть определены на стадии «Техническое проектирование».

Проектирование структуры БД Системы должно осуществляться с использованием инструмента проектирования на основе реляционного подхода.

Для обеспечения целостности данных Системы должны использоваться встроенные механизмы СУБД.

Кодировка и значения справочных данных Системы, соответствующих общероссийским классификаторам, должна соответствовать стандартам общероссийских классификаторов.

Система должна быть организована рациональным способом, исключающим избыточную обработку, хранение и передачу информации.

Атрибутивный состав основных информационных объектов Системы, данные о которых являются предметом информационного обмена Системы с информационными системами, используемыми в ЦОУ, должен включать идентификаторы, позволяющие идентифицировать соответствующий информационный объект в информационных системах.

#### 3.3.3 Требования к лингвистическому обеспечению

Все прикладное программное обеспечение системы для организации взаимодействия с пользователем должно использовать русский язык.

#### 3.3.4 Требования к программному обеспечению

##### 3.3.4.1 Программное обеспечение сервера баз данных

Сервер СУБД должен функционировать под управлением операционной системы семейства MS Windows (Windows Server 2008, Windows Server 2008R2, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016) или аналогичной ОС.

В качестве СУБД рекомендуется использование одного из следующих продуктов:

- Microsoft SQL Server версии 2008 и выше;
- PostgreSQL версии 9.3.X и выше.

Либо аналогичной реляционной СУБД, обеспечивающей все функциональные возможности одного из перечисленных продуктов.

##### 3.3.4.2 Программное обеспечение веб-сервера и сервера приложений

Сервер приложений должен функционировать под управлением операционной системы семейства MS Windows (Windows 2008, Windows 2008R2, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016).

В качестве веб-сервера и сервера приложений должен использоваться промышленный веб-сервер, такой как Microsoft Internet Information Services версии 7.5 и выше, Apache Tomcat версии 7 и выше или аналог.

На сервере приложений должно быть установлено средство криптографической защиты информации (КриптоПро CSP версии 3.6 и выше, VipNet CSP версии 3.0 и выше или аналог).

##### 3.3.4.3 Программное обеспечение пользовательских рабочих мест

Пользовательские рабочие места должны функционировать под управлением операционной системы семейства MS Windows (Windows 7, Windows 8, Windows 10).

На пользовательских рабочих местах должно быть установлено следующее прикладное программное обеспечение:

- офисный пакет (Microsoft Office версии 2013 и выше либо Apache OpenOffice версии 4.0.0 и выше);
- средство просмотра PDF-документов;
- средства просмотра графических файлов с поддержкой форматов TIF, JPG, PNG и других;
- средства криптографической защиты информации (КриптоПро CSP версии 3.6 и выше, VipNet CSP версии 3.0 и выше или аналог).

Доступ к Системе должен быть реализован с рабочих станций посредством одного из веб-браузеров: Microsoft Internet Explorer 11 и выше, Google Chrome 40 и выше, Chromium 40 и выше, Mozilla Firefox 40 и выше.

#### 3.3.5 Требования к техническому обеспечению

Техническое обеспечение системы должно максимально и наиболее эффективным образом использовать существующие у Заказчика технические средства.

Должно быть обеспечено выделение отдельного серверного оборудования для сервера приложений и сервера баз данных.

Допускается вместо физических серверов использовать виртуальные.

Для обеспечения отказоустойчивости Системы необходимо выделить серверы, функционирующие в режиме «горячего» или «холодного» резерва. Параметры данных серверов должны быть идентичны параметрам основного серверного оборудования.

Требования к техническому обеспечению системы должны быть уточнены на стадии «Техническое проектирование».

### **3.3.6 Требования к метрологическому обеспечению**

Требования к метрологическому обеспечению не предъявляются.

### **3.3.7 Требования к организационному обеспечению**

Организационное обеспечение системы должно быть достаточным для эффективного выполнения персоналом возложенных на него обязанностей при осуществлении автоматизированных и связанных с ними неавтоматизированных функций Системы.

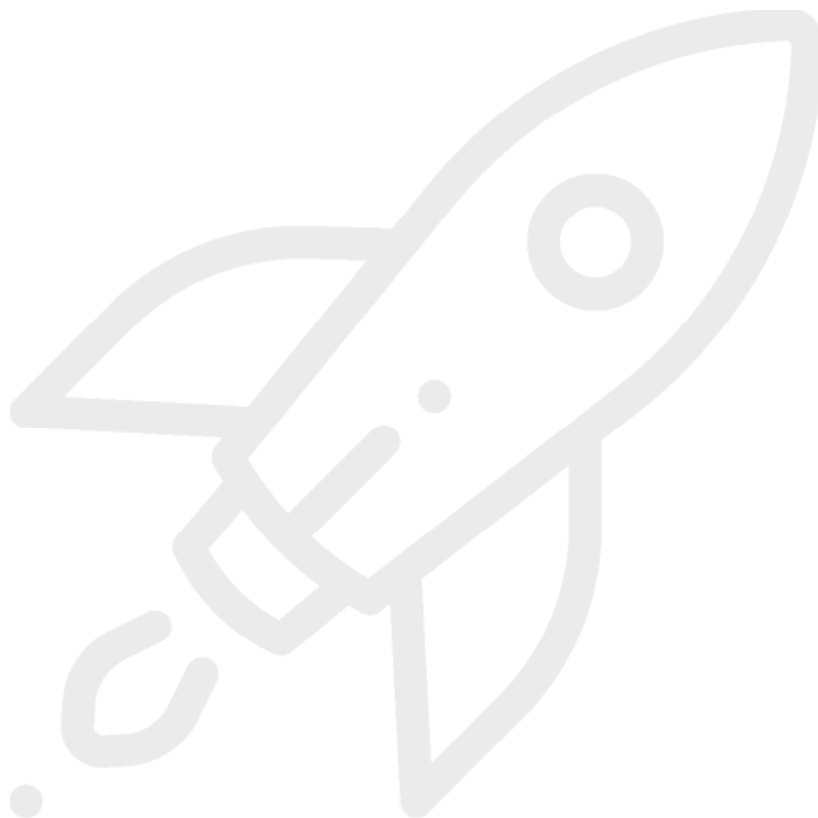
Должностные инструкции оперативного и эксплуатационного персонала системы должны предусматривать права и обязанности, соответствующие их правам и обязанностям в отношении использования АИС ЦОУ.

В нормативные документы подразделений, использующих ЦОУ в своей основной деятельности или обеспечивающих работоспособность ЦОУ должны быть внесены соответствующие изменения.

Заказчиком должны быть определены должностные лица, ответственные за:

- обработку информации АИС ЦОУ;
- администрирование АИС ЦОУ;
- обеспечение безопасности информации АИС ЦОУ;
- управление работой персонала по обслуживанию АИС ЦОУ.

К работе с Системой должны допускаться сотрудники, имеющие навыки работы за персональным компьютером, ознакомленные с правилами эксплуатации и прошедшие обучение работе с Системой.



# 4 ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ РАБОТ ПО ПОДГОТОВКЕ ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ К ВВОДУ СИСТЕМЫ В ДЕЙСТВИЕ

Состав и содержание работ по подготовке объекта автоматизации к вводу Системы в действие представлены в таблице 5.1.

Таблица 5.1.

№	Этап	Мероприятие	Результат
1	Разработка технического задания	Разработка и согласование технического задания	Техническое задание
2	Техническое проектирование	Разработка структуры и состава Системы	Пояснительная записка к техническому проекту
		Разработка функциональной структуры Системы	
		Разработка технических решений по подсистемам	
		Разработка решений по информационному обеспечению	
		Разработка решений по программному обеспечению	
		Разработка решений по техническому обеспечению	
		Разработка решений по организационному обеспечению	
3	Разработка программного обеспечения подсистем и модулей	Согласование решений по связям видов обеспечения между собой	Разработанная АИС ЦОУ
		Разработка подсистемы администрирования и настройки	
		Разработка подсистемы ввода и хранения регламентов предоставления услуг	
		Разработка экспертной подсистемы	
		Разработка подсистемы автоматизированного исполнения регламентов предоставления услуг	
		Разработка подсистемы электронного архива	
		Разработка подсистемы интеграции с ЕСИА	
		Разработка подсистемы интеграции с ИАС МКГУ	
		Разработка подсистемы интеграции с ЕПГУ	
		Разработка подсистемы интеграции с ГИС ГМП	
		Разработка подсистемы оповещения	
		Разработка подсистемы анализа и статистики	
		Разработка подсистемы управления отношениями с поставщиками услуг, предоставляемых в ЦОУ	
		Разработка подсистемы взаимодействия с общероссийским реестром услуг и поставщиков услуг, предоставляемых в ЦОУ	
		Разработка подсистемы взаимодействия с АИС УМФЦ	

4	Разработка эксплуатационной документации	Разработка руководства пользователя	Руководство пользователя
		Разработка руководства администратора	Руководство администратора
5	Предварительные испытания	Разработка программы и методики испытаний	Программа и методика испытаний
		Проведение предварительных испытаний	Протокол проведения предварительных испытаний
		Устранение замечаний, выявленных по результатам предварительных испытаний	Протокол устранения замечаний, выявленных по результатам предварительных испытаний
6	Опытная эксплуатация	Обучение пользователей	Отчет о проведении обучения пользователей
		Проведение опытной эксплуатации	Акт о завершении опытной эксплуатации
		Проведение приемочных испытаний	Протокол проведения приемочных испытаний
		Устранение замечаний, выявленных по результатам приемочных испытаний	Протокол устранения замечаний, выявленных по результатам приемочных испытаний
		Сдача Системы в промышленную эксплуатацию	Акт о переводе в промышленную эксплуатацию

# 5

## ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

Документация должна разрабатываться с учетом требований комплекса государственных стандартов «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы»:

- ГОСТ 34.601–90 «Автоматизированные системы. Стадии создания»;
- ГОСТ 34.003–90 «Автоматизированные системы. Термины и определения»;
- ГОСТ 34.602–89 «Техническое задание на создание автоматизированной системы»;
- ГОСТ 34.201–89 «Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем»;
- ГОСТ 34.603–92 «Виды испытаний автоматизированных систем»;
- РД 50–34.698–90 «Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов».

Документация должна включать следующие документы:

- Техническое задание на разработку АИС ЦОУ;
- Пояснительная записка к техническому проекту АИС ЦОУ;
- Программа и методика испытаний АИС ЦОУ;
- Руководство пользователя АИС ЦОУ;
- Руководство администратора АИС ЦОУ.

Вся документация должна быть выполнена на русском языке и передана заказчику в печатном виде в одном экземпляре, а также в электронном виде в одном экземпляре в формате doc, docx или pdf.