



**КонсультантПлюс**

Постановление Правительства МО от 29.07.2015  
N 634/29

(ред. от 09.06.2023)

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

(вместе с "Положением о Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 26.07.2023

## ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 29 июля 2015 г. N 634/29

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

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Правительства МО  
от 27.06.2017 N 530/22, от 04.08.2017 N 632/19, от 13.08.2018 N 524/25,  
от 09.10.2019 N 700/33, от 23.09.2022 N 1005/32, от 09.06.2023 N 394-ПП)

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

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

2. Утвердить прилагаемое [Положение](#) о Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее - Положение).

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

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

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

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

8. Министерству государственного управления, информационных технологий и связи

---

Московской области обеспечить:

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

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

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

4) в период опытной эксплуатации Единой системы:

разработку и утверждение Регламента приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области;

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

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

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

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

10. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Московской области:

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

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

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

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

---

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

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

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

Губернатор Московской области  
А.Ю. Воробьев

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

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

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Правительства МО  
от 27.06.2017 N 530/22, от 04.08.2017 N 632/19, от 13.08.2018 N 524/25,  
от 09.10.2019 N 700/33, от 23.09.2022 N 1005/32, от 09.06.2023 N 394-ПП)

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение о Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее - Единая система) определяет цели создания Единой системы, ее назначение, полномочия, права и обязанности участников информационного взаимодействия, порядок приема и обработки сообщений, поступающих в Единую систему.

2. В целях настоящего Положения используются следующие термины и их определения:

органы власти - центральные исполнительные органы государственной власти Московской

---

области, государственные органы Московской области, организации, находящиеся в их ведомственном подчинении, органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области, организации, находящиеся в их ведении;

Оператор Единой системы - Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;

Интернет-портал - подсистема приема и обработки сообщений государственной информационной системы Московской области "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области";

сообщение - телефонный вызов или электронное сообщение, поступившее в Единую систему от пользователя;

телефонный вызов - информация в устной форме, поступившая в Единую систему на единый телефонный номер;

электронное сообщение - информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), направленная пользователем в Единую систему;

пользователь Единой системы - физическое или юридическое лицо, направившее сообщение в Единую систему (далее - пользователь);

обработка электронных сообщений, телефонных вызовов - анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, а также подготовка ответов органами власти и направление их пользователям или Оператору Единой системы;

пользователь Интернет-портала - пользователь сети Интернет, прошедший процедуру регистрации в государственной информационной системе Московской области "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области" и авторизации с использованием логина и пароля на Интернет-портале;  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

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

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

личный кабинет - персональный раздел Интернет-портала, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещаемой на Интернет-портале;

публикация - размещение на Интернет-портале информации, переданной пользователями Интернет-портала и органами власти, для общего доступа;

---

---

справочные данные - контактные данные, информация о режимах работы органа власти, его подразделениях и иные сведения, касающиеся деятельности органа власти;

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

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

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

Программно-аппаратный комплекс "Народный инспектор" (ПАК "Народный инспектор") - модуль Интернет-портала, подключенный к сети Интернет, позволяющий фиксировать и передавать сообщения (заявления) об административных правонарушениях в области благоустройства и в области охраны окружающей среды и природопользования на территории Московской области, совершенных с использованием транспортных средств, обеспечивающий работу в автоматическом режиме специальных технических средств, имеющих функции фото- и киносъемки, видеозаписи, или средств фото- и киносъемки, видеозаписи. ПАК "Народный инспектор" обеспечивает сохранность и обработку сообщений (заявлений) об административных правонарушениях, защиту поступившей в сообщении (заявлении) об административном правонарушении информации от утраты, хищения, искажения, подделки, несанкционированных действий по ее уничтожению, модификации, копированию;  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19; в ред. [постановления](#) Правительства МО от 23.09.2022 N 1005/32)

мобильное приложение - приложение для портативных мобильных устройств, функционирующих на базе мобильных операционных систем IOS, Android, предназначенное для направления сообщения (заявления) об административном правонарушении, являющееся составной частью ПАК "Народный инспектор";  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

сообщение (заявление) об административном правонарушении - информация в форме электронного документа, поступившая от пользователя ПАК "Народный инспектор" с использованием мобильного приложения и содержащая данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, совершенного с использованием транспортного средства, включая материалы фото- и (или) киносъемки, видеозаписи, свидетельствующие о наличии события административного правонарушения, совершенного с использованием транспортного средства. Дата, место и время сообщения (заявления) об административном правонарушении формируются автоматически в некорректируемом виде на основе использования геокоординат приемника глобальной навигационной спутниковой системы по данным от спутников, точных даты и времени, полученных по протоколу сетевого времени NTPv4 с общедоступных серверов точного времени;  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

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

---

---

об административном правонарушении.

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

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

## II. Цели создания и назначение Единой системы

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

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

единый телефонный номер 122 (далее - единый телефонный номер);  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 09.06.2023 N 394-ПП)

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

Интернет-портал, размещенный в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу [dobrodel.mosreg.ru](http://dobrodel.mosreg.ru).

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

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

## III. Участники информационного взаимодействия

7. Участниками информационного взаимодействия являются:

Оператор Единой системы;

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

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

органы власти;

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

---

---

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

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

8. Оператор Единой системы обеспечивает:

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

функционирование и развитие Единой системы;

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

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

10. Органы власти:

готовят ответы на сообщения пользователей согласно настоящему Положению, Регламенту;

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

обеспечивают актуализацию справочных данных.

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

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

11. ГКУ МФЦ обеспечивает:

функционирование и развитие Единой системы;

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

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

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

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

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

13. Пользователи Единой системы:

направляют сообщения в Единую систему согласно настоящему Положению;

---



---

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

#### **IV. Требования к сообщениям, поступающим в Единую систему**

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

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

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

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

16.2. Электронное сообщение пользователя должно содержать:

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

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

16.3. Пользователь вправе дополнительно указать в электронном сообщении:

фамилию, имя, отчество пользователя;

контактный телефон пользователя;

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

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

16.5. Публичность электронного сообщения означает возможность любого пользователя Интернет-портала ознакомиться с содержанием электронного сообщения и ответом на него (далее - публичные электронные сообщения).  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

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

16.7. Непубличное электронное сообщение и ответ на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям (далее - непубличные электронные сообщения).  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

16.8. Непубличными являются электронные сообщения, содержащие:

---

---

персональные данные пользователя или иного лица;

сведения, связанные с фактом обращения пользователя за оказанием медицинской помощи, сведения о состоянии здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, иные сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области отнесены к категории информации конфиденциального характера;

сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области отнесены к категории государственной и (или) иной тайны.

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

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

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

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

Указанные сведения разглашению не подлежат.

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

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

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

## **V. Обработка сообщений, поступающих в Единую систему**

17. Обработка телефонных вызовов.

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

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

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

самостоятельно дает ответ на сообщение;

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

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

---

---

Критерии отнесения сообщений к типовым сообщениям определяются Регламентом.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

---

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

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

19.14. Если электронное сообщение, сообщение (заявление) об административном правонарушении поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, указанного в [подпункте 19.12](#) настоящего пункта Положения, считаются рабочие часы рабочего дня, в который электронное сообщение, сообщение (заявление) об административном правонарушении поступило в Единую систему, и рабочие часы ближайшего рабочего дня, следующего за праздничными и (или) выходными днями. Праздничные и (или) выходные дни при исчислении срока не учитываются.

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

## **VI. Представление ответов на сообщения, поступающие в Единую систему**

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

Порядок представления ответов на сообщения пользователей определяется Регламентом.

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

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

23. В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и представления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

24. Если ответ содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), то по наступлению указанного в ответе планируемого срока в адрес органа власти средствами Единой системы автоматически направляется уведомление о необходимости подготовки дополнительного ответа на сообщение пользователя.

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

25. Ответы на сообщения, поступившие путем телефонного вызова, даются в письменном

---

---

виде в электронной форме или устном виде в порядке, установленном Регламентом.

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

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

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

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

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

## **VII. Срок обработки сообщений и представления на них ответов**

31. Срок обработки сообщения пользователя и представления ответа на него - с момента направления пользователем сообщения в Единую систему и до момента получения пользователем ответа на сообщение - должен составлять не более 8 рабочих дней, за исключением случаев, указанных в [пункте 32](#) настоящего Положения.

32. Если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения в Единую систему считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления сообщения пользователем в Единую систему.

## **VIII. Обратная связь пользователей Единой системы**

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

34. Обратная связь пользователей при направлении телефонных вызовов.

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

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

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

---

---

36.1. После размещения ответа пользователь может подтвердить или опровергнуть решение проблемы.  
(подп. 36.1 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

36.2. При опровержении решения пользователь может указать замечания, а также приложить фотоматериалы.  
(подп. 36.2 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

36.3. В случае опровержения пользователем решения проблемы электронное сообщение повторно направляется с использованием МСЭД в орган власти на доработку.  
(подп. 36.3 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 13.08.2018 N 524/25)

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

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

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

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

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

## **IX. Результаты рассмотрения сообщений**

37. В рамках Единой системы формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти по обработке сообщений и подготовке на них ответов (далее - статистическая и аналитическая информация), статистическая и аналитическая информация о решениях, принятых по результатам рассмотрения сообщений (заявлений) об административных правонарушениях.  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 04.08.2017 N 632/19)

38. Оператор Единой системы ежемесячно направляет в Министерство экономики и финансов Московской области, Главное управление территориальной политики Московской области статистическую и аналитическую информацию о характере содержания сообщений, включая ответы на них, сообщений (заявлений) об административных правонарушениях, а также о результатах опросов пользователей, проводимых с использованием Единой системы.  
(в ред. постановлений Правительства МО от 27.06.2017 N 530/22, от 04.08.2017 N 632/19)

## **X. Основания для прекращения рассмотрения сообщений**

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

39. Оператор Единой системы может прекратить рассмотрение сообщения в случае:  
если сообщение не соответствует Правилам модерации;

---

---

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

на основании объективных сведений об удовлетворении запроса;

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

если сам заявитель попросил о прекращении рассмотрения сообщения.

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

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

40. При информировании и консультировании специалист обязан:

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

выяснить причину обращения пользователя за консультацией;

внимательно выслушать пользователя;

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

использовать при информировании и консультировании официально-деловой стиль;

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

дать исчерпывающую информацию по заданному пользователем вопросу;

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

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

запросить у пользователя контактную информацию;

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

перед окончанием разговора сделать обобщение по информированию и консультированию;

---



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

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

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

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

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

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

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

## ПРАВИЛА МОДЕРАЦИИ СООБЩЕНИЙ

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

### I. Общие положения

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

---

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

## **II. Требования к содержанию сообщений, сообщений (заявлений) об административных правонарушениях**

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

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

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

нецензурную лексику либо ее производные;

сообщения личного характера;

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

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

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

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

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

информацию по вопросам деятельности федеральных органов государственной власти.

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

---

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

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

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

#### **IV. Основания для отказа в регистрации сообщения**

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

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

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

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

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