

# 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

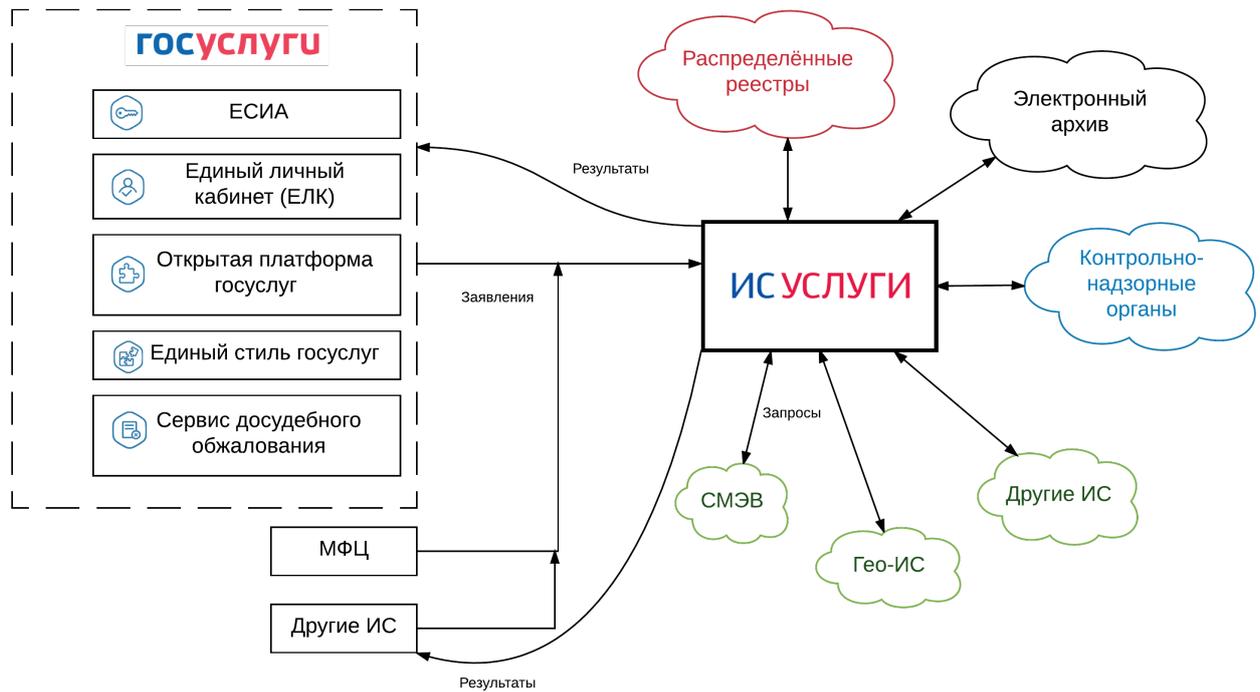
ИС Услуги предназначена для обеспечения полного цикла процесса предоставления муниципальных или государственных услуг в электронной форме, начиная от выбора Заявителем необходимой ему услуги и подачи соответствующего электронного Заявления, и до получения им подписанного ЭЦП Результата предоставленной 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