



# ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17.09.2015 № 583

### О государственной информационной системе Самарской области «Обращения граждан»

В соответствии с Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Самарской области от 10.09.2012 № 425 «О создании, развитии (модернизации) и эксплуатации государственных информационных систем Самарской области» в целях обеспечения автоматизации и повышения эффективности работы с обращениями граждан Правительство Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать государственную информационную систему Самарской области «Обращения граждан» (далее – Система).

2. Утвердить прилагаемое Положение о государственной информационной системе Самарской области «Обращения граждан» (далее – Положение).

3. Установить, что департамент информационных технологий и связи Самарской области является заказчиком создания, развития (модернизации) Системы.

4. Установить, что Администрация Губернатора Самарской области осуществляет организационное и методическое руководство деятельностью по использованию Системы.

5. Установить, что финансирование работ, связанных с созданием и развитием (модернизацией) Системы осуществляется за счет средств

областного бюджета, предусмотренных на реализацию государственной программы Самарской области «Развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Самарской области» на 2014 – 2020 годы, утвержденной постановлением Правительства Самарской области от 27.11.2013 № 681.

Установить, что финансирование работ, связанных с эксплуатацией Системы, осуществляется за счет средств областного бюджета, предусмотренных на обеспечение выполнения государственного задания государственным казенным учреждением Самарской области «Региональный центр управления государственными и муниципальными информационными системами и ресурсами Самарской области» на соответствующий финансовый год в установленном порядке.

6. Определить государственное казенное учреждение Самарской области «Региональный центр управления государственными и муниципальными информационными системами и ресурсами Самарской области» оператором Системы.

7. Определить департамент информационных технологий и связи Самарской области органом, уполномоченным на принятие решения о вводе Системы в эксплуатацию.

8. Департаменту информационных технологий и связи Самарской области обеспечить ввод Системы в эксплуатацию в срок до 1 января 2017 года.

9. Органам исполнительной власти Самарской области обеспечить использование Системы в соответствии с Положением.

10. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Самарской области обеспечить использование Системы в соответствии с Положением.

11. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Администрацию Губернатора Самарской области (Овчинникова) и департамент информационных технологий и связи Самарской области

(Казарина).

12. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

13. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый  
вице-губернатор –  
председатель Правительства  
Самарской области



А.П.Нефёдов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Самарской области  
от 17.09.2015 № 583

ПОЛОЖЕНИЕ  
о государственной информационной системе Самарской области  
«Обращения граждан»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет назначение и правила создания, развития (модернизации) и эксплуатации государственной информационной системы Самарской области «Обращения граждан» (далее – Система).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Самарской области от 10.09.2012 № 425 «О создании, развитии (модернизации) и эксплуатации государственных информационных систем Самарской области».

1.3. Участниками Системы являются органы исполнительной власти Самарской области, государственные органы Самарской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, подведомственные им организации (далее – участники Системы).

1.4. Пользователями системы являются граждане Российской Федерации.

2. Назначение Системы

2.1. Система является элементом инфраструктуры электронного

Правительства Самарской области и предназначена для обеспечения автоматизации процессов обработки обращений граждан Российской Федерации (далее – граждане) в Самарской области, в том числе:

предоставления в установленном порядке информации и доступа участникам и пользователям Системы к сведениям об обращениях граждан и ходе их рассмотрения;

подачи пользователями Системы обращений граждан и иной информации, необходимой для рассмотрения обращений граждан;

получения участниками и пользователями Системы результатов рассмотрения обращений граждан;

мониторинга и анализа обращений граждан и хода их рассмотрения участниками Системы с использованием средств его аналитической обработки, позволяющих проводить мониторинг, многофакторный анализ и представлять полученные результаты в различных графических формах, включая рейтинги, таблицы, диаграммы и графики.

### 3. Принципы функционирования Системы

3.1. Основными принципами функционирования Системы являются:

обеспечение надежного функционирования Системы;

обеспечение удаленного доступа участников Системы к Системе по защищенным каналам связи;

осуществление идентификации, авторизации и аутентификации участников и пользователей Системы;

обеспечение полноты, актуальности и достоверности информации, содержащейся в Системе;

применение в соответствии с законодательством Российской Федерации простой и квалифицированной электронных подписей для подтверждения авторства и осуществления контроля целостности размещаемых в Системе документов и информации, а также направляемых обращений граждан;

обеспечение хранения в Системе сведений об участниках и пользователях Системы, а также информации, необходимой для осуществления административных процедур, связанных с обработкой обращений граждан;

возможность интеграции Системы с другими (внешними) информационными системами;

реализация мероприятий по защите документов и информации, содержащейся в Системе, в соответствии с Требованиями о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах, утвержденными приказом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 11.02.2013 № 17.

#### 4. Информация, содержащаяся в Системе

4.1. В Системе содержится следующая информация:

информация об участниках и пользователях Системы;

обращения граждан;

информация об исполнении поручений по обращению гражданина;

тематический классификатор обращений и запросов граждан, организаций, общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

#### 5. Эксплуатация Системы

5.1. Оператор Системы обеспечивает:

надежное функционирование Системы в соответствии с законодательством в области информации, информационных технологий и защиты информации;

защиту документов и информации, размещаемых в Системе, от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных

неправомерных действий с момента их поступления в Систему;

доступ к Системе участников и пользователей Системы;

применение в Системе простой и квалифицированной электронных подписей в целях обеспечения взаимодействия с другими (внешними) информационными системами и подтверждения авторства размещаемых в Системе документов и информации.

5.2. Участники и пользователи Системы размещают информацию в Системе и (или) предоставляют информацию для размещения в Системе.

5.3. Участники и пользователи Системы несут ответственность за полноту, достоверность и актуальность размещаемой в Системе информации и документов.

5.4. Участники Системы обеспечивают защиту документов и информации, полученных ими с использованием Системы, от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 6. Порядок и условия предоставления доступа к информации, содержащейся в Системе

6.1. Использование Системы осуществляется участниками и пользователями Системы на безвозмездной основе.

6.2. Пользователи размещают информацию в Системе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет через официальный сайт Правительства Самарской области (<http://www.samregion.ru>).

6.3. Порядок подключения участников к Системе и порядок работы в Системе определяются регламентом работы Системы, разрабатываемым и утверждаемым оператором Системы по согласованию с департаментом информационных технологий и связи Самарской области и Администрацией Губернатора Самарской области.