



# КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ВЕСЬКӦДЛАН КОТЫР Ш У Ӧ М

---

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КОМИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 сентября 2022 г. № 469

г. СЫКТЫВКАР

### **О государственной информационной системе Республики Коми поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми**

---

В соответствии с Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и защите информации», Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Республики Коми «О государственных информационных системах Республики Коми» и в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг Правительство Республики Коми постановляет:

1. Создать государственную информационную систему Республики Коми поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми (далее - Система), ввести ее в эксплуатацию в срок не более 10 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в пункте 4 настоящего постановления.

2. Утвердить Положение о государственной информационной системе Республики Коми поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми согласно приложению.

3. Определить:

а) государственное автономное учреждение Республики Коми «Многofункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми» (далее – ГАУ РК «МФЦ») оператором Системы, осуществляющим функциональное администрирование, организационно-методологическое обеспечение модернизации (развития), внедрения и использования Системы (далее – оператор Системы);

б) государственное автономное учреждение Республики Коми «Центр информационных технологий» техническим оператором Системы, ответственным за техническую поддержку функционирования Системы (далее – технический оператор Системы).

4. Техническому оператору Системы обеспечить реализацию мероприятий по аттестации Системы по требованиям защиты информации, предусмотренным законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации, в течение 3 месяцев со дня принятия настоящего постановления.

5. Оператору Системы:

1) обеспечить регистрацию Системы в реестре государственных информационных систем Республики Коми в течение 30 дней со дня принятия настоящего постановления;

2) организовать внедрение и эксплуатацию Системы в территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) ГАУ РК «МФЦ»;

3) осуществлять контроль за использованием Системы.

6. Установить, что финансирование мероприятий по созданию Системы осуществляется за счет средств, предусмотренных на финансовое обеспечение реализации мероприятий Государственной программы Республики Коми «Информационное общество», утвержденной постановлением Правительства Республики Коми от 29 октября 2019 г. № 507.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Республики Коми, осуществляющего в соответствии с распределением обязанностей координацию работы органов исполнительной власти Республики Коми по вопросам реализации единой государственной политики в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый заместитель Председателя  
Правительства Республики Коми



Э. Ахмеева

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства Республики Коми  
от 21 сентября 2022 г. № 469  
(приложение)

## ПОЛОЖЕНИЕ

о государственной информационной системе Республики Коми  
поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления  
государственных и муниципальных услуг Республики Коми

### I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет цели создания и функционирования государственной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми (далее - ГИС МФЦ), ее функции и структуру, участников ГИС МФЦ и их функции, а также требования к обеспечению защиты информации, содержащейся в ГИС МФЦ.

2. В Положении используются следующие понятия:

АРМ ГИС МФЦ - автоматизированное рабочее место ГИС МФЦ;

оператор ГИС МФЦ - государственное автономное учреждение Республики Коми «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми» (далее - многофункциональный центр, МФЦ);

технический оператор ГИС МФЦ - государственное автономное учреждение Республики Коми «Центр информационных технологий»;

пользователи ГИС МФЦ - сотрудники многофункциональных центров, сотрудники территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра;

заявители - получатели услуг территориальных государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти Республики Коми, органов местного самоуправления в Республике Коми, организаций, предоставление услуг которых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми организовано в многофункциональных центрах (далее соответственно - органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, организации, предоставляющие услуги), осуществляющих информационный обмен с ГИС МФЦ в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии.

3. Предметом автоматизации является процесс взаимодействия заявителей, обратившихся в МФЦ, для получения услуг органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, предоставляющих услуги.

## II. Цели создания и функционирования ГИС МФЦ

4. Целями создания и функционирования ГИС МФЦ являются:

- 1) повышение эффективности работы многофункциональных центров;
- 2) повышение оперативности и качества оказания государственных и муниципальных услуг, услуг организаций, предоставляющих услуги (далее совместно - услуги) за счет использования современных информационных технологий;
- 3) снижение финансовых и временных затрат заявителей при получении услуг;
- 4) обеспечение межведомственного электронного взаимодействия при предоставлении услуг на базе многофункционального центра, его территориально обособленных структурных подразделений.

## III. Функции ГИС МФЦ

5. Основными функциями ГИС МФЦ являются:

- 1) обеспечение деятельности МФЦ в части предоставления услуг в рамках Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 2) экспертная поддержка заявителей, работников многофункционального центра по вопросам порядка и условий предоставления услуг;
- 3) автоматизированная поддержка деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапная фиксация хода предоставления услуг с возможностью контроля сроков их предоставления и проведения отдельных административных процедур;
- 4) прием запросов заявителей о предоставлении услуг;
- 5) формирование электронных комплектов документов, содержащих запросы заявителей о предоставлении услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания услуги;
- 6) поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственных запросов в иные органы и организации;
- 7) доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и организаций, предоставляющих услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия;
- 8) формирование комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, организации, предоставляющие услуги, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;

9) передача запросов заявителей о предоставлении услуг в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и организаций, предоставляющих услуги;

10) информирование заявителя о ходе предоставления услуги по принятым в МФЦ заявлениям;

11) получение заявителем результата предоставления услуги в многофункциональном центре;

12) распределение нагрузки между работниками многофункционального центра;

13) использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными государственными внебюджетными фондами, органами исполнительной власти Республики Коми, органами местного самоуправления в Республике Коми;

14) хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

15) поддержка мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении услуг;

16) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;

17) предоставление сведений в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

18) возможность проведения обучения (тестирования) вновь принятых и действующих работников МФЦ на методическом портале сотрудников МФЦ;

19) возможность осуществления предварительной записи заявителей на прием в многофункциональные центры, в том числе с использованием мобильного приложения и через портал (сайт) МФЦ.

#### IV. Структура ГИС МФЦ

6. ГИС МФЦ состоит из следующих модулей:

- 1) модуль администрирования и настройки;
- 2) модуль управления услугами;
- 3) модуль экспертной настройки;

- 4) модуль автоматизированного исполнения регламентов предоставления услуг;
- 5) модуль электронного архива;
- 6) модуль интеграции с Единой системой идентификации и аутентификации;
- 7) модуль интеграции с информационно-аналитической системой мониторинга качества государственных услуг;
- 8) модуль интеграции с Единым порталом государственных услуг;
- 9) модуль интеграции с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах;
- 10) модуль интеграции с Государственной информационной системой «Федеральный реестр государственных услуг (функций)»;
- 11) модуль интеграции с информационной системой мониторинга деятельности МФЦ (далее - ИС МДМ);
- 12) модуль досудебного обжалования;
- 13) модуль оповещений;
- 14) модуль анализа и статистики;
- 15) модуль интеграции со СМЭВ;
- 16) модуль управления электронной очередью;
- 17) модуль центра телефонного обслуживания (ЦТО);
- 18) портал (сайт) МФЦ, интегрированный с системой;
- 19) модуль интеграции с автоматизированной системой «Комплексная автоматизация государственных учреждений»;
- 20) мобильное приложение;
- 21) методический портал сотрудников МФЦ.

## V. Участники ГИС МФЦ, функции участников ГИС МФЦ

7. Участниками ГИС МФЦ являются:

- 1) оператор ГИС МФЦ;
- 2) технический оператор ГИС МФЦ;
- 3) пользователи ГИС МФЦ.

8. Права и обязанности участников ГИС МФЦ устанавливаются настоящим Положением, правовыми актами оператора ГИС МФЦ.

9. Участники ГИС МФЦ обеспечивают:

- 1) соблюдение правовых актов по вопросам использования ГИС МФЦ;
- 2) полноту, актуальность, достоверность и защиту информации, содержащейся в ГИС МФЦ;

3) соблюдение установленных законодательством Российской Федерации требований по ограничению доступа к отдельным видам информации, обрабатываемой ГИС МФЦ, требований о защите информации ограниченного доступа и персональных данных, обрабатываемых ГИС МФЦ.

10. Пользователи ГИС МФЦ обеспечивают использование ГИС МФЦ при организации и выполнении деятельности в рамках своих полномочий.

11. Описание функций участников ГИС МФЦ содержится в приложении к настоящему Положению.

## VI. Обеспечение защиты информации

12. Информация, содержащаяся в ГИС МФЦ, подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и законодательством Российской Федерации о персональных данных.

13. Защита информации, содержащейся в ГИС МФЦ, обеспечивается оператором ГИС МФЦ совместно с пользователями ГИС МФЦ, техническим оператором ГИС МФЦ посредством применения организационных и технических мер защиты информации.

14. В целях защиты информации ГИС МФЦ технический оператор ГИС МФЦ осуществляет в рамках своих полномочий:

1) формирование требований к защите информации ГИС МФЦ в пределах центра обработки данных (инфраструктуры, на базе которой функционирует ГИС МФЦ);

2) применение сертифицированных средств защиты информации инфраструктуры ГИС МФЦ;

3) оценку соответствия (аттестационные испытания) инфраструктуры ГИС МФЦ требованиям к защите информации.

15. Для обеспечения защиты обрабатываемой информации в ходе эксплуатации и модернизации ГИС МФЦ оператор ГИС МФЦ и пользователи ГИС МФЦ осуществляют:

1) применение сертифицированных средств защиты информации на АРМ ГИС МФЦ;

2) контроль за мероприятиями по защите информации в ходе эксплуатации ГИС МФЦ на АРМ ГИС МФЦ.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к Положению о государственной  
информационной системе Республики Коми  
поддержки деятельности  
многофункциональных центров  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Республики Коми

**ОПИСАНИЕ**  
функций участников ГИС МФЦ

Участник ГИС МФЦ	Функции участника ГИС МФЦ
Оператор ГИС МФЦ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) определяет стратегию развития ГИС МФЦ;</li> <li>2) определяет требования к функциональным возможностям ГИС МФЦ;</li> <li>3) обеспечивает определение ролей пользователей ГИС МФЦ, заведение учетных записей пользователей ГИС МФЦ и сотрудников МФЦ в ГИС МФЦ;</li> <li>4) оказывает консультационную помощь участникам ГИС МФЦ по вопросам методологии использования ГИС МФЦ;</li> <li>5) при получении предложений от пользователя ГИС МФЦ по совершенствованию функционирования ГИС МФЦ рассматривает предложения и принимает решения о целесообразности (нецелесообразности) их реализации;</li> <li>6) осуществляет организационное и методологическое обеспечение внедрения, использования и развития ГИС МФЦ;</li> <li>7) осуществляет получение и обработку обращений обратной связи;</li> <li>8) осуществляет подготовку и направление заявок в федеральную государственную информационную систему «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» для обеспечения межведомственного информационного взаимодействия при автоматизации государственных и муниципальных услуг;</li> <li>9) обеспечивает целостность, доступность и конфиденциальность обрабатываемых в ГИС МФЦ данных, определяя требования информационной безопасности и технические меры защиты информации в ГИС МФЦ;</li> <li>10) обеспечивает защиту информации и персональных данных, содержащихся в ГИС МФЦ.</li> </ol>
Технический оператор ГИС МФЦ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) обеспечивает эффективное и бесперебойное функционирование инфраструктуры ГИС МФЦ, ее техническую поддержку с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации;</li> <li>2) предоставляет серверные мощности для размещения ГИС</li> </ol>



	<p>МФЦ, осуществляет мероприятия по их эксплуатации и технической поддержке;</p> <p>3) обеспечивает целостность, доступность и конфиденциальность обрабатываемых в ГИС МФЦ данных, определяя требования информационной безопасности и технические меры защиты информации в ГИС МФЦ в пределах центра обработки данных (инфраструктуры, на базе которой функционирует ГИС МФЦ);</p> <p>4) координирует мероприятия по устранению нарушений, выявленных при обработке персональных данных, при наличии угрозы безопасности персональных данных;</p> <p>5) регламентирует порядок доступа к компонентам ГИС МФЦ;</p> <p>6) реализует мероприятия с целью повышения отказоустойчивости и производительности работы ГИС МФЦ, определяя технические требования к архитектуре и условиям функционирования ГИС МФЦ, осуществляя мониторинг работоспособности и отказоустойчивости ГИС МФЦ;</p> <p>7) оказывает консультационную помощь участникам ГИС МФЦ по техническим вопросам использования ГИС МФЦ;</p> <p>8) обеспечивает работоспособность информационно-технологической инфраструктуры электронного взаимодействия ГИС МФЦ со сторонними информационными системами;</p> <p>9) при получении предложений от оператора ГИС МФЦ по совершенствованию функционирования ГИС МФЦ рассматривает предложения, принимает решение о способах и возможности их реализации, а также организует реализацию предложений по совершенствованию функционирования ГИС МФЦ.</p>
<p>Пользователь ГИС МФЦ</p>	<p>1) обеспечивает использование сертифицированных средств защиты информации, в том числе средств криптографической защиты информации, лицензионного программного обеспечения;</p> <p>2) выполняет требования технического оператора ГИС МФЦ к автоматизированным рабочим местам, подключаемым к ГИС МФЦ, и к защите информации, содержащейся в ГИС МФЦ;</p> <p>3) обеспечивает представление, размещение и обновление информации в ГИС МФЦ, относящейся к его сфере деятельности, несет ответственность за достоверность, полноту и своевременность внесения указанной информации;</p> <p>4) осуществляет соблюдение порядка обработки персональных данных, содержащихся в ГИС МФЦ, согласно нормативным правовым актам и стандартам Российской Федерации в области защиты персональных данных, осуществляя взаимодействие с техническим оператором ГИС МФЦ при наличии угрозы безопасности персональных данных, в части устранения нарушений, выявленных при обработке персональных данных;</p> <p>5) незамедлительно информирует технического оператора ГИС МФЦ при обнаружении фактов передачи третьим лицам, распространения или утечки защищаемой информации;</p> <p>6) не совершает действий, способных привести к нарушению целостности и доступности ГИС МФЦ, а также незамедлительно сообщает техническому оператору ГИС МФЦ о ставших известными попытках третьих лиц совершить действия, способные привести к нару-</p>

	<p>шению целостности и доступности ГИС МФЦ;</p> <p>7) формирует и предоставляет оператору ГИС МФЦ предложения по совершенствованию функционирования ГИС МФЦ;</p> <p>8) использует ГИС МФЦ только для целей в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Коми в рамках работы ГИС МФЦ, не передает и не распространяет защищаемую информацию третьим лицам, ставшую ему известной в процессе работы в ГИС МФЦ;</p> <p>9) осуществляет сбор, систематизацию, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление) персональных данных в ГИС МФЦ в целях учета данных о заявителях, получателях государственных и муниципальных услуг;</p> <p>10) соблюдает конфиденциальность и безопасность персональных данных при их обработке;</p> <p>11) выполняет другие обязанности оператора персональных данных согласно Федеральному закону «О персональных данных» и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, требованиями к защите персональных данных.</p>
--	---