

Совет Министров
Республики Беларусь

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№

г. Минск

О портале рейтинговой оценки организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, и (или) осуществляющих административные процедуры

В соответствии с подпунктом 4.2 пункта 4 Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 "О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения" Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Министерству связи и информатизации обеспечить создание и внедрить систему рейтинговой оценки гражданами Республики Беларусь, иностранными гражданами и лицами без гражданства (далее – граждане) эффективности деятельности организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, качества осуществления административных процедур, осуществляемых по заявлениям граждан, посредством введения в эксплуатацию портала рейтинговой оценки организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, и (или) осуществляющих административные процедуры (далее – Портал).

2. Утвердить прилагаемое Положение о портале рейтинговой оценки организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, и (или) осуществляющих административные процедуры (далее – Положение о Портале).

3. Установить, что:

3.1. владельцем Портала является Министерство связи и информатизации;

3.2. оператором Портала является научно-инженерное республиканское унитарное предприятие "Институт прикладных программных систем";

3.3. электронное информационное взаимодействие в автоматическом и (или) автоматизированном режиме государственных информационных ресурсов (систем) с Порталом в целях его

функционирования осуществляется посредством общегосударственной автоматизированной информационной системы.

4. Владельцу Портала в месячный срок определить порядок функционирования Портала.

5. Государственным органам и организациям:

5.1. обеспечить использование Портала в соответствии с Положением о Портале и порядком его функционирования;

5.2. разместить на своих официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет информацию о функционировании Портала и ссылки на него на главной странице этих сайтов;

5.3. принять иные меры по реализации настоящего постановления.

6. Финансирование работ по сопровождению, модернизации и техническому обслуживанию Портала осуществляется за счет средств, предусмотренных в республиканском бюджете на содержание Министерства связи и информатизации.

7. Пункт 7 Положения о порядке функционирования интернет-сайтов государственных органов и организаций, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645 "О некоторых вопросах интернет-сайтов государственных органов и организаций и признании утратившим силу постановления Совета Министров Республики Беларусь от 11 февраля 2006 г. № 192", дополнить подпунктом 7.3¹ следующего содержания:

"7.3¹. о функционировании портала рейтинговой оценки организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, и (или) осуществляющих административные процедуры, и ссылки на него;".

8. Настоящее постановление вступает в силу в следующем порядке:

подпункт 3.3 пункта 3 – с 1 января 2020 г.;

подпункт 5.1 пункта 5 – через месяц после официального опубликования настоящего постановления;

иные положения настоящего постановления – после его официального опубликования.

Премьер-министр
Республики Беларусь

ПОЛОЖЕНИЕ

о портале рейтинговой оценки организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, и (или) осуществляющих административные процедуры

1. Настоящим Положением определяются цели создания, задачи и функции портала рейтинговой оценки организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, и (или) осуществляющих административные процедуры (далее – Портал).

2. Для целей настоящего Положения используются термины и их определения в значениях, определенных Законом Республики Беларусь от 10 ноября 2008 года "Об информации, информатизации и защите информации", а также следующие термины и определения:

анкета – инструмент для сбора оценок об эффективности деятельности объектов оценки, содержащий базовые, а также при необходимости иные критерии оценки;

базовый критерий оценки – критерий оценки, являющийся обязательным при формировании рейтинга объекта оценки;

государственные органы и организации – государственные органы (их структурные подразделения, территориальные органы, подчиненные (входящие в состав, систему) организации) и иные организации, оказывающие услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения (далее – услуги), и (или) осуществляющие административные процедуры по заявлениям граждан (далее – административные процедуры) (за исключением организаций, осуществляющих только административные процедуры в качестве организаций по месту работы (службы), организаций, выплачивающих пособие, и по заявлениям исключительно работников (бывших работников) таких организаций);

критерий оценки – признак, содержащийся в анкете, по которому осуществляется оценка эффективности деятельности объекта оценки;

личный электронный кабинет – веб-интерфейс доступа для соответствующего объекта оценки, уполномоченного государственного органа и организации к Порталу, позволяющий использовать его функциональные возможности согласно уровню доступа;

локальные реестры объектов оценки – перечни объектов оценки, формирование и актуализация которых осуществляется уполномоченными государственными органами и организациями по форме, установленной владельцем Портала;

объекты оценки – оцениваемые на Портале государственные органы и организации, а также иные субъекты, осуществляющие деятельность в определенных законодательством организационных формах, зарегистрированные на Портале на добровольной основе;

оценка – действие по определению значения в диапазоне от 1 до 5, присваиваемое объекту оценки по каждому критерию оценки;

Портал – информационная система, обеспечивающая сбор, обработку и хранение результатов оценки эффективности деятельности объектов оценки путем анкетирования, проведения опросов в глобальной компьютерной сети Интернет, автоматическое формирование на основе этих данных рейтинга объектов оценки, а также представление информации для осуществления оценки их деятельности и проведении ротации их руководящих кадров;

общий реестр объектов оценки – перечень объектов оценки, сформированный оператором Портала на основании информации из локальных реестров объектов оценки, а также информации об объектах оценки, зарегистрированных на Портале на добровольной основе;

рейтинг объектов оценки – совокупность объектов оценки, упорядоченных на Портале в автоматическом режиме;

уполномоченные государственные органы и организации – государственные органы (их структурные подразделения, территориальные органы, подчиненные (входящие в состав, систему) организации) и иные организации, использующие в пределах компетенции информацию об эффективности деятельности подчиненных (входящих в состав, систему) государственных органов и организаций, при оценке их деятельности и ротации их руководящих кадров.

3. Целями создания Портала являются:

повышение эффективности работы с гражданами Республики Беларусь, иностранными гражданами и лицами без гражданства (далее – граждане), качества обеспечения жизнедеятельности населения, открытости государственных органов, а также дальнейшая деbüroкратизация деятельности государственных органов и организаций;

формирование системы рейтинговой оценки гражданами эффективности деятельности объектов оценки путем анкетирования, проведения опросов в глобальной компьютерной сети Интернет и иных мероприятий с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

4. Задачами Портала являются:

создание единой постоянно действующей системы мониторинга качества оказания услуг и осуществления административных процедур объектами оценки;

обеспечение надлежащего учета информации о качестве оказываемых услуг и осуществляемых административных процедур и использование этой информации при оценке деятельности государственных органов и организаций, а также при проведении ротации их руководящих кадров;

повышение уровня обслуживания населения.

5. Функциями Портала являются:

предоставление практического инструмента для проведения анкетирования и опросов в глобальной компьютерной сети Интернет;

сбор, обработка и хранение оценок;

автоматическое формирование рейтинга объектов оценки на основании оценок, полученных ими по базовым критериям оценки;

визуализация содержащихся на Портале оценок.

6. Владелец Портала:

утверждает порядок функционирования Портала;

устанавливает форму локального реестра объектов оценки;

осуществляет финансирование работ по сопровождению, модернизации и техническому обслуживанию Портала;

проводит мониторинг активности, полноты и актуальности данных, размещенных на Портале;

информирует государственные органы и организации и уполномоченные государственные органы и организации о возможности применения Портала для оценки эффективности деятельности объектов оценки.

7. Оператор Портала осуществляет:

сопровождение, модернизацию и техническое обслуживание Портала;

размещение, хранение и защиту информации на Портале и бесперебойный доступ к ней;

наблюдение за правильностью использования Портала и, в случае обнаружения нарушений и (или) некорректного использования Портала, информирование о них владельца Портала;

обработку информационных сообщений и консультирование пользователей Портала по вопросам его функционирования, а также по другим вопросам, связанным с его использованием;

иные функции в соответствии с актами законодательства и настоящим Положением.

8. Доступ к Порталу является свободным и бесплатным.

9. Пользователями Портала являются:

граждане;

государственные органы и организации;

уполномоченные государственные органы и организации;

иные субъекты, осуществляющие деятельность в организационных формах, определенных законодательством.

Взаимодействие пользователей с Порталом осуществляется в соответствии с порядком функционирования Портала, утверждаемым владельцем Портала.

10. Анкета закрепляется за каждым зарегистрированным объектом оценки на Портале и включает следующие базовые критерии оценки:

простота и понятность процесса получения услуги или осуществления административной процедуры;

доступность информации о порядке получения услуги или осуществления административной процедуры;

соблюдение установленного срока предоставления услуги или осуществления административной процедуры;

вежливость и доброжелательность сотрудников.

При необходимости допускается дополнение анкеты критериями оценки по желанию объекта оценки. При этом такие критерии не влияют на рейтинг объектов оценки.

11. Рейтинг объектов оценки формируется автоматически на основании оценок граждан, выставленных ими в анкете объекта оценки по каждому из базовых критериев оценки.

Граждане вправе оставить комментарий на Портале об эффективности деятельности объекта оценки, который не требует ответа и учитывается объектом оценки в целях улучшения качества обслуживания населения.

12. Объект оценки обязан:

осуществлять наполнение Портала информацией, касающейся этого объекта оценки;

обеспечивать достоверность и актуальность информации, находящейся в личном электронном кабинете объекта оценки и общем реестре объектов оценки;

осуществлять мониторинг и анализ оценок;

принимать необходимые меры по повышению качества обслуживания населения.

13. Уполномоченные государственные органы и организации:

в порядке, определяемом владельцем Портала, формируют и на постоянной основе актуализируют локальные реестры объектов оценки и

предоставляют соответствующую информацию для наполнения общего реестра объектов оценки;

не реже одного раза в полугодие осуществляют мониторинг и анализ эффективности деятельности объектов оценки, включенных в их локальный реестр объектов оценки, отслеживают полученные ими оценки, а также изменение их позиции в рейтинге объектов оценки;

обеспечивают надлежащий учет информации о качестве оказываемых услуг и (или) осуществляемых административных процедур, ее использование при оценке деятельности объектов оценки, а также при проведении ротации их руководящих кадров;

вправе запрашивать информацию у объектов оценки, входящих в их локальный реестр объектов оценки, об использовании Портала, позиции в рейтинге объектов оценки, принимаемых мерах по повышению качества обслуживания населения;

по результатам осуществления мониторинга и анализа эффективности деятельности объектов оценки направляет объектам оценки, включенным в их локальный реестр объектов оценки, рекомендации о принятии мер, направленных на повышение качества обслуживания населения и (или) осуществления административных процедур.