

УТВЕРЖДЕН
приказом Комитета финансов администрации
муниципального образования "Кингисеппский
муниципальный район" Ленинградской области
от 04.08.2025 № 120
(Приложение 6)

ПОРЯДОК

разбора конфликтных ситуаций при осуществлении юридически значимого
электронного документооборота в информационной системе "Управление
бюджетным процессом ленинградской области"

1. Термины и сокращения

Термины и сокращения, используемые в настоящем Регламенте, приведены в Приложении 1 к настоящему приказу.

2. Порядок разбора конфликтных ситуаций

2.1. Под конфликтной ситуацией понимается ситуация, вызванная следующими разногласиями между Участниками:

- оспаривание факта отправления и(или) получения электронного документа;
- оспаривание времени отправления и(или) получения электронного документа;
- оспаривание содержания отправленного (полученного) электронного документа;
- оспаривание идентичности экземпляров электронного документа и(или) подлинника и копии электронного документа на бумажном носителе;
- оспаривание целостности электронного документа;
- оспаривание идентификации лица, подписавшего электронный документ ЭП;
- оспаривание полномочий лица, подписавшего электронный документ ЭП;
- оспаривание действительности и правомочности использования сертификата, использованного для подписания электронного документа;
- оспаривание факта подписи электронного документа;

- иные случаи разногласий, возникшие в ходе обмена электронными документами.

2.2. Разрешая конфликтные ситуации, участники исходят из следующего:

В соответствии с законодательством документ в электронном виде, подписанный ЭП в Системе, является документом, имеющим юридическую силу, аналогичным бумажному документу, подписанному собственноручной подписью и заверенному печатью.

Электронный документ порождает обязательства участника перед другим участником, если документ оформлен надлежащим образом, подписан ЭП в Системе и доставлен другому участнику. При этом ЭП используется в соответствии со сведениями, указанными в Сертификате, а Сертификат отправителя является действующим или являлся действующим на момент подписания документа.

Математические свойства алгоритма ЭП должны соответствовать стандартам, существующим в Российской Федерации. Участник признает, что разбор конфликтной ситуации в отношении авторства, целостности и подлинности электронного документа заключается в доказательстве подписания конкретного электронного документа на конкретном ключе ЭП.

Электронный документ может иметь неограниченное количество экземпляров. Для создания дополнительного экземпляра существующего электронного документа копирование этого электронного документа должно быть выполнено со всеми ЭП. Все экземпляры электронного документа являются подлинниками данного электронного документа.

Разрешение конфликтных ситуаций осуществляется несколькими способами (в зависимости от уровня эскалации конфликтной ситуации), а именно:

- в рабочем порядке (без создания Экспертной комиссии);
- с созданием Экспертной комиссии;
- в претензионном порядке;
- в судебном порядке.

2.3. Разрешение конфликтных ситуаций в рабочем порядке.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих, по мнению одного из участников, о возникновении конфликтной ситуации, данный участник (инициатор) незамедлительно извещает ответчика и других заинтересованных участников любым доступным способом о возможном возникновении и(или) наличии конфликтной ситуации, обстоятельствах,

свидетельствующих о ее возникновении или наличии, а также о ее предполагаемых причинах.

Участники, которым была направлена информация (извещение в произвольной форме) о конфликтной ситуации и которые должны участвовать в ее разрешении, обязаны проверить наличие указанных в извещении обстоятельств и при необходимости принять меры по разрешению конфликтной ситуации со своей стороны.

Ответчик извещает доступным способом инициатора о результатах проверки и при необходимости о мерах, принятых для разрешения конфликтной ситуации, в течение одного рабочего дня с момента получения извещения от инициатора.

Конфликтная ситуация признается разрешенной в рабочем порядке в случае, если инициатор удовлетворен информацией, содержащейся в извещениях ответчика, не имеет к нему претензий и информация представлена в надлежащий срок.

Разрешение конфликтных ситуаций в рабочем порядке допускается в тех случаях, когда действия, являющиеся причиной конфликта, не наносят существенный ущерб участникам. Под существенным понимается ущерб, приводящий к нарушению законодательства.

2.4. Разрешение конфликтных ситуаций с созданием Экспертной комиссии.

2.4.1. Экспертная комиссия создается с целью разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в ходе обмена электронными документами в Системе, в тех случаях, когда разрешение конфликтных ситуаций в рабочем порядке не представляется возможным по следующим причинам:

- действия, являющиеся конфликтными, наносят существенный ущерб участникам;

- действия, являющиеся конфликтными, не наносят существенный ущерб участникам, но инициатор не удовлетворен результатами разрешения конфликтной ситуации в рабочем порядке.

2.4.2. Формирование Экспертной комиссии.

В случае если конфликтная ситуация не была разрешена в рабочем порядке, инициатор не позднее трех рабочих дней после возникновения конфликтной ситуации направляет ответчику заявление о разногласиях¹

¹ До подачи Заявления инициатору необходимо убедиться в целостности установленного на его технических средствах программного обеспечения, в том числе средств ЭП, а также в том, что не было произведено несанкционированных действий относительно программного обеспечения, и в том, что на его технических средствах не установлено вредоносного или

(далее - Заявление) и предложение о создании Экспертной комиссии (далее - Предложение).

Заявление должно содержать информацию о предмете и существе конфликтной ситуации, обстоятельствах, по мнению инициатора свидетельствующих о наличии конфликтной ситуации, возможных причинах и последствиях ее возникновения.

Заявление в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- уникальный идентификатор электронного документа²;
- название класса электронного документа и его номер в Системе;
- дата Заявления;
- номер Заявления (если ведется журнал заявлений о разногласиях);
- обстоятельства, на которых основаны заявленные требования и сведения о подтверждающих их доказательствах;
- дата и время подписания электронного документа;
- дата электронного документа;
- номер электронного документа;
- нормы законодательных и иных нормативных правовых актов, положения соглашения между участниками, на основании которых выставляется требование.

К Заявлению должны быть приложены следующие документы:

- файл, содержащий электронный документ, а также ЭП этого электронного документа³;
- файл, содержащий вложение электронного документа, а также ЭП этого вложения электронного документа⁴;
- файлы, содержащие сертификаты ключей ЭП, которыми был подписан электронный документ и вложения.

Предложение должно содержать следующую информацию:

- предполагаемая дата (не позднее трех рабочих дней со дня отправления

шпионского программного обеспечения.

² Определяется через интерфейс системы.

³ Выгружается из Системы

⁴ Выгружается из Системы.

Заявления), время и место сбора Экспертной комиссии;

- список предлагаемых для участия в работе Экспертной комиссии представителей инициатора с указанием ФИО, должностей, контактной информации (телефон, электронная почта, факс).

Заявление и Предложение составляются в произвольной форме на бумажном носителе, подписываются должностными лицами инициатора, уполномоченными участвовать в разрешении конфликтной ситуации, и передаются ответчику способом, подтверждающим вручение корреспонденции.

2.4.3. Предполагаемые место и дата сбора Экспертной комиссии.

Не позднее чем на третий рабочий день после получения Заявления и Предложения участниками, участвующими в разрешении конфликтной ситуации, должна быть сформирована Экспертная комиссия.

Состав Экспертной комиссии, время и место ее работы утверждаются руководителями (иными уполномоченными лицами) участвующих в разрешении конфликтной ситуации участников.

Срок работы Экспертной комиссии - пять рабочих дней. В исключительных случаях срок работы Экспертной комиссии может быть продлен руководителями (иными уполномоченными лицами) участвующих в разрешении конфликтной ситуации участников, но не более чем на тридцать рабочих дней.

Если участники не договорятся об ином, то в состав Экспертной комиссии входит равное количество уполномоченных лиц участников, участвующих в разрешении конфликтной ситуации.

По инициативе любого из участников, участвующих в разрешении конфликтной ситуации, в состав Экспертной комиссии включаются специалисты служб обеспечения информационной безопасности участников, уполномоченные сотрудники участников, представители юридических служб участников, а также представители органов, осуществляющих государственное регулирование и контроль в соответствующих сферах деятельности, и уполномоченные сотрудники УЦ (по согласованию), а также представители разработчика программного обеспечения Системы.

По инициативе любого из участников, участвующих в разрешении конфликтной ситуации, к работе Экспертной комиссии привлекаются независимые эксперты.

Лица, входящие в состав Экспертной комиссии, должны обладать опытом работы с электронными документами, знаниями в области обеспечения информационной безопасности при обмене электронными документами, иметь соответствующий допуск к необходимым для

проведения работы Экспертной комиссии документам и программно-техническим средствам.

Председатель Экспертной комиссии назначается по согласованию участников. Если согласование не достигнуто, то председатель Экспертной комиссии назначается простым большинством голосов, по результатам открытого голосования членов Экспертной комиссии.

2.4.4. Права Экспертной комиссии.

Экспертная комиссия имеет право:

- получать доступ к необходимым для ее работы документам участников, в том числе к архивам электронных документов;
- знакомиться с условиями и порядком подготовки, формирования, обработки, доставки, исполнения, хранения и учета электронных документов участников;
- знакомиться с условиями и порядком эксплуатации программных и технических средств обмена электронными документами участников;
- знакомиться с условиями и порядком изготовления, использования и хранения участниками ключей, иной конфиденциальной информации, а также материальных носителей, необходимых для работы средств обмена электронными документами;
- получать объяснения от должностных лиц участников, обеспечивающих обмен электронными документами;
- получать от участников любую иную информацию, относящуюся, по ее мнению, к разрешаемой конфликтной ситуации.

Для проведения необходимых проверок и документирования данных Экспертной комиссией могут применяться специальные программные и технические средства.

2.4.5. Порядок работы Экспертной комиссии.

Ответчик обязан в период работы Экспертной комиссии представить инициатору и Экспертной комиссии документально обоснованные объяснения и(или) доказательства по каждому вопросу, изложенному в Заявлении.

Любая сторона в ходе работы Экспертной комиссии может вынести (в письменной форме) на рассмотрение Экспертной комиссии ходатайство об изменении или дополнении своих требований или возражений.

Экспертная комиссия может затребовать от сторон предоставление документов, вещественных или иных доказательств.

Рассмотрение спора производится на основании всех представленных документов и доказательств.

В том случае, если обстоятельства требуют подтверждения факта подлинности ЭП в электронном документе, Экспертная комиссия проводит экспертизу по подтверждению подлинности ЭП. Проведение экспертизы возлагается на уполномоченных сотрудников УЦ, входящих в состав Экспертной комиссии.

2.4.6. Оформление результатов работы Экспертной комиссии.

Все действия, предпринимаемые Экспертной комиссией для выяснения фактических обстоятельств конфликтной ситуации, а также сделанные выводы заносятся в протокол работы Экспертной комиссии. По итогам работы Экспертной комиссии составляется акт.

2.4.6.1. Протокол работы Экспертной комиссии.

Протокол работы Экспертной комиссии должен содержать следующую информацию:

- дату и место составления протокола;
- состав Экспертной комиссии с указанием фамилий, имен, отчеств, мест работы, занимаемых должностей, исполняемых при обмене электронными документами функциональных ролей, контактной информации и квалификации членов Экспертной комиссии;
- краткое изложение обстоятельств, свидетельствующих, по мнению инициатора, о возникновении и(или) наличии конфликтной ситуации;
- установленные Экспертной комиссией фактические обстоятельства;
- мероприятия, проводимые Экспертной комиссией для установления наличия, причин возникновения и последствий возникшей конфликтной ситуации, с указанием даты, времени и места их проведения;
- выводы, к которым пришла Экспертная комиссия в результате проведенных мероприятий;
- подписи всех членов Экспертной комиссии.

Выводы, к которым пришла Экспертная комиссия, должны основываться на положениях, дающих возможность проверить обоснованность и достоверность сделанных выводов на базе организационных, технических и практических данных.

Протокол должен быть составлен в форме документа на бумажном носителе в двух экземплярах, по одному для инициатора и ответчика. По обращению любого из членов Экспертной комиссии выдается заверенная

(подписью Председателя Экспертной комиссии) копия протокола.

2.4.6.2. Акт по итогам работы Экспертной комиссии.

Акт, составленный по итогам работы Экспертной комиссии, должен содержать следующую информацию:

- дату и место составления акта;
- дату и время начала и окончания работы Экспертной комиссии;
- состав Экспертной комиссии;
- краткое изложение выводов Экспертной комиссии;
- принятое решение Экспертной комиссии;
- перечень мероприятий, проведенных Экспертной комиссией;
- указание на особое мнение члена Экспертной комиссии (при наличии);
- подписи всех членов Экспертной комиссии.

При наличии указания на особое мнение члена Экспертной комиссии к акту прилагается документ, составленный в произвольной форме и отражающий особое мнение члена Экспертной комиссии, не согласного с выводами Экспертной комиссии. Этот документ должен быть подписан членом Экспертной комиссии, чье мнение он отражает.

Акт должен быть составлен в форме документа на бумажном носителе в двух экземплярах, по одному для инициатора и ответчика. По обращению любого из членов Экспертной комиссии выдается заверенная (подписью Председателя Экспертной комиссии) копия акта.

2.4.7. Разрешение конфликтной ситуации по итогам работы Экспертной комиссии.

Акт Экспертной комиссии является основанием для принятия участниками, участвующими в разрешении конфликтной ситуации, решения по урегулированию конфликтной ситуации.

В срок не более трех рабочих дней со дня окончания работы Экспертной комиссии участники, участвующие в разрешении конфликтной ситуации, на основании выводов Экспертной комиссии принимают меры по разрешению конфликтной ситуации.

Конфликтная ситуация признается разрешенной по итогам работы Экспертной комиссии, если участники, участвующие в разрешении конфликтной ситуации, удовлетворены выводами, полученными Экспертной комиссией, и не имеют претензий в связи с разрешаемой конфликтной ситуацией.

В случае если конфликтная ситуация признается разрешенной, участники, участвующие в разрешении конфликтной ситуации, в срок не позднее пяти рабочих дней со дня окончания работы Экспертной комиссии оформляют решение об урегулировании конфликтной ситуации.

Решение составляется участниками, участвующими в разрешении конфликтной ситуации, в произвольной форме в виде документа на бумажном носителе и выдается по одному экземпляру каждому участнику. Решение подписывается уполномоченными в разрешении конфликтной ситуации лицами участников и утверждается руководителями (иными уполномоченными лицами) участников.

2.5. Претензионный порядок разрешения конфликтных ситуаций.

В случаях когда конфликтная ситуация не разрешена по итогам работы Экспертной комиссии, в случае прямого или косвенного отказа одного из участников от участия в работе Экспертной комиссии или если одним из участников, участвующим в разрешении конфликтной ситуации, создавались препятствия работе Экспертной комиссии, а также в случае, если один из участников считает, что его права в связи с обменом электронными документами были нарушены, он обязан направить участнику, который, по его мнению, нарушил его права, претензию.

Претензия должна содержать:

- изложение требований инициатора;
- изложение фактических обстоятельств, на которых основываются требования инициатора, и доказательства, подтверждающие их, со ссылкой на соответствующие нормы законодательства и иных нормативных правовых актов;
- сведения о работе Экспертной комиссии и, в случае если Экспертная комиссия работала в связи с разрешаемой конфликтной ситуацией, копии материалов работы Экспертной комиссии независимо от выводов Экспертной комиссии, согласия или несогласия с этими выводами инициатора;
- иные документы, имеющие значение, по мнению инициатора;
- перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств, а также иные сведения, необходимые для урегулирования разногласий по претензии.

Претензия составляется в форме документа на бумажном носителе в произвольной форме, подписывается руководителем (иным уполномоченным лицом) инициатора, заверяется печатью инициатора. Претензия и прилагаемые к ней документы направляются в адрес ответчика. Ответчик обязан в срок не позднее трех рабочих дней удовлетворить требования

претензии или представить мотивированный отказ в их удовлетворении. Непредставление ответа на претензию в течение указанного срока является нарушением установленного настоящим пунктом претензионного порядка и может рассматриваться в качестве отказа в удовлетворении требований претензии.

2.6. Разрешение конфликтных ситуаций в судебном порядке.

В случае невозможности разрешения конфликтной ситуации в рабочем порядке, по итогам работы Экспертной комиссии, в претензионном порядке участник вправе направить имеющиеся разногласия на рассмотрение суда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Процедуры проверки электронных документов

3.1. Проверка наличия электронных документов.

Для проверки наличия электронного документа необходимо:

- проверить наличие данного электронного документа в Системе. Проверка осуществляется посредством поиска уникального идентификатора, указанного в Заявлении;

- получить электронный документ и ЭП для анализа (документ и ЭП могут быть получены из Системы в виде двух файлов: документ в виде файла в формате "txt", ЭП - в виде файла в формате "PKCS#7")⁵.

При этом могут быть сделаны следующие выводы:

- при отсутствии данного электронного документа в Системе делается вывод об отсутствии причин конфликтной ситуации;

- при наличии электронного документа в Системе необходимо продолжить разрешение конфликтной ситуации в соответствии с настоящим Порядком.

3.2. Подтверждение подлинности ЭП.

Подтверждение подлинности ЭП в электронном документе - это положительный результат подтверждения сертифицированным средством ЭП принадлежности содержащейся в электронном документе ЭП ее владельцу и отсутствия искажения и подделки подписанного данной ЭП электронного документа.

Подтверждение подлинности ЭП выполняется путем проведения экспертизы. Экспертиза подлинности ЭП в электронном документе

⁵ Если вложение(-я) к электронному документу подписываются отдельно, то формат файла загрузки вложения соответствует формату файла вложенного документа.

выполняется УЦ.

При этом могут быть сделаны следующие выводы:

- при неподтверждении УЦ подлинности ЭП делается вывод об отсутствии причин конфликтной ситуации;
- при подтверждении УЦ подлинности ЭП, а также при наличии остальных подтверждающих фактов делается вывод о правомерности претензий инициатора, зафиксированных в Заявлении.

3.3. Проверка организационных аспектов.

3.3.1. Соответствие положениям Регламента:

1) соответствие полномочий подписанта на подписание электронного документа ЭП в соответствии с Регламентом, а именно:

а) соответствие представленного документа описанию класса документов согласно документации к Системе;

б) возможность подписания ЭП электронных документов данного класса;

в) возможность подписания ЭП на заданном статусе жизненного цикла электронного документа;

г) присутствие документа данного класса в альбоме электронных документов, используемых при осуществлении ЮЗЭД в Системе;

2) время и дата подписания электронного документа;

3) соответствие личности должностного лица, подписавшего электронный документ, информации, указанной в сертификате.

При установлении факта соответствия между Регламентом и ЭП в электронном документе, времени и даты подписания электронного документа времени и дате подписания электронного документа, указанным в Заявлении, а также при наличии остальных подтверждающих фактов, делается вывод о правомерности претензий инициатора, зафиксированных в Заявлении.

При установлении факта несоответствия между Регламентом и ЭП в электронном документе, времени и даты подписания электронного документа времени и дате подписания электронного документа, указанным в Заявлении, делается вывод об отсутствии причин конфликтной ситуации.

3.3.2. Правомерность использования копий СКЗИ и копий Системы в соответствии с условиями лицензионных соглашений об их использовании.

При установлении факта правомерности использования копий СКЗИ и

копий Системы делается вывод о правомерности претензий инициатора, зафиксированных в Заявлении.

При установлении факта неправомерности использования копий СКЗИ и копий Системы делается вывод об отсутствии причин конфликтной ситуации.

3.3.3. Корректность использования СКЗИ и Системы в соответствии с документацией на используемые программные и аппаратные средства и аттестатами соответствия.

При установлении факта корректного использования СКЗИ и Системы делается вывод о правомерности претензий инициатора, зафиксированных в Заявлении.

При установлении факта некорректного использования СКЗИ и Системы делается вывод об отсутствии причин конфликтной ситуации.

3.3.4. Правомерность подписания электронного документа уполномоченным сотрудником на основании Регламента и заявления участника на внесение в реестр Системы сертификатов уполномоченных сотрудников.

При установлении факта правомерного подписания электронного документа уполномоченным сотрудником делается вывод о правомерности претензий инициатора, зафиксированных в Заявлении.

При установлении факта неправомерного подписания электронного документа уполномоченным сотрудником делается вывод об отсутствии причин конфликтной ситуации.

3.3.5. Доказательства корректности условий использования сертификатов в соответствии с областью применения сертификатов.

При установлении факта использования сертификатов в соответствии с областью применения сертификатов делается вывод о правомерности претензий инициатора, зафиксированных в Заявлении.

При установлении факта использования сертификатов не в соответствии с областью применения сертификатов делается вывод об отсутствии причин конфликтной ситуации.

Список
необходимых для разрешения конфликтной ситуации проверок

№	Наименование проверки	Успешность проверки (да/нет)
1.	Проверка подлинности электронного документа	
	Присутствие документа в Системе	
2.	Подтверждение подлинности ЭП	
2.1.	Успешное выполнение проверки ЭП с использованием сертификатов, представленных инициатором и УЦ	
2.2.	Действительность сертификата, которым подписан конфликтный документ, на момент подписания	
3.	Проверка организационных аспектов	
3.1.	Проверка на соответствие положениям Регламента	
3.1.1.	Соответствие представленного документа описанию класса	
3.1.2.	Возможность подписания ЭП документов данного класса	
3.1.3.	Соответствие личности должностного лица, подписавшего документ, информации, указанной в сертификате, представленном Экспертной комиссии	
3.1.4.	Присутствие документа данного класса в альбоме электронных документов	
3.2.	Прочие организационные аспекты	
3.2.1.	Подтверждение правомерности использования копий СКЗИ и Системы в соответствии с условиями лицензионных соглашений	
3.2.2.	Подтверждение корректности использования копий СКЗИ и Системы в соответствии с документацией на используемые программные и аппаратные средства и аттестатами соответствия	
3.2.3.	Подтверждение правомерности использования электронного документа данного класса в ЮЗЭД в	

	соответствии со списком электронных документов, включенных в альбом электронных документов	
3.2.4.	Наличие доказательств того, что сертификат, которым подписан электронный документ, выдан УЦ	
3.2.5.	Доказательства корректности условий использования сертификатов в соответствии с областью применения сертификатов	