

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ ТО «ЦИТТО»

 А. Р. Усманов

« 27 » октября 2025

## РЕГЛАМЕНТ

эксплуатации информационной системы Почтовая система

Правительства Тюменской области

(PRTO.RU)

## **СОДЕРЖАНИЕ:**

1. Термины, сокращения используемые в настоящем Регламенте.	3
2. Общие положения	5
3. Описание системы электронной почты	5
4. Создание, изменение, блокировка и удаление почтового ящика	8
5. Лимиты, устанавливаемые на использование электронной почты	13
6. Ведение Адресной книги в системе электронной почты	14
7. Правила пользования электронной почтой и ответственность	15
8. Система аудита и контроля почтовых ящиков	17
9. Резервное копирование и восстановление серверов электронной почты	18
Приложение № 1	19

## **1. Термины, сокращения, используемые в настоящем Регламенте**

1.1 Информационная система «Почтовая система Правительства Тюменской области» (prto.ru) (далее — Система электронной почты) — совокупность программных и аппаратных средств, предназначенных для пересылки и получения электронных сообщений («письма», «электронные письма» или «сообщения») ОМСУ ТО.

1.2 ОМСУ ТО — орган местного самоуправления Тюменской области

1.3 ГКУ ТО «ЦИТТО» - государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области», оператор Системы

1.4 Пользователи - должностные лица исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления Тюменской области, работники подведомственных исполнительным органам государственной власти Тюменской области, органам местного самоуправления Тюменской области учреждений и организаций; должностные лица иных органов государственной власти Тюменской области, по предварительному согласованию с Департаментом информатизации Тюменской области.

1.5 Ответственное лицо — должностное лицо подведомственного учреждения ОМСУ ТО и должностные лица иных органов государственной власти Тюменской области, уполномоченное организацией и несущее ответственность за учетные записи сотрудников данной организации в Системе электронной почты домена prto.ru.

1.6 Служба ТП - служба технической поддержки Правительства Тюменской области по адресу <https://sd.72to.ru>.

1.7 Личный почтовый ящик – индивидуально названное и закрепленное за пользователем дисковое пространство на почтовом сервере для получения, использования и хранения почтовых сообщений.

1.8 Обезличенный ящик – специальный почтовый ящик, созданный для организационной структуры в рамках корпоративной почтовой системы.

1.9 Адресная книга – список, содержащий информацию о пользователе.

1.10 Личные папки – локальные дисковые хранилища почтовых сообщений пользователя, необходимые для хранения большого объема сообщений и их архивирования.

1.11 Лимит размера индивидуального почтового ящика – ограничение на размер (объем) почтового ящика, зависящий от категории пользователя.

1.12 Система аудита – автоматическая система, позволяющая отслеживать текущие размеры личных почтовых ящиков, рассыпать служебные сообщения, получать оперативную статистику использования почтовых сервисов.

1.13 Антивирус – автоматическая система сканирования почтовых сообщений на наличие вредоносного вирусного кода (вирусов).

1.14 Антиспам – автоматическая система сканирования почтовых сообщений на наличие нежелательной рекламной рассылки (спам).

1.15 Атрибут - отдельная характеристика или свойство объекта, которое описывает его свойства и характеристики.

## **2. Общие положения**

Настоящий регламент разработан на основании Распоряжения Департамента информатизации Тюменской области от 19 июля 2018 г. № 12-р «Об информационной системе «Почтовая система Правительства Тюменской области» с учетом изменений внесенных Распоряжением Департамента информатизации Тюменской области от 27 октября 2025 № 11-р «О внесении изменений в распоряжение от 19.07.2018 № 12-р».

Настоящий Регламент определяет правила использования и выдачи учетных записей системы электронной почты домена [prto.ru](http://prto.ru).

## **3. Описание системы электронной почты**

3.1 Система электронной почты домена [prto.ru](http://prto.ru) организована на программном обеспечении Microsoft Exchange.

3.2 Официальными клиентами для доступа к системе электронной почты

является:

- Mozilla Thunderbird;
- Р7-Органайзер;
- Outlook Web App – доступ через веб браузер по ссылке <https://ex.prto.ru>.

Для подключения почтового клиента необходим доступ к ГСПД. Без подключения к ГСПД доступ к почте осуществляется только через

Outlook Web App. Разрешение на доступ к Web-интерфейсу выдается пользователю на основании заявки в службу технический поддержки.

3.3 Официальными браузерами для использования web - клиента являются:

- Chromium-Gost;
- Yandex Браузер.

ГКУ ТО «ЦИТТО» не несет ответственности за работу системы электронной почты на клиентах, отличных от указанных в пунктах 3.2 и 3.3.

3.4 Работа с электронной почтой на мобильном устройстве возможна через:

Android:

- Приложение «Gmail».

iOS:

- Стандартное приложение «Почта».

Работа с календарями в мобильных версиях не поддерживается.

Синхронизация почтового ящика пользователя с мобильными устройствами осуществляется при помощи службы Exchange ActiveSync. Разрешение на синхронизацию мобильного устройства с почтовым ящиком выдается пользователю на основании заявки в службу технический поддержки пользователя.

Инструкция по настройке мобильного приложения высыпается пользователю на основании заявки в службу ТП. Пользователь собственными силами настраивает мобильное приложение на своем

мобильном устройстве. ГКУ ТО «ЦИТТО» не несет ответственности за работу электронной почты на мобильном устройстве сотрудника.

### 3.5 Компоненты почтовой системы:

#### 3.5.1 Адресная книга.

Адресная книга содержит информацию о пользователях. Информация Адресной книги доступна всем зарегистрированным пользователям.

#### 3.5.2 Личные папки.

Личные папки могут быть созданы как локально, на рабочем месте пользователя, так и на любом доступном внешнем хранилище. Личные папки используются в следующих целях:

- поддержание размера почтового ящика пользователя, располагающегося на почтовом сервере, в пределах обозначенных ему лимитов;
- организация структурированного хранилища путем создания вложенных папок;
- проведение операции “архивация” почтовых сообщений, старше заданного срока отправки или получения; организация резервного хранилища на выделенном внешнем носителе или файловом сервере.

#### 3.5.3 Почтовый ящик.

Содержимое почтовых ящиков пользователей может храниться следующими способами:

- в почтовом ящике на сервере;
- в личной папке, локально на компьютерах пользователя;

- в архивных папках, локально на компьютере пользователя;
- в общих папках на файловом сервере, специально организованных для работы группы пользователей.

#### 3.5.4 Антиспам.

В системе электронной почты настроена подсистема обнаружения нежелательной почты. Сообщения, которые определены подсистемой антиспам как «Предполагаемый спам» - пропускаются, помещаются в папку «Входящие». Сообщения, определенные как «Спам», безвозвратно удаляются.

#### 3.5.5 Антивирус.

При обнаружении нежелательного содержания в сообщении системой антивируса - сообщение удаляется. При обнаружении зараженного вирусом вложенного файла, предпринимается попытка «вылечить» зараженный файл. Если «лечение» не удалось, файл-вложение удаляется из сообщения.

### 4. Создание, изменение, блокировка и удаление почтового ящика

Ответственные за создание, изменения, блокировку и удаление почтового ящика на сервере – сотрудники отдела системного администрирования ГКУ ТО «ЦИТТО».

#### 4.1 Создание нового почтового ящика

Создание почтового ящика сотрудника, осуществляется на основании заявки в службу ТП. Заявка формируется ответственным лицом с указанием:

- «ФИО» – ФИО заявителя. Первая буква фамилии, имени и отчества вписываются буквами верхнего регистра, остальные буквы вписываются нижним регистром (например, Иванов Иван Олегович);
- «Учетная запись (логин)» – заполняется в формате «ФамилияИО» в транслитерации кирилловского письма латинским алфавитом в соответствии с п.6 Система Б - транслитерация с использованием буквосочетаний ГОСТ 7.79-2000 «Правила транслитерации кирилловского письма латинским алфавитом» (Приложение 1). Первая буква и инициалы вписываются буквами верхнего регистра, остальные буквы вписываются нижним регистром (например, PetrovPP).
- «Организация» – Организация, в которой трудоустроен заявитель. Допускается заполнение в сокращенном виде (например, ГКУ ТО «ЦИТТО»);
- «Адрес и номер кабинета» – Адрес расположения рабочего места сотрудника с указанием номера кабинета. Заполняется полностью с указанием города (например, г. Тюмень, ул. Советская, д. 61, каб.5);
- «Должность» – Должность заявителя;
- «Отдел» – отдел в организации в котором трудоустроен заявитель.
- «Контактный телефон» - Контактный номер телефона заявителя. Телефонный номер следует указать стационарный. Указание мобильных номеров не допускается.

Указание данных атрибутов обязательно к заявке. Заявка, в которой не указан хотя бы один атрибут, в дальнейшую работу не

принимается. Заявка возвращается заявителю с комментарием о необходимости корректного заполнения формы. При непредоставлении информации до регламентного времени закрытия заявки, запрос будет закрыт.

Для использования почтовой системы Пользователю предоставляется учетная запись электронной почты с адресом вида [ФамилияИО@prto.ru](mailto:ФамилияИО@prto.ru) на основании заявки.

Для каждого пользователя создается только один личный почтовый ящик. Подключение одному пользователю дополнительных почтовых ящиков осуществляется на основании заявки в службу ТП.

4.2 Создание обезличенного почтового ящика организации, осуществляется на основании заявки в службу ТП. Заявка формируется ответственным лицом организации. Логин формируется по первым буквам названия учреждения. В случаях, если учреждение находится не в пределах города Тюмени, через знак «\_» добавляется наименование города или района в транслитерации кирилловского письма латинским алфавитом в соответствии с п.6 Система Б - транслитерация с использованием буквосочетаний ГОСТ 7.79-2000 «Правила транслитерации кирилловского письма латинским алфавитом» (Приложение 1).

4.3 Порядок изменения данных учетной записи электронной почты Изменение данных учетных записей электронной почты индивидуального почтового ящика, осуществляется на основании заявки в службу ТП. Заявка формируется ответственным лицом, с указанием информации о заявителе. Требуемая информация указана в п. 4.1.

4.4 Порядок сброса пароля учетной записи электронной почты сотрудников подведомственных учреждений города Тюмени и Тюменской области. Сброс пароля осуществляется на основании заявки в службу ТП. Заявка формируется ответственным лицом, с указанием причины сброса пароля.

В случае отсутствия ответственного лица сброс пароля осуществляется в индивидуальном порядке по согласованию с ГКУ ТО «ЦИТТО» на основании заявки в ТП.

#### 4.5 Блокировка и удаление учетных записей электронной почты

4.4.1 Учетная запись почтового ящика блокируется автоматически, если пользователь не обращался к нему более 3 (трех) месяцев.

4.4.2 Учетные записи блокируются при поступлении заявки на блокирование почтового ящика от ответственного лица организации с указанием причины блокировки.

Процедура удаления почтового ящика предполагает блокировку личного почтового ящика на 14 дней и безвозвратное удаление по окончании данного срока.

4.4.3 Учетные записи блокируются при обнаружении следующих фактов:

- при использовании служебного почтового ящика для оформления интернет подписок, регистрации в социальных сетях, публикации его на общедоступных серверах (форумы, чаты);

- в случае обнаружения несанкционированного доступа или подозрения на несанкционированный доступ к почтовому ящику;
- при использовании служебного почтового ящика для распространения конфиденциальной информации, доступ к которой ограничен федеральным законом, в том числе содержащую государственную тайну, коммерческую тайну, персональные данные граждан в открытом виде (при отсутствии согласия последних), материалы, использование которых нарушает права на результаты интеллектуальной деятельности;
- при использовании служебного почтового ящика для распространения недостоверной информации, а также информацию, оскорбляющую честь и достоинство других лиц, порочащую деловую репутацию, способствующую разжиганию национальной розни, призывающую к совершению противоправной деятельности и т.п.;
- при использовании служебного почтового ящика для рассылки сообщений противозаконного и/или неэтичного содержания, а также сообщения, содержащие угрозы в адрес других пользователей;
- при использовании служебного почтового ящика для создания массовой нецелевой рассылки рекламного характера;
- при использовании служебного почтового ящика для отправки сообщений на иностранном языке, если это не связано со служебной необходимостью или не определено должностной инструкцией;
- при рассылке сообщений, заведомо содержащих вирусы или другие вредоносные программы.

4.4.5 Удаление почтового ящика пользователя происходит автоматически по истечении трех месяцев после блокировки, если за это время не поступила заявка на разблокировку почтового ящика, либо удаление осуществляется на основании заявки в службу ТП от ответственного лица.

После удаления почтовый ящик восстановлению не подлежит.

## **5. Лимиты, устанавливаемые на использование электронной почты**

5.1 Размер почтовых ящиков для:

- пользователей составляет 250 Мб.;
- обезличенных почтовых ящиков составляет 500 Мб.

При превышении данного лимита включается запрет отправки и получения писем. Для уменьшения занимаемого размера почтового ящика необходимо выполнить следующее:

- экспортировать свои почтовые сообщения в файл;
- настроить автоматическую архивацию почтового ящика.

При невозможности самостоятельно уменьшить размер почтового ящика, пользователь может обратится в службу ТП.

После выполнения вышеперечисленных действий почтовые сообщения из почтового ящика пользователя будут храниться на жестком диске компьютера. Ответственность за сохранность данных почтовых сообщений, размещенных на компьютере, несет владелец АРМа.

При подключении к почтовому ящику через Web-интерфейс для уменьшения занимаемого размера доступно только удаление почтовых сообщений.

Увеличение размера почтового ящика осуществляется только по согласованию с ГКУ ТО «ЦИТТО» через обращение в службу ТП и каждое такое обращение рассматривается в индивидуальном порядке.

5.2 Объем (размер) одного почтового сообщения (входящего или исходящего сообщений) ограничивается 30 Мбайт.

5.3 Массовые информационные рассылки (более 10, но не более 250 адресов одновременно) могут производиться по согласованию с отделом системного администрирования ГКУ ТО ЦИТТО.

## **6. Ведение Адресной книги в системе электронной почты**

6.1. В качестве наименования электронного адреса индивидуального почтового ящика используется фамилия и инициалы пользователя, написанные латинскими буквами (например, Петров Иван Аркадьевич PetrovIA@prto.ru). В случае совпадения названий личных почтовых ящиков (однофамильцы с одинаковыми инициалами) предусмотрена возможность использования следующего формата – фамилия пользователя, первая и вторая буква имени, буква отчества, написанные латинскими буквами (например, Петров Иван Аркадьевич PetrovIvA@prto.ru).

6.2 Ответственность за актуальность данных в Адресной книге возлагается на подведомственные учреждения ОМСУ либо на должностные лица иных органов государственной власти Тюменской области.

6.3 Внесение изменений в адресную книгу происходит на основании заявки в службу ТП, либо сотрудниками на местах, которым предоставлена возможность редактирования данных.

6.4 Информация о пользователях в Адресной книге представлена в разрезе нижеперечисленных данных:

- ФИО;
- Должность;
- Служебный телефон.
- Размещение (адрес)
- Отдел
- Адрес электронной почты;
- Организация (наименование подведомственного учреждения)
- Псевдоним (логин)

## **7. Правила пользования электронной почтой и ответственность**

7.1 Сотрудник имеет право пользоваться корпоративной почтой при осуществлении своих трудовых обязанностей, в том числе отправлять и получать электронные письма внутренним и внешним корреспондентам с использованием индивидуального почтового ящика.

7.2 Сотрудник несет персональную ответственность, за использование корпоративной почты на своем мобильном устройстве.

7.3 Пользователь электронной почты обязан:

- не передавать пароли учетной записи другим лицам;
- использовать электронную почту исключительно для целей, связанных с исполнением трудовых обязанностей;

- соблюдать общепринятые нормы и правила обмена почтовыми сообщениями;
- в случае обнаружения несанкционированного доступа или подозрения на несанкционированный доступ к почтовому ящику оперативно сообщить об этом в службу ТП;
- строго следовать ограничениям в рассылке определенных видов информации, по которым установлен особый режим доступа и использования в соответствии с законодательством РФ и локальными актами учреждения где трудоустроен пользователь;
- при обнаружении технических сбоев в работе электронной почты, ошибках в учетных записях пользователей и других неполадках, обращаясь в службу ТП.

7.4 Пользователю электронной почты запрещается осуществлять массовую рассылку писем рекламного характера, а также рассыпать письма содержащие:

- конфиденциальную информацию, доступ к которой ограничен федеральным законом, в том числе содержащую государственную тайну, коммерческую тайну, персональные данные граждан в открытом виде (при отсутствии согласия последних), материалы, использование которых нарушает права на результаты интеллектуальной деятельности;
- файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования;
- программы для осуществления несанкционированного доступа;
- серийные номера к программным продуктам и программы для их генерации;

- логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете;
- сообщения противозаконного и/или неэтичного содержания, а также сообщения, содержащие угрозы в адрес других пользователей;
- ссылки на вышеуказанную информацию.

7.5 При нарушении требований пункта 7.3 сотрудник несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

7.6 Сотрудникам запрещается осуществлять автоматическую пересылку и хранение служебных почтовых сообщений на внешних серверах почтовых систем и ресурсах внешних сетей.

## **8. Система аудита и контроля почтовых ящиков**

8.1 Система Аудита – автоматическая система, выполняющая следующие действия:

- автоматическое блокирование возможности отправки и получения почтовых сообщений при превышении установленных лимитов размеров личных почтовых ящиков;
- отправление уведомлений о превышении лимита размера индивидуального почтового ящика;
- направление сообщения при приближении к установленному лимиту размера индивидуального почтового ящика;
- ограничение до 250 получателей в одном сообщении для всех пользователей.

8.2 Превышение лимита размера личного почтового ящика автоматически блокирует возможность отправлять и получать сообщения. В случае превышения лимита размера личного почтового

ящика система автоматически направляет информационное сообщение о необходимости чистки личного почтового ящика. После уменьшения пользователем размера личного почтового ящика до установленного лимита (перемещением электронной почты в личную папку, общую папку при помощи почтового клиента или удалением), система автоматически восстанавливает заблокированные возможности.

8.3 Пользователь почтового ящика несет персональную ответственность за соблюдение установленного размера индивидуального почтового ящика, а также своевременное архивирование или удаление информации.

## **9. Резервное копирование и восстановление серверов электронной почты**

9.1 Резервное копирование данных пользовательских баз и их восстановление в случае нарушения целостности данных осуществляют Отдел системного администрирования ГКУ ТО «ЦИТТО» согласно регламенту резервного копирования почтовой системы [prto.ru](http://prto.ru).

9.2 Оперативное восстановление случайно (намеренно) удаленных почтовых сообщений осуществляется в течение 14 дней с момента удаления (за исключением сообщений, хранящихся на локальных компьютерах пользователей - такие сообщения восстановлению не подлежат).

В соответствии с ГОСТ 7.79-2000 «Правила транслитерации кирилловского письма латинским алфавитом», согласно п.п. 6.3, при транслитерации заглавных (прописных) букв буквосочетанием в транслитерированном тексте заглавный (прописной) вариант выбирается только для первой буквы сочетания, если в данном слове имеются строчные. Если все буквы исходного слова заглавные (прописные), то в транслитерированном слове заглавными пишут все буквы сочетания.

Согласно п.п 6.6 для кирилловских букв Ц установлены два варианта транслитерации. Ц передается либо латинской С, либо сочетанием CZ. Рекомендуется употреблять С перед буквами , Е, Й, Ј, а в остальных случаях - CZ.

Таблица транслитерации с использованием буквосочетаний (Система Б)

а	а
б	б
в	в
г	г
д	д
е	е
ё	yo
ж	zh
з	z
и	i, i'
й	j
к	k
л	l
м	m
н	n
о	o

п	p
р	r
с	s
т	t
у	u
ф	f
х	x
ц	cz, c
ч	ch
ш	sh
щ	shh
ъ	..
ы	y'
ь	..
э	e`
ю	yu
я	ya
апостроф '	'