ОТКРЫТАЯ ПЛАТФОРМА ГОСУСЛУГ

**Регламент информационного взаимодействия с центром поддержки пользователей Оператора ЕПГУ и служб эксплуатации партнёрских интернет-сайтов в части обеспечения поддержки пользователей (заявителей), а также пользовательских запросов**

**(проект)**

Листов 14

2017

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Таблица изменений 3](#_Toc467584892)

[Термины и сокращения 3](#_Toc467584893)

[1 Введение 4](#_Toc467584894)

[2 Нормативные ссылки 5](#_Toc467584895)

[3 Обработка запросов пользователей государственных услуг в СП РПГУ 6](#_Toc467584896)

[3.1 Требования к организации взаимодействия 6](#_Toc467584897)

[3.2 Порядок приема и обработки телефонных обращений 6](#_Toc467584898)

[3.3 Порядок приема и обработки письменных обращений 9](#_Toc467584899)

[3.4 Заключительные положения 13](#_Toc467584900)

[4 Обработка запросов пользователей государственных услуг в СП ЕПГУ 14](#_Toc467584901)

# Таблица изменений

|  |  |
| --- | --- |
| **Версия** | **Изменение** |
| 1.0 | Документ создан |

# Термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Определение** |
| FAQ | Frequently Asked Question(s) — часто задаваемые вопросы |
| Виджет | Интерактивное автономное приложение, предназначенное для отображения какой-либо информации или выполнения определенных действий |
| ЕПГУ | Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». |
| ИС | Информационная система |
| ИНН | Идентификационный номер налогоплательщика |
| Открытая платформа госуслуг | Функциональная часть федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» Открытая платформа госуслуг предназначена для комплексного информационно-технологического обеспечения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг через виджеты на партнерских Интернет-сайтах. |
| Регламент | Регламент информационного взаимодействия с центром поддержки пользователей Оператора ЕПГУ и служб эксплуатации партнёрских интернет-сайтов в части обеспечения поддержки пользователей (заявителей), а также пользовательских запросов |
| РПГУ | Региональный портал государственных услуг |
| СНИЛС | Страховой номер индивидуального лицевого счёта |
| СП | Служба поддержки |
| СТП | Служба технической поддержки |
| ФОИВ | Федеральный орган исполнительной власти, предоставляющий государственные услуги в электронном виде |
| ЦПП | Центр поддержки пользователей |

# Введение

Регламент информационного взаимодействия с центром поддержки пользователей Оператора ЕПГУ и служб эксплуатации партнёрских интернет-сайтов в части обеспечения поддержки пользователей (заявителей), а также пользовательских запросов (далее – Регламент взаимодействия) предназначен для формализации ответственности участников, задействованных в обеспечении и подержании процессов в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием виджетов, и сроков их исполнения.

В таблице 1 описаны основные задачи и сценарии их решения, регламентируемые данным документом.

Таблица 1. Основные задачи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задача** | **Шаги** |
|  | Обработка запросов пользователей государственных услуг в СП РПГУ | Обработать письменные обращения, а также голосовые обращения, поступающие от пользователей государственных услуг в СП РПГУ согласно [п. 3 Регламента](#_Обработка_запросов_пользователей). |
|  | Обработка запросов пользователей государственных услуг в СП ЕПГУ | Обработать письменные обращения, а также голосовые обращения, поступающие от пользователей государственных услуг в СП ЕПГУ согласно [п. 4 Регламента](#_Обработка_запросов_пользователей_1). |

# Нормативные ссылки

При разработке Регламента взаимодействия были использованы нормы, требования и рекомендации, приведенные в следующих законодательных, нормативных-правовых и иных актах:

* Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)» (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р, в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 2 декабря 2011 г. № 2161-р);
* Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
* Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р);
* План мероприятий («дорожная карта») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р).

# Обработка запросов пользователей государственных услуг в СП РПГУ

## Требования к организации взаимодействия

* + 1. Для организации взаимодействия СП ЕПГУ в электронном виде передает СП РПГУ перечень часто задаваемых вопросов и ответов (FAQ) для последующей загрузки в базу знаний (далее – БЗ) СП РПГУ и использования данной информации при обработке обращений пользователей Проекта.
		2. Для организации возможности переадресации вызовов от СП РПГУ в СП ЕПГУ и обратно, стороны предоставляют друг другу номера телефонов для переадресации телефонных обращений. При отсутствии от СП РПГУ предоставленного номера для переадресации, СП ЕПГУ не производит обработку переводимых на нее телефонных обращений.
		3. Для возможности переадресации обращений, полученных от пользователей по электронной почте, стороны предоставляют друг другу адреса электронной почты, для передачи обращений в СП ЕПГУ и направления информации о решении и ходе рассмотрения обращений в СП РПГУ.

## Порядок приема и обработки телефонных обращений

* + 1. При получении телефонного обращения в СП РПГУ по вопросу, касающемуся Проекта, оператор РПГУ должен зафиксировать данное обращение, после чего начать поиск ответа на обращение в БЗ СП РПГУ в FAQ, предоставленном СП ЕПГУ.
			1. В случае наличия ответа в FAQ ответ предоставляется без привлечения СП ЕПГУ.
			2. Порядок и сроки предоставления ответа в данном случае определяются внутренними требованиям СП РПГУ.
		2. В случае отсутствия ответа в БЗ СП РПГУ в FAQ, телефонный звонок переводится в СП ЕПГУ на номер телефона, который был предоставлен в рамках п. 2.2. настоящего Регламента.
			1. В случае, если вопрос, переведенный СП РПГУ в СП ЕПГУ не относится к компетенции СП ЕПГУ, оператор СП ЕПГУ, сообщает об этом пользователю и переводит телефонный звонок в СП РПГУ на номер телефона, который был предоставлен в рамках п. 2.2. настоящего Регламента.
		3. В случае если вопрос в обращении входит в компетенцию СП ЕПГУ, оператор СП ЕПГУ проводит анализ обращения.
		4. По итогам анализа обращения оператор СП ЕПГУ осуществляет поиск ответа на вопрос, указанный в обращении в БЗ СП ЕПГУ.
			1. В случае наличия ответа в БЗ ЕПГУ ответ предоставляется пользователю СП ЕПГУ.
			2. В случае отсутствия ответа в БЗ ЕПГУ оператор СП ЕПГУ фиксирует обращение путем регистрации тикета (инцидента, претензии, либо информационного запроса) в Сиситеме управления запросами (далее – СКУФ). При регистрации тикета у пользователя запрашиваются следующие данные:
* ФИО,
* СНИЛС,
* Дата рождения,
* ИНН,
* Удобный способ связи для оповещения,
* Суть обращения пользователя.
	+ 1. При наличии необходимости проведения более глубокого технического анализа, тикет передается в службу технической поддержки ЕПГУ (далее – СТП ЕПГУ).
		2. Дальнейшая обработка обращения со стороны СТП ЕПГУ производится в порядке и в сроки, установленные внутренними нормативами СТП ЕПГУ.
		3. В случае наличия необходимости запроса дополнительной информации у пользователя СП ЕПГУ запрашивает данную информацию у пользователя посредством того канала связи, который был указан пользователем при регистрации обращений.
			1. В случае если у пользователя запрошена доп. информация, об этом к тикету в СКУФ составляется соответствующий комментарий, а сам тикет переводится в статус «В ожидании» с причиной состояния «Запрошена информация (пользователь)».
			2. В случае отсутствия от пользователя запрошенной доп. информации в течение 3 рабочих дней с момента направления соответствующего запроса, тикет закрывается и дальнейшая обработка не производится.
			3. В случае получения от пользователя доп. информации в течение 3 рабочих дней, работа по обращению возобновляется, при этом тикет приводится в соответствующий статус «назначен».
		4. В случае наличия необходимости запроса дополнительной информации у Федерального органа исполнительной власти (далее – ФОИВ) по обращению пользователя, СП ЕПГУ направляет в соответствующий ФОИВ, после чего тикет переводится в статус «В ожидании» с причиной состояния «Отклонено на ведомство»
			1. После направления запроса в ФОИВ СП ЕПГУ уведомляет пользователя о необходимости ожидания.
			2. До момента получения ответа от ФОИВ тикет остается в статусе «В ожидании» с причиной состояния «Отклонено на ведомство» и работа по нему не производится, дополнительных уведомлений пользователя о сроках рассмотрения запроса ФОИВ со стороны СП ЕПГУ не производится.
			3. В случае обращения пользователя в СП РПГУ с вопросом о статусе рассмотрения обращения, по которому направлен запрос в ФОИВ, обращение переводится в СП ЕПГУ, где пользователю сообщается, что по его обращению информация передана в соответствующий ФОИВ и после получения ответа от ФОИВ пользователь будет проинформирован.

При этом сотрудником СП ЕПГУ в СКУФ в тикет вносится комментарий о повторном обращении пользователя за уточнением сроков рассмотрения.

* + 1. При получении ответа на запрос СП ЕПГУ от ФОИВ, СП ЕПГУ направляет указанную информацию в СТП ЕПГУ посредством оставления комментария в соответствующем тикете в СКУФ, если иное не предусмотрено инструкцией по взаимодействию СП ЕПГУ и СТП ЕПГУ.
		2. СТП ЕПГУ осуществляет необходимые действия для решения по обращению. По итогам решения информация посредством СКУФ передается в СП ЕПГУ со статусом «Решен».
		3. После получения информации от СТП ЕПГУ, СП ЕПГУ направляет решение пользователю посредством телефонного звонка или электронного письма, в зависимости от способа обратной связи, выбранного пользователем при регистрации его обращения.
			1. В случае если пользователь согласен с решением, тикет закрывается и переводится в статус «Закрыт».
			2. В случае если пользователь не согласен с решением, оператор СП ЕПГУ регистрирует претензию (или переводит звонок пользователя в Группу по работе с претензиями (далее – ГРП)) после чего претензия обрабатывается сотрудниками ГРП в порядке и сроки, предусмотренные для обработки претензий (7 рабочих дней). При этом пользователю сообщается номер зарегистрированной претензии и контакты СП ЕПГУ для прямого взаимодействия в рамках работы по урегулированию претензии.

## Порядок приема и обработки письменных обращений

* + 1. При получении письменного обращения в СП РПГУ по вопросу, касающемуся Проекта, оператор РПГУ должен зафиксировать данное обращение, после чего начать поиск ответа на обращение в БЗ СП РПГУ в FAQ, предоставленном СП ЕПГУ.
			1. В случае наличия ответа в FAQ ответ предоставляется без привлечения СП ЕПГУ.
			2. Порядок и сроки предоставления ответа в данном случае определяются внутренними требованиям СП РПГУ.
		2. В случае отсутствия ответа в БЗ СП РПГУ в FAQ, оператор СП РПГУ направляет запрос в СП ЕПГУ посредством направления электронного письма на почту support-op@gosuslugi.ru
			1. В электронном письме сотрудник СП РПГУ обязан указать информацию о пользователе:
* ФИО,
* СНИЛС,
* ИНН,
* Дата рождения,
* Удобный способ связи для оповещения,
* Суть обращения пользователя.
	+ - 1. В случае невозможности указание данной информации в связи с ее отсутствием, оператор СП РПГУ запрашивает у пользователя указанные п. 4.2.1. данные и после получения ответа от пользователя направляет в адрес СП ЕПГУ электронное письмо в порядке п. 4.2. настоящего Регламента.
			2. До получения от пользователя данных в п. 4.2.1. электронное письмо, указанное в п. 4.2. настоящего Регламента не направляется в адрес СП ЕПГУ.
		1. После получения обращения СП ЕПГУ, ответственный сотрудник СП ЕПГУ осуществляет анализ обращения.
			1. В случае если вопрос, переведенный СП РПГУ в СП ЕПГУ не относится к компетенции СП ЕПГУ, оператор СП ЕПГУ направляет в адрес СП РПГУ электронное письмо (сохраняя историю переписки) с указанием, что обращение выходит за рамки компетенции СП ЕПГУ.
			2. В случае если обращение пользователя является претензионным, оператор СП ЕПГУ, передает обращение для обработки в Группу по работе с претензиями (далее – ГРП) после чего претензия обрабатывается сотрудниками ГРП в порядке и сроки, предусмотренные для обработки претензий (7 рабочих дней).
			3. В случае регистрации претензии в соответствии с п. 4.3.2. СП ЕПГУ сообщает в ответном письме СП РПГУ о регистрации претензии, указывая номер претензии и сроки ее рассмотрения.
			4. В случае регистрации инцидента или информационного запроса в СКУФ, СП ЕПГУ сообщает в ответном письме СП РПГУ о регистрации данного обращения, указывая номер его сроки ее рассмотрения.
			5. СП РПГУ самостоятельно информируют пользователя о регистрации претензии, инцидента или информационного запроса, сообщая номер тикета и сроки его рассмотрения.
		2. В случае если вопрос в обращении входит в компетенцию СП ЕПГУ, оператор СП ЕПГУ проводит анализ обращения.
		3. По итогам анализа обращения оператор СП ЕПГУ осуществляет поиск ответа на вопрос, указанный в обращении в БЗ СП ЕПГУ.
			1. В случае наличия ответа в БЗ ЕПГУ, СП ЕПГУ формирует ответ пользователю и направляет решение в СП РПГУ для последующей передачи пользователю в соответствии с п. 4.13 настоящего Регламента.
			2. Порядок и сроки предоставления ответа в данном случае определяются внутренними требованиям СП ЕПГУ.
			3. В случае отсутствия ответа в БЗ ЕПГУ и при наличии необходимости проведения более глубокого технического анализа, тикет передается в СТП ЕПГУ.
		4. Дальнейшая обработка обращения со стороны СТП ЕПГУ производится в порядке и в сроки, установленные внутренними нормативами СТП ЕПГУ.
		5. В случае наличия необходимости запроса дополнительной информации у пользователя СП ЕПГУ запрашивает данную информацию у пользователя посредством направления в адрес СП РПГУ электронного письма, в продолжение переписки по обращению. После получения от СП ЕПГУ запроса, СП РПГУ самостоятельно запрашивает у пользователя указанную в запросе дополнительную информацию.
			1. В случае отсутствия от пользователя запрошенной доп. информации в течение 3 рабочих дней с момента направления соответствующего запроса, обращение считает закрытым и дальнейшая обработка не производится.
			2. В случае получения от пользователя доп. информации в течение 3 рабочих дней, работа по обращению возобновляется. Полученная информация фиксируется.
		6. В случае наличия необходимости запроса дополнительной информации у Федерального органа исполнительной власти (далее – ФОИВ) по обращению пользователя, СП ЕПГУ направляет в соответствующий ФОИВ.
			1. После направления запроса в ФОИВ СП ЕПГУ самостоятельно уведомляет пользователя о направлении запроса в ФОИВ, после чего оставляет комментарий об уведомлении пользователя и переводит тикет на СП ЕПГУ, не меняя его статус и причину состояния.
		7. В случае обращения пользователя в СП РПГУ с вопросом о статусе рассмотрения более раннего обращения по которому СП ЕПГУ зарегистрировало обращение (тикет):
			1. По телефону: Оператор СП РПГУ должен перевести звонок в СП ЕПГУ, где сотрудник СП ЕПГУ предоставит требуемую информацию пользователю напрямую.
			2. По электронной почте: Оператор СП РПГУ перенаправляет электронное письмо в СП ЕПГУ на электронный адрес, предоставленный в соответствии с пунктом 2.3. настоящего Регламента. Сотрудник СП ЕПГУ в течение 3 (трех) рабочих часов сообщает ответным письмом в СП РПГУ информацию о статусе рассмотрения тикета.

При этом сотрудником СП ЕПГУ в СКУФ в первичный тикет вносится комментарий о повторном обращении пользователя за уточнением сроков рассмотрения.

* + 1. При получение ответа на запрос СП ЕПГУ от ФОИВ, СП ЕПГУ направляет указанную информацию в СТП ЕПГУ посредством составления комментария в соответствующем тикете в СКУФ, если иное не предусмотрено инструкцией по взаимодействию СП ЕПГУ и СТП ЕПГУ.
		2. СТП ЕПГУ осуществляет необходимые действия для решения по обращению. По итогам решения информация посредством СКУФ передается в СП ЕПГУ со статусом «Решен».
		3. После получения информации от СТП ЕПГУ, СП ЕПГУ составляет ответ и направляет его в СП РПГУ по электронной почте ответным электронным письмом на первичное обращение.
		4. СП РПГУ направляет решение пользователю. Порядок и сроки предоставления ответа в данном случае определяются внутренними требованиям СП РПГУ.
			1. В случае если со стороны СП РПГУ или пользователя подтверждено решение по обращению, СП ЕПГУ закрывает тикет в СКУФ переводя в статус «Закрыт».
			2. В случае если в течение 3 (трех) дней пользователь сообщает в СП РПГУ, что он не согласен с решением, оператор СП РПГУ в продолжение переписки с СП ЕПГУ направляет в СП ЕПГУ ответ пользователя и СП ЕПГУ продолжает работу по обращению. Дальнейшая обработка тикета производится в порядке, указанном в п. 4.1 - 4.12 настоящего Регламента.
			3. В случае если в течение 3 (трех) дней после направления решения в СП РПГУ от пользователя отсутствует какой-либо ответ или подтверждение предоставленного решения, СП ЕПГУ закрывает тикет в СКУФ переводя в статус «Закрыт».

## Заключительные положения

Сроки рассмотрения обращений, SLA и иные параметры качества предоставления услуг в рамках Проекта согласовываются СП ЕПГУ И СП РПГУ отдельными протоколами, которые будут являться приложениями к настоящему Регламенту.

# Обработка запросов пользователей государственных услуг в СП ЕПГУ

Обработка обращений, поступающих от пользователей государственных услуг в СП ЕПГУ по работоспособности услуг ФОИВ, размещённых на ЕПГУ посредством виджетов, осуществляется в полном соответствии с общим регламентом процесса взаимодействия ЦПП с ФОИВ в рамках работы с инцидентами и информационными запросами.