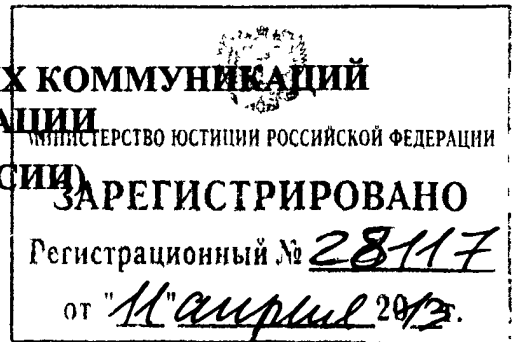




**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ)**

ПРИКАЗ



01.03 2013

№ 38

Москва

Об утверждении Положения об автоматизированной информационной системе «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг»

В соответствии с пунктом 5 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) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об автоматизированной информационной системе «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг».

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

Министр

Н.А. Никифоров

УТВЕРЖДЕНО

приказом
Министерства связи
и массовых коммуникаций
Российской Федерации
от 1 марта 2013 г. № 38

ПОЛОЖЕНИЕ

об автоматизированной информационной системе «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг»

1. Настоящее Положение разработано во исполнение пункта 5 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) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219) (далее – Постановление) и определяет порядок функционирования автоматизированной информационной системы «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг».

2. Оператором государственной информационной системы, созданной и функционирующей в целях сбора мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи (далее – АИС «Федеральный телефонный центр», оператор соответственно), является Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, которое обеспечивает ее эксплуатацию, в том числе

обработку информации, содержащейся в ее базах данных, и передачу указанной информации в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее - информационная система мониторинга государственных услуг).

3. АИС «Федеральный телефонный центр» включает в себя подсистему учета информации от федеральных органов исполнительной власти, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, информационной системы мониторинга государственных услуг и граждан (далее – подсистема учета).

4. Подсистема учета состоит из следующих разделов:

реестра информации, поступившей от федеральных органов исполнительной власти, информационной системы мониторинга государственных услуг, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг оператору;

реестра информации о направленных оператором коротких текстовых сообщений гражданам с запросом оценки качества предоставленных им государственных услуг;

реестра информации, поступившей от граждан оператору по результатам оценки качества предоставленных им государственных услуг в виде коротких текстовых сообщений;

реестра информации, полученной оператором по итогам телефонного опроса граждан.

5. АИС «Федеральный телефонный центр» обеспечивает реализацию следующих функциональных требований:

автоматизированное получение, хранение и предоставление информации в ежедневном и круглосуточном режиме;

автоматизированную обработку информации;

автоматизированное взаимодействие с информационной системой мониторинга государственных услуг;

автоматизированное взаимодействие с информационными системами операторов связи, предоставляющих услуги подвижной радиотелефонной связи, с целью направления и получения коротких текстовых сообщений;

взаимодействие с иными информационными системами, в том числе с информационными системами, включенными в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

обеспечение регламентированного доступа к информации, содержащейся в АИС «Федеральный телефонный центр».

6. Технологические, программные, лингвистические и организационные средства АИС «Федеральный телефонный центр» должны обеспечивать реализацию пункта 5 настоящего положения, а также следующих требований:

размещение информации в АИС «Федеральный телефонный центр» на государственном языке Российской Федерации;

применение мер защиты информации, содержащейся в АИС «Федеральный телефонный центр»;

ведение электронных журналов учета операций в АИС «Федеральный телефонный центр», позволяющих обеспечивать учет всех действий лиц, осуществлявших загрузку, изменение и удаление информации в АИС «Федеральный телефонный центр», а также фиксировать точное время совершения указанных операций и информацию об указанных лицах;

обеспечение регламентированного доступа в АИС «Федеральный телефонный центр» лиц, осуществляющих загрузку, изменение и удаление информации в АИС «Федеральный телефонный центр», прошедших регистрацию и авторизацию в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

хранение информации в течение 10 лет.

7. Контактные данные, включающие абонентский номер и справочные сведения гражданина, которому территориальный орган федерального органа исполнительной власти (его структурное подразделение) предоставил

государственную услугу в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322) (далее – государственная услуга), передаются через информационную систему мониторинга государственных услуг в АИС «Федеральный телефонный центр» таким территориальным органом или многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – участники информационного взаимодействия) с целью выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственной услуги.

Ответственность за неизменность и сохранность контактных данных граждан, обратившихся за предоставлением государственных услуг, после их поступления в информационную систему мониторинга государственных услуг и до их поступления в АИС «Федеральный телефонный центр» несет оператор информационной системы мониторинга государственных услуг.

К справочным сведениям относятся данные, необходимые для обработки и учета поступившей информации, а именно:

наименование государственной услуги, за которой обращался гражданин;

наименование территориального органа федерального органа исполнительной власти (его структурного подразделения), в который обращался гражданин за предоставлением государственной услуги.

Контактные данные граждан, обратившихся за предоставлением государственных услуг, передаются участниками информационного взаимодействия через информационную систему мониторинга государственных услуг в АИС «Федеральный телефонный центр» не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения государственной услуги.

8. После поступления контактных данных гражданина АИС «Федеральный телефонный центр» в течение дня в автоматическом режиме осуществляет взаимодействие с информационными системами операторов связи, предоставляющих услуги подвижной радиотелефонной связи, с целью

направления короткого текстового сообщения на соответствующие абонентские номера, которые допускают возможность приема и отправки коротких текстовых сообщений.

9. Короткое текстовое сообщение должно содержать предложение оценить качество предоставления государственной услуги, указание на критерии оценки и шкалу оценки, номер, на который необходимо направить ответное короткое текстовое сообщение, а также указание на то, что направление ответного короткого текстового сообщения является бесплатным для гражданина.

Критерии оценки определяются согласно пункту 3 Правил оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденных Постановлением.

Шкала оценки качества предоставления государственной услуги состоит из пяти различных оценок, где:

- 1 – очень плохо;
- 2 – плохо;
- 3 – удовлетворительно;
- 4 – хорошо;
- 5 – отлично.

10. Отправка коротких текстовых сообщений осуществляется в период с 10.00 до 22.00 часов по местному времени, которое определяется по местонахождению территориального органа федерального органа исполнительной власти (его структурного подразделения).

11. Прием и обработка ответа на короткое текстовое сообщение осуществляются не позднее одного месяца с момента его направления. Ответы, полученные позже указанного срока, не обрабатываются и при формировании результатов оценки не учитываются.

12. В течение одного дня с момента получения ответа гражданина на

короткое текстовое сообщение ответ гражданина обрабатывается АИС «Федеральный телефонный центр» и направляется в информационную систему мониторинга государственных услуг, оператор которой формирует случайную выборку из полученных оценок для проведения телефонного опроса (далее – выборка) по критериям оценки качества предоставления государственной услуги в соответствии с Методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, утверждаемыми Министерством экономического развития Российской Федерации¹.

Результаты выборки в течение трех дней передаются информационной системой мониторинга государственных услуг в АИС «Федеральный телефонный центр». Уполномоченный сотрудник АИС «Федеральный телефонный центр» в течение двух рабочих дней с момента получения результатов выборки проводит на ее основании телефонный опрос.

13. Опрос по критериям оценки качества предоставления государственной услуги в соответствии с пунктом 12 настоящего положения подлежит обязательной аудиозаписи. Опрашиваемый гражданин должен быть уведомлен об осуществлении аудиозаписи опроса до начала его проведения. Файлы аудиозаписи опроса хранятся в АИС «Федеральный телефонный центр» не менее одного года с момента осуществления записи.

14. Результаты оценки, полученные в результате опроса гражданина по критериям оценки качества предоставления государственной услуги, обрабатываются АИС «Федеральный телефонный центр» и направляются в информационную систему мониторинга государственных услуг.

15. Оператору АИС «Федеральный телефонный центр» предоставляется полный доступ к информации об оценке гражданами качества государственных услуг, содержащейся в информационной системе мониторинга государственных услуг.

¹ В соответствии с абзацем вторым подпункта «а» пункта 4 Постановления