

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
Димитровградский инженерно-технологический институт –  
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
(ДИТИ НИЯУ МИФИ)

# Магистерская диссертация

## Исследование автоматизированного информационного обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Выполнила: студентка гр. ВТм-21

Сергеева Ольга Олеговна

Руководитель: доцент, к.т.н.

Бузык Татьяна Федоровна

Димитровград 2021



## Актуальность исследования



Актуальность данной темы исследования обусловлена важнейшей ролью информатизации в системе государственного и муниципального управления, как главной составляющей качественного и доступного оказания услуг в многофункциональных центрах.

Анализ материалов по предмету исследования показывает, что в настоящее время в России реализуются меры по активизации использования информационно-коммуникационных технологий в процессе взаимодействия государственных структур и населения с целью повышения качества предоставления государственных услуг в электронном виде.

В результате осуществления комплекса таких мероприятий как организация предоставления государственных услуг многофункциональными центрами (МФЦ), развитие системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) с применением современных программных продуктов, позволяющих обеспечить высокий уровень предоставления услуг в электронном виде, обуславливает формирование эффективной системы взаимодействия с заявителями.



## Цель исследования

**Цель данной работы** – исследование автоматизированного информационного обеспечения деятельности многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг населению и разработка электронной формы анкеты государственной услуги по назначению и выплате отдельным категориям граждан ежемесячного пособия по уходу за ребенком.

**Объект исследования** – процесс оказания государственных и муниципальных услуг населению в электронном виде на базе многофункциональных центров.

**Предмет исследования** – автоматизированное информационное обеспечение деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.



## Задачи исследования

Для достижения поставленной цели определены следующие задачи:

- На основе анализа материалов по теме исследования раскрыть теоретические и практические аспекты развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг населению в электронном виде.
- Раскрыть структуру и функциональные возможности автоматизированной информационной системы МФЦ, а также процесс интеграции с системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).
- На основе анализа материалов раскрыть результаты исследований и программных разработок ИТ-специалистов по реализации задач, направленных на совершенствование функциональных характеристик автоматизированных информационных систем МФЦ.
- Разработать электронную форму анкеты государственной услуги по назначению и выплате отдельным категориям граждан ежемесячного пособия по уходу за ребенком с последующей разработкой шаблона печати заявления с применением конструктора услуг тестовой версии АИС МФЦ.
- Выполнить в ОГКУ «Правительство для граждан» тестирование разработанной электронной формы анкеты государственной услуги.



## Введение в предметную область

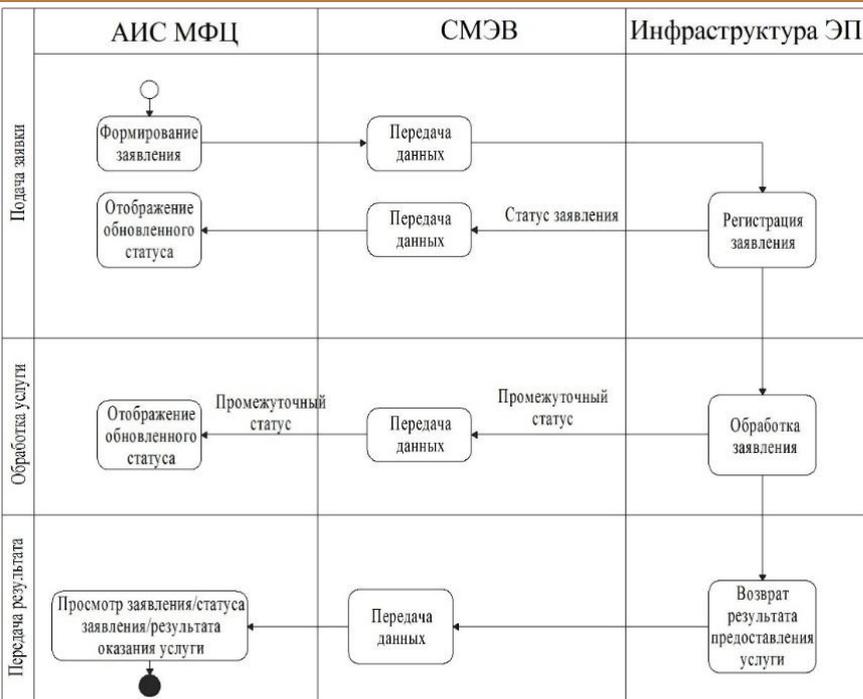
МФЦ – это организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Ключевым элементом обеспечения результативной деятельности МФЦ выступает автоматизированная информационная система МФЦ (АИС МФЦ), которая реализует автоматизацию основных процессов предоставления государственных услуг.

В конце 2018 года МФЦ Ульяновской области перешли на новое программное решение компании ЭОС. Данный аспект является одним из важных составляющих концепции цифровизации государственного управления «Сервисное государство 2.0», принятой в 2018 году и рассчитанной на 2018-2024 годы.



# Процесс взаимодействия АИС МФЦ с инфраструктурой электронного правительства через СМЭВ



За счет обеспечения интеграции АИС МФЦ с СМЭВ повышается качество предоставления государственных услуг заявителю, сокращаются сроки их предоставления, снижается времязатратная нагрузка на заявителя в процессе получения государственных и муниципальных услуг.

Специалист МФЦ формирует заявку в АИС МФЦ, содержащую документы в электронном виде, которая затем через СМЭВ поступает в органы исполнительной власти, непосредственно оказывающие услугу.

Организация межведомственного электронного взаимодействия позволяет специалисту МФЦ получить необходимые документы по соответствующему вопросу от других органов государственной и муниципальной власти, подключенных к СМЭВ. После того, как результат услуги в виде документа подготовлен, он направляется через СМЭВ в МФЦ и выдается заявителю специалистом МФЦ.

## Результаты анализа программных разработок ИТ-специалистов, направленных на совершенствование функциональных характеристик автоматизированных информационных систем МФЦ

Активными темпами ведутся разработки ведущих российских ИТ-компаний по модернизации программного обеспечения поддержки работы МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

В апреле 2020 года компании ЭОС, Базальт СПО, НОРСИ-ТРАНС и Postgres Professional в результате совместной работы представили новый программно-аппаратный комплекс (ПАК) для многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг – «МФЦ Плюс».

Данное решение по автоматизации деятельности МФЦ полностью построено на российском оборудовании и ПО, что делает данную цифровую среду технологически независимой. Все входящие в ПАК программные продукты включены в Единый реестр российского ПО, а аппаратные средства – в Единый реестр российской радиоэлектронной продукции. На данный момент ведутся тестовые работы по обеспечению интеграции модуля «МФЦ Плюс» с СМЭВ.

С точки зрения специалистов компании НОРСИ-ТРАНС, это большой шаг к созданию импортонезависимой ИТ-инфраструктуры поддержки работы МФЦ.



# Анализ проблемы исследования

2,43 % из ежедневно предоставляемых услуг МФЦ Ульяновской области по линии Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области является государственная услуга по назначению и выплате отдельным категориям граждан ежемесячного пособия по уходу за ребенком.

Выявленные проблемы в отношении объекта исследования:

- ✦ Отсутствие электронной формы заявления без предварительного документирования на бумажном носителе.
- ✦ Возникновение сложности приема категорий граждан, у которых трудности с заполнением данной бумажной формы заявления от руки.
- ✦ Несоблюдение нормативных стандартов по приему государственной услуги специалистами МФЦ.
- ✦ Крупные финансовые затраты на доставку документов в орган исполнительной власти

В Департамент Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области в городе Ульяновске (\_\_\_\_\_ район г. Ульяновска)

ЗАЯВЛЕНИЕ № \_\_\_\_\_ от 26.05.2021 года  
о назначении и выплате ежемесячного пособия по уходу за ребенком

Ф.И.О. заявителя: Сергеева Ольга Сергеевна  
являющийся (-аясь) матерью/отцом/другим родственником/опекуном  
(нужное подчеркнуть)

Прошу предоставить государственную услугу  
На ребенка Сергеева Тимофей Александрович  
О себе сообщю следующие сведения:  
адрес места жительства, места пребывания: г. Димитровград ул. Карпова  
д. 15 кв. 25  
указывается на основании заявки в паспорт (паспортный адрес, адрес)  
адрес места фактического проживания: г. Димитровград ул. Карпова  
д. 15 кв. 25 (паспортный адрес, адрес)

Дата рождения: 16.05.2019 Телефон: 8927634286  
Вид документа: Паспорт РФ серия: 7304 номер: 88885  
Кем выдан: МВД УРФО России по Ульяновской области Б.г. Димитровград  
Дата выдачи: 20.05.2019

Прошу выплату пособия производить через почтовое отделение ФГУП «Почта России», банк  
(нужное подчеркнуть)  
наименование банка: АО «Сбербанк России»  
лицевой счет №: 4070283893734117850  
Количество детей: 2  
Ребенок проживает совместно.  
Получатель не работает.  
В браке состою (не состою).  
Правильность сообщаемых сведений подтверждаю.  
Обязуюсь сообщать в месячный срок о наступлении обстоятельств, влекущих изменения размера пособия или прекращение его выплаты.

Дата: 26.05.2021 г. Сергеева  
(подпись заявителя)

Информирован(а) о том, что заявление о предоставлении государственной услуги по предоставлению гражданину государственной услуги по назначению и выплате пособия



# Разработка электронной формы анкеты государственной услуги

Рабочее поле конструктора услуг АИС МФЦ

ОБЩИЕ\_СВЕДЕНИЯ-Общие сведения ^

[Редактировать группу](#) [Удалить](#) [Переместить группу вверх](#) [Переместить группу вниз](#) [+ Добавить](#)

Имя поля	Описание	Поле	Условие отображения
ФИО_РЕБЕНКА -	Прошу предоставить государственную услугу на ребенка	Т Поле	
АДРЕС_МЕСТА_ЖИТЕЛЬСТВА -	Адрес места жительства, места пребывания	Многострочное поле	
АДРЕС_ФАКТИЧЕСКОГО_ПРОЖИВАНИЯ -	Адрес места фактического проживания	Поле со списком	
ДАТА_РОЖДЕНИЯ -	Дата рождения	Список	
ТЕЛЕФОН -	Номер телефона заявителя	Флажок	
		Дата	
		Переключатель	
		Почтовый адрес	
		Документ	
		Выбор из произвольного справочника	

РЕКВИЗИТЫ-Способы получения выплаты ^

[Редактировать группу](#) [Удалить](#) [Переместить группу вверх](#) [Переместить группу вниз](#) [+ Добавить](#)

Имя поля	Описание	Условие отображения
СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ -	Прошу выплату производить через	
БАНК_НАИМЕНОВАНИЕ -	Наименование кредитной организации	\$(СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ) == "Через кредитную организацию"
БАНК_СЧЕТ -	Номер лицевого счёта	\$(СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ) == "Через кредитную организацию"
АДРЕС_ПОЧТОВОГО_ПЕРЕВОДА -	Адрес получателя	\$(СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ) == "Через почтовое отделение"
НОМЕР_ПОЧТОВОГО_ОТДЕЛЕНИЯ -	Номер почтового отделения	\$(СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ) == "Через почтовое отделение"
КОЛИЧЕСТВО_ДЕТЕЙ -	Количество детей у заявителя	



# Разработка электронной формы анкеты государственной услуги

Поле формы - Поле

Имя	ТЕЛЕФОН
Описание	Номер телефона заявителя
<input type="checkbox"/> Обязателен	
Условие отображения	
Вставить параметр	
Текст подсказки	Укажите номер в формате +X(XXX)XXX-XX-XX
Значение по-умолчанию	
Текст ошибки	Данные не соответствуют формату +X(XXX)XXX-XX-
Маска ввода	
Регулярное выражение	^\+d(\d3)\d(3)-\d(2)-\d(2)\$
Текст внутри поля	

```
<Type>Text</Type>  
<Name>ТЕЛЕФОН</Name>  
<DisplayName>Номер телефона заявителя</DisplayName>  
<Required>true</Required>  
<HelpText>Укажите номер в формате +X(XXX)XXX-XX-XX</HelpText>  
<ErrorText>Данные не соответствуют формату +X(XXX)XXX-XX-XX</ErrorText>  
<ExpertMessages />  
<Mask>+9(999)999-99-99</Mask>  
<RegexPattern>^\+\d(\d3)\d{3}-\d{2}-\d{2}$</RegexPattern>
```

Отображение созданного параметра в XML-схеме

Созданный параметр ТЕЛЕФОН в конструкторе услуг



# Разработка электронной формы анкеты государственной услуги

Поле формы - Поле

Имя	БАНК_СЧЕТ
Описание	Номер лицевого счёта
<input type="checkbox"/> Обязателен	
Условие отображения	<code>\$(СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ) == "через кредитную организацию"</code>
Вставить параметр	
Текст подсказки	Введите расчетный счет-последовательность из 20 <span>✕</span>
Значение по-умолчанию	
Текст ошибки	Расчетный счет должен состоять из 20 цифр <span>✕</span>
Маска ввода	
Регулярное выражение	<code>^\d{20}\$</code>
Текст внутри поля	

Отмена Сохранить

```
- <Field xsi:type="ServiceFormFieldText">  
  <Type>Text</Type>  
  <Name>БАНК_СЧЕТ</Name>  
  <DisplayName>Номер лицевого счёта</DisplayName>  
  <VisibleCondition>$(СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ) == "через кредитную  
организацию"</VisibleCondition>  
  <Required>true</Required>  
  <HelpText>Введите расчетный счет-последовательность из 20 цифр</HelpText>  
  <ErrorText>Расчетный счет должен состоять из 20 цифр</ErrorText>  
  <ExpertMessages />  
  <RegexPattern>^\d{20}$</RegexPattern>  
</Field>
```

Отображение созданного параметра в XML-схеме

Созданный параметр БАНК\_СЧЕТ в конструкторе услуг



## Разработка электронной формы анкеты государственной услуги

```
(@((СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ)=="TransferToCard" ? "Перечисление на карту/счет " + @(БАНК_СЧЕТ)+ " + @(БАНК_НАИМЕНОВАНИЕ): "" ) +  
(@((СПОСОБ_ПОЛУЧЕНИЯ_ВЫПЛАТЫ)=="PostalTransfer" ? "Адрес почтового перевода " +  
(@((АДРЕС_ПОЧТОВОГО_ПЕРЕВОДА)=="RegAddress" ?  
@(АДРЕС_РЕГИСТРАЦИИ): "" ) +  
(@((АДРЕС_ПОЧТОВОГО_ПЕРЕВОДА)=="LocationAddresses" ? @(АДРЕС_ПРЕБЫВАНИЯ): "" ) +  
(@((АДРЕС_ПОЧТОВОГО_ПЕРЕВОДА)=="FactAddress" ?  
@(АДРЕС_ПРОЖИВАНИЯ): "" ): "" )+}
```

В выражении  
вычисления  
допущена ошибка

Отображение допущенной ошибки, при формировании вычисляемого параметра



# Разработка электронной формы анкеты государственной услуги

Цель обращения

Нужно ли заполнять данные?

Заявитель предоставил заполненное заявление на бумажном носителе самостоятельно  активируйте флаг, если ответ "да"

Общие сведения

Прошу предоставить государственную услугу на ребенка

Адрес места жительства, места пребывания

Адрес места фактического проживания

Дата рождения

Номер телефона заявителя

Способы получения выплаты

Прошу выплату производить через

Количество детей у



# Тестирование электронной формы анкеты государственной услуги с последующей печатью заявления

## Способы получения выплаты

Прошу выплату производить через

через кредитную организацию

Наименование кредитной организации

Номер лицевого счёта

Количество детей у заявителя

Введите расчетный счет-последовательность из 20 цифр

## Общие сведения

Прошу предоставить государственную услугу на ребенка

Иванов Петр Иванович

Адрес места жительства, места пребывания

обл Калининградская

Адрес места фактического проживания

обл Калининградская

Дата рождения

16.06.2018

Номер телефона заявителя

8

Укажите номер в формате +X(XXX)XXX-XX-XX

В режиме тестирования в тестовой версии АИС МФЦ доступны все шаги, что и в режиме приема реальных заявлений в рабочей версии АИС МФЦ.

# Тестирование электронной формы анкеты государственной услуги с последующей печатью заявления

Заявление № 20210517-001-25 от 17.05.2021 г.  
о предоставлении гражданину государственной услуги  
по назначению и выплате ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет

Ф.И.О. получателя Иванов Иван Иванович  
являющийся (-аясь) матерью/ отцом/ другим родственником/ опекуном  
(укажите должность)

Прошу предоставлять государственную услугу  
На ребенка Иванова Петра Ивановича  
О себе сообщаю следующие сведения:

адрес места жительства, места пребывания

Калининградская обл

адрес места фактического проживания

Калининградская обл

Паспорт: серия 7300 номер 053170 дата выдачи 26.06.2020

Кем выдан МРО УФМНС России по Ульяновской области

Дата рождения 16.06.2018

Номер контактного телефона +7(900) 000 00 00

Прошу назначить государственную услугу через: через кредитную организацию

ПАО Сбербанк 88386888688888888888

Количество детей 2

Ребенок проживает совместно.

Получатель не работает.

В браке состою (не состою).

Правильность сообщаемых сведений подтверждаю.

Обязуюсь сообщать в месячный срок о наступлении обстоятельств, влекущих изменение размера пособия или прекращение его выплаты.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата: «17» мая 2021

(подпись заявителя)

Информирован(а) о том, что заявление о предоставлении государственной услуги по предоставлению гражданину государственной услуги по назначению и выплате пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет (далее – государственная услуга) приравнивается к моему согласию с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование персональных данных) в течении срока предоставления государственной услуги моих персональных данных с использованием и без использования средств автоматизации (фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес места регистрации и места жительства; семейное положение; состав семьи; паспортные данные; пол; номер контактного телефона; сведения о трудовой деятельности) в ведомство, предоставляющих государственную услугу в целях и объеме, необходимых для предоставления государственной услуги, для обработки ведомством персональных данных в целях предоставления моих персональных данных, имеющихся в распоряжении ведомства, в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, либо подведомственные им организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, на основании межведомственных запросов не требуется получение моего согласия.

Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется мной письменным заявлением.

Дата: «17» мая 2021

(подпись заявителя)

Документы, подтверждающие право заявителя на получение пособия:

1. Паспорт РФ, серия 7300 № 053170, выдан 26.06.2020
2. Военный билет
3. Справка
4. Реквизиты
5. Трудовая книжка



## Заключение

- ✓ Обозначенные цель и задачи исследования выполнены.
- ✓ Разработана электронная форма анкеты государственной услуги по назначению и выплате отдельным категориям граждан ежемесячного пособия по уходу за ребенком, которая представляет собой полный жизненный цикл государственной услуги в электронном виде: с момента регистрации и заполнения заявления в системе до гарантированного получения результата услуги за счет обеспечения интеграции АИС МФЦ с СМЭВ.
- ✓ Департаментом развития электронного правительства ОГКУ «Правительство для граждан» выполнено тестирование электронной формы анкеты государственной услуги с последующей печатью заявления в рабочей версии АИС на базе МФЦ.
- ✓ Тестирование показало, что разработанная электронная форма анкета государственной услуги с последующей печатью заявления полностью учитывает все требования административного регламента по предоставлению государственной услуги в части оформления и отображения необходимых данных гражданина в заявлении, а также содержит полную информацию об услуге для специалиста приема.

# Перспективы развития

““ *Импортирование разработанной электронной формы анкеты государственной услуги по назначению и выплате отдельным категориям граждан ежемесячного пособия по уходу за ребенком в рабочую версию АИС МФЦ во всех отделениях МФЦ Ульяновской области.*



**Благодарю за внимание!**