



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

27.11.2020

№ 866-ПП

г. Екатеринбург

О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 19.09.2017 № 708-ПП «О региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области»

Во исполнение Федерального закона от 3 августа 2018 года № 342-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 13.03.2020 № 279 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности», в соответствии со статьей 101 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области», в целях обеспечения создания, эксплуатации и ведения государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Свердловской области с функциями автоматизированной информационно-аналитической поддержки осуществления полномочий в сфере градостроительной деятельности Правительство Свердловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Правительства Свердловской области от 19.09.2017 № 708-ПП «О региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru), 2017, 20 сентября, № 14665) с изменениями, внесенными постановлением Правительства Свердловской области от 25.10.2018 № 750-ПП (далее – постановление Правительства Свердловской области от 19.09.2017 № 708-ПП), следующие изменения:

- 1) в наименовании слово «региональной» заменить словом «Региональной»;
- 2) преамбулу изложить в следующей редакции:

«В соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», распоряжениями Правительства Российской Федерации от 29.12.2014 № 2769-р и от 31.01.2017 № 147-р, Законом Свердловской области от 20 октября 2011 года № 94-ОЗ «О государственных информационных системах Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 06.05.2013

№ 578-ПП «Об утверждении Концепции развития единой информационно-коммуникационной инфраструктуры Свердловской области», в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц достоверными сведениями, необходимыми для осуществления градостроительной деятельности, информационного взаимодействия с органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, обеспечения комплексного, всестороннего градостроительного развития территории Свердловской области, повышения эффективности управления градостроительным развитием территории Свердловской области, обеспечения автоматизированной подготовки документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг в сфере градостроительства Правительство Свердловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:»;

3) в пункте 1 слово «региональную» заменить словом «Региональную»;

4) пункт 1-1 изложить в следующей редакции:

«1-1. Установить, что Региональная информационно-аналитическая система управления развитием территории Свердловской области является государственной информационной системой обеспечения градостроительной деятельности Свердловской области с функциями автоматизированной информационно-аналитической поддержки осуществления полномочий в сфере градостроительной деятельности.»;

5) дополнить пунктом 1-2 следующего содержания:

«1-2. Утвердить Положение о Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области (прилагается).»;

6) пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Установить, что Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области:

1) является уполномоченным исполнительным органом государственной власти Свердловской области, обеспечивающим создание и эксплуатацию Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области, в том числе ее развитие;

2) координирует работы по предоставлению доступа к Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области органам местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, уполномоченным на ведение Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области, предоставление сведений, документов, материалов, размещенных в Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области, а также подготовку, согласование, утверждение документов, предусмотренных частью 7¹ статьи 56 Градостроительного кодекса Российской Федерации (далее – уполномоченные органы местного самоуправления);

3) является оператором Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области.»;

7) дополнить пунктом 2-1 следующего содержания:

«2-1. Установить, что государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Оператор электронного правительства» является оператором технической поддержки Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области.»;

8) пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Министерству строительства и развития инфраструктуры Свердловской области:

1) обеспечить соответствие Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области требованиям к технологиям, программным, лингвистическим, правовым, организационным и техническим средствам обеспечения ведения государственных информационных систем обеспечения градостроительной деятельности, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 13.03.2020 № 279 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности»;

2) совместно с государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства» обеспечить предоставление доступа к Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области уполномоченным органам местного самоуправления в срок до 1 января 2021 года;

3) разработать и утвердить требования к структуре и оформлению сведений, документов, материалов, направляемых для размещения в Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области, в срок до 1 марта 2021 года;

4) обеспечить взаимодействие Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области с федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», единой информационной системой жилищного строительства, предусмотренной Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».»;

9) дополнить пунктом 3-1 следующего содержания:

«3-1. Министерству строительства и развития инфраструктуры Свердловской области, Департаменту информатизации и связи Свердловской области обеспечить соответствие Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области требованиям информационной безопасности и ввод ее в эксплуатацию в срок до 1 декабря 2021 года:

1) Министерству строительства и развития инфраструктуры Свердловской области обеспечить разработку и утверждение документов, определяющих

правила и процедуры, реализуемые для обеспечения защиты информации в информационной системе в ходе ее эксплуатации, в соответствии с нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Федеральной службы по техническому и экспортному контролю, а также национальными стандартами в сфере защиты информации;

2) Департаменту информатизации и связи Свердловской области осуществить централизованную одновременную установку и настройку средств защиты информации в информационной системе и обеспечить выполнение мероприятий по аттестации системы по требованиям защиты информации, в результате которых в установленных законодательством Российской Федерации случаях подтверждается соответствие защиты информации, содержащейся в системе, требованиям, предусмотренным законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации.»;

10) пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. Рекомендовать уполномоченным органам местного самоуправления в соответствии с частью 47 статьи 26 Федерального закона от 3 августа 2018 года № 342-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» обеспечить размещение в Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области сведений, документов, материалов, ранее размещенных в информационных системах обеспечения градостроительной деятельности, в срок до 1 января 2022 года.»;

11) дополнить Положением о Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области (приложение).

2. Признать утратившим силу Положение о региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 19.09.2017 № 708-ПП.

3. Настоящее постановление опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

Губернатор
Свердловской области



Е.В. Куйвашев

Приложение
к постановлению Правительства
Свердловской области
от 27.11.2020 № 866-ПП

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Свердловской области
от 19.09.2017 № 708-ПП
«О Региональной информационно-
аналитической системе управления
развитием территории
Свердловской области»

ПОЛОЖЕНИЕ

о Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положение определяет цель и задачи Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области – государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Свердловской области с функциями автоматизированной информационно-аналитической поддержки осуществления полномочий в сфере градостроительной деятельности (далее – информационная система), функции участников информационной системы, права и обязанности поставщиков и пользователей, а также принципы создания, развития и эксплуатации информационной системы, порядок защиты информации, содержащейся в информационной системе, структуру информационной системы и правила информационного взаимодействия с иными информационными системами.

2. Сокращенные наименования информационной системы – государственная ИСОГД Свердловской области, РИАС УРТ СО.

3. Информационная система создается и эксплуатируется в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации от 06.07.2015 № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации» и от 13.03.2020 № 279 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности», Законом Свердловской области от 20 октября 2011 года № 94-ОЗ «О государственных

информационных системах Свердловской области», иными нормативными правовыми актами в сфере градостроительной деятельности.

4. В настоящем положении используются следующие основные термины и определения:

1) документ – подлежащая размещению в информационной системе документированная информация в виде текста, изображения и (или) их сочетания (в том числе машиночитаемая информация, векторные и растровые пространственные данные), имеющая реквизиты и позволяющая ее идентифицировать в целях передачи, использования и хранения;

2) материал – подлежащая размещению в информационной системе информация в виде текста, изображения и (или) их сочетания (в том числе машиночитаемая информация, векторные и растровые пространственные данные), не обладающая признаками, указанными в подпункте 1 части первой настоящего пункта;

3) сведения – информация об обрабатываемых в информационной системе документах, материалах и их реквизитах, в том числе информация о размещении заключений экспертиз проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий, границах зон с особыми условиями использования территорий и характеристиках таких зон, земельном участке (кадастровый номер земельного участка, его площадь, местоположение), объекте капитального строительства, сетях инженерно-технического обеспечения, территории, применительно к которой запрашиваются сведения;

4) орган, осуществляющий ведение информационной системы, – уполномоченный орган, уполномоченные органы местного самоуправления;

5) ответственные специалисты – уполномоченные на осуществление работы в информационной системе в соответствии с настоящим положением специалисты уполномоченного органа, уполномоченных органов местного самоуправления;

6) пользователи – органы государственной власти, органы местного самоуправления, физические или юридические лица, получающие сведения, документы, материалы, размещенные в информационной системе;

7) поставщики – органы государственной власти, органы местного самоуправления, физические или юридические лица, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации на направление сведений, документов, материалов в органы, осуществляющие ведение информационной системы, для размещения в информационной системе;

8) уполномоченные органы местного самоуправления – органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, уполномоченные на ведение информационной системы, предоставление сведений, документов, материалов, размещенных в информационной системе, а также подготовку, согласование, утверждение документов, предусмотренных частью 7¹ статьи 56 Градостроительного кодекса Российской Федерации;

9) уполномоченный орган – уполномоченный исполнительный орган государственной власти Свердловской области в сфере градостроительной

деятельности, осуществляющий полномочия по созданию и эксплуатации информационной системы, в том числе ведению информационной системы в части, касающейся осуществления градостроительной деятельности на территориях двух и более муниципальных районов, городских округов, являющийся оператором информационной системы;

10) «Единая система идентификации и аутентификации» – федеральная государственная информационная система, порядок использования которой устанавливается Правительством Российской Федерации, которая обеспечивает в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах;

11) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

12) Национальный фонд алгоритмов и программ для электронных вычислительных машин – федеральная государственная информационная система по сбору, обработке и хранению алгоритмов и программ для электронных вычислительных машин, подготовительной (проектной), технической, сопроводительной и (или) методической документации к программам для электронных вычислительных машин, созданных или приобретенных с привлечением средств федерального бюджета и бюджетов государственных внебюджетных фондов, с целью их предоставления государственным органам, государственным внебюджетным фондам и органам местного самоуправления для повторного использования при внедрении информационных технологий в их деятельность.

Иные термины и определения в настоящем положении используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

Глава 2. Цель, задачи и принципы создания, развития и эксплуатации информационной системы

5. Целью ведения информационной системы является обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц достоверными сведениями, необходимыми для осуществления градостроительной деятельности.

6. Информационная система обеспечивает:

1) сбор, документирование, актуализацию, обработку, систематизацию, учет, хранение и размещение сведений, документов, материалов, подлежащих размещению в государственных информационных системах обеспечения градостроительной деятельности, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации;

2) подготовку, согласование, утверждение документов, предусмотренных частью 7¹ статьи 56 Градостроительного кодекса Российской Федерации;

3) предоставление сведений, документов, материалов, содержащихся в информационной системе, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации;

4) предоставление государственных и муниципальных услуг в сфере градостроительной деятельности в электронном виде;

5) доступ органов государственной власти, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц к сведениям, документам, материалам, содержащимся в информационной системе, доступ к которым осуществляется с использованием официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с перечнем, установленным Правительством Российской Федерации;

6) формирование аналитических и статистических отчетов, подготовку справочных материалов;

7) осуществление иных полномочий в сфере градостроительной деятельности с использованием информационной системы.

7. Создание, развитие и эксплуатация информационной системы осуществляются на основе следующих принципов:

1) соответствие требованиям к технологиям, программным, лингвистическим, правовым, организационным и техническим средствам обеспечения ведения государственных информационных систем обеспечения градостроительной деятельности, установленным Правительством Российской Федерации;

2) обеспечение полноты, достоверности, актуальности и целостности информации, размещаемой в информационной системе, основанных на применении усиленной квалифицированной электронной подписи и персональной ответственности участников информационной системы, указанных в пункте 9 настоящего положения;

3) использование типового программного обеспечения, размещенного в Национальном фонде алгоритмов и программ для электронных вычислительных машин, российского и свободно распространяемого программного обеспечения;

4) систематизация сведений, документов, материалов, содержащихся в информационной системе, в соответствии с кадастровым делением территории Российской Федерации;

5) использование общероссийских классификаторов, а также отраслевых классификаторов и справочников, разработанных на основе общероссийских и ведомственных классификаторов и справочников, нормативных и методических документов, регламентирующих ведение указанных классификаторов;

6) сопоставимость данных, основывающаяся на представлении пространственных данных в системе координат, используемой для ведения Единого государственного реестра недвижимости на территории Свердловской области (МСК-66), использовании утвержденных систем классификации и кодирования, форматов и структур данных;

7) использование единой информационно-коммуникационной инфраструктуры Свердловской области;

8) модульность построения, модифицируемость информационной системы.

Глава 3. Структура информационной системы

8. Информационная система состоит из следующих основных подсистем:

1) подсистема «Градостроительная деятельность» обеспечивает:

ведение информационной системы уполномоченным органом, уполномоченными органами местного самоуправления в соответствии с главой 6 настоящего положения;

предоставление сведений, документов, материалов, содержащихся в информационной системе, уполномоченными органами местного самоуправления в соответствии с главой 7 настоящего положения;

осуществление иных полномочий в сфере градостроительной деятельности с использованием информационной системы;

2) подсистема «Электронные услуги и сервисы» обеспечивает направление физическими и юридическими лицами сведений, документов, материалов, подлежащих размещению в информационной системе, предоставление уполномоченным органом, уполномоченными органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг в сфере градостроительной деятельности в соответствии с главой 8 настоящего положения;

3) подсистема «Благоустройство территории» обеспечивает подготовку проектов схемы границ прилегающих территорий в форме электронного документа, формирование сводного плана наземных и подземных коммуникаций в соответствии с Законом Свердловской области от 14 ноября 2018 года № 140-ОЗ «О регулировании отдельных отношений в сфере благоустройства территории муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области»;

4) подсистема межведомственного взаимодействия обеспечивает взаимодействие с иными информационными системами в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»;

5) информационно-аналитическая подсистема обеспечивает анализ сведений, документов, материалов, содержащихся в информационной системе, и формирование на их основе аналитических материалов в виде справочных материалов, статистических и аналитических отчетов, презентационных панелей;

6) подсистема «Официальный сайт информационной системы» обеспечивает доступ пользователей к сведениям, документам, материалам, размещенным в информационной системе, с использованием официального сайта информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с главой 7 настоящего положения;

7) технологическая подсистема информационной системы, подсистема защиты информации обеспечивают функционирование инфраструктуры информационной системы и комплексную информационную безопасность в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и иных документов, устанавливающих требования по защите информации.

Глава 4. Участники информационной системы

9. Участниками информационной системы являются:

- 1) уполномоченный орган;
- 2) уполномоченные органы местного самоуправления;
- 3) оператор технической поддержки информационной системы;
- 4) поставщики;
- 5) пользователи.

10. Уполномоченный орган:

1) обеспечивает создание, ввод в эксплуатацию, эксплуатацию, в том числе доработку, развитие и сопровождение, информационной системы в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в сфере градостроительной деятельности;

2) осуществляет ведение информационной системы в соответствии с частью 1¹ статьи 57 Градостроительного кодекса Российской Федерации;

3) обеспечивает разработку правил направления сведений, документов, материалов, подлежащих размещению в информационной системе;

4) осуществляет мониторинг ведения информационной системы;

5) обеспечивает размещение типового программного обеспечения и типовой документации в Национальном фонде алгоритмов и программ для электронных вычислительных машин по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере строительства, архитектуры, градостроительства, и федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий;

6) определяет требования к аналитической отчетности, формируемой посредством информационной системы;

7) осуществляет функции оператора информационной системы, в частности обеспечивает:

наличие организационного, нормативного и методического обеспечения;

доступ к информационной системе органов, осуществляющих ведение информационной системы;

доступ и возможность получения пользователями сведений, документов, материалов, в том числе с использованием официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с перечнями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

взаимодействие информационной системы с иными информационными системами с учетом выполнения требований, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»;

8) осуществляет иные функции, за исключением функций, указанных в пункте 11 настоящего положения.

11. Оператор технической поддержки информационной системы:

1) обеспечивает бесперебойное функционирование информационной системы в информационно-коммуникационной инфраструктуре Свердловской области в соответствии с требованиями технической, эксплуатационной документации;

2) осуществляет устранение инцидентов (незапланированное прерывание или снижение качества работы информационной системы в информационно-коммуникационной инфраструктуре Свердловской области);

3) обеспечивает защиту информации, содержащейся в информационной системе на всех этапах ее жизненного цикла, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

4) осуществляет иные мероприятия по поддержанию в работоспособном состоянии программных и технических средств информационной системы без изменений программного кода и структуры базы данных информационной системы;

5) обеспечивает в порядке, установленном распоряжением Правительства Свердловской области от 26.11.2015 № 1241-РП «О порядке использования единой информационно-коммуникационной инфраструктуры Свердловской области», доступ органов, осуществляющих ведение информационной системы, к единой информационно-коммуникационной инфраструктуре Свердловской области;

6) обеспечивает техническую поддержку информационной системы, в том числе осуществляет регистрацию заявок, консультирование по техническим вопросам, а также устранение ошибок, возникающих в работе информационной системы, в соответствии с главой 11 настоящего положения и регламентом технической поддержки Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области, приведенным в приложении № 5 к настоящему положению.

Глава 5. Порядок предоставления доступа к информационной системе

12. В соответствии с законодательством Российской Федерации доступ к информационной системе предоставляется:

1) уполномоченному органу;

2) уполномоченным органам местного самоуправления.

13. Идентификация и аутентификация ответственных специалистов органов, указанных в пункте 12 настоящего положения, осуществляются с использованием Единой системы идентификации и аутентификации.

14. Уполномоченный орган обеспечивает доступ к информационной системе уполномоченных органов местного самоуправления.

15. Оператор технической поддержки информационной системы обеспечивает доступ к информационно-коммуникационной инфраструктуре Свердловской области.

16. Для получения доступа к информационной системе уполномоченные органы местного самоуправления направляют в уполномоченный орган заявку на предоставление доступа к Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области (далее – заявка на предоставление доступа) с перечнем ответственных специалистов по форме согласно приложению № 1 к настоящему положению.

17. Уполномоченный орган в течение пяти рабочих дней после получения заявки на предоставление доступа принимает решение о предоставлении доступа к информационной системе, определяет права доступа, обеспечивает соответствующий доступ к информационной системе ответственным специалистам, указанным в заявке на предоставление доступа, а также информирует их о предоставлении доступа.

18. В случае увольнения ответственного специалиста, имеющего доступ к информационной системе, или его освобождения от осуществления полномочий и функций, предусматривающих необходимость доступа к информационной системе в соответствии с настоящим положением, руководители соответствующих уполномоченных органов местного самоуправления не позднее даты увольнения (освобождения от осуществления полномочий и функций) ответственного специалиста обязаны направить в уполномоченный орган заявку на аннулирование доступа к Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области (далее – заявка на аннулирование доступа) по форме согласно приложению № 2 к настоящему положению.

19. Уполномоченный орган в течение одного рабочего дня после получения заявки на аннулирование доступа обязан аннулировать доступ ответственного специалиста к информационной системе.

Глава 6. Ведение информационной системы.

Направление сведений, документов, материалов для размещения в информационной системе

20. Ведение информационной системы, направление сведений, документов, материалов для размещения в информационной системе осуществляются в соответствии с настоящим положением, Градостроительным кодексом Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, устанавливающими правила ведения государственных информационных систем обеспечения градостроительной деятельности, перечень

разделов информационной системы и сведений, документов, материалов, размещаемых в разделах информационной системы, состав таких сведений, документов, материалов, технические требования к ведению реестров государственных информационных систем обеспечения градостроительной деятельности, методику присвоения регистрационных номеров сведениям, документам, материалам, размещаемым в государственных информационных системах обеспечения градостроительной деятельности, справочники и классификаторы, необходимые для обработки указанных сведений, документов, материалов.

21. Ведение информационной системы осуществляется в электронной форме путем:

1) сбора, документирования, актуализации, обработки, систематизации, учета, хранения и размещения в электронной форме сведений, документов, материалов, предусмотренных частью 4 статьи 56 Градостроительного кодекса Российской Федерации;

2) подготовки, согласования и утверждения документов, предусмотренных частью 7¹ статьи 56 Градостроительного кодекса Российской Федерации;

3) осуществления иных полномочий в сфере градостроительной деятельности с использованием информационной системы, определенных настоящим положением.

22. Размещение в информационной системе сведений, документов, материалов органами, осуществляющими ведение информационной системы, осуществляется в соответствии с частями 1² и 1³ статьи 57 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

23. Сведения, документы, материалы размещаются в рабочих областях государственного и местного значения, организованных в информационной системе в соответствии с Правилами ведения государственных информационных систем обеспечения градостроительной деятельности, утвержденными Правительством Российской Федерации, техническими требованиями к ведению реестров государственных информационных систем обеспечения градостроительной деятельности, методикой присвоения регистрационных номеров сведениям, документам, материалам, размещаемым в государственных информационных системах обеспечения градостроительной деятельности, установленными Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации.

24. Ведение информационной системы уполномоченным органом осуществляется в рабочей области государственного значения, ведение информационной системы уполномоченными органами местного самоуправления – в рабочей области местного значения.

25. Уполномоченному органу предоставляется доступ к сведениям, документам, материалам, находящимся в рабочей области местного значения, без возможности их изменения. Уполномоченным органам местного самоуправления предоставляется доступ к сведениям, документам, материалам, находящимся в рабочей области государственного значения, без возможности их изменения.

26. В рабочих областях государственного, местного значения органами, осуществляющими ведение информационной системы, ведутся реестры учета сведений, документов, материалов. Каждый реестр учета сведений, документов, материалов содержит информацию о сведениях, документах, материалах, поступивших для размещения в информационной системе, и результатах их рассмотрения.

27. Технические требования к ведению реестров государственных информационных систем обеспечения градостроительной деятельности устанавливаются Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации.

28. Размещение пространственных (картографических) данных, содержащихся в сведениях, документах, материалах, осуществляется в системе координат, используемой для ведения Единого государственного реестра недвижимости на территории Свердловской области.

29. Поставщики осуществляют направление сведений, документов, материалов для размещения в информационной системе в соответствии с требованиями к структуре и оформлению сведений, документов, материалов, направляемых для размещения в информационной системе.

30. Требования к структуре и оформлению сведений, документов, материалов, направляемых для размещения в информационной системе, устанавливаются уполномоченным органом в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим положением.

31. На официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются требования к структуре и оформлению сведений, документов, материалов, направляемых для размещения в информационной системе, методическая и справочная документация, формы заявлений на направление сведений, документов, материалов для размещения в информационной системе.

32. Сведения, документы, материалы направляются для размещения в информационной системе посредством многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональные центры), Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) или официального сайта информационной системы.

33. При направлении в электронной форме сведений, документов, материалов для размещения в информационной системе в виде файлов такие файлы должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица. При передаче сведений, документов, материалов в виде пакета такой пакет должен быть представлен в формате ZIP и подписан усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица.

34. Ответственность за достоверность сведений, документов, материалов, направляемых для размещения в информационной системе, несут лица, направившие такие сведения, документы, материалы.

35. Направление сведений, документов, материалов, подлежащих размещению в информационной системе, осуществляется в сроки, установленные Градостроительным кодексом Российской Федерации.

36. В случае непредоставления (несвоевременного предоставления) сведений, документов, материалов для размещения в информационной системе либо предоставления недостоверных сведений, документов, материалов поставщики несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

37. Сведения, документы, материалы размещаются в информационной системе уполномоченным органом, уполномоченными органами местного самоуправления в сроки, установленные Градостроительным кодексом Российской Федерации.

38. Органы, осуществляющие ведение информационной системы, отказывают в размещении в информационной системе сведений, документов, материалов по следующим основаниям:

1) сведения, документы, материалы направлены для размещения в информационной системе лицом, не уполномоченным в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации на направление соответствующих сведений, документов, материалов для размещения в информационной системе;

2) сведения, документы, материалы в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации не подлежат размещению в информационной системе;

3) форматы направленных сведений, документов, материалов не соответствуют форматам, установленным для направления таких сведений, документов, материалов.

39. Сведения, документы, материалы при их размещении в информационной системе подписываются уполномоченным лицом органа, осуществляющего ведение информационной системы, усиленной квалифицированной электронной подписью.

40. При внесении изменений в сведения, документы, материалы, размещенные в информационной системе, в целях их актуализации, обновления и устранения технических ошибок (описок, опечаток, грамматических, арифметических и иных ошибок) в информационной системе сохраняются и доступны для органов, осуществляющих ведение информационной системы, предыдущие редакции указанных сведений, документов, материалов.

41. Перечень документов, подготовка, согласование, утверждение которых осуществляются уполномоченным органом, уполномоченными органами местного самоуправления с использованием Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области, приведенный в приложении № 3 к настоящему положению, определен в соответствии с частью 7¹ статьи 56 Градостроительного кодекса Российской Федерации, статьей 5-1 Закона Свердловской области от 20 октября 2011 года № 94-ОЗ «О государственных информационных системах Свердловской области» и настоящим положением.

42. Информационная система обеспечивает возможность взаимодействия с иными информационными системами с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия с учетом выполнения требований, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме».

43. Информационная система обеспечивает подписание электронных документов усиленной квалифицированной электронной подписью.

44. Органы, осуществляющие ведение информационной системы, при размещении в информационной системе сведений, документов, материалов, содержащих информацию о местоположении существующих и проектируемых сетей инженерно-технического обеспечения (тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения), электрических сетей, сетей связи и иных сетей коммунальной инфраструктуры, обеспечивают актуализацию, обработку и систематизацию указанной информации путем внесения ее в форме векторных пространственных данных в планы наземных и подземных коммуникаций.

45. Планы наземных и подземных коммуникаций содержат ссылки на сведения, документы, материалы, на основе которых в них содержится информация о местоположении существующих и проектируемых сетей инженерно-технического обеспечения (тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения), электрических сетей, сетей связи и иных сетей коммунальной инфраструктуры.

46. Формирование плана наземных и подземных коммуникаций осуществляется с учетом требований Закона Свердловской области от 14 ноября 2018 года № 140-ОЗ «О регулировании отдельных отношений в сфере благоустройства территории муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области».

Глава 7. Порядок предоставления информации.

Доступ к сведениям, документам, материалам с использованием официального сайта информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

47. Предоставление сведений, документов, материалов, содержащихся в информационной системе, осуществляется в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, правилами предоставления сведений, документов, материалов, содержащихся в государственных информационных системах обеспечения градостроительной деятельности, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13.03.2020 № 279 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

48. Посредством официального сайта информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечиваются:

1) доступ пользователей к сведениям, документам, материалам, размещенным в информационной системе, доступ к которым осуществляется с использованием официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, перечнем сведений, документов, материалов, установленным Правительством Российской Федерации;

2) опубликование методической, организационной, справочной информации, касающейся информационной системы.

49. Сведения, указанные в пункте 48 настоящего положения, доступны для ознакомления на официальном сайте информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» всем заинтересованным лицам без взимания платы.

50. На официальном сайте информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не допускается размещение конфиденциальной информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

51. Официальный сайт информационной системы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: gisogd66.midural.ru.

52. Уполномоченный орган размещает на официальном сайте информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» руководство пользователя официального сайта информационной системы, содержащее описание его функциональных возможностей и порядка работы.

53. Формат доступа к сведениям, документам, материалам, размещенным в информационной системе, с использованием официального сайта информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивает просмотр векторных моделей (карт) в интернет-браузере, характеристик выбранных пользователем объектов, включая информацию о местоположении, в том числе представленную с использованием координат, а также сохранение у пользователя просматриваемой информации в формате pdf.

Глава 8. Электронные услуги и сервисы

54. Перечень электронных сервисов, обеспечивающих направление физическими и юридическими лицами сведений, документов, материалов, подлежащих размещению в Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области, предоставление уполномоченным органом, уполномоченными органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг в сфере градостроительной деятельности, приведен в приложении № 4 к настоящему положению (далее – электронные сервисы).

55. Доступ физических и юридических лиц к электронным сервисам предоставляется посредством официального сайта информационной

системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием подтвержденной учетной записи на Едином портале государственных услуг.

56. Предоставление с использованием электронных сервисов государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Глава 9. Защита информации

57. Информация, содержащаяся в информационной системе, подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации, о государственной тайне, о персональных данных.

58. Информационная система не содержит сведений, документов, материалов, составляющих государственную тайну.

59. Участники информационной системы, осуществляющие обработку персональных данных в процессе работы с информационной системой, оператор технической поддержки информационной системы обеспечивают безопасность персональных данных при их обработке в информационной системе в соответствии с законодательством Российской Федерации.

60. Участники информационной системы осуществляют работу в информационной системе в соответствии с документами, определяющими правила и процедуры, реализуемые для обеспечения защиты информации в информационной системе в ходе ее эксплуатации, а также незамедлительно уведомляют уполномоченный орган о соответствующих изменениях, произошедших на стороне участника информационной системы. В таком случае повторная установка и настройка средств защиты информации осуществляются участниками информационной системы.

61. Защита информации, содержащейся в информационной системе, обеспечивается посредством применения организационных и технических мер защиты информации, а также осуществления контроля за эксплуатацией информационной системы.

62. Для обеспечения защиты информации в ходе создания, эксплуатации и развития информационной системы Департамент информатизации и связи Свердловской области во взаимодействии с уполномоченным органом осуществляет:

- 1) формирование требований к защите информации, содержащейся в информационной системе;
- 2) разработку и внедрение подсистемы защиты информации, содержащейся в информационной системе;

3) наличие сертифицированных технических и программных средств защиты информации, а также аттестацию информационной системы на соответствие требованиям к защите информации.

63. В целях защиты информации, содержащейся в информационной системе, оператор технической поддержки информационной системы во взаимодействии с уполномоченным органом обеспечивает:

1) защиту информации при ее передаче по информационно-телекоммуникационным сетям;

2) предотвращение несанкционированного доступа к информации, содержащейся в информационной системе, и (или) передачи такой информации лицам, не имеющим права на доступ к информации;

3) фиксирование сведений о фактах доступа к информационной системе и осуществление их хранения;

4) возможность обнаружения фактов несанкционированного доступа к информации, содержащейся в информационной системе;

5) недопущение несанкционированного воздействия на входящие в состав информационной системы технические средства обработки информации, в результате которого нарушается их функционирование;

6) возможность выявления фактов модификации, уничтожения или блокирования информации, содержащейся в информационной системе, вследствие несанкционированного доступа и восстановления такой информации;

7) осуществление непрерывного контроля за уровнем защищенности информации, содержащейся в информационной системе.

64. Размещение, хранение и обработка сведений, документов, материалов, доступ к которым ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации, осуществляются в закрытом модуле, являющемся отдельной независимой структурной частью информационной системы, обеспечивающей возможность работы с указанными сведениями, документами, материалами в соответствии с законодательством Российской Федерации и размещенном на отдельном автоматизированном рабочем месте (компьютере, рабочей станции), аттестованном по требованиям безопасности, установленным Федеральной службой по техническому и экспортному контролю, Федеральной службой безопасности Российской Федерации.

65. Органы, осуществляющие ведение информационной системы, самостоятельно определяют необходимость наличия автоматизированного рабочего места, на котором размещается закрытый модуль, обеспечивают установку автоматизированного рабочего места и его аттестацию по требованиям информационной безопасности, а также защиту информации, содержащейся в закрытом модуле, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 10. Развитие информационной системы

66. Доработка, развитие и сопровождение информационной системы осуществляются уполномоченным органом в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в рамках мероприятий государственной

программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в строительном комплексе Свердловской области до 2024 года», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 24.10.2013 № 1296-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в строительном комплексе Свердловской области до 2024 года».

67. Уполномоченный орган:

1) подготавливает технические требования по доработке, развитию и сопровождению информационной системы;

2) направляет в Департамент информатизации и связи Свердловской области на согласование технические требования по доработке, развитию и сопровождению информационной системы;

3) осуществляет доработку, развитие и сопровождение информационной системы в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Глава 11. Техническая поддержка информационной системы

68. Техническая поддержка информационной системы обеспечивается взаимодействием трех уровней технической поддержки информационной системы и осуществляется в соответствии с регламентом технической поддержки Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области, приведенным в приложении № 5 к настоящему положению.

69. Финансирование деятельности оператора технической поддержки информационной системы в рамках первого и второго уровней технической поддержки информационной системы в соответствии с настоящим положением осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных Департаменту информатизации и связи Свердловской области законом Свердловской области об областном бюджете на соответствующий финансовый год и плановый период на предоставление субсидий государственному бюджетному учреждению Свердловской области «Оператор электронного правительства» на финансовое обеспечение выполнения государственного задания.

Приложение № 1
к Положению о Региональной
информационно-аналитической
системе управления развитием
территории Свердловской области

Форма

ЗАЯВКА
на предоставление доступа к Региональной информационно-аналитической
системе управления развитием территории Свердловской области

(наименование органа местного самоуправления муниципального образования,
расположенного на территории Свердловской области)

В соответствии с Положением о Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 19.09.2017 № 708-ПП «О Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области», прошу предоставить доступ к информационной системе ответственному (ответственным) специалисту (специалистам):

Номер строки	Ф.И.О.	Должность	Подразделение	Полномочия и функции, осуществляемые с использованием информационной системы
1	2	3	4	5

Уполномоченное должностное лицо
органа местного самоуправления
муниципального образования,
расположенного на территории
Свердловской области

(подпись)

(Ф.И.О.)

Дата, М.П.

Приложение № 2
к Положению о Региональной
информационно-аналитической
системе управления развитием
территории Свердловской области

Форма

ЗАЯВКА
на аннулирование доступа к Региональной информационно-аналитической
системе управления развитием территории Свердловской области

(наименование органа местного самоуправления муниципального образования,
расположенного на территории Свердловской области)

Прошу аннулировать доступ к Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области ответственного (ответственных) специалиста (специалистов):

Номер строки	Ф.И.О.	Должность	Подразделение
1	2	3	4

Уполномоченное должностное лицо
органа местного самоуправления
муниципального образования,
расположенного на территории
Свердловской области

(подпись)

(Ф.И.О.)

Дата, М.П.

Приложение № 3
к Положению о Региональной
информационно-аналитической
системе управления развитием
территории Свердловской области

ПЕРЕЧЕНЬ
документов, подготовка, согласование,
утверждение которых осуществляются уполномоченным органом,
уполномоченными органами местного самоуправления с использованием
Региональной информационно-аналитической системы управления
развитием территории Свердловской области

1. Правила землепользования и застройки.
2. Проект планировки территории.
3. Проект межевания территории.
4. Градостроительный план земельного участка.
5. Разрешение на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства.
6. Разрешение на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства.
7. Разрешение на строительство объекта капитального строительства.
8. Разрешение на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию.
9. Уведомление о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке.
10. Уведомление о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности.
11. Уведомление о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомление о завершении сноса объекта капитального строительства.

ПЕРЕЧЕНЬ

электронных сервисов, обеспечивающих направление физическими и юридическими лицами сведений, документов, материалов, подлежащих размещению в Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области, предоставление уполномоченным органом, уполномоченными органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг в сфере градостроительной деятельности

1. Направление в электронном виде физическими и юридическими лицами сведений, документов, материалов, подлежащих размещению в государственной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности Свердловской области.

2. Передача исполнительной документации в уполномоченный орган или уполномоченный орган местного самоуправления.

3. Предоставление в электронном виде сведений, документов и материалов, содержащихся в государственной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности Свердловской области.

4. Предоставление заключения о соответствии проектной документации сводному плану подземных коммуникаций и сооружений.

5. Выдача градостроительного плана земельного участка.

6. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства.

7. Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства.

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий регламент определяет порядок осуществления технической поддержки Региональной информационно-аналитической системы управления развитием территории Свердловской области – государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Свердловской области с функциями автоматизированной информационно-аналитической поддержки осуществления полномочий в сфере градостроительной деятельности (далее – информационная система), в том числе направления обращений в службу технической поддержки ответственными специалистами, а также взаимодействия оператора технической поддержки информационной системы и уполномоченного органа в рамках технической поддержки информационной системы.

2. В настоящем регламенте используются термины в значениях, установленных Положением о Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 19.09.2017 № 708-ПП «О Региональной информационно-аналитической системе управления развитием территории Свердловской области».

Глава 2. Служба технической поддержки информационной системы

3. Служба технической поддержки информационной системы (далее – служба технической поддержки) – сервисная служба, обеспечивающая штатное функционирование центра обработки данных Правительства Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105) (далее – ЦОД), информационной системы в информационно-коммуникационной инфраструктуре Свердловской области и техническую поддержку ответственных специалистов.

4. Функционирование службы технической поддержки обеспечивается взаимодействием трех уровней технической поддержки. В состав службы технической поддержки входят:

1) оператор технической поддержки информационной системы (I и II уровни технической поддержки);

2) специалисты уполномоченного органа, уполномоченных органов местного самоуправления, ответственные за обслуживание автоматизированных рабочих мест (далее – АРМ), администрирование локальных вычислительных сетей, информационную безопасность (II уровень технической поддержки);

3) оператор информационной системы – уполномоченный орган (III уровень технической поддержки);

4) организация, привлекаемая уполномоченным органом к выполнению работ (оказанию услуг) по доработке, развитию, сопровождению информационной системы в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд (далее – разработчик) (III уровень технической поддержки).

5. При работе в информационной системе ответственным специалистам следует руководствоваться инструктивно-методическими материалами, размещенными в информационной системе в разделе «Помощь», соблюдать требования по защите информации в единой информационно-коммуникационной инфраструктуре Свердловской области при подключении пользователей к государственным информационным системам Свердловской области и информационным системам персональных данных, размещенные на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://egov66.ru/docs/security_reqs_gis_ispdn.html).

6. Все обращения ответственных специалистов в службу технической поддержки (далее – обращения) регистрируются в автоматизированной системе технической поддержки ServiceDesk (далее – ServiceDesk) с присвоением уникального идентификатора обращения.

7. Информирование ответственного специалиста, направившего обращение в службу технической поддержки (далее – заявитель), о ходе выполнения его обращения, зарегистрированного в ServiceDesk, осуществляется путем отправки на электронный почтовый адрес заявителя уведомлений, формируемых автоматически либо сотрудниками оператора технической поддержки информационной системы, при изменении статуса обработки обращения в ServiceDesk.

Глава 3. Подача обращений

8. Подача обращения в службу технической поддержки осуществляется устным или письменным способом.

К устному способу относится обращение посредством звонка на единый многоканальный телефон оператора технической поддержки информационной системы: (343) 311-00-50. В целях повышения качества обслуживания при обращении в службу технической поддержки по телефону осуществляется автоматическая запись телефонного разговора.

К письменному способу подачи обращения относятся:

1) подача обращения путем направления письма на электронный почтовый адрес оператора технической поддержки информационной системы sd@egov66.ru;

2) подача обращения путем создания заявки на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.egov66.ru) в разделе «Техническая поддержка» (прямая ссылка – <http://sd.egov66.ru>), необходима авторизация и предварительная регистрация на данном сайте.

9. Классификация обращений по видам приведена в таблице 1.

Таблица 1

Номер строки	Вид обращения	Способ подачи обращения	Суть обращения
1.	Консультация	устный, письменный*	проведение разъяснений по алгоритму работы информационной системы
2.	Инцидент	устный, письменный*	ошибка в работе информационной системы, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования, связанная с отказом в работе информационной системы, сети или с неправильными настройками АРМ ответственного специалиста
3.	Запрос на сопровождение	письменный	запрос, связанный с внесением изменений в настройки информационной системы, требующих уровня администратора информационной системы

*В целях повышения качества обслуживания письменный способ обращения в службу технической поддержки является наиболее предпочтительным.

10. Устный способ подачи обращения вида «консультация» предназначен для оперативного проведения консультаций заявителей.

11. Устный способ подачи обращения вида «инцидент» целесообразен только в случае невозможности использования письменного способа подачи обращения вида «инцидент». В этом случае для оформления обращения необходимо изложить сотруднику оператора технической поддержки информационной системы по телефону суть обращения.

12. Инцидент может быть вызван причинами, связанными с настройками АРМ заявителя, качеством подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», настройками прикладного программного обеспечения, программных платформ, и иными программно-аппаратными причинами. Выявление и идентификацию причин инцидента осуществляет оператор технической поддержки информационной системы в ходе приема, регистрации и анализа обращения.

13. При подаче обращения вида «запрос на сопровождение» необходимо уточнить необходимость внесения изменений в настройки информационной системы и установить вид обращения «инцидент» в случае отсутствия такой необходимости.

14. При обращении заявителя в службу технической поддержки в ServiceDesk фиксируются (автоматически или вручную при невозможности автоматической идентификации) его контактные данные (фамилия, имя и отчество (при наличии), место работы, адрес электронной почты, телефон), описываются причины обращения, а также указывается номер предыдущей заявки, если новое обращение возникло вследствие неудовлетворенности результатом выполнения предыдущей заявки. Обращения от заявителя, которого невозможно однозначно идентифицировать, а также запросы на обслуживание, оформление которых не соответствует требованиям, указанным в настоящем пункте, могут быть отклонены.

15. При оформлении письменного обращения в службу технической поддержки рекомендуется добавлять графические пояснения, которые могут помочь наглядно описать суть обращения, в форматах JPG, GIF, PNG, PDF, BMP.

Глава 4. Регистрация обращений

16. Регистрация обращений, направленных в службу технической поддержки с использованием письменного способа подачи обращений, производится круглосуточно. Подтверждением регистрации обращения в службу технической поддержки является автоматически сформированное уведомление, отправленное заявителю по электронной почте. Такое уведомление содержит уникальный регистрационный номер обращения, который можно использовать для контроля этапов выполнения заявки.

17. Регистрация обращений, поступивших в службу технической поддержки по телефону, производится в рабочее время оператора технической поддержки информационной системы. Обращения вида «консультация» регистрируются в ServiceDesk с присвоением заявке уникального номера и статуса «Закрыта». Обращения вида «инцидент» регистрируются в ServiceDesk с присвоением заявке уникального номера, статуса «новая» и назначением ответственного за ее выполнение специалиста оператора технической поддержки информационной системы.

Глава 5. Выполнение заявок

18. Выполнение заявок производится в соответствии с графиком работы оператора технической поддержки информационной системы. График работы оператора технической поддержки информационной системы: с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 часов.

19. В рабочие часы время принятия заявок в работу (время реакции) не превышает 30 минут. Время реакции может быть увеличено в зависимости от наличия обращений, обрабатываемых специалистами службы технической поддержки на момент регистрации новых обращений.

20. Все заявки, поступившие в службу технической поддержки, разделяются по сложности выполнения и зонам ответственности специалистов, определяемым оператором технической поддержки информационной системы по результатам первичного анализа заявки, на три уровня:

1) I уровень – осуществляется оператором технической поддержки информационной системы. На указанном уровне производится сбор информации об автоматизированном рабочем месте ответственного специалиста, определение и локализация проблемы, консультирование по типовым вопросам и решение типовых проблем;

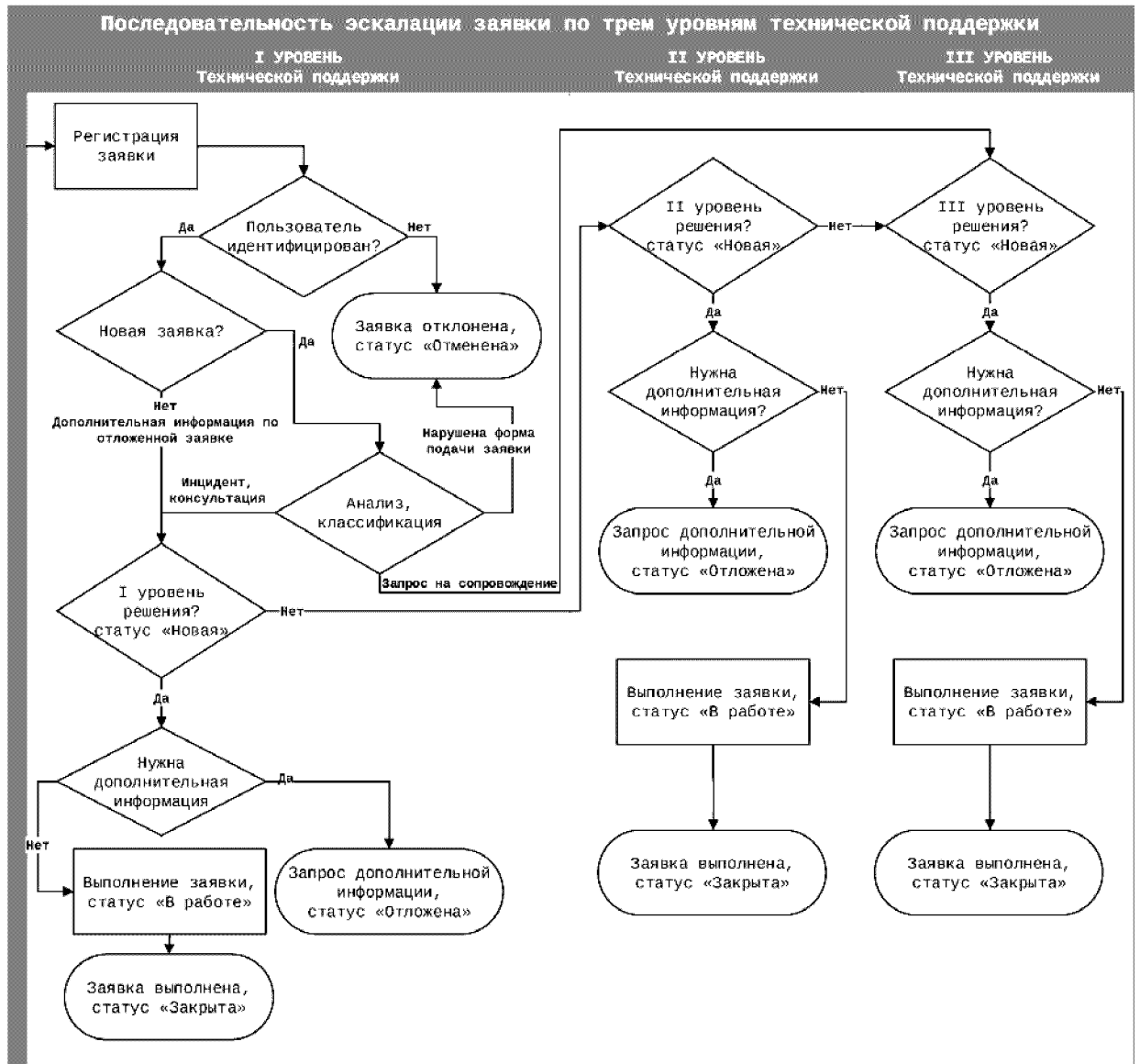
2) II уровень – осуществляется оператором технической поддержки информационной системы во взаимодействии со специалистами уполномоченного органа, уполномоченных органов местного самоуправления, ответственными за обслуживание АРМ, администрирование локальных вычислительных сетей, информационную безопасность.

На указанном уровне производится устранение неисправностей, которые связаны с техническими сбоями центрального серверного оборудования и центральной вычислительной сети, восстановление работоспособности программных и технических средств информационной системы без изменений программного кода и структуры баз данных информационной системы;

3) III уровень – предполагает консультирование по предметным вопросам и проблемам, не являющимся типовыми, обработку запросов на сопровождение, связанных с администрированием информационной системы, а также устранение неисправностей, которые связаны с техническими сбоями информационной системы, в том числе требующими внесения изменений в исходный код информационной системы, и осуществляется уполномоченным органом в рамках эксплуатации информационной системы, в том числе с привлечением разработчика в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

21. Заявки классифицируются и обрабатываются специалистами службы технической поддержки.

22. Последовательность эскалации заявки в ServiceDesk по трем уровням технической поддержки приведена на схеме.



23. Максимальное время выполнения заявок в зависимости от вида обращения и уровня технической поддержки приведено в таблице 2.

Таблица 2

Номер строки	Вид обращения	Максимальное время выполнения заявки (рабочих часов)		
		I уровень технической поддержки	II уровень технической поддержки	III уровень технической поддержки
1.	Консультация	1	-	-
2.	Инцидент	2	8	36
3.	Запрос на сопровождение	2	-	36

24. Максимальное время выполнения заявки может быть изменено специалистом оператора технической поддержки информационной системы

по результатам первичного анализа заявки с уведомлением ответственного специалиста.

25. В процессе регистрации обращения и выполнения заявки специалист оператора технической поддержки информационной системы может запрашивать у заявителя дополнительную информацию, необходимую для регистрации обращения и выполнения заявки, например: графические пояснения, описание последовательности действий, приведших к возникновению инцидента, ожидаемый результат выполнения заявки. Дополнительная информация запрашивается путем направления заявителю соответствующего запроса по электронной почте. На период ожидания ответа на запрос заявке присваивается статус «Отложена». Отсчет времени выполнения заявки приостанавливается.

26. Последовательность присвоения статуса заявке в ServiceDesk по мере ее выполнения приведена в таблице 3.

Таблица 3

Номер строки	Статус заявки	Принцип присвоения статуса	Описание статуса
1	2	3	4
1.	Новая	присваивается автоматически при создании нового обращения	заявка зарегистрирована в ServiceDesk; назначен специалист службы технической поддержки; заявка находится в очереди для обработки специалистом службы технической поддержки
2.	В работе	присваивается при принятии заявки в работу	начата обработка заявки специалистом службы технической поддержки
3.	Отменена	присваивается в случае, если заявка не принята в работу	заявка не принимается в работу; направляется уведомление заявителю с объяснением причины отклонения обращения
4.	Отложена	присваивается в случаях, когда появилась необходимость запроса дополнительной информации у заявителя	отправляется запрос заявителю на предоставление дополнительной информации; выполнение заявки требует дополнительной проработки специалистом службы технической поддержки; выполнение заявки находится вне зоны ответственности оператора технической поддержки
5.	Выполнена	присваивается в случае, если работа с заявкой закончена	требования по заявке выполнены или снята актуальность заявки
6.	Закрыта	присваивается в случаях, когда: 1) заявитель подтвердил	пользователь подтверждает выполнение заявки или статус заявке присваивается автоматически при отсутствии подтверждения о выполнении заявки

1	2	3	4
		выполнение заявки; 2) заявка находится в статусе «выполнена», при этом нет подтверждения от заявителя более трех рабочих дней	от заявителя более трех рабочих дней с момента выполнения заявки. В случае неудовлетворенности заявителя результатом выполнения заявки его обращение регистрируется заново, и работа проводится повторно

Глава 6. Контроль выполнения заявок

27. В целях обеспечения качества выполнения заявок и контроля процесса их выполнения ServiceDesk автоматически отправляет сообщения о смене статуса заявки на электронный почтовый адрес заявителя.

28. Для дополнительного контроля процесса выполнения заявки и управления ее закрытием заявителю необходимо авторизоваться на официальном сайте оператора технической поддержки информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.egov66.ru) в разделе «Техническая поддержка» (прямая ссылка – <http://sd.egov66.ru>) и найти в списке заявок, зарегистрированных в ServiceDesk, интересующую его заявку.

29. Способы информирования заявителя о стадиях выполнения заявки приведены в таблице 4.

Таблица 4

Номер строки	Стадия выполнения заявки	Способ информирования заявителя		
		телефон	электронная почта	сайт
1.	Регистрация	при устном обращении	при письменном обращении	при устном и письменном обращениях
2.	Смена статуса	по запросу пользователя	автоматически	автоматически
3.	Закрытие	-	автоматически	автоматически

30. В случае превышения времени выполнения заявки, а также при невозможности выполнения заявки в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки в соответствии с настоящим регламентом, на основании ежедневного анализа зарегистрированных заявок соответствующая информация с указанием номера заявки автоматически (средствами ServiceDesk) направляется по электронной почте заявителю, а также ответственному за выполнение заявки специалисту службы технической поддержки. Организацию взаимодействия между участниками решения проблемы осуществляет специалист оператора технической поддержки информационной системы, назначенный ответственным за контроль исполнения заявок.