**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на выполнение работ по**

**автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ненецкого автономного округа на базе внедрения и адаптации специализированного программного обеспечения автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг – АИС МФЦ СПО**

Нарьян-Мар

2013

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| АИС МФЦ СПО  | Специализированное программное обеспечение для автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, разработанное по заказу Минэкономразвития России. |
| Система | АИС МФЦ СПО, адаптированное в соответствии с требованиями Технического задания под нужды Заказчика, создаваемое в процессе исполнения Контракта.  |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место – программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида. |
| **КУ НАО «МФЦ»** | Казенное учреждение Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» |
| **ГУ** | Государственная (-ые) услуга (-и). |
| **МФЦ** | Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. |
| **НПА** | Нормативный(-ые) правовой(-ые) акт(-ы) |
| **ОГВ** | Орган государственной власти  |
| **ОМСУ** | Орган местного самоуправления |
| **ЕПГУ** | Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг, а также услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями (далее – Услуги), в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, а также об услугах, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг |
| **РПГУ, Региональный портал государственных услуг** | Раздел Единого портала государственных услуг, содержащий государственные и муниципальные услуги Ненецкого автономного округа, расположенный по адресу http://83.gosuslugi.ru |
| **Система обработки вызовов** | Единый многоканальный центр обработки звонков, осуществляющий с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и (или) сети Internet |
| **СУБД** | Система управления базой данных |
| **СМЭВ** | Федеральная государственная информационная система, включающая информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам (далее - электронные сервисы), сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций через СМЭВ. |
| **ЭП** | Квалифицированная электронная подпись |
| **УМФЦ, Уполномоченный МФЦ** | Многофункциональный центр, расположенный на территории субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, предоставляющими государственные услуги.  |
| **ЕСИА, Единая система идентификации и аутентификации** | Информационная система, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах |
| **УОС** | Уполномоченная организация субъекта РФ, обеспечивающая на территории субъекта Российской Федерации выпуск, выдачу, обслуживание и хранение (до момента выдачи гражданам) универсальных электронных карт |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1. Описание работ: «Автоматизация деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ненецкого автономного округа на базе внедрения и адаптации специализированного программного обеспечения автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг – АИС МФЦ СПО».
2. Государственный заказчик: (далее по тексту – Заказчик) – Комитет по информатизации Ненецкого автономного округа.
3. Исполнитель работ: определяется на конкурсной основе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
4. Сроки выполнения работ:
* 1-ый этап не менее 5 (пяти) календарных дней и не более 10 (десяти) календарных дней с момента заключения контракта.
* 2-ой этап – не менее 20 (двадцати) календарных дней и не более 40 (сорока) календарных дней с момента заключения контракта.
* 3-ий этап – не менее 70 (семидесяти) календарных дней и не более 90 (девяноста) календарных дней с момента заключения контракта.
1. Источник финансирования: Финансирование работ осуществляется из средств бюджета Ненецкого автономного округа. Порядок финансирования определяется контрактом, заключенным с Исполнителем.

# ВВЕДЕНИЕ

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ (далее – ФЗ № 210), предусматривает развитие и широкое применение в деятельности органов государственной власти средств обеспечения удаленного доступа организаций и граждан к информации о деятельности органов государственной власти, основанных на использовании современных информационно-коммуникационных технологий; предоставление государственных услуг с использованием МФЦ и сети Интернет на основе создания единой инфраструктуры обеспечения межведомственного автоматизированного информационного взаимодействия и взаимодействия органов государственной власти с организациями и гражданами.

Скоординированное, своевременное и качественное выполнение МФЦ своих функций (в соответствии со статьей 16 ФЗ № 210) по предоставлению государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам с учетом необходимого для этого взаимодействия территориальных представительств федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти регионов, органов местного самоуправления, требует внедрения автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ. Таким образом, стратегия автоматизации информационных процессов предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, а также конкретные шаги по её реализации и внедрению соответствующих программно-технических решений, должны прорабатываться с учетом совершенствования порядка внедрения информационной системы поддержки деятельности МФЦ, которая обеспечивает не только автоматизацию внутренних процессов МФЦ, связанных с процессами предоставления государственных и муниципальных услуг, но и развитие мультиканального доступа к данным услугам для граждан и организаций. Все это влечет необходимость обеспечения следующих, наиболее востребованных сервисов:

* управление документами - регистрация, контроль версий, обеспечение безопасности и библиотечные сервисы для отдельных типов документов;
* работа с образами документов - полный цикл работы с бумажными документами, включая их преобразование в электронный вид и оцифровку;
* управление записями - долгосрочное архивирование и автоматизация сохранения документов в соответствии с нормативными требованиями;
* управление потоками работ - поддержка административных процессов и маршрутизация информации в соответствии с рабочими заданиями и состояниями;
* документоориентированная групповая работа - коллективная работа с документами и поддержка рабочих групп;
* интеграция с ведомственными информационными системами - обеспечение возможности информационного обмена для организации сквозных процессов оказания государственных и муниципальных услуг с целью реализации распоряжения Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. N 1993-р.

Автоматизированная информационная система поддержки деятельности МФЦ должна поддерживать требования следующих нормативных документов:

* Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (Далее – ПП №1376);
* Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1377 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, утвержденный Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде»;
* Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Федеральный закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
* Приказ Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 5 февраля 2010 г. № 58 «Об утверждении положения о методах и способах защиты информации в информационных системах персональных данных»;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р «Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих представление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. №  840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;
* Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении Требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
* Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (далее - ПП №1284).

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

 Целями выполнения работ в соответствии с настоящими техническими требованиями является:

* внедрение и адаптация специализированного программного обеспечения автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – АИС МФЦ СПО или Система) в деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ненецкого автономного округа.

Основным назначением Системы является автоматизации основных административно-управленческих процессов, протекающих в процессе оказания государственной (муниципальной) услуги, и обеспечения эффективной информационной поддержки деятельности государственных органов и других участников процесса предоставления услуг.

Для достижения поставленных целей по внедрению и адаптации Системы должны быть решены следующие задачи:

* Развитие возможностей автоматизированного взаимодействия с заявителями, а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг (в том числе по каналам электронного межведомственного взаимодействия), в соответствии с заключенными соглашениями о предоставлении услуг между МФЦ и указанными органами;
* Расширение функциональных возможностей сотрудников МФЦ при работе по приему документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги, по первичной обработке документов, по выдаче заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;
* Оптимизация автоматизированной доставки необходимых документов из МФЦ в электронном виде в соответствующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации, участвующие в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, а также организация доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю;
* Обеспечение гарантированной работоспособности, доступности и быстродействия Системы в масштабе всех отделений МФЦ Ненецкого автономного округа;
* Настройка услуг и опросника в Системе по требованиям Заказчика.

# ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ

Для автоматизации сети МФЦ Ненецкого автономного округа было выбрано специализированое программное обеспечение Министерства экономического развития Российской Федерации для автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг – АИС МФЦ СПО. Сотрудниками Комитета были изучены функциональные возможности АИС МФЦ СПО, которые признаны достаточными для решения поставленных задач.

Заказчик обладает дистрибутивом АИС МФЦ СПО, рекомендованным к использованию для автоматизации деятельности МФЦ и предоставленным на безвозмездной основе Министерством экономического развития Российской Федерации. Дистрибутив АИС МФЦ СПО и эксплуатационную документацию по использованию АИС МФЦ СПО можно скачать на Портале поддержки типовых решений Министерства экономического развития Российской Федерации (адрес в сети Интернет http://www.pgu-support.ru/) в разделе «АИС МФЦ СПО Обеспечение деятельности МФЦ на базе свободного программного обеспечения».

Права пользования на АИС МФЦ СПО переданы Ненецкому автономному округу Министерством экономического развития Российской Федерации.

АИС МФЦ СПО обеспечивает поддержку деятельности МФЦ в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Система имеет следующие основные функциональные возможности:

* взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме";
* доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* экспертная поддержка заявителей и работников многофункционального центра по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;
* поддержка деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапная фиксация хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;
* формирование бланков сопровождающих документов для услуги;
* возможность сканирования документов с рабочего места и приобщения скан-копий к электронному делу;
* формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;
* поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;
* поддержка формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;
* обеспечение обработки запросов в органах государственной власти в электронном виде путем предоставления доступа в Систему сотрудникам ведомств;
* хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;
* автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра;
* использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;
* доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;
* формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;
* работа по технологии тонкого клиента (web-браузер) без необходимости устанавливать специализированное программное обеспечение на рабочих станциях пользователей;
* интеграция с криптопровайдером CryptoPro JCP/CSP;
* возможность подключения к репозиторию унифицированных услуг, расположенном на портале технической поддержки Минэкономразвития России (http:\\pgu-support.ru);
* организация территориально распределенных МФЦ с одним экземпляром серверной части и разделением оперативных данных по филиальным МФЦ.

Система поддерживает взаимодействие с заявителями, а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг.

*Сотрудник многофункционального центра* в случаях, не противоречащих законодательству Российской Федерации, при помощи АИС МФЦ СПО может:

* осуществлять идентификацию (регистрацию) заявителей;
* принимать от заявителей заявления и другие, необходимые для получения государственной (муниципальной) услуги, документы;
* проверять соответствие заявления необходимым требованиям, а также комплектность представляемых заявителем документов, необходимых для выдачи запрашиваемого документа, формирует и регистрирует дело заявителя;
* регистрировать поступившие обращения заявителей в Системе непосредственно с клиентского рабочего места, находящегося в МФЦ;
* осуществлять преобразование предоставленных документов в электронную форму и подтверждать соответствие электронной копии физическим копиям документов, находящихся в деле своей электронной подписью;
* выдавать заявителю запрашиваемый документ либо мотивированный отказ в соответствии с требованиями утвержденных административных регламентов, других нормативных правовых актов, соглашений.

В процессе работы *ведомство-участник* при помощи Системы может:

* организовывать привлечение сотрудников соответствующих федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления для решения возникающих спорных вопросов;
* осуществлять формирование запрашиваемого документа, либо мотивированный отказ в соответствии с требованиями утвержденных административных регламентов, других нормативных правовых актов, соглашений;
* обеспечивать информационную поддержку предоставления государственных и муниципальных услуг ведомства путем публикации и, при необходимости, доставки заявителям разъяснительных, справочных и других материалов;
* реализовывать административные процедуры и осуществлять административные действия, в рамках исполнения государственных (муниципальных) функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, включая принятие решений в соответствии с законодательством Российской Федерации, административными регламентами, соглашениями;
* принимать решения в рамках предоставления государственных (муниципальных) услуг на основании документов, представленных заявителем в соответствии с административными регламентами, другими нормативными правовыми актами, соглашениями;
* готовить запрашиваемый заявителем документ либо мотивированный отказ в соответствии с административными регламентами, другими нормативными правовыми актами, соглашениями;
* передавать подготовленный документ либо мотивированный отказ в МФЦ.

Взаимодействие с физическими и юридическими лицами – получателями государственных и муниципальных услуг может производиться лично, по телефону (в том числе с использованием центра телефонного обслуживания), с использованием почтовой связи, а также через сеть Интернет.

Состав Системы:

* + информационная учетно-процессная подсистема;
	+ экспертная подсистема поддержки принятия решения;
	+ подсистема информационного обмена данными;
	+ аналитическая подсистема;
	+ подсистема экспорта-импорта настроек системы;
	+ подсистема обработки и хранения данных, вышедших из оперативного управления;
	+ подсистема конфигурирования и управления организационной структурой МФЦ;
	+ отчетная подсистема;
	+ модуль «Портал МФЦ».

В рамках выполнения работ в соответствие с настоящими техническими требованиями Исполнитель должен обеспечить возможность полноценного использования Системы в МФЦ и адаптировать решение для работы в филиальной сети МФЦ Ненецкого автономного округа.

# ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

## Общие требования к Системе

После внедрения и адаптации для нужд Заказчика АИС МФЦ СПО должна представлять собой надежное масштабируемое решение, обладающее следующими функциональными возможностями:

* поддержка деятельности МФЦ в рамках ФЗ № 210 и ПП № 1376;
* распределение процесса организации предоставления услуги между сотрудниками МФЦ, выполняющими разные роли, с возможностью делегирования и объединения полномочий отдельных ролей и пользователей;
* ролевой подход к процессу оказания услуги и исполнению административных процессов МФЦ;
* модификация административного процесса работы МФЦ без изменения самой Системы;
* возможность настройки процесса оказания услуг;
* поддержка процесса приема документов, контроль соответствия имеющихся в наличии документов необходимому для услуги перечню;
* поэтапная фиксация исполнения процесса предоставления услуги с возможностью контроля сроков исполнения, как всей услуги, так и отдельных ее этапов;
* информационное сопровождение процесса оказания услуг и исполнения внутренних регламентов МФЦ;
* формирование бланков сопровождающих документов для услуги и предоставление возможности приобщения их скан-копий к электронному делу;
* шаблонная печать документов;
* поддержка принятия решений при формировании запросов в органы государственной власти;
* поддержка процесса формирования комплекта документов для передачи в соответствующие ведомства и организации;
* формирование параллельных, последовательных запросов в государственные органы всех уровней власти;
* отслеживание местонахождения документов в процессе организации предоставления услуги;
* обеспечение обработки запросов в государственные (муниципальные) органы всех уровней власти в электронном виде путем предоставления доступа в систему сотрудникам ОГВ (ОМСУ);
* возможность интеграции с региональным порталом государственных услуг;
* оперативное получение информации о ходе исполнения услуги;
* формирование статистической и аналитической отчетности по деятельности МФЦ;
* возможность создания консолидированной отчетности (сводных многомерных отчетов из определенного набора параметров, определяемых пользователями Системы);
* возможность работы с Системой через тонкий клиент (web-браузер) без необходимости устанавливать специализированное программное обеспечение;
* возможность интеграции с криптопровайдером, поддерживаемым АИС МФЦ СПО, в части возможности подписания квалифицированной электронной подписью отдельных документов, комплектов документов и межведомственных запросов, как ЭП специалиста, так и ЭП ОГВ МФЦ;
* учет изменений персональных данных пользователей, хранение истории обращений;
* работа в территориально распределенной региональной сети;
* возможность организации автономных рабочих мест обеспечивающих возможность работы в случае недоступности Системы;
* наличие документированного механизма самостоятельной настройки произвольного количества услуг с учетом целей, категорий, входящих, исходящих документов и атрибутов по услуге.

## Требования к настройке Системы

В результате выполненных работ в Системе должны появиться следующие функциональные возможности:

* сбор консолидированной отчетности о процессах предоставления услуг многофункциональными центрами и многофункциональными офисами (должна быть настроена подсистема отчетности и аналитики);
* интеграция со СМЭВ;
* интеграция с РПГУ Ненецкого автономного округа и ЕПГУ в части возможности проверки статуса предоставления услуг;
* авторизация в Системе с использованием ЕСИА и УЭК;
* интеграция с криптопровайдером, поддерживаемым АИС МФЦ СПО;
* возможность одновременной работы в Системе не менее 100 пользователей.

В результате выполнения настроек в Системе должны быть описаны:

* 59 услуг с межведомственным взаимодействием (т.е. с возможностью осуществления всех требуемых в рамках оказания этих услуг межведомственных запросов, в том числе в электронном виде). Перечень услуг приведен в Приложении 1 к настоящему Техническому заданию. Перечень межведомственных запросов составляется Исполнителем и согласовывается с Заказчиком. Источником информации для составления межведомственных запросов являются технологические карты межведомственного взаимодействия (ТКМВ) Ненецкого автономного округа по реализуемым в ходе исполнения Контракта услугам. ТКМВ передаются Заказчиком Исполнителю в течение 2 (двух) рабочих дней со дня заключения Контракта. Перечень межведомственных запросов составляется по форме согласно Приложению 2 к настоящему Техническому заданию;
* 5 статистических и 5 аналитических форм, агрегирующих информацию для мониторинга работы МФЦ и поддержки принятия управленческих решений, адаптированных под потребности Заказчика;
* опросник для функционала Консультирования, обеспечивающий определение жизненной ситуации заявителя и полагающиеся заявителю услуги. Определяемые путем консультирования услуги должны покрывать весь перечень услуг, настраиваемых в Системе;
* информационный обмен с программным обеспечением системы обработки вызовов (Call-центр) для всех настраиваемых услуг;
* информационный обмен с сенсорным информационным терминалом (инфокиоск);
* информационный обмен с системой ведения электронных очередей;
* информационный обмен с порталом МФЦ.

# СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ

Для достижения поставленных целей Исполнителем должны быть выполнены следующие работы:

**1 Этап**

* 1. Проведение информационного обследования.
	2. Развертывание Системы.
	3. Настройка 5 услуг с реализацией межведомственного взаимодействия в тестовой среде.
	4. Ввод Системы в опытную эксплуатацию.

**2 Этап**

* 1. Интеграция с системой управления очередью (СУО).
	2. Интеграция с системой обработки вызовов.
	3. Настройка 20 услуг с реализацией межведомственного взаимодействия в тестовой среде.
	4. Интеграция с ЕСИА.
	5. Интеграция с криптопровайдером.
	6. Ввод обновленной Системы в опытную эксплуатацию.

**3 Этап**

* 1. Настройка 34 услуг с реализацией межведомственного взаимодействия в тестовой среде.
	2. Настройка опросника для модуля «Консультирование».
	3. Интеграция с УЭК.
	4. Доработка типового портала МФЦ.
	5. Консультирование операторов, контролеров и технологов.
	6. Ввод системы в постоянную эксплуатацию.

Детализация требований к перечисленным работам приведена в следующих подразделах.

## Требования к работам по обследованию объекта автоматизации

По данному направлению работ Исполнителю необходимо на основе типового отчета об обследовании МФЦ уточнить у Заказчика основные требования к настройке Системы:

* Требования к настройке Системы:
	+ требования к процессу организации предоставления услуг;
	+ формализованное описание организационной структуры;
	+ проработка и согласование вопросов взаимодействия МФЦ с государственными (муниципальными) органами всех уровней власти;
	+ требования к настройке информационного обмена с программным обеспечением системы обработки вызовов (Call-центр) для всех настраиваемых услуг;
	+ требования к настройке информационного обмена с сенсорным информационным терминалом (инфокиоск);
	+ требования к настройке информационного обмена с системой ведения электронных очередей.
* Требования к настройке услуг в Системе:
	+ входящие и исходящие документы (для каждой услуги);
	+ способы обращения и получения услуги (для каждой услуги);
	+ типы заявителей (для каждой услуги);
	+ жизненные ситуации (для каждой услуги);
	+ ОГВ, принимающие участие в предоставлении услуг (для каждой услуги);
	+ Печатные формы, сопровождающие процесс предоставления услуги.
* Требования к доработкам Системы:
	+ требования к интеграции со СМЭВ;
	+ требования к интеграции с РПГУ Ненецкого автономного округа и ЕПГУ в части возможности проверки статуса предоставления услуг;
	+ требования к авторизации в Системе с использованием ЕСИА и УЭК;
	+ требования к доработке типового портала МФЦ;
	+ требования к интеграции с криптопровайдером.

Согласование процесса организации предоставления услуг должно заключаться в создании формализованного административного процесса работы МФЦ, в том числе организационной структуры, ролей пользователей, значений справочников, этапов жизненного цикла услуги и переходов между ними. Согласованный процесс должен быть представлен в виде графических eEPC-диаграмм.

Под печатными формами подразумеваются сопроводительные документы процессов МФЦ, необходимые для полноценной автоматизации делопроизводства МФЦ. Такие документы связаны с конкретным делом, в том числе:

* заявление на оказание услуги;
* расписка в получении документов;
* опись сданных документов;
* обложка дела.

Печатные формы должны быть разработаны с учетом согласованного Заказчиком процесса оказания услуг, а также с учетом требований НПА, регулирующих деятельность МФЦ.

Под отчетными формами подразумеваются формы статистической и аналитической отчетности, агрегирующие информацию для мониторинга работы МФЦ и поддержки принятия управленческих решений.

Альбом отчетных форм должен содержать 10 отчетных (5 статистических и 5 аналитических) форм. Отчетные формы должны отражать информацию по следующим направлениям: «Востребованность услуг в МФЦ», «Время передачи документов на рассмотрение в конкретное ведомство», «Количество и время превышения регламента предоставления услуги», «Количество посетителей Портала», «Количество услуг, предоставляемых в МФЦ», «Мониторинг организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ», «Продолжительность приема документов», «Статистика по выдаче документов МФЦ», «Статистика по консультациям МФЦ», «Статистика по приему документов МФЦ»). Состав и содержание отчетных форм могут быть скорректированы на этапе проведения обследования с учетом специфики работы МФЦ Ненецкого автономного округа. По Альбому отчетных форм должно производиться создание (конфигурирование) указанных форм в Системе.

Результатом работ по данному этапу являются:

* Отчет об обследовании МФЦ, содержащий
* описание типового процесса предоставления услуг, в соответствии с регламентом работы МФЦ, а также в соответствии с нормативными правовыми актами, касающимися деятельности МФЦ;
* альбом печатных и отчетных форм;
* Частное техническое задание (далее – ЧТЗ) на настройку услуги (для каждой услуги, настраиваемой в рамках выполнения работ по данному ТЗ).

## Требования к настройке Системы в соответствии с результатами обследования

По данному направлению Исполнителем, в соответствии с результатами обследования, должны быть выполнены следующие работы:

* Настройка организационной структуры МФЦ в Системе;
* Создание ролей пользователей и назначение им прав доступа (в том числе Исполнителем будут настроены роли администратора, технолога, контролера, оператора);
* Настройка (конфигурирование) процесса организации предоставления услуг;
* Настройка печатных и отчетных форм;
* Настройка 59 услуг, с электронным межведомственным взаимодействием (в соответствии с Приложениями 1 и 2);
* Настройка информационного обмена с программным обеспечением системы обработки вызовов (Call-центр) для всех настраиваемых услуг;
* Настройка информационного обмена с сенсорным информационным терминалом (инфокиоск);
* Настройка информационного обмена с системой ведения электронных очередей;
* Настройка опросника для функционала Консультирования.

## Требования к настройке услуг в Системе

Настройка услуг в Системе должна включать в себя наполнение справочников Системы всеми необходимыми сведениями, описывающими процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, в том числе:

* перечень услуг;
* входящие и исходящие документы;
* способы обращения и получения услуги;
* типы заявителей;
* жизненные ситуации;
* ОГВ и ОМСУ, принимающие участие в предоставлении услуг.

Настройки должны быть выполнены таким образом, что создание дополнительных организационных подразделений филиальной сети региона не будет требовать переноса существующих данных и реорганизации общего информационного пространства и будет осуществляться исключительно средствами администрирования.

## Требования к настройке информационного обмена с программным обеспечением системы обработки вызовов

В соответствии с ПП № 1376, в рамках данных работ Исполнителю необходимо настроить информационный обмен с программным обеспечением системы обработки вызовов Asterisk.

Исполнителем должны быть настроены следующие функциональные возможности для всех настраиваемых в рамках работ услуг:

* инициацию звонка заявителю по мере изменения статуса обрабатываемой услуги;
* прием звонка заявителя, с последующей возможностью предоставления ему информации о текущем статусе обрабатываемой услуги или нескольких услуг;
* организацию голосового меню посредством приема тональных сообщений DTFM управления личным кабинетом заявителя;
* оповещение о наличии дел в работе посредством голосового меню с возможностью выбора конкретного заявления;
* оповещение о состоянии выбранного дела при выборе его из голосового меню.

Настроенные голосовые сообщения должны обеспечивать предоставление заявителю полной и достоверной информации о статусе услуги, предоставляемой заявителю.

## Требования к настройке информационного обмена с сенсорным информационным терминалом (инфокиоском)

В рамках работ по настройке информационного обмена с сенсорным информационным терминалом Исполнитель должен настроить следующий функционал:

* возможность получения с использованием информационного терминала общей информации об МФЦ, всех предоставляемых услугах, всех участвующих ОГВ;
* возможность получения с использованием информационного терминала консультаций по всем услугам, предоставляемым в МФЦ Заказчика (в инфокиоск должен быть загружен опросник в соответствии с требованиями пункта 4.2.5).

В рамках задачи оказания консультации пользователю должна быть предоставлена информация о том, на какие услуги он может претендовать, исходя из его жизненной ситуации, и какие документы он должен для этого предоставить.

Интеграция с сенсорными информационными терминалами (инфокиосками) должна осуществляться через предоставление терминального доступа к функциональным возможностям Системы.

Система должна предоставлять инфокиоску графический пользовательский интерфейс (GUI) для интерактивного взаимодействия Заявителя с Системой в рамках функциональных возможностей, перечисленных выше. GUI инфокиоска должен обладать строгим дизайном, быть интуитивно понятным для посетителей. Все элементы управления в инфокиоске должны быть оптимизированы под сенсорное управление.

## Требования к настройке информационного обмена с системой управления электронных очередей

В соответствии с ПП № 1376, Система должна предусматривать интерфейс интеграции с системой управления очередью (далее – СУО). Результатом настройки информационного обмена должны являться следующие функциональные возможности совместного использования Системы и СУО:

* передача в Систему идентификатора талона и кода услуги (или цели визита) при регистрации заявителя, пришедшего за услугой в МФЦ. Настроенный информационный обмен должен обеспечивать передачу указанной информации по всем услугам, настроенным одновременно в Системе и в СУО;
* вызов из Системы следующего заявителя с использованием средств СУО (информационное табло, голосовое оповещение);
* возможность перенаправления заявителя к другому оператору;
* возможность записи с портала МФЦ, а также через систему обработки вызовов на выбранную заявителем дату и время.

Информационный обмен с СУО должен осуществляться с использованием веб-сервисов. Исполнитель должен передать спецификацию разрабатываемого внешнего интерфейса (WSDL и описание форматов обмена).

## Требования к настройке опросника для функционала Консультирования

В рамках данных работ Исполнитель должен провести анализ всех настраиваемых услуг: категорий заявителей, входящих документов, критериев принятия решения. В результате анализа перечисленные выше факторы должны быть сгруппированы в опросник для функционала Консультирования, обеспечивающий определение жизненной ситуации заявителя и полагающиеся заявителю услуги. Определяемые путем консультирования услуги должны покрывать весь перечень услуг, настраиваемых в Системе.

Опросник должен представлять из себя дерево (односвязный ориентированный граф), узлами которого являются вопросы. Последовательность вопросов должна определяться в зависимости от ответов на предыдущие вопросы анкеты.

Исполнитель должен настроить функционал консультирования – ввести построенный опросник в Систему.

## Требования к доработке Системы в соответствии с результатами обследования

По данному направлению Исполнителем, в соответствии с результатами обследования, должны быть выполнены следующие работы:

* интеграция со СМЭВ;
* реализация возможности интеграции с РПГУ Ненецкого автономного округа и ЕПГУ в части возможности проверки статуса предоставления услуг;
* реализация авторизации в Системе с использованием ЕСИА;
* интеграция с УЭК, в части идентификации заявителя;
* интеграция с криптопровайдером, определенным по результатам обследования объекта автоматизации.

Для реализации электронного межведомственного взаимодействия, необходимого для предоставления настраиваемых услуг, Исполнитель должен разработать адаптеры к сервисам информационных систем, зарегистрированным в СМЭВ. Адаптеры должны соответствовать методическим рекомендациям Минкомсвязи России о реализации межведомственного взаимодействия. Исполнитель разрабатывает адаптеры к сервисам федерального и регионального уровня, опубликованным на технологическом портале СМЭВ (smev.gosuslugi.ru) с назначением «Межведомственное взаимодействие», для которых доступна тестовая и продуктивная среда, а также корректны контрольные примеры, приведенные в опубликованных на портале smev.gosuslugi.ru руководствах пользователя. Перечень сервисов, для которых разрабатываются адаптеры, приведен в Приложении 2.

## Требования к интеграции со СМЭВ

В рамках данных работ Исполнителю необходимо реализовать интеграцию с региональной системой межведомственного электронного взаимодействия Ненецкого автономного округа (РСМЭВ), в том числе:

* разработку всех необходимых адаптеров к электронным сервисам межведомственных запросов, зарегистрированным в СМЭВ, не противоречащих общим требованиям к доработке системы (п. 4.3);
* разработку электронных сервисов, необходимых для межведомственного электронного взаимодействия.

Адаптеры и сервисы должны соответствовать актуальной на момент исполнения контракта версии «Методических рекомендаций по разработке электронных сервисов и применению технологии электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии», опубликованным на Технологическом портале СМЭВ http://smev.gosuslugi.ru.

Адаптеры должны обеспечивать выполнение следующих требований:

* формирование электронной формы запроса, в требуемом формате к необходимому сервису ФОИВ или РОИВ (ОМСУ);
* визуальное отображение ответа электронного сервиса ФОИВ, РОИВ (ОМСУ);
* создание технологического документа (контейнера) для формирования запроса;
* подписание запроса ЭП специалиста (далее - ЭП СП) (при необходимости) и ЭП органа власти (далее – ЭП ОВ)[[1]](#footnote-1);
* обращение (отправка) запроса через РСМЭВ к электронному сервису ФОИВ,
РОИВ (ОМСУ);
* при необходимости осуществление асинхронного взаимодействия;
* получение и обработка ответа;
* предоставление результата в виде электронного документа;
* возможность автоматической повторной доставки запросов при обрывах связи;
* возможность обращения к истории (архиву) межведомственных запросов.

## Требования к проверке статуса поданного заявления на РПГУ

В рамках данных работ Исполнитель должен реализовать и задокументировать внешний интерфейс передачи статуса услуги на РПГУ. Разрабатываемый внешний интерфейс должен быть разработан на основе технологии веб-сервисов. Исполнитель должен передать спецификацию разрабатываемого внешнего интерфейса (WSDL и описание форматов обмена).

## Требования к авторизации в Системе с использованием ЕСИА

Во исполнение ПП № 977 от 28.11.2011 «О Федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (в действующей редакции) в Системе должна быть реализована возможность авторизации сотрудников МФЦ с использованием ЕСИА при входе в Систему.

## Требования к интеграции с УЭК

В соответствии с ПП № 1376, в рамках данных работ Исполнитель реализует интеграцию с типовой инфраструктурой универсальной электронной карты (обмен данными по принципу «запрос-ответ») в части идентификации заявителя.

Исполнителем должен быть реализован следующий сценарий взаимодействия:

* При первичном обращении заявителя с УЭК оператор МФЦ посредством карт-ридера считывает данные карты и посылает запрос в типовую информационную систему УОС (Далее – ИС УОС), в результате которого в Систему автоматически заносятся персональные данные заявителя;
* При повторном обращении заявителя с УЭК оператор МФЦ также считывает данные посредством карт-ридера, осуществляется запрос в ИС УОС аналогично первичному обращению с целью валидации данных, внесенных в реестр системы. Оператору должна открыться экранная форма с заполненными данными заявителя с целью валидации и проведения необходимых корректировок в зарегистрированных персональных данных. В случае если все данные верны, работа должна продолжаться в обычном режиме.

При повторном обращении, в случае если данные в ИС УОС отличаются от данных в реестре заявителей Системы, пользователю должна отображаться информация о разнице в данных, а также должна быть обеспечена функциональная возможность принятия либо данных из ИС УОС, либо из реестра заявителей с соответствующим уведомлением пользователя.

В случае, если ИС УОС не подтверждает наличие информации по данной карте, пользователю Системы должна быть доступна возможность работы с Системой в штатном режиме в обычном порядке с использованием реестра физических и реестра юридических лиц.

Для заявителей, обратившихся в МФЦ, Исполнителю необходимо реализовать следующие возможности:

* возможность идентификации граждан в окнах обслуживания с использованием УЭК;
* возможность подписания документов заявителем квалифицированной электронной подписью с использованием УЭК.

## Требования к интеграции с криптопровайдером

В рамках данных работ Исполнитель должен реализовать возможность использования подписей в контейнерах в формате, определенным по результатам обследования объекта автоматизации, с использованием соответствующего программного обеспечения, установленного на клиентских рабочих местах.

Исполнителем должно быть настроено подписание документов в процессе предоставления услуги, а также при работе с межведомственными запросами. Должна быть настроена возможность использования для подписания как ЭП специалиста, так и ЭП МФЦ и (или) ОГВ (ОМСУ).

## Требования к доработке типового портала МФЦ

В рамках настоящих работ Исполнитель должен расширить функционал модуля АИС МФЦ СПО «Портал МФЦ» в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» таким образом, чтобы его можно было использовать в качестве Портала МФЦ Ненецкого автономного округа, для размещения в сети «Интернет» всей необходимой информации.

Портал МФЦ будет использоваться для размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующей информации:

* графическое изображение карты субъекта Российской Федерации с указанием расположения действующих и планируемых к открытию многофункциональных центров и привлекаемых организаций в муниципальных образованиях;
* информация о многофункциональных центрах (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, площадь, количество окон, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);
* перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг (за отчетный период) в многофункциональных центрах, привлекаемых организациях;
* актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

Для обеспечения указанных требований к составу информации, Портал МФЦ должен состоять, в том числе, из следующих разделов:

* Раздел УМФЦ:
* Главная страница (Исполнитель должен предусмотреть размещение на данной странице информации о субъекте Российской Федерации, количестве филиальных МФЦ и (или) привлекаемых организаций, графическое изображение карты субъекта Российской Федерации с указанием расположения действующих и планируемых к открытию многофункциональных центров и привлекаемых организаций в муниципальных образованиях);
* Новостные материалы (общие для субъекта Российской Федерации, а также новости филиальных МФЦ и (или) привлекаемых организаций);
* Контактные данные;
* Список страниц (страниц на портале второго уровня) филиальных МФЦ (Исполнитель должен реализовать наглядную навигацию по страницам филиальных МФЦ и (или) привлекаемых организаций);
* Методическое обеспечение (федеральный уровень, а также уровня субъекта Российской Федерации);
* Информация об услугах (общих для субъекта Российской Федерации), включая:
* перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональных центрах субъекта Российской Федерации;
* сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
* размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
* информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
* порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
* информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
* информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации
* Раздел для записи на прием (в любой из филиальных МФЦ);
* Персональные разделы для авторизованных пользователей:
* Раздел для просмотра истории обращения за услугами;
* Раздел для просмотра хода исполнения заказанной услуги.
* Разделы филиальных МФЦ:
* Главная страница;
* Новостные материалы (по выбранному филиалу);
* Контактные данные;
* Методическое обеспечение (уровня субъекта, а также уровня выбранного филиала МФЦ);
* Информация об услугах (общих для Ненецкого автономного округа и для выбранного филиала), включая:
* перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
* сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
* размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
* информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
* порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра;
* информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
* информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации
* Раздел для записи на прием (в данный филиальный МФЦ).

Портал МФЦ должен взаимодействовать с Системой в части получения информации из Системы для размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или для предоставления по запросам авторизованных пользователей.

Перед началом работ по доработке типового портала МФЦ необходимо провести сбор дополнительных и уточняющих требований к порталу, исходя из потребностей региона. В результате должно быть разработано Частное техническое задание на доработку типового портала МФЦ.

Дизайн портала должен быть разработан в соответствии с брендбуком Ненецкого автономного округа. Брендбук Ненецкого автономного округа размещен в виде отдельного файла на Официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг (адрес в сети Интернет http://www.zakupki.gov.ru), в составе конкурсной документации.

## Требования к консультированию пользователей Системы

В рамках данных работ Исполнитель должен разработать и предоставить программу и методику консультирования:

* Методика консультирования администраторов;
* Методика консультирования технологов;
* Методика консультирования пользователей (в том числе контролеров).

Разработанные материалы должны решать следующие целевые задачи курса:

* формирование у пользователей понимания общего процесса оказания услуг в целом, от момента приема документов от заявителя до выдачи ему результата;
* формирование у пользователей практических навыков, необходимых для работы с Системой;
* формирование у пользователей практических навыков, необходимых для настройки услуг и наполнения справочников Системы.
* ознакомление администраторов и технологов с основными структурными компонентами системы;
* формирование у администраторов и технологов Системы практических навыков, необходимых для настройки Системы, добавления новых элементов настройки, создания новых пользователей;
* анализ типичных ошибок, встречающиеся при настройке системы и возможные последствия этих ошибок.

Исполнителем должно быть проведено консультирование специалистов Заказчика работе с Системой для пользователей по ролям, в том числе:

* консультации для 4 групп пользователей Системы (не более 10 человек в группе), продолжительность – 2 часа для каждой группы;
* консультации для 2 групп контролеров Системы (не более 10 человек в группе), продолжительность – 2 часа для каждой группы;
* консультации для 2 групп технологов и администраторов Системы (не более 8 человек в группе), продолжительность – 4 часа для каждой группы.

Консультирование должно проводиться в очной форме с выездом специалистов Исполнителя к Заказчику. Все организационные мероприятия, связанные с проведением консультирования, Заказчик осуществляет самостоятельно.

По результатам проведения консультаций подписывается Акт, содержащий перечень проконсультированных специалистов с личной подписью каждого из них.

## Требования по вводу Системы в эксплуатацию

В рамках работ по вводу Системы в эксплуатацию Исполнитель должен провести работы по развертыванию Системы на оборудовании Заказчика, предназначенном для промышленной эксплуатации Системы, включая:

* установку и настройку программного обеспечения, необходимого для работы Системы;
* установку серверной части программного обеспечения Системы;
* обновление (актуализацию) Системы по результатам модификации Системы в соответствии с требованиями пункта 4.3. настоящего Технического задания
* обновление (актуализацию) настроек Системы в соответствии с требованиями п.4.3. настоящего Технического задания

Оборудование Заказчика, предназначенное для промышленной эксплуатации Системы, соответствует рекомендациям, размещенным на Портале поддержки типовых решений Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет по адресу: http://www.pgu-support.ru/web/mfc/recommendations.

Приемка работ, указанных в настоящем пункте Технического задания, осуществляется в соответствии с требованиями пункта 7 настоящего Технического задания.

# ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ И АППАРАТНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ

## Требования к аппаратному обеспечению

## Система должна работать на оборудовании Заказчика, характеристики которого отвечают рекомендациям, размещенным на Портале поддержки типовых решений Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет по адресу: http://www.pgu-support.ru/web/mfc/recommendations.

Аппаратные средства не входят в комплект поставки Системы и предоставляются Заказчиком.

## Требования к программному обеспечению

Все функциональные подсистемы, разрабатываемые Исполнителем в рамках выполнения работ по контракту и входящие в состав Системы, должны функционировать под управлением программного обеспечения, описанного в рекомендациях, размещенных на Портале поддержки типовых решений Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет по адресу:http://www.pgu-support.ru/web/mfc/recommendations.

АРМ пользователей Системы должны функционировать как веб-приложение, обеспечивающее использования функциональных возможностей Системы посредством Интернет-браузера, поддерживающего 5 версию языка разметки гипертекста HTML.

## Требования к инфраструктуре доступа к государственным и муниципальным услугам

Для обеспечения работоспособности реализованных адаптеров межведомственного электронного взаимодействия, Заказчик обеспечивает:

* доступ для подключения адаптеров АИС МФЦ СПО к региональной СМЭВ по технологии IP Sec VPN;
* наличие защищенного канала связи со СМЭВ Ненецкого автономного округа пропускной способностью не менее 2 Мбит/c.

## Требования к защите информации от несанкционированного доступа

Система должна обеспечивать защиту от несанкционированного доступа с помощью следующих возможностей:

* идентификация и аутентификация пользователей;
* разграничение доступа пользователей;
* автоматическое завершение сессий пользователей по заранее заданным временам отсутствия активности со стороны пользователей.

В Системе будут храниться и обрабатываться персональные данные и конфиденциальная информация, относящиеся к внутренней деятельности объекта автоматизации, а также потребуется интеграция со средствами шифрования в процессе предоставления услуг. Для обеспечения внедрения и адаптации для нужд Заказчика Системы в качестве обязательного требования к участникам размещения заказа предъявляется требование по предоставлению в составе конкурсной заявки копий следующих действующих лицензий:

* Копии действующих лицензий ФСБ России на:
	+ осуществление деятельности по распространению шифровальных (криптографических) средств;
	+ осуществление деятельности по техническому обслуживанию шифровальных (криптографических) средств;
* Копия действующей лицензии ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации.

# ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ РАБОТ

Для эффективного выполнения работ предусмотренных настоящим Техническим заданием, должно обеспечиваться постоянное взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем, для чего ими формируется рабочая группа, включающая представителей обеих сторон, уровень компетенции которых достаточен для решения:

* Административных и организационных вопросов (организация встреч, предоставление допусков, планирование процесса внедрения и адаптации для нужд Заказчика и т.п.).
* Инженерно-технических вопросов (согласование технических аспектов установки и настройки, администрирования, определение наличия и размещения технических средств, коммуникаций и т.п.).
* Проблем, возникающих при внедрении и адаптации для нужд Заказчика и эксплуатации Системы.

Заказчик берет на себя выполнение всех организационных работ, связанных с консультированием пользователей. Для полноценного проведения консультирования Заказчик должен обеспечить:

* Для демонстрации работы системы – Проектор с демонстрационным экраном.
* Для консультирования пользователей на местах – клиентские машины, подключенные к серверам, на которых установлена Система, сканеры и принтеры, подключенные к клиентским машинам.

# ПОРЯДОК ПРИЕМКИ РАБОТ

С целью определения порядка контроля и приемки результатов работ Исполнитель должен **до окончания первого этапа** в соответствии с календарным планом разработать и предоставить Заказчику:

* отчет об обследовании МФЦ;
* частное техническое задание на настройку 5 услуг в Системе;
* программу и методику испытаний по 1 Этапу работ;
* протокол предварительных испытаний по 1 Этапу работ;
* акт о вводе Системы в опытную эксплуатацию;
* акт сдачи-приемки работ по 1 Этапу.

По готовности Исполнителя к сдаче работ проводятся предварительные испытания. Срок проведения испытаний не может превышать 3 (три) рабочих дня.

По результатам испытаний Исполнителем в двух экземплярах составляется протокол испытаний, который при отсутствии претензий со стороны Заказчика, подписывается двумя сторонами в течение 2-х рабочих дней со дня завершения испытаний. В случае наличия у Заказчика претензий к выполненным работам составляется акт с перечнем замечаний и со сроками их устранения. По результатам устранения Исполнителем замечаний повторно проводятся испытания.

При успешном проведении испытаний Стороны подписывают протокол испытаний, Система переводится в опытную эксплуатацию, что подтверждается Актом о вводе Системы в опытную эксплуатацию.

 При сдаче в опытную эксплуатацию Исполнитель совместно с Заказчиком определяет количество и перечень пользователей, участвующих в опытной эксплуатации, и их роли в процессе опытной эксплуатации.

 Исполнитель предоставляет доступ для обозначенных пользователей и настраивает для них соответствующий уровень доступа.

 Исполнителем должен быть обеспечен канал обратной связи. Все возникающие инциденты должны учитываться Исполнителем. Исполнитель должен обеспечить классификацию поступающих инцидентов по следующим видам:

* «Ошибка» – инцидент, при котором какая-либо из поддерживаемых единиц программных продуктов не может исполнять ни одну из своих документированных функций. Данные инциденты подлежат устранению в течение срока исполнения Контракта, а также в период исполнения гарантийных обязательств.
* «Улучшение» – инцидент, при котором какой-либо из поддерживаемых единиц программных продуктов выполняет свои документированные функции, но пользователь высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств программного продукта. Данные инциденты подлежат устранению в течение срока исполнения Контракта, а также в период гарантийных обязательств, если для их устранения не требуется изменений программного кода. Иные инциденты, классифицированные как «Улучшение», предназначены для учета в будущих работах по развитию системы.
* «Запрос на консультацию». В рамках данных инцидентов Исполнителем будут оказываться консультации Заказчика и/или пользователей Системы по вопросам, связанным с использованием Системы.

 По всем инцидентам, классифицированным как «ошибка», Исполнителем должна быть произведена доработка ПО и произведено обновление установленного у Заказчика программного обеспечения системы в срок не более 5-ти рабочих дней с момента регистрации инцидента. Классификацию замечаний осуществляет Исполнитель. Срок устранения согласуется с Заказчиком в рабочем порядке.

 Инциденты фиксируются совместно Заказчиком и Исполнителем в рабочем журнале опытной эксплуатации. В случае наличия замечаний, касающихся настройки услуг, Исполнитель обязан внести исправления в настройки услуг, в том числе добавление недостающих межведомственных запросов в рамках списка разработанных адаптеров. Исполнитель должен произвести корректировку программного обеспечения в соответствии с результатами опытной эксплуатации.

После ввода Системы в опытную эксплуатацию Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней направляет Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки работ по 1 Этапу, либо подготавливает письменный мотивированный отказ от приемки Работ и подписания Акта.

**До окончания второго этапа** работ Исполнитель должен в соответствии с календарным планом разработать и согласовать с Заказчиком:

* частное техническое задание на настройку 20 услуг в Системе;
* программу и методику предварительных испытаний по 2 Этапу работ;
* протокол предварительных испытаний по 2 Этапу работ;
* акт сдачи-приемки работ по 2 Этапу.

По готовности Исполнителя к сдаче работ по 2 Этапу проводятся предварительные испытания. Срок проведения испытаний не может превышать 5 (пять) рабочих дней.

По результатам испытаний Исполнителем составляется протокол испытаний, который подписывается двумя сторонами, в двух экземплярах в течение 2-х рабочих дней со дня завершения испытаний. В случае наличия у Заказчика претензий к выполненным работам составляется акт с перечнем замечаний и со сроками их устранения. По результатам устранения Исполнителем замечаний повторно проводятся испытания.

При успешном проведении испытаний обновленная Система переводится в опытную эксплуатацию.

После ввода обновленной Системы в опытную эксплуатацию Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней направляет Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки работ по 2 Этапу, либо подготавливает письменный мотивированный отказ от приемки Работ и подписания Акта.

**До окончания третьего этапа** работ Исполнитель должен в соответствии с календарным планом разработать и согласовать с Заказчиком:

* частное техническое задание на настройку 34 услуг в Системе;
* частное техническое задание на доработку типового портала МФЦ;
* руководство пользователя Системы;
* руководство администратора Системы;
* методику консультирования администраторов;
* методику консультирования технологов;
* методику консультирования пользователей (в том числе контролеров);
* рабочий журнал опытной эксплуатации;
* программу и методику приемочных испытаний;
* протокол приемо-сдаточных испытаний;
* акт о готовности Системы к вводу в постоянную эксплуатацию;
* акт сдачи-приемки работ по 3 Этапу.

По результатам опытной эксплуатации, после согласования результатов работы по каждому из зафиксированных инцидентов, должны быть проведены итоговые испытания, включая работы, проведенные на 3 Этапе. Срок проведения итоговых испытаний не может превышать 7 (семь) рабочих дней. По результатам итоговых испытаний, при условии устранения Исполнителем сделанных замечаний, составляется протокол испытаний, который подписывается двумя сторонами, в двух экземплярах в течение 2-х рабочих дней со дня проведения испытаний. В случае наличия у Заказчика претензий к выполненным работам составляется акт с перечнем замечаний и со сроками их устранения. По результатам устранения Исполнителем замечаний повторно проводятся испытания.

При успешном проведении приемочных испытаний Система переводится в промышленную эксплуатацию. Подписывается Акт о готовности Системы к вводу в промышленную эксплуатацию

После ввода Системы в промышленную эксплуатацию Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней направляет Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки работ по 3 Этапу, либо подготавливает письменный мотивированный отказ от приемки Работ и подписания Акта.

# РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТ

Результатом работ по Контракту является:

* АИС МФЦ СПО, развернутая на оборудовании Заказчика, предназначенном для промышленной эксплуатации Системы, доработанная и настроенная в соответствии с требованиями ТЗ.
* Документация:
	+ Отчет об обследовании МФЦ;
	+ Частное техническое задание на настройку услуги в Системе (по количеству настраиваемых услуг);
	+ Программа и методика предварительных испытаний (по итогам выполнения работ 1 этапа);
	+ Протокол предварительных испытаний (по итогам выполнения работ 1 этапа);
	+ Акт о вводе Системы в опытную эксплуатацию;
	+ Акт сдачи-приемки работ по 1 этапу;
	+ Программа и методика предварительных испытаний (по итогам выполнения работ 2 этапа);
	+ Протокол предварительных испытаний (по итогам выполнения работ 2 этапа);
	+ Акт сдачи-приемки работ по 2 этапу;
	+ Частное техническое задание на доработку типового портала МФЦ;
	+ Руководство пользователя Системы;
	+ Руководство администратора Системы;
	+ Методика консультирования администраторов;
	+ Акт о проведении обучения администраторов;
	+ Методика консультирования технологов;
	+ Акт о проведении обучения технологов;
	+ Методика консультирования пользователей (в том числе контролеров);
	+ Акт о проведении обучения пользователей;
	+ Рабочий журнал опытной эксплуатации;
	+ Программа и методика приемочных испытаний;
	+ Протокол приемо-сдаточных испытаний;
	+ Акт о готовности Системы к вводу в постоянную эксплуатацию;
	+ Акт сдачи-приемки работ.

Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов работ должен соответствовать требованиям законодательства РФ, а также требованиям настоящего Технического задания.

Документация передается Заказчику в бумажном и электроном виде (по 2 экземпляра каждого вида). В электронном виде документация должна быть представлена в форматах, позволяющих осуществлять редактирование представленных документов.

# ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Исполнитель должен дать гарантии качества работ сроком на 12 месяцев. Под сроком предоставления гарантии качества работ понимается период времени, начинающийся с момента завершения работ по Государственному контракту (подписания актов сдачи-приемки работ по 3-му этапу), в течение которого Исполнитель обязуется в отношении внедренной автоматизированной информационной системы автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, выполнять работы по устранению выявляемых технических ошибок (дефектов), устранению нештатных ситуаций (сбоев и отказов) в следующем объеме:

* организация «горячей линии» по телефону, электронной почте и факсу с целью приема и обработки информации о технических ошибках (дефектах) и нештатных ситуациях в работе системы по рабочим дням с 10 до 18 часов (московское время);
* анализ информации о технических ошибках (дефектах) и нештатных ситуациях в работе системы, выработка с ответственным сотрудником объекта автоматизации предложений по срокам и способам их устранения;
* при необходимости внесение изменений в Систему в целях устранения выявленных технических ошибок (дефектов) и предоставление Заказчику обновлений Системы.

Гарантийное обслуживание включает в себя следующие услуги:

* Разъяснение эксплуатационной документации в части:
* общих подходов к установке ПО;
* общих подходов к администрированию ПО;
* общих подходов к работе пользователей с ПО.
* Консультации инженера технической поддержки:
* общие рекомендации по настройке ПО;
* услуги по проверке правильности заполнения настроечных файлов ПО;
* Индивидуальные консультации аналитика технической поддержки по наполнению установленного типового ПО информацией:
* по настройке процесса оказания услуг;
* по описанию в Информационно-справочной подсистеме государственной (муниципальной) услуг, предоставляемой посредством МФЦ, и наполнению справочников и классификаторов АИС МФЦ СПО (общие рекомендации).
* Удаленное администрирование ПО, при возникновении проблем его функционирования в случае, если эти проблемы не удалось решить путем консультаций инженера технической поддержки (удаленный доступ должен быть предоставлен представителем МФЦ, отвечающим за решение данного вопроса), при этом в обязанности Исполнителя не входят задачи администрирования системного и стороннего ПО;
* Индивидуальные консультации специалистов Заказчика по доработке решения, не приводящей к изменению режима работы Системы в целом.

На этапе гарантийного обслуживания не выполняются работы по разработке нового функционала Системы, а также исправления ошибок работоспособности Системы и данных, вызванных некорректной работой пользователей Системы.

Во время гарантийного обслуживания Исполнитель по запросу Заказчика (в письменной форме не позднее, чем за 3 дня до проведения вебинара) обязуется провести не менее 6 вебинаров для пользователей Системы по наиболее часто задаваемым вопросам. Вебинары должны проводиться для следующих ролей пользователей:

* не менее 3 вебинаров для пользователей Системы (не более 20 человек в группе), продолжительность – до 4 часов каждый;
* не менее 1 вебинара для контролеров Системы (не более 20 человек в группе), продолжительность – до 2 часов каждый;
* не менее 2 вебинаров для технологов Системы (не более 20 человек в группе), продолжительность – до 4 часов каждый.

Приложение 1

к Техническому заданию

# ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

|  |  |
| --- | --- |
| **№****п/п** | **Название услуги** |
|  | ***1 Этап*** |
| 1. | Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг |
| 2. | Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений |
| 3. | Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии |
| 4. | Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации |
| 5. | Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица |
|  | ***2 Этап*** |
| 6. | Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств |
| 7. | Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации |
| 8. | Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации |
| 9. | Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения |
| 10. | Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал |
| 11. | Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала |
| 12. | Информирование о положении на рынке труда в Ненецком автономном округе. |
| 13. | Предоставление земельного участка для строительства с предварительным согласованием места размещения объекта |
| 14. | Предоставление единовременной компенсации части стоимости приобретенного либо приобретаемого жилого помещения на территории Российской Федерации инвалидам Великой Отечественной войны и участникам Великой Отечественной войны, членам семей погибших (умерших) инвалидов, участников Великой Отечественной войны, проживающих на территории Ненецкого автономного округа |
| 15. | Направление средств (части средств) окружного материнского (семейного) капитала на получение образования ребенком (детьми) |
| 16. | Прекращение прав физических и юридических лиц в случае добровольного отказа от прав на земельные участки |
| 17. | Предоставление земельных участков в порядке переоформления прав |
| 18. | Предоставление информации о государственном имуществе Ненецкого автономного округа из реестра государственного имущества Ненецкого автономного округа |
| 19. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в собственности Ненецкого автономного округа и предназначенных для сдачи в аренду |
| 20. | Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровой карте территории Заполярного района и образование земельного участка |
| 21. | Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование земельных участков, занятых зданиями, строениями, сооружениями |
| 22. | Прекращение права аренды, постоянного (бессрочного) пользования, пожизненного наследуемого владения, безвозмездного срочного пользования земельными участками |
| 23. | Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение |
| 24. | Согласование переустройства и (или) перепланировки жилых помещений |
| 25. | Предоставление в собственность или аренду земельного участка для целей, не связанных со строительством |
|  | ***3 Этап*** |
| 26. | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним |
| 27. | Государственный кадастровый учет недвижимого имущества |
| 28. | Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости |
| 29. | Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним |
| 30. | Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда ребенка и его родителя либо лица, заменяющего ему родителя, к месту нахождения санаторно-курортного учреждения и обратно по путевкам, предоставляемым в соответствии с частью 6 статьи 9 закона Ненецкого автономного округа от 26.02.2007 № 21-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ненецком автономном округе» |
| 31. | Предоставление ежегодной единовременной компенсационной выплаты к Международному дню инвалидов (3 декабря) |
| 32. | Предоставление ежегодной и ежемесячной денежных выплат участникам Великой Отечественной войны, постоянно проживающим на территории Ненецкого автономного округа |
| 33. | Социальная поддержка инвалидов в виде единовременной компенсации части стоимости приобретенного либо приобретаемого ими на территории Российской Федерации жилого помещения |
| 34. | Предоставление компенсации расходов на зубопротезирование неработающих граждан старшего поколения, постоянно проживающих на территории Ненецкого автономного округа |
| 35. | Предоставление ежегодной социальной помощи в виде единовременной компенсационной выплаты постоянно проживающим на территории Ненецкого автономного округа гражданам Российской Федерации пожилого возраста (женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет), которым присвоено звание «Ветеран труда» и (или) «Ветеран труда Ненецкого автономного округа» |
| 36. | Предоставление единовременной денежной выплаты семейным парам, награжденным медалью «За любовь и верность» |
| 37. | Предоставление ежемесячной компенсационной выплаты родителям военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей воинской службы в условиях вооруженного конфликта, в ходе контртеррористических операций |
| 38. | Выдача сертификата (дубликата сертификата) на окружной материнский (семейный) капитал |
| 39. | Направление средств (части средств) окружного материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий |
| 40. | Направление средств (части средств) окружного материнского (семейного) капитала на получение ребенком (детьми) специализированных, в том числе высокотехнологичных видов медицинской помощи |
| 41. | Организация выплаты вознаграждения за добровольную сдачу незаконно хранящегося оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ и взрывных устройств |
| 42. | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений государственного жилищного фонда Ненецкого автономного округа |
| 43. | Возмещение расходов по оплате коммунальных услуг и расходов по оплате за пользование жилым помещением социальным работникам, работающим в государственных учреждениях социального обслуживания, специалистам ветеринарной службы, работающим в государственных учреждениях ветеринарной службы, в том числе вышедшим на пенсию, и членам их семей, проживающим совместно с ними, работающим и проживающим в сельских населенных пунктах Ненецкого автономного округа |
| 44. | Предоставление государственного имущества Ненецкого автономного округа в пользование |
| 45. | Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством |
| 46. | Предоставление земельных участков, на которых расположены объекты недвижимости, в аренду, безвозмездное срочное пользование или постоянное (бессрочное) пользование |
| 47. | Предоставление земельных участков для целей, связанных со строительством |
| 48. | Выдача разрешений на строительство |
| 49. | Выдача согласия на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договорам социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений |
| 50. | Предоставление земельных участков для строительства (с предварительным согласованием) |
| 51. | Предоставление земельных участков для строительства (без предварительного согласования) |
| 52. | Предоставление земельных участков для целей, не связанных со строительством |
| 53. | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства |
| 54. | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства |
| 55. | Предоставление ежемесячной компенсационной социальной выплаты родителю или иному законному представителю, совместно проживающему и фактически воспитывающему ребёнка в возрасте от 1,5 до 4 лет на дому, которому временно не предоставлено место в дошкольном образовательном учреждении |
| 56. | Предоставление мер социальной поддержки по возмещению расходов на оплату коммунальных услуг и расходов по плате за пользование жилым помещением отдельным категориям граждан, проживающим в сельских населённых пунктах Заполярного района |
| 57. | Прием заявлений, документов, а также постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых на условиях социального найма |
| 58. | Продажа (приватизация) земельных участков, на которых расположены объекты недвижимости |
| 59. | Осуществление учета граждан, нуждающихся в жилых помещениях государственного жилищного фонда Ненецкого автономного округа, предоставляемых по договорам социального найма, формирование и утверждение списков указанных граждан, и заключение договоров социального найма жилых помещений государственного жилищного фонда Ненецкого автономного округа |

1. ЭП ОВ и ЭП СП – предоставляется Заказчиком. УЦ выдавший ЭП СП и ЭП ОВ, должен входить в единое пространство цифрового доверия. [↑](#footnote-ref-1)