



## УКАЗ

### ГУБЕРНАТОРА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

12.09.2018

№ 434-УГ

г. Екатеринбург

#### **О системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан»**

В соответствии с подпунктами 3 и 7 пункта 1 статьи 44 Устава Свердловской области

#### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

**1. Утвердить:**

1) Положение о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области (прилагается);

2) Положение об использовании электронной подписи в системе электронного документооборота Правительства Свердловской области (прилагается);

3) Положение о системе «Обращения граждан» (прилагается);

4) Регламент технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан» (прилагается).

**2. Определить:**

1) Администрацию Губернатора Свердловской области функциональным заказчиком системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан»;

2) Департамент информатизации и связи Свердловской области оператором системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан»;

3) государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Оператор электронного правительства» оператором технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан».

3. Контроль за исполнением настоящего указа возложить на Первого Заместителя Губернатора Свердловской области – Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области В. Г. Тунгусова.

4. Настоящий указ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

Губернатор  
Свердловской области

Е.В. Куйвашев

УТВЕРЖДЕНО  
Указом Губернатора  
Свердловской области  
от 12.09.2018 № 434-УГ  
«О системе электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системе «Обращения граждан»

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области**

#### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящее положение определяет основные требования к системе электронного документооборота Правительства Свердловской области (далее — СЭД), участников СЭД и их роли в СЭД, основные процессы делопроизводства, реализуемые с использованием СЭД.

2. СЭД — это информационная система, обеспечивающая создание электронных документов и электронных копий документов, управление ими, их хранение и доступ к ним, а также регистрацию документов.

3. СЭД взаимодействует с системой межведомственного электронного документооборота (далее — МЭДО). Взаимодействие СЭД с иными информационными системами осуществляется в рамках соглашений об организации информационного обмена, заключаемых с функциональным заказчиком СЭД.

4. Взаимодействие СЭД с системой МЭДО регламентируется:

1) Правилами обмена документами в электронном виде при организации информационного взаимодействия, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25.12.2014 № 1494 «Об утверждении Правил обмена документами в электронном виде при организации информационного взаимодействия»;

2) техническими требованиями к организации взаимодействия системы межведомственного электронного документооборота с системами электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти, утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 02.10.2009 № 1403-р;

3) распоряжением Правительства Российской Федерации от 02.04.2015 № 583-р;

4) Требованиями к организационно-техническому взаимодействию государственных органов и государственных организаций посредством обмена документами в электронном виде, утвержденными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации от 27.05.2015 № 186/258 «Об утверждении Требований к организационно-техническому взаимодействию государственных органов и государственных организаций посредством обмена документами в электронном виде».

5. Взаимодействие СЭД с другими информационными системами автоматизации делопроизводства и документооборота регламентируется требованиями к реализации функции информационного обмена документами и поручениями между участниками СЭД и участниками других информационных систем электронного документооборота (приложение к настоящему положению).

6. Основные термины и определения, используемые в настоящем положении, приведены в таблице.

Таблица

Термин	Определение
1	2
Автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) пользователя СЭД	программно-технический комплекс, посредством которого пользователь СЭД осуществляет деятельность в СЭД
Администратор информационной безопасности	работник оператора СЭД, исполняющий функции обслуживания, контроля и мониторинга событий, фиксируемых системами безопасности, функции формирования, хранения и уничтожения ключей шифрования и электронной подписи (далее – ЭП), а также функции контроля выполнения положений и требований нормативных правовых актов по обеспечению информационной безопасности
Администратор СЭД	специалист, имеющий административный доступ к СЭД, обеспечивающий доступ к информационным ресурсам СЭД
Администрирование	выполнение действий по управлению информационными ресурсами, включая планирование баз данных, управление доступом пользователей в СЭД, определение ограничений и процедур, а также выполнение иных административных функций
Аутентичность электронного документа	свойство электронного документа, гарантирующее, что электронный документ идентичен заявленному документу
Восстановление СЭД	проведение мероприятий, направленных на обеспечение работоспособности СЭД
Документ	официальный документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления муниципального образования, юридическим или физическим лицом, оформленный в установленном порядке и включенный в документооборот государственного органа
Доступ к информации	возможность получения и использования информации
Инцидент	незапланированное прерывание или снижение качества информационно-технической услуги
Обладатель информации	лицо, самостоятельно создавшее информацию либо получившее на основании закона право разрешать или

1	2
	ограничивать доступ к информации, определяемой по каким-либо признакам
Обработка данных	любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с данными, совершаемых с использованием или без использования средств автоматизации. К таким действиям (операциям) относятся: сбор, получение, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение данных
Оператор СЭД	участник СЭД, обеспечивающий развитие и доработку СЭД
Оператор технической поддержки СЭД	участник СЭД, обеспечивающий техническую поддержку СЭД в соответствии с Регламентом технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан», утвержденным указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан»
Отказ в работе СЭД	нарушение работоспособности программного обеспечения, программно-технических средств, серверного и телекоммуникационного оборудования, обеспечивающих функционирование СЭД
Пользователи СЭД	уполномоченные лица участников СЭД, которым предоставляется доступ в СЭД на основании заявки от обладателей информации СЭД
Поручения в СЭД	зафиксированное уполномоченным обладателем информации управленческое решение руководителей, выданное в соответствии с их полномочиями
Режим «одного окна»	режим работы в СЭД с использованием ограниченного функционала СЭД
Система электронного документооборота	автоматизированная информационная система, обеспечивающая создание электронных документов и электронных копий документов, управление ими, их хранение и доступ к ним, а также регистрацию документов
Участники СЭД	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Губернатор Свердловской области, Администрация Губернатора Свердловской области, Правительство Свердловской области, исполнительные органы государственной власти Свердловской области;</li> <li>2) функциональный заказчик СЭД;</li> <li>3) оператор СЭД;</li> <li>4) оператор технической поддержки СЭД;</li> <li>5) другие органы государственной власти и организации, заключившие соглашение</li> </ol>

1	2
	о взаимодействии в рамках функционирования СЭД. Участники СЭД являются обладателями информации СЭД
Функциональный заказчик СЭД	государственный орган Свердловской области, определяющий функциональные характеристики СЭД
Целостность электронного документа	состояние электронного документа, в который после его подписания с использованием ЭП не вносились изменения
Электронный документ	документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах
Электронная копия документа	копия документа, созданная в электронной форме
Электронный документооборот	документооборот с применением информационной системы
ServiceDesk	автоматизированная система регистрации, учета и обработки обращений в адрес оператора технической поддержки СЭД

7. К СЭД предъявляются следующие требования:

1) обеспечение технологической возможности использования СЭД переменным числом ее участников;

2) применение участниками СЭД совместных технологий, форматов, протоколов информационного взаимодействия и единых программно-технических средств СЭД;

3) обеспечение целостности и сохранности передаваемой информации;

4) минимизация издержек, в том числе финансовых и временных, при осуществлении информационного взаимодействия участниками СЭД;

5) направление и получение в форме электронного документа поручений в СЭД;

6) направление и получение участниками СЭД служебных документов в форме электронного документа в соответствии с требованиями правовых актов, регламентирующих порядок документооборота;

7) возможность постановки и снятия с контроля поручений в СЭД в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8) обеспечение возможности использования мобильных устройств передачи данных в работе с СЭД;

9) наличие интерактивных средств в подсистеме ввода документов СЭД;

10) аутентичность, целостность электронного документа;

11) создание документов в СЭД в соответствии с законодательством Свердловской области, Правилами подготовки документов Губернатора

Свердловской области, Правительства Свердловской области и Администрации Губернатора Свердловской области, утвержденными Указом Губернатора Свердловской области от 01.08.2017 № 417-УГ «Об утверждении Правил подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Администрации Губернатора Свердловской области» (далее — Правила подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Администрации Губернатора Свердловской области), инструкциями по делопроизводству исполнительных органов государственной власти Свердловской области и иных участников СЭД, номенклатурами дел и другими правовыми актами в сферах документооборота и архивного дела;

12) обеспечение и реализация процессов работы с документами в соответствии с главой 3 настоящего положения.

## **Глава 2. Участники СЭД и их роли**

8. Функциональный заказчик СЭД:

1) иницирует и согласовывает функциональные изменения и доработки СЭД;

2) участвует в приемо-сдаточных испытаниях реализации изменений и доработок СЭД;

3) осуществляет администрирование СЭД;

4) осуществляет иные функции в соответствии с Регламентом технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан», утвержденным указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан».

9. Оператор технической поддержки СЭД в рамках объемов работ по государственному заданию:

1) обеспечивает работоспособность СЭД и осуществляет устранение инцидентов;

2) осуществляет администрирование СЭД;

3) реализует меры по защите информации, содержащейся в СЭД;

4) обеспечивает работоспособность программного обеспечения, программно-технических средств, серверного и телекоммуникационного оборудования, расположенного в резервном центре обработки данных и едином телекоммуникационном центре Правительства Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105) (далее — ЦОД);

5) обеспечивает защиту от вредоносного кода, обнаружение компьютерных вторжений, направленных на использование уязвимостей системного и прикладного программного обеспечения, сетевых протоколов, серверного и телекоммуникационного оборудования, расположенного в ЦОД;

6) осуществляет контроль целостности информационных ресурсов и контроль доступности СЭД круглосуточно 7 дней в неделю;

7) осуществляет восстановление СЭД согласно регламенту эксплуатации СЭД, утверждаемому оператором технической поддержки СЭД;

8) осуществляет консультирование пользователей СЭД по вопросам эксплуатации, а также устранения ошибок СЭД в режиме «вопрос–ответ» по телефону или электронной почте;

9) обеспечивает работу по закупке товаров, работ, услуг, определяет исполнителя проведения работ по техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса СЭД в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) обеспечивает мониторинг и фиксацию фактов доступа к СЭД со стороны пользователей и фактов доступа к вложениям карточек документов в СЭД со стороны пользователей.

#### 10. Оператор СЭД:

1) организует работы по развитию и доработке СЭД;

2) обеспечивает работу по закупке товаров, работ, услуг, касающихся развития и доработки СЭД;

3) определяет необходимость выделения финансовых средств на приобретение оборудования, модернизацию имеющихся программно-аппаратных комплексов, системного и прикладного программного обеспечения, доработку и сопровождение программной и аппаратной частей СЭД;

4) организует и контролирует деятельность оператора технической поддержки СЭД;

5) обеспечивает сбор и согласование предложений по функциональным изменениям и доработкам СЭД;

6) проводит мониторинг выполнения обязательств оператором технической поддержки СЭД в рамках объемов работ по государственному заданию;

7) согласовывает объемы работ государственного задания по СЭД с учетом функций, возложенных на оператора технической поддержки СЭД;

8) обеспечивает работоспособность программно-аппаратных комплексов рабочих мест пользователей Администрации Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, участвующих в СЭД;

9) обеспечивает работоспособность программно-технических средств и телекоммуникационного оборудования локально-вычислительной сети Правительства Свердловской области, развернутой в административных зданиях Правительства Свердловской области (г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1) и резиденции Губернатора Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Горького, д. 21–23);

10) обеспечивает защиту от вредоносного кода, обнаружение компьютерных вторжений, направленных на использование уязвимостей системного и прикладного программного обеспечения, сетевых протоколов, программно-технических средств, телекоммуникационного оборудования и рабочих станций локально-вычислительной сети Правительства Свердловской области, развернутой в административных зданиях Правительства Свердловской области

(г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1) и резиденции Губернатора Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Горького, д. 21–23);

11) обеспечивает работоспособность серверного оборудования, предназначенного для МЭДО, размещенного в административном здании Правительства Свердловской области (г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1);

12) осуществляет функции администратора информационной безопасности без вмешательства в инфраструктуру СЭД, включающие в себя:

мониторинг информации, циркулирующей в СЭД, на предмет наличия (отсутствия) персональных данных и сведений, имеющих признаки конфиденциальной информации и информации для служебного пользования;

регистрацию и учет действий администраторов СЭД — факты доступа к СЭД, факты и дату (время) изменений элементов справочников СЭД (документов, учетных записей пользователей);

регистрацию и учет средств защиты информации (в том числе средств криптографической защиты информации), входящих в состав СЭД.

11. Участники СЭД, за исключением Администрации Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области:

1) обеспечивают работоспособность программно-аппаратных комплексов рабочих мест пользователей СЭД;

2) обеспечивают работоспособность программно-технических средств и телекоммуникационного оборудования локально-вычислительных сетей участников СЭД;

3) обеспечивают антивирусную защиту, а также защиту от несанкционированного доступа, направленного на использование уязвимостей системного и прикладного программного обеспечения, сетевых протоколов, программно-технических средств, телекоммуникационного оборудования и рабочих станций локально-вычислительных сетей участников СЭД.

12. Пользователи СЭД подают заявки оператору технической поддержки СЭД на устранение инцидентов при работе в СЭД, получение консультаций.

### **Глава 3. Основные процессы делопроизводства, реализуемые с использованием СЭД**

13. Процессы документационного обеспечения управления в СЭД включают в себя:

1) комплекс действий по сохранению документа или сведений о документе в СЭД, определяющих место документа в СЭД и позволяющих управлять им (далее – ввод документа);

2) нормоконтроль документа;

3) доведение документа до пользователя СЭД;

4) согласование документа;

5) подписание документа;

6) утверждение документа;

7) прикрепление электронной копии (скан-копии) документа;



8) регистрацию документа;  
9) передачу документа (отправку);  
10) хранение и учет документов в соответствии с законодательством Свердловской области, Правилами подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Администрации Губернатора Свердловской области, инструкциями по делопроизводству исполнительных органов государственной власти Свердловской области;

11) контроль исполнительской дисциплины;

12) подготовку справочных материалов и статистических отчетов в СЭД.

14. Процессы документационного обеспечения управления в СЭД в зависимости от типа, способа приема и передачи документов делятся на следующие группы:

1) обработка входящих и исходящих документов на бумажном носителе, созданных, поступивших и включенных в СЭД путем регистрации и создания электронной копии документов посредством их сканирования (включая документы, полученные средствами почтовой, электронной, фельдъегерской связи или поступившие другими способами доставки);

2) обработка электронных входящих, исходящих и внутренних документов, созданных в СЭД;

3) обработка электронных документов, полученных или переданных по системе МЭДО;

4) обработка организационных документов, правовых актов и договорных документов в СЭД. Документы, создание, хранение и использование которых может осуществляться исключительно в форме электронных документов, не требуют распечатки в процессе обработки.

15. Из схемы работы с электронными исходящими документами, направляемыми внутренним адресатам СЭД, и внутренними документами исключаются этап прикрепления электронной копии подписанного документа и этап ручной отправки документа.

16. Процесс ввода документа обеспечивают средства контроля, управления и функциональные возможности, позволяющие пользователям СЭД:

1) регистрировать документы независимо от формата файла – используемой внутренней структуры и (или) кодировки электронного документа или компонентов электронного документа, метода кодировки и других технологических характеристик без внесения каких-либо изменений в их содержание;

2) размещать документы в иерархической схеме, состоящей из видов и подвидов, в соответствии с которой организуются систематизация и организация хранения документов в СЭД.

17. Для реализации процессов согласования, подписания и утверждения документов СЭД обеспечивает:

1) доведение документа до пользователей СЭД, являющихся исполнителями документа, согласующими, подписывающими и утверждающими документ, с комментариями и поручениями по данному документу;

2) использование средств ЭП, получивших подтверждение в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

18. Для реализации процессов контроля и исполнения документов СЭД обеспечивает:

- 1) доведение поручений и сроков исполнения поручений до пользователей СЭД;
- 2) возможность осуществления контроля исполнения поручений, автоматического уведомления пользователей СЭД о состоянии исполнения поручений;
- 3) создание статистических отчетов.

19. В рамках работы в СЭД возможна обработка документов в режиме «одного окна», ограниченном следующими возможностями:

- 1) ознакомление с поступившими на ознакомление документами;
- 2) рассмотрение входящих документов;
- 3) исполнение поручений, поступивших на исполнение;
- 4) формирование отчетов по поручениям;
- 5) согласование документов, поступивших на согласование с использованием ЭП;
- 6) подписание документов, поступивших на подписание с использованием ЭП;
- 7) направление участникам СЭД исходящих документов.

Приложение  
к Положению о системе электронного  
документооборота Правительства Свердловской  
области

## **ТРЕБОВАНИЯ**

### **к реализации функции информационного обмена документами и поручениями между участниками системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и участниками других информационных систем электронного документооборота**

#### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие требования устанавливают требования к реализации функции информационного обмена документами и поручениями между участниками системы электронного документооборота Правительства Свердловской области (далее — СЭД) и участниками других информационных систем электронного документооборота.

2. В смежной информационной системе электронного документооборота (далее — ИС) необходимо реализовать интерфейс, построенный на асинхронном взаимодействии с использованием сетевых папок обмена (доступ к которым должен быть строго ограничен двумя сторонами информационного обмена), позволяющий выполнять следующие функции:

- 1) отправка исходящих документов в смежную ИС;
- 2) получение входящих документов из смежной ИС для регистрации и рассмотрения;
- 3) отправка (получение) от смежной ИС информации о регистрации отправленного документа;
- 4) отправка документов на ознакомление в смежную ИС (рассылка);
- 5) отправка (получение) от смежной ИС информации об ознакомлении с отправленным документом;
- 6) отправка поручений на исполнение в смежную ИС;
- 7) отзыв отправленных поручений;
- 8) отправка (получение) отчетов по исполнению поручений из смежных ИС.

#### **Глава 2. Общие требования к реализации интерфейса информационного обмена**

3. Для информационного обмена между ИС должен быть реализован универсальный асинхронный интерфейс взаимодействия, использующий согласованный формат обмена.

4. Обмен данными между ИС должен производиться с использованием сетевых папок обмена по следующим принципам:

1) каждому участнику информационного обмена должен быть присвоен уникальный идентификатор адресата (аналог GUID в системе межведомственного электронного документооборота) при настройке взаимодействия в централизованном справочнике в СЭД. Уникальный идентификатор адресата может быть присвоен для каждой «точки регистрации» в рамках одной ИС-участника обмена (например, отдельные идентификаторы для каждого подразделения, участвующего в информационном обмене);

2) для взаимодействия ИС должны быть настроены папка отправки данных и папка приема данных;

3) интерфейс взаимодействия ИС должен быть универсальным для возможности подключения информационных систем электронного документооборота всех муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и иных участников СЭД;

4) для каждой пары смежных ИС должны быть настроены свои папки обмена, исключающие доступ других ИС к информации, содержащейся в папках обмена;

5) интерфейс не предусматривает информационного обмена между адресатами, находящимися в рамках одной ИС;

6) состав объектов обмена должен обеспечивать обмен документами, поручениями, отчетами по исполнению. Формат обмена должен быть разработан и согласован на стадии технического проектирования интерфейса взаимодействия.

### **Глава 3. Требования к взаимодействию ИС при отправке исходящих документов (получении входящих документов) из смежной ИС для регистрации и рассмотрения**

5. При отправке в смежную ИС зарегистрированного исходящего документа ИС-отправитель должна формировать и отправлять в интерфейс взаимодействия транспортный контейнер, содержащий следующие данные об отправляемом документе (формат обмена должен быть согласован на стадии проектирования интерфейса взаимодействия):

1) файл описания транспортного контейнера, определяющий состав контейнера, содержащий атрибуты документа и представляемый в виде типизированного XML, содержащий:

- уникальный идентификатор документа, присваиваемый системой-отправителем;
- дату отправки документа ИС-отправителем;
- уникальный идентификатор организации-отправителя;
- наименование организации-отправителя;
- уникальный идентификатор организации-получателя;
- наименование организации-получателя;
- вид передаваемого объекта – «Документ»;
- вид задачи по отправляемому документу – «На рассмотрение»;

- фамилию, имя и отчество (при наличии) адресата документа;
  - ответ на номер (регистрационный номер документа-запроса для отправляемого документа) (опционально);
  - ответ на регистрационную дату (регистрационную дату документа-запроса для отправляемого документа) (опционально);
  - идентификатор документа-запроса для отправляемого документа (опционально);
  - регистрационную дату документа в ИС-отправителе;
  - регистрационный номер документа в ИС-отправителе;
  - краткое содержание (заголовок) документа в ИС-отправителе;
  - фамилию, имя и отчество (при наличии) подписанта документа (может быть несколько);
  - должность подписанта документа (может быть несколько);
  - дату подписания документа (может быть несколько);
  - общее количество листов;
- 2) приложенные файлы в составе:
- файл документа;
  - файлы электронных подписей документа (опционально);
  - файлы графических элементов регистрационных данных и графических элементов отметок об электронной подписи (опционально);
  - файлы приложений к документу (при наличии) и файлы их электронных подписей (опционально).

6. После регистрации документа в ИС-получателе необходимо сформировать соответствующее уведомление, содержащее регистрационные данные документа (дату регистрации и регистрационный номер входящего документа).

7. Данные из получаемых уведомлений должны записываться в соответствующие информационные поля карточки документа в ИС-отправителе.

#### **Глава 4. Требования к взаимодействию ИС при отправке документов (получении документов) из смежной ИС для ознакомления**

8. На ознакомление в смежную ИС может быть направлен документ любого типа.

9. При отправке в смежную ИС документа ИС-отправитель должна формировать и отправлять в интерфейс взаимодействия транспортный контейнер с документом в формате, аналогичном указанному в пункте 5 настоящих требований, с установленным значением поля «Вид задачи по отправляемому документу» – «На ознакомление».

10. После регистрации документа в ИС-получателе необходимо формировать уведомление об ознакомлении, содержащее регистрационные данные документа (дату регистрации и регистрационный номер входящего документа).

11. Данные об ознакомлении с документом должны быть записаны в соответствующее поле в карточке документа в ИС-отправителе.

## **Глава 5. Требования к взаимодействию ИС при отправке (получении) поручений на исполнение**

12. При отправке в смежную ИС поручения на исполнение ИС-отправитель должна формировать и отправлять в интерфейс взаимодействия транспортный контейнер, содержащий следующие данные о поручении (формат обмена должен быть согласован на стадии проектирования интерфейса взаимодействия):

1) файл описания транспортного контейнера, определяющий состав контейнера и содержащий атрибуты поручения и представляемый в виде типизированного XML, содержащий:

- уникальный идентификатор объекта (поручения), присваиваемый ИС-отправителем;
- дату отправки поручения ИС-отправителем;
- уникальный идентификатор организации-отправителя;
- наименование организации-отправителя;
- уникальный идентификатор организации-получателя (исполнителя поручения);
- наименование организации-получателя (исполнителя поручения);
- вид передаваемого объекта – «Поручение»;
- вид задачи по отправляемому документу – «На исполнение»;
- вид отправки поручения: новое поручение (корректировка поручения);
- фамилию, имя и отчество автора поручения;
- должность автора поручения;
- фамилию, имя и отчество контролера поручения (опционально);
- должность контролера поручения;
- дату выдачи поручения;
- контрольный срок исполнения поручения (опционально);
- текст поручения;
- фамилию, имя и отчество исполнителя поручения (опционально, может быть указана только организация-исполнитель поручения);
- регистрационную дату документа, по которому выдано поручение, в ИС-отправителе (опционально, может быть выдано инициативное поручение);
- регистрационный номер документа, по которому выдано поручение, в ИС-отправителе (опционально, может быть выдано инициативное поручение);
- краткое содержание (заголовок) документа, по которому выдано поручение, в ИС-отправителе (опционально, может быть выдано инициативное поручение);
- уникальный идентификатор документа, по которому выдано поручение, в ИС-отправителе (опционально, может быть выдано инициативное поручение);
- описание файлов-вложений (опционально);

2) приложенные файлы-приложения к поручению (при наличии).

13. В ИС-отправителе должно быть предусмотрено уведомление «Поручение отменено», при его получении в ИС-получателе соответствующая информация должна доводиться до исполнителя поручения.

14. После назначения исполнителю поручения задачи «На исполнение» необходимо формировать в ИС-отправителе соответствующее уведомление, содержащее фамилию, имя, отчество и должность исполнителя и дату (время) формирования задачи.

15. Данные из получаемых уведомлений должны записываться в соответствующие информационные поля карточки поручения в ИС-отправителе.

## **Глава 6. Требования к взаимодействию ИС при отправке (получении) отчетов по поручению**

16. При подготовке и отправке отчета по поручению, полученного из смежной ИС, ИС-отправитель поручения должна формировать и отправлять в интерфейс взаимодействия транспортный контейнер, содержащий следующие данные об отчете по поручению (формат обмена должен быть согласован на стадии проектирования интерфейса взаимодействия):

1) файл описания транспортного контейнера, определяющий состав контейнера, содержащий атрибуты отчета по поручению и представляемый в виде типизированного XML, содержащий:

- уникальный идентификатор объекта (отчета по поручению), присваиваемый ИС-отправителем;
- дату отправки отчета по поручению ИС-отправителем;
- уникальный идентификатор организации-отправителя;
- наименование организации-отправителя;
- уникальный идентификатор организации-получателя (автора поручения);
- наименование организации-получателя (автора поручения);
- вид передаваемого объекта – «Отчет по поручению»;
- уникальный идентификатор поручения, к которому относится отчет;
- фамилию, имя и отчество автора отчета;
- должность автора отчета;
- текст отчета;
- описание файлов-вложений (опционально);

2) файлы-приложения к отчету по поручению (при наличии).

17. В случае если отчет относится к неконтрольному поручению (контрольный срок исполнения поручения – «пусто»), то ИС-получатель должна автоматически формировать уведомление «Отчет принят».

18. Для контрольных поручений в ИС-получателе должна быть предусмотрена функция отклонения отчета по поручению на доработку с обязательным указанием причины отклонения отчета. В ИС-отправителя отчета по поручению должно направляться уведомление об отклонении отчета по поручению. Формат уведомления должен быть аналогичен формату отправки поручения на исполнение и включать в себя дополнительные поля, содержащие дату, фамилию, имя и отчество контролера и причину отклонения отчета по поручению.

19. При принятии отчета по контрольному поручению ИС-получатель должна формировать уведомление «Отчет принят», содержащее следующую информацию:

- 1) уникальный идентификатор отчета;
- 2) фамилию, имя и отчество должностного лица, принявшего отчет;
- 3) должность должностного лица, принявшего отчет;
- 4) дату и время принятия отчета.

20. ИС-отправитель поручения должна корректно обрабатывать полученные уведомления и либо записывать в поручение информацию о принятии отчета, либо информировать исполнителя о необходимости доработки отчета и причинах отклонения отчета.

## **Глава 7. Требования к организации справочника адресатов смежных систем**

21. Справочник адресатов информационного обмена должен состояться и поддерживаться в актуальном состоянии централизованно.

22. Во всех ИС, участвующих в информационном обмене, должны быть реализованы регулярные процедуры (в автоматическом или ручном режиме), выполняющие синхронизацию внутренних справочников адресатов ИС с централизованным справочником адресатов.

23. Справочник адресатов (далее – справочник) должен содержать следующую информацию:

- 1) полное наименование участника информационного обмена;
- 2) уникальный идентификатор участника информационного обмена;
- 3) принадлежность участника информационного обмена к ИС, участвующей в информационном обмене (для обеспечения возможности иерархического отображения адресатов и направления корреспонденции нескольких адресатов в одну ИС-участника информационного обмена);
- 4) фамилию, имя и отчество руководителя участника информационного обмена;
- 5) должность руководителя участника информационного обмена;
- 6) признак актуальности (удаления) записи участника (для скрывания неактуальных записей);
- 7) дату сохранения записи (создания, внесения изменений).

24. Для добавления нового участника информационного обмена или внесения изменений в существующие записи справочника должны быть разработаны и утверждены форма заявки и процедура внесения изменений в централизованный справочник.

25. Справочник после каждого внесения изменений должен публиковаться в открытых источниках. Формат публикации должен предусматривать возможность автоматизированной загрузки данных в ИС-участника информационного обмена. Формат публикации справочника, состав полей справочника, место публикации и ответственный за ведение справочника должны быть согласованы на стадии технического проектирования интерфейса взаимодействия.



УТВЕРЖДЕНО  
Указом Губернатора  
Свердловской области  
от 12.09.2018 № 434-УГ  
«О системе электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системе «Обращения граждан»

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об использовании электронной подписи в системе электронного**  
**документооборота Правительства Свердловской области**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящее положение устанавливает требования к использованию электронной подписи в системе электронного документооборота Правительства Свердловской области (далее — СЭД) и определяет особенности применения электронной подписи в СЭД.

2. Целью использования электронной подписи в СЭД является обеспечение юридической значимости и целостности электронных документов, заверенных с использованием электронной подписи.

3. Использование электронной подписи в СЭД осуществляется уполномоченными лицами участников СЭД в соответствии с приложением к настоящему положению.

4. Электронная подпись в электронном документе СЭД признается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе, кроме случаев, когда:

1) федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе;

2) электронный документ не входит в типовой перечень документов, создание, хранение и использование которых в Администрации Губернатора Свердловской области, Правительстве Свердловской области и исполнительных органах государственной власти Свердловской области может осуществляться исключительно в форме электронного документа, утверждаемый правовым актом Правительства Свердловской области.

5. Основные термины и определения, используемые в настоящем положении, приведены в таблице.

Термин	Определение
Электронная подпись (далее – ЭП)	информация в электронной форме, присоединенная к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связанная с такой информацией, которая используется для определения лица, подписывающего информацию
Сертификат ключа проверки электронной подписи (далее – СКПЭП)	электронный документ или документ на бумажном носителе, выданный удостоверяющим центром либо доверенным лицом удостоверяющего центра и подтверждающий принадлежность ключа проверки ЭП владельцу СКПЭП
Удостоверяющий центр	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие функции по созданию и выдаче СКПЭП, а также иные функции, предусмотренные законодательством Российской Федерации
Средства электронной подписи	шифровальные средства (криптосредства), используемые для реализации одной из следующих функций: создание ЭП, проверка ЭП, создание ключа ЭП и ключа проверки ЭП
Носитель ключевой информации	компактное устройство, содержащее ключи ЭП и СКПЭП, необходимые для создания ЭП
Ответственное лицо	ответственный пользователь криптосредств участника СЭД в соответствии с регламентирующими документами Федеральной службы безопасности Российской Федерации
Уполномоченное лицо	должностное лицо участника СЭД, уполномоченное на использование ЭП в СЭД, в соответствии с приложением к настоящему положению, владелец СКПЭП
Замещающее лицо	должностное лицо участника СЭД, назначенное обрабатывать задачи замещаемого уполномоченного лица в режиме замещения в СЭД

6. Правовое регулирование отношений в сфере использования ЭП осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», иными федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

## Глава 2. Применение ЭП

7. ЭП в СЭД применяется для подтверждения операций (заверения) согласования, подписания и утверждения следующих типов документов:

- 1) «Исходящий документ»;
- 2) «Организационный документ»;
- 3) «Внутренний документ»;
- 4) «Договорный документ»;

5) «Правовой акт», за исключением проектов правовых актов, заведение в СЭД которых не предусмотрено Правилами подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Администрации Губернатора Свердловской области, утвержденными Указом Губернатора Свердловской области от 01.08.2017 № 417-УГ «Об утверждении Правил подготовки документов Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Администрации Губернатора Свердловской области».

8. Применение ЭП осуществляется в рамках выполнения задач: «На согласование», «На подписание» и «На утверждение». При выполнении соответствующей задачи пользователь СЭД — уполномоченное лицо должен установить носитель ключевой информации и ввести запрошенный ПИН-код.

9. Целостность электронного документа в СЭД обеспечивается за счет заверения с использованием ЭП вложений, имеющихся в документе на момент использования ЭП. В случае изменения вложений документа целостность электронного документа нарушается, а ЭП становится недействительной.

10. Проверка ЭП осуществляется в рамках СЭД. Пользователь СЭД, имеющий право на чтение электронного документа, может проверить действительность и авторство ЭП данного электронного документа. ЭП считается действительной, если на момент проверки ЭП целостность заверенного с ее помощью электронного документа в СЭД не была нарушена.

11. При обнаружении отсутствия требуемой ЭП или наличия недействительной ЭП в подписанном электронном документе СЭД пользователь должен подать соответствующее обращение в службу технической поддержки СЭД с указанием идентификатора регистрационной карточки документа – «ID объекта» – для выяснения причин возникновения данной ситуации.

## Глава 3. Использование ЭП в режиме замещения в СЭД

12. Использование ЭП уполномоченного лица замещающим лицом в режиме замещения в СЭД осуществляется на основании организационно-распорядительного документа о наделении данного лица соответствующими полномочиями либо по специальному поручению уполномоченного лица.

13. В режиме исполнения обязанностей в СЭД выполнение задач, связанных с заверением документов замещающим лицом, осуществляется с использованием сертификата ЭП замещающего уполномоченного лица.

14. Передача ключевой информации уполномоченного лица для работы

замещающему лицу определяется участником СЭД самостоятельно с учетом законодательства Российской Федерации об электронной подписи, информации, информационных технологиях и защите информации.

#### **Глава 4. Требования к ЭП**

15. В СЭД используется усиленная квалифицированная ЭП.

16. Средства ЭП должны быть установлены на автоматизированном рабочем месте пользователя СЭД – уполномоченного лица, а также пользователя СЭД – замещающего лица.

17. В качестве средств ЭП используются сертифицированные Федеральной службой безопасности Российской Федерации средства криптографической защиты информации, в том числе носители ключевой информации. Работы со средствами криптографической защиты информации, используемыми совместно со средствами ЭП, должны производиться в соответствии с регламентирующими документами Федеральной службы безопасности Российской Федерации.

18. Средства ЭП используются совместно с аппаратными средствами, общесистемным программным обеспечением и его компонентами, а также иным программно-аппаратным и информационным обеспечением, полностью соответствующим требованиям к рабочему месту пользователя СЭД.

19. Способ применения ЭП в электронных документах в СЭД не должен препятствовать просмотру электронных документов пользователями СЭД, у которых не установлены программные средства ЭП.

#### **Глава 5. Порядок изготовления, выдачи, замены, аннулирования сертификатов ключей ЭП**

20. Удостоверяющий центр оказывает услуги по обеспечению работы с ЭП, в рамках которых осуществляет выпуск СКПЭП для уполномоченных лиц и передачу ответственным лицам сертифицированных носителей ключевой информации.

21. Изготовление СКПЭП для уполномоченного лица осуществляется в соответствии с регламентом удостоверяющего центра (далее — регламент).

22. Взаимодействие уполномоченных лиц с удостоверяющим центром осуществляется через ответственное лицо или лично.

23. Оператор технической поддержки СЭД поддерживает в актуальном состоянии реестр СКПЭП в СЭД.

24. Уполномоченное лицо обязано:

- 1) обеспечивать конфиденциальность ключа ЭП;
- 2) в случае нарушения конфиденциальности ключа ЭП уведомить ответственное лицо и удостоверяющий центр в течение одного рабочего дня со дня получения информации о таком нарушении и прекратить использование ключа ЭП.

25. Конфиденциальность ключа ЭП считается нарушенной в случае возникновения следующих условий:

- 1) утрата носителя ключевой информации;
- 2) наличие сведений о доступе к носителю ключевой информации неуполномоченного лица;
- 3) иные обстоятельства, дающие основания предполагать, что ключ ЭП может быть использован неуполномоченным лицом.

26. Срок действия СКПЭП уполномоченного лица устанавливается удостоверяющим центром. Даты начала и окончания срока действия СКПЭП указываются в сертификате при его изготовлении в удостоверяющем центре.

27. Замена ключа ЭП и СКПЭП уполномоченного лица производится удостоверяющим центром в соответствии с регламентом по окончании срока действия СКПЭП и при отзыве СКПЭП в случаях нарушения конфиденциальности ключа ЭП или технической неисправности носителя ключевой информации.

28. Аннулирование СКПЭП уполномоченного лица осуществляется удостоверяющим центром в соответствии с законодательством Российской Федерации и регламентом.

## **Глава 6. Техническая поддержка пользователей ЭП**

29. Техническая поддержка пользователей ЭП в СЭД осуществляется в соответствии с Регламентом технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан», утвержденным указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан».

Приложение  
к Положению об использовании электронной  
подписи в системе электронного  
документооборота Правительства  
Свердловской области

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**должностных лиц, уполномоченных на использование**  
**электронной подписи в системе электронного документооборота**  
**Правительства Свердловской области**

1. Губернатор Свердловской области.
2. Первый Заместитель Губернатора Свердловской области.
3. Руководитель Администрации Губернатора Свердловской области.
4. Заместитель Губернатора Свердловской области.
5. Министр Свердловской области.
6. Первый Заместитель Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области.
7. Заместитель Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области.
8. Заместитель Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области – Директор Департамента.
9. Директор департамента.
10. Начальник управления.
11. Директор департамента в составе министерства.
12. Начальник управления в составе министерства.
13. Начальник управления в составе департамента.
14. Заведующий секретариатом.
15. Заместитель директора департамента.
16. Заместитель начальника управления.
17. Заместитель начальника управления – заведующий отделом.
18. Заместитель заведующего секретариатом.
19. Начальник (заведующий) отдела.
20. Заместитель директора департамента – начальник управления.
21. Заместитель начальника управления – начальник отдела.
22. Заместитель директора департамента в составе министерства.
23. Заместитель начальника управления в составе министерства.
24. Начальник отдела в составе департамента.
25. Начальник отдела в составе министерства.
26. Начальник отдела в составе управления.
27. Начальник отдела в составе департамента в составе министерства.
28. Начальник отдела в составе департамента в составе министерства – главный бухгалтер.

29. Начальник отдела в составе управления в составе департамента.
30. Начальник территориального управления (отдела).
31. Заместитель управляющего управленческим округом.
32. Управляющий делами администрации управленческого округа.
33. Заместитель начальника территориального управления (отдела).
34. Начальник отдела в составе администрации управленческого округа.
35. Начальник отдела в составе территориального управления (отдела).
36. Начальник отдела в составе территориального управления (отдела) – главный бухгалтер.
37. Заместитель начальника отдела в составе администрации управленческого округа.
38. Заместитель начальника отдела в составе территориального управления (отдела).
39. Должностное лицо, осуществляющее функции нормоконтроля в системе электронного документооборота Правительства Свердловской области.
40. Должностные лица организаций, являющихся иными участниками системы электронного документооборота Правительства Свердловской области:
  - 1) руководитель;
  - 2) заместитель руководителя;
  - 3) руководитель структурного подразделения;
  - 4) заместитель руководителя структурного подразделения;
  - 5) иные должностные лица, предусмотренные соглашением о взаимодействии в рамках функционирования системы электронного документооборота Правительства Свердловской области.

УТВЕРЖДЕНО  
Указом Губернатора  
Свердловской области  
от 12.09.2018 № 434-УГ  
«О системе электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системе «Обращения граждан»

## **ПОЛОЖЕНИЕ о системе «Обращения граждан»**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящее положение определяет назначение и функциональные задачи системы «Обращения граждан» (далее – Система), основные требования к построению и развитию Системы и ее структуру, состав участников Системы, их роли, требования к защите персональных данных в Системе и порядок предоставления доступа к Системе.

2. Система является автоматизированной информационной системой персональных данных и обеспечивает регистрацию, учет и обработку обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), обеспечивает межведомственное электронное взаимодействие.

3. Сведения, составляющие государственную тайну, не подлежат обработке в Системе.

4. Обращения граждан обрабатываются в Системе с учетом требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

5. Система реализована с учетом требований, установленных следующими правовыми актами:

1) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

4) иными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области в сферах обращений граждан, персональных данных, информации, информационных технологий и защиты информации.

6. Основные термины и определения, используемые в настоящем положении, приведены в таблице.



Термины	Определение
1	2
Администратор информационной безопасности Системы	специалист, исполняющий функции обслуживания, контроля и мониторинга событий, фиксируемых системами безопасности, контроля выполнения положений и требований нормативных правовых актов по обеспечению информационной безопасности
Администратор Системы	специалист Оператора технической поддержки Системы, имеющий административный доступ к Системе и осуществляющий администрирование Системы
Администрирование	действия по управлению информационными ресурсами, включая планирование баз данных, управление доступом пользователей в Систему, определение ограничений и процедур, а также выполнение иных административных функций
Инцидент	незапланированное прерывание или снижение качества информационно-технической услуги
МЭДО	система межведомственного электронного документооборота
Оператор Системы	участник Системы, обеспечивающий развитие и доработку Системы
Оператор технической поддержки Системы	участник Системы, обеспечивающий техническую поддержку Системы в соответствии с Регламентом технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан», утвержденным указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан»
Подсистема	часть Системы, автоматизирующая один или несколько бизнес-процессов
Подсистема «Электронная приемная»	часть Системы, автоматизирующая процесс подачи обращений граждан через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (веб-интерфейс) в форме электронного документа и получения информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан
Пользователь Системы	лицо, уполномоченное участником Системы на ее использование и получившее доступ в Систему
Участники Системы	Губернатор Свердловской области, Администрация Губернатора Свердловской области, Правительство Свердловской области, исполнительные органы государственной власти Свердловской области, иные органы государственной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований,

1	2
	расположенных на территории Свердловской области, и организации, заключившие соглашение об использовании системы «Обращения граждан» с функциональным заказчиком Системы
Функциональный заказчик Системы	участник Системы, государственный орган Свердловской области, определяющий функциональные характеристики Системы

## Глава 2. Назначение и функциональные задачи Системы

### 7. Назначение Системы:

- 1) создание единого информационного пространства для участников Системы при работе с обращениями граждан;
- 2) унификация и оптимизация работы с обращениями граждан;
- 3) обобщение и анализ информации об обращениях граждан по единым формам и алгоритмам расчетов, в том числе с учетом требований федеральных органов исполнительной власти;
- 4) обмен электронными данными в реальном режиме времени.

### 8. Функциональные задачи Системы:

- 1) обеспечение работы подсистемы «Электронная приемная»;
- 2) обеспечение интеграции с системой МЭДО для взаимодействия с автоматизированной системой «Обращения граждан» Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;
- 3) обеспечение автоматизации регистрации и обработки обращений граждан, поступивших в электронном виде через подсистему «Электронная приемная» и МЭДО;
- 4) обеспечение интеграции с «Личным кабинетом» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## Глава 3. Основные требования к построению Системы и ее структуре

9. Система состоит из независимых логических функциональных модулей (подсистем), взаимодействующих между собой. В состав Системы входят:

- 1) подсистема «Электронная приемная»;
- 2) подсистема регистрации и обработки обращений граждан.

10. Подсистема регистрации и обработки обращений граждан включает в себя:

- 1) подсистему регистрации;
- 2) подсистему создания и редактирования документов;
- 3) подсистему согласования и подписания документов;
- 4) подсистему исполнения и контроля исполнения документов;
- 5) подсистему поиска документов;
- 6) подсистему печати;
- 7) подсистему отчетности;
- 8) подсистему замещения;

- 9) подсистему уведомлений;
- 10) подсистему графика личного приема;
- 11) подсистему безопасности;
- 12) подсистему взаимодействия с внешними системами;
- 13) подсистему администрирования;
- 14) сервисные службы.

11. Система обеспечивает выполнение следующих процессов в работе с обращениями граждан:

1) ведение графика личного приема должностных лиц органов государственной власти;

2) запись граждан на личный прием;

3) комплекс действий по сохранению документа и сведений о документе в Системе, определяющих место документа в Системе и позволяющих управлять документом, включая проверку и логический контроль введенной в Систему информации;

4) доведение документа и информации о нем до пользователей Системы;

5) согласование и подписание документа в Системе;

6) формирование и вывод на печать документов;

7) передача (отправка) документа;

8) контроль исполнительской дисциплины;

9) подготовка справочных материалов и отчетности;

10) действия по реализации функционала подсистемы «Электронная приемная»;

11) обработка электронных документов, полученных через систему МЭДО при взаимодействии с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

12) предоставление доступа к информации о ходе или результатах рассмотрения обращения гражданину, подавшему обращение через «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», если обращение было перенаправлено в соответствии с компетенцией в Правительство Свердловской области;

13) ведение справочной информации (справочников, классификаторов) по обращениям граждан;

14) поиск и построение списков документов с возможностью определения сложных критериев поиска;

15) разграничение прав доступа пользователей Системы на ввод, поиск, просмотр и редактирование информации в зависимости от роли пользователя Системы и этапа обработки документа.

#### **Глава 4. Организация работы в Системе**

12. Участники Системы обладают и пользуются информацией Системы.

13. Каждый участник Системы назначает администратора информационной безопасности Системы.

14. Оператор Системы:

- 1) обеспечивает функционирование Системы;
- 2) организует работы по развитию и доработке Системы;
- 3) обеспечивает работу по закупке товаров, работ, услуг, для обеспечения государственных нужд в сфере развития и доработки Системы;
- 4) определяет необходимость выделения средств на приобретение оборудования, модернизацию имеющихся программно-аппаратных комплексов, системного и прикладного программного обеспечения, доработку и сопровождение программной и аппаратной частей Системы;
- 5) обеспечивает сбор и согласование предложений по функциональным изменениям и доработке Системы;
- 6) организует внедрение электронной подписи для использования в Системе;
- 7) организует и контролирует деятельность оператора технической поддержки Системы;
- 8) проводит мониторинг выполнения обязательств оператором технической поддержки Системы в рамках объемов работ по государственному заданию;
- 9) согласовывает объемы работ государственного задания на оказание государственных услуг по обеспечению деятельности Системы с учетом функций, возложенных на оператора технической поддержки Системы.

15. Оператор технической поддержки Системы:

- 1) осуществляет техническую поддержку Системы;
- 2) обеспечивает работоспособность Системы и осуществляет устранение инцидентов;
- 3) осуществляет администрирование Системы;
- 4) реализует меры по защите информации, содержащейся в Системе;
- 5) обеспечивает работоспособность программного обеспечения, программно-технических средств, серверного и телекоммуникационного оборудования, расположенного в резервном центре обработки данных и едином телекоммуникационном центре Правительства Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105) (далее – ЦОД);
- 6) обеспечивают антивирусную защиту, защиту от несанкционированного доступа, направленного на использование уязвимостей системного и прикладного программного обеспечения, сетевых протоколов, серверного и телекоммуникационного оборудования, расположенного в ЦОД;
- 7) осуществляет контроль целостности информационных ресурсов и контроль доступности Системы в круглосуточном режиме семь дней в неделю с учетом утверждаемого графика планово-профилактических работ;
- 8) заблаговременно доводит информацию о проведении планово-профилактических работ до участников Системы путем размещения объявления не позднее чем за сутки до проведения таких работ;

- 9) осуществляет восстановление Системы;
  - 10) консультирует пользователей Системы по вопросам эксплуатации и устранения ошибок системы в режиме «вопрос – ответ» по телефону или электронной почте;
  - 11) обеспечивает работу по закупке товаров, работ, услуг, определяет исполнителя проведения работ по техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса Системы в соответствии с законодательством Российской Федерации.
16. Функциональный заказчик Системы:
- 1) иницирует и согласовывает функциональные изменения и доработки Системы;
  - 2) участвует в приемо-сдаточных испытаниях реализации изменений и доработок Системы;
  - 3) осуществляет иные функции в соответствии с Регламентом технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан», утвержденным указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан».
17. Участники Системы:
- 1) обеспечивают работоспособность программно-аппаратных комплексов рабочих мест пользователей Системы и программно-технических средств и телекоммуникационного оборудования локально-вычислительных сетей участников Системы;
  - 2) обеспечивают антивирусную защиту, защиту от несанкционированного доступа, направленного на использование уязвимостей системного и прикладного программного обеспечения, сетевых протоколов, программно-технических средств, телекоммуникационного оборудования и рабочих станций локально-вычислительных сетей участников Системы.

## **Глава 5. Защита персональных данных Системы**

18. К защите персональных данных Системы применяются требования третьего уровня защищенности персональных данных в соответствии с актом классификации информационной системы персональных данных «Подсистема обработки обращений граждан» оператора Системы.

19. Для обеспечения третьего уровня защищенности персональных данных при их обработке в Системе участниками Системы выполняются следующие требования:

- 1) организация режима обеспечения безопасности помещений, в которых размещена Система, препятствующего возможности неконтролируемого проникновения или пребывания в этих помещениях лиц, не имеющих права доступа в эти помещения;

2) утверждение документа, определяющего перечень лиц, доступ которых к персональным данным, обрабатываемым в Системе, необходим для выполнения ими служебных (трудовых) обязанностей;

3) обеспечение сохранности материальных носителей персональных данных;

4) использование средств защиты информации, прошедших процедуру оценки соответствия требованиям законодательства Российской Федерации по обеспечению безопасности информации, в случае, когда применение таких средств необходимо для нейтрализации актуальных угроз;

5) назначение администратора информационной безопасности Системы;

6) обеспечение доступа администратору информационной безопасности Системы к содержанию электронного журнала событий, фиксируемых системами безопасности.

20. В состав мер по обеспечению безопасности персональных данных, реализуемых в рамках системы защиты персональных данных с учетом актуальных угроз безопасности персональных данных и применяемых информационных технологий, входят:

1) идентификация и аутентификация пользователей Системы;

2) защита машинных носителей информации, на которых хранятся и (или) обрабатываются персональные данные;

3) регистрация событий безопасности и антивирусная защита;

4) контроль (анализ) защищенности персональных данных;

5) обеспечение целостности Системы и персональных данных;

6) защита среды виртуализации;

7) защита технических средств;

8) защита Системы, ее средств, систем связи и передачи данных;

9) управление конфигурацией Системы и системы защиты персональных данных.

21. Общие требования к техническим средствам защиты персональных данных для обеспечения третьего уровня защищенности персональных данных на средствах вычислительной техники пользователей Системы:

1) средства вычислительной техники не ниже пятого класса;

2) межсетевые экраны не ниже третьего класса в случае актуальности угроз первого или второго типа или взаимодействия Системы с информационно-телекоммуникационными сетями международного информационного обмена и межсетевые экраны не ниже четвертого класса в случае актуальности угроз третьего типа и отсутствия взаимодействия Системы с информационно-телекоммуникационными сетями международного информационного обмена.

## **Глава 6. Порядок предоставления доступа к Системе**

22. Предоставление доступа к Системе пользователям Системы производится на основании заявки на подключение к Системе, направленной участником

Системы с сопроводительным письмом оператору технической поддержки Системы, по форме согласно приложению к настоящему положению.

23. Оператор Системы является ответственным за согласование заявок на подключение к Системе.

24. Подключение к Системе производится при выполнении требований по обеспечению безопасности персональных данных, предусмотренных законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и настоящим положением.

25. Руководители Администрации Губернатора Свердловской области или ее структурных подразделений, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и организаций, заключившие соглашение об использовании системы «Обращения граждан», являются ответственными за допуск своих сотрудников к Системе.

Форма

**ЗАЯВКА  
на подключение к системе «Обращения граждан»**

Прошу предоставить доступ к системе «Обращения граждан».

<b>1. Данные об участнике системы «Обращения граждан»</b>			
Полное наименование участника системы «Обращения граждан»			
<b>2. Данные об уполномоченных лицах, подключаемых к системе «Обращения граждан»</b>			
Номер п/п	Ф.И.О.	Должность	Рабочий телефон, адрес электронной почты
1.			
2.			
<b>3. Данные о проведении мероприятий по технической защите информации</b>			
3.	Дата и номер аттестата соответствия		при наличии
4.	Используемые средства защиты информации:		
4.1.	средства антивирусной защиты	Kaspersky Endpoint Security, Dr. Web Enterprise Security Suite, Security Studio Endpoint Protection: Antivirus	
4.2.	средства защиты информации при передаче по каналам связи	ViPNet сеть № 2057 (ViPNet Coordinator или ViPNet Client)	
4.3.	средства межсетевое экранирования	ViPNet Coordinator или ViPNet Client или TrustAccess	
4.4.	средства защиты от несанкционированного доступа	средство защиты информации от НСД Dallas Lock 8.0-С или средство защиты информации от НСД SecretNet	
5.	Ф.И.О., контактная информация специалиста по технической защите информации		
<b>4. Данные о согласовании доступа к системе «Обращения граждан» с оператором системы «Обращения граждан»</b>			
6.	Дата согласования доступа		
7.	Кем согласовано (должность, Ф.И.О.)		

\_\_\_\_\_ (должность\*)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\*Руководители или заместители руководителя Администрации Губернатора Свердловской области или ее структурных подразделений, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и организаций, заключившие соглашение об использовании системы «Обращения граждан».



УТВЕРЖДЕН  
указом Губернатора  
Свердловской области  
от 12.09.2018 № 434-УГ  
«О системе электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системе «Обращения граждан»

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан»**

#### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия участников системы электронного документооборота Правительства Свердловской области (далее — СЭД) и системы «Обращения граждан» (далее — СОГ) с оператором технической поддержки СЭД и СОГ (далее – оператор технической поддержки) при направлении и обработке обращений пользователей, обратившихся за технической поддержкой при работе в СЭД и СОГ (далее – Системы).

2. В настоящем регламенте используются термины в значениях, установленных Положением о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области, Положением о системе «Обращения граждан», утвержденными указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан».

#### **Глава 2. Служба технической поддержки СЭД и СОГ**

3. Служба технической поддержки Систем (далее – служба технической поддержки) – сервисная служба, обеспечивающая штатное функционирование резервного центра обработки данных и единого телекоммуникационного центра Правительства Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105) (далее – ЦОД), доступность Систем для пользователей Систем (далее – пользователи) и техническую поддержку пользователей.

4. Функционирование службы технической поддержки обеспечивается взаимодействием трех уровней технической поддержки. В состав службы технической поддержки входят:

- 1) оператор технической поддержки (I и II уровни технической поддержки);
- 2) функциональный заказчик (II уровень технической поддержки);
- 3) специалисты структурных подразделений участников СЭД и СОГ, которые обслуживают автоматизированные рабочие места (далее – АРМ) пользователей (II уровень технической поддержки);
- 4) компания-разработчик (поставщик) текущих версий Систем (далее – разработчик) (III уровень технической поддержки).

5. Служба технической поддержки осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области, Положением о системе «Обращения граждан», утвержденными указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан».

6. В рамках полномочий по администрированию Систем, в целях поддержания в актуальном состоянии информации, необходимой для функционирования службы технической поддержки, оператор технической поддержки обеспечивает сбор и поддержание в актуальном состоянии информации о:

1) руководителях структурных подразделений участников Систем, ответственных за работу с кадрами;

2) руководителях структурных подразделений участников Систем, ответственных за ведение делопроизводства;

3) специалистах структурных подразделений участников Систем, которые обслуживают АРМ (II уровень технической поддержки).

7. Руководители структурных подразделений участников Систем обязаны своевременно в случае изменений или по запросу оператора технической поддержки представлять информацию о руководителях структурных подразделений участников Систем, ответственных за работу с кадрами; руководителях структурных подразделений участников Систем, ответственных за ведение делопроизводства; специалистах структурных подразделений участников Систем, которые обслуживают АРМ (II уровень технической поддержки).

8. Пользователи должны следовать руководству пользователя СЭД, доступному на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([http://egov66.ru/information\\_systems/sed](http://egov66.ru/information_systems/sed)) и размещенному в СЭД в разделе «Документация», руководству пользователя СОГ, доступному на официальном сайте технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([http://egov66.ru/information\\_systems/sog](http://egov66.ru/information_systems/sog)), и соблюдать инструкцию по работе и защите персональных данных в СОГ, доступную на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([https://egov66.ru/docs/security\\_reqs\\_gis\\_ispdn.html](https://egov66.ru/docs/security_reqs_gis_ispdn.html)).

9. Все обращения в службу технической поддержки регистрируются в ServiceDesk с присвоением уникального идентификатора обращения.

10. Информирование заказчика о ходе выполнения его обращения, зарегистрированного в ServiceDesk, осуществляется путем отправки уведомлений на электронный почтовый адрес заказчика, формируемых автоматически либо сотрудниками оператора технической поддержки, при изменении статуса обработки обращения в ServiceDesk.

### Глава 3. Подача обращений

11. Подача обращения пользователя в службу технической поддержки осуществляется устным или письменным способом.

К устному способу относится обращение посредством звонка на единый многоканальный телефон оператора технической поддержки: (343) 311-00-50. В целях повышения качества обслуживания при обращении в службу технической поддержки по телефону осуществляется автоматическая запись телефонного разговора.

К письменному способу подачи обращения относятся:

1) подача обращения путем направления письма на электронный почтовый адрес оператора технической поддержки [sd@egov66.ru](mailto:sd@egov66.ru);

2) подача обращения путем создания заявки на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.egov66.ru](http://www.egov66.ru)) в разделе «Техническая поддержка» (прямая ссылка – <http://sd.egov66.ru>, необходима авторизация и предварительная регистрация пользователя на данном сайте).

12. Классификация обращений на виды приведена в таблице 1.

Таблица 1

Номер строки	Вид обращения	Способ подачи обращения	Суть обращения
1	2	3	4
1.	Консультация	устный, письменный*	проведение разъяснений по алгоритму работы СЭД или СОГ
2.	Инцидент	устный, письменный*	ошибка в работе СЭД или СОГ, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования, связанная с отказом в работе СЭД или СОГ, сети или с неправильными настройками АРМ пользователя
3.	Запрос на обслуживание	письменный	перечень работ по настройке Систем в соответствии с классификатором запросов на обслуживание в Системах (далее – Классификатор) (приложение № 6 к настоящему регламенту)

\*В целях повышения качества обслуживания пользователей оператором технической поддержки письменный способ обращения за технической поддержкой является наиболее предпочтительным.

13. Устный способ подачи обращения вида «консультация» предназначен для оперативного проведения консультаций пользователей.

14. Устный способ подачи обращения вида «инцидент» целесообразен только в случае невозможности использования письменного способа подачи обращения вида «инцидент». В этом случае для оформления заявки заявителю необходимо

изложить сотруднику оператора технической поддержки по телефону суть обращения.

15. Инцидент может быть вызван причинами, связанными с настройками АРМ пользователя, качеством подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», настройками прикладного программного обеспечения Систем, программных платформ, на которых реализованы Системы, и иными программно-аппаратными причинами. Выявление и идентификацию причин инцидента осуществляет оператор технической поддержки в ходе приема, регистрации и анализа обращения.

16. Типы запросов на обслуживание и форма подачи обращений вида «запрос на обслуживание» определены в Классификаторе.

17. При обращении пользователя в службу технической поддержки в ServiceDesk фиксируются (автоматически или вручную на I уровне технической поддержки при невозможности автоматической идентификации) его контактные данные (фамилия, имя и отчество, место работы, адрес электронной почты, телефон), описываются причины обращения, а также указывается номер предыдущей заявки, если новое обращение возникло вследствие неудовлетворенности пользователя результатом выполнения предыдущей заявки. Обращения от пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать, а также запросы на обслуживание, оформление которых не соответствует требованиям, указанным в настоящем пункте, могут быть отклонены.

18. При оформлении письменного обращения в службу технической поддержки рекомендуется добавлять графические пояснения, которые могут помочь наглядно описать суть обращения, в форматах JPG, GIF, PNG, PDF, BMP.

19. Обращения оформляются по формам согласно приложениям № 2–5 к настоящему регламенту.

#### **Глава 4. Регистрация обращений**

20. Регистрация обращений, направленных в службу технической поддержки с использованием письменного способа подачи обращений, производится круглосуточно. Подтверждением регистрации обращения в службу технической поддержки является автоматически сформированное уведомление, отправленное заявителю по электронной почте. Такое уведомление содержит уникальный регистрационный номер обращения, который можно использовать для контроля этапов выполнения заявки.

21. Регистрация обращений, поступивших в службу технической поддержки по телефону, производится в рабочее время оператора технической поддержки. Обращения вида «консультация» регистрируются в ServiceDesk с присвоением заявке уникального номера и статуса «закрыт». Обращения вида «инцидент» регистрируются в ServiceDesk с присвоением заявке уникального номера, статуса «новый» и назначением на специалиста оператора технической поддержки.

#### **Глава 5. Выполнение заявок**

22. Выполнение заявок производится в соответствии с графиком работы оператора технической поддержки. График работы оператора технической поддержки: понедельник – пятница с 08.00 до 20.00 часов.

23. В рабочие часы время принятия заявок в работу (время реакции) не превышает 30 минут. Время реакции может быть увеличено в зависимости от наличия обращений, обрабатываемых специалистами службы технической поддержки на момент регистрации новых обращений.

24. Заявки от пользователей, указанных в приложении № 1 к настоящему регламенту, рассматриваются как приоритетные.

25. Все заявки, поступившие в службу технической поддержки, разделяются по сложности выполнения и зонам ответственности специалистов, определяемым оператором технической поддержки по результатам первичного анализа заявки, на три уровня:

1) I уровень – выполнение заявки является стандартным и не требует дополнительной проработки, заявка выполняется специалистом оператора технической поддержки;

2) II уровень – выполнение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки специалистом оператора технической поддержки; выполнение заявки находится в зоне ответственности как специалистов оператора технической поддержки, так и специалистов структурных подразделений участников Систем, которые обслуживают рабочие места пользователей или отвечают за информационную безопасность на рабочих местах пользователей;

3) III уровень – выполнение заявки оператором технической поддержки невозможно, заявка направляется разработчику.

26. Распределение ответственности за выполнение заявок по трем уровням технической поддержки приведено в таблице 2.

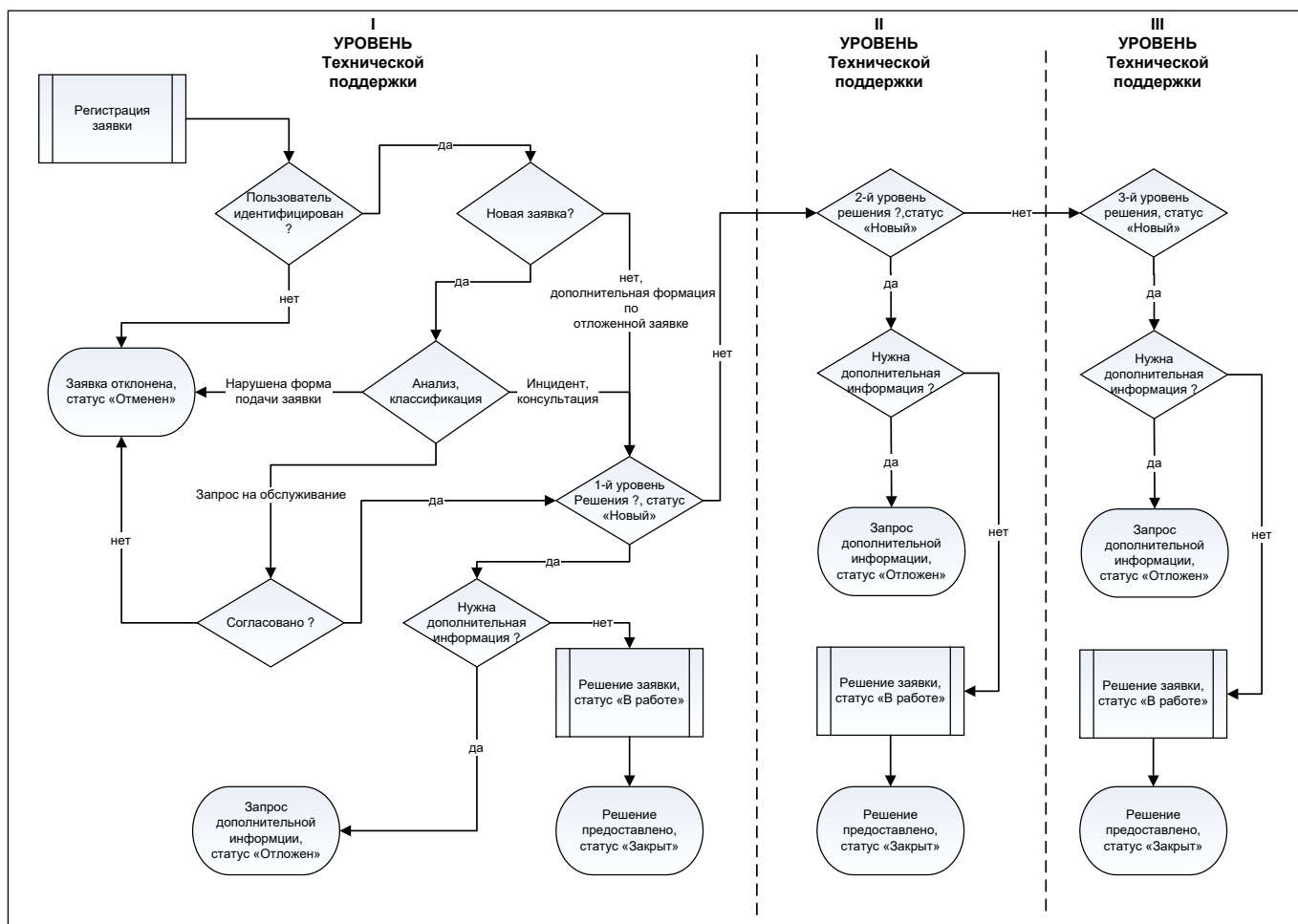
Таблица 2

Номер строки	Вид заявки	Ответственные специалисты службы технической поддержки	Ответственные специалисты при обработке заявок по работе в СЭД, поступающих от должностных лиц Администрации Губернатора Свердловской области
1	2	3	4
1.	Настройка АРМ пользователя Систем	специалисты II уровня технической поддержки, специалисты, ответственные за информационную безопасность АРМ пользователей	специалисты II уровня технической поддержки, специалисты, ответственные за информационную безопасность АРМ пользователей (специалисты оператора СЭД)
2.	Консультация по работе в Системах, настройке рабочего места пользователя СЭД	специалисты оператора технической поддержки	специалисты функционального заказчика
3.	Администрирование прав пользователей; корректировка, настройка локальных справочников в Системах; корректировка данных в Системах по результатам ошибочных действий пользователя	специалисты оператора технической поддержки, разработчик в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки	специалисты функционального заказчика
4.	Восстановление работоспособности программного обеспечения Систем при отказе	специалисты оператора технической поддержки, разработчик в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки	специалисты оператора технической поддержки, разработчик в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки
5.	Обеспечение работоспособности программно-аппаратных средств серверной части Систем	специалисты оператора	специалисты оператора

1	2	3	4
		технической поддержки	технической поддержки
6.	Обеспечение сетевой доступности Систем в защищенной локальной вычислительной сети (далее – ЛВС) ЦОД	специалисты оператора технической поддержки	специалисты оператора технической поддержки
7.	Обеспечение сетевой связанности ЛВС участников Систем с ЛВС ЦОД	специалисты II уровня технической поддержки, специалисты, ответственные за информационную безопасность на АРМ пользователей	специалисты II уровня технической поддержки, специалисты, ответственные за информационную безопасность на АРМ пользователей (специалисты оператора СЭД)
8.	Обеспечение доработок СОГ в рамках технической поддержки СОГ	специалисты III уровня технической поддержки	

27. В целях организации работы службы технической поддержки участники СЭД, функциональный заказчик СЭД и оператор СЭД письменно информируют оператора технической поддержки о должностных лицах, ответственных за обработку поступающих заявок пользователей, с указанием их фамилий, имен, отчеств, занимаемых должностей, контактных номеров телефонов, адресов электронной почты.

28. Последовательность эскалации заявки в ServiceDesk по трем уровням технической поддержки приведена на схеме.



29. Максимальное время выполнения заявок в зависимости от вида обращения и уровня технической поддержки приведено в таблице 3.

Таблица 3

Номер строки	Вид обращения	Максимальное время выполнения заявки (рабочих часов)		
		I уровень технической поддержки	II уровень технической поддержки	III уровень технической поддержки
1.	Консультация	1	-	-
2.	Инцидент	2	8	36
3.	Запрос на обслуживание	2	8	36

30. Максимальное время выполнения заявки может быть изменено специалистом оператора технической поддержки по результатам первичного анализа заявки с уведомлением пользователя, а также по согласованию с приоритетным пользователем для назначения более удобного для приоритетного пользователя времени выполнения заявки.



31. В процессе регистрации обращения в службу технической поддержки и выполнения заявки специалист оператора технической поддержки может запрашивать у заявителя дополнительную информацию, необходимую для регистрации обращения и выполнения заявки, например: графические пояснения, описание последовательности действий, приведших к возникновению инцидента, ожидаемый результат выполнения заявки. Дополнительная информация запрашивается путем направления заявителю соответствующего уточняющего запроса по электронной почте. На период ожидания ответа на уточняющий запрос заявка переводится в статус «отложен». Отсчет времени выполнения заявки приостанавливается.

32. При приеме в работу новой заявки, тип запроса на обслуживание которой содержится в Классификаторе, специалисту оператора технической поддержки необходимо направить данную заявку на согласование участникам, указанным в Классификаторе. Участникам согласования по электронной почте приходят соответствующие уведомления, а заявке присваивается статус «на согласовании». Максимальный срок согласования заявки одним участником согласования равен максимальному времени выполнения заявки в зависимости от вида обращения и уровня технической поддержки, указанному в таблице 3 настоящего регламента. По истечении максимального срока согласования заявка автоматически переходит в статус «новый» и назначается специалисту оператора технической поддержки, направлявшему заявку на согласование.

Согласование заявки осуществляется с помощью пользовательского интерфейса ServiceDesk или ответом по электронной почте на соответствующее уведомление.

Заявка остается в статусе «на согласовании», пока все участники согласования не согласовали заявку.

Если хотя бы один из участников согласования завершил согласование заявки с отрицательным результатом (заявка не согласована), заявка автоматически переходит в статус «отменен».

Согласованная заявка автоматически переходит в статус «новый» и назначается специалисту оператора технической поддержки, направлявшему заявку на согласование.

33. Последовательность присвоения статуса заявке в ServiceDesk по мере ее выполнения приведена в таблице 4.

Таблица 4

Номер строки	Статус заявки	Принцип присвоения статуса	Описание статуса
1	2	3	4
1.	Новый	присваивается автоматически при создании нового обращения	заявка зарегистрирована в ServiceDesk; назначен специалист службы технической поддержки;

1	2	3	4
			заявка находится в очереди для обработки специалистом службы технической поддержки
2.	На согласовании	присваивается в случаях необходимости согласования исполнения запроса на обслуживание заявки	выполнение заявки вида «запрос на обслуживание» на II уровне технической поддержки требует согласования в соответствии с Классификатором
3.	В работе	присваивается при принятии заявки в работу	начата обработка заявки специалистом службы технической поддержки
4.	Отменен	присваивается в случае, если заявка не принята в работу	заявка не принимается в работу; направляется уведомление заявителю с объяснением причины отклонения обращения
5.	Отложен	присваивается в случаях, когда появилась необходимость запроса дополнительной информации у заявителя	отправляется запрос заявителю на предоставление дополнительной информации; выполнение заявки требует дополнительной проработки специалистом службы технической поддержки; выполнение заявки находится вне зоны ответственности оператора технической поддержки
6.	Выполнен	присваивается в случае, если работа с заявкой закончена	требования по заявке выполнены или снята актуальность заявки
7.	Закрит	присваивается в случаях, когда: 1) заявитель подтвердил выполнение заявки; 2) заявка находится в статусе «выполнен», при этом нет подтверждения от заявителя более трех рабочих дней	пользователь подтверждает выполнение заявки или статус заявки присваивается автоматически при отсутствии подтверждения о выполнении заявки от заявителя более трех рабочих дней с момента выполнения заявки. В случае неудовлетворенности заявителя результатом выполнения заявки его обращение регистрируется заново, и работа проводится повторно

## Глава 6. Контроль выполнения заявок

34. В целях обеспечения качества выполнения заявок и контроля процесса их выполнения ServiceDesk автоматически отправляет сообщения на электронный почтовый адрес заявителя о смене статуса выполнения заявки.

35. Для дополнительного контроля процесса выполнения заявки и управления ее закрытием пользователю необходимо авторизоваться на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.egov66.ru](http://www.egov66.ru)) в разделе «Техническая поддержка» (прямая ссылка – <http://sd.egov66.ru>) и найти в списке заявок, зарегистрированных в ServiceDesk, интересующую его заявку.

36. Способы информирования заявителя о стадиях выполнения заявки приведены в таблице 5.

Таблица 5

Номер строки	Стадия выполнения заявки	Способ информирования заявителя		
		телефон	электронная почта	сайт
1.	Регистрация	при устном обращении	при письменном обращении	при устном и письменном обращении
2.	Смена статуса	по запросу пользователя	автоматически	автоматически
3.	Закрытие	-	автоматически	автоматически

37. В случае превышения времени выполнения заявки, а также при невозможности выполнения заявки в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки в соответствии с настоящим регламентом, на основании ежедневного анализа зарегистрированных заявок соответствующая информация с указанием номера заявки автоматически (средствами ServiceDesk) направляется по электронной почте заявителю, а также ответственному за выполнение заявки специалисту службы технической поддержки. Организацию взаимодействия между участниками решения проблемы осуществляет специалист оператора технической поддержки, назначенный ответственным за контроль исполнения заявок.

Приложение № 1  
к Регламенту технической поддержки системы  
электронного документооборота Правительства  
Свердловской области и системы «Обращения  
граждан»

**СПИСОК**  
**пользователей, имеющих приоритет при обработке заявок**  
**в ServiceDesk**

1. Губернатор Свердловской области.
2. Первый Заместитель Губернатора Свердловской области.
3. Первый Заместитель Губернатора Свердловской области – Руководитель Администрации Губернатора Свердловской области.
4. Заместитель Губернатора Свердловской области – Министр финансов Свердловской области.
5. Заместители Губернатора Свердловской области.
6. Министры Свердловской области.
7. Советник Первого Заместителя Губернатора Свердловской области – Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области.
8. Первый Заместитель Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области.
9. Заместители Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области.
10. Заместитель Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области – Директор Департамента.
11. Советники Первого Заместителя Губернатора Свердловской области.
12. Заведующий Секретариатом Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
13. Заместитель заведующего Секретариатом Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
14. Консультанты Секретариата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
15. Ведущий специалист Секретариата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
16. Руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области.
17. Директор Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
18. Заместитель директора Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
19. Начальник управления контроля исполнения поручений федеральных государственных органов Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

20. Начальник управления контроля исполнения поручений Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

21. Консультанты Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

22. Начальник Управления документационного обеспечения Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

23. Заместитель начальника Управления документационного обеспечения Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области – заведующий отделом делопроизводства и организации документооборота.

24. Начальник Управления выпуска правовых актов Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

25. Заместитель начальника Управления выпуска правовых актов Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области – заведующий отделом редактирования и оформления правовых актов.

26. Начальник Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

27. Заместитель начальника Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области – заведующий отделом по работе с устными обращениями.

28. Заведующий отделом по работе с письменными обращениями граждан Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

29. Консультант отдела по работе с письменными обращениями Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

Формы

Руководителю  
оператора технической поддержки  
системы электронного  
документооборота Правительства  
Свердловской области и системы  
«Обращения граждан»

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

**ЗАЯВКА  
на администрирование пользовательских учетных записей системы  
«Обращения граждан»**

Контактные данные пользователя	
Организация:	Фамилия:
	Имя:
Адрес:	Отчество:
Наименование подразделения:	Должность:
	Логин в системе «Обращения граждан»:
Телефон:	Электронная почта:

Роли пользователей	Виды работ		
	первичный доступ	прекращение доступа	восстановление доступа
1	2	3	4
Регистратор обращений			
Референт			
Регистратор исходящих документов			
Чтение всей номенклатуры дел			
Чтение номенклатуры всего государственного органа			
Изменение автора поручения			
Редактор справочника корреспондентов			
Референт (устные обращения)			
Ответственные за отправку			
Выдача поручений всем пользователям			

Выдача поручений всем пользователям государственного органа			
Нормоконтроль			
Ответственный за прикрепление сканированных подлинников			
Чтение графика приема			
Редактирование графика приема			
Чтение всех обращений			
Чтение обращений государственного органа			
Чтение всех документов системы			
Чтение всех документов государственного органа			

---

(должность)

---

(подпись)

---

(И.О. Фамилия)

---

(дата)

**ЗАЯВКА**  
**на администрирование пользовательских учетных записей системы электронного**  
**документооборота Правительства Свердловской области**

Контактные данные пользователя	
Организация:	Фамилия:
	Имя:
Адрес:	Отчество:
Наименование подразделения:	Должность:
	Логин в системе электронного документооборота:
Телефон:	Электронная почта:

Роли пользователей	Виды работ				
	первичный доступ	прекращение доступа	восстановление доступа	смена реквизитов	изменение ролей/функций
1	2	3	4	5	6
<b>Нормоконтролер</b>					
Проверка подготовленных проектов документов на соответствие требованиям к их оформлению					
<b>Регистратор</b>					
Регистрация входящих документов					
Регистрация исходящих документов					
Регистрация правовых актов					
Регистрация организационных документов					
<b>Прикрепление сканированных подлинников</b>					
Отправка исходящих документов					
<b>Ответственный за делопроизводство в структурном подразделении</b>					
<b>Формирование статистических отчетов</b>					
Журнал регистрации входящих документов					
Журнал регистрации исходящих документов					
Журнал регистрации правовых актов					
Журнал регистрации организационных документов					
Сводка по документообороту					
Отчет по исполнительской дисциплине					
Анализ исполнительской дисциплины					
<b>Постановка документа на контроль</b>					
<b>Права доступа</b>					
Просмотр документов участника СЭД					
Просмотр организационной структуры участника СЭД					

\_\_\_\_\_

(должность)

\_\_\_\_\_

(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_

(дата)



Приложение № 3  
к Регламенту технической поддержки системы  
электронного документооборота Правительства  
Свердловской области и системы «Обращения  
граждан»

Форма

Руководителю  
оператора технической поддержки  
системы электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системы «Обращения граждан»

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

**ЗАЯВКА**  
**на работу по корректировке справочника корреспондентов системы**

\_\_\_\_\_  
(электронного документооборота Правительства Свердловской  
области/системы «Обращения граждан» (нужное указать))

Контактные данные заявителя	
Организация:	Фамилия:
	Имя:
Адрес:	Отчество:
Наименование подразделения:	Должность:
	Логин:
Телефон:	Электронная почта:

Бланк для заполнения, перечень корреспондентов доступны на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.egov66.ru](http://www.egov66.ru)) в разделе «Информационные системы – СЭД» (прямая ссылка – [https://egov66.ru/information\\_systems/sed/](https://egov66.ru/information_systems/sed/), список корреспондентов представляется в файле, доступном для просмотра в формате Excel).

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(дата)

Приложение № 4  
к Регламенту технической поддержки  
системы электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системы «Обращения граждан»

Форма

Руководителю  
оператора технической поддержки  
системы электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системы «Обращения граждан»

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

### ЗАЯВКА на обслуживание в системе

\_\_\_\_\_  
(электронного документооборота Правительства Свердловской  
области/системы «Обращения граждан» (нужное указать))

Контактные данные заявителя	
Организация:	Фамилия:
	Имя:
Адрес:	Отчество:
Наименование подразделения:	Должность:
	Логин:
Телефон:	Электронная почта:

### Суть запроса

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(дата)

Приложение № 5  
к Регламенту технической поддержки  
системы электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системы «Обращения граждан»

Форма

Руководителю  
оператора технической поддержки  
системы электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системы «Обращения граждан»

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

**ЗАЯВКА  
на создание (редактирование) шаблона документа**

« \_\_\_\_\_ »

Номер строки	Наименование поля	Значение поля	Ф.И.О. участника процесса, должность
1.	Тип документа		
2.	Вид документа		
3.	Подвид документа		
4.	Порядок регистрационных номеров		
5.	Номер номенклатурного дела		
6.	Нормоконтроль		
7.	Согласование (этапы, последовательность)		
8.	Распечатка документа руководителю		
9.	Подписание		
10.	Утверждение		
11.	Адресат		
12.	Рассылка на ознакомление		
13.	Рассылка с контролем ознакомления		

Примечания (при наличии):

Приложение № 6  
к Регламенту технической поддержки  
системы электронного документооборота  
Правительства Свердловской области и  
системы «Обращения граждан»

**КЛАССИФИКАТОР  
запросов на обслуживание в СЭД, СОГ**

Таблица 1

Номер строки	Тип запроса на обслуживание	Лица, ответственные за согласование запросов на обслуживание в СЭД*	Форма подачи обращения вида «запрос на обслуживание»
1	2	3	4
1.	Изменение полей карточки документа (при сохранении целостности электронной подписи)	руководитель заявителя или лицо, его замещающее	приложение № 4 к Регламенту технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан» (далее – Регламент)
2.	Изменение текста поручения	автор поручения	приложение № 4 к Регламенту
3.	Снятие периодичности поручения	1) автор поручения; 2) Директор Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (для документов, стоящих на контроле)	приложение № 4 к Регламенту
4.	Удаление документа (на этапах после подписания)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
5.	Восстановление удаленного документа	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту

1	2	3	4
6.	Создание новой учетной записи пользователя СЭД	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами	приложение № 2 к Регламенту
7.	Изменение полей существующей учетной записи пользователя СЭД (Ф.И.О., реквизиты доступа)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами	приложения № 2 и 4 к Регламенту
8.	Закрытие учетной записи пользователя СЭД (в случае, если у пользователя СЭД нет задач)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами	приложение № 2 к Регламенту
9.	Закрытие учетной записи пользователя СЭД (в случае, если у пользователя СЭД остались неисполненные задачи)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами; 3) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 2 к Регламенту
10.	Добавление (снятие) функциональных прав (ролей)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 2 к Регламенту
11.	Добавление (снятие) прав доступа к документам (просмотр для всей организационной структуры)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3) Начальник Управления документационного обеспечения Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области** (далее – УДО ГСО и ПСО)	приложение № 2 к Регламенту
12.	Добавление (снятие) прав доступа к документам (просмотр для	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника	приложение № 2 к Регламенту

1	2	3	4
	организационной структуры участника СЭД)	СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	
13.	Назначение (снятие) замещения (в пределах структурного подразделения)	руководитель заявителя	приложение № 4 к Регламенту
14.	Назначение (снятие) замещения руководителя	руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
15.	Создание новых шаблонов (видов, подвидов документов)	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 5 к Регламенту
16.	Изменение существующих шаблонов (видов, подвидов документов)	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 5 к Регламенту
17.	Настройка прав доступа к статистическим отчетам	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 2 к Регламенту
18.	Добавление общих групп	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3)Начальник УДО ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
19.	Изменение общих групп	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3)Начальник УДО ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
20.	Изменение организационной структуры (добавление, удаление подразделений)	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами; 3)руководитель структурного подразделения участника	приложение № 4 к Регламенту

1	2	3	4
		СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	
21.	Изменение организационной структуры в части участников СЭД, за исключением их структурных единиц (добавление, удаление)	Начальник УДО ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
22.	Создание (изменение) номенклатуры дел	руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
23.	Корректировка локальных классификаторов и справочников (создание, изменение, удаление)	Начальник УДО ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
24.	Запрос на добавление (изменение) корреспондента	Начальник УДО ГСО и ПСО***	приложение № 3 к Регламенту

\* В список согласования включается должностное лицо исполнительного органа государственной власти Свердловской области (далее – исполнительный орган) в зависимости от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.

\*\* Начальник УДО ГСО и ПСО включается в список согласующих независимо от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.

\*\*\* Начальник УДО ГСО и ПСО включается в список согласующих в случае направления заявки по изменению корреспондентов СЭД и МЭДО.

### Классификатор запросов на обслуживание в СОГ

Номер строки	Тип запроса на обслуживание	Лица, ответственные за согласование запросов на обслуживание в СОГ*	Форма подачи обращения вида «запрос на обслуживание»
1	2	3	4
1.	Добавление, замена вложений в карточке документа (после подписания)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
2.	Изменение полей карточки документа	руководитель заявителя	приложение № 4 к Регламенту
3.	Изменение текста поручения	автор поручения	приложение № 4 к Регламенту
4.	Создание новой учетной записи пользователя СОГ	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами; 3) специалист Департамента информатизации и связи Свердловской области, ответственный за согласование заявок на подключение к СОГ	приложение к Положению о системе «Обращения граждан» – заявка на подключение к информационной системе «Обращения граждан»
5.	Изменение полей существующей учетной записи пользователя СОГ (Ф.И.О., реквизиты доступа)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами	приложения № 2 и 4 к Регламенту
6.	Закрытие учетной записи пользователя СОГ (в случае, если у пользователя СОГ нет задач)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами	приложение № 2 к Регламенту
7.	Закрытие учетной записи пользователя СОГ (в	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного	приложение № 2 к Регламенту



1	2	3	4
	случае, если у пользователя СОГ остались неисполненные задачи)	подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами; 3) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за ведение делопроизводства	
8.	Добавление (снятие) функциональных прав (роли)	руководитель заявителя	приложение № 2 к Регламенту
9.	Назначение (снятие) замещения (в пределах структурного подразделения)	руководитель заявителя	приложение № 4 к Регламенту
10.	Назначение (снятие) замещения руководителя	руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
11.	Изменение организационной структуры (добавление, удаление подразделений)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами; 3) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
12.	Изменение организационной структуры в части участников СОГ, за исключением их структурных единиц (добавление, удаление)	Начальник Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее – Начальник УОГ ГСО ПСО <sup>**</sup> )	приложение № 4 к Регламенту
13.	Создание (изменение) номенклатуры дел	руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного	приложение № 4 к Регламенту

1	2	3	4
		за ведение делопроизводства	
14.	Корректировка локальных классификаторов и справочников (создание, изменение, удаление)	Начальник УОГ ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
15.	Запрос на добавление, изменение корреспондента	согласование не требуется	приложение № 3 к Регламенту

\* В список согласования включается должностное лицо исполнительного органа государственной власти Свердловской области (далее – исполнительный орган) в зависимости от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.

\*\* Начальник УОГ ГСО и ПСО включается в список согласующих независимо от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.