



# ПРАВИТЕЛЬСТВО МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.02.2025

№ 79-ПП

Мурманск

## О внесении изменений в постановление Правительства Мурманской области от 21.04.2015 № 152-ПП

В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Положением об официальных и тематических сайтах, официальных страницах исполнительных органов и органов местного самоуправления Мурманской области, подведомственных им организаций, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 20.10.2016 № 518-ПП, Правительство Мурманской области **постановляет:**

внести в постановление Правительства Мурманской области от 21.04.2015 № 152-ПП «Об утверждении регламента информационного и технологического сопровождения портала Мурманской области «Открытый электронный регион» (в редакции постановления Правительства Мурманской области от 23.10.2019 № 490-ПП) следующие изменения:

1. По всему тексту постановления слова «исполнительные органы государственной власти Мурманской области» заменить словами «исполнительные органы Мурманской области» в соответствующих числах и падежах.

2. Регламент информационного и технологического сопровождения портала Мурманской области «Открытый электронный регион», утвержденный вышеназванным постановлением, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

Губернатор  
Мурманской области

А. Чибис

**«Регламент  
информационного и технологического сопровождения портала  
Мурманской области «Открытый электронный регион»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент определяет правила организации работы по подготовке и публикации информации на портале Мурманской области «Открытый электронный регион» (далее – Регламент), а также структуру, порядок функционирования, развития и сопровождения портала Мурманской области «Открытый электронный регион» (далее – Портал) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Регламент определяет права и обязанности работников исполнительных органов Мурманской области (далее – ИОМО) и органов местного самоуправления Мурманской области (далее – ОМСУ), уполномоченных осуществлять подготовку и публикацию информации на Портале. Требования, определяемые Регламентом, являются обязательными для исполнения всеми работниками ИОМО и ОМСУ, работающими на Портале.

1.2. Портал является элементом Открытого Правительства региона, обеспечивающим механизм взаимодействия ИОМО, ОМСУ и гражданского общества.

1.3. Портал является составной частью системы официальных интернет-ресурсов исполнительных органов и органов местного самоуправления Мурманской области (далее – Система) и представляет собой совокупность технических и организационных решений, обеспечивающих возможность доступа граждан и работников ИОМО или ОМСУ к информации, опубликованной на Портале.

1.4. Портал не является средством массовой информации.

1.5. Портал размещается в доменной зоне gov-murman.ru и имеет адрес <https://openregion.gov-murman.ru/>. Права на указанную доменную зону принадлежат Государственному областному бюджетному учреждению «Центр информационных технологий Мурманской области» (далее – ГОБУ «ЦИТ МО»).

**2. Основные понятия**

Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия.

Администратор – ИОМО или ОМСУ, осуществляющие мероприятия по информационному наполнению и сопровождению Портала.

Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) – информационная система в Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах.

Иницирующий отдел – структурное подразделение ИОМО или ОМСУ, осуществляющее подготовку информации, включая ее оформление, для опубликования на Портале.

Интернет, сеть Интернет – информационно-телекоммуникационная сеть Интернет.

Информация, публикуемая на Портале – текстовые и графические материалы, а также комментарии, предназначенные для публикации или опубликованные на Портале в целях обеспечения свободного и безвозмездного доступа к ним Пользователей.

Исполнительный орган Мурманской области, ответственный за развитие Портала, – Министерство цифрового развития Мурманской области.

Контент – информационное содержание Портала (тексты, графическая информация, видеоинформация, звуковая информация, а также другие материалы, размещаемые на Портале).

Модерация (постмодерация) – контроль со стороны администратора Портала за комментариями Пользователей Портала с целью удаления сообщений, содержащих ненормативную лексику, оскорбления или не несущих смысловой нагрузки.

Объект публикации – информационная сущность, опубликованная на Портале для общественного обсуждения; отдельная инициатива; проект правового акта; набор открытых данных.

Оператор – ГОБУ «ЦИТ МО», осуществляющее технологические мероприятия по обеспечению функционирования технических средств и программного обеспечения Портала.

Открытое Правительство – система механизмов и принципов, обеспечивающих эффективное взаимодействие власти и общества, вовлечение гражданского общества и бизнеса в принятие управленческих решений.

Открытые данные – информация, размещаемая на официальных сайтах в виде массивов (наборов) данных в формате, обеспечивающем их автоматическую обработку в целях повторного использования без предварительного изменения человеком (машиночитаемый формат), на условиях свободного (бесплатного) использования.

Пользователи – граждане и работники ИОМО и ОМСУ, использующие механизмы Портала для взаимодействия друг с другом или для получения информации.

Пользователь информации – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск

информации о деятельности исполнительных органов, органов местного самоуправления Мурманской области, подведомственных им организаций. Пользователями информации являются также исполнительные органы, органы местного самоуправления Мурманской области, подведомственные им организации, осуществляющие поиск указанной информации.

Публикация – действие по размещению информации на Портале, в результате которого она становится доступной Пользователям.

Рейтинг объекта публикации – числовой показатель соотношения количества положительных и отрицательных отзывов, полученных со стороны Пользователей Портала.

Ролевая модель – совокупность разрешений (прав) на выполнение различными группами Пользователей определенных действий на Портале.

Система управления контентом – информационная система, используемая для обеспечения и организации совместного процесса создания, редактирования и управления контентом сайта (Content Management System, CMS).

СЭДО – система электронного документооборота Правительства Мурманской области.

Технологическая площадка – комплекс аппаратных и программных средств ГОБУ «ЦИТ МО», необходимых для обеспечения функционирования Портала, включает в себя веб-сервер, сервер баз данных, систему управления контентом, систему хранения и резервного копирования данных.

Тэг – метка, ключевое слово, идентификатор для категоризации, описания, поиска данных и задания внутренней структуры.

Хостинг – услуга по предоставлению ресурсов для размещения информации на сервере, постоянно доступном в сети Интернет.

### 3. Структура Портала

3.1. Портал имеет структуру, состоящую из следующих разделов:

3.1.1. «Анкетирование и опросы» – раздел, предназначенный для осуществления обратной связи с гражданами путем проведения электронных голосований и анкетирования по широкому спектру проблем и вопросов социально-экономического развития Мурманской области.

3.1.2. «Законопроекты и проекты НПА» – раздел, предназначенный для взаимодействия граждан с ИОМО и ОМСУ при разработке законопроектов и проектов нормативных правовых актов.

3.1.3. «Идеи и инициативы» – раздел, позволяющий гражданам и ИОМО выдвигать инициативы и совместно участвовать в их обсуждении и рассмотрении.

3.1.4. «Оценка регулирующего воздействия» – раздел, позволяющий размещать уведомления о проведении публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Мурманской области и проектам муниципальных нормативных правовых актов.

3.1.5. «Открытые данные» – раздел, предназначенный для публикации

наборов открытых данных ИОМО и ОМСУ.

3.1.6. «Новости» – раздел, предназначенный для публикации новостных материалов.

3.1.7. «Структура» – раздел со структурой ИОМО и ОМСУ, в котором представлена общая контактная информация, а также перечислены должностные лица, отвечающие за взаимодействие с гражданами посредством Портала.

3.1.8. «Элементы Открытого Правительства» – раздел, предназначенный для публикации описаний и гипертекстовых ссылок элементов и механизмов Открытого Правительства, реализованных в Мурманской области.

3.1.9. «О Портале» – справочный раздел, содержащий информацию о целях и задачах функционирования Портала.

3.1.10. «Карта Портала» – служебный раздел, предоставляющий Пользователям наглядную информацию о структуре Портала.

3.1.11. «Техническая поддержка» – механизм обратной связи с исполнительным органом Мурманской области, ответственным за развитие Портала.

#### 4. Ролевая модель

4.1. При работе на Портале используется следующая Ролевая модель с разделением ролей Пользователей в зависимости от решаемых задач:

4.1.1. «Администратор Портала» – уполномоченный работник ИОМО или ОМСУ, обладающий правами на публикацию, модификацию и удаление информации в соответствующих разделах Портала, а также правами модерации комментариев граждан.

4.1.2. «Оператор Портала» – работник ГОБУ «ЦИТ МО», обладающий правами создания и удаления разделов (блоков), обеспечивающий разграничение прав Пользователей и бесперебойную работу Портала.

4.1.3. «Гражданин» – физическое лицо, зарегистрированное на Портале.

4.1.4. «Гость» – незарегистрированный на Портале Пользователь информации.

#### 5. Регистрация Пользователей

5.1. Для получения доступа к функциональности Портала необходимо пройти процедуру регистрации. Регистрация работников ИОМО и ОМСУ производится Оператором портала на основании направленных на адрес электронной почты [soir@gov-murman.ru](mailto:soir@gov-murman.ru) заявки и копии внутреннего распорядительного документа (приказа для ИОМО или распоряжения для ОМСУ) о назначении работников, ответственных за работу на Портале.

Типовая форма внутреннего распорядительного документа о назначении ответственных работников приведена в приложении № 1 к настоящему Регламенту, типовая форма заявки приведена в приложении № 2.

5.2. Оператор рассматривает заявку в течение 3 рабочих дней, в случае

положительного решения информирует Администратора о предоставлении доступа к Порталу. В случае отрицательного решения по заявке Оператор направляет мотивированный отказ.

5.3. В случае изменения перечня лиц, осуществляющих функции Администратора портала, Администратор не позднее 3 рабочих дней направляет Оператору заявку на адрес электронной почты [soir@gov-murman.ru](mailto:soir@gov-murman.ru) на прекращение доступа к Порталу (приложение № 3 к настоящему Регламенту).

5.4. Регистрация и авторизация граждан осуществляется с использованием механизмов ЕСИА.

## 6. Права и обязанности для ролей Пользователей

### 6.1. Оператор обязан:

- обеспечивать бесперебойное функционирование Портала;
- обеспечивать резервное копирование информации на Портале;
- модифицировать (создавать, редактировать и удалять) разделы (блоки) и структуру Портала по запросу исполнительного органа Мурманской области, ответственного за развитие Портала;
- обеспечивать распределение прав доступа Пользователей;
- обеспечивать своевременную публикацию анкет и опросов ИОМО и ОМСУ в соответствии с п. 9 настоящего Регламента;
- обеспечивать информирование Пользователей о технических работах на Портале в соответствии с п. 15 настоящего Регламента.

### 6.2. Оператор имеет право:

- вносить предложения по изменению структуры Портала исполнительному органу Мурманской области, ответственному за развитие Портала;
- изменять структуру разделов Портала в соответствии с запросом исполнительного органа Мурманской области, ответственного за развитие Портала;
- блокировать учетные записи Пользователей Портала в случае нарушения ими правил Пользовательского соглашения Портала.

### 6.3. Администратор обязан:

- своевременно публиковать на Портале информацию;
- обеспечивать соблюдение конфиденциальности персональной учетной информации (идентификаторов и паролей);
- соблюдать содержание (актуальность, точность, полноту) и оформление публикуемой информации;
- не использовать и не публиковать информацию, являющуюся интеллектуальной собственностью (авторским правом) третьих лиц, без разрешения владельца указанной информации;
- не использовать и не публиковать информацию, содержащую конфиденциальную информацию, или сведений, составляющих

государственную тайну;

– обеспечивать своевременную модерацию комментариев Пользователей Портала.

6.4. Администратор имеет право:

– публиковать информацию в разделах Портала, в которых ему предоставлены соответствующие права;

– направлять Оператору запросы на создание учетных записей для работников своего ИОМО или ОМСУ;

– направлять Оператору запросы на удаление неактуальных учетных записей работников своего ИОМО или ОМСУ;

– вносить предложения по изменению структуры Портала Исполнительному органу Мурманской области, ответственному за развитие Портала.

6.5. Гражданин, регистрирующийся на Портале, обязан соблюдать правила, изложенные в Пользовательском соглашении Портала. В случае нарушения правил Пользовательского соглашения Портала учетная запись гражданина блокируется Оператором.

6.6. Гражданин имеет право:

– вносить предложения по совершенствованию работы Портала исполнительному органу Мурманской области, ответственному за развитие Портала;

– публиковать комментарии в разделах Портала, предназначенных для публичного обсуждения;

– влиять на рейтинг Объектов публикации путём голосования;

– направлять при помощи механизма обратной связи запросы в ИОМО или ОМСУ, предложения и замечания по объектам публичного обсуждения.

6.7. Гости Портала имеют право свободно просматривать опубликованную на Портале информацию.

## 7. Сроки публикации информации

7.1. Администратор публикует информацию на Портале в следующие сроки:

7.1.1. Проекты НПА – в течение 1 рабочего дня со дня направления проекта НПА на согласование в ИОМО.

7.1.2. Открытые данные – для наборов данных с заранее определенным сроком актуализации не позднее чем за 2 рабочих дня до срока актуализации; для наборов данных, у которых срок актуализации заранее не определен, в течение 2 рабочих дней после фактического изменения информации.

7.1.3. Оперативную информацию (ответы на комментарии Пользователей, оставленные на Портале) – в течение 1 рабочего дня со дня получения информации от ответственных работников ИОМО или ОМСУ.

7.1.4. Периодическую информацию (проекты НПА, открытые данные,

идеи и инициативы) – не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем получения информации.

7.1.5. Информацию, требующую творческой обработки, – в течение 7 рабочих дней с даты получения информации.

7.1.6. Информацию, требующую технической доработки исходного кода Портала, – по согласованию с Оператором Портала.

## 8. Порядок публикации информации

8.1. Процедура организации подготовки информации к публикации определяется внутренним распорядительным документом ИОМО или ОМСУ. Подготовленная для публикации информация передается Администратору своего ИОМО или ОМСУ для публикации.

При необходимости к сообщению прикрепляется файл, содержащий материалы для публикации в электронном виде.

## 9. Порядок работы в разделе «Анкетирование и опросы»

9.1. Анкеты и опросы публикуются и корректируются на Портале Оператором. Публикация (корректировка) анкеты или опроса производится в следующем порядке:

9.1.1. Работник ИОМО или ОМСУ предварительно согласовывает с Оператором техническую возможность опубликования анкеты или опроса, в том числе возможность размещения результатов опроса на Портале и реализацию механизма экспорта результатов.

9.1.2. При наличии технической возможности опубликования анкеты или опроса ИОМО или ОМСУ направляет Оператору официальное письмо и предоставляет необходимые информационные материалы с указанием сроков публикации. Официальное письмо направляется посредством СЭДО и дублируется на адрес электронной почты [soir@gov-murman.ru](mailto:soir@gov-murman.ru).

При отсутствии в разделе «Анкетирование и опросы» подходящей тематики (категории) в официальном письме указывается на необходимость дополнения справочника новой тематикой (категорией).

9.1.3. Оператор публикует (корректирует) анкету или опрос на Портале в течение 5 рабочих дней со дня получения официального письма.

9.2. Результаты анкеты или опроса обрабатываются работниками соответствующего ИОМО или ОМСУ самостоятельно.

## 10. Порядок работы в разделе «Законопроекты и проекты НПА»

10.1. В целях проведения независимой антикоррупционной экспертизы законопроектов или проектов нормативных правовых актов ИОМО размещают их на Портале. Дублирование законопроектов или проектов нормативных правовых актов в соответствующих разделах официальных сайтов ИОМО в сети Интернет осуществляется автоматически, с использованием

соответствующего механизма Портала.

10.2. Публикация, редактирование или удаление законопроекта или проекта нормативного правового акта производится Администратором соответствующего ИОМО или ОМСУ в следующем порядке:

10.2.1. Администратор в разделе «Законопроекты и проекты НПА» в своем личном кабинете Портала размещает информацию о законопроекте или проекте нормативного правового акта, прикрепляет файлы документов (текст законопроекта или проекта нормативного правового акта, приложения к законопроекту или проекту нормативного правового акта (при наличии)), указывает дату завершения обсуждения, статус документа, Ф.И.О. Администратора.

10.2.2. Администратор после Публикации осуществляет модерацию комментариев Пользователей; публикует ответы, подготовленные Иницирующим отделом, на вопросы Пользователей, направленные при помощи сервиса обратной связи.

10.3. В ходе или по итогам общественного обсуждения законопроекта или проекта нормативного правового акта ИОМО или ОМСУ самостоятельно принимает решение о внесении изменений в текст законопроекта или проекта нормативного правового акта с учетом замечаний Пользователей или оставляет его без изменений.

## 11. Порядок работы в разделе «Идеи и инициативы»

11.1. Идеи и инициативы могут быть предложены как гражданами, так и Администраторами.

11.2. Граждане голосуют за размещенные на Портале идеи и инициативы, формируя их рейтинг. Администраторы отслеживают рейтинг идей и инициатив, относящихся к вопросам компетенции ИОМО или ОМСУ. ИОМО или ОМСУ определяют приоритетные идеи и принимают решение об их реализации.

Если идея или инициатива, представленная Пользователем, относится к вопросам компетенции нескольких ИОМО, то дальнейшая работа ведется ими совместно.

Участие ОМСУ в рассмотрении идей и инициатив определяется в соответствии с полномочиями ОМСУ, определенными уставом ОМСУ.

11.3. При размещении комментария при обсуждении идеи или инициативы Администратор имеет возможность зафиксировать ответ от имени ИОМО или ОМСУ как «официальный». Данный механизм используется для разделения комментариев, возникающих в процессе обсуждения, и окончательного решения по обсуждаемой инициативе.

11.4. Публикация идеи или инициативы со стороны ИОМО или ОМСУ производится в следующем порядке:

11.4.1. Администратор размещает информацию об идее или инициативе на Портале – определяет заголовок и описание, указывает Тэг, категорию и статус.

11.4.2. Администратор участвует в общественном обсуждении опубликованной идеи или инициативы и отслеживает ее рейтинг.

11.4.3. По итогам общественного обсуждения и с учетом рейтинга Администратором принимается решение о реализации идеи или инициативы.

В этом случае Администратор указывает у идеи или инициативы статус «В работе».

После внедрения идеи или инициативы Администратор изменяет статус на «Внедрено».

11.5. Если ИОМО или ОМСУ принимает решение о невозможности реализации идеи или инициативы, то Администратор публикует мотивированный отказ с отметкой «Официальный ответ».

11.6. Обсуждение идей или инициатив, опубликованных Пользователями, производится в следующем порядке:

11.6.1. Администратор отслеживает опубликованные на Портале идеи или инициативы в соответствии с категориями, закрепленными за ИОМО.

11.6.2. Администратор участвует в общественном обсуждении опубликованной идеи или инициативы и отслеживает ее рейтинг.

11.6.3. По итогам общественного обсуждения и с учетом рейтинга ИОМО или ОМСУ принимает решение о реализации идеи или инициативы.

В этом случае Администратор указывает у идеи или инициативы статус «В работе».

После внедрения идеи или инициативы Администратор изменяет статус на «Внедрено».

11.7. В случае если ИОМО или ОМСУ принимает решение о невозможности реализации идеи или инициативы, то Администратор публикует мотивированный отказ с отметкой «Официальный ответ».

## 12. Порядок работы в разделе «Открытые данные»

12.1. Публикация ИОМО или ОМСУ наборов Открытых данных на Портале производится в следующем порядке:

12.1.1. Администратор готовит и публикует набор Открытых данных в соответствии с методическими рекомендациями по публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления, а также техническими требованиями к публикации открытых данных (Версия 3.0), утвержденными протоколом заседания Правительственной комиссии по координации деятельности Открытого Правительства от 29.05.2014 № 4.

12.1.2. Администратор в разделе «Открытые данные» своего личного кабинета на Портале размещает информацию о наборе Открытых данных (файл структуры набора Открытых данных и файл с данными набора Открытых данных), указывает название набора, дату публикации, категорию, Ф.И.О. Администратора. Файл паспорта набора Открытых данных на Портале формируется автоматически.

При отсутствии подходящей категории Администратор направляет Оператору по электронной почте [soir@gov-murman.ru](mailto:soir@gov-murman.ru) запрос на добавление

новой категории.

12.1.3. После Публикации набора Открытых данных Администратор осуществляет модерацию комментариев Пользователей и отслеживает рейтинг набора Открытых данных и сообщения, оставленные гражданами с использованием механизма обратной связи.

12.1.4. При необходимости Администратор производит актуализацию набора Открытых данных на Портале.

12.2. В случае поступления запроса на размещение нового набора Открытых данных Администратор доводит сведения о востребованности информации в формате Открытых данных до руководителя соответствующего ИОМО или ОМСУ.

### 13. Порядок работы в разделе «Новости»

13.1. В разделе «Новости» публикуются федеральные и региональные новостные материалы, относящиеся к сфере формирования электронного правительства, информатизации и организации взаимодействия органов власти с гражданским обществом.

13.2. Новостные материалы по мере необходимости готовятся Иницирующим отделом ИОМО или ОМСУ и включают в себя заголовок, анонс, текст новости, графическое сопровождение, гипертекстовую ссылку на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

13.3. Подготовленная информация отправляется в исполнительный орган Мурманской области, ответственный за развитие Портала для публикации. К электронному письму прикрепляется файл, содержащий материалы Публикации, либо в нем указывается гипертекстовая ссылка на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

### 14. Порядок работы в разделах «Структура» и «Элементы Открытого Правительства»

14.1. Раздел «Структура» содержит структуру ИОМО и ОМСУ, общую контактную информацию об ИОМО и ОМСУ, а также контактную информацию о должностных лицах, ответственных за работу с Порталом.

Данный раздел актуализируется Оператором Портала совместно с Администраторами Портала при поступлении соответствующего запроса от Администраторов Портала.

14.2. Раздел «Элементы Открытого Правительства» содержит перечень интернет-ресурсов Открытого Правительства в Мурманской области с кратким описанием их назначения.

Данный раздел актуализируются исполнительным органом Мурманской области, ответственным за развитие Портала.

## 15. Состав работ по технологическому сопровождению Портала

15.1. Технологическое сопровождение Портала осуществляет Оператор.

15.2. Технологическое сопровождение Оператором включает в себя:

- организацию услуг Хостинга;
- обеспечение бесперебойного функционирования Портала в сети Интернет, устранение технических ошибок (сбоев), обнаруженных в работе Портала;
- сопровождение и модернизацию технологической площадки, организация работ по внесению изменений в структуру Портала, влекущих за собой изменение его исходного кода;
- плановую реализацию доработок Портала, развитие его функциональных возможностей;
- применение аппаратных и программных средств защиты информации, включая антивирусную защиту, межсетевые экраны и др.;
- ограничение доступа к техническим средствам, на которых располагается программное и технологическое обеспечение Портала;
- резервное копирование базы данных, файловой структуры и программных компонентов Портала;
- предотвращение несанкционированных действий по уничтожению, модификации, искажению, блокированию информации Портала и других форм незаконного вмешательства в его работу;
- сбор статистики посещений Портала;
- предоставление Администраторам соответствующих прав доступа (функциональных ролей), в том числе административных;
- консультирование и методологическую поддержку Администраторов, подготовку методических инструкций и рекомендаций;
- создание по обращениям Администраторов опросных и анкетных форм;
- при необходимости проведения плановых технических работ, в ходе которых доступ Пользователей к информации, размещенной на Портале, будет невозможен, размещение уведомления об этом на главной странице не менее чем за 12 часов до начала работ;
- в случае возникновения технических или иных проблем, связанных с невозможностью доступа Пользователей к информации, размещенной на Портале, размещение объявления с указанием причины, даты и времени прекращения функционирования Портала, а также ожидаемой даты и времени возобновления функционирования Портала.

## 16. Развитие Портала

16.1. Развитие Портала осуществляется Оператором в рамках запланированных бюджетных средств.

16.2. В случае необходимости внесения значительных изменений

в структуру Портала или реализации новой функциональности Администратор направляет Исполнительному органу Мурманской области, ответственному за развитие Портала, соответствующие предложения с обязательным приложением подробного описания новой структуры или функциональности (технического или функционального задания), утвержденного руководителем Администратора.

Исполнительный орган Мурманской области, ответственный за развитие Портала, после рассмотрения предложений направляет их Оператору для включения в план по развитию.

## 17. Порядок оказания услуг по технической поддержке

17.1. Служба технической поддержки Оператора доступна для Администратора по электронной почте [soir@gov-murm.ru](mailto:soir@gov-murm.ru).

17.2. По вопросам эксплуатации Портала Администратор направляет обращение в адрес Оператора. Обращение должно содержать следующие данные:

- Ф.И.О.;
- наименование ИОМО или ОМСУ;
- должность;
- адрес электронной почты для обратной связи;
- номер телефона;
- описательная часть обращения.

В рамках одного обращения Оператор рассматривает один вопрос Администратора. Обращения, содержащие несколько вопросов, не рассматриваются и отменяются.

Срок рассмотрения одного обращения составляет не более 20 рабочих дней.

Оператор имеет право запросить дополнительные сведения по обращению. Срок рассмотрения обращения может меняться в зависимости от сроков предоставления Администратором запрошенных Оператором сведений.

По факту выполнения работ Оператор уведомляет Администратора по электронной почте или иным каналам связи. При отсутствии замечаний от Администратора в течение 7 рабочих дней Оператор закрывает обращение.

Период приема обращений по электронной почте – круглосуточно.

Работы по обращениям производятся в рабочие дни с 09:00 до 18:15 (в пятницу – до 17:00) по московскому времени.

Рассмотрение обращения может быть отменено в случаях, если будет выявлено, что причиной описанной в нем проблемы является качество оказания услуг поставщиками телекоммуникационных услуг (каналов связи).

---

**ПРИКАЗ (РАСПОРЯЖЕНИЕ)<sup>1</sup>**

от \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

г. Мурманск

**О назначении лиц, ответственных за информационное  
сопровождение портала Мурманской области  
«Открытый электронный регион»**

В целях организации работ по информационному сопровождению и развитию портала Мурманской области «Открытый электронный регион» (далее – Портал) и в соответствии с регламентом информационного и технологического сопровождения портала Мурманской области «Открытый электронный регион» (далее – Регламент), утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, приказываю:

1. Назначить (*перечень работников ИОМО или ОМСУ с указанием Ф.И.О. и должности*) ответственными за публикацию информации в сфере ведения (*наименование ИОМО или ОМСУ*) на Портале и предоставить им доступ к разделам Портала в соответствии с правами, определенными Регламентом для роли «Администратор».

2. Настоящий приказ (*распоряжение*) вступает в силу со дня его подписания.

*Руководитель ИОМО (ОМСУ)**(Подпись)**(И.О. Фамилия)*

---

<sup>1</sup> Приказ издается для ИОМО, распоряжение издается для ОМСУ.

Приложение № 2  
к Регламенту

Государственное областное бюджетное учреждение  
«Центр информационных технологий Мурманской области»

**ЗАЯВКА**  
на предоставление прав доступа к portalу Мурманской области  
«Открытый электронный регион»

в лице

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего на основании

\_\_\_\_\_  
(организационно-распорядительный документ)

просит предоставить доступ к portalу Мурманской области «Открытый электронный регион» в соответствии с указанными в настоящей заявке данными:

<b>Ф.И.О. сотрудника</b>	<i>Указываются Фамилия Имя Отчество сотрудника</i>
<b>Электронная почта</b>	<i>Указывается электронная почта, с которой сотрудник авторизуется в административной части Портала</i>
<b>Телефон</b>	<i>Указывается служебный номер телефона сотрудника (при наличии)</i>
<b>Должность</b>	<i>Указывается должность сотрудника</i>
<b>Наименование структурного подразделения</b>	<i>Указывается наименование отдела или структурного подразделения сотрудника</i>

(\*Все поля заполняются максимально полно. Фамилия, имя, отчество указываются в **ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ**. Все поля

заполняются исключительно в печатном виде. Заполнение «от руки» **НЕДОПУСТИМО**).

Приложение: копия распорядительного документа о назначении сотрудника (исполнительного органа, органа местного самоуправления) ответственным за информационное сопровождение портала Мурманской области «Открытый электронный регион».

С Положением об официальных и тематических сайтах, официальных страницах исполнительных органов и органов местного самоуправления Мурманской области, подведомственных им организаций, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 20.10.2016 № 518-ПП, и требованиями Положения об информационно-вычислительной сети исполнительных органов Мурманской области, утвержденного распоряжением Правительства Мурманской области от 03.05.2023 № 98-РП (данное Положение указывается только при предоставлении доступа к сайтам исполнительных органов Мурманской области), ознакомлен(а):

\_\_\_\_\_  
(подпись сотрудника)

Руководитель (ИОМО или ОМСУ)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 3  
к Регламенту

Государственное областное бюджетное учреждение  
«Центр информационных технологий Мурманской области»

**ЗАЯВКА**  
на прекращение доступа к portalу Мурманской области  
«Открытый электронный регион»

в лице

\_\_\_\_\_ ,  
(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего на основании

\_\_\_\_\_ ,  
(организационно-распорядительный документ)

просит прекратить доступ к portalу Мурманской области «Открытый электронный регион» в соответствии с указанными в настоящей заявке данными:

<b>Ф.И.О. сотрудника</b>	<i>Указываются Фамилия Имя Отчество сотрудника</i>
<b>Электронная почта</b>	<i>Указывается электронная почта, с которой сотрудник авторизуется в административной части Системы</i>
<b>Причина прекращения доступа</b>	<i>Указывается причина для прекращения доступа (увольнение, изменение должностных обязанностей и т.д.)</i>

(\*Все поля заполняются максимально полно. Фамилия, имя, отчество указываются в **ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ**. Все поля заполняются исключительно в печатном виде. Заполнение «от руки» **НЕДОПУСТИМО**).

Руководитель (ИОМО или ОМСУ) \_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)»