

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО И МЕТОДИЧЕСКОГО СОДЕЙСТВИЯ  
ПЕРЕХОДУ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ РЕГИОНАЛЬНЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ И СЕРВИСОВ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ  
СРЕДСТВ ИКТ**

**ЕДИНЫЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПЕРЕХОДУ К  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ РЕГИОНАЛЬНЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И  
СЕРВИСОВ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СРЕДСТВ ИКТ**

Москва, 2011г.

## Оглавление

1	Общие положения .....	4
1.1	Нормативно – правовые акты, регламентирующие переход к предоставлению услуг в электронном виде .....	5
1.2	Понятия и определения.....	6
2	Рекомендации по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде	9
2.1	Общие положения.....	9
2.1.1	Первый этап .....	9
2.1.2	Второй этап .....	9
2.1.3	Третий этап.....	9
2.1.4	Четвертый этап .....	9
2.1.5	Пятый этап .....	9
2.2	Рекомендации по выполнению первого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде .....	10
2.2.1	Наименование первого этапа.....	10
2.2.2	Срок реализации первого этапа .....	10
2.2.3	Цель первого этапа .....	10
2.2.4	Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по первому этапу .....	10
2.3	Рекомендации по выполнению второго этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде .....	15
2.3.1	Наименование второго этапа.....	15
2.3.2	Срок реализации второго этапа.....	15
2.3.3	Цель второго этапа .....	15
2.3.4	Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по второму этапу.....	16
2.4	Рекомендации по выполнению третьего этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде .....	18
2.4.1	Наименование третьего этапа.....	18
2.4.2	Срок реализации третьего этапа .....	18
2.4.3	Цель третьего этапа .....	18
2.4.4	Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по этапу.....	18
2.5	Рекомендации по выполнению четвертого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде .....	22
2.5.1	Наименование четвертого этапа .....	22
2.5.2	Срок реализации четвертого этапа .....	22
2.5.3	Цель четвертого этапа .....	22

2.5.4	Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по четвертому этапу .....	22
2.6	Рекомендации по выполнению пятого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде .....	25
2.6.1	Наименование пятого этапа.....	25
2.6.2	Срок реализации пятого этапа.....	25
2.6.3	Цель пятого этапа .....	25
2.6.4	Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по пятому этапу.....	25
2.6.5	Мероприятия по созданию региональной инфраструктуры развития человеческого капитала в сфере информационных технологий пятого этапа .....	28
3	Общие рекомендации по реализации инфраструктуры поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде .....	36
3.1	Базовое аппаратно-программное обеспечение .....	36
3.2	Базовые компоненты (уровни) инфраструктуры.....	36
3.2.1	Сеть .....	36
3.2.2	Центры обработки данных .....	36
3.2.3	Компоненты обеспечения межведомственного взаимодействия. ....	37
3.2.4	Центры общественного доступа граждан, центры телефонного обслуживания..	41
3.2.5	Единая система информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – Единая Система). ....	47
3.2.6.	Удостоверяющий центр электронного правительства.....	50
3.3.	Элементы инфраструктуры оказания услуги.....	51
3.4.	Интеграция с федеральными системами.....	51
4	Приложение 1.....	52
4.1	Предмет Соглашения .....	52
4.2	Принципы взаимодействия.....	52
4.3	Обязательства Сторон .....	52

## **1 Общие положения**

Настоящие Методические рекомендации предназначены для определения единых подходов и методов к организации перехода к предоставлению региональных и муниципальных услуг и сервисов в сфере образования с использованием средств ИКТ.

1.1 Общие вопросы перехода на предоставление услуг в электронном виде рассматриваются на заседаниях Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, в том числе вопросы реализации перехода в части организации предоставления в электронном виде услуг с участием федеральных органов исполнительной власти.

1.2 Для обеспечения эффективного перехода на предоставление услуг в электронном виде в каждом субъекте РФ необходимо определить должностное лицо, ответственное в целом за организацию указанного процесса. Как правило, достаточными полномочиями обладает заместитель высшего должностного лица субъекта РФ, в чьи должностные обязанности входит координация деятельности в области административной реформы или информатизации региона.

1.3 В каждом субъекте РФ рекомендуется создать координационный орган, в состав которого необходимо включить представителей органов исполнительной власти субъекта РФ, уполномоченных по вопросам информатизации и реализации административной реформы в данном субъекте РФ, а также представителей местных администраций.

При этом рекомендуется, в качестве председателя названного координационного органа назначить должностное лицо, указанное в пункте 3.2. настоящих Методических рекомендаций, или лицо, уполномоченное принимать решения по вопросам, входящим в компетенцию координационного органа.

1.4 В целях обеспечения централизованного и единообразного перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде на территории муниципальных образований, находящихся в границах субъекта РФ, целесообразно использовать сложившиеся формы взаимодействия региона и муниципалитетов, в том числе:

- совет муниципальных образований субъекта РФ, образованный в рамках реализации статьи 66 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- исполнительный орган государственной власти субъекта РФ (структурное подразделение исполнительного органа государственной власти субъекта РФ), отвечающий за формирование и реализацию региональной политики в отношении муниципальных образований и имеющий, как правило, систему «кураторов» муниципальных образований, построенных по территориальному принципу.

1.5 В каждом органе власти, предоставляющем услуги, необходимо создать рабочую группу по переводу услуг в электронный вид во главе с руководителем или заместителем руководителя этого органа власти. Необходимо определить и включить в состав указанной рабочей группы должностных лиц, ответственных за:

- внесение необходимых сведений в Сводный реестр;
- анализ и доработку нормативных и правовых актов, регулирующих вопросы предоставления услуг, в целях обеспечения их предоставления в электронном виде;

- сбор сведений и подготовку детального календарного плана работ по переходу на предоставление услуг в электронном виде;
- модернизацию используемых информационных систем и обеспечение аппаратными средствами и коммуникациями.

1.6 В целях эффективной организации перехода на предоставление услуг в электронном виде необходимо разработать и утвердить соответствующие планы мероприятий по переводу в электронный вид услуг:

- план перехода на предоставление в электронном виде государственных и муниципальных услуг в субъекте РФ (утверждается высшим должностным лицом субъекта РФ или высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ)<sup>1</sup>;
- детальные планы мероприятий отдельных органов исполнительной власти субъекта РФ и органов местного самоуправления по переходу на предоставление в электронном виде государственных и муниципальных услуг (далее – планы мероприятий органов власти)<sup>2</sup>;
- Сводный календарный план перехода органов исполнительной власти субъекта РФ, органов местного самоуправления, учреждений на предоставление услуг в электронном виде (далее – Сводный календарный план субъекта РФ)<sup>3</sup>.

Рекомендуется, чтобы состав сведений, указанных в планах, соответствовал настоящим Методическим рекомендациям по каждому из этапов перехода, а также Рекомендациям по планированию и контролю и Рекомендациям по правовому обеспечению электронных услуг.

Подготовленный в соответствии с рекомендациями Сводный календарный план рекомендуется отправить в рабочем порядке на экспертизу в Минэкономразвития России и Минкомсвязь России.

1.7 За два месяца до наступления срока завершения каждого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде, рекомендуется представлять в Минкомсвязь России отчет о выполнении очередного этапа перехода.

### **1.1 Нормативно – правовые акты, регламентирующие переход к предоставлению услуг в электронном виде**

Переход к предоставлению региональных и муниципальных услуг и сервисов в сфере образования с использованием средств ИКТ осуществляется на основании следующих нормативно – правовых актов:

- Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (далее РФ), утверждена Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212;
- Постановление Правительства РФ от 25 декабря 2007 г. № 931 "О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при предоставлении государственных услуг гражданам и организациям";
- Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам

---

<sup>1</sup> Рекомендации по составлению, а также форма указанного плана приведены в Рекомендациях по правовому обеспечению электронных услуг.

<sup>2</sup> Рекомендации по составлению указанных планов приведены в Рекомендациях по планированию и контролю.

<sup>3</sup> Рекомендации по составлению, а также форма указанного плана приведены в Рекомендациях по планированию и контролю.

взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- Концепция административной реформы в РФ в 2006 - 2010 годах, одобренная распоряжением Правительства РФ от 25 октября 2005 г. N 1789-р;

- Концепция формирования электронного правительства до 2010 года, одобренная постановлением Правительства РФ от 6 мая 2008г. №632-р;

- Концепция региональной информатизации до 2010 года, одобренная Распоряжением Правительства РФ от 17 июля 2006 г. № 1024-р;

- Распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1663-р «Об утверждении основных направлений деятельности правительства РФ на период до 2012 года и перечня проектов по их реализации»;

- Распоряжение Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р «О Плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»;

- Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- План мероприятий по реализации Концепции формирования в РФ электронного правительства до 2010 года (утвержден Председателем Правительственной комиссии по проведению административной реформы 14 февраля 2009 года № 604п-П16);

- Перечень поручений Президента РФ по итогам совместного заседания Государственного совета РФ и Совета при Президенте РФ по развитию информационного общества в РФ 23 декабря 2009 г., утвержденного Президентом РФ 26 декабря 2009 г. № Пр-3492;

- Постановление Правительства РФ от 8 июня 2011 г. N 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» 210-ФЗ РФ;

- Федеральный Закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», принят Государственной Думой 7 июля 2010 года, одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года.

## **1.2 Понятия и определения**

Законодательство РФ определяет следующие основные понятия, которые должны использоваться при переходе на предоставление услуг в электронном виде:

- информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

- информационные технологии - процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;

- информационная система (ИС) - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

- информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

- конфиденциальность информации - обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя;

- предоставление информации - действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц;

- распространение информации - действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц;
- электронное сообщение - информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети;
- документированная информация - зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством РФ случаях ее материальный носитель;
- оператор информационной системы - гражданин или юридическое лицо, осуществляющие деятельность по эксплуатации информационной системы, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базах данных;
- электронный документ - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме;
- электронная цифровая подпись (далее – ЭЦП) - реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа ЭЦП и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе;
- средства ЭЦП - аппаратные и (или) программные средства, обеспечивающие реализацию хотя бы одной из следующих функций - создание ЭЦП в электронном документе с использованием закрытого ключа ЭЦП, подтверждение с использованием открытого ключа ЭЦП подлинности ЭЦП в электронном документе, создание закрытых и открытых ключей ЭЦП;
- сводный реестр государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее – Сводный реестр) - федеральная государственная информационная система, содержащая сведения о предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услугах и исполняемых этими органами государственных и муниципальных функциях. Размещаемые сведения предназначены для предоставления в установленном порядке по запросам заинтересованных лиц;
- региональный реестр государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее – Региональный реестр) - региональная государственная информационная система, содержащая сведения о предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услугах и исполняемых этими органами государственных и муниципальных функциях, предназначенные для обеспечения доступа граждан и организаций к сведениям об услугах (функциях);
- единый портал государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее – Единый портал) - федеральная государственная информационная система, которая обеспечивает доступ граждан и организаций к части сведений об услугах (функциях), размещенных в сводном реестре, предназначенных для распространения, размещен по адресу [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Для целей настоящих методических рекомендаций используются также следующие понятия и сокращения:

- предоставление услуг в электронном виде – предоставление государственных и муниципальных услуг (далее – услуги) с использованием информационно-коммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления, иными органами и организациями, заявителями, в том числе при исполнении административных процедур;

- заявители - физические или юридические лица или их уполномоченные представители, обратившиеся в установленном порядке в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления, (далее в том числе – органы власти), учреждение субъекта РФ или муниципальное учреждение, (далее – учреждения) предоставляющее услуги, с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) – федеральная государственная информационная система, включающая в себя информационные базы данных, содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам и электронным сервисам, а также сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме;

- Электронный административный регламент (ЭАР) – административный регламент, полностью реализованный с применением информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). ЭАР предполагает формальное описание административных процедур, пригодное для непосредственной интерпретации и исполнения средствами информационно-коммуникационных технологий;

- Лечебно профилактическое учреждение (ЛПУ);
- Универсальная электронная карта (УЭК);
- Центр Технического Обслуживания (ЦТО);
- Центр обработки данных (ЦОД);
- Многофункциональный центр предоставления государственных услуг (МФЦ);
- Автоматизированная Информационная Система (АИС)
- Информационная система (Государственных услуг) муниципальных услуг - ИС (ГУ) МУ;
- Региональный портал государственных (муниципальных) услуг - РПГУ (МПГУ);
- Комплексная система предоставления государственных услуг (КСПГУ)
- АИС МФЦ - Автоматизированная Информационная Система Многофункционального Центра - автоматизирует все основные процессы, протекающие в рамках МФЦ, связанные с оказанием услуг.



## **2 Рекомендации по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде**

### **2.1 Общие положения**

Переход на предоставление услуг в электронном виде рекомендуется осуществлять посредством последовательного выполнения пяти ключевых этапов.

#### **2.1.1 Первый этап**

Первый этап предполагает организацию дистанционного предоставления заявителям общей информации об услуге: порядок получения услуги и адреса мест приема документов для предоставления услуги.

#### **2.1.2 Второй этап**

На втором этапе заявителю должна быть предоставлена возможность дистанционно получить формы документов, необходимые для оказания услуги. Указанные формы должны быть размещены в соответствующем разделе Единого портала и Сводного реестра.

Заявитель должен иметь возможность получить электронные формы документов для последующей распечатки и оформления всех необходимых документов в удобном для него месте и подачи в удобное для него время в соответствующий орган власти.

#### **2.1.3 Третий этап**

На третьем этапе должна быть обеспечена возможность предоставления заявителем документов в электронном виде для получения услуги, в том числе путем заполнения электронных форм и предоставления электронных копий документов. Указанная возможность должна быть предоставлена с использованием средств Единого портала.

Рекомендуемый способ обмена информацией между заинтересованными органами власти – обмен данными при помощи веб-сервисов.

#### **2.1.4 Четвертый этап**

На четвертом этапе заявителю должен быть предоставлен доступ к информации о ходе предоставления услуги, в том числе о результатах рассмотрения его документов: выдерживается ли срок выполнения административных процедур, какие решения приняты и т.д.

Доступ к указанной информации должен быть предоставлен на Едином портале в режиме реального времени.

#### **2.1.5 Пятый этап**

На пятом этапе должно быть реализовано:

– возможность предоставления услуг полностью в электронном виде, подразумевающая завершение организации автоматизированного электронного взаимодействия между заинтересованными федеральными органами исполнительной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта РФ, органами местного самоуправления, учреждениями, а также, при необходимости, иными органами и организациями, в рамках оказания услуги.

– возможность получения результатов предоставления услуги в электронном виде заинтересованным органам и организациям на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), если это не запрещено федеральным законом.

По завершении процесса предоставления услуги в электронном виде информация о результате предоставления услуги должна быть помещена в специальный информационный ресурс (базу данных). Необходимо разработать правила доступа к такому ресурсу заинтересованным органам и организациям, а также обеспечить автоматический или автоматизированный доступ к нему. Заинтересованные органы власти и организации должны получать сведения о результате оказания услуги из этой базы данных, а не требовать подтверждения этих сведений от получателей услуг.

Предоставление услуг полностью в электронном виде на пятом этапе не исключает возможности предоставления заявителем (лично или посредством почтовой связи) материальных объектов (вещей), за исключением документов, а также необходимости осуществления личного взаимодействия заявителя с работниками органов государственной власти по обстоятельствам, не связанным с приемом документов, если указанная необходимость установлена федеральным законом.

## **2.2 Рекомендации по выполнению первого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде**

### **2.2.1 Наименование первого этапа**

Размещение информации об услуге в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.<sup>4</sup>

### **2.2.2 Срок реализации первого этапа**

Срок реализации первого этапа, согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. №1993р - до 1 декабря 2010 г.

### **2.2.3 Цель первого этапа**

Цель первого этапа - обеспечение общедоступности информации об услуге, способе и месте ее получения.

### **2.2.4 Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по первому этапу**

2.2.4.1 Внесение изменений в нормативные правовые акты, касающихся оказания муниципальных услуг в электронном виде по первому этапу

По всем услугам<sup>5</sup>, предоставляемым муниципальными образованиями, необходимо разработать и утвердить нормативно правовые акты, определяющие порядок обеспечения функционирования (эксплуатации) соответствующих информационных систем и информационных ресурсов, обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде:

- Типовой административный регламент предоставления муниципальной услуги;
- Нормативные правовые акты субъекта РФ и муниципальных образований в части установления возможности предварительного заполнения и печати форм документов для последующего их предоставления в целях получения муниципальной услуги;

---

<sup>4</sup> Согласно Приложению №2 к распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. №1993-р.

<sup>5</sup> Кроме услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

- Нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации и муниципальных образований в части закрепления порядка предоставления документов для получения муниципальной услуги в электронном виде;
- Нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации и муниципальных образований в части включения положений, определяющих основания и порядок отслеживания и предоставления информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- Нормативные правовые акты по субъекту РФ, с целью установления возможности обработки сообщений, поступивших по электронным каналам связи, в том числе в рамках предоставления муниципальной услуги;
- Нормативные правовые акты субъекта РФ муниципальных образований в части установления электронного взаимодействия с заявителем в процессе предоставления муниципальной услуги;
- Нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации и муниципальных образований в части установления электронного межведомственного и межуровневого взаимодействия в процессе предоставления муниципальной услуги;
- Нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации и муниципальных образований в части выдачи результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде;
- Правовые акты, определяющие порядок создания и организации функционирования информационных систем: ИС (ГУ) МУ, СМЭВ, ИС ЦТО, реестр государственных (муниципальных) услуг, РПГУ, МПГУ, сайт муниципальной услуги и ресурсов, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги в электронном виде;
- Должностные инструкции ответственных работников муниципальных органов управления образованием;
- Заключить соглашение об информационном обмене между органом местного самоуправления, осуществляющим управление в сфере образования, с одной стороны, и образовательными учреждениями, с другой стороны, с целью обеспечения предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронном виде.

В целях обеспечения правового поля по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» в электронном виде необходимо разработать и утвердить:

- на федеральном уровне - нормативно правовой акт, регулирующий предоставление государственной (муниципальной) услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» в электронном виде;
- Органами исполнительной государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими управление в сфере образования – нормативно правовые акты, регулирующие предоставление государственной (муниципальной) услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» в электронном виде;
- Типовой административный регламент предоставления муниципальной услуги;
- Заключить соглашение об информационном обмене между органом местного самоуправления, осуществляющим управление в сфере образования, с одной стороны, и образовательными учреждениями, с другой стороны, с целью обеспечения предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронном виде.

#### 2.2.4.2 Организационные мероприятия по первому этапу

В органах исполнительной государственной власти субъекта РФ, осуществляющих управление в сфере образования, необходимо обеспечить организационные мероприятия по переходу к предоставлению муниципальной услуги в электронном виде:

- создание в региональном органе управления образованием рабочей группы по переводу муниципальных услуг в электронный вид;
- создание в муниципальных органах управления образованием рабочей группы по переводу муниципальных услуг в электронный вид;
- разработать и утвердить механизм конкурсного отбора планов, проектов муниципальных образований субъекта Российской Федерации по переводу муниципальных услуг в электронный вид;
- формирование календарного сетевого графика перехода к предоставлению муниципальных услуг в электронном виде в муниципальных образованиях субъекта Российской Федерации (с выделением трех наиболее населенных муниципальных образований, на территории которых будут проводиться мероприятия по переводу услуг в электронный вид в приоритетном порядке);
- формирование и утверждение рабочих планов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления (далее – рабочие планы органов власти);
- формирование и утверждение сводного календарного плана перехода органов исполнительной власти субъекта РФ, органов местного самоуправления, учреждений на предоставление услуг в электронном виде (далее – Сводный календарный план субъекта РФ)<sup>6</sup>.
- назначить ответственное должностное лицо за предоставление официальной информации в Сводный региональный реестр. Ответственному должностному лицу Удостоверяющим центром электронного правительства будет выдана ЭЦП для подписания предоставляемых сведений<sup>7</sup>.
- соглашение о взаимодействии исполнительных органов государственной власти субъекта РФ, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, региональных отделений государственных внебюджетных фондов по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- нормативные правовые акты, регулирующие порядок создания и ведения регионального и муниципальных реестров государственных и муниципальных услуг, а также региональных порталов государственных и муниципальных услуг;
- нормативный правовой акт, в соответствии с которым в субъекте Российской Федерации принимается решение о размещении в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) сведений о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в субъекте Российской Федерации;<sup>8</sup>
- разработка и утверждение административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронном виде. В указанном административном регламенте необходимо предусмотреть максимально возможные для осуществления в электронном виде административные действия, не противоречащие действующему законодательству, включая порядок информирования об услуге с использованием информационных коммуникационных технологий.

<sup>6</sup> Рекомендации по составлению, а также форма указанного плана приведены в Рекомендациях по планированию и контролю.

<sup>7</sup> Порядок получения ЭЦП описан в Рекомендациях по ведению реестра услуг.

<sup>8</sup> Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»

#### 2.2.4.3 Мероприятия по организации методического обеспечения первого этапа

В целях методического обеспечения перевода муниципальных услуг<sup>9</sup> в электронный вид необходимо выполнить:

- анализ текущей практики предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- анализ моделей организации предоставления услуг (в не электронном виде) учреждений, сложившихся на территории муниципальных образований;
- определение оптимальной модели предоставления муниципальной услуги в электронном виде на основании проведенного анализа.

Специфика методического обеспечения перевода услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» в электронный вид заключается в выполнении:

- количественного анализа спроса на услугу (в не электронном виде) по учреждениям, на территории муниципального образования, где проводятся работы по переводу муниципальной услуги в электронный вид;
- прогнозирования потребительского выбора учреждений;
- анализа моделей организации предоставления услуги (в не электронном виде) учреждений, сложившихся на территории муниципальных образований;
- анализа движения контингента детей между учреждениями, реализующих услуги;
- определения оптимальной модели предоставления муниципальной услуги в электронном виде на основании проведенного анализа;
- разработки и утверждения методик предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

#### 2.2.4.4 Операционные мероприятия по первому этапу

В целях обеспечения операционных мер по выполнению первого этапа перевода муниципальных услуг в электронный вид необходимо произвести:

- Формирование перечня представителей управления образованием муниципального образования, ответственных за внесение информации в реестр муниципальных услуг муниципального образования;
- Обеспечение предоставления учреждениями, реализующими услуги в реестр услуг муниципального образования;
- подготовку информации в соответствии с требованиями, предъявляемыми настоящими Методическими рекомендациями к информационным сервисам муниципальной услуги;
- организацию работы Центра телефонного обслуживания (ЦТО) населения муниципального образования в целях информирования о порядке предоставления муниципальной услуги;
- организацию на базе Центра телефонного обслуживания системы конференцсвязи, обеспечивающей информирование по линии заявитель муниципальной услуги – ЦТО – ответственный представитель управления образованием муниципального образования;
- разработку и утверждение порядка предоставления и поддержания в актуальном состоянии информации об учреждениях, реализующих услуги на Портале государственных (муниципальных) услуг, сайте муниципальной услуги.

---

<sup>9</sup> Кроме услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

#### 2.2.4.5 Мероприятия по созданию инфраструктуры предоставления услуг в электронном виде

В целях создания инфраструктуры предоставления муниципальных услуг в электронном виде необходимо провести на первом этапе следующие мероприятия:

- Проведение аудита программно-аппаратного обеспечения управлений образований и учреждений;
- Определение потребности муниципальных образований субъекта Российской Федерации в обеспечении аппаратными средствами с целью предоставления муниципальной услуги в электронном виде в соответствии с требованиями к технической инфраструктуре предоставления услуги в электронном виде;
- Формирование плана-графика выполнения потребности государственных и муниципальных учреждений в программно-аппаратном обеспечении в целях предоставления муниципальной услуги в электронном виде;
- Организация размещения заказа на поставку товаров, работ, услуг для государственных (муниципальных) нужд.

#### 2.2.4.6 Технологические мероприятия

В целях технологического обеспечения перевода муниципальных услуг в электронном виде необходимо провести на первом этапе следующие мероприятия:

- проектирование телекоммуникационной инфраструктуры оказания услуг в электронном виде (в т.ч. сетей передачи данных, центров обработки данных, обеспечения их информационной безопасности) на региональном уровне;
- проектирование регионального сегмента системы межведомственного электронного взаимодействия;
- проектирование и создание регионального Центра телефонного обслуживания физических и юридических лиц<sup>10</sup>, интеграция Центра с «Горячей линией по работе Единого портала» 8 (800) 100-70-10;
- проектирование и создание муниципального Центра телефонного обслуживания физических и юридических лиц<sup>11</sup>, интеграция Центра с «Горячей линией по работе Единого портала» 8 (800) 100-70-10 и с Региональным ЦТО;
- разработка порядка предоставления и поддержания в актуальном состоянии информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках на Портале государственных (муниципальных) услуг с изменениями;
- создание центров общественного доступа к услугам и информации об органах власти<sup>12</sup>;
- проектирование и создание регионального портала<sup>13</sup>;
- проектирование, создание, развитие многофункциональных центров предоставления услуг (системы многофункциональных центров предоставления услуг);
- подготовка и публикация на сайте органа власти доклада о результатах мониторинга качества предоставления услуг, оказываемых в электронном виде<sup>14</sup>.

<sup>10</sup> В соответствии с пунктом 1.3.3 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года

<sup>11</sup> В соответствии с пунктом 1.3.3 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года

<sup>12</sup> В соответствии с пунктом 1.2.2 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года

<sup>13</sup> В соответствии с пунктом 2.2.9 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года.

<sup>14</sup> В соответствии с пунктом 2.2.10 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года.

- осуществление мероприятий по подготовке сведений для размещения необходимой информации об услуге на Едином портале;
- предоставление информации в Сводный реестр для последующего размещения на Единый портал, в т.ч.:
  - о порядке оказания услуги (перечень документов, которые необходимо представить для получения услуги, сроки оказания услуги, стоимость услуги и порядок оплаты);
  - о местах нахождения и графике работы органов и организаций, предоставляющих услуги, их структурных подразделениях и территориальных органах, а также о других органах и организациях, обращение в которые необходимо для предоставления услуги;
  - справочные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений органов власти и учреждений, предоставляющих услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
  - дополнительной информации об органах власти и учреждениях, предоставляющих услуги, их структурных подразделениях (при наличии), а также о других органах и организациях, обращение в которые необходимо для получения услуги (телефон бюро пропусков, изменения в работе в связи с праздничными днями и т.д.).
- подготовка отчета о завершении выполнения первого этапа плана перехода для исполнительного органа власти субъекта Российской Федерации.

В Сводный реестр необходимо передавать сведения в соответствии с Рекомендациями по ведению реестра услуг.

Сведения, размещаемые на Едином портале, могут быть также размещены на официальных сайтах органов власти в сети Интернет при условии, что информация, размещаемая на указанных сайтах, будет совпадать с информацией, размещенной на Едином портале.

## **2.3 Рекомендации по выполнению второго этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде**

### **2.3.1 Наименование второго этапа**

Размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующих услуг, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде.<sup>15</sup>

### **2.3.2 Срок реализации второго этапа**

Срок реализации второго этапа, согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. N 1993-р - до 1 января 2011 г.

### **2.3.3 Цель второго этапа**

Цель второго этапа – предоставить заявителю возможность заранее подготовиться к визиту в организации в целях получения услуги, сформировав полный комплект документов, необходимый для ее получения (предоставления).

---

<sup>15</sup> Согласно Приложению №2 к распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. №1993р.

### 2.3.4 Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по второму этапу

#### 2.3.4.1 Внесение изменений в нормативные правовые акты по второму этапу

Для обеспечения предоставления услуг по второму этапу необходимо произвести изменения в нормативно правовые акты, касающиеся предоставления государственных (муниципальных) услуг в сфере образования и науки в электронном виде, в т.ч.:

- доработку нормативных правовых актов в части установления возможности предварительного заполнения и печати форм документов для последующего их предоставления в целях получения услуги.

#### 2.3.4.2 Организационные мероприятия по второму этапу

Для организации перехода на предоставление услуг в электронном виде<sup>16</sup> по второму этапу необходимо выполнить следующие организационные мероприятия:

- Формирование шаблонов форм для вопросов заявителя с целью предоставления информационных сервисов;
- Формирование, утверждение и размещение формы заявления о предоставлении услуги в электронном виде;
- Формирование и размещение образца заполнения заявления<sup>17</sup>;
- Формирование и размещение подробных рекомендаций по заполнению форм документов, формированию комплекта документов, необходимых для предоставления услуги<sup>18</sup>;
- Внесение изменений в порядок предоставления и поддержания в актуальном состоянии информации об учреждениях, предоставляющих услуги, на Портале государственных (муниципальных) услуг, сайте муниципальной услуги в части поддержания в актуальном состоянии формы заявлений, образа заполнения формы, инструкции по заполнению формы заявления.

#### 2.3.4.3 Операционные мероприятия по второму этапу

Операционные меры в регионе (указанные ниже мероприятия ведутся в соответствии со сводным планом субъекта РФ)

- создание телекоммуникационной инфраструктуры оказания услуг в электронном виде (в т.ч. сетей передачи данных, центров обработки данных, обеспечения их информационной безопасности);
- создание регионального сегмента системы межведомственного электронного взаимодействия;

<sup>16</sup> Кроме услуг «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта российской федерации» и «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования».

<sup>17</sup> Кроме услуг «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» и «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».

<sup>18</sup> Кроме услуг «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» и «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».



- интеграцию регионального Центра телефонного обслуживания физических и юридических лиц со справочными службами организаций, оказывающих услуги и других коммерческих и бюджетных организаций;
- создание центров общественного доступа к услугам и информации об органах власти;
- модернизацию регионального портала;
- подготовку доклада о результатах мониторинга качества предоставления услуг, оказываемых в электронном виде.

Операционные меры в муниципальных образованиях (указанные ниже мероприятия ведутся в каждом муниципальном образовании в соответствии с поэтапным графиком перехода к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в электронном виде)

В целях реализации второго этапа перехода в Сводный реестр для последующего размещения на Едином портале, рекомендуется предоставлять следующую информацию:

- формы (шаблоны) документов, которые необходимо представить для получения услуги;
- образцы заполнения документов, в том числе платежных документов;
- подробные рекомендации по заполнению форм документов, формированию комплекта документов, необходимых для представления в организацию, предоставляющую услугу;
- формы платежных документов (при необходимости внесения платы за оказание услуги, перечень значений реквизитов платежных документов, которые необходимо указать для совершения оплаты).

Формы документов должны быть представлены в виде редактируемого файла формата Adobe Acrobat или Microsoft Office (Word или Excel). Указанные формы должны соответствовать требованиям административных регламентов предоставления услуг, а также иных нормативных правовых актов.

В Сводный реестр необходимо передавать сведения в соответствии с Рекомендациями по ведению реестра услуг:

- формирование шаблонов форм для вопросов заявителя с целью предоставления информационных сервисов;
- формирование, утверждение и размещение формы заявления о предоставлении документированной информации;
- внесение изменений в порядок предоставления и поддержания в актуальном состоянии информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках на Портале государственных (муниципальных) услуг с изменениями;
- размещение или обновление информационных стендов, на которых размещается информация об услугах;
- комплекс мер, направленных на модернизацию аппаратно-программного обеспечения в связи с изменением форм документов;
- подготовка отчета о завершении выполнения второго этапа плана перехода.

## **2.4 Рекомендации по выполнению третьего этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде**

### **2.4.1 Наименование третьего этапа**

Обеспечение возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.<sup>19</sup>

### **2.4.2 Срок реализации третьего этапа**

Срок реализации третьего этапа, согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. N 1993-р 1 июля 2012 г.

### **2.4.3 Цель третьего этапа**

Цель третьего этапа – избавление заявителя от необходимости посещения органов власти и учреждений, предоставляющих услуги, с целью подачи документов для получения услуги.

## **2.4.4 Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по этапу**

### **2.4.4.1 Внесение изменений в нормативные правовые акты по третьему этапу**

В целях обеспечения перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг в сфере образования и науки в электронном виде необходимо внести изменения в нормативно правовые акты:

- доработку нормативных правовых актов в части установления возможности и порядка предоставления документов в электронном виде для получения услуги, в том числе с использованием средств ЭЦП (в случае, если такая возможность в настоящее время не предусмотрена);
- разработку и утверждение требований к электронному виду документов, предоставляемых для получения услуги;
- при наличии процедуры согласования документов в иных организациях или если отдельные документы запрашиваются в других органах власти и организациях, необходимо предусмотреть разработку или внесение изменений в нормативные правовые акты, устанавливающие порядок указанного взаимодействия, в части обеспечения возможности информационного взаимодействия в электронном виде;
- при необходимости заключение соглашения об информационном обмене через Систему межведомственного электронного взаимодействия. Соглашение заключается с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, в компетенцию которого входит заключение от имени Правительства РФ соглашений с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления о взаимодействии через Систему межведомственного электронного взаимодействия.
- доработку административного регламента предоставления услуги (при необходимости).

### **2.4.4.2 Организационные мероприятия по третьему этапу**

Для организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по третьему этапу необходимо выполнить следующие организационные мероприятия:

---

<sup>19</sup> Согласно Приложению №2 к распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. №1993р.

- проведение специального совещания в рамках соответствующей рабочей группы координационного органа, созданного в соответствии с [п. 2.2.4.2](#) настоящих методических рекомендаций, с участием представителей заинтересованных органов и организаций. Цель совещания – определить роль данных органов и организаций и вовлечь их в работу по переходу на предоставление услуги в электронном виде;
- формирование и представление на утверждение Координационного органа плана межведомственных мероприятий, включающих в себя:
  - подписание или внесение изменений в соглашения об информационном взаимодействии между заинтересованными органами власти с целью обеспечения возможности электронного обмена данными;
  - совершенствование действующей нормативной правовой базы с целью установления возможности обработки сообщений, поступивших по электронным каналам связи, в том числе в рамках предоставления услуги;
  - обучение работников заинтересованных органов власти и организаций;
  - модернизацию аппаратного обеспечения заинтересованных органов власти и организаций.

#### 2.4.4.3 Методические мероприятия по третьему этапу

Методическое обеспечение перевода государственной (муниципальной) услуги в электронный вид по третьему этапу:

- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «до выполнения мероприятий третьего этапа»;
- проведение всестороннего анализа процедур предоставления услуги и выработка предложений по улучшению указанного процесса в рамках третьего этапа;
- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «после завершения выполнения третьего этапа»;
- сбор информации и определение необходимых мероприятий, направленных на внесение изменений в законодательство РФ, совершенствование программного обеспечения, подготовку кадров: состав и количество документов, количество автоматизированных рабочих мест, подлежащих модернизации, перечень работников, подлежащих переобучению и т.д.

#### 2.4.4.4 Операционные мероприятия по третьему этапу

Для организации перехода на предоставление услуг<sup>20</sup> в электронном виде по третьему этапу необходимо выполнить следующие операционные меры:

- Интеграция системы приема и обработки документов (ИС МУ) с реестром муниципальных услуг с целью обеспечения возможности приема и обработки документов для предоставления услуги в электронном виде (организация работы ведомственного шлюза)
- Размещение на портале государственных и муниципальных услуг информации о муниципальной услуге в соответствии с требованиями настоящих Методических рекомендаций
- Предоставление АРМа от ИС МУ в ЦТО. Заключение соглашения между управлением образования, учреждениями, реализующими услуги и ЦТО об использовании ИС МУ.

<sup>20</sup> Кроме услуг «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта российской федерации» и «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования».

- Модернизация каналов связи с целью обеспечения возможности обмена данными и выполнение требований защиты персональных данных между:
  - управлением образования, учреждениями реализующими услугу, ЦТО
  - ЗАГС по субъекту РФ и ЛПУ<sup>21</sup>
- Формирование регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги, в том числе:
  - только для услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»:
    - регистр льготных категорий;
    - регистр внеочередных (безочередных категорий);
    - реестр учреждений, предоставляющих услуги;
    - реестр адресов;
  - для услуг «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» и «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов российской федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»:
    - реестр принятых заявлений;
  - разработка и утверждение порядков ведения регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги;
  - расширение функционала ИС МУ:
    - для услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»:
      - обеспечение принятия заявления в электронном виде в ИС МУ с возможностью указания приоритетов;
      - формирование вариантного предложения;
      - путевки-направления в учреждение;
    - для услуг «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение», «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» и «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов российской федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»:
      - прием заявок;
    - для услуг, кроме «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»,

<sup>21</sup> ЗАГС – предоставление информации свидетельства о рождении, справок об изменении ФИО и др. не противоречащей Федеральному и региональному законодательству; ЛПУ - предоставления справок и др. медицинской информации в ОУ, не противоречащей Федеральному и региональному законодательству.

«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»:

- обработка заявлений (запись в Реестр);
- прием вопросов Заявителей;
- для услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»:
  - Разработка электронного журнала и дневника.

Операционные меры в регионе по обмену информацией (указанные ниже мероприятия ведутся в соответствии со сводным планом субъекта РФ).

Обмен информацией между субъектами РФ рекомендуется организовывать по технологии веб-сервисов через региональный сегмент Системы межведомственного электронного взаимодействия. При отсутствии в организации, оказывающей услугу (или в других органах власти и организациях, участвующих в оказании услуги) информационной системы, которая может быть модернизирована для обмена сообщениями по технологии веб-сервисов, допускается организация электронного обмена данными при помощи сообщений электронной почты.

Если в процессе предоставления услуги принимают участие федеральные органы исполнительной власти или территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, информационное взаимодействие с ними также рекомендуется организовывать посредством обмена сообщениями по технологии веб-сервисов через Систему межведомственного электронного взаимодействия. Стандарт обмена данными через Систему межведомственного взаимодействия электронного правительства утверждается Минкомсвязью России.

В Сводном календарном плане субъекта РФ рекомендуется предусмотреть мероприятия по модернизации созданной на предыдущих этапах инфраструктуры.

Операционные меры в муниципальных образованиях по обмену информацией (указанные ниже мероприятия ведутся в каждом муниципальном образовании в соответствии с поэтапным графиком перехода к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в электронном виде)

В целях реализации третьего этапа перехода с использованием средств Единого портала требуется:

- предоставить заявителю возможность заполнить формы документов в интерактивном режиме, а также прикрепить к уже заполненным формам документов иные электронные документы, необходимые для предоставления услуги, формы которых на Едином портале разместить невозможно (например, учредительные документы, копии договоров и др.).

- Вместо интерактивных электронных форм документов, на Едином портале могут быть представлены доступные для скачивания формы документов в виде редактируемого файла формата Adobe Acrobat или Microsoft Office (Word или Excel). После заполнения электронных форм документов, а также приложения необходимых электронных документов с использованием современных средств идентификации заявитель должен получить на Едином портале возможность отправить данные электронные документы в организацию, предоставляющую услугу;

- внесение изменений в информацию об услуге, размещенной на Едином портале на первом и втором этапе (при необходимости);

- выполнить комплекс мер, направленных на модернизацию аппаратного обеспечения в связи с необходимостью обрабатывать документы, поступающие в электронном виде, в том числе создание локальных сетей, размещение почтовых серверов и т.д.;
- выполнить разработку информационных систем и ресурсов, обеспечивающих предоставление услуги в соответствии с требованиями третьего этапа (при необходимости);
- выполнить обновление информационных стендов с информацией об услугах;
- провести обучение работников, участвующих в приеме документов для предоставления услуги работе с электронными документами
- подготовить отчета о завершении выполнения третьего этапа.

При осуществлении приема документов в электронном виде необходимо обеспечить использование средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых можно однозначно определить (идентифицировать) заявителя, а также правомочность, дату и время предоставления им документов. Необходимость использования заявителем ЭЦП для заверения представленных документов, как правило, определяется организацией, оказывающей услугу.

## **2.5 Рекомендации по выполнению четвертого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде**

### **2.5.1 Наименование четвертого этапа**

Обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг мониторинг хода предоставления услуги.<sup>22</sup>

### **2.5.2 Срок реализации четвертого этапа**

Срок реализации четвертого этапа, согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. N 1993-р 1 января 2013 г.

### **2.5.3 Цель четвертого этапа**

Цель четвертого этапа – обеспечение «прозрачности» и понятности процесса предоставления услуги для заявителя, а также избавление от документооборота на бумажных носителях при внутри и межведомственном взаимодействии в процессе предоставления услуги.

### **2.5.4 Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по четвертому этапу**

#### **2.5.4.1 Внесение изменений в нормативные правовые акты по четвертому этапу**

Внесение изменений в нормативно правовые акты, касающиеся предоставления государственных (муниципальных) услуг в сфере образования и науки в электронном виде:

- доработку нормативных правовых актов в части установления возможности электронного взаимодействия с заявителем в ходе всего процесса предоставления услуги (в случае, если такая возможность в настоящее время не предусмотрена);

---

<sup>22</sup> Согласно Приложению №2 к распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. №1993р.

- доработку нормативных правовых актов в части установления возможности для заявителя получать информацию о ходе предоставления услуги с использованием инфраструктуры электронного правительства, в том числе при помощи Единого портала;
- доработку нормативных правовых актов в части включения положений, определяющих основания и порядок отслеживания, а также предоставления информации о ходе предоставления услуги;
- доработку административного регламента предоставления услуги (при необходимости);
- совершенствование действующей нормативной правовой базы с целью установления возможности использования инфраструктуры электронного правительства для межведомственного информационного обмена, в том числе в рамках предоставления услуги.

#### 2.5.4.2 Организационные мероприятия по четвертому этапу

Организационные мероприятия по переходу к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в сфере образования и науки в электронном виде:

- заключение или внесение изменений в соглашения об информационном обмене между заинтересованными органами власти и организациями, участвующими в процессе предоставления услуги.

#### 2.5.4.3 Методические мероприятия по четвертому этапу

Методическое обеспечение перевода государственной (муниципальной) услуги в электронный вид:

- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «до выполнения мероприятий четвертого этапа»;
- проведение всестороннего анализа процедур предоставления услуги и выработка предложений по улучшению указанного процесса в рамках четвертого этапа;
- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «после завершения выполнения четвертого этапа».

#### 2.5.4.4 Операционные мероприятия по четвертому этапу

Для организации перехода на предоставление услуг<sup>23</sup> в электронном виде по четвертому этапу необходимо выполнить следующие операционные меры:

- Заключение соглашения с операторами мобильной связи с целью обеспечения рассылки смс-уведомлений.
- Формирование перечня статусов, которые передаются в учетную систему предоставления муниципальной услуги
- Модернизация программно-аппаратного обеспечения предоставления муниципальной услуги с целью обеспечения предоставления сервисов 4-го этапа в соответствии с требованиями настоящих Методических рекомендаций
- Модернизация программно-аппаратного обеспечения ЦГО с целью обеспечения предоставления сервисов 4-го этапа в соответствии с требованиями настоящих Методических рекомендаций
- Подключение к СМЭВ участников предоставления муниципальной услуги, в том числе: ЛПУ, ЗАГС по субъекту РФ

<sup>23</sup> Кроме услуг «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта российской федерации» и «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования».

– Расширение функционала ИС МУ(ГУ) в части автоматического формирования статусов предоставления услуги.

В целях обеспечения возможности осуществления заявителем мониторинга сведений о ходе предоставления услуги рекомендуется:

- обеспечить автоматизированный внутри и межведомственный обмен данными (в том числе при проведении согласований) при выполнении административных процедур в рамках предоставления услуги. Обмен информацией между субъектами информационного обмена рекомендуется организовывать только через Систему межведомственного взаимодействия электронного правительства (в т.ч. ее региональные сегменты);
- выполнить модернизацию специального программного обеспечения, включающую:
  - интеграцию системы приема и обработки документов заявителей с Единым порталом с целью обеспечения возможности приема документов для предоставления услуг в электронном виде;
  - выполнить интеграцию информационной системы приема и обработки документов заявителей с информационной системой, предназначенной для обеспечения предоставления услуги (при необходимости);
  - произвести интеграцию системы приема и обработки документов заявителей или иной информационной системы, предназначенной для обеспечения предоставления услуги с информационными системами органов власти и организаций, участвующих в процессе предоставления услуги (при их наличии);
  - внести изменения в информацию об услуге, размещенную на Едином портале на первом и втором этапе (при необходимости);
  - актуализировать информацию и определить необходимые объемы разработки и внесения изменений в законодательство РФ (при необходимости), совершенствования программного обеспечения, программы подготовки кадров: состав и количество документов, количество автоматизированных рабочих мест, подлежащих модернизации, перечень работников, подлежащих переобучению и т.д.;
  - модернизировать программно-аппаратное обеспечение заинтересованных органов власти и организаций;
  - в Сводном календарном плане субъекта РФ рекомендуется предусмотреть мероприятия по модернизации созданной на предыдущих этапах инфраструктуры;
  - произвести модернизацию программного обеспечения заинтересованных органов власти и организаций с целью обеспечения возможности электронного взаимодействия;
  - подготовить отчет о завершении выполнения четвертого этапа.

Операционные меры в муниципальных образованиях (указанные ниже мероприятия ведутся в каждом муниципальном образовании в соответствии с поэтапным графиком перехода к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в электронном виде):

– определение перечня «контрольных точек» процесса предоставления услуги, которые будут применяться для предоставления заявителю информации о ходе предоставления услуги. Для каждой «контрольной точки» должны быть указаны возможные предшествующие и последующие «контрольные точки», а также контрольный срок наступления следующей «контрольной точки». В число «контрольных точек» рекомендуется обязательно включать такие, как «обращение зарегистрировано», «запрос о предоставлении услуги отклонен», «подготовлен мотивированный отказ», «подготовлен итоговый документ, просьба явиться в службу». Также в число «контрольных точек» рекомендуется обязательно включать факт передачи документов на согласование в заинтересованные органы власти и организации.

- формирование «переходного» плана мероприятий, предусматривающего:



- подготовку временных инструкций по работе с документами заявителей, зарегистрированными и обрабатываемыми в соответствии с требованиями третьего этапа;
- план обновления специального программного обеспечения;
- информирование заявителей об изменении порядка обработки документов (по документам, зарегистрированным и обрабатываемым в соответствии с требованиями третьего этапа);
- обновление информационных стендов с информацией об услугах;
- проведение обучения работников, участвующих в приеме документов для предоставления услуги работе с электронными документами;
- обучение работников заинтересованных органов власти и организаций;
- подготовить отчет о завершении выполнения четвертого этапа.

## **2.6 Рекомендации по выполнению пятого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде**

### **2.6.1 Наименование пятого этапа**

Обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг, если это не запрещено федеральным законом.<sup>24</sup>

### **2.6.2 Срок реализации пятого этапа**

Срок реализации пятого этапа, согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. N 1993-р 1 января 2014 г.

### **2.6.3 Цель пятого этапа**

Цель пятого этапа – максимальное сокращение использования бумажных носителей информации в процессе предоставления услуги, в том числе обеспечение возможности получения заявителем в электронном виде результата предоставления услуги.

В рамках выполнения работ по реализации пятого этапа обмен информацией между субъектами информационного обмена также как и на четвертом этапе, рекомендуется организовывать только через Систему межведомственного электронного взаимодействия электронного правительства.

На пятом этапе рекомендуется обеспечивать предоставление информации из баз данных федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления в автоматическом режиме.

## **2.6.4 Мероприятия по организации перехода на предоставление услуг в электронном виде по пятому этапу**

### **2.6.4.1 Внесение изменений в нормативные правовые акты по пятому этапу**

В рамках осуществления работ по совершенствованию нормативных правовых актов в целях реализации пятого этапа перехода могут быть осуществлены следующие работы:

---

<sup>24</sup> Согласно Приложению №2 к распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. №1993р.

- доработка нормативных правовых актов в части установления необходимости электронного межведомственного и межуровневого взаимодействия в процессе предоставления услуги, а также электронного взаимодействия с заявителем;
- определение положений, в соответствии с которыми результат предоставления услуги должен выдаваться в электронном виде.

#### 2.6.4.2 Методические мероприятия по пятому этапу

В планы мероприятий органов власти в зависимости от объема полномочий органов власти рекомендуется включать следующие мероприятия:

- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «до выполнения мероприятий пятого этапа»;
- проведение всестороннего анализа процедур предоставления услуги и выработка предложений по улучшению указанного процесса в рамках пятого этапа;
- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «после завершения выполнения пятого этапа».

#### 2.6.4.3 Организационные мероприятия по пятому этапу

Организационные мероприятия по переходу к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в сфере образования и науки в электронном виде:

- пересмотр перечня «контрольных точек» процесса предоставления услуги, которые будут применяться для предоставления заявителю информации о ходе предоставления услуги. В перечень контрольных точек рекомендуется включить «документы переданы на согласование в орган власти», «информация о результате предоставления услуги передана в заинтересованные органы власти: список»;
- актуализацию информации и определение необходимых объемов внесения изменений законодательство РФ, совершенствования программного обеспечения, программы подготовки кадров: состав и количество документов, количество автоматизированных рабочих мест, подлежащих модернизации, перечень работников, подлежащих переобучению и т.д.;
- доработку административного регламента предоставления услуги (при необходимости);
- проведение обучения работников, участвующих в приеме и обработке документов заявителей (при внесении изменений в административный регламент);
- обновление информационных стендов, содержащих информацию о услугах;
- комплекс мер, направленных на модернизацию программно-аппаратного обеспечения в связи с увеличением операционной нагрузки на информационные системы, связанной с обращениями заинтересованных организаций к базам данных с целью получения информации о результате предоставления услуги;
- формирование «переходного» плана мероприятий, предусматривающего:
  - подготовку временных инструкций по работе с документами заявителей, зарегистрированными и обрабатываемыми в соответствии с требованиями четвертого этапа;
  - план обновления специального программного обеспечения;
  - информирование заявителей об изменении порядка обработки документов (по документам, зарегистрированным и обрабатываемым в соответствии с требованиями четвертого этапа);
  - внесение изменений или заключение соглашений об информационном обмене через Систему межведомственного электронного взаимодействия с Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
  - изменение и размещение на Едином портале форм документов (при необходимости);

- разработку информационных систем и ресурсов, обеспечивающих предоставление услуги в соответствии с требованиями пятого этапа (при необходимости);
- модернизацию специального программного обеспечения, включающую:
  - модернизацию механизмов информационного обмена между автоматизированной системой приема и обработки документов заявителей, Единым порталом, информационной системой, предназначенной для обеспечения предоставления услуги (при необходимости) и информационными системами заинтересованных органов власти и организаций, участвующих в процессе предоставления услуги (при их наличии);
  - интеграцию автоматизированной системы приема и обработки документов заявителей или информационной системы, предназначенной для обеспечения предоставления услуги с информационными системами заинтересованных органов власти и организаций с целью предоставления информации о результате оказания услуги (при необходимости);
- внесение изменений в информацию об услуге, размещенную на Едином портале на первом и втором этапе (при необходимости);
- подготовку отчета о завершении выполнения пятого этапа.

При наличии нескольких органов и организаций, участвующих в процессе предоставления услуги (в том числе получающих информацию о результате оказания услуги), а также в случае участия в процессе предоставления услуги федеральных органов исполнительной власти (территориальных органов федеральных органов исполнительной власти) в детальные планы организаций включаются следующие мероприятия:

- заключение или внесение изменений в соглашения об информационном обмене между заинтересованными органами и организациями, участвующими в процессе предоставления услуги;
- разработка или модернизация программного обеспечения заинтересованных органов власти с целью обеспечения возможности электронного взаимодействия в соответствии с требованиями пятого этапа;
- совершенствование действующей нормативной правовой базы с целью установления возможности использования инфраструктуры электронного правительства для межведомственного информационного обмена, в т.ч. для получения информации о результате оказания услуги;
- обучение работников заинтересованных органов власти и организаций;
- модернизация аппаратно-программного обеспечения заинтересованных органов власти и организаций.

В Сводном календарном плане субъекта РФ рекомендуется предусмотреть мероприятия по модернизации созданной на предыдущих этапах инфраструктуры.

#### 2.6.4.4 Операционные мероприятия по пятому этапу

Для организации перехода на предоставление услуг<sup>25</sup> в электронном виде по пятому этапу необходимо выполнить следующие операционные меры:

- Модернизация программно-аппаратного комплекса с целью обеспечения:

---

<sup>25</sup> Кроме услуг «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта российской федерации» и «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования».

- Для услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»:
  - передачи информации о выдаче путевки-направления в учреждение в личный кабинет заявителя;
  - возможности направления путевки-направления в учреждение напрямую в учреждение, реализующее услугу.
  - Для услуг, кроме «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»:
    - передачи информации;
    - возможности обеспечения получения подписанного ЭЦП ответа на информационные запросы.
    - Для услуг, кроме «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»:
      - возможности подписи заявления с использованием ЭЦП
  - Модернизация программно-аппаратного обеспечения ЦТО с целью обеспечения автоматической рассылки по электронной почте, которая включает в себя документ с ЭЦП<sup>26</sup>.

#### **2.6.5 Мероприятия по созданию региональной инфраструктуры развития человеческого капитала в сфере информационных технологий пятого этапа**

Для организации перехода на предоставление услуг в электронном виде на пятом этапе необходимо выполнить мероприятия по созданию региональной инфраструктуры развития человеческого капитала в сфере информационных технологий:

- разработать программы обучения должностных лиц муниципальных управлений образования положениям административных регламентов предоставления муниципальных услуг и используемому программному обеспечению;
- провести обучение должностных лиц учреждений, реализующих основную образовательную программу дошкольного образования положениям административного регламента предоставления муниципальной услуги и используемому программному обеспечению;
- разработать программы обучения «Пользователь сервисов муниципальной услуги», предоставляемой в электронном виде;
- обеспечить проведение ежеквартального обучения целевых групп.

---

<sup>26</sup> Для услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» включение документа с ЭЦП не предусмотрено.

Таблица 1 - Поэтапные мероприятия перехода на предоставление услуг в электронном виде

Этап	Наименование мероприятий	Услуги <sup>27</sup>							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Дистанционное предоставление заявителям общей информации об услуге: порядок получения услуги и адреса мест приема документов для предоставления услуги								
	Внесение в нормативные правовые акты изменений, касающихся оказания муниципальных услуг в электронном виде								
	Разработка и утверждение типового административного регламента предоставления муниципальной услуги.	+	+	+	+	+	+	+	+
	Разработка и утверждение (Внесение изменений) в нормативные правовые акты субъекта РФ и муниципальных образований в части установления возможности предварительного заполнения и печати форм документов для последующего их предоставления в целях получения муниципальной услуги.	+	+	+	+		+	+	+
	Разработка и утверждение (Внесение изменений) в нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации и муниципальных образований в части закрепления порядка предоставления документов для получения муниципальной услуги в электронном виде.	+	+	+	+		+	+	+
	Разработка и утверждение (Внесение изменений) в нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации и муниципальных образований в части включения положений, определяющих основания и порядок отслеживания и предоставления информации о ходе предоставления муниципальной услуги	+	+	+	+		+	+	+
	Внесение изменений в нормативные правовые акты по субъекту РФ, с целью установления возможности обработки сообщений, поступивших по электронным каналам связи, в том числе в рамках предоставления муниципальной услуги.	+	+	+	+		+	+	+
	Разработка и утверждение (Внесение изменений) в нормативные правовые акты субъекта РФ	+	+	+	+		+	+	+

- <sup>27</sup> 1. «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»
2. «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта российской федерации»
3. «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования».
4. «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение»
5. «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»
6. «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»
7. «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования.»
8. «Предоставление информации из баз данных субъектов российской федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»





Этап	Наименование мероприятий	Услуги <sup>27</sup>							
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Организация на базе Центра телефонного обслуживания системы конференцсвязи, обеспечивающей информирование по линии заявитель муниципальной услуги – ЦТО –ответственный представитель управления образованием муниципального образования.	+	+	+	+	+	+	+	+
	Разработка и утверждение порядка предоставления и поддержания в актуальном состоянии информации об учреждениях, реализующих услуги на Портале государственных (муниципальных) услуг, сайте муниципальной услуги	+	+	+	+	+	+	+	+
	Создание инфраструктуры предоставления муниципальных услуг в электронном виде								
	Проведение аудита программно-аппаратного обеспечения управлений образований и учреждений.	+	+	+	+	+	+	+	+
	Определение потребности муниципальных образований субъекта Российской Федерации в обеспечении аппаратными средствами с целью предоставления муниципальной услуги в электронном виде в соответствии с требованиями к технической инфраструктуре предоставления услуги в электронном виде	+	+	+	+	+	+	+	+
	Формирование плана-графика выполнения государственных и муниципальных нужд в программно-аппаратном обеспечении в целях предоставления муниципальной услуги в электронном виде.	+	+	+	+	+	+	+	+
	Организация размещения заказа на поставку товаров, работ, услуг для государственных (муниципальных) нужд.	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Заявителю должна быть предоставлена возможность дистанционно получить формы документов, необходимые для получения услуги								
	Операционные меры по выполнению второго этапа перехода								
	Формирование шаблонов форм для вопросов заявителя с целью предоставления информационных сервисов	+	-	-	+	+	+	+	+
	Формирование, утверждение и размещение формы заявления о предоставлении услуги в электронном виде	+	-	-	+	+	+	+	+
	Формирование и размещение образца заполнения заявления.	+	-	-	+	-	-	+	+
	Формирование и размещение подробных рекомендаций по заполнению форм документов, формированию комплекта документов, необходимых для предоставления услуги	+	-	-	+	-	-	+	+
	Внесение изменений в порядок предоставления и поддержания в актуальном состоянии информации об учреждениях, предоставляющих услуги, на Портале государственных (муниципальных) услуг, сайте муниципальной услуги в части поддержания в актуальном состоянии формы заявлений, образа	+	-	-	+	+	+	+	+



Этап	Наименование мероприятий	Услуги <sup>27</sup>								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
	заполнения формы, инструкции по заполнению формы заявления									
3	Должна быть обеспечена возможность предоставления заявителем документов в электронном виде для получения услуги, в том числе путем заполнения электронных форм и предоставления электронных копий документов									
	Операционные меры по выполнению третьего этапа перехода									
	Интеграция системы приема и обработки документов (ИС МУ) с реестром муниципальных услуг с целью обеспечения возможности приема и обработки документов для предоставления услуги в электронном виде (организация работы ведомственного шлюза)		+	-	-	+	-	+	+	+
	Размещение на портале государственных и муниципальных услуг информации о муниципальной услуге в соответствии с требованиями настоящих Методических рекомендаций		+	-	-	+	+	+	+	+
	Предоставление АРМа от ИС МУ в ЦТО. Заключение соглашения между управлением образования, учреждениями, реализующими услуги и ЦТО об использовании ИС МУ.		+	-	-	+	+	+	+	+
	Модернизация каналов связи с целью обеспечения возможности обмена данными и выполнение требований защиты персональных данных между:	управлением образования, учреждениями реализующими услугу, ЦТО	+	-	-	+	+	+	+	+
		ЗАГС по субъекту РФ, ЛПУ	+			-	-	-	-	-
	Формирование регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги, в том числе:	<ul style="list-style-type: none"> <li>регистр льготных категорий;</li> <li>регистр внеочередных (без очередных категорий);</li> <li>реестр учреждений, предоставляющих услуги;</li> <li>реестр адресов;</li> </ul>	+	-	-	-	-	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> <li>реестр принятых заявлений</li> </ul>				+		+	+	+
	Разработка и утверждение порядков ведения регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги.		+	-	-	+	+	+	+	+
Расширение		+	-	-	+	+	+	+	+	

Этап	Наименование мероприятий	Услуги <sup>27</sup>							
		1	2	3	4	5	6	7	8
функционала ИС МУ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обеспечение принятия заявления в электронном виде в ИС МУ с возможностью указания приоритетов;</li> <li>• формирование вариантного предложения;</li> <li>• путевки-направления в учреждение</li> </ul>	+			-	-	-	-	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• прием заявок</li> </ul>	-			+	-	-	+	+
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обработка заявлений (запись в Реестр);</li> <li>• прием вопросов Заявителей;</li> </ul>	+			+	-	+	+	+
	Разработка электронного журнала и дневника	-	-	-	-	+	-	-	-
4	Заявителю должен быть предоставлен доступ к информации о ходе предоставления услуги, в том числе о результатах рассмотрения его документов								
	Операционные меры по выполнению четвертого этапа перехода								
	Заключение соглашения с операторами мобильной связи с целью обеспечения рассылки смс-уведомлений.	+	-	-	+	+	+	+	+
	Формирование перечня статусов, которые передаются в учетную систему предоставления муниципальной услуги	+	-	-	+	+	+	+	+
	Модернизация программно-аппаратного обеспечения предоставления муниципальной услуги с целью обеспечения предоставления сервисов 4-го этапа в соответствии с требованиями настоящих Методических рекомендаций	+	-	-	+	+	+	+	+
	Модернизация программно-аппаратного обеспечения ЦТО с целью обеспечения предоставления сервисов 4-го этапа в соответствии с требованиями настоящих Методических рекомендаций	+	-	-	+	+	+	+	+
	Подключение к СМЭВ участников предоставления муниципальной услуги, в том числе: ЛПУ, ЗАГС по субъекту РФ	+	-	-	+	+	+	+	+
	Расширение функционала ИС МУ(ГУ) в части автоматического формирования статусов предоставления услуги	+	-	-	+	+	+	+	+
5	Завершение организации автоматизированного электронного взаимодействия между заинтересованными федеральными органами. Возможность получения результатов предоставления услуги в электронном виде заинтересованным органам и организациям.								

Этап	Наименование мероприятий	Услуги <sup>27</sup>							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Операционные меры по выполнению пятого этапа перехода									
Модернизация программно-аппаратного комплекса с целью обеспечения:	<ul style="list-style-type: none"> <li>передачи информации о выдаче путевки-направления в учреждение в личный кабинет заявителя;</li> <li>возможности направления путевки-направления в учреждение напрямую в учреждение, реализующее услугу</li> </ul>	+	-	-	-	-	-	-	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>передачи информации;</li> <li>возможности обеспечения получения подписанного ЭЦП ответа на информационные запросы</li> </ul>	-			+		+	+	+
	<ul style="list-style-type: none"> <li>возможности подписи заявления с использованием ЭЦП</li> </ul>	-			+	+	+	+	+
Модернизация программно-аппаратного обеспечения ЦТО с целью обеспечения автоматической рассылки по электронной почте		+	-	-	+	+	+	+	+
	..., которая включает в себя документ с ЭЦП	-			+	+	+	+	+
Создание региональной инфраструктуры развития человеческого капитала в сфере информационных технологий									
Разработка программ обучения должностных лиц муниципальных управлений образования положениям административных регламентов предоставления муниципальных услуг и используемому программному обеспечению.		+	+	+	+	+	+	+	+
Проведение обучения должностных лиц учреждений, реализующих основную образовательную программу дошкольного образования положениям административного регламента предоставления муниципальной услуги и используемому программному обеспечению.		+	+	+	+	+	+	+	+
Разработка программ обучения «Пользователь сервисов муниципальной услуги», предоставляемой в электронном виде.		+	+	+	+	+	+	+	+
Проведение обучения целевых групп проекта (ежеквартально).		-	+	+	+	+	+	+	+

Условные обозначения к таблице:

«+» - мероприятие предусмотрено;

«-» - мероприятие не предусмотрено.

### **3 Общие рекомендации по реализации инфраструктуры поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде**

Система предоставления государственных услуг, должна быть выполнена в виде Комплексной архитектуры, содержащей основные (инфраструктурные) системы:

- Региональный портал государственных и муниципальных услуг;
- Региональный реестр государственных и муниципальных услуг;
- Система исполнения (и проектирования) Электронных Административных регламентов;

- Региональный сегмент СМЭВ;
- Система идентификации;
- Региональная система справочников и классификаторов;
- Прикладные системы
- АИС МФЦ;
- Центр телефонного обслуживания;
- Версия для инфо-киосков и мобильная версия;
- Система досудебного обжалования;

Необходима интеграция со следующими региональными системами:

- Система ведения региональных нормативно-правовых актов;
- Система бюджетирования;

Необходима интеграция со следующими федеральными системами:

- Сводный реестр государственных и муниципальных услуг;
- СМЭВ (федеральный сегмент);
- Единая система справочников и классификаторов;
- Государственный информационно-правовой портал;
- Платежная система.

#### **3.1 Базовое аппаратно-программное обеспечение**

В качестве базового аппаратно-программного обеспечения реализации поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде необходимо использовать инфраструктуру электронного правительства.

#### **3.2 Базовые компоненты (уровни) инфраструктуры**

Выделяются следующие базовые компоненты (уровни) инфраструктуры электронного правительства:

##### **3.2.1 Сеть**

Распределенная защищенная сеть на базе магистральных каналов, сегменты частных локальных сетей органов власти.

##### **3.2.2 Центры обработки данных**

Центры обработки данных концентрируют программно-аппаратные мощности, которые обеспечивают:

- функционирование государственных информационных систем;
- межведомственный обмен данными, своевременную доставку информационных сообщений;
- функционирование служебных сервисов единого пространства ЭЦП и пространства идентификационных элементов;
- инфраструктурные сервисы, повышающие устойчивость и эффективность работы прикладных систем (виртуализация вычислительных ресурсов, управление хранением данных, отказоустойчивость и резервное копирование);

- информационную безопасность работы электронного правительства.

Центры обработки данных имеют иерархическую структуру. На верхнем уровне находится федеральный центр обработки данных. Нижележащий уровень представлен ведомственными центрами обработки данных и региональными информационными центрами субъектов РФ.

### **3.2.3 Компоненты обеспечения межведомственного взаимодействия.**

Электронное взаимодействие между информационными системами различных ведомств обеспечивается посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ).

СМЭВ представляет собой комплекс программно-технических средств и организационно-методических материалов, обеспечивающий типовые механизмы информационного взаимодействия на базе сервис-ориентированной архитектуры. Основным принцип заключается в том, что в рамках каждой информационной системы разрабатывается необходимый набор веб-сервисов, обеспечивающих передачу информации в обоих направлениях – выдачу данных из системы по запросу и прием входящих данных из вне. Разработка сервисов осуществляется в соответствии с техническими стандартами СМЭВ (протоколы, форматы, стандарты разработки) и методическими рекомендациями (единые классификаторы и метаобъекты).

Разработанные сервисы публикуются в едином каталоге сервисов СМЭВ, который обеспечивают классификацию сервисов, хранение их описания и возможность гибкого поиска. Помимо хранения реестра сервисов, СМЭВ позволяет вести каталог пользователей и настраивать общие политики безопасности при обращении к сервисам, возможность шифрации информации, возможность обеспечивает регулярный мониторинг доступности сервисов и вести статистику их использования.

Ядро СМЭВ является единой точкой входа для всех информационных систем, что позволяет единожды настроить канал связи для каждой информационной системы и далее использовать его для всех вариантов электронного взаимодействия.

На уровне субъекта РФ рекомендуется создавать региональный сегмент СМЭВ, имеющий аналогичную техническую архитектуру и функционирующий в рамках общих стандартов СМЭВ. Региональный сегмент обеспечивает ведение реестра сервисов региональных информационных систем, реализуя все необходимые дополнительные функции и формируя сервис-ориентированную модель взаимодействия в рамках субъекта. При этом региональные сегменты взаимодействуют с центральным ядром СМЭВ по выделенным каналам связи, обеспечивая на логическом уровне общий реестр сервисов, каталог пользователей, преемственность политик безопасности. Такой подход упрощает и ускоряет процесс настройки электронного взаимодействия между информационными системами различных субъектов РФ и федеральных органов власти.

#### **3.2.3.1 Режимы взаимодействия участников через СМЭВ**

При взаимодействии информационных систем через СМЭВ можно выделить два режима взаимодействия: синхронный и асинхронный.

Синхронное взаимодействие возникает в случаях, когда в ответ на запрос информационной системы потребителя информационная система поставщика посылает электронное сообщение с терминальным статусом и содержащее результат, являющийся целью исходного запроса потребителя, в течение короткого периода времени. Синхронное взаимодействие характерно для тех случаев, когда ответ на стороне потребителя формируется автоматически без необходимости участия в операциях субъекта взаимодействия-физического лица.

Асинхронное взаимодействие возникает в случаях, когда обработка запроса на стороне информационной системы поставщика требует больше времени, чем период

ожидания ответа со стороны СМЭВ и информационной системы потребителя. В таком случае асинхронное взаимодействие реализуется через два синхронных вызова электронных сервисов, осуществляемых через СМЭВ.

Рекомендуемым является применение двух моделей асинхронного взаимодействия с участием СМЭВ:

- Модель для межведомственного взаимодействия;
- Модель для подачи заявлений с ЕПГУ.

Модель асинхронного информационного обмена при межведомственном взаимодействии (Рисунок 1 - Модель асинхронного информационного обмена при межведомственном взаимодействии).

Рекомендуемая модель асинхронного информационного обмена при межведомственном взаимодействии заключается в разработке на стороне поставщика электронного сервиса, реализующего функции приема заявлений на обработку запросов и возврата статусов и результатов обработки в асинхронном режиме. При этом различные функции реализуются в виде операций (методов) единого электронного сервиса.

Допустимой является модификация модели, при которой на стороне поставщика реализуются два отдельных электронных сервиса: один для приема заявлений и другой для возврата статусов и результатов.

Функция приема заявления должна быть реализована на стороне поставщика и предусматривать синхронный возврат ответа-квитанции потребителю, свидетельствующей о приеме в обработку заявления.

В случае, когда при приеме заявления информационная система поставщика синхронно может сформировать мотивированный отказ в обработке, или возникновении каких-либо ошибок, препятствующих обработке запроса, асинхронное взаимодействие прекращается до отправки повторного запроса со стороны потребителя.

Для предоставления сведений о статусе обработки запроса или его результатов поставщик должен реализовать функцию соответствующую единую функцию для всех потребителей на стороне своей информационной системы.

Потребитель для получения статусов и/или результатов должен реализовать в своей информационной системе функцию периодического вызова сервиса возврата статусов и результатов на стороне информационной системы поставщика.

Периодичность вызова информационной системы поставщика со стороны потребителя регулируется договоренностями между потребителем и поставщиком. Регламентированная периодичность вызова информационной системы поставщика со стороны различных потребителей, указывается в паспорте электронного сервиса поставщика.

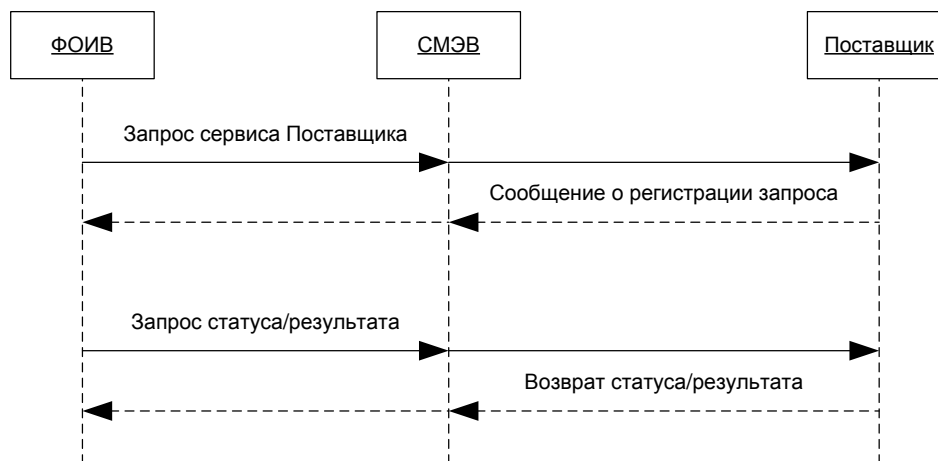


Рисунок 1 - Модель асинхронного информационного обмена при межведомственном взаимодействии

Модель асинхронного информационного обмена при подаче заявлений с ЕПГУ (Рисунок 2 - Модель асинхронного информационного обмена при межведомственном взаимодействии с ЕПГУ).

Рекомендуемая модель асинхронного информационного обмена при подаче заявлений с Единого портала государственных услуг заключается в разработке на стороне поставщика электронного сервиса, реализующего функции приема заявлений на обработку запросов. Электронный сервис для приема статусов и результатов реализуется на стороне ЕПГУ.

Функция приема заявления должна быть реализована на стороне поставщика, ответственного за оказание услуги в электронном виде, и предусматривать синхронный возврат ответа-квитанции ЕПГУ, свидетельствующей о приеме в обработку заявления.

В случае, когда при приеме заявления информационная система поставщика синхронно может сформировать мотивированный отказ в обработке, или возникновении каких-либо ошибок, препятствующих обработке запроса, асинхронное взаимодействие прекращается до отправки повторного запроса со стороны ЕПГУ.

По результатам обработки запроса информационная система поставщика, ответственного за оказание услуг в электронном виде, вызывает электронный сервис приема статусов и результатов, реализованный на стороне ЕПГУ.

В случае возникновения сбоев на стороне ЕПГУ при приеме результатов и статусов, информационная система поставщика, ответственного за оказание услуг в электронном виде, осуществляет повторную доставку этих сведений посредством вызова электронного сервиса приема статусов и результатов на стороне ЕПГУ.

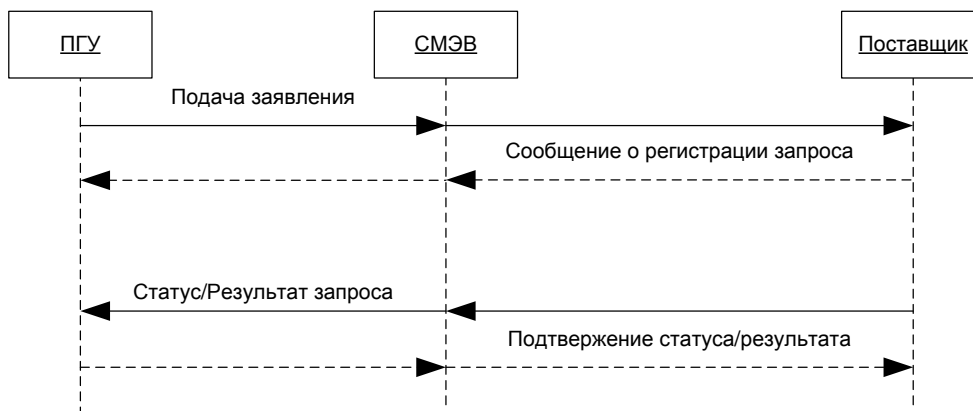


Рисунок 2 - Модель асинхронного информационного обмена при межведомственном взаимодействии с ЕПГУ

В настоящее время предлагается использовать следующую классификацию сообщений, передаваемых через СМЭВ (Таблица 2- Классификация сообщений):

Таблица 2- Классификация сообщений

Идентификатор типа	Наименование типа	Участники взаимодействия	Описание типа
1	Запрос на оказание услуги	Портал – ИС Поставщика	Передача данных из заполненной формы заказа услуги на Едином портале государственных услуг (функций) в информационную систему участника взаимодействия, ответственного за оказание услуги в электронном виде.
2	Ответ к запросу на оказание услуги	ИС Поставщика-Портал	Возврат статуса или результата оказания услуги в электронном виде, являющийся ответом на запрос Единого портала государственных услуг (функций).
3	Запрос промежуточных данных при заказе услуги	Портал – ИС Поставщика	Запрос промежуточных данных от информационной системы участника взаимодействия, в случае, если данные необходимы до формирования финального сообщения о заказе услуги с Единого портала государственных услуг (функций) (например, запрос справочника).
4	Ответ к запросу промежуточных данных при заказе услуги	ИС Поставщика - Портал	Возврат сведений в ответ на запрос промежуточных данных от информационной системы участника взаимодействия.
5	Межведомственные	ИС	Запрос данных одним участником



Идентификатор типа	Наименование типа	Участники взаимодействия	Описание типа
	й запрос	Потребителя – ИС Поставщика	взаимодействия через СМЭВ у другого участника.
6	Ответ на межведомственный запрос	ИС Потребителя – ИС Поставщика	Запрос данных одним участником взаимодействия через СМЭВ у другого участника
7	Запрос к региональной системе взаимодействия	СМЭВ-Ф - СМЭВ-Р	Обращение к сервисам регионального узла СМЭВ со стороны федерального узла СМЭВ.
8	Ответ на запрос к региональной системе взаимодействия	СМЭВ-Р - СМЭВ-Ф	Ответ на запрос, реализующий обращение к сервисам регионального узла СМЭВ со стороны федерального узла СМЭВ
9	Запрос региональной системы взаимодействия	СМЭВ-Р - СМЭВ-Ф	Обращение к сервисам федерального узла СМЭВ со стороны регионального узла СМЭВ
10	Ответ на запрос региональной системы взаимодействия	СМЭВ-Ф - СМЭВ-Р	Ответ на запрос, реализующий обращение к сервисам федерального узла СМЭВ со стороны регионального узла СМЭВ

### 3.2.4 Центры общественного доступа граждан, центры телефонного обслуживания.

Центры телефонного обслуживания оснащаются программно-аппаратными комплексами, обеспечивающими доступ граждан к услугам, предоставляемым в электронном виде, посредством операторов, обслуживающих обращения граждан. Подача документов на предоставление услуги осуществляется работниками указанных центров (операторами) через Единый портал.

Центры общественного доступа представляют собой информационные киоски (или иные программно-аппаратные комплексы) для самостоятельного доступа граждан к услугам, предоставляемым в электронном виде.

Развитие инфраструктуры доступа к государственным и муниципальным услугам и к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления.

3.2.4.1 Цель направления "Развитие инфраструктуры доступа к государственным и муниципальным услугам и к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления"

Целью направления "Развитие инфраструктуры доступа к государственным и муниципальным услугам и к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления" является создание и развитие информационных систем, служащих для организации различных каналов доступа граждан и организаций к

инфраструктуре электронного правительства и к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Допускаются как собственно электронные типы взаимодействия, без личного присутствия получателя услуги в органе государственной власти (органе местного самоуправления) в момент заказа и получения результатов оказания государственных (муниципальных) услуг, так и взаимодействие с участием работников органов государственной власти, бюджетных и коммерческих организаций. Взаимодействие с участием работников органов государственной власти и организаций необходимо в случае высокой юридической значимости результата оказания услуг или в случае невозможности оказания услуг через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) по техническим причинам или в связи с личными предпочтениями получателей услуг. При этом ввиду высокой себестоимости оказания государственных услуг неэлектронным способом допускается совмещение мест оказания государственных и муниципальных услуг с публичными местами приема граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления.

В рамках указанного направления осуществляются:

- обеспечение предоставления государственных услуг в электронном виде с использованием сети Интернет;
- создание и развитие информационной системы для предоставления государственных и муниципальных услуг на основе многофункциональных центров;
- создание инфраструктуры общественного доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления и к их услугам, предоставляемым с помощью сети Интернет;
- развитие центров телефонного обслуживания граждан и организаций;
- обеспечение доступа к государственным услугам с использованием универсальной электронной карты;
- обеспечение открытости информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления и доступности государственных информационных ресурсов для граждан и организаций;
- создание официального сайта РФ в сети Интернет для размещения информации о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для федеральных нужд, нужд субъектов РФ и муниципальных нужд.

3.2.4.2 Обеспечение предоставления государственных услуг в электронном виде с использованием сети Интернет.

Получение государственных услуг с использованием электронных форм коммуникации предполагает полную автоматизацию всех связанных с их предоставлением административных и управленческих процедур.

Для обеспечения комплексной информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами государственной власти всех уровней, в том числе в части предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для обеспечения доступа к государственным и муниципальным услугам, предоставляемым в электронном виде были созданы государственная информационная система ведения сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций) и единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Также в рамках данного мероприятия была разработана концепция создания системы порталов государственных услуг в сети Интернет, разработаны пакет методических и нормативных правовых документов по обеспечению создания такой системы порталов и типовое программное обеспечение, необходимое для функционирования единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций) и ведения региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций) (далее -

типовые решения). Типовые решения, включающие типовые пакеты нормативных правовых актов, могут быть адаптированы каждым субъектом РФ и включены в общую систему. Проведена апробация типовых программно-технических решений региональных порталов и реестров государственных услуг (функций) в пилотных субъектах РФ, а также подготовка к внедрению их в остальных субъектах РФ.

Разработанные типовые решения позволяют обеспечить:

- сбор информации о порядке оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде, адресной и контактной информации о государственных и муниципальных учреждениях, предоставляющих эти услуги;
- сбор информации о ходе оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде и автоматизированный контроль соответствия хода исполнения услуги нормативно закреплённому регламенту предоставления услуги на региональном или муниципальном уровне;
- автоматическую публикацию в свободном доступе в сети Интернет информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, адресной и контактной информации о государственных и муниципальных учреждениях, предоставляющих эти услуги, на порталах государственных и муниципальных услуг (функций);
- учет юридически значимых действий за счет организации информационного взаимодействия между порталами государственных услуг и органами государственной власти;
- возможность доступа для получателей услуг к информации о ходе предоставления им государственных и муниципальных услуг через сеть Интернет;
- сбор и анализ информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в едином информационном центре.
- создание и внедрение в субъектах РФ типовых программно-технических решений, обеспечивающих возможность предоставления социально значимых и массовых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием типовых решений региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций) и региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций);
- развитие сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций) в части обеспечения информационного взаимодействия с ведомственными информационными системами для автоматизированной загрузки в федеральный реестр сведений о порядке и условиях предоставления государственных услуг федеральными органами государственной власти, информации об организационной структуре органов государственной власти (включая адресную информацию), информации о платежных реквизитах и способах оплаты платных государственных услуг, статистической информации о предоставлении органом государственной власти государственных услуг;
- доработка сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций) для сбора, хранения и анализа информации о государственных услугах в целях оптимизации и повышения качества предоставления государственных услуг.

#### 3.2.4.3 Создание и развитие информационной системы для предоставления государственных и муниципальных услуг на основе многофункциональных центров

Для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг населению федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления по принципу "одного окна", с использованием современных информационно-коммуникационных технологий создаются многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры). При этом межведомственное взаимодействие, необходимое для оказания государственной услуги, включая необходимые согласования, получение выписок, справок и т. п., происходит без участия заявителя.

Создание информационной системы для предоставления государственных и муниципальных услуг на основе многофункциональных центров направлено на повышение эффективности оказания этих услуг, в том числе в части:

- обеспечения своевременного информирования о порядке и об условиях предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о ходе их оказания через сеть Интернет, центры телефонного обслуживания граждан, информационные киоски, расположенные в многофункциональном центре;
- сокращения для заявителей затрат времени в случае оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- сокращения количества ошибок при обращении заявителей в органы государственной власти и органы местного самоуправления в процессе предоставления государственных или муниципальных услуг;
- снижения трудоемкости сбора заявителем комплекта документов, необходимых для заказа услуг, за счет использования системы электронного взаимодействия между различными органами государственной власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги на базе многофункциональных центров.

Основными задачами информационной системы для предоставления государственных и муниципальных услуг на основе многофункциональных центров являются:

- автоматизация процедур подачи, обработки, рассмотрения запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг, а также выдачи результатов оказания государственных и муниципальных услуг;
- управление архивными данными, накапливаемыми в информационных ресурсах многофункциональных центров в ходе взаимодействия с гражданами при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- учет и мониторинг действий сотрудников многофункциональных центров и исполнителей в органах государственной власти, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров о ходе выполнения запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- управление потоками обслуживания заявителей посредством организации электронной предварительной записи на прием;
- обеспечение информационного взаимодействия между органами государственной власти и органами местного самоуправления, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- организация приема, обработки и выдачи заявителям информации из информационных систем органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, при наличии соглашений об информационном обмене, если иное не предусмотрено федеральным законом.

3.2.4.4 Создание инфраструктуры общественного доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления и к их услугам, предоставляемым с помощью сети Интернет

Для обеспечения доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти и к предоставляемым ими государственным услугам необходимо предусмотреть создание в инфраструктуре типовых элементов - центров общественного доступа.

В рамках мероприятия предполагается обеспечить:

- создание многофункциональных центров общественного доступа на базе отделений федеральной почтовой связи, региональных и муниципальных библиотек, на базе пунктов коллективного доступа, создаваемых для оказания универсальных услуг связи;
- создание центров общественного доступа и информационных терминалов в помещениях, занимаемых органами государственной власти, оказывающих государственные услуги организациям и гражданам;
- организацию доступа из центров общественного доступа к информации о деятельности органов государственной власти и оказываемых ими государственных услугах, размещаемой в ведомственной информационной сети или сети Интернет, в том числе размещаемой в соответствии с Федеральным законом "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- организацию доступа из центров общественного доступа к государственным услугам, оказываемым в электронном виде.

#### 3.2.4.5 Развитие центров телефонного обслуживания граждан и организаций

В целях обеспечения удобства обращения граждан и организаций в органы государственной власти и получения необходимой справочной информации предполагается создать в рамках данного мероприятия ведомственные и региональные центры телефонного обслуживания, обеспечивающие:

- прием и обработку телефонных обращений организаций и граждан; предоставление справочной информации о времени и местах приема граждан органами государственной власти, телефонах ответственных за взаимодействие с гражданами сотрудников, об условиях и о порядке предоставления государственных услуг; маршрутизацию вызовов при необходимости получения консультаций сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг либо консультаций сотрудников органа государственной власти или органа местного самоуправления;
- предоставление заявителям информации о статусе обращений и результатах оказанной им государственной услуги.

#### 3.2.4.6 Обеспечение доступа к государственным услугам с использованием универсальной электронной карты

В рамках указанного мероприятия будет организован доступ к инфраструктуре электронного правительства для граждан и организаций - владельцев универсальной электронной карты.

При создании типовой информационно-телекоммуникационной системы будут определены следующие типовые функциональные возможности универсальной электронной карты:

- идентификационная, обеспечивающая надежную идентификацию владельца карты и связь его персональных данных на карте с единым государственным регистром населения и регистрами населения субъектов РФ;
- биометрическая, обеспечивающая хранение данных о личных физиологических параметрах владельца карты для оказания услуг в сфере здравоохранения, обслуживания граждан с ограниченными физическими возможностями и укрепления общей информационной безопасности;
- социальная, обеспечивающая использование данных о владельце для автоматизации государственной деятельности в сфере социальной защиты населения на федеральном уровне, уровнях субъектов РФ и органов местного самоуправления;

- транспортная, обеспечивающая применение универсальных электронных карт в качестве учетного и расчетного средства для проезда в транспортных средствах различного типа, вида собственности и общественном транспорте, в том числе в рамках межрегионального режима учета;

- платежная, обеспечивающая применение карты в качестве доступа к личным банковским счетам граждан и организаций и проведение банковских расчетов через операторов национальной платежной системы, международные и локальные платежные системы.

Применение универсальной электронной карты в электронном правительстве обеспечит предоставление гражданам удобного и универсального инструмента для получения социальных услуг и доступа к государственным информационным ресурсам на всей территории РФ, что будет способствовать:

- повышению эффективности реализации государственной социальной политики;
- реализации прозрачного механизма предоставления мер социальной поддержки;
- повышению эффективности и качества социального обслуживания граждан в государственных и коммерческих организациях;
- обеспечению государственного контроля над целевым использованием бюджетных средств, выделяемых на социальные цели;
- увеличению доли безналичных расчетов;
- обеспечению юридически значимого электронного взаимодействия между гражданами, государством и коммерческими организациями;
- развитию информационно-технической базы систем социальной защиты населения.

Развитие инфраструктуры выпуска и обслуживания универсальных электронных карт в рамках текущего мероприятия планируется осуществлять по следующим направлениям:

- разработка единых технических и нормативных технических документов, системного и технического проектов по применению универсальных электронных карт, учитывающих риски и нерешенные проблемы их первоначального внедрения;
- определение статуса социальных электронных карт как единого удостоверения, юридически значимого идентификатора гражданина для получения государственных услуг в электронном виде, использования для автоматизированного обслуживания льготных категорий населения в органах государственной власти и организациях;
- осуществление взаиморасчетов граждан с транспортными организациями и предприятиями торговли, общественного питания и оказания бытовых услуг, предоставляющими льготы социально незащищенным категориям населения;
- совершенствование механизмов предоставления субсидий и льгот на оплату услуг жилищно-коммунального хозяйства, предусматривающее создание системы персонифицированных социальных счетов и их связь с универсальной электронной картой гражданина;
- использование электронной карты для получения услуг в рамках системы государственного медицинского страхования, а также обеспечения однозначной идентификации гражданина при каждом случае осуществления государственных гарантий в сфере социального и медицинского обеспечения, в том числе при выдаче рецептов и получении медикаментов;
- подготовка предложений для широкомасштабного внедрения информационных систем на основе типовой универсальной электронной карты в субъектах РФ.

### **3.2.5 Единая система информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет<sup>28</sup> (далее – Единая Система).**

Единая система состоит из следующих информационных систем:

- Единый портал;
- Сводный реестр;
- Региональные реестры;
- Региональные порталы государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – региональные порталы).

Сведения из Регионального реестра должны передаваться в Сводный реестр. Сведения из Сводного реестра публикуются на Едином портале.

#### **3.2.5.1 Региональный реестр**

Региональный реестр предназначен для учёта, систематизации и анализа сведений об услугах, оказываемых региональными органами и структурными подразделениями.

Формирование и ведение Региональных реестра и портала осуществляется с использованием типового программного обеспечения Минэкономразвития РФ.

##### **3.2.5.1.1 Ведение Регионального реестра и размещение сведений о государственных и муниципальных услугах в сети Интернет**

Размещение сведений о государственных услугах осуществляется органом исполнительной власти, на который возложено предоставление соответствующей услуги путем заполнения электронных форм Регионального реестра.

Руководителем органа или структурного подразделения администрации области назначаются лица, ответственные за размещение в Региональном реестре сведений об услугах.

Регистрация ответственных лиц в Региональном реестре и предоставление (удаление) им доступа к выполняемым операциям осуществляется на основании заявки с указанием Ф.И.О. ответственного, должности, адреса электронной почты, наименования услуги. Заявка направляется Оператору ИС с помощью системы оперативного взаимодействия (текстовый чат) или по электронной почте.

Оператор ИС в течение одного рабочего дня с даты получения заявки регистрирует в Региональном реестре ответственных лиц и направляет им идентификационные данные (имя и пароль).

Ответственные лица в течение трех рабочих дней размещают необходимую информацию об услугах в Региональном реестре и направляют в адрес Уполномоченного органа по системе оперативного взаимодействия (текстовый чат) или по электронной почте уведомление о размещении услуги.

Руководители и ответственные лица несут ответственность за полноту и достоверность сведений об услугах, размещаемых в Региональном реестре, а также за соблюдение порядка и сроков их размещения.

Уполномоченный орган в течение двух рабочих дней с даты получения уведомления о переданных для размещения в Региональном реестре сведений о

---

<sup>28</sup> Концепция создания Единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет одобрена Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года № 478.

государственных услугах осуществляет формально-логическую проверку на соответствие нормативным правовым актам, регулирующим предоставление (исполнение) государственной услуги, а также полноту и правильность заполнения полей электронных форм Регионального реестра. После проведения проверки Уполномоченный орган направляет по системе оперативного взаимодействия (текстовый чат) или по электронной почте уведомление ответственным лицам о допущенных нарушениях.

Ответственные лица в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента получения уведомления о допущенных нарушениях, осуществляют редактирование сформированных сведений и направляют уведомление в Уполномоченный орган.

Если по результатам проверки нарушений не выявлено, Уполномоченный орган в течение одного рабочего дня направляет Оператору ИС сообщение о публикации услуг. После чего в течение одного рабочего дня Оператор ИС подписывает электронной цифровой подписью сведения о государственной услуге и размещает ее в Сводном реестре и на Региональном портале.

Оператор ИС муниципального образования в течение одного рабочего дня направляет Оператору ИС по системе оперативного взаимодействия (текстовый чат) или по электронной почте сообщение о размещении муниципальной услуги в Региональном реестре. Оператор ИС в течение одного рабочего дня подписывает электронной цифровой подписью сведения о муниципальной услуге и размещает ее в Сводном реестре и на Региональном портале.



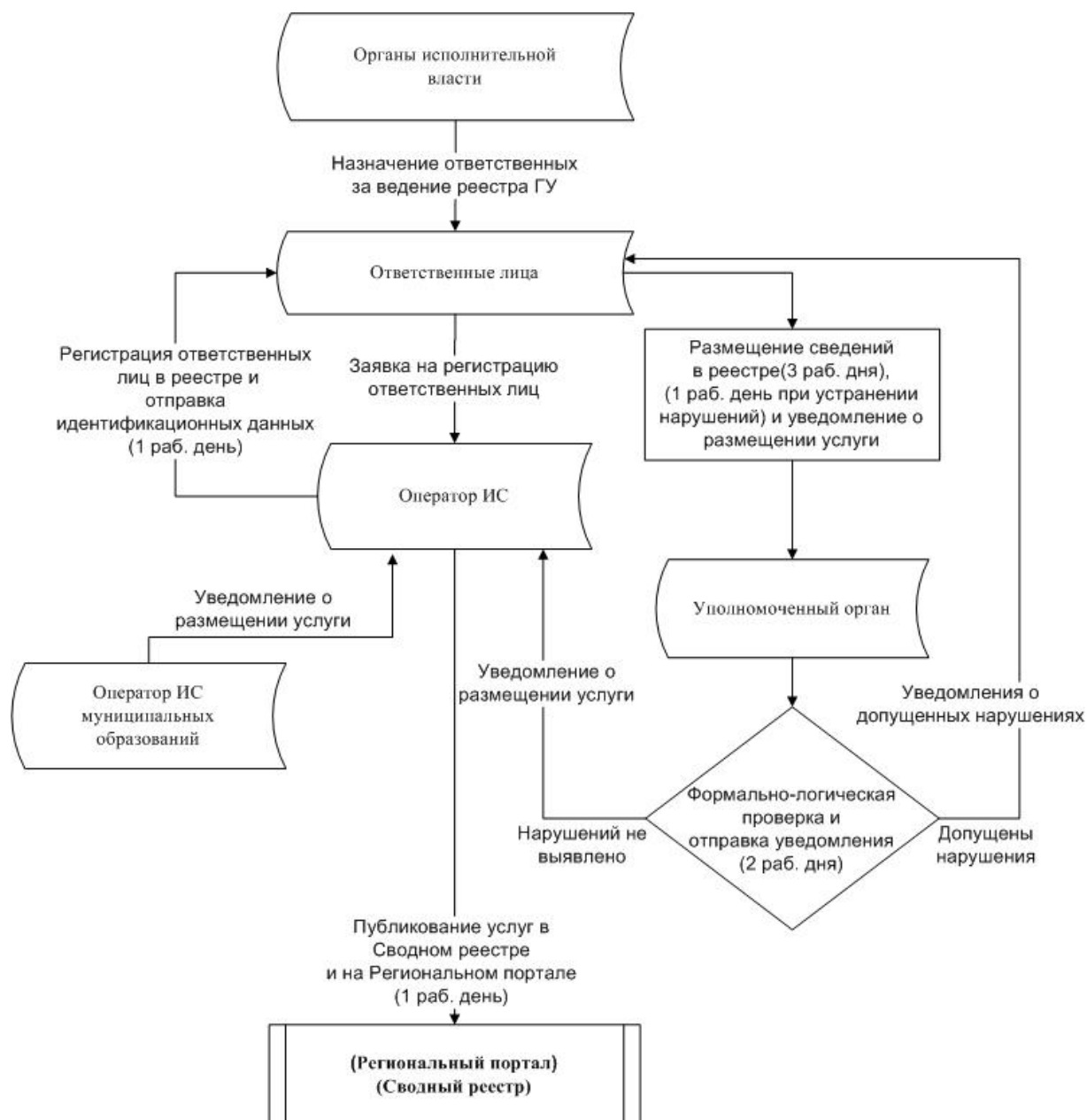


Рисунок 3 - Блок-схема ведения Регионального реестра и размещение сведений о государственных и муниципальных услугах в сети Интернет

В случае упразднения органа или структурного подразделения администрации области информация о нем и оказываемых им услугах передается комитетом государственной и муниципальной службы администрации области в течение трех рабочих дней с даты упразднения соответствующего органа или структурного подразделения администрации области Уполномоченному органу. Уполномоченный орган в течение одного рабочего дня по системе оперативного взаимодействия (текстовый чат) или по электронной почте уведомляет Оператора ИС о данных изменениях. Оператор ИС в течение двух рабочих дней осуществляет удаление:

- прав доступа ответственных лиц упраздненного органа или структурного подразделения администрации области в Региональном реестре;
- в Сводном и Региональном реестрах - сведений об услугах, предоставление которых не осуществляется в связи с упразднением органа или структурного подразделения администрации области;

– на Региональном портале - сведений об услугах, предоставление которых не осуществляется в связи с упразднением органа или структурного подразделения администрации области.

#### 3.2.5.1.2 Администрирование Региональных реестра и портала

Уполномоченный орган осуществляет:

- проверку полноты и правильности заполнения ответственными лицами электронных форм Регионального реестра;
- информационное взаимодействие с ответственными лицами по ведению Регионального реестра;
- обучение и консультирование ответственных лиц по работе с Региональным реестром;
- ежемесячный мониторинг и анализ сведений об услугах, размещенных в Региональном реестре.

Оператор ИС осуществляет:

- функционирование Регионального портала и Регионального и Муниципальных реестров (установка (переустановка), обновление программного обеспечения на сервере администрации области, содействие в установке (переустановке) программного обеспечения на рабочих местах ответственных лиц, отслеживание новых версий типового программного обеспечения и т.д.);
- администрирование Региональных реестра и портала (регистрация пользователей в Региональном реестре и предоставление (удаление) им доступа к выполняемым операциям; резервирование Региональных реестра и портала, Муниципальных реестров и т.д.);
- размещение сведений об услугах в Сводный реестр и на Региональном портале.

#### 3.2.5.1.3. Размещение сведений об услугах на Региональном портале

На Региональном портале размещается информация о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых на территории субъекта РФ. Региональный портал может использоваться гражданами для подготовки и размещения запросов в электронном виде на предоставление услуг, получение результатов предоставления услуг, а также для оплаты услуг в электронной форме.

Региональный портал функционирует согласно требованиям к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальным Интернет-порталом, а также официальными сайтами органов и структурных подразделений администрации субъекта РФ.

#### 3.2.5.1.4. Прекращение деятельности по ведению Регионального реестра и обеспечению функционирования Регионального портала

Прекращение деятельности по ведению Регионального реестра и обеспечению функционирования Регионального портала осуществляется на основании постановления субъекта РФ.

### **3.2.6. Удостоверяющий центр электронного правительства.**

В каждом субъекте РФ рекомендуется создание регионального удостоверяющего центра и его кросс сертификация с Удостоверяющим центром электронного правительства.

### **3.3. Элементы инфраструктуры оказания услуги**

Для реализации мероприятий поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде могут быть задействованы следующие элементы инфраструктуры оказания услуги:

- информационные системы и ресурсы, принадлежащие органам власти, предоставляющим услуги, в том числе официальные Интернет-сайты органов власти;
- государственные (муниципальные) информационные системы и ресурсы, принадлежащие федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов РФ, органам местного самоуправления, фондам, а также иным органам и организациям, участвующим в процессе предоставления услуги;
- государственные (муниципальные) информационные системы и ресурсы, принадлежащие федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов РФ, органам местного самоуправления, фондам, а также иным органам и организациям, заинтересованным в получении информации о результате предоставления услуги.

### **3.4. Интеграция с федеральными системами**

При реализации РПГМУ надо помнить, что региональный портал является частью общероссийской системы. Контуры этой системы на уровне презентаций периодически публикуются ответственными чиновниками. Предполагаются следующие компоненты этой системы:

- Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) и Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ);
- Система идентификации граждан (Единая электронная карта);
- АРМ Муниципал;
- ГАС «Управление»;
- Межведомственный электронный документооборот (МЭДО).

## 4 Приложение 1

### СОГЛАШЕНИЕ (образец)

О порядке взаимодействия исполнительных органов государственной власти субъекта РФ, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, региональных отделений государственных внебюджетных фондов по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

#### 4.1 Предмет Соглашения

Предметом настоящего Соглашения является взаимодействие Сторон по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) на территории субъекта РФ.

#### 4.2 Принципы взаимодействия

При осуществлении взаимодействия Стороны руководствуются следующими принципами:

- соблюдение законодательства РФ и законодательства субъекта РФ;
- соблюдение условий комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- согласование Сторонами административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» за счет организации их предоставления в соответствии с согласованными Сторонами регламентами взаимодействия и административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг;
- взаимный обмен Сторонами информацией, справочными и аналитическими материалами по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

#### 4.3 Обязательства Сторон

4.3.1 Президент Субъекта РФ в установленном законодательством порядке в пределах своей компетенции:

- согласовывает перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Субъекта РФ, которые будут предоставляться по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;
- обеспечивает участие представителей исполнительных органов государственной власти Субъекта РФ в разработке, согласовании и реализации регламентов взаимодействия с другими участниками предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;
- согласовывает проекты регламентов взаимодействия по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, где необходимо участие исполнительных органов государственной власти Субъекта РФ;

- организует взаимодействие Сторон по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;
- организует рассмотрение Республиканской комиссией по проведению административной реформы вопросов внедрения принципа «одного окна» и создания МФЦ в субъекта РФ;
- организует разрешение спорных вопросов, возникающих у Сторон в процессе организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;
- оказывает методическую и консультационную помощь Сторонам;
- организует работу по привлечению и использованию средств из федерального бюджета на создание и развитие МФЦ в субъекта РФ.

Полномочия Президента Субъекта РФ, предусмотренные настоящим Соглашением, непосредственно от его имени осуществляются Администрацией Президента и Правительства Субъекта РФ.

4.3.2 Территориальные органы федеральных органов исполнительной власти субъекта РФ и региональные отделения государственных внебюджетных фондов субъекта РФ:

- согласовывают перечень государственных услуг, оказываемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти субъекта РФ и региональными отделениями государственных внебюджетных фондов субъекта РФ, которые будут предоставляться по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;
- согласовывают проекты регламентов взаимодействия по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, где необходимо участие соответствующего территориального органа федерального органа исполнительной власти субъекта РФ и регионального отделения государственного внебюджетного фонда субъекта РФ;
- обеспечивают участие своих структурных подразделений в разработке и реализации регламентов взаимодействия с другими участниками предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;
- определяют лиц, отвечающих за реализацию настоящего Соглашения со своей стороны;
- обеспечивают со своей стороны участие лиц, отвечающих за реализацию настоящего Соглашения, в заседаниях комиссии по проведению административной реформы при рассмотрении вопросов об организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, где необходимо участие соответствующего территориального органа федерального органа исполнительной власти субъекта РФ или регионального отделения государственного внебюджетного фонда субъекта РФ.

4.3.3 Муниципальные районы и городские округа в лице соответствующих органов местного самоуправления:

- разрабатывают предложения (проекты) по организации на территории муниципального района (городского округа) предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;
- определяют перечень услуг, которые будут предоставляться населению и юридическим лицам по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;
- разрабатывают проекты регламентов взаимодействия по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, и согласовывают их с Президентом Субъекта РФ,

территориальными органами федеральных органов исполнительной власти субъекта РФ, региональными отделениями государственных внебюджетных фондов субъекта РФ;

- разрабатывают административные регламенты предоставления муниципальных услуг с возможностью их предоставления по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;

- определяют лиц, отвечающих за реализацию настоящего Соглашения;

- организуют реализацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, организаций, предоставляющих дополнительные услуги (нотариат, банки, юридические консультации и др.);

- обеспечивают соответствие зданий (помещений) для организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, требованиям к комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;

- в соответствии с законодательством принимают решения о выборе организационно-правовой формы МФЦ;

- организуют строительство (реконструкцию, капитальный ремонт) зданий (помещений) под организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе для размещения МФЦ;

- в соответствии с законодательством обеспечивают закупку оборудования (мебели, компьютерной техники, копировальной техники, средств связи, программного обеспечения и др.), необходимого для организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;

- организуют обучение лиц, участвующих в реализации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.