

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

«Создание и развитие информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры»

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги – комитет здравоохранения Курской области.

2. Наименование государственной услуги - «Создание и развитие информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры».

3. Цель государственной услуги – создание и развитие информационных систем специального назначения соответствующих требованиям, предъявляемым к данным системам, в рамках создания и развития на территории Курской области регионального фрагмента Единой государственной информационной системы здравоохранения (далее – ЕГИСЗ).

4. В рамках государственного задания услуга оказывается бесплатно. Государственное задание формируется и утверждается комитетом здравоохранения Курской области. Размеры и порядок расчета платы за предоставление услуги сверх государственного задания определяются методическими рекомендациями, утвержденными приказом комитета здравоохранения Курской области.

5. Термины и определения.

Для целей настоящего Стандарта используются термины и определения, установленные законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации,

термины и определения, установленные национальными стандартами в области защиты информации, а также термины и определения указанные в таблице.

№	Термин, сокращение	Описание, определение, расшифровка	Нормативный источник
1	Информационная система	Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств	Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
2	Информационная система специального назначения	Информационная система, предназначенная для решения профессиональных задач различных предметных областей	
3	Информационно-телекоммуникационная сеть	Технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники	Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
4	Информационно-телекоммуникационная инфраструктура	Совокупность информационных систем и информационно-телекоммуникационных сетей	
5	Единая государственная информационная система здравоохранения (ЕГИСЗ)	Совокупность информационно-технологических и технических средств, обеспечивающих информационную поддержку методического и организационного обеспечения деятельности участников системы здравоохранения	Приказ Минздравсоцразвития РФ № 364 от 28.04.2011 «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»

№	Термин, сокращение	Описание, определение, расшифровка	Нормативный источник
6	Региональный фрагмент Единой государственной информационной системы здравоохранения	Часть ЕГИСЗ, в рамках которой обеспечивается информационно-технологическая поддержка деятельности органов исполнительной власти Курской области в сфере здравоохранения, учреждений здравоохранения. В составе регионального фрагмента ЕГИСЗ обеспечивается создание централизованных общесистемных компонентов, в рамках которых производится сбор хранение, обработка, предоставление медицинской информации и информации о ресурсах системы здравоохранения региона, а также их передача в централизованные хранилища данных, создаваемые в рамках регионального и (или) федерального фрагмента ЕГИСЗ. В качестве поставщиков и получателей информации, консолидируемой в рамках централизованных общесистемных компонентов регионального фрагмента ЕГИСЗ, выступают информационные системы учреждений здравоохранения и иных участников системы здравоохранения Курской области	
7	Информация	Сведения (сообщения, данные) независимо от	Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ

№	Термин, сокращение	Описание, определение, расшифровка	Нормативный источник
		формы их представления	«Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
8	Создание (развитие) информационной системы	Совокупность упорядоченных во времени, взаимосвязанных, объединенных в стадии и этапы работ, выполнение которых достаточно для создания информационной системы, соответствующей заданным требованиям	ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы стадии создания»
9	Стадии и этапы создания (развития) информационной системы	Части процесса создания, выделенные по соображениям рационального планирования и организации работ, заканчивающиеся заданным результатом.	ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы стадии создания»
10	Доступ к информации	Возможность получения информации и ее использования	Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
11	Предоставление информации	Действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц	Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
12	Распространение информации	Действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц	Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

№	Термин, сокращение	Описание, определение, расшифровка	Нормативный источник
13	Организация-заказчик*	Организация (пользователь), для которой создается информационная система, и которая обеспечивает финансирование, приемку работ и эксплуатацию информационной системы	ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы стадии создания»
14	Организация – разработчик*	Организация, которая осуществляет работы по созданию (развитию) информационной системы и может разрабатывать и поставлять различные программные и технические средства	ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы стадии создания»
15	Организация-поставщик*	Организация, которая поставляет программные и технические средства по заказу разработчика или заказчика	ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы стадии создания»
16	Организация-исполнитель	Организация, оказывающая государственную услугу в рамках настоящего Стандарта, может объединять в себе функции организации-разработчика и (или) организации-поставщика	

* - в зависимости от условий создания (развития) информационной системы возможны совмещения различных функций заказчика, разработчика и поставщика (ГОСТ 34.601-90)

б. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. №313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»;
- Постановление Правительства РФ от 01.11.2012 №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 16.11.2015 № 1236 «Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.04.2011 № 364 «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения» (ред. от 12.04.2012);
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 25.01.2011 № 29н «Об утверждении Порядка ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования»;
- Приказ Федерального Фонда обязательного медицинского страхования от 07.04.2011 №79 «Об утверждении общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования»;
- Приказ ФСТЭК РФ от 18.02.2013 №21 «Об утверждении состава

и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

– Приказ ФСБ России от 10.07.2014 №378 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности»;

– Приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 №17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

– Методические рекомендации «Организация работы по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг» (утв. Минздравсоцразвития РФ 12.03.2005);

– Методические рекомендации по обеспечению функциональных возможностей региональных медицинских информационных систем (РМИС) (утв. Минздравом России 23.06.2016);

– Концепция региональной информатизации (утв. распоряжением Правительства РФ от 29.12.2014 № 2769-р);

– Методические рекомендации по обеспечению функциональных возможностей медицинских информационных систем медицинских организаций (МИС МО) (утв. Минздравом России 01.02.2016);

– Методические рекомендации по составу и техническим требованиям к сетевому телекоммуникационному оборудованию учреждений системы здравоохранения для регионального уровня единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а

также функциональные требования к ним, обязательные для создания в 2011-2012 годах в рамках реализации региональных программ модернизации здравоохранения (опубликованы на официальном сайте Минздравсоцразвития РФ 29.06.2011);

– Методические рекомендации по порядку организации работ по созданию субъектом Российской Федерации в 2011-2012 годах регионального фрагмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (опубликованы на официальном сайте Минздравсоцразвития РФ 29.06.2011);

– Методические рекомендации по составу, создаваемых в 2011 - 2012 годах в рамках реализации региональных программ модернизации здравоохранения, прикладных компонентов регионального уровня единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а также функциональные требования к ним (опубликованы на официальном сайте Минздравсоцразвития РФ 29.06.2011);

– Методические рекомендации по оснащению медицинских учреждений компьютерным оборудованием и программным обеспечением для регионального уровня единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а также функциональные требования к ним (опубликованы на официальном сайте Минздравсоцразвития РФ 29.06.2011);

– Методические рекомендации для организации защиты информации при обработке персональных данных в учреждениях здравоохранения, социальной сферы, труда и занятости, включая «Методические рекомендации по составлению Частной модели угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных учреждений здравоохранения, социальной сферы, труда и занятости» (утв. Минздравсоцразвития РФ 23 Л 2.2009);

– Методические рекомендации по проведению в 2011 - 2012 годах

работ по информационной безопасности для регионального уровня единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (опубликованы на официальном сайте Минздравсоцразвития РФ 29.06.2011);

– ГОСТ Р ИСО/ТС 18308-2008 «Информатизация здоровья. Требования к архитектуре электронного учета здоровья»;

– ГОСТ Р 52976-2008 «Информатизация здоровья. Состав первичных данных медицинской статистики лечебно-профилактического учреждения для электронного обмена этими данными. Общие требования»;

– ГОСТ Р 52977-2008 «Информатизация здоровья. Состав данных о взаиморасчетах за пролеченных пациентов для электронного обмена этими данными. Общие требования»;

– ГОСТ Р 52978-2008 «Информатизация здоровья. Состав данных о лечебно-профилактическом учреждении для электронного обмена этими данными. Общие требования»;

– ГОСТ Р 52979-2008 «Информатизация здоровья. Состав данных сводного регистра застрахованных граждан для электронного обмена этими данными. Общие требования»;

– ГОСТ 34.603-92 «Виды испытаний автоматизированных систем»;

– ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы стадии создания»;

– ГОСТ 34.201-89 «Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем»;

– ГОСТ 34.003-90 «Автоматизированные системы. Термины и определения»;

– ГОСТ 34.602-89 «Техническое задание на создание автоматизированной системы».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги: комитет здравоохранения Курской области, медицинские учреждения и организации, подведомственные комитету здравоохранения, иные медицинские учреждения и организации, являющиеся поставщиками информации для регионального фрагмента ЕГИСЗ (далее - организация-заказчик).

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги представлены в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

9. Требования к процедурам оказания государственной услуги.

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги.

Основанием для оказания услуги является наличие нормативного правового акта федерального, регионального или ведомственного уровня, и (или) приказа комитета здравоохранения, определяющего порядок создания (развития) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, либо индивидуальный запрос организации-заказчика, включающий в себя требования к информационной системе и (или) компонентам информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, и гражданско-правовой договор.

Запрос должен включать следующие положения:

– цель создания информационной системы со ссылкой на нормативные правовые акты, определяющие необходимость ее создания (при наличии);

– предполагаемый порядок взаимодействия между участниками информационного обмена (перечень участников информационного обмена, порядок доступа к информации, ее сбора, предоставления и распространения);

– состав информации, сбор, обработка и хранение которой предполагается в информационной системе;

– сведения об информационно-телекоммуникационной

инфраструктуре, в которой предполагается создание и использование информационной системы (при наличии такой инфраструктуры);

– перечень информационных систем, с которыми необходимо обеспечить взаимодействие и параметры организации такого взаимодействия (состав информации для обмена, периодичность обмена, протоколы обмена и т.д.).

9.2. Порядок оказания государственной услуги:

Создание (развитие) информационной системы производится в соответствии с ГОСТ 34.601-90. При этом требования и порядок создания (развития) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры устанавливаются в техническом задании, составляемом на основании ГОСТ 34.602-89.

Исполнение государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

– анализ нормативного правового акта либо запроса на создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры;

– разработка и утверждение технического задания;

– создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

9.2.1. Анализ нормативного правового акта либо запроса на создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Основанием для начала исполнения процедуры является наличие нормативного правового акта федерального, регионального или ведомственного уровня и (или) приказа комитета здравоохранения, определяющего порядок создания (развития) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, либо поступление запроса от организации-заказчика.

Процедура включает в себя:

- оценку целесообразности создания (развитии) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры;
- формирование требований к информационной системе;
- формирование требований к информационно-телекоммуникационной инфраструктуре;
- определение параметров обеспечения информационной и технологической совместимости вновь создаваемой информационной системы либо ее компонентов с уже созданными информационными системами регионального фрагмента ЕГИСЗ;
- определение параметров обеспечения информационной и технологической совместимости вновь создаваемых компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры с технологической инфраструктурой уже созданного регионального фрагмента ЕГИСЗ;
- определение параметров информационной безопасности.

Срок исполнения процедуры не должен превышать 30 рабочих дней с момента поступления заявки.

При проведении процедуры в случае необходимости уточнения параметров информационной системы или компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, должностное лицо, ответственное за проведение процедуры, запрашивает всю необходимую дополнительную документацию и материалы. При этом срок исполнения процедуры может быть продлен на время, затраченное должностным лицом на получение дополнительной документации и материалов. Все заинтересованные стороны информируется о продлении сроков в письменном виде.

Результатом исполнения процедуры на основании нормативного правового акта федерального, регионального или ведомственного уровня и (или) приказа комитета здравоохранения является разработка и согласование с заинтересованными сторонами требований к информационной системе и

(или) компонентам информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Результатом исполнения процедуры на основании индивидуального запроса организации-заказчика является письменное заключение о целесообразности создания (развития) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и согласование требований к ним с организацией-заказчиком.

9.2.2. Подготовка и утверждение технического задания

Подготовка и утверждение технического задания производится в соответствии с ГОСТ 34.602-89. Техническое задание является основным документом, определяющим требования и порядок создания (развития) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

В зависимости от вида, назначения, специфических особенностей и условий функционирования информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры допускается оформлять разделы технического задания, определенные ГОСТ 34.602-89 в виде приложений, вводить дополнительные, исключать и (или) объединять разделы (п.2.2 ГОСТ 34.602-89).

Основанием для начала исполнения процедуры в соответствии с п.9.2.1 настоящего Стандарта является:

– наличие согласованных требований на создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры;

или

– получение положительного заключения и согласование требований на создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и заключение гражданско-правового договора на подготовку технического задания.

Процедура включает в себя:

- разработку проекта технического задания. Проект разрабатывается организацией-исполнителем с участием организации-заказчика на основании требований на создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры;

- согласование проекта технического задания со всеми заинтересованными сторонами. Порядок и сроки согласования определяются совместно организацией-исполнителем и организацией-заказчиком. С целью сокращения сроков согласования экземпляры технического задания (копии) направляются одновременно во все организации (подразделения), с которыми необходимо провести согласование. Замечания по проекту принимаются только с обоснованием. Решения по замечаниям принимаются организацией-исполнителем и организацией-заказчиком в течение 5 рабочих дней с момента поступления;

- утверждение технического задания производится руководителями организации-заказчика и организации-исполнителя в течение 5 рабочих дней с момента поступления технического задания на утверждение. Копии утвержденного технического задания в течение 10 рабочих дней высылаются в адрес всех организаций участников создания (развития) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Согласование и утверждение дополнений к техническому заданию производится в порядке, установленном для технического задания. Изменения к техническому заданию не допускается утверждать после предоставления информационной системы для приемо-сдаточных испытаний. Оформление и хранение технического задания производится в соответствии с ГОСТ 34.602-89.

Срок исполнения процедуры зависит от сложности, функциональных и технических особенностей информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и определяется совместно организацией-заказчиком и организацией-исполнителем. При наличии гражданско-правового договора вносится в условия договора.

Результатом исполнения процедуры является утвержденное техническое задание на создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

9.2.3. Создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Основанием для начала исполнения процедуры является:

- утвержденное в соответствии с п.9.2.2 настоящего Стандарта техническое задание;

- включение услуг по созданию (развитию) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры в государственное задание или заключение с организацией- заказчиком гражданско-правового договора.

Процедура включает в себя:

- услуги организации-исполнителя по созданию (развитию) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Стадии и этапы создания (развития) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры определяются в соответствии с ГОСТ 34.601-90, сроки исполнения, ответственные исполнители, перечень разрабатываемых документов и требования к их содержанию и оформлению, порядок проведения испытаний устанавливаются в техническом задании.

Проведение испытаний информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и

оформление результатов испытаний осуществляется в соответствии с ГОСТ 34.603-93. Испытания следует проводить на объекте организации-заказчика. По согласованию между организацией-заказчиком и организацией-исполнителем предварительные испытания и приемку программных средств допускается проводить на технических средствах организации-исполнителя, при создании условий получения достоверных результатов испытаний. Допускается последовательное проведение испытаний и сдача частей информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры в опытную и постоянную эксплуатацию при соблюдении установленной в техническом задании очередности ввода в действие.

Виды и комплектность документов определяются в соответствии с ГОСТ 34.201.89. Требования к комплекту документов устанавливаются в техническом задании.

Организация-исполнитель гарантирует соблюдение законов, других нормативных и правовых актов и методических документов, устанавливающих требования к информационным системам и информационно-телекоммуникационной инфраструктуре на территории Российской Федерации.

При оказании услуги может использоваться программное обеспечение, технические средства, комплексы программно-технических средств сторонних разработчиков. При этом организация-исполнитель должна гарантировать, что программное обеспечение, технические средства, комплексы программно-технических средств соответствуют лицензионным требованиям, предъявляемым к такому программному обеспечению и оборудованию на территории Российской Федерации, а их использование не нарушает интеллектуальных и имущественных прав третьих лиц.

Технические (программно-технические) средства информационных систем и базы данных должны быть размещены на территории Российской Федерации.

Технические (программно-технические) средства должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании.

В целях расширения использования российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных необходимо при создании информационных систем использовать программное обеспечение, представленное в едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (<https://reestr.minsvyaz.ru>), кроме случаев, когда программное обеспечение с необходимыми функциональными, техническими или эксплуатационными характеристиками в России отсутствует.

Использование информационно-телекоммуникационных сетей должно осуществляться с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области связи, информационных технологий, защиты информации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Информационные системы и базы данных по уровню защищенности должны соответствовать требованиям законодательства в области защиты информации и персональных данных.

Мероприятия, связанные с защитой информации в информационной системе, разрабатываются и проводятся в соответствии с требованиями о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах, утвержденными приказом ФСТЭК России от 11.02.2013 №17 и методическим документом «Меры защиты информации в государственных информационных системах», утвержденным ФСТЭК России 11.02.2014. Услуги по созданию защиты информации в информационных системах оказываются в соответствии со стандартом «Осуществление работ по обеспечению требований информационной безопасности», утвержденным комитетом здравоохранения Курской области.

Результатом исполнения процедуры является создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры в соответствии с техническим заданием.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги.

Основания для приостановления в оказании услуги:

- поступление запроса на создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, содержащего информацию, не позволяющее провести анализ запроса;

- не соблюдение условий гражданско-правового договора;

- отсутствие либо недостаточное финансирование в рамках государственного задания.

Основания для отказа в оказании услуги.

Основанием для оказания государственной услуги является поступление запроса на создание (развитие) информационной системы и (или) компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, не входящих в компетенцию организации-исполнителя.

9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги.

Оказание услуги приостанавливается:

- на время получения дополнительных материалов и документов для уточнения запроса;

- на время устранения фактов несоблюдения условий гражданско-правового договора;

- до получения необходимых финансовых средств в рамках государственного задания.

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе

оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту.

Действия (бездействия) и решения, принятые в рамках исполнения государственной услуги на основании настоящего Стандарта могут быть обжалованы в досудебном и судебном порядке.

9.5.1. Порядок досудебного обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя.

Обращение может быть направлено по почте, с использованием сети Интернет, факсимильной связи, а также может быть принято при личном приеме заявителя (контактная информация – Приложение №2 к Стандарту).

Обращение подлежит рассмотрению руководителем организации-исполнителя в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие (в пределах компетенции) ответы.

Заявитель имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в комитет здравоохранения Курской области.

9.5.2. Порядок судебного обжалования.

Заявитель имеет право обращаться с жалобой на принятые решения, действие (бездействие) должностных лиц в процессе оказания государственной услуги в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги.

Количество и состав компьютерного оборудования должен быть достаточным для оказания государственной услуги в срок и в соответствии с качеством, установленным настоящим Стандартом.

При оказании услуги организация-исполнитель может привлекать к оказанию услуги на различных этапах сторонние организации, использовать программное обеспечение, технические средства, комплексы программно-технических средств сторонних разработчиков. При этом организация-исполнитель должна гарантировать, что программное обеспечение, технические средства, комплексы программно-технических средств соответствуют лицензионным, техническим и иным требованиям, предъявляемым к такому программному обеспечению и оборудованию на территории Российской Федерации, а их использование не нарушает интеллектуальных и имущественных прав третьих лиц.

Если государственная услуга оказывается на оборудовании организации-заказчика, то всю полноту ответственности за соответствие предоставленного организации-исполнителю оборудования указанным требованиям несет организация-заказчик.

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги.

Организация-исполнитель государственной услуги должна гарантировать, что ее оказание соответствует требованиям законодательства в области информационных технологий и защиты информации, и не влечет за собой нарушение интеллектуальных и имущественных прав третьих лиц.

Если производится развитие (модернизация) уже существующих информационных систем и информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, организация-исполнитель должна гарантировать, что оказываемая услуга не приведет к ухудшению существующих характеристик информационных систем и информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе и в области защиты информации и персональных данных.

Параметры	Требования	Регламентирующий документ
Разрешительные документы	Соответствие государственной услуги видам деятельности,	Устав организации-исполнителя

Параметры	Требования	Регламентирующий документ
	определенным Уставом Исполнителя	
Защита информации	Соответствие оказываемой услуги требованиям законодательства в области защиты информации	Федеральный закон РФ от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
Защита персональных данных	Соответствие оказываемой услуги требованиям законодательства в области защиты персональных данных	Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
Защита интеллектуальной собственности	Оказание услуги не влечет за собой нарушения прав интеллектуальной собственности третьих лиц	Гражданский кодекс Российской Федерации часть 4 (ГК РФ ч.4)

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителя.

Государственная услуга оказывается на одинаковых условиях для юридических и физических лиц независимо от форм собственности и подведомственности.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги.

Численность персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, должна обеспечивать оказание государственной услуги с результатом и в сроки, установленные Стандартом качества.

Специалисты, непосредственно участвующие в оказании государственной услуги, должны иметь высшее либо среднее специальное техническое профессиональное образование и опыт работы по специальности не менее 3-х лет.

Поддержание квалификации специалистов обеспечивается в соответствии с утвержденными планами повышения квалификации либо иными доступными способами.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги.

Потребители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

Способ получения информации	Состав информации	Периодичность обновления
Телефон	Должностное лицо, ответственное за оказание услуги, дает исчерпывающую информацию по вопросам оказания государственной услуги, продолжительность разговора не более 20 минут	По мере поступления
Электронная почта	Прием обращения и предоставление ответа по вопросам оказания государственной услуги	Просмотр электронной почты и передача электронных сообщений производится специалистом организации-исполнителя ежедневно в часы работы
Почтовая связь	Прием обращения и предоставление ответа по вопросам оказания государственной услуги	Прием корреспонденции производится специалистом организации-исполнителя ежедневно в рабочие дни

Способ получения информации	Состав информации	Периодичность обновления
Информация в сети Интернет	<p>Размещается следующая информация об организации-исполнителе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведения о местонахождении, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты; - сведения о графике работы; <p>Размещается следующая информация об оказании услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих оказание государственной услуги, в т. ч. из стандартов качества; - перечень внедряемых, сопровождаемых, модернизируемых информационных систем 	В течение трех рабочих дней после изменения информации

Контактная информация об организации-исполнителе, указывается в соответствии с Приложением № 2 к Стандарту.

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги.

Контроль за качеством предоставления государственной услуги со стороны потребителей осуществляется на основании анализа обращений потребителей по вопросам оказания государственной услуги. Порядок подачи и рассмотрения обращений определен п.9.5 настоящего Стандарта.

Приложение №1
к Стандарту качества оказания государственной услуги
«Создание и развитие информационных систем
и компонентов информационно-
телекоммуникационной инфраструктуры»

**Показатели оценки качества оказания государственной услуги
«Создание и развитие информационных систем и компонентов
информационно-телекоммуникационной инфраструктуры»**

Наименование показателя	Нормативное значение	Методика расчета	Источник получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результаты оказания государственной услуги			
Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (%)	Не менее 90%	$T = T_{\text{вып}} / T_{\text{уст}} \times 100,$ где $T_{\text{вып}}$ – количество услуг, оказанных в установленные сроки за отчетный период; $T_{\text{уст}}$ – общее количество оказанных услуг за отчетный период	Определяется на основании сроков выполнения работ (по Актам сдачи-приема, отчетам и т.д.)
Доля обоснованных жалоб потребителей (%)	Не более 1%	$Ж_1 = Ж_{\text{об}} / Ж_{\text{все}} \times 100,$ где $Ж_{\text{об}}$ - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде, связанных с оказанием услуги; $Ж_{\text{все}}$ – общее число жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде, связанных с оказанием услуги	Определяется на основании анализа жалоб потребителей

Наименование показателя	Нормативное значение	Методика расчета	Источник получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество оказания государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги			
Соответствие, используемого Исполнителем оборудования, техническим и лицензионным требованиям	100%	$TO = TO_c / TO_{всe} \times 100,$ где TO_c – количество оборудования, используемого при оказании услуги, которое соответствует требованиям законодательства в области информационных технологий и защиты информации; $TO_{всe}$ – общее количество оборудования, используемого при оказании услуги	Анализ актов проверок организации-исполнителя по соблюдению требований законодательства в области информационных технологий и защиты информации
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги			
Отсутствие нарушений требований к информационной безопасности и защите персональных данных	0%	$K_{иб}$ – количество выявленных нарушений требований информационной безопасности и защиты персональных данных, связанных с оказанием услуги	Анализ обращений по вопросу оказания государственной услуги
Отсутствие нарушений требований к защите прав интеллектуальной собственности	0%	$K_{пат}$ – количество выявленных нарушений требований к защите прав интеллектуальной собственности, связанных с оказанием услуги	Анализ обращений по вопросу оказания государственной услуги

Наименование показателя	Нормативное значение	Методика расчета	Источник получения данных для определения фактического значения
3. Требования к доступности оказания государственной услуги			
Отсутствие необоснованных отказов в оказании государственной услуги (%)	0%	$OT = OT_{об} / OT_{все} \times 100$, где $OT_{об}$ - число не обоснованных отказов в оказании услуги в отчетном периоде; $OT_{все}$ – общее число отказов в оказании услуги в отчетном периоде	Анализ отказов, направленных организации-заявителю
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги			
Доля специалистов, участвующих в оказании услуги, с высшим специальным образованием и опытом работы не менее 3-х лет	Не менее 70%	$C = C_{об} / C_{все} \times 100$, где $C_{об}$ - число специалистов с высшим специальным образованием и опытом работы не менее 3-х лет, участвующих в оказании услуги; $C_{все}$ – общее число специалистов, участвующих в оказании услуги	Анализ сведений исполнителя по уровню образования сотрудников, участвующих в оказании услуги (сведения о дипломах, сертификатах и т.д.)
5. Требования к уровню информационного обеспечения оказания государственной услуги			
Полнота и достоверность предоставления информации по вопросам оказания услуги	100%	$I = I_{разм} / I_{ст} \times 100$, где $I_{разм}$ – информация доступная для потребителя по оказанию услуги; $I_{ст}$ – информация, которая должна быть доступна потребителю согласно Стандарту	Анализ сайта в сети Интернет, анализ письменных ответов на обращения потребителей по вопросам порядка оказания государственной услуги

Наименование показателя	Нормативное значение	Методика расчета	Источник получения данных для определения фактического значения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги			
Доля обоснованных жалоб потребителей по которым приняты меры (%)	100%	$Ж_2 = Ж_{исп} / Ж_{об} \times 100,$ <p>где $Ж_{исп}$ - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры; $Ж_{об}$ – общее число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде</p>	Определяется на основании анализа жалоб потребителей

Приложение №2
к Стандарту качества оказания государственной услуги
«Создание и развитие информационных систем
и компонентов информационно-
телекоммуникационной инфраструктуры»

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ-ИСПОЛНИТЕЛЕ:

Учреждение: _____

Режим работы: _____

Почтовый адрес: _____

Адрес электронной почты: _____

Контактный телефон: _____

Адрес сайта: _____