



КонсультантПлюс

Приказ Минэкономразвития России от 27.12.2016 N 844
(ред. от 28.04.2022)

"Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 02.11.2022

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 27 декабря 2016 г. N 844

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ЧАСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, СРЕДСТВ БЕЗОПАСНОСТИ, КАНАЛОВ СВЯЗИ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФЕДЕРАЛЬНЫМИ
ОРГАНАМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ВНЕБЮДЖЕТНЫХ ФОНДОВ, ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,
ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минэкономразвития России от 28.04.2022 N 237)

Во исполнение [пункта 5.3.28](#) Положения о Министерстве экономического развития Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2008 г. N 437 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 24, ст. 2867; N 46, ст. 5337; 2009, N 3, ст. 378; N 18, ст. 2257; N 19, ст. 2344; N 25, ст. 3052; N 26, ст. 3190; N 38, ст. 4500; N 41, ст. 4777; N 46, ст. 5488; 2010, N 5, ст. 532; N 9, ст. 960; N 10, ст. 1085; N 21, ст. 2602; N 26, ст. 3350; N 40, ст. 5068; N 41, ст. 5240; N 45, ст. 5860; N 52, ст. 7104; 2011, N 9, ст. 1251; N 12, ст. 1640; N 15, ст. 2131; N 17, ст. 2411, 2424; N 32, ст. 4834; N 36, ст. 5149, 5151; N 39, ст. 5485; N 43, ст. 6079; N 46, ст. 6527; 2012, N 1, ст. 170; N 13, ст. 1531; N 19, ст. 2436, 2444; N 27, ст. 3745, 3766; N 37, ст. 5001; N 39, ст. 5284; N 51, ст. 7236; N 52, ст. 7491; N 53, ст. 7943; 2013, N 5, ст. 391; N 14, ст. 1705; N 33, ст. 4386; N 35, ст. 4514; N 36, ст. 4578; N 45, ст. 5822; N 47, ст. 6120; N 50, ст. 6606; N 52, ст. 7217; 2014, N 6, ст. 584; N 15, ст. 1750; N 16, ст. 1900; N 21, ст. 2712; N 37, ст. 4954; N 40, ст. 5426; N 42, ст. 5757; N 44, ст. 6072; N 48, ст. 6871; N 49, ст. 6957; N 50, ст. 7100, 7123; N 51, ст. 7446; 2015, N 1, ст. 219; N 6, ст. 965; N 7, ст. 1046; N 16, ст. 2388; N 20, ст. 2920; N 22, ст. 3230; N 24, ст. 3479; N 30, ст. 4589; N 36, ст. 5050; N 43, ст. 5977; N 44, ст. 6140; N 46, ст. 6377, 6388; 2016, N 7, ст. 994; N 46, ст. 6377; N 2, ст. 325; N 17, ст. 2410; N 23, ст. 3312; N 28, ст. 4741; N 29, ст. 4822; N 31, ст. 5013; N 35, ст. 5332; N 50, ст. 7099), приказываю:

1. Утвердить прилагаемые [Методические рекомендации](#) по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - Методические рекомендации).

2. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания, за исключением [пункта 1.7 раздела IV](#) Методических рекомендаций, который вступает в силу с 1 декабря 2017 года.

3. [Приказ](#) Минэкономразвития России от 22 января 2014 г. N 21 "Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг" признать утратившим силу.

Министр
М.С.ОРЕШКИН

Утверждены
приказом Минэкономразвития России
от 27.12.2016 N 844

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ЧАСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, СРЕДСТВ БЕЗОПАСНОСТИ, КАНАЛОВ СВЯЗИ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФЕДЕРАЛЬНЫМИ
ОРГАНАМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ВНЕБЮДЖЕТНЫХ ФОНДОВ, ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,
ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов
(в ред. [Приказа](#) Минэкономразвития России от 28.04.2022 N 237)

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации определяют подходы к организации функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), средств безопасности, каналов связи, необходимых для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее - органы государственной власти и местного самоуправления) при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Настоящими Методическими рекомендациями предлагается руководствоваться при создании и модернизации информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры МФЦ, в том числе при осуществлении работы с автоматизированной информационной системой многофункционального центра (далее - Система) работниками МФЦ и работниками организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в соответствии с [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" <1> (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ) и [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" <2>, осуществляющими прием, выдачу, обработку документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной и муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур (далее - работник МФЦ).

<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 51, ст. 6679.

<2> Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7932; 2013, N 45, ст. 5807; 2014, N 20, ст. 2523; 2015, N 11, ст. 1594; N 29, ст. 4486; N 42, ст. 5789.

II. Аппаратное обеспечение и видеонаблюдение

1. Рабочие места работников МФЦ, в том числе, при необходимости, построенные по терминальной технологии, рекомендуется оснащать компьютерами со следующими характеристиками: процессор тактовой частоты 2 ГГц и выше; оперативная память 2048 Мб и выше; монитор разрешением 1280 x 1024 и выше, глубиной цвета 16 бит и выше.

В целях функционирования Системы надлежащим образом не рекомендуется оснащать рабочие места работников МФЦ компьютерами с характеристиками ниже следующих: процессор тактовой частоты 1 ГГц; оперативная память 512 Мб; монитор разрешением 1280 x 1024, глубиной цвета 16 бит.

2. Для сканирования документов рекомендуется использовать устройства с разрешением не менее 300 dpi.

3. Для печати документов рекомендуется использовать устройства с разрешением не менее 600 dpi.

4. Для обеспечения безопасности и оперативного контроля деятельности МФЦ рекомендуется обеспечить наличие систем видеонаблюдения.

III. Программное обеспечение

1. На рабочих местах работников МФЦ для работы в Системе рекомендуется устанавливать следующее программное обеспечение:

1.1. Средства защиты от несанкционированного доступа, в том числе межсетевой экран, а также средства криптографической защиты информации.

1.2. Средства электронной подписи.

1.3. Интернет-обозреватель.

1.4. Офисный пакет прикладного программного обеспечения.

1.5. Средства просмотра PDF-документов.

1.6. Средства просмотра графических файлов с поддержкой форматов TIFF, JPG, PNG и других.

2. При разработке Системы рекомендуется обеспечить максимально возможную независимость программного обеспечения от используемого аппаратного обеспечения.

3. Рекомендуется обеспечить использование единой Системы в многофункциональных центрах, расположенных на территории одного субъекта Российской Федерации.

IV. Информационная система поддержки деятельности МФЦ

1. В МФЦ рекомендуется использовать Систему, обладающую следующими функциональными возможностями:

1.1. Взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, 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", государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах, автоматизированной информационной системой "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг", государственной информационной системой "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", а также при необходимости с информационными системами, используемыми в целях формирования начислений и квитирования начислений с платежами.

1.2. Автоматизация процесса предоставления услуг в МФЦ, от приема документов от заявителя до выдачи ему результата.

1.3. Доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее - соглашение о взаимодействии) к электронным сервисам и (или) видам сведений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через СМЭВ, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами.

1.4. Интеграция с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также иными федеральными государственными информационными системами, обеспечивающими предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

1.5. Автоматизация получения внутренней отчетности.

1.6. Интеграция с системой управления электронной очередью.

КонсультантПлюс: примечание.
Пункт 1.7 вступил в силу с 1 декабря 2017 года.

1.7. Предоставление в автоматизированном режиме сведений в информационную систему мониторинга деятельности МФЦ (ИС МДМ).

1.8. Публикация информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" об оказываемых с помощью МФЦ услугах, включая общие сведения об услугах, а также информацию о событиях и фактах, связанных с ходом предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.9. Экспертная поддержка заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в соответствии с технологическими схемами предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.10. Поддержка деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур.

1.11. Формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги.

1.12. Поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации.

1.13. 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.

1.14. Хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных.

1.15. Автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ.

1.16. 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.

1.17. Доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

1.18. Формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период.

1.19. Поддержание информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1.20. Интеграция с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

1.21. Формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

V. Характеристики каналов связи

1. В зависимости от архитектуры взаимодействия компонентов Системы рекомендуется организовать следующую пропускную способность канала связи между инфраструктурой оборудования Системы и рабочими местами работников МФЦ (без учета других программных и аппаратных продуктов, дающих нагрузку на канал связи):

1.1. До 9-ти рабочих мест работников МФЦ для работы в Системе - от 256 Кбит/с на каждое рабочее место работника МФЦ (кроме случаев, когда у Системы имеется возможность функционировать надлежащим образом с использованием канала связи с меньшей пропускной способностью и МФЦ считает необходимым сократить пропускную способность указанного канала связи без ущерба для функционирования Системы).

1.2. От 10-ти и более рабочих мест работников МФЦ для работы в Системе - от 2048 Кбит/сек на все рабочие места работников МФЦ (кроме случаев, когда у Системы имеется возможность функционировать надлежащим образом с использованием канала связи с меньшей пропускной способностью и МФЦ считает необходимым сократить пропускную способность указанного канала связи без ущерба для функционирования Системы).

2. Рекомендуется обеспечить резервирование канала связи между Системой и СМЭВ с пропускной способностью не менее 30% от пропускной способности основного канала связи, кроме случаев, когда у Системы имеется возможность функционировать надлежащим образом с использованием резервного канала связи с меньшей пропускной способностью и МФЦ считает необходимым сократить пропускную способность указанного канала связи без ущерба для функционирования Системы.

3. Для МФЦ, на территории обслуживания которых проживает более 100 000 человек, рекомендуется обеспечить резервирование канала связи между сервером Системы и рабочими местами работников МФЦ с пропускной способностью не менее 50% от пропускной способности основного канала связи, кроме случаев, когда у Системы имеется возможность функционировать надлежащим образом с использованием резервного канала связи с меньшей пропускной способностью и МФЦ считает необходимым сократить пропускную способность указанного канала связи без ущерба для функционирования Системы.

4. В случае невозможности обеспечения в МФЦ использования канала связи с указанной в [пунктах 1.1 и 1.2](#) настоящего раздела Методических рекомендаций пропускной способностью предлагается использовать решения с размещением сервера Системы в локальной сети с подключением рабочих компьютеров работников МФЦ либо решения, обеспечивающие формирование и обработку данных на рабочих местах работников МФЦ, независимо от доступности сервера Системы.

5. В случае недоступности канала связи рекомендуется обеспечить работоспособность базового функционала Системы с последующей синхронизацией информации с основным сервером Системы.

VI. Информационная безопасность

(в ред. [Приказа](#) Минэкономразвития России от 28.04.2022 N 237)

1. При реализации мероприятий по созданию, развитию, вводу в эксплуатацию, эксплуатации и выводу из эксплуатации Системы и дальнейшему хранению содержащейся в ее базе данных информации рекомендуется выполнять:

а) требования о защите информации, содержащейся в Системе, устанавливаемые федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности и федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации, в пределах их полномочий;

б) требования к организации и мерам защиты информации, содержащейся в Системе;

в) требования к защите персональных данных, предусмотренные [частями 2, 3 статьи 19](#) Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

2. В целях выполнения требований, предусмотренных [пунктом 1](#) настоящего раздела Методических рекомендаций, рекомендуется определять требования к защите информации, содержащейся в Системе, для чего рекомендуется осуществлять:

а) определение информации, подлежащей защите от неправомерных доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также иных неправомерных действий в отношении такой информации;

б) анализ нормативных правовых актов, методических документов и национальных стандартов, которым должна соответствовать Система;

в) классификацию Системы в соответствии с [Требованиями](#) о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах, утвержденными приказом ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. N 17;

г) определение угроз безопасности информации, реализация которых может привести к нарушению безопасности информации в Системе, и разработку на их основе модели угроз безопасности информации;

д) определение на основе модели угроз безопасности информации уровня защищенности персональных данных, обрабатываемых в Системе, и [требований](#) к системе защиты персональных данных в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных";

е) определение организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных в соответствии с [приказом](#) ФСБ России от 10 июля 2014 г. N 378 "Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности" и [приказом](#) ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. N 21 "Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в

информационных системах персональных данных".

3. Техническое задание на создание Системы и (или) модель угроз безопасности информации рекомендуется согласовывать с федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности и федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации, в пределах их полномочий в части, касающейся выполнения установленных требований о защите информации.

4. Рекомендуется определить работников МФЦ, ответственных за соблюдение требований к защите информации, содержащейся в Системе, а также разработать и утвердить положения, определяющие общие подходы и требования к ее защите, основанные на положениях законодательства Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации.

5. Рекомендуется разработать регламенты, инструкции, детализированные правила, устанавливающие порядок проведения мероприятий по защите персональных данных.

6. Рекомендуется доводить до работника МФЦ, осуществляющего обработку персональных данных, организационно-распорядительную документацию, определяющую порядок и способы защиты МФЦ персональных данных, подготовленную в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

VII. Надежность работы Системы

1. Рекомендуется организовать работу Системы таким образом, чтобы прекращение функционирования одного или нескольких рабочих мест работников МФЦ, подключенных к Системе, не приводило к выходу из строя серверной части Системы или других рабочих мест работников МФЦ, подключенных к Системе.

2. Рекомендуется организовать работу Системы таким образом, чтобы импульсные помехи, сбой или прекращение электропитания не приводили к выходу из строя технических средств Системы или потере данных, за исключением данных незавершенных транзакций.

3. Рекомендуется обеспечить при перезапуске аппаратных средств Системы автоматическое восстановление работоспособности (при условии, что до перезапуска Система функционировала надлежащим образом).

4. Рекомендуется организовать работу Системы таким образом, чтобы прекращение электропитания серверной инфраструктуры Системы на время до пятнадцати минут не приводило к нештатному прекращению функционирования Системы. Рекомендуется предусмотреть средства оповещения работников МФЦ о прекращении электропитания серверной инфраструктуры Системы.

5. Рекомендуется осуществлять разграничение прав доступа к Системе, а также ведение журнала событий Системы.

6. Рекомендуется осуществлять резервное копирование данных и программного обеспечения Системы на технические средства, исключающие возможность одновременной утраты рабочей и резервной копии информации, содержащейся в Системе. Рекомендуемая периодичность резервного копирования данных составляет не реже одного раза в сутки.

7. Рекомендуется обеспечить время восстановления функционирования Системы из резервных копий до ее состояния на момент формирования резервных копий информации, содержащейся в Системе, не превышающее четырех часов.

VIII. Интеграция со СМЭВ

1. Рекомендуется обеспечить подключение Системы к СМЭВ.

2. Рекомендуется организовать подключение в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам и (или) видам сведений органов, предоставляющих государственные услуги, и

органов, предоставляющих муниципальные услуги, через СМЭВ, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами.

3. Рекомендуется обеспечить взаимодействие Системы с другими (внешними) информационными системами, используемыми для предоставления государственных или муниципальных услуг, в том числе с федеральной государственной информационной системой "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - федеральный реестр), государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП), ИС МДМ и иными информационными системами органов государственной власти и местного самоуправления, с использованием инфраструктуры СМЭВ.

При интеграции Системы со СМЭВ рекомендуется обеспечить ознакомление работников МФЦ, осуществляющих подключение системы к СМЭВ, с положениями следующих нормативных правовых актов и документов:

3.1. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. N 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия" <1>.

<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 38, ст. 4823; 2011, N 24, ст. 3503; N 49, ст. 7284; 2013, N 45, ст. 5827; 2014, N 12, ст. 1303; N 42, ст. 5746; N 48, ст. 6862, 6876; N 50, ст. 7113; 2016, N 34, ст. 5243.

3.2. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. N 451 "Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" <1>.

<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 24, ст. 3503; N 44, ст. 6274; N 49, ст. 7284; 2012, N 39, ст. 5269; N 53, ст. 7938; 2013, N 27, ст. 3612; N 41, ст. 5188; N 45, ст. 5827; N 52, ст. 7218; 2014, N 30, ст. 4318; N 48, ст. 6876; N 50, ст. 7113; 2016, N 34, ст. 5247.

3.3. **Приказ** Минкомсвязи России от 1 июля 2014 г. N 184 "О реализации положений постановления Правительства Российской Федерации от 19 марта 2014 г. N 208 "О внесении изменений в положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия" <1>.

<1> Зарегистрирован в Минюсте России 4 августа 2014 г., регистрационный N 33437.

3.4. **Приказ** Минкомсвязи России от 23 июня 2015 г. N 210 "Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия" <1>.

<1> Зарегистрирован в Минюсте России 25 августа 2015 г., регистрационный N 38668.

3.5. Методические рекомендации по разработке электронных сервисов и применению технологии электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии <1>.

<1> Размещены на Портале "Технологический портал СМЭВ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://smev.gosuslugi.ru>.

3.6. Правила разработки форматов взаимодействия с использованием единого электронного

сервиса единой системы межведомственного электронного взаимодействия <1>.

<1> Размещены на Портале "Технологический портал СМЭВ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://smev.gosuslugi.ru>.

IX. Интеграция с информационными системами органов государственной власти и местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг <1>

<1> Спецификации электронных сервисов для информационного взаимодействия с информационной системой мониторинга государственных услуг размещены по адресу в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://vashkontrol.ru/hershel>, раздел "Разработчикам".

1. Рекомендуются обеспечивать выполнение Системой параллельных и последовательных запросов в информационные системы органов государственной власти и местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, с использованием СМЭВ (в том числе региональной системы межведомственного электронного взаимодействия).

2. Направленные межведомственные запросы и полученные с использованием СМЭВ ответы на межведомственные запросы рекомендуется сохранять в Системе в неизменном виде в течение одного календарного года с момента передачи результатов предоставления государственных или муниципальных услуг заявителю.

3. Вызов электронных сервисов и (или) видов сведений СМЭВ, формирование квалифицированной электронной подписи должностного лица рекомендуется осуществлять из основного пользовательского интерфейса Системы. Формирование квалифицированной электронной подписи, используемой органом государственной власти и местного самоуправления, может осуществляться либо из основного пользовательского интерфейса Системы, либо автоматически без непосредственного участия работника МФЦ на сервере Системы.

4. Взаимодействие со СМЭВ рекомендуется осуществлять на основе использования в Системе отдельного подключаемого программного модуля для работы с электронными сервисами и (или) видами сведений. Подключение программных модулей для использования дополнительных электронных сервисов и (или) видов сведений рекомендуется реализовывать с помощью установки и настройки подключаемых программных модулей, а не модернизации всей Системы.

5. Входящие электронные сообщения из СМЭВ рекомендуется подвергать проверке в части подлинности и целостности электронных сообщений и действительности сертификатов ключей проверки электронных подписей.

6. Рекомендуются обеспечить передачу запросов Системы о предоставлении сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Рекомендуются организовать в Системе получение информации о ходе и результатах предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. Рекомендуются обеспечить возможность информационного взаимодействия Системы с автоматизированными информационными системами других МФЦ и организаций, привлекаемых для реализации функций МФЦ, через СМЭВ в целях передачи (получения) результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

X. Интеграция с ГИС ГМП

1. При взаимодействии Системы с ГИС ГМП рекомендуется реализовать следующие возможности:

печать документов, связанных с оплатой государственных и муниципальных услуг, получение информации об оплате государственных и муниципальных услуг из ГИС ГМП.

2. Рекомендуется обеспечить ознакомление работников МФЦ с [приказом](#) Федерального казначейства от 30 ноября 2012 г. N 19н "Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах" <1>, в соответствии с которым осуществляется взаимодействие с ГИС ГМП.

<1> Зарегистрирован в Минюсте России 25 декабря 2012 г., регистрационный N 26329.

3. Рекомендуется отображать в Системе полученные из ГИС ГМП ответы на запросы о платежах с указанием даты платежа, суммы платежа, идентификатора плательщика, реквизитов получателя платежа и назначения платежа.

4. При взаимодействии с ГИС ГМП рекомендуется реализовать следующие запросы:

- 4.1. О начислениях за временной период по уникальным идентификаторам начислений.
- 4.2. О начислениях за временной период по уникальным идентификаторам плательщиков.
- 4.3. О платежах за временной период по уникальным идентификаторам начислений.
- 4.4. О платежах за временной период по уникальным идентификаторам плательщиков.
- 4.5. О статусах квитирования по уникальным идентификаторам начислений.
- 4.6. О статусах квитирования по уникальным идентификаторам плательщиков.

XI. Интеграция с федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональными порталами государственных и муниципальных услуг, 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"

1. Рекомендуется обеспечивать взаимодействие Системы с единой системой идентификации и аутентификации и ознакомление работников МФЦ с положениями следующих нормативных правовых актов и документов:

1.1. [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. N 977 "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" <1>.

<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 49, ст. 7284; 2012, N 39, ст. 5269; 2013, N 5, ст. 377; N 45, ст. 5807; N 50, ст. 6601.

1.2. [Приказ](#) Минкомсвязи России от 13 апреля 2012 г. N 107 "Об утверждении Положения 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" <1>.

<1> Зарегистрирован в Минюсте России 26 апреля 2012 г., регистрационный N 23952, с изменениями, внесенными приказами Минкомсвязи России от 31 августа 2012 г. N 218 "О внесении изменений в Положение 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", утвержденное приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 г. N 107" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 27 сентября 2012 г., регистрационный N 25546), от 23 июля 2015 г. N 278 "О внесении изменений в положение 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", утвержденное приказом Минкомсвязи России от 13 апреля 2012 г. N 107" (зарегистрирован в Минюсте России 26 октября 2015 г., регистрационный N 39470) и от 7 июля 2016 г. N 307 "О внесении изменений в Положение 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", утвержденное приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 г. N 107" (зарегистрирован в Минюсте России 21 ноября 2016 г., регистрационный N 44379).

1.3. Методические рекомендации по использованию единой системы идентификации и аутентификации <1>.

<1> Размещены на официальном сайте Минкомсвязи России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://minsvyaz.ru>.

1.4. Регламент взаимодействия Участников информационного взаимодействия с Оператором единой системы идентификации и аутентификации и Оператором инфраструктуры электронного правительства при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием единой системы идентификации и аутентификации <1>.

<1> Размещен на официальном сайте Минкомсвязи России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://minsvyaz.ru>.

2. Для работы с Системой рекомендуется организовать прохождение работниками МФЦ идентификации и аутентификации в единой системе идентификации и аутентификации.

3. При взаимодействии Системы с единой системой идентификации и аутентификации рекомендуется обеспечить возможность осуществления работниками МФЦ следующих действий:

3.1. Регистрации учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации.

3.2. Подтверждения учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации.

3.3. Восстановления доступа к учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации.

4. В Системе рекомендуется реализовать прикладной программный интерфейс получения запроса информации о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги для интеграции с федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и (или) региональными порталами государственных и муниципальных

услуг в части передачи информации о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Прикладной программный интерфейс получения запроса информации о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги рекомендуется реализовать с использованием электронного сервиса и (или) вида сведений СМЭВ.

XII. Интеграция с федеральным реестром

1. В Системе рекомендуется реализовать возможность импорта информации из федерального реестра.

2. При настройке государственных и муниципальных услуг в Системе рекомендуется обеспечить загрузку сведений о государственных и муниципальных услугах и справочной информации об органах государственной власти и местного самоуправления из федерального реестра в Систему.

XIII. Интеграция с автоматизированной информационной системой "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг"

1. В целях обеспечения функциональной возможности сбора и передачи информации о качестве предоставления государственных услуг в соответствии с [Правилами](#) оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284 <1> (далее - постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284), рекомендуется реализовать пользовательский интерфейс Системы, позволяющий обеспечить фиксацию и дальнейшую передачу в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее - информационная система мониторинга государственных услуг) сведений о месте, времени предоставления государственной услуги, ее типе, а также контактных данных (абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, на который поступит короткое текстовое сообщение с предложением дать интегральную оценку качества предоставленной ему государственной услуги по пятибалльной шкале) гражданина, изъявившего желание участвовать в оценке качества предоставленной ему государственной услуги. Указанный интерфейс системы рекомендуется реализовать таким образом, чтобы он обеспечивал возможность гражданину оперативно оценить качество предоставленной ему услуги непосредственно в МФЦ при помощи терминального либо иного устройства, расположенного в МФЦ (в частности, информационного киоска со сканером-считывателем штрих-кодов, планшетного компьютера или иного терминального устройства, позволяющего обеспечить сбор необходимых данных) по каждому из критериев качества, определенных [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284.

<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 51, ст. 7219; 2015, N 11, ст. 1603; N 40, ст. 5555.

2. Рекомендуется предусмотреть пятибалльную шкалу оценки критериев, где 1 - это низшая оценка (заявитель полностью неудовлетворен), а 5 - это высшая оценка (заявитель полностью удовлетворен).

3. В случае наличия в субъекте Российской Федерации действующей региональной системы оценки качества предоставления услуг рекомендуется обеспечить возможность интеграции с информационной системой мониторинга государственных услуг и сопоставления параметров оценок региональной системы оценки качества предоставления услуг с параметрами оценок из информационной системы мониторинга государственных услуг, определенных [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284.

4. Передачу необходимых сведений в информационную систему мониторинга государственных услуг

рекомендуется осуществлять с использованием электронных сервисов и (или) видов сведений СМЭВ.

5. Рекомендуется предоставлять доступ к пользовательскому интерфейсу Системы ответственному работнику МФЦ для просмотра сводной информации по полученным от заявителей оценкам качества государственных услуг.

XIV. Интеграция с ИС МДМ

1. В Системе рекомендуется обеспечить возможность передачи сведений о предоставлении государственных и муниципальных услуг в ИС МДМ.

2. Рекомендуется осуществить подключение Системы к ИС МДМ до 1 декабря 2017 года.

XV. Реализация систем управления электронной очередью

1. Рекомендуется реализовать в Системе функционал управления электронной очередью, имеющий следующие возможности:

1.1. Регистрацию заявителя в Системе с помощью терминала электронной очереди и (или) с помощью внешних информационных систем, реализующих возможность предварительной записи на прием.

1.2. Генерацию в Системе записи с идентификатором государственной или муниципальной услуги или цели визита (подача заявления, выяснение статуса, получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги и иные цели).

1.3. Передачу Системой идентификатора талона и номера окна оператора приема на информационное табло в зале (или иные предусмотренные средства оповещения) для информирования заявителя.

1.4. Возможность вызова из Системы следующего заявителя, зарегистрированного в очереди.

1.5. Возможность отложить обслуживание вызванного заявителя в Системе на определенное время.

1.6. Возможность завершения обслуживания заявителя.

1.7. Возможность перенаправления заявителя в другое окно.

1.8. Получение в Системе списка талонов текущей очереди.

1.9. Возможность привязки талона к определенному окну.

1.10. Возможность вызова из Системы заявителя по определенному номеру.

1.11. Возможность формирования в Системе статистической отчетности об очереди за определенный период.

1.12. Возможность установки приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан.

2. В случае если в Системе не предусмотрен функционал управления электронной очередью, рекомендуется предусмотреть универсальный интерфейс интеграции Системы с внешними информационными системами ведения электронных очередей, реализованных электронным сервисом.

3. В случае интеграции Системы с внешней системой управления электронной очередью рекомендуется обеспечить функционал в соответствии с [пунктом 1](#) настоящего раздела.

XVI. Реализация системы центра телефонного обслуживания

1. Рекомендуется реализовать в Системе модуль телефонного обслуживания для взаимодействия с заявителями в целях предоставления данных о статусе предоставления государственных или

муниципальных услуг и информирования заявителей о результате предоставления государственных или муниципальных услуг.

2. В случае если в Системе не реализован модуль телефонного обслуживания, рекомендуется предоставлять возможность информационного обмена Системы с центром телефонного обслуживания.

3. Рекомендуется обеспечить следующие возможности по информированию заявителей о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг:

3.1. Инициация звонка заявителю по мере изменения статуса обрабатываемой государственной или муниципальной услуги.

3.2. Прием звонка заявителя с последующей возможностью предоставления ему информации о текущем статусе предоставления государственных или муниципальных услуг.

3.3. Организация голосового меню посредством приема тональных сообщений управления личным кабинетом заявителя.

3.4. Оповещение о наличии дел в работе посредством голосового меню с возможностью выбора конкретного заявления.

3.5. Оповещение о состоянии выбранного дела при выборе его из голосового меню.

4. В Системе рекомендуется реализовать возможность записи контактной информации (номер телефона) заявителя и фиксации факта уведомления заявителя о готовности результата оказания государственной или муниципальной услуги по телефону.

**XVII. Выдача экземпляров электронных документов
на бумажном носителе по результатам предоставления
государственных и муниципальных услуг и выписок
из информационных систем органов, предоставляющих
государственные услуги, и органов, предоставляющих
муниципальные услуги**

В Системе рекомендуется реализовать возможность выдачи:

- экземпляров электронных документов на бумажном носителе, соответствующих требованиям к содержанию и форме такого документа в случаях, если нормативными правовыми актами Российской Федерации установлены требования к содержанию и форме документа, являющегося результатом оказания государственных и муниципальных услуг;

- выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, соответствующих требованиям к содержанию и формату таких выписок, установленным федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, а также требованиям, которые предусмотрены соглашениями о взаимодействии.