

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.

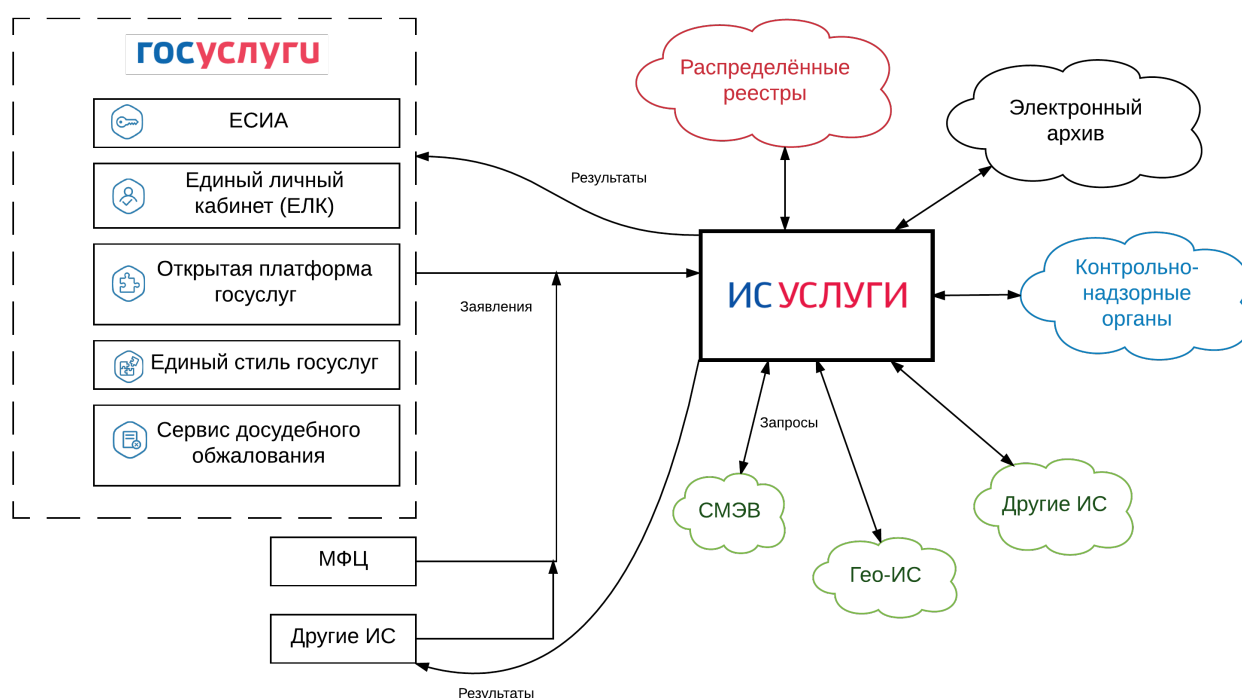
Ключевые особенности:

- 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, с соблюдением всех требований 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, гео-информационными 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



Основные факты

- ИС Услуги:
 - предназначена для оказания государственных и/или муниципальных услуг потребителям в соответствии с законодательством
 - обеспечивает полный цикл предоставления услуги:
 - консультирование по услугам
 - приём заявлений
 - регламентный процесс оказания услуги
 - выполнение необходимых по регламенту запросов
 - принятие и подписание ЭЦП 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 (скоро)
 - 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
 - поставляется вместе с исходным кодом
 - работает в облаке или «на месте»
 - соответствует правилам дизайна Единого портала Госуслуг.
- Законодательная база:
 - Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
 - Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 №236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»
 - Федеральный закон от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи»

- Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 №33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»
- Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 №861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг»
- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Распоряжение от 28.07.2017 года №1632-р Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации»
- Приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 №17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»
- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»
- Юридическая значимость системы:
 - фиксация решений ЭЦП:
 - подписание документов и решений
 - использование современных стандартов криптозащиты
 - поддержка современных версий браузеров
 - следование официально утверждённым регламентам процедур
- 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 (скоро)
- Услуги:
 - заявители:
 - юридические лица
 - представители иностранных юридических лиц
 - физические лица (скоро)
 - физических лиц не граждан РФ (изучение спроса)
 - 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

- Реестры:
 - 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

- 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 (изучается спрос)
 - Полученные телефонограммой или на бумажном носителе

- 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)

- Интеграция с системой электронной очереди
 - возможна (по запросу):
 - <http://умная-очередь.пф> - <https://reestr.minsvyaz.ru/reestr/93458/>
 - другой продукт

- Интеграция с гео-информационными системами
- Интеграция с порталом гос.услуг:
 - 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