

Утверждено  
Решением заседания Совета директоров  
Общества с ограниченной ответственностью  
«Единая система торговых процедур»

Протокол № 24/12 от 01.12.2023г.

Регламент обработки письменных обращений  
Универсальной электронной торговой площадки ESTP.RU

## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Порядок приема и обработки письменных обращений Заказчиков .....	3
3. Состав услуг при приеме и обработке письменных обращений Заказчиков.	5
4. Структура отдела приема и обработки письменных обращений.....	6
5. Общий порядок приема и обработки письменных обращений.....	6
6. Заключительные положения .....	10

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок приема и обработки письменных обращений Заказчиков (уполномоченных органов, уполномоченных учреждений) Пермского края (далее - Заказчики), поступающих на единый адрес электронной почты для Заказчиков infoperm@estp.ru при пользовании Универсальной электронной торговой площадкой ESTP.RU (далее – УЭТП ЕСТП).

1.2. Прием и обработка письменных обращений Заказчиков осуществляется отделом приема и обработки письменных обращений электронной торговой площадки ООО «Единая система торговых процедур».

1.3. Заказчик считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого обращения в отдел приема и обработки письменных обращений.

## **2. Порядок приема и обработки отделом приема и обработки письменных обращений Заказчиков**

2.1. Обращение в отдел приема и обработки письменных обращений осуществляется на единый адрес электронной почты для Заказчиков infoperm@estp.ru с указанием идентифицирующей его информации. При идентификации, в случае если сотрудником отдела выявлен факт обращения пользователя, отличного от роли «Заказчик», данное обращение переадресовывается на общую почту info@estp.ru.

2.2. Для отдела приема и обработки письменных обращений установлен следующий график работы:



- с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) выделено не менее 2 (двух) сотрудников отдела для ответа на обращения, полученные от Заказчиков;
- прием обращений от Заказчиков осуществляется круглосуточно по электронной почте info@estp.ru.

При этом среднее время подготовки ответа отделом, осуществляющим прием обращений, для зарегистрированных на УЭТП ЕСТП лиц не должно превышать 3 (трех) рабочих дней.

2.3. Обращения обрабатываются в порядке их поступления.

2.4. В случае если в обращении Заказчика содержится запрос на инициативный звонок сотрудником электронной площадки, такой запрос обрабатывается в срок не более 1 (одного) рабочего дня. В рамках обработки запроса об инициативном звонке производится распределение Заказчика на курирующего менеджера. Менеджер перезванивает Заказчику в тот же день, когда на него был распределен запрос инициативного звонка.

2.5. Ответ на запрос Заказчика подготавливается сотрудником, на которого был распределен запрос в соответствии со сферой его компетенций.

2.6. В целях обеспечения качества приема обращений и разрешения спорных ситуаций осуществляется контроль переговоров специалистов электронной площадки с Заказчиками.

2.7. Прием обращений не осуществляется иными способами (службы обмена сообщениями ICQ, Skype, Google Talk и иные), а также по иным адресам электронной почты, кроме указанного в настоящем Регламенте.

2.8. При осуществлении приема обращений УЭТП ЕСТП не несет ответственность за проблемы с передачей информации, возникшие не по вине площадки (вследствие нарушения подключения Пользователей к сети

Интернет, технических проблем программного обеспечения Пользователя и т.д.).

### **3. Состав услуг при приеме и обработке письменных обращений Заказчиков**

3.1. В соответствии с настоящим Регламентом отдел приема и обработки письменных обращений оказывает следующие услуги Заказчикам:

- консультации по регистрации Заказчиков на УЭТП ЕСТП;
- консультации относительно использования электронной цифровой подписи (ЭЦП);
- консультации по аккредитации на УЭТП ЕСТП;
- консультации относительно порядка проведения процедур торгов на УЭТП ЕСТП, подачи заявок на участие в торгах;
- консультации относительно технических настроек рабочего места Пользователя УЭТП ЕСТП;
- консультации относительно соблюдения технических условий участия Пользователей в процедурах торгов на электронной торговой площадке, настройки необходимого программного обеспечения для доступа к УЭТП ЕСТП;
- консультации по иным вопросам, связанным с работой на УЭТП ЕСТП (работа с электронными документами, работа в личном кабинете и т.д.);
- консультации по другим сервисам, доступным Пользователям на УЭТП ЕСТП;
- выполнение иных действий, направленных на обеспечение работы



Пользователей на УЭТП ЕСТП.

#### **4. Структура отдела приема и обработки письменных обращений**

4.1. Под структурой отдела приема и обработки письменных обращений электронной площадки понимается структурное подразделение электронной площадки, занимающееся обработкой письменных обращений Пользователей электронной площадки по каналам электронной почты.

4.2. Для обеспечения установленных в п. 2.2 Регламента сроков ответов на обращения Заказчиков реализовано распределение обращений клиентов согласно очереди и срочности запросов.

#### **5. Общий порядок работы сотрудников отдела приема и обработки письменных обращений**

5.1. Сотрудники отдела приема и обработки письменных обращений осуществляют следующие общие виды деятельности:

- вход в справочно-информационную систему;
- вход в систему распределения и регистрации обращений;
- формирование запроса об информационной поддержке;
- регистрация обращений;
- информационное и техническое сопровождение Пользователя.

5.2. Вход в справочно-информационную систему.

5.2.1. Перед началом работы сотрудники отдела приема и обработки письменных обращений должны войти в систему: ввести свой логический

идентификатор и пароль.

5.2.2. Перед началом работы сотрудники отдела приема и обработки письменных обращений получают информацию об изменениях в работе УЭТП через справочно-информационную систему.

5.3. Вход в систему распределения и регистрации обращений.

5.3.1. Перед началом работы сотрудники отдела приема и обработки письменных обращений должны войти в систему распределения и регистрации обращений: ввести свой логический идентификатор и пароль. Система фиксирует время начала смены сотрудника отдела приема и обработки письменных обращений. В конце рабочего дня сотрудник отдела приема и обработки письменных обращений выходит из системы, система фиксирует конец смены.

5.4. Обработка обращений.

5.4.1. Работа сотрудников отдела приема и обработки письменных обращений определяется алгоритмом распределения обращений по специалистам, а также механизмом формирования очереди, заданными функциональными возможностями и объемом обращений Пользователей в службу технической поддержки.

5.4.2. Результатом обработки обращения является:

- информирование Пользователя по средствам ответа на электронную почту;
- осуществление телефонного вызова курирующим менеджером;
- формирование очереди.

5.4.3. Свободный специалист принимает обращение Пользователя и полно в пределах своей компетенции и возможностей доступной Базы знаний, справочной информации и информационных баз данных дает ответ на запрос Пользователя. В случае когда ответ на вопрос Пользователя не



может быть найден исключительно собственными силами специалиста или ответ невозможно сформировать в течение установленного максимального срока обработки обращения, специалист формирует информационный запрос и уведомляет Пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

5.4.4. В случае необходимости оказания технической поддержки по настройке рабочего места Пользователя специалист может инициировать звонок от специалиста технической поддержки.

5.4.5. В случае прямого обращения Пользователя по вопросам размещения и проведения закупок специалист может перевести обращение на свободного менеджера по работе с клиентами или составить запрос на обратный инициативный звонок Пользователю, зарегистрировав информацию об удобном времени звонка из обращения.

5.4.6. Порядок формирования очереди определяется функциональными возможностями и объемом обращений Пользователей в отдел приема и обработки письменных обращений.

5.5. Формирование запроса об информационной поддержке.

5.5.1. При формировании информационного запроса специалист посредством электронной почты сообщает Пользователю максимальный срок подготовки ответа. Устанавливаются следующие контрольные сроки подготовки ответа с учетом информации по информационному запросу:

- по вопросам неотложного характера (статус «Срочно») - в течение 1-го рабочего дня;
- по вопросам долговременного контроля (статус «Контроль») - в течение 3-х рабочих дней.

5.5.2. Специалист устанавливает наиболее удобную для Пользователя форму получения ответа на вопрос:



- письмо по почте;
- электронная почта;
- устное сообщение по телефону, указанному Пользователем.

5.5.3. Специалист в течение 1 часа с момента обращения Пользователя оформляет информационный запрос, заполняя стандартную форму подачи запроса, и передает его руководителю с последующим распределением на ответственных сотрудников внутри отдела или в другие отделы.

5.5.4. Руководитель отдела приема и обработки письменных обращений контролирует статус информационного запроса и сроки получения ответов по информационным запросам различной степени срочности.

5.5.5. При невозможности получения ответа в установленные сроки специалистом направляется Пользователю (указанным им способом) промежуточный ответ с указанием всех причин задержки формирования полного ответа на вопрос и ожидаемого срока исполнения.

5.5.6. Специалист формирует ответ Пользователю с учетом полученной информации по запросу в пределах максимальных сроков подготовки ответа.

5.6. Регистрация обращения.

5.6.1. Служебные данные о поступившем обращении фиксирует программа распределения обращений: дата и время поступления обращения, длительность ожидания, длительность обработки, идентификатор специалиста, который принял обращение.

5.6.2. На основании данных, поступающих от Пользователя, специалист осуществляет регистрацию и запись основных сведений о вопросе Пользователя в системе регистрации обращений.

5.6.3. Обращения, выраженные с использованием нецензурной лексики, регистрируются как «хулиганство» и не обрабатываются.

5.7. Информационное и техническое сопровождение Пользователя.

5.7.1. Специалист осуществляет информационное сопровождение Пользователей:

- о функциональных возможностях и сервисах, предоставляемых на электронной торговой площадке;
- о статусе Пользователя на площадке, о статусе решения вопроса Пользователя в случае обращения на УЭТП ЕСТП;
- о действующих тарифах;
- о порядке предоставления услуг на ЭТП;
- о действующих закупках.

5.7.2. Специалист технической поддержки осуществляет информационное и техническое сопровождение Пользователей:

- по общим требованиям настройки рабочего места Пользователя;
- по настройкам электронной подписи на рабочем месте Пользователя и в кабинете Пользователя на ЭТП.

5.7.3. Менеджер по работе с клиентами осуществляет информационное и техническое сопровождение Заказчиков:

- по выбору необходимого типа торговой процедуры;
- по подготовке документации и извещения;
- по заполнению извещения и сопровождению всех этапов закупки;
- по интеграции с официальным сайтом <http://zakupki.gov.ru/>

5.7.4. Специалисты технической поддержки при подготовке ответа используют информацию из информационно-справочной системы, баз данных и баз знаний.



## **6. Заключительные положения**

6.1. Качество услуг отдела приема и обработки письменных обращений зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

6.2. УЭТП ЕСТП имеет право вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Пользователей за 5 (пять) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменения путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему в сети Интернет на сайте по адресу <https://estp.ru>

6.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования в сети Интернет на электронной торговой площадке по адресу <https://estp.ru>



UNIVERSITY OF  
ED COMPANY  
1987  
МЕРОВАТ  
FF