

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ХЭДМЕЙД»

Информационная система «Услуги»

Функциональное описание

Казань, 2018

ИС «Услуги» – информационная система органов исполнительной власти, обеспечивающая автоматизацию административных процедур по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее – Система).

Резюме

Система позволяет решать следующие задачи:

- ✓ предоставление государственных и муниципальных услуг;
- ✓ повышение прозрачности и управляемости процессов предоставления услуг;
- ✓ экономия бюджетных средств в процессах предоставления услуг;
- ✓ повышение эффективности процессов предоставления услуг;
- ✓ обеспечение надёжности и безопасности процессов предоставления услуг;
- ✓ оптимизация процессов предоставления услуг за счёт полной или частичной автоматизации;
- ✓ снижение трудовых издержек в процессах предоставления услуг;
- ✓ повышение удовлетворенности и лояльности заявителей.

Ключевые особенности:

- ~ минимизация влияния человеческого фактора в процессах предоставления услуг;
- ~ полная автоматизация всех типовых процессов, в том числе за счет использования smart-контрактов;
- ~ «сквозные» цифровые платформы, современная отечественная инфраструктура сбора, обработки, хранения и предоставления данных;
- ~ применение нейротехнологий и искусственного интеллекта для принятия решений;
- ~ применение технологии распределённых реестров;

- ~ информационная, технологическая и стратегическая безопасность;
- ~ полный контроль над процессами предоставления услуг.

Описание

ИС «Услуги» предназначена для обеспечения полного жизненного цикла процесса предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме (далее – Услуга): начиная от выбора заявителем необходимой ему Услуги и подачи соответствующего электронного заявления (далее – Заявление) до получения им подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – ЭП) результата предоставленной Услуги или мотивированного отказа, с соблюдением всех требований законодательства, предъявляемых к информационной системе (далее – ИС) такого класса. ИС «Услуги» принимает Заявления из любой внешней ИС, МФЦ или интегрированного рабочего кабинета заявителя, и обеспечивает мониторинг и контроль над всеми процессами предоставления Услуг в единой точке.

В Системе ведутся автоматические и ручные реестры, доступные для других ИС по современному API. Система интегрирована с единой системой межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ), геоинформационными системами, государственной информационной системой ФНС, федеральным порталом «Госуслуги», и соответствует базовым принципам программы «Цифровая экономика».

ИС «Услуги» – единственная ИС в сфере предоставления Услуг, находящаяся в реестре российских программ для ЭВМ. Система соответствует всем требованиям дизайна, представленным на портале «Госуслуги», и пользовательским ожиданиям от современной интернет-системы, не использует закрытые и проприетарные технологии, сертифицируется для использования в среде ОС Astra Linux, единственной ОС, сертифицированной по правилам ФСТЭК для обеспечения информационной безопасности.

1. Состав Системы

Эффективная автоматизация предоставления Услуг достигается благодаря широким функциональным возможностям Системы.

1.1. Базовый функционал

1.1.1. Идентификация/аутентификация пользователей

В соответствии с требованиями законодательства доступ в закрытую часть Системы осуществляется при помощи государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА).

1.1.2. Хранилище данных Услуг

Служит для хранения и обработки данных паспортов Услуг, информации о запросах в подразделениях и внешних ИС, разработанных в рамках оказания Услуг, а также метаданных, необходимых для работы других компонентов Системы.

Хранилище обеспечивает: оперативный доступ к данным, контроль своевременности копирования и резервирования данных, повышенный уровень безопасности данных.

Хранилище обеспечивает:

- постоянное хранение всех данных Системы, генерируемых посредством самой Системы и полученных из сторонних внешних информационных систем;
- регистрацию всех изменений хранимой в Системе информации, а также последующее их хранение в неизменном виде.

Изменение хранимой информации возможно исключительно в соответствии с нормативно-правовыми актами и регламентом работы Системы.

1.1.3. Хранилище файлов

Служит для хранения и обработки файлов, ассоциированных с Услугами, запросами и консультациями. Хранение файлов Системы осуществляется посредством использования открытой S3-compatible платформы. Такие платформы обеспечивают быстрый доступ к файлам, надёжность и безопасность данных, при этом снижая риски и издержки хранения больших объёмов данных.

1.1.4. Хранилище документов

Служит для версионного хранения прикреплённых документов, необходимых для деятельности Системы, и документов, формируемых в процессе работы Системы.

1.1.5. База знаний

Логический интерфейс управления и принятия решений по:

- паспортам Услуг;
- паспортам запросов;
- результатам запросов;
- результатам оказанных Услуг.

1.1.6. Сервис поиска

Служит для поиска информации по паспортам Услуг, категориям Услуг, паспортам запросов и иной информации, содержащейся в Базе знаний. В Системе реализован быстрый поиск по основным реквизитам документа в поисковой строке, а также поиск с применением фильтров и сортировок.

1.1.7. Интерфейс «РК Исполнитель»

РК Исполнителя может использоваться в нескольких режимах для выполнения следующих задач:

1.1.7.1. Оказание консультаций по Услугам

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

- оказание и регистрация консультаций по Услугам;
- ввод результатов консультаций по Услугам;
- автоматическое оповещение пользователей об истечении регламентного времени на оказание Услуги.

1.1.7.2. Запись на консультацию к определенному сотруднику

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

- планирование консультаций заявителей некоторыми сотрудниками (например, начальниками отделов, подразделений и т.п.) в соответствии с их рабочим графиком.

1.1.7.3. Приём заявлений на оказание Услуг

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

- приём заявлений в бумажном виде и внесение их в Систему в электронном виде;
- приём заявлений, сформированных и направленных при помощи личного кабинета Заявителя;
- ведение реестра заявлений на оказание Услуг.

1.1.7.4. Рассмотрение заявлений на оказание Услуг

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

- назначение исполнителей для рассмотрения заявлений;
- рассмотрение заявлений на предмет соответствия регламентам предоставления Услуг.

1.1.7.5. *Предоставление Услуг*

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

- назначение исполнителей Услуг;
- просмотр результатов выполнения автоматических запросов;
- инициализация дополнительных запросов в соответствии с регламентом;
- просмотр результатов выполнения дополнительных запросов;
- принятие решений по результатам предоставления Услуг и дополнительной информации, связанной с результатами;
- принятие решений о мотивированном отказе в предоставлении Услуги.

1.1.7.6. *Утверждение результатов предоставления Услуг*

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

- просмотр результатов предоставления Услуг и дополнительной информации, связанной с результатами;
- просмотр решений о мотивированных отказах;
- возврат Услуг на доработку исполнителю, принявшему решение;
- утверждение и подписание результатов предоставления Услуг или мотивированных отказов ЭП ответственного исполнителя

1.1.8. **Интерфейс «РК Администратор»**

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

- управление паспортами Услуг;
- управление паспортами запросов;
- управление правами доступа;
- управление иными разделами администрирования Системы.

1.1.9. Поддержка ЭП

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 ЭП. Подписание документа может происходить автоматически как при его создании, так и на различных этапах его обработки, например, на этапах согласования и утверждения, при этом заверяется не только сам документ, но и результаты исполнения поручений.

1.1.9.1. *Возможность подписания решений*

В Системе реализована возможность подписания решения по Услуге или ответа на запрос при помощи ЭП. Подпись документа формируется на основе его содержимого (тема, краткое содержание, вложенные файлы и т.д.).

1.1.9.2. *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).

1.1.9.3. *Работа в различных браузерах*

Система поддерживает работу с ЭП во всех наиболее распространенных браузерах. Для этого должны быть установлены необходимые для работы модули и плагины, разработанные в рамках стандартов криптозащиты.

1.1.10. Служба рассылки уведомлений пользователям

Система уведомляет:

- заявителей, путем рассылки уведомлений, в предусмотренных законодательством случаях;
- исполнителей о действиях, которые необходимо совершить, чтобы не превысить сроки предоставления Услуг.

1.1.11. Реестры

Система обеспечивает ведение следующих типов реестров:

1.1.11.1. Системные реестры

Системными называются реестры, которые ведёт сама Система. Примером такого реестра является Реестр предоставленных Услуг.

1.1.11.2. Реестры, управляемые автоматически

Система автоматически ведёт разнообразные реестры на основе параметров из Базы знаний по факту предоставления Услуг.

1.1.11.3. Реестры, управляемые вручную

Система имеет возможность ручного ведения реестров. К таким реестрам относятся реестры, данные которых невозможно получить из смежной ИС.

1.1.11.4. Выписка из реестра

Система обеспечивает функцию предоставления выписки из реестра.

1.1.11.5. API для смежных ИС

Система предоставляет авторизованный доступ к реестрам смежным ИС на базе простого современного API.

1.1.11.6. Доступ к реестрам

Правами доступа пользователей и смежных ИС к реестрам управляет администратор Системы.

1.1.12. Запросы

В рамках предоставления Услуги, в соответствии с её регламентом, выполняются ряды запросов. Виды запросов, реализованных в Системе:

- Внутренние:
 - к организации;
 - к подразделению;
 - к руководителю подразделения;
 - к конкретному исполнителю;
 - к заявителю;
- Внешние:
 - отправленные на бумажном носителе;
 - электронные, отправленные посредством интеграции со СМЭВ.
- Обязательные/не обязательные в рамках данной Услуги;
- Параллельные, последовательные, блокирующие;
- Подзапросы (то есть выполняемые в рамках запроса, который, в свою очередь, выполняется в рамках какой-либо Услуги).

1.1.13. Интеграция со смежными информационными системами

Система интегрирована с ИС ФНС в части взаимодействия с:

- ФИАС;
- ЕГРЮЛ.

1.2. Дополнительный функционал к базовой поставке

Кроме набора базовых функций, необходимых для выполнения непосредственных задач, стоящих перед Системой, Система предоставляет дополнительный набор функций.

1.2.1. Мониторинг текущего состояния Системы

Позволяет видеть текущее состояние компонентов Системы и оказываемых ею Услуг.

1.2.2. Контроль предоставления Услуг

Модуль контроля предоставления Услуг содержит вспомогательные инструменты для обеспечения регламентных сроков предоставления Услуг.

1.2.3. Система генерации отчётов

Система содержит инструментарий для генерации требуемых отчётов на основании заданных параметров и начальных условий.

1.2.4. Аналитика для оптимизации предоставления Услуг

Система предоставляет аналитические инструменты, необходимые для оптимизации предоставления Услуг, запросов и другой типовой деятельности Системы.

2. Технологические особенности

Система обладает следующими технологическими особенностями:

- Система использует только открытые технологии;
- в качестве СУБД используется PostgreSQL;
- Система поставляется с исходным кодом;
- Система может эксплуатироваться как в облачной среде, так и на выделенном сервере заказчика;
- соответствует требованиям, предусмотренным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты информации, а также требованиям в области использования электронной подписи;
- полностью соответствует правилам дизайна Единого портала Госуслуг;
- содержит удобный социально-ориентированный контент для пользователей Системы;
- обеспечивает автоматизированное методологическое сопровождение пользователей (описание, подсветка полей, умная система подсказок);
- обеспечивает хранение всех данных, генерируемых посредством самой Системы и полученных из сторонних внешних информационных систем;
- все изменения хранимой в Системе информации регистрируются и хранятся в неизменяемом виде;
- изменение хранимой информации возможно исключительно в соответствии с нормативно-правовыми актами и регламентом работы Системы.

3. Системные требования

Системные требования к вычислительному оборудованию напрямую зависят от количества услуг, обслуживание которых прямо и косвенно зависит от количества потенциальных пользователей (жителей города/региона) Системы.

Типовой расчёт.

- Город с 500,000-1,000,000 жителей:
 - Сервер базы данных (master):
 - ОЗУ: 8ГБ
 - ЦПУ: 4x2.2ГГц
 - Диск: 200GB SSD (без ограничения IOPS)
 - Сервер базы данных (slave):
 - ОЗУ: 8ГБ
 - ЦПУ: 4x2.2ГГц
 - Диск: 200GB SATA
 - Сервер приложения:
 - ОЗУ: 8ГБ
 - ЦПУ: 8x2.2ГГц
 - Диск: 200GB SSD
 - СХД: 2ТБ/год
- Город с 1,000,000-1,500,000 жителей:
 - Сервер базы данных (master):
 - ОЗУ: 16ГБ
 - ЦПУ: 8x2.7ГГц
 - Диск: 300GB SSD (без ограничения IOPS)
 - Сервер базы данных (slave):
 - ОЗУ: 16ГБ
 - ЦПУ: 8x2.7ГГц

- Диск: 300GB SATA
- Сервер приложения:
 - ОЗУ: 16ГБ
 - ЦПУ: 8х2.7ГГц
 - Диск: 300GB SSD
- СХД: 4ТБ/год