|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. |

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

на 15 листах

Действует с 7 сентября 2014 г.

Москва 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Термины, сокращения и определения 3

1. ВВЕДЕНИЕ 4

2. СТРУКТУРА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ 6

3. ФУНКЦИИ ЧАСТЕЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ 7

4. МЕТОДЫ И СРЕДСТВА РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ 12

5. ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА 14

6. СРЕДСТВА, РАСШИРЯЮЩИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОПЕРАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 15

# Термины, сокращения и определения

Таблица 1. Термины

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Определение** |
| ИАС МКГУ, Система, vashkontrol.ru, Портал, сайт | Автоматизированная информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг, доступная через сеть Интернет (https://vashkontrol.ru/) |
| НПРОД | Национальная платформа для распределенной обработки данных |

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

# 1. ВВЕДЕНИЕ

Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (далее ИАС МКГУ) предназначена для автоматизации процесса организации эффективной обратной связи с получателями услуг в целях обеспечения повышения эффективности и результативности мероприятий мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

АИС МКГУ доступна для загрузки организациям с официального портала Минэкономразвития России.

Развертывание Системы, сведения о ее техническом и информационном обеспечении описаны в Руководстве администратора системы (функции установки, настройки, восстановления ПО), доработанного в рамках Государственного контракта № ГК-25-ОФ/Д21 от 11 марта 2014 года (документ размещен по адресу: <http://aisup.economy.gov.ru/pubportal/>).

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.

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».

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.

Основными целями работ по развитию ИАС МКГУ, проводимых в 2014 году, являются:

* повышение количества собираемых оценок о качестве оказываемых электронных услуг посредством предоставления новых сервисов ИАС МКГУ внешним информационным системам;
* разработка сервисов ИАС МКГУ работающих через СМЭВ;
* организация работы федеральных органов исполнительной власти с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенных в электронном виде в ИАС МКГУ;
* оптимизация инструментария анализа и обработки информации с оценками граждан для работы ведомств.

# 2. СТРУКТУРА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ИАС МКГУ 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 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 Личный кабинет ведомства предназначенный для работы с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, оставленными в открытой части 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»
2. «Кабинет управления органа власти»
3. «Модерирование»
4. «Администрирование»

# 3. ФУНКЦИИ ЧАСТЕЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В данном разделе описаны функциональные возможности ИАС МКГУ.

#### 1. Функциональный блок «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

#### 2. Функциональный блок «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.

#### 3. Функциональный блок «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.

#### 4. Функциональный блок «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.

#### 5. Функциональный блок «Оставить отзыв» предоставляет 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.

#### 6. Функциональный блок «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.

#### 7. Функциональный блок «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.

#### 8. Функциональный блок «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.

#### 9. Функциональный блок «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».

#### 10. Функциональный блок «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.

#### 11. Функциональный блок «Личный кабинет пользователя» предоставляет 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.

#### 12. Функциональный блок «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.

# 4. МЕТОДЫ И СРЕДСТВА РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

По результатам доработки Системы сохранены ранее разработанные функциональные и пользовательские характеристики, в том числе обеспечены и сохранены все возможности авторизации пользователей ИАС МКГУ и ролевая модель, разработанные ранее.

Программное обеспечение, необходимое для функционирования Системы, состоит из следующих компонентов:

1. Серверное ПО:
   * Системное программное обеспечение:
     + Операционная система (ОС) Ubuntu 10.04;
   * Программные компоненты серверов приложений Системы:
     + Интерпретируемый язык Ruby 1.9.3, фреймворк Ruby on Rails v 3.2.2;
     + Система управления базами данных (СУБД) MySQL 5.5;
     + Сервер приложений Nginx и Unicorn (развертывание осуществляется с помощью Capistrano);
     + Прикладные программные средства:
       - полнотекстовой поиск реализован на открытой платформе Apache Solr;
       - объектно-ориентированное сетевое хранилище Redis.
2. Клиентское ПО:
   * IE 9.0 и выше, Safari 5 и выше, Chrome 12 и выше, FireFox 4 и выше, Opera 10 и выше;
   * Microsoft Office 2003 и выше.

Требования к серверу БД:

* два 4-х ядерных процессора Xeon с тактовой частотой не менее 2.3Ггц;
* не менее 24Гб оперативной памяти;
* дисковая система:
  + 1. для хранения данных: SAS диски в RAID10, итоговый размер - не менее 2 Тб;
    2. для ОС: SATA диски в RAID1, итоговый размер - не менее 150Гб.
* оптический привод для чтения/записи носителей типа DVD

Требования к серверу приложений:

* два 4-х ядерных процессора Xeon с тактовой частотой не менее 2.3Ггц;
* не менее 16Гб оперативной памяти;
* дисковая система:

1. для хранения данных сайта и логов: SAS диски в RAID10, итоговый размер - не менее 100 Гб;
2. для ОС: SATA диски в RAID1, итоговый размер - не менее 150Гб.

* оптический привод для чтения/записи носителей типа DVD

Требования к рабочим местам пользователей:

* один процессор тактовой частоты не менее 1.2 ГГц;
* не менее 1 Гб оперативной памяти;
* встроенный жёсткий диск объёмом не менее 60 Гб;
* монитор, поддерживающий разрешение – не менее 1024х768;
* клавиатура и мышь.

ИАС МГКУ размещена на оборудовании инфраструктуры электронного правительства на национальной платформе распределенной обработки данных (НПРОД) и предоставляется стандартизированная ИТ-услуга по модели облачных вычислений «Инфраструктура как сервис». Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2009 г. №1475-р «Об определении ОАО «Ростелеком» единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства» открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» определено единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства - единым национальным оператором инфраструктуры электронного правительства.

# 5. ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА

Для работы ИАС МКГУ могут быть использованы:

* Серверное ПО - операционная система (ОС) Ubuntu;
* Наименование клиентской операционной системы: MS Windows 2000/XP/Vista/7, Linux, MacOSX.

# 6. СРЕДСТВА, РАСШИРЯЮЩИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОПЕРАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

В состав программного обеспечения ИАС МКГУ не входят средства, расширяющие возможности операционной системы.