

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

13 ноября 2019 г. № 765

О портале рейтинговой оценки

В соответствии с абзацем вторым подпункта 4.2 пункта 4 Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебиюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Министерству связи и информатизации обеспечить создание и внедрение системы 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 рейтинговой оценки).

2. Утвердить Положение о портале рейтинговой оценки (прилагается).

3. Установить, что:

3.1. владельцем портала рейтинговой оценки является Министерство связи и информатизации;

3.2. оператором портала рейтинговой оценки 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 рейтинговой оценки в целях его функционирования осуществляется посредством общегосударственной автоматизированной информационной системы.

4. Финансирование работ по сопровождению, модернизации и техническому обслуживанию портала рейтинговой оценки может осуществляться за счет средств, предусмотренных в республиканском бюджете на содержание Министерства связи и информатизации, в соответствии с законом о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год.

5. Пункт 7 Положения о порядке функционирования интернет-сайтов государственных органов и организаций, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645, дополнить подпунктом 7.3¹ следующего содержания:

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

6. Министерству связи и информатизации в месячный срок определить порядок функционирования портала рейтинговой оценки.

7. Государственным органам и организациям:

7.1. обеспечить использование портала рейтинговой оценки в соответствии с Положением о портале рейтинговой оценки, утвержденным настоящим постановлением, и порядком его функционирования;

7.2. принять иные меры по реализации настоящего постановления.

8. Настоящее постановление вступает в силу в следующем порядке:

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

пункт 5, подпункт 7.1 пункта 7 – через месяц после официального опубликования настоящего постановления;

иные положения настоящего постановления – после его официального опубликования.

Премьер-министр Республики Беларусь

С.Румас

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
13.11.2019 № 765

ПОЛОЖЕНИЕ **о портале рейтинговой оценки**

1. Настоящим Положением определяются цели создания, задачи и функции портала рейтинговой оценки.

2. Для целей настоящего Положения используются термины и их определения в значениях, определенных в Законе Республики Беларусь от 10 ноября 2008 г. № 455-З «Об информации, информатизации и защите информации», а также следующие термины и определения:

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

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

государственные органы и организации – государственные органы, в том числе их территориальные органы, организации, имущество которых находится в собственности государства, и организации, акции (доли в уставных фондах) которых находятся в собственности государства;

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 portalу рейтинговой оценки, позволяющий использовать его функциональные возможности согласно уровню доступа;

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

объекты оценки – оцениваемые на портале рейтинговой оценки государственные органы и организации, оказывающие услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения (далее – услуги), и (или) осуществляющие административные процедуры по заявлениям граждан (далее – административные процедуры) (за исключением административных процедур, осуществляемых по заявлениям работников или бывших работников государственных органов и организаций), а также иные субъекты, оказывающие такие услуги и (или) осуществляющие административные процедуры, зарегистрированные на портале рейтинговой оценки на добровольной основе;

оценка – действие по определению значения в диапазоне от 1 до 5, присваиваемого деятельности объекта оценки по каждому критерию оценки;

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

портал рейтинговой оценки – 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 проведения ротации их руководящих кадров;

рейтинг объектов оценки – показатель деятельности объектов оценки, основанный на оценках граждан;

уполномоченные государственные органы и организации – государственные органы и организации, использующие в пределах компетенции информацию о рейтинге объектов оценки при оценке их деятельности и ротации их руководящих кадров.

3. Целями создания портала рейтинговой оценки являются:

повышение эффективности работы с гражданами, 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 рейтинговой оценки 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 рейтинговой оценки 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 оценок, содержащихся на портале рейтинговой оценки.

6. Владелец портала рейтинговой оценки:

определяет порядок функционирования портала рейтинговой оценки;

устанавливает форму локального реестра объектов оценки;

осуществляет финансирование работ по сопровождению, модернизации и техническому обслуживанию портала рейтинговой оценки в соответствии с законодательством;

проводит мониторинг активности пользователей, полноты и актуальности данных, размещенных на портале рейтинговой оценки;

информирует государственные органы и организации, в том числе уполномоченные государственные органы и организации, о возможностях применения портала рейтинговой оценки для оценки эффективности деятельности объектов оценки.

7. Оператор портала рейтинговой оценки осуществляет:

сопровождение, модернизацию и техническое обслуживание портала рейтинговой оценки;

размещение, хранение и защиту информации на портале рейтинговой оценки и бесперебойный доступ к ней;

наблюдение за правильностью использования портала рейтинговой оценки и в случае обнаружения нарушений и (или) некорректного использования портала рейтинговой оценки информирование о них владельца портала рейтинговой оценки;

обработку информационных сообщений и консультирование пользователей портала рейтинговой оценки по вопросам его функционирования и другим вопросам, связанным с его использованием;

иные функции в соответствии с настоящим Положением и другими актами законодательства.

8. Доступ к portalу рейтинговой оценки является свободным и бесплатным.

9. Пользователями портала рейтинговой оценки являются:

граждане;

государственные органы и организации, в том числе уполномоченные государственные органы и организации;

иные субъекты, оказывающие услуги и (или) осуществляющие административные процедуры, зарегистрированные на портале рейтинговой оценки на добровольной основе.

Взаимодействие пользователей с порталом рейтинговой оценки осуществляется в соответствии с порядком функционирования портала рейтинговой оценки, определяемым его владельцем.

10. Анкета закрепляется за каждым зарегистрированным объектом оценки на портале рейтинговой оценки 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 анкета может быть дополнена иными критериями оценки по решению государственных органов и организаций, в том числе уполномоченных государственных органов и организаций, иных субъектов, оказывающих услуги и (или) осуществляющих административные процедуры, зарегистрированных на портале рейтинговой оценки на добровольной основе.

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 рейтинговой оценки об эффективности деятельности объекта оценки, который не является обращением и учитывается объектом оценки в целях улучшения качества обслуживания населения.

12. Объект оценки:

осуществляет наполнение портала рейтинговой оценки информацией, касающейся этого объекта оценки;

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

осуществляет мониторинг и анализ оценок;

принимает необходимые меры по повышению качества обслуживания населения.

13. Уполномоченные государственные органы и организации:

в порядке, определяемом владельцем портала рейтинговой оценки, 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 рейтинговой оценки, позиции в рейтинге объектов оценки, принимаемых мерах по повышению качества обслуживания населения;

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