

ФГИС ДО. Инструкция контролирующего участника

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА ДОСУДЕБНОГО
ОБЖАЛОВАНИЯ. ИНСТРУКЦИЯ КОНТРОЛИРУЮЩЕГО УЧАСТНИКА



МИНКОМСВЯЗЬ
РОССИИ

Оглавление

1	Аннотация.....	3
2	История изменений документа.....	4
3	Порядок входа через ЕСИА.....	5
4	Работа с профилем сотрудника. Загрузка фото сотрудника.....	7
5	Порядок работы со списками жалоб.....	8
5.1	Просмотр жалоб в карточке сотрудника.....	8
5.2	Сортировка списка.....	8
5.2.1	Просмотр текущей сортировки списка.....	8
5.2.2	Изменение направления сортировки по возрастанию /по убыванию.....	8
5.2.3	Отмена сортировки.....	9
5.2.4	Настройка сортировки по нескольким атрибутам.....	9
5.3	Фильтрация списка.....	9
5.3.1	Просмотр текущей настройки фильтрации.....	9
5.3.2	Настройка фильтрации.....	10
5.4	Массовые действия с элементами списка.....	10
6	Просмотр жалобы, хода ее рассмотрения и временных характеристик.....	12
7	Работа с отчетностью.....	14
7.1	Добавление экземпляра отчета.....	14
7.2	Просмотр экземпляра отчета в списке отчетов.....	16
7.3	Просмотр параметров отчета в списке отчетов.....	16
7.4	Добавление нового экземпляра отчета на странице другого экземпляра отчета.....	17



1 Аннотация

Настоящий документ представляет собой описание основных операций, выполняемых сотрудником, с правами Контролирующего участника 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		Автор разработки документа	Итоговая внутренняя версия
2.	1.3	18.08.2015	Автор разработки документа	Внесены правки в разделы: <ul style="list-style-type: none">• Раздел 3 – 7 рисунки
3.	1.4	24.11.2015	Автор разработки документа	Дополнения и уточнения в разделе 5
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 ФГИС ДО (<https://do.gosuslugi.ru>). На экране отобразится страница портала.

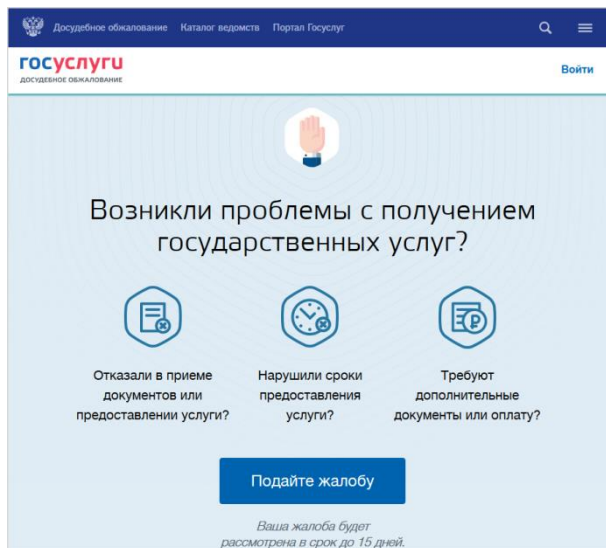


Рисунок 1 Страница портала Госуслуги

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

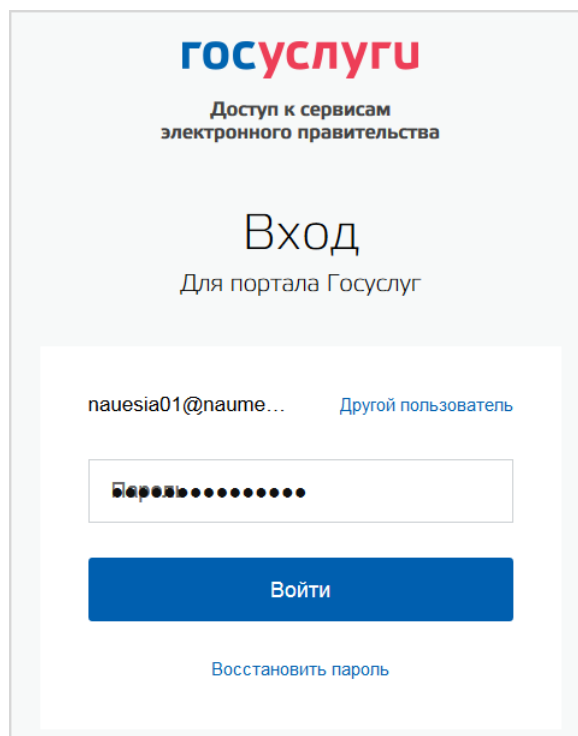


Рисунок 2 Единое окно авторизации ЕСИА

- 3) Введите ваши регистрационные данные.



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

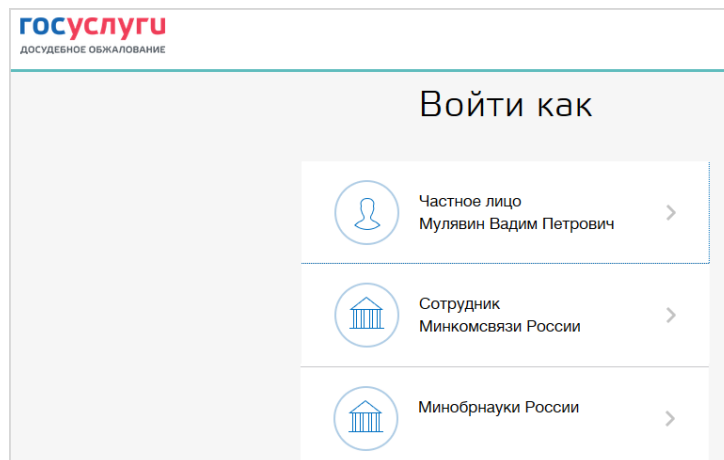


Рисунок 3 Окно входа в систему ФГИС ДО

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

4 Работа с профилем сотрудника. Загрузка фото сотрудника

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

Чтобы загрузить фото сотрудника, выполните следующие действия:

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

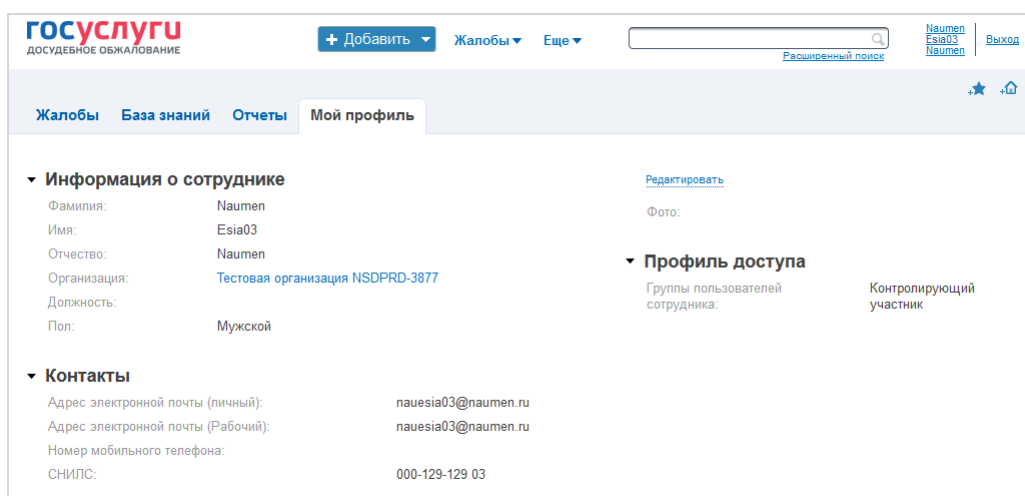


Рисунок 4 Вкладка «Мой профиль» в карточке Контролирующего участника

- 2) Нажмите ссылку «Редактировать» рядом с полем «Фото». На экране откроется форма «Редактирование».
- 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.

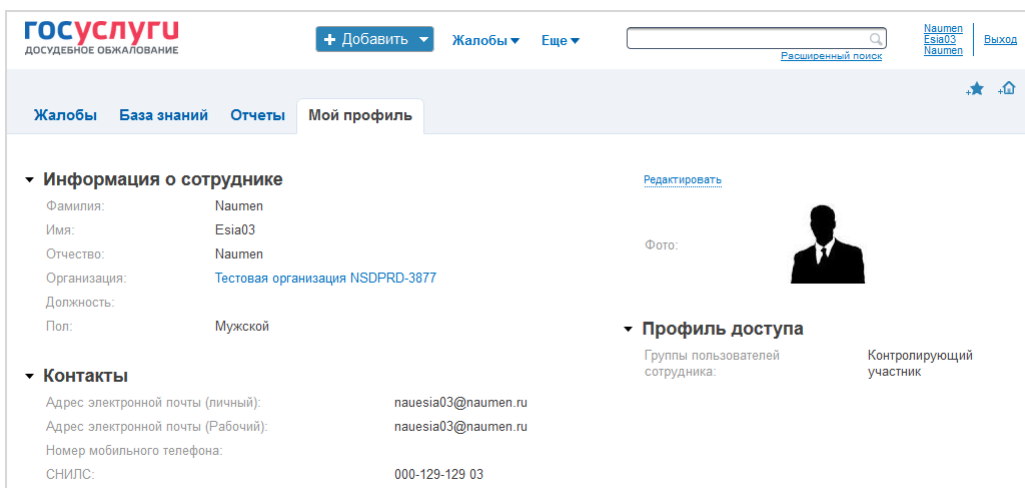


Рисунок 5 Вкладка «Мой профиль» с фото сотрудника

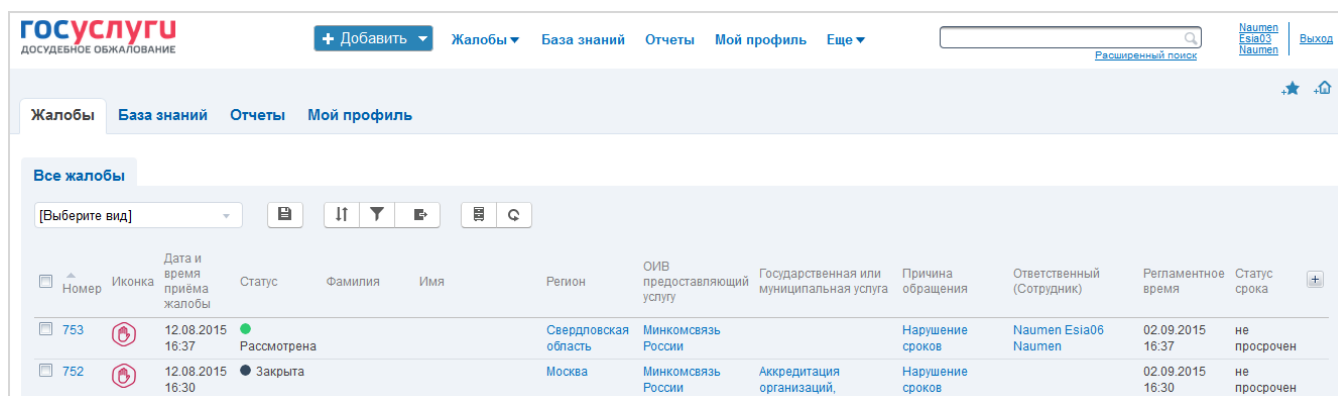


5 Порядок работы со списками жалоб

Контролирующий участник может просматривать список всех жалоб, зарегистрированных в системе.

5.1 Просмотр жалоб в карточке сотрудника

Чтобы открыть список жалоб, перейдите на вкладку «Жалобы» – «Все жалобы» в своей карточке.



Номер	Иконка	Дата и время приёма жалобы	Статус	Фамилия	Имя	Регион	ОИВ предоставляющий услугу	Государственная или муниципальная услуга	Причина обращения	Ответственный (Сотрудник)	Регламентное время	Статус срока
753		12.08.2015 16:37	Рассмотрена			Свердловская область	Минкомсвязь России		Нарушение сроков	Naumen Esia06 Naumen	02.09.2015 16:37	не просрочен
752		12.08.2015 16:30	Закрыта			Москва	Минкомсвязь России	Аккредитация организаций,	Нарушение сроков		02.09.2015 16:30	не просрочен

Рисунок 6 Список «Все жалобы» в карточке Контролирующего участника

5.2 Сортировка списка

Сортировка — это отображение списка объектов в заданном порядке. Списки объектов по умолчанию сортируются по первому столбцу. Рядом с названием столбца отображается индикатор направления сортировки

5.2.1 Просмотр текущей сортировки списка

Чтобы просмотреть текущую сортировку списка объектов, нажмите иконку "Сортировка" в панели управления списком. На экране развернется блок "Сортировать по:", в котором отображается атрибут или набор атрибутов, определяющих сортировку списка. Рядом с названием атрибута отображаются индикаторы порядка сортировки. Цветом выделен индикатор, соответствующий текущему порядку сортировки.

Сортировка списка по нескольким атрибутам выполняется в порядке отображения атрибутов в блоке "Сортировать по:", расположение столбцов в самом списке на очередность проведения сортировки не влияет.

5.2.2 Изменение направления сортировки по возрастанию /по убыванию


Чтобы изменить порядок сортировки в определенном столбце в блоке "Сортировать по:" нажмите на индикатор направления сортировки или на самом названии столбца. Порядок отображения объектов в списке изменится.

5.2.3 Отмена сортировки

Чтобы отменить сортировку списка по нескольким полям, в блоке "Сортировать по:" нажмите ссылку "сбросить". Настроенная ранее сортировка списка будет отменена, список будет отсортирован по правилам сортировки по умолчанию.

5.2.4 Настройка сортировки по нескольким атрибутам

Чтобы настроить сортировку списка по нескольким атрибутам, выполните следующие действия:


- 1) В панели управления списком нажмите иконку  "Сортировка". На экране развернется блок «Сортировать по:».
- 2) В блоке настройки сортировки нажмите ссылку "изменить". На экране откроется форма "Настройка полей сортировки".
- 3) Чтобы добавить атрибут для сортировки списка, выберите название атрибута в списке "Атрибут" и нажмите иконку "+". Новый атрибут отобразится на форме настройки.
- 4) Чтобы указать порядок сортировки по возрастанию или по убыванию для отдельного атрибута, нажмите соответствующий индикатор рядом с атрибутом.
- 5) Чтобы установить очередность выполнения сортировки по столбцам, установите порядок атрибутов, перемещая их с помощью стрелок "вверх" и "вниз". Очередность атрибутов сверху вниз соответствует очереди проведения сортировки — сначала список сортируется по верхнему столбцу, затем — по следующему и т.д.
- 6) Чтобы удалить атрибут из набора для сортировки, нажмите иконку «Удалить» в строке с названием атрибута.
- 7) Нажмите кнопку «Сохранить» на форме «Настройка полей сортировки».

Форма настройки закроется, набор атрибутов для сортировки списка отобразится в блоке "Сортировать по:", объекты в списке будут располагаться в заданной последовательности.

5.3 Фильтрация списка

Фильтрация списка позволяет выводить на экран только объекты с заданными характеристиками.


5.3.1 Просмотр текущей настройки фильтрации

Блок настройки фильтрации отображается над списком объектов при нажатии на иконку  "Фильтрация" в панели управления списком. Если фильтры настроены, то в блоке отображаются текущие настройки фильтра. Если фильтры списка не настроены, то развернется блок настройки фильтрации, доступный для редактирования.



5.3.2 Настройка фильтрации

Чтобы создать или изменить настройки фильтрации объектов в списке, выполните следующие действия:

- 1) В панели управления списком нажмите на иконку  "Фильтрация". На экране развернется блок с текущими настройками фильтрации.
- 2) Нажмите ссылку "изменить". На экране развернется блок настройки фильтрации, доступный для редактирования.
- 3) Выберите атрибут, по которому будет проводиться фильтрация списка.
- 4) Выберите критерий фильтрации. Набор критериев зависит от типа атрибута.
- 5) Установите контрольное значение атрибута. Внешний вид поля выбора или ввода значения зависит от типа атрибута.
- 6) Нажмите кнопку "Применить" в блоке настройки фильтрации.

После применения фильтра в списке будут отображаться объекты, у которых значение выбранного атрибута соответствует заданным критериям. Можно настроить несколько условий фильтрации (фильтров), связанных между собой условиям "И" и "ИЛИ".

5.4 Массовые действия с элементами списка

Массовые операции — это возможность совершить определенные действия с набором объектов.

Чтобы выполнить массовую операцию с объектами, выполните следующие действия:

- 1) Выберите объекты, с которыми будет выполнена массовая операция.
 - чтобы выбрать произвольный набор объектов, установите флажки в строках нужных объектов;
 - чтобы выбрать все объекты в рамках одной страницы, установите флажок в заголовке столбца;
 - чтобы выбрать все объекты на нескольких страницах, по очереди установите флажки в заголовках столбцов на всех нужных страницах.

Над списком развернется панель групповых действий с объектами списка, на которой отображается количество отмеченных объектов и ссылки с названиями массовых операций, которые доступны хотя бы для одного из выбранных объектов.



госуслуги
ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

+ Добавить Жалобы База знаний Отчеты Еще

Расширенный поиск

Naumen Esia03 Naumen Выход

Жалобы База знаний Отчеты Мой профиль

Все жалобы

[Выберите вид]

Отмечено 2 объекта: Подготовить решение Назначить ответственного/Сменить ответственного

Номер	Иконка	Дата и время приема жалобы	Статус	Фамилия	Имя	Регион	ОИВ предоставляющий услугу	Государственная или муниципальная услуга	Причина обращения	Ответственный (Сотрудник)	Регламентное время	Статус срока
760		14.08.2015 14:15	● Ожидает подтверждения				Тестовая организация			Esia01 Naumen	04.09.2015 14:15	не просрочен
759		14.08.2015 14:14	● Рассмотрена				Тестовая организация			Esia01 Naumen	04.09.2015 14:14	не просрочен
<input checked="" type="checkbox"/> 755		13.08.2015 12:06	● Ожидает обработки			Алтайский край	Тестовая организация				03.09.2015 12:06	не просрочен
754		13.08.2015 11:34	● Рассмотрена			Алтайский край	Минкомсвязь России	Аннулирование государственной		Naumen Esia06	03.09.2015 11:34	не просрочен
<input checked="" type="checkbox"/> 751		12.08.2015 16:04	● В обработке			Алтайский край	Минкомсвязь России	Аннулирование государственной	Нарушение сроков	Naumen Esia06	02.09.2015 16:04	не просрочен

Рисунок 7 Панель групповых действий с объектами списка

- Нажмите ссылку с названием массовой операции, на экране откроется форма выполнения массовой операции. Формы массовых операций аналогичны формам, стандартным для данных действий.
- Заполните поля формы и нажмите кнопку "Сохранить".

С выбранными объектами будет произведена массовая операция. Объекты, для которых данное действие не доступно, пропускаются. После выполнения массовой операции флажки снимаются.

После выбора объектов могут быть изменены условия фильтрации списка, массовая операция будет выполняться со всеми выбранными объектами независимо от того, отображаются они в списке или нет.

6 Просмотр жалобы, хода ее рассмотрения и временных характеристик

Вся информация по жалобе хранится в системе в карточке жалобы. Чтобы просмотреть карточку жалобы, выполните следующие действия:

- 1) Откройте список жалоб.
- 2) Нажмите на номер жалобы. На экране откроется карточка жалобы.

Госуслуги
ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

+ Добавить Жалобы База знаний Отчеты Мой профиль Еще

Расширенный поиск

Назад

Жалоба №753

Основная информация **Бланк ответа**

Информация о решении
[Редактировать](#)

Результат обработки: **Согласовано**

Кем обработано: **Naumen Esia06 Naumen/Тестовый филиал**

Текст решения по жалобе: **Устранить причину**

Доп. файлы по решению: **Подпись №435.sig, Решение по жалобе 753.pdf**

Направить копию в ген. прокуратуру?: **нет**

Подписание решения

Дата и время подписания: **12.08.2015 17:56**

Кому передано на подписание: **Naumen Esia06 Naumen**

Статус: **Согласовано**

Кому выдан сертификат: **ФГИС ДО**

Кем выдан: **Тестовый УЦ РТК (РТЛабс)**

Дата начала действия сертификата: **22.09.2014**

Дата завершения действия сертификата: **22.09.2015**

Файл подписи: **Подпись №435.sig**

Информация о заявителе

Для документооборота

Печатная форма жалобы: **Печатная форма жалобы 753.pdf**

Входящее письмо (дата):

Входящее письмо (номер):

Исходящее письмо (дата):

Исходящее письмо (номер):

Содержание жалобы **Временные характеристики** **История обработки**

Содержание жалобы

Способ ответа

Комментарии

Рисунок 8 Карточка жалобы

Чтобы просмотреть временные характеристики жалобы, такие как «Регламент обработки», «Длительность обработки жалобы» и прочие, в карточке жалобы на вкладке «Основная информация» перейдите на вложенную вкладку «Временные характеристики».



Госуслуги
ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

+ Добавить Жалобы База знаний Отчеты Мой профиль Еще

Наumen Еsia06 Наumen Выход

Расширенный поиск

Назад

Жалоба №753

Основная информация Бланк ответа

Информация о решении

Информация о заявителе

Для документооборота

Подписание решения

Кому выдан сертификат: ФГИС ДО
Кем выдан: Тестовый УЦ РТК (РТЛабс)
Дата начала действия сертификата: 22.09.2014
Дата завершения действия сертификата: 22.09.2015
Файл подписи: Подпись №435.sig

Состояние

Содержание жалобы Временные характеристики История обработки

Временные характеристики

Дата и время приема жалобы:	12.08.2015 16:37
Дата передачи жалобы для рассмотрения уполномоченному лицу:	12.08.2015 16:38
Дата подготовки и согласования решения по жалобе:	12.08.2015 16:38
Дата подписания решения по жалобе:	12.08.2015 17:56
Регламентное время:	02.09.2015 16:37
Длительность обработки жалобы:	1:19
Статус срока:	не просрочен

Комментарии

Рисунок 9 Карточка жалобы – Временные характеристики

Чтобы ознакомиться с ходом рассмотрения жалобы, в карточке жалобы на вкладке «Основная информация» перейдите на вложенную вкладку «История обработки».

Госуслуги
ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

+ Добавить Жалобы База знаний Отчеты Мой профиль Еще

Наumen Еsia06 Наumen Выход

Расширенный поиск

Назад

Жалоба №753

Основная информация Бланк ответа

Информация о решении

Информация о заявителе

Для документооборота

Подписание решения

Кому выдан сертификат: ФГИС ДО
Кем выдан: Тестовый УЦ РТК (РТЛабс)
Дата начала действия сертификата: 22.09.2014
Дата завершения действия сертификата: 22.09.2015
Файл подписи: Подпись №435.sig

Состояние

Содержание жалобы Временные характеристики История обработки

Просмотреть архив

Дата события	Статус	Ответственный (Организация)	Ответственный (Сотрудник)	Состояние	Длительность
12.08.2015 16:38	Ожидает подтверждения	Тестовый филиал	Naumen Еsia06 Naumen	Активно	3:59
12.08.2015 16:37	Ожидает обработки	Минкомсвязь России	Naumen Еsia06 Naumen	Активно	4:00
12.08.2015 16:37	Расписана	Тестовый филиал	Naumen Еsia06 Naumen	Активно	4:00
12.08.2015 16:38	В обработке	Тестовый филиал	Naumen Еsia06 Naumen	Активно	3:59
12.08.2015 17:56	Рассмотрена	Тестовый филиал	Naumen Еsia06 Naumen	Активно	2:41

Комментарии

Рисунок 10 Карточка жалобы - История обработки



7 Работа с отчетностью

Контролирующий участник может формировать отчеты по всем жалобам, зарегистрированным в системе. Отчеты строятся по определенным шаблонам.

Чтобы открыть список отчетов, в верхнем меню выберите пункт «Отчеты». На экране отобразится вкладка «Отчеты». На вкладке представлен список всех доступных отчетов, разделенный по группам «Общие отчеты», «Отчеты по ОИВ», «Отчеты по услугам», «Отчеты по субъектам».

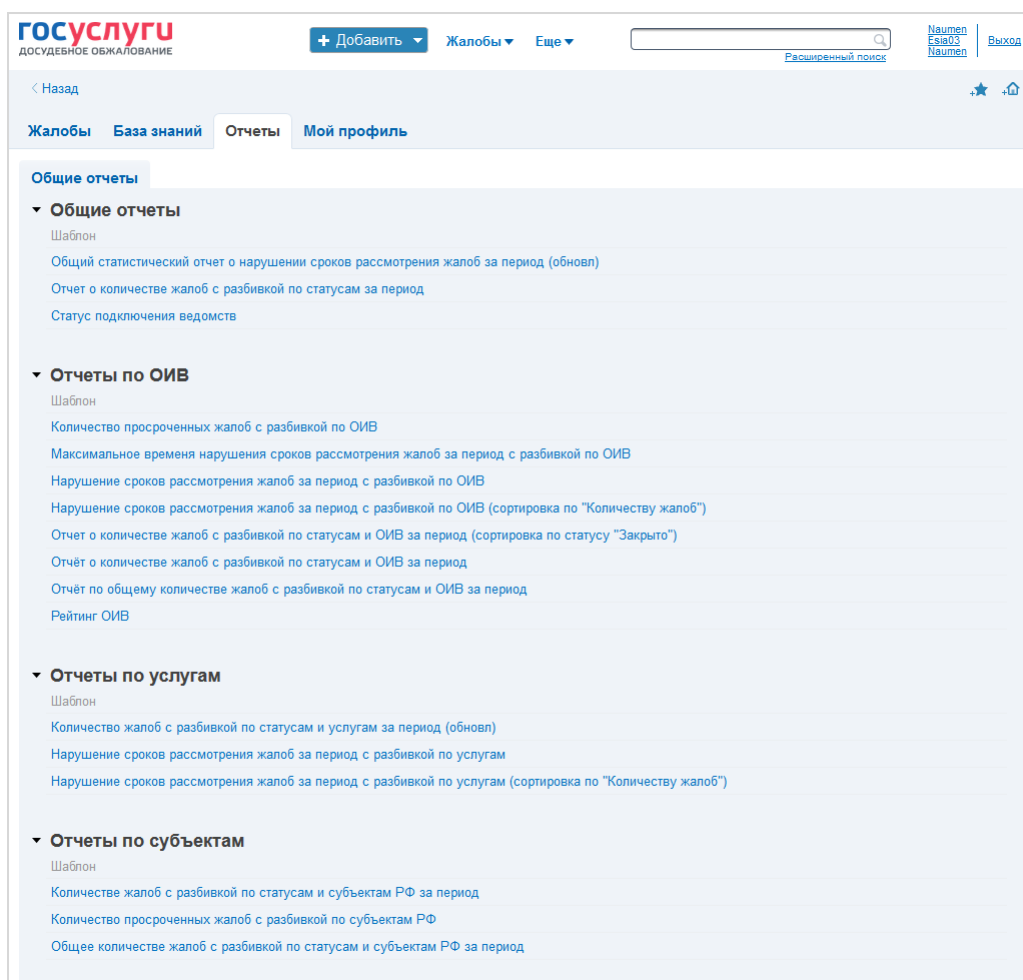


Рисунок 11 Вкладка отчеты

7.1 Добавление экземпляра отчета

Чтобы добавить новый экземпляр отчета по определенному шаблону, выполните следующие действия:

- 1) На вкладке «Отчеты» нажмите на название шаблона отчета. На экране отобразится список экземпляров отчета, построенных по данному шаблону.



Название	Дата создания
Количество просроченных жалоб с разбивкой по субъектам РФ	06.08.2015 23:55
Количество просроченных жалоб с разбивкой по субъектам РФ	26.03.2015 21:47

Рисунок 12 Список экземпляров отчета

- 2) Нажмите кнопку «Добавить». На экране откроется форма добавления с параметрами отчета. В поле "Название" установлено название шаблона отчета и в остальных полях отображаются параметры, настроенные для данного шаблона. Параметры доступны для редактирования.

Добавление

Название *

Количество просроченных жалоб с разбивкой по субъектам РФ

Дата приема жалобы с:

14.07.2015

по:

13.08.2015

Сохранить Отмена

Рисунок 13 Форма добавления экземпляра отчета

- 3) Укажите предложенные параметры отчета.
- 4) Нажмите кнопку «Сохранить». Запустится генерация экземпляра отчета. По её окончании на экране отобразится карточка экземпляра отчета, построенного в соответствии с параметрами, указанными на форме добавления.

госуслуги
ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

Еще ▾

Расширенный поиск

Навигация: Назад, Поиск, Выход

К шаблону 'Количество просроченных жалоб с разбивкой по субъектам РФ'

Количество просроченных жалоб с разбивкой по субъектам РФ

Параметры... Экспорт Печать + Добавить по текущим параметрам

Отчет о количестве обращений граждан через Федеральную государственную систему досудебного обжалования (ФГИС ДО) в адрес Федеральных органов исполнительной власти по субъектам Российской Федерации с 07.01.2015 по 06.08.2015

Дата формирования отчета: 06.08.2015

№ п/п	Субъекты Российской Федерации, с территории которых поступили обращения	Количество обращений, находящихся на рассмотрении в ФОИВ по состоянию на начало отчетного периода	Количество обращений, поступивших в адрес ФОИВ за отчетный период	Количество обращений, по которым ФОИВ были даны ответы за отчетный период		Количество жалоб, находящихся на рассмотрении на конец периода	
				Всего	Из них с нарушением срока ответа	Всего	Из них с нарушением на дату отчета срока ответа
1	2	4	5	6	7	8	9
1	Москва	0	315	147	60	168	167
2	Московская область	0	42	20	12	22	22
3	Краснодарский край	0	14	12	4	2	2
4	Ростовская область	0	9	6	4	3	3
5	Республика Татарстан (Татарстан)	0	8	6	4	2	2
6	Калужская область	0	6	6	4	0	0
7	Санкт-Петербург	0	23	4	3	19	19
8	Тульская область	0	9	5	2	4	4
9	Смоленская область	0	5	5	2	0	0
10	Курская область	0	4	4	2	0	0
11	Ивановская область	0	2	2	2	0	0
12	Алтайский край	1	10	5	1	6	3
13	Свердловская область	0	5	2	1	3	3
14	Приморский край	0	3	3	1	0	0

Рисунок 14 Содержание экземпляра отчета

7.2 Просмотр экземпляра отчета в списке отчетов

Чтобы просмотреть содержание экземпляра отчета, выполните следующие действия:

- 1) На вкладке «Отчеты» нажмите на название шаблона отчета. На экране отобразится список экземпляров отчета, построенных по данному шаблону. Экземпляры отчета/печатной формы отсортированы в списке по дате создания, наиболее поздние расположены вверху списка.
- 2) Нажмите на название экземпляра отчета. На экране откроется содержание экземпляра отчета/печатной формы.

Для возврата к списку экземпляров отчета, перейдите по ссылке "к шаблону «название шаблона отчета»".

7.3 Просмотр параметров отчета в списке отчетов

Чтобы просмотреть параметры, по которым сформирован экземпляр отчета, выполните следующие действия:

- 1) На вкладке «Отчеты» нажмите на название шаблона отчета. На экране отобразится список экземпляров отчета, построенных по данному шаблону.



- 2) Нажмите на название экземпляра отчета. На экране откроется содержание экземпляра отчета/печатной формы.
- 3) Нажмите кнопку «Параметры». На экране отобразится блок с текущими значениями параметров отчета, набор параметров зависит от шаблона отчета.

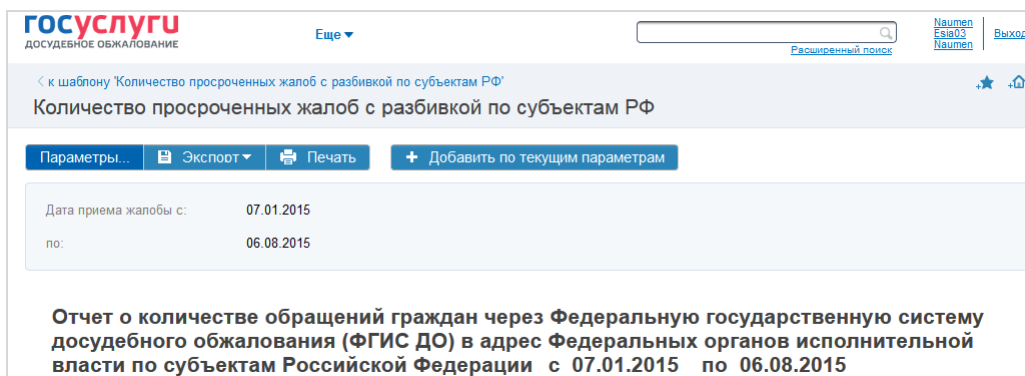


Рисунок 15 Содержание экземпляра отчета – блок Параметры отчета

Для возврата к списку экземпляров отчета, перейдите по ссылке "к шаблону «название шаблона отчета»".

7.4 Добавление нового экземпляра отчета на странице другого экземпляра отчета

Если новый экземпляр отчета создается на странице другого экземпляра отчета, то в этом случае на форме добавления отчета отображаются параметры, указанные при построении текущего экземпляра отчета.

Чтобы добавить новый экземпляр отчета, выполните следующие действия:

- 1) В карточке экземпляра отчета нажмите кнопку «Добавить по текущим параметрам». На экране откроется форма добавления, заполненная параметрами текущего экземпляра отчета/печатной формы. Параметры доступны для редактирования.
- 2) Нажмите кнопку "Сохранить". Запустится генерация экземпляра отчета. При построении экземпляра отчета будут использоваться текущие параметры объектов системы. На время перестроения на экране отображается индикатор процесса.
- 3) По окончании построения на экране отобразится содержание нового экземпляра отчета с текущими параметрами объектов системы. Также новый экземпляр отчета отобразится в списке экземпляров отчета по данному шаблону.