

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом Минэкономразвития России  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г. № \_\_

**Методические рекомендации по обеспечению деятельности  
многофункциональных центров предоставления государственных и  
муниципальных услуг в части функционирования информационных систем  
многофункциональных центров предоставления государственных и  
муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения  
электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной  
власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными  
органами государственной власти субъектов российской федерации, органами  
местного самоуправления при предоставлении  
государственных и муниципальных услуг**

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации определяют подходы к организации функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), средств безопасности, каналов связи, необходимых для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее - органы государственной власти и местного самоуправления) при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Настоящими Методическими рекомендациями предлагается руководствоваться при создании и модернизации информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры МФЦ, в том числе при осуществлении работы с автоматизированной информационной системой МФЦ (далее - Система) работниками МФЦ и работниками организаций, привлекаемых для реализации функций МФЦ в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг" <sup>1</sup>(далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ) и постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"<sup>2</sup>, осуществляющими прием, выдачу, обработку документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной и муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур (далее - сотрудник МФЦ).

## II. Аппаратное обеспечение и видеонаблюдение

1. Рабочие места сотрудников МФЦ рекомендуется оснащать компьютерами со следующими характеристиками: процессор тактовой частоты 2ГГц и выше; оперативная память 2048 Мб и выше; монитор разрешением 1280 x 1024 и выше, глубиной цвета 16 бит и выше.

Минимально рекомендуемые характеристики оснащения компьютеров, необходимые для функционирования Системы, следующие: процессор тактовой частоты не менее 1 ГГц; оперативная память не менее 512 Мб; монитор разрешением не менее 1280 x 1024, глубиной цвета не менее 16 бит.

Рабочие места сотрудников МФЦ не рекомендуется оснащать компьютерами с характеристиками ниже следующих: процессор тактовой частоты менее 1 ГГц; оперативная память менее 512 Мб; монитор разрешением менее 1280 x 1024, глубиной цвета менее 16 бит.

2. Допускается использование рабочих мест сотрудников МФЦ, построенных по терминальной технологии.

3. Для сканирования документов рекомендуется использовать устройства с разрешением не менее 300 dpi.

4. Для печати документов рекомендуется использовать устройства с разрешением не менее 600 dpi.

---

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 51, ст. 6679

<sup>2</sup> Собрание законодательства Российской Федерации 2013, № 45, ст. 5807; 2014, № 20, ст. 2523; 2015, № 11, ст. 1594; 2015, № 29 (часть II), ст. 4486; № 42, ст. 5789

5. Для обеспечения безопасности и оперативного контроля деятельности МФЦ рекомендуется обеспечить наличие систем видеонаблюдения.

### III. Программное обеспечение

1. На рабочих местах сотрудников МФЦ для работы в Системе рекомендуется устанавливать следующее программное обеспечение:

- 1.1. средства криптографической защиты информации;
- 1.2. межсетевой экран
- 1.3. средства электронной подписи;
- 1.4. интернет-обозреватель;
- 1.5. офисный пакет прикладного программного обеспечения;
- 1.6. средства просмотра PDF-документов;
- 1.7. средства просмотра графических файлов с поддержкой форматов TIFF, JPG, PNG и других;
- 1.8. средства защиты от несанкционированного доступа.

2. При разработке Системы рекомендуется обеспечить максимально возможную независимость программного обеспечения от используемого аппаратного обеспечения.

3. Рекомендуется обеспечить использование единой Системы в рамках одной филиальной сети.

### IV. Информационная система поддержки деятельности МФЦ

1. В МФЦ рекомендуется использовать Систему, обладающую следующими функциональными возможностями:

1.1. взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, с федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах, автоматизированной

информационной системой "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг", государственной информационной системой «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», а также при необходимости с информационными системами, используемыми в целях формирования начислений и квитирования начислений с платежами;

1.2. автоматизация процесса предоставления услуг в МФЦ, от приема документов от заявителя до выдачи ему результата;

1.3. доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее - соглашение о взаимодействии) к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

1.4. интеграция с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также иными федеральными государственными информационными системами, обеспечивающими предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг;

1.5. автоматизация получения внутренней отчетности;

1.6. интеграция с системой управления электронной очередью;

1.7. предоставление в автоматизированном режиме сведений в информационную систему мониторинга деятельности МФЦ (далее – ИС МДМ).

1.8. публикация информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» об оказываемых с помощью МФЦ услугах, включая: общие сведения об услугах, а также персонифицированную информацию о событиях и фактах, связанных с ходом предоставления государственных и муниципальных услуг;

1.9. экспертная поддержка заявителей, сотрудников МФЦ и сотрудников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления

государственных и муниципальных услуг, в том числе в соответствии с технологическими схемами предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в соответствии с технологическими схемами предоставления государственных и муниципальных услуг;

1.10. поддержка деятельности сотрудников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;

1.11. формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;

1.12. поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;

1.13. поддержка формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;

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

1.15. автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ;

1.16. использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;

1.17. доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной

или муниципальной услуги;

1.18. формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период;

1.19. поддержание информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

1.20. интеграция с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

1.21. формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

## V. Характеристики каналов связи

1. В зависимости от архитектуры взаимодействия компонентов Системы рекомендуется организовать следующую пропускную способность канала связи между инфраструктурой оборудования Системы и рабочими местами сотрудников МФЦ (без учета других программных и аппаратных продуктов, дающих нагрузку на каналы связи), но не менее:

1.1. до 9-ти рабочих мест сотрудников МФЦ для работы в Системе - 256 Кбит/с на каждое рабочее место сотрудника МФЦ;

1.2. от 10-ти и более рабочих мест сотрудников МФЦ для работы в Системе - 2048 Кбит/сек на все рабочие места сотрудников МФЦ.

2. Рекомендуется обеспечить резервирование канала связи между Системой и единой системой межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ) с пропускной способностью не менее 30% от пропускной способности

основного канала связи.

3. Для МФЦ, на территории обслуживания которых проживает более 100 000 человек, рекомендуется обеспечить резервирование канала связи между сервером Системы и рабочими местами сотрудников МФЦ с пропускной способностью не менее 50% от пропускной способности основного канала связи.

4. В случае невозможности обеспечения каналов связи с указанной в пунктах 1.1 и 1 пропускной способностью, возможно использовать решения с размещением сервера Системы в локальной сети с рабочими местами сотрудников МФЦ либо решения, обеспечивающие обработку и представление данных на рабочих местах сотрудников МФЦ независимо от доступности сервера Системы.

5. В случае наличия у Системы возможности работать и обеспечивать функционал на каналах связи с меньшей, чем указанная в пунктах 1.1, 1.2, 2, 3, пропускной способностью, пропускная способность каналов связи может быть сокращена.

6. В случае недоступности каналов связи система должна обеспечивать работоспособность базового функционала с последующей синхронизацией информации с основным сервером системы.

## VI. Информационная безопасность

1. При организации мероприятий по защите информации, содержащейся в Системе, рекомендуется руководствоваться требованиями о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, которые устанавливаются федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности и федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации.

2. Требования к защите информации, содержащейся в Системе, рекомендуется определять в зависимости от класса защищенности информационной системы и угроз безопасности персональных данных и информационных технологий, используемых в Системе, включенных в модель угроз безопасности информации оператором Системы.

3. Рекомендуется определить сотрудников МФЦ, ответственных за

соблюдение требований к защите информации, содержащейся в Системе, а также разработать и утвердить положения, определяющие общие подходы и требования к ее защите.

4. Рекомендуется разработать регламенты, инструкции, детализированные правила, устанавливающие порядок проведения мероприятий по защите персональных данных.

5. Рекомендуется доводить до сотрудника МФЦ, допущенного к обработке персональных данных, организационно-распорядительную документацию, определяющую порядок защиты персональных данных.

## VII. Надежность работы Системы

1. Рекомендуется организовать работу Системы таким образом, чтобы прекращение функционирования одного или нескольких рабочих мест Системы не приводило к выходу из строя серверной части Системы или других рабочих мест Системы.

2. Рекомендуется организовать работу Системы таким образом, чтобы импульсные помехи, сбои или прекращение электропитания не приводили к выходу из строя технических средств Системы или потере данных, за исключением данных незавершенных транзакций.

3. Рекомендуется обеспечить при перезапуске аппаратных средств Системы автоматическое восстановление работоспособности (при условии, что до перезапуска Система функционировала в нормальном режиме).

4. Рекомендуется организовать работу Системы таким образом, чтобы прекращение электропитания серверной инфраструктуры Системы на время до 15 минут не приводило к нештатному прекращению функционирования Системы. Рекомендуется предусмотреть средства оповещения сотрудников МФЦ о прекращении электропитания серверной инфраструктуры Системы.

5. Рекомендуется осуществлять разграничение прав доступа к Системе, а также ведение журнала событий Системы.

6. Рекомендуется осуществлять резервное копирование данных и программного обеспечения Системы на технические средства, исключая возможность одновременной утраты рабочей и резервной копии информации,



содержащейся в Системе. Рекомендуемая периодичность резервного копирования данных составляет не реже одного раза в сутки.

7. Рекомендованное максимальное время восстановления функционирования Системы из резервных копий до ее состояния на момент формирования резервных копий информации, содержащейся в Системе, - не более четырех часов.

## VIII. Интеграция с СМЭВ

1. Рекомендуется обеспечить подключение Системы к единой системе межведомственного электронного взаимодействия.

2. Рекомендуется организовать подключение в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам (видам сведений) органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3. Рекомендуется взаимодействие Системы с другими (внешними) информационными системами, используемыми для предоставления государственных или муниципальных услуг, в том числе с федеральной государственной информационной системой "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - федеральный реестр), государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (далее - ГИС ГМП), ИС МДМ и иными информационными системами органов государственной власти и местного самоуправления, выполнять с использованием инфраструктуры СМЭВ, в том числе в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими документами:

3.1. постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия"<sup>3</sup>;

3.2. постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г.

---

<sup>3</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 38, ст. 4823; 2011, № 24, ст. 3503; № 49, ст. 7284; 2013, № 45, ст. 5827; 2014, № 12, ст. 1303; № 42, ст. 5746; № 48, ст. 6862, ст. 6876; № 50, ст. 7113; 2016 № 34, ст. 5243

№ 451 "Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" <sup>4</sup>;

3.3. приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 210 «Об утверждении технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия» <sup>5</sup>;

3.4. регламент обеспечения предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде <sup>6</sup>;

3.5. методические рекомендации по разработке электронных сервисов и применению технологии электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии <sup>7</sup>.

#### IX. Интеграция с информационными системами органов государственной власти и местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг <sup>8</sup>

1. Рекомендуется обеспечивать выполнение Системой параллельных и последовательных запросов в информационные системы органов государственной власти и местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, с использованием СМЭВ (в том числе региональной системы межведомственного электронного взаимодействия).

2. Направленные межведомственные запросы и полученные с использованием СМЭВ ответы на межведомственные запросы рекомендуется сохранять в Системе в неизменном виде в течение одного календарного года с момента передачи результатов предоставления государственных или муниципальных услуг

---

<sup>4</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 24, ст. 3503; № 44, ст. 6274; № 49, ст. 7284; 2012, № 39, ст. 5269; № 53, ст. 7938; 2013, № 27, ст. 3612; № 41, ст. 5188; № 45, ст. 5827, № 52, ст. 7218; 2014, № 30, ст. 4318; № 48, ст. 6876; № 50, ст. 7113; 2016, № 34, ст. 5247.

<sup>5</sup> Зарегистрирован в Минюсте России 25 августа 2015 г., регистрационный № 38668.

<sup>6</sup> Утвержден Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации 30 мая 2013 г., размещен на Портале "Технологический портал СМЭВ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://smev.gosuslugi.ru>.

<sup>7</sup> Размещены на Портале "Технологический портал СМЭВ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://smev.gosuslugi.ru>.

<sup>8</sup> Спецификации электронных сервисов для информационного взаимодействия с информационной системой мониторинга государственных услуг размещены по адресу в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://vashkontrol.ru/hershel>, раздел "Разработчикам".

заявителю.

3. Вызов электронных сервисов СМЭВ, формирование квалифицированной электронной подписи должностного лица рекомендуется осуществлять из основного пользовательского интерфейса Системы. Формирование квалифицированной электронной подписи, используемой органом государственной власти и местного самоуправления, может осуществляться либо из основного пользовательского интерфейса Системы, либо автоматически без непосредственного участия сотрудника МФЦ на сервере Системы.

4. Взаимодействие со СМЭВ рекомендуется осуществлять на основе использования в Системе отдельного подключаемого программного модуля для работы с электронными сервисами. Подключение программных модулей для использования дополнительных электронных сервисов рекомендуется реализовывать с помощью установки и настройки подключаемых программных модулей, а не модернизации всей Системы.

5. Входящие электронные сообщения из СМЭВ рекомендуется подвергать проверке в части подлинности и целостности электронных сообщений и действительности сертификатов ключей проверки электронных подписей.

6. Рекомендуется обеспечить передачу запросов Системы о предоставлении сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Рекомендуется организовать в Системе получение информации о ходе и результатах предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. Рекомендуется обеспечить возможность информационного взаимодействия Системы с автоматизированными информационными системами других МФЦ и организаций, привлекаемых для реализации функций МФЦ, через СМЭВ в целях передачи (получения) результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

## Х. Интеграция с ГИС ГМП

1. При взаимодействии Системы с ГИС ГМП рекомендуется реализовать следующие возможности: печать документов на оплату, получение информации об оплате государственных и муниципальных услуг из ГИС ГМП.

2. Взаимодействие с ГИС ГМП осуществляется в соответствии с требованиями приказа Федерального казначейства от 30 ноября 2012 г. № 19н "Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах"<sup>9</sup>.

3. Рекомендуется отображать в Системе полученные из ГИС ГМП ответы на запросы о платежах с указанием даты платежа, суммы платежа, идентификатора плательщика, реквизитов получателя платежа и назначения платежа.

4. При взаимодействии с ГИС ГМП рекомендуется реализовать следующие запросы:

4.1. о начислениях за временной период по уникальным идентификаторам начислений;

4.2. о начислениях за временной период по уникальным идентификаторам плательщиков;

4.3. о платежах за временной период по уникальным идентификаторам начислений;

4.4. о платежах за временной период по уникальным идентификаторам плательщиков;

4.5. о статусах квитирования по уникальным идентификаторам начислений;

4.6. о статусах квитирования по уникальным идентификаторам плательщиков.

XI. Интеграция с федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал), региональными порталами государственных и муниципальных услуг (далее - региональные порталы), федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации)

1. Рекомендуется обеспечивать взаимодействие Системы с единой системой идентификации и аутентификации, в том числе в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими документами:

1.1. постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября

---

<sup>9</sup> Зарегистрирован в Минюсте России 25 декабря 2012 г., регистрационный № 26329.

2011 г. № 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"<sup>10</sup>;

1.2. приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 г. N 107 "Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" <sup>11</sup>;

1.3. методические рекомендации по использованию единой системы идентификации и аутентификации <sup>12</sup>;

1.4. регламент взаимодействия Участников информационного взаимодействия с Оператором единой системы идентификации и аутентификации и Оператором инфраструктуры электронного правительства при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием единой системы идентификации и аутентификации <sup>13</sup>.

2. Для работы с Системой рекомендуется организовать прохождение сотрудниками МФЦ идентификации и аутентификации в единой системе идентификации и аутентификации.

3. При взаимодействии Системы с единой системой идентификации и аутентификации рекомендуется обеспечить возможность осуществления сотрудниками МФЦ следующих действий:

3.1. регистрации учетной записи заявителей в единой системе идентификации

---

<sup>10</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 49, ст. 7284; 2012, № 39, ст. 5269; 2013, № 5, ст. 377; № 45, ст. 5807; № 50, ст. 6601.

<sup>11</sup> Зарегистрирован в Минюсте России 26 апреля 2012 г., регистрационный № 23952 (в редакции приказа Минкомсвязи России от 23 июля 2015 г. №278 «О внесении изменений в положение о федеральной государственной информационной системе "единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", утвержденное приказом министерства связи и массовых коммуникаций российской федерации от 13.04.2012 № 107 (зарегистрирован в Минюсте России 26 октября 2015 г., регистрационный № 39470).

<sup>12</sup> Размещены на официальном сайте Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://minsvyaz.ru>.

<sup>13</sup> Размещены на официальном сайте Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://minsvyaz.ru>.

и аутентификации;

3.2. подтверждения учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;

3.3. восстановления доступа к учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации.

4. В Системе рекомендуется реализовать прикладной программный интерфейс для интеграции с единым порталом и (или) региональными порталами в части передачи информации о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Указанный прикладной программный интерфейс получения запроса информации о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги рекомендуется реализовать с использованием электронного сервиса СМЭВ.

## ХII. Интеграция с федеральным реестром

1. В Системе рекомендуется реализовать возможность импорта информации из федерального реестра.

2. При настройке государственных и муниципальных услуг в Системе, рекомендуется обеспечить загрузку сведений о государственных и муниципальных услугах и справочной информации об органах государственной власти и местного самоуправления из федерального реестра в Систему.

## ХIII. Интеграция с автоматизированной информационной системой "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее - информационная система мониторинга государственных услуг)

1. В Системе рекомендуется обеспечить функциональную возможность сбора и передачи информации о качестве предоставления государственных услуг в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном

прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»<sup>14</sup> (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284).

2. Рекомендуются реализовать пользовательский интерфейс Системы, позволяющий обеспечить фиксацию и дальнейшую передачу в информационную систему мониторинга государственных услуг сведений о месте, времени предоставления государственной услуги, ее типе, а также контактных данных (абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, на который поступит короткое текстовое сообщение с предложением дать интегральную оценку качества предоставленной ему государственной услуги по пятибалльной шкале) гражданина, изъявившего желание участвовать в оценке качества предоставленной ему государственной услуги. Указанный интерфейс системы должен также обеспечивать возможность гражданину оценить качество предоставленной ему услуги услугу непосредственно в МФЦ при помощи терминального устройства и иных устройств, расположенных в МФЦ (в том числе в информационного киоска со сканером-считывателем штрих-кодов, планшетного компьютера или иного терминального устройства, позволяющего обеспечить сбор необходимых данных) по каждому из критериев качества, определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284.

3. Каждый критерий может быть оценен по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 - это наихудшая оценка (заявитель полностью не удовлетворен), а 5 - это наивысшая оценка (заявитель полностью удовлетворен).

4. В случае наличия в субъекте Российской Федерации действующей

---

<sup>14</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219; 2015, N 11, ст. 1603; № 40, ст.5555

региональной системы оценки качества предоставления услуг, рекомендуется обеспечить возможность интеграции с информационной системой мониторинга государственных услуг и сопоставления параметров оценок региональной системы оценки качества предоставления услуг с параметрами оценок из информационной системы мониторинга государственных услуг, определенных Постановлением № 1284.

5. Передачу необходимых сведений в информационную систему мониторинга государственных услуг рекомендуется осуществлять с использованием электронных сервисов СМЭВ.

6. Рекомендуется предоставлять доступ к пользовательскому интерфейсу Системы ответственному сотруднику МФЦ для просмотра сводной информации по полученным от заявителей оценкам качества государственных услуг.

#### XIV. Интеграция с ИС МДМ

1. В Системе рекомендуется обеспечить функциональную возможность передачи сведений в ИС МДМ, согласно состава сведений, определенному в Методических рекомендациях по подключению МФЦ к ГИС МДМ.

2. Рекомендуется осуществить подключение Системы к ИС МДМ до 1 декабря 2017 г.

#### XIV. Реализация систем управления электронной очередью

1. Рекомендуется реализовать в Системе функционал управления электронной очередью, имеющий следующие возможности:

1.1. регистрацию заявителя в Системе с помощью терминала электронной очереди и (или) с помощью внешних информационных систем, реализующих возможность предварительной записи на прием;

1.2. генерацию в Системе записи с идентификатором государственной или муниципальной услуги (или цели визита: подача заявления, выяснение статуса, получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги);

13. передачу Системой идентификатора талона и номера окна оператора



приема на информационное табло в зале (или иные предусмотренные средства оповещения) для информирования заявителя;

1.4. возможность вызова из Системы следующего заявителя, зарегистрированного в очереди;

1.5. возможность отложить обслуживание вызванного заявителя в Системе на определенное время;

1.6. возможность завершения обслуживания заявителя;

1.7. возможность перенаправления заявителя в другое окно;

1.8. получение в Системе списка талонов текущей очереди;

1.9. возможность привязки талона к определенному окну;

1.10. возможность вызова из Системы заявителя по определенному номеру;

1.11. возможность формирования в Системе статистической отчетности об очереди за определенный период;

1.12. возможность установки приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан.

2. В случае, если в Системе не предусмотрен функционал управления электронной очередью, рекомендуется предусмотреть универсальный интерфейс интеграции Системы с внешними информационными системами ведения электронных очередей, реализованных электронным сервисом.

3. В результате интеграции Системы с системой управления электронной очередью рекомендуется обеспечить функционал, рекомендованный к реализации при наличии в Системе функционала управления электронной очередью.

#### XV. Реализация системы центра телефонного обслуживания

1. Рекомендуется реализовать в Системе модуль телефонного обслуживания для взаимодействия с заявителями в целях предоставления данных о статусе предоставления государственных или муниципальных услуг и информирования заявителей о результате предоставления государственных или муниципальных услуг.

2. В случае если в Системе не реализован модуль телефонного обслуживания, рекомендуется предоставлять возможность информационного обмена Системы с центром телефонного обслуживания.

3. Рекомендуется обеспечить следующие возможности по информированию

заявителей о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг:

3.1. инициация звонка заявителю по мере изменения статуса обрабатываемой государственной или муниципальной услуги;

3.2. прием звонка заявителя с последующей возможностью предоставления ему информации о текущем статусе предоставления государственных или муниципальных услуг;

3.3. организация голосового меню посредством приема тональных сообщений управления личным кабинетом заявителя;

3.4. оповещение о наличии дел в работе посредством голосового меню с возможностью выбора конкретного заявления;

3.5. оповещение о состоянии выбранного дела при выборе его из голосового меню.

4. В Системе рекомендуется реализовать возможность записи контактной информации (номер телефона) заявителя и фиксации факта уведомления заявителя о готовности результата оказания государственной или муниципальной услуги по телефону.

XVI. Выдача экземпляров электронных документов на бумажном носителе по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг и выписок из информационных систем, органов, предоставляющих услуги

1. Рекомендуется реализовать в Системе возможность составления экземпляров электронных документов на бумажном носителе, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими услуги, а также выписки из информационных систем органов, предоставляющих услуги, в соответствии с требованиями к содержанию и формату таких выписок, установленными соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и иными правовыми актами.