



КонсультантПлюс

Постановление Правительства МО от 29.07.2015

№ 634/29

(ред. от 09.10.2019)

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

(вместе 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")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 06.12.2021

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 29 июля 2015 г. N 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

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства МО
от 27.06.2017 N 530/22, от 04.08.2017 N 632/19, от 13.08.2018 N 524/25,
от 09.10.2019 N 700/33)

В целях внедрения современных информационно-коммуникационных технологий при взаимодействии граждан, проживающих на территории Московской области, с центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области Правительство Московской области постановляет:

1. Создать Единую систему приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее - Единая система).

2. Утвердить прилагаемое [Положение](#) 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).

3 - 4. Утратили силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

5. Заместителю Председателя Правительства Московской области Кузнецову М.М. в месячный срок со дня вступления настоящего постановления в силу сформировать и представить на утверждение Правительству Московской области состав Межведомственной комиссии с включением представителей заинтересованных центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области и представителей органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Московской области.

6. Определить Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области оператором Единой системы.

7. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

8. Министерству государственного управления, информационных технологий и связи

Московской области обеспечить:

1) ввод Единой системы в опытную эксплуатацию в течение 10 дней со дня вступления настоящего постановления в силу;

2) завершение опытной эксплуатации и ввод Единой системы в промышленную эксплуатацию с 1 января 2016 года;

3) обеспечить учет и регистрацию Единой системы в Реестре информационных систем Московской области;

4) в период опытной эксплуатации Единой системы:

разработку и утверждение 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;

обучение и справочно-методическую поддержку должностных лиц и работников центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при работе с Единой системой.

9. Центральным исполнительным органам государственной власти Московской области, государственным органам Московской области:

в срок до 15 августа 2015 года назначить должностных лиц, ответственных за организацию представления ответов в Единую систему;

с 15 августа 2015 года обеспечить подготовку ответов на сообщения, поступающие в Единую систему, а также актуализацию справочных данных согласно [Положению](#).

10. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Московской области:

в срок до 15 августа 2015 года назначить должностных лиц, ответственных за организацию представления ответов в Единую систему;

с 15 августа 2015 года осуществлять подготовку ответов на сообщения, поступающие в Единую систему, согласно [Положению](#).

11. Финансирование мероприятий по обеспечению функционирования Единой системы осуществлять за счет средств бюджета Московской области в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных государственной программой Московской области "Цифровое Подмосковье" на 2018-2024 годы, утвержденной постановлением Правительства Московской области от 17.10.2017 N 854/38 "Об утверждении государственной программы Московской области "Цифровое Подмосковье" на 2018-2024 годы".

(в ред. постановлений Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25, от 09.10.2019 N 700/33)

12. Главному управлению по информационной политике Московской области обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете "Ежедневные новости. Подмосковье" и размещение (опубликование) на Интернет-портале Правительства Московской области.

13. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

14. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого Вице-губернатора Московской области Габдрахманова И.Н.
(п. 14 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 09.10.2019 N 700/33)

Губернатор Московской области
А.Ю. Воробьев

Утверждено
постановлением Правительства
Московской области
от 29 июля 2015 г. N 634/29

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ СООБЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства МО
от 27.06.2017 N 530/22, от 04.08.2017 N 632/19, от 13.08.2018 N 524/25,
от 09.10.2019 N 700/33)

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о 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) определяет цели создания Единой системы, ее назначение, полномочия, права и обязанности участников информационного взаимодействия, порядок приема и обработки сообщений, поступающих в Единую систему.

2. В целях настоящего Положения 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;

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 авторизации с использованием логина и пароля на Интернет-портале;
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

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

ответ органа власти - письменный - текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), подготовленный органом власти;
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

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;

МФЦ - многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области;
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

Регламент - Регламент приема и обработки сообщений в Единой системе, утверждаемый Оператором Единой системы;

абзац утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

Программно-аппаратный комплекс "Народный инспектор" (ПАК "Народный инспектор") - модуль Интернет-портала, подключенный к сети Интернет, позволяющий фиксировать и передавать сообщения (заявления) об административных правонарушениях в области благоустройства на территории Московской области, совершенных с использованием транспортных средств, обеспечивающий работу в автоматическом режиме специальных технических средств, имеющих функции фото- и киносъемки, видеозаписи, или средств фото- и киносъемки, видеозаписи. ПАК "Народный инспектор" обеспечивает сохранность и обработку сообщений (заявлений) об административных правонарушениях, защиту поступившей в сообщении (заявлении) об административном правонарушении информации от утраты, хищения, искажения, подделки, несанкционированных действий по ее уничтожению, модификации, копированию;

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

мобильное приложение - приложение для портативных мобильных устройств, функционирующих на базе мобильных операционных систем IOS, Android, предназначенное для направления сообщения (заявления) об административном правонарушении, являющееся составной частью ПАК "Народный инспектор";

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

сообщение (заявление) об административном правонарушении - информация в форме электронного документа, поступившая от пользователя ПАК "Народный инспектор" с использованием мобильного приложения и содержащая данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, совершенного с использованием транспортного средства, включая материалы фото- и (или) киносъемки, видеозаписи, свидетельствующие о наличии события административного правонарушения, совершенного с использованием транспортного средства. Дата, место и время сообщения (заявления) об административном правонарушении формируются автоматически в некорректируемом виде на основе использования геокоординат приемника глобальной навигационной спутниковой системы по данным от спутников, точных даты и времени, полученных по протоколу сетевого времени NTPv4 с общедоступных серверов точного времени;

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

пользователь ПАК "Народный инспектор" - пользователь мобильного приложения, зарегистрированный и авторизованный на Интернет-портале через подтвержденную учетную запись единой системы идентификации и аутентификации и направивший сообщение (заявление) об административном правонарушении.

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

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

II. Цели создания и назначение Единой системы

4. Целью создания Единой системы является внедрение современных информационно-коммуникационных технологий при взаимодействии граждан, проживающих на территории Московской области, с органами власти путем предоставления гражданам, проживающим на территории Московской области, дополнительных возможностей по направлению сообщений по вопросам деятельности органов власти и оперативного получения на них ответов.

5. Единая система предназначена для приема, обработки и ответов на сообщения, поступающие на:

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

абзац утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25;

Интернет-портал, размещенный в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу dobrodel.mosreg.ru.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

6. Единая система может использоваться для проведения органами власти опросов граждан, проживающих на территории Московской области, в том числе для оценки удовлетворенности населения Московской области организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения в муниципальных образованиях Московской области, решением иных вопросов органами власти на территории Московской области (далее - опросы).

III. Участники информационного взаимодействия

7. Участниками информационного взаимодействия являются:

Оператор Единой системы;

Государственное казенное учреждение Московской области "Московский областной Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГКУ МФЦ);

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

органы власти;

абзац утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25;

пользователи Единой системы, включая пользователей Интернет-портала и ПАК "Народный инспектор".

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

8. Оператор Единой системы обеспечивает:

прием и обработку сообщений, поступающих в Единую систему согласно настоящему Положению, Регламенту;

функционирование и развитие Единой системы;

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

9. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

10. Органы власти:

готовят ответы на сообщения пользователей согласно настоящему Положению, Регламенту;

при необходимости организуют обработку входящих сообщений в пределах своей компетенции путем создания необходимой инфраструктуры;

обеспечивают актуализацию справочных данных.

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

(п. 10 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

11. ГКУ МФЦ обеспечивает:

функционирование и развитие Единой системы;

мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" на территории Московской области.

(п. 11 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

11.1. МФЦ осуществляют информирование и консультирование пользователей о деятельности МФЦ на территории Московской области.

(подп. 11.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

12. Взаимодействие между Оператором Единой системы и органами власти осуществляется с использованием Межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

13. Пользователи Единой системы:

направляют сообщения в Единую систему согласно настоящему Положению;

с использованием сервисов Интернет-портала направляют сообщения (заявления) об административных правонарушениях, дают оценку ответам органов власти, полученным на сообщения, в порядке, установленном настоящим Положением.
(в ред. постановлений Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19, от 13.08.2018 N 524/25)

IV. Требования к сообщениям, поступающим в Единую систему

14. Все сообщения, поступающие в Единую систему, должны соответствовать [Правилам модерации сообщений](#), являющимся приложением к настоящему Положению (далее - Правила модерации).

15. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

16. Требования к электронным сообщениям, поступающим на Интернет-портал.

16.1. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

16.2. Электронное сообщение пользователя должно содержать:

информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, скан-образы документов и т.д.);

дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в электронном сообщении.

16.3. Пользователь вправе дополнительно указать в электронном сообщении:

фамилию, имя, отчество пользователя;

контактный телефон пользователя;

иные обстоятельства, имеющие, по мнению пользователя, значение для обработки информации, указанной в электронном сообщении.

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

16.5. Публичность электронного сообщения означает возможность любого пользователя Интернет-портала ознакомиться с содержанием электронного сообщения и ответом на него (далее - публичные электронные сообщения).

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

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

16.7. Непубличное электронное сообщение и ответ на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям (далее - непубличные электронные сообщения).

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

16.8. 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.

16.9. Сообщение (заявление) об административном правонарушении должно содержать:

данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, совершенного с использованием транспортного средства, включая материалы фото- и (или) киносъемки, видеозаписи, свидетельствующие о наличии события административного правонарушения, совершенного с использованием транспортного средства;

контактный телефон пользователя ПАК "Народный инспектор", адрес электронной почты;

иные обстоятельства, имеющие, по мнению пользователя ПАК "Народный инспектор", значение для обработки сообщения (заявления) об административном правонарушении.

Указанные сведения разглашению не подлежат.

(подп. 16.9 введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

16.10. Сообщение (заявление) об административном правонарушении является непубличным.

(подп. 16.10 введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

V. Обработка сообщений, поступающих в Единую систему

17. Обработка телефонных вызовов.

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

Порядок обработки сообщений, направленных в Единую систему, определяется Регламентом.

В процессе обработки телефонного вызова Оператор Единой системы осуществляет одно из следующих действий:

самостоятельно дает ответ на сообщение;

переадресует телефонный вызов в орган власти для подготовки ответа в порядке, установленном [разделом VI](#) настоящего Положения.

Оператор Единой системы самостоятельно дает ответ на сообщение, если сообщение является типовым (далее - типовые сообщения), в порядке, установленном Регламентом.

Критерии отнесения сообщений к типовым сообщениям определяются Регламентом.

Переадресация телефонного вызова в орган власти для подготовки ответа осуществляется, если сообщение не относится к типовым сообщениям. Порядок переадресации определяется Регламентом.

Телефонные вызовы подлежат регистрации в Единой системе Оператором Единой системы в порядке, установленном Регламентом.

18. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

19. Обработка электронных сообщений, сообщений (заявлений) об административных правонарушениях, поступающих на Интернет-портал.
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

19.1. Направленное на Интернет-портал электронное сообщение, сообщение (заявление) об административном правонарушении поступает Оператору Единой системы для обработки.
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

19.2. Порядок обработки электронных сообщений, сообщений (заявлений) об административных правонарушениях, поступающих на Интернет-портал, определяется Регламентом.
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

19.3. По итогам обработки поступившего электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении Оператор Единой системы принимает одно из следующих решений:
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

о регистрации непубличного электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении в Единой системе в порядке, установленном Регламентом;
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

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

об отказе в регистрации электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении в Единой системе.
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

19.4. В случае принятия решения о регистрации непубличного электронного сообщения в Единой системе оно регистрируется и направляется Оператором Единой системы в личный кабинет органа власти с использованием МСЭД для подготовки ответа в порядке, установленном Регламентом.

В случае принятия решения о регистрации сообщения (заявления) об административном правонарушении в Единой системе, оно регистрируется и направляется Оператором Единой системы в личный кабинет органа власти с использованием МСЭД для его рассмотрения в

порядке, установленном Регламентом.

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

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

19.6. В случае принятия решения о регистрации публичного электронного сообщения в Единой системе и его публикации на Интернет-портале оно регистрируется, публикуется Оператором Единой системы на Интернет-портале и направляется в личный кабинет органа власти с использованием МСЭД для подготовки ответа в порядке, установленном Регламентом.

19.7. На адрес электронный почты пользователя направляется уведомление о регистрации в Единой системе и публикации электронного сообщения на Интернет-портале.

19.8. Основания для принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении, поступившего на Интернет-портал:

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

несоответствие содержания электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении пользователя категории и (или) подкатегории темы, содержащейся на Интернет-портале;

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

несоответствие электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении [Правилам](#) модерации.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

19.9. В случае принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении в Единой системе, на адрес электронный почты пользователя направляется уведомление об отказе в регистрации электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении с указанием причины отказа.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

19.10. При обработке электронного сообщения в случаях, предусмотренных [подпунктом 16.8 пункта 16](#) настоящего Положения, Оператор устанавливает статус непубличного электронного сообщения.

19.11. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

19.12. С момента направления пользователем ПАК "Народный инспектор" сообщения (заявления) об административном правонарушении, пользователем электронного сообщения в Единую систему и до момента его регистрации (для непубличных электронных сообщений) или публикации (для публичных электронных сообщений) на Интернет-портале и (или) направления на адрес электронной почты пользователя уведомления об отказе в регистрации электронного сообщения должно пройти не более 48 часов, за исключением случаев, установленных [подпунктом 19.14](#) настоящего пункта Положения.

(в ред. постановления Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

19.13. Если электронное сообщение, сообщение (заявление) об административном правонарушении поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении в Единую систему считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления электронного сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении в Единую систему.

(подп. 19.13 в ред. постановления Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

19.14. Если электронное сообщение, сообщение (заявление) об административном правонарушении поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, указанного в подпункте 19.12 настоящего пункта Положения, считаются рабочие часы рабочего дня, в который электронное сообщение, сообщение (заявление) об административном правонарушении 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.

(подп. 19.14 в ред. постановления Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

VI. Представление ответов на сообщения, поступающие в Единую систему

20. Представление ответов на сообщения пользователей осуществляется органами власти с использованием МСЭД, за исключением случаев, установленных настоящим Положением.

Порядок представления ответов на сообщения пользователей определяется Регламентом.

21. В случаях, предусмотренных настоящим Положением, представление ответов на сообщения пользователей осуществляется Оператором Единой системы самостоятельно.

22. Орган власти, получивший сообщение пользователя, готовит на него ответ в порядке, установленном Регламентом.

23. 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 представления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

24. 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.

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

25. Ответы на сообщения, поступившие путем телефонного вызова, даются в письменном виде в электронной форме или устном виде в порядке, установленном Регламентом.

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

27. Подготовленный органом власти ответ размещается в МСЭД и направляется Оператором Единой системы на Интернет-портал.
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

28. Ответ на электронное сообщение, поступившее на Интернет-портал, публикуется на Интернет-портале.
(п. 28 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

29. Пользователь получает уведомление о публикации ответа на электронное сообщение на Интернет-портале на адрес электронной почты.

30. Учет и регистрация ответов на сообщения, поступившие в Единую систему, осуществляется в порядке, установленном Регламентом.

VII. Срок обработки сообщений и представления на них ответов

31. Срок обработки сообщения пользователя и представления ответа на него - 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 32](#) настоящего Положения.

32. 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

33. Пользователь может дать оценку ответа, полученного на сообщение, в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

34. Обратная связь пользователей при направлении телефонных вызовов.

При поступлении телефонного вызова в Единую систему оценка ответа на сообщение может быть дана пользователем по окончании телефонного разговора с Оператором Единой системы или органом власти.

35. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

36. Обратная связь пользователей при направлении электронных сообщений на Интернет-портал.

36.1. После размещения ответа пользователь может подтвердить или опровергнуть решение проблемы.

(подп. 36.1 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

36.2. При опровержении решения пользователь может указать замечания, а также приложить фотоматериалы.

(подп. 36.2 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

36.3. В случае опровержения пользователем решения проблемы электронное сообщение повторно направляется с использованием МСЭД в орган власти на доработку.

(подп. 36.3 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

36.4. Срок обработки электронного сообщения органом власти при отправлении ответа на доработку составляет 8 рабочих дней.

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

36.6. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

36.7. Повторная подготовка ответа на электронное сообщение осуществляется в общем порядке согласно [разделам V и VI](#) настоящего Положения.

36.8 - 36.11. Утратили силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25.

IX. Результаты рассмотрения сообщений

37. В рамках Единой системы формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти по обработке сообщений и подготовке на них ответов (далее - статистическая и аналитическая информация), статистическая и аналитическая информация о решениях, принятых по результатам рассмотрения сообщений (заявлений) об административных правонарушениях.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

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

(в ред. постановлений Правительства МО от 27.06.2017 N 530/22, от 04.08.2017 N 632/19)

X. Основания для прекращения рассмотрения сообщений

(введен [постановлением](#) Правительства МО
от 13.08.2018 N 524/25)

39. Оператор Единой системы может прекратить рассмотрение сообщения в случае:

если сообщение не соответствует Правилам модерации;

если сообщение относится к компетенции федеральных органов государственной власти и не может быть рассмотрено в рамках Единой системы;

на основании объективных сведений об удовлетворении запроса;

если по сообщению дан ответ о решении, и пользователем подтверждено устранение проблемы;

если сам заявитель попросил о прекращении рассмотрения сообщения.

XI. Требования к информированию и консультированию пользователей о деятельности МФЦ на территории Московской области

(введен [постановлением](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

40. При информировании и консультировании специалист обязан:

проинформировать о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

выяснить причину обращения пользователя за консультацией;

внимательно выслушать пользователя;

информировать и консультировать пользователя в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне;

использовать при информировании и консультировании официально-деловой стиль;

не допускать при информировании и консультировании просторечий, междометий, односложных ответов;

дать исчерпывающую информацию по заданному пользователем вопросу;

специалист во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать пользователя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;

особое внимание уделяется работе с жалобами (претензиями) пользователей: специалист должен внимательно выслушать пользователя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

запросить у пользователя контактную информацию;

перед публикацией жалобы (претензии) утвердить с пользователем окончательное содержание;

перед окончанием разговора сделать обобщение по информированию и консультированию;

если пользователь получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, специалисту необходимо закончить разговор;

телефонный разговор не должен прерываться специалистом отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства;

в случае если пользователь настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, работнику необходимо объяснить пользователю, что разговор в подобной форме недопустим;

специалист информирует и консультирует заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции МФЦ.

41. Консультирование по порядку оказания государственных и муниципальных услуг, не оказываемых в МФЦ, осуществляется с использованием информации на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области (uslugi.mosreg.ru).

42. В случае если необходима дополнительная консультация специалиста другого МФЦ соответствующего муниципального образования, специалист имеет право перенаправить звонок к информированию и консультированию специалистом соответствующего МФЦ.

Приложение
к Положению о Единой системе
приема и обработки сообщений
по вопросам деятельности исполнительных
органов государственной власти
Московской области, органов местного
самоуправления муниципальных
образований Московской области

ПРАВИЛА МОДЕРАЦИИ СООБЩЕНИЙ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства МО
от 04.08.2017 N 632/19, от 13.08.2018 N 524/25)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила модерации сообщений (далее - Правила) определяют требования к содержанию сообщений, сообщений (заявлений) об административных правонарушениях, направляемых в Единую систему приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного

самоуправления муниципальных образований Московской области (далее - Единая система).
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

II. Требования к содержанию сообщений, сообщений (заявлений) об административных правонарушениях (в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

2. Все сообщения, включая телефонные вызовы, сообщения (заявления) об административных правонарушениях направляются на русском языке.
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

3. Сообщения, сообщения (заявления) об административных правонарушениях не могут содержать:
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

нецензурную лексику либо ее производные;

сообщения личного характера;

информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам; ущемление прав коренных малочисленных народов и иных национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающее к причинению им или их имуществу вреда (ущерба) в любой форме; обвинения и (или) оскорбления в адрес других пользователей, органов государственной власти и местного самоуправления, иных лиц; угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным лицам;

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 09.10.2019 N 700/33)

информацию, распространяемую в коммерческих либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Единой системы;

информацию по вопросу, на который пользователю ранее был дан ответ о невозможности или условиях решения вопроса, содержащегося в сообщении (за исключением случаев повторного направления сообщения на доработку в порядке, установленном [подпунктом 36.3 пункта 36](#) Положения о Единой системе);

абзац утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25;

информацию по вопросам деятельности федеральных органов государственной власти.

4. Помимо требований, предусмотренных [пунктом 3](#) Правил, сообщения, поступающие на Интернет-портал, не могут полностью повторять текст сообщения, ранее зарегистрированного в Единой системе и направленного пользователем до истечения установленного срока подготовки ответа на ранее зарегистрированное сообщение.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

5. Помимо требований, предусмотренных [пунктами 3 и 4](#) Правил, сообщение, поступившее на Интернет-портал, не может содержать:

описание в одном сообщении нескольких вопросов по разным категориям или подкатегориям тем, содержащихся на Интернет-портале;

противоречивую и (или) требующую уточнения информацию о местонахождении объекта, указанного в сообщении.

5.1. Сообщение (заявление) об административном правонарушении должно содержать файл фото- и (или) киносъемки, видеозаписи (далее - видеоролик), указывающий на наличие события административного правонарушения, совершенного с использованием транспортного средства, на котором зафиксирован и четко виден государственный регистрационный знак транспортного средства. Государственный регистрационный знак транспортного средства дополнительно может быть указан в тексте сообщения (заявления) об административном правонарушении.
(п. 5.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

III. Требования к электронным образам документов и (или) фотографиям (далее - фотографии) и к видеороликам

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

6. Фотографии должны быть выполнены в форматах *.jpg, *.png, tiff.

7. К одному сообщению, поступившему на единый адрес электронной почты или Интернет-портал, можно приобщить не более 5 фотографий.
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

8. Совокупный объем сообщения, поступившего на единый адрес электронной почты или Интернет-портал, не может превышать 50 Мб.

9. Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

9.1. Видеоролик в сообщении (заявлении) об административном правонарушении должен быть снят в формате *.mp4 или *.3gp.
(п. 9.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

9.2. Максимальная продолжительность видеоролика в сообщении (заявлении) об административном правонарушении не может составлять более 15 секунд.
(п. 9.2 введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

9.3. Объем видеоролика в сообщении (заявлении) об административном правонарушении не может превышать 5 Мб.
(п. 9.3 введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

9.4. Объем фотографии в сообщении (заявлении) об административном правонарушении не может превышать 5 Мб.

(п. 9.4 введен [постановлением](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

9.5. Сообщение (заявление) об административном правонарушении не может превышать 700 символов.

(п. 9.5 введен [постановлением](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

IV. Основания для отказа в регистрации сообщения

10. Основанием для отказа в регистрации сообщения, сообщения (заявления) об административном правонарушении является любое нарушение требований, предусмотренных [разделами II, III](#) настоящих Правил.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

Утверждено
постановлением Правительства
Московской области
от 29 июля 2015 г. N 634/29

ПОЛОЖЕНИЕ О МЕЖВЕДОМСТВЕННОЙ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ СООБЩЕНИЙ, ИМЕЮЩИХ СОЦИАЛЬНУЮ ЗНАЧИМОСТЬ ДЛЯ ГРАЖДАН, ПРОЖИВАЮЩИХ НА ТЕРРИТОРИИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Утратило силу. - [Постановление](#) Правительства МО
от 13.08.2018 N 524/25.