



## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12 апреля 2018 года

№ 126

г. Ижевск

**Об утверждении Положения о государственной информационной системе  
Удмуртской Республики «Единая информационная система  
централизованного управления очередями в многофункциональных  
центрах предоставления государственных и муниципальных услуг  
Удмуртской Республики»**

В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», статьей 15 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Удмуртской Республике Правительство Удмуртской Республики **постановляет:**

Утвердить прилагаемое Положение о государственной информационной системе Удмуртской Республики «Единая информационная система централизованного управления очередями в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики».

**Председатель Правительства  
Удмуртской Республики**



**Я.В. Семенов**

**УТВЕРЖДЕНО**  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 12 апреля 2018 года № 126

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о государственной информационной системе Удмуртской Республики**  
**«Единая информационная система централизованного управления**  
**очередями в многофункциональных центрах предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг**  
**Удмуртской Республики»**

1. Настоящее Положение определяет цели, задачи и порядок функционирования государственной информационной системы Удмуртской Республики «Единая информационная система централизованного управления очередями в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики».

2. Для целей настоящего Положения применяются следующие основные понятия:

1) МФЦ – многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Удмуртской Республике;

2) АУ «МФЦ УР» – автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики»;

3) ЕСИА – федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

4) АИС «МФЦ Удмуртии» – государственная информационная система Удмуртской Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) ГИС СУО – государственная информационная система Удмуртской Республики «Единая информационная система централизованного управления очередями в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики», созданная распоряжением Правительства Удмуртской Республики от 8 сентября 2014 года № 639-р «О государственной информационной системе Удмуртской Республики «Единая информационная система централизованного управления очередями в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики»»;

6) администратор ГИС СУО – организация, определенная Правительством Удмуртской Республики, обеспечивающая контроль за функционированием и развитием ГИС СУО;

7) оператор ГИС СУО – организация, определенная Правительством Удмуртской Республики, обеспечивающая организацию функционирования, повышения эффективности функционирования ГИС СУО;

8) пользователи ГИС СУО – сотрудники МФЦ, а также их территориально обособленных структурных подразделений, использующие ГИС СУО и исполняющие функции администратора, оператора, руководителя смены, менеджера и специалиста МФЦ, осуществляющего прием заявителей;

9) РПГУ – государственная информационная система Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», осуществляющая функционирование в соответствии с постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 декабря 2013 года № 621 «О государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

10) инфомат – расположенный в МФЦ информационный терминал, представляющий собой функционирующий в автоматическом режиме программно-аппаратный комплекс, являющийся элементом информационно-коммуникационной инфраструктуры электронного правительства Удмуртской Республики, обеспечивающий доступ заявителей к РПГУ и функциональности ГИС СУО в части записи на прием в МФЦ и подтверждения своего присутствия в МФЦ с использованием кода подтверждения;

11) терминал электронной очереди – программно-аппаратный комплекс, позволяющей заявителю записаться на прием в МФЦ, получить талон электронной очереди и подтвердить свое присутствие в МФЦ с использованием кода подтверждения;

12) информационное табло – устройство, находящееся в зоне приема и ожидания МФЦ и применяемое для отображения текущего состояния очереди, видео- и аудиоматериалов.

3. ГИС СУО создана в целях реализации полномочий Министерства экономики Удмуртской Республики по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ.

4. Задачи функционирования ГИС СУО:

- 1) регистрация заявителей в очереди;
- 2) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- 3) отображение статуса очереди;
- 4) автоматическое перенаправление заявителей в очередь на обслуживание к следующему специалисту МФЦ;

5) формирование отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) заявителей, о загруженности специалистов МФЦ и иных.

5. Функционирование ГИС СУО осуществляется в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Удмуртской Республики и иными нормативными правовыми актами Удмуртской Республики.

6. Доступ с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» к информации, содержащейся в ГИС СУО, предоставляется заявителям, прошедшим авторизацию в ЕСИА.

7. ГИС СУО обеспечивает следующий функционал:

1) запись заявителей в МФЦ с помощью терминала электронной очереди, инфомата и РПГУ;

2) генерация записи с идентификатором услуги, кратким или сокращенным наименованием услуги или цели визита (получение результата предоставления услуги и иные цели);

3) передача номера талона электронной очереди и номера окна приема на информационное табло;

4) возможность вызова следующего заявителя, зарегистрированного в очереди;

5) возможность отложить обслуживание вызванного заявителя на определенное время;

6) возможность завершения обслуживания заявителя;

7) возможность перенаправления заявителя в другое окно приема;

8) получение списка талонов электронной очереди;

9) возможность привязки номера талона электронной очереди к определенному окну приема;

10) возможность вызова заявителя по определенному номеру талона электронной очереди;

11) возможность формирования статистической отчетности и мониторинг по количеству и качеству организации предоставления услуг в МФЦ;

12) возможность установки приоритета вызова талона электронной очереди для отдельных категорий граждан;

13) трансляция видео- и аудиоматериалов на информационном табло;

14) интеграция с личным кабинетом РПГУ;

15) направление заявителю уведомления о записи на прием в МФЦ, содержащее сведения о дате, времени и месте приема.

8. ГИС СУО функционирует в круглосуточном ежедневном режиме.

9. Министерство экономики Удмуртской Республики обеспечивает достоверность и актуальность информации, содержащейся в ГИС СУО, доступ к указанной информации в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также защиту указанной информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования,

блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий.

10. Функции администратора ГИС СУО:

1) контроль за обеспечением МФЦ рабочего состояния локальной инфраструктуры ГИС СУО;

2) администрирование общих разделов программно-аппаратного комплекса ГИС СУО на центральном сервере;

3) взаимодействие с разработчиком ГИС СУО на предмет сбоев в работе ГИС СУО и принятие мер по их устранению;

4) выполнение работ по оптимизации, совершенствованию и повышению эффективности функционирования ГИС СУО;

5) выполнение работ по наполнению и редактированию информации в ГИС СУО, необходимой для функционирования ГИС СУО;

6) обеспечение бесперебойной работы технических и программных средств ГИС СУО;

7) обеспечение возможности записи заявителей на прием в МФЦ не менее чем на 14 календарных дней вперед по всему перечню услуг, предоставляемых в МФЦ;

8) обеспечение равного доступа к РПГУ, инфомату и терминалу электронной очереди к периодам времени для записи в МФЦ по всему перечню услуг, оказываемых в МФЦ.

11. Функции оператора ГИС СУО:

1) осуществление контроля за функционированием ГИС СУО;

2) выполнение работ по оптимизации, совершенствованию и повышению эффективности функционирования ГИС СУО;

3) организация работы по наполнению и редактированию информации в ГИС СУО, необходимой для функционирования ГИС СУО.

12. Администратор ГИС СУО и оператор ГИС СУО осуществляют свои функции самостоятельно либо с привлечением сторонних организаций в случаях и порядке, устанавливаемых законодательством Российской Федерации.

13. ГИС СУО интегрируется с АИС «МФЦ Удмуртии» и РПГУ.

14. ГИС СУО включает в себя программные интерфейсы: администратора, оператора, руководителя смены, менеджера и специалиста МФЦ, осуществляющего прием заявителей.

15. Программный интерфейс администратора обеспечивает создание и сопровождение учетных записей пользователей и распределение ролей, создание и сопровождение справочников.

16. Программный интерфейс оператора обеспечивает визуализацию перечня заявителей, записавшихся на прием по услугам, оказываемым в конкретном окне приема, запись на прием за получением услуги не менее чем за 14 календарных дней до дня обращения в МФЦ за ее получением, настройку параметров работы ГИС СУО.

17. Программный интерфейс руководителя смены обеспечивает оперативный контроль за состоянием обслуживания заявителей, за работой и

статусом окон приема, управление потоком посетителей и оперативное назначение параметров обслуживания, переназначение операций, выполняемых окном приема, запись всех заявителей через ГИС СУО.

18. Программный интерфейс менеджера обеспечивает оценку текущего состояния обслуживания в МФЦ, создание отчетов.

19. Программный интерфейс специалиста МФЦ, осуществляющего прием заявителей, обеспечивает осуществление вызовов заявителей для обслуживания и фиксацию факта завершения обслуживания заявителя.

20. Программно-аппаратный комплекс ГИС СУО каждого МФЦ включает в себя:

- 1) локальный сервер управления (slave);
- 2) терминал электронной очереди;
- 3) информационное табло;
- 4) табло специалиста МФЦ, осуществляющего прием заявителей.

21. Программно-аппаратный комплекс ГИС СУО в АУ «МФЦ УР» включает в себя:

- 1) центральный сервер управления (master);
- 2) терминал электронной очереди;
- 3) информационное табло;
- 4) табло специалиста МФЦ, осуществляющего прием заявителей.

22. Настройка функционирования ГИС СУО на локальных серверах управления обеспечивается администратором ГИС СУО.

23. Режим синхронизации локальных серверов управления с центральным сервером управления определяется в соответствии с потребностями функционирования ГИС СУО и его интеграции с РПГУ, обеспечивая корректную визуализацию заявителям информации о наличии (отсутствии) записи.

24. Единый справочник государственных и муниципальных услуг, доступных для записи в МФЦ, создается и редактируется администратором ГИС СУО.

25. Длительность предоставления услуг определяется оператором ГИС СУО и устанавливается администратором ГИС СУО в соответствии с законодательством Российской Федерации.

