



**Центр инноваций
и информационных
технологий**

Федеральная нотариальная палата

УТВЕРЖДЕНО
приказом Директора
Фонда «Центр инноваций и
информационных технологий»
№ 01-01.4/6 от 28.01.2026

РЕГЛАМЕНТ

взаимодействия внешних пользователей
сервисов единой информационной системы нотариата и
Службы технической поддержки Фонда «Центр инноваций и
информационных технологий»

г. Москва,

2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения	4
3. Порядок направления обращений... ..	6
4. Виды работ и ограничения	7
5. Процесс обслуживания.....	8
6. Особенности обработки обращений в периоды повышенной нагрузки...10	
7. Статусная модель и жизненный цикл заявки.....	13
8. Права и обязанности пользователей внешних сервисов ЕИС и работников СТП.....	15
9. Заключительные положения.....	17

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Единая информационная система нотариата (ЕИС) — автоматизированная информационная система, принадлежащая на праве собственности Федеральной нотариальной палате и предназначенная для комплексной автоматизации процессов сбора, обработки сведений о нотариальной деятельности и обеспечения всех видов информационного взаимодействия (обмена).

1.2. Фонд «Центр инноваций и информационных технологий» (Фонд) — некоммерческая организация, учрежденная Федеральной нотариальной палатой, осуществляющая эксплуатацию, развитие и сопровождение сервисов ЕИС, а также организацию технической поддержки.

1.3. Служба технической поддержки (СТП) — структурное подразделение Фонда, обеспечивающее приём, регистрацию и обработку обращений внешних пользователей сервисов ЕИС.

1.4. Пользователь — физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, использующее сервисы ЕИС и обращающееся в СТП по вопросам их функционирования.

1.5. Обращение — направленное Пользователем сообщение, содержащее вопрос, предложение, замечание или описание проблемы, связанной с функционированием сервисов ЕИС.

1.6. Заявка — зарегистрированное в системе учёта обращений Фонда Обращение, которому присвоен уникальный идентификационный номер.

1.7. Показатели качества обслуживания — целевые показатели реагирования и обработки Обращений, отражающие стремление Фонда обеспечить надлежащий уровень сервиса, но не являющиеся обязательствами в отношении Пользователя.

1.8. Техническая поддержка — деятельность, направленная на обеспечение возможности использования Пользователями сервисов ЕИС и предоставление разъяснений по вопросам их функционирования.

1.9. Приоритет Заявки — показатель, определяющий порядок и срочность ее обработки в зависимости от масштабности последствий и влияния на работу Пользователей сервисов ЕИС.

1.10. График работы СТП — установленный режим работы службы технической поддержки: понедельник–четверг с 04:00 до 18:00, пятница с 04:00 до 17:45, суббота с 08:00 до 15:45 (время московское). Воскресенье, а также нерабочие праздничные дни — выходные.

1.11. Повышенная нагрузка — состояние, характеризующееся значительным ростом количества обращений, массовыми техническими инцидентами либо снижением доступности ключевых сервисов ЕИС.

1.12. СМЭВ - единая система межведомственного электронного взаимодействия.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок взаимодействия Пользователей внешних сервисов ЕИС (далее также — Пользователи) и Службы технической поддержки Фонда, требования к направлению и обработке Обращений, правила информационного обмена, а также распределение ответственности между Службой технической поддержки Фонда и Пользователями при использовании внешних сервисов ЕИС.

2.2. Основными целями настоящего Регламента являются:

- обеспечение единых правил и процедур обработки Обращений внешних пользователей сервисов ЕИС;
- повышение прозрачности и предсказуемости взаимодействия между Пользователями и СТП Фонда;
- установление ориентиров в части сроков и порядка обработки Обращений и Заявок;
- обеспечение корректного и безопасного использования внешних сервисов ЕИС;
- информирование Пользователей о границах возможностей СТП и Фонда при работе с внешними сервисами ЕИС.

2.3. Направление Пользователем Обращения в СТП означает согласие с условиями настоящего Регламента и понимание того, что функциональность внешних сервисов ЕИС, а также объём технической поддержки ограничены архитектурой ЕИС, поставщиков услуг или сведений от партнёрских информационных систем и законодательством Российской Федерации.

2.4. Настоящий Регламент распространяется на Обращения Пользователей внешних сервисов ЕИС, таких как:

- API ЕИС;
- публичные веб-сервисы;
- коммерческие сервисы для организаций;
- сервисы Удостоверяющего центра;
- иные сервисы, работа которых непосредственно связана с ЕИС.

Регламент не распространяется на взаимодействие с нотариусами, работниками нотариальных палат субъектов Российской Федерации, нотариальных контор, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных лиц, поддержка которых осуществляется в соответствии с конкретными регламентирующими документами Фонда.

2.5. Настоящий Регламент не распространяет своё действие на обработку обращений, поступающих в Фонд посредством АО «Почта России», нарочно на бумажном носителе при личной явке, а также курьерской доставкой. Такие обращения рассматриваются в

соответствии с иными локальными нормативными актами Фонда и законодательством Российской Федерации.

2.6. Настоящий Регламент утверждается и вводится в действие приказом Директора Фонда и подлежит опубликованию на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://fciit.ru>.

2.7. Положения настоящего Регламента могут быть изменены Фондом в одностороннем порядке с обязательным уведомлением пользователей внешних сервисов ЕИС путём публикации новой редакции на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://fciit.ru> не позднее 30 дней с момента принятия изменений.

2.8. Распределение ответственности

2.8.1. Фонд отвечает за:

- обеспечение функционирования внешних сервисов ЕИС в части, относящейся к зоне ответственности Фонда;
- организацию работы Службы технической поддержки и обеспечение возможности направления Обращений;
- эксплуатацию, сопровождение и развитие компонентов ЕИС, обеспечивающих работу внешних сервисов ЕИС;
- обеспечение информационной безопасности в пределах установленной архитектуры ЕИС;
- подготовку и актуализацию инструкций, руководств и информационных материалов по использованию внешних сервисов ЕИС.

2.8.2. Служба технической поддержки отвечает за:

- приём, регистрацию и рассмотрение обращений внешних пользователей по вопросам функционирования внешних сервисов ЕИС;
- первичную диагностику и предоставление комментариев в рамках технической компетенции;
- передачу Заявок в профильные подразделения Фонда в случаях, когда обработка Обращения требует их участия;
- корректное ведение системы учёта обращений и документирование действий по Заявке;
- информирование Пользователей о результатах рассмотрения Обращений в пределах имеющейся информации.

2.8.3. Пользователь отвечает за:

- корректное использование внешних сервисов ЕИС и соблюдение установленных технических требований;

- предоставление достоверной, полной и своевременной информации, необходимой для диагностики;
- выполнение рекомендаций СТП, относящихся к зоне ответственности Пользователя;
- соблюдение требований информационной безопасности и защиты персональных данных;
- корректность работы собственной ИТ-инфраструктуры, оборудования, программного обеспечения и интеграций, используемых для доступа к внешним сервисам ЕИС;
- своевременное подтверждение решения Обращения либо предоставление уточняющих данных.

2.9. Правовое регулирование

2.9.1. В рамках взаимодействия с Пользователями внешних сервисов ЕИС работники Службы технической поддержки Фонда руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Основами законодательства Российской Федерации о нотариате;
- Приказами Министерства юстиции Российской Федерации;
- Положением о Единой информационной системе нотариата;
- Уставом Фонда «Центр инноваций и информационных технологий»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в части, относящейся к эксплуатации и использованию внешних сервисов ЕИС.

2.9.2. В случае изменения законодательства или принятия новых нормативных актов работники СТП руководствуются актуальными редакциями указанных документов.

3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Для направления Обращений в Службу технической поддержки Фонда Пользователь использует предусмотренные Фондом каналы связи. Обращения, направленные по иным каналам, могут быть оставлены без рассмотрения.

3.2. Обращения принимаются через следующие официальные каналы:

- портал технической поддержки, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://help.fciit.ru/portal/>;

— телефон колл-центра Фонда: +7 (495) 730-57-05 (доб. 2);

3.3. Направляя Обращение, Пользователь подтверждает, что все указанные им персональные данные принадлежат лично ему, являются достоверными и не искажены, а также выражает согласие на их обработку в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Обращения, содержащие персональные данные третьих лиц без законных оснований, а также данные, не относящиеся к тематике внешних сервисов ЕИС, подлежат отклонению с уведомлением Пользователя.

3.5. Обращение должно содержать полные и достоверные сведения о Пользователе, включая фамилию, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона и электронный адрес для связи. Обращения, в которых отсутствуют указанные сведения, рассмотрению не подлежат.

3.6. В одном Обращении должна содержаться информация только по одной тематике. Если у Пользователя возникает несколько несвязанных вопросов, необходимо направить отдельные Обращения по каждому вопросу. Это обеспечивает корректность маршрутизации и ускоряет обработку.

3.7. Если вопрос связан с цифровыми идентификаторами (GUID, регистрационными номерами и др.), такие сведения должны указываться исключительно в текстовом формате, без графических изображений.

3.8. Желательно, чтобы Пользователь приложил к Обращению дополнительные материалы, подтверждающие суть вопроса, включая документы, скриншоты, файлы журналов или другие электронные данные, необходимые для проведения диагностики. В случае отсутствия указанных материалов срок рассмотрения Обращения может быть увеличен вследствие необходимости запроса дополнительной информации.

3.9. При поступлении Обращения в СТП Фонда ему присваивается регистрационный номер, который направляется Пользователю на указанный им электронный адрес. Регистрационный номер используется для отслеживания статуса и хода обработки Обращения на портале поддержки или при обращении в колл-центр.

4. ВИДЫ РАБОТ И ОГРАНИЧЕНИЯ

4.1. СТП Фонда рассматривает Обращения Пользователей, касающиеся:

— технических инцидентов, ошибок и сбоев, возникающих при работе с внешними сервисами ЕИС, включая публичные сервисы, интеграционные сервисы, API и иные каналы взаимодействия;

— вопросов подключения к внешним сервисам ЕИС, включая коммерческие сервисы, интеграционные каналы, сервисы удалённых нотариальных действий, сервисы Удостоверяющего центра;

— проблем при обмене данными между внешними сервисами ЕИС и информационными системами Пользователей, а также внешними государственными и негосударственными информационными системами, включая СМЭВ и иные шлюзы, реализованные в составе ЕИС, имеющие отношение к работе Пользователей с внешними сервисами ЕИС;

— выявленных несоответствий в отображении, загрузке, выгрузке или передаче данных в рамках внешних сервисов ЕИС, если такие несоответствия препятствуют использованию соответствующего сервиса по назначению;

— вопросов эксплуатации внешних сервисов ЕИС, применения обновлений, инструкций, технических требований и иных материалов, относящихся к работе Пользователей с внешними сервисами ЕИС.

4.2. В СТП Фонда не подлежат рассмотрению Обращения Пользователей:

— касающиеся правовых вопросов, толкования законодательства, деятельности нотариусов, порядка совершения нотариальных действий, включая удалённые нотариальные действия;

— требующие проверки, изменений, корректировки или удаления содержательных данных, направленных нотариусами, нотариальными палатами, государственными органами или иными уполномоченными субъектами в ЕИС (в том числе данных реестров, записей, соглашений, уведомлений, наследственных дел, цифровых записей нотариальных действий и иных сведений);

— касающиеся рассмотрения жалоб, претензий или обращений граждан по существу нотариальных действий или действий третьих лиц;

— связанные с финансированием, организацией, кадровыми, договорными, административными или управленческими процессами Фонда или нотариального сообщества;

— содержащие запросы о предоставлении статистики, аналитических данных или иной информации из ЕИС, не предусмотренной заключёнными договорами, соглашениями об информационном взаимодействии или техническими регламентами;

— содержащие нецензурные выражения, оскорбления, угрозы, экстремистские материалы или иные высказывания, противоречащие законодательству Российской Федерации;

— текст которых не позволяет определить суть вопроса или установить техническую проблему;

— содержащие персональные данные третьих лиц без законных оснований в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

— содержащие рекламные материалы, коммерческие предложения, массовые рассылки, ссылки на сторонние ресурсы и иную информацию, не относящуюся к использованию внешних сервисов ЕИС.

5. ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Способы обращения

5.1.1. Обращение в Службу технической поддержки возможно исключительно через предусмотренные Фондом официальные каналы, предусмотренные настоящим Регламентом.

5.1.2. Обращения, направленные через иные каналы связи (социальные сети, мессенджеры, личные контакты работников Фонда, сторонние сервисы), рассмотрению не подлежат и могут быть возвращены Пользователю с указанием корректного порядка обращения.

5.2. Регистрация Обращений.

5.2.1. Все поступившие Обращения подлежат регистрации в системе учёта обращений Фонда.

5.2.2. Каждому Обращению присваивается регистрационный номер, который направляется Пользователю на указанный им адрес электронной почты.

5.2.3. Регистрация Обращения подтверждает факт его получения, но не означает возможность его обработки, если:

- Обращение не соответствует требованиям настоящего Регламента;
- Обращение не относится к компетенции СТП;
- в нём отсутствует необходимая информация.

В таких случаях Пользователь уведомляется о причине отклонения.

5.3. Первичная обработка и классификация

5.3.1. После регистрации СТП осуществляет первичную проверку корректности оформления Обращения и соответствия его компетенции Фонда.

5.3.2. На этапе первичной обработки определяется:

- тематика обращенного вопроса;
- необходимость уточняющих сведений;
- возможность оказания помощи СТП;
- необходимость передачи обращения профильным подразделениям Фонда.

5.3.3. При отсутствии сведений, необходимых для диагностики, Пользователю направляется запрос дополнительной информации. Срок обработки в этом случае может быть увеличен, что отражается в статусе Заявки.

5.4. Обработка Обращений и взаимодействие с Пользователем.

5.4.1. СТП осуществляет обработку Обращения в пределах компетенции, включая:

- первичную техническую диагностику;
- проверку корректности использования внешнего сервиса ЕИС;
- анализ предоставленных материалов;

— подготовку рекомендаций или пояснений.

5.4.2. Взаимодействие с Пользователем, осуществляется по электронным каналам и/или при необходимости, посредством телефонной связи, по номерам, указанным в Заявке.

5.4.3. Пользователь обязан предоставлять запрашиваемую информацию своевременно. При отсутствии ответа в течение 5 календарных дней Заявка будет закрыта.

5.4.4. Тон и стиль взаимодействия сторон должны соответствовать деловому этикету. Обращения, содержащие грубость или оскорбления, могут быть оставлены без ответа.

5.5. Передача Обращения в профильные подразделения Фонда.

5.5.1. Если Обращение требует привлечения работников Службы разработки, Службы эксплуатации, Службы информационной безопасности или иных подразделений Фонда, СТП передает его в соответствующее подразделение.

5.5.2. СТП информирует Пользователя о передаче Обращения в работу профильных подразделений Фонда.

5.5.3. Сроки рассмотрения Обращения могут увеличиваться в зависимости от сложности вопроса, загруженности работников и необходимости проведения технических работ.

5.6. Завершение работы по Обращению.

5.6.1. Работы по Заявке будут завершены, если:

— по нему предоставлены разъяснения;

— направлены рекомендации;

— устранены выявленные технические отклонения;

— Пользователь не предоставил запрашиваемую информацию в установленный срок.

5.6.2. После завершения обработки Обращение переводится в статус «Закрыто», о чём Пользователь уведомляется в установленном настоящим Регламентом порядке.

5.6.3. Возобновление закрытой Заявки не допускается. При наличии повторного вопроса Пользователь регистрирует новое Обращение.

6. ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В ПЕРИОД ПОВЫШЕННОЙ НАГРУЗКИ

6.1. Общие положения.

6.1.1. Под периодом повышенной нагрузки понимается временной период, в течение которого количество Обращений Пользователей внешних сервисов ЕИС или масштаб инцидентов превосходит установленную операционную возможность Службы технической поддержки в обработке Обращений.

6.1.2. Решение о введении режима повышенной нагрузки принимает руководитель СТП либо уполномоченное им лицо.

Информация о введении такого режима может быть зафиксирована в служебной документации и/или в системе учёта обращений.

6.1.3. На период повышенной нагрузки могут временно изменяться порядок обработки Обращений, ориентировочные сроки реагирования и последовательность выполнения работ.

6.2. Основания для введения режима повышенной нагрузки.

Режим повышенной нагрузки может вводиться при наличии одного или нескольких оснований:

— существенное увеличение количества обращений, превышающее текущую пропускную способность СТП;

— массовые технические инциденты, влияющие на доступность внешних сервисов ЕИС;

— сбои во внешних государственных или коммерческих информационных системах, использующих интеграционные каналы ЕИС (например, СМЭВ, ведомственные шлюзы, корпоративные интеграции);

— проведение масштабных технологических работ (обновления, миграции, переключения инфраструктуры);

— значительное снижение производительности инфраструктуры, влияющее на работу внешних сервисов ЕИС.

6.3. Организация работы СТП в период повышенной нагрузки

6.3.1. Руководитель СТП вправе:

— перераспределять Обращения между работниками;

— временно корректировать графики работы работников СТП (в рамках трудового законодательства);

— при необходимости привлекать дополнительных работников, ресурсы или профильные подразделения Фонда;

— ограничивать выполнение работ, не связанных с устранением массовых инцидентов.

6.3.2. В период повышенной нагрузки может назначаться ответственный работник (координатор), осуществляющий:

— мониторинг обращений, связанных с массовыми инцидентами;

— координацию действий работников СТП;

— взаимодействие с профильными подразделениями Фонда;

— информирование Пользователей о ходе устранения технических проблем (при необходимости).

6.3.3. Ведение статусов и комментариев в системе учёта Обращений осуществляется в приоритетном порядке для Обращений, связанных с массовыми инцидентами.

6.4. Приоритет обработки Обращений.

6.4.1. В период повышенной нагрузки первоочередной обработке подлежат Обращения, связанные:

— с полной недоступностью внешних сервисов ЕИС;

— с ошибками, препятствующими работе значительного числа внешних пользователей;

— с нарушением работы интеграционных взаимодействий, влияющих на массовые процессы (например, обмен через СМЭВ).

6.4.2. Обращения, не влияющие на доступность внешних сервисов ЕИС или не связанные с массовыми инцидентами, могут:

— обрабатываться в увеличенные сроки,

— временно переводиться в статус «Ожидает информации»,

— откладываться до стабилизации ситуации.

6.4.3. Обращения, связанные с эксплуатацией внешних сервисов ЕИС, но не имеющие признаков сбоя или массового влияния, могут быть обработаны после устранения критических инцидентов.

6.5. Информирование Пользователей.

6.5.1. При необходимости Фонд может размещать на официальных каналах уведомления о массовых технических инцидентах, сроках восстановления внешних сервисов ЕИС и об ограничениях в предоставляемой поддержке.

6.5.2. Пользователи могут быть уведомлены:

— посредством автоматических сообщений,

— через электронную почту,

— либо через размещение публичной информации на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствующем разделе.

6.5.3. Отдельные ответы в адрес каждого Пользователя при массовых инцидентах могут не предоставляться, если информация по инциденту доведена до Пользователей публично.

6.6. Завершение периода повышенной нагрузки.

6.6.1. Решение о завершении периода повышенной нагрузки принимает руководитель СТП после выполнения одного или нескольких критериев:

- снижение количества Обращений до уровня, соответствующего пропускной способности СТП;
- устранение массовых технических инцидентов;
- восстановление стабильной работы внешних сервисов ЕИС;
- отсутствие новых Обращений, связанных с ранее возникшей проблемой, в течение установленного наблюдательного периода;
- завершение работ профильных подразделений Фонда или внешних организаций, участвующих в устранении инцидента.

6.6.2. После завершения периода повышенной нагрузки СТП возобновляет работу в стандартном режиме.

7. СТАТУСНАЯ МОДЕЛЬ И ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЗАЯВКИ

7.1. Статусы Заявки

Для обеспечения прозрачности хода обработки Заявки и фиксации этапов взаимодействия с Пользователем при работе с внешними сервисами ЕИС устанавливается следующая статусная модель, отражающая последовательность и содержание стадий обработки Заявки Службой технической поддержки Фонда.

Статус Заявки	Описание статуса
Новая	Обращение зарегистрировано в системе учета обращений и ожидает принятия в работу работником СТП. Первичная обработка еще не начата.
В работе	Работник СТП принял Обращение в работу, выполняет первичную диагностику, уточнение информации и необходимые действия по решению проблемы.
Ожидает ответа от заявителя	Работник СТП направил Пользователю запрос дополнительной информации, материалов или действий. Обработка Обращения приостановлена. Запускается 5-дневный срок ожидания ответа Пользователя.
Отложена	Обработка Обращения временно приостановлена по объективным причинам (ожидание обновления ПО, проведение технических работ и др.).
Дан ответ	Пользователю направлено решение или разъяснение. Запускается 5-дневный срок ожидания подтверждения от Пользователя.
Возобновлена	Пользователь сообщил в течение 5 календарных дней после присвоения Обращению статуса «Дан ответ», что проблема сохраняется, либо предоставил уточняющую информацию в ответ на запрос СТП. Обращение возвращается в активную обработку.

Закрыта	Работа по Обращению завершена: решение подтверждено Пользователем либо истек срок ожидания ответа. Возобновление закрытого Обращения не допускается, при необходимости Пользователь регистрирует новое Обращение.
---------	---

7.2. Правила жизненного цикла Заявки.

7.2.1. Присвоение статуса «Новая» осуществляется автоматически в момент регистрации обращения через установленные настоящим Регламентом каналы поступления Обращений.

7.2.2. Переход в статус «В работе» осуществляется работником СТП при принятии Заявки к рассмотрению. В этом статусе выполняются:

- первичная диагностика;
- уточнение данных;
- предоставление консультаций;
- принятие решения о необходимости эскалации или взаимодействия Пользователем.

7.2.3. Переход в статус «Ожидает ответа от заявителя» осуществляется, если:

- Пользователь предоставил недостаточно информации или она не актуальна;

В этом случае работник СТП направляет Пользователю соответствующий запрос. Запускается 5-дневный срок ожидания ответа.

7.2.4. Переход в статус «Отложено» применяется при:

- ожидании выхода обновления внешних сервисов ЕИС;
- проведении плановых или аварийных технических работ;
- необходимости получения информации или решения от третьей стороны;
- иных обстоятельствах, препятствующих продолжению обработки Заявки.

7.2.5. Переход в статус «Дан ответ» означает, что:

- Пользователю сообщено о решении;
- предоставлены рекомендации, инструкции или разъяснения;
- требуется выполнение действий на стороне Пользователя;
- выполнены все доступные СТП действия, необходимые для решения по Заявке.
- требуется подтверждение, что проблема сохраняется.

С момента направления ответа запускается 5-дневный срок ожидания реакции Пользователя.

7.2.6. Переход в статус «Возобновлена» выполняется, если:

- пользователь сообщил, что проблема сохраняется;
- предоставил запрошенные данные;
- в процессе выполнения рекомендаций столкнулся с новыми обстоятельствами.

СТП возобновляет работу над Заявкой.

7.2.7. Переход в статус «Закрыта» выполняется в случае:

- подтверждения Пользователем решения по Заявке;
- отсутствии реакции на ответ или запрос СТП в течение 5 календарных дней;
- установления отсутствия дальнейших возможностей для обработки Обращения.

Возобновление Заявки после закрытия не допускается. Для продолжения работы Пользователь должен зарегистрировать новое Обращение с указанием номера закрытой ранее Заявки.

7.3. Общие правила и ограничения жизненного цикла

7.3.1. Все переходы между статусами фиксируются в системе учета обращений автоматически или работником СТП.

7.3.2. Изменение статуса Заявки должно сопровождаться внесением комментария, отражающего содержание выполненных действий.

7.3.3. Работник СТП обязан обеспечивать актуальность статуса, чтобы Пользователь мог отслеживать фактический ход обработки.

7.3.4. В период повышенной нагрузки приоритетность обработки Заявки определяется соответствующим разделом настоящего Регламента.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ВНЕШНИХ СЕРВИСОВ ЕИС И РАБОТНИКОВ СТП

8.1. Права Пользователя

Пользователь внешних сервисов ЕИС имеет право, в рамках настоящего Регламента:

- направлять Обращения в СТП Фонда по установленным каналам связи (раздел 3);
- получать разъяснения и рекомендации по вопросам функционирования внешних сервисов ЕИС в пределах компетенции СТП;
- получать уведомление о регистрации своего Обращения и присвоенном регистрационном номере;

- получать информацию о статусе своего Обращения по запросу, если такая информация не содержит сведений, относящихся к внутренним процессам Фонда;
- получать уведомление о завершении обработки Обращения;
- направлять дополнительные материалы и уточнения, необходимые для диагностики проблемы;
- направлять новое Обращение при возникновении повторного или иного вопроса.

8.2. Обязанности Пользователя.

Пользователь обязан:

- использовать внешние сервисы ЕИС в соответствии с техническими требованиями, соглашениями об использовании сервисов и действующим законодательством;
- указывать полные и достоверные сведения о себе, необходимые для обработки Обращения;
- предоставлять корректные и достаточные данные для диагностики, включая подтверждающие материалы;
- своевременно предоставлять дополнительную информацию по запросу СТП;
- выполнять рекомендации, относящиеся к зоне ответственности Пользователя (настройки среды, программного обеспечения и его обновление, оборудования, сетевого окружения и др.);
- соблюдать требования информационной безопасности и не передавать третьим лицам учетные данные или средства аутентификации;
- соблюдать нормы делового общения при взаимодействии с работниками СТП;
- не допускать предоставления заведомо ложных сведений, сокрытия значимой информации либо иных действий, направленных на введение работников СТП в заблуждение;
- обеспечивать работоспособность собственной ИТ-инфраструктуры, используемой для доступа к внешним сервисам ЕИС.

8.3. Права работников СТП.

Работники СТП имеют право:

- запрашивать у Пользователя дополнительную информацию и материалы, необходимые для диагностики;
- отклонять или прекращать обработку Заявки в случаях: несоответствия требованиям Регламента; содержание некорректной, оскорбительной или незаконной информации; отсутствие ответа от Пользователя в течение 5 рабочих дней. Также СТП вправе передавать Заявку в профильные подразделения Фонда для специализированного вмешательства и

прекращать взаимодействие с Пользователем в случае угроз, оскорблений или нарушения законодательства и этических норм.

8.4. Обязанности работников СТП.

Работники СТП обязаны:

- рассматривать Обращения в соответствии с настоящим Регламентом;
- соблюдать корректный деловой стиль общения с Пользователями;
- выполнять диагностику технических вопросов в пределах своей компетенции;
- вести систему учёта обращений, фиксируя статусы, комментарии и выполненные действия;
- своевременно передавать Заявки в профильные подразделения Фонда, если вопрос выходит за рамки компетенции СТП;
- обеспечивать сохранность и конфиденциальность информации, полученной от Пользователя, в соответствии с законодательством РФ о персональных данных;
- информировать Пользователя о завершении обработки его Обращения.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Порядок вступления в силу

Настоящий Регламент вступает в силу с даты его утверждения Директором Фонда. С момента вступления в силу Регламент обязателен для исполнения всеми работниками Службы технической поддержки и иными работниками Фонда, участвующими в оказании технической поддержки Пользователям внешних сервисов ЕИС.

9.2. Порядок внесения изменений

Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся на основании решения Директора Фонда.

Предложения о внесении изменений могут вноситься:

- руководителем Службы технической поддержки;
- руководителями профильных подразделений Фонда;
- работниками Фонда, ответственными за развитие и сопровождение ЕИС;
- по итогам внутренних проверок, анализа работы СТП или выявления новых требований к процессам организации технической поддержки.

9.3. Периодический пересмотр Регламента

Настоящий Регламент подлежит обязательному пересмотру не реже одного раза в год, а также в случаях:

- изменения технологии или архитектуры ЕИС;
- перераспределения функций и зон ответственности между подразделениями Фонда;
- изменения подходов к обеспечению технической поддержки;
- выявления несоответствий требованиям внутренних или внешних нормативных документов;
- существенного роста нагрузки на СТП или изменения ее организационной структуры.

9.4. Действие Регламента

В части, не урегулированной настоящим Регламентом, применяются:

- локальные нормативные акты Фонда;
- законодательство Российской Федерации;
- регламенты и методические документы Федеральной нотариальной палаты в части, относящейся к использованию внешних сервисов ЕИС.

В случае выявления противоречий между положениями настоящего Регламента и иными локальными нормативными актами Фонда, затрагивающими вопросы, урегулированные настоящим Регламентом, применяется локальный нормативный акт, утвержденный позднее, если иное не установлено решением Директора Фонда. При выявлении подобных ситуаций руководителем СТП или лицом, выявившим противоречие, инициируется вопрос о пересмотре настоящего Регламента.