

**Постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 6 декабря 2010 г. N 539**

**"О создании автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области"**

С изменениями и дополнениями от:

31 января 2011 г.

В целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области Коллегия Администрации Кемеровской области постановляет:

1. Создать автоматизированную информационную систему поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области.

2. Утвердить прилагаемое **Положение** об автоматизированной информационной системе поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области (далее - Положение).

3. Определить государственным заказчиком автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области Администрацию Кемеровской области.

Информация об изменениях:

*Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 31 января 2011 г. N 27 в пункт 4 настоящего постановления внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

4. Определить оператором автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области департамент информационных технологий Кемеровской области (С.Л. Мурашкин).

Информация об изменениях:

*Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 31 января 2011 г. N 27 в пункт 5 настоящего постановления внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

5. Департаменту информационных технологий Кемеровской области (С.Л. Мурашкин) обеспечить:

5.1. Организацию разработки и установку программных средств, обеспечивающих ведение автоматизированной информационной системы

поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области.

5.2. Организацию работ по техническому обеспечению функционирования автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области.

5.3. Принятие мер, исключающих возможность в рамках функционирования автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области размещения в открытом доступе сведений, не подлежащих открытому опубликованию, содержащих служебную информацию ограниченного распространения, а также составляющих государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.4. Проведение организационно-технических мероприятий для предотвращения несанкционированного доступа к автоматизированной информационной системе поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области, имеющего целью искажение, разрушение или уничтожение размещенной в указанной системе информации.

5.5. Организацию заключения соглашений между Администрацией Кемеровской области и исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления муниципальных образований о сотрудничестве в оказании государственных и муниципальных услуг и информационном обмене на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области.

5.6. Подготовку и внесение на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти Кемеровской области, а также органы местного самоуправления муниципальных образований предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых указанными органами на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области, предусматривающие закрепление обязательного использования автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области при осуществлении административных действий и процедур в порядке, установленном утвержденным Положением.

6. Департаменту документационного обеспечения Администрации Кемеровской области (Т.Н. Вовченко), управлению по работе со средствами массовой информации Администрации Кемеровской области (С.И. Черемнов), департаменту информационных технологий Администрации Кемеровской области (С.Л. Мурашкин) обеспечить размещение настоящего постановления на сайте "[Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области](#)".

7. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя

Губернатора Кемеровской области (по экономике и региональному развитию)  
Д.В.Исламова.

Губернатор  
Кемеровской области

А.М. Тулеев

**Положение**  
**об автоматизированной информационной системе поддержки**  
**деятельности многофункциональных центров предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской**  
**области**  
**(утв. постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 6**  
**декабря 2010 г. N 539)**

С изменениями и дополнениями от:

31 января 2011 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок функционирования, защиты сведений, формирования и ведения автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области (далее - АИС МФЦ).

1.2. АИС МФЦ представляет собой совокупность программных и аппаратных средств, предназначенных для хранения и (или) управления информацией и производства вычислений, обеспечивающую комплексную автоматизацию деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области (далее - МФЦ).

1.3. Основными целями создания АИС МФЦ являются:

повышение осведомленности граждан и организаций о перечне и характере государственных и муниципальных услуг, оказываемых МФЦ, а также обеспечение качественного информационного сопровождения граждан и организаций на протяжении всего процесса оказания государственных и муниципальных услуг (далее - услуги), предоставляемых на базе МФЦ, путем публикации сведений о значимых событиях и фактах, возникающих в процессе их оказания;

повышение удобства и комфорта (снижение финансовых и временных затрат) граждан и организаций при получении услуг за счет информатизации основных административно-управленческих процессов, протекающих в рамках МФЦ, повышения их прозрачности и, в случае необходимости, использования развитой системы предупреждения нелегитимных действий участвующих в предоставлении услуги сторон;

повышение эффективности и интенсификация межведомственного информационного обмена и взаимодействия в рамках сквозных административно-управленческих процессов, реализуемых на базе МФЦ.

1.4. Создание и использование АИС МФЦ осуществляется на основе следующих принципов:

открытость и доступность информационных ресурсов, содержащихся в базах данных, за исключением сведений, отнесенных к информации с ограниченным доступом, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Кемеровской области.

своевременность и достоверность информации о порядке и ходе оказания услуг;

применение современных информационных технологий для обеспечения автоматизированной обработки сведений и их передачи по цифровым линиям (каналам) связи;

эффективное использование и развитие существующей информационной инфраструктуры;

соблюдение прав и законных интересов третьих лиц при предоставлении информации о порядке и ходе оказания услуг;

обеспечение информационной безопасности;

установление персональной ответственности участников информационного обмена за полноту и достоверность сведений, их своевременную передачу и изменение, а также хранение и уничтожение в установленном порядке.

1.5. АИС МФЦ предназначена для осуществления поддержки деятельности МФЦ по следующим ключевым направлениям:

а) информационно-справочное обеспечение:

размещение в открытом доступе с использованием ресурсов сети Интернет и информационных киосков сведений о предоставляемых услугах, включая информацию о порядке предоставления таких услуг и формы необходимых документов;

обеспечение заявителей информацией о событиях и фактах, связанных с ходом (стадией, этапом) предоставления услуг, посредством размещения указанной информации в информационных киосках, а также в сети Интернет на официальном сайте МФЦ и региональном портале государственных и муниципальных услуг;

б) автоматизация документационного обеспечения:

регистрация и хранение обращений заявителей, электронных образцов документов, представляемых в МФЦ для получения услуг, в том числе дистанционно с использованием официального сайта МФЦ и регионального портала государственных и муниципальных услуг;

организация и управление потоками документов на бумажном носителе и в электронном виде;

в) построение отчетов о деятельности МФЦ и представление информации на основе статистики, накапливаемой системой.

1.6. Деятельность по формированию и использованию АИС МФЦ включает в себя: сбор, учет, систематизацию, обработку, поддержание в актуальном состоянии, хранение, поиск, предоставление, распространение и обеспечение открытости и доступности информации, имеющейся в АИС МФЦ, с использованием современных информационных технологий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Кемеровской

области, нормативными правовыми актами Коллегии Администрации Кемеровской области и настоящим Положением.

## **2. Участники информационного обмена**

Информация об изменениях:

*Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 31 января 2011 г. N 27 пункт 2.1 настоящего Положения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2.1. Оператором АИС МФЦ, а также обладателем сведений, содержащихся в АИС МФЦ, является департамент информационных технологий Кемеровской области.

Департамент информационных технологий Кемеровской области осуществляет координацию работ, связанных с развитием и эксплуатацией АИС МФЦ.

2.2. Работники МФЦ формируют и используют АИС МФЦ.

2.3. Представляют сведения в АИС МФЦ следующие поставщики:

территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги на базе МФЦ;

исполнительные органы государственной власти Кемеровской области, предоставляющие государственные услуги на базе МФЦ;

органы местного самоуправления муниципальных образований, предоставляющие муниципальные услуги на базе МФЦ.

Представление сведений в АИС МФЦ указанными поставщиками осуществляется на основании соответствующих соглашений.

2.4. Пользователями АИС МФЦ являются граждане и организации, обратившиеся в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг (далее - заявители).

## **3. Обеспечение функционирования АИС МФЦ**

3.1. Обеспечение функционирования АИС МФЦ осуществляется путем применения стандартизированных программных и аппаратных средств, единых форматов, классификаторов учетных данных, словарей, справочников и стандартных протоколов. Применяемые форматы данных, протоколы передачи данных, регламенты, требования и инструкции должны быть доступными и документированными в виде, достаточном для их независимого (без обращения к разработчику) использования третьими сторонами (имеют открытую структуру и открытый исходный код), либо являться национальными или международными стандартами.

Используемые при формировании АИС МФЦ программные и аппаратные средства должны соответствовать требованиям действующего законодательства.

Информация об изменениях:

*Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 31 января 2011 г. N 27 в пункт 3.2 настоящего Положения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.2. АИС МФЦ должна быть построена по модульному принципу, то есть включать в себя модули и компоненты, которые могут быть заменены, модернизированы или исключены без необходимости перепроектирования всего программного комплекса АИС МФЦ.

Модульное построение подсистем АИС МФЦ и их взаимодействие между собой должно быть реализовано на основе применения стандартных программных интерфейсов (интерфейсов прикладного программирования) и стандартных протоколов взаимодействия между приложениями либо на основе применения сервис ориентированной архитектуры построения приложений.

Компоненты АИС МФЦ должны создаваться с учетом возможности использования технологической инфраструктуры Общероссийского государственного информационного центра, а также центра обработки данных департамента информационных технологий Кемеровской области, иных элементов инфраструктуры электронного правительства, включая единую систему информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти Кемеровской области и органами местного самоуправления.

Информация об изменениях:

*Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 31 января 2011 г. N 27 пункт 3.3 настоящего Положения изложен в новой редакции*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

3.3. Работники МФЦ в рамках своей компетенции обеспечивают внесение в АИС МФЦ сведений, содержащихся в [пункте 5.1](#) настоящего Положения.

Внесение в АИС МФЦ сведений, содержащихся в [пункте 5.1](#) настоящего Положения, поставщиками, указанными в [пункте 2.3](#) настоящего Положения, регламентируется соответствующими соглашениями.

3.4. МФЦ в целях функционирования АИС МФЦ:

а) обеспечивает с использованием современных информационных технологий бесперебойную эксплуатацию технических средств, размещенных в помещениях МФЦ;

в) контролирует формирование баз данных АИС МФЦ, своевременность и достоверность размещаемых в них сведений.

3.5. Оператор АИС МФЦ в целях функционирования АИС МФЦ:

Информация об изменениях:

*Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 31 января 2011 г. N 27 в подпункт "а" пункта 3.5 настоящего Положения внесены изменения*



*См. текст подпункта в предыдущей редакции*

а) обеспечивает с использованием современных информационных технологий бесперебойную эксплуатацию технических средств АИС МФЦ, размещенных в центре обработки данных Администрации Кемеровской области;

б) поддерживает режим защиты сведений;

в) обеспечивает:

предотвращение несанкционированного доступа к информации и (или) передачи ее лицам, не имеющим права на доступ к информации;

своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к информации и принятие мер по предотвращению, устранению последствий несанкционированного доступа;

недопущение воздействия на технические средства обработки информации, в результате которого нарушается их функционирование;

возможность незамедлительного восстановления информации, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней;

постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности информации.

#### **4. Обеспечение защиты сведений, содержащихся в АИС МФЦ**

4.1. Обеспечение защиты сведений, содержащихся в АИС МФЦ, а также юридически значимого электронного документооборота осуществляется в соответствии с Конвенцией Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных от 28 января 1981 г., федеральными законами "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", "О персональных данных", "Об электронной цифровой подписи", другими федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2007 г. N 781 "Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных", от 15 сентября 2008 г. N 687 "Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области.

4.2. Участники информационного обмена при передаче сведений с использованием сетей электросвязи применяют сертифицированные средства криптографической защиты информации, включая средства [электронной цифровой подписи](#), в порядке, установленном действующим законодательством.

Обработка и хранение всех электронных документов, содержащихся в информационной системе, а также обмен ими, в том числе с внешними получателями информации, осуществляются с обязательным использованием [электронной цифровой подписи](#) в порядке, установленном действующим законодательством.

4.3. В целях обеспечения надлежащего использования электронных документов в АИС МФЦ на рабочих местах работников МФЦ доступ к

персональным компьютерам ограничивается необходимостью указания уникальных имени пользователя и его пароля либо иных средств ограничения несанкционированного доступа к рабочему месту.

На персональном компьютере, являющемся рабочим местом работника МФЦ, должно быть обеспечено использование комплекта [электронной цифровой подписи](#) (нескольких комплектов [электронной цифровой подписи](#)), взаимосвязанного с учетной записью пользователя в АИС МФЦ, которая связана с конкретным используемым рабочим местом сотрудника МФЦ и соответствующей ему паре имени пользователя и пароля.

4.4. В АИС МФЦ обеспечивается возможность ведения электронного архива МФЦ с необходимостью размещения в архиве электронных документов, подписанных [электронной цифровой подписью](#). Должна быть обеспечена возможность проверки уполномоченными лицами размещенных в архиве электронных документов с использованием [электронной цифровой подписи](#) на предмет выявления отсутствия изменений документа, действия сертификата подписи на момент подписания электронного документа и (или) на момент проверки электронного документа. В указанных целях сформировано хранилище сертификатов ключей подписи.

## 5. Порядок формирования и ведения АИС МФЦ

5.1. АИС МФЦ формируется на основе следующих сведений:

- а) персональных данных заявителей;
- б) документов, представленных заявителями для получения услуг;
- в) о ходе и этапах предоставления заявителям услуг;
- г) нормативно-справочной информации.

5.2. Информация, указанная в [подпунктах "а" и "б"](#) пункта 5.1 настоящего Положения, заносится в АИС МФЦ работниками МФЦ в течение 1 рабочего дня после проведения в установленном порядке проверки представленных заявителями документов и установления их надлежащей комплектности. Указанная информация заносится в виде электронного документа, подписанного [электронной цифровой подписью](#) вносящего работника МФЦ.

Указанная информация предназначена исключительно для служебного пользования сотрудниками исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, а также работниками МФЦ, имеющими соответствующий доступ.

5.3. К информации о ходе и этапах предоставления заявителям услуг относятся следующие сведения:

- а) о направлении документов заявителя в исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления, а также в организацию, при участии которых осуществляется предоставление услуги;
- б) о приеме документов заявителя в указанных органах и организациях;
- в) о причинах и сроках задержки предоставления услуги;
- г) о запросах, направленных заявителю с целью уточнения недостающих сведений или представления недостающей документации, в том числе о



необходимости произведения оплаты в процессе предоставления ему услуг, за которые взимается соответствующая пошлина или сбор, предусмотренные действующим законодательством, а также оплаты услуг МФЦ;

д) о результате предоставления услуг или об отказе в их предоставлении с указанием причин отказа.

5.4. Информация о ходе и этапах предоставления заявителям услуг за исключением сведений, указанных в [подпункте "в" пункта 5.3](#) настоящего Положения, заносится в АИС МФЦ в виде электронного документа, подписанного [электронной цифровой подписью](#) вносящего работника органа из числа указанных в пункте 2.3 настоящего Положения, в порядке, установленном административными регламентами предоставления соответствующих услуг, а также соглашениями о сотрудничестве в оказании государственных и муниципальных услуг и информационном обмене на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области.

Сведения, указанные в [подпункте "в" пункта 5.3](#) настоящего Положения, а также информация о ходе и этапах предоставления заявителям услуг МФЦ заносятся в АИС МФЦ в виде электронного документа, подписанного [электронной цифровой подписью](#) вносящего работника МФЦ, в течение 1 рабочего дня с момента получения информации о выполнении отдельного действия в рамках предоставления заявителю услуги МФЦ.

5.5. К нормативно-справочной информации, указанной в [подпункте "г" пункта 5.1](#) настоящего Положения, относятся следующие сведения:

- а) тексты нормативных правовых актов, регулирующих вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области;
- б) формы документов, необходимых для предоставления услуг;
- в) иная информация об услугах, предоставляемых при содействии МФЦ;
- г) информация об услугах МФЦ.

5.6. Нормативно-справочная информация вносится в АИС МФЦ в виде электронного документа, подписанного [электронной цифровой подписью](#) вносящего работника МФЦ, на основании постоянно проводимого мониторинга действующего законодательства, а также муниципальных правовых актов органов местного самоуправления муниципальных образований в области предоставления услуг.

5.7. Доступ заявителей к АИС МФЦ, а также распространение содержащихся в ней сведений обеспечиваются посредством их размещения в сети Интернет с использованием официального сайта МФЦ (далее - сайт МФЦ).

5.8. На сайте МФЦ размещаются следующие сведения:

- а) о порядке пользования сайтом МФЦ;
- б) о ходе и этапах предоставления заявителям услуг;
- в) нормативно-справочная информация.

Указанные сведения размещаются на сайте МФЦ в автоматическом режиме после их внесения в АИС МФЦ в виде электронного документа, [подписанного электронной цифровой подписью](#) вносящего работника МФЦ, в установленном настоящим Положением порядке.

5.9. В целях учета совершаемых работниками МФЦ юридически значимых действий АИС МФЦ при предоставлении работнику МФЦ возможности подписания электронного документа [электронной цифровой подписью](#), в том числе во всех

случаях, указанных в настоящем Положении, одновременно представляет ему для подписания электронный документ с информацией о совершаемом действии. Подписание **электронной цифровой подписью** работника МФЦ этого электронного документа с информацией о совершаемом действии осуществляется одновременно с подписанием **электронной цифровой подписью** электронного документа в рамках действия, сведения о котором представляются. После подписания электронный документ с информацией о совершаемом действии хранится в электронном архиве АИС МФЦ недоступным для изменения со стороны заинтересованных лиц в рамках блока данных об учете производимых с АИС МФЦ действий.

5.10. При помощи сайта МФЦ заявителям предоставляется возможность:

- а) получить отдельную нормативно-справочную информацию о порядке предоставления услуг;
- б) получить экземпляр необходимой для предоставления услуг формы документа в электронном виде и удаленно заполнить необходимые для предоставления услуг формы документов;
- в) отслеживать ход предоставления услуг;
- г) своевременно получать информацию о необходимости представления дополнительных документов, получении результата услуги или об отказе в ее предоставлении.

5.11. Сайт МФЦ содержит общедоступную информацию и информацию с ограниченным доступом.

Общедоступной является нормативно-справочная информация, а также информация о порядке пользования сайтом МФЦ.

Доступ к информации о ходе и этапах предоставления заявителям услуг ограничен сведениями о ходе и этапах предоставления услуги, за предоставлением которой он обратился лично или через своего представителя.

Для получения указанного доступа заявителю при обращении в МФЦ за получением услуги выдаются уникальные идентификационные данные.

5.12. Наличие АИС МФЦ не исключает возможности заявителя получить информацию о ходе предоставления услуг, а также иные консультации по вопросам предоставления услуг путем непосредственного обращения в МФЦ, а также в уполномоченные исполнительные органы государственной власти Кемеровской области и органы местного самоуправления муниципальных образований.

Заместитель Губернатора  
Кемеровской области

Д.В. Исламов