**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**

МОБИЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ МБУ «КОНТАКТ-ЦЕНТР»

**1.ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

**1.1. Полное наименование приложения и его условное обозначение**

Мобильная приёмная муниципального бюджетного учреждения «Контакт-центр при Главе города Ульяновска» – это программный продукт, обеспечивающих сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование информации о деятельности МБУ «Контакт-центр».

**1.2. Основание для выполнения работ по созданию приложения являются следующие документы:**

Поручение Правительства Ульяновской области от 17.02.2017 № 74-ПЧ. По итогам поручения был подготовлен план («дорожная карта») по совершенствованию деятельности муниципального бюджетного учреждения «Контакт-центр при Главе города Ульяновска»;

**2. СТРУКТУРА ПРИЛОЖЕНИЯ**

**2.1. Структура разделов**

Программный продукт содержит следующие разделы:

* **Главная страница** - раздел содержит быстрый доступ к основным действиям пользователя в приложении и показывает актуальное состояние по его заявкам и записям на прием
* **О Контакт центре** - содержит общую информацию о МБУ «Контакт-центр» (цели создания, режим работы, контакты);
* **Наши новости** - раздел содержит информацию о деятельности МБУ «Контакт-центр», а также информацию, связанную с ЖКХ и ТОС (новостная лента);
* **Отправить заявку** - в разделе находится форма для направления заявки в МБУ «Контакт-центр» (заявка направляется через интернет из приложения), а также история всех обращений пользователя;
* **Записаться на прием** - форма с полями, с помощью которой пользователь может записаться на прием к специалистам МБУ «Контакт-центр» для получения юридической консультации или проверки правильности расчетов;
* **Отключения услуг** - раздел, содержащий информацию об отключениях коммунальных услуг в г. Ульяновске с указанием вида коммунальной услуги, причины и адреса отключения, ответственной организации и сроков проведения работ;
* **Настройки** - раздел содержит основные настройки приложения;
* **Мой профиль** - раздел, содержащий информацию о пользователе
* **О приложении** – содержит версию приложения и техническую информацию для работы с службой технической поддержки

Названия разделов могут быть скорректированы в ходе выполнения работ для обеспечения целостности внешнего вида меню.

**2.2. Алгоритм работы с приложением**

Пользователь получает доступ ко всем разделам после загрузки на устройство приложения.

Приложение требует постоянного доступа к сети Интернет.

При попытке воспользоваться функциями, недоступными при отключенном интернете, или войти в раздел, требующий наличие подключения, во всплывающем окне выводится информационное сообщение «Отсутствует соединение с интернетом» (или аналогичное по смыслу), которое выводится в приложении.

При первом входе в Приложение пользователю показываются последовательно 2 экрана:

* Согласие на обработку и хранение персональных данных. Если согласие не получено – работа приложения не может быть продолжена;
* Предложение заполнить профиль пользователя для автоматического заполнения полей в заявках и записях на прием.

**2.3. Интеграция приложения**

Приложение интегрировано с информационной системой «Аварийно-диспетчерская служба» и сайтом МБУ «Контакт-центр» http://контакт73.рф/ (далее – сайт МБУ «Контакт-центр»).

**3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**3.1.** Настоящая публичная оферта в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) является официальным предложением МБУ «Контакт-центр», именуемого в дальнейшем «Оператор», в лице директора МБУ «Контакт-центр».

**3.2.** Публичная оферта, выраженная в настоящем Договоре, вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу http://контакт73.рф/ и действует до момента отзыва оферты Оператором. Отозвать или изменить условия публичной оферты (настоящего Договора) Оператор вправе в любое время по своему усмотрению. В случае изменения Оператором условий настоящего Договора изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий в сети Интернет по адресу http://контакт73.рф/, если иной срок не указан Оператором при таком размещении.

**3.3.** Акцептом настоящей оферты является согласие физического лица на участие в проекте, подтвержденное в автоматизированном режиме (в форме проставления отметки о согласии (галочки) в специальном поле напротив фразы «Я согласен с условиями оферты»), прошедшего процедуру регистрации и авторизации с использованием предусмотренной Оператором мобильной приёмной, в соответствии с условиями настоящего Договора.

**3.4.** Осуществляя акцепт настоящей публичной оферты в порядке, Участник проекта соглашается со всеми условиями Договора в том виде, в каком они изложены в тексте настоящего Договора. В соответствии с ГК РФ Участник проекта рассматривается как лицо, вступившее с Оператором в договорные отношения на основании настоящего Договора, при этом в соответствии с пунктом 3 статьи 343 и пунктом 3 статьи 438 ГК РФ настоящий Договор признается заключенным Сторонами в письменной форме.

**3.5.** Настоящий Договор действуют до тех пор, пока Участник проекта и/или Оператор не заявит о своем намерении его расторгнуть.

**3.6.** Заключая настоящий Договор, Участник проекта понимает значение своих действий и способен руководить ими, не находится под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы. Договор заключен Участником проекта добровольно, с предварительным полным ознакомлением с его условиями, содержание которых Участнику проекта понятно.

**3.8.** Заявки, направленные посредством мобильного приложения «Контакт-центр», не являются обращениями, и их рассмотрение осуществляется вне действий положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уточнить статус (этап исполнения) заявки можно, указав номер заявки:

- при обращении в МБУ «Контакт-центр» лично (г. Ульяновск, ул. Карла Маркса, д. 15) или по телефону 737-911;

**-** в специальном поле раздела «Проверить по номеру» на официальном сайте МБУ «Контакт-центр» (http://контакт73.рф/);

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ И УЧАСТНИКА ПРОЕКТА**

**4.1. Оператор обязан:**

**4.1.1.** Обеспечить функционирование мобильной приёмной;

**4.1.2.** Обеспечить безопасность, сохранность и неразглашение сведений, предоставляемых Участником проекта при использовании мобильной приёмной в соответствии с настоящим Договором, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

**4.1.3.** Обеспечить техническую поддержку Участников проекта мобильная приёмная.

**4.2. Участник проекта обязан:**

**4.2.1.** В случае обнаружения какой-либо спорной ситуации, связанной с использованием возможностей мобильной приёмной, незамедлительно уведомить об этом Оператора по адресу: [kc73ul@mail.ru](mailto://support_ag@mos.ru) (в теме письма указать «Мобильная приёмная»);

**4.2.2.** В случае несанкционированного доступа к логину или паролю и/или в личный кабинет Участник проекта и/или несанкционированного распространения логина и пароля Участника проекта незамедлительно сообщить об этом Оператору путем написания соответствующего сообщения по адресу: [kc73ul@mail.ru](mailto://support_ag@mos.ru);

**4.2.3.** Не использовать функциональные возможности мобильной приёмной в противоправных целях, нарушающих права третьих лиц, в том числе не использовать функциональные возможности мобильной приёмной для:

**•** загрузки, отправки, передачи или любого другого способа опубликования материалов, которые являются незаконными, вредоносными, угрожающими, оскорбляющими нравственность, клеветническими, нарушающими авторские права и иные права интеллектуальной собственности, пропагандирующими ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, социальному признакам;

**•** выдачи себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, а также введения в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;

**•** загрузки, отправки, передачи или любого другого способа опубликования не разрешенной специальным образом рекламной информации, спама, писем;

**4.3. Оператор имеет право:**

**4.3.1.** Оператор вправе закрыть или приостановить функционирование мобильной приёмной или какой-либо ее части, изменить сайт и/или мобильное приложение полностью или частично без предварительного уведомления Участника проекта.

**4.3.2.** Оператор имеет право приостановить доступ Участника к мобильной приёмной в случае возникновения технических неполадок с целью их устранения. Оператор принимает меры для устранения неполадок в кратчайшие сроки, но не гарантирует отсутствия сбоев и ошибок. В случае проведения профилактических работ в программно-аппаратном комплексе мобильной приёмной с временным приостановлением ее работы, Оператор заблаговременно уведомляет об этом Участника проекта с указанием сроков проведения названных работ путем размещения соответствующего сообщения на сайте http://контакт73.рф

**4.3.6.** Направлять Участнику проекта сообщения, содержащие организационно-техническую информацию о функционировании мобильной приёмной, информацию о проекте и/или иную информацию в рамках проекта.

**4.4. Участник проекта имеет право:**

**4.4.1.** Предоставлять о себе неполную информацию;

**4.4.2.** Использовать все функциональные возможности мобильной приёмной в соответствии с условиями настоящего Договора.

**4.5.** Участник проекта выражает согласие и разрешает Оператору на получение от него на указанные им при регистрации адрес электронной почты/номер мобильного телефона писем и/или SMS-сообщений, голосовых сообщений, содержащих информацию о проекте и/или иную информацию в рамках проекта.

**4.6.** Участник проекта выражает согласие и разрешает Оператору обрабатывать свои персональные данные (в том числе, но, не ограничиваясь: фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер мобильного телефона, адрес электронной почты), включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, а также передачу их контрагентам Оператора с целью дальнейшей обработки, и/или реализации проекта (проведения опросов, статистических и иных исследований и т.п.).

Оператор обязуется при обработке персональных данных, предоставленных ему Участником проекта, соблюдать требования Федерального закона от 27 июля 2006 года «О персональных данных» № 152-ФЗ, других нормативных правовых актов, обеспечивающих безопасность персональных данных при их обработке.

Безопасность персональных данных достигается путем исключения несанкционированного, в том числе случайного, доступа к персональным данным, результатом которого может стать уничтожение, изменение, блокирование, копирование, распространение персональных данных, а также иных несанкционированных действий.

Безопасность персональных данных при их обработке в системе обеспечивается с помощью системы защиты персональных данных (конфиденциальной информации) включающей организационные меры и технические меры (в том числе шифровальные (криптографические) средства).

Порядок удаления персональных данных Участника проекта определяется Оператором и производится по требованию Участника проекта, направившего его по адресу: [kc73ul@mail.ru](mailto://support_ag@mos.ru).

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

**5.1.** Оператор не несет ответственности:

**5.1.1.** За аварии, сбои или перебои в функционировании мобильной приёмной, связанные с нарушениями в работе оборудования, систем связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

**5.1.2.** За ущерб, понесенный Участником проекта в результате:

**•** наличия «вирусов» и иных вредоносных программ в оборудовании и программном обеспечении, используемом Участником проекта для доступа к мобильной приёмной;

**•** нарушения Участником проекта настоящего Договора.

**5.1.3.** За неправомерные действия третьих лиц, в том числе связанных с использованием личного кабинета Участника проекта в мобильной приёмной, а также с использованием сведений о нем, предоставленных им в ходе участия в проекте, если такие сведения стали доступны третьим лицами не по вине Оператора.

**5.2.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если такое неисполнение явилось следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и неотвратимых обстоятельств, не зависящих от воли Сторон.

Понятием обстоятельств непреодолимой силы охватываются внешние и чрезвычайные события, отсутствовавшие во время заключения настоящего Договора и наступившие помимо воли и желания Сторон, действия которых Стороны не могли предотвратить мерами и средствами, которые оправданно и целесообразно ожидать от добросовестно действующей Стороны. К подобным обстоятельствам Стороны относят: военные действия, эпидемии, пожары, природные катастрофы, акты и действия государственных органов, делающие невозможными исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с его условиями.

**6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

**6.1.** Оператором не рассматриваются анонимные обращения и претензии, не позволяющие идентифицировать Участника проекта на основе предоставленных им данных.

**6.2.** В случае возникновения споров и разногласий Стороны приложат все усилия, чтобы устранить их путем переговоров или в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения.

**6.3.** В случае не достижения согласия в рамках досудебного обжалования споры рассматриваются по месту нахождения Оператора.

**6.4.** Признание судом какого-либо положения настоящего Договора недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений настоящего Договора.

**7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**7.1.** Настоящий Договор представляет собой полную договоренность между Оператором и Участником проекта. Оператор не принимает на себя никаких условий и обязательств не указанных в настоящем Договоре.

**7.2.** Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договора, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

**7.3.** Адрес и реквизиты Оператора.

**Полное наименование:** Муниципальное бюджетное учреждение «Контакт-центр при Главе города Ульяновска»

**Сокращенное наименование:** МБУ «Контакт-центр»

**Место нахождения:** 432071, г. Ульяновск, ул. Карла Маркса, д. 15

**Телефон/факс:** 27-13-83 / 58-50-97

**ОГРН:** 1127325001320

**ИНН/КПП:** 7325111690 / 732501001