|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ** |  | **УТВЕРЖДАЮ** |
| Директор департамента  государственного  регулирования в экономике  Минэкономразвития  Российской Федерации |  | Первый заместитель генерального директора  ЗАО «Интерфакс» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.И. Херсонцев |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Герасимов |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г. |
| М.П. |  | М.П. |

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

доработанной

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

на 22 листах

Действует с 7 сентября 2014 г.

Москва 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Термины, сокращения и определения 3

1. НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ 4

1.1. Наименование дорабатываемой автоматизированной системы 4

1.2. Вид деятельности, для автоматизации которой предназначена система 4

1.3. Перечень объектов автоматизации, на которых используется система 5

1.4. Перечень функций, реализуемых системой 6

1.4.1. Функции сайта «Ваш контроль» 6

1.4.2. Функции подсистемы «Кабинет управления органа власти» 11

1.4.3. Функции подсистемы «Модерирование» 12

1.4.4. Функции подсистемы «Рабочая область поставщиков данных» 12

1.4.5. Функции подсистемы «Администрирование» 12

1.4.6. Функции подсистемы «Интеграционный блок» 15

2. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ 16

2.1. Структура системы и назначение ее частей 16

2.2. Сведения об АС, необходимые для обеспечения эксплуатации системы 18

2.3. Описание функционирования системы и частей системы 18

3. ОПИСАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ АС С ДРУГИМИ СИСТЕМАМИ 20

3.1. Перечень систем, с которыми связана данная АС 20

3.2. Описание связей между системами 20

3.3. Описание регламента связи 22

3.4. Описание взаимосвязей АС с подразделениями объекта автоматизации 22

# Термины, сокращения и определения

Таблица 1. Термины

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Определение** |
| ЕПГУ | Единый портал государственных услуг (gosuslugi.ru) |
| ИАС МКГУ, Система, vashkontrol.ru, Портал, сайт | Автоматизированная информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг, доступная через сеть Интернет (https://vashkontrol.ru/) |
| СМЭВ | Система межведомственного электронного взаимодействия |
| ФРГУ | Информационная система «Федеральный реестр государственных услуг» |

Прочая техническая терминология понимается в соответствии с действующими стандартами и рекомендациями международных органов, ответственных за вопросы стандартизации в сети Интернет.

# 1. НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

## 1.1. Наименование дорабатываемой автоматизированной системы

Полное наименование: Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг.

Краткое наименование: ИАС МКГУ, Система, vashkontrol.ru.

## 1.2. Вид деятельности, для автоматизации которой предназначена система

ИАС МКГУ разработана в начале 2012 года по заказу Министерства экономического развития Российской Федерации в рамках реализации мероприятий государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)». В период с конца 2012 по 2013 гг. проводились работы по внедрению и развитию Системы.

На сайте "Ваш контроль" собираются оценки и комментарии о качестве государственных услуг. Пользователи могут написать о работе государственных органов и оценить их работу, а также посмотреть оценки и отзывы, оставленные другими пользователями.

12 декабря 2012 г. Правительство РФ утвердило постановление №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».

Постановление дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных услуг, оценивая работу чиновников в конкретном месте, по конкретной услуге.

Под это постановление ИАС МКГУ была доработана и появилась возможность собирать мнения граждан по разным каналам: через отправку смс-сообщений, телефонные звонки с просьбой оценить качество услуги, опросы через электронные терминалы в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг. Также остался ранее доступный способ - сбор мнений через Интернет.

На основании мнений получателей государственных услуг, собранных в БД ИАС МКГУ, ежеквартально формируется сводная оценка по каждому ведомству, его региональному или структурному подразделению. Сводные оценки направляются в федеральные органы исполнительной власти, которые в соответствии с постановлением Правительства № 1284 принимают соответствующие меры. Исходя из выставленных гражданами оценок, могут приниматься решения "о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей".

## 1.3. Перечень объектов автоматизации, на которых используется система

Объектом автоматизации являются процессы мониторинга качества государственных услуг, а именно:

* сбор, обработка и мониторинг результатов оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, c целью выполнения ППРФ №1284;
* предоставление сервисов сторонним информационным системам для взаимодействия с БД ИАС МКГУ, для обобщения и анализа данных с оценками граждан о качестве предоставления государственных услуг в ИАС МКГУ;
* формирование отчетов, реализующих алгоритмы обобщения данных для ежеквартальных и годовых отчетов территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации (их структурных подразделений) на основе поступивших в ИАС МКГУ оценок граждан о качестве государственных услуг;
* раскрытие данных с оценками граждан о качестве государственных услуг в машиночитаемых форматах;
* современный сервис поиска и доступа к размещаемой на сайте информации;
* управление пользователями (регистрация, назначение ролей, формирование ролей для доступа к тем или иным объектам системы, логирование действий пользователей в системе);
* настройка информации, отображаемой на портале ИАС МКГУ;
* настройка параметров функционирования прикладного программного обеспечения и выполнения служебных процедур;
* встроенные функции мониторинга и управления контентом (в том числе актуализация справочников).

## 1.4. Перечень функций, реализуемых системой

### 1.4.1. Функции сайта «Ваш контроль»

#### Функциональный блок «Полнотекстовый поиск услуг»

ФБ «Полнотекстовый поиск услуг» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Поиск услуг по введению в поисковую строку понятной последовательности слов из названия услуги, ведомства и места получения.
2. Сокращение результата выдачи с помощью выбора конкретной услуги, ведомства и адреса в появляющейся подсказке.
3. Переход на страницу выбранной услуги и ведомства, чтобы оставить свой отзыв
4. Переход на форму, чтобы в ручную ввести недостающее ведомство, услугу или адрес, в случае если нужная услуга, или ведомство, или адрес не были найдены, на сайте

#### Функциональный блок «Каталоговый поиск услуг и ведомств»

ФБ «Каталоговый поиск услуг и ведомств» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Поиск услуг по каталогу, разбитому на различные категории, в разделе сайта «Каталог услуг»
2. Выбор и переход в категорию для сужения поиска.
3. Переход на страницу выбранной услуги.
4. Поиск ведомств по каталогу, разбитому на уровни подчинения вышестоящим органам исполнительной власти, в разделе «Каталог ведомств».
5. Переход по дереву ведомств.
6. Переход на страницу выбранного ведомства.

#### Функциональный блок «Страница ведомства»

ФБ «Страница ведомства» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Просмотр следующей информации представленной на странице выбранного ведомства:
   1. Название ведомства полное.
   2. Название ведомства краткое (если есть).
   3. Вышестоящее ведомство.
   4. Список подчиненных ведомств.
   5. Список оказываемых услуг.
   6. Глава ведомства
   7. Адрес, телефон, факс, сайт, электронная почта
   8. Собранные оценки по данному ведомству в разбивке по источникам получения оценок и по показателям, с указанием количества оценок и среднего балла по каждому показателю.
   9. Совокупный график по количеству оценок и среднему баллу.
   10. Результаты мониторинга электронных государственных услуг, проводимый ежегодно по заказу Минэкономразвития Росси.
   11. Отзывы о полученных услугах в этом ведомстве, оставленные посетителями сайта.
   12. Информация о ведомстве.
2. Добавление информации в описание услуги.
3. Запуск обновления данных о ведомстве из ИС Федеральный реестр государственных услуг.
4. Создание виджета данного ведомства для размещения на сайте этого ведомства.
5. Создание запроса на доступ к подсистеме «Кабинет управления органа власти» для сотрудника этого органа власти, уполномоченного работать с отзывами граждан, оставленными на сайте «Ваш контроль».
6. Переход на страницу вышестоящего или подчиненного ведомства.
7. Переход на страницу выбранной услуги.

#### Функциональный блок «Страница услуги»

ФБ «Страница услуги» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Просмотр следующей информации представленной на странице выбранной услуги:
   1. Название услуги полное.
   2. «Народное название» услуги (если есть).
   3. Ведомство, оказывающее данную услугу.
   4. Адрес ведомства.
   5. Собранные оценки по данной услуге, оказанной в данном ведомстве в разбивке по источникам получения оценок и по показателям, с указанием количества оценок и среднего балла по каждому показателю.
   6. Совокупный график по количеству оценок и среднему баллу.
   7. Результаты мониторинга электронных государственных услуг, проводимый ежегодно по заказу Минэкономразвития Росси.
   8. Отзывы о полученной услуге, оставленные посетителями сайта.
   9. Информация об услуге.
2. Добавление информации в описание услуги.
3. Переход к анкете, чтобы оставить отзыв о качестве получения данной услуги.
4. Переход на страницу ведомства, оказывающего данную услугу.

#### Функциональный блок «Оставить отзыв»

ФБ «Оставить отзыв» предоставляет аутентифицированным пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Выставление оценок на вопросы анкеты.
2. Написание текстового комментария о качестве полученной услуги.
3. Формирование запроса на получение официального ответа от государственного органа на оставленный текстовый комментарий.
4. Прикрепление к отзыву файлов с изображением (до 5 штук, объемом до 5 Мб каждый файл).
5. Добавление к отзыву ссылки на видео.
6. Возможность оставить свое согласие на участие в дополнительном опросе, проводимом Минэкономразвития России и Минкомсвязи России о качестве предоставления услуг в электронной форме.
7. Сохранение оставленного отзыва в БД ИАС МКГУ с публикацией его на сайте «Ваш контроль» в открытом доступе для всех пользователей.

#### Функциональный блок «Новости»

ФБ «Новости» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Просмотр последних новостей данной предметной области на Главной странице сайта «Ваш контроль».
2. Осуществить переход ко всей ленте новостей.
3. Просмотр архивных новостей разбитых по годам и месяцам.
4. Выбор и просмотр полного текста любой новости.

#### Функциональный блок «Информация о проекте»

ФБ «Информация о проекте» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Просмотр страницы с информацией о проекте.
2. Переход по ссылкам на тексты нормативно-правовых документов, размещенных на сайте «Ваш контроль».
3. Переход в группу «Ваш контроль» в социальной сети Facebook.
4. Переход в Twitter сайта «Ваш контроль».
5. Отправление сообщения об обнаружении технических неполадок, некорректных данных или неудобств сайта с помощью заполнения специальной формы.
6. Просмотр и ознакомление с правилами портала.
7. Возможность задать вопрос для получения ответа в разделе сайта «Часто задаваемые вопросы».
8. Просмотр вопросов и ответов на них в разделе сайта «Часто задаваемые вопросы».
9. Скачивание информационной листовки для пользователей, чтобы распечатать и разместить на информационном стенде органа власти.

#### Функциональный блок «Документы»

ФБ «Документы» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Поиск мониторингов, проводимых по данной предметной области другими исследовательскими группами (не на сайте «Ваш контроль»), в разделе сайта «Документы».
2. Просмотр данных и материалов любого выбранного мониторинга, размещенных на сайте «Ваш контроль» в разделе «Документы».
3. Возможность скачать файлы с материалами исследований с сайта.

#### Функциональный блок «Открытые данные»

ФБ «Открытые данные» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Просмотр паспорта набора данных.
2. Возможность скачать файлы с набором открытых данных с сайта из раздела «Открытые данные».

#### Функциональный блок «Проверка оценки, оставленной по телефону или СМС»

ФБ «Проверка оценки, оставленной по телефону или СМС» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Ввод даты получения услуги и своего номера телефона.
2. Выдача информации об оценке, хранящейся в БД ИАС МКГУ, полученной от пользователя получившего услугу на заданную дату и оценившего его с заданного номера телефона в виде ответного СМС на пришедшее СМС с опросом.

#### Функциональный блок «Личный кабинет пользователя»

ФБ «Личный кабинет пользователя» предоставляет аутентифицированным пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Ведение регистрационной карточки пользователя.
2. Изменение пароля.
3. Наблюдение за выбранными услугами.
4. Быстрый переход на оставленные данным пользователем отзывы.
5. Управление виджетом.

#### Функциональный блок «Рейтинги»

ФБ «Рейтинги» предоставляет пользователям возможность выполнения следующих функций:

1. Просмотр рейтингов ведомств.
2. Выбор и просмотр оценок ведомства.
3. Сравнение двух выбранных ведомств по показателям.
4. Выбор региона для отображения только его территориальных отделений ведомств.
5. Выбор федерального органа власти для отображения рейтинга его территориальных отделений.

### 1.4.2. Функции подсистемы «Кабинет управления органа власти»

Подсистема «Кабинет управления органа власти» обеспечивает реализацию следующих функциональных возможностей:

1. Возможность отслеживать наличие новых отзывов/вопросов граждан, оставленных на Портале по конкретному ведомству или его территориальному подразделению;
2. Возможность отвечать на оставленные отзывы/вопросы и публиковать ответ на Портале. При этом опубликованный ответ должен визуально отличаться от ответов, оставленных пользователями, не являющимися представителями федеральных органов государственной власти;
3. Возможность отслеживать наличие и количество отзывов/вопросов граждан, оставленных на Портале по конкретному ведомству или его территориальному подразделению, оставшихся без ответа в течение заданного промежутка времени;
4. Возможность отслеживать наличие и количество ответов, оставленных представителем ведомства, отмеченных гражданами, как удовлетворен/не удовлетворен, в течение заданного промежутка времени.

### 1.4.3. Функции подсистемы «Модерирование»

Подсистема «Модерирование» обеспечивает реализацию следующих функциональных возможностей:

1. Просмотр новых отзывов;
2. Передача отзывов в Кабинет управления органа власти для работы с ним;
3. Просмотр трансферов - переход к отзывам, у которых орган власти введен пользователем вручную, поиск подходящего органа власти для отзыва с неопределенным органом власти.
4. Просмотр и восстановление удаленных отзывов.

### 1.4.4. Функции подсистемы «Рабочая область поставщиков данных»

Подсистема «Рабочая область поставщиков данных» обеспечивает реализацию следующих функциональных возможностей:

1. Подача заявки на регистрацию внешней информационной системы в ИАС МКГУ;
2. Авторизация для входа в подсистему;
3. Просмотр страницы с документацией, описывающей веб-сервисы ИАС МКГУ;

опроса;

1. Просмотр аналитики по выбранному ведомству;
2. Управление актуализацией справочников из ФРГУ;
3. Управление запросами на регистрацию внешних информационных систем:
   1. Согласование заявок на регистрацию
   2. Закрытие доступа к системе
4. Просмотр журнала обращений к веб-сервисам;
5. Просмотр и настройка системы.

### 1.4.5. Функции подсистемы «Администрирование»

Подсистема «Администрирование» обеспечивает реализацию следующих функциональных возможностей:

1. Ведение справочников:
   1. Справочник органов власти
      1. Просмотр справочника органов власти
      2. Поиск органа власти
      3. Просмотр страницы органа власти
      4. Добавление органа власти в справочник
      5. Редактирование информации об органе власти
      6. Удаление органа власти из справочника
   2. Справочник услуг
      1. Просмотр справочника услуг
      2. Поиск услуги
      3. Просмотр страницы услуги
      4. Добавление услуги
      5. Редактирование услуги
      6. Удаление услуги
      7. Просмотр подуслуги
      8. Добавление подуслуги
      9. Редактирование подуслуги
      10. Удаление подуслуги
      11. Просмотр списка категорий услуг
      12. Редактирование категории
      13. Удаление категории
      14. Жизненные ситуации
      15. Просмотр списка жизненных ситуаций
      16. Редактирование категории жизненной ситуации
      17. Удаление категории жизненной ситуации
      18. Типы представления услуг
      19. Просмотр списка типов предоставления услуг
      20. Добавление типа предоставления услуг
      21. Редактирование списка внутри типа предоставления услуг
      22. Редактирование типа предоставления услуг
   3. Справочник местоположений
      1. Просмотр справочника местоположений
      2. Просмотр страницы местоположения в справочнике местоположений
      3. Редактирование местоположения в справочнике местоположений
      4. Удаление местоположения из справочника местоположений
      5. Просмотр справочника ОКАТО
      6. Поиск местоположения в справочнике ОКАТО
2. Импорт данных:
   1. Импорт органов власти и услуг
   2. Импорт мониторинга электронных государственных услуг
3. Управление пользователями:
   1. Просмотр списка пользователей
   2. Просмотр страницы учетной записи пользователя
   3. Добавление учетной записи пользователя
   4. Редактирование учетной записи пользователя
   5. Удаление учетной записи пользователя
4. Управление контентом сайта
   1. Новости
      1. Просмотр списка новостей
      2. Просмотр новости
      3. Добавление новости
      4. Публикация новости
      5. Редактирование новости
      6. Удаление новости
   2. Вопросы F.A.Q.
      1. Просмотр списка вопросов F.A.Q.
      2. Просмотр вопроса раздела F.A.Q.
      3. Редактирование вопроса раздела F.A.Q.
      4. Удаление вопроса раздела F.A.Q.
   3. Вопросы от пользователей
      1. Просмотр списка вопросов пользователей
      2. Просмотр вопроса пользователя
      3. Публикация вопроса пользователя в разделе F.A.Q.
      4. Редактирование вопроса пользователя
      5. Удаление вопроса пользователя
   4. Фотогалерея
      1. Просмотр галереи
      2. Редактирование изображения
      3. Удаление изображения
      4. Восстановление изображения
   5. Редактирование информации «О проекте»
   6. Управление учетными записями пользователей
      1. Профиль пользователя
      2. Редактирование профиля пользователя
      3. Смена пароля
      4. Восстановление пароля

### 1.4.6. Функции подсистемы «Интеграционный блок»

Подсистема «Интеграционный блок» обеспечивает функцию предоставления сервисов сторонним информационным системам для автоматизированного взаимодействия с ИАС МКГУ.

Сервисы, функционирующие через СМЭВ, размещенны на Технологическом портале СМЭВ, доступном по адресу: <http://smev.gosuslugi.ru/portal/>.

Перечень сервисов интеграционного блока:

* + 1. Сервис выдачи коротких («народных») названий услуг внешним информационным системам через СМЭВ;
    2. Сервис приема стандартизированных данных с информацией о случаях предоставления государственных услуг из ведомственной информационной системы предоставления государственных услуг через СМЭВ;
    3. Сервис взаимодействия и обмена данными с подсистемой «SMS-шлюз» АИС ФТЦ через СМЭВ;
    4. Сервис взаимодействия и обмена данными с подсистемой «Телефонный центр» АИС ФТЦ или любым другим программным продуктом c аналогичной функциональностью через СМЭВ;
    5. Сервиса взаимодействия ИАС МКГУ с ИС «Федеральный реестр государственных услуг» для актуализации справочников по услугам и по ведомствам в ИАС МКГУ через СМЭВ;
    6. Сервис актуализации опросной формы о качестве предоставления государственных услуг через СМЭВ;
    7. Сервис передачи оценок из ИАС МКГУ во внешние информационные системы, который позволит получать сводные данные по оценкам для конкретного территориального органа;
    8. Модуль взаимодействия с легковесным сервисом актуализации ФРГУ.

# 2. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ

## 2.1. Структура системы и назначение ее частей

Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг представляет собой программный продукт, состоящий из нескольких подсистем, часть из которых имеют ограниченный доступ.

Открытая подсистема доступна всем пользователям Интернет по адресу <https://vashkontrol.ru> (далее сайт «Ваш контроль»).

Открытый сайт ИАС МКГУ обеспечивает реализацию следующих функциональных возможностей:

1. Оставление оценок, отзывов и комментариев о государственных услугах, предоставляемых в определенном ведомстве.
2. Проверка оценки, оставленной по телефону или по СМС, в случае участия пользователя в данных опросах согласно ППРФ 1284.
3. Просмотр сведений о качестве предоставления услуг, оставленных пользователями сайта:
   * просмотр wiki-справки по услуге или ведомству;
   * просмотр отзывов об услуге или ведомстве.
4. Редактирование wiki-справки по услуге или ведомству.
5. Просмотр рейтингов ведомств и услуг.
6. Просмотр библиотеки отчетов мониторингов.
7. Переход в подсистему «Рабочую область поставщиков данных», представляющей собой аналитический инструмент для анализа полученных данных с оценками граждан в разрезе ведомств, услуг, показателей, источников данных.
8. Переход в подсистему «Кабинет управления органа власти» предназначенный для работы с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, оставленными в открытой части сайта.
9. Переход в подсистему «Администрирование», предназначенную для управления контентом сайта.

Ссылки для перехода в подсистемы, имеющие ограниченный доступ (далее закрытые подсистемы), находятся на сайте «Ваш контроль». Ссылки видны зарегистрированным пользователям, имеющим права доступа в ту или иную закрытую подсистему.

К закрытым подсистемам относятся следующие:

1. «Рабочая область поставщиков данных» - подсистема имеющая доступ из сети Интернет по следующему адресу: <https://vashkontrol.ru/hershel>, представляет собой блок с инструментарием для поставщиков данных: аналитические отчеты, графики, загруженные пакеты данных.
2. «Кабинет управления органа власти» - подсистема имеющая доступ из сети Интернет по следующему адресу: <https://vashkontrol.ru/hershel/cabinet/departments>, представляет собой блок с инструментарием для сотрудника органа власти или его территориального подразделения: возможность формирования ответов на отзывы получателей услуг, оставивших вопрос на сайте <https://vashkontrol.ru>, возможность контролировать вышестоящими органами власти процесс формирования ответов подчиненными территориальными органами.
3. «Модерирование» - подсистема имеющая доступ из сети Интернет по следующему адресу <https://vashkontrol.ru/hershel/moderation>, предназначена для премодерации отзывов, оставленных пользователями на сайте.
4. «Администрирование» - подсистема имеющая доступ из сети Интернет по следующему адресу: <https://vashkontrol.ru/admin>, представляет собой блок с инструментарием для администратора сайта:
   * управление пользователями (регистрация, назначение ролей, формирование ролей для доступа к тем или иным объектам системы, логирование действий пользователей в системе);
   * настройка информации, отображаемой на портале ИАС МКГУ;
   * настройка параметров функционирования прикладного программного обеспечения и выполнения служебных процедур;
   * встроенные функции мониторинга и управления контентом (в том числе актуализация справочников).
5. «Интеграционный блок» - предоставляет сервисы сторонним информационным системам для автоматизированного взаимодействия с ИАС МКГУ.

## 2.2. Сведения об АС, необходимые для обеспечения эксплуатации системы

Сведения об ИАС МКГУ, необходимые для обеспечения эксплуатации системы представлены в документах, размещенных <http://aisup.economy.gov.ru/pubportal/>:

1. Руководство администратора системы (функции установки, настройки, восстановления ПО);
2. Описание программного обеспечения ИАС МКГУ.

## 2.3. Описание функционирования системы и частей системы

Описание функционирования системы и ее частей приведено в документах, размещенных <http://aisup.economy.gov.ru/pubportal/>:

1. Руководство пользователя ИАС МКГУ;
2. Руководство администратора системы (функции установки, настройки, восстановления ПО);
3. Руководство администратора портала (модератора);
4. Описание автоматизированных функций ИАС МКГУ;
5. Техническая и эксплуатационная документация для зарегистрированных в СМЭВ в соответствии с последней версией Методических рекомендаций по разработке электронных сервисов и применению технологии электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии, размещенных на Технологическом портале СМЭВ, доступном по адресу: <http://smev.gosuslugi.ru/portal/>, следующих сервисов:
6. сервиса выдачи коротких («народных») названий услуг внешним информационным системам через СМЭВ;
7. веб-сервиса приема стандартизированных данных с информацией о случаях предоставления государственных услуг из ведомственной информационной системы предоставления государственных услуг через СМЭВ;
8. веб-сервиса взаимодействия и обмена данными с подсистемой «SMS-шлюз» АИС ФТЦ через СМЭВ;
9. веб-сервиса взаимодействия и обмена данными с подсистемой «Телефонный центр» АИС ФТЦ или любым другим программным продуктом c аналогичной функциональностью через СМЭВ;
10. веб-сервиса взаимодействия ИАС МКГУ с ИС «Федеральный реестр государственных услуг» для актуализации справочников по услугам и по ведомствам в ИАС МКГУ через СМЭВ;
11. веб-сервиса актуализации опросной формы о качестве предоставления государственных услуг через СМЭВ.
12. Описание сервиса передачи оценок из ИАС МКГУ во внешние информационные системы.

# 3. ОПИСАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ АС С ДРУГИМИ СИСТЕМАМИ

## 3.1. Перечень систем, с которыми связана данная АС

Участниками информационного взаимодействия являются:

1. Ведомственные системы предоставления государственных услуг (при наличии).

2. Автоматизированная информационная система «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг» (далее – федеральный телефонный центр, АИС ФТЦ). Оператором данной системы является Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Данная система состоит из двух подсистем:

* «SMS-шлюз», осуществляющий отправку коротких текстовых сообщений гражданам с предложением оценить качество предоставления государственных услуг, и осуществляющий прием ответных сообщений от граждан;
* «Телефонный центр», обеспечивающий опрос граждан о качестве предоставления государственных услуг.

3. Информационные системы многофункциональных центров (далее – МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг (включая, типовую АИС «МФЦ» и не типовые автоматизированные информационные системы, используемые в МФЦ).

4. Единый портал государственных услуг (ЕПГУ), доступный по адресу <http://www.gosuslugi.ru> .

5. Информационная система «Федеральный реестр государственных услуг» (ФРГУ) (для стандартизации и актуализации справочника по услугам и справочника по ведомствам).

## 3.2. Описание связей между системами

Разработанные веб-сервисы, предназначенные для интеграции ИАС МКГУ с внешними информационными системами, перечислены в пункте 1.4.6 настоящего документа.

Для лучшего понимания контекста ниже приведено краткое описание работы интеграционного блока ИАС МКГУ с внешними системами.

Схема взаимодействия сторонних информационных систем с ИАС МКГУ через веб-сервисы представлена на рисунке 1.

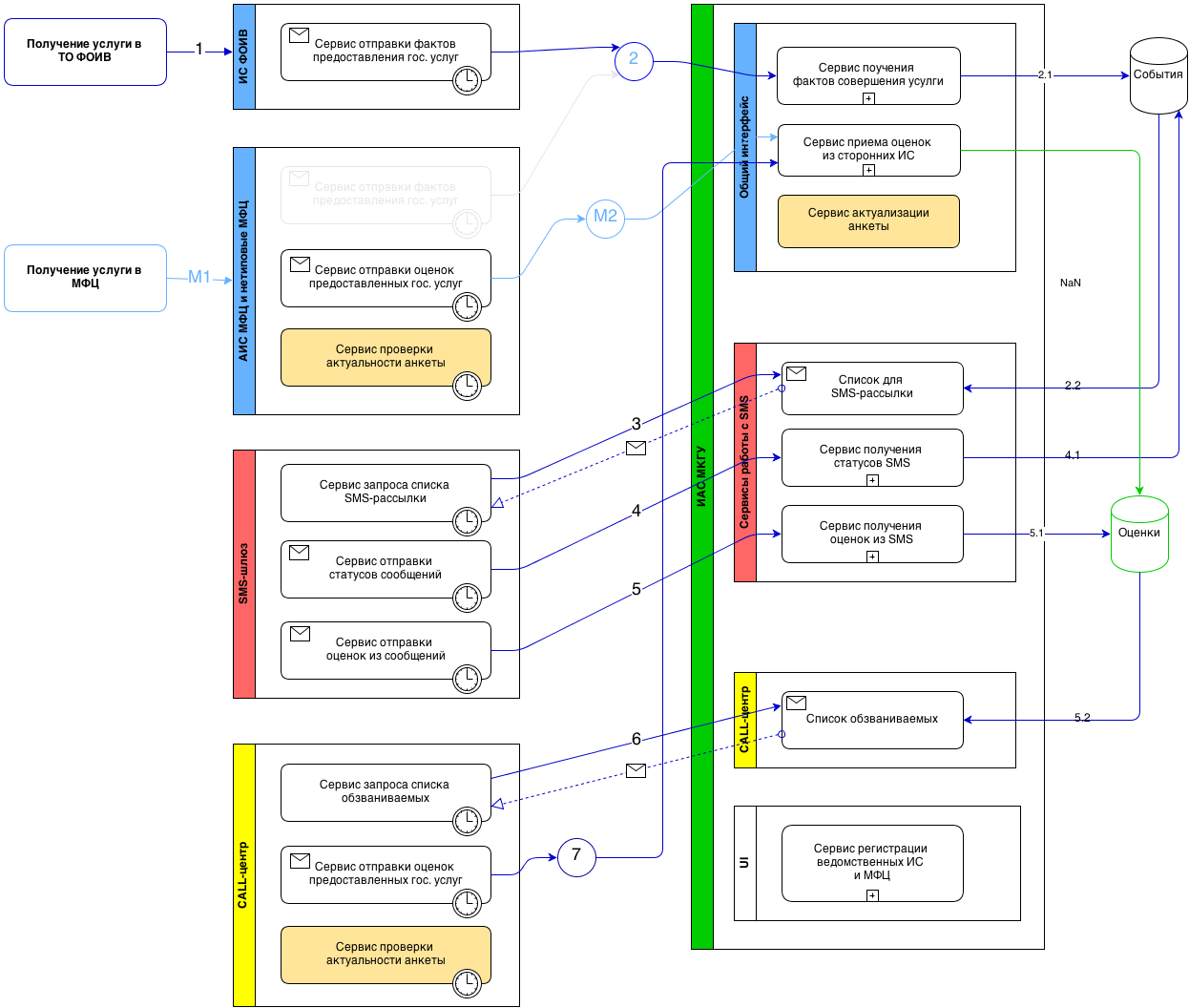


Рисунок 1. Схема взаимодействия информационных систем через веб-сервисы

Описание схемы для ведомственных систем:

1 – человек обращается в территориальный орган (далее ТО) федерального органа исполнительной власти Российской Федерации (их структурное подразделение) для получения услуги.

2 – информационная система ТО передает в ИАС МКГУ сообщение о факте получения услуги, в том числе дату оказания услуги и мобильный телефон пользователя.

2.1 – событие получает идентификатор в ИАС МКГУ.

2.2 – из событий формируется список мобильных телефонов для SMS-рассылки.

3 – подсистема «SMS-шлюз» запрашивает у ИАС МКГУ список мобильных телефонов для рассылки.

4 – подсистема «SMS-шлюз» отправляет в ИАС МКГУ сведения о статусах SMS.

4.1 – статусы фиксируются в событиях.

5 – подсистема «SMS-шлюз» отправляет оценки из ответных SMS в ИАС МКГУ.

5.1 – оценки записываются в ИАС МКГУ.

5.2 – на основании низких оценок формируется список обзвона.

6 – подсистема «Телефонный центр» запрашивает в ИАС МКГУ список обзваниваемых.

7 – подсистема «Телефонный центр» отправляет оценки в ИАС МКГУ полученные после обзвона.

Описание схемы для МФЦ:

М1 – человек обращается в МФЦ и оценивает полученную услугу через инфомат.

М2 – информационная система МФЦ отправляет собранные оценки в ИАС МКГУ.

## 3.3. Описание регламента связи

Регламент технического взаимодействия ИАС МКГУ с внешними информационными системами утвержден приказом Минэкономразвития России от 01.03.2013 г. №115 «Об утверждении требований к технологическим, программным и организационным средствам сбора данных, обеспечивающим возможность обработки и мониторинга результатов оценки в автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

Регламента по работе федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов российской Федерации и органов местного самоуправления с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенных в электронном виде в ИАС МКГУ утвержден приказом Министерства экономического развития Российской Федерации в начале 2014 года.

## 3.4. Описание взаимосвязей АС с подразделениями объекта автоматизации

Описание взаимосвязи ИАС МКГУ представлена в регламентах, описанных в пункте 3.3. настоящего документа.

### 