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.

# Состав Системы

Эффективная автоматизация предоставления Услуг достигается благодаря широким функциональным возможностям Системы.

## Базовый функционал

### 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).

### 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.

### 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.

### Хранилище документов

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

### База знаний

Логический интерфейс управления и принятия решений по:

* паспортам Услуг;
* паспортам запросов;
* результатам запросов;
* результатам оказанных Услуг.

### 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.

### Интерфейс «РК Исполнитель»

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

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### Рассмотрение заявлений на оказание Услуг

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

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

#### 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.

#### 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

### Интерфейс «РК Администратор»

Интерфейс обеспечивает выполнение следующих функций:

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

### 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.

#### 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.).

#### Использование стандартов криптозащиты

Интеграция со средствами криптозащиты реализована с использованием интерфейсов Microsoft CryptoAPI, а также JCA (Java Cryptography Atchitecture). 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 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.

### 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.

### Реестры

Система обеспечивает ведение следующих типов реестров:

#### Системные реестры

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

#### Реестры, управляемые автоматически

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

#### Реестры, управляемые вручную

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

#### Выписка из реестра

Система обеспечивает функцию предоставления выписки из реестра.

#### API для смежных ИС

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

#### Доступ к реестрам

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

### 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).

### Интеграция со смежными информационными системами

Система интегрирована с ИС ФНС в части взаимодействия с:

* ФИАС;
* ЕГРЮЛ.

## Дополнительный функционал к базовой поставке

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

### Мониторинг текущего состояния Системы

Позволяет видеть текущее состояние компонентов Системы и оказываемых ею Услуг.

### Контроль предоставления Услуг

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

### Система генерации отчётов

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

### Аналитика для оптимизации предоставления Услуг

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

# 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.

# 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: 8x2.7ГГц
    - Диск: 300GB SSD
  + СХД: 4ТБ/год