

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА**

(том 1)

На 20 листах

Саранск, 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

Перечень сокращений .....	3
1. Общие сведения .....	4
1.1. Область применения .....	4
1.2. Краткое описание возможностей .....	4
1.3. Уровень подготовки администратора .....	5
1.4. Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначена Система.....	5
2. Структура Системы.....	7
2.1. Сведения о Системе в целом и ее частях .....	7
2.1.1. Комплекс технических средств Системы .....	7
2.1.2. Структура программного обеспечения .....	8
2.1.3. Параметры общего программного обеспечения .....	9
2.1.4. Параметры специального программного обеспечения (СПО) .....	9
2.1.5. Описание функционирования системы и ее частей.....	9
2.1.6. Методы и средства разработки программного обеспечения .....	10
2.1.7. Средства, расширяющие возможности операционной системы... ..	11
2.2. Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением .....	11
2.2.1. Аппаратное обеспечение .....	11
2.2.2. Программное обеспечение .....	12
3. Описание операций по настройке и проверке .....	13
3.1. Управление пользователями Портала.....	13
3.1.1. Создание контент-менеджеров и администраторов Портала .....	13
3.2. Управление контентом .....	14
3.2.1. Контент Портала .....	14
3.3. Мониторинг Портала .....	15
4. Аварийные ситуации.....	17
5. Рекомендации по освоению.....	19

**Перечень сокращений**

<b>Сокращение</b>	<b>Описание</b>
Портал, РПГУ, Система	Региональный портал государственных и муниципальных услуг
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
Контент	информация, созданная и направленная на конечного пользователя или аудиторию
ЛК	Личный кабинет
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета
СПО	Специальное программное обеспечение
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ФРГУ	Федеральный реестр государственных услуг
ЕПГУ	Единый портал государственных услуг
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
СИУ	Система исполнения услуг
СУБД	Система управления базами данных
ПО	Программное обеспечение

## **1. Общие сведения**

### **1.1. Область применения**

Настоящий документ описывает порядок работы пользователя – администратора с Региональным порталом государственных и муниципальных услуг (далее – Портал, Система, РПГУ).

### **1.2. Краткое описание возможностей**

РПГУ предназначен для решения следующих задач:

- предоставление государственных услуг в электронном виде на региональном уровне внутри собственной инфраструктуры, а также предоставление услуг, не выведенных на ЕПГУ;
- обеспечение интеграции с системой исполнения электронных регламентов услуг (АИС «СИЭР») и иными ведомственными информационными системами;
- интеграция с федеральным реестром государственных услуг, которая позволяет в реальном режиме обновлять на РПГУ информацию о перечне и содержании предоставляемых услуг;
- создание платформы для размещения неограниченного количества услуг, предоставляемых коммерческими структурами;
- гибкий интерфейс РПГУ в стиле Единого портала Госуслуг, позволяет корректно отображать на мобильных устройствах, навигацию на РПГУ и обеспечивает максимальное удобство работы и быстрый доступ к требуемым услугам;
- типовое решение РПГУ предоставляет инструмент оперативной публикации новых форм услуг, это обеспечивает значительное ускорение процесса вывода новых услуг на РПГУ, а также более быстрое предоставление новых услуг жителям региона;
- внедрение типового решения РПГУ позволяет региональным органам власти обеспечить предоставление гражданам расширенного перечня услуг в

электронном виде, оперативно размещать на РПГУ наиболее популярные региональные сервисы для граждан.

### **1.3. Уровень подготовки администратора**

Требования к администратору:

- базовые знания СУБД MySQL 5.7 (создание БД, прогон скриптов, анализ ошибок);
- навыки работы со следующими программными инструментом «1С Битрикс».

Обязанности администратора:

#### **1. Базовая настройка Системы:**

- триггеры выполнения задач;
- уровни логирования.

#### **2. Обеспечение непрерывности работы:**

- установка обновлений Системы;
- мониторинг логов Системы;
- бэкапирование БД и настроек Системы;
- решение текущих проблем по ходу эксплуатации;
- восстановление после сбоев.

### **1.4. Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначена Система**

Система обеспечивает автоматизацию процессов предоставления государственных, муниципальных и коммерческих услуг в многофункциональных центрах, коммерческих структурах.

Портал предназначен для информирования физических и юридических лиц:

- о государственных и муниципальных услугах;
- государственных функциях по контролю и надзору;
- об органах государственной власти;
- об органах местного самоуправления.

На портале предусмотрена возможность обращения граждан, связанного с функционированием Портала.

Портал предоставляет возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Портал доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным или муниципальным услугам.

## **2. Структура Системы**

### **2.1. Сведения о Системе в целом и ее частях**

Портал функционирует на серверном оборудовании Заказчика.

Структура Портала организуется в виде разделов, отражающих деятельность органов государственной власти по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг, информирования граждан об основных вопросах, связанных с этим, а также предоставления интерактивных сервисов.

Структурно Портал содержит открытую и закрытую части.

«Открытая часть портала» предназначена для организации публичного доступа к Системе авторизованных и неавторизованных пользователей посредством сети Интернет с применением web-обозревателя.

«Закрытая часть портала» предназначена для обеспечения служебной работы с целью модерации, организации обратной связи с пользователями, анализа статистических данных, управления настройками Системы, актуализации нормативно-справочной информации, а также для хранения оперативных и архивных данных Системы, сведений о зарегистрированных пользователях Открытой части портала, нормативно-справочной информации, информация о проектах в виде текстовой или иной формы, включая фотографические и иные электронные документы, данные загружаемые пользователями. Доступ к Закрытой части портала осуществляется с использованием web-обозревателя посредством сети Интернет.

#### **2.1.1. Комплекс технических средств Системы**

Описание сервера и его характеристик приведено в таблице (Таблица 1).

Таблица 1 – Описание комплекса технических средств Системы

Имя сервера	Внутренний (локальный) IP	Наименование приложения (компонента)	CPU	Кол-во ядер	RAM, ГБ	HDD, ГБ
portal	10.***.**.**	Портал	GenuineIntel	24	56	2x500

### 2.1.2. Структура программного обеспечения

При разработке использованы технологии, обеспечивающие корректную работу клиентского программного обеспечения Системы на персональных компьютерах под управлением операционных систем Windows, Unix/Linux, MacOS.

Экранные формы, интерактивные элементы интерфейса Системы совместимы с браузерами:

- Microsoft Internet Explorer версии 11 или более поздней;
- Mozilla Firefox версии 65 или более поздней;
- Safari версии 7 или более поздней;
- Google Chrome версии 72 или более поздней.

Открытая часть системы адаптирована для индексации основных поисковых систем.

СПО функционирует как «тонкий клиент» (без установки дополнительного ПО у пользователя).

Для функционирования Портала применяется Mariadb - промышленная СУБД, поддерживающая реляционную структуру хранения данных.

В качестве операционной системы серверного программного обеспечения используется Centos 7.0.

Для создания клиентского приложения использован фреймворк Angular, а также скриптовый язык общего назначения PHP

В качестве веб-сервера используется простой, быстрый и надёжный сервер Nginx.



### **2.1.3. Параметры общего программного обеспечения**

В состав общего программного обеспечения входят программные средства операционной системы, средства интеграции, системы управления базами данных и пр. Совокупность данных программных средств обеспечивает открытую архитектуру Системы.

Общее программное обеспечение обеспечивает:

- штатное функционирование комплекса технических средств Системы;
- функционирование специального программного обеспечения;
- взаимодействие с периферийными устройствами;
- сетевое взаимодействие;
- другие необходимые общесистемные функции.

Сервер базы данных обладает транзакционными механизмами, обеспечивает декларативную ссылочную целостность, имеет встроенные средства восстановления данных после аварии, позволяет наращивать производительность путем увеличения вычислительной мощности без изменений на прикладном уровне.

### **2.1.4. Параметры специального программного обеспечения (СПО)**

Специальное программное обеспечение отвечает следующим требованиям:

- высокая степень готовности для решения поставленных задач;
- совместимость программных продуктов в части используемых технических средств, системного программного обеспечения и общесистемной инфраструктуры в пределах требований к техническому обеспечению, а также их информационная совместимость в пределах требований к информационному обмену.

### **2.1.5. Описание функционирования системы и ее частей**

Компонентная схема Портала приведена на рисунке (Рисунок 1).

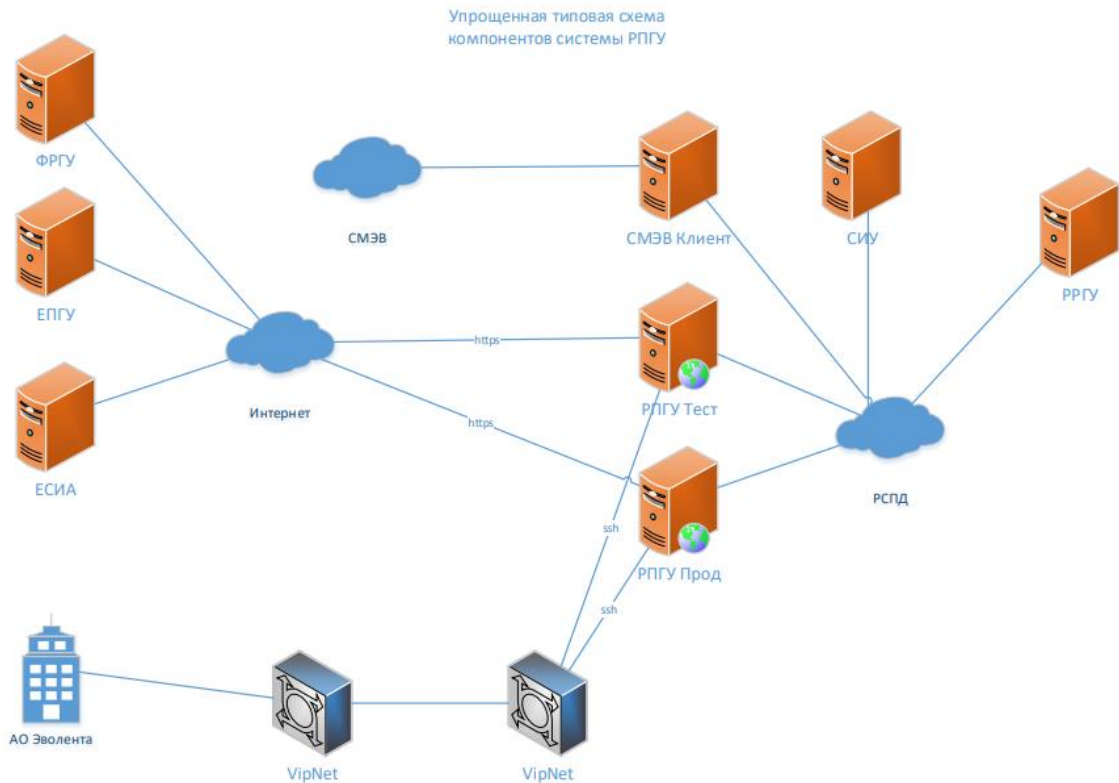


Рисунок 1 – Компонентная схема Портала

Функционирование Системы обеспечивается посредством:

- Администрирования операционной системы сервера и установленных на нем приложений (СУБД, веб-сервер, кеш-сервер и др.),
- Мониторинга работы оборудования и приложений,
- Ведения журналов (логов),
- Ведения исходного кода,
- Обновлений СПО,
- Оптимизации настроек программного обеспечения,
- Мониторинга работы Портала.

#### 2.1.6. Методы и средства разработки программного обеспечения

В качестве средств разработки ПО Портала используется «1С-Битрикс: Управление сайтом» - это профессиональная система для создания и управления интернет-проектами.

«1С-Битрикс: Управление сайтом» обеспечивает быстроедействие в

условиях ограниченности ресурсов на виртуальном хостинге, а также высокую производительность для портала с большой посещаемостью и высокими пиковыми нагрузками, например, в момент подачи электронных заявлений по наиболее массовым социально-значимым государственным услугам.

«1С-Битрикс: Управление сайтом» состоит из 26 модулей для управления всем порталом, включая контент, сервисы, новости, и тд.

Для обеспечения высокого уровня защищенности сайтов от взломов для «1С-Битрикс: Управление сайтом» проведен независимый аудит информационной безопасности.

Обновление «1С-Битрикс: Управление сайтом» выполняется по технологии SiteUpdate. Обновления не затрагивают публичную часть сайта, не нарушают контент и полностью исключают потерю данных.

#### **2.1.7. Средства, расширяющие возможности операционной системы**

Средства, расширяющие возможности ОС не предусмотрены.

### **2.2. Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением**

#### **2.2.1. Аппаратное обеспечение**

Для работы с Системой должны быть выполнены следующие требования к техническим средствам:

1) Рабочее место пользователя должно состоять из следующих технических средств:

- системный блок;
- монитор;
- клавиатура и мышь.

**Примечание** - допускается использование других технических средств, обладающих аналогичным функционалом (ноутбуки, нетбуки и прочее).

2) Технические средства должны иметь характеристики не хуже следующих:

- процессор с частотой 2.0 ГГц и выше;
- оперативная память объемом не менее 4096 МБ;
- свободное дисковое пространство объем не менее 30 ГБ.

3) Технические средства рабочего места пользователя должны быть исправны.

4) Рабочее место должно быть подключено к электросети.

5) Рабочее место должно быть подключено к сети Интернет (корпоративной сети, в которой осуществляется функционирование Подсистемы).

6) Сетевое оборудование рабочего места должно быть исправно.

### **2.2.2. Программное обеспечение**

Используемое серверное программное обеспечение: Centos 7.0, Mariadb.

Для работы с Порталом на рабочем месте пользователя должны использоваться:

- операционная система Microsoft Windows версии 7/8/10/11;
- веб-браузер:
- Google Chrome версии 50 и выше;
- Mozilla Firefox версии 50 и выше;
- Internet Explorer версии 11 и выше;
- Opera версии 45 и выше.

## 3. Описание операций по настройке и проверке

### 3.1. Управление пользователями Портала

Управление учетными записями пользователей Портала обеспечивается с помощью инструментов ПО «1С-Битрикс: Управление сайтом».

Пользователю Портала рекомендуется пройти курс администратора: [https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/index.php?COURSE\\_ID=35&INDEX=Y](https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/index.php?COURSE_ID=35&INDEX=Y).

#### 3.1.1. Создание контент-менеджеров и администраторов Портала

Для создания нового контент-менеджера и/или администратора Портала необходимо для пользователя Портала указать необходимую группу. Для этого требуется выполнить следующие действия:

- 1) перейти в раздел «Настройки» (пункт 1, Рисунок 2);
- 2) выбрать подраздел «Список пользователей» в подразделе «Пользователи» (пункт 2, Рисунок 2);
- 3) в списке пользователей Портала найти необходимого пользователя (пункт 3, Рисунок 2);

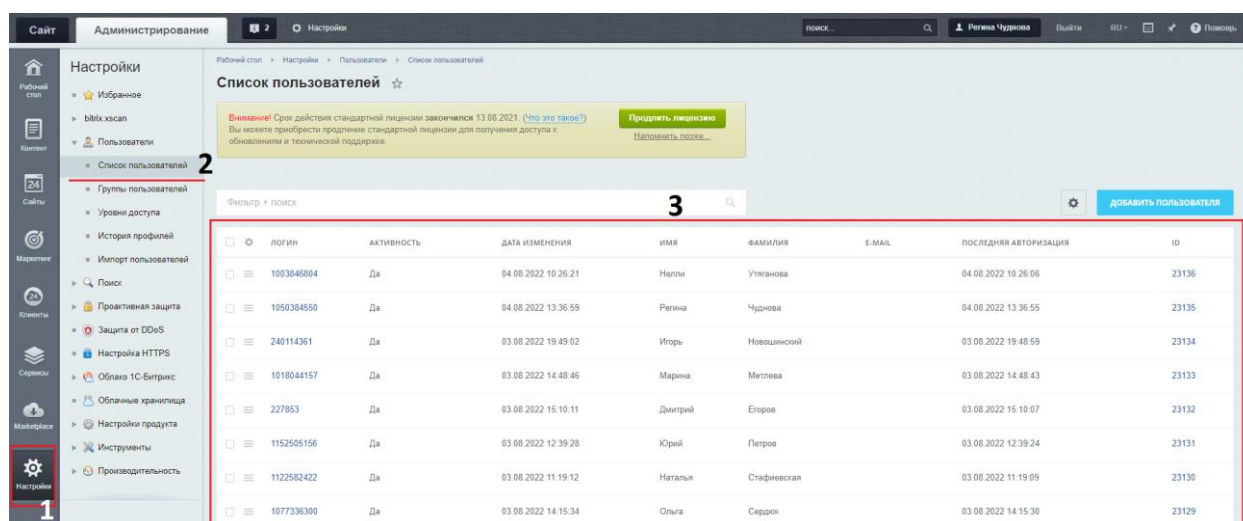


Рисунок 2 – Подраздел «Список пользователей»

**Примечание** - в списке отображаются пользователи, которые были авторизованы на Портале. Авторизация на Портале происходит через ЕСИА.

- 4) перейти в режим редактирования данных пользователя и выбрать вкладку «Группы» (Рисунок 3);

5) выбрать необходимую группу из списка и сохранить внесенные изменения.

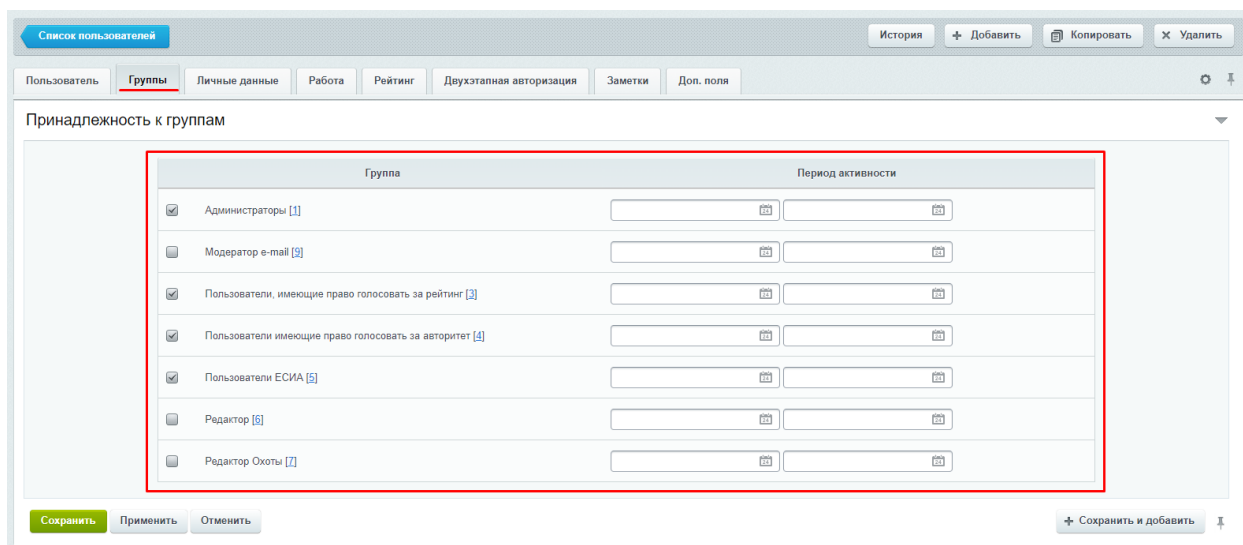


Рисунок 3 – Форма редактирования данных пользователя, вкладка «Группы»

## 3.2. Управление контентом

Управление контентом Портала обеспечивается с помощью инструментов ПО «1С-Битрикс: Управление сайтом».

Пользователю Портала рекомендуется пройти курс по управлению контентом: [https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/index.php?COURSE\\_ID=34](https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/index.php?COURSE_ID=34).

### 3.2.1. Контент Портала

Пользователю предоставлена возможность работы со следующим контентом портала (Рисунок 4):

- «Структура сайта» – структура проекта, формируется при установке «1С Битрикс». Содержит все файлы и папки проекта, в которые предоставлена возможность загрузки и группировки различных файлов;
- «Оплата» – содержит информацию о платных услугах;
- «FRGU» – содержит данные, поступающие из ФРГУ, такие как:
  - адреса МФЦ;
  - документы;
  - услуги МФЦ;
  - процедуры и т.д.

- «Новости» - данный информационный блок предназначен для работы с новостями Портала;
- «Информация» – используется для работы с информацией Портала, например, о комиссариате, юридической информации и т.д.;
- «Личный кабинет» - предназначен для работы с данными личного кабинета пользователя;
- «Справочник» – данный информационный блок служит для работы со справочниками Портала;
- «Инфоблоки», «Highload-блоки» – инструменты для управления созданными информационными блоками.

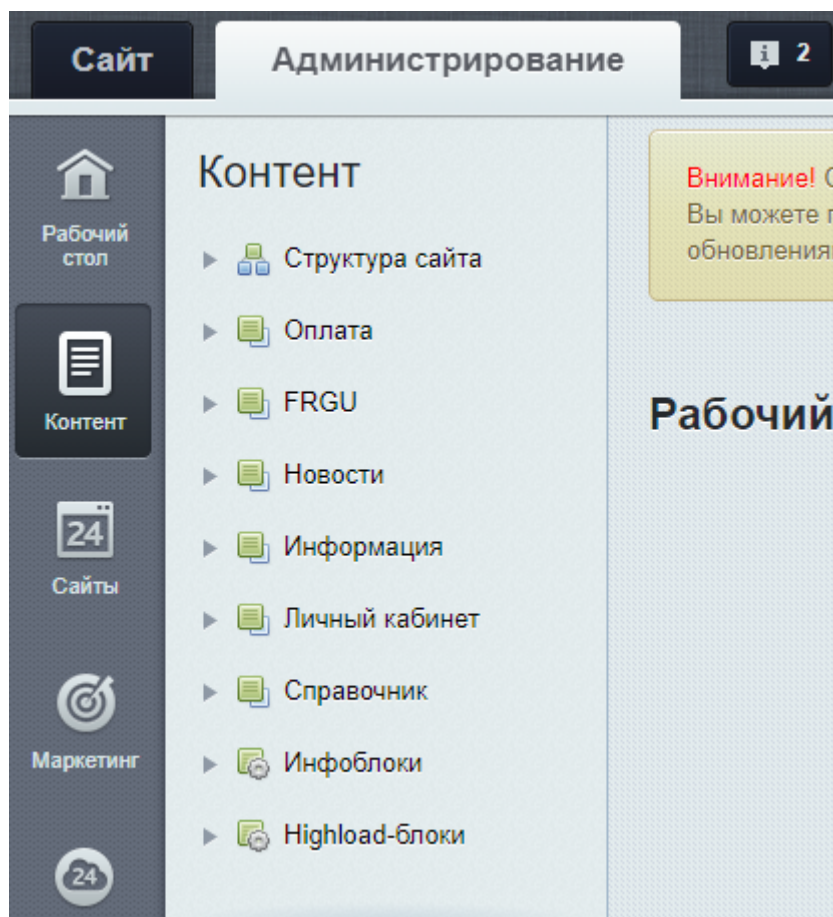


Рисунок 4 – Контент Портала

### 3.3. Мониторинг Портала

Пользователю необходимо совершать мониторинг скриптов, указанных в документе «Инструкция по развертыванию Портала».

В случае возникновения проблем следует просматривать логи ошибок для их устранения.



#### 4. Аварийные ситуации

В таблице ниже (Таблица 2) приведен перечень типовых аварийных ситуаций (отказов и сообщений на Портале) и действия по их устранению.

Таблица 2 – Перечень аварийных ситуаций и действия по их устранению

№	Ошибка / отказ	Причина	Действия по устранению
1.	Стартовая страница недоступна	Система неработоспособна из-за аварии, либо находится в процессе обновления.	Обратиться к администратору.
2.	Ошибка авторизации (невозможно войти в пользовательский интерфейс)	введен неверный логин или пароль. истек срок действия пароля. пользователь заблокирован.	ввести корректные логин / пароль, либо восстановить их; сменить пароль с истекшим сроком действия (средствами ОС рабочей станции); обратиться к администратору относительно блокировки учетной записи).
3.	Ошибка при доступе к объекту (реестр, справочник)	Недостаточно прав для доступа к объекту.	Обратиться к администратору / непосредственному руководителю относительно

№	Ошибка / отказ	Причина	Действия по устранению
			назначенной роли и прав доступа.
4.	Ошибка при заполнении формы с данными	не заполнены обязательные поля; поля заполнены некорректно.	заполнить поля, отмеченные на форме как «обязательные для заполнения»; проверить корректность заполнения полей (тип данных, длину, ограничения по формату ввода, синтаксис и т. п.)

## **5. Рекомендации по освоению**

При освоении программного обеспечения Портала рекомендуется придерживаться последовательности выполнения операций, изложенных в настоящем руководстве.

