

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУ ТО ЦИТТО
_____ А.Р.Усманов
«_____» _____ 2026г.

РЕГЛАМЕНТ
информационного взаимодействия
АИС «Портал сервисов для ОИВ»

Версия 2.0

Тюмень, 2026г.

Оглавление

Таблица изменений	3
Термины и сокращения.....	4
1. Общие положения	5
2. Состав АИС «Портал сервисов для ОИВ».....	5
3. Порядок взаимодействия при создании и использовании сервиса	5
4. Использование существующего сервиса.....	6
5. Порядок обновления ИС.....	6
6. Порядок выявления и исправления ошибок в Системе.....	7
7. Внесение изменений в систему по запросу.....	7
8. Порядок оказания консультационной поддержки по работе в системе.....	7

Термины и сокращения

ТО	Тюменская область
АИС	Автоматизированная информационная система
ГУ	Государственное учреждение (-я)
ИОГВ	Исполнительные орган (-ы) государственной власти
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СЭД	Система электронного документооборота и делопроизводства
Сервис	Автономная информационная система в составе АИС «Портал сервисов для ОИВ»

1. Общие положения

Настоящий регламент является документом, предназначенным для определения состава АИС «Портал сервисов для ОИВ» и порядка взаимодействия участников.

В регламенте используются следующие термины и определения:

Оператор – Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (ГКУ ТО «ЦИТТО»).

Уполномоченный орган – Департамент информатизации Тюменской области.

Владелец сервиса — ИОГВ ТО или ГУ, ответственное за наполнение и использование сервиса, созданного по его запросу.

Пользователи – должностные лица ИОГВ ТО, ОМСУ ТО, работники подведомственных им учреждений и иные лица, определенные Владельцем **сервиса**.

Служба технической поддержки - служба технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru>.

2. Состав АИС «Портал сервисов для ОИВ»

Состав АИС «Портал сервисов для ОИВ» и Владельцы сервисов определены в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

3. Порядок взаимодействия при создании и использовании сервиса

3.1. Исполнительный орган государственной власти Тюменской области или государственное учреждение при необходимости создания сервиса направляет письменный запрос в Уполномоченный орган с указанием следующей информации:

- цель и наименование сервиса;
- ответственное лицо для работы с АИС «Портал сервисов для ОИВ»;
- перечень данных, планируемых для использования в сервисе.

3.2. Уполномоченный орган совместно с Оператором рассматривает запрос и принимает решение о создании сервиса, сроках создания в течение 30 дней со дня поступления запроса.

Если в запросе не указана, либо указана не полностью информация предусмотренная п. 3.1. настоящего Регламента, либо аналогичный сервис уже создан в АИС «Портал сервисов для ОИВ», то Уполномоченный орган направляет отказ инициатору данного запроса.

При принятии решения о создании сервиса Уполномоченный орган направляет запрос Оператору для выполнения работ в соответствии с п. 3.3.

3.3. Оператор в рамках заранее оговоренного срока (п 3.2.) реализует сервис в АИС «Портал сервисов для ОИВ», предоставляет ответственному права с учетом его

роли в сервисе, а также обеспечивает консультативную поддержку в использовании функционала АИС «Портал сервисов для ОИВ».

3.4. При смене ответственного лица Владелец реестра информирует Оператора в течение 5 рабочих дней со дня прекращения полномочий ответственного лица и обеспечивает назначение нового ответственного лица.

3.5. Владельцу сервиса запрещается собирать, обрабатывать и хранить в АИС «Портал сервисов для ОИВ» следующие данные:

- биометрические персональные данные — сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность и которые используются для установления личности субъекта персональных данных;

- специальные персональные данные — персональные данные, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни.

- иные персональные данные позволяющие однозначно идентифицировать человека.

3.6. Оператор имеет право проводить регулярные проверки на наличие в АИС «Портал сервисов для ОИВ» данных, указанных в п. 3.5. В случае обнаружения таких данных, Оператор оставляет за собой право их удаления из АИС «Портал сервисов для ОИВ» с предварительным уведомлением Владельца сервиса.

3.7 Пользователь имеет право обратиться к Оператору за получением протокола работы Сервиса путем создания заявки через службу технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru/>. Обязательно указывается ФИО, должность, отдел, наименование сервиса, временной промежуток за который требуется протокол.

4. Использование существующего сервиса

Предоставление доступа пользователей к существующим сервисам АИС «Портал сервисов для ОИВ» осуществляется путем направления заявки через службу технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru/>. Обязательно указывается ФИО, должность, отдел и наименование сервиса к которому требуется подключение, цель подключения.

Оператор на основании заявки в службу технической поддержки Правительства Тюменской области согласует доступ к сервису с Владельцем сервиса.

Срок отработки заявки Оператором - не более 10 рабочих дней с даты регистрации заявки. Основанием для отказа является неполное и/или некорректное представление заявителем информации, отсутствие согласования Владельца сервиса.

5. Порядок обновления

5.1. Обновление АИС проводится Оператором.

5.2. Решение об обновлении и сроки обновления АИС определяются Оператором АИС по согласованию с Уполномоченным органом.

5.3. Оповещение об обновлении АИС осуществляется следующим образом:

5.3.1. Оператор АИС оповещает по электронной почте:

- пользователей уполномоченного органа
- службу технической поддержки

5.4. В экстренных случаях оповещение может проводиться непосредственно по факту обновления АИС. К экстренным случаям относятся проблемы в работе АИС, влияющие на ее ключевые функции и доступность.

5.5. Пользователи АИС обязаны выполнять указания Оператора АИС по завершении работы в Системе в срок, указанный в уведомлении о проведении обновления.

6. Порядок выявления и исправления ошибок в Системе

Инцидент – неопределённое состояние, внештатная ситуация, ошибка или любое другое отклонение от стандартной работы АИС. Право на создание инцидента имеет каждый участник информационного взаимодействия.

6.1. При возникновении инцидента пользователи направляют обращение в электронной форме на службу технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru> с подробным описанием ошибки, скриншотами экрана, видеозаписями действий, приведших к ошибке, и т. д.

6.2. Обращение направляется на вторую линию поддержки Оператору АИС.

6.4. Обращение обрабатывается Оператором АИС.

6.5. После решения инцидента пользователю направляется уведомление о результате решения инцидента.

7. Внесение изменений в систему по запросу

Участник информационного взаимодействия вправе сформировать предложение по улучшению текущего функционала АИС, его оптимизации и развитию. Заявка принимается на электронный адрес <https://sd.72to.ru>. Оператор АИС в течении 10 рабочих дней производит анализ поступившего предложения на предмет целесообразности реализации и в случае принятия положительного решения, ответным письмом сообщает о плановых сроках реализации и внедрения указанного предложения. Так же Оператор АИС вправе отказать, при этом в ответе на заявку будут указаны соответствующие обоснования причинах отказа.

8. Порядок оказания консультационной поддержки по работе в системе

Участник информационного взаимодействия для получения консультационной поддержки по вопросам использования и наполнения базы данных имеет право обратиться в электронной форме на электронный адрес службы технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru>.

Приложение №1. Состав АИС «Портал сервисов для ОИВ»

№	Наименование сервиса
1	Сервис «ФИАС»
2	Сервис «ЕГРЮЛ/ЕГРИП»
3	Сервис «Генератор случайных чисел»
4	Многофункциональный сервис обмена информацией в Тюменской области, используемый для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.