



# МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(МИНФИН РОССИИ)

## ПРИКАЗ

12.10.2016

№ 434

Москва

### **Об утверждении Регламента организации в Министерстве финансов Российской Федерации работ по ведению интерактивных сервисов официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

В целях реализации принципов и механизмов, предусмотренных Концепцией открытости федеральных органов исполнительной власти, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93-р, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент организации в Министерстве финансов Российской Федерации работ по ведению интерактивных сервисов официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Департаменту информационных технологий в сфере управления государственными и муниципальными финансами и информационного обеспечения бюджетного процесса (Е.Е. Чернякова) обеспечить:

координацию деятельности структурных подразделений Министерства финансов Российской Федерации при ведении интерактивных сервисов официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

переход на электронное информационное взаимодействие структурных подразделений Министерства финансов Российской Федерации при ведении интерактивных сервисов официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Структурным подразделениям Министерства финансов Российской Федерации обеспечить соблюдение Регламента организации в Министерстве финансов Российской Федерации работ по ведению интерактивных сервисов официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Регламент организации в Министерстве финансов Российской Федерации работ по ведению интерактивных сервисов официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в части формирования и ведения реестра запросов граждан о записи на личный прием к руководству Министерства финансов Российской Федерации вступает в силу с 1 июля 2017 года.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра финансов Российской Федерации Т.Г. Нестеренко.

Министр



А.Г. Силуанов

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства финансов  
Российской Федерации  
от « 12 » октября 2016 г. № 434

## РЕГЛАМЕНТ

организации в Министерстве финансов Российской Федерации работ по ведению интерактивных сервисов официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### I. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет порядок организации в Министерстве финансов Российской Федерации (далее – Министерство) работ по ведению интерактивных сервисов официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Министерства).

2. На официальном сайте Министерства осуществляется ведение интерактивных сервисов официального сайта Министерства, обеспечивающих пользователям официального сайта Министерства возможность:

участия в опросах и голосованиях, проводимых на официальном сайте Министерства, а также просмотра результатов их проведения;

общения с другими пользователями официального сайта Министерства по темам и рубрикам официального сайта Министерства;

получения сообщений официального сайта Министерства об изменениях информационного ресурса официального сайта Министерства;

направления обращения гражданина в Министерство в форме электронного документа в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и получения информации о ходе его рассмотрения в Министерстве;

получения информации о ходе рассмотрения в Министерстве обращения гражданина, направленного в форме электронного документа с использованием официального сайта Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

направления в Министерство предложений по совершенствованию инструментария, правил использования и информационного ресурса официального сайта Министерства;

осуществления записи на личный прием к первому заместителю Министра финансов Российской Федерации, статс-секретарю – заместителю Министра

финансов Российской Федерации, заместителям Министра финансов Российской Федерации, директорам и заместителям директоров департаментов Министерства (далее – руководство Министерства);

формирования отзывов о работе официального сайта Министерства, публикуемых с использованием автоматизированной информационной системы мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления и получение по ним комментариев (далее – формирование отзывов и получение по ним комментариев о работе официального сайта Министерства, АИС «Мониторинг госсайтов»).

3. Организацию ведения интерактивных сервисов официального сайта Министерства осуществляет Департамент информационных технологий в сфере управления государственными и муниципальными финансами и информационного обеспечения бюджетного процесса (далее - Департамент информационных технологий).

4. В целях организации в Министерстве ведения интерактивных сервисов официального сайта Министерства Департамент информационных технологий осуществляет:

координацию деятельности структурных подразделений Министерства при ведении интерактивных сервисов официального сайта Министерства;

размещение информации для ведения интерактивных сервисов официального сайта Министерства, предоставленной структурными подразделениями Министерства, на официальном сайте Министерства;

мониторинг соблюдения настоящего Регламента при ведении интерактивных сервисов официального сайта Министерства;

ведение статистики использования интерактивных сервисов официального сайта Министерства;

техническое обеспечение работы интерактивных сервисов официального сайта Министерства;

формирование предложений по развитию интерактивных сервисов официального сайта Министерства, в том числе на основании предложений структурных подразделений Министерства.

## **II. Порядок ведения интерактивного сервиса официального сайта Министерства, обеспечивающего возможность участия в опросах и голосованиях, проводимых на официальном сайте Министерства, а также просмотра результатов их проведения**

5. Проведение опросов и голосований пользователей официального сайта Министерства осуществляется:

в соответствии с ежегодным планом проведения опросов и голосований пользователей официального сайта Министерства (далее – ежегодный план проведения опросов);

на основании решения руководства структурного подразделения Министерства о проведении на официальном сайте Министерства опроса, голосования пользователей официального сайта Министерства.

6. Ежегодный план проведения опросов формируется Департаментом информационных технологий на основании предложений структурных подразделений Министерства и одобряется Координационной комиссией по реализации принципов открытости Министерства финансов Российской Федерации, образованной приказом Министерства финансов Российской Федерации от 6 февраля 2014 г. № 26 «Об организации работ по реализации принципов открытости Министерства финансов Российской Федерации» (далее – Координационная комиссия).

7. Ежегодный план проведения опросов содержит следующую информацию:

тему опроса, голосования пользователей официального сайта Министерства (далее совместно – опрос);

цель проведения опроса;

вид опроса;

наименование структурного подразделения Министерства, ответственного за проведение опроса;

дату начала и дату окончания проведения опроса.

8. В случае необходимости внесения изменения в ежегодный план проведения опросов, структурное подразделение Министерства, ответственное за проведение опроса, направляет в Департамент информационных технологий служебную записку, содержащую сведения и обоснования внесения изменений в ежегодный план проведения опросов. Департамент информационных технологий формирует изменения ежегодного плана проведения опросов и обеспечивает его рассмотрение на заседании Координационной комиссии или путем проведения письменного опроса членов Координационной комиссии.

9. Не позднее пяти рабочих дней до даты начала проведения опроса структурное подразделение Министерства, ответственное за проведение опроса, включенного в ежегодный план проведения опросов, направляет в Департамент информационных технологий следующую информацию:

наименование опроса;

содержание опроса (вопросы, варианты ответов на них), подлежащее размещению на официальном сайте Министерства;

перечень сведений о результатах опроса, предусмотренных для размещения на официальном сайте Министерства в течение срока проведения опроса;

сведения о разделах официального сайта Министерства для размещения опроса;

сведения о документах и иной информации, требуемой для размещения на официальном сайте Министерства для проведения опроса;

пресс-релиз о целях и назначениях опроса для публикации на официальном сайте Министерства;

необходимость обеспечения указания ссылки на проведение опроса при отправке корреспонденции по официальной электронной почте Министерства, операторами которой являются отдельные структурные подразделения Министерства;

сведения об уполномоченном работнике структурного подразделения Министерства, ответственном за сопровождение опроса на официальном сайте Министерства.

10. Наименование и содержание опроса должно быть сформировано на русском языке, без орфографических, пунктуационных, грамматических и синтаксических ошибок. Сформированные вопросы и варианты ответов опроса не должны содержать повторов, должны отвечать требованиям логики, быть четкими и ясными. Содержание вопросов и вариантов ответов на них должно соответствовать тематике опроса и не должно содержать рекламной информации. Тематика опроса должна соответствовать направлениям деятельности Министерства.

11. В случае принятия структурным подразделением Министерства решения о проведении опроса, не включенного в ежегодный план проведения опросов, структурное подразделение Министерства направляет в Департамент информационных технологий заявку на проведение опроса, оформленную в виде служебной записки по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Регламенту (далее – заявка на проведение опроса).

Заявка на проведение опроса подписывается руководителем структурного подразделения Министерства (заместителем руководителя), ответственного за проведение опроса. Заявка на проведение опроса согласовывается структурными подразделениями Министерства с Департаментом бюджетной политики и стратегического планирования.

Департамент бюджетной политики и стратегического планирования в течение одного рабочего дня со дня поступления от структурного подразделения Министерства заявки на проведение опроса принимает решение о ее согласовании или отклонении с указанием причины отклонения. В случае ненаправления Департаментом бюджетной политики и стратегического планирования решения о согласовании или отклонении заявки на проведение опроса в установленный срок, указанная заявка на проведение опроса считается согласованной.

В заявке на проведение опроса указывается:

даты начала и окончания проведения опроса;

информация, предусмотренная к направлению в Департамент информационных технологий по опросу, включенному в ежегодный план проведения опросов, в соответствии с пунктом 9 настоящего Регламента.

12. Департамент информационных технологий обеспечивает размещение опроса и визуализацию его результатов на официальном сайте Министерства к дате начала проведения опроса, предусмотренной в ежегодном плане проведения опросов, или к дате, указанной в заявке на проведение опроса, а также формирует соответствующие изменения ежегодного плана проведения опросов и обеспечивает его рассмотрение на заседании Координационной комиссии или путем проведения письменного опроса членов Координационной комиссии.

В случае несвоевременного представления структурным подразделением Министерства информации, указанной в пункте 9 настоящего Регламента, Департамент информационных технологий обеспечивает размещение опроса и визуализацию его результатов на официальном сайте Министерства в течение пяти рабочих дней с даты представления структурным подразделением Министерства, ответственным за проведение опроса, полной информации, указанной в пункте 9 настоящего Регламента.

13. Департамент информационных технологий обеспечивает передачу структурному подразделению Министерства результатов опроса по окончании проведения опроса, а также, при необходимости, с периодичностью, требуемой структурному подразделению Министерства, ответственному за проведение опроса.

14. Структурное подразделение Министерства, ответственное за проведение опроса, не позднее пятнадцати рабочих дней со дня окончания проведения опроса направляет в Департамент информационных технологий описание результатов опроса, а также пресс-релиз об итогах его проведения, оформленные в виде служебной (ых) записки (ок) для размещения на официальном сайте Министерства в соответствии с Регламентом информационного наполнения официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», утвержденным приказом Министерства финансов Российской Федерации от 28 сентября 2016 г. № 397 «Об официальном сайте Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Регламент информационного наполнения официального сайта Министерства).

15. Департамент информационных технологий обеспечивает размещение информации, предоставленной в соответствии с пунктом 14 настоящего Регламента, на официальном сайте Министерства в соответствии с Регламентом информационного наполнения официального сайта Министерства.

### **III. Порядок ведения интерактивного сервиса официального сайта Министерства, обеспечивающего возможность пользователям официального сайта Министерства общения с другими пользователями официального сайта Министерства по темам и рубрикам официального сайта Министерства**

16. Организация общения пользователей официального сайта Министерства с другими пользователями официального сайта Министерства по темам и рубрикам официального сайта Министерства осуществляется:

в соответствии с ежегодным планом организации общения пользователей официального сайта Министерства по темам и рубрикам официального сайта Министерства (далее – форум, ежегодный план проведения форумов);

на основании решения структурного подразделения Министерства об организации общения пользователей официального сайта Министерства по определенной теме или рубрике официального сайта Министерства.

17. Ежегодный план проведения форумов формируется Департаментом информационных технологий на основании предложений структурных подразделений Министерства и одобряется Координационной комиссией.

18. Ежегодный план проведения форумов содержит следующую информацию:

тему организации форума;

цели и задачи проведения форума;

наименование структурного подразделения Министерства, ответственного за организацию форума (далее - структурное подразделение Министерства – модератор форума);

дату начала и дату окончания проведения форума.

19. В случае необходимости внесения изменения в ежегодный план проведения форумов, структурное подразделение Министерства – модератор форума направляет в Департамент информационных технологий служебную записку, содержащую сведения и обоснования внесения изменений в ежегодный план проведения форумов. Департамент информационных технологий формирует изменения ежегодного плана проведения форумов и обеспечивает его рассмотрение на заседании Координационной комиссии или путем проведения письменного опроса членов Координационной комиссии.

20. Не позднее пяти рабочих дней до даты начала проведения форума, включенного в ежегодный план проведения форумов, структурное подразделение Министерства – модератор форума направляет в Департамент информационных технологий следующую информацию:

сведения о документах и иной информации, требуемой для размещения на официальном сайте Министерства для ведения форума;



пресс-релиз о целях и назначениях форума для публикации на официальном сайте Министерства;

дополнительные к установленным пунктом 22 настоящего Регламента требования к ведению форума (при наличии);

сведения о работнике структурного подразделения Министерства – модератора форума, ответственном за сопровождение форума на официальном сайте Министерства (далее – модератор форума).

21. В случае принятия структурным подразделением Министерства решения об организации форума, не включенного в ежегодный план проведения форумов, структурное подразделение Министерства направляет в Департамент информационных технологий заявку на организацию форума, оформленную в виде служебной записки по форме, согласно Приложению № 2 к настоящему Регламенту (далее – заявка на организацию форума).

Заявка на организацию форума подписывается руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения – модератора форума и согласовывается с Департаментом бюджетной политики и стратегического планирования.

Департамент бюджетной политики и стратегического планирования в течение одного рабочего дня со дня поступления от структурного подразделения Министерства заявки на организацию форума принимает решение о ее согласовании или отклонении с указанием причины отклонения. В случае ненаправления Департаментом бюджетной политики и стратегического планирования решения о согласовании или отклонении заявки на организацию форума в установленный срок, указанная заявка на организацию форума считается согласованной.

В заявке на проведение форума указывается:

тема форума;

даты начала и окончания проведения форума;

информация, предусмотренная к направлению в Департамент информационных технологий по форуму, включенному в ежегодный план проведения форумов, в соответствии с пунктом 20 настоящего Регламента.

22. При ведении форума модератор форума обязан:

регулярно (не реже одного раза в рабочий день (10 часов 00 минут) посещать форум;

обеспечивать соблюдение положений настоящего Регламента, а также дополнительных требований в случае их формирования и направления в Департамент информационных технологий соответствии с пунктом 20 настоящего Регламента (далее – дополнительные требования);

поддерживать активность ведения форума, в том числе путем размещения на форуме соответствующих сообщений, предусматривающих организацию дискуссии среди участников форума;

осуществлять премодерацию всех сообщений, публикуемых на форуме, направленную на обеспечение:

запрета на публикацию участниками форума рекламных материалов, иных сообщений и документов, не соответствующих темам проведения форума;

запрета на нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу участников форума, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

запрета на использование ненормативной лексики;

использования только государственного языка Российской Федерации за исключением случаев необходимости использования отдельных иностранных слов в профессиональной терминологии;

соответствия дискуссий, проводимых на форуме, тематике форума.

23. Модератор форума имеет право:

удалить сообщение участника форума в случае его несоответствия положениям настоящего Регламента, а также дополнительным требованиям;

сделать предупреждение участнику форума в случае неоднократного нарушения им положений настоящего Регламента, а также дополнительных требований;

отказать в доступе к участию в форуме пользователю официального сайта Министерства в случае систематического нарушения им положений настоящего Регламента, а также дополнительных требований.

24. Для участия в форуме пользователи официального сайта Министерства должны пройти процедуру саморегистрации на официальном сайте Министерства и подтвердить согласие на соблюдение положений настоящего Регламента, а также дополнительных требований, опубликованных на официальном сайте Министерства.

25. Департамент информационных технологий обеспечивает:

техническую организацию форума к дате начала проведения форума;

возможную автоматизацию процедур и операций, предусмотренных положениями настоящего Регламента;

размещение на официальном сайте Министерства настоящего Регламента, а также дополнительных требований;

размещение документов и материалов, предоставленных структурным подразделением – модератором форума для ведения форума.

26. В случае несвоевременного представления структурным подразделением – модератором форума информации, указанной в пункте 20 настоящего Регламента, Департамент информационных технологий обеспечивает организацию форума в течение пяти рабочих дней с даты представления полной информации, указанной в пункте 20 настоящего Регламента.

27. Департамент информационных технологий обеспечивает мониторинг поступающих сообщений на форум (наблюдение за активностью пользователей официального сайта Министерства) и еженедельное доведение указанной информации на официальную электронную почту модератора форума.

28. В случае наблюдения низкой активности форума в целом по истечении половины срока, на который запланировано проведение форума, Департамент информационных технологий направляет в структурное подразделение – модератор форума соответствующую информацию, по итогам которой структурное подразделение – модератор форума обязан в течение трех рабочих дней:

принять меры по активизации действий участников форума и направить в Департамент информационных технологий соответствующую информацию;

принять решение о досрочном прекращении ведения форума и направить указанную информацию в Департамент информационных технологий.

29. Структурное подразделение – модератор форума, при необходимости, не позднее пятнадцати рабочих дней с даты окончания форума направляет в Департамент информационных технологий описание результатов форума, а также пресс-релиз об итогах его проведения, оформленные в виде служебной (ых) записки (ок) для размещения на официальном сайте Министерства в соответствии с Регламентом информационного наполнения официального сайта Министерства.

30. Департамент информационных технологий обеспечивает размещение информации, предоставленной в соответствии с пунктом 29 настоящего Регламента, на официальном сайте Министерства в соответствии с Регламентом информационного наполнения официального сайта Министерства.

**IV. Порядок ведения интерактивного сервиса официального сайта  
Министерства, обеспечивающего возможность получения пользователем  
официального сайта Министерства сообщений официального сайта  
Министерства об изменениях информационного ресурса официального сайта  
Министерства**

31. Интерактивный сервис официального сайта Министерства, обеспечивающий возможность получения сообщений официального сайта

Министерства об изменениях информационного ресурса официального сайта Министерства, предназначен для обеспечения информирования пользователей официального сайта Министерства в режиме реального времени об изменениях информационного ресурса официального сайта Министерства.

32. Информирование пользователей официального сайта Министерства об изменениях информационного ресурса официального сайта Министерства осуществляется автоматически официальным сайтом Министерства после оформления пользователем официального сайта Министерства подписки на информационный ресурс официального сайта Министерства.

33. Подписка может быть оформлена пользователем официального сайта Министерства на полный информационный ресурс официального сайта Министерства или на отдельные разделы и рубрики информационного ресурса официального сайта Министерства по выбору пользователя официального сайта Министерства.

34. Оформление пользователем официального сайта Министерства подписки на информационный ресурс официального сайта Министерства осуществляется путем заполнения формы подписки на информационный ресурс официального сайта Министерства с использованием веб-интерфейса официального сайта Министерства.

35. Форма подписки на информационный ресурс официального сайта Министерства предусматривает предоставление следующих сведений:

фамилия, имя, отчество (при наличии) пользователя официального сайта Министерства;

адрес электронной почты пользователя официального сайта Министерства;

сведения о разделах официального сайта Министерства, на информационный ресурс которых оформляется подписка (путем выбора из предлагаемого перечня).

Для подтверждения подлинности обращения и направления его пользователем официального сайта Министерства в Министерство предусматривается ввод пользователем официального сайта Министерства контрольного значения, приведенного в веб-интерфейсе указанной формы.

36. Изменение пользователем официального сайта Министерства параметров подписки на информационный ресурс официального сайта Министерства производится в следующем порядке:

а) при дополнении подписки новыми разделами – в порядке повторного оформления подписки на новые разделы;

б) при отказе от подписки на отдельные разделы – путем отказа от подписки, в соответствии с пунктом 37 настоящего Регламента, и повторного оформления подписки на требуемые разделы в соответствии с пунктами 34 - 35 настоящего Регламента.

37. Информирование пользователей официального сайта Министерства об изменениях информационного ресурса официального сайта Министерства прекращается автоматически официальным сайтом Министерства после оформления пользователем официального сайта Министерства отказа от подписки на информационный ресурс официального сайта Министерства путем прохождения по соответствующей ссылке, приводимой в каждом письме, направляемом на электронную почту пользователя официального сайта Министерства.

**V. Порядок ведения интерактивного сервиса официального сайта Министерства, обеспечивающего возможность направления пользователем официального сайта Министерства обращения гражданина в Министерство в форме электронного документа в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и получения информации о ходе его рассмотрения в Министерстве**

38. Интерактивный сервис официального сайта Министерства, обеспечивающий возможность направления пользователем официального сайта Министерства обращения гражданина в Министерство в форме электронного документа в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и получения информации о ходе его рассмотрения в Министерстве (далее – интерактивный сервис направления обращения гражданина, обращение гражданина) предназначен для обеспечения и соблюдения права граждан на направление в электронной форме обращения в Министерство, а также получения информации о ходе его рассмотрения.

39. С использованием интерактивного сервиса направления обращения гражданина обращение гражданина направляется пользователем официального сайта Министерства в Министерство посредством заполнения формы обращения гражданина с использованием веб-интерфейса официального сайта Министерства.

40. Форма обращения гражданина предусматривает обязательные и дополнительные для предоставления сведения при ее заполнении.

Обязательные сведения для предоставления при заполнении формы обращения гражданина установлены Федеральным законом и включают в себя:

фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения – пользователя официального сайта Министерства (далее – гражданин);

адрес электронной почты гражданина, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа;

почтовый адрес гражданина, если ответ на обращение должен быть направлен в письменной форме;

текст обращения гражданина (суть предложения, заявления или жалобы).

Дополнительные сведения, предоставляемые при заполнении формы обращения гражданина, включают в себя:

номер контактного телефона гражданина;

сведения о социальном положении (статусе) гражданина;

тематика обращения гражданина;

сведения о ранее направленных обращениях гражданина в Министерство по аналогичному вопросу (при наличии).

Сведения о социальном положении (статусе) гражданина и тематике обращения гражданина формируются путем выбора соответствующих значений из справочников официального сайта Министерства.

К обращению гражданина могут быть прикреплены необходимые материалы и документы в электронной форме.

Дата направления обращения гражданина формируется автоматически в виде текущей даты на момент заполнения формы.

Для подтверждения подлинности обращения и направления его гражданином в Министерство предусматривается ввод гражданином контрольного значения, приведенного в веб-интерфейсе формы обращения.

41. Каждому обращению гражданина присваивается уникальный номер.

42. Обращения граждан, направленные в Министерство, поступают в информационную систему электронного документооборота Министерства.

43. При получении в Министерстве обращения гражданина на адрес электронной почты, указанный в обращении гражданина, автоматически направляется информационное письмо, содержащее уведомление о получении Министерством обращения гражданина и его уникальный номер.

После регистрации Департаментом управления делами и контроля поступившего обращения гражданина в информационной системе электронного документооборота Министерства гражданину автоматически направляется уведомление о приеме его обращения к рассмотрению, либо об отказе в приеме его обращения к рассмотрению с указанием причины отказа.

44. Информация о ходе рассмотрения обращения гражданина, направленного с использованием интерактивного сервиса направления обращения гражданина, доступна гражданину в режиме реального времени на официальном сайте Министерства после указания в подразделе «Получение информации о ходе рассмотрения обращений граждан» раздела «Обращения граждан» официального сайта Министерства уникального номера обращения гражданина, указанного в пункте 41 настоящего Регламента и направленного пользователю официального сайта Министерства в соответствии с пунктом 43 настоящего Регламента.

45. В информации о ходе рассмотрения обращения гражданина, направленного с использованием интерактивного сервиса направления обращения гражданина, содержится:

статус обращения гражданина (обращение гражданина не обработано; обращение гражданина не принято к рассмотрению; обращение гражданина принято к рассмотрению; обращение гражданина передано в другое ведомство; направлен ответ на обращение гражданина);

наименование структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения гражданина;

дата обновления статуса обращения гражданина.

**VI. Порядок ведения интерактивного сервиса официального сайта Министерства, обеспечивающего возможность получения информации о ходе рассмотрения в Министерстве обращения гражданина, направленного в форме электронного документа с использованием официального сайта Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

46. С использованием интерактивного сервиса Министерства, обеспечивающего возможность получения информации о ходе рассмотрения в Министерстве обращения гражданина, направленного в форме электронного документа с использованием официального сайта Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация о ходе рассмотрения обращения гражданина предоставляется гражданину в режиме реального времени на официальном сайте Министерства после указания в подразделе «Получение информации о ходе рассмотрения обращений граждан» раздела «Обращения граждан» официального сайта Министерства регистрационного номера обращения гражданина, присвоенного данному обращению при его поступлении на официальном сайте Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

47. В информации о ходе рассмотрения обращения гражданина, направленного в форме электронного документа с использованием официального сайта Президента Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте Министерства содержится:

статус обращения (обращение гражданина не обработано; обращение гражданина не принято к рассмотрению; обращение гражданина принято к рассмотрению; обращение гражданина передано в другое ведомство; направлен ответ на обращение гражданина);

наименование структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения гражданина;  
дата обновления статуса обращения гражданина.

## **VII. Порядок ведения интерактивного сервиса официального сайта Министерства, обеспечивающего возможность направления в Министерство предложений по совершенствованию инструментария, правил использования и информационного ресурса официального сайта Министерства**

48. Интерактивный сервис официального сайта Министерства, обеспечивающий возможность направления в Министерство предложений по совершенствованию инструментария, правил использования и информационного ресурса официального сайта Министерства (далее – интерактивный сервис совершенствования официального сайта Министерства) предназначен для осуществления обратной связи с пользователями официального сайта Министерства в целях совершенствования ведения указанного информационного ресурса.

49. С использованием интерактивного сервиса совершенствования официального сайта Министерства предложения пользователей официального сайта Министерства направляются в Министерство посредством заполнения соответствующей формы в разделе «Обратная связь» официального сайта Министерства (далее – форма обратной связи), и последующей автоматической отправкой указанной формы на адрес электронной почты [web.support@minfin.ru](mailto:web.support@minfin.ru).

50. В случае необходимости, пользователю официального сайта Министерства предоставлена возможность направления предложений по совершенствованию инструментария, правил использования и информационного ресурса официального сайта Министерства на адрес электронной почты [web.support@minfin.ru](mailto:web.support@minfin.ru) без использования формы обратной связи.

51. Форма обратной связи предусматривает предоставление следующих сведений:

- имя пользователя официального сайта Министерства;
- адрес электронной почты пользователя официального сайта Министерства;
- тема сообщения;
- текст сообщения (до 4000 символов).

Для подтверждения подлинности сообщения и направления его пользователем официального сайта Министерства при заполнении формы обратной связи предусматривается ввод пользователем официального сайта Министерства контрольного значения, приведенного в веб-интерфейсе указанной формы.



52. Сообщения, направленные в адрес Министерства с использованием интерактивного сервиса совершенствования официального сайта Министерства, поступают в Департамент информационных технологий и подлежат рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня их поступления.

53. В случае, если сообщение не относится к вопросам, касающимся совершенствования инструментария, правил использования и информационного ресурса официального сайта Министерства, Департамент информационных технологий направляет пользователю официального сайта Министерства ответ о необходимости направления указанного сообщения в форме обращения гражданина в порядке, установленном Федеральным законом.

### **VIII. Порядок ведения интерактивного сервиса официального сайта Министерства, обеспечивающего возможность осуществления записи пользователя официального сайта Министерства на личный прием к руководству Министерства**

54. Интерактивный сервис официального сайта Министерства обеспечивает пользователю официального сайта Министерства возможность формирования электронного запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства.

55. Запрос гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства формируется с использованием официального сайта Министерства посредством заполнения пользователем официального сайта Министерства формы запроса о записи на личный прием к руководству Министерства с использованием веб-интерфейса официального сайта Министерства.

56. Форма запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства предусматривает предоставление гражданином следующих сведений:

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина;

адрес электронной почты гражданина;

контактный телефон гражданина;

фамилия, имя, отчество (при наличии) официального лица Министерства, к которому осуществляется запись на личный прием;

суть вопроса и мотивы записи на личный прием (до 4000 символов);

сведения о социальном положении (статусе) гражданина.

57. Для подтверждения подлинности запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства предусматривается ввод пользователем официального сайта Министерства контрольного значения,

приведенного в веб-интерфейсе формы запроса гражданина о записи на личный прием.

58. Каждому запросу гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства присваивается уникальный номер. Сведения о поступлении запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства автоматически включаются в реестр запросов граждан о записи на личный прием к руководству Министерства, размещаемый на корпоративном портале Министерства.

59. Реестр запросов граждан о записи на личный прием к руководству Министерства содержит следующую информацию:

уникальный номер и дата поступления запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина;

сведения о социальном положении (статусе) гражданина;

контактный телефон гражданина;

адрес электронной почты гражданина;

фамилия, имя, отчество (при наличии) официального лица Министерства, к которому осуществляется запись на личный прием;

суть вопроса и мотивы записи на личный прием к руководству Министерства;

информация о дате рассмотрении запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства;

информация о результате рассмотрения запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства;

сведения о результатах проведения соответствующего личного приема гражданина.

60. При получении в Министерстве запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства на указанный в запросе адрес электронной почты гражданина автоматически направляется уведомление о получении Министерством данного запроса с указанием его уникального номера и даты получения.

61. Запрос гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства, направленный в Министерство, поступает на выделенный адрес электронной почты Департамента управления делами и контроля.

62. При получении запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства Департамент управления делами и контроля осуществляет направление запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения Министерства, приемные руководства Министерства или направляет на указанный в запросе адрес электронной почты гражданина

информацию об отказе в принятии к рассмотрению запроса о записи на личный прием к руководству Министерства с указанием причин отказа, с одновременным включением указанной информации в реестр запросов граждан о записи на личный прием к руководству Министерства.

63. Руководство Министерства или уполномоченные лица в структурных подразделениях Министерства, приемных руководства Министерства обеспечивают рассмотрение запросов граждан о записи на личный прием к руководству Министерства и осуществляют запись гражданина на личный прием к руководству Министерства с направлением соответствующей информации о дне и времени приема на указанный в запросе электронный адрес гражданина или направляют на указанный в запросе адрес электронной почты гражданина информацию об отказе в записи на личный прием к руководству Министерства с указанием причины отказа. Одновременно с направлением ответа гражданину о записи на личный прием гражданина к руководству Министерства уполномоченные лица в структурных подразделениях Министерства, приемных руководства Министерства формируют в реестре запросов граждан о записи на личный прием к руководству Министерства соответствующую информацию о дате направления ответа гражданину и содержании указанного ответа.

64. Рассмотрение запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства осуществляется уполномоченными лицами в структурных подразделениях Министерства, приемных руководства Министерства в течение 30 дней со дня получения запроса гражданина о записи на личный прием к руководству Министерства.

65. Личный прием граждан руководством Министерства осуществляется в соответствии с утверждаемым в установленном порядке графиком личного приема граждан в соответствии с Регламентом Министерства финансов Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства финансов Российской Федерации от 15 июня 2012 г. № 82н.

66. В случае проведения руководством Министерства личного приема гражданина уполномоченное им лицо в структурном подразделении Министерства, приемной руководства Министерства формирует в реестре запросов граждан о записи на личный прием к руководству Министерства сведения о результатах проведения соответствующего личного приема гражданина.

67. Департамент управления делами и контроля осуществляет мониторинг ведения реестра запросов граждан о записи на личный прием к руководству Министерства и своевременности внесения информации уполномоченными лицами структурных подразделений Министерства, приемных руководства Министерства.

**IX. Порядок ведения интерактивного сервиса официального сайта Министерства, обеспечивающего возможность формирования отзывов и получение по ним комментариев о работе официального сайта Министерства**

68. Интерактивный сервис, обеспечивающий возможность формирования отзывов и получения по ним комментариев о работе официального сайта Министерства, предназначен для организации обратной связи с пользователями официального сайта Министерства в целях совершенствования ведения указанного информационного ресурса и удовлетворения потребностей пользователей официального сайта Министерства в совершенствовании официального сайта Министерства.

69. С использованием интерактивного сервиса, обеспечивающего возможность формирования отзывов и получения комментариев о работе официального сайта Министерства, предложения пользователей официального сайта Министерства направляются в Министерство посредством заполнения формы обратной связи в АИС «Мониторинг госсайтов», доступ к которой обеспечивается также с официального сайта Министерства.

70. Сообщения, направленные в адрес Министерства с использованием интерактивного сервиса, обеспечивающего возможность формирования отзывов и получения комментариев о работе официального сайта Министерства, поступают в личный кабинет Министерства в АИС «Мониторинг госсайтов», ведение которого осуществляется Департаментом информационных технологий.

71. Сообщения пользователей официального сайта Министерства, направленные в адрес Министерства, подлежат рассмотрению Департаментом информационных технологий в течение пяти рабочих дней со дня получения сообщения. Ответ на сообщение пользователя официального сайта Министерства размещается Департаментом информационных технологий в интерактивном сервисе, обеспечивающем возможность формирования отзывов и получения комментариев о работе официального сайта Министерства, с использованием личного кабинета Министерства в АИС «Мониторинг госсайтов».

72. В случае, если сообщение не относится к вопросам, касающимся функционирования официального сайта Министерства, Департамент информационных технологий направляет пользователю официального сайта Министерства ответ о необходимости направления указанного сообщения в форме обращения гражданина в порядке, установленном Федеральным законом.

Приложение № 1  
к Регламенту организации в Министерстве  
финансов Российской Федерации работ по  
ведению интерактивных сервисов  
официального сайта Министерства  
финансов Российской Федерации в  
информационно-телекоммуникационной  
сети «Интернет»,  
утвержденному приказом  
Министерства финансов  
Российской Федерации

от « 12 » октября 2016 г. № 434

**Форма заявки**

на проведение опроса, голосования пользователей официального сайта Министерства  
финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети  
«Интернет»

Департамент \_\_\_\_\_  
(название Департамента)

просит организовать проведение \_\_\_\_\_ пользователей официального сайта  
(опрос/голосование)

Министерства финансов Российской Федерации в рубрике \_\_\_\_\_  
(название рубрики)

официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет».

Наименование опроса / голосования \_\_\_\_\_

Даты начала и окончания проведения опроса / \_\_\_\_\_  
голосования \_\_\_\_\_

Включать в рассылку<sup>1</sup> (Да/Нет) \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Поле «Включать в рассылку» заполняется в случае необходимости обеспечения указания ссылки на проведение опроса/голосования при отправке корреспонденции по официальной электронной почте Министерства финансов Российской Федерации, операторами которой являются отдельные структурные подразделения Министерства финансов Российской Федерации.

Приложения:

Документ	Формат	Наименование файла
1. Опрос / вопросы к голосованию, подлежащий (- ие) размещению		
2. Пресс-релиз о целях и назначениях опроса / голосования		
3. Информация о визуализации результатов опроса / голосования		
4. Другие документы		

Сотрудник структурного подразделения Министерства финансов Российской Федерации, ответственный за сопровождение опроса / голосования

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (номер телефона)

Директор департамента  
(заместитель директора  
департамента)

\_\_\_\_\_ (Подпись)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Резолюция директора Департамента бюджетной политики и стратегического планирования:**

\_\_\_\_\_ (Подпись)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

Приложение № 2  
к Регламенту организации в Министерстве  
финансов Российской Федерации работ по  
ведению интерактивных сервисов  
официального сайта Министерства  
финансов Российской Федерации в  
информационно-телекоммуникационной  
сети «Интернет»,  
утвержденному приказом  
Министерства финансов  
Российской Федерации

от «12» октября 2016 г. № 434

**Форма заявки**

на организацию общения пользователей официального сайта Министерства финансов Российской Федерации по темам и рубрикам официального сайта Министерства финансов Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Департамент \_\_\_\_\_  
(название Департамента)

просит организовать на официальном сайте Министерства финансов Российской Федерации общение пользователей официального сайта Министерства финансов Российской Федерации (далее – форум).

Тема форума \_\_\_\_\_  
Даты начала и окончания проведения  
форума \_\_\_\_\_  
Дополнительные требования к ведению  
форума \_\_\_\_\_

Приложения:

Документ	Формат	Наименование файла
1. Пресс-релиз о целях и назначениях форума		

2. Иные документы		
-------------------	--	--

Сотрудник структурного подразделения Министерства финансов Российской Федерации – модератора форума, ответственный за сопровождение форума:

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (номер телефона)

Директор департамента  
(заместитель директора  
департамента)

\_\_\_\_\_ (Подпись)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

**Резолюция директора Департамента бюджетной политики и стратегического планирования:**

\_\_\_\_\_ (Подпись)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)