



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 марта 2022 г. № 385

МОСКВА

Об особенностях функционирования информационной системы "Одно окно" в сфере внешнеторговой деятельности в части совершенствования мониторинга качества предоставления государственных услуг, исполнения государственных функций и предоставления иных услуг в сфере внешнеторговой деятельности с использованием информационной системы "Одно окно" в сфере внешнеторговой деятельности, а также о выявлении и устранении инцидентов в работе информационной системы "Одно окно" в сфере внешнеторговой деятельности

Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемые:

методику проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, исполнения государственных функций и предоставления иных услуг в сфере внешнеторговой деятельности с использованием информационной системы "Одно окно" в сфере внешнеторговой деятельности;

Правила выявления и устранения инцидентов в работе информационной системы "Одно окно" в сфере внешнеторговой деятельности и контроля ее функционирования без технических сбоев и ошибок.

2. Установить, что:

обращения, содержащие в том числе жалобы российских и иностранных лиц, занимающихся внешнеторговой деятельностью, и иных организаций в соответствии с их компетенцией, получивших доступ к информационной системе "Одно окно" в сфере внешнеторговой

деятельности (далее соответственно - система "Одно окно", пользователи), по вопросам предоставления государственных услуг, исполнения государственных функций, предоставления иных услуг в сфере внешнеторговой деятельности с использованием системы "Одно окно" (далее - услуги (функции), функционирования системы "Одно окно", поступившие с использованием системы "Одно окно" (далее - обращения пользователя), подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения пользователя;

оператор системы "Одно окно" в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения пользователя, рассмотрение которого относится к компетенции оператора системы "Одно окно", направляет ответ на обращение пользователя в личный кабинет пользователя в системе "Одно окно" либо на адрес электронной почты, указанный в обращении пользователя, при этом обращения пользователя, связанные с технической поддержкой системы "Одно окно", рассматриваются в приоритетном порядке;

оператор системы "Одно окно" вправе в пределах своей компетенции запрашивать у пользователя, направившего обращение пользователя, и (или) органов государственной власти Российской Федерации, органов и агентов валютного контроля и иных организаций в соответствии с их компетенцией, предоставление (исполнение) услуг (функций) которых осуществляется с использованием информационных систем, взаимодействующих с системой "Одно окно" (далее - исполнители), дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения обращения пользователя и (или) выработки мероприятий, направленных на предупреждение и минимизацию низкого уровня удовлетворенности пользователя;

исполнитель, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении пользователя вопросов, предоставляет запрашиваемую оператором системы "Одно окно" информацию (при ее наличии) в течение 3 рабочих дней со дня получения запроса оператора системы "Одно окно";

при поступлении обращения пользователя, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию оператора системы "Одно окно", такое обращение после его регистрации перенаправляется на рассмотрение исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении пользователя вопросов, в течение одного рабочего дня, следующего за днем его регистрации;

оператор системы "Одно окно" информирует пользователя о перенаправлении его обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию оператора системы "Одно окно", на рассмотрение исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, путем направления сообщения в личный кабинет пользователя в системе "Одно окно" либо на адрес электронной почты, указанный в обращении;

исполнитель, в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных в обращении пользователя, перенаправленного оператором системы "Одно окно", в течение 7 рабочих дней со дня поступления такого обращения пользователя или в срок, установленный нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления (исполнения) соответствующей услуги (функции), рассматривает такое обращение пользователя и направляет оператору системы "Одно окно" ответ по результатам его рассмотрения;

исполнитель, рассматривающий обращение пользователя, вправе в пределах своей компетенции запрашивать у пользователя, направившего обращение пользователя, дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения обращения пользователя и (или) выработки мероприятий, направленных на предупреждение и минимизацию низкого уровня удовлетворенности пользователя;

оператор системы "Одно окно" в течение рабочего дня, следующего за днем получения от исполнителя ответа на обращение пользователя, перенаправляет пользователю полученный ответ в личный кабинет пользователя в системе "Одно окно" либо на адрес электронной почты, указанный в обращении пользователя.

3. Акционерному обществу "Российский экспортный центр", осуществляющему функции оператора системы "Одно окно", обеспечить возможность сбора и обобщения обращений пользователей, содержащих предложения в отношении функционирования системы "Одно окно" и (или) сервисов системы "Одно окно".

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования, за исключением:

абзаца десятого пункта 2 настоящего постановления и абзацев второго и третьего пункта 8 Правил, утвержденных настоящим постановлением, которые вступают в силу с 1 января 2023 г;

абзаца четвертого пункта 2 настоящего постановления, подпункта "б" пункта 1, подпункта "ж" пункта 12 и пункта 19 методики,

утвержденной настоящим постановлением, абзацев второго и третьего подпункта "а" пункта 1, пунктов 3, 10 и 11 Правил, утвержденных настоящим постановлением (в отношении агентов валютного контроля), которые вступают в силу с 1 декабря 2025 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации



М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 16 марта 2022 г. № 385

М Е Т О Д И К А
проведения мониторинга качества предоставления государственных
услуг, исполнения государственных функций и предоставления
иных услуг в сфере внешнеторговой деятельности с использованием
информационной системы "Одно окно" в сфере
внешнеторговой деятельности

I. Общие положения

1. Настоящая методика устанавливает:

а) цели и порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, исполнения государственных функций и предоставления иных услуг в сфере внешнеторговой деятельности с использованием информационной системы "Одно окно" в сфере внешнеторговой деятельности (далее - система "Одно окно") оператором системы "Одно окно" (далее соответственно - предоставление (исполнение) услуг (функций), мониторинг);

б) порядок взаимодействия по результатам мониторинга оператора системы "Одно окно" и органов государственной власти Российской Федерации, органов и агентов валютного контроля и иных организаций в соответствии с их компетенцией, предоставляющих (исполняющих) услуги (функции) с использованием информационных систем, взаимодействующих с системой "Одно окно", или предоставляющих услуги и (или) информацию, необходимую для предоставления (исполнения) услуг (функций) (далее - исполнители);

в) показатели оценки уровня удовлетворенности российских и иностранных лиц, занимающихся внешнеторговой деятельностью, и иных организаций в соответствии с их компетенцией, получивших доступ к системе "Одно окно", не являющихся исполнителями (далее - пользователи), качеством предоставления (исполнения) услуг (функций).

2. Мониторинг проводится оператором системы "Одно окно" на постоянной основе.

3. Целями мониторинга являются:

а) получение информации о суждениях и оценках пользователей по вопросу качества предоставления (исполнения) услуг (функций), в том числе сбор, обобщение и анализ информации о показателях доступности и качества предоставляемых (исполняемых) услуг (функций), установленных административными регламентами предоставления (исполнения) услуг (функции);

б) получение информации о суждениях и оценках пользователей по вопросам функционирования системы "Одно окно", а также предоставления клиентской (технической) поддержки пользователей;

в) подготовка оператором системы "Одно окно" предложений о совершенствовании процессов предоставления (исполнения) услуг (функций), функционировании системы "Одно окно", об улучшении работоспособности системы "Одно окно" и информационных систем, взаимодействующих с системой "Одно окно", в том числе об их доработке для повышения уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставления (исполнения) услуг (функций).

II. Порядок проведения мониторинга

4. Мониторинг включает в себя сбор, обобщение и анализ следующей информации:

а) статистические данные предоставления (исполнения) услуг (функций), работоспособность системы "Одно окно";

б) результаты опросов пользователей об удовлетворенности результатами предоставления (исполнения) услуг (функций), включающих суждения и оценки пользователей по вопросам качества предоставления (исполнения) услуг (функций), функционирования системы "Одно окно" и клиентской (технической) поддержки пользователей;

в) данные, сформированные в системе "Одно окно" в автоматическом режиме (без участия человека) в соответствии с пунктом 5 настоящей методики;

г) информация, полученная из информационных систем, взаимодействующих с системой "Одно окно", в объеме, установленном нормативными правовыми актами и (или) соглашениями, заключаемыми между исполнителем и оператором системы "Одно окно";

д) информация, полученная оператором системы "Одно окно" из иных источников, в том числе от исполнителей, фокус-групп, некоммерческих организаций, выражающих интересы пользователей, деловых объединений, а также из общедоступных источников о результатах иных мониторингов качества предоставления (исполнения) услуг (функций).

5. Оператор системы "Одно окно" обеспечивает в системе "Одно окно" в автоматическом режиме (без участия человека) формирование:

а) информации о соблюдении порядка и сроков предоставления (исполнения) услуги (функции) и (или) процедуры, являющейся частью предоставления (исполнения) услуги (функции);

б) информации о работоспособности и бесперебойности работы системы "Одно окно".

6. По запросам исполнителей (по согласованию с оператором системы "Одно окно") проводится мониторинг с использованием дополнительных показателей, определяемых исполнителями по предоставляемым (исполняемым) услугам (функциям).

7. Оператор системы "Одно окно" для проведения опроса обеспечивает направление в автоматическом режиме (без участия человека) формы электронной анкеты пользователю после предоставления (исполнения) услуги (функции). Для участия в опросе пользователь заполняет электронную анкету, форма и содержание которой определяются оператором системы "Одно окно".

Оператор системы "Одно окно" может проводить опрос пользователей посредством иных способов, в том числе посредством телефонной связи.

8. Пользователь вправе заполнить электронную анкету единожды в отношении предоставленной (исполненной) услуги (функции). Для проведения мониторинга учитываются только полностью заполненные пользователем электронные анкеты (в случае получения электронной анкеты в автоматическом режиме).

В отчетном периоде, равном календарному году, учитываются электронные анкеты, полностью заполненные пользователями до окончания последнего календарного дня отчетного периода, а также результаты опросов пользователей, полученные в иной форме до окончания отчетного периода.

9. В рамках мониторинга оператор системы "Одно окно" обеспечивает для пользователей возможность использования системы "Одно окно" в следующих целях:

а) направление предложений в отношении предоставленной (исполненной) услуги (функции), в том числе в отношении порядка и (или) улучшения качества предоставления (исполнения) услуги (функции);

б) проведение оценки ответа исполнителя на жалобу, направленную с использованием системы "Одно окно".

10. Оператор системы "Одно окно" устанавливает параметры качества функционирования системы "Одно окно", систему оценок мониторинга, порядок регистрации учета, анализа и хранения информации, используемой для проведения мониторинга и полученной в результате его проведения.

Параметры качества услуг, предоставляемых с использованием системы "Одно окно", за исключением государственных услуг (функций), устанавливаются оператором системы "Одно окно" совместно с исполнителем в соглашении, заключаемом между исполнителем и оператором системы "Одно окно".

11. Оператор системы "Одно окно" обеспечивает регистрацию обращений пользователей, учет, анализ и хранение опросов, суждений и оценок пользователей и иной информации, используемой для проведения мониторинга, а также формирование, анализ и хранение данных, полученных в результате мониторинга, в порядке, определенном оператором системы "Одно окно".

12. Результаты мониторинга могут быть использованы в следующих случаях:

а) создание и доработка процессов предоставления (исполнения) услуг (функций);

б) создание и доработка подсистем, сервисов и компонентов системы "Одно окно";

в) подготовка оператором системы "Одно окно" предложений о доработке информационных систем, функционирование которых предполагает взаимодействие с системой "Одно окно";

г) создание информационных систем, функционирование которых предполагает взаимодействие с системой "Одно окно", а также подготовка предложений о совершенствовании порядка функционирования (эксплуатации) таких систем в части взаимодействия с системой "Одно окно";

д) подготовка предложений оператором системы "Одно окно" о совершенствовании процессов предоставления (исполнения) услуг (функций) и повышении качества предоставления (исполнения) услуг (функций), в том числе в части нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) услуг (функций);

е) принятие и изменение локальных актов оператора системы "Одно окно";

ж) принятие решений о прекращении взаимодействия оператора системы "Одно окно" с исполнителями, не являющимися органами государственной власти Российской Федерации, органами и агентами валютного контроля.

III. Показатели оценки уровня удовлетворенности пользователей

13. Оператор системы "Одно окно" на основании информации, используемой для проведения мониторинга и полученной в порядке, установленном разделом II настоящей методики, определяет значение оценки уровня удовлетворенности пользователей предоставлением (исполнением) услуг (функций) в том числе по следующим показателям:

а) соблюдение установленных сроков при предоставлении (исполнении) услуги (функции);

б) удовлетворенность перечнем представляемых документов и сведений и требованиями к их форме и оформлению;

в) уровень автоматизации получения сведений и документов, необходимых для предоставления (исполнения) услуги (функции);

г) удовлетворенность компетентностью должностного лица, участвующего в предоставлении (исполнении) услуги (функции);

д) удовлетворенность результатом предоставления (исполнения) услуги (функции);

е) количество обоснованных жалоб;

ж) удобство работы, в том числе использования интерфейса системы "Одно окно";

з) доступность системы "Одно окно" для пользователей;

и) доступность и полнота информации об услуге (функции) и ходе предоставления (исполнения) услуги (функции);

к) оперативность клиентской (технической) поддержки;

л) уровень компетентности должностного лица клиентской (технической) поддержки;

- м) уровень доброжелательности должностного лица клиентской (технической) поддержки;
- н) готовность рекомендовать систему "Одно окно";
- о) готовность рекомендовать предоставляемые (исполняемые) услуги (функции);
- п) доля зарегистрированных уникальных пользователей, повторно использующих систему "Одно окно" после регистрации.

IV. Порядок взаимодействия оператора системы "Одно окно" и исполнителей по результатам мониторинга

14. Исполнители для обеспечения участия в процессе мониторинга назначают уполномоченных лиц, ответственных за взаимодействие с оператором системы "Одно окно" (далее - уполномоченные лица).

Список уполномоченных лиц направляется оператору системы "Одно окно" для обеспечения доступа уполномоченных лиц к необходимым при проведении мониторинга функциональным возможностям системы "Одно окно".

При изменении состава уполномоченных лиц исполнители актуализируют список уполномоченных лиц путем направления оператору системы "Одно окно" нового списка уполномоченных лиц.

15. Оператор системы "Одно окно" обеспечивает доступ уполномоченных лиц к информации о результатах проведенного мониторинга, а также к поступившим обращениям пользователей, относящихся к компетенции исполнителей.

16. По результатам проведенного мониторинга оператор системы "Одно окно" формирует и направляет исполнителям предложения, направленные на совершенствование функциональных возможностей системы "Одно окно" и процессов предоставления (исполнения) услуг (функций), а также на повышение качества предоставления (исполнения) услуг (функций) (далее - предложения).

По результатам проведенного мониторинга оператор системы "Одно окно" в пределах своей компетенции вправе запрашивать у пользователей и исполнителей информацию в объеме, необходимом для подготовки предложений.

Исполнители предоставляют оператору системы "Одно окно" запрашиваемую в пределах компетенции оператора системы "Одно окно" информацию (при ее наличии) в срок, не превышающий 10 рабочих дней

со дня направления соответствующего запроса оператора системы "Одно окно".

17. Исполнители рассматривают предложения и информируют оператора системы "Одно окно" о принятых решениях в части учета предложений в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения предложения.

18. Предложения не должны приводить к увеличению:

а) количества представляемых документов, в том числе в бумажной форме;

б) сроков предоставления (исполнения) услуг (функций);

в) степени личного участия должностных лиц или иных лиц в принятии решений при предоставлении (исполнении) услуг (функций).

19. Оператор системы "Одно окно" не менее 2 раз в течение календарного года докладывает на заседании межведомственной рабочей группы по вопросам формирования цифровой экосистемы для поддержки экспорта о результатах мониторинга, мерах, принятых для улучшения качества предоставления (исполнения) услуг (функций), повышения уровня удовлетворенности пользователей предоставленными (исполненными) услугами (функциями), случаях нарушения исполнителями положений настоящей методики, мерах, предпринятых исполнителями, являющимися органами государственной власти Российской Федерации, органами и агентами валютного контроля, для учета предложений, сформированных по результатам проведенного мониторинга и направленных соответствующим исполнителям.

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 16 марта 2022 г. № 385

П Р А В И Л А

выявления и устранения инцидентов в работе информационной системы "Одно окно" в сфере внешнеторговой деятельности и контроля ее функционирования без технических сбоев и ошибок

1. Настоящие Правила устанавливают:

а) порядок взаимодействия оператора информационной системы "Одно окно" в сфере внешнеторговой деятельности (далее - система "Одно окно") при выявлении событий или их комбинаций, включая технические сбои и ошибки, приводящих или которые могут привести к нарушению выполнения процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций), а также иных услуг в сфере внешнеторговой деятельности с использованием системы "Одно окно" и (или) информационных систем, взаимодействующих с системой "Одно окно" (далее - предоставление (исполнение) услуг (функций), в том числе к нарушению сроков и (или) снижению качества предоставления (исполнения) услуг (функций) (далее - инциденты):

с органами государственной власти Российской Федерации, органами и агентами валютного контроля и иными организациями, которые в соответствии с их компетенцией предоставляют (исполняют) услуги (функции);

с органами государственной власти Российской Федерации, органами и агентами валютного контроля и иными организациями, которые в соответствии с их компетенцией предоставляют (исполняют) услуги (функции), необходимые для предоставления (исполнения) услуг (функций), и (или) предоставляют необходимую для этих целей информацию, и (или) участвуют в ее обработке и передаче;

б) порядок принятия мер для устранения инцидентов в установленные сроки.

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"пользователь" - российские и иностранные лица, занимающиеся внешнеторговой деятельностью, и иные организации в соответствии с их компетенцией, получившие доступ к системе "Одно окно", не являющиеся исполнителями;

"событие" - результат операции, выполняемой с помощью технических и (или) программных средств пользователем и (или) исполнителем, и (или) системы "Одно окно", и (или) информационной системы, взаимодействующей с системой "Одно окно".

3. Оператор системы "Одно окно" и лица, указанные в абзацах втором и третьем подпункта "а" пункта 1 настоящих Правил (далее - исполнители), в соответствии с заключенными соглашениями обеспечивают выявление и устранение инцидентов в работе системы "Одно окно", информационных систем, взаимодействующих с системой "Одно окно", в процессе предоставления (исполнения) услуг (функций), и контроль за их функционированием без технических сбоев и ошибок.

Соглашение, указанное в абзаце первом настоящего пункта (далее - соглашение), в обязательном порядке должно содержать порядок информационного взаимодействия, включая каналы связи, регламент и параметры обмена информацией, ее передачи и (или) распространения, критерии, признаки и описание инцидентов, устранение которых относится к полномочиям оператора системы "Одно окно" и соответствующего исполнителя, приоритеты и сроки устранения инцидентов, а также перечень лиц, ответственных за взаимодействие при выявлении и устранении инцидентов.

Оператором системы "Одно окно" в отношении системы "Одно окно" и исполнителями в отношении своих информационных систем, взаимодействующих с системой "Одно окно", осуществляется контроль за их бесперебойным функционированием и обеспечиваются круглосуточный мониторинг доступности, функционирования и работоспособности указанных информационных систем, своевременное обнаружение инцидентов, их анализ и реагирование на них, приоритизация и устранение инцидентов, а также архитектурная целостность информационных систем при их развитии.

4. Исполнитель в течение сроков, установленных в соглашении, информирует оператора системы "Одно окно" о факте наступления

инцидента, произошедшего и (или) выявленного в своих информационных системах, взаимодействующих с системой "Одно окно".

5. Оператор системы "Одно окно" и исполнители обеспечивают информационное взаимодействие, позволяющее установить информационную систему, в которой возник инцидент, информационные системы, на работоспособность которых оказывает влияние инцидент.

Оператор системы "Одно окно" для установления и устранения инцидентов может запрашивать у исполнителей дополнительную информацию в порядке, установленном соглашением.

Срок устранения инцидента не может превышать 3 рабочих дня со дня его фиксации в системе "Одно окно" и (или) в информационной системе, взаимодействующей с системой "Одно окно".

Срок устранения инцидента может быть сокращен в зависимости от его приоритета и количества пользователей, затронутых инцидентом. Условия, при которых допускается сокращение сроков, а также срок для устранения соответствующих инцидентов устанавливаются в соглашении.

6. Исполнитель не позднее чем через 2 часа с момента устранения инцидента информирует оператора системы "Одно окно" о его устранении.

7. Исполнители при проведении регламентных работ в своих информационных системах, взаимодействующих с системой "Одно окно", незамедлительно уведомляют об этом оператора системы "Одно окно" в порядке и сроки, установленные соглашением.

8. При выявлении инцидентов, препятствующих предоставлению (исполнению) услуг (функций), оператор системы "Одно окно" обязан разместить в системе "Одно окно" информационное сообщение о возникновении инцидента.

При выявлении инцидентов, препятствующих направлению пользователями для предоставления (исполнения) услуг (функций) заявок, запросов или заявлений, прием которых ограничен сроком, срок приема указанных заявок, запросов или заявлений продлевается на срок устранения инцидента на основании данных оператора системы "Одно окно" о выявлении инцидента и сроках его устранения. Срок устранения инцидента, исчисляемый часами, истекает на следующий рабочий день со дня устранения инцидента.

При выявлении инцидентов, препятствующих выполнению пользователями в установленный нормативными правовыми актами срок обязательных действий, необходимых для предоставления (исполнения) услуг (функций) и не указанных в абзаце втором настоящего пункта, срок

выполнения таких действий приостанавливается до момента устранения инцидента. Оператор системы "Одно окно" незамедлительно информирует пользователей и исполнителей о возникновении и устранении таких инцидентов путем размещения в личных кабинетах пользователей и исполнителей в системе "Одно окно" информационных сообщений, содержащих дату и время наступления и устранения инцидентов.

9. Оператор системы "Одно окно" осуществляет контроль за соблюдением исполнителями сроков устранения инцидентов и иных положений, установленных соглашением, в процессе устранения инцидентов.

10. Наличие не устраненных в срок инцидентов, систематических однородных инцидентов при отсутствии действий исполнителя, направленных на их устранение и недопущение повторного возникновения, является основанием для изменения оператором системы "Одно окно" условий взаимодействия с исполнителями, не являющимися органами государственной власти Российской Федерации, органами и агентами валютного контроля, в порядке, установленном соглашением.

11. Оператор системы "Одно окно" не реже одного раза в течение календарного года докладывает на заседании межведомственной рабочей группы по вопросам формирования цифровой экосистемы для поддержки экспорта о наличии не устраненных или устраненных с нарушением установленного срока инцидентов, иных фактах нарушения условий соглашений со стороны исполнителей, являющихся органами государственной власти Российской Федерации, органами и агентами валютного контроля, а также о систематических однородных инцидентах.
