



**МИНИСТЕРСТВО
ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

01.09.2015 № 10-25/РВ

г. Красногорск

**Об утверждении Регламента приема и обработки сообщений
в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам
деятельности исполнительных органов государственной власти
Московской области, органов местного самоуправления
муниципальных образований Московской области**

Во исполнение пункта 8 постановления Правительства Московской области от 29 июля 2015 г. № 634/29 «О Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области»:

1. Утвердить прилагаемый Регламент приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области.

2. Признать утратившим силу распоряжение Министерства государственного управления информационных технологий и связи Московской области от 19 июня 2015 № 10-16/РВ «Об утверждении Временного регламента приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области».

3. Обеспечить размещение (опубликование) настоящего распоряжения на официальном сайте Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

000481 *

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области Ф.Ф. Хусноярова.

Министр

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'Ш' and 'И'.

М.И. Шадаев

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Министерства
государственного управления,
информационных технологий и связи
Московской области
от _____ 2015 г. № _____

РЕГЛАМЕНТ
приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки
сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов
государственной власти Московской области, органов местного
самоуправления муниципальных образований Московской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее – Единая система).

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Положением о Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 29.07.2015 № 634/29 «О Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области» (далее – Положение о Единой системе).

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие термины и их определения:

органы власти - центральные исполнительные органы государственной власти Московской области, государственные органы Московской области, организации, находящиеся в их ведомственном подчинении, органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области, организации, находящиеся в их ведении;

Оператор Единой системы – Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;

Интернет-портал – подсистема приема и обработки сообщений государственной информационной системы Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области»;

сообщение – телефонный вызов или электронное сообщение, поступившее в Единую систему от пользователя;

телефонный вызов – информация в устной форме, поступившая в Единую

систему на единый телефонный номер;

электронное сообщение - информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан - образы) документов и т.д.), направленная пользователем в Единую систему (далее – сообщение);

пользователь Единой системы – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение в Единую систему (далее - пользователь);

обработка электронных сообщений, телефонных вызовов – анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, а также подготовка ответов органами власти и направление их пользователям или Оператору Единой системы;

пользователь Интернет-портала - пользователь сети Интернет, прошедший процедуру регистрации в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» и авторизованный на Интернет-портале;

авторизация на Интернет-портале - процедура подтверждения прав пользователя при совершении действий на Интернет-портале;

ответ органа власти – устный, письменный - текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, электронные образы (скан - образы) документов и т.д.), подготовленный органом власти;

личный кабинет - персональный раздел Интернет-портала, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещаемой на Интернет-портале;

публикация – размещение на Интернет-портале информации, переданной пользователями Интернет-портала и органами власти, для общего доступа;

справочные данные – контактные данные, информация о режимах работы органа власти, его подразделениях и иные сведения, касающиеся деятельности органа власти;

Межведомственная комиссия - Межведомственная комиссия по рассмотрению сообщений, имеющих социальную значимость для граждан, проживающих на территории Московской области;

ГАУ Московской области «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье»» - государственное автономное учреждение Московской области «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье»»;

База знаний – информационный ресурс Единой системы, представляющий собой базу данных, состоящую из типовых вопросов и ответов на них, справочной информации о структурных подразделениях органов власти (включая полномочия, контактные данные, режимы работы), а также иные сведения, необходимые для функционирования Единой системы, предоставляемые органами власти Оператору Единой системы;

тематический регламент – документ, определяющий порядок взаимодействия Оператора Единой системы с органами власти, а также последовательность действий Оператора Единой системы при взаимодействии

с пользователями, утверждаемый Оператором Единой системы;

типовые вопросы – часто задаваемые пользователями вопросы и ответы на них, предоставленные Оператору Единой системы для размещения в Базе знаний органами власти;

нетиповые вопросы – вопросы пользователей, ответы на которые не могут быть предоставлены Оператором Единой системы с использованием Портала государственных услуг, Базы знаний и иных информационных ресурсов Единой системы.

1.4. Сообщения, обрабатываемые в Единой системе, обращениями граждан не являются и рассматриваются в порядке, установленном Положением о Единой системе, настоящим Регламентом.

II. Участники информационного взаимодействия Единой системы

2.1. Участниками информационного взаимодействия являются:

Оператор Единой системы;

ГАУ МО «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье»;

органы власти;

Межведомственная комиссия;

пользователи Единой системы, включая пользователей Интернет-портала.

2.2. Оператор Единой системы:

2.2.1. обеспечивает:

прием и обработку сообщений, поступающих в Единую систему;

функционирование и развитие Единой системы;

защиту информации, обрабатываемой в Единой системе, включая персональные данные пользователей, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательством Московской области;

2.2.2. определяет форму и требования к сведениям, предоставляемым органами власти для формирования Базы знаний, разработки тематических регламентов, наполнения и ведения иных информационных ресурсов Единой системы.

2.3. ГАУ МО «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье»:

размещает в Единой системе справочную, новостную и иную общедоступную информацию.

2.4. Органы власти:

определяют должностных лиц, ответственных за организацию предоставления ответов в Единую систему, в ранге не ниже заместителя руководителя соответствующего органа власти (далее – ответственные должностные лица);

готовят ответы на сообщения пользователей согласно настоящему

Положению, Регламенту;

обеспечивают актуализацию справочных данных.

Состав справочных данных определяется Оператором Единой системы по согласованию с заинтересованными органами власти.

2.5. Межведомственная комиссия обеспечивает рассмотрение переданных в порядке пунктов 8.12 и 8.15 настоящего Регламента сообщений согласно Положению о Межведомственной комиссии, утверждаемому Правительством Московской области.

2.6. Взаимодействие между Оператором Единой системы и органами власти осуществляется с использованием Межведомственной системы электронного документооборота Московской области (далее – МСЭД).

2.7. Пользователи Единой системы:

направляют сообщения в Единую систему;

с использованием сервисов Интернет-портала дают оценку ответам органов власти, полученным на сообщения, а также голосуют в поддержку сообщений в порядке, установленном настоящим Регламентом.

2.8. Ответственные должностные лица обеспечивают:

организацию, контроль и качество приема и обработки сообщений, поступающих в Единую систему, осуществляемых должностными лицами соответствующего органа власти;

актуальность и достоверность сведений, предоставляемых соответствующим органом власти в Единую систему, включая своевременную актуализацию типовых вопросов и ответов на них, справочных данных о структурных подразделениях органов власти, иную информацию, необходимую для функционирования Единой системы;

своевременное информирование Оператора Единой системы об изменениях в работоспособности информационных систем и их сервисов, используемых Оператором Единой системы для подготовки и предоставления ответов на сообщения пользователей, операторами которых являются иные органы власти (включая профилактически работы и т.п.);

своевременное информирование Оператора Единой системы о предстоящих событиях, в том числе публичных мероприятиях, в сфере компетенции органа власти, которые могут повлечь значительное увеличение количества сообщений пользователей в Единую систему;

оперативное взаимодействие с Оператором Единой системы в целях обеспечения актуальности и достоверности сведений, направляемых в Единую систему.

Тематические регламенты и технологические карты

2.9. В целях регламентации процедур по обработке и подготовке ответов на сообщения Оператор Единой системы вправе разрабатывать и утверждать тематические регламенты.

2.10. Тематические регламенты разрабатываются на основании информации, предоставляемой органами власти, и утверждаются по согласованию с соответствующими органами власти.

2.11. Тематические регламенты могут иметь в качестве приложения технологические карты, определяющие особенности обработки сообщений для отдельных органов власти.

Категории (подкатегории) темы на Интернет-портале

2.12. Размещение сообщений на Интернет-портале осуществляется в соответствии с темами, категориями и подкатегориями тем.

2.13. Создание (изменение) тем и (или) категорий (подкатегорий) на Интернет-портале осуществляется Оператором самостоятельно по согласованию с заинтересованными органами власти или на основании предложений, поступивших от органов власти в адрес Оператора.

2.14. Предложение органа власти о создании (изменении) на Интернет-портале новой темы и (или) категории (подкатегории) должно содержать:

наименование темы и (или) категории (подкатегории), которую предлагается создать (изменить) на Интернет-портале;

наименование органа власти, который предлагается сделать ответственным за подготовку ответов на сообщения по данной теме и (или) категории (подкатегории);

наименования органов власти, участие которых необходимо при подготовке ответов на сообщения по данной теме и (или) категории (подкатегории);

предложения по маршрутизации сообщений по данной теме и (или) категории (подкатегории).

2.15. Если для создания (изменения) темы и (или) категории (подкатегории) на Интернет-портале требуется согласование нескольких органов власти, то создание (изменение) темы и (или) категории (подкатегории) на Интернет-портале осуществляется Оператором после согласования со всеми такими органами власти.

III. Способы направления сообщений в Единую систему

3.1. Способы направления сообщений в Единую систему устанавливаются Положением о Единой системе.

3.2. Согласно Положению о Единой системе пользователь может направить сообщение на:

единый телефонный номер 8-800-550-50-30 (далее – единый телефонный номер);

единый адрес электронной почты vopros@mosreg.ru (далее – единый адрес электронной почты);

Интернет-портал, размещенный в сети Интернет по адресу vmeste.mosreg.ru.

3.3. Пользователь вправе направить сообщение в Единую систему только от своего имени.

3.4. Требования к сообщениям, направляемым в Единую систему, определены разделом IV настоящего Регламента.

3.5. Телефонные вызовы на единый телефонный номер осуществляются пользователем бесплатно в любое время.

3.6. Направление сообщений на единый адрес электронной почты осуществляется пользователем с любого адреса электронной почты в любое время.

3.7. Для формирования и направления сообщения непосредственно на Интернет-портал пользователь сети Интернет проходит регистрацию на Портале государственных услуг и авторизацию на Интернет-портале.

3.8. При формировании сообщения пользователь выбирает на Интернет-портале категорию и подкатеорию темы, соответствующей содержанию сообщения, и формирует сообщение.

3.9. При направлении сообщений на Интернет-портал предусматривается защита от спама.

При направлении сообщения на Интернет-портал пользователю на адрес электронной почты, указанный при авторизации, автоматически приходит письмо о необходимости подтверждения своих действий путем перехода по указанной в письме ссылке.

После подтверждения пользователем своих действий путем перехода по ссылке, указанной в письме, направленное им сообщение становится доступным для обработки в порядке, установленном разделом V настоящего Регламента.

3.10. Прием всех видов сообщений пользователей, направленных в Единую систему, осуществляется круглосуточно в рабочие, выходные и праздничные дни, за исключением случаев, когда тематическими регламентами установлен иной режим приема телефонных вызовов.

IV. Требования к сообщениям, поступающим в Единую систему

4.1. Требования к сообщениям, поступающим в Единую систему, устанавливаются Положением о Единой системе, настоящим Регламентом.

4.2. Все сообщения, поступающие в Единую систему, должны соответствовать Правилами модерации сообщений, утверждаемым Правительством Московской области (далее – Правила модерации).

Требования к сообщениям, поступающим на единый адрес электронной почты

4.3. Сообщение, поступающее на единый адрес электронной почты, должно содержать информацию в текстовой или иной форме, а также может содержать фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.

4.4. Пользователь вправе дополнительно указать в сообщении:

фамилию, имя, отчество пользователя;
контактный телефон пользователя;
адрес электронной почты пользователя для направления ответа;
иные обстоятельства, имеющие, по мнению пользователя, значение для обработки информации, указанной в сообщении.

4.5. В случае если адрес электронной почты для направления ответа в сообщении не указан, ответ пользователю направляется на адрес электронной почты, с которого поступило сообщение в Единую систему.

Требования к сообщениям, поступающим на Интернет-портал

4.6. Содержание сообщения, направляемого на Интернет-портал, должно соответствовать категории и подкатегории тем, содержащихся на Интернет-портале.

4.7. Сообщение пользователя должно содержать:
информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.);
дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в сообщении.

4.8. Пользователь вправе дополнительно указать в сообщении:
фамилию, имя, отчество пользователя;
контактный телефон пользователя;
иные обстоятельства, имеющие по мнению пользователя значение для обработки информации, указанной в сообщении.

4.9. При размещении сообщения на Интернет-портале пользователь указывает, является ли его сообщение публичным.

Публичность сообщения означает возможность любого пользователя Интернет-портала ознакомиться с содержанием сообщения и ответом на него, а также проголосовать в поддержку такого сообщения (далее – публичные сообщения).

В случае если пользователь не указал, что его сообщение является публичным, оно считается непубличным.

Непубличное сообщение и ответ на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям, а также в отношении таких сообщений и ответов не может быть осуществлено голосование (далее – непубличные сообщения).

Непубличными являются электронные сообщения, содержащие:
персональные данные пользователя или иного лица;
сведения, связанные с фактом обращения пользователя за оказанием медицинской помощи, сведения о состоянии здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, иные сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области отнесены к категории информации конфиденциального характера;
сведения, которые законодательством Российской Федерации,

законодательством Московской области отнесены к категории государственной и (или) иной тайны.

V. Обработка сообщений, поступающих в Единую систему

5.1. Обработка сообщений, поступающих в Единую систему, осуществляется согласно требованиям, установленным Положением о Единой системе, настоящим Регламентом.

Обработка телефонных вызовов

5.2. Телефонный вызов пользователя, направленный в Единую систему, поступает Оператору Единой системы для обработки.

5.3. Телефонные вызовы подлежат регистрации в Единой системе Оператором Единой системы с указанием следующих сведений:

уникальный регистрационный номер телефонного вызова;

дата поступления телефонного вызова;

время поступления телефонного вызова;

содержание телефонного вызова;

результаты обработки телефонного вызова;

адрес электронной почты пользователя, указанный пользователем при авторизации;

фамилия, имя, отчество пользователя (в случае их указания пользователем);

контактный телефон пользователя (в случае указания пользователем).

5.4. В процессе обработки телефонного вызова, в зависимости от содержания вопроса, Оператор Единой системы осуществляет одно из следующих действий:

самостоятельно дает ответ на сообщение;

предоставляет контактную информацию для самостоятельного обращения пользователя в соответствующий орган власти по компетенции;

переадресует телефонный вызов в орган власти для обработки и подготовки ответа.

5.5. При поступлении от пользователя сообщения, содержащего типовой вопрос, запрос сведений о порядке предоставления государственных или муниципальных услуг, а также запрос сведений из иных информационных ресурсов Единой системы, Оператор Единой системы самостоятельно дает ответ на сообщение в порядке, установленном разделом VI настоящего Регламента.

5.6. При поступлении от пользователя нетипового вопроса Оператор Единой системы при наличии технической возможности осуществляет переадресацию телефонного вызова уполномоченному должностному лицу органа власти в соответствии с данными о полномочиях органов власти, включенных в Базу знаний.

5.7. При отсутствии технической возможности переадресации Оператор Единой системы предоставляет пользователю контактные данные уполномоченного органа власти на основании данных, включенных в Базу знаний.

Обработка сообщений, поступающих на единый адрес электронной почты

5.8. Направленное на единый адрес электронной почты сообщение поступает Оператору Единой системы для обработки.

5.9. По итогам обработки поступившего сообщения Оператор Единой системы принимает одно из следующих решений:

- о регистрации сообщения в Единой системе;
- об отказе в регистрации сообщения в Единой системе.

5.10. Основанием для принятия решения об отказе в регистрации сообщения, поступившего на единый адрес электронной почты, является несоответствие сообщения Правилам модерации.

5.11. В случае принятия решения о регистрации сообщения Оператор Единой системы регистрирует сообщение в Единой системе.

На адрес электронный почты пользователя направляется уведомление о регистрации сообщения в Единой системе.

5.12. Регистрация сообщения осуществляется Оператором Единой системы с указанием следующих сведений:

- уникальный регистрационный номер сообщения;
- дата поступления сообщения;
- время поступления сообщения;
- содержание сообщения;
- результаты обработки сообщения;
- адрес электронной почты пользователя, указанный пользователем при авторизации;
- фамилия, имя, отчество пользователя (в случае их указания пользователем);
- контактный телефон пользователя (в случае указания пользователем).

5.13. Если сообщение содержит типовой вопрос, запрос сведений о порядке предоставления государственных или муниципальных услуг, а также запрос сведений из иных информационных ресурсов Единой системы, Оператор Единой системы самостоятельно направляет пользователю ответ на сообщение в порядке, установленном разделом VI настоящего Регламента.

5.14. Если сообщение содержит нетиповой вопрос, Оператор направляет его органу власти для подготовки ответа в порядке, установленном разделом VI настоящего Регламента.

5.15. В случае принятия решения об отказе в регистрации сообщения, на адрес электронный почты пользователя направляется уведомление об отказе в регистрации сообщения с указанием причины отказа.

5.16. С момента направления пользователем сообщения в Единую систему и до момента его регистрации в Единой системе и (или) направления

на адрес электронной почты пользователя уведомления об отказе в регистрации сообщения должно пройти не более 48 часов, за исключением случаев, установленных пунктом 5.18 настоящего Регламента.

5.17. Если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения в Единую систему считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления сообщения пользователем в Единую систему.

5.18. Если сообщение поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, указанного в пункте 5.16 настоящего Регламента, считаются рабочие часы рабочего дня, в который сообщение поступило в Единую систему, и рабочие часы ближайшего рабочего дня, следующего за праздничными и (или) выходными днями. Праздничные и (или) выходные дни при исчислении срока не учитываются.

Обработка сообщений, поступающих на Интернет-портал

5.19. Сформированное на Интернет-портале сообщение поступает Оператору Единой системы для обработки.

5.20. Оператор Единой системы рассматривает сообщение на предмет соответствия его содержания:

категории и (или) подкатегории тем, содержащихся на Интернет-портале;

Правилам модерации.

5.21. По итогам обработки поступившего сообщения Оператор Единой системы принимает одно из следующих решений:

о регистрации непубличного сообщения в Единой системе;

о регистрации публичного сообщения в Единой системе и его публикации на Интернет-портале;

об отказе в регистрации сообщения в Единой системе.

5.22. Регистрация сообщения осуществляется Оператором Единой системы с указанием следующих сведений:

уникальный регистрационный номер сообщения;

дата поступления сообщения;

время поступления сообщения;

содержание сообщения;

результаты обработки сообщения;

адрес электронной почты пользователя, указанный пользователем при авторизации;

фамилия, имя, отчество пользователя (в случае их указания пользователем);

контактный телефон пользователя (в случае указания пользователем).

5.23. Основания для принятия решения об отказе в регистрации сообщения, поступившего на Интернет-портал:

несоответствие содержания сообщения пользователя категории и (или) подкатегории тем, содержащихся на Интернет-портале;
несоответствие сообщения Правилам модерации.

5.24. В случае регистрации непубличного сообщения в Единой системе, указанное сообщение:

регистрируется Оператором в Единой системе;

направляется Оператором Единой системы в личный кабинет органа власти с использованием МСЭД для подготовки ответа;

на адрес электронный почты пользователя направляется уведомление о регистрации сообщения в Единой системе.

5.25. В случае регистрации публичного сообщения в Единой системе и его публикации на Интернет-портале, Оператор обеспечивает:

регистрацию сообщения в Единой системе;

опубликование сообщения на Интернет-портале;

направление сообщения в личный кабинет органа власти с использованием МСЭД для подготовки ответа;

направление уведомления о регистрации сообщения и публикации сообщения на Интернет-портале на адрес электронной почты пользователя.

5.26. В случае отказа в регистрации сообщения в Единой системе Оператор обеспечивает направление уведомления об отказе в регистрации сообщения с указанием причины отказа на адрес электронной почты пользователя.

5.27. С момента направления пользователем сообщения в Единую систему и до момента его регистрации (для непубличных сообщений) или публикации (для публичных сообщений) на Интернет-портале и (или) направления на адрес электронной почты пользователя уведомления об отказе в регистрации сообщения должно пройти не более 48 часов, за исключением случаев, установленных пунктом 5.29 настоящего Регламента.

5.28. Если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения в Единую систему считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления сообщения пользователем в Единую систему.

5.29. Если сообщение поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, указанного в пункте 5.27 настоящего Регламента, считаются рабочие часы рабочего дня, в который сообщение поступило в Единую систему, и рабочие часы ближайшего рабочего дня, следующего за праздничными и (или) выходными днями. Праздничные и (или) выходные дни при исчислении срока не учитываются.

VI. Предоставление ответов на сообщения, поступающие в Единую систему

6.1. В целях подготовки ответа сообщение направляется Оператором Единой системы в уполномоченный орган власти посредством МСЭД¹, за исключением случаев, установленных Положением о Единой системе, настоящим Регламентом.

6.2. Предоставление ответа на сообщение осуществляется уполномоченными сотрудниками органа власти с использованием МСЭД, за исключением случаев, установленных Положением о Единой системе, настоящим Регламентом.

6.3. В случаях, предусмотренных Положением о Единой системе, настоящим Регламентом, предоставление ответа на сообщение осуществляется Оператором Единой системы самостоятельно.

6.4. Должностное лицо органа власти, получившее сообщение через МСЭД, готовит на него ответ согласно правилам делопроизводства с использованием МСЭД.

6.5. В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

6.6. Ответ на сообщение, подготовленный органом власти, размещается в МСЭД и направляется пользователю на адрес электронной почты.

Ответ пользователю направляет Оператор Единой системы.

Ответ на телефонный вызов, переадресованный Оператором Единой системы в орган власти, может быть предоставлен должностным лицом или иными уполномоченными сотрудниками органа власти непосредственно в ходе устного общения по телефонной линии.

6.7. Если ответ содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), то по наступлению указанного в ответе планируемого срока в адрес органа власти средствами Единой системы автоматически направляется уведомление о необходимости подготовки дополнительного ответа на сообщение пользователя.

6.8. Орган власти готовит дополнительный ответ в порядке и сроки, установленные настоящим Регламентом.

¹ На период опытной эксплуатации Единой системы при отсутствии технической возможности использования МСЭД для направления сообщений Оператор Единой системы может направлять сообщения по электронной почте.

6.9. По результатам подготовки ответа на сообщение, поступившее через Интернет-портал, орган власти обязан в течение одного часа направить Оператору Единой системы уведомление с указанием регистрационного номера сообщения и результатов его рассмотрения.

6.10. При предоставлении ответа на сообщение, поступившее в Единую систему, Оператор Единой системы вправе без согласования с органом власти адаптировать без искажения смысла информацию, предоставленную органами власти в Базу знаний (включая типовые вопросы и ответы на них, справочные данные о структурных подразделениях органов власти, иную информацию, необходимую для функционирования Единой системы), для удобства ее восприятия пользователем.

6.11. Оператор Единой системы в целях контроля результатов обработки сообщений может осуществлять выборочный опрос пользователей о результатах предоставления ответа и удовлетворенности ими со стороны пользователя.

Предоставление ответов на телефонные вызовы

6.12. Ответы на телефонные вызовы даются в устном виде (включая ответный телефонный вызов пользователю).

6.13. При невозможности предоставления ответа на телефонный вызов в устном виде, ответ может быть предоставлен в письменном виде с учетом положений, установленных пунктами 6.1 – 6.10 настоящего Регламента.

Предоставление ответов на телефонные вызовы Оператором Единой системы

6.14. При поступлении телефонного вызова Оператор Единой системы:
дает ответ на типовые вопросы;

предоставляет справочную информацию о структурных подразделениях органов власти, включая сведения о контактных данных и режимах работы;

предоставляет справочную информацию о порядке оказания государственных и муниципальных услуг;

оказывает помощь при использовании пользователем электронных сервисов информационных систем органов власти, размещенных в сети Интернет;

оказывает помощь при формировании и направлении пользователями сообщений на Интернет-портал;

обеспечивает переадресацию телефонного вызова в орган власти по компетенции для получения ответов на нетиповые вопросы.

6.15. Ответ на типовые вопросы и предоставление справочной информации о структурных подразделениях органов власти осуществляются Оператором Единой системы на основании сведений Базы знаний с учетом положений, установленных пунктами 6.1 – 6.13 настоящего Регламента.

6.16. Предоставление справочной информации о порядке оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется Оператором Единой системы на основании сведений, размещенных на Портале государственных услуг, с учетом положений, установленных пунктами 6.1 – 6.13 настоящего Регламента.

6.17. Предоставление ответа на нетиповой вопрос обеспечивается Оператором Единой системы путем переадресации телефонного вызова пользователя в уполномоченный орган власти.

Предоставление ответов на телефонные вызовы органами власти

6.18. Предоставление ответов на телефонные вызовы органами власти осуществляется с учетом положений, установленных пунктами 6.1 – 6.13 настоящего Регламента.

Предоставление ответов на сообщения, поступившие на единый адрес электронной почты

6.19. Предоставление ответа на сообщение, поступившее на единый адрес электронной почты, осуществляется в порядке, установленном пунктами 6.1 – 6.10 настоящего Регламента.

6.20. Предоставление ответа на сообщение, содержащее типовой вопрос, осуществляется Оператором Единой системы.

6.21. Предоставление ответа на сообщение, содержащее нетиповые вопросы, осуществляется органом власти.

6.22. К ответу на сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

6.23. Подготовленный Оператором Единой системы или органом власти ответ размещается в МСЭД.

Предоставление ответов на сообщения, поступившие на единый адрес электронной почты, Оператором Единой системы

6.24. При поступлении сообщения пользователя на единый адрес электронной почты Оператор Единой системы:

даёт ответы на типовые вопросы;

предоставляет справочную информацию о структурных подразделениях органов власти, включая сведения о контактных данных и режимах работы;

предоставляет справочную информацию о порядке оказания государственных и муниципальных услуг;

обеспечивает предоставление ответов на нетиповые вопросы.

6.25. Ответ на типовой вопрос и предоставление справочной информации о структурных подразделениях органов власти осуществляются Оператором Единой системы на основании сведений Базы знаний в порядке, установленном пунктами 6.1 – 6.10 настоящего Регламента.

6.26. Предоставление сведений о государственных и муниципальных услугах осуществляется Оператором Единой системы на основании сведений, размещенных на Портале государственных услуг, в порядке, установленном пунктами 6.1 – 6.10 настоящего Регламента.

6.27. Предоставление ответа на нетиповые вопросы обеспечивается Оператором Единой системы путем перенаправления сообщения пользователя в уполномоченный орган власти через МСЭД. При этом ответ пользователю направляется непосредственно органом власти.

**Предоставление ответов на сообщения,
поступившие на единый адрес электронной почты,
органами власти**

6.28. Предоставление ответа на сообщение, поступившее на единый адрес электронной почты, органами власти осуществляется в порядке, установленном пунктами 6.1 – 6.10, 6.19 - 6.24 настоящего Регламента.

**Предоставление ответов на сообщения,
поступившие на Интернет-портал**

6.29. Орган власти, получивший сообщение пользователя через МСЭД, готовит на него ответ согласно правилам делопроизводства с использованием МСЭД.

6.30. К ответу на сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

6.31. Подготовленный ответ орган власти направляет Оператору Единой системы через МСЭД.

6.32. Оператор Единой системы направляет подготовленный органом власти ответ пользователю на адрес электронной почты.

6.33. Ответ на публичное сообщение публикуется на Интернет-портале автоматически.

6.34. Пользователь получает уведомление о публикации ответа на публичное сообщение на Интернет-портале на адрес электронной почты.

6.35. Ответ на сообщение доступен пользователю на Интернет-портале по уникальному номеру, который присваивается сообщению при его регистрации.

VII. Срок обработки сообщений и предоставления на них ответов

7.1. Согласно Положению о Единой системе срок обработки сообщения пользователя и предоставления ответа на него составляет с момента направления пользователем сообщения в Единую систему и до момента получения пользователем ответа на сообщение – должен составлять не более 8 рабочих дней, за исключением случаев, указанных в пункте 7.2. настоящего Регламента.

7.2. Если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения в Единую систему считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления сообщения пользователем в Единую систему.

VIII. Обратная связь пользователей Единой системы

8.1. Пользователь может дать оценку ответа, полученного на сообщение, в порядке, предусмотренном Положением о Единой системе, настоящим разделом Регламента.

Обратная связь пользователей при направлении телефонных вызовов

8.2. При поступлении телефонного вызова в Единую систему оценка ответа на сообщение может быть дана пользователем в процессе телефонного разговора с сотрудником Оператора Единой системы или должностным лицом органа власти.

8.3. Оператор Единой системы в целях контроля результатов обработки сообщений может осуществлять выборочный опрос пользователей о результатах предоставления ответа и удовлетворенности пользователя.

Обратная связь пользователей при направлении сообщений на единый адрес электронной почты

8.4. При направлении сообщения на единый адрес электронной почты оценка ответа на сообщение может быть дана пользователем путем ответа на соответствующее письмо Оператора Единой системы, направленное на адрес электронной почты пользователя.

Обратная связь пользователей при направлении сообщений на Интернет-портал

8.5. Пользователь может дать оценку ответу, полученному на сообщение, посредством выбора на Интернет-портале одного из вариантов: «удовлетворен ответом» или «не удовлетворен ответом».

8.6. При выборе варианта «не удовлетворен ответом» пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие

доработки. В случае отсутствия замечаний функция «не удовлетворен ответом» не активируется.

8.7. В случае негативной оценки ответа сообщение повторно направляется с использованием МСЭД в орган власти на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.

8.8. Согласно Положению о Единой системе срок доработки ответа на сообщение органом власти составляет 8 рабочих дней.

8.9. Пользователь уведомляется о направлении ответа на доработку по адресу электронной почты.

8.10. Сообщение может направляться в орган власти повторно для обработки и подготовки ответа не более трех раз.

8.11. Повторная обработка сообщения и подготовка на него ответа осуществляется согласно разделам V и VI настоящего Регламента.

8.12. В случае направления сообщения на повторную подготовку ответа три раза, указанная в сообщении информация выносится Оператором Единой системы на рассмотрение Межведомственной комиссии.

8.13. Пользователь может проголосовать в поддержку любого публичного сообщения с использованием сервисов Интернет-портала.

8.14. Пользователь может проголосовать в поддержку одного публичного сообщения только один раз.

8.15. Публичное сообщение, за которое в течение одних суток с момента размещения на Интернет-портале проголосовало более одной тысячи пользователей, передается Оператором Единой системы на рассмотрение Межведомственной комиссии.

IX. Результаты рассмотрения сообщений

9.1. В рамках Единой системы автоматически формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти по обработке сообщений и подготовке на них ответов (далее – статистическая и аналитическая информация).

9.2. Оператор Единой системы ежемесячно направляет в Министерство экономики Московской области, Главное управление территориальной политики Московской области статистическую и аналитическую информацию о характере содержания сообщений, включая ответы на них, а также результатах опросов пользователей, проводимых с использованием Единой системы.

X. Ответственность Оператор Единой системы и органов власти

10.1. Оператор Единой системы несет ответственность за выполнение обязательств, предусмотренных Положением о Единой системе, настоящим Регламентом за исключением случаев, предусмотренных пунктом 10.2 настоящего Регламента.

10.2. Оператор Единой системы не несет ответственность за:

достоверность и актуальность информации, размещаемой органами власти в установленном порядке на Портале государственных услуг, в иных информационных системах, информационные ресурсы которых используются Оператором Единой системы для подготовки и предоставления ответов на сообщения пользователей;

работоспособность информационных систем и их сервисов, используемых Оператором Единой системы для подготовки и предоставления ответов на сообщения пользователей, операторами которых являются иные органы власти.

10.3. Органы власти несут ответственность за выполнение обязательств, предусмотренных Положением о Единой системе, настоящим Регламентом, в том числе за:

актуальность и достоверность сведений, предоставляемых в Базу знаний, включая типовые вопросы и ответы на них, справочные данные о структурных подразделениях органа власти, иную информацию, необходимую для функционирования Единой системы;

актуальность и достоверность информации, размещаемой органами власти в установленном порядке на Портале государственных услуг, в иных информационных системах, информационные ресурсы которых используются Оператором Единой системы для подготовки и предоставления ответов на сообщения пользователей;

работоспособность информационных систем и их сервисов, используемых Оператором Единой системы для подготовки и предоставления ответов на сообщения пользователей, операторами которых являются иные органы власти.