

# **Регламент по обработке обращений по проекту Открытая платформа ЕПГУ (Госуслуг)**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Регламент описывает процесс обработки обращений Службой поддержки Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - СП ЕПГУ) и Службами поддержки Региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – СП РПГУ) в рамках проекта «Открытая платформа ЕПГУ (Госуслуг)» (далее – Проект), порядок их взаимодействия и зоны ответственности.

1.2. Настоящий Регламент содержит описание сквозного процесса обработки письменных обращений, а также голосовых обращений, поступающих от пользователей государственных услуг в СП РПГУ в рамках Проекта.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. Для обеспечения непрерывного электронного взаимодействия, а также фиксации обработки обращений, для СП РПГУ предоставляется доступ в Систему управления запросами (СУЗ) СКУФ (далее – СКУФ). Количество доступов для предоставления определяется на основании заявок со стороны СП РПГУ, в которых определяется перечень лиц, которым будет предоставлен доступ в СКУФ.

## **3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ТЕЛЕФОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. 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.

3.1.1. В случае наличия ответа в FAQ ответ предоставляется без привлечения СП ЕПГУ.

3.1.2. Порядок и сроки предоставления ответа в данном случае определяются внутренними требованиями СП РПГУ.

- 3.2. 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.
- 3.2.1. 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.
- 3.3. В случае если вопрос в обращении входит в компетенцию СП ЕПГУ, оператор СП ЕПГУ проводит анализ обращения.
- 3.4. По итогам анализа обращения оператор СП ЕПГУ осуществляет поиск ответа на вопрос, указанный в обращении в БЗ СП ЕПГУ.
- 3.4.1. В случае наличия ответа в БЗ ЕПГУ ответ предоставляется пользователю СП ЕПГУ.
- 3.4.2. В случае отсутствия ответа в БЗ ЕПГУ оператор СП ЕПГУ фиксирует обращение путем регистрации тикета (инцидента, претензии, либо информационного запроса) в СКУФ. При регистрации тикета у пользователя запрашиваются следующие данные:
- ФИО
  - СНИЛС
  - Дата рождения
  - ИНН
  - Удобный способ связи для оповещения
  - Суть обращения пользователя
- 3.5. При наличии необходимости проведения более глубокого технического анализа, тикет передается в службу технической поддержки ЕПГУ (далее – СТП ЕПГУ).
- 3.6. Дальнейшая обработка обращения со стороны СТП ЕПГУ производится в порядке и в сроки, установленные внутренними нормативами СТП ЕПГУ.
- 3.7. 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.
- 3.7.1. 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)».
- 3.7.2. 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.
- 3.7.3. В случае получения от пользователя доп. информации в течение 3 рабочих дней, работа по обращению возобновляется, при этом тикет приводится в соответствующий статус «назначен».
- 3.8. 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»

3.8.1. После направления запроса в ФОИВ СП ЕПГУ уведомляет пользователя о необходимости ожидания.

3.8.2. 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.

3.8.3. В случае обращения пользователя в СП РПГУ с вопросом о статусе рассмотрения более раннего обращения, по которому направлен запрос в ФОИВ данное обращение не переводится в СП ЕПГУ, при этом оператор СП РПГУ уточняет статус тикета по более раннему обращению и в случае, если он находится в статусе «В ожидании» с причиной состояния «Отклонено на ведомство», пользователю сообщается, что по его обращению информация передана в соответствующий ФОИВ и после получения ответа от ФОИВ пользователь будет проинформирован.

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

3.9. 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.

3.10. СТП ЕПГУ осуществляет необходимые действия для решения по обращению. По итогам решения информация посредством СКУФ передается в СП ЕПГУ со статусом «Решен».

3.11. 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.

3.11.1. В случае если пользователь согласен с решением, тикет закрывается и переводится в статус «Закрит».

3.11.2. 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.

#### **4. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. 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.

4.1.1. В случае наличия ответа в FAQ ответ предоставляется без привлечения СП ЕПГУ.

4.1.2. Порядок и сроки предоставления ответа в данном случае определяются внутренними требованиями СП РПГУ.

4.2. В случае отсутствия ответа в БЗ СП РПГУ в FAQ, оператор СП РПГУ регистрирует тикет в СКУФ и переводит его в СП ЕПГУ путем назначения на группу в СКУФ «Начальник смены ЦПП».

4.2.1. При регистрации тикета в СКУФ сотрудник СП РПГУ вносит в тикет информацию о пользователе:

- ФИО
- СНИЛС
- ИНН
- Дата рождения
- Удобный способ связи для оповещения
- Суть обращения пользователя.

4.2.2. В случае невозможности внесения данной информации в связи с ее отсутствием, оператор СП РПГУ запрашивает у пользователя указанные п.

4.2.1. После направления запроса тикет переводится оператором СП РПГУ в статус «В ожидании» с причиной состояния «Запрошена информация (пользователь)».

4.2.3. До получения от пользователя данных в п. 4.2.1. тикет не переводится на СП ЕПГУ.

4.3. После перевода тикета в СКУФ на СП ЕПГУ, ответственный сотрудник СП ЕПГУ принимает данный тикет в работу в СКУФ.

4.3.1. В случае если вопрос, переведенный СП РПГУ в СП ЕПГУ не относится к компетенции СП ЕПГУ, оператор СП ЕПГУ переводит тикет в СКУФ на СП РПГУ и оставляет в тикете комментарий о том, что данное обращение выходит за рамки компетенций СП ЕПГУ.

4.3.2. В случае если обращение пользователя является претензионным, оператор СП ЕПГУ назначает тикет Группе по работе с претензиями (далее – ГРП) после чего претензия обрабатывается сотрудниками ГРП в порядке и сроки, предусмотренные для обработки претензий (7 рабочих дней).

4.3.3. В случае регистрации претензии в соответствии с п. 4.3.2. СП ЕПГУ сообщает в первично зарегистрированном (в соответствии с п. 4.2.) тикете о регистрации претензии, указывая номер претензии и сроки ее рассмотрения, после чего с первичным тикетом и претензией устанавливается связь. Тикет переводится в статус в зависимости от типа связей и переводится на СП РПГУ для последующего информирования пользователя.

4.3.4. СП РПГУ самостоятельно информируют пользователя о регистрации претензии, сообщая номер претензии и контакты СП ЕПГУ для прямого взаимодействия в рамках рассмотрения претензии.

- 4.4. В случае если вопрос в обращении входит в компетенцию СП ЕПГУ, оператор СП ЕПГУ проводит анализ обращения.
- 4.5. По итогам анализа обращения оператор СП ЕПГУ осуществляет поиск ответа на вопрос, указанный в обращении в БЗ СП ЕПГУ.
- 4.5.1. В случае наличия ответа в БЗ ЕПГУ, СП ЕПГУ формирует ответ пользователю, добавляет его в комментарий в тикет, после чего тикет переводится на СП РПГУ.
- 4.5.2. Ответ предоставляется пользователю операторами СП РПГУ на основании ответа, подготовленного СП ЕПГУ и указанного в соответствующем тикете в СКУФ.
- 4.5.3. Порядок и сроки предоставления ответа в данном случае определяются внутренними требованиями СП РПГУ.
- 4.5.4. В случае отсутствия ответа в БЗ ЕПГУ и при наличии необходимости проведения более глубокого технического анализа, тикет передается в СТП ЕПГУ.
- 4.6. Дальнейшая обработка обращения со стороны СТП ЕПГУ производится в порядке и в сроки, установленные внутренними нормативами СТП ЕПГУ.
- 4.7. В случае наличия необходимости запроса дополнительной информации у пользователя СП ЕПГУ запрашивает данную информацию у пользователя посредством оставления комментария с перечнем необходимой доп. информации, которую необходимо запросить у пользователя, после чего назначает тикет на СП РПГУ.
- 4.7.1. СП РПГУ самостоятельно запрашивает у пользователя дополнительную информацию, оставляя в тикете в СКУФ соответствующий комментарий, а сам тикет переводится в статус «В ожидании» с причиной состояния «Запрошена информация (пользователь)».
- 4.7.2. 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.
- 4.7.3. В случае получения от пользователя доп. информации в течение 3 рабочих дней, работа по обращению возобновляется. Полученная информация фиксируется в тикете. После чего тикет переводится на СП ЕПГУ со статусом «Назначен».
- 4.8. 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»
- 4.8.1. После направления запроса в ФОИВ СП ЕПГУ переводит тикет на СП РПГУ, составляет комментарий в тикете в СКУФ о необходимости уведомления пользователя о направлении запроса в ФОИВ.
- 4.8.2. СП РПГУ 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.

- 4.8.3. 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.
- 4.8.4. В случае обращения пользователя в СП РПГУ с вопросом о статусе рассмотрения более раннего обращения, по которому направлен запрос в ФОИВ, данное обращение не переводится в СП ЕПГУ, при этом оператор СП РПГУ уточняет статус тикета по более раннему обращению и в случае, если он находится в статусе «В ожидании» с причиной состояния «Отклонено на ведомство», пользователю сообщается о том, что по его обращению информация передана в соответствующий ФОИВ, и после получения ответа от ФОИВ пользователь будет проинформирован.
- 4.8.4.1. При этом сотрудником СП РПГУ в СКУФ в первичный тикет вносится комментарий о повторном обращении пользователя за уточнением сроков рассмотрения.
- 4.9. При получении ответа на запрос СП ЕПГУ от ФОИВ, СП ЕПГУ направляет указанную информацию в СТП ЕПГУ посредством составления комментария в соответствующем тикете в СКУФ.
- 4.10. СТП ЕПГУ осуществляет необходимые действия для решения по обращению. По итогам решения информация посредством СКУФ передается в СП ЕПГУ со статусом «Решен».
- 4.11. После получения информации от СТП ЕПГУ, СП ЕПГУ составляет ответ и фиксирует его в соответствующем тикете СКУФ, после чего переводит тикет на СП РПГУ.
- 4.12. СП РПГУ направляет решение пользователю. Порядок и сроки предоставления ответа в данном случае определяются внутренними требованиями СП РПГУ.
- 4.12.1. В случае если пользователь согласен с решением, тикет закрывается и переводится в статус «Закрыт».
- 4.12.2. В случае если пользователь не согласен с решением, оператор СП РПГУ переводит тикет в СП ЕПГУ. Дальнейшая обработка тикета производится в порядке, указанном в п. 4.1 - 4.12 настоящего Регламента.

## **5. 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.