



# ГУБЕРНАТОР

## КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 07.09.2015 № 402-пг

#### **Об информационной системе «Система исполнения услуг Курской области»**

В соответствии с Законом Курской области от 11 ноября 2008 года №88-ЗКО «Об информационных системах Курской области», распоряжением Губернатора Курской области от 27.04. 2015 № 283-рг «Об утверждении Плана мероприятий по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Курской области на 2015 год» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Создать региональную информационную систему «Система исполнения услуг Курской области» (далее - СИУ).

2. Определить комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области оператором СИУ, являющейся внешнеориентированной информационной системой ограниченного доступа.

3. Определить областное казенное учреждение «Центр электронного взаимодействия» администратором СИУ.

4. Утвердить прилагаемые:

Положение о региональной информационной системе «Система исполнения услуг Курской области»;

Порядок ведения региональной информационной системы «Система исполнения услуг Курской области».

5. Органам исполнительной власти Курской области, подведомственным им организациям, предоставляющим государственные услуги, возможность подачи заявки по которым реализована на портале государственных и муниципальных услуг Курской области, не имеющим для этой цели собственных информационных систем, обеспечить подключение к СИУ.

6. Рекомендовать органам местного самоуправления, подведомственным им организациям, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги, возможность подачи заявки по которым реализована на портале государственных и муниципальных услуг Курской



области, не имеющим для этой цели собственных информационных систем, обеспечить подключение к СИУ.

7. Комитету информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области (Б.В. Юровчик) в месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления составить паспорт и обеспечить регистрацию СИУ в реестре информационных систем Курской области.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации Курской области А.Т.Стрелкова.

Губернатор  
Курской области



А.Н.Михайлов

**УТВЕРЖДЕНО**  
постановлением Губернатора  
Курской области  
от « 7 » сентября 2015 г.  
№ 402-пг

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о региональной информационной системе «Система исполнения услуг**  
**Курской области»**

1. Настоящее Положение определяет назначение, состав, правила функционирования и использования региональной информационной системы «Система исполнения услуг Курской области» (далее - СИУ).

2. Правовые основы создания и функционирования СИУ:

Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 года № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Закон Курской области от 11 ноября 2008 года №88-ЗКО «Об информационных системах Курской области»;

распоряжение Губернатора Курской области от 27.04.2015 № 283-рг «Об утверждении Плана мероприятий по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Курской области на 2015 год»;

распоряжение Администрации Курской области от 28.12.2010 № 651-ра «О переходе на предоставление в электронном виде государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти, органами местного самоуправления Курской области, учреждениями Курской области и муниципальными учреждениями».

3. Целью создания СИУ является технологическое обеспечение процесса оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления Курской области, подведомственными им организациями (далее – Органы и Организации), в том числе в электронном виде, не имеющими для этой цели собственных информационных систем.

4. СИУ предназначена для решения следующих задач:

предоставление Органами и Организациями государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, для которых

реализована возможность подачи заявки на портале государственных и муниципальных услуг Курской области (далее – РПГМУ);

мониторинг состояния исполнения государственных и муниципальных услуг, заявки на предоставление которых поданы с РПГМУ;

формирование статистических данных об оказании государственных и муниципальных услуг Органами и Организациями, для которых реализована возможность подачи заявки с РПГМУ.

5. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

Услуги - государственные и муниципальных услуги, а также услуги, указанные в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», для которых реализована возможность подачи заявлений (запросов) с РПГМУ.

Подуслуга – это сценарий предоставления Услуги, который характеризуется уникальными требованиями по одному из трёх параметров:

различные требования по предоставлению Услуги для разных категорий заявителей;

различные требования по составу пакета предоставляемых заявителем документов для разных сценариев предоставления Услуги;

различные сценарии предоставления Услуги.

Оператор – орган исполнительной власти Курской области, осуществляющий эксплуатацию СИУ в соответствии с Законом Курской области от 11 ноября 2008 года №88-ЗКО «Об информационных системах Курской области» и настоящим Положением.

Администратор – организация, обеспечивающая работоспособность и техническое сопровождение СИУ, методическую поддержку ее пользователей.

Абоненты - Органы и Организации, зарегистрированные в СИУ, оказывающие Услуги, в том числе в электронном виде, в случае если они не имеют для этой цели собственных информационных систем.

Пользователи - уполномоченные сотрудники Абонентов, исполняющие процедуры административных регламентов в рамках своих должностных обязанностей при оказании Услуг, в том числе в электронной форме.

Матрица доступа – таблица, содержащая данные Абонента с указанием прав доступа Пользователей к ресурсам СИУ, позволяющим обрабатывать данные по Услугам (Подуслугам).

Межведомственное электронное взаимодействие – обмен информацией в автоматическом (без участия Пользователя) или автоматизированном (с участием Пользователя) режиме, а также регламентированное предоставление доступа к информационным

системам, подключенным к единой системе межведомственного электронного взаимодействия, с использованием средств электронной цифровой подписи, в результате применения которых можно однозначно определить (идентифицировать) участников межведомственного электронного взаимодействия, правомочность, дату и время осуществления такого взаимодействия, гарантировать идентичность информации, отправленной одним участником межведомственного электронного взаимодействия и полученной другим.

Другие понятия и термины используются в настоящем Положении в том значении, в котором они определены действующим законодательством.

6. Базовой технологической основой СИУ является следующее программное обеспечение:

«Система исполнения услуг и межведомственного взаимодействия» (КСК СИУМВВ), внесено в Реестр программ для ЭВМ, регистрационный № 2013614274 от 26.04.2013.

7. Обязательному подключению к СИУ подлежат Органы и Организации, не имеющие собственных информационных систем для предоставления Услуг.

8. СИУ обеспечивает техническую возможность:

а) обработки заявлений (запросов) от физических и юридических лиц о предоставлении Услуг, а также иных документов, необходимых для получения Услуг;

б) организации процесса оказания Услуг;

в) интеграции с системой межведомственного электронного взаимодействия Курской области для обеспечения оказания Услуг с межведомственным электронным взаимодействием;

г) формирования статистической информации об использовании СИУ Абонентами.

9. Функциональные обязанности Оператора:

а) организационно-правовое обеспечение функционирования СИУ, в том числе информационного обмена СИУ с РПГМУ и системой межведомственного электронного взаимодействия Курской области;

б) участие, по запросам Абонентов, а также контролирующих органов, в разрешении споров, разногласий и конфликтных ситуаций;

в) соблюдение требований информационной безопасности.

Оператор имеет право:

а) инициировать аннулирование или изменение прав доступа Абонентов и Пользователей к ресурсам СИУ;

б) привлекать Абонентов к согласованию общесистемных и предметных вопросов развития СИУ;

в) запрашивать необходимую информацию у Абонентов и Администратора в рамках функционирования СИУ.

Требования к Оператору:

а) наличие подключения к сети передачи данных Единой информационной коммуникационной среды Курской области;

б) выполнение требований Регламента использования Единой информационной коммуникационной среды Курской области;

в) соблюдение требований информационной безопасности.

10. Функциональные обязанности Администратора:

а) поддержка СИУ в работоспособном состоянии;

б) утверждение своим правовым актом по согласованию с Оператором форм следующих документов:

заявка от Органов и Организаций на регистрацию в СИУ;

Матрица доступа;

заявка на удаление Абонента из СИУ;

заявка на добавление Пользователей в СИУ;

заявка на удаление Пользователей из СИУ;

заявка на внесение изменений в права доступа Пользователей;

отчеты, справки и иные документы, предоставляемые Абонентами Администратору;

в) формирование и актуализация справочников СИУ;

г) обеспечение по заявкам регистрации и удаления Абонентов в СИУ;

д) обеспечение по заявкам добавления и удаления Пользователей в СИУ;

е) обеспечение внесения изменений в права доступа Пользователей по заявкам Абонентов и Оператора;

ж) оказание методологической помощи Пользователям по работе с СИУ;

з) участие по запросам Абонентов и Оператора, а также контролирующих органов в разрешении споров, разногласий и конфликтных ситуаций;

и) подготовка по запросу Оператора необходимых отчетов, статистической и иной информации о работе СИУ.

Администратор СИУ имеет право:

а) инициировать ограничение и (или) приостановление доступа к ресурсам СИУ при нарушении Пользователями требований информационной безопасности;

б) проверять обоснованность запрашиваемого доступа к ресурсам СИУ;

в) вносить предложения по изменению и совершенствованию СИУ;

г) запрашивать необходимую информацию у Абонентов в рамках функционирования СИУ.

Требования к Администратору:

а) наличие подключения к сети передачи данных Единой информационной коммуникационной среды Курской области;

б) выполнение требований Регламента использования Единой

информационной коммуникационной среды Курской области;

в) соблюдение требований информационной безопасности.

11. Функциональные обязанности Абонента:

а) инициирование в целях поддержки в актуальном состоянии внесения Администратором изменений в справочники СИУ;

б) своевременное предоставление Администратору документов, перечисленных в подпункте «б» пункта 10 настоящего Положения;

в) осуществление исполнения Услуг (Подуслуг) в предусмотренные законодательством сроки в соответствующем объеме;

г) обеспечение достоверности и актуальности информации, передаваемой в процессе оказания Услуг в СИУ;

д) подготовка по запросам Оператора или Администратора необходимых отчетов, статистической и иной информации по работе с СИУ.

Абонент имеет право:

а) получать от Оператора методическую помощь по процедуре подключения к СИУ, организации работы в СИУ;

б) получать от Администратора методическую помощь по работе в СИУ.

Требования к Абоненту:

а) наличие подключения к сети передачи данных Единой информационной коммуникационной среды Курской области;

б) выполнение требований Регламента использования Единой информационной коммуникационной среды Курской области;

в) соблюдение требований информационной безопасности.



УТВЕРЖДЕН  
постановлением Губернатора  
Курской области  
от «7 » сентября 2015 г.  
№ 402-пг

**ПОРЯДОК**  
**ведения региональной информационной системы**  
**«Система исполнения услуг Курской области»**

**1. Основные положения**

Порядок ведения региональной информационной системы «Система исполнения услуг Курской области» (далее - СИУ):

определяет перечень и формат справочников СИУ;

определяет перечень и назначение основных процедур исполнения Услуг в СИУ;

определяет перечень и назначение основных процедур обслуживания и эксплуатации СИУ;

регламентирует действия Оператора, Администратора и Абонентов при выполнении данных процедур.

Термины, сокращения, определения, используемые в настоящем Порядке, основные компоненты СИУ, функциональные обязанности и права Оператора, Администратора и Абонентов установлены в Положении о СИУ.

**2. Справочники СИУ**

Встроенные справочники:

1) справочник «Услуги».

Содержит информацию об Услугах. Данные по каждой Услуге идентичны данным, содержащимся по этой Услуге в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2) справочник «Категория получателей».

Содержит перечень видов заявителей, обратившихся за получением Услуги (Подуслуги);

3) справочник «Роли Пользователей».

В СИУ за Пользователем закрепляется одна или несколько ролей:

Исполнитель этапа – выполняет в рамках своих должностных обязанностей процедуры административных регламентов предоставления Услуг (Подуслуг);

Менеджер маршрута – обрабатывает заявки о предоставлении Услуг (Подуслуг);

Общий контролер – осуществляет контроль исполнения Услуг (Подуслуг), предоставляемых Абонентом.



Администратор создает и поддерживает в актуальном состоянии следующие справочники:

1) справочник «Ответственные организации».

Содержит реестр Абонентов с указанием Услуг (Подуслуг), которые предоставляет Абонент;

2) справочник «Пользователи».

Содержит реестр Пользователей с указанием идентификационных данных и прав доступа к процедурам административных регламентов предоставления Услуг (Подуслуг).

По каждому Пользователю в справочнике содержится следующая информация:

фамилия, имя, отчество Пользователя;

e-mail, зарегистрированный на почтовом домене Администрации Курской области («@rkursk.ru» или «@rkursk.eiks»);

страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС);

средства идентификации (логин и пароль);

роль Пользователя;

ответственная организация, соответствующая данным справочника «Ответственные организации»;

перечень Услуг (Подуслуг), соответствующий данным справочника «Услуги», к выполнению процедур административных регламентов которых в рамках своих должностных обязанностей имеет доступ Пользователь.

### **3. Регистрация Абонента в СИУ**

Регистрацию Абонента в СИУ производит Администратор по согласованию с Оператором.

Орган (Организация) подает Администратору заявку на регистрацию в СИУ и заполненную Матрицу доступа.

Представление заявки Администратору допускается:

1) в форме официального письма на бумажном носителе. В этом случае Матрица доступа направляется отдельно по электронной почте на адрес [regsiu@rkursk.eiks](mailto:regsiu@rkursk.eiks) с указанием реквизитов официального письма, направленного в бумажном виде;

2) в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя Органа (Организации). Прилагаемая к заявке Матрица доступа направляется по электронной почте с адреса, зарегистрированного на почтовом домене Администрации Курской области («@rkursk.ru» или «@rkursk.eiks»), на адрес [regsiu@rkursk.eiks](mailto:regsiu@rkursk.eiks) с указанием реквизитов заявки и подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью Органа (Организации) или руководителя Органа (Организации).

Форма заявки на регистрацию в СИУ и Матрицы доступа утверждается правовым актом Администратора по согласованию с

Оператором и размещается в информационно-справочной системе Администрации Курской области (<http://spr.rkursk.eiks/>).

Администратор в течение 2 рабочих дней со дня получения документов:

а) проводит проверку исполнения Органом (Организацией) требований к Абоненту определенных Положением о СИУ;

б) проводит проверку соответствия представленных документов утвержденным формам;

в) в случае исполнения требований к Абоненту и соответствия представленных документов утвержденным формам:

направляет на адрес электронной почты, указанный в заявке, сообщение о принятии заявки на регистрацию;

регистрирует Орган (Организацию) в СИУ, наделяет их правами Абонента;

регистрирует указанных в Матрице доступа Пользователей, назначает им Роли, наделяет их правами доступа к исполнению процедур административных регламентов предоставления Услуг (Подуслуг);

г) в случае неисполнения требований к Абоненту и (или) несоответствия представленных документов утвержденным формам направляет на адрес электронной почты, указанный в заявке, мотивированный отказ в регистрации;

д) определяет для каждого нового Пользователя адрес на почтовом домене Администрации Курской области (@rkursk.eiks);

е) отправляет Абоненту на адрес электронной почты, указанный в заявке, сообщение с перечнем электронных адресов Пользователей.

В течение 2 рабочих дней со дня получения подтверждения от Абонента о создании электронных адресов Пользователей:

а) отправляет пароли для входа в СИУ на электронные адреса Пользователей;

б) размещает в информационно-справочной системе Администрации Курской области (<http://spr.rkursk.eiks/>) Матрицу доступа Абонента.

#### **4. Удаление Абонента из СИУ**

Удаление Абонента из СИУ производит Администратор по согласованию с Оператором в следующих случаях:

а) по инициативе Абонента. В этом случае Абонент направляет в адрес Администратора официальное письмо установленной формы с просьбой удалить его из СИУ. Администратор в течение 5 рабочих дней со дня получения данного письма выполняет необходимые процедуры по удалению Абонента;

б) при нарушении Пользователями условий информационной безопасности. В этом случае Администратор в течение 1 рабочего дня с момента выявления нарушений блокирует Пользователей и по электронной почте направляет Абоненту соответствующее

информационное сообщение. В случае, если Абонент не устраняет обнаруженные нарушения в течение 3 рабочих дней со дня получения им информационного сообщения, Администратор в течение 2 рабочих дней со дня истечения указанного срока для устранения нарушений выполняет необходимые процедуры по его отключению и уведомляет об этом Абонента.

В случае удаления Абонента из СИУ одновременно удаляются все Пользователи данного Абонента, Матрица доступа Абонента удаляется из информационно-справочной системы Администрации Курской области.

Форма заявки на удаление Абонента из СИУ утверждается правовым актом Администратора по согласованию с Оператором и размещается в информационно-справочной системе Администрации Курской области (<http://spr.rkursk.eiks/>).

### **5. Корректировка данных об Абонентах и Пользователях в СИУ**

В случае необходимости корректировки данных (добавления Пользователей, удаления Пользователей, изменения Ролей Пользователей и (или) прав доступа Пользователей к исполнению процедур административных регламентов предоставления Услуг (Подуслуг), смены регистрационных данных (паролей), Абонент направляет Администратору соответствующую заявку и актуализированную Матрицу доступа. Заявка может быть подана как в форме официального письма на бумажном носителе, так и в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью Органа (Организации) или руководителя Органа (Организации).

Прилагаемая к заявке Матрица доступа направляется по электронной почте с адреса, зарегистрированного на почтовом домене Администрации Курской области («@rkursk.eiks»), на адрес [regsiu@rkursk.eiks](mailto:regsiu@rkursk.eiks) с указанием реквизитов заявки и подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью Органа (Организации) или руководителя Органа (Организации).

Формы заявок на добавление, удаление, изменение прав доступа Пользователей в СИУ утверждаются правовым актом Администратора по согласованию с Оператором и размещаются в информационно-справочной системе Администрации Курской области (<http://spr.rkursk.eiks/>).

Администратор анализирует запрашиваемые Абонентом изменения и соответствие представленной Матрицы доступа установленной форме и в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки направляет на адрес электронной почты Абонента сообщение о принятии заявки на корректировку данных, либо, в случае несоответствия представленной Матрицы доступа установленной форме, мотивированный отказ в корректировке данных.

В случае принятия положительного решения о корректировке данных в СИУ Администратор в течение 10 рабочих дней со дня отправления

сообщения о принятии заявки выполняет необходимые процедуры в СИУ и направляет на электронный адрес Абонента сообщение о внесении изменений.

В случае добавления новых Пользователей Администратор в течение 10 рабочих дней со дня отправления электронного сообщения Абоненту о принятии заявки выполняет необходимые процедуры по их регистрации в СИУ, в том числе:

а) регистрирует указанных в Матрице доступа новых Пользователей, назначает им Роль (Роли), наделяет их правами доступа к исполнению процедур административных регламентов предоставления Услуг (Подуслуг);

б) определяет для каждого нового Пользователя адрес на почтовом домене Администрации Курской области (@rkursk.eiks);

в) отправляет Абоненту на адрес электронной почты, указанный в заявке, сообщение с перечнем электронных адресов Пользователей.

В течение 2 рабочих дней со дня получения подтверждения от Абонента о создании электронных адресов новых Пользователей:

а) отправляет пароли для входа в СИУ на электронные адреса Пользователей;

б) размещает в информационно-справочной системе Администрации Курской области (<http://spr.rkursk.eiks/>) Матрицу доступа Абонента.

#### **6. Организация процесса оказания Услуг (Подуслуг) в СИУ**

Процесс оказания Услуг (Подуслуг) в СИУ осуществляется Пользователями в соответствии с закрепленными ролями.

Пользователь с закрепленной ролью «Менеджер маршрута»:

а) в случае поступления заявления с РПГМУ:

осуществляет проверку правильности и полноты заполнения полей заявления, соответствия прикрепленных в электронном виде документов документам, установленным административным регламентом предоставления Услуги (Подуслуги);

в случае положительного результата проверки входных данных, принимает заявление на исполнение и направляет его для дальнейшей обработки соответствующему Пользователю с закрепленной ролью «Исполнитель этапа»;

в случае отрицательного результата проверки Менеджер маршрута направляет мотивированный отказ заявителю по входным данным. В этом случае исполнение Услуги (Подуслуги) завершается;

б) в случае личного обращения в Орган или Организацию за предоставлением Услуги:

осуществляет в СИУ заполнение полей заявления, прикрепляет к нему необходимые документы в электронном виде;

направляет заявление для дальнейшей обработки соответствующему Пользователю с закрепленной ролью «Исполнитель этапа».

Менеджер маршрута может одновременно осуществлять функции Пользователя с закрепленной ролью «Исполнитель этапа».

Пользователь с закрепленной ролью «Исполнитель этапа» выполняет необходимые действия по исполнению соответствующей процедуры административного регламента предоставления Услуги (Подуслуги). В случае необходимости сбора недостающих сведений осуществляет межведомственное электронное взаимодействие через систему межведомственного электронного взаимодействия Курской области. После завершения исполнения соответствующей процедуры административного регламента предоставления Услуги (Подуслуги) Пользователь с закрепленной ролью «Исполнитель этапа» осуществляет одно из следующих действий:

а) направляет заявление для выполнения следующей процедуры административного регламента предоставления Услуги (Подуслуги) другому Пользователю с закрепленной ролью «Исполнитель этапа»;

б) направляет мотивированный отказ заявителю. В этом случае исполнение Услуги (Подуслуги) завершается;

в) информирует заявителя о завершении оказания Услуги (Подуслуги), в установленных случаях направляет заявителю предусмотренные административным регламентом документы.

Пользователь с закрепленной ролью «Общий контролер» осуществляет мониторинг исполнения процедур административных регламентов предоставления Услуг (Подуслуг).

За одним Пользователем в СИУ могут быть закреплены несколько ролей.

## **7. Организация мониторинга использования СИУ Абонентами**

Действия, производимые в СИУ Пользователями, протоколируются. На базе данных протоколов Администратор ежемесячно формирует, а Оператор размещает в информационно-справочной системе Администрации Курской области информацию о количестве оказанных Услуг с отражением своевременности исполнения отдельных этапов, а также список Услуг, находящихся на исполнении.

Форма результатов мониторинга принимается правовым актом Администратора по согласованию с Оператором.

## **8. Организация мероприятий по защите информации**

Абонент обязан обеспечить выполнение единых правил информационной безопасности в соответствии с Регламентом использования Единой информационной коммуникационной среды Курской области и требованиями к участникам межведомственного электронного взаимодействия.

В случае нарушения Абонентом указанных правил и требований Администратор в течение 1 рабочего дня с момента выявления нарушений

направляет Абоненту по электронной почте соответствующее информационное сообщение. В случае, если Абонент не устраняет обнаруженные нарушения в течение 3 рабочих дней со дня получения им данного информационного сообщения, Администратор по согласованию с Оператором в течение 2 рабочих дней со дня истечения указанного срока для устранения нарушений, выполняет необходимые процедуры по удалению Абонента из СИУ и уведомляет об этом Абонента по электронной почте или официальным письмом.

## **9. Организация технической поддержки Абонентов**

Техническую поддержку Абонентов осуществляет Администратор.

Средством взаимодействия Абонента и Администратора по вопросам технической поддержки является электронная почта. В случае необходимости Пользователь направляет сообщение по электронной почте с адреса, зарегистрированного на почтовом домене Администрации Курской области («@rkursk.ru» или «@rkursk.eiks»), на адрес электронной почты [regsiu@rkursk.eiks](mailto:regsiu@rkursk.eiks).

Запрос технической поддержки по электронной почте должен быть сформирован следующим образом:

- а) тема сообщения «Техподдержка СИУ»;
- б) наименования Абонента и контактные данные Пользователя, содержащие ФИО, должность, контактный телефон;
- в) подробное описание проблемы;
- г) скриншоты пошаговых действий до момента появления проблемы (желательны).

Администратор в течение 1 рабочего дня со дня получения запроса направляет на адрес электронной почты Пользователя сообщение о принятии запроса на осуществление технической поддержки либо, в случае неполноты представленных данных, мотивированный отказ с обоснованием.

Администратор в течение 5 рабочих дней со дня отправления сообщения о принятии запроса на осуществление технической поддержки направляет на электронный адрес Пользователя сообщение с описанием решения возникшей технической проблемы, либо с уведомлением о продлении рассмотрения вопроса, в случае если проблема не может быть решена в установленный срок. Максимальный срок рассмотрения Администратором запроса в случае его продления не может составлять более 30 календарных дней.

