

Информационная система «Услуги»

Информационная система органов исполнительной власти,
обеспечивающая автоматизацию административных
процедур по предоставлению государственных и
муниципальных услуг

<http://uslugi.headmade.pro>

Казань, 2017

ИС «Услуги» - Информационная система органов исполнительной власти, обеспечивающая автоматизацию административных процедур по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Резюме

Система позволяет решать следующие задачи:

- предоставление государственных и муниципальных услуг;
- повышение прозрачности и управляемости процесса предоставления услуг;
- экономия бюджетных средств в процессе предоставления услуг;
- повышение эффективности процесса предоставления услуг;
- обеспечение надёжности и безопасности процесса предоставления услуг;
- повышение удовлетворенности и лояльности заявителей.

Ключевые особенности:

- снижение влияния человеческого фактора в процессе предоставления услуг
- полная автоматизация всех типовых процессов, в т.ч. за счёт использования smart-контрактов;
- «сквозные» цифровые платформы, современная отечественная инфраструктура сбора, обработки, хранения и предоставления данных;
- применение нейротехнологий и искусственного интеллекта для принятия решений;
- возможность применения технологии распределённых реестров;
- информационная, технологическая и стратегическая безопасность;
- полный контроль над процессом предоставления услуг.

Описание

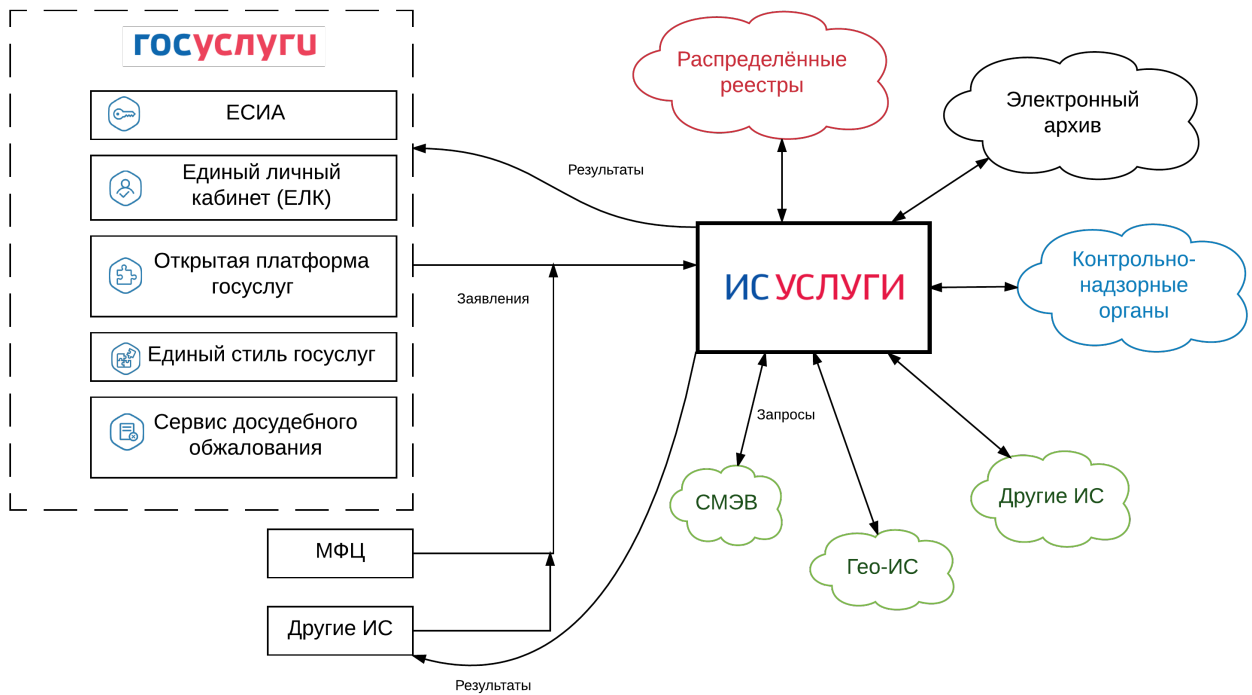
ИС Услуги предназначена для обеспечения полного цикла процесса предоставления муниципальных или государственных услуг в электронной форме, начиная от выбора Заявителем необходимой ему услуги и подачи соответствующего электронного Заявления, и до получения им подписанного ЭЦП Результата предоставленной Услуги или мотивированного отказа. При этом соблюдаются все требования законодательства, предъявляемым к ИС такого класса. ИС Услуги принимает Заявления из любой внешней ИС, МФЦ, или интегрированного рабочего кабинета Заявителя, и обеспечивает мониторинг и контроль над всем процессом предоставления Услуг в единой точке.

Так же ИС Услуги ведёт автоматические и ручные Реестры, доступные для других ИС по современному API, интегрирована со СМЭВ, геоинформационными системами, ИС ФНС, порталом ГосУслуг, и соответствует базовым принципам программы «Цифровая экономика».

В дополнение к своим широким функциональным возможностям, ИС Услуги - единственная ИС в данной сфере, которая находится в Реестре российский программ для ЭВМ, соответствует всем требованиям дизайна, представленным на сайте ГосУслуг, и пользовательским ожиданиям от современной интернет-системы, не использует закрытые и проприетарные технологии, и сертифицируется для использования в среде ОС Astra Linux, которая, в свою очередь, единственная ОС, сертифицированная по правилам ФСТЭК для обеспечения информационной безопасности.

Схема взаимодействия

ИС Услуги является внутренней системой органов исполнительной власти, предназначенной для предоставления услуг. ИС Услуги принимает заявления на услуги из любых внешних систем.



Законодательная база

1. **Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ** «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
2. **Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 №236** «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»
3. **Федеральный закон от 06.04.2011 №63-ФЗ** «Об электронной подписи»
4. **Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 №33** «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»
5. **Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 №861** «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг»
6. **Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ** «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
7. **Распоряжение от 28.07.2017 года №1632-р** «Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации»
8. **Приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 №17** «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»
9. **Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ** «О персональных данных»
10. **Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ** «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»

Основные факты

- предназначена для предоставления государственных и/или муниципальных услуг заявителям в соответствии с законодательством
- обеспечивает полный цикл предоставления услуги:
 - консультирование по услугам
 - приём заявлений
 - регламентный процесс предоставления услуги
 - выполнение необходимых по регламенту запросов
 - принятие и подписание ЭП решения
 - информирование заявителя
 - передача заявителю результата предоставления услуги или мотивированного отказа
- выполняет аналитические функции:
 - контроль процесса предоставления услуг
 - контроль результатов предоставления услуг
 - статистические отчёты
 - индикаторы надвигающихся проблем
- соответствует программе «Цифровая экономика Российской Федерации»:
 - участвует в создании экосистемы цифровой экономики Российской Федерации, в которой данные в цифровой форме являются ключевым фактором;
 - используются способы независимой доверенной фиксации и предоставления заинтересованным лицам юридических фактов, связанных с электронными дистанционными взаимодействиями, электронными документами (сервисов третьей доверенной стороны);
 - использует технологии децентрализованного ведения реестров и удостоверения прав;
 - участвует в концепции государственного управления, включая контрольно-надзорную деятельность;
 - реализует новые правила сбора отчётности, в том числе статистической информации, исключающих дублирование этой информации, предусматривающих способы её дистанционного получения и направленных на обеспечение потребностей общества и государства необходимыми данными в режиме реального времени;
- использует только свободные технологии:
 - операционная система – Linux
 - база данных – Postgres
- работает в облаке или «на месте»
- соответствует правилам дизайна Единого портала Госуслуг.

Юридическая значимость системы

– Поддержка электронной подписи

Система поддерживает работу с современными ЭП, использующими алгоритмы ГОСТ 34.10-2001 и ГОСТ 34.10-2012, в современных версиях всех популярных браузеров.

Для организации юридически значимого электронного документооборота в системе реализована поддержка электронной подписи (ЭП). Заверение подписью документа может происходить автоматически как при его создании, так и на различных этапах его обработки (например, согласовании и утверждении), при этом заверяется не только сам документ, но и результаты исполнения поручений.

◦ Возможность подписания решений

В системе электронной подписью можно заверить решение по МУ или ответ на Запрос. Подпись документа формируется на основе его содержимого (тема, краткое содержание, вложенные файлы и пр.).

◦ Использование стандартов криптозащиты

Интеграция со средствами криптозащиты реализована с использованием интерфейсов Microsoft CryptoAPI, а также JCA (Java Cryptography Architecture). В системе реализована работа с различными производителями средств криптозащиты: российскими (КриптоПро, Инфотекст — согласно ГОСТ Р 34.10-2012/ ГОСТ Р 34.11-2012), белорусскими (Авест, НТЦ «Контакт» согласно СТБ РБ 1176.2-99/ СТБ РБ 1176.1-99), а также международными (с использованием алгоритмов RSA/SHA).

◦ Работа в различных браузерах

Система документооборота поддерживает работу с электронной подписью во всех наиболее распространенных браузерах — для этого в системе должны быть установлены необходимые для работы модули и плагины, разработанные в рамках стандартов криптозащиты.

– следование официально утверждённым регламентам процедур

Услуги

- Заявления на услугу
 - приём в электронной форме
 - приём на бумажном носителе
 - рассмотрение заявлений
 - информирование заявителей
 - Консультации по услугам
 - регистрация фактов консультирования
 - аналитические данные для снижения числа необходимых консультаций
 - заявители:
 - юридические лица
 - представители иностранных юридических лиц
 - физические лица
 - физических лиц не граждан РФ
 - стандартизованный процесс предоставления услуги
 - запросы в соответствии с регламентом предоставления услуги
 - полностью автоматические услуги (без участия человека-исполнителя)
 - автоматическое ведение реестров
 - результат услуги:
 - в электронной форме
 - на бумажном носителе
 - информирование заявителей в соответствии с законодательством
- Запросы:
- Внутренние
 - к организации
 - к подразделению
 - к руководителю подразделения
 - к конкретному исполнителю
 - к заявителю
 - Внешние
 - СМЭВ
 - На бумажном носителе
 - Обязательные/не обязательные в рамках данной услуги
 - Параллельные, последовательные, блокирующие
 - Подзапросы

- Полученные от внешних ИС
 - через СМЭВ
 - через web API
 - Полученные телефонограммой или на бумажном носителе
 - **Принятие решения на основе результатов запросов с использованием smart-контрактов**
 - Единая общероссийская база запросов и ответов
- База знаний решений:
- Типовые решения
 - Прецедентные (экспертные) решения
 - Нейротехнологии машинного обучения
 - Принятие большинства решений с помощью ИИ
 - Единая общероссийская база знаний

Реестры

- распределённые (blockchain)
- автоматические (ведутся на основе результатов предоставленных услуг)
- ручные (например, реестр «Исторические здания и сооружения»)
- системные (например, реестр предоставленных услуг)
- общего/служебного пользования
- доступны для других ИС
- единая общероссийская база реестров

Контроль

- процессов предоставления услуг (сроки, правильность)
- контроль результатов предоставления услуг (кто и какие принял решения)
- статистические отчёты:
 - базовые (количество оказанных консультаций/услуг по месяцам и т.п.)
 - для оптимизаций процессов и интеграций с электронной очередью:
 - время, за которое оказывается 90% услуг/консультаций данного типа
 - доля быстрых/долгих услуг/консультаций
 - распределение нагрузки в течении дня
 - могут быть добавлены по согласованию
- индикаторы надвигающихся проблем (скоро)
- общественный контроль (за счёт использования распределённых реестров решений)
- **взаимодействие с контрольно-надзорными органами всех уровней**

Взаимодействие с другими ИС

- Интеграция с системой электронной очереди
 - возможна (по запросу):
 - <http://умная-очередь.рф> - <https://reestr.minsvyaz.ru/reestr/93458/>
 - другой продукт
- Интеграция с гео-информационными системами
- Интеграция с порталом госуслуг:
 - ЕСИА
 - ЕЛК
 - Открытая платформа госуслуг
 - Единый стиль госуслуг
 - Сервис досудебного обжалования
- Интеграция с ИС ФНС
 - ФИАС
 - ЕГРЮЛ
- Авторизация:
 - ЕСИА
 - 2-факторная авторизация через одноразовые СМС-пароли