ГУБЕРНАТОР
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 26.07.2017 Курск № 223-пг

Об утверждении Положения о внешнеориентированной информационной системе Администрации Курской области «Обращения граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Законом Курской области от 11 ноября 2008 года № 88-ЗКО «Об информационных системах Курской области» ПОСТАНОВЛЯЮ:

Утвердить прилагаемое Положение о внешнеориентированной информационной системе Администрации Курской области «Обращения граждан».

Губернатор
Курской области А.Н.Михайлов

303821 135105

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Губернатора Курской области
от 26.07.2017 № 223-пг

ПОЛОЖЕНИЕ
о внешнеориентированной информационной системе Администрации Курской области «Обращения граждан»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок функционирования внешнеориентированной информационной системы Администрации Курской области «Обращения граждан» (далее - ИС «Обращения граждан»), цель ее создания, назначение, структуру, участников, их полномочия и обязанности.

1.2. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

автоматизированное рабочее место ИС «Обращения граждан (далее - автоматизированное рабочее место) - комплекс программных и аппаратных средств, используемых участником информационного обмена ИС «Обращения граждан», для электронного документооборота;

архив участника информационного обмена ИС «Обращения граждан» - хранилище электронных документов отдельного органа исполнительной власти Курской области, органа, обеспечивающего деятельность Администрации Курской области, органа местного самоуправления, учреждения или организации, осуществляющих публично значимые функции;

документооборот - совокупность взаимосвязанных процедур, обеспечивающих движение документов с момента их создания или поступления и до завершения исполнения или отправки и передачи в архив;

информационный обмен – электронный документооборот с применением ИС «Обращения граждан»;

сканирование документа - получение электронного образа документа;

участники информационного обмена ИС «Обращения граждан» - органы исполнительной власти Курской области, органы местного самоуправления, учреждения и организации, осуществляющие публично значимые функции;

центральный архив документов ИС «Обращения граждан» - хранилище электронных документов, поступающих в ИС «Обращения граждан» путем регистрации в управлении по работе с обращениями граждан управления делами Администрации Курской области, в органах исполнительной власти Курской области, в органах местного

самоуправления Курской области, в учреждениях и организациях, осуществляющих публично значимые функции;

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

Иные понятия в настоящем Положении используются в значениях, определенных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Курской области и иными нормативными правовыми актами Курской области.

1.3. ИС «Обращения граждан» является внешнеориентированной информационной системой Курской области, используемой в целях:

объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, осуществляющими публично значимые функции;

учета, систематизации и обобщения обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления Курской области, в учреждениях и организациях, осуществляющих публично значимые функции, хранения обращений граждан, анализа обращений граждан;

обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан между органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, осуществляющими публично значимые функции;

осуществления контроля за исполнением поручений по обращениям граждан;

направления ответов гражданам на их обращения, направления уведомлений на обращения граждан;

обеспечения обратной связи с гражданами, направившими обращения в органы исполнительной власти Курской области, органы местного самоуправления, учреждения и организации, осуществляющие публично значимые функции, посредством обеспечения их доступа к «Личному кабинету» и оценки ответов на обращения граждан.

1.4. Обладателем информации, содержащейся в ИС «Обращения граждан», является Курская область.

Информация, содержащаяся в ИС «Обращения граждан», является официальной.

Ответственность за неполноту или недостоверность информации, содержащейся в ИС «Обращения граждан», несут лица, на которых возложено представление соответствующих сведений.

1.5. Основными принципами функционирования ИС «Обращения граждан» являются:

однократный ввод и многократное использование электронных документов;

использование единых справочников ИС «Обращения граждан»;

автоматическое формирование номера входящего документа в соответствии с установленным порядком ввода информации в ИС «Обращения граждан» и нормативными документами, определяющими порядок работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти Курской области и органах местного самоуправления, в учреждениях и организациях, осуществляющих публично значимые функции;

централизованная защита информации, содержащейся в ИС «Обращения граждан»;

разграничение прав доступа пользователей ИС «Обращения граждан» к электронным документам.

II. Субъекты отношений, возникающих в связи с функционированием ИС «Обращения граждан»

2.1. Субъектами отношений, возникающих в связи с функционированием ИС «Обращения граждан», являются:

оператор ИС «Обращения граждан»;

системный администратор ИС «Обращения граждан»;

участники информационного обмена ИС «Обращения граждан».

2.2. Оператором ИС «Обращения граждан» является управление по работе с обращениями граждан управления делами Администрации Курской области.

2.3. Системным администратором ИС «Обращения граждан» является областное казенное учреждений «Центр электронного взаимодействия». Системный администратор для исполнения функциональных обязанностей в части обеспечения защиты информации вправе на договорной основе привлекать организации, имеющие соответствующие лицензии на данную деятельность.

2.4. Органы исполнительной власти Курской области, органы местного самоуправления, учреждения и организации, осуществляющие публично значимые функции, являются участниками информационного обмена ИС «Обращения граждан», определяют уполномоченных лиц, ответственных за информационный обмен в ИС «Обращения граждан».

2.5. Пользователь ИС «Обращения граждан» наделяется учетной записью и паролем доступа и использует ИС «Обращения граждан» для получения необходимой ему информации и электронного документооборота.

Учетные записи пользователей ИС «Обращения граждан» создаются, изменяются и удаляются на основании сведений, представляемых участниками информационного обмена ИС «Обращения граждан».

2.6. Оператор ИС «Обращения граждан» обеспечивает:

методическую и консультативную поддержку участников информационного обмена ИС «Обращения граждан»;

управление учетными записями пользователей ИС «Обращения граждан» (создание, изменение, удаление учетных записей и паролей доступа, изменение прав доступа к электронным документам в ИС «Обращения граждан»);

формирование справочника внешних корреспондентов, обеспечение поддержания их в актуальном состоянии;

внесение изменений в программную часть ИС «Обращения граждан» в целях исполнения требований нормативных правовых актов и совершенствования работы с обращениями граждан (в том числе по запросам пользователей ИС «Обращения граждан») в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Системный администратор ИС «Обращения граждан» осуществляет:

резервное копирование, восстановление и архивирование баз данных ИС «Обращения граждан»;

защиту информации, содержащейся в ИС «Обращения граждан», в том числе от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования;

эффективное и бесперебойное функционирование технических средств ИС «Обращения граждан».

2.8. Участники информационного обмена ИС «Обращения граждан»:

предоставляют и актуализируют информацию, необходимую для организации рассмотрения обращений граждан, предоставляют эту информацию по принадлежности оператору ИС «Обращения граждан»;

осуществляют электронный документооборот;

обеспечивают защиту сведений о паролях доступа, предоставленных пользователям ИС «Обращения граждан».

2.9. Способы информационного обмена ИС «Обращения граждан»:

использование специального программного обеспечения ИС «Обращения граждан»;

предоставление сведений об обращениях граждан в рекомендуемых оператором ИС «Обращения граждан» форматах.

III. Информация, содержащаяся в ИС «Обращения граждан»

3.1. В состав информации, содержащейся в ИС «Обращения граждан», в обязательном порядке входят:

данные по работе с обращениями, запросами, открытыми письмами и электронными сообщениями авторов в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму путем сканирования:

формализованные обращения – обращения, содержащие персональные данные автора, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни автора, при этом содержание поставленных в них вопросов (подвопросов) описывается четырехзначными цифровыми кодами тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложениями к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными письмами в форме электронного документа, направляемыми в органы исполнительной власти Курской области или органы местного самоуправления Курской области, в учреждения и организации, осуществляющие публично значимые функции;

копии ответов органов исполнительной власти Курской области или органов местного самоуправления Курской области, учреждений и организаций, осуществляющих публично значимые функции, на обращения или запросы, направленные в органы исполнительной власти Курской области или органы местного самоуправления, в учреждения и организации, осуществляющие публично значимые функции;

данные по результатам рассмотрения обращений, запросов и принятым по ним мерам;

документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

статистическая, графическая и аналитическая информация об обращениях граждан.

3.2. Порядок создания документов, включаемых в ИС «Обращения граждан», определяется Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области, утвержденным постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 № 630-па, Инструкцией по делопроизводству в Администрации Курской области, утвержденной постановлением Губернатора Курской области от 29.06.2016 № 160-пг.

3.3. Информация, предусмотренная пунктом 3.1 настоящего Положения, группируется с целью разграничения прав доступа пользователей ИС «Обращения граждан»:

1) на тексты обращений граждан, информацию о рассмотрении обращений граждан, доступ к которым предоставляется участникам информационного обмена ИС «Обращения граждан» в соответствии с наименованиями должностей, органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, содержащимися в текстах поручений к обращениям граждан;

2) на электронные документы, доступ к которым предоставляется гражданам, направившим обращение на рассмотрение с использованием официального сайта Администрации Курской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

3) на электронные документы, доступ к которым предоставляется участникам информационного обмена ИС «Обращения граждан» (справочники участников информационного обмена ИС «Обращения граждан»).

3.4. Оператор ИС «Обращения граждан» имеет доступ ко всей информации, содержащейся в ИС «Обращения граждан».

3.5. Права доступа пользователей ИС «Обращения граждан» к электронным документам в ИС «Обращения граждан» разграничиваются на основе учетных записей и паролей доступа соответствующих пользователей ИС «Обращения граждан».

IV. Состав ИС «Обращения граждан»

4.1. ИС «Обращения граждан» состоит из следующих элементов:
база данных ИС «Обращения граждан»;
программно-аппаратная серверная часть ИС «Обращения граждан».

V. Программно-технические требования, предъявляемые к автоматизированному рабочему месту ИС «Обращения граждан»

5.1. Автоматизированное рабочее место ИС «Обращения граждан» оснащается в соответствии с программно-техническими требованиями, установленными распоряжением Администрации Курской области от 20.08.2015 № 600-ра «Об утверждении требований к оснащению автоматизированных рабочих мест органов исполнительной власти Курской области и порядка их использования».