



**КАРАР**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«10» июля 2019 й. № 407

«10» июля 2019 г.

**Об утверждении Положения  
об автоматизированной информационной системе  
«Многофункциональный центр»**

В соответствии с Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и защите информации» в целях реализации положений Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг Правительство Республики Башкортостан **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить прилагаемое Положение об автоматизированной информационной системе «Многофункциональный центр».
2. Определить оператором автоматизированной информационной системы «Многофункциональный центр» (далее – АИС МФЦ) Республиканское государственное автономное учреждение Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – РГАУ МФЦ).
3. Установить, что финансирование мероприятий по развитию и эксплуатации АИС МФЦ осуществляется за счет средств, выделенных из бюджета Республики Башкортостан для предоставления субсидии РГАУ МФЦ на финансовое обеспечение выполнения государственного задания.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан – Руководителя Аппарата Правительства Республики Башкортостан Тажитдинова И.А.

Временно исполняющий обязанности  
Главы Республики Башкортостан



Р.Ф. Хабиров

Утверждено  
постановлением Правительства  
Республики Башкортостан  
от « 10 » июля 2019 г.  
№ 407

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
об автоматизированной информационной системе  
«Многофункциональный центр»

1.1. Положение об автоматизированной информационной системе «Многофункциональный центр» (далее соответственно – Положение, АИС МФЦ) разработано в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон), Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями).

1.2. Положение определяет цели и порядок формирования и ведения автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) в Республике Башкортостан.

1.3. Предметом автоматизации являются процессы взаимодействия физических и юридических лиц, обратившихся в МФЦ или организацию, привлекаемую к реализации функций МФЦ в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона (далее – привлекаемая организация), для получения государственной (муниципальной) услуги, федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ) или государственных внебюджетных фондов, республиканских органов исполнительной власти (далее – РОИВ), органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Башкортостан (далее – ОМСУ), организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

1.4. Целями внедрения АИС МФЦ являются:

повышение эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

обеспечение межведомственного электронного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе

МФЦ, его территориально обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП) и привлекаемых организаций;

повышение удобства, комфорта и снижение финансовых и временных затрат заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

1.5. АИС МФЦ предназначена для совершенствования системы автоматизации предоставления государственных (муниципальных) услуг, осуществления контроля за их оказанием и обеспечения их доступности на территории Республики Башкортостан.

1.6. Основными функциями АИС МФЦ являются:

1) обеспечение деятельности МФЦ в части предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках Федерального закона;

2) распределение нагрузки между работниками МФЦ, выполняющими разные роли при предоставлении государственной (муниципальной) услуги, в соответствии с функционалом делегирования и объединения полномочий отдельных ролей;

3) поэтапное оказание услуги и исполнение административных процессов МФЦ;

4) настройка процесса оказания услуг;

5) экспертная поддержка заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных (муниципальных) услуг;

6) поддержка деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, в том числе контроль за полнотой предоставляемого заявителем пакета документов;

7) формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги в форме электронного документа, электронные образцы документов, необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги;

8) фиксация хода предоставления государственных (муниципальных) услуг с возможностью контроля за сроками их предоставления и проведения отдельных административных процедур;

9) информационное сопровождение процесса оказания услуг и исполнения внутренних регламентов МФЦ;

10) формирование бланков сопровождающих документов для услуги и предоставление возможности приобщения их скан-копий к электронному делу;

11) шаблонная печать документов;

12) поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в ФОИВ, РОИВ, ОМСУ (далее – органы власти) и в привлекаемые организации;

13) поддержка формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии между МФЦ, органами власти и привлекаемыми организациями (далее – соглашения);

14) взаимодействие с Единой системой идентификации и аутентификации, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме;

15) взаимодействие с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах;

16) доступ в соответствии с соглашениями к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

17) отслеживание местонахождения документов в процессе организации предоставления услуги;

18) обеспечение обработки запросов в органы власти и привлекаемые организации в электронном виде путем предоставления доступа в АИС МФЦ сотрудникам органов власти и привлекаемых организаций в соответствии с соглашениями;

19) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период, сбор и формирование консолидированной отчетности (сводных многомерных отчетов из определенного набора параметров, определяемых пользователями АИС МФЦ) о процессах предоставления услуг МФЦ;

20) поддержание информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями, в том числе мониторинг и сбор статистической отчетности о соблюдении определенных во внутренних регламентах МФЦ об оказании услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных (муниципальных) услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

21) интеграция с государственными и муниципальными информационными системами (в том числе доступ к электронным

сервисам органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, в соответствии с соглашениями);

22) работа с АИС МФЦ через Интернет-обозреватель (веб-браузер) без необходимости установления специализированного программного обеспечения;

23) использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с органами власти или привлекаемыми организациями;

24) хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

25) работа в территориально распределенной региональной сети;

26) организация автономных рабочих мест, обеспечивающих возможность работы в случае недоступности АИС МФЦ;

27) настройка произвольного количества услуг с учетом целей, категорий, входящих и исходящих документов и атрибутов по услуге.

1.7. АИС МФЦ включает в себя следующие модули:

1) модуль отчетности, обеспечивающий формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период;

2) модуль интегратора с внешними системами, обеспечивающий интеграцию с информационными системами органов власти и привлекаемых организаций в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;

3) модуль печати и сканирования, обеспечивающий:

печать описи дела и расписки, содержащих перечень документов, принятых от заявителя, дату принятия и выдачи документов, информацию о работнике МФЦ, принявшем документы, первичную информацию, внесенную работником МФЦ, перечень недостающих документов, согласие заявителя на обработку его персональных данных; сканирование принятых от заявителя документов на рабочем месте работника МФЦ;

печать на расписке штрих-кода с номером дела для автоматизации обработки с использованием сканеров штрих-кодов;

печать на формах документов QR-кода для оплаты государственных пошлин;

4) модуль ведения пользователей, обеспечивающий функционал разграничения прав доступа к данным АИС МФЦ;

5) модуль взаимодействия с официальным сайтом МФЦ, обеспечивающий передачу информации об адресах и режимах работы филиалов, отделений МФЦ, ТОСП, а также предварительную запись заявителей;

6) модуль взаимодействия с системой управления очередью, обеспечивающий интеграцию с электронной очередью, а также позволяющий отобразить загруженность очереди в МФЦ и все имеющиеся талоны в очереди, в работе, обслуженные талоны, показать в графическом виде пиковые часы загрузки;

7) модуль приема и обработки обращений заявителей, обеспечивающий:

поддержку деятельности работников МФЦ и работников привлекаемой организации по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных (муниципальных) услуг с возможностью контроля за сроками предоставления государственной (муниципальной) услуги и проведения отдельных административных процедур;

поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в органы власти и привлекаемые организации;

поддержку формирования пакета документов для представления в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений;

распределение нагрузки между работниками МФЦ;

хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

8) модуль настройки услуг, обеспечивающий масштабируемость и тиражирование настроек услуг информационной системы;

9) модуль центра телефонного обслуживания, обеспечивающий экспертную поддержку по вопросам порядка и условий предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также обеспечение возможности предварительной записи заявителей;

10) модуль расчета стимулирующей части заработной платы работников МФЦ.

1.8. К работе с АИС МФЦ допускаются работники МФЦ, а также сотрудники органов власти и привлекаемых организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и

соглашений. При этом доступ к сведениям, содержащимся в АИС МФЦ, обеспечивается:

работникам МФЦ – к разделам и документам, размещенным в АИС МФЦ, в соответствии с их компетенцией согласно пункту 1.9 настоящего Положения;

сотрудникам органов власти и привлекаемых организаций – к разделам и документам, необходимым для осуществления их деятельности, в рамках соглашений и договоров о взаимодействии.

1.9. В АИС МФЦ работают следующие группы пользователей (роли):

администратор – работник МФЦ, обеспечивающий работоспособность АИС МФЦ;

руководитель операционного зала – работник МФЦ, ответственный за наполнение АИС МФЦ данными, необходимыми для процессов консультирования, формирования и исполнения дела, и за их поддержание в актуальном состоянии;

специалист операционного зала – работник МФЦ, осуществляющий прием и (или) выдачу документов заявителю и частичное формирование дел в электронном виде и на бумажном носителе, а также консультирование заявителя, оказывающий помощь при постановке в электронную очередь, выполняющий предварительную проверку комплекта документов;

специалист последующего контроля – работник МФЦ, контролирующий качество работы специалистов операционного зала, формирующий отчеты на основании данных, накапливаемых в АИС МФЦ;

специалисты удаленного рабочего места – сотрудники органов власти и привлекаемых организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, направляющие пакеты документов в органы власти и привлекаемые организации, участвующие в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, распределяющие дела между работниками МФЦ, принимающие результаты предоставления государственной (муниципальной) услуги от органов власти и привлекаемых организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для выдачи заявителю;

специалист центра телефонного обслуживания – работник МФЦ, информирующий заявителя о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги, а также о ходе предоставления государственных или муниципальных услуг, осуществляющий предварительную запись на подачу заявления о предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

1.10. Сведения, содержащиеся в АИС МФЦ, формируются на основании:

заявлений и документов, содержащих персональные данные заявителей, представленных ими для получения государственных (муниципальных) услуг;

информации о ходе и этапах предоставления заявителям государственной (муниципальной) услуги;

нормативно-справочной информации.

1.11. Информационное взаимодействие между МФЦ, органами власти и привлекаемыми организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями.

1.12. Обмен данными в АИС МФЦ осуществляется:

в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ);

в электронном виде без использования СМЭВ с применением средств и каналов связи, отвечающих требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных (при отсутствии доступа к информационным системам органов власти и привлекаемых организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг).

1.13. В целях обеспечения защиты персональных данных оператор АИС МФЦ разрабатывает приказы, регламенты, инструкции, модели угроз информационной безопасности, политику в отношении обработки персональных данных, которые входят в пакет распорядительной документации по обеспечению безопасности персональных данных. Работы по обеспечению защиты персональных данных проводятся специалистами оператора АИС МФЦ по информационной безопасности. Для выполнения указанных работ могут привлекаться сторонние организации, имеющие необходимые лицензии и разрешения.

1.14. Защита информации, содержащейся в АИС МФЦ, должна обеспечиваться путем принятия организационных и технических мер защиты информации, направленных на блокирование (нейтрализацию) угроз безопасности информации в АИС МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

1.15. За нарушение положений законодательства Российской Федерации в области персональных данных пользователи АИС МФЦ несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.