

ФГИС ДО. Инструкция должностного лица по обработке жалоб

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА ДОСУДЕБНОГО
ОБЖАЛОВАНИЯ. ИНСТРУКЦИЯ ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ПО ОБРАБОТКЕ
ЖАЛОБ



МИНКОМСВЯЗЬ
РОССИИ

Оглавление

1	Аннотация.....	3
2	История изменений документа.....	4
3	Порядок входа через ЕСИА.....	5
4	Работа с профилем сотрудника.....	7
4.1	Загрузка фото сотрудника.....	7
4.2	Выбор избранных услуг.....	8
5	Порядок работы со списками жалоб.....	9
5.1	Просмотр жалоб в карточке сотрудника.....	9
5.2	Просмотр жалоб по своей организации.....	10
6	Создание новой жалобы.....	11
7	Принятие жалобы в ответственность.....	12
8	Перенаправление жалобы.....	13
9	Расписание жалобы.....	15
10	Подготовка решения по жалобе.....	17
11	Оформление новой статьи базы знаний.....	19



1 Аннотация

Настоящий документ представляет собой описание основных операций, выполняемых сотрудником, с правами должностного лица по обработке жалоб в системе ФГИС ДО (назначение прав доступа осуществляется администратором ведомства в ЕСИА).



2 История изменений документа

№	Версия документа	Дата изменения	Автор	Описание изменения
1.	1.0	25.12.2014	Автор разработки документа	Итоговая версия документа
2.				
3.				
4.				

Таблица 1 История проведенных изменений в документе



3 Порядок входа через ЕСИА

Для входа в систему ФГИС ДО выполните следующие действия:

- 1) Откройте страницу портала Госуслуги (<http://do.gosuslugi.ru>). На экране отобразится страница портала.

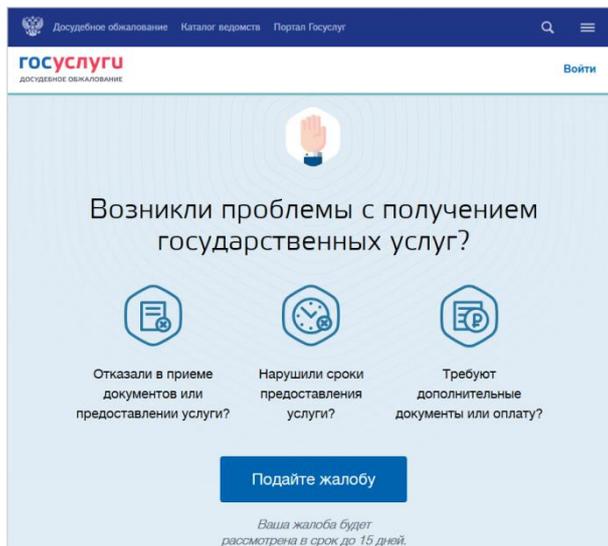


Рисунок 1 Страница портала Госуслуги

- 2) Нажмите кнопку «Войти». На экране отобразится единое окно авторизации ЕСИА.

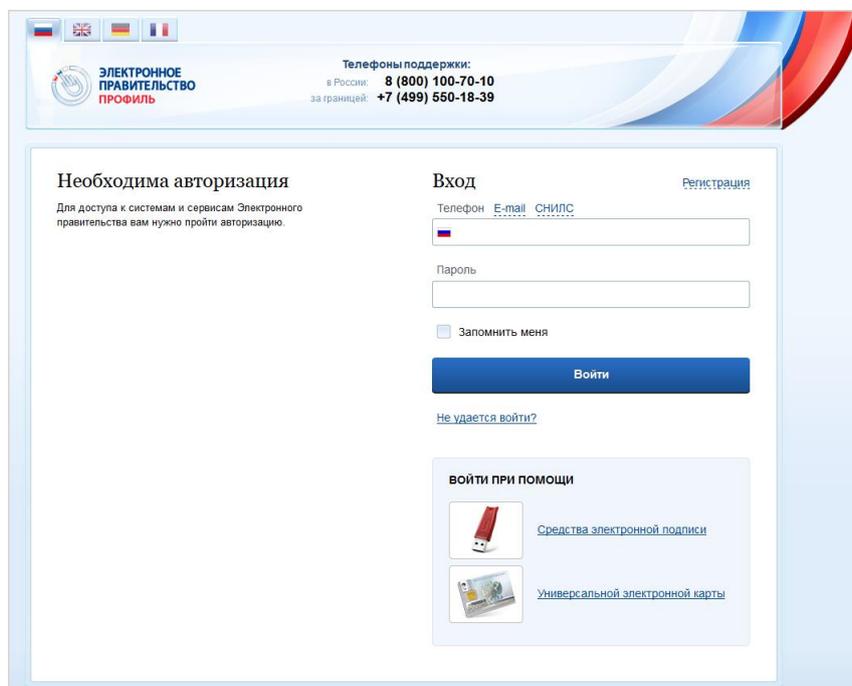


Рисунок 2 Единое окно авторизации ЕСИА

- 3) Введите ваши регистрационные данные.

- 4) Нажмите кнопку "Войти". После загрузки портала на экране отобразится окно входа в систему ФГИС ДО.

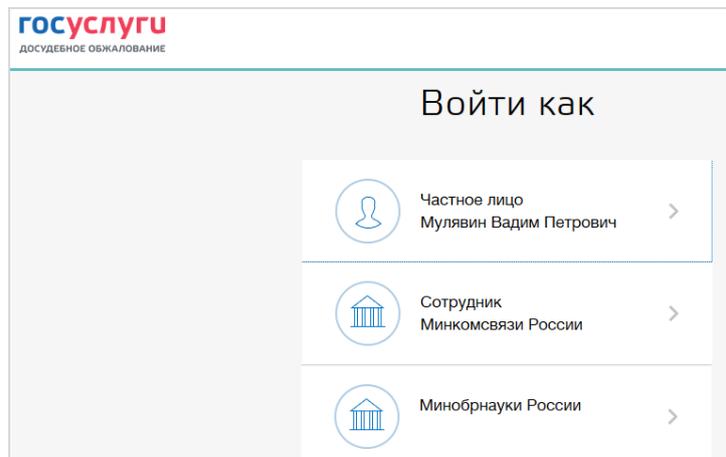


Рисунок 3 Окно входа в систему ФГИС ДО

- 5) Выберите свою учетную запись. После этого на экране отобразится карточка сотрудника в системе ФГИС ДО.

4 Работа с профилем сотрудника

Персональные данные сотрудника хранятся в карточке сотрудника на вкладке «Мой профиль».

4.1 Загрузка фото сотрудника

Чтобы загрузить фото сотрудника, выполните следующие действия:

- 1) В карточке сотрудника перейдите на вкладку «Мой профиль».

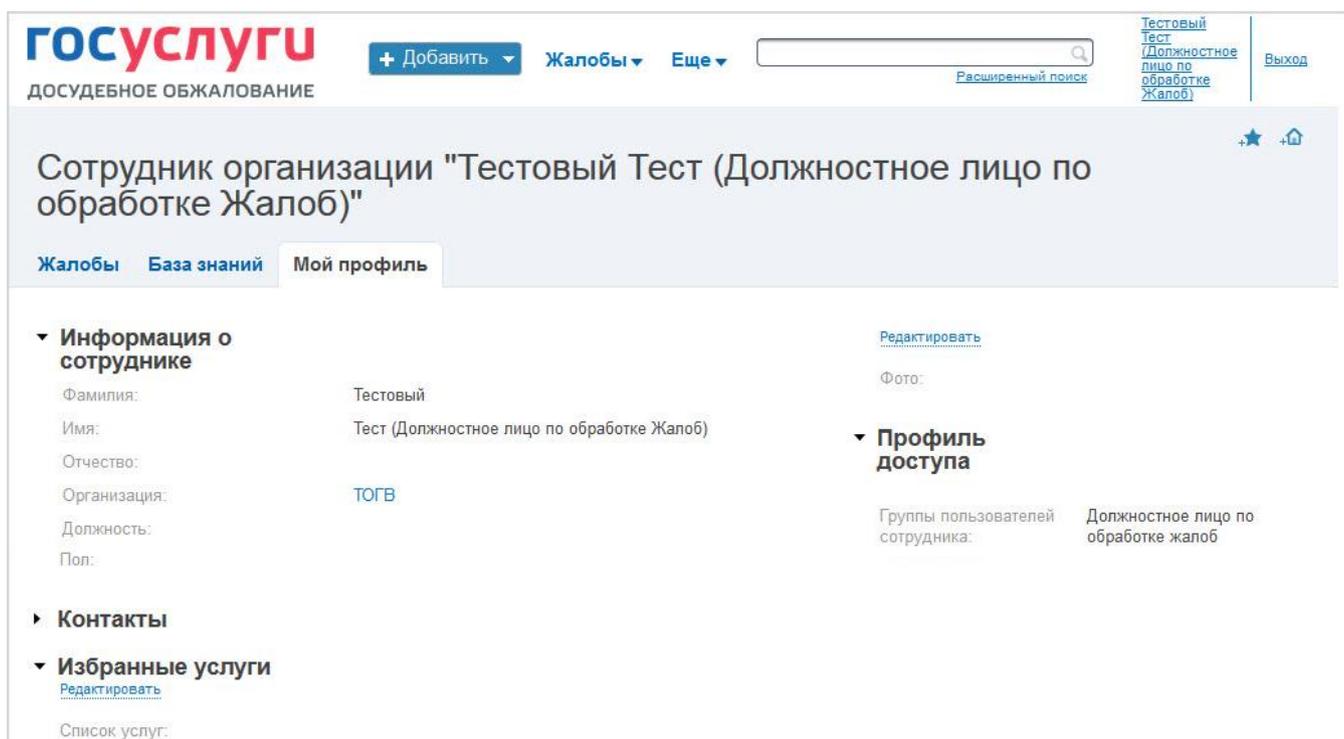


Рисунок 4 Вкладка «Мой профиль» в карточке сотрудника

- 2) Нажмите ссылку «Редактировать» рядом с полем «Фото». На экране откроется форма «Редактирование атрибутов».
- 3) Выберите файл с фотографией с помощью кнопки «Обзор». Перед тем как добавить новый файл с фото, удалите текущий выбранный файл.
- 4) Нажмите кнопку «Сохранить». В карточке сотрудника отобразится выбранное фото.

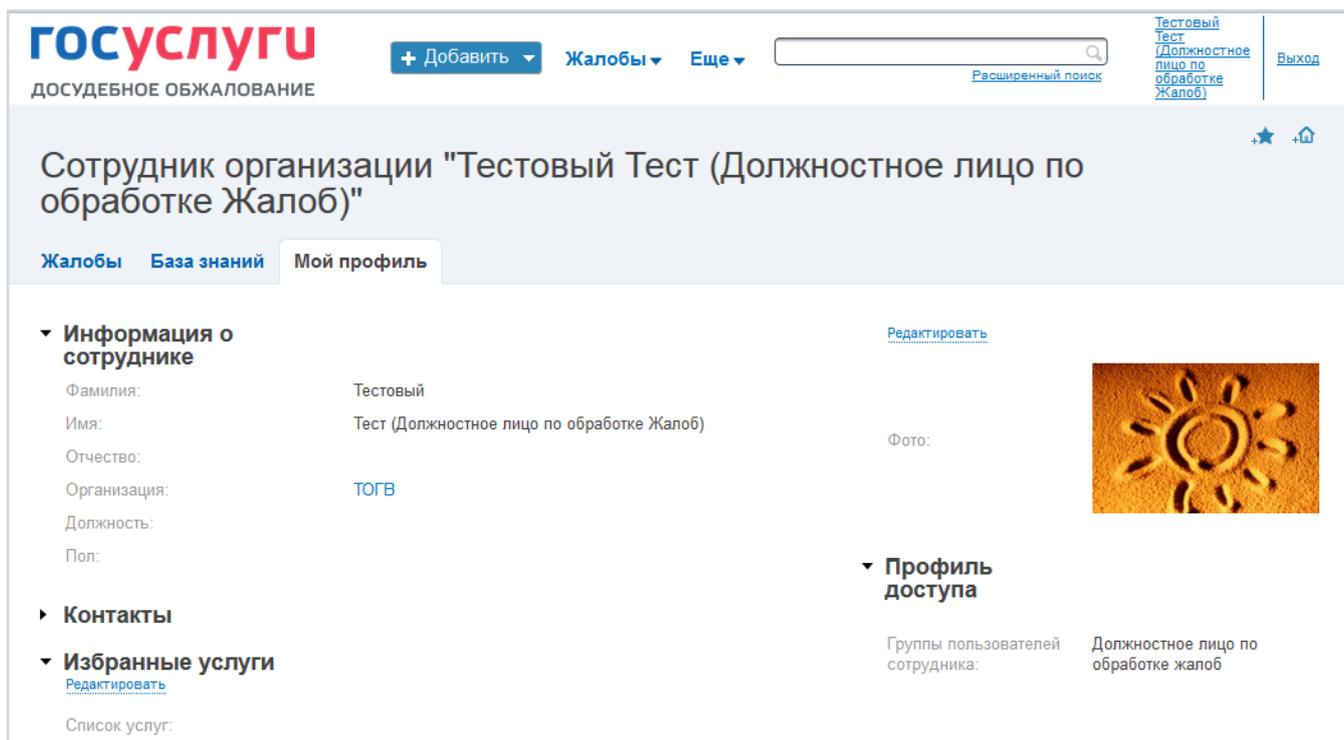


Рисунок 5 Вкладка «Мой профиль» с фото сотрудника

4.2 Выбор избранных услуг

Чтобы сформировать список избранных услуг, выполните следующие действия.

- 1) В карточке сотрудника перейдите на вкладку «Мой профиль».
- 2) Нажмите ссылку «Редактировать» в блоке «Избранные услуги». На экране откроется форма «Редактирование атрибутов».

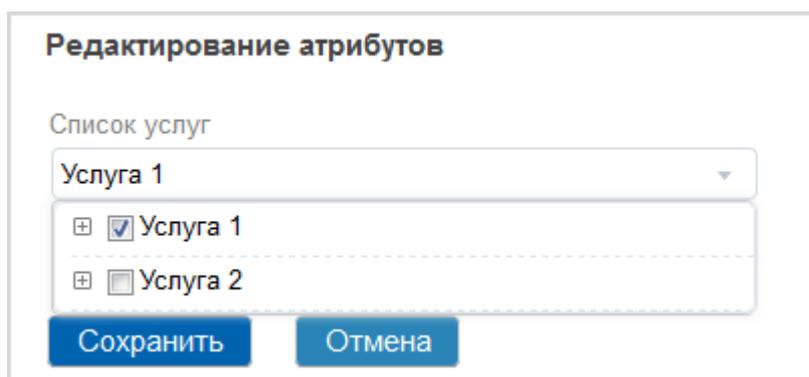


Рисунок 6 Окно «Редактирование атрибута» для выбора избранных услуг

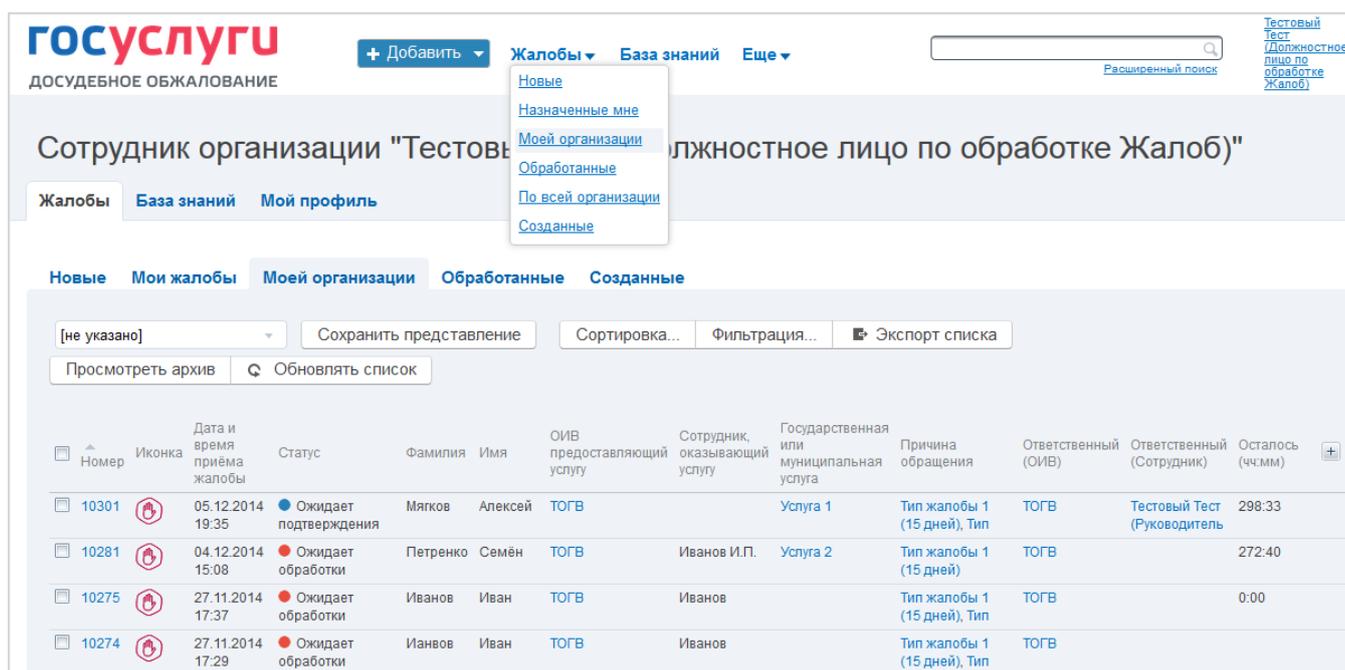
В поле выбора «Список услуг» установите флажки рядом с услугами, которые необходимо добавить в избранные, и нажмите кнопку «Сохранить». Ссылка на выбранные услуги отобразятся на вкладке «Мой профиль» в блоке «Избранные услуги».

5 Порядок работы со списками жалоб

Список жалоб — основной инструмент работы с жалобами. Номер жалобы в списке является ссылкой на карточку жалобы.

5.1 Просмотр жалоб в карточке сотрудника

Чтобы просмотреть список жалоб, в карточке текущего сотрудника перейдите на вкладку «Жалобы».



Скриншот интерфейса портала «Госуслуги» (ГОСУСЛУГИ) в разделе «ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ». Вкладка «Жалобы» активна. В меню «Жалобы» выделены пункты: Новые, Назначенные мне, Моей организации, Обработанные, По всей организации, Созданные. Вкладка «Моей организации» выбрана. В таблице отображены следующие данные:

№	Иконка	Дата и время приема жалобы	Статус	Фамилия Имя	ОИВ предоставляющий услугу	Сотрудник оказывающий услугу	Государственная или муниципальная услуга	Причина обращения	Ответственный (ОИВ)	Ответственный (Сотрудник)	Осталось (чч:мм)
10301		05.12.2014 19:35	Ожидает подтверждения	Мяков Алексей	ТОГВ		Услуга 1	Тип жалобы 1 (15 дней), Тип	ТОГВ	Тестовый Тест (Руководитель)	298:33
10281		04.12.2014 15:08	Ожидает обработки	Петренко Семён	ТОГВ	Иванов И.П.	Услуга 2	Тип жалобы 1 (15 дней), Тип	ТОГВ		272:40
10275		27.11.2014 17:37	Ожидает обработки	Иванов Иван	ТОГВ	Иванов		Тип жалобы 1 (15 дней), Тип	ТОГВ		0:00
10274		27.11.2014 17:29	Ожидает обработки	Иванов Иван	ТОГВ	Иванов		Тип жалобы 1 (15 дней), Тип	ТОГВ		

Рисунок 7 Список жалоб в карточке сотрудника

На вкладке «Жалобы» все жалобы распределены по вложенным вкладкам:

- «Новые» — на вкладке отображается список не распределенных жалоб, поступивших в организацию текущего сотрудника.
- «Мои жалобы» — на вкладке отображается список жалоб, ответственным за обработку которых является данный сотрудник.
- «Моей организации» — на вкладке отображается список жалоб, ответственным за обработку которых является организация текущего сотрудника.
- «Обработанные» — на вкладке отображается список жалоб в статусе «Закрота», обработанных текущим сотрудником.
- «Созданные» — на вкладке отображается список жалоб, зарегистрированных от лица текущего сотрудника.

Чтобы перейти на конкретную вкладку, разверните раздел «Жалобы» и выберите соответствующий пункт меню.

5.2 Просмотр жалоб по своей организации

Чтобы просмотреть список жалобы по своей организации, включая жалобы, поступившие в подчиненные организации, в верхнем меню разверните раздел «Жалобы» и выберите пункт «По всей организации». На экране отобразится вкладка «Жалобы по всей организации» в карточке организации.

На вкладке «Жалобы по всей организации» все жалобы распределены по двум вложенным вкладкам «Открытые жалобы» и «Обработанные жалобы».

The screenshot shows the 'Жалобы по всей организации' page for the 'Министерство "ТОГВ"'. The page is divided into two tabs: 'Открытые жалобы' and 'Обработанные жалобы'. The 'Открытые жалобы' tab is active, showing a table of complaints. The table has columns for 'Номер', 'Иконка', 'Дата и время приема жалобы', 'Статус', 'Фамилия', 'Имя', 'Регион', 'ОИВ предоставляющий услугу', 'Государственная или муниципальная услуга', 'Причина обращения', 'Ответственный (ОИВ)', 'Ответственный (Сотрудник)', and 'Осталось (чч.мм)'. Two complaints are listed: one with number 10336, status 'В обработке', and one with number 10334, status 'Отправлена на корректировку'.

Рисунок 8 Вкладка «Жалобы по всей организации»

6 Создание новой жалобы

Чтобы зарегистрировать жалобу, выполните следующие действия:

- 1) Нажмите кнопку "Добавить" в верхней части экрана рядом с логотипом компании. На экране откроется список объектов, возможных для добавления.

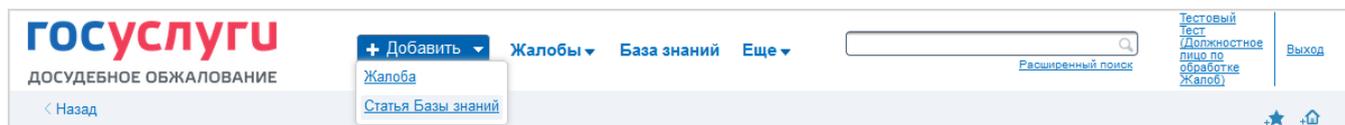


Рисунок 9 Кнопка «Добавить» для жалобы

- 2) Выберите «жалоба». На весь экран развернется форма «Жалоба/Форма добавления».

The image shows a web form titled 'Жалоба / Форма добавления'. The form is divided into several sections. On the left, under 'Содержание жалобы', there are dropdown menus for 'ОИВ предоставляющий услугу' (with 'не указано' selected), 'Государственная или муниципальная услуга' (with 'не указано' selected), 'Причина обращения' (with 'нет элементов' selected), and 'Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействия) ОИВ'. Below these is a large text area for 'Доводы заявителя'. There is also a section for 'Файлы от Заявителя' with an 'Обзор' button and 'Файл не выбран.' Below that is a dropdown for 'Ссылка на предыдущую (первоначальную) жалобу' (with 'не указано' selected). At the bottom left is 'Информация о получателе услуги' with a text field for 'Непосредственный получатель услуги' and another section for 'Полномочие представителя Заявителя' with an 'Обзор' button and 'Файл не выбран.'. On the right side, under 'Контактная информация заявителя', there are text fields for 'Фамилия заявителя', 'Имя заявителя', 'Отчество заявителя', 'Контактный телефон', 'СНИЛС', 'Адрес регистрации ФЛ или юридический адрес ЮЛ', 'Наименование заявителя - юридического лица', and 'ОГРН'. Below this is 'Способ ответа' with a dropdown for 'Предпочтительный способ ответа' (with 'По электронной почте' selected) and a close icon. There are also text fields for 'E-mail заявителя' and 'Почтовый адрес заявителя'. At the bottom left of the form are 'Сохранить' and 'Отмена' buttons.

Рисунок 10 Форма добавления жалобы

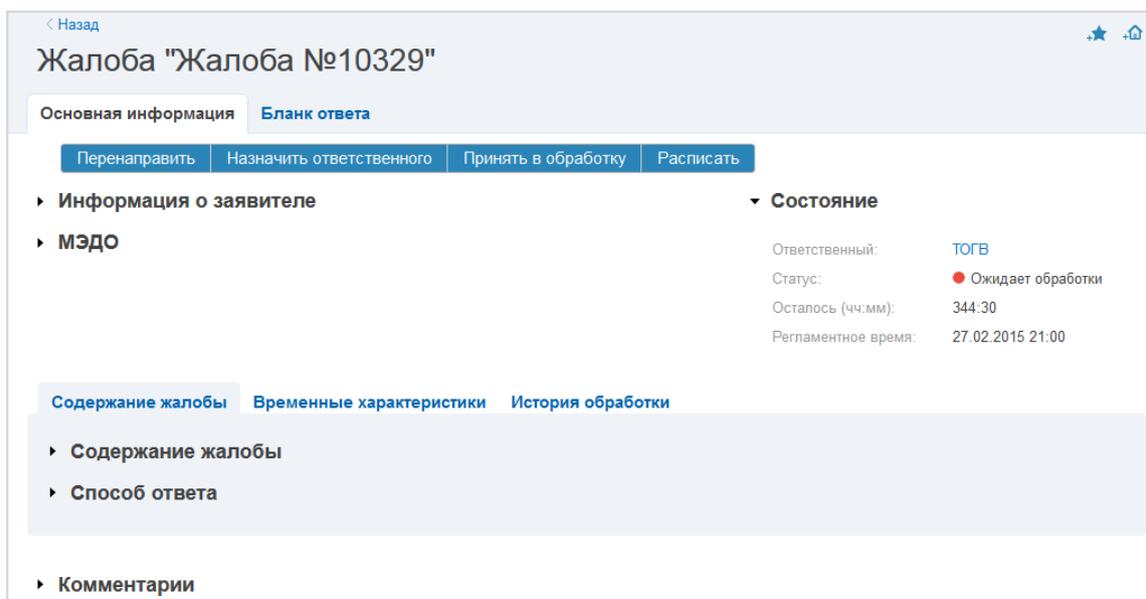
- 3) Заполните предложенные поля формы добавления жалобы.
- 4) Нажмите кнопку "Сохранить". При успешном добавлении форма добавления закроется и на экране откроется карточка новой жалобы.

При нажатии кнопки "Отмена" форма добавления закроется, внесенные изменения не сохранятся. На экране отобразится последняя открытая страница.

7 Принятие жалобы в ответственность

Чтобы принять жалобу в свою ответственность, выполните следующие действия:

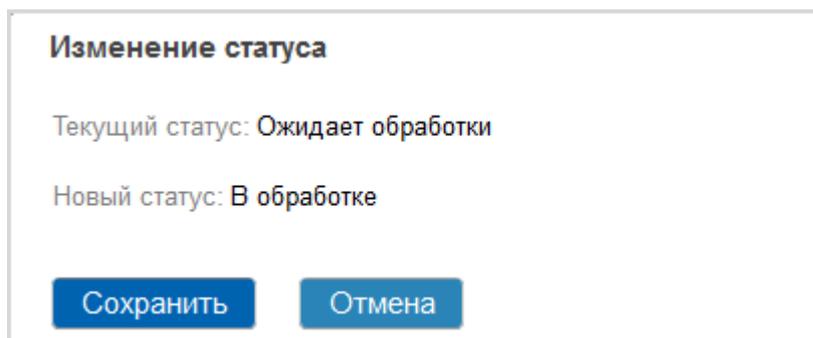
- 1) Откройте список жалоб.
- 2) Откройте карточку жалобы в статусе «Ожидает обработки».



The screenshot shows a mobile application interface for a complaint card titled "Жалоба №10329". At the top, there are navigation icons for "Назад" (Back) and "★" (Star), along with a home icon. Below the title, there are two tabs: "Основная информация" (Main information) and "Бланк ответа" (Response form). A row of action buttons includes "Перенаправить" (Redirect), "Назначить ответственного" (Assign responsible), "Принять в обработку" (Accept for processing), and "Расписать" (Specify). The card is divided into two main sections: "Информация о заявителе" (Applicant information) and "Состояние" (Status). Under "Информация о заявителе", there is a sub-section "МЭДО". The "Состояние" section displays: "Ответственный: ТОГВ", "Статус: Ожидает обработки" (with a red dot icon), "Осталось (чч:мм): 344:30", and "Регламентное время: 27.02.2015 21:00". Below this, there are three tabs: "Содержание жалобы" (Complaint content), "Временные характеристики" (Temporary characteristics), and "История обработки" (Processing history). The "Содержание жалобы" section is expanded, showing "Содержание жалобы" and "Способ ответа" (Response method). At the bottom, there is a "Комментарии" (Comments) section.

Рисунок 11 Карточка жалобы в статусе «Ожидает обработки»

- 3) Нажмите кнопку «Принять на обработку». На экране откроется форма «Изменение статуса».



The screenshot shows a modal form titled "Изменение статуса" (Change status). It displays the current status as "Текущий статус: Ожидает обработки" and the new status as "Новый статус: В обработке". At the bottom, there are two buttons: "Сохранить" (Save) and "Отмена" (Cancel).

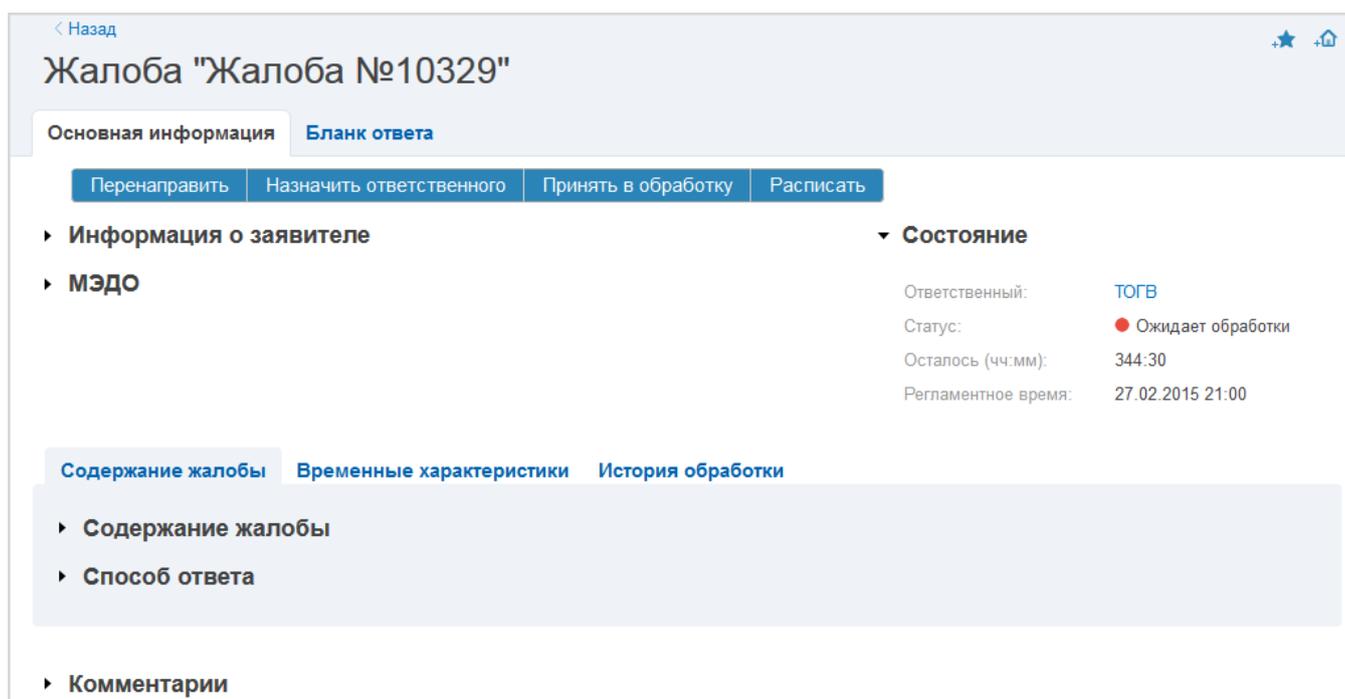
Рисунок 12 Форма изменение статуса

- 4) Нажмите кнопку «Сохранить». Окно изменения статуса закроется. Карточка жалобы обновится. Жалоба перейдет в статус «В обработке».

8 Перенаправление жалобы

Чтобы перенаправить жалобу в другое ведомство, выполните следующие действия:

- 1) Откройте список жалоб.
- 2) Откройте карточку жалобы в статусе «Ожидает обработки».



The screenshot shows a web interface for a complaint card. At the top, there is a navigation bar with a back arrow and the text 'Назад'. The title of the card is 'Жалоба "Жалоба №10329"'. Below the title, there are two tabs: 'Основная информация' (selected) and 'Бланк ответа'. Under the 'Основная информация' tab, there are four buttons: 'Перенаправить', 'Назначить ответственного', 'Принять в обработку', and 'Расписать'. The main content area is divided into two columns. The left column has two expandable sections: 'Информация о заявителе' and 'МЭДО'. The right column has an expandable section titled 'Состояние' which contains the following information: 'Ответственный: ТОГВ', 'Статус: ● Ожидает обработки', 'Осталось (чч:мм): 344:30', and 'Регламентное время: 27.02.2015 21:00'. Below this, there are three tabs: 'Содержание жалобы' (selected), 'Временные характеристики', and 'История обработки'. Under the 'Содержание жалобы' tab, there are two expandable sections: 'Содержание жалобы' and 'Способ ответа'. At the bottom of the card, there is an expandable section titled 'Комментарии'.

Рисунок 13 Карточка жалобы в статусе «Ожидает обработки»

- 3) Нажмите кнопку «Перенаправить». На экране откроется форма «Изменение статуса».



Изменение статуса

Текущий статус: Ожидает обработки

Новый статус: Ожидает перенаправления

Куда перенаправить? *

[не указано]

Руководитель для подписания *

[не указано]

Комментарий

B *I* U ABC x₁ x² [буллит] [нумерация] [ссылка] [картинка] [HTML]

Шрифт [выбор] Размер [выбор] Цвет [выбор]

[Сохранить] [Отмена]

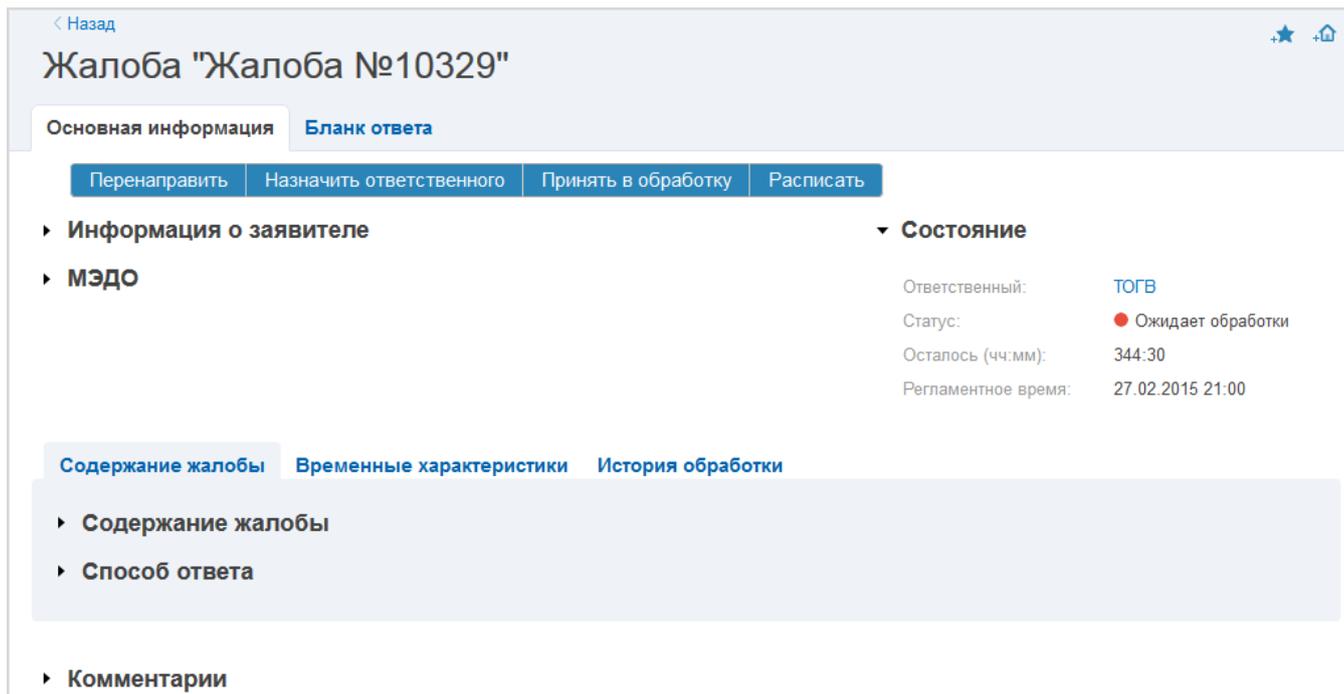
Рисунок 14 Форма изменение статуса «Ожидает перенаправления»

- 4) В поле «Куда перенаправить» выберите название ведомства, которому необходимо перенаправить жалобы.
- 5) В поле «Руководитель для подписания» выберите руководителя, которые должен подписать ЭЦП перенаправление жалобы.
- 6) Нажмите кнопку «Сохранить». Окно изменения статуса закроется. Карточка жалобы обновится. Жалоба перейдет в статус «Ожидает перенаправления».

9 Расписание жалобы

Чтобы распределить жалобу на обработку в рамках своего ведомства, выполните следующие действия:

- 1) Откройте список жалоб.
- 2) Откройте карточку жалобы в статусе «Ожидает обработки».



The screenshot shows a web interface for a complaint card titled "Жалоба №10329". At the top left is a "Назад" (Back) link. Below the title are two tabs: "Основная информация" (Main information) and "Бланк ответа" (Response form). A horizontal bar contains four buttons: "Перенаправить" (Redirect), "Назначить ответственного" (Assign responsible), "Принять в обработку" (Accept for processing), and "Расписать" (Schedule). The card is divided into two main sections: "Информация о заявителе" (Applicant information) and "Состояние" (Status). Under "Информация о заявителе", there is a sub-section "МЭДО". Under "Состояние", the following details are shown: "Ответственный: ТОГВ", "Статус: Ожидает обработки" (indicated by a red dot), "Осталось (чч:мм): 344:30", and "Регламентное время: 27.02.2015 21:00". Below these sections are three tabs: "Содержание жалобы" (Complaint content), "Временные характеристики" (Temporary characteristics), and "История обработки" (Processing history). Under "Содержание жалобы", there are sub-sections "Содержание жалобы" and "Способ ответа". At the bottom of the card is a section for "Комментарии" (Comments).

Рисунок 15 Карточка жалобы в статусе «Ожидает обработки»

- 3) Нажмите кнопку «Расписать». На экране откроется форма «Изменение статуса».

Изменение статуса

Текущий статус: Ожидает обработки

Новый статус: Расписана

Подразделение для передачи *

не указано

Комментарий

B *I* U ABC x₂ x² [буллиты] [нумерованные буллиты] [ссылка] [картинка] [HTML]

Шрифт Размер Цвет

Сохранить Отмена

Рисунок 16 Форма изменение статуса «Расписана»

- 4) В поле «Подразделение для передачи» выберите подразделение в рамках своего ведомства. Подразделение выбирается из дерева, в котором отображается иерархия организации от вышестоящих подразделений к подчиненным.
- 5) Нажмите кнопку «Сохранить». Окно изменения статуса закроется. Карточка жалобы обновится. Жалоба перейдет в статус «В обработке».

10 Подготовка решения по жалобе

Чтобы подготовить решение по жалобе, выполните следующие действия:

- 1) Откройте список жалоб.
- 2) Откройте карточку жалобы в статусе «В обработке».

The screenshot shows a web interface for a complaint card titled "Жалоба №10147". At the top, there are navigation links for "Назад" and icons for a star and home. Below the title, there are two tabs: "Основная информация" (selected) and "Бланк ответа". A blue button labeled "Подготовить решение" is visible. The main content is divided into several sections:

- Информация о решении** (with a "Редактировать" link):
 - Результат обработки:
 - Текст решения по жалобе:
 - Доп. файлы по решению:
 - Направить копию в ген. прокуратуру?: нет
- Состояние** (with a "Редактировать" link):
 - Ответственный: Тестовый Тест (Должностное лицо по обработке Жалоб)/ТОГБ
 - Статус: ● В обработке
 - Осталось (чч:мм): 360:00
 - Регламентное время:
- Информация о заявителе** (with sub-tabs: "Содержание жалобы", "Временные характеристики", "История обработки"):
 - Содержание жалобы**:
 - ОИВ предоставляющий услугу: Минюст России
 - Государственная или муниципальная услуга:
 - Регион:
 - Причина обращения: Отказ в исправлении допущенных ошибок или опечаток, Отказ в приеме документов, Требование дополнительных документов
 - Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии):

Рисунок 17 Карточка жалобы в статусе «В обработке»

- 3) Нажмите кнопку «Подготовить решение». На экране откроется форма «Изменение статуса».



Изменение статуса

Текущий статус: В обработке

Новый статус: Ожидает подтверждения

Доп. файлы по решению

Файл не выбран.

Направить копию в ген. прокуратуру?

Результат обработки *

Удовлетворена

Руководитель для подписания *

Тестовый Тест (Руководитель ОИВ)

Текст решения по жалобе *

Рисунок 18 Форма изменение статуса «Ожидает подтверждения»

- 4) В поле «Результат обработки» выберите результат обработки жалобы «Удовлетворена» или «Отказ».
- 5) В поле «Руководитель для подписания» выберите руководителя, которые должен подписать ЭЦП решение по жалобе.
- 6) В поле «Текст решения по жалобе» введите текст решения.
- 7) Нажмите кнопку «Сохранить». Окно изменения статуса закроется. Карточка жалобы обновится. Жалоба перейдет в статус «Ожидает подтверждения».

11 Оформление новой статьи базы знаний

Чтобы добавить новую статью в базу знаний, выполните следующие действия:

- 1) Чтобы открыть базу знаний, в верхнем меню выберите пункт «База знаний». На экране отобразится вкладка «База знаний». На вкладке представлен список статей базы знаний.

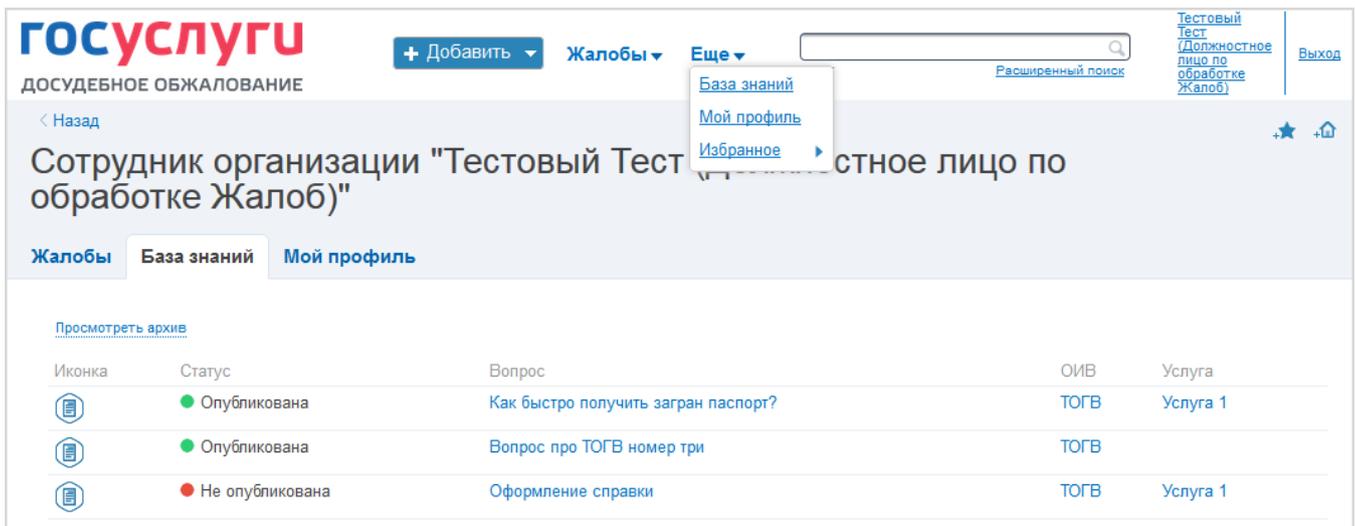


Рисунок 19 Вкладка «База знаний»

- 2) Чтобы добавить статью базы знаний, нажмите кнопку "Добавить" в верхней части экрана рядом с логотипом компании. На экране откроется список объектов, возможных для добавления.

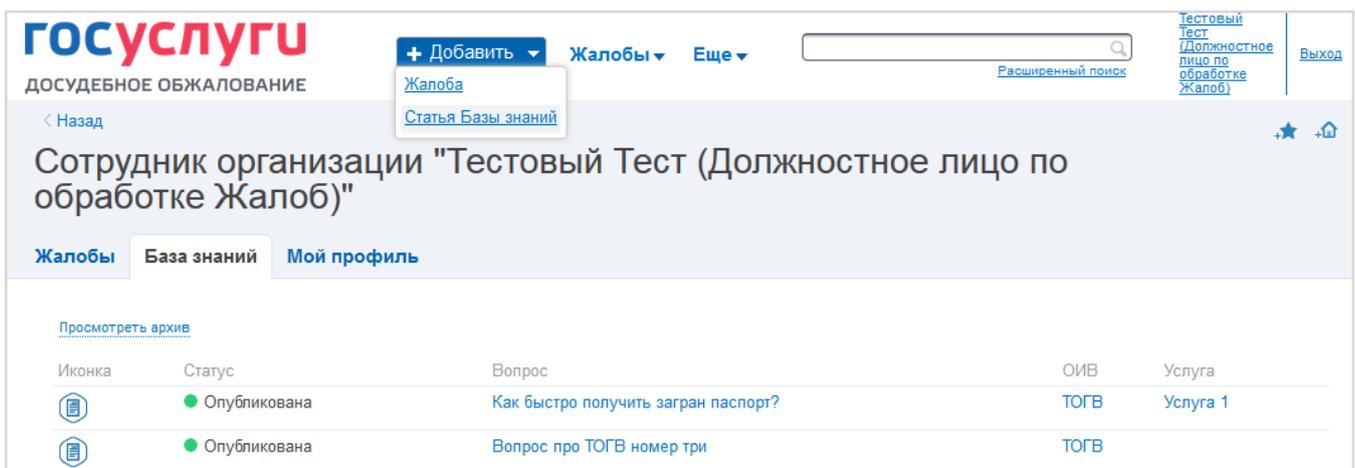


Рисунок 20 Кнопка «Добавить» статью базы знаний

- 3) Выберите пункт «Статья Базы знаний». На экране откроется форма добавления статьи.

Статья / Форма добавления

Услуга
Услуга 1

Вопрос *
Оформление справки

Файлы
Обзор_ Файл не выбран.

Ответ *
 Шрифт Размер Цвет
 Этапы оформления

Сохранить Отмена

Рисунок 21 Форма добавления статьи базы знаний

- 4) Заполните предложенные поля формы добавления.
- 5) Нажмите кнопку «Сохранить». На экране отобразится карточка статьи базы знаний.

Статья "Оформление справки"

Редактировать

▼ **Статья**
 Редактировать
 ОИВ: ТОГВ
 Услуга: Услуга 1
 Вопрос: Оформление справки
 Файлы:
 Ответ:
 Этапы оформления

▼ **Статус**
 Статус: ● Не опубликована

▼ **Комментарии**
 Добавить комментарий

Рисунок 22 Карточка статьи базы знаний

Статья базы знаний подлежит последующей публикации. Публикация статьи базы знаний выполняется администратором ОИВ.