

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО РАЗРАБОТКЕ И МОДЕРНИЗАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОГО ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ)

Цели разработки/модернизации портала региональных и муниципальных государственных услуг (РПГУ).

Целью разработки/модернизации портала региональных и муниципальных государственных услуг является:

- Организация единого информационного пространства региона, с открытым доступом к сведениям обо всех муниципальных и региональных государственных услугах, и органах исполнительной власти;
- Оптимизация существующих процессов информирования граждан об предоставляемых региональных и муниципальных государственных услугах в разрезе жизненных ситуаций и категорий услуг;
- Обеспечение возможности для граждан осуществить запись на прием в региональные и муниципальные органы и организации;
- Обеспечение возможности для формирования гражданами запросов, необходимых для предоставления услуг;
- Прием от граждан и регистрация соответствующими органами и организациями документов (сведений), необходимых для предоставления региональных и муниципальных услуг;
- Обеспечение порталом возможности для граждан оплатить государственную пошлину за предоставление услуги, плату за предоставление региональных или муниципальных услуг.
- Информирование граждан, пользователей портала, о ходе предоставления и о результате предоставления региональных и муниципальных услуг.
- Обеспечение гражданам возможности оценить качество предоставления услуг.
- Обеспечение порталом возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб граждан в процессе получения услуг.
- Автоматизация процессов предоставления региональных и муниципальных государственных услуг в электронном виде гражданам региона.

Модульное внедрение

Мы предлагаем модульный подход к внедрению портала, который заключается в следующем:

1. Собираются требования от заказчика на все компоненты портала.
2. Выбираются требования, которые имеют наиболее высокий приоритет.
3. Выбирается модули и решения, которое наилучшим образом удовлетворяет потребностям заказчика.
4. Решение внедряется на платформе заказчика в случае модернизации или на платформе, разработанной нами.
5. Повторяется цикл с п.1

Мы рекомендуем начать внедрение с типовой версии портала региональных и муниципальных услуг (РПГУ).

В типовую версию уже включен дизайн портала, схожий с дизайном федерального портала государственных услуг, основные информационные разделы, модули, виджеты и сервисы, так же развертывание портала и обучение администраторов.

Внедрение типовой версии позволит получить быстрый результат и подготовить платформу для дальнейшего развития.

Также в перечень работ по разработке/модернизации РПГУ могут быть включены работы по переходу РГУ с версии 3.X на Реестр госуслуг версии 4.0. и выше.

Документация и обучение

Для проведения работ по разработке или модернизации РПГУ мы подготавливаем техническую документацию по разработке/модернизации портала РПГУ, а также ведём документальное сопровождение всех этапов тестирования и эксплуатации.

Выполнение работ по проведению подготовки администраторов и пользователей РПГУ подтверждается протоколом проведения подготовки.

Основания для выполнения работ:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г, № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
- Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия".
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 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".
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25 января 2013г. № 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг".
- Приказ Минкомсвязи России от 11 января 2012г. № 1 "Об утверждении требований к техническому описанию интерактивных форм заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещаемых в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и Порядка разработки и размещения интерактивных форм заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещаемых в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".
- Приказ Минкомсвязи России от 27 декабря 2010 г. № 190 "Об утверждении технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия";
- Приказ Федерального казначейства от 30.11.2012 № 19н "Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы государственных и муниципальных платежей".
- Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (утв. распоряжением Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р).
- Методические рекомендации по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствии с Требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг и Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде от 27 декабря 2016 г.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг".

Состав услуг по разработке и модернизации Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее РПГУ):

- Реализация ВЕБ-страниц для РПГУ с учетом требований к эргономике и эстетике, в том числе материалов репозитория Минкомсвязи по дизайну. Интерфейс РПГУ имеет визуальную схожесть единым порталом государственных и муниципальных услуг (<https://beta.gosuslugi.ru/>), в том числе графическую визуализацию популярных услуг.
- Разработка интерактивных форм запросов (заявлений) на получение услуги, а именно:
 - возможность формирования произвольной интерактивной формы, в том числе и из стандартных элементов профиля ЕСИА, с возможностью указания параметров формата-логического контроля, источников автозаполнения и списков для выбора;
 - настройка печатной формы заявления;
 - возможность сохранения печатной формы в форматах docx, pdf.

При разработке РПГУ реализован следующий состав действий при предоставлении услуги, которые могут быть в электронной форме:

- а) Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги, а именно:
 - отображение информации из реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Заказчика версии 4 или выше;
 - возможность группировки услуг выбором в панели администрирования;
 - возможность настройки отображения виджетов на главной странице с названием сгруппированных услуг.
- б) Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги, а именно:
 - возможность отображения информации о календаре для записи на прием из ведомства, оказывающее данную услугу.
 - возможность направления информации о бронировании выбранного временного интервала в личный кабинет юридического лица.
 - возможность подключения модуля к любой выбранной услуге с использованием личного кабинета РПГУ для пользователей с ролью администратор.
- в) Формирование запроса, а именно возможность подачи в электронной форме заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также иных документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе, заверенных электронной подписью заявителя (при необходимости).
- г) Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, а именно возможность прикрепления файлов определенного формата для направления в ведомства дополнительных документов или сканированных копий заполненных заявлений.

д) Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, а именно возможность оплаты государственных, муниципальных услуг и платных услуг, оказываемых государственными и муниципальными, автономными и бюджетными учреждениями с использованием электронных сервисов, таких как банковская карта международных платежных систем Visa и MasterCard, либо иным способом проведения заявителем оплаты в электронном виде.

е) Получение результата предоставления услуги, а именно обеспечение доступа авторизованного пользователя к личному пространству в РПГУ, содержащему интерфейсы подачи заявлений, работу с черновиками заявлений, получения сведений о ходе рассмотрения заявления и получения результатов оказания услуги и прочее.

ж) Получение сведений о ходе выполнения запроса, а именно обеспечение работы с записавшимися гражданами, предоставляющий возможность подтвердить запись, отклонить с указанием причины, распечатать список записавшихся и анкету по каждому заявителю с указанием всей указанной информации. Информация о статусе заявки должна отображаться в личном кабинете заявителя (физического лица) в режиме реального времени. Все заявки хранятся в базе данных РПГУ.

з) Осуществление оценки качества предоставления услуги, а именно:

- возможность организации опросов удовлетворенности Заявителей процессом предоставления услуг в электронной форме по двум направлениям: перечень услуг, функциональные возможности РПГУ;
- возможность подачи Заявителями предложений по организации процесса предоставления услуг.

и) Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего, а именно возможность подачи жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги.

Реализация действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается следующими техническими средствами РПГУ:

1. Обеспечение органом или организацией получения заявителем информации о порядке и сроках предоставления услуги.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства:

- соответствующая информация внесена и актуализируется в Региональном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) версии 4;
- информация об услуге размещена и регулярно обновляется на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) путем интеграции сайта с РГУ версии 4.

2. Обеспечение органом, организацией или многофункциональным центром записи заявителя на прием для подачи запроса о предоставлении услуги.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства:

- обеспечивается возможность для заявителя ознакомиться с расписанием работы ведомства и осуществить запись на прием в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного графика приема заявителей. Расписание работы ведомства настраивается в Личном кабинете Администратора ведомства, настраивается на 1 месяц вперед с учетом перерывов в течение дня, обязательно указывается уникальная продолжительность оказания каждой услуги. Доступ Администратора ведомства после авторизации через ЕСИА предоставляется Администратором РПГУ. Заявитель имеет возможность направить информацию о бронировании выбранного временного интервала в личный кабинет Администратора ведомства. Если время для записи забронировано одним заявителем, то для других заявителей оно не доступно;
- при осуществлении записи на прием от заявителя не требуется совершения иных действий, кроме прохождения процедуры идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и указания цели приема. После авторизации через ЕСИА заявитель имеет возможность выбрать услугу, офис оказания услуги, подать заявку и отслеживать ее выполнение в Личном кабинете.

3. Обеспечение органом или организацией возможности для формирования заявителем запросов, необходимых для предоставления услуги.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства:

- для заявителя реализована возможность сформировать необходимый для предоставления услуги запрос посредством заполнения интерактивных форм запросов о предоставлении услуг. Интерактивные формы запросов формируются Администратором РПГУ и прикрепляются к перечню (или к одной) услуге. Заявитель после выбора услуги имеет возможность заполнить форму и отправить в ведомство, за которым закреплена услуга;
- на РПГУ размещаются образцы заполнения электронной формы запроса и размещены в единой библиотеке на странице РПГУ, систематизированы по тематике;
- форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется в порядке, определяемом органом (организацией), после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса;
- при выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса. Устанавливается при первом формировании формы заявлений, допускается редактирование;

- при формировании запроса в Личном кабинете заявителя обеспечиваются возможности, предусмотренные следующими пунктами:
 - а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
 - б) возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;
 - в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
 - г) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
 - д) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных портале услуг, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;
 - е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;
 - ж) возможность доступа заявителя на портале услуг к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев (архив заявлений);
- направление заполненного заявления в орган, предоставляющий услугу организовано путем поступления заявлений в Личный кабинет администратора ведомства, предоставляющего услугу. Предусмотрена возможность отображения информации о записавшихся гражданах в отдельном разделе с учетом всей направленной информации.

4. Прием от заявителя и регистрация органом или организацией документов (сведений), необходимых для предоставления услуги.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства:

- заявление в электронной форме, направленное заявителем, размещается в информационной системе (РПГУ), обеспечивающей предоставление услуги в электронной форме;
- принятие органом или организацией от заявителя документов в электронной форме исключает необходимость их повторного представления на бумажном носителе, а также подачи запроса на бумажном носителе при личном посещении, если иное не предусмотрено федеральными законами, указами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации.

5. Обеспечение органом или организацией возможности для заявителя оплатить государственную пошлину за предоставление услуг и иные платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства:

- обеспечена возможность для заявителя оплатить государственную пошлину за предоставление услуги, иной платеж, по предварительно заполненным органом (организацией) реквизитам, а именно возможность оплаты государственных, муниципальных услуг и платных услуг, оказываемых государственными и муниципальными, автономными и бюджетными учреждениями с использованием электронных сервисов, таких как банковская карта международных платежных систем Visa и MasterCard, либо иным способом проведения заявителем оплаты в электронном виде, на основании следующих реквизитов, включая, но не ограничиваясь:
 - ✓ получатель платежа;
 - ✓ сумма платежа;
 - ✓ назначение платежа;
 - ✓ идентификатор плательщика;
 - ✓ идентификатор начисления;
- заявителю обеспечена возможность сохранения платежного документа, заполненного или частично заполненного в соответствии с правилами указания информации в реквизитах распоряжений о переводе денежных средств в уплату платежей в бюджетную систему Российской Федерации;
- возможность оплатить государственную пошлину за предоставление услуги имеет возможность любой авторизованный через ЕСИА пользователь РПГУ4;
- в целях получения информации, подтверждающей внесение заявителем платы за услугу, орган или организация самостоятельно направляют запрос в государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах и информируют заявителя в едином личном кабинете о факте получения информации, подтверждающей внесение заявителем платы за услугу.

6. Обеспечение органом или организацией получение заявителем результата предоставления услуги.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства:

- заявителю в Личном кабинете обеспечено получение на РПГУ электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (при возможности формирования такого документа);
- результат услуги, полученный в электронной форме, может быть сохранен в личном кабинете на РПГУ с возможностью для заявителя в любое время после такого сохранения получить к нему доступ и сохранить его компьютер в электронной форме.

7. Направление органом или организацией заявителю сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства:

- заявителю направляются следующие виды уведомлений:

а) уведомление (подтверждение) о записи на прием в орган (организацию) или многофункциональный центр, содержащее сведения о дате, времени и месте приема, направленное на электронную почту заявителя;

б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, направленное в Личный кабинет и на электронную почту заявителя;

в) уведомление о факте получения информации, подтверждающей оплату услуги, направленное на электронную почту заявителя;

г) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги, направленное в Личный кабинет и на электронную почту заявителя.

8. Обеспечение органом или организацией возможности для заявителя оценить качество предоставления услуги.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства:

- обеспечена возможность заявителю оценить качество выполнения в электронной форме каждой административной процедуры предоставления услуги непосредственно после ее завершения, посредством опросного модуля, обеспечивающего возможность оценки качества предоставления государственных услуг;
- для оценки качества выполнения в электронной форме административных процедур предоставления услуги используются такие критерии качества, как доступность информации о порядке предоставления государственных услуг, доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления государственных услуг, доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственных услуг, время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления государственных услуг, удобство процедур предоставления государственных услуг, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственных услуг, а также получения результата предоставления государственных услуг.

9. Обеспечение органом или организацией возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Для выполнения действия в электронной форме предлагаются следующие средства: предусмотрена возможность для заявителя направить жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу,

должностного лица органа в ходе предоставления услуги путем заполнения формы жалобы (после авторизации заявителя через ЕСИА) и отправки ее в Личный кабинет Администратора ведомства, предоставляющего услугу.

Таким образом, наши услуги включают в себя разработку и модернизацию следующих функциональных модулей и интерфейсов:

- *система управления контентом РПГУ;*
- *интеграция с ЕСИА;*
- *интеграция с государственной информационной системой "Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)";*
- *протокол действий;*
- *личный кабинет;*
- *оказание государственной (муниципальной) услуги;*
- *оплата государственной пошлины за предоставление услуг и иные платежи*
- *оценка качества предоставления услуги;*
- *направление жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа в ходе предоставления услуги.*

Программная платформа

Типовой портал РПГУ - это информационная система, которая работает под управлением CMS «1С-Битрикс» версии «Эксперт», но не ограничивается данной CMS, возможна реализация на других движках.

В качестве операционной системы рекомендуем CentOS release 6.5.

В качестве веб-сервера Apache 2.4

В качестве СУБД MySQL 5.6

Документация и обучение

Для проведения работ по разработке или модернизации РПГУ мы подготавливаем техническую документацию по разработке/модернизации портала РПГУ, а также ведём документальное сопровождение всех этапов тестирования и эксплуатации.

Подготовка пользователей системы

Выполнение работ по проведению подготовки администраторов и пользователей РПГУ подтверждается протоколом проведения подготовки.

Документация состоит из:

1. технологической инструкции;
2. руководства администратора;
3. руководства пользователя;
4. протокола проведения подготовки администратора и пользователей.

Проведение предварительных испытаний системы

Для проведения предварительных испытаний системы нами разрабатывается документ «Программа и методики предварительных испытаний», в соответствии с которым осуществляется проверка РПГУ на работоспособность.

По завершении предварительных испытаний, составляется и подписывается сторонами протокол предварительных испытаний и акта о приемке РПГУ в опытную эксплуатацию.

Проведение опытной эксплуатации системы

Для проведения оценки результатов опытной эксплуатации информационной системы нами разрабатывается документ «Программа и методика опытной эксплуатации».

По завершении этапа опытной эксплуатации, составляется и подписывается сторонами Протокол и Акт о завершении опытной эксплуатации.

Проведение приемочных испытаний системы

Для проведения приемочных испытаний системы нами разрабатывается документ «Программа и методикой приемочных испытаний». По завершении этапа приемочных испытаний РПГУ составляется и подписывается сторонами Акт о приемке РПГУ в эксплуатацию.

Требования к аппаратному обеспечению

Минимальная конфигурация аппаратного обеспечения для портала РПГУ предполагает использование одного физического сервера, на котором размещены все уровни приложения и службы портала.

Такая конфигурация обеспечивает подходящий уровень надежности и быстродействия системы в режиме разработки, тестирования и опытной эксплуатации.

Состав технических средств

Сервер РГУ:

- Процессор Intel E5-2660 2.20GHz 8 ядер
- Память 15Гб
- HDD 496Гб

Сервер РПГУ:

- Процессор Intel E5-2650 2.60GHz 8 ядер
- Память 8Гб
- HDD 123Гб

Клиентская машина:

- Процессор Intel Pentium 2.0 MHz
- Память 4Гб
- HDD 40Гб

Средства хранения и условия доступа

Специализированная система хранения не требуется.

Доступ клиента автоматизированного рабочего места к серверу требуется с помощью локальной сети пропускной способностью 100 Мб/с

Уровень гарантийной поддержки

Для непрерывного бесперебойного функционирования портала мы осуществляем гарантийное обслуживание в течении 12 месяцев с момента приемки РПГУ в эксплуатацию.

О разработчике: группа компаний «Фанки лайн» имеет большой опыт разработки интернет порталов для государственных и корпоративных заказчиков, в том числе, и в разработке региональных порталов государственных услуг.

С примером разработки можно ознакомиться по адресу <http://rpgu.volganet.ru/>, в настоящий момент РПГУ находится на стадии ввода в опытную эксплуатацию.

Для разработки порталов привлекаются высококвалифицированные специалисты из различных IT-отраслей. Гарантийное и постгарантийное обслуживание осуществляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Ответственные лица и контактные данные представителей компании-разработчика:

Капкаев Сергей Александрович
Телефон: +79620119042
e-mail: <mailto:kapkaevs@gmail.com>

Резникова Светлана Юльевна
Телефон: 8(499) 553-09-06
e-mail: <mailto:sr@funkyline.ru>