

ПРАВИЛА

проведения онлайн-консультаций с использованием мессенджера МАХ

1. Общие положения и правовой статус документа

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами.

2. Общие положения предоставления консультации

2.1. Настоящие Правила определяют порядок предоставления онлайн-консультации в дистанционной форме с использованием мессенджера «МАХ» (далее – Платформа) и программного обеспечения «Яндекс Телемост» (далее – Телемост), а также устанавливают для Гражданина (физического лица, получающего услугу) обязательные запреты и ограничения при проведении онлайн-консультации.

2.2. Услуга предоставляется **бесплатно**.

2.3. Правила носят публичный характер, размещаются на официальном сайте Учреждения со ссылкой в чат-боте МФЦ Мурманской области в мессенджере «МАХ» для ознакомления Гражданами.

2.4. Гражданин обязан ознакомиться с Правилами до осуществления предварительной записи на онлайн-консультацию. Фактом согласия с Правилами является непосредственная запись на онлайн-консультацию через Платформу.

2.5. В случае несогласия с каким-либо пунктом настоящих Правил Гражданин обязан воздержаться от записи на получение онлайн-консультации в дистанционной форме и обратиться за получением разъяснений другим доступным ему способом.

3. Порядок предоставления онлайн-консультации

3.1. Предварительная запись на онлайн-консультацию осуществляется Гражданином лично через чат-бот МФЦ Мурманской области в мессенджере «МАХ».

3.2. Результатом записи на онлайн-консультацию является отображение факта записи в календаре онлайн-консультирования в панели администрирования в чат-боте МФЦ Мурманской области на Платформе.

3.3. Онлайн-консультация предоставляется в режиме реального времени с использованием функции видеозвонка Телемоста. Стороны обязуются использовать официальные версии Платформы и Телемоста.

3.4. Отсутствие Гражданина в Платформе и Телемосте в согласованное время, а также отказ сообщить свои Фамилию, Имя, Отчество, номер телефона и данные документа, удостоверяющего личность, приравнивается к неявке на онлайн-консультирование и отказе гражданина от получения онлайн-консультации. В случае отказа в указанный срок онлайн-консультация считается неосуществленной. Гражданин вправе записаться повторно в общем порядке.

4. Запрет на фиксацию (запись, скриншоты, фотосъемку)

4.1. Предоставление онлайн-консультации с использованием Телемоста предполагает видеосвязь, в ходе которой Гражданин получает доступ к информации, составляющей служебную и иную охраняемую законом тайну Учреждения, в том числе к персональным данным Специалиста Учреждения.

4.2. Гражданину **строго запрещается** производить следующие действия в процессе онлайн-консультации:

- видеозапись онлайн-консультации с использованием встроенной функции Телемоста или любых сторонних программ/устройств;
- аудиозапись разговора любыми техническими средствами;
- фотосъемку экрана устройства (смартфона, планшета, компьютера) во время консультации;
- создание скриншотов (снимков экрана) с изображением Специалиста(ов) Учреждения или иного содержимого консультации;

- любую иную фиксацию хода консультации (включая запись на второй телефон, камеру, диктофон и т.д.);
 - ведение онлайн-трансляции процесса получения онлайн-консультации.
- 4.3. Указанный запрет действует независимо от целей фиксации (личные, учебные, иные) и сохраняет силу бессрочно после завершения консультации.

5. Запрет на распространение изображений сотрудников и конфиденциальной информации

5.1. Гражданину строго запрещается:

- обнародовать, публиковать, передавать третьим лицам видеозаписи, фотографии, скриншоты, аудиозаписи, текстовые фрагменты онлайн-консультации любыми способами (в социальных сетях, мессенджерах, печатных СМИ, на сайтах, в чат-ботах, по электронной почте и т.д.);
- использовать изображение Специалиста Учреждения, полученное в ходе консультации, в каких-либо целях (включая размещение в личных архивах с возможностью целью последующего показа третьим лицам).

5.2. Изображение Специалиста (включая видеоизображение, фотографию, скриншот) является объектом охраны в соответствии со ст. 152.1 ГК РФ.

5.3. Вся информация, переданная в ходе онлайн-консультации (методики, рекомендации, служебные данные, персональные данные сотрудников или иных граждан), составляет охраняемую законом служебную и конфиденциальную информацию, не подлежащую разглашению.

5.4. Нарушение запрета на распространение влечет ответственность, предусмотренную разделом 8 настоящих Правил и действующим законодательством.

6. Конфиденциальность и обработка персональных данных

6.1. Гражданин, осуществляя запись и присоединяясь в Телемосте к видеотрансляции для получения онлайн-консультации, дает согласие Учреждению на обработку своих персональных данных (фамилия, имя, отчество, контактные данные, данные документа, удостоверяющего личность, изображение и голос, полученные в ходе онлайн-консультации) в целях и объеме, необходимом для предоставления онлайн-консультации.

6.2. Согласие дается на срок, необходимый для предоставления онлайн-консультации и хранения результатов ее предоставления в архиве Учреждения в соответствии с установленными сроками хранения, и может быть отозвано в порядке, установленном Федеральным законом № 152-ФЗ.

6.3. Учреждение вправе осуществлять видеозапись онлайн-консультации для внутреннего служебного пользования (контроль качества предоставления онлайн-консультации, разрешение спорных ситуаций, служебная проверка) с обязательным уведомлением об этом Гражданина до начала приема. Указанная запись хранится в ограниченном доступе и не подлежит разглашению третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законом.

7. Технические и организационные меры контроля

7.1. Учреждение вправе настраивать онлайн-консультации с использованием Платформы и Телемоста таким образом, чтобы технически блокировать возможность записи для участников (запрет записи на уровне администратора конференции).

7.2. В случае выявления признаков нарушения Гражданином запретов, установленных разделами 4 и 5 настоящих Правил, Специалист Учреждения вправе:

- сделать устное предупреждение Гражданину о недопустимости нарушения;
- в случае продолжения нарушения – немедленно прекратить онлайн-консультацию;
- составить акт о фиксации признаков нарушения (с указанием времени, обстоятельств, идентификационных данных Гражданина) по форме согласно Приложению к настоящим Правилам.

7.3. Учреждение не несет ответственности за невозможность предоставления онлайн-консультации по вине операторов связи, используемой техники и программного обеспечения на стороне Гражданина, а также за действия третьих лиц, не связанных с Учреждением.

8. Ответственность

8.1. Ответственность Гражданина

8.1.1. При нарушении Гражданином любого из запретов, установленных разделами 4 и 5 настоящих Правил, Учреждение вправе:

- немедленно прекратить оказание онлайн-консультации с составлением соответствующего акта;
- направить информацию о выявленном нарушении в уполномоченные органы для решения вопроса о привлечении Гражданина к административной или уголовной ответственности.

8.1.2. Гражданин может быть привлечен к административной ответственности или уголовной ответственности.

8.1.3. Размещение Гражданином в сети Интернет (включая, но не ограничиваясь: социальные сети, мессенджеры, видеохостинги, форумы) видеозаписи, скриншота или фотографии с изображением Специалиста Учреждения расценивается как грубое нарушение настоящих Правил и дает Учреждению право обратиться в суд с требованием об удалении такой информации, а также о компенсации морального вреда в соответствии со ст. 151 и ст. 152.1 ГК РФ.

8.2. Ответственность Учреждения

8.2.1. Специалисты Учреждения несут дисциплинарную, гражданско-правовую и иную ответственность за разглашение персональных данных и служебной тайны, ставших им известными в ходе предоставления онлайн-консультации, в соответствии с законодательством РФ.

9. Порядок рассмотрения споров и претензий

9.1. Все споры и разногласия, возникающие между Гражданином и Учреждением, разрешаются путем переговоров.

9.2. При невозможности урегулирования разногласий в досудебном порядке Гражданин вправе обратиться с письменной претензией к руководителю Учреждения. Срок рассмотрения претензии – 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты ее получения.

9.3. В случае невозможности разрешения спора в досудебном порядке спор передается на рассмотрение в суд по месту нахождения Учреждения в соответствии с действующим законодательством РФ.

10. Порядок изменения правил и заключительные положения

10.1. Учреждение вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила с обязательной публикацией новой редакции в открытом доступе (на официальном Сайте со ссылкой в чат-боте МФЦ Мурманской области на Платформе). Изменения вступают в силу не ранее чем через 3 (три) рабочих дня после публикации.

10.2. Получение онлайн-консультации после внесения изменений означает согласие Гражданина с новой редакцией Правил.

10.3. Настоящие Правила применяются к отношениям, возникшим после их вступления в силу. Для уже запланированных консультаций действует редакция Правил, существовавшая на момент записи на прием.

10.4. Если какое-либо положение Правил будет признано недействительным или не имеющим юридической силы, это не влечет недействительности остальных положений.

10.5. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения руководителем Учреждения.