



Правительство Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.04.2020 № 248

О региональной государственной информационной системе Нижегородской области «Центр управления регионом»

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», в целях повышения эффективности реализации полномочий органов исполнительной власти Нижегородской области и государственных органов Нижегородской области (далее соответственно – ОИВ, ГО) в части рассмотрения обращений и сообщений граждан Правительство Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Создать региональную государственную информационную систему Нижегородской области «Центр управления регионом» (далее – РГИС ЦУР).

2. Утвердить прилагаемое Положение о региональной государственной информационной системе Нижегородской области «Центр управления регионом».

3. Определить государственное автономное учреждение Нижегородской области «Центр координации проектов цифровой экономики» оператором РГИС ЦУР.

4. Установить, что:

подключение ОИВ, ГО, органов местного самоуправления Нижегородской области (далее – ОМСУ), подведомственных организаций к РГИС ЦУР осуществляется поэтапно в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия участников государственной информационной системы Нижегородской области «Центр управления регионом» (далее – Регламент информационного взаимодействия участников РГИС ЦУР), утверждаемым министерством информационных технологий и связи Нижегородской области;

состав подключаемых к РГИС ЦУР ОИВ, ГО, ОМСУ, подведомственных организаций, сроки начала обработки поступающих на рассмотрение обращений и сообщений граждан с использованием РГИС ЦУР устанавливаются министерством информационных технологий и связи Нижегородской области.

5. Министерству информационных технологий и связи Нижегородской области в двухнедельный срок с даты опубликования настоящего постановления:

разработать и утвердить Регламент информационного взаимодействия участников РГИС ЦУР;

разработать и утвердить Регламент предоставления сетевого доступа для рабочих мест пользователей к ресурсам РГИС ЦУР;

разработать и утвердить состав подключаемых к РГИС ЦУР ОИВ, ГО, ОМСУ, подведомственных организаций и сроки начала обработки поступающих на рассмотрение сообщений граждан с использованием РГИС ЦУР.

6. Рекомендовать ОМСУ осуществлять с использованием РГИС ЦУР обработку поступающих обращений и сообщений граждан.

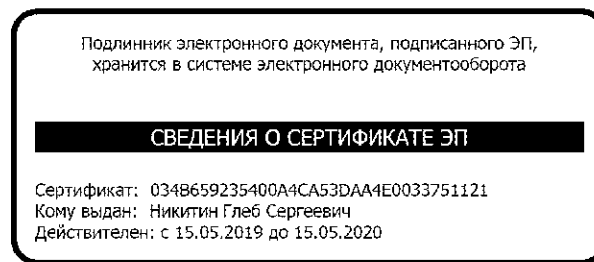
7. Финансирование мероприятий по обеспечению функционирования РГИС ЦУР осуществлять за счет средств областного бюджета в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных государственной программой

Нижегородской области «Информационное общество Нижегородской области», утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 30 апреля 2014 г. № 300.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Нижегородской области Бетина А.А.

9. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор



Г.С.НИКИТИН

ПОЛОЖЕНИЕ
о региональной государственной информационной системе
Нижегородской области «Центр управления регионом»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет цели и задачи создания региональной государственной информационной системы Нижегородской области «Центр управления регионом» (далее – РГИС ЦУР), состав данных РГИС ЦУР, участников информационного взаимодействия, вопросы доступа к данным РГИС ЦУР.

2. В целях реализации настоящего Положения используются следующие термины и сокращения:

Система приема сообщений – единая система приема и обработки сообщений по вопросам деятельности органов исполнительной власти Нижегородской области, государственных органов Нижегородской области, органов местного самоуправления Нижегородской области;

ведомственный контур – ведомственный контур безопасности информации РГИС ЦУР, предназначенный для обработки информации, не содержащей персональные данные и иную информацию ограниченного доступа; в ведомственном контуре РГИС ЦУР допускается обработка общедоступной информации и обезличенных данных;

задача с отложенным решением – задача, которую невозможно решить в срок, установленный для обработки обращения или сообщения гражданина и предоставления ответа на него, и по которой первичный ответ содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса. Срок ответа на задачу с отложенным решением (обращение гражданина) не может превышать 60 дней, первичный ответ должен быть направлен в тридцатидневный срок с момента регистрации обращения;

закрытый контур – закрытый контур безопасности информации РГИС ЦУР, предназначенный для обработки и хранения персональных данных;

иные организации – коммерческие и некоммерческие организации, выполняющие работы и оказывающие услуги в рамках решения проблем по обращениям и сообщениям граждан;

исполнитель – роль пользователя РГИС ЦУР, позволяющая формировать ответ на обращение или сообщение гражданина с использованием шаблона ответа и направлять его на согласование;

контролер – роль пользователя РГИС ЦУР, позволяющая выполнять функции проверки и согласования ответов на обращения и сообщения

граждан, их деобезличивания, вывода на бланк, отправки в Систему приема сообщений или выгрузки в СЭДО;

модератор – роль пользователя РГИС ЦУР, позволяющая выполнять функции проверки и подтверждения автоматической рубрикации обращения или сообщения гражданина, обезличивания обращения или сообщения и направления его на исполнение;

обращение гражданина – в настоящем Положении термин применяется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»;

ОИВ, ГО – органы исполнительной власти Нижегородской области и государственные органы Нижегородской области;

ОМСУ – органы местного самоуправления Нижегородской области;

оператор – роль пользователя РГИС ЦУР, позволяющая выполнять функции предварительной обработки поступающих обращений граждан, включая выявление обращений, содержащих рекламу или ненормативную лексику, аналогичных обращений, функции контроля и подтверждения автоматически сформированных задач по обращениям, а также отправки их модераторам;

подведомственные организации – организации, находящиеся в ведении органов исполнительной власти Нижегородской области, государственных органов Нижегородской области или ОМСУ (далее – подведомственные организации);

РПГУ – государственная информационная система Нижегородской области «Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области»;

сообщение гражданина – электронное сообщение, поступившее от гражданина, объединения граждан или юридического лица в Систему приема сообщений либо размещенное в социальных сетях через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

СЭДО – система электронного документооборота Нижегородской области;

шаблон ответа – проект ответа на обращение или сообщение гражданина по конкретной тематике, который по результату его обработки дополняется сведениями, касающимися специфических обстоятельств решения вопроса, обозначенного в обращении или сообщении.

3. РГИС ЦУР является региональной государственной информационной системой Нижегородской области, предназначенной для автоматизированной поддержки подготовки ответов на обращения и сообщения граждан.

4. РГИС ЦУР является собственностью Нижегородской области.

5. Информация, содержащаяся в РГИС ЦУР, является

государственным информационным ресурсом Нижегородской области.

6. Оператор РГИС ЦУР осуществляет полномочия обладателя информации, содержащейся в РГИС ЦУР.

7. Размещение, передача, обработка и хранение информации, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, и иной информации, доступ к которой ограничен законодательством Российской Федерации (за исключением персональных данных), в РГИС ЦУР запрещены.

8. В закрытом контуре РГИС ЦУР осуществляется обработка персональных данных, содержащихся в обращениях и сообщениях граждан, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», за исключением биометрических персональных данных и персональных данных специальных категорий.

II. Цели и задачи создания РГИС ЦУР

9. Целями создания РГИС ЦУР являются повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки обращений и сообщений граждан, обеспечения контроля за решением проблем граждан и получения ими качественных ответов, а также формирование для Правительства Нижегородской области сводных аналитических данных по проблемам населения Нижегородской области.

10. Задачами РГИС ЦУР являются:

обеспечение приема обращений и сообщений граждан, поступающих в ОИВ, ГО, ОМСУ, подведомственные организации по любым доступным каналам обращений, а также публикуемых в социальных сетях;

автоматическая рубрикация обращений и сообщений граждан;

предварительный анализ поступающих обращений и сообщений граждан, автоматическое формирование задач для ОИВ, ГО, ОМСУ, подведомственных организаций, выявление аналогичных обращений и сообщений граждан и подбор на их основе типовых проектов ответов, используемых для решения аналогичных проблем;

автоматизация процедуры подготовки ответов за счет использования типизированных шаблонов ответов;

контроль сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан, в том числе контроль соблюдения сроков первичного рассмотрения задач, отложенных сроков и сроков окончательного решения вопроса;

обеспечение информирования граждан о ходе обработки их обращений и сообщений через Систему приема сообщений, РПГУ, посредством автоинформирования по электронной почте и по телефону, а также посредством отправки личного сообщения пользователю социальной сети через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет в сроки, определяемые Регламентом информационного

взаимодействия участников государственной информационной системы Нижегородской области «Центр управления регионом» (далее – Регламент информационного взаимодействия участников РГИС ЦУР);

сбор информации об удовлетворенности граждан по результатам обработки их обращений и сообщений;

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан;

формирование комплексной картины всех проблем, волнующих граждан, выявление наиболее острых проблем;

отправка ответов на сообщения граждан, выгрузка ответов на обращения граждан в СЭДО для дальнейшей отправки в соответствии с законодательством об обращениях граждан.

III. Структура и сведения, включаемые в РГИС ЦУР

11. Функционально РГИС ЦУР состоит из следующих подсистем, обеспечивающих выполнение задач и функций РГИС ЦУР:

подсистема классификации и маршрутизации входящих обращений и сообщений;

подсистема подготовки ответов;

подсистема обратной связи и контроля удовлетворенности;

подсистема контроля исполнения задач;

подсистема мониторинга и аналитики;

подсистема формирования предложений для дополнительного финансирования, позволяющая на основе поступивших обращений и сообщений формировать перечни задач, требующих ремонта, строительства, благоустройства;

подсистема деперсонализации (обезличивание) сообщений;

подсистема интеллектуальной обработки и машинного обучения;

подсистема интеграции;

подсистема администрирования;

подсистема хранения данных;

подсистема мониторинга доступности РГИС ЦУР;

подсистема информационной безопасности.

12. В РГИС ЦУР включаются следующие сведения:

классификаторы тематик обращений и сообщений граждан, общероссийский классификатор обращений граждан и организаций, утвержденный решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан для поступающих в РГИС ЦУР обращений граждан;

обращения и сообщения граждан;

задачи для ОИВ, ГО, ОМСУ, подведомственных организаций, созданные на основе обращений и сообщений граждан;

сроки решения задач по обращениям и сообщениям граждан;

варианты решений проблем, о которых сообщают граждане;
шаблоны типовых проектов ответов на обращения и сообщения граждан;
готовые ответы на обращения и сообщения граждан;
запросы уточняющих сведений у авторов обращений и сообщений, ответы на них и комментарии;
статусы решения задач по обращениям и сообщениям граждан.

IV. Участники информационного взаимодействия в РГИС ЦУР

13. Участниками информационного взаимодействия в РГИС ЦУР являются:

ОИВ и ГО;
ОМСУ;
подведомственные организации;
оператор РГИС ЦУР.

V. Доступ к данным РГИС ЦУР и полномочия участников информационного взаимодействия

14. Доступ к РГИС ЦУР участниками информационного взаимодействия осуществляется посредством организации автоматизированных рабочих мест оператора, модератора, исполнителя и контролера с использованием выданных им учетных записей в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия участников РГИС ЦУР.

15. Пользователям РГИС ЦУР в роли оператора, модератора и контролера предоставляется доступ к обращениям, сообщениям граждан и ответам на них, содержащим персональные данные граждан, в закрытом контуре РГИС ЦУР. Пользователям РГИС ЦУР в роли исполнителя предоставляется в РГИС ЦУР доступ к обезличенным обращениям и сообщениям граждан и ответам на них в ведомственном контуре РГИС ЦУР.

16. В РГИС ЦУР поступают обращения и сообщения граждан, направленные посредством Системы приема сообщений, электронной почты, социальных сетей, телефонной связи, веб-форм на официальных сайтах ОИВ, ГО, ОМСУ, подведомственных организаций в письменной форме (на бумажных носителях), а также в рамках личного приема в ОИВ, ГО, ОМСУ, подведомственные организации. Выгрузка обращений и сообщений граждан в РГИС ЦУР производится из информационных систем, в которых произведен их прием и первичная регистрация (Система приема сообщений, СЭДО). Выгрузка ответов на обращения и сообщения граждан из РГИС ЦУР производится в информационные системы, в которых произведен их прием и первичная регистрация. Доступ граждан

к информации о статусах обработки их обращений и сообщений в РГИС ЦУР и к готовым ответам производится посредством Системы приема сообщений, РПГУ, электронной почты, социальных сетей, а также за счет автоинформирования по телефону. На обращения граждан, поступившие в письменной форме, ответ выгружается из РГИС ЦУР в СЭДО и направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

17. Оператор РГИС ЦУР обеспечивает:

функционирование РГИС ЦУР, включая работоспособность программных и технических средств РГИС ЦУР;

прием, хранение, предоставление, целостность и доступность данных РГИС ЦУР для участников информационного взаимодействия в РГИС ЦУР;

технологическое и информационное взаимодействие РГИС ЦУР с иными информационными системами;

ведение реестров, справочников и классификаторов в РГИС ЦУР;

методическую и техническую поддержку по вопросам функционирования РГИС ЦУР;

защиту информации в РГИС ЦУР согласно требованиям законодательства Российской Федерации и законодательства Нижегородской области;

развитие РГИС ЦУР.

18. Оператор РГИС ЦУР несет ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан в РГИС ЦУР в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Нижегородской области, возникшие вследствие сбоев аппаратного или программного обеспечения РГИС ЦУР.

19. Оператор РГИС ЦУР не несет ответственности за достоверность и полноту данных, предоставляемых участниками информационного взаимодействия в РГИС ЦУР.

20. ОИВ, ГО, ОМСУ, подведомственные организации в целях подготовки ответов на обращения и сообщения граждан вправе взаимодействовать с иными организациями в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия участников РГИС ЦУР. Иные организации могут быть подключены к ведомственному контуру РГИС ЦУР для подготовки проектов ответов на обращения и сообщения граждан.

21. Права и обязанности участников информационного взаимодействия РГИС ЦУР определяются Регламентом информационного взаимодействия участников РГИС ЦУР.

22. Порядок получения доступов пользователей к закрытому и ведомственному контурам РГИС ЦУР определяется Регламентом предоставления сетевого доступа для рабочих мест пользователей к ресурсам РГИС ЦУР.

VI. Взаимодействие РГИС ЦУР с внешними информационными системами

23. РГИС ЦУР взаимодействует с Системой приема сообщений и с СЭДО по приему сообщений и обращений граждан и отправке ответов на них, а также с РПГУ по передаче статусов и готовых ответов на обращения и сообщения граждан.

24. Взаимодействие РГИС ЦУР с внешними информационными системами Нижегородской области осуществляется в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия участников РГИС ЦУР.
