

Приложение № 2
к протоколу Республиканской комиссии по
координации реализации Комплексной программы
развития Национальной информационно-
коммуникационной системы Республики
Узбекистан на 2013-2020 годы
от «27» марта 2014 года № 3

МЕТОДИКА
оценки состояния внедрения
информационно-коммуникационных технологий
в органах государственного и хозяйственного
управления, органах государственной власти
на местах

Содержание

1. Общие положения	3
2. Правовые основы методики	3
3. Методы оценки	3
4. Система рейтинговой оценки состояния внедрения ИКТ в организациях	4
4.1. Методика проведения оценки раздела «Официальный веб-сайт и предоставление интерактивных государственных услуг»	4
4.1.1. Оценка показателя «Наличие и доступность официального веб-сайта в сети Интернет»	6
4.1.2. Оценка показателей «Наличие на официальном веб-сайте актуальной статистической и аналитической информации в сфере деятельности организации», «Соответствие официального веб-сайта требованиям законодательства» и «Качество оказания интерактивных государственных услуг, утвержденных законодательными и иными нормативными документами»	6
4.1.3. Оценка показателя «Наличие единого телефонного номера по вопросам деятельности организаций, телефона доверия с возможностью учета телефонных обращений граждан»	11
4.1.4. Оценка показателя «Качество оказания интерактивных государственных услуг и рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступающих через ЕПИГУ»	11
4.2. Методика проведения оценки раздела Информационные системы, информационные ресурсы и электронный документооборот	16
4.2.1. Оценка показателя «Наличие и состояние информационных систем, используемых (подлежащих использованию) в рамках межведомственного взаимодействия, в том числе подлежащих интеграции в рамках системы «Электронное правительство»	16
4.2.2. Оценка показателя «Наличие и состояние баз данных, в том числе взаимодействующих с ИС других государственных органов»	19
4.2.3. Оценка показателя «Наличие информационных ресурсов, входящих в Перечень ГИР»	20
4.3. Информационная безопасность	20
4.3.1. Оценка показателя «Наличие планов мероприятий по внедрению систем и средств обеспечения ИБ в деятельности организации на ближайшие годы, подтвержденных источниками финансирования»	22
4.3.2. Оценка показателя «Наличие и состояние организационных мер по информационной безопасности»	22
4.3.3. Оценка показателя «Наличие и состояние физических мер по обеспечению ИБ и защите персонала»	24
4.3.4. Оценка показателя «Наличие и состояние технических средств обеспечения ИБ»	25
4.3.5. Методика расчета оценки по разделу «Информационная безопасность»	26
4.4. Организационная оценка	26
5. Формирование итоговой оценки	27
Приложение №1	28
Приложение №2	38

Методика оценки состояния внедрения информационно-коммуникационных технологий в органах государственного и хозяйственного управления, органах государственной власти на местах

1. Общие положения

Настоящая Методика предназначена для определения совокупности процедур по оценке состояния внедрения информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) в органах государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах (далее – организации) для оптимизации бизнес-процессов, повышения прозрачности и открытости деятельности организаций.

Методика направлена на определение состояния внедрения ИКТ, а также полноты охвата основной деятельности организации мероприятиями по автоматизации.

Оценка состояния внедрения ИКТ в организациях осуществляется экспертным путем на основе информации, полученной в процессе изучения, в соответствии с соответствующим вопросником к «Методике оценки состояния внедрения информационно-коммуникационных технологий в органах государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах».

Оценке состояния внедрения ИКТ подлежат организации, входящие в перечень, утверждаемый Республиканской комиссией по координации реализации Комплексной программы развития Национальной информационно-коммуникационной системы Республики Узбекистан на 2013-2020 годы.

2. Правовые основы методики

Данная Методика разработана на основе требований, предъявляемых к организациям по осуществлению внедрения ИКТ (Приложение №2).

3. Методы оценки

Оценка состояния внедрения ИКТ в организациях осуществляется следующими методами:

- Экспертная оценка – формируется на основании заполненных экспертами анкет (не менее тремя экспертами) по результатам экспертного мониторинга официальных сайтов, информационных систем, а также информационной безопасности организации;
- Оценка на основании представленных данных – формируется на основании данных, полученных автоматизированным путем и данных предоставляемых организациями в соответствующих разделах вопросника.

Метод экспертной оценки представляет собой изучение реализации планов внедрения ИКТ в организациях по части содержания сайтов в сети «Интернет» в режиме онлайн для выявления наличия или отсутствия выбранных характеристик, наличия и состояния информационных систем, баз данных и государственных информационных ресурсов, состояния организации мер по части информационной безопасности. Эффективность экспертного метода по разделу «Официальный веб-сайт и предоставление интерактивных государственных услуг» обусловлена максимальной приближенностью к способам поиска заданных категорий информации обычными пользователями официальных сайтов государственных органов.

Оценка состояния внедрения ИКТ в организациях производится по итоговым результатам отчетного периода.

4. Система рейтинговой оценки состояния внедрения ИКТ в организациях

Оценка состояния внедрения ИКТ в организациях осуществляется по разделам, указанным в таблице № 1.

По каждому разделу определены показатели, в соответствии с которыми выставляется соответствующий процент. Каждый из разделов имеет соответствующие проценты, которые указаны в таблице № 1.

Таблица № 1

Структура системы рейтинговой оценки состояния внедрения ИКТ в организациях

№ п\п	Разделы	Удельный вес, %
1	Официальный веб-сайт и предоставление интерактивных государственных услуг (ИГУ)	50
2	Информационные системы, информационные ресурсы и электронный документооборот	26
3	Информационная безопасность	20
4	Организационная часть	4
Итого		100

4.1. Методика проведения оценки раздела «Официальный веб-сайт и предоставление интерактивных государственных услуг»

Данный раздел включает следующие показатели:

Таблица № 2

№ п\п	Показатели	Удельный вес показателя, %
1.1	Наличие и доступность официального веб-сайта в сети Интернет, а также наличие на официальном веб-сайте актуальной статистической и аналитической информации в сфере деятельности организации	5
1.1.1	Наличие и доступность официального веб-сайта в сети Интернет	1
1.1.2	Наличие на официальном веб-сайте актуальной статистической и аналитической информации в сфере деятельности организации	4
1.2	Соответствие официального веб-сайта требованиям законодательства	15
1.3	Наличие единого телефонного номера по вопросам деятельности организаций, телефона доверия с возможностью учета телефонных обращений граждан	5
1.3.1	Наличие на официальном веб-сайте единого телефонного номера по вопросам деятельности организации (канцелярия)	0,1
1.3.2	Наличие на официальном веб-сайте телефона доверия	0,1
1.3.3	Наличие функции оценки телефонного общения с представителем учреждения по единому телефонному	4

	номеру и телефону доверия с отражением результатов оценок на официальном веб-сайте	
1.3.4	Наличие раздела статистической информации о телефонных обращениях граждан по телефону доверия (количество принятых и исполненных обращений)	0,8
1.4	Качество оказания интерактивных государственных услуг и рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступающих через Единый портал интерактивных государственных услуг (ЕПИГУ)	25
1.4.1	Качество оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ	8
1.4.2	Доля внедренных ИГУ на ЕПИГУ	2
1.4.3	Качество оказания интерактивных государственных услуг	10
1.4.4	Качество оказания интерактивной услуги «Рассмотрение обращений граждан»	5
Итого		50

Полный перечень показателей представлен в *Приложении №1*.

Для оценки раздела «Официальный веб-сайт и предоставление интерактивных государственных услуг» используется метод «Экспертной оценки». Оценка по всем разделам формируется на основании результатов экспертного мониторинга официальных сайтов, исключая нижеприведенные показатели:

- «Наличие и доступность официального веб-сайта в сети Интернет»;
- «Наличие функции оценки телефонного общения с представителем учреждения по единому телефонному номеру и телефону доверия с отражением результатов оценок на официальном веб-сайте»;
- Наличие раздела статистической информации о телефонных обращениях граждан по телефону доверия (количество принятых и исполненных обращений);
- «Качество оказания интерактивных услуг, оказываемых через ЕПИГУ»;
- Количество внедренных ИГУ на ЕПИГУ;
- «Качество оказания интерактивной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

Основной задачей метода экспертной оценки является определение количественных и качественных характеристик текущего уровня доступности информации о деятельности организации.

Согласно Приложению №3 к постановлению Кабинета Министров от 31 декабря 2013 года №355 информация на официальном веб-сайте должна представляться на государственном языке, а также официальный веб-сайт может иметь версии на других языках. Согласно данному пункту оценка официального веб-сайта производится на основании информации представленной на нем на государственном языке.

4.1.1. Оценка показателя «Наличие и доступность официального веб-сайта в сети Интернет»

Оценка на доступность официального веб-сайта в сети Интернет будет производиться двумя методами:

1. автоматизировано, путем отправки пакета запросов на сайты организаций ежедневно и получения ответов на них;
2. вручную, путем ежедневных посещений экспертами официальных веб-сайтов для проверки наличия и доступности соответствующего информационного сопровождения на них.

Расчет показателя 1.1.1. «Наличие и доступность официального веб-сайта в сети Интернет» будет производиться на основании предоставленных данных по формуле:

$$K_{dc} = (K_a(\%) + \frac{D_n}{D} \times 100\%) / 2 \times Y \quad (1)$$

Где:

K_{dc} – коэффициент доступности сайта;

$K_a(\%)$ – данные, полученные системой;

D_n – количество дней недоступности сайта, полученные экспертами;

D – общее количество дней за отчетный период;

Y – удельный вес показателя.

4.1.2. Оценка показателей «Наличие на официальном веб-сайте актуальной статистической и аналитической информации в сфере деятельности организации», «Соответствие официального веб-сайта требованиям законодательства» и «Качество оказания интерактивных государственных услуг, утвержденных законодательными и иными нормативными документами»

В разделе приведен порядок произведения расчетов по показателям 1.1.2, 1.2, 1.3.1.-1.3.2, 1.4.3.

По показателю 1.1.2 оценивается наличие сведений об основных показателях, в том числе социально-экономического развития, характеризующих состояние отрасли, входящей в сферу деятельности организации, и динамику ее развития, а также аналитических докладов и обзоров информационного характера о деятельности организации, ежеквартальных и годовых отчетов, а также аналитических сведений о состоянии отрасли, статистической информации организации.

По показателю 1.2. «Соответствие официального веб-сайта требованиям законодательства» оценка производится на основании «Основных требований к официальному веб-сайту органов государственного и хозяйственного управления, органа государственной власти на местах», представленных в Приложении №3 к постановлению Кабинета Министров №355 от 31 декабря 2013 года.

По показателю 1.4.2. «Качество оказания интерактивных государственных услуг, утвержденных законодательными и иными нормативными документами» оцениваются интерактивные государственные услуги, указанные в Перечне базовых интерактивных государственных услуг, а также услуги обязательные для размещения на Едином портале интерактивных государственных услуг.

Для повышения объективности исследования на начальном этапе необходимо определение *Коэффициента необходимости показателя (F1)*. Его необходимость

объясняется наличием возможных различий в структуре и компетенции разных органов власти.

Компетенция каждого органа власти определяется соответствующими нормативными правовыми актами. В силу специфики своей компетенции некоторые организации должны размещать на своих официальных сайтах определенные категории информации, а другие нет. На основе анализа деятельности организаций определяются те показатели, по которым не должна проводиться оценка. Иными словами, эксперты с помощью данного показателя определяют, имеет ли данный показатель отношение к компетенции данного органа власти или нет.

Полный перечень соответствия организаций коэффициенту необходимости (F1) по всем показателям утверждается специально уполномоченным органом в области информатизации.

Коэффициент необходимости показателя может иметь два значения:

– если показатель для определенной организации участвует в оценке официального сайта – F1 = «Да»;

– если показатель для определенной организации не участвует в оценке официального сайта – F1 = «Нет».

В связи со спецификой показателей были определены критерии связанные с возможностью их оценки.

Некоторые показатели могут быть оценены не по всем критериям, а только по одному или нескольким из них. Это обстоятельство обусловлено существом информации или сервиса, которые определены соответствующим показателем.

4.1.2.1. Критерии оценки

Показатели для оценки сайтов организаций – это свойство сайта организации, подлежащее оценке в рамках методики.

Показатели бывают двух типов: содержательные и технологические.

Под содержательным показателем понимается выявленное экспертами свойство сайта, характеризующее его информационное наполнение.

Под технологическим показателем понимается выявленное экспертами свойство сайта, характеризующее технологические, программные и лингвистические средства обеспечения пользования сайтами.

Соответствие содержания сайта перечню показателей характеризует информационную доступность этого сайта. При этом каждый показатель получает свою интегрированную оценку информационной открытости.

Показатели оцениваются экспертами по следующим критериям:

- наличие;
- полнота;
- актуальность;
- навигационная доступность;
- HTML доступность;
- файловая доступность.

Определенное сочетание данных критериев позволяет дать строгую математическую оценку каждому показателю.

Критерии в зависимости от их существа разделяются на два типа: количественные (наличие и полнота) и качественные (актуальность, навигационная доступность, HTML доступность и файловая доступность).

«Наличие» – количественный критерий, характеризующий факт размещения на сайте информации или сервиса, соответствующих показателю. При анализе показателя по критерию «Наличие» эксперты оценивают Коэффициент наличия критерия (F2), который может иметь два значения:

- в случае, если соответствующие показателю оценки информация или сервис присутствует на сайте – $F2 = 1$;

- в случае, если соответствующие показателю оценки информация или сервис отсутствует на сайте – $F2 = 0$.

Примечание:

Учитывая важность некоторых показателей Коэффициент наличия критерия (F2) имеет следующие значения:

F2 = 2 для показателей (согласно Приложению №1):

1.2.3.6. Информация об услугах (Перечень государственных и отраслевых услуг, оказываемых организацией и его подведомственными организациями).

1.2.4.7. Проекты актов законодательства, разрабатываемых организацией (Тексты проектов государственных законов, программ и концепций, разрабатываемых организацией).

1.2.8.3. Доступ для лиц с ограниченными возможностями.

1.2.9.2. Наличие полезных интерактивных сервисов (Возможность заполнения интерактивных форм и/или бланков, необходимых для получения государственных и отраслевых услуг, Возможность загрузить (скачать) формы бланков, квитанций, документов, содержащих все необходимые банковские реквизиты организации).

1.2.9.3. Возможность осуществления обратной связи с пользователями посредством официального веб-сайта, а также через ЕПИГУ (Наличие форума, Опрос общественного мнения).

1.2.10. Дополнительные функции, специфичные для определенных организаций.

F2 = 3 для показателей:

1.2.3.6. Информация об услугах (Регламенты оказания государственных и отраслевых услуг).

1.2.9.2. Наличие полезных интерактивных сервисов (Заполнение онлайн-форм при помощи мобильных телефонов).

F2 = 4 для показателей:

1.2.9.3. Возможность осуществления обратной связи с пользователями посредством официального веб-сайта, а также через ЕПИГУ (Рассмотрение проектов НПА в режиме обсуждения).

F2 = -1 для показателей:

1.2.11. Требования и информация, противоречащие законодательству.

«Полнота» – количественный критерий, характеризующий достаточность объема размещенной на сайте информации для формирования целостного представления по соответствующему показателю.

Достаточная для формирования целостного представления информация характеризуется следующими признаками:

1) Количественный состав информации, размещенной на сайте организации, должен соответствовать составу сведений, созданных в пределах своих полномочий за весь период деятельности организации. Например, если организацией за предшествующий период было подготовлено пять отчетов, то все пять отчетов должны быть размещены на сайте;

2) Содержание информации, размещенной на сайте, должно отражать весь необходимый объем информации по тому или иному показателю. Например, отчеты должны размещаться на сайте полностью, а не в виде извлечения или выдержки.

При определении полноты объема и актуальности информации необходимо исходить из буквального понимания показателя, основываясь на:

- требованиях нормативных правовых актов, регулирующих деятельность органа власти по созданию и/или получению информации и определяющих содержание такой информации;

- логическом определении концептуального значения показателя.

При анализе показателя по критерию «Полнота» эксперты оценивают Коэффициент полноты информации (F3), который может принимать одно из двух значений в зависимости от степени полноты информации:

- высокая степень полноты (80-100%) – $F3 = 1$ (представлен весь необходимый состав сведений и вся информация актуальна и изложена в полном объеме);

- низкая степень полноты (5-80%) – $F3 = 0$ (представлена обрывочная информация).

«Актуальность» - качественный критерий, характеризующий степень частоты обновления информации на официальном сайте и сохранения ценности информации на момент ее анализа экспертами. Данный параметр зависит от динамики изменения характеристик информации во времени. При анализе показателя по критерию «Актуальность» эксперты оценивают Коэффициент актуальности информации (F4), который может принимать одно из двух значений в зависимости от степени актуальности информации:

- высокая степень актуальности – $F4 = 1$ (размещенная на официальном сайте информация является последней версией такой информации; учтены все изменения информации на момент оценки, периодичность обновления информации не реже одного раза в неделю; НПА, принятые организацией размещаются не позднее, чем через 2 дня после официального опубликования НПА);

- низкая степень актуальности – $F4 = 0$ (на официальном сайте размещены устаревшие сведения; не учтены изменения, произошедшие ранее, обновление информации и размещение информации не ведется согласно законодательству).

«Навигационная доступность» – качественный критерий, характеризующий удобство поиска размещенной на официальном сайте соответствующей показателю информации. При анализе показателя по критерию «Навигационная доступность» эксперты оценивают Коэффициент навигационной доступности (F5), который может принимать одно из двух значений в зависимости от степени навигационной доступности размещенной на официальном сайте информации:

- высокая степень навигационной доступности – $F5 = 1$ (информация доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы официального сайта. Количество таких переходов – не более 5);

- низкая степень навигационной доступности – $F5 = 0$ (информация доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы официального сайта. Количество таких переходов – более 5. Или информация не доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы официального сайта, или размещена в не соответствующем ее содержанию разделе).

«HTML доступность» - качественный критерий, характеризующий факт размещения на официальном сайте соответствующей показателю информации в формате HTML, который обеспечивает для пользователей удобство ее поиска. При анализе

показателя по критерию «HTML доступность» эксперты оценивают Коэффициент HTML доступности (F6), который может принимать одно из двух значений в зависимости от размещения или не размещения на официальном сайте информации в формате HTML:

- информация размещена на официальном сайте в формате HTML – $F6 = 1$;
- информация не размещена на официальном сайте в формате HTML – $F6 = 0$.

«Файловая доступность» - качественный критерий, характеризующий факт размещения на официальном сайте соответствующего показателю документа в формате, обеспечивающем его сохранение на технические средства пользователя и допускающем возможность поиска и копирования фрагмента текста в документе, которая обеспечивает для пользователей дальнейшее использование информации. При анализе показателя по критерию «Файловая доступность» эксперты оценивают Коэффициент файловой доступности (F7), который может принимать одно из двух значений в зависимости от размещения или не размещения на официальном сайте документа в формате файла для скачивания:

- документ размещен на официальном сайте в формате файла для скачивания – $F7 = 1$;
- документ не размещен на официальном сайте в формате файла для скачивания – $F7 = 0$.

4.1.2.2. Порядок произведения расчетов

В ходе выполнения подготовительного и прикладного этапа работ должны быть определены значения всех необходимых для подготовки результатов исследования уникальных коэффициентов. Таким образом, перед заключительным этапом оценки должны быть определены значения:

- Коэффициентов необходимости критерия (F1) по каждому показателю.
- Коэффициентов наличия показателя (F2) по каждому показателю.
- Коэффициентов полноты информации (F3) по каждому критерию полноты каждого показателя для каждого сайта.
- Коэффициентов актуальности информации (F4) по каждому критерию актуальности каждого показателя для каждого сайта.
- Коэффициентов навигационной доступности (F5) по каждому критерию навигационной доступности каждого показателя для каждого сайта.
- Коэффициентов HTML доступности (F6) по каждому критерию HTML доступности каждого показателя для каждого сайта.
- Коэффициентов файловой доступности (F7) по каждому критерию файловой доступности каждого показателя для каждого сайта.

После определения необходимых показателей эксперты приступают к анализу содержания соответствующих сайтов организаций в соответствии с разработанными показателями и критериями.

Три эксперта независимо друг от друга анализируют каждый официальный сайт, в случае расхождения присвоенных баллов проводится совместное обсуждение с последующим выставлением окончательной оценки на основе консенсуса. Оценка каждого эксперта должна быть аргументирована. В случае расхождения голосов определяющим является мнение, которого придерживается руководитель группы экспертов.

Оценка сайта (по пунктам 1.1.2, 1.1.3, 1.2.1. – 1.2.10, 1.3.1, 1.3.2) и качества предоставления ИГУ происходит на основании совокупности оценок отдельных показателей, у которых $F1 = \text{«Да»}$, и критериев и рассчитывается по формуле:

$$Z = \frac{\sum_{i=1}^n \prod_{j=1}^6 F_{ij}}{n} \times 100\% \times Y \quad (2)$$

Где:

Z – коэффициент оценки сайта/качества оказания ИГУ;

i – порядковый номер показателя и их количество (от 1 до n);

j – порядковый номер критерия (от 1 до 6);

F_{ij} – коэффициент критерия под номером j по показателю под номером i ;

Y – удельный вес показателя.

В случае, если по пункту 1.2.11. Требования и информация, противоречащие законодательству организация получает $F2 = -1$, полученная оценка суммируется с полученной оценкой показателя.

4.1.3. Оценка показателя «Наличие единого телефонного номера по вопросам деятельности организаций, телефона доверия с возможностью учета телефонных обращений граждан»

По показателям 1.3.1 – 1.3.4 оценивается наличие единого телефонного номера по вопросам деятельности организаций и телефона доверия на официальном сайте организации, а также наличие системы учета телефонных обращений граждан и размещение статуса данных обращений на сайте.

Оценка показателя 1.3.4. «Наличие раздела статистической информации о телефонных обращениях граждан по телефону доверия (количество принятых и исполненных обращений)» производится на основе предоставленных данных на официальном сайте организации о количестве поступивших через телефон доверия и количестве обработанных обращений граждан по формуле:

$$K_{mo} = \frac{K_{от}}{K_{вх}} \times 100\% \times Y \quad (3)$$

Где:

K_{mo} – коэффициент телефонных обращений;

$K_{вх}$ – количество поступивших обращений через телефон доверия;

$K_{от}$ – количество рассмотренных обращений, поступивших через телефон доверия;

Y – удельный вес показателя.

4.1.4. Оценка показателя «Качество оказания интерактивных государственных услуг и рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступающих через ЕПИГУ»

Расчет показателя 1.4.1. «Качество оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ».

Для оценки качества оказания ИГУ, предоставляемых через ЕПИГУ используются следующие критерии:

1. **Информационное сопровождение услуги** – полнота и достоверность заполнения паспорта интерактивной государственной услуги.

2. **Время оказания услуги (рассмотрения обращения)** – период времени согласно регламенту оказания услуги (рассмотрения обращения), в течение которого услуга (обращение) должна быть предоставлена, либо получен обоснованный отказ.

3. **Удовлетворенность в получении услуги (ответа на обращение)** – оценка получателем услуги (отправителем обращения) качества и полноты предоставления услуги (ответа).

а) Распределение веса по критериям показателя «Качество оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ» (исключая услуги информационного характера и offline – услуги):

№	Критерий	Удельный вес, %
1	Информационное сопровождение услуги	10
2	Время оказания услуги (рассмотрения обращения)	40
3	Удовлетворенность в получении услуги (ответа на обращение)	50

Оценка критерия «Информационное сопровождение услуги» основывается на следующих индикаторах, имеющих соответствующий вес:

№	Индикатор	Вес
1	Описание услуги	3
2	Сфера оказания услуги	1
3	Категория получателей услуги	1
4	Организация	1
5	Контакты	1
6	Документы, необходимые для получения услуги (с указ кол-ва копий)	3
7	Правовое основание оказания услуги	1
8	Стоимость и порядок оплаты услуги	2
9	Сроки оказания услуги	2
10	Способы получения результата	2
11	Результат оказания услуги	2
12	Причины отказа	3
13	Порядок обжалования	3

Расчет критерия производится по формуле:

$$K_{ису} = \frac{\sum_{i=1}^{13} I_i}{M} \times 100\% \quad (4)$$

Где:

$K_{ису}$ – коэффициент критерия «Информационное сопровождение услуги» в разрезе одной услуги;

i – порядковый номер индикатора;

I – вес, присваиваемый индикатору;

M – максимальная сумма веса всех индикаторов.

Расчет оценки критерия «Время оказания услуги» основывается на следующих индикаторах:

1. Регламентированное время оказания услуги;
2. Фактическое время оказания услуги;
3. Время превышения регламентированных сроков;
4. Стадия или состояние услуги (новая, рассматриваемая, рассмотренная)

Расчет оценки критерия «Время оказания услуги» производит следующим образом:

$$K_v = 100\% - \frac{P_n \times 0.5 + P_p \times 0.3 + P_r \times 0.2}{U_n \times 0.2 + U_p \times 0.3 + U_r \times 0.5} \quad (5)$$

Где:

K_v – коэффициент критерия «Время оказания услуги» (в разрезе одной услуги);

P_n – количество просроченных запросов к одной услуге, находящихся в состоянии «новая»;

P_p – количество просроченных запросов к одной услуге, находящихся в состоянии «рассматриваемая»;

P_r – количество просроченных запросов к одной услуге, находящихся в состоянии «рассмотренная»;

U_n – общее количество запросов к одной услуге, находящихся в состоянии «новая»;

U_p – общее количество запросов к одной услуге, находящихся в состоянии «рассматриваемая»;

U_r – общее количество запросов к одной услуге, находящихся в состоянии «рассмотренная».

Оценка критерия «Удовлетворенность в предоставлении услуги» производится на основании оценок получателей услуг по каждой услуге.

Оценке подлежат все услуги, предоставляемые через ЕПИГУ по 5 бальной системе.

$$K_{уд} = \frac{\sum_{j=1}^n Z}{n} / 5 \times 100\% \quad (6)$$

Где:

$K_{уд}$ – удельный вес критерия «Удовлетворенность в предоставлении услуги» (в разрезе одной услуги);

j – номер запроса (обращения) к услуге;

n – количество оценённых получателем услуг (ответов на обращения);

Z – оценка пользователей данной услуги (обращения) (от 1 до 5).

Для оценки интерактивных государственных услуг (исключая услуги информационного характера и offline – услуги) для получения итоговой оценки применяется следующая формула:

$$K_{изу} = \frac{\sum_{i=1}^m K_{ису}}{m} \times H + \frac{\sum_{i=1}^m K_v}{m} \times H + \frac{\sum_{i=1}^m K_{уд}}{m} \times H \quad (7)$$

Где:

$K_{изу}$ – коэффициент качества оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ (исключая услуги информационного характера и offline – услуги);

m – общее количество услуг организации (исключая услуги информационного характера и offline – услуги);

H – удельный вес критерия.

б) Распределение веса по критериям показателя «Качество оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ» (услуги информационного характера и offline – услуги):

№	Критерий	Удельный вес, %
1	Информационное сопровождение услуги	40
2	Удовлетворенность в получении услуги (информации)	60

Для оценки информационных и offline - услуг используются критерии «Информационное сопровождение услуги» и «Удовлетворенность в предоставлении услуги».

$$K_{iy} = \frac{\sum_{i=1}^m K_{ису}}{m} \times H + \frac{\sum_{i=1}^m K_{уд}}{m} \times H \quad (8)$$

Где:

K_{iy} – коэффициент качества оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ (услуги информационного характера и offline – услуги);

m – общее количество услуг организации (услуги информационного характера и offline – услуги).

Для получения итоговой оценки показателя «Качество оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ» используется следующая формула*:

$$K_{енигу} = \frac{K_{игу} + K_{иу}}{2} \times Y \quad (9)$$

Где:

$K_{енигу}$ – итоговый коэффициент показателя «Качество оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ»;

Y – удельный вес показателя.

** в случае отсутствия у организации одного из видов услуг, предоставляемых через ЕПИГУ, итоговый коэффициент показателя «Качество оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ» рассчитывается произведением коэффициента соответствующего вида услуг на удельный вес показателя.*

Расчет оценки показателя «Количество внедренных ИГУ на ЕПИГУ» производится на основании количества реализованных и количества утвержденных для реализации на ЕПИГУ ИГУ (согласно графику реализации), согласно соответствующим нормативным актам.

$$K_{еe} = K_{ey}/K_y \times 100\% \times Y \quad (10)$$

Где:

$K_{еe}$ – коэффициент количества внедренных ИГУ на ЕПИГУ;

K_{ey} – количество реализованных ИГУ на ЕПИГУ согласно графику реализации;

K_y – общее количество утвержденных для реализации ИГУ на ЕПИГУ, необходимых для реализации по итогам отчетного периода;

Y – удельный вес показателя.

Расчет оценки показателя **1.4.3. «Качество оказания услуги «Рассмотрение обращений граждан».**

Учет рассмотрения обращений граждан ведется автоматизировано на ЕПИГУ, и оценка будет производиться на основании данных на ЕПИГУ на момент проведения мониторинга.

Распределение веса по критериям показателя «Качество оказания услуги «Рассмотрение обращений граждан»:

№	Критерий	Удельный вес, %
1	Время оказания услуги (рассмотрения обращения)	50
2	Удовлетворенность в получении услуги (ответа на обращение)	50

Для оценки применяется следующая формула:

$$K_{oz} = \frac{\sum_{i=1}^m K_v}{m} \times H + \frac{\sum_{i=1}^m K_{уд}}{m} \times H \times Y \quad (11)$$

Где:

K_{oz} – коэффициент качества оказания услуги «Рассмотрение обращений граждан»;

m – общее количество поступивших обращений;

H – удельный вес критерия;

Y – удельный вес показателя.

4.2. Методика проведения оценки раздела Информационные системы, информационные ресурсы и электронный документооборот

Таблица № 3

№ п\п	Показатели	Удельный вес показателя, %
2.1.	Наличие и состояние информационных систем, используемых (подлежащих использованию) в рамках межведомственного взаимодействия, в том числе подлежащих интеграции в рамках системы "Электронное правительство"	18
2.1.1	Наличие и состояние информационных систем (ИС)	10
2.1.2	Функционирование внутренней системы электронного документооборота (СЭДО)	5
2.1.3	Использование межведомственной СЭДО	3
2.2.	Наличие и состояние баз данных, в том числе взаимодействующих с ИС других государственных органов	4
2.3.	Наличие информационных ресурсов, входящих в Перечень государственных информационных ресурсов (ГИР)	4

4.2.1. Оценка показателя «Наличие и состояние информационных систем, используемых (подлежащих использованию) в рамках межведомственного взаимодействия, в том числе подлежащих интеграции в рамках системы «Электронное правительство»»

Оценка показателя 2.1.1 «Наличие и состояние ИС»

В соответствии с Постановлением Президента от 27 июня 2013 года №ПП-1989 «О мерах по дальнейшему развитию информационно-коммуникационной системы Республики Узбекистан», организации должны обеспечить разработку и внедрение информационных систем согласно постановлению, а также систем, которые необходимы организациям для автоматизации внутренних процессов, а также в соответствии с Приложением №2 «О порядке создания информационных систем государственных органов» к Постановлением Кабинета Министров от 22 ноября 2005 года №256 «О совершенствовании нормативно-правовой базы в сфере информатизации», организации должны создавать собственные информационные системы и вести их регистрацию.

Все информационные системы организации классифицированы следующим образом и имеют соответствующий вес:

№	Классификация ИС	Вес, %
1	Система внутреннего электронного документооборота	15
2	Системы, автоматизирующие внутренние процессы организации	25
3	Системы, используемые для взаимодействия с другими организациями или для предоставления услуг, в рамках деятельности организации	60

Согласно Положению о порядке создания информационных систем государственных органов,

- техническая документация информационных систем организации представляется на экспертизу в рабочий орган. Создание информационных систем осуществляется только после получения положительного экспертного заключения.

- информационные системы организаций могут находиться в четырех состояниях – формируемая, действующая, модернизируемая, выведена из эксплуатации;
- информационные системы организаций подлежат обязательному учету и регистрации.

При оценке данного показателя учитываются следующие аспекты:

1. Наличие экспертного заключения информационной системы (исключая ИС, находящиеся на стадии формирования);
2. Наличие регистрационного номера ИС;
3. Соответствие ИС вышеуказанной классификации.

Информационные системы выведенные из эксплуатации не учитываются при проведении оценки.

В случае отсутствия экспертного заключения информационной системы организация получает «штрафные» баллы в размере 1 балла от удельного веса показателя.

В случае отсутствия регистрационного номера ИС, «штрафные» баллы рассчитываются по каждому типу классификации ИС по формуле:

$$Kr = \sum_{i=1}^3 \left(\frac{m}{n} \times 100\% \times X \right) \quad (12)$$

Где:

Kr – итоговый «штрафной» балл;

i – номер типа классификации ИС;

m – количество незарегистрированных ИС;

n – общее количество ИС организации по каждой классификации индивидуально;

X – вес каждого типа классификации ИС.

Итоговая формула расчёта показателя:

$$Ks = (100\% - Kr) \times Y - Z \quad (13)$$

Где:

Ks – коэффициент наличия и состояния ИС;

Z – количество ИС, не имеющих экспертного заключения;

Y – удельный вес показателя.

Оценка показателя 2.1.2. «Функционирование внутренней СЭДО»

Оценка функционирования внутренней системы электронного документооборота основывается на показателях, связанных с ведением внутреннего учета входящей и исходящей документации в системе организации. Для объективной оценки данного показателя, сформирован перечень критериев, подлежащих оценке.

Таблица № 4

№	Показатель	Удельный вес показателя, %
1	Входящая зарегистрированная корреспонденция в системе ЭДО	1,5
2	Исходящая зарегистрированная корреспонденция в системе ЭДО	1,5
3	Регистрация внутренних нормативных документов (приказы, распоряжения и т.д.)	1
4	Количество пользователей внутренней системы ЭДО	1

Расчёт оценки показателя «**Входящая зарегистрированная корреспонденция в системе ЭДО**» выполняется следующим образом:

$$K_{\text{эвх}} = \frac{S_{\text{эвх}}}{S_{\text{обвх}}} \times 100\% \times Y \quad (14)$$

Где:

$K_{\text{эвх}}$ – коэффициент входящей зарегистрированной в СЭДО корреспонденции в электронном виде;

$S_{\text{эвх}}$ – количество зарегистрированной входящей в СЭДО корреспонденции в электронном виде;

$S_{\text{обвх}}$ – общее количество входящей корреспонденции (в бумажном и электронном виде);

Y – удельный вес показателя.

Расчёт оценки показателя «**Исходящая зарегистрированная корреспонденция в системе ЭДО**» выполняется следующим образом:

$$K_{\text{эисх}} = \frac{S_{\text{эисх}}}{S_{\text{обисх}}} \times 100\% \times Y \quad (15)$$

Где:

$K_{\text{эисх}}$ – коэффициент исходящей зарегистрированной в СЭДО корреспонденции в электронном виде;

$S_{\text{эисх}}$ – количество зарегистрированной в СЭДО исходящей корреспонденции в электронном виде;

$S_{\text{обисх}}$ – общее количество исходящей корреспонденции (в бумажном и электронном виде);

Y – удельный вес показателя.

Расчёт оценки показателя «**Регистрация внутренних нормативных документов (приказы, распоряжения и т.д.)**» выполняется следующим образом:

$$K_{\text{рнд}} = \frac{S_{\text{рнд}}}{S_{\text{обнд}}} \times 100\% \times Y \quad (16)$$

Где:

$K_{\text{рнд}}$ – коэффициент зарегистрированных внутренних нормативных документов;

$S_{\text{рнд}}$ – количество зарегистрированных внутренних нормативных документов;

$S_{\text{обнд}}$ – общее количество внутренних нормативных документов;

Y – удельный вес показателя.

Расчёт оценки показателя «**Количество пользователей внутренней системы ЭДО**» выполняется следующим образом:

$$K_{\text{нэдо}} = \frac{S_{\text{п}}}{S_{\text{обс}}} \times 100\% \times Y \quad (17)$$

Где:

$K_{\text{нэдо}}$ – коэффициент количества пользователей внутренней системы ЭДО;

$S_{\text{п}}$ – количество пользователей внутренней системы ЭДО;

$S_{\text{обс}}$ – общее количество сотрудников организации (исключая производственный и обслуживающий персонал);

Y – удельный вес показателя.

Оценка показателя 2.1.3 «Использование межведомственной СЭДО»

Оценка функционирования межведомственной системы ЭДО формируется на основании следующих критериев:

Таблица № 5

№	Показатель	Удельный вес показателя, %
1	Исходящая корреспонденция в межведомственной системе ЭДО	1
2	Исходящая корреспонденция в межведомственной системе ЭДО с ЭЦП	2

Для оценки показателя «Исходящая корреспонденция в межведомственной системе ЭДО» применяются следующие расчёты:

$$K_{\text{мисх}} = \frac{S_{\text{исх}}}{S_{\text{обисх}}} \times 100\% \times Y \quad (18)$$

Где:

$K_{\text{мисх}}$ – коэффициент исходящей корреспонденции в межведомственной СЭДО корреспонденции;

$S_{\text{исх}}$ – количество исходящей корреспонденции в межведомственной СЭДО;

$S_{\text{обисх}}$ – общее количество исходящей корреспонденции (в бумажном и электронном виде);

Y – удельный вес показателя.

Для оценки показателя «Исходящая корреспонденция в межведомственной системе ЭДО с ЭЦП» применяются следующие расчёты:

$$K_{\text{эцп}} = \frac{S_{\text{исх}}}{S_{\text{обисх}}} \times 100\% \times Y \quad (19)$$

Где:

$K_{\text{эцп}}$ – коэффициент исходящей корреспонденции в межведомственной СЭДО корреспонденции с ЭЦП;

$S_{\text{исх}}$ – количество исходящей корреспонденции в межведомственной СЭДО с ЭЦП;

$S_{\text{обисх}}$ – общее количество исходящей корреспонденции в межведомственной СЭДО;

Y – удельный вес показателя.

4.2.2. Оценка показателя «Наличие и состояние баз данных, в том числе взаимодействующих с ИС других государственных органов»

Базы данных и информационные ресурсы должны функционировать в рамках внутриведомственных ИС, а также могут взаимодействовать с ИС других организаций.

Оценка производится из соотношения количества БД, функционирующих в рамках ИС, к общему количеству БД в организации:

$$K_{\text{бд}} = \frac{S_{\text{исбд}}}{S_{\text{оббд}}} \times 100\% \times Y \quad (20)$$

Где:

$K_{\text{бд}}$ – коэффициент оценки баз данных;

$S_{\text{исбд}}$ – количество БД, функционирующих в рамках ИС;

$S_{\text{обисх}}$ – общее количество БД в организации;

Y – удельный вес показателя.

4.2.3. Оценка показателя «Наличие информационных ресурсов, входящих в Перечень ГИР»

Постановлением Кабинета Министров от 20 февраля 2006 года №27 «Об утверждении перечня государственных информационных ресурсов, а также государственных органов, ответственных за их формирование, использование и поддержку» утвержден Перечень государственных информационных ресурсов, а также государственных органов, ответственных за их формирование, использование и поддержку. На основании постановления Кабинета Министров от 22 ноября 2005 года №256 «О совершенствовании нормативно-правовой базы в сфере информатизации» все государственные информационные ресурсы подлежат регистрации.

Для оценки наличия информационных ресурсов, входящих в Перечень ГИР используются следующие расчеты:

$$K_{гир} = \frac{S_{рег}}{S_{обгир}} \times 100\% \times Y \quad (21)$$

Где:

$K_{гир}$ – коэффициент наличия ГИР;

$S_{рег}$ – количество зарегистрированных ГИР;

$S_{обгир}$ – общее количество ГИР организации, входящих в Перечень ГИР;

Y – удельный вес показателя.

4.3. Информационная безопасность

Информационная безопасность — это процесс обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности информации. Информационная безопасность — все аспекты, связанные с определением, достижением и поддержанием конфиденциальности, целостности, доступности, безотказности, подотчётности, аутентичности и достоверности информации или средств её обработки.

Для возможности объективной оценки состояния информационной безопасности в организациях, необходимо провести анализ следующих показателей:

№	Показатель	Удельный вес показателя, %
3.1	Наличие планов мероприятий по внедрению систем и средств обеспечения ИБ в деятельность организации на ближайшие годы, подтвержденных источниками финансирования	3
3.1.1	Наличие планов мероприятий по внедрению систем и средств обеспечения ИБ в деятельность организации, подтвержденных источниками финансирования	1
3.1.2	Проведение проверок официального веб-сайта организации на возможность причинения вреда (рекомендуется проводить не реже, чем 1 раз в 6 месяцев)	0,5
3.1.3	Проведение экспертизы состояния информационной безопасности (рекомендуется проводить не реже, чем раз в 2 года)	1
3.1.4	Повышение квалификации сотрудников по информационной безопасности	0,5
3.2	Наличие и состояние реализации организационных мер по информационной безопасности	7
3.2.1	Наличие политики информационной безопасности	1
3.2.2	Наличие внутриведомственных нормативных документов по обеспечению информационной безопасности (Положения, Планы мероприятий, Регламенты и другие):	0,5
3.2.3	Ответственное лицо (структурное подразделение) по информационной безопасности	1
3.2.4	Наличие соглашений (трудовых договоров) о неразглашении конфиденциальной информации	0,5
3.2.5	Мониторинг состояния информационной безопасности	1
3.2.6	Осуществление разграничений прав доступа пользователей	1
3.2.7	Резервное копирование, архивирование данных	1
3.2.8	Периодичность обновления ПО и ОС на серверах	0,5
3.2.9	Периодичность обновления ПО и ОС на рабочих станциях	0,5
3.3	Наличие и состояние реализации физических мер по обеспечению ИБ и защите персонала	7
3.3.1	Осуществление контроля целостности и работоспособности локальной сети	1
3.3.2	Система видеонаблюдения	1
3.3.3	Система контроля и управления доступом	1
3.3.4	Система пожаротушения	0,5
3.3.5	Система охранной сигнализации	0,5
3.3.6	Наличие средств бесперебойного питания информационных систем	1
3.3.7	Наличие серверного помещения	2
3.4	Наличие и состояние технических средств обеспечения ИБ	3
3.4.1	Использование средств шифрования при передаче данных	0,5
3.4.2	Наличие лицензионного антивирусного программного обеспечения на рабочих станциях	0,5
3.4.3	Наличие лицензионного антивирусного программного обеспечения на серверах	0,5
3.4.4	Системы предотвращения вторжений (IDS/IPS)	0,5

3.4.5	Наличие программно-аппаратных средств по предотвращению утечки информации (DLP)	0,5
3.4.6	Наличие межсетевого Экрана (Firewall)	0,5

4.3.1. Оценка показателя «Наличие планов мероприятий по внедрению систем и средств обеспечения ИБ в деятельности организации на ближайшие годы, подтвержденных источниками финансирования»

Таблица №7

№	Показатель	%	Критерий оценки
3.1.1	Наличие планов мероприятий по внедрению систем и средств обеспечения ИБ в деятельность организации, подтвержденных источниками финансирования	0	Отсутствуют планы мероприятий
		1	Имеются планы мероприятий
3.1.2	Проведение проверок официального веб-сайта организации на возможность причинения вреда (рекомендуется проводить не реже, чем 1 раз в 6 месяцев)	0	Не проводится экспертиза или не устраняются выявленные уязвимости
		0,5	Своевременно проводится экспертиза и устраняются уязвимости
3.1.3	Проведение экспертизы состояния информационной безопасности (рекомендуется проводить не реже, чем раз в 2 года)	0	Не проводится экспертиза
		1	Своевременно проводится экспертиза, и устраняются уязвимости
3.1.4	Повышение квалификации сотрудников по информационной безопасности	0	Не организуются мероприятия по повышению квалификации
		0,5	Организуются мероприятия по повышению квалификации (протоколируемые)

4.3.2. Оценка показателя «Наличие и состояние организационных мер по информационной безопасности»

Таблица №8

№	Показатель	%	Критерий оценки
3.2.1	Наличие политики информационной безопасности	0	Не имеется корпоративная политика информационной безопасности или указанный документ не является политикой информационной безопасности
		0,5	Корпоративная политика информационной безопасности присутствует, однако не соответствует требованиям принятых стандартов РУз в области информационной безопасности и отсутствует журнал ознакомления

№	Показатель	%	Критерий оценки
		1	Корпоративная политика информационной безопасности внедрена в организации, соответствует требованиям принятых стандартов РУз в области информационной безопасности, присутствует журнал ознакомления
3.2.2	Наличие внутриведомственных нормативных документов по обеспечению информационной безопасности (Положения, Планы мероприятий, Регламенты и другие)	0	Отсутствуют и не применяются нормативно-правовые документы, рекомендации, руководящие документы, государственные, межгосударственные, международные и отраслевые стандарты в сфере информационной безопасности
		0,5	Используются все необходимые нормативно-правовые документы для обеспечения информационной безопасности организации
3.2.3	Ответственное лицо (структурное подразделение) по информационной безопасности	0	Отсутствует ответственное лицо (структурное подразделение) по информационной безопасности
		0,5	Назначено (приказом) ответственное лицо по информационной безопасности, но его трудовая деятельность не соответствует данной специализации. Имеется структурное подразделение по информационной безопасности, но его штатные сотрудники не имеют соответствующей квалификации
		1	Назначено (приказом) ответственное лицо по информационной безопасности, соответствующее данной специализации
3.2.4	Наличие соглашений (трудовых договоров) о неразглашении конфиденциальной информации	0	Отсутствуют документы о неразглашении конфиденциальной информации
		0,5	Документы о неразглашении конфиденциальной информации присутствуют
3.2.5	Мониторинг состояния информационной безопасности	0	Не осуществляются мероприятия по мониторингу состояния информационной безопасности
		1	Мероприятия по мониторингу состояния информационной безопасности проводятся в полной мере (в наличии имеются соответствующие планы и отчетные документы)
3.2.6	Осуществление разграничений прав доступа пользователей	0	Отсутствует разграничение прав доступа пользователей
		0,5	Разграничение прав доступа пользователей осуществлено не полностью
		1	Разграничение прав доступа пользователей осуществлено полностью
3.2.7	Резервное копирование, архивирование данных	0	Отсутствуют механизмы резервного копирования данных

№	Показатель	%	Критерий оценки
		0,5	Механизмы резервного копирования данных применяются, но не охватывают все критичные данные в организации, либо не регламентированы внутренними нормативными актами
		1	Механизмы резервного копирования данных регламентированы, применяются и охватывают все критичные данные в организации
3.2.8	Периодичность обновления ПО и ОС на серверах	0	Программное обеспечение и операционные системы на серверах организации не обновляются
		0,3	Программное обеспечение и операционные системы на серверах организации имеют не актуальные обновления
		0,5	Программное обеспечение и операционные системы на серверах организации имеют актуальные обновления
3.2.9	Периодичность обновления ПО и ОС на рабочих станциях	0	Программное обеспечение и операционные системы на рабочих станциях организации не обновляются
		0,3	Программное обеспечение и операционные системы на рабочих станциях организации имеют не актуальные обновления
		0,5	Программное обеспечение и операционные системы на рабочих станциях организации имеют актуальные обновления

4.3.3. Оценка показателя «Наличие и состояние физических мер по обеспечению ИБ и защите персонала»

Таблица №9

№	Показатель	%	Критерий оценки
3.3.1	Осуществление контроля целостности и работоспособности локальной сети	0	Не осуществляется контроль целостности и работоспособности локальной сети
		1	Мероприятия по обеспечению контроля целостности и работоспособности локальной сети проводятся в полной мере (в наличии имеются соответствующие планы и отчетные документы)
3.3.2	Система видеонаблюдения	0	Не имеется
		0,5	Имеется, но не работает
		1	Имеется и работает
3.3.3	Система контроля и управления доступом	0	Не имеется
		0,5	Имеется, но не ведется учет
		1	Имеется и ведется учет
3.3.4	Система пожаротушения	0	Не имеется
		0,3	Имеется, но не соответствует требованиям
		0,5	Имеется и соответствует требованиям
3.3.5	Система охранной сигнализации	0	Не имеется
		0,3	Имеется, но не работает
		0,5	Имеется и работает

3.3.6	Наличие средств бесперебойного питания информационных систем	0	Не имеется
		0,5	Имеется, но не работает
		1	Имеется и работает
3.3.7	Наличие серверного помещения	0	Не имеется защищенное серверное помещение
		1	Имеется защищенное серверное помещение, но не соответствует требованиям
		2	Имеется защищенное серверное помещение, соответствует требованиям

4.3.4. Оценка показателя

«Наличие и состояние технических средств обеспечения ИБ»

Таблица №10

№	Показатель	%	Критерий оценки
3.4.1	Использование средств шифрования при передаче данных	0	Отсутствуют методы шифрования передачи данных
		0,5	Методы шифрования передачи данных присутствуют
3.4.2	Наличие лицензионного антивирусного программного обеспечения на рабочих станциях	0	Антивирусное программное обеспечение не имеется или не используется
		0,3	Антивирусное программное обеспечение имеется, но не имеет лицензии
		0,5	Антивирусное программное обеспечение организации имеется, имеет лицензии, имеет актуальное обновление
3.4.3	Наличие лицензионного антивирусного программного обеспечения на серверах	0	Антивирусное программное обеспечение не имеется или не используется
		0,3	Антивирусное программное обеспечение имеется, но не имеет лицензии
		0,5	Антивирусное программное обеспечение организации имеется, имеет лицензии, имеет актуальное обновление
3.4.4	Системы предотвращения вторжений (IDS/IPS)	0	Системы предотвращения вторжений (IPS) на серверах организации не имеются или не используются
		0,3	Системы предотвращения вторжений (IPS) на серверах организации имеются, но не имеют лицензии
		0,5	Системы предотвращения вторжений (IPS) на серверах организации имеются, имеют лицензии
3.4.5	Наличие программно-аппаратных средств по предотвращению утечки информации (DLP)	0	Системы предотвращения утечек информации не имеется
		0,3	Система предотвращения утечек информации имеется, но не имеет лицензии
		0,5	Система предотвращения утечек информации имеется, имеет лицензии
3.4.6	Наличие межсетевого Экрана (Firewall)	0	Межсетевой экран не имеется или не используется
		0,3	Межсетевой экран имеется, но не имеет лицензии
		0,5	Межсетевой экран имеется, имеет лицензии

4.3.5. Методика расчета оценки по разделу «Информационная безопасность»

Для формирования оценки по разделу «Информационная безопасность» расчет производится следующим образом:

$$Киб = \sum_{i=1}^n Y \quad (22)$$

Где:

n – номер показателя (количество показателей);

i – порядковый номер показателя (от 1 до n)

$Киб$ – коэффициент информационной безопасности;

Y – удельный вес показателя.

4.4. Организационная оценка

Таблица № 11

№	Показатель	Удельный вес показателя, %
4.1.	Наличие планов мероприятий по внедрению и развитию ИКТ в деятельности организации на ближайшие годы, подтвержденных источниками финансирования	1
4.2.	Наличие программы мер по поэтапному переводу государственных услуг в интерактивную форму с указанием графиков и дат перевода	1
4.3.	Наличие ответственного лица за внедрение и развитие ИКТ из числа руководства	1
4.4.	Наличие специализированного структурного подразделения, ответственного за внедрение и развитие ИКТ, или договора на аутсорсинг соответствующих услуг	1

При оценке показателя «**Наличие планов мероприятий по внедрению и развитию ИКТ в деятельности организации на ближайшие годы, подтвержденных источниками финансирования**» учитывается наличие утвержденных внутренним приказом и согласованных с Государственным комитетом связи, информатизации и телекоммуникационных технологий планов мероприятий по внедрению и развитию ИКТ в деятельности организации на ближайшие годы с обязательным указанием источников финансирования. В случае отсутствия хотя бы одного из указанных обязательных требований организация получает 0%.

При оценке показателя «**Наличие программы мер по поэтапному переводу государственных услуг в интерактивную форму с указанием графиков и дат перевода**» оценивается наличие утвержденной внутренним приказом программы мер по поэтапному переводу государственных услуг в интерактивную форму с обязательным указанием графиков и дат перевода. В случае отсутствия хотя бы одного из указанных обязательных требований организация получает 0%.

При оценке показателя «**Наличие ответственного лица за внедрение и развитие ИКТ из числа руководства**» учитывается назначение ответственного лица за внедрение и развитие ИКТ из числа руководства, подкрепленное внутренним приказом. В случае отсутствия подтверждающего приказа организация получает 0%.

При оценке показателя «**Наличие специализированного структурного подразделения, ответственного за внедрение и развитие ИКТ, или договора на аутсорсинг соответствующих услуг**» учитывается наличие специализированного структурного подразделения, ответственного за внедрение и развитие ИКТ, или договора

на аутсорсинг соответствующих услуг. В случае отсутствия хотя бы одного из указанных условий организация получает 0%.

5. Формирование итоговой оценки

Итоговые оценки по разделам формируются путем суммирования всех коэффициентов соответствующих показателей.

Итоговая оценка состояния внедрения ИКТ в организациях формируется путем суммирования итоговых коэффициентов четырех разделов.

**Перечень критериев мониторинга официальных веб-сайтов по показателю
«Соответствие официального веб-сайта требованиям законодательства»**

№	Наименование показателя	Требования к показателю	Критерии оценок показателей
1. Официальный веб-сайт и предоставление интерактивных государственных услуг			
1.1. Наличие и доступность официального веб-сайта в сети Интернет, а также наличие в нем актуальной статистической и аналитической информации в сфере деятельности организации – 5			
1.1.1.	Наличие и доступность официального веб-сайта	Официальный веб-сайт организации должен быть доступен в сети Интернет 7/24 (круглосуточно) и отображаться во всех браузерах	Доступность сайта: более 98% - 1; более 95% - 0,5; менее 95% - 0.
1.1.2.	Наличие на официальном веб-сайте актуальной статистической и аналитической информации в сфере деятельности организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сведения об основных показателях, в том числе социально-экономического развития, характеризующих состояние отрасли и динамику ее развития 2. . Наличие ежеквартальных и годовых аналитических докладов и обзоров информационного характера о деятельности организации 3. Наличие официальной квартальной/годовой статистики по деятельности организации 4. Наличие графиков и таблиц, отражающих статистические данные по деятельности организации 	<p>F1, F2, F3, F4, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7</p>
1.2. Соответствие официального веб-сайта требованиям законодательства			
1.2.1. Общая информация об организации			
1.2.1.1	Сведения о руководстве организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. ФИО руководителя организации 2. Биографические данные руководителя 3. Функции руководителя организации 4. ФИО заместителей руководителя организации 5. Функции заместителей организации 6. Биографические данные заместителей руководителя 	<p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p>

1.2.1.2	Общая контактная информация организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие флага (герба) на официальном веб-сайте организации 2. Полное/сокращенное наименование организации 3. Почтовый адрес 4. Местонахождения организации на карте с указанием ориентиров 5. Указание ближайших остановок и номеров общественного транспорта вблизи организации 6. Адрес электронной почты 7. Номер факса 8. Порядок работы организации 	<p>F1, F2</p> <p>F1, F2, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5</p> <p>F1, F2, F3, F5</p> <p>F1, F2, F5, F6</p> <p>F1, F2, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p>
1.2.1.3	Информация о вышестоящей в порядке подчиненности организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Полное/сокращенное наименование вышестоящей организации 2. Ссылка на официальный веб-сайт вышестоящей организации 3. Ссылка на Правительственный портал Республики Узбекистан 	<p>F1, F2, F5, F6</p> <p>F1, F2, F5</p> <p>F1, F2, F5</p>
1.2.1.4	Информация о подведомственных организациях	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень полных/сокращенных наименований подведомственных организаций 2. Ссылки на официальные веб-сайты или на соответствующие страницы подведомственных организаций в рамках веб-сайта организации 	<p>F1, F2, F3, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5</p>
1.2.2. Структура организации			
1.2.2.1	Общая информация о структуре организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Схематическое изображение структуры 	F1, F2, F5
1.2.2.2	Сведения о структурных подразделениях организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень структурных подразделений 2. Описание задач, функций структурных подразделений 3. ФИО руководителей структурных подразделений 4. Почтовые адреса структурных подразделений 5. Телефоны структурных подразделений 	<p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p>
1.2.2.3	Сведения о территориальных органах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень территориальных органов 2. ФИО руководителей территориальных органов 3. Почтовые адреса территориальных органов 4. Телефоны территориальных органов 5. Адреса электронной почты территориальных органов 	<p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p>

1.2.2.4	Сведения о координационных и совещательных органах, образованных организацией	1. Перечень координационных и совещательных органов 2. ФИО руководителей координационных и совещательных органов	F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2, F3, F5, F6
1.2.2.5	Сведения о подведомственных организациях	1. Описание задач, функций подведомственных организаций 2. ФИО руководителей подведомственных организаций 3. Адреса местонахождения подведомственных организаций 4. Телефоны подведомственных организаций 5. Адреса электронной почты подведомственных организаций	F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2, F3, F5, F6
1.2.3. Сведения о деятельности организации в сфере своей основной компетенции			
1.2.3.1	Сведения о текущей деятельности руководителей	1. Тексты официальных выступлений и заявлений руководителей организации 2. Сведения о публичных мероприятиях, в которых принимали участие руководители организации	F1, F2, F3, F4, F5, F6 F1, F2, F3, F4, F5, F6
1.2.3.2	Сведения о текущей деятельности организации	1. Сведения о публичных мероприятиях, проводимых организацией 2. Новостные обзоры информационного характера о деятельности организации 3. Планы проведения открытых заседаний с указанием проектов повестки дня заседаний, а также даты, времени, места проведения и порядок участия в них 4. Сведения о взаимодействии организации с другими организациями 5. Перечень и информация о государственных услугах, оказываемых юридическим лицам 6. Перечень и информация о государственных услугах, оказываемых физическим лицам 7. Сведения о взаимодействии организации с зарубежными и международными организациями 8. Наличие аудио-видео информации, освещающей деятельность организации	F1, F2, F3, F4, F5, F6 F1, F2, F3, F4, F5, F6 F1, F2, F3, F4, F5, F6 F1, F2, F3, F4, F5, F6 F1, F2, F3, F5, F6, F7 F1, F2, F3, F5, F6, F7 F1, F2, F3, F4, F5, F6 F1, F2, F3, F4, F5
1.2.3.3	Участие в системе «Электронное правительство»	1. Перечень мероприятий проводимых в рамках участия в системе «Электронное правительство»	F1, F2, F3, F5, F6
1.2.3.4	Сведения о проверках	1. Общая информация о проверках, проведенных организацией, выявленных недостатках и принятых мерах	F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7
1.2.3.5	Сведения о государственных экспертизах, проведенных организацией в пределах компетенции	1. Описание экспертиз, проводимых организацией 2. Результаты проведенных экспертиз	F1, F2, F3, F5, F6, F7 F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7

1.2.3.6	Информация об услугах	1. Перечень государственных и отраслевых услуг, оказываемых организацией и его подведомственными организациями 2. Перечень оказываемых интерактивных государственных услуг 3. Регламенты оказания государственных и отраслевых услуг	F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2, F3, F5, F6, F7
1.2.3.7	Информация о пресс-службе	1. Контактные данные работника пресс-службы, ответственного за формирование, размещение и обновление информации на веб-сайте	F1, F2, F3, F5, F6
1.2.4. Нормативно-правовые акты и нормативные документы, используемые в деятельности организации			
1.2.4.1	Нормативно-правовые акты (НПА), устанавливающие правовой статус организации	1. Тексты НПА, регламентирующих структуру, компетенцию, задачи и функции организации и структурных подразделений	F1, F2, F3, F5, F6, F7
1.2.4.2	НПА, регулирующие компетенцию координационных и совещательных органов и их персональный состав	1. Тексты НПА и внутренних нормативных документов, регулирующие компетенцию координационных и совещательных органов и их персональный состав	F1, F2, F3, F5, F6, F7
1.2.4.3	НПА, регулирующие компетенцию структурных подразделений	1. Тексты НПА и внутренних нормативных документов, которыми утверждены положения о каждом структурном подразделении организации	F1, F2, F3, F5, F6, F7
1.2.4.4	НПА, регулирующие компетенцию территориальных органов	1. Тексты НПА и внутренних нормативных документов, которым было утверждено положение о каждом территориальном органе организации	F1, F2, F3, F5, F6, F7
1.2.4.5	НПА о создании подведомственных организаций	1. Тексты НПА и внутренних нормативных документов о создании подведомственных организаций и их положения (уставы)	F1, F2, F3, F5, F6, F7
1.2.4.6	НПА, изданные организацией и теми органами, правопреемником которых является организация	1. Тексты НПА, изданных организацией и теми органами, правопреемником которых является организация	F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7
1.2.4.7	Проекты актов законодательства, разрабатываемых организацией	1. Сведения о разрабатываемых проектах государственных законов, программ и концепций с указанием этапов и сроков разработки 2. Тексты проектов нормативно-правовых актов, государственных программ и концепций, разрабатываемых организацией	F1, F2, F3, F4*, F5, F6 F1, F2, F3, F4*, F5, F6, F7 *Критерий F4 оценивается на основании указанных этапов и сроков разработки

1.2.4.8	Законы Республики Узбекистан, постановления палат Олий Мажлиса Республики Узбекистан, указы, постановления и распоряжения Президента Республики Узбекистан, постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан, относящиеся к сфере деятельности организации	1. Тексты законов Республики Узбекистан, постановлений палат Олий Мажлиса Республики Узбекистан, указов, постановлений и распоряжений Президента Республики Узбекистан, постановлений Кабинета Министров Республики Узбекистан, относящиеся к сфере деятельности организации	F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7
1.2.4.9	Программы, принятые Президентом Республики Узбекистан, Правительством и организацией в сфере деятельности организации	1. Тексты программ, принятые Президентом Республики Узбекистан, Правительством и организацией в сфере деятельности организации, с указанием целей, основных задач, заказчиков, исполнителей, сроков и ожидаемых результатов	F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7
1.2.4.10	НПА и внутренние нормативные документы, регулирующие порядок обращений физических и юридических лиц в организацию по общим вопросам в том числе с запросами о предоставлении информации	1. Тексты НПА и внутренних нормативных документов, регулирующих порядок обращений физических и юридических лиц в организацию по общим вопросам в том числе с запросами о предоставлении информации	F1, F2, F3, F5, F6, F7
1.2.4.11	Сведения о признании утратившими силу НПА, принятых организацией	1. Перечень НПА организации, утративших силу	F1, F2, F3, F4*, F5, F6, F7 *НПА, утратившие силу должны размещаться в течение 2 дней после официального опубликования о принятии решения об их аннулировании. В случае отсутствия такого решения за отчетный период по критерию F4 ставится оценка «1»
1.2.5. Сведения о деятельности организации по обеспечению прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц			
1.2.5.1	Общие сведения	1. График личного приема граждан 2. Обобщенные результаты ответов на обращения физических и юридических лиц в организацию	F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2, F3, F4, F5, F6
1.2.5.2	Работа с обращениями физических и юридических лиц по общим вопросам, в том числе с запросами о предоставлении информации	1. Описание порядка и сроков рассмотрения организацией обращений физических и юридических лиц в организацию по общим вопросам, в том числе с запросом о предоставлении информации 2. Возможность отправить обращение прямо с веб-сайта	F1, F2, F3, F5, F6 F1, F2

1.2.6. Информация о конкурсах (тендерах), аукционах, проводимых организацией, его организациями по поставке товаров (выполнению работ, оказанию услуг)			
1.2.6.1	Информация о конкурсах (тендерах), аукционах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень информационных сообщений об объявленных конкурсах (тендерах), аукционах 2. План проведения конкурсов (тендеров), аукционов, выполнению работ по оказанию услуг с указанием контактной информации ответственных лиц 3. Информация и описание, проводимых конкурсов (тендеров), аукционов, выполнению работ по оказанию услуг 	<p>F1, F2, F3, F4, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7</p>
1.2.6.2	Сведения о заключенных государственных договорах (контрактах)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информация о договорах о взаимодействии с другими организациями 2. Информация о международных договорах, в реализации которых принимает участие организация 	<p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6</p>
1.2.7. Кадровое обеспечение			
1.2.7.1	Кадровое обеспечение	1. Перечень вакантных должностей организации и/или наличие ссылки на соответствующий раздел Вакансий организации на ЕПИГУ	F1, F2, F4, F5
1.2.8. Удобство восприятия информации			
1.2.8.1	Удобство навигации по официальному веб-сайту	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие карты официального веб-сайта 2. Корректная работа веб-сайта во всех популярных браузерах (Internet Explorer, Opera, Mozilla, Fire Fox, Chrome, Safari) 3. Отображение местонахождения пользователя в иерархической структуре веб-сайта 4. Наличие на каждой странице веб-сайта основного навигационного меню 5. Наличие отдельного раздела интерактивных государственных услуг 6. Возможность перехода на главную страницу веб-сайта 7. Наличие версии веб-сайта на государственном языке 8. Наличие основных разделов на других языках 	<p>F1, F2, F3, F5</p> <p>F1, F2, F3</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2, F5</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2, F3</p> <p>F1, F2, F3</p>
1.2.8.2	Удобство поиска информации	1. Наличие функции поиска по всей текстовой информации, размещаемой на веб-сайте	F1, F2
1.2.8.3	Доступ для лиц с ограниченными возможностями	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возможность навигации по сайту организации с выключенной функцией отображения графических элементов страниц в веб-обозревателе 2. Поддержка лиц с ослабленным зрением 	<p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p>

		3. Возможность масштабировать (увеличивать и уменьшать) шрифт и элементы интерфейса официального веб-сайта средствами веб-обозревателя 4. Возможность звукового сопровождения действий пользователя на веб-сайте	F1, F2 F1, F2
1.2.8.4	Прочее	1. Обозначение времени и даты размещения и изменения информации, размещаемой на официальном веб-сайте 2. Указание форматов документов, доступных для загрузки с официального веб-сайта 3. Указание размеров документов, доступных для загрузки с официального веб-сайта 4. Наличие функции «версия для печати» 5. Указание ссылки на источник информации	F1, F2, F3 F1, F2, F3 F1, F2, F3 F1, F2 F1, F2, F3
1.2.9. Другие значимые параметры			
1.2.9.1	Учет и раскрытие сведений о посещаемости	1. Ведение учета посещаемости 2. Наличие сведений о посещаемости веб-сайта	F1, F2 F1, F2
1.2.9.2	Наличие полезных интерактивных сервисов	1. Возможность заполнения интерактивных форм и/или бланков, необходимых для получения государственных и отраслевых услуг 2. Возможность загрузить (скачать) формы бланков, квитанций, документов, содержащих все необходимые банковские реквизиты организации 3. Заполнение онлайн-форм при помощи мобильных телефонов	F1, F2, F5 F1, F2 F1, F2
1.2.9.3	Возможность осуществления обратной связи с пользователями посредством официального веб-сайта, а также через ЕПИГУ	1. Наличие интерактивной формы обращения (возможность заполнить и направить) 2. Наличие форума 3. Отслеживание хода и времени рассмотрения обращений граждан 4. Рассмотрение проектов НПА в режиме обсуждения 5. Наличие рубрики «вопрос-ответ» 6. Опрос общественного мнения 7. Ответы на часто задаваемые вопросы	F1, F2 F1, F2 F1, F2 F1, F2 F1, F2 F1, F2 F1, F2
1.2.9.4	Прочее	1. Возможность подписки на новости и обновления официального сайта, в т.ч. Посредством популярных автоматизированных форматов доставки обновлений и новостей	F1, F2

		2. Наличие версии веб-сайта с упрощенным дизайном для мобильных устройств	F1, F2
1.2.10. Дополнительные функции, специфичные для определенных организаций			
1.2.10.5	Информация о предоставлении земель во владение, пользование и в аренду предприятиям, учреждениям, организациям, дехканским хозяйствам, гражданам	<ol style="list-style-type: none"> 1. Порядок предоставления земель во владение предприятиям, учреждениям, организациям, дехканским хозяйствам 2. Порядок предоставления земель во владение гражданам 3. Порядок предоставления земель в пользование или аренду предприятиям, учреждениям, организациям, дехканским хозяйствам 4. Порядок предоставления земель в пользование или аренду гражданам 	<p>F1, F2, F3, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6, F7</p>
1.2.10.6	Перечень и состав постоянных и временных комиссий по предварительному рассмотрению и подготовке вопросов на сессию	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень и состав постоянных комиссий по предварительному рассмотрению и подготовке вопросов на сессию 2. Перечень и состав временных комиссий по предварительному рассмотрению и подготовке вопросов на сессию 	<p>F1, F2, F3, F5, F6</p> <p>F1, F2, F3, F4, F5, F6</p>
1.2.10.7	Реестр и тексты решений хокимов, затрагивающих права и законные интересы населения и субъектов предпринимательства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Реестр текстов решений хокимов, затрагивающих права и законные интересы населения и субъектов предпринимательства 2. Тексты решений хокимов, затрагивающих права и законные интересы населения и субъектов предпринимательства 	<p>F1, F2, F3, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7</p>
1.2.10.8	Информация об ассортименте и стоимости (тарифах) товаров и услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прайс-листы реализуемых товаров 2. Краткая характеристика полного перечня реализуемых товаров 3. Прайс-листы осуществляемых услуг 4. Краткая характеристика полного перечня предоставляемых услуг 	<p>F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7</p> <p>F1, F2, F3, F5, F6, F7</p>
1.2.10.9	Возможность осуществления электронной оплаты товаров и услуг через сеть Интернет	<ol style="list-style-type: none"> 1. Онлайн-оплата товаров 2. Онлайн-оплата услуг 3. Онлайн-оплата штрафов 4. Онлайн-оплата налогов 5. Онлайн-оплата государственных пошлин 6. Онлайн оплата прочих платежей 7. Осуществление онлайн-оплаты через мобильные телефоны 	<p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p> <p>F1, F2</p>

1.2.11. Требования и информация, противоречащие законодательству			
1.2.11.1	Требования и информация, противоречащие законодательству	1. Требование оплаты доступа к веб-сайту 2. Отсутствие регистрации официального веб-сайта в доменной зоне «UZ» 3. Наличие на веб-сайте недостоверной информации 4. Наличие на веб-сайте информации отнесенной к государственным секретам, для служебного пользования и иной информации запрещенной к опубликованию и распространению законодательством	F1, F2 F1, F2 F1, F2 F1, F2
1.3. Наличие единого телефонного номера по вопросам деятельности организации, телефона доверия с возможностью учета телефонных обращений граждан			
1.3.1.	Наличие на официальном веб-сайте единого телефонного номера по вопросам деятельности организации	Единый телефонный номер по вопросам деятельности организации, режим его работы, регламент рассмотрения обращений	F1, F2, F3, F5, F6
1.3.2.	Наличие на официальном веб-сайте номера телефона доверия	Единый телефон доверия, режим его работы, регламент рассмотрения обращений	F1, F2, F3, F5, F6
1.3.3.	Наличие функции оценки телефонного общения с представителем учреждения по единому справочному телефонному номеру и телефону доверия с отражением результатов оценок на официальном веб-сайте	Наличие функции оценки телефонного общения с представителем организации посредством автоматического опроса об удовлетворенности звонившего	Оценивается наличие функции оценки телефонного общения
1.3.4.	Наличие раздела статистической информации о телефонных обращениях граждан по телефону доверия (количество принятых и исполненных обращений)	На странице официального веб-сайта организации должен быть предусмотрен раздел статистической информации о телефонных обращениях граждан по телефону доверия (количество принятых и исполненных обращений)	Оценка производится соотношением рассмотренных обращений к общему количеству обращений.
1.4. Качество оказания интерактивных государственных услуг и рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступающих через Единый портал интерактивных государственных услуг			
1.4.1	Качество оказания интерактивных государственных услуг, предоставляемых через ЕПИГУ	Выполнение требований приведённых в постановлении Кабинета Министров №378 от 30 декабря 2012 г., в других актах законодательства и решений Кабинета Министров	Оценка производится на основании механизма оценки реализованного на ЕПИГУ, указанного в разделе 4.1.4
1.4.2	Количество внедренных ИГУ на ЕПИГУ	Реализация планов перевода государственных услуг в интерактивную форму для оказания их через ЕПИГУ	Оценка производится исходя из соотношения реализованных через ЕПИГУ услуг к общему количеству услуг необходимых для реализации по итогам отчетного периода на основании утвержденных законодательством графиков перевода.

1.4.3	Качество оказания интерактивных государственных услуг	Выполнение требований, приведённых в Постановлении Кабинета Министров № 181 от 23 августа 2007 г., Адресной программе по переводу государственных услуг в интерактивную форму и других актах законодательства и решениях Кабинета Министров, а также наличие дополнительных зарегистрированных интерактивных государственных услуг, оказываемые организацией	Оценка производится по параметрам F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7 всех зарегистрированных ИГУ в соответствии с их особенностями
1.4.4	Качество оказания интерактивной услуги «Рассмотрение обращений граждан»	Рассмотрение обращений граждан через Единый портал интерактивных государственных услуг.	Оценка производится на основании оценки механизма оценки рассмотрений граждан, реализованного на ЕПИГУ (раздел 4.1.4)

Правовые основы

1. Закон Республики Узбекистан «Об информатизации» № 560-П от 11 декабря 2003 г.
2. Закон Республики Узбекистан «Об электронной цифровой подписи» № 562-І от 11 декабря 2003 г.
3. Закон Республики Узбекистан «Об электронном документообороте» № 611-П от 29 апреля 2004 г.
4. Закон Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» № 1064-ХІІ от 6 мая 1994 г.
5. Постановлением Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему развитию информационно-коммуникационной системы Республики Узбекистан» №ПП-1989 от 06.27.2013 г.
6. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по внедрению системы оценки состояния развития информационно-коммуникационных технологий Республики Узбекистан» №355 от 31 декабря 2014 г.
7. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему усовершенствованию взаимодействия органов государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах с юридическими и физическими лицами с использованием информационно-коммуникационных технологий» №181 от 23.08.2007 г.
8. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «Об утверждении перечня государственных информационных ресурсов, а также государственных органов, ответственных за их формирование, использование и поддержку» №27 от 20.02.2006 г.
9. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О совершенствовании нормативно-правовой базы в сфере информатизации» №256 от 22 ноября 2005 г.
10. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по внедрению и использованию единой защищенной электронной почты и системы электронного документооборота в исполнительном аппарате кабинета министров, органах государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах» №126 от 4 мая 2011 г.
11. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности Правительственного портала Республики Узбекистан в сети Интернет с учетом предоставления интерактивных государственных услуг» №378 от 30.12.2012 г.
12. Положение о документировании информации, учета и регистрации государственных информационных ресурсов, утвержденное приказом Узбекского агентства связи и информатизации № 42 от 10 февраля 2006 года (рег. № 1558 от 4 апреля 2006 года).
13. Положение о порядке учета и регистрации информационных систем государственных органов, утвержденное приказом Узбекского агентства связи и информатизации №355 от 17 ноября 2006 года (рег. № 1646 от 21 декабря 2006 года).