ФГИС ДО. Инструкция по подключению ведомств

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА ДОСУДЕБНОГО ОБЖАЛОВАНИЯ. ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ВЕДОМСТВ



МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ

Оглавление

1	Аннотация
2	История изменений документа4
3	Правила и порядок подключения ведомства к личному кабинету должностного лица ФГИС ДО5
3.2 власти в	 Приведение в соответствии с существующей структурой ведомства справочника органов ФРГУ
3.2	2 Регистрация и настройка профиля органа власти в ЕСИА
3.2 кабинет	3 Настройка доступа для сотрудников, ответственных за прием и обработку жалоб, к личному у должностного лица на портале ФГИС ДО
4	Правила и порядок доработки официального сайта ведомства для обеспечения возможности
отправить	жалобу в ФГИС ДО12
4.1	1 Правила размещения информации на официальном сайте ведомства12
4.2	2 Общие правила формирования ссылок на страницы ведомств во ФГИС ДО14
4.3	3 Правила получения баннеров для публикации на официальных сайтах ведомства14
5	Приложение 1. Таблица соответствия ведомств и их ID в ФРГУ16



1 Аннотация

Настоящий документ разработан с целью обеспечениям максимально быстрого процесса подключения федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, предоставляющих государственные услуги (далее – ведомства), к федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – ФГИС ДО), во исполнение пункта 5 постановления Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2013 г. № 1198.

Документ включает в себя:

- правила подключения ведомств к Личному кабинету должностного лица ФГИС ДО (далее ЛК ДЛ ФГИС ДО);
- правила и порядок доработки официального сайта ведомства для обеспечения возможности отправить жалобу в ФГИС ДО.



2 История изменений документа

№	Версия документа	Дата изменения	Автор	Описание изменения
1.	1.0	13.01.2015	Тютрюмов А.А.	Итоговая версия документа
2.				
3.				
4.				



3 Правила и порядок подключения ведомства к личному кабинету должностного лица ФГИС ДО

Вход в Личный кабинет должностного лица во ФГИС ДО доступен по ссылке: <u>http://do.gosuslugi.ru</u>, с помощью ссылки «Войти» в правом верхнем углу.

Личный кабинет Должностного лица ФГИС ДО предназначен для:

- обработки жалоб, включая:
 - о перенаправление (другому ведомству);
 - о расписание (внутри ведомства);
 - о формирование решений;
 - о подписание перенаправлений/решений;
- просмотра списка жалоб (в разрезе вашего ведомства/сотрудника/избранных услуг сотрудника);
- создание новых жалоб;
- контроля статусов и сроков обработки жалоб;
- администрирования организации ОИВ;
- формирования аналитической отчетности по процессу обработки жалоб.

Для подключения ведомства к личному кабинету должностного лица ФГИС ДО необходимо:

1. привести в соответствие с существующей структурой федерального ведомства (описание внутренней структуры его подразделений и структуры территориальных органов (при их наличии)) справочника органов власти и справочника государственных услуг, предоставляемых им, в Федеральном реестре государственных услуг (далее – ФРГУ);

2. зарегистрировать (при необходимости) и настроить профиль органа власти в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА);

3. настроить доступ для сотрудников, ответственных за прием и обработку жалоб, к личному кабинету должностного лица на портале ФГИС ДО;

3.1 Приведение в соответствии с существующей структурой ведомства справочника органов власти в ФРГУ

Необходимо привести в соответствие с существующей структурой ведомства (информацию о ведомстве и структуре его территориальных органов (при их наличии)) справочник органов власти в Федеральном реестре государственных услуг.

<u>ВНИМАНИЕ!!!</u> В целях обеспечения соответствия информации о ведомстве в справочниках ФРГУ и ЕСИА необходимо в обязательном порядке заполнить поле «ОГРН» в карточке ведомства в ФРГУ.



3.2 Регистрация и настройка профиля органа власти в ЕСИА

В случае если ведомство не зарегистрировано в ЕСИА, то необходимо провести его регистрацию согласно положений Регламента взаимодействия Участников информационного взаимодействия с Оператором единой системы идентификации и аутентификации и Оператором инфраструктуры электронного правительства при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием единой системы идентификации и аутентификации и аутентификации (далее – Регламент).

Заведение профиля органа власти в ЕСИА может выполняться 2 способами:

- В случае, если ведомство и его территориальные органы являются отдельными юридическими лицами (имеют разный ОГРН), необходимо произвести регистрацию как центрального аппарата ведомства, так и каждого территориального органа в ЕСИА согласно положений Регламента.
- 2. В случае, если ведомство и его территориальные органы являются одним юридическим лицом (имеют один ОГРН), необходимо произвести создание отдельных филиалов для каждого территориального органа внутри профиля центрального аппарата органа власти в ЕСИА. Для этого необходимо:
 - a. перейти в профиль вашей организации в ЕСИА <u>http://esia.gosuslugi.ru</u>

Персональные да	нные Организации	Настройки учетной запис
Организ	ации	
2 Здесь пока:	заны организации, к которым вы пр	исоединены.

b. в нижней части карточки организации найти блок «Филиалы» и выберите «Добавить филиал»

ФИЛИАЛЫ	+ Добавить филиал
Школа 13	Перейти в профиль филиала



с. на форме создания филиала укажите данные о филиале

Создание учетной записи фи	лиала	×
Название организации	Министерство образования и науки Российской Федерации	
ОГРН	1047796287440	
Название филиала	1	
КПП филиала		
Организационно-правовая форма	Представительства юридических лиц	
E-mail филиала		
	После создания учетной записи филиала вы сможете действовать от имени филиала, присоединять к филиалу сотрудников, давать доступ к системам и сервисам электронного правительства от имени данного филиала.	
🖶 Создать	Отмена	

Информационная система досудебного обжалования построена по такому принципу: чем больше территориальных органов ведомства подключено к системе, тем меньше нагрузки по перенаправлению жалоб в территориальные органы будет у сотрудников центрального аппарата ведомств, так как заявители смогут при подаче жалоб выбирать конкретный территориальный орган, в котором он получал услугу, и жалоба будет сразу отображаться в личном кабинете должностного лица, привязанного к профилю ЕСИА этого территориального органа либо филиалу территориального органа профиля центрального аппарата органа власти в ЕСИА.

3.3 Настройка доступа для сотрудников, ответственных за прием и обработку жалоб, к личному кабинету должностного лица на портале ФГИС ДО

Прежде чем предоставить доступ для сотрудников, ответственных за прием и обработку жалоб, к личному кабинету должностного лица на портале ФГИС ДО, необходимо выполнить следующие действия:

- 1. назначить в федеральном ведомстве и его территориальных органах (при их наличии) сотрудников, ответственных за работу с ФГИС ДО:
 - а. специалистов по приему и обработке жалоб;
 - b. руководителей, уполномоченных подписывать ответы на поданные в ведомства жалобы и обращения граждан;
 - с. технических специалистов по администрированию профиля ведомства в ЛК ДЛ ФГИС ДО;
- 2. зарегистрировать ответственных сотрудников в Единой системе идентификации и аутентификации (далее ЕСИА) как физических лиц;
- 3. получить квалифицированные электронные подписи (КЭП) для руководителей, уполномоченных подписывать ответы на поданные в ведомства жалобы и обращения граждан;



- на рабочих местах руководителей настроить программное обеспечение по работе с КЭП согласно инструкциям с сайта производителя программного обеспечения, используемого для работы с КЭП, и инструкции руководителя по работе с ФГИС ДО;
- осуществить привязку профилей ответственных сотрудников к профилю органа власти в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор профиля организации в ЕСИА следующим образом:

организации в ЕСИА -

http://esia.gosuslugi.ru

Opi	ганизации	r	
°P-		-	
i	Здесь показаны органи:	зации, к которым вы присоед	цинены.

Вашей

b. перейти в раздел «Сотрудники»

а. перейти в профиль

Общие данные	Сотрудники	Доступ к системам				
3дес	сь показаны только (сотрудники головной орган	зации. Просмотр и управ	ление сотрудниками ф	илиала осуществляется в профиле	
Соот	ветствующего фили	ала (переход возможен и	ілока «Филиалы» вкладкі	и «Общие данные» вац	јей организации).	

- с. нажать кнопку «Пригласить нового участника» и заполнить все необходимые поля;
- 6. осуществить привязку профилей ответственных сотрудников к филиалам ведомства (для тех случаев, если ведомство имеет территориальные органы имеют единый ОГРН) в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор филиала ведомства в ЕСИА следующим образом:
 - а. перейти в профиль Вашей организации в ЕСИА <u>http://esia.gosuslugi.ru</u>





b. в нижней части карточки организации найти блок «Филиалы» и перейти в профиль

ФИЛИАЛЫ	+ Добавить филиал
Школа 13	Перейти в профиль филиала

с. перейти на вкладку «Сотрудники», нажать кнопку «Пригласить нового участника» и заполнить все необходимые поля

Школа	13				Х Отсоединиться от организации
Общие данные	Сотрудники	Доступ к системам			
۹. Поиск с	реди участнико	6		Найти	+ Пригласить нового участника
Не найде	но ни одного уч	астника			
			« • •		

- произвести назначение прав ответственным сотрудникам, привязанным к профилю органа власти (его филиала) в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор профиля организации в ЕСИА следующим образом:
 - a. перейти в профиль ведомства в ЕСИА <u>http://esia.gosuslugi.ru</u>



b. перейти в раздел «Доступ к системам»

Эбщие данные	Сотрудники	Доступ к системам



с. в списке систем найти «Федеральная Государственная Информационная Система

Досудебного Обжалования»

Федеральная Государственная Информационная Система Досудебного Обжалования	 Руководитель ОИВ (?) + Добавить участника в группу Администратор ОИВ (?) + Добавить участника в группу Должностное лицо по обработке жалоб (?) + Добавить участника в группу

d. напротив, доступных групп выбрать участников данной группы

Редактирование участников группы		8
Администратор ОИВ		
i		
۹ ΦΝΟ	Найти	+ Добавить участников
ФИО		

Для входа во ФГИС ДО доступны следующие группы:

- должностное лицо по обработке жалоб позволяет вести обработку поступающих жалоб, подготавливать статьи базы знаний;
- руководитель ОИВ позволяет подписывать решения по жалобе, перенаправлять жалобы в другие ОИВ, а также формировать отчетность по своему ведомству;
- администратор ОИВ позволяет настраивать взаимодействия с системами ведомства, публиковать статьи базы знаний, выполнять настройку типов жалоб для подачи в ведомство.

По результатам выполненных настроек, в том случае если все описанные выше шаги были выполнены корректно, для сотрудников ведомств, которым предоставлены права в ЕСИА, вход будет доступен с главной страницы ФГИС ДО <u>http://do.gosuslugi.ru</u>.

	Войти как	
٤	Частное лицо	>
	Заместитель начальника отдела Минкомсвязь России	>



При входе система предложит выбрать пользователю тип учетной записи, под которой необходимо к ней подключиться. В случае выбора учетной записи, привязанной к ведомству или его филиалу – вход осуществиться в личный кабинет Должностного лица ФГИС ДО. В случае выбора частного лица – вход будет осуществлен в Личный кабинет заявителя ФГИС ДО.

<u>ВНИМАНИЕ!!!</u> Ведомство будет считаться подключенным к системе досудебного обжалования (ФГИС ДО), если хотя бы один сотрудник ведомства с назначенной в ЕСИА ролью «Должностное лицо по обработке жалоб» хотя бы один раз осуществил вход в личный кабинет должностного лица на портале ФГИС ДО.

Для выполнения полного цикла обработки жалобы, включая перенаправление в другое ведомство и отправка ответа заявителю, необходимо, чтобы в ведомстве был назначен хотя бы один ответственный сотрудник с назначенной в ЕСИА ролью «Руководитель ОИВ».

Для корректной работы ведомства с ФГИС ДО необходимо, чтобы в ведомстве был назначен хотя бы один ответственный сотрудник с назначенной в ЕСИА ролью «Администратор ОИВ».



4 Правила и порядок доработки официального сайта ведомства для обеспечения возможности отправить жалобу в ФГИС ДО

При доработке официального сайта ведомства для обеспечения возможности отправить жалобу в ФГИС ДО необходимо руководствоваться правилам, описанным ниже.

4.1 Правила размещения информации на официальном сайте ведомства

При размещении информации о порядке подачи жалобы согласно 210 ФЗ на Вашем официальном сайте необходимо использовать предложенные способы:

 разработать кнопку для перехода на страницу вашего ведомства на портале ФГИС ДО, согласно правилам, описанным в пункте 4.2 «Общие правила формирования ссылок на страницы ведомств во ФГИС ДО»



Подать жалобу



Рис. 1 Горизонтальный тип





Рис. 2 Вертикальный тип

При размещении кнопки на страницу ведомства во ФГИС ДО необходимо руководствоваться следующими правилами:

- 1. данную кнопку можно разместить в разделе для подачи обращений/жалоб граждан. В случае отсутствия данного раздела необходимо его создать.
- правила формирование ссылок, которые необходимо назначить данным кнопкам описаны в пункте 4.2 «Общие правила формирования ссылок на страницы ведомств во ФГИС ДО»
- 2. при размещении кнопки можно поместить дополнительное текстовое описание, к примеру:

Вы можете подать жалобу на <Наименование ведомства>, если в процессе оказания услуги были допущены нарушения регламента:

- Нарушение сроков регистрации запроса на услугу;
- Нарушение сроков предоставления услуги;
- Требование дополнительных документов;
- Отказ в приеме документов;
- Отказ в предоставлении государственной услуги;
- Требование дополнительной платы;
- Отказ в исправлении допущенных ошибок или опечаток.

При размещении баннера необходимо руководствоваться следующими правилами:

- 1. баннер можно разместить в:
 - а. разделе для подачи обращений/жалоб граждан;
 - b. в разделе с существующими баннерами;
- 2. правила формирование ссылок, для получения баннеров описаны а пункте 4.3 «Правила получения баннеров для публикации на официальных сайтах ведомства».

В случае если на Вашем официальном сайте уже разработана форма подачи жалобы вы можете поступить 2 способами:

- скрыть существующую форму и заменить на описанную выше информацию и заменить её на описанные выше способы;
- 2. оставить существующую форму, при этом:



- а. проверить ее соответствие с формой на портале ФГИС ДО. В случае если Ваш формат формы отличается – необходимо его модифицировать, привести в соответствие с реализацией во ФГИС ДО;
- b. разработать механизм интеграции с ФГИС ДО, через электронный сервис СМЭВ, который позволит в обязательном порядке передавать все поданные жалобы с Вашего сайта размещать в едином реестре жалоб ФГИС ДО.

Ссылка на адрес тестового сервиса:

http://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F/MNSVFGISDO/1.00/testSmev/SID0003986

4.2 Общие правила формирования ссылок на страницы ведомств во ФГИС ДО

Общий каталог ведомств во ФГИС ДО представлен по ссылке: <u>http://do.gosuslugi.ru/orgs/</u>.

Для каждого ведомства на портале ФГИС ДО, создана отдельная страница. Ссылочный формат данных страниц: <u>http://do.gosuslugi.ru/orgs/<ID</u>>, где <ID> - уникальный идентификатор ведомства в системе ФРГУ (Федеральный реестр государственных услуг). Пример <u>http://do.gosuslugi.ru/orgs/10000001086/</u>. Таблица соответствия ведомств и их ID представлена в пункте 5 «Приложение 1. Таблица соответствия ведомств и их ID в ФРГУ».

Для некоторых ведомств прописана дополнительная адресация в виде коротких ссылок. Пример <u>http://do.gosuslugi.ru/orgs/<shortLink>/</u>, где <shortLink> указанное в реестре короткое наименование ведомства на латинице.

Для ведомств, у которых прописано краткое наименование, доступны обе ссылке – в формате ID и формате shortLink.

4.3 Правила получения баннеров для публикации на официальных сайтах ведомства

Выделяется 2 типа баннеров:

1. Горизонтальный тип – пример ссылки:

<iframe src="http://do.gosuslugi.ru/orgs/mks/bh/" width="980" height="500"></iframe>

2. Вертикальный тип – пример ссылки:

<iframe src="http://do.gosuslugi.ru/orgs/mks/bv/" width="200" height="400"></iframe>

Для обоих типов применяется единые правила формирования:

- 1. <iframe> создает у Вас на странице плавающий фрейм, который находится внутри Вашей страницы и загружает баннер с ФГИС ДО.
- <u>http://do.gosuslugi.ru/orgs/mks/</u> формируется по описанному в п.п. 4.2 «Общие правила формирования ссылок на страницы ведомств во ФГИС ДО№. Может быть использовано 2 типа правил – по ID и по shortLink
- 3. bh и bv характеризует тип баннера (горизонтальный/вертикальный).



4. width/height – задает размер изображения. Рекомендуется использовать именно указанные размеры, либо изменять их строго в пропорциональном виде.



5 Приложение 1. Таблица соответствия ведомств и их ID в ФРГУ

Уникальный идентификатор ФРГУ	Полное наименование ведомства из ФРГУ	Короткое наименование ведомства из ФРГУ
1000002460	Главное управление специальных программ Президента Российской Федерации	ГУСП
10000001197	Министерство внутренних дел Российской Федерации	МВД России
10000001077	Министерство здравоохранения Российской Федерации	Минздрав России
10000001040	Министерство иностранных дел Российской Федерации	МИД России
10000001188	Министерство культуры Российской Федерации	Минкультуры России
1000001265	Министерство обороны Российской Федерации	Минобороны России
1000000976	Министерство образования и науки Российской Федерации	Минобрнауки России
10003815660	Министерство по делам Северного Кавказа	Министерство по делам Северного Кавказа
10002475461	Министерство по развитию Дальнего Востока Российской Федерации	Минвостокразвития России
10000001080	Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации	Минприроды России
10000001083	Министерство промышленности и торговли Российской Федерации	Минпромторг России
1000001257	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	МЧС России
10003808232	Министерство Российской Федерации по делам Крыма	Минкрым России
1000001086	Министерство связи и массовых коммуникаций Российской	Минкомсвязь России



	Федерации	
1000001089	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации	Минсельхоз России
1000000993	Министерство спорта Российской Федерации	Минспорт России
10003772916	Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации	Минстрой России
10000001194	Министерство транспорта Российской Федерации	Минтранс России
10002475450	Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации	Минтруд России
10000001242	Министерство финансов Российской Федерации	Минфин России
10000001047	Министерство экономического развития Российской Федерации	Минэкономразвития России
1000000982	Министерство энергетики Российской Федерации	Минэнерго России
10000001275	Министерство юстиции Российской Федерации	Минюст России
1000002796	Пенсионный фонд Российской Федерации	ПФР
1000001058	Управление делами Президента Российской Федерации	
10000014611	Федеральная антимонопольная служба	ФАС России
10000001022	Федеральная миграционная служба	ФМС России
10000001169	Федеральная налоговая служба	ФНС России
10000001179	Федеральная служба безопасности Российской Федерации	ФСБ России
10001292828	Федеральная служба безопасности Российской Федерации (федеральная служба)	ФСБ России
1000001055	Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии	Росреестр
10000001232	Федеральная служба государственной статистики	Росстат



1000001014	Федеральная служба исполнения наказаний	ФСИН России
10002448426	Федеральная служба по аккредитации	Росаккредитация
1000000988	Федеральная служба по ветеринарному и фитосанитарному надзору	Россельхознадзор
10000001091	Федеральная служба по военно-техническому сотрудничеству	ФСВТС России
10000001115	Федеральная служба по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды	Росгидромет
10000001245	Федеральная служба по интеллектуальной собственности	Роспатент
10000001082	Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	Роспотребнадзор
10000001127	Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения	Росздравнадзор
10000001211	Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки	Рособрнадзор
1000002823	Федеральная служба по надзору в сфере природопользования	Росприроднадзор
1000002842	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	Роскомнадзор
1000000964	Федеральная служба по надзору в сфере транспорта	Ространснадзор
1000001087	Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка	Росалкогольрегулиро вание
10000001161	Федеральная служба по тарифам	ФСТ России
1000001025	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю	ФСТЭК России
10000001182	Федеральная служба по труду и занятости	Роструд
1000001060	Федеральная служба по финансовому мониторингу	Росфинмониторинг



		1
1000001052	Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору	Ростехнадзор
1000000978	Федеральная служба Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков (федеральная служба)	ФСКН России
1000001012	Федеральная служба судебных приставов	ФССП России
1000001073	Федеральная служба финансово-бюджетного надзора	Росфиннадзор
1000001001	Федеральная таможенная служба	ФТС России
1000001032	Федеральное агентство водных ресурсов	Росводресурсы
1000001251	Федеральное агентство воздушного транспорта	Росавиация
1000001237	Федеральное агентство железнодорожного транспорта	Росжелдор
1000002850	Федеральное агентство лесного хозяйства	Рослесхоз
1000000961	Федеральное агентство морского и речного транспорта	Росморречфлот
10002956276	Федеральное агентство научных организаций	ФАНО
10000001190	Федеральное агентство по государственным резервам	Росрезерв
1000001253	Федеральное агентство по делам молодежи	Росмолодежь
1000000958	Федеральное агентство по делам Содружества Независимых Государств, соотечественников, проживающих за рубежом, и по международному гуманитарному сотрудничеству	Россотрудничество
1000000971	Федеральное агентство по недропользованию	Роснедра
1000000984	Федеральное агентство по обустройству государственной границы Российской Федерации	Росграница
1000001094	Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям	Роспечать
1000002463	Федеральное агентство по рыболовству	Росрыболовство



1000001063	Федеральное агентство по туризму	Ростуризм
1000002895	Федеральное агентство по управлению государственным имуществом	Росимущество
1000001076	Федеральное агентство связи	Россвязь
10000002242	Федеральное агентство специального строительства	Спецстрой России
10000001035	Федеральное архивное агентство	Росархив
1000001005	Федеральное дорожное агентство	Росавтодор
10000001043	Федеральное космическое агентство	Роскосмос
10000001214	Федеральное медико-биологическое агентство	ФМБА России
1000002799	Федеральный фонд обязательного медицинского страхования	ФОМС
10000001764	Фонд социального страхования Российской Федерации	ФСС России

