



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

ПРИКАЗ

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО №

44

Регистрация Москва 82353

от 27 марта 2025.

29 января 2025 г.

**Об утверждении Положения
об автоматизированной информационной системе
«Информационно-аналитическая система мониторинга качества
государственных услуг»**

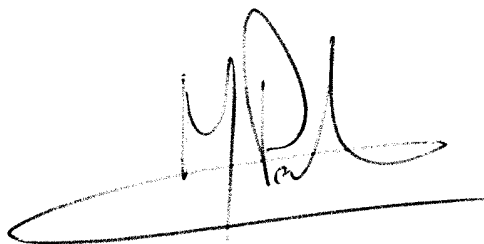
В соответствии с абзацем третьим подпункта «а» пункта 4 постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» и в целях обеспечения проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение об автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

2. Признать утратившим силу приказ Минэкономразвития России от 1 марта 2013 г. № 114 «Об утверждении Положения об автоматизированной

информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (зарегистрирован Минюстом России 27 марта 2013 г., регистрационный № 27904).

Министр

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Cyrillic letters, likely 'М.Г. Решетников'. The signature is written over a horizontal line.

М.Г. Решетников

ПОЛОЖЕНИЕ

об автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»

I. Общие положения

1. Минэкономразвития России является оператором автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»¹ (далее – ИАС МКГУ).

Минцифры России осуществляет функции по технологическому обеспечению функционирования ИАС МКГУ посредством предоставления в объеме, согласованном с Минэкономразвития России, технических средств центров обработки данных, обеспечивающих ее функционирование и входящих в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме (далее – инфраструктура

¹ Абзац первый пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (далее соответственно – постановление № 1284, Правила).

взаимодействия), за счет средств федерального бюджета, предусмотренных Минцифры России².

2. Основными функциями ИАС МКГУ являются:

а) обобщение и анализ мнений граждан о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) обеспечение возможности граждан оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг посредством опросного модуля ИАС МКГУ;

в) ежеквартальное формирование сводных значений уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг (далее – сводное значение уровня удовлетворенности)³ по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти (его структурному подразделению), территориальному органу государственного внебюджетного фонда (его региональному отделению), многофункциональному центру предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональные центры) на основе сведений, указанных в подпунктах «а», «б» пункта 4 настоящего Положения, и направление сводных значений уровня удовлетворенности в соответствующие федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов и высший исполнительный орган субъекта Российской Федерации (в части сводных значений уровня удовлетворенности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), действующих на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, многофункциональных центров)⁴;

² Абзац третий пункта 2 постановления № 1284.

³ Пункт 11 Правил.

⁴ Подпункт «б» пункта 12 Правил.

г) обеспечение проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления (далее – мониторинг), включающего в себя сбор, агрегацию и анализ сведений, указанных в подпункте «в» пункта 4 настоящего Положения, автоматический расчет на основании указанных сведений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг в ИАС МКГУ, их визуализацию, а также подготовку отчетных материалов по результатам мониторинга;

д) обеспечение федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом», Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос», акционерного общества «Почта России», исполнительных органов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, учреждений и организаций, предоставляющих услуги, указанные в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), организаций и уполномоченных в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертов, предоставляющих услуги, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ, многофункциональных центров, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в соответствии с частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, информацией, необходимой для контроля качества предоставления услуг, посредством обеспечения доступа в личный кабинет в ИАС МКГУ⁵.

3. ИАС МКГУ взаимодействует с автоматизированной информационной системой «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан

⁵ Пункт 11¹ Правил.

о качестве государственных услуг»⁶ с целью обмена сведениями, необходимыми для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг⁷.

4. В ИАС МКГУ поступает следующая информация:

а) мнения граждан о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) результаты оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, руководителей многофункциональных центров с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) сведения, указанные в пункте 3 Правил проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861, утвержденных приказом Минэкономразвития России и Минцифры России от 3 ноября 2022 г. № 599/837⁸.

⁶ Положение об автоматизированной информационной системе «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг», утвержденное приказом Минкомсвязи России от 1 марта 2013 г. № 38 (зарегистрирован Минюстом России 11 апреля 2013 г., регистрационный № 28117).

⁷ Подпункты «б», «е» пункта 8 Правил.

⁸ Зарегистрирован Минюстом России 26 декабря 2022 г., регистрационный № 71815; далее – Правила проведения мониторинга.

II. Участники информационного обмена

5. Участниками информационного обмена являются поставщики сведений в ИАС МКГУ, пользователи и оператор ИАС МКГУ.

6. Поставщиками сведений в ИАС МКГУ являются:

- а) граждане;
- б) федеральные органы исполнительной власти;
- в) органы государственных внебюджетных фондов;
- г) многофункциональные центры;
- д) оператор государственных информационных систем, входящих в состав инфраструктуры взаимодействия, за исключением единой биометрической системы, а также государственной информационной системы по контролю за оборотом оружия и управлению охранными услугами⁹;
- е) операторы информационных систем, используемых при предоставлении услуг, указанных в части 3 статьи 1 и части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ¹⁰.

7. Поставщики сведений должны осуществлять их обработку с помощью технических и программных средств, обеспечивающих автоматизированный ввод сведений в ИАС МКГУ.

8. Пользователями ИАС МКГУ являются:

- а) граждане;
- б) федеральные органы исполнительной власти;
- в) органы государственных внебюджетных фондов;
- г) Государственная корпорация по атомной энергии «Росатом»;
- д) Государственная корпорация по космической деятельности «Роскосмос»;

⁹ Абзац четвертый пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме».

¹⁰ Пункт 9 Правил проведения мониторинга.

- е) акционерное общество «Почта России»;
- ж) высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации;
- з) исполнительные органы субъектов Российской Федерации;
- и) органы местного самоуправления;
- к) учреждения и организации, предоставляющие услуги, указанные в части 3 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ;
- л) организации и уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации эксперты, предоставляющие услуги, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;
- м) многофункциональные центры, в том числе предоставляющие государственные и муниципальные услуги в соответствии с частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;
- н) коммерческие и некоммерческие организации, организующие предоставление государственных услуг в соответствии с частью 1.2 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

9. Оператором ИАС МКГУ:

- а) осуществляется организационное и методическое обеспечение функционирования ИАС МКГУ, мониторинг процесса размещения информации в ИАС МКГУ, а также поддержание и развитие информационных и программных ресурсов ИАС МКГУ;
- б) обеспечивается информационное наполнение портала ИАС МКГУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»¹¹.

III. Состав ИАС МКГУ

10. ИАС МКГУ размещается на технических средствах центров обработки данных, обеспечивающих ее функционирование и входящих в инфраструктуру взаимодействия¹².

¹¹ Пункт 15 Правил; далее – портал ИАС МКГУ.

¹² Абзац второй пункта 2 постановления № 1284.

11. ИАС МКГУ должна состоять из следующих частей (функциональных подсистем):

а) общедоступная часть (портал ИАС МКГУ, а также опросный модуль ИАС МКГУ и иные программные решения, размещаемые на сторонних информационных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), предназначенная для обеспечения возможности граждан оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) пользовательская (закрытая) часть, обеспечивающая управление порталом ИАС МКГУ и предназначенная для анализа результатов оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей;

в) интеграционная часть, обеспечивающая взаимодействие ИАС МКГУ с информационными системами поставщиков сведений¹³, в том числе с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия¹⁴;

г) системная часть, предназначенная для сбора, обработки и хранения информации, получаемой в рамках информационного взаимодействия ИАС МКГУ с информационными системами поставщиков сведений;

¹³ Подпункты «а», «е» пункта 8, подпункты «б», «в» пункта 9, подпункт «б» пункта 10 Правил; пункты 5, 8, 9 постановления Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 г. № 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; пункты 8 – 10 Правил проведения мониторинга.

¹⁴ Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697.

д) платформенная часть, обеспечивающая проведение мониторинга и предназначенная для автоматизированного сбора, агрегации и анализа сведений, указанных в подпункте «в» пункта 4 настоящего Положения, автоматического расчета на основании указанных сведений показателей качества предоставления услуг в ИАС МКГУ, их визуализации, а также подготовки отчетных материалов по результатам мониторинга.
