



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

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

25.11.2019 № 11-93/РВ

г. Красногорск

**Об утверждении регламента информационного взаимодействия  
участников государственной информационной системы Московской  
области «Единый центр управления регионом»**

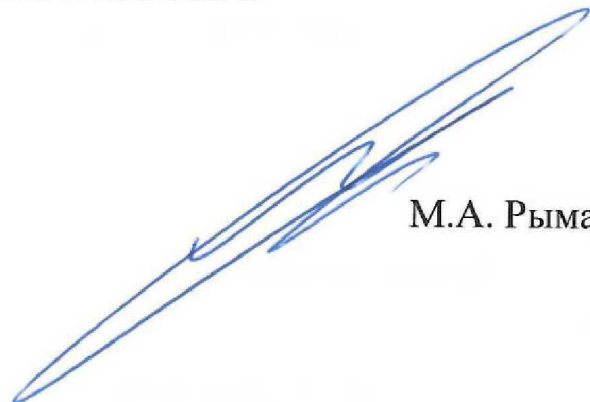
В целях исполнения пункта 5 постановления Правительства Московской области от 07.10.2019 № 692/33 «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом» для определения правил выполнения процессов и процедур в рамках внедрения, эксплуатации и развития государственной информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом» (далее – ЕЦУР), а также ответственности участников информационного взаимодействия:

1. Утвердить прилагаемый Регламент информационного взаимодействия участников государственной информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом».

2. Управлению экономического планирования, правовой и кадровой работы Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области обеспечить размещение (опубликование) настоящего распоряжения на официальном сайте Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области А.И. Анопченко.

Министр государственного управления,  
информационных технологий и связи  
Московской области



М.А. Рымар

Согласовано:

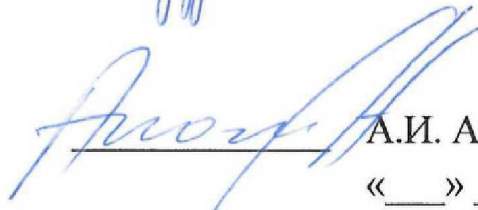
Первый заместитель министра



М.В. Дроздов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Заместитель министра



А.И. Анопченко

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Начальник управления  
экономического планирования,  
правовой и кадровой работы  
министерства государственного  
управления, информационных  
технологий и связи  
Московской области



В.И. Кравченко

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Исполнитель:

Заведующий отделом развития  
систем электронного  
документооборота и обработки  
обращений граждан управления  
технической политики и  
межведомственной координации  
Мингосуправления Московской  
области



С.И. Ляхов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Министерства  
государственного управления,  
информационных технологий  
и связи Московской области

от « 25 » ноября 2019 г. № 11-93/РВ

**Регламент информационного взаимодействия участников  
государственной информационной системы Московской области  
«Единый центр управления регионом»**

**1. Термины и определения**

В настоящем регламенте используются следующие термины и определения:

Система приема сообщений – единая система приема и обработки сообщений по вопросам деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области;

биометрические персональные данные – сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность и которые используются оператором для установления личности субъекта персональных данных;

ведомственный контур – ведомственный контур безопасности информации государственной информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом» (далее – ЕЦУР), предназначенный для обработки информации, не содержащей персональные данные и иную информацию ограниченного доступа; в ведомственном контуре ЕЦУР допускается обработка общедоступной информации и обезличенных данных;

ГАСУ – автоматизированная информационно-аналитическая система «Мониторинг социально-экономического развития Московской области с использованием типового регионального сегмента ГАС «Управление»;

ЕГИС ОКНД – единая государственная информационная система обеспечения контрольно-надзорной деятельности Московской области;

задача с отложенным решением – задача, которую невозможно решить в срок, установленный для обработки обращения или сообщения гражданина и предоставления ответа на него, и по которой первичный ответ содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса;

закрытый контур – закрытый контур безопасности информации ЕЦУР, предназначенный для обработки и хранения персональных данных;

иные организации – коммерческие и некоммерческие организации, выполняющие работы и оказывающие услуги в рамках решения проблем по обращениям и сообщениям граждан;

МП – единая система назначения заданий, учета и контроля их исполнения в рамках контрольно-надзорной деятельности и контроля исполнения государственных и муниципальных контрактов на базе мобильной диспетчерской платформы;

МСЭД – межведомственная система электронного документооборота Московской области;

обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

обращение гражданина – в настоящем Положении термин применяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Московской области № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

ОМСУ – органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области;

оператор ЕЦУР (системы) – Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;

персональные данные, ПДн – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

подведомственные организации – организации, находящиеся в ведении центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области или ОМСУ (далее – подведомственные организации);

Портал ТП – Портал технической поддержки (<https://support.mosreg.ru>);

Пользователи ЗК – пользователи ЕЦУР с ролями «Модератор» и

«Контролер»;

РПГУ – государственная информационная система Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области»;

рубрикация задачи – присвоение задаче в ЕЦУР категории, подкатегории, факта с использованием классификатора;

система RM – система управления проектами Redmine;

СКПДИ – информационная система «Система контроля и планирования работ в области дорожной инфраструктуры»;

сообщение гражданина – электронное сообщение, поступившее от гражданина, объединения граждан или юридического лица в Систему приема сообщений либо размещенное в социальных сетях;

система-источник – информационная система, из которой загружаются сообщения и обращения граждан в ЕЦУР;

специальные категории персональных данных - ПДн, касающиеся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни субъектов ПДн;

ЦИОГВ, ГО – центральные исполнительные органы государственной власти Московской области и государственные органы Московской области;

шаблон ответа – проект ответа на обращение или сообщение гражданина по конкретной тематике, который по результату его обработки дополняется сведениями, касающимися специфических обстоятельств решения вопроса, обозначенного в обращении или сообщении.

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящий регламент информационного взаимодействия (далее – Регламент) разработан во исполнение пункта 5 Постановления Правительства Московской области от 07.10.2019 № 692/33 «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом».

2.2. Настоящий регламент информационного взаимодействия участников государственной информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом» (далее – система, ЕЦУР) определяет правила выполнения процессов и процедур в рамках внедрения, эксплуатации и развития системы, а также ответственность участников информационного взаимодействия.

2.3. Участниками информационного взаимодействия в системе

являются:

ЦИОГВ и ГО;

ОМСУ;

подведомственные организации;

оператор ЕЦУР;

иные организации.

2.4. В качестве источников обращений и сообщений граждан, поступающих в ЕЦУР, выступают следующие системы (далее – система-источник):

Система приема сообщений – источник сообщений граждан, непосредственно размещенных в системе приема сообщений, а также в социальных сетях;

МСЭД – источник обращений граждан, направленных посредством электронной почты, телефонной связи, веб-форм на официальных сайтах ЦИОГВ, ГО и ОМСУ, в письменной форме (на бумажных носителях), а также в рамках личного приема в ЦИОГВ, ГО и ОМСУ.

2.5. Система включает закрытый и ведомственный контуры.

2.6. В рамках системы реализована функциональность следующих автоматизированных рабочих мест, используемых пользователями с соответствующими ролями:

АРМ Оператора – предварительная обработка поступающих обращений граждан, включая выявление обращений, содержащих рекламу или ненормативную лексику, аналогичных обращений, контроль и подтверждение автоматически сформированных задач по обращениям, а также отправка их модераторам (роль «Оператор»);

АРМ Модератора – проверка и подтверждение автоматической рубрикации обращения или сообщения гражданина, обезличивание обращения или сообщения и направление его на исполнение (роль «Модератор»);

АРМ Исполнителя – формирование ответа на обращение или сообщение гражданина с использованием шаблона ответа и отправка его на согласование (роль «Исполнитель»);

АРМ Контролера – проверка и согласование ответов на обращения и сообщения граждан, их деобезличивание, вывод на бланк, отправка в систему-источник, контроль сроков обработки обращений и сообщений (роль «Контролер»);

АРМ Мониторинга – контроль за обработкой обращений и сообщений граждан в (роль «Помощник руководителя»);

АРМ Администратора – внесение шаблонов ответов на сообщения

граждан в ЕЦУР и их параметров (роль «Администратор»).

2.7. Участникам информационного взаимодействия в ЕЦУР предоставляются следующие роли и доступы:

сотрудникам оператора ЕЦУР предоставляется сетевой доступ к закрытому контуру ЕЦУР для работы в роли «Оператор»;

сотрудникам ЦИОГВ, ГО и ОМСУ предоставляется сетевой доступ к закрытому контуру ЕЦУР для работы в роли «Модератор» или «Контролер»;

сотрудникам ЦИОГВ, ГО, ОМСУ, подведомственных учреждений ЦИОГВ, ГО, ОМСУ предоставляется сетевой доступ к ведомственному контуру ЕЦУР для работы в роли «Исполнитель» или «Администратор»;

уполномоченным сотрудникам ЦИОГВ, ГО, ОМСУ предоставляется сетевой доступ к ведомственному контуру ЕЦУР для работы в роли «Помощник руководителя»;

сотрудникам иных организаций предоставляется сетевой доступ к ведомственному контуру ЕЦУР для работы исключительно в роли «Исполнитель».

2.8. Рубрикация обращений и сообщений граждан в Системе осуществляется с использованием заложенных в неё классификаторов обращений и сообщений граждан. Классификатор содержит тематики обращений и сообщений, поступающих в ЦИОГВ, ГО или ОМСУ по любым каналам. Классификатор включает три уровня и состоит из категорий, подкатегорий и фактов. При внесении классификатора в ЕЦУР соответствующий ЦИОГВ, ГО или ОМСУ назначается в ЕЦУР куратором по категориям, входящим в его состав.

2.9. Предоставление ответов на обращения и сообщения граждан в Системе осуществляется исключительно с использованием заложенных в систему шаблонов ответов. Предоставление ответов в системе без использования шаблонов не допускается.

### **3. Правила выполнения процессов и процедур в рамках внедрения системы**

#### **3.1. Правила назначения ответственных сотрудников**

3.1.1. В ЦИОГВ, ГО, ОМСУ, в которых внедряется ЕЦУР, должны быть назначены сотрудники в следующих ролях (возможно совмещение одним сотрудником нескольких ролей):

3.1.1.1. Ответственный за внедрение системы – в должности не ниже заместителя руководителя организации;

3.1.1.2. Ответственные за обработку обращений и сообщений граждан



в ЕЦУР по каждой из категорий классификатора – в должности не ниже заместителя руководителя организации, курирующего соответствующее направление деятельности (состав указанных лиц должен быть закреплён распорядительным актом организации);

3.1.1.3. Ответственный за работу модераторов и контролеров, а также за взаимодействие с ОМСУ и/или подведомственными и иными организациями по вопросам обработки обращений и сообщений граждан – в должности не ниже заместителя руководителя организации (указанное лицо должно быть закреплено распорядительным актом организации);

3.1.1.4. Сотрудники в роли «Модератор» – рекомендуется в данной роли назначать сотрудников структурных подразделений, ответственных за обработку обращений граждан (при их наличии), или иных подразделений общего профиля;

3.1.1.5. Сотрудники в роли «Исполнитель» – рекомендуется в данной роли назначать сотрудников профильных структурных подразделений, осуществляющих полномочия в сфере деятельности, соответствующей категориям обрабатываемых сообщений и обращений;

3.1.1.6. Сотрудники в роли «Контролер» – необходимо в данной роли назначать:

в ЦИОГВ/ГО – сотрудника в должности не ниже заместителя руководителя ЦИОГВ/ГО либо руководителей структурных подразделений, уполномоченных осуществлять функции в роли «Контролера» в ЕЦУР распорядительным актом руководителя или заместителя руководителя ЦИОГВ/ГО;

в ОМСУ – сотрудника в должности не ниже заместителя руководителя администрации муниципалитета.

3.1.1.7. Сотрудники в роли «Администратор» – рекомендуется в данной роли назначать специалистов технического профиля, аналитиков;

3.1.1.8. Сотрудники в роли «Помощник руководителя» – рекомендуется в данной роли назначать сотрудников, ответственных за осуществление контроля за обработкой обращений и сообщений граждан в организации;

3.1.1.9. Ответственный за подачу заявок на получение учетных записей и доступов – сотрудник, ответственный за подачу заявок на получение для пользователей сетевого доступа к закрытому и ведомственному контурам системы, а также на выдачу учетных записей;

3.1.1.10. Ответственный за организацию разработки и актуализации классификатора и шаблонов ответов.

3.1.1.11. Закрепление сотрудников ЦИОГВ, ГО или ОМСУ в роли

«модератор» и «контролер» осуществляется исключительно за категориями классификатора, куратором которого назначена данная организация в ЕЦУР.

### **3.2. Правила разработки и актуализации классификаторов и шаблонов ответов**

3.2.1. Классификаторы обращений и сообщений граждан, поступающих в ЦИОГВ/ГО, а также шаблоны ответов разрабатываются и актуализируются соответствующим ЦИОГВ/ГО.

3.2.2. Типовые классификаторы обращений граждан, поступающих в ОМСУ, а также типовые шаблоны ответов разрабатываются и актуализируются ЦИОГВ/ГО – по вопросам в рамках установленной сферы деятельности.

3.2.3. Разработка и актуализация шаблонов ответов производится только в соответствии с согласованным классификатором.

3.2.4. Классификаторы и шаблоны ответов согласовываются с оператором ЕЦУР с использованием системы RM.

3.2.5. В составе шаблонов ответов определяются в том числе сроки предоставления первичных ответов по каждому из фактов, входящих в классификатор, а также предельные сроки отложенных вариантов решений.

3.2.6. В ходе согласования шаблонов ответов оператором системы проверяется корректность формирования наборов вариантов решений проблем жителей по соответствующим тематикам, установки сроков, а также иных параметров. За корректность текстов шаблонов, орфографию и пунктуацию отвечает ЦИОГВ/ГО.

3.2.7. Согласованные шаблоны ответов для ЦИОГВ, ГО и ОМСУ должны утверждаться распорядительным актом ЦИОГВ/ГО.

3.2.8. Согласованные классификаторы вносятся в ЕЦУР оператором системы. Согласованные шаблоны ответов вносятся в систему сотрудниками ЦИОГВ/ГО. Внесение в систему несогласованных классификаторов и шаблонов ответов не допускается. Также не допускается их актуализация в ЕЦУР без согласования с оператором системы.

3.2.9. При внесении шаблонов ответов в систему производится их привязка к организациям либо структурным подразделениям, выступающим в роли исполнителей, для которых они должны быть доступны.

### **3.3. Правила подключения сотрудников к системе**

#### **3.3.1. Правила получения учетных записей для работы в системе**

3.3.1.1. Выдача учетных записей осуществляется на основании заявок по

форме в Приложении 1 (далее – Заявка). В Заявке все поля обязательны для заполнения.

3.3.1.2. За достоверность сведений, указанных в Заявках, несет ответственность уполномоченный сотрудник от ЦИОГВ, ГО или ОМСУ, в том числе за:

корректность сведений в Заявке;

наличие у сотрудников, указанных в Заявке, полномочий на выполнение функций в ЕЦУР в роли «Модератор», «Контролёр», «Исполнитель», «Администратор», «Помощник руководителя».

3.3.1.3. Подача Заявок производится в электронном виде посредством Портала ТП ([support.mosreg.ru](http://support.mosreg.ru)). Заявки принимаются исключительно от ответственных сотрудников ЦИОГВ, ГО или ОМСУ. Заявка на сотрудников подведомственных или иных организаций направляется ответственным сотрудником ЦИОГВ, ГО или ОМСУ. Сотрудники подведомственных или иных организаций не могут назначаться ответственными сотрудниками и подавать заявки через Портал ТП.

Допускается подача сводных заявок от ЦИОГВ на несколько ОМСУ, подведомственных или иных организаций, а также сводных заявок от ОМСУ на несколько подведомственных или иных организаций.

3.3.1.4. Заявка, направленная посредством Портала ТП, принимается на исполнение оператором системы и рассматривается в течение трех рабочих дней.

В течение трех рабочих дней с даты окончания проверки заявки в случае принятия положительного решения оператор системы выдает учетные записи для работы в системе, о чем ответственный сотрудник уведомляется по электронной почте.

3.3.1.5. Заявка может быть отклонена по причинам:

- Заявка подана не ответственным сотрудником от ЦИОГВ, ГО или ОМСУ;
- в Заявке запрашивается учетная запись для сотрудника, который не уполномочен на получение соответствующих прав, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего регламента;
- в Заявке представлены некорректные сведения;
- Заявка не соответствует форме, представленной в настоящем регламенте;
- Заявка заполнена не полностью;
- отсутствует техническая возможность выдачи учетных записей.

В случае если Заявка отклонена оператором системы, ответственный сотрудник, подавший заявку, уведомляется по электронной почте с указанием

причины отказа.

3.3.1.6. В случае необходимости изменения информации в системе Заявка направляется повторно.

3.3.1.7. Деактивация учетной записи сотрудника в ЕЦУР обязательна в случае прекращения выполнения им обязанностей, связанных с обработкой обращений и сообщений граждан. Использование при работе в ЕЦУР учетных записей сотрудников, прекративших выполнение указанных обязанностей, недопустимо. За своевременную деактивацию в ЕЦУР учетных записей сотрудников несет ответственность должностное лицо ЦИОГВ/ГО/ОМСУ, ответственное за внедрение системы (п.3.1.1.1).

3.3.1.8. Заявка на деактивацию учетных записей соответствующих сотрудников составляется по форме в Приложении 2 и направляется в порядке, указанном настоящем разделе регламента.

3.3.1.9. Основаниями для деактивации учетной записи оператором системы являются:

- получение оператором системы заявки на деактивацию учетной записи;
- нарушение сотрудником требований информационной безопасности при использовании системы;
- выявление фактов нарушения правил и процедур работы в системе.

3.3.1.10. Обработка Заявки на деактивацию учетных записей производится в следующем порядке:

оператор системы в течение трех рабочих дней принимает решение о возможности деактивации учетных записей и в случае принятия положительного решения обрабатывает ее в течение трех рабочих дней;

о факте выполнения либо отклонения заявки оператором системы ответственный сотрудник, подавший заявку, уведомляется по электронной почте.

3.3.1.11. В случае выявления фактов нарушения требований информационной безопасности при использовании системы либо выявления фактов иных нарушений правил и процедур работы в системе деактивация учетной записи осуществляется немедленно, после чего оператор системы направляет уведомление об этом сотруднику на адрес электронной почты, связанный с учетной записью.

### **3.3.2. Правила получения доступов для работы в системе**

3.3.2.1. Правила получения сетевых доступов к закрытому и ведомственному контурам системы определяются в Регламенте предоставления сетевого доступа для рабочих мест пользователей к ресурсам

ЕЦУР, утверждаемом Мингосуправления Московской области.

### **3.3.3. Правила обработки персональных данных в закрытом контуре ЕЦУР**

3.3.3.1. В процессе обработки обращений и сообщений граждан пользователями с ролями «Модератор» и «Контролер» (далее – пользователи ЗК) в закрытом контуре ЕЦУР осуществляется передача персональных данных (далее – ПДн) граждан между участниками информационного взаимодействия в ЕЦУР. При этом передача ПДн специальных категорий, а также биометрических ПДн в ЕЦУР не осуществляется.

3.3.3.2. Целью обработки ПДн в ЕЦУР является подготовка ответов на обращения и сообщения граждан.

3.3.3.3. В случае, если обработка ПДн необходима для достижения целей, указанных в пункте 3.3.3.2 настоящего Регламента, либо в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользователи ЗК имеют право осуществлять с полученными при работе в ЕЦУР ПДн следующие действия:

- запись;
- систематизация;
- сбор;
- накопление;
- хранение;
- уточнение (обновление, изменение);
- извлечение;
- использование;
- передача (с согласия субъектов ПДн, если иное не определено федеральными законами Российской Федерации);
- обезличивание;
- блокирование;
- удаление;
- уничтожение.

3.3.3.4. Обработка ПДн в целях, отличающихся от указанных в пункте 3.3.3.2. настоящего Регламента, и способами, отличающимися от указанных в п.3.3.3.3 настоящего Регламента, не допускается, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

3.3.3.5. При обработке полученных при работе в ЕЦУР ПДн пользователи ЗК обязаны соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27 июля

2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.3.3.6. Пользователи ЗК обязаны соблюдать конфиденциальность ПДн, обеспечивать их безопасность, а также исполнять требования к защите обрабатываемых ПДн, предусмотренные Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в частности:

- определять угрозы безопасности ПДн при их обработке в ЕЦУР;
- применять организационные и технические меры по обеспечению безопасности ПДн при их обработке в ЕЦУР, необходимые для выполнения требований к защите ПДн, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности ПДн;
- применять средства защиты информации, прошедшие в установленном порядке процедуру оценки соответствия;
- проводить оценку эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности ПДн;
- обеспечивать обнаружение фактов несанкционированного доступа к ПДн и принимать меры, направленные на предотвращение подобных инцидентов;
- обеспечивать контроль принимаемых мер по обеспечению безопасности ПДн и уровня защищенности ЕЦУР;
- принимать иные необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты ПДн от неправомерного или случайного доступа к ним.

3.3.3.7. Пользователи ЗК и иные участники информационного взаимодействия ЕЦУР несут ответственность за разглашение полученных при работе в ЕЦУР ПДн, а также за нарушения установленных требований к их обработке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.3.8. Правила обработки ПДн в ЗК ЕЦУР, изложенные в настоящем разделе Регламента, являются поручением оператора ЕЦУР участникам информационного взаимодействия ЕЦУР обрабатывать ПДн граждан, предусмотренным частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

#### **3.3.4. Правила обучения сотрудников по работе в системе**

3.3.4.1. Обучение сотрудников по работе в системе производится самостоятельно с использованием обучающих материалов, предоставляемых оператором системы.

3.3.4.2. Обучение также может производиться ЦИОГВ/ГО – для ОМСУ,

подведомственных и иных организаций, а также ОМСУ – для подведомственных и иных организаций, в отдельных случаях – оператором системы.

### **3.3.5. Правила подключения к системе сотрудников иных организаций**

3.3.5.1. Оператор системы осуществляет подключение к системе сотрудников иных организаций в роли «Исполнитель» при условии представления в составе заявки на выдачу учетных записей скан-образа соглашения о присоединении к правилам, установленным настоящим Регламентом (далее – Соглашение).

3.3.5.2. Подписание Соглашения обеспечивается ЦИОГВ, ГО или ОМСУ, в которые поступают обращения и/или сообщения, обработку которых должны осуществлять иные организации.

3.3.5.3. Форма Соглашения представлена в Приложении 3 к настоящему Регламенту. Соглашение подписывается в порядке, предусмотренном статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## **4. Правила выполнения процессов и процедур в рамках эксплуатации системы**

### **4.1. Правила загрузки обращений и сообщений граждан в ЕЦУР**

4.1.1. Загрузка в ЕЦУР сообщений из Системы приема сообщений производится автоматически при условии наличия признака отправки, установленного по умолчанию либо устанавливаемого сотрудниками ЦИОГВ или ГО, выполняющими в данной системе модерацию поступающих сообщений.

4.1.2. Загрузка в ЕЦУР обращений из МСЭД производится автоматически при условии назначения в МСЭД обращения на специальную техническую учетную запись.

4.1.3. Загрузка сообщений в ЕЦУР не должна производиться в случае отсутствия в классификаторе соответствующих тематик либо подходящих шаблонов ответов.

4.1.4. В случае если загрузка сообщения или обращения в ЕЦУР произведена, а в дальнейшем выявлено отсутствие в классификаторе подходящих тематик либо шаблонов ответов, сообщение/обращение должно быть отправлено в АРМ Модератора в «мусор» (путём назначения на специального исполнителя) и обработано в системе-источнике без использования ЕЦУР. При этом должна быть инициирована процедура

добавления недостающих тематик в классификатор и/или шаблонов ответов в порядке, определяемом пунктом 3.2 настоящего регламента.

#### **4.2. Общие правила обработки обращений и сообщений в системе**

4.2.1. Обращения из МСЭД, загруженные в ЕЦУР, обрабатываются в АРМ Оператора, АРМ Модератора, АРМ Исполнителя и АРМ Контролера. В рамках АРМ оператора для каждого обращения формируются одна или несколько задач – по числу вопросов, имеющих в обращении. Состав задач должен быть проверен в АРМ модератора и при необходимости скорректирован. Каждая из задач обрабатывается независимо от другой. После согласования ответов по каждой из задач в АРМ Контролера автоматически формируется консолидированный ответ, включающий все согласованные ответы, который должен быть выгружен в МСЭД.

4.2.2. Сообщения из Системы приема сообщений, загруженные в ЕЦУР, обрабатываются в АРМ Модератора, АРМ Исполнителя и АРМ Контролера. Для каждого сообщения автоматически создается одна задача, доступная в АРМ Модератора. Создание в ЕЦУР для сообщения более одной задачи не предусматривается.

4.2.3. Каждая задача, созданная для сообщения или обращения, обрабатывается одним исполнителем. Назначение одной задачи на несколько исполнителей не предусматривается.

4.2.4. Завершение исполнения задачи (не отправленной в «мусор») с прекращением отсчета времени, оставшегося до истечения контрольного срока по ней, возможно только после согласования ответа по задаче. Завершение задачи без подготовки ответа в системе не предусмотрено.

4.2.5. В случае, если в систему загружено обращение гражданина, зарегистрированное в МСЭД в ЦИОГВ, ГО или ОМСУ, но содержащее вопросы, не входящие в сферу его компетенции, оно должно быть обработано в ЕЦУР с использованием шаблонов ответов о перенаправлении в соответствующую организацию – такой ответ должен быть выгружен в МСЭД и зарегистрирован. Переназначение в ЕЦУР таких обращений граждан на другие ЦИОГВ, ГО или ОМСУ не допускается.

4.2.6. В случае, если в ЕЦУР из Системы приема сообщений загружено сообщение, содержащее вопрос, не входящий в сферу компетенции ЦИОГВ или ГО, оно может быть переназначено в АРМ Модератора на соответствующее ЦИОГВ, ГО или ОМСУ – переназначение должно производиться не позднее суток. Если сообщение содержит вопрос, не входящий в сферу компетенции какого-либо из ЦИОГВ, ГО или ОМСУ Московской области, оно может быть обработано в системе с использованием



шаблонов ответов, информирующих гражданина о необходимости обратиться в иной соответствующий орган власти или организацию, при этом перенаправление таких обращений с уведомлением гражданина о переотправке не требуется.

4.2.7. В каждом из АРМ сообщения и задачи загружаются в общие папки и должны быть обработаны первым освободившимся специалистом. Исключение составляет возврат задачи с контролера на исполнителя – в данном случае задача назначается на того специалиста, которым был подготовлен ответ. При необходимости назначения новых задач в АРМ Исполнителя на конкретных специалистов допускается использование функции переназначения задачи.

4.2.8. Переназначение задач в АРМ Исполнителя допускается исключительно на сотрудников организаций/структурных подразделений, закрепленных в качестве исполнителей за категорией классификатора, по которой рубрицирована соответствующая задача. Переназначение задачи на другую организацию/структурное подразделение производится через возврат задачи на модерацию.

4.2.9. Редактирование ответов в АРМ Контролера допускается в исключительных случаях для исключения технических погрешностей и не должно изменять смысл ответа. При необходимости изменения текстов, заложенных в шаблоны ответов, должна быть инициирована процедура их актуализации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего регламента.

### **4.3. Правила обработки обращений и сообщений в АРМ оператора**

4.3.1. В АРМ оператора производится регистрация обращения, загруженного из МСЭД, формирование задач по числу вопросов в обращении либо подтверждение автоматически сформированных задач, выбор по каждой из них категории и направление на обработку в ЦИОГВ, ГО или ОМСУ, являющееся куратором соответствующей категории.

4.3.2. Оператором также выявляются обращения, содержащие рекламу или ненормативную лексику, аналогичные обращений – для таких обращений устанавливаются соответствующие признаки.

### **4.4. Правила обработки обращений и сообщений в АРМ модератора**

4.4.1. В АРМ Модератора производится проверка рубрикации задачи (выполненной автоматически либо в АРМ оператора) и при необходимости ее уточнение. Рубрикация задач в АРМ Исполнителя и АРМ Контролера не предусмотрена.

4.4.2. В случае если для задач по определенной тематике предусмотрена

их привязка к тому или иному объекту – в АРМ Модератора обязателен выбор объекта из соответствующего справочника. Объект может быть уточнен в АРМ Исполнителя.

4.4.3. Модератор выбирает исполнителя по задаче из состава организаций либо структурных подразделений, являющихся возможными исполнителями для выбранной категории задачи. Не предусмотрено назначение в АРМ Модератора задачи на конкретного сотрудника.

4.4.4. По сообщениям, загруженным из Системы приема сообщений, в АРМ Модератора может быть направлен запрос уточняющих сведений у автора сообщения. При возникновении необходимости у Исполнителя запроса уточняющих сведений у автора сообщения он должен вернуть задачу на модератора. Ответ исполнителю передается модератором с помощью комментария. При запросе уточняющих сведений у автора сообщения отсчет времени в ЕЦУР по задаче не прекращается.

4.4.5. Запрос уточняющих сведений у авторов обращений в ЕЦУР не предусмотрен.

#### **4.5. Правила обработки обращений и сообщений в АРМ исполнителя**

4.5.1. Исполнитель, взявший задачу в работу, обязан не позднее, чем за сутки, проверить корректность рубрикации задачи, выбора объекта и иных параметров, а также принадлежности задачи к организации или структурному подразделению Исполнителя и в случае выявления несоответствия – вернуть задачу на модератора.

4.5.2. Исполнитель обязан предоставлять ответ по задаче исключительно с использованием доступных шаблонов ответов, заполняя при этом переменные поля и (при возможности) прикрепляя подтверждающие документы и/или фотографии. В случае отсутствия подходящего шаблона ответа Исполнитель должен вернуть задачу на модератора с требованием либо скорректировать привязку шаблонов к исполнителям либо вернуть задачу на обработку в систему-источник.

4.5.3. При подготовке ответа Исполнитель не должен:  
вписывать в переменные поля текст, не соответствующий назначению переменных полей либо изменяющий смысл ответа;

формировать ответ вне системы и прикреплять его к выбранному шаблону.

4.5.4. В случае, если решение задачи возможно в пределах срока, установленного для АРМ, Исполнитель должен обеспечить решение задачи и предоставить финальный ответ. В случае, если решение задачи в пределах

срока на АРМ невозможно, Исполнитель должен предоставить отложенный ответ. В отложенном ответе необходимо указать реальный срок выполнения задачи (либо следующего шага решения задачи), не превышающий срок, заложенный в системе для соответствующего варианта ответа.

4.5.5. Отложенные задачи помещаются в отдельную папку и доступны для всех сотрудников соответствующей организации либо структурного подразделения, к которой(ому) принадлежит сотрудник, непосредственно обработавший задачу.

4.5.6. Ответственный за обработку обращений и сообщений граждан в ЕЦУР по каждой из категорий классификатора (определен в п.3.1.1.2) должен обеспечить ведение графика отложенных задач и их своевременное исполнение в системе.

#### **4.6. Правила обработки обращений и сообщений в АРМ контролера**

4.6.1. Контролер проверяет ответ по задаче, в случае наличия замечаний – возвращает задачу исполнителю для исправления ответа либо согласовывает ответ. Возврат возможен в случае, если выбран некорректный вариант ответа, некорректно заполнены переменные поля в шаблоне, приложены некорректные подтверждающие документы и/или фотографии либо задача изначально некорректно рубрицирована. Контролер не должен возвращать на доработку ответ в случае, если его не устраивает статичный текст шаблона – в этом случае он должен инициировать процедуру актуализации шаблонов ответов в соответствии с пунктом 3.2 регламента.

4.6.2. В АРМ Контролера не предусмотрено изменение категории, подкатегории, факта, объекта, адреса или исполнителя по задаче. В случае такой необходимости Контролер должен не согласовать задачу с комментарием о необходимости возврата на модератора.

#### **4.7. Правила обработки обращений и сообщений во внешней информационной системе**

4.7.1. Если по той или иной тематике классификатора либо для задач определенного типа реализована интеграция с внешней информационной системой, в которой обеспечена автоматизированная поддержка исполнения данных задач, каждая соответствующая задача должна быть направлена в данную систему из соответствующего АРМ в ЕЦУР. В том числе в случае наличия технической возможности:

обращения и сообщения граждан, требующие проведения контрольно-надзорных мероприятий, должны направляться из ЕЦУР в ЕГИС ОКНД;

обращения и сообщения граждан по тематикам, связанным с

содержанием и ремонтом дорожной инфраструктуры, должны направляться из ЕЦУР в СКПДИ;

обращения и сообщения граждан, требующие выполнения заданий с фотофиксацией на местности, должны направляться из ЕЦУР в МП.

4.7.2. Во внешней информационной системе обязательно соблюдение сроков исполнения поступивших задач, установленных в ЕЦУР.

4.7.3. По задачам, обработанным во внешней системе, обязателен возврат в ЕЦУР статусов, результатов, подтверждающих документов и/или фотографий. При этом ответ на обращение или сообщение формируется в ЕЦУР с использованием заложенных шаблонов ответов.

4.7.4. В случае если выполняются условия, указанные в п. 4.7.1, не допускается обработка соответствующих обращений и сообщений в ЕЦУР без отправки во внешнюю информационную систему. Не допускается взятие в ЕЦУР в работу задачи, отправленной во внешнюю информационную систему, до получения по ней статусов, результатов, подтверждающих документов и/или фотографий.

#### **4.8. Правила использования АРМ Мониторинга**

4.8.1. АРМ Мониторинга предназначен для контроля за исполнением задач в системе и позволяет отслеживать контрольные сроки по задачам, в том числе отложенным, статусы, просрочки и иные параметры.

4.8.2. АРМ Мониторинга позволяет выгружать детальную статистику по закрытым задачам за ретроспективу, ограниченную в настройках системы.

#### **4.9. Правила отправки ответов на обращения и сообщения граждан, подготовленных в ЕЦУР**

4.9.1. Согласованный ответ по сообщению автоматически передается в Систему приема сообщений.

4.9.2. Согласованный ответ по обращению должен быть выведен на бланк и отгружен в МСЭД не позднее срока, установленного в ЕЦУР. В МСЭД ответ должен быть направлен на подписание руководителя ЦИОГВ, ГО или ОМСУ, его заместителя или иного уполномоченного должностного лица и затем – зарегистрирован. Не должно производиться добавление в лист согласования в МСЭД иных руководителей – в случае такой необходимости руководитель в должности ниже финального подписанта должен быть назначен Контролером в ЕЦУР. Отгруженный из ЕЦУР ответ не должен быть модифицирован в МСЭД.

4.9.3. При наличии технической возможности ответ на обращение

подписывается в ЕЦУР с помощью ключа электронной подписи руководителя ЦИОГВ, ГО, ОМСУ или иного уполномоченного должностного лица и отгружается в МСЭД для регистрации и отправки гражданину.

4.9.4. Отправка ответа на обращение производится по адресу электронной почты гражданина или в письменной форме по почтовому адресу – в зависимости от способа подачи.

4.9.5. Согласование, подписание и/или регистрация ответа, подготовленного в ЕЦУР, должно производиться в МСЭД не позднее одного рабочего дня после его отгрузки из ЕЦУР.

#### **4.10. Правила информирования граждан о ходе обработки обращений и сообщений**

4.10.1. Информирование граждан о ходе обработки их обращений и сообщений осуществляется через Систему приема сообщений, РПГУ, посредством автоинформирования по электронной почте и по телефону, а также посредством отправки личного сообщения пользователю социальной сети – в течение 5-ти минут после смены основных статусов. Включение и выключение функций информирования осуществляется оператором системы с использованием административной консоли.

#### **4.11. Правила контроля сроков обработки обращений и сообщений в ЕЦУР**

4.11.1. Для каждого нового обращения и сообщения, поступившего в систему, автоматически рассчитывается контрольный срок в соответствии с настройками, заложенными в систему – 8 рабочих дней. При создании задачи в АРМ Модератора контрольный срок по задаче рассчитывается исходя из срока, заложенного для выбранного факта. В дальнейшем при возврате задачи на модератора и смены факта контрольный срок пересчитывается исходя из срока на факт.

4.11.2. При отсутствии признака срочности у задачи контрольный срок рассчитывается исходя из производственного календаря (с учетом праздничных и выходных дней), при наличии признака срочности – без учета праздничных и выходных дней. Поскольку по срочным задачам срок устанавливается в часах, их обработка в АРМ модератора, АРМ исполнителя и АРМ контролера должна производиться круглосуточно как в рабочие, так и в выходные и праздничные дни.

4.11.3. Срок на предоставление первичного ответа по задаче в ЕЦУР не должен превышать 8 рабочих дней, при этом он устанавливается

индивидуально для каждого факта в ходе разработки и согласования классификатора.

4.11.4. В случае, если в МСЭД по обращению гражданина установлен более короткий срок, срок предоставления первичного ответа на обращение в ЕЦУР обновляется в соответствии со сроком, установленным в МСЭД.

4.11.5. Срок предоставления ответа по отложенной задаче соответствует сроку, который был для нее установлен исполнителем и согласован контролером.

4.11.6. Диапазон времени от момента создания задачи до контрольного срока разбивается на основной и дополнительный периоды. Основной период выделяется на первичную обработку задачи (до первого возврата из любого АРМ). Дополнительный период выделяется на обработку задачи после возврата из любого АРМ. По умолчанию в настройках системы заложена следующая пропорция:

для ранее не отложенной задачи: 80% – основной период; 20% – дополнительный период;

для отложенной задачи: 90% – основной период; 10% – дополнительный период.

Пропорция может быть изменена в административной консоли.

4.11.7. При прохождении задачи по основному сценарию (до первого возврата из любого АРМ) контрольный срок в каждом АРМ рассчитывается от момента поступления задачи в данный АРМ, исходя из следующих процентов от основного периода, заложенных в настройках системы:

для ранее не отложенной задачи: АРМ модератора – 20%; АРМ исполнителя – 60%; АРМ контролера – 20%;

для отложенной задачи: АРМ исполнителя – 90%, АРМ контролера – 10%.

Пропорция может быть изменена в административной консоли.

4.11.8. При прохождении задачи по дополнительному сценарию (после первого возврата из любого АРМ) контрольный срок в каждом АРМ рассчитывается от момента поступления задачи в данный АРМ, исходя из следующих процентов от дополнительного периода, заложенных в настройках системы:

для ранее не отложенной задачи: АРМ модератора – 20%; АРМ исполнителя – 60%; АРМ контролера – 20%;

для ранее отложенной задачи: АРМ модератора – 20%; АРМ исполнителя – 60%; АРМ контролера – 20%.

Пропорция может быть изменена в административной консоли.

4.11.9. Выполнение действий по обращению/сообщению в каждом из

АРМ должно производиться в пределах срока, отведенного на АРМ – при превышении данного срока в системе фиксируется просрочка по обработке задачи в АРМ.

4.11.10. Для определения ответственности за просрочку ответа по обращению/сообщению должно подсчитываться суммарное количество времени, которое обращение/сообщение или созданная по нему задача находились на обработке в том или ином АРМ. При этом:

за просрочку в АРМ оператора несет ответственность заместитель руководителя оператора системы, курирующий внедрение ЕЦУР;

за просрочку в АРМ модератора – ответственный за работу модераторов и контролеров соответствующего ЦИОГВ, ГО или ОМСУ (п.3.1.1.3);

за просрочку в АРМ исполнителя до взятия задачи в работу конкретным сотрудником – ответственный за обработку обращений и сообщений граждан в ЕЦУР по соответствующей категории классификатора (п.3.1.1.2);

за просрочку в АРМ исполнителя после взятия задачи в работу конкретным сотрудником – данный сотрудник;

за просрочку в АРМ контролера – ответственный за работу модераторов и контролеров соответствующего ЦИОГВ, ГО или ОМСУ (п.3.1.1.3).

4.11.11. Если просрочки по обращению/сообщению допущены более, чем в одном АРМ, и при этом переназначение задачи на другое ЦИОГВ/ОМСУ не производилось, ответственность за просрочку по обращению/сообщению в целом несет вышестоящее должностное лицо по отношению к ответственным за просрочку в АРМ, определяемым в соответствии с пунктом 4.11.10 настоящего регламента.

4.11.12. Если просрочки по обращению/сообщению допущены более, чем в одном АРМ, и при этом имело место переназначение задачи на другие ЦИОГВ/ОМСУ, ответственность за просрочку определяется по усмотрению оператора системы.

4.11.13. Если просрочка по обращению/сообщению допущена во внешней информационной системе, в которую задача отправлена на обработку, ответственность за просрочку несёт ответственный за обработку обращений и сообщений граждан в ЕЦУР по соответствующей категории классификатора (определен в п.3.1.1.2).

## **5. Правила отправки обращений в службу технической поддержки**

5.1. Обращения по вопросам получения консультаций или в случае неработоспособности системы или отдельных ее функций необходимо направлять на Портал ТП (<https://support.mosreg.ru>).

5.2. Обработка обращений производится в рабочее время (с 9.00 до

19.00 по рабочим дням в соответствии с производственным календарем).

5.3. Сроки обработки обращений с момента регистрации составляют: 4 рабочих часа – консультация, 4 рабочих часа – критический инцидент, 10 рабочих часов – инцидент высокого приоритета, 50 рабочих часов – инцидент нормального приоритета. Данные параметры могут уточняться в рамках заключаемых государственных контрактов на сопровождение системы.

## **6. Правила выполнения процессов и процедур в рамках развития системы**

6.1. В случае необходимости доработки системы или интеграции ее с внешней информационной системой соответствующие предложения необходимо направлять по МСЭД на имя руководителя оператора системы.

6.2. Предложения рассматриваются в течение 15 рабочих дней, по результату предоставляется ответ о возможности включения предложений в план работ по развитию системы.

## **7. Полномочия оператора ЕЦУР**

7.1. Оператор ЕЦУР обеспечивает:

7.1.1. функционирование ЕЦУР, включая работоспособность программных и технических средств ЕЦУР;

7.1.2. прием, хранение, предоставление, целостность и доступность данных ЕЦУР для участников информационного взаимодействия в ЕЦУР;

7.1.3. технологическое и информационное взаимодействие ЕЦУР с иными информационными системами;

7.1.4. ведение реестров, справочников и классификаторов в ЕЦУР;

7.1.5. методическую и техническую поддержку по вопросам функционирования ЕЦУР;

7.1.6. защиту информации в ЕЦУР согласно требованиям законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области;

7.1.7. развитие ЕЦУР.

7.2. Оператор ЕЦУР несет ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан в ЕЦУР в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, возникшие вследствие сбоя аппаратного или программного обеспечения ЕЦУР.

7.3. Оператор ЕЦУР не несет ответственности за достоверность и полноту данных, предоставляемых участниками информационного



взаимодействия в ЕЦУР.

## **8. Ответственность участников информационного взаимодействия ЕЦУР**

8.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение положений настоящего регламента участник несет ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Участники информационного взаимодействия освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение требований настоящего регламента, в случае если такое неисполнение явилось следствием непреодолимой силы – чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, не зависящих от воли участников.

8.3. Участнику, ссылающемуся на обстоятельства непреодолимой силы, необходимо незамедлительно (не позднее чем в пятидневный срок с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы) известить другую сторону о наступлении таких обстоятельств. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств непреодолимой силы и оценку их влияния на возможность исполнения участником информационного взаимодействия своих обязательств.

8.4. Любые сведения, отнесенные к конфиденциальной информации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, которые стали им доступны при использовании системы, не подлежат разглашению или передаче третьим лицам ни при каких обстоятельствах, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Приложение №1  
к Регламенту информационного взаимодействия  
участников государственной информационной  
системы Московской области «Единый центр  
управления регионом»

Форма заявки на выдачу учетных записей для работы в роли «Контролер», «Модератор», «Исполнитель»,  
«Администратор»

№	Наименование организации*	Сведения о сотруднике			
		Наименование структурного подразделения	ФИО	Роль в системе**	Адрес электронной почты
1					
2					

\* При подключении сотрудников иных организаций к заявке обязательно должен быть приложен скан-образ соглашения о присоединении в соответствии с Приложением №3 к Регламенту.

\*\* Контролер/Модератор/Исполнитель/Администратор. В строке может быть указано несколько ролей.

Пример заполнения формы заявки на выдачу учетных записей для работы в роли «Контролер», «Модератор», «Исполнитель», «Администратор»

№	Наименование организации	Сведения о сотруднике				Адрес электронной почты
		Наименование структурного подразделения	ФИО	Роль в системе*	Роль в системе*	
1	Министерство здравоохранения МО	Отдел ...	Аникеев Петр Владиславович	Контролер		<i>petr@.....ru</i>

Форма заявки на выдачу учетных записей для работы в роли «Помощник руководителя»

№	Наименование организации	Сведения о сотруднике				Логин ранее выданной учетной записи в ведомственном контуре ЕЦУР (роль "Исполнителя") при наличии
		Наименование структурного подразделения	ФИО	Роль в системе*	Адрес электронной почты	
1						
2						

\* Заполняется значением «Помощник руководителя»

Пример заполнения формы заявки на выдачу учетных записей для работы в роли «Помощник руководителя»

Сведения о сотруднике						
№	Наименование организации	Наименование структурного подразделения	ФИО	Роль в системе	Адрес электронной почты	Логин ранее выданной учетной записи в ведомственном контуре ЕЦУР (роль "Исполнителя") при наличии
1	Министерство здравоохранения МО	Отдел ...	Аникеев Петр Владиславович	Помощник руководителя	petr@.....ru	anikeev_vk

Приложение №2  
к Регламенту информационного взаимодействия  
участников государственной информационной  
системы Московской области «Единый центр  
управления регионом»

Форма заявки на деактивацию учетных записей

№	Наименование организации	Сведения о сотруднике			Логин учетной записи в ЕЦУР
		Наименование структурного подразделения	ФИО		
1					
2					

Пример заполнения формы заявки на деактивацию учетных записей

№	Наименование организации	Сведения о сотруднике			Логин учетной записи в ЕЦУР
		Наименование структурного подразделения	ФИО		
1	Министерство здравоохранения МО	Отдел ....	Иванов Сергей Петрович		Ivanovsp_zk

Приложение №3  
к Регламенту информационного взаимодействия  
участников государственной информационной  
системы Московской области «Единый центр  
управления регионом»

Соглашение  
о присоединении к правилам, установленным Регламентом информационного  
взаимодействия участников государственной информационной системы  
Московской области «Единый центр управления регионом»

Московская область, г. Красногорск

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

I. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение является официальным предложением (публичной офертой) Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, являющегося оператором государственной информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом» (ЕЦУР), в лице заместителя министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области Анопченко Алексея Ивановича, действующего на основании Положения о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, утвержденного постановлением Правительства Московской области от 13 июня 2012 г. № 820/19, доверенности от 09.01.2019 №10-6/Исх, именуемое в дальнейшем «Оператор ЕЦУР», для юридического лица (далее – «Участник»), которое примет настоящее предложение на указанных ниже условиях.

1.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий юридическое лицо, производящее акцепт данной оферты, становится Участником ЕЦУР.

1.3. Моментом полного и безоговорочного принятия Участником предложения Оператора ЕЦУР заключить настоящее Соглашение (акцептовать оферту) является загрузка на Портал технической поддержки Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области (<https://support.mosreg.ru>) заявки на выдачу учетных записей в ЕЦУР для сотрудников Участника с приложением скана-образа настоящего соглашения.

1.4. Осуществляя акцепт Соглашения в порядке, определенном в пункте 1.3 Соглашения, Участник подтверждает, что он ознакомлен, согласен, полностью и безоговорочно принимает условия Соглашения и Регламента информационного взаимодействия участников государственной

информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом», утвержденного распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_ (далее – Регламент) в том виде, в котором они изложены в тексте Соглашения и Регламента.

1.5. Соглашение не требует скрепления печатями и/или подписания Оператором ЕЦУР и Участником (далее – Стороны) и сохраняет при этом юридическую силу.

## II. Предмет Соглашения

2.1. Предметом настоящего Соглашения является подключение сотрудников Участника к ЕЦУР и обработка в ЕЦУР сотрудниками Участника по списку в Приложении №1 к настоящему Соглашению обращений и сообщений граждан в соответствии с правилами, предусмотренными Регламентом,

2.2. Основание подключения сотрудников Участника к ЕЦУР определено пунктом 21 Положения о государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом», утвержденного постановлением Правительства Московской области от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_ «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом».

## III. Права, обязанности и ответственность сторон

3.1. Права, обязанности и ответственность Сторон определяются Регламентом и настоящим Соглашением.

3.2. Участник осуществляет обработку обращений и сообщений граждан с использованием ЕЦУР на безвозмездной основе.

3.3. Участник обязуется сохранять в тайне конфиденциальную информацию, полученную им в ходе обработки обращений и сообщений граждан с использованием ЕЦУР.

## IV. Окончание действия Соглашения

4.1. Моментом прекращения действия настоящего соглашения является момент подтверждения оператором системы деактивации всех учетных записей сотрудников Участника на основании заявки Участника либо по иным основаниям, указанным в Регламенте.

## V. Реквизиты Участника

---

---

---





Прошито, пронумеровано и скреплено печатью

31 листов

Заведующий отделом развития  
систем электронного  
документооборота и обработки  
обращений граждан



Для  
Документов