

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 07.04.2017 № 293-п

г. Ярославль

О создании государственной информационной системы приема и обработки сообщений граждан на территории Ярославской области

В целях выявления и последующего учета мнений населения по актуальным вопросам, касающимся развития Ярославской области, в соответствии с постановлением Правительства области от 02.07.2010 № 479-п «О Регламенте создания и эксплуатации государственных информационных систем Ярославской области»

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Концепцию государственной информационной системы приема и обработки сообщений граждан на территории Ярославской области (далее – система).

2. Определить департамент информатизации и связи Ярославской области органом исполнительной власти Ярославской области, ответственным за создание, функционирование и развитие системы.

3. Департаменту информатизации и связи Ярославской области в период с 01 августа 2017 года по 31 января 2018 года:

3.1. Организовать опытную эксплуатацию системы в органах исполнительной власти Ярославской области по следующим направлениям: деятельность медицинских организаций, работа многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2. Направить в мэрию города Ярославля предложение о проведении опытной эксплуатации системы в органе местного самоуправления городского округа города Ярославля.

3.3. По итогам опытной эксплуатации произвести регистрацию системы, подготовить необходимый набор проектных, эксплуатационных и организационно-распорядительных документов и ввести систему в постоянную эксплуатацию.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Председателя Правительства области, курирующего вопросы экономики, государственных закупок, информатизации и связи.

5. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Председатель
Правительства области

Д.А. Степаненко

УТВЕРЖДЕНА
постановлением
Правительства области
от 07.04.2017 № 293-п

КОНЦЕПЦИЯ **государственной информационной системы приема и обработки** **сообщений граждан на территории Ярославской области**

1. Общие положения

Концепция государственной информационной системы приема и обработки сообщений граждан на территории Ярославской области (далее – система) – это совокупность взглядов на цели, задачи, принципы создания системы. Концепция также затрагивает вопросы, связанные с ресурсным обеспечением создания и функционирования системы, а также социально-экономическим эффектом от ее создания.

Система представляет собой совокупность информационных ресурсов и информационно-технологических средств, обеспечивающих выявление и учет мнений населения по актуальным вопросам, касающимся развития Ярославской области.

2. Правовая основа создания системы

Правовыми основаниями создания системы являются:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Закон Ярославской области от 6 мая 2010 г. № 12-з «О государственных информационных ресурсах Ярославской области»;
- постановление Правительства области от 02.07.2010 № 479-п «О Регламенте создания и эксплуатации государственных информационных систем Ярославской области»;
- постановление Правительства области от 10.07.2012 № 618-п «О вводе в постоянную эксплуатацию государственной информационной системы Ярославской области «Единая система электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области».

3. Обоснование необходимости создания системы

По итогам состоявшегося в 2015 году первого российского форума «Интернет экономика» Президентом Российской Федерации было дано

поручение о создании единого механизма учета жалоб граждан Российской Федерации.

Органы исполнительной власти Ярославской области и органы местного самоуправления муниципальных образований области уделяют большое внимание созданию условий для устойчивого роста качества жизни населения региона. Разработан ряд областных целевых и муниципальных программ, успешно проводится перевод оказания государственных и муниципальных услуг в электронный вид. На территории Ярославской области создана сеть многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Основная часть средств областного и местных бюджетов направляется на развитие здравоохранения, образования, социальной сферы, жилищно-коммунального хозяйства региона.

Однако на текущий момент процесс выявления мнений населения по актуальным вопросам, касающимся развития Ярославской области, недостаточно эффективен. Это может привести к несвоевременному решению актуальных для населения области проблем, снижению эффективности расходования бюджетных средств, снижению уровня доверия населения к органам исполнительной власти Ярославской области и органам местного самоуправления муниципальных образований области.

Создаваемая система направлена на решение указанных проблем.

4. Цели создания системы

Целями создания системы являются:

- выявление и последующий учет мнений населения по актуальным вопросам, касающимся развития Ярославской области;
- повышение информационной открытости деятельности органов исполнительной власти Ярославской области и органов местного самоуправления муниципальных образований области.

5. Задачи, решаемые с помощью создания системы

Система предназначена для приема и обработки сообщений граждан по вопросам деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований области, поступающих через портал системы, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), а также для публикации на портале системы ответов на сообщения.

Также система будет использоваться для проведения органами исполнительной власти Ярославской области опросов населения.

6. Участники информационного взаимодействия в системе

6.1. Орган исполнительной власти области, ответственный за создание, функционирование и развитие системы, – департамент информатизации и связи Ярославской области – осуществляющий нормативно-правовое регулирование, финансово-экономическое обеспечение создания, развития и функционирования системы.

6.2. Оператор системы – государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Электронный регион», обеспечивающий:

- бесперебойное функционирование и администрирование системы, информационное взаимодействие системы с государственной информационной системой Ярославской области «Единая система электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области» (далее – ЕСЭД ЯО), целостность и неизменность информации, хранящейся в системе, предоставление методической поддержки по вопросам использования функциональных возможностей системы;

- соблюдение режима защиты информации, в том числе защиту информации от несанкционированного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий;

- автоматизированную обработку информации, содержащейся в системе;

- предоставление доступа к информации, содержащейся в системе, различным участникам информационного взаимодействия в соответствии с правами доступа.

6.3. Органы исполнительной власти Ярославской области и органы местного самоуправления муниципальных образований области, а также организации, находящиеся в их функциональном подчинении.

6.4. Группа модерации – сотрудники оператора системы – государственного бюджетного учреждения Ярославской области «Электронный регион», осуществляющие премодерацию сообщений пользователей в системе в соответствии с утвержденными правилами.

6.5. Группа контроля – сотрудники органов исполнительной власти Ярославской области и органов местного самоуправления муниципальных образований области, осуществляющие контроль решения проблем, содержащихся в сообщениях пользователей.

6.6. Пользователи – население Ярославской области и другие лица, находящиеся на ее территории.

7. Основные требования к системе

Система должна выполнять следующие основные функции:

- предоставление доступа пользователям к системе посредством портала системы;
- обеспечение возможности регистрации пользователей на портале системы для направления сообщений; направление сообщений от незарегистрированных пользователей не допускается;
- выполнение авторизации пользователя посредством логина и пароля, либо с использованием аккаунта пользователя в наиболее распространенных социальных сетях, либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
- обеспечение приема сообщений пользователей, содержащих текстовую информацию о сути беспокоившей пользователя проблемы, предоставление возможности прикрепления к сообщению мультимедийных материалов (фотографии, скан-образы документов), фиксирования даты, времени и места, с которыми связана информация, указанная в сообщении;
- выполнение регистрации, направление на исполнение, обеспечение контроля исполнения сообщений пользователей с использованием средств ЕСЭД ЯО;
- предоставление возможности группе контроля обрабатывать информацию о сообщениях и ответах на сообщения, в том числе статистическую;
- содержание инструментов для проведения регулярного мониторинга результатов работы с сообщениями и формирования рейтинга органов исполнительной власти Ярославской области на основе значений показателей эффективности работы с сообщениями пользователей;
- хранение сообщений в единой базе данных;
- поддержание корректной работы при количестве обращений пользователей до 2000 ежедневно;
- осуществление приема сообщений 24 часа в сутки 7 дней в неделю;
- обеспечение защиты содержащейся в системе информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Состав системы

Система включает в себя:

- портал системы, являющийся единой точкой взаимодействия населения области с органами исполнительной власти Ярославской области и органами местного самоуправления муниципальных образований области;

- подсистему интеграции портала системы с ЕСЭД ЯО;
- комплекс программно-технических средств, обеспечивающих бесперебойное функционирование системы, защиту хранящейся в системе информации.

9. Основные принципы создания и функционирования системы

Основными принципами построения системы являются:

- комплексный подход, предполагающий выделение основных приоритетов, учет взаимосвязей отдельных частей и выявление роли каждой из них в функционировании всей системы в целом;
- применение современных информационных технологий для обеспечения автоматизированного сбора и обработки информации и её передачи по цифровым каналам связи;
- однократный ввод и многократное использование информации;
- персональная ответственность должностных лиц участников информационного взаимодействия за полноту и достоверность информации, её своевременную передачу и изменение, а также хранение и уничтожение в установленном порядке;
- соблюдение законодательства Российской Федерации о защите информации.

10. Место системы в системе существующих государственных информационных систем Ярославской области

Система является одной из основополагающих государственных информационных систем Ярославской области.

Для информационного взаимодействия участников системы используется ЕСЭД ЯО.

11. Определение необходимости специальных мер защиты системы

Система не предназначена для хранения сведений, составляющих государственную тайну.

Доступ к системе предоставляется неограниченному кругу пользователей сети «Интернет».

Система является системой общего пользования.

Для системы необходимо обеспечить:

- сохранность и неизменность обрабатываемой информации при попытках несанкционированных или случайных воздействий на нее в процессе обработки или хранения;
- беспрепятственный доступ пользователей к информации, содержащейся в информационной системе общего пользования;

- защиту от действий пользователей в отношении информации, не предусмотренных правилами пользования информационной системой общего пользования, приводящих, в том числе, к уничтожению, модификации и блокированию информации.

Защита подсистемы интеграции портала системы с ЕСЭД ЯО осуществляется в рамках мероприятий по защите систем документооборота, входящих в ЕСЭД ЯО.