O‘z DSt 2863:2014

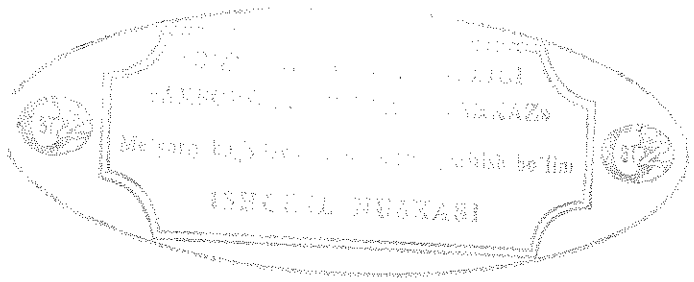
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Информационная технология

ИНТЕРАКТИВНЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ

Классификация и основные требования к формированию

Издание официальное



Узбекское агентство стандартизации, метрологии и сертификации

Ташкент

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Государственным унитарным предприятием Центр развития и внедрения компьютерных и информационных технологий «UZINFOCOM» (ГУП Центр «UZINFOCOM»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий № 7

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (агентство «Узстандарт») от 3.11.2014 № 05-584

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Узбекистана публикуется в указателе, издаваемом агентством «Узстандарт». В случае пересмотра или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в информационном указателе, издаваемом агентством «Узстандарт»

Исключительное право официального опубликования настоящего государственного стандарта на территории Узбекистана принадлежит агентству «Узстандарт»

O‘ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH DAVLAT
NAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

Содержание

1 Область применения..... 1
2 Нормативные ссылки..... 1
3 Термины и определения..... 2
4 Общие положения 3
5 Классификация ИГУ..... 4
6 Требования к документированию ИГУ..... 6
6.1 Требования к паспорту ИГУ..... 6
6.2 Требования к регламенту ИГУ..... 6
6.3 Требования к инструкции по эксплуатации ИГУ..... 7
7 Требования к формированию и предоставлению ИГУ..... 7
7.1 Требования по классификациям ИГУ..... 7
7.2 Требования к результату предоставления ИГУ..... 11
7.3 Требования идентификации пользователей ИГУ 12
7.4 Требования к учету и статистике по оказанию ИГУ..... 13
7.5 Требования к хранению данных по оказанию ИГУ..... 14
Приложение А (справочное) Соотношение вида оказания ИГУ к классам ИГУ..... 15

O‘ZSTANDART AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
NAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA
ARXIVGA TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Ахборот технологияси
ИНТЕРАКТИВ ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ
Таснифлаш ва шакллантиришга асосий талаблар

Информационная технология
ИНТЕРАКТИВНЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ
Классификация и основные требования к формированию

Information technologies. Interactive government services.
Classification and general requirements for the formation

Дата введения 3.11.2014
технологиялари

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к классификации, документированию, формированию и предоставлению интерактивных государственных услуг органов государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах (далее – государственные органы).

Требования настоящего стандарта обязательны для соблюдения государственными органами, выполняющими интеграцию и предоставление собственных интерактивных государственных услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

O‘z DSt ISO/IEC 2382-8:2007 Информационные технологии. Информационная безопасность. Термины и определения

O‘z DSt 1047:2003 Информационные технологии. Термины и определения

O‘z DSt 2295:2011 Электронный документ. Требования к формированию, применению и хранению

O‘z DSt 2590:2012 Информационная технология. Требования к интеграции и взаимодействию информационных систем государственных органов, используемых в рамках формирования Национальной информационной системы

Издание официальное

O'ZSTANDART AGENTLIGI
5249 son bilan
3 11 2014 yilda
Davlat ro'yxatiga olindi

Примечание – При пользовании настоящим стандартом необходимо проверить действие ссылочных стандартов по указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по O‘z DSt 1047, O‘z DSt ISO/IEC 2382-8, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **call-центр**: Специализированная организация или выделенное подразделение в организации, занимающиеся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи в интересах организации-заказчика или головной организации.

3.2 **IVR-система** (Interactive Voice Response): Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри call-центра, пользуясь информацией, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.

3.3 **USSD-запрос** (Unstructured Supplementary Service Data): Стандартный сервис в сетях GSM (Global System for Mobile Communications) и CDMA (Code Division Multiple Access), позволяющий организовать интерактивное взаимодействие между абонентом сети и сервисным приложением в режиме передачи коротких сообщений.

3.4 **веб-приложения**: Клиент-серверное приложение, в котором клиентом выступает браузер, а сервером — веб-сервер.

3.5 **Единый портал интерактивных государственных услуг** (далее - Единый портал): Справочно-информационный портал на Правительственном портале Республики Узбекистан в сети Интернет, обеспечивающий пользователям доступ к сведениям об интерактивных государственных услугах, а также предоставление в электронной форме государственных услуг.

3.6 **журналирование**: Процесс записи информации о происходящих в рамках предоставления интерактивных государственных услуг событиях в электронный журнал.

3.7 **идентификация**: Присвоение субъектам и объектам идентификатора и/или сравнение идентификатора с перечнем присвоенных идентификаторов. Идентификация решает задачу установления личности пользователя.

3.8 **интерактивная государственная услуга**; ИГУ: Услуга, оказываемая государственными органами физическим и юридическим лицам через сети телекоммуникаций посредством информационных систем государственных органов.

O‘ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
NAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA
INNOVATSION TEXNOLOGIYALARNI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

3.9 **интерактивные государственные услуги информационного характера**: Публикация (распространение) общедоступной информации - реализация услуг по предоставлению доступа к государственным информационным ресурсам через соответствующие информационные системы, в том числе Интернет.

3.10 **интерактивные государственные услуги одностороннего взаимодействия**: Предоставление возможности доступа к различным формулярам документов в электронной форме.

3.11 **интерактивные государственные услуги двустороннего информационного обмена**: Услуги государственных органов, включающие прием, анализ (рассмотрение) и направление ответа по запросу (подача обращений, предоставление и/или выдача результатов их обработки).

3.12 **межбанковская платежная система «UZKART»**, МПС «UZKART»: Локальная система платежей, базовым элементом которой являются микропроцессорные пластиковые карточки, основанная на совокупности правовых норм, нормативных документов, программно-технических решений и соответствующей организационно-технической инфраструктуре, предназначенная для осуществления безналичных платежей в электронной форме и объединяющая в единую систему банки, эмитирующие микропроцессорные банковские карточки и обслуживающие продавцов товаров (работ, услуг), расчетный банк, а также процессинговую организацию.

3.13 **потребитель**: Физическое или юридическое лицо, обратившееся к государственному органу для получения ИГУ.

3.14 **служба коротких сообщений** (Short Messaging Service); SMS: Технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений с помощью средств сотовой связи.

3.15 **транзакционная интерактивная государственная услуга**: Реализация полноценного обмена данными в электронной форме, в том числе предоставление и оплата услуг.

3.16 **услугодатель**: Государственный орган по предоставлению ИГУ в рамках своей деятельности или его подведомственное предприятие, которое является рабочим органом по предоставлению ИГУ.

3.17 **электронный журнал**: Электронное средство регистрации и хранения записей по ИГУ и позволяющее в любой момент времени получить запрашиваемую информацию по ИГУ.

4 Общие положения

4.1 ИГУ предоставляются государственными органами в соответствии с нормативно-правовыми актами Республики Узбекистан.

4.2 Цель стандартизации ИГУ заключается в упорядочивании формирования ИГУ для достижения оптимального качества их предоставления.

STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT

4.3 Основные задачи стандартизации ИГУ заключаются в нормативном обеспечении процесса предоставления государственных услуг в электронном виде, в частности:

- классифицирование ИГУ;
- определение объектов стандартизации ИГУ и их составляющих;
- определение основных требований к объектам стандартизации и параметрам, характеризующим их свойства;
- унификация состава и содержания документов, определяющих организацию и технологию процесса предоставления ИГУ.

5 Классификация ИГУ

5.1 ИГУ классифицируются по следующим признакам:

- организационно-правовому статусу потребителя ИГУ;
- виду оказания ИГУ;
- платности предоставляемой ИГУ;
- средству оказания ИГУ;
- способу обработки запроса;
- взаимодействию услугодателей ИГУ;
- форме получения результата ИГУ.

5.2 По организационно-правовому статусу потребителя ИГУ делятся на:

- ИГУ, предоставляемые физическим лицам: резиденты и нерезиденты Республики Узбекистан;
- ИГУ, предоставляемые юридическим лицам;
- ИГУ, предоставляемые физическим и юридическим лицам.

5.3 По виду оказания ИГУ делятся на:

- ИГУ информационного характера;
- ИГУ одностороннего взаимодействия;
- ИГУ двустороннего информационного обмена;
- транзакционные ИГУ.

5.4 По платности оказания ИГУ делятся на:

- бесплатной основе;
- платной основе.

5.5 По средствам оказания ИГУ делятся на ИГУ, оказываемые:

- через информационно - коммуникационные технологии:

a) веб-сайт – оказание ИГУ через официальный сайт государственного органа или через сайты подведомственных ему предприятий, а также через другие государственные сайты (Единый портал, Портал жилищно-коммунального хозяйства и т.д.);

b) веб-приложения – оказание ИГУ через веб-приложения, размещенные на компьютере, на планшете, мобильном телефоне и т.д. и предназначенные для оказания услуг;

O'ZSTANDART AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
NAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

c) другие системы оказания и оплаты услуг (МПС «UZKART» и др.) – дополнительные системы, которым для оказания услуг необходимы дополнительные устройства и дополнительные настройки каких-либо устройств (банкоматы и т.д.);

- через телекоммуникационные технологии:

a) телетрансляция – оказание ИГУ информационного характера путем публикации данных на телеканалах;

b) радиотрансляция - оказание ИГУ информационного характера путем озвучивания данных на радиоканалах;

- через средства связи:

a) мобильные приложения - оказание ИГУ через мобильные приложения, размещенные на мобильном телефоне и предназначенные для оказания услуг;

b) SMS – оказание услуг в виде SMS-информирования, либо получение услуги путем отправки SMS с запросом и получение результата в виде SMS;

c) USSD-запрос – получение услуги путем отправки USSD-запроса и получение результата в виде USSD-сообщения или SMS;

d) другие системы услуг (IVR-система и т.д.) – дополнительные системы, которым для оказания услуг необходимы дополнительные устройства и средства связи и дополнительные настройки каких-либо устройств (автоматическая телефонная станция (АТС) и т.д.).

5.6 По способу обработки запроса ИГУ делятся на:

- полностью автоматизированная ИГУ – все этапы оказания ИГУ автоматизированы и не требуют участия человека;

- полуавтоматизированная ИГУ – часть этапов оказания ИГУ автоматизирована и предполагает обязательное участие человека;

- неавтоматизированная ИГУ – полное отсутствие автоматизации при оказании ИГУ.

5.7 По взаимодействию услугодателей ИГУ делятся на:

- ведомственную ИГУ – услуга, при оказании которой не требуется вмешательство или получение данных с других государственных органов;

- межведомственную ИГУ – услуга, при оказании которой принимают участие несколько государственных органов или используются данные из баз данных других государственных органов.

5.8 По форме получения результата ИГУ делятся на:

- ИГУ, результат которых предоставляется в бумажной форме, на бумажном носителе, утвержденном печатями и подписями, имеющем юридическую силу в соответствии с законодательством Республики Узбекистан;

- ИГУ, результат которых предоставляется в электронной форме:

a) на электронном носителе информации;

b) электронное сообщение/уведомление о завершении оказания услуги;

O‘ZBEKISTON STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA VA SERTIFIKATLASHTIRISH AGENTLIGI HUZURIDAGI TEXNOLOGIYALARNI BAHOLASH EKSPERTIZASI

c) электронная копия бумажного носителя, утвержденная печатями и подписями;

d) в форме электронного документа;

- ИГУ, результат которых предоставляется в устной форме:

a) при непосредственном контакте с ответственными лицами;

b) при обращении к услуге, осуществляемой посредством Call-центров.

5.9 Приведенная классификация ИГУ может быть дополнена и изменена исходя из необходимости решения конкретных практических задач.

6 Требования к документированию ИГУ

6.1 Требования к паспорту ИГУ

6.1.1 Паспорт ИГУ разрабатывается отдельно для каждой ИГУ.

Паспорт ИГУ разрабатывается на государственном языке, а также может иметь равнозначные версии на других языках.

6.1.2 Паспорт ИГУ излагается в краткой и доступной форме.

6.1.3 Паспорт ИГУ состоит из следующих разделов:

1) общие положения;

2) порядок оказания ИГУ;

3) порядок обжалования решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) их должностных лиц по вопросам оказания ИГУ;

4) иные требования с учетом особенностей оказания ИГУ.

6.1.4 Паспорт ИГУ подлежит обязательному утверждению внутренним приказом государственного органа.

6.2 Требования к регламенту ИГУ

6.2.1 Регламент ИГУ разрабатывается для каждой ИГУ.

6.2.2 Наименование ИГУ, указанной в регламенте ИГУ, должно соответствовать наименованию ИГУ, указанной в соответствующем паспорте ИГУ.

6.2.3 Регламент ИГУ должен быть согласован со всеми государственными органами, участвующими в оказании ИГУ.

6.2.4 Согласованный регламент ИГУ утверждается приказом государственного органа, ответственного за ИГУ.

6.2.5 Регламент ИГУ должен содержать информацию, необходимую и достаточную для обеспечения процесса оказания ИГУ.

6.2.6 Структура регламента ИГУ должна состоять из следующих разделов:

1) общие положения;

2) описание порядка действий ответственного структурного подразделения (работника) услугодателя в процессе оказания ИГУ

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
NAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

3) описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания ИГУ;

4) описание порядка взаимодействия с иными услугодателями.

6.3 Требования к инструкции по эксплуатации ИГУ

6.3.1 Инструкция по эксплуатации ИГУ разрабатывается для всех видов ИГУ, для получения которых требуется прохождение нескольких этапов (регистрация, заполнение форм, направление запросов и т.д.).

6.3.2 Наименование инструкции по эксплуатации ИГУ соответствует наименованию паспорта соответствующей ИГУ в реестре ИГУ.

6.3.3 Инструкция по эксплуатации ИГУ, разрабатывается и утверждается услугодателем.

6.3.4 Инструкция по эксплуатации ИГУ содержит информацию, необходимую и достаточную для пользования ИГУ потребителем.

6.3.6 Структура инструкции по эксплуатации ИГУ состоит из следующих разделов:

1) общие положения;

2) пошаговое описание порядка выполняемых действий потребителем при получении ИГУ.

Каждое описание действий снабжается иллюстрациями.

7 Требования к формированию и предоставлению ИГУ

7.1 Требования по классификациям ИГУ

7.1.1 Общие требования к ИГУ

7.1.1.1 Характеристики ИГУ:

- простота в использовании;
- соответствие потребностям пользователей всех слоев и групп.

При предоставлении ИГУ через информационно-коммуникационные технологии и средства связи количество переходов по ссылкам не должно превышать 5 кликов.

7.1.1.2 Требования к доступу к ИГУ:

- быстрый;
- удобный;
- гарантированный;
- безопасный.

7.1.1.3 Информация в рамках оказания ИГУ должна быть актуальной, достоверной и доступной.

Информация, относящаяся к государственным секретам в соответствии с законодательством, не подлежит запросу и предоставлению в рамках оказания ИГУ.

O‘ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
ATTESTATSIYA VA METROLOGIYA
XIZMATI TEXNOLOGIYALARINI
O‘ZIDA E’TIBORGA OLGAN HOLDA
NASHR QILISH HUQUQI

7.1.1.4 При оказании ИГУ должна быть обеспечена защищенность и конфиденциальность информации.

Предоставляемая информация должна быть защищена от уничтожения, искажения и блокирования.

7.1.1.5 ИГУ должна быть оказана своевременно в указанные сроки, установленные в паспорте ИГУ.

7.1.1.6 ИГУ должна быть оказана на государственном языке. Допускается оказание ИГУ на других языках при необходимости и наличии возможности.

7.1.1.7 ИГУ должна быть доступна круглосуточно.

7.1.1.8 В зависимости от вида оказания ИГУ, услуги могут быть оказаны согласно классам, указанным в приложении А.

7.1.2 Требования к ИГУ, предоставляемым по организационно-правовому статусу потребителя

При оказании физическим и юридическим лицам ИГУ двустороннего информационного обмена и транзакционных ИГУ запрашиваемые данные, должны соответствовать данным, указанным в паспорте ИГУ.

7.1.3 Требования к ИГУ по видам их оказания

7.1.3.1 Требования к видам ИГУ информационного характера и одностороннего взаимодействия

Информация, предоставляемая в рамках ИГУ информационного характера и одностороннего взаимодействия должна быть доступна для скачивания и распечатки. Должно быть обеспечено скачивание текстовой информации во всех соответствующих для данной информации форматах по выбору государственного органа (*.doc, *.docx, *.pdf и т.д.). Формы бланков, заявлений и т.д. должны быть доступны для скачивания во всех соответствующих бланкам форматах (*.pdf, *.doc, *.jpeg, *.xls и т.д.).

7.1.3.2 Требования к виду ИГУ двустороннего информационного обмена

При оказании ИГУ должна быть произведена идентификация потребителя (если предусмотрено в техническом задании (ТЗ) на разработку ИГУ).

При оказании ИГУ должно быть предусмотрено создание «персонального кабинета» потребителя (если предусмотрено в ТЗ на разработку ИГУ).

При оказании ИГУ двустороннего информационного обмена должна быть реализована возможность оценки качества оказания услуги.

При оказании ИГУ должна быть реализована возможность прикрепления электронных версий документов при оформлении запроса (заполнении форм) (если предусмотрено в ТЗ на разработку ИГУ).

ИГУ должна предоставлять возможность отслеживания хода и времени рассмотрения обращений (запросов), с учетом направления уведом-

O‘ZBEKISTON STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT NAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA AXBOROT TEXNOLOGIYALARI JORIY ETISH BOSHQARMASI

лений на электронную почту потребителя (если согласно паспорту ИГУ предусмотрено длительное время рассмотрения оказания ИГУ).

При оказании ИГУ должно быть реализовано ведение архивации поступивших запросов и обращений, также ответов на них.

7.1.3.3 Требования к транзакционному виду ИГУ

Требования, указанные в 7.1.3.2, действительны к транзакционным ИГУ.

При оказании ИГУ должна быть обеспечена возможность оплаты за оказанную услугу посредством банковских карт, а также платежных систем.

При реализации оплаты за услугу результатом является предоставление электронного чека (документ, SMS), подтверждающего оплату за услугу с возможностью распечатки или сохранения его в электронной форме.

7.1.4 Требования к ИГУ по платности

7.1.4.1 ИГУ, утвержденные нормативно-правовыми актами, предоставляются на бесплатной основе, за исключением услуг, за оказание (оформление) которых, в соответствии с законодательством, предусмотрена оплата.

7.1.4.2 Дополнительные ИГУ государственных органов могут оказываться на платной основе.

7.1.5 Требования к ИГУ по средствам оказания

7.1.5.1 Требования к ИГУ, предоставляемым через информационно - коммуникационные технологии

ИГУ (ссылки на ИГУ), предоставляемые через веб-сайт или веб-приложения, должны быть размещены в разделе «Интерактивные услуги» и доступны для поиска на веб-сайте.

Размещаемые на веб-сайте и в веб-приложении ИГУ не должны содержать запросов информации, не предусмотренной паспортом ИГУ.

ИГУ, предоставляемые посредством других средств передачи и обработки информации (МПС «UZKART» и др.), должны соответствовать общим требованиям, указанным в 7.1.1.

7.1.5.2 Требования к ИГУ, предоставляемым через телекоммуникационные технологии

ИГУ, оказываемые через средства телекоммуникаций, должны предусматривать возможность получения ИГУ лицами с ограниченными возможностями (наличие сурдоперевода, «бегущей строки» и т.д.).

Должно обеспечиваться соблюдение законодательства о средствах массовой информации.

Публикуемая информация должна быть актуальной, своевременной, объективной, достоверной с указанием владельца информации, а также разрешительных документов, необходимых для оказания услуги.

7.1.5.3 Требования к ИГУ, предоставляемым через средства связи

O‘ZSTANDART AGENTLIGA
TEXNOLOGIYALARINI

Должна быть предусмотрена возможность предоставления ИГУ через мобильные приложения или мобильные версии веб-сайтов.

Текст предоставляемой информации через SMS и USSD-запрос должен быть коротким и ясным. Предоставляемая информация должна быть представлена на латинице.

SMS-информирование должно осуществляться через все мобильные операторы, действующие на территории Республики Узбекистан независимо от местонахождения услугодателя ИГУ.

Отсутствие «single point of failure» (выход из строя какого-либо одного компонента не влияет на работоспособность системы) в реализации услуги.

Доставка контента/сервисов может производиться любым из перечисленных способов: голосовой вызов, SMS, MMS (Multimedia Messaging Service), USSD, GPRS/EDGE WAP (General Packet Radio Service/Enhanced Data rates for GSM Evolution Wireless Application Protocol), потоковое аудио/видео.

ИГУ, предоставляемые посредством других средств передачи и обработки информации (IVR-система и др.), должны соответствовать общим требованиям, указанным в 7.1.1.

7.1.6 Требования к ИГУ по способу обработки запроса

7.1.6.1 Требования к полностью автоматизированным ИГУ

Все этапы оказания ИГУ должны быть автоматизированы.

По результатам оказания ИГУ должен быть предоставлен соответствующий документ или подтверждающая информация (SMS, чек, справка и т.д.).

7.1.6.2 Требования к полуавтоматизированным ИГУ

Часть оказания ИГУ (отправка запроса, получение ответа и т.д.) должна осуществляться в автоматизированном виде.

Должна быть создана возможность прикрепления всех требуемых документов, представленных в паспорте ИГУ, к интерактивной форме заявления с указанием требований к прикрепляемому файлу (формат и объем файла и другие требования).

7.1.6.3 Требования к неавтоматизированным ИГУ

Требования к неавтоматизированным ИГУ приведены в 7.1.3.1.

7.1.7 Требования к ИГУ по взаимодействию услугодателей

7.1.7.1 Ведомственные ИГУ

Ведомственные ИГУ могут предоставляться по всем видам ИГУ.

Требования к ведомственным ИГУ соответствуют требованиям, представленным в 7.1.3.

7.1.7.2 Межведомственные ИГУ

При разработке межведомственных ИГУ должны быть соблюдены требования, указанные в 7.1.3.2 и 7.1.3.3.

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH
MA'LUMOTLARI
AXBOROT

Интеграция ИС в рамках оказания межведомственных ИГУ должна быть реализована согласно требованиям O‘z DSt 2590 и нормативно-правовым актам, регламентирующим межведомственное взаимодействие.

7.2 Требования к результату предоставления ИГУ

7.2.1 Предоставление результата в бумажной форме

При предоставлении результата ИГУ в бумажной форме на бумажном носителе должна присутствовать подпись уполномоченного лица и печать (по необходимости), подтверждающая подлинность документа.

На бумажном носителе должна быть указана дата и номер регистрации результата услуги.

Результат услуги, предоставляемый на бумажном носителе, может быть отправлен потребителю по обычной почте или предоставлен в явочном порядке. Способы получения результата услуги должны быть прописаны на Едином портале и на официальном веб-сайте государственного органа.

При отправлении результата услуги по обычной почте должен быть подтверждающий документ о получении результата услуги.

При передаче результата услуги на бумажном носителе в явочном порядке на Едином портале и официальном веб-сайте государственного органа необходимо указать документы, требуемые для предоставления при явке (документы, удостоверяющие личность), или данные, необходимые для получения ИГУ (код заказа, номер трека и т.д.).

7.2.2 Предоставление результата в электронной форме

7.2.2.1 При предоставлении результата услуги на электронном носителе информации документ (информация) должен быть проверен на наличие вредоносного программного обеспечения.

Физический носитель (флеш-накопитель, CD-диск и т.д.) должен быть физически не поврежденным.

7.2.2.2 При предоставлении результата услуги по электронной почте в теме сообщения должно быть указано соответствующее ИГУ название.

В тексте сообщения должно быть указано, на какой запрос (или обращение) направляется ответ.

В тексте сообщения указывается фамилия, имя и отчество, должность и контактные телефоны ответственного работника услугодателя, предоставляющего результат ИГУ.

Результат ИГУ должен отправляться только с электронной почты, зарегистрированной в доменной зоне UZ.

Результат услуги, отправляемый через средства связи, должен соответствовать требованиям, указанным в 7.1.5.3.

Отправка результата услуги через средства связи должна быть доступна круглосуточно.

O‘ZSTANDART AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
SAZERALIKNI BOYQFIQLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

При предоставлении результата ИГУ через IVR-системы информация должна предоставляться внятным голосом.

При предоставлении результата услуги на веб-сайте государственного органа или Едином портале, результат должен быть представлен в разделе «Вопрос-ответ» (публичный ответ) на веб-сайте государственного органа или Едином портале или в «персональном кабинете» потребителя (не подлежит публичному рассмотрению).

При предоставлении результата тема сообщения должна соответствовать наименованию предоставляемой ИГУ.

В тексте сообщения должно быть прописано, на какой запрос (или обращение) направляется ответ потребителю.

При предоставлении результата в виде электронного документа электронный документ должен соответствовать требованиям, указанным в O‘z DSt 2295.

Предоставление результата ИГУ посредством других информационно-коммуникационных технологий и средств связи должно соответствовать специфичным требованиям, предъявляемым к результатам оказания услуг индивидуальных информационно-коммуникационных технологий и средств связи.

7.2.3 Предоставление результата услуги потребителю в устной форме

При предоставлении результата оказания услуги в устной форме необходимо придерживаться следующих критериев:

- четкость: озвучивание названия организации, должности, фамилии и имени представителя услугодателя должно быть четким и внятным;
- законность: запрос перечня данных и документов, а также результат должен осуществляться согласно паспорту ИГУ;
- конкретность: результат должен полностью и конкретно удовлетворять сути запроса;
- удовлетворенность: предоставляемый результат должен удовлетворять потребностям получателя ИГУ.

7.3 Требования к идентификации пользователей ИГУ

7.3.1 Идентификация пользователей ИГУ внедряется в зависимости от вида ИГУ и данное требование не является обязательным для всех видов ИГУ.

7.3.2 Метод аутентификации потребителя зависит от способа предоставления ИГУ. Исходя из содержания и характера ИГУ, может быть внедрен один или два фактора аутентификации:

- проверка через логин/пароль;
- подтверждение через SMS;
- подтверждение через телефон;

O‘ZSTANDART
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
NAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA
ARXIVROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

- проверка через электронную копию документа, удостоверяющего личность;
- проверка через электронную цифровую подпись;
- подтверждение через банковскую карту;
- проверка через биометрические данные потребителя.

7.3.3 Оказание ИГУ может осуществляться без аутентификации пользователя, если ИГУ не является транзакционной.

7.3.4 Для предоставления одной ИГУ не должно требоваться более двух факторов аутентификации и наличия физической явки для получения ИГУ, если иное не предусмотрено регламентом ИГУ.

7.4 Требования к учету и статистике по оказанию ИГУ

7.4.1, Фиксация данных о действиях потребителя (заявителей и ответственных сотрудников) – субъектов предоставления ИГУ, должна осуществляться в специализированных электронных журналах вне зависимости от способа предоставления ИГУ.

7.4.2 В случае отсутствия необходимой информационной системы для оказания ИГУ (например, при оказание услуг по телефону), данные по запросам должны храниться в файлах в электронном виде.

7.4.3 Журналированию подлежат следующие виды ИГУ:
- ИГУ двустороннего информационного обмена;
- транзакционные ИГУ.

Сведения по поступившим заявкам по данным видам ИГУ должны храниться в электронных журналах.

7.4.4 Информация о ходе выполнения работ, а также о результатах оказания ИГУ должна предоставляться по запросу получателя ИГУ.

7.4.5 В журналах должны фиксироваться следующие данные о запросах потребителей:
- идентификатор заявления или запроса;
- идентификационные данные потребителя;
- дата поступления запроса;
- содержание запроса;
- результат запроса.

7.4.6 В журналах должны фиксироваться следующие данные о действиях сотрудников услугодателя ИГУ:
- идентификатор заявления или запроса;
- идентификационные данные сотрудника;
- изменение статуса (с какого на какое);
- дата изменения;
- содержание ответа (при наличии).

7.4.7 На основе записей журнала должна размещаться публичная статистика по предоставлению ИГУ (ИГУ двустороннего обмена и транзакционные ИГУ). Статистика по оказанию ИГУ в ИС или на веб-сайте

AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI

государственного органа должна отображаться в режиме реального времени.

7.4.8 В случае оказания ИГУ через Единый портал, публикация статистики по обращениям и оказанию ИГУ реализуется на Едином портале.

В случае оказания ИГУ через другие средства, статистика должна публиковаться на официальном веб-сайте; данные по статистике оказания ИГУ должны обновляться не реже 1 раза в неделю.

7.4.9 Статистика по ИГУ должна отображать следующие данные по количеству:

- поступивших запросов;
- завершенных запросов;
- запросов, находящихся в процессе обработки;
- отклоненных запросов.

7.5 Требования к хранению данных по оказанию ИГУ

7.5.1 Данные в ведомственных журналах по ИГУ должны храниться в электронной форме не менее 5 лет.

7.5.2 Данные по заявкам на Единый портал должны храниться в соответствии с законодательством.

Приложение А
(справочное)

Соотношение вида оказания ИГУ к классам ИГУ

Вид оказания ИГУ	Информационного характера	Одностороннего взаимодействия	Двустороннего информационного обмена	Транзакционные
1	2	3	4	5
Организационно-правовой статус потребителя ИГУ	- ИГУ, предоставляемые физическим лицам; - ИГУ, предоставляемые юридическим лицам; - ИГУ, предоставляемые физическим и юридическим лицам	- ИГУ, предоставляемые физическим лицам; - ИГУ, предоставляемые юридическим лицам; - ИГУ, предоставляемые физическим и юридическим лицам	- ИГУ, предоставляемые физическим лицам; - ИГУ, предоставляемые юридическим лицам; - ИГУ, предоставляемые физическим и юридическим лицам	- ИГУ, предоставляемые физическим лицам; - ИГУ, предоставляемые юридическим лицам; - ИГУ, предоставляемые физическим и юридическим лицам
Платность предоставляемой ИГУ	- на бесплатной основе	- на бесплатной основе	- на бесплатной основе; - на платной основе	- на бесплатной основе; - на платной основе
Средства оказания ИГУ	- веб-сайт; - веб-приложения; - мобильные приложения; - SMS; - USSD-запрос; - телетрансляция; - радиотрансляция; - другие системы оказания	- веб-сайт; - веб-приложения; - мобильные приложения	- веб-сайт; - веб-приложения; - мобильные приложения; - SMS; - USSD-запрос; - другие системы оказания и оплаты услуг	- веб-сайт; - веб-приложения; - мобильные приложения; - SMS; - USSD-запрос; - другие системы оказания и оплаты услуг

O'z DSt 2013:2014

O'ZBEKISTON STANDARTLARI AGENTLIGI
O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI DAVLAT STANDARTLARI

1	2	3	4	5
	и оплаты услуг (IVR-система, МПС «UZKART» и т.д.)		(МПС «UZKART» и т.д.)	(МПС «UZKART» и т.д.)
Способ обработки запроса	- неавтоматизированная ИГУ	- неавтоматизированная ИГУ	- полуавтоматизированная ИГУ; - полностью автоматизированная ИГУ	- полностью автоматизированная ИГУ
Взаимодействие услугодателей ИГУ	- ведомственная ИГУ	- ведомственная ИГУ	- ведомственная ИГУ; - межведомственная ИГУ	- ведомственная ИГУ; - межведомственная ИГУ
Форма предоставления результата ИГУ	- в электронной форме; - в устной форме	- в электронной форме	- в бумажной форме; - в электронной форме; - в устной форме	- в бумажной форме; - в электронной форме

O‘ZSTANDART
STANDARTLASHTIRISH
NAZORATINI

Заместитель директора
Центра UZINFOCOM — Э.Ишимбаев

Начальник ресурсного центра
сети ZiyoNET — Т.Мирзакулов

Начальник отдела
сопровождения и эксплуатации
Департамента по формированию
и развитию НИС — Ш.Абдувохидова

Главный специалист отдела
внедрения и интеграции
Департамента по формированию
и развитию НИС — В.Скобелева

Ведущий специалист
сектора технического
сопровождения группы GOV.UZ — М.Мамашарипов

Нормоконтроль
ГУП «UNICON.UZ» — Л.Шаймарданова
21.10.2014

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления
информационно-коммуникационных
технологий Государственного комитета
связи, информатизации
и телекоммуникационных технологий
Республики Узбекистан

О.Умаров
письмо от 25.08.2014
№ 18-8/5076

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
Центра развития системы
«Электронное правительство»

Р.Алимухамедов
письмо от 15.07.2014
№ 03-12/747

СОГЛАСОВАНО

Вр.и.о. директора
ГУП «UNICON.UZ»

Х.Хасанов
письмо от 17.07.2014
№ 31-04.1/1254

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель директора
Центра обеспечения
информационной безопасности

З.Рахматуллаев
письмо от 31.07.2014
№ 02-04-01/428

AGENTLIGA
DAVLAT
MUVOFIQLASHTIRISHVA
TEXNOLOGIYALARINI

УДК 338.465 ОКС 35.240.20 П 87

Ключевые слова: интерактивные государственные услуги, классификация, регламент, инструкция по эксплуатации, идентификация пользователей

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
STANDARTLASHTIRISH VA METROLOGIYA DAVLAT
NAZORATI BOSH INSPEKTSIYASI
HUJJAT NUSXASI O'ZGARTIRILDI
NUSXA TASDIQLANDI