

**Об утверждении Порядка
функционирования и использования
информационной системы управления
муниципальными услугами г.Казани**

В целях информационного обеспечения процедуры предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании г.Казани в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 №236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг», на основании постановления Исполнительного комитета г.Казани от 01.12.2017 №4949 «О вводе в эксплуатацию информационной системы управления муниципальными услугами г.Казани» **обязываю:**

1. Утвердить Порядок функционирования и использования информационной системы управления муниципальными услугами г.Казани (далее – Система) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Определить МКУ «Управление информационных технологий и связи Исполнительного комитета муниципального образования города Казани» (Р.А.Ханнанов) техническим оператором Системы, наделив его полномочиями по обеспечению бесперебойного функционирования Системы и технической защите информации, обрабатываемой в ней, в соответствии с требованиями

законодательства Российской Федерации в сфере информационной безопасности.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя Аппарата Исполнительного комитета г.Казани Е.А.Варакина.

Руководитель

Д.Г.Калинкин

Утвержден распоряжением
Исполнительного комитета
г.Казани

от _____ № _____

**Порядок функционирования и использования
информационной системы управления
муниципальными услугами г.Казани**

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок, разработанный в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 №236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг», устанавливает правила функционирования и использования информационной системы управления муниципальными услугами г.Казани (далее – Система), включая требования к технологическим и лингвистическим средствам Системы и информационному взаимодействию с иными информационными системами.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлении Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 №236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

1.3. В настоящем порядке используются следующие определения:

- оператор Системы – уполномоченное юридическое лицо, осуществляющее деятельность по ее эксплуатации, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базе данных;
- технический оператор Системы – уполномоченное юридическое лицо, ответственное за техническое обеспечение бесперебойной эксплуатации

Системы, включая предоставление необходимого серверного оборудования и вычислительных мощностей для размещения Системы и ее ресурсов (самостоятельно либо с привлечением третьих лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации), а также техническую защиту обрабатываемой информации;

- АРМ – автоматизированное рабочее место;
- модуль поддержки пользователей Системы – форма обратной связи субъекта с оператором Системы.

1.4. Функционирование Системы осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 №236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

1.5. Основные принципы функционирования Системы:

- соблюдение организационного, методологического и информационного единства при оказании муниципальных услуг в электронном виде и предоставлении консультаций по муниципальным услугам;
- информационное обеспечение полного жизненного цикла предоставления муниципальной услуги с автоматическим формированием утвержденных документов;
- обеспечение возможности однократного ввода информации в Систему и многократного ее использования;
- обеспечение автоматизированного контроля корректности вводимой информации;
- обеспечение интерактивного взаимодействия с пользователями;
- минимизация объема информации, представляемой на бумажном носителе;
- обеспечение гибкости и расширяемости Системы на базе сервисной и микросервисной структуры взаимодействия частей Системы;
- обеспечение информационной безопасности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.6. Субъектами Системы являются:

- должностные лица Исполнительного комитета г.Казани и его структурных подразделений;
- заявители, обратившиеся за получением муниципальной услуги и их законные представители;
- иные лица, использующие Систему для реализации своих функций и полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.7. Информация об услугах, размещаемая в Системе, не является общедоступной и защищается авторизационными механизмами Системы.

1.8. Информация и документы, формируемые в Системе и передаваемые из Системы, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью.

1.9. Сведения, составляющие государственную тайну, в Системе не размещаются и не используются.

1.10. Информация и документы, размещенные в Системе, хранятся в порядке, определенном в соответствии с законодательством Российской Федерации.

II. Порядок функционирования Системы

2.1. Система является информационно-аналитическим инструментом, обеспечивающим работу участников процесса предоставления муниципальных услуг Исполнительным комитетом г.Казани, с единой централизованной базой услуг, содержащей всю необходимую информацию для принятия управленческих решений в ходе предоставления услуг Исполнительным комитетом г.Казани.

2.2. Доступ к Системе предоставляется субъектам Системы после прохождения процедуры аутентификации в информационной системе Российской Федерации «Единая система идентификации и аутентификации» (далее – ЕСИА).

2.3. Система обеспечивает единство нормативно-справочной информации путем формирования в Системе справочников, реестров и классификаторов, используемых субъектами Системы.

2.4. Обработка размещаемой в Системе информации предполагает ее систематизацию, проведение мониторинга и анализа, установление контроля, осуществление вычислительных и преобразовательных операций, присвоение статусов, установление взаимосвязей, обновление, изменение, использование, удаление, осуществляемые согласно положениям законодательства Российской Федерации и принятым в соответствии с ними подзаконным нормативным правовым актам.

2.5. Система обеспечивает автоматическое формирование документов на основе информации, введенной субъектами Системы, на всех этапах жизненного цикла управления услугами.

2.6. Обработка информации и документов, размещенных в Системе, осуществляется субъектами Системы в случаях и в сроки, которые определены регламентами предоставления муниципальных услуг.

2.7. Субъекты Системы формируют, согласовывают, утверждают в Системе соответствующую информацию и документы, предусмотренные регламентами предоставления муниципальных услуг.

2.8. Система обеспечивает интерактивное обучение пользователей.

2.9. Система обеспечивает реализацию функциональной возможности информационного обмена с иными информационными системами, являющимися частью Системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

2.10. Субъектам Системы запрещено осуществлять действия, направленные на нарушение процесса функционирования Системы, а именно:

- предоставлять муниципальные услуги в обход Системы;
- нарушать правила предоставления муниципальных услуг;
- вводить в Систему недостоверную и неактуальную информацию.

2.11. Система обеспечивает учет операций по формированию и предоставлению муниципальных услуг в электронном журнале, а также позволяет формировать (создавать) выписки из этих электронных журналов,

представляемые по запросам судебных, правоохранительных органов и органов, уполномоченных на осуществление контроля в сфере предоставления муниципальных услуг, в порядке и случаях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

2.12. Система функционирует и обеспечивает доступ к ее информационным ресурсам и обмену данными непрерывно и круглосуточно, за исключением случаев проведения технологических регламентных, наладочных, ремонтных и иных работ.

2.13. Система обеспечивает защиту информации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере информационной безопасности на всех этапах ее обработки.

III. Порядок использования Системы

3.1. Субъект системы при выполнении функции «Консультация по муниципальной услуге» должен выполнить в системе следующие действия:

- внести необходимые сведения о заявителе (представителе заявителя);
- нажать кнопку «Зарегистрировать консультацию»;
- выбрать из перечня муниципальную услугу, по которой осуществляется консультация;
- указать необходимые данные заявителя (указать необходимые данные представителя заявителя);
- указать предмет консультации;
- после консультации заявителя нажать кнопку «Завершить консультацию»;
- ввести данные, запрашиваемые системой по завершении консультации в зависимости от муниципальной услуги.

В случае нештатного завершения работы АРМ (сбой электропитания, отсутствие сетевого соединения с Интернетом и т.п.) необходимо снова авторизоваться в Системе, найти в списке незавершенных консультаций нужную и завершить ее.

3.2. Прием заявления и документов в бумажной форме, необходимых для предоставления муниципальной услуги, сотрудником Исполнительного комитета г.Казани выполняется в следующем порядке:

- внести необходимые сведения о заявителе (представителе заявителя);
- убедиться в наличии у представителя заявителя законных оснований представлять заявителя;
- выбрать из перечня необходимую муниципальную услугу;
- в случае соответствия представленных документов требованиям административного регламента оказания услуги нажать кнопку «Принять документы»;
- указать необходимые данные заявителя (указать необходимые данные представителя заявителя и сведения об основаниях, на которых он представляет заявителя);
- указать необходимые данные предмета муниципальной услуги;
- нажать кнопку «Принять» (в этот момент заявление считается юридически принятым и начинается предоставление муниципальной услуги).

3.3. Рассмотрение заявления на предоставление муниципальной услуги при подаче электронного заявления через портал муниципальных услуг (uslugi.kzn.ru) сотрудником Исполнительного комитета г.Казани выполняется в следующем порядке:

- выбрать заявление в списке новых заявлений и нажать кнопку «Просмотреть»;
- просмотреть данные заявления и прилагаемые скан-копии документов на предмет соответствия ожидаемым документам (приложены требуемые по регламенту предоставления услуги документы, приложенные документы читабельны);
- в случаях, предусмотренных регламентом предоставления соответствующей муниципальной услуги, отказать в приеме заявления (например, приложены нечитаемые скан-копии, чистые листы или не соответствующие регламенту документы); для этого нажать кнопку «Отказать» и указать причину отказа;

- если заявление заполнено верно и все поданные документы верны, нажать кнопку «Принять» (с этого момента заявление считается принятым).

3.4. Предоставление муниципальной услуги сотрудником Исполнительного комитета г.Казани выполняется в следующем порядке:

- выбрать в списке новых услуг (созданных по факту приема поступивших в соответствии с регламентом услуги заявлений) требуемую услугу и нажать кнопку «Просмотреть»;

- в открывшемся окне нажать кнопку «Назначить мне» (с этого момента текущий пользователь назначается ответственным исполнителем этой муниципальной услуги);

- после назначения ответственного исполнителя выполняются необходимые запросы в СМЭВ;

- при получении ответов на все запросы ответственный исполнитель принимает решение о предоставлении услуги или отказе в ее предоставлении в соответствии с регламентом предоставления муниципальной услуги, нажав на соответствующую кнопку;

- после принятия решения о предоставлении муниципальной услуги она передается на утверждение ответственному за предоставление этой муниципальной услуги должностному лицу.

3.5. Утверждение результата муниципальной услуги или мотивированного отказа в ее предоставлении выполняется ответственным должностным лицом Исполнительного комитета г.Казани в следующем порядке:

- выбрать в списке рассмотренных услуг услугу, которую необходимо утвердить, и нажать кнопку «Просмотреть»;

- в случае согласия с решением ответственного исполнителя – подписать его личной электронной подписью;

- в случае несогласия с решением ответственного исполнителя – нажать кнопку «Отправить на доработку» и в появившемся окне указать причину возврата на доработку.

VI. Требования к технологическим и лингвистическим средствам Системы

4.1. В части требований к технологическим средствам Системы технический оператор Системы обеспечивает:

- централизацию управления вычислительными мощностями и информационными ресурсами Системы;
- применение программно-аппаратных средств Системы, антивирусной защиты, криптографической защиты информации, контроль целостности и защиты информации от несанкционированного доступа, уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;
- исключение возможности несанкционированного доступа к техническим средствам Системы;
- резервное копирование информации и документов, а также электронных журналов учета операций в целях восстановления базы данных Системы или ее компонентов.

4.2. В части обеспечения требований к лингвистическим средствам Системы оператор Системы размещает информацию в Системе на государственном языке Российской Федерации, за исключением наименований иностранных юридических и физических лиц, товарных знаков, которые могут быть указаны с использованием букв латинского алфавита.

V. Обеспечение функционирования Системы

5.1. Оператор Системы:

- осуществляет мониторинг и контроль функционирования Системы в целом;
- осуществляет анализ требований и предложений пользователей по работе в Системе, проектирование и приемку новых и доработанных функциональных модулей Системы;
- определяет права субъектов в Системе;

- организывает прием, регистрацию и передачу в обработку заявок пользователей, поступивших посредством модуля поддержки пользователей Системы, формирование ответов субъектам Системы;
- контролирует своевременную обработку обращений, поступивших от субъектов Системы посредством модуля поддержки пользователей Системы;
- взаимодействует с представителями иных муниципальных информационных систем по вопросам организационно-методологического характера;
- взаимодействует с контрольными органами по вопросам предоставления муниципальных услуг в части функционирования Системы;
- организывает обучение пользователей Системы и своевременную актуализацию методических материалов (инструкций) по работе в Системе;
- организывает своевременную актуализацию справочников, реестров и иных данных Системы;
- устанавливает регламенты использования Системы;
- организует процесс полного перехода от процесса предоставления муниципальных услуг на бумажном носителе к процессу представлению муниципальных услуг в электронном виде;
- организует работы по защите информации, обрабатываемой в Системе, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- размещает информацию о плановых работах и случаях прекращения доступа к Системе.

5.2. Технический оператор Системы:

- обеспечивает устойчивое функционирование Системы и доступ к ее информационным ресурсам и обмену данными непрерывно и круглосуточно, за исключением случаев проведения технологических регламентных, наладочных, ремонтных и иных работ;
- обеспечивает работоспособность аппаратного обеспечения Системы, включая серверное и коммуникационное оборудование, используемое Системой;

- взаимодействует с представителями иных муниципальных информационных систем по вопросам технического характера, входящим в компетенции технического оператора Системы;
- информирует оператора Системы о планируемых технических работах, влияющих на функционирование Системы, не позднее чем за два дня до их проведения;
- организует оповещение оператора Системы о возникновении технических и иных проблем, затрудняющих доступ к Системе, влекущих невозможность доступа к информации, в срок, не превышающий один час с момента прекращения доступа, а также осуществляет принятие необходимых мер по их устранению;
- обеспечивает учет и документирование случаев сбоя работы Системы;
- обеспечивает сохранность информации, размещенной в Системе, путем осуществления ежедневного резервного копирования базы данных;
- обеспечивает безопасность и организационно-техническую защиту информации от повреждения и (или) утраты, а также от несанкционированного доступа путем выполнения требований по защите информации, обрабатываемой в Системе, в соответствии с законодательством Российской Федерации в области защиты информации;
- осуществляет рассмотрение заявок пользователей по вопросам технического обеспечения Системы, переданных оператором Системы посредством модуля поддержки пользователей Системы, и принимает меры по их исполнению в пределах компетенций технического оператора Системы.

5.3. Оператором Системы обрабатываются заявки (обращения) субъектов Системы только в случае их направления посредством модуля поддержки пользователей Системы. Обращения посредством телефонной связи не принимаются.