Приложение № 1

к Постановлению Правительства № 753

от 14 июня 2016 г.

**Концепция механизма производства**

**и выдачи разрешительных документов**

**Глава I. Введение**

1. Необходимость создания механизма производства и выдачи разрешительных документов продиктована нынешней сложностью процедуры, выдачи разрешительных документов, что создает значительную нагрузку для предпринимателей при получении разрешительных документов. Процесс выдачи разрешительных документов сильно отличается в различных публичных органах, выдающих такие документы; процедуры выдачи разрешительных документов не приведены к единому стандарту для всех государственных учреждений, и не существуют механизмы, обеспечивающие прозрачность всего процесса выдачи разрешительных документов.
2. Предлагаемый в данной концепции механизм производства и выдачи разрешительных документов (в дальнейшем – МПВРД) будет способствовать упрощению процесса выдачи разрешительных документов как для предпринимателей, так и для выдающих их публичных органов. Предлагается всем публичным органам, выдающим разрешительные документы, пользоваться единой информационной системой по управлению процессом приема заявлений для выдачи разрешительных документов, коммуникации и обмена информацией между публичными органами, занимающимися выдачей разрешительных документов, а также стандартизации некоторых процессов обработки заявлений и выдачи разрешительных документов. Органы публичного управления, осуществляющие в настоящее время процесс выдачи разрешительных документов посредством информационных систем, должны разработать электронные интерфейсы с предлагаемой информационной системой, которые позволили бы подачу заявлений в электронной форме.
3. МПВРД послужит основой для единого окна выдачи разрешительных документов и интегрирует самые современные инструменты информационных технологий с целью экономии времени, денег и административных усилий предпринимателей в ходе подачи заявления и получения разрешительных документов. Предлагаемая информационная система в рамках МПВРД станет центральным пунктом для подключения публичных органов и координации их действий, посредством которого учреждения смогут обмениваться данными в целях сокращения количества сведений, которые необходимо представить просителям для получения разрешительных документов.
4. Использование единой информационной системы для производства и выдачи разрешительных документов, помимо вышеперечисленных преимуществ и функций, установит механизм для контроля эффективности работы публичных органов в процессе выдачи разрешительных документов и обозначит решения по оптимизации с целью улучшения и упрощения выдачи разрешений.
5. В настоящей Концепции описываются общий подход, функции и архитектура МПВРД. МПВРД реализуется посредством внедрения информационной системы типа G2B (Government to Business), ориентированной на оказание е-Услуг деловым кругам с целью упрощения процесса запроса и выдачи разрешительных документов. На этапе проектирования информационной системы необходимо документировать и описать документооборот и работу с заявлениями для получения разрешительных документов, которые будут регулироваться системой. Для выработки абсолютно функционального решения, которое станет значимым в оптимизации процесса выдачи разрешительных документов, необходимо пересмотреть существующие рабочие процедуры. Результаты пересмотра рабочих процедур должны быть отражены в общей нормативно-правовой базе и во внутренних положениях всех задействованных учреждений. После внедрения данной услуги каждое учреждение, которое занимается выдачей разрешительных документов и использует новую систему, утверждает свое положение об использовании информационной системы и выдаче разрешительных документов.
6. В целях реализации механизма производства и выдачи разрешительных документов предлагается следующая концептуальная архитектура:



**Глава II. Общие процедуры**

1. МПВРД представляет собой совокупность программных, технических, информационных, организационных средств, систем передачи данных и технологий их использования, правовых норм, а также инфраструктуры информационной поддержки, автоматизации и оптимизации процедуры выдачи разрешительных документов. МПВРД сосредоточивает в себе функциональные возможности для ведения документооборота, обмена информацией, реализации функции оповещения, хранения данных и применения в режиме онлайн, необходимые для подачи заявления и выдачи разрешительных документов.
2. В результате функционирования МПВРД создается единый информационный ресурс производства и выдачи разрешительных документов. Информационная система производства и выдачи разрешительных документов станет неотъемлемой частью государственных информационных ресурсов Республики Молдова.
3. МПВРД будет представлять собой единую точку доступа типа G2B (Government to Business) для предпринимателей и публичных органов, выдающих разрешительные документы, содержащую все необходимые инструменты для производства и получения разрешительных документов. МПВРД предоставляет в распоряжение предпринимателей и публичных органов следующие функции:
4. единое окно для получения разрешительных документов через Правительственный портал публичных услуг;
5. единую точку доступа, в которой содержатся все необходимые сведения для получения разрешительных документов;
6. подача заявлений онлайн на получение разрешительных документов;
7. подача заявлений онлайн на получение документов, необходимых для получения разрешений;
8. оплата сборов онлайн для получения разрешительных документов;
9. электронный обмен сведениями, относящимися к разрешительным документам, между публичными органами и их системами ИТ;
10. применение электронной подписи в документах.

Предложенная система в рамках МПВРД станет таким инструментом, который позволит каждому публичному органу, ответственному за выдачу разрешительных документов, самостоятельно разрабатывать и вести собственный документооборот для выдачи разрешений.

1. Главная задача МПВРД – создание единого информационного ресурса для ведения и автоматизации процедуры выдачи разрешительных документов, которым будут пользоваться лица, запрашивающие разрешительные документы, а также публичные органы, с целью сокращения административных издержек, времени и ресурсов, необходимых для подачи заявления, обработки и выдачи разрешительных документов.
2. Благодаря внедрению МПВРД возможна реализация следующих задач:
3. создание единого портала, посредством которого просители смогут подать свои заявления на получение разрешительных документов;
4. сокращение количества документов, необходимых для подачи заявления на получение разрешительных документов;
5. сокращение до минимума физического взаимодействия между просителями разрешительных документов и публичными органами в процессе выдачи разрешительных документов;
6. налаживание взаимодействия и обмена данными между информационными системами других публичных органов с целью подтверждения данных, представленных просителями разрешительных документов, и сокращения объема сведений, которые должны быть представлены просителями разрешительных документов в процессе подачи заявления на выдачу разрешительных документов;
7. стандартизация процедур выдачи разрешительных документов и создание механизма контроля эффективности процедуры обработки и выдачи разрешительных документов публичными органами, выдающими разрешительные документы, включая и работу служащих данных органов, участвующих в этом процессе;
8. создание единого механизма мониторинга соблюдения сроков выдачи разрешительных документов;
9. создание механизма выявления препятствий в процессе выдачи разрешительных документов;
10. создание механизма, позволяющего просителям разрешительных документов следить за этапами обработки своих заявлений;
11. создание единого регистра всех выданных разрешительных документов;
12. исключение практики выдачи разрешительных документов на бумажной основе, которые требуются на территории Республики Молдова, предоставляя вместо этого доступ онлайн к сведениям о выданных разрешительных документах;
13. создание автоматического интерфейса для публикации данных на Правительственном портале открытых данных ([www.date.gov.md](http://www.date.gov.md)).
14. Основу создания и функционирования МПВРД составляют следующие принципы:
15. Принцип законности – создание и эксплуатация МПВРД в соответствии с национальным законодательством;
16. Принцип конфиденциальности – обеспечивается посредством определения права доступа и ограничения доступа к информации и данным;
17. Принцип подтверждения данных – внесение данных в систему МПВРД только на основании сведений документов, допущенных в качестве источников информации;
18. Принцип безопасности – обеспечение целостности, доступности, конфиденциальности и эффективности защиты данных против утери, искажения, уничтожения и несанкционированного использования;
19. Принцип единой государственной идентификации – присвоение единого идентификационного номера каждой системной единице;
20. Принцип совместимости – обеспечение совместимости в процессе взаимодействия МПВРД с информационными системами.
21. Главной задачей МПВРД является автоматизация процесса выдачи разрешительных документов путем установления электронной коммуникации между просителями разрешительных документов и публичными органами, выдающими такие разрешительные документы. МПВРД выполняет следующие задачи:
22. прием заявлений онлайн на выдачу разрешительных документов;
23. подача заявлений на выдачу разрешительных документов в ответственные публичные органы;
24. сбор сведений и документов, связанных с выдачей каждого разрешительного документа;
25. коммуникация и сотрудничество между публичными органами и информационными системами в целях обмена необходимыми сведениями для выдачи разрешительных документов;
26. автоматизация электронного обмена данными между публичными органами;
27. управление статусом заявлений для выдачи разрешительных документов;
28. интегрированный учет поданных заявлений и выданных разрешительных документов;
29. контроль рабочего цикла выдачи разрешительных документов;
30. создание виртуальных рабочих мест для служащих органов, выдающих разрешительные документы, с целью выдачи разрешительных документов;
31. предоставление сведений о выдаче разрешительных документов предпринимателям и работникам публичного сектора.
32. Правовая база МПВРД сформирована из национального законодательства, международных договоров и конвенций, частью которых Республика Молдова является. Создание и функционирование МПВРД регулируется следующими нормативно-правовыми актами:
33. Закон № 982-XIV от 11 мая 2000 года о доступе к информации;
34. Закон № 1069-XIV от 22 июня 2000 года об информатике;
35. Закон № 451-XV от 30 июля 2001 года о регулировании предпринимательской деятельности путем лицензирования;
36. Закон № 467-XV от 21 ноября 2003 года об информатизации и государственных информационных ресурсах;
37. Закон № 71-XVI от 22 марта 2007 года о регистрах;
38. Закон № 133 от 8 июля 2011 года о защите персональных данных;
39. Закон № 160 от 22 июля 2011 года о регулировании предпринимательской деятельности путем разрешения;
40. Закон № 161 от 22 июля 2011 года о внедрении единого окна в осуществлении предпринимательской деятельности;
41. Закон № 91 от 29 мая 2014 года об электронной подписи и электронном документе;
42. Постановление Правительства № 546 от 20 июля 2011 г. «Об утверждении Положения о предоставлении услуг Телекоммуникационной системы публичных органов и внесении изменений в некоторые постановления Правительства»;
43. Постановлением Правительства № 710 от 20 сентября 2011 г. «Об утверждении Стратегической программы технологической модернизации управления (e-Преобразование)»;
44. Постановление Правительства № 857 от 31 октября 2013 г. «О Национальной стратегии развития информационного общества «Цифровая Молдова 2020»;
45. Постановление Правительства № 700 от 25 августа 2014 г. «Об утверждении Концепции о принципах открытых правительственных данных»;
46. Постановление Правительства № 708 от 28 августа 2014 г. «О правительственной электронной услуге протоколирования (MLog);
47. Постановление Правительства № 717 от 29 августа 2014 г. «О правительственной платформе регистров и разрешительных документов (ППРРД)»;
48. Приказ Государственной канцелярии № 305 от 9 сентября 2014 года об утверждении Типового соглашения и Типового договора об оказании услуг общей правительственной технологической платформы (MCloud).

**Глава IV. Охват системы МПВРД**

1. МПВРД предоставляет следующие возможности деловым кругам и публичным органам, участвующим в процессе выдачи разрешительных документов:
2. подача заявлений онлайн на получение разрешительных документов;
3. подача заявлений онлайн на получение документов, необходимых для получения разрешений;
4. обеспечение функционала для просителей, позволяющего им подавать заявления на все разрешительные документы в одном месте;
5. приложение электронных версий документов на бумажном носителе;
6. электронная оплата сборов за выдачу разрешительных документов;
7. предоставление личного электронного рабочего кабинета просителям для сохранения заявлений на получение разрешительных документов, дополнительных документов и приложений в одном месте;
8. функционал, позволяющий контролировать заявление в процессе подачи;
9. электронный обмен данными с задействованными органами с целью исключить необходимость в получении подтверждающих документов или других сертификатов, которые уже существуют в электронной форме в регистрах или в информационных системах – например, уставные сведения о предприятиях, имеющиеся в Государственной регистрационной палате, а также сведения о задолженности перед государственным бюджетом, которые имеются в Государственной налоговой службе;
10. электронная аутентификация просителей в едином окне и применение электронной подписи в документах;
11. автоматизация обработки заявлений ответственными публичными органами;
12. предоставление возможности хранения и доступа к информации о выданных разрешительных документах и доступа к ней;
13. извещение просителей разрешительных документов и служащих публичных органов, ответственных за выдачу разрешений, о статусе заявлений.
14. МПВРД охватывает следующие функциональные контуры:
15. Контур просителя разрешительного документа – физического лица, имеющего доступ к МПВРД непосредственно в интернете и подающего заявление;
16. Контур просителя разрешительного документа – служащего сервиса типа «front office», который служит посредником между просителями разрешительных документов и выдающим их публичным органом;
17. Контур публичного органа, который получает заявления напрямую от просителей;
18. Контур публичного органа, который обрабатывает заявление;
19. Контур лабораторий;
20. Контур остальных публичных органов, которые требуют сведения о выданных разрешительных документах;
21. Контур публичного пользователя МПВРД.
22. Для каждого контура, в свою очередь, характерен ряд специальных функций, а именно:
23. Контур просителя разрешительного документа – физического лица, которому доступен МПВРД непосредственно в Интернете, и подающему заявление:
    1. подключается к системе;
    2. заполняет заявление в электронной форме;
    3. прилагает необходимые документы;
    4. подает заявление на получение других документов, необходимых для получения разрешительного документа;
    5. применяет подпись электронного заявления;
    6. оплачивает сбор за выдачу разрешительного документа;
    7. выводит на экран, изменяет, уничтожает, сохраняет разрешительные документы в «личном кабинете» в системе МПВРД;
    8. подает заявление для обработки;
    9. получает извещения о статусе заявления.
24. Контур просителя разрешительного документа – служащего сервиса типа «front office», который служит посредником между просителями разрешительных документов и публичным органом:
25. подключается к системе;
26. заполняет формуляр заявления;
27. прилагает необходимые документы;
28. подает заявление для обработки;
29. получает извещения о статусе заявления.
30. Контур публичного органа, который получает заявления напрямую от просителей:
31. подключается к системе;
32. заполняет формуляр заявления;
33. прилагает необходимые документы;
34. подает заявление на обработку;
35. получает извещения о статусе заявления.
36. Контур публичного органа, который обрабатывает заявление:
37. получает извещение о поступивших заявлениях;
38. подключается к системе;
39. выводит на экран заявление и прилагает документы;
40. разрабатывает проект разрешительного документа;
41. регистрирует решение о выдаче разрешительного документа;
42. регистрирует факт выдачи разрешительного документа;
43. направляет разрешительный документ на выдачу.
44. Контур лабораторий:
45. подключается к системе;
46. прилагает отчет о проведенных испытаниях;
47. отправляет отчет об испытаниях публичному органу.
48. Контур остальных публичных органов, которые требуют сведений о выданных разрешительных документах:
49. подключается к системе;
50. ищет просителя по коду ID;
51. делает доступной информацию о разрешительных документах.
52. Контур публичного пользователя МПВРД:
53. открывает МПВРД через Портал публичных услуг;
54. смотрит список экономических агентов;
55. производит поиск по коду ID;
56. открывает информацию о разрешительном документе.

**Глава V. Организационная структура МПВРД**

1. Государственная канцелярия является подразделением, ответственным за администрирование и надлежащее функционирование МПВРД.
2. Поставщиками данных в МПВРД являются:
3. ГП «Кадастру» – предоставляет кадастровые сведения;
4. Государственная налоговая служба – поставляет информацию о налоговых обязательствах плательщика, информацию о регистрации плательщика, например, о зарегистрированных банковских счетах;
5. Национальная касса социального страхования – предоставляет сведения, подтверждающие платежи в фонд социального страхования;
6. Национальная компания медицинского страхования – предоставляет сведения, подтверждающие платежи в фонд медицинского страхования;
7. Национальное агентство безопасности пищевых продуктов – предоставляет сведения о регистрации биологических продуктов, сведения об использовании продуктов фитосанитарного назначения и удобрений, сведения о выданных санитарно-ветеринарных сертификатах, сведения о выданных фитосанитарных сертификатах;
8. Национальный центр общественного здоровья – предоставляет сведения о выданных санитарных разрешениях на деятельность предприятий;
9. Лицензионная палата – предоставляет сведения о выданных лицензиях, содержащиеся в Электронном регистре лицензий.
10. Пользователями МПВРД могут быть:
11. центральные и местные органы публичного управления, участвующие в выдаче разрешительных документов. Они обрабатывают заявления и вносят информацию в МПВРД о выдаче или отказе в выдаче разрешительных документов;
12. экономические агенты, которые подают заявление на выдачу разрешительного документа, заполняют заявления с приложением сканированных документов;
13. лаборатории, предоставляющие результаты лабораторных испытаний;
14. почтовые отделения посредством служащих, которые заполняют формуляры заявлений и прилагают к ним документы о запросе разрешительного документа.

**Глава VI. Документы МПВРД**

1. Входящими технологическими документами являются:
   1. формуляры заявлений;
   2. формуляры проектов разрешительных документов;
   3. формуляры отчетов о проведенных испытаниях;
   4. сканированные документы в формате PDF, JPG.
2. К технологическим документам, заимствованным из других информационных систем, относятся:
3. сведения о регистрации предприятия;
4. кадастровые сведения;
5. информация о налоговых обязательствах плательщика;
6. сведения о регистрации плательщика;
7. подтверждение платежей в бюджет социального страхования;
8. подтверждение платежей в фонд медицинского страхования;
9. сведения о регистрации биологических продуктов;
10. сведения об использовании продуктов фитосанитарного назначения и удобрений;
11. сведения о выданных санитарно-ветеринарных сертификатах;
12. сведения о выданных фитосанитарных сертификатах;
13. сведения о санитарных разрешениях, выданных для осуществления деятельности предприятия;
14. сведения о выданных лицензиях;
15. другие необходимые сведения для выдачи разрешительных документов, которые будут выявлены в процессе ввода дополнительных разрешительных документов в систему МПВРД.
16. Исходящими технологическими документами являюстя:
17. информация о решении о выдаче разрешительного документа;
18. информация о решении об отказе в выдаче разрешительного документа;
19. сведения о разрешительном документе;
20. сведения об отчетах о проведенных испытаниях;
21. формуляр разрешительного документа;
22. статистические отчеты в электронной форме;
23. извещение (о приеме, отказе).

**Глава VII. Информационное содержание МПВРД**

1. Информационный объект МПВРД включает:
   1. заполненное заявление;
   2. проект заявления;
   3. извещение о приеме заявления;
   4. извещение об отказе в приеме заявления;
   5. извещение о новом заявлении;
   6. извещение о статусе заявления;
   7. отчет о лабораторных испытаниях;
   8. утверждение разрешительного документа;
   9. выданный разрешительный документ.
2. Настоящая Концепция предусматривает участие множества отдельных групп пользователей. У каждого из этих пользователей будет своя конкретная роль в МПВРД и каждый из них будет выполнять свои собственные функции и обязанности.
3. Предприниматель, подающий заявление онлайн, представляет собой просителя, который подает заявление на получение разрешительных документов онлайн с помощью Портала публичных услуг ([www.servicii.gov.md](http://www.servicii.gov.md)). Он/она подключается к МПВРД, используя для этого свои идентификационные данные в системе Mpass (механизм аутентификации, используемый Правительством), заполняет нужные формуляры, прилагает необходимые документы и подает заявление. В случае отсутствия некоторых документов, которые должны прилагаться к заявлению, проситель сможет запросить эти документы через ту же систему. После подачи заявления проситель получает уведомления через ту же систему о статусе своего заявления. Заявлениям присваивается статус «проекта», если они не подаются или к ним не были приложены все необходимые документы, либо статус «подано», если заявление было заполнено и подано. А точнее, просители, подающие заявления онлайн, должны выполнить следующие действия:
   1. подключиться к МПВРД через Портал публичных услуг;
   2. заполнить электронные формуляры заявления;
   3. приложить к заявлению документы;
   4. подписать документы электронной подписью;
   5. подать электронное заявление;
   6. следить онлайн за статусом обработки заявления;
   7. получить извещения о статусе заявления;
   8. оплачивать сбор за разрешительные документы в электронном формате.
4. Предприниматель, подающий заявление через публичный терминал, это такой проситель, который отправляет запрос на выдачу разрешительных документов через электронные терминалы, распложенные в офисах публичных органов или в других публичных местах. Просители пользуются терминалами для таких разрешительных документов, для которых к заявлению не требуется прилагать дополнительные документы. После заполнения заявления проситель оплачивает сбор с помощью терминала, используя для этого кассовую функцию терминала. (Например, в настоящее время через публичные терминалы можно подать заявление на выдачу справки о судимости. Для этого граждане заполняют формуляр заявки, оплачивают сбор за услугу и получают подтверждение после подачи заявления). А конкретнее, просители, подающие заявления через публичный терминал, должны выполнить следующие действия:
5. заполнить электронное заявление;
6. оплатить в том же терминале сбор за разрешительные документы наличными средствами;
7. получить подтверждение о подаче заявления.
8. Предприниматель, подающий заявление на бумаге:
9. посещает Службу типа «front office» для подачи заявления;
10. подает заявление вместе с необходимыми документами на бумаге, которые затем вводятся в систему оператором Службы типа «front office». Заявление подается от имени просителя.
11. Оператор Службы типа «front office» является служащим Службы типа «front office», который отвечает за прием заявлений на получение разрешительных документов от предпринимателей. Оператором Службы типа «front office» является лицо, вступающее в прямой контакт с просителем в процессе выдачи разрешительных документов. После получения заявлений операторами Службы типа «front office» и внесения их в систему, заявления передаются на обработку отраслевым специалистам ответственных публичных органов. Операторы Службы типа «front office» не обязательно являются специалистами во всех тех областях, в которых поступают заявления на выдачу разрешительных документов. Они лишь оказывают помощь в правильном заполнении формуляров заявления, приложении необходимых документов и предоставляют основную информацию о процедуре запроса разрешительных документов. В случае отсутствия документов, которые должны прилагаться к заявлению на получение разрешительных документов, оператор Службы типа «front office» оказывает помощь в заполнении и подаче заявления на получение отсутствующего документа. После того, как специалисты ответственных публичных органов подготовят разрешительные документы, они отсылают их по почте на адрес просителя или в Службу типа «front office», которая затем вручает разрешительный документ просителю. В дополнение к приему заявлений оператор Службы типа «front office» выполняет следующие функции:
12. предоставляет просителям информацию о требованиях к оформлению запроса и о получении разрешительных документов;
13. оказывает помощь в заполнении заявлений в бумажной форме на получение разрешительных документов;
14. оказывает помощь в заполнении заявлений и других необходимых документов для получения разрешительных документов от других органов;
15. производит цифровое сканирование заявлений и прилагаемых к ним документов;
16. вносит в систему сканированные заявления и документы, полученные на бумажном носителе;
17. начинает рабочий цикл по обработке заявлений;
18. если у Службы типа «front office» есть функция производства финансовых операций (например, у ГП «Poșta Moldovei»), оператор Службы типа «front office» принимает оплату за выдачу разрешительных документов и переводит собранные деньги на банковские счета ответственных публичных органов;
19. оператор Службы типа «front office» оказывает помощь просителю по осуществлению наличных платежей через терминал, находящийся на территории Службы типа «front office»;
20. общается с публичными органами относительно статуса и проблем, связанных с обработкой заявлений;
21. после подготовки и подписания разрешительного документа публичным органом оператор Службы типа «front office» вносит в систему сведения об окончательном статусе разрешительного документа;
22. выдает разрешительный документ просителю;
23. после выдачи разрешительного документа просителю и получения подтверждения о его получении оператор Службы типа «front office» вносит в систему информацию, подтверждающую выдачу разрешительного документа (дата выдачи, имя лица, получившего разрешительный документ).

Для тех публичных органов, которые не выдают просителям разрешительные документы по почте, оператор Службы типа «front office» собирает подготовленные разрешительные документы от ответственных публичных органов посредством почты или непосредственно с рук, а затем выдает их просителям по почте или непосредственно в руки.

1. Специалист публичного органа – служащий публичного органа, непосредственно отвечающий за подготовку и выдачу разрешительных документов. Специалист получает извещения, отправленные системой (используя подсистему Mnotify), о появлении нового заявления в системе, которое необходимо обработать. Специалист открывает в системе заявление с приложенными к нему документами, рассматривает их, обращается к другим информационным ресурсам (например, к Регистру недвижимого имущества, Регистру населения, Регистру юридических лиц, Налоговому регистру и т.д.) с целью проверки действительности содержащихся в заявлении данных и подготавливает проект разрешительного документа, который должен быть представлен руководству публичного органа на утверждение и подпись.

После подготовки и утверждения разрешительного документа специалист отправляет по почте окончательный подписанный вариант документа на адрес просителя или в Службу типа «front office» для его последующей выдачи просителю. Согласно вышеописанной процедуре, специалист публичного органа выполняет следующие функции:

1. принимает заявления с приложенными к ним документами;
2. рассматривает заявления;
3. готовит проект разрешительного документа, вносит проект документа в систему;
4. представляет проект разрешительного документа руководству публичного органа на утверждение;
5. представляет утвержденный и подписанный разрешительный документ оператору Службы типа «front office» либо отправляет его просителю по почте.
6. Руководство публичного органа отвечает за назначение специалистов органов, ответственных за обработку полученных заявлений и подписание/утверждение проектов разрешительных документов, подготовленных специалистами. Точнее, руководство публичных органов выполняет следующие функции:
7. получает системные извещения о поступлении новых заявлений;
8. выводит на экран заявления с приложенными к ним документами;
9. распределяет полученные заявления из учреждений для их обработки среди ответственных специалистов;
10. утверждает проект разрешительных документов, подготовленных специалистами публичных органов.
11. Администратор МПВРД обеспечивает техническое управление и обслуживание системы. Кроме того, системный администратор конфигурирует и адаптирует трудовые процессы, связанные с выдачей разрешительных документов, адаптирует электронные формуляры документов в системе, добавляет/удаляет пользователей системы и конфигурирует роли пользователей, используя для этого электронный правительственный сервис аутентификации и контроля доступа (MPass). Точнее, системный администратор выполняет следующие функции:
12. конфигурация параметров системы;
13. конфигурация трудовых процессов;
14. добавление и исключение пользователей системы с помощью электронного правительственного сервиса аутентификации и контроля доступа (MPass);
15. конфигурация ролей пользователей.
16. Администратор публичного органа, ответственного за выдачу разрешительного документа, выполняет следующие функции:
17. конфигурацию и адаптацию трудовых процессов, связанных с выдачей разрешительных документов;
18. адаптацию электронных формуляров документов, используемых в системе.
19. Базовыми сценариями МПВРД являются:
20. Подача заявлений через Портал публичных услуг.

Настоящий сценарий используется просителями разрешительных документов, имеющими доступ к Интернету, и возможность пройти аутентификацию на портале через систему Mpass. Просителям нет необходимости посещать офисы публичных органов, ответственных за выдачу разрешительных документов, они могут подать заявление в электронной форме и приложить к нему все необходимые документы также в электронной форме. Проситель производит запрос на получение разрешительных документов, выполнив следующие шаги:

* + - 1. открытие Портала публичных услуг [www.servicii.gov.md](http://www.servicii.gov.md).;
      2. аутентификация на портале через систему Mpass, введя имя пользователя/пароль или с помощью электронного сертификата;
      3. просмотр списка разрешительных документов и выбор необходимого документа;
      4. после выбора разрешительного документа проситель заполняет электронный формуляр необходимыми сведениями. В формуляре также содержится список необходимых приложений к заявлению;
      5. приложение необходимых документов;
      6. если проситель не прилагает какой-либо из необходимых документов, он/она подает заявление на получение нужных документов. (Сценарий запроса отсутствующих документов описан в сценарии, посвященном этому функционалу);
      7. оплата сбора за получение разрешительных документов с помощью интегрированного модуля электронного платежа (Mpay). После осуществления оплаты МПВРД получает подтверждение об оплате через систему Mpay;
      8. после того, как все документы приложены, а формуляр заявления заполнен, проситель может сохранить заявление как «проект» или может отправить его на исполнение ответственному публичному органу;
      9. ответственный публичный орган получает по электронной почте или через МПВРД извещение о поступлении в систему нового заявления;
      10. если заявление оформлено неправильно или содержит ложные сведения или документы, представитель публичного органа отказывает в приеме заявления. Просителя извещают об отклонении заявления;
      11. МПВРД создает уникальный номер заявления, который используется просителем для отслеживания статуса заявления посредством подключения к МПВРД через Портал публичных услуг.

1. Подача заявлений через территориальные отделения ГП «Poșta Moldovei».

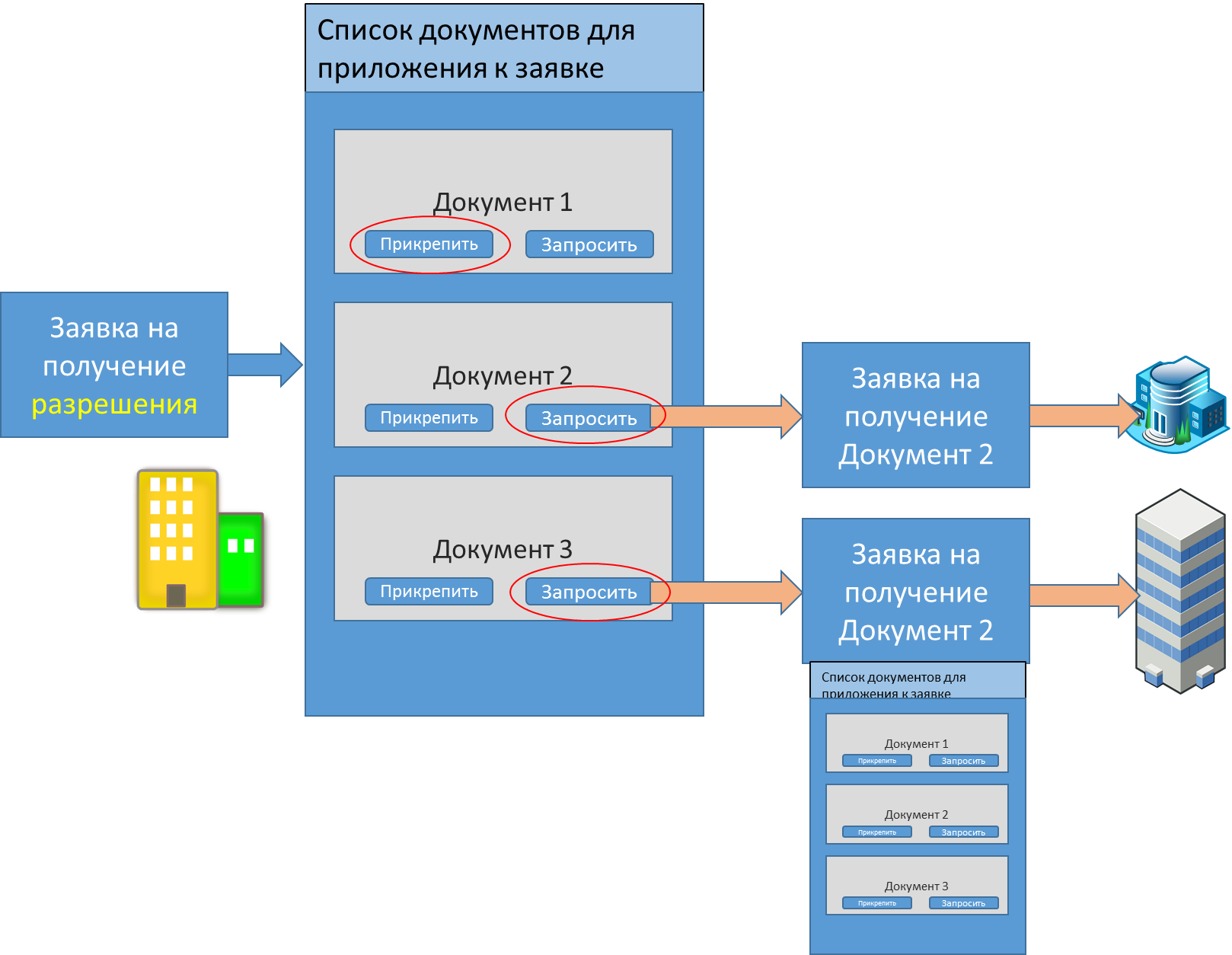
Возможность подачи заявления через территориальные отделения доступна тем гражданам, которые не могут это сделать через Портал публичных услуг или не желают обращаться в публичные органы, которые выдают разрешительные документы. Настоящий сценарий действует для подачи заявлений в те публичные органы, у которых нет территориальных бюро, поэтому поездка с целью подачи заявлений обходится достаточно дорого. Согласно настоящему сценарию, территориальные отделения ГП «Poșta Moldovei» представляют собой Службу типа «front office» и пункт взаимодействия между просителями разрешительных документов и органами, выдающими такие разрешения. Просители приходят в территориальные почтовые отделения для подачи заявлений, которые там подвергаются оцифровке и подаются в электронной форме на рассмотрение в ответственные публичные органы. Ниже перечислены шаги в рамках предлагаемого сценария:

1. проситель посещает почтовое отделение;
2. служащий почтового отделения предлагает просителю помощь в правильном заполнении заявления в бумажной форме;
3. проситель заполняет заявление на бумаге и подписывает его.
4. проситель подает копии в бумажной форме или оригиналы необходимых документов для их приложения к заявлению;
5. служащий почтового отделения подключается к МПВРД;
6. служащий почтового отделения заполняет заявление и прилагает к нему сканированные документы в МПВРД от имени просителя и подписывает заявление, используя для этого электронную подпись. Заявление подписывается в электронной форме представителем почтового отделения в подтверждение того, что электронная версия заявления и сканированные документы соответствуют поданным бумажным документам, подписанным просителем;
7. в случае, когда проситель не прилагает какие-либо необходимые документы, он/она подает заявление для получения необходимых документов. (Сценарий запроса отсутствующих документов описан в сценарии, посвященном этому функционалу);
8. после заполнения заявления МПВРД составляет платежную фактуру для оплаты сбора за разрешительные документы;
9. служащий почтового отделения вручает фактуру просителю;
10. проситель оплачивает фактуру в отделении банка, в кассовых терминалах, расположенных в общественных местах, в почтовом отделении или через систему электронных платежей Mpay;
11. после оплаты МПВРД получает подтверждение оплаты;
12. заявление можно сохранить как «проект», если его оформление не завершено, и оно будет представлено позже;
13. если заявление полностью оформлено, служащий почтового отделения подает его в публичный орган, ответственный за его обработку и исполнение;
14. МПВРД создает уникальный номер заявления, который проситель будет использовать для отслеживания статуса заявления посредством подключения к МПВРД через Портал публичных услуг;
15. ответственный публичный орган получает извещение по электронной почте или через МПВРД о поступлении в систему нового заявления;
16. если заявление оформлено неправильно или содержит ложные сведения или документы, представитель публичного органа отказывает в приеме заявления. Просителя извещают об отклонении заявления.
17. Подача заявлений на выдачу разрешительного документа по адресу ответственного публичного органа.

Настоящий сценарий используется при посещении просителями публичных органов, которые выдают документы для подачи заявления на получение тех или иных разрешений. В данном сценарии предусмотрена подача запроса на выдачу разрешительных документов через систему МПВРД в целях стандартизации процедуры подачи заявления, обработки, упрощения обмена данными между разными органами, а также в целях обеспечения прозрачности всего процесса подачи заявления и выдачи разрешительных документов. Сценарий подачи заявления на выдачу разрешительных документов по адресу выдающих их публичных органов предусматривает следующие этапы:

1. проситель приходит в офис публичного органа;
2. представитель публичного органа предлагает просителю помощь в правильном заполнении заявления в бумажной форме;
3. проситель заполняет заявление в бумажной форме и подписывает его;
4. проситель представляет копии на бумаге или оригиналы документов, которые должны быть приложены к заявлению;
5. представитель публичного органа аутентифицирует себя в МПВРД;
6. представитель публичного органа заполняет заявление и прилагает сканированные документы в системе МПВРД. Представитель публичного органа подписывает заявление, используя электронную подпись. Заявление подписывается электронной подписью служащим публичного органа, выдающего разрешительные документы для подтверждения того, что электронная версия заявления и сканированные документы соответствуют документам на бумажном носителе, поданным и подписанным просителем;
7. если проситель не приложил какие-либо необходимые документы, он/она могут обратиться за помощью в целях получения необходимых документов через систему МПВРД. Их заявление сохраняется в статусе «проект» до получения всех необходимых документов. (Сценарий запроса отсутствующих документов/приложений описан в сценарии, посвященном этому функционалу);
8. после заполнения заявления МПВРД создает платежную фактуру для оплаты сбора за выдачу разрешительных документов;
9. представитель публичного органа передает платежную фактуру просителю;
10. проситель оплачивает фактуру в банке, через кассовые терминалы, установленные в общественных местах, в почтовом отделении, через систему электронных платежей Mpay, либо наличными в кассе органа, выдавшего разрешительный документ;
11. после осуществления платежа, в МПВРД поступает подтверждение факта оплаты, которое может открыть служащий публичного органа, выдавшего разрешительные документы;
12. заявление можно сохранить со статусом «проект», если его оформление не завершено, и оно будет представлено позже;
13. если заявление было полностью заполнено, представитель публичного органа подает заявление в ответственный публичный орган для его дальнейшей обработки и исполнения;
14. МПВРД создает уникальный номер заявления, которым проситель пользуется для отслеживания статуса заявления посредством подключения к системе МПВРД через Портал публичных услуг;
15. ответственный публичный орган получает по электронной почте или через МПВРД извещение о поступлении в систему нового заявления.
16. Подача заявления на выдачу недостающих документов.

Настоящий сценарий предусмотрен для получения документов, которые прилагаются к заявлению на выдачу разрешительных документов. В отсутствие одного или более документов, которые должны прилагаться к заявлению или должны быть получены, МПВРД обеспечивает функционал, позволяющий сделать запрос на получение отсутствующих документов. Это позволит реализовать принцип «единого окна», предусматривающий посещение одного публичного органа и запрос всех необходимых документов для получения разрешительных документов в одном месте. Ниже представлена диаграмма, описывающая метод, применяемый в системе МПВРД. Документы, которые должны быть приложены к заявлению на выдачу разрешительных документов, будут приложены, либо делается запрос на их получение от других публичных органов.



1. Сценарий получения недостающих документов включает в себя следующие этапы:
2. пользователь (проситель, служащий почтового отделения, представитель публичного органа) заполняет заявление на получение разрешительного документа;
3. в формуляре заявления открывается список документов, которые должны быть приложены к заявлению;
4. по каждому приложенному документу пользователь либо прилагает электронный (сканированный) документ, либо делает запрос на получение этого документа, щелкнув кнопку „solicită” («запросить»), такая функция доступна для каждого документа в списке;
5. после нажатия на кнопку „solicită” открывается новый формуляр заявления, и проситель заполняет его с целью получения необходимого документа. Процесс заполнения заявления и оплаты сбора за получение документа схож со стандартным процессом подачи первичных заявлений, описанных в сценариях выше;
6. в случае, если не были приложены все документы, заявление сохраняется со статусом «проект», а проситель может продолжить заполнение заявления позже, после получения всех необходимых документов.
7. Изучение и обработка заявления публичным органом, ответственным за выдачу разрешительных документов.

После заполнения и подачи заявления в ответственный публичный орган, оно рассматривается и изучается специалистом, ответственным за изучение и обработку заявлений. Ответственный специалист публичного органа получает извещение по электронной почте или через МПВРД о поступлении новых заявлений. Заявление регистрируется в журнале входящих документов – на бумажном носителе или в электронном варианте (как компонент МПВРД) и запускается процесс изучения и обработки заявлений. Настоящий сценарий имеет место во всех публичных органах, ответственных за выдачу разрешительных документов. Ниже описаны этапы предлагаемого сценария:

1. Лицо, ответственное за прием заявлений в публичном органе, ответственном за выдачу разрешительных документов, получает извещение по электронной почте или через МПВРД о поступлении новых заявлений на выдачу разрешительных документов. Принятые заявления регистрируются в журнале учета поступающих заявлений (на бумажном носителе или в электронном виде (как компонент МПВРД);
2. заявление передается на исполнение ответственному специалисту публичного органа через МПВРД либо в бумажном виде посредством печати заявления и приложенных к нему документов;
3. ответственный специалист рассматривает заявление и весь комплект приложенных документов. В случае, если заявление было заполнено неправильно или содержит ложные сведения, специалист из публичного органа, ответственного за выдачу разрешительных документов, отказывает в таком заявлении, составляет обоснование для отказа и направляет просителю извещение об отклонении заявления;
4. если заявление принимается, ответственный специалист производит дополнительную электронную валидацию данных, содержащихся в формуляре заявления и приложенных документах. Он/она использует МПВРД для получения данных из информационных систем других публичных органов или использует прямой доступ к необходимым сведениям;
5. ответственный специалист проверяет оплату фактуры через систему Mpay или приложенное подтверждение произведенной оплаты;
6. если все данные верны и проситель удовлетворяет всем необходимым критериям для выдачи разрешительного документа, специалист заполняет формуляр разрешительного документа через МПВРД или в бумажной форме. Документ на бумажном носителе передается руководству учреждения на подпись;
7. специалист, ответственный за обработку заявления, извещает специалиста, ответственного за выдачу/доставку/вручение разрешительных документов о завершении оформления документа;
8. специалист, ответственный за выдачу/доставку/вручение, делает отметку в МПВРД о завершении процесса выдачи разрешительного документа. Разрешительный документ в бумажной форме сканируется и вносится в МПВРД;
9. МПВРД извещает просителя о завершении процесса обработки разрешительного документа;
10. в случае, если проситель не является пользователем системы МПВРД, и заявление подается в бумажной форме, по почте или непосредственно в офисе публичного органа, выдающего разрешения, МПВРД извещает служащего почтового отделения или специалиста публичного органа, принявшего заявление, о завершении процедуры рассмотрения заявления;
11. просителя извещают о завершении процедуры рассмотрения заявления;
12. разрешительный документ выдается просителю. В случае, если проситель попросил доставить разрешительные документы по своему адресу пребывания, публичный орган направляет разрешительные документы по почте или с помощью других служб доставки по адресу пребывания просителя;
13. учреждение, выдавшее разрешительный документ, регистрирует в МПВРД факт выдачи разрешительного документа;
14. разрешительный документ сохраняется в электронном виде в личном электронном досье просителя в системе МПВРД;
15. если любой другой публичный орган сделает запрос на получение любых сведений из выданного разрешительного документа, вся информация о данном разрешительном документе будет доступна через МПВРД.
16. Сценарий взаимодействия с лабораториями, участвующими в выдаче разрешительных документов.

Настоящий сценарий разработан в целях упрощения взаимодействия между просителем и лабораториями, участвующими в проведении лабораторных испытаний, необходимых для выдачи тех или иных разрешительных документов. Цель сценария – свести к минимуму посещения лабораторий просителем. После представления в лабораторию проб для проведения лабораторных испытаний и после завершения необходимых испытаний, их результаты передаются в электронном виде публичным органам, ответственным за выдачу разрешительных документов. Сценарий включает в себя следующие этапы:

1. после заполнения заявления на получение разрешительных документов проситель подает заявление, осуществляет оплату и заявлению присваивается единый идентификационный номер (ID);
2. проситель или инспектор, собравший пробы для испытаний, направляет пробы в профильную лабораторию;
3. проситель или инспектор, собравший пробы для испытаний, маркирует пробы единым идентификационным номером (ID) заявления, для связи соответствующих лабораторных испытаний с поданным формуляром заявления;
4. проситель или инспектор, собравший пробы для испытаний, заполняет лабораторный формуляр, указывая в нем единый идентификационный номер, почтовый и электронный адрес, куда необходимо отослать результаты лабораторных испытаний;
5. после получения результатов лабораторных испытаний, отчет о них вносится в систему МПВРД, имеющую интерфейс и роль, отведенную лабораториям. Отчет об испытаниях вносится в систему, при этом используется тот же единый идентификационный номер (ID), благодаря которому прилагаемый отчет привязывается к досье соответствующего заявления.

Если лаборатория не использует систему МПВРД, отчеты об испытаниях отправляются по почте, электронной почте или по факсу в орган, ответственный за выдачу нужного разрешительного документа, который прилагает его к формуляру/папке соответствующего заявления, используя для этого единый идентификационный номер (ID);

1. ответственное лицо публичного органа рассматривает и изучает формуляр заявления и прилагаемые документы, в том числе и отчет о результатах лабораторных испытаний.
2. Сценарий подачи разрешительных документов в публичные органы, которые требуют разрешительные документы.

После получения разрешительных документов от публичного органа, как правило, просители должны представить эти разрешительные документы в другие публичные органы. Например, необходимые разрешительные документы для экспорта, которые выдаются Национальным агентством по безопасности пищевых продуктов, запрашивается Таможенной службой в процессе оформления экспорта. Таким образом, предлагаемый сценарий упрощает передачу разрешительных документов, выданных органом, ответственным за их выдачу, непосредственно тем органам, которые их запрашивают, без физического участия просителя. МПВРД можно интегрировать с информационными системами других публичных органов (например, с Таможенной службой, Лицензионной палатой), и таким образом предложить прямой доступ к разрешительным документам, выданным конкретному просителю, и избежать необходимости в предъявлении нужного документа в бумажном носителе. Настоящий сценарий предусматривает следующие этапы:

1. если проситель заполняет заявление на выдачу разрешительного документа, он/она указывает в нем публичный орган и адрес, куда должен быть представлен разрешительный документ после его выдачи;
2. если пользователем системы является публичный орган, он получает извещение и доступ к разрешительным документам, выданным конкретному просителю;
3. если публичный орган не пользуется системой, разрешительный документ направляется органом, который его выдал, по почте, по электронной почте или с помощью другой службы доставки;
4. все разрешительные документы, выданные с помощью МПВРД, хранятся в МПВРД, так что любой публичный орган сможет получить доступ к любым сведениям, касающимся выданных разрешительных документов, в том числе к формуляру заявления, приложенным документам, отчетам о лабораторных испытаниях и т.д.

Это базовые сценарии в системе МПВРД, используемые для выдачи разрешительных документов. На этапе разработки подробных функциональных и нефункциональных требований рабочие процессы и сценарии будут описаны более подробно. МПВРД служит отправной точкой для разработки технической платформы с целью реализации Национального единого окна.

1. В целях обеспечения подлинности и сокращения объема сведений, хранящихся в системе, будет использоваться система классификаторов. Классификаторы будут разделены на международные, национальные и ведомственные.

Таким образом, будут использоваться, как минимум, следующие национальные классификаторы:

1. CUATM – классификатор территориально-административных единиц;
2. CTP – классификатор видов собственности;
3. CFOJ – классификатор организационно-правовых форм экономических агентов;
4. CAEM-2 – классификатор экономических видов деятельности.
5. Ведомственные классификаторы разрабатываются и применяются в рамках системы МПВРД только в случае отсутствия утвержденных национальных и международных классификаторов.
6. В целях обеспечения правильного формирования информационного ресурса МПВРД необходимо организовать доступ к информационным ресурсам следующих автоматизированных информационных систем:
7. платформа правительственных услуг:
8. электронная служба аутентификации и контроля доступа MPass – с целью аутентификации пользователей в системе;
9. цифровая подпись MSign;
10. электронный платежный сервис MPay – с целью осуществления и проверки платежей, по необходимости;
11. сервис протоколирования MLog.
12. Автоматизированная информационная система «Государственный регистр правовых единиц», содержащий данные по всем категориям правовых единиц, созданных на законной основе, с целью получения и подтверждения сведений о юридических лицах на предмет правильной комбинации IDNO, названия, шифра CUATM, шифра CAEM и т.д., что необходимо в случае регистрационного учета, внесения изменений или исключения сведений (содержит данные о юридических лицах);
13. Автоматизированная информационная система «Государственный регистр населения», содержащий данные о физических лицах, с целью получения и подтверждения учетных данных, изменений или исключений (содержит данные о физических лицах) и их проверки на предмет правильной комбинации IDNP, фамилии, имени, удостоверения личности;
14. автоматизированные информационные источники Специализированного предприятия в области кадастра, в которых содержатся данные о недвижимом имуществе – для подтверждения учетных данных о правильной комбинации кадастрового номера, адреса/местонахождения недвижимого имущества, и т.д.;
15. Автоматизированная информационная система «Государственный регистр территориально-административных единиц и улиц населенных пунктов Молдовы», в котором содержатся данные об административно-территориальных единицах, улицах, зданиях, расположении туристических объектов, структурах приема туристов, о туристических населенных пунктах и т.д.;
16. Автоматизированная информационная система «Единый регистр лицензий» - с целью получения сведений об экономических агентах, имеющих лицензии по областям деятельности;
17. Автоматизированная информационная система «Текущий счет налогоплательщика» – с целью получения налоговых сведений о предпринимателях, подавших заявление на получение разрешительного документа;
18. Государственный регистр транспорта – с целью получения технических, экономических и юридических сведений об автотранспортных средствах, тракторах, машинах и специальных механизмах дорожного строительства, орошения и сельского хозяйства, прицепах к ним, судах морского флота, стационарных и мобильных устройствах, работающих на двигателях внутреннего сгорания и о других перечисленных агрегатах, а также об их владельцах;
19. Государственный регистр водителей автотранспорта – с целью получения сведений о водителях транспортных средств, лицах, получающих водительские документы, экономических агентах, занимающихся подготовкой и обучением водителей и выдачей им документов.

Интероперабельность информационных систем обеспечивается посредством правительственной платформы интероперабельности „MConnect”, в которой используются веб-сервисы и стандарты/протоколы безопасности, такие как SOAP, HTTPS и т.д.

**Глава VIII. Технологическое пространство МПВРД**

1. МПВРД реализуется посредством внедрения информационной системы, созданной на основе технологической концепции MCloud. Базовыми компонентами архитектуры МПВРД являются:
2. Правительственное облако (MCloud);
3. Правительственная платформа регистров и разрешительных документов (ППРРД);
4. рабочие станции государственных подразделений, участвующих в процессе выдачи разрешительных документов;
5. компьютеризованные единицы подрядчиков (оснащенные ПК, ноутбуками, планшетами), которым нужна такая услуга.
6. Техническая инфраструктура МПВРД будет размещена на правительственной технологической платформе MCloud. Функциональное пространство МПВРД включает в себя все услуги и техническую инфраструктуру, предоставляемые владельцем платформы Mcloud, такие как PaaS и IaaS.
7. Архитектурой МПВРД является SOA, что позволяет МПВРД интегрироваться со всеми услугами Mcloud и со всеми электронными услугами, предлагаемыми Центром электронного управления, такими как Mpay, Msign, Mpass, Mnotify, а также с другими информационными системами других публичных органов.
8. Благодаря тому, что клиентским интерфейсом МПВРД послужит веб-браузер, каких-либо существенных дополнительных ресурсов, как технических, так и программных, не понадобится.
9. Доступ к МПВРД обеспечивается с помощью любого аппарата, подключенного к Интернету.

**Глава IX. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К МПВРД**

1. Требования к информационной безопасности и защите

1) Основные требования

Информационная безопасность означает защиту информационных ресурсов от намеренных или случайных действий естественного или искусственного характера, в результате которых наносится ущерб владельцам и пользователям системы.

Комплексная система информационной безопасности представляет собой сочетание организационно-правовых и экономических мер, а также технологических программных средств и оборудования, ориентированных на обеспечение необходимого уровня целостности, конфиденциальности и доступности информационных ресурсов.

2) Базовые задачи информационной безопасности обеспечивают:

1. целостность информации – защита от изменений функционала системы и от уничтожения данных;
2. конфиденциальность – защита от несанкционированного доступа к данным;
3. защита доступности – защита от блокирования авторизованных пользователей, имеющих право доступа к информационным ресурсам;

3) Главные механизмы обеспечения информационной безопасности:

1. аутентификация и авторизация информации;
2. управление доступом к информации;
3. учет действий пользователей информационной системы;
4. шифрование информации;
5. информационный аудит;
6. процедуры восстановления в случае сбоя.

Главная цель, которую преследует информационная защита в рамках МПВРД, заключается в предупреждении любого неоправданного вмешательства в ее функционал, а также любых попыток изъятия и изменения данных, что могло бы повлечь функциональные нарушения или порчу структурных элементов.

4) Риски, связанные с информационной безопасностью

Риск означает возможное событие или действие, ориентированное на причинение ущерба информационным ресурсам или инфраструктуре.

Главные угрозы информационной безопасности:

1. нарушение конфиденциальности информации;
2. нарушение логической и физической целостности информации;
3. внедрение в программные продукты и в оборудование таких компонентов, которые осуществляют функции, непредусмотренные документацией этих продуктов;
4. уничтожение, порча, подавление или радиоэлектронное уничтожение систем обработки информации, телекоммуникационных и коммуникационных систем;
5. утечка информации по техническим каналам;
6. установка электронного оборудования в целях перехвата на технические средства обработки информации, хранения данных и их распространения по каналам коммуникации, а также в служебных помещениях государственных органов;
7. несанкционированный доступ к информационным ресурсам в банках и базах данных;
8. нарушение правовых ограничений в отношении распространения информации.