



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 декабря 2023 г. № 1012-П

г. Салехард

О проведении интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа

В целях обеспечения возможности цифровой обратной связи с гражданами и организациями в отношении государственных и муниципальных услуг, повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе за счет внедрения инструментов автоматизации и применения информационно-коммуникационных технологий, мониторинга достижения целевых значений показателей регионального проекта «Цифровое государственное управление» Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **постановляет**:

1. Осуществлять проведение интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе с помощью автоматизированной информационной системы «Региональная платформа проведения интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа».

2. Ввести в эксплуатацию автоматизированную информационную систему «Региональная платформа проведения интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа» со дня вступления в силу настоящего постановления.

3. Утвердить прилагаемое Положение об автоматизированной информационной системе «Региональная платформа проведения интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Система).

4. Определить:

4.1. департамент информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа оператором Системы и уполномоченным органом, ответственным за координацию действий участников Системы, обеспечение её технического функционирования и развития, исполнение

требований информационной безопасности при работе в Системе, организационную и методологическую поддержку Системы;

4.2. исполнительные органы Ямало-Ненецкого автономного округа и органы местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе, их подведомственные учреждения и организации, оказывающие государственные и/или муниципальные услуги, либо участвующие в проведении опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг, пользователями Системы, ответственными за использование Системы и формирование функциональных требований по развитию Системы.

5. Департаменту информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа организовать и провести мероприятия по разработке и утверждению типового соглашения о взаимодействии при использовании Системы, включающего в том числе порядок взаимодействия участников при использовании Системы, не позднее 30 рабочих дней со дня вступления в силу настоящего постановления.

6. Исполнительным органам Ямало-Ненецкого автономного округа – пользователям Системы не позднее 60 рабочих дней со дня вступления в силу настоящего постановления:

6.1. заключить с департаментом информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа соглашение о взаимодействии при использовании Системы;

6.2. обеспечить использование Системы и соблюдение порядка взаимодействия при использовании Системы, организовать в Системе работу при проведении интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа.

7. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе, оказывающим государственные и/или муниципальные услуги, не позднее 60 рабочих дней со дня вступления в силу настоящего постановления:

7.1. заключить с департаментом информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа соглашение о взаимодействии при использовании Системы;

7.2. обеспечить использование Системы и соблюдение порядка взаимодействия при использовании Системы, организовать в Системе работу по проведению интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа.

8. Установить, что мероприятия по развитию и сопровождению Системы осуществляются в рамках государственной программы Ямало-Ненецкого автономного округа «Информационное общество», утверждённой постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25 декабря 2013 года № 1110-П.

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 28 декабря 2023 г. № 1012-П

ПОЛОЖЕНИЕ

об автоматизированной информационной системе
«Региональная платформа проведения интерактивных опросов населения
по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг
Ямало-Ненецкого автономного округа»

I. Общие положения

1.1. Положение об автоматизированной информационной системе «Региональная платформа проведения интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Положение, Система, автономный округ) определяет назначение, цели и задачи Системы, а также полномочия и зоны ответственности участников взаимодействия при ее использовании.

1.2. Система представляет собой комплекс программных и аппаратных средств, который позволяет создавать и настраивать сценарии интерактивных опросов, проводить кампании интерактивных опросов, осуществлять рассылку опросов различными каналами связи, получать обратную связь от населения с оценкой качества предоставленных государственных и муниципальных услуг, формировать статистическую отчетность в разрезе услуг, ведомств, оценок по каждой опросной кампании.

1.3. Система имеет готовый веб-сервис и может быть интегрирована с внешними информационными системами органов власти, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг в автономном округе, для инициирования по их запросу проведения кампаний опросов.

1.4. Ответственность за информационное содержание интерактивных опросов, импортируемых в Систему файлов для проведения массовых рассылок на прохождение опросов, возлагается на пользователей Системы.

1.5. Система размещается на аппаратных мощностях регионального центра обработки данных автономного округа и доступна по адресу: «<https://opros.yanao.ru>».

1.6. В Положении используются следующие определения и сокращения:

1.6.1. органы власти – исполнительные органы автономного округа и органы местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе, их подведомственные учреждения и организации;

1.6.2. соглашение о взаимодействии при использовании Системы – соглашение о взаимодействии при использовании Системы, заключенное между уполномоченным органом и пользователем Системы;

1.6.3. уполномоченный орган, оператор Системы – департамент информационных технологий и связи автономного округа, ответственный за координацию действий участников Системы, обеспечение её технического функционирования и развития, исполнение требований информационной безопасности при работе в Системе, организационную и методологическую

поддержку Системы;

1.6.4. пользователи Системы – органы власти, оказывающие государственные и/или муниципальные услуги, либо участвующие в проведении опросов населения по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг, ответственные за использование Системы и формирование функциональных требований по ее развитию.

II. Цели и задачи Системы

2.1. Цели Системы:

2.1.1. повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг в автономном округе;

2.1.2. создание технологической платформы, обеспечивающей возможность получения обратной связи от населения по оценке качества предоставленных государственных и муниципальных услуг, формирование эффективной системы автоматизированного учета и формирования статистической отчетности с оценкой качества предоставленных государственных и муниципальных услуг;

2.1.3. внедрение передовых управленческих, организационных и платформенных решений в сфере государственного и муниципального управления.

2.2. Задачи Системы:

2.1. формирование единого информационного пространства для органов власти для возможности получения обратной связи от населения по оценке качества предоставленных государственных и муниципальных услуг посредством организации доступа с учетом разграничения прав пользователей Системы к данным и функциям Системы;

2.2. оптимизация производственных процессов по созданию, настройке сценариев интерактивных опросов, проведению кампаний интерактивных опросов, осуществлению рассылки опросов различными каналами связи, получению обратной связи от населения с оценкой качества предоставленных государственных и муниципальных услуг, формированию и хранению статистической отчетности по каждой опросной кампании.

III. Состав и функциональность Системы

3.1. Система состоит из информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, представляющей собой совокупность программно-аппаратных средств, нормативно-правовых механизмов регулирования, обеспечивающих их эффективное функционирование.

3.2. Функционирование Системы осуществляется программно-аппаратным комплексом, который обеспечивает хранение и обработку информации, имеет административный интерфейс с доступом в личный кабинет пользователя Системы для выполнения предусмотренных в Системе процессных операций и просмотра отчетности и веб-сервис для обеспечения взаимодействия модуля оценки качества Системы с ведомственными информационными системами органов власти, обеспечивающими предоставление государственных и муниципальных услуг в автономном округе.

3.3. Программно-аппаратное обеспечение включает:

3.3.1. серверное оборудование и программное обеспечение;

3.3.2. веб-приложение для пользователей Системы.

3.4. Основными функциями Системы являются сбор, обработка, хранение информации (данных), предоставление доступа к информации, ведение справочников, создание опросов, сценариев рассылки опросов, проведение рассылки для участия в опросах, мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг на основе сформированной в Системе отчетности.

IV. Полномочия участников взаимодействия по использованию Системы

4.1. Участниками взаимодействия по использованию Системы являются:

4.1.1. уполномоченный орган;

4.1.2. пользователи Системы.

4.2. Уполномоченный орган:

4.2.1. обеспечивает реализацию мероприятий, связанных с внедрением, функционированием и последующим развитием Системы, защитой информации, обрабатываемой в Системе, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.2.2. координирует деятельность участников взаимодействия по подключению и использованию Системы;

4.2.3. оказывает содействие пользователям Системы в части настройки Системы;

4.2.4. рассматривает заявки на подключение пользователей к Системе, обеспечивает учет заявок на подключение пользователей к Системе;

4.2.5. обеспечивает ведение справочника пользователей Системы и предоставление прав доступа к Системе ответственным сотрудникам пользователей Системы в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии при использовании Системы;

4.2.6. осуществляет разработку и принятие правовых актов, регламентирующих функционирование и развитие Системы;

4.2.7. осуществляет разработку и утверждение типового соглашения о взаимодействии при использовании Системы, включающего в том числе порядок взаимодействия участников при использовании Системы;

4.2.8. заключает соглашения о взаимодействии при использовании Системы с пользователем Системы;

4.2.9. обеспечивает организацию и проведение работ по развитию Системы, включая разработку технических заданий, заключение государственных контрактов;

4.2.10. осуществляет сбор предложений от пользователей Системы по вопросам функционирования, сопровождения и развития Системы, обеспечивает их рассмотрение;

4.2.11. обеспечивает разработку интеграционных механизмов с внешними информационными системами;

4.2.12. определяет состав и структуру сведений, подлежащих размещению и защите в Системе;

4.2.13. обеспечивает контроль выполнения требований Положения, соглашения о взаимодействии при использовании Системы и порядка взаимодействия участников при использовании Системы.

4.3. Пользователи Системы:

4.3.1. обеспечивают взаимодействие с уполномоченным органом в части

эксплуатации и развития Системы;

4.3.2. обеспечивают использование функциональных возможностей Системы при проведении интерактивных опросов населения по оценке качества предоставления государственных и/или муниципальных услуг автономного округа;

4.3.3. определяют правовым актом органа власти уполномоченных сотрудников по работе с Системой;

4.3.4. заключают соглашения о взаимодействии при использовании Системы с уполномоченным органом;

4.3.5. обеспечивают выполнение требований соглашения о взаимодействии при использовании Системы, порядка взаимодействия участников при использовании Системы;

4.3.6. формируют функциональные требования по развитию функциональных возможностей Системы;

4.3.7. участвуют при необходимости в приемо-сдаточных испытаниях результатов работ (услуг) по развитию, модернизации и доработке функциональных возможностей Системы;

4.3.8. реализуют меры по защите информации на автоматизированных рабочих местах, на которых ведется обработка информации в Системе, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.3.9. обеспечивают сохранность реквизитов личной регистрационной (учетной) записи и исключают передачу их другим пользователям;

4.3.10. обеспечивают использование информации, содержащейся в Системе, исключительно в целях реализации полномочий для проведения опросных кампаний с целью получения обратной связи от населения с оценкой качества предоставленных государственных и/или муниципальных услуг.

V. Порядок подключения и взаимодействия участников Системы

5.1. Подключение пользователей Системы к Системе осуществляется на основании заключенного с уполномоченным органом соглашения о взаимодействии при использовании Системы и принятого правового акта пользователя Системы о назначении должностного лица с ролью «Администратор», уполномоченного на работу с Системой от имени пользователя Системы, в порядке и сроки, предусмотренные соглашением о взаимодействии при использовании Системы.

5.2. Создание, согласование и подписание соглашения о взаимодействии при использовании Системы, ознакомление уполномоченного органа с правовым актом пользователя Системы осуществляются посредством государственной информационной системы «Региональная система электронного документооборота Ямало-Ненецкого автономного округа».