

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ**

**Выполнение работ по развитию
федеральной государственной информационной системы
«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
в целях создания единого окна цифровой обратной связи**

ЕПГУ-2019-6

ЕПГУ-2019-6.03.ММ

Листов ____

Москва 2020

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ в рамках выполнения работ по созданию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — ЕПГУ) в целях создания единого окна цифровой обратной связи.

Документ включает подробное описание всех этапов установки, настройки и администрирования системного программного обеспечения, клиентских и серверных компонентов разработанного программного комплекса.

В настоящем документе представлены Методические материалы для подготовки пользователей по работе с Системой, включающие:

- раздаточные материалы необходимые для использования в рамках мероприятий по подготовке (с преподавателем) (разделы 2-5);
- ссылки на видеокурс, состоящий из видеороликов, наглядно демонстрирующих последовательность действий пользователей при выполнении процедур и операций с использованием Системы (для самостоятельного изучения Системы).

Документ разработан в соответствии с требованиями Технического задания (приложение № 1 к государственному контракту от 30.09.2019 № 0410/58) и Частного технического задания ЕПГУ-2019-6.01.ЧТЗ.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Общие сведения.....	12
1.1	Полное наименование и условное обозначение	12
1.2	Шифр темы	12
2	Назначение Системы и подготовка к работе.....	13
2.1	Назначение Системы	13
2.2	Условия применения.....	14
2.3	Подготовка к работе	15
2.3.1	Порядок загрузки данных и программ	15
2.3.2	Порядок проверки работоспособности.....	15
3	Обработка обращений	18
3.1	Подача обращений	19
3.1.1	Подача обращений на сайте ведомств	19
3.1.2	Подача обращений на портале государственных услуг	25
3.2	Координация (направление на исполнение) обращений внутри Системы	25
3.2.1	Структура АРМ Координатора.....	27
3.2.2	Список обращений.....	28
3.2.3	Перечень доступных списков обращений.....	29
3.2.4	Фильтры	31
3.2.5	Список обращений.....	36
3.2.6	Область управления учетной записью.....	38
3.2.7	Сортировка обращений	38
3.2.8	Навигация по выбранному списку обращений.....	39
3.2.9	Карточка обращения.....	39
3.2.10	Действия с обращениями	46
3.3	Подготовка ответа.....	60
3.3.1	Структура АРМ Исполнителя	61
3.3.2	Форма «Список обращений»	63
3.3.3	Фильтры	64
3.3.4	Список обращений.....	67
3.3.5	Область управления учетной записью.....	69
3.3.6	Сортировка списка обращений.....	69
3.3.7	Навигация по выбранному списку обращений.....	70
3.3.8	Карточка обращения.....	71

3.3.9	Действия с обращениями	78
3.4	Контроль, согласование и подпись подготовленных ответов	83
3.4.1	Структура АРМ Руководителя	83
3.4.2	Список обращений	84
3.4.3	Фильтры	87
3.4.4	Список обращений	92
3.4.5	Область управления учетной записью	93
3.4.6	Сортировка обращений	94
3.4.7	Навигация по выбранному списку обращений	94
3.4.8	Карточка обращения	95
3.4.9	Действия с обращениями	102
3.4.10	Анализ обработки обращений	108
3.5	Контроль исполнения обращений	108
3.5.1	Структура АРМ Куратора	110
3.5.2	Список обращений	112
3.5.3	Фильтры	114
3.5.4	Информация об обращении в списке	117
3.5.5	Область управления учетной записью	118
3.5.6	Сортировка обращений	119
3.5.7	Навигация по выбранному списку обращений	120
3.5.8	Карточка обращения	120
3.5.9	Анализ обработки обращений	126
3.6	Возможные сценарии работы с обращениями	126
3.6.1	Сценарий № 1: Нехватка льготных лекарств в аптеке	126
3.6.2	Сценарий № 2: Яма на региональной дороге	129
3.6.3	Сценарий № 3: Яма на муниципальной дороге	131
3.6.4	Сценарий № 4: Яма на объекте РЖД	133
4	Мониторинг и анализ данных	135
4.1	Анализ обработки обращений	135
4.1.1	Отчеты по статистике просрочек	136
4.1.2	Анализ динамики ответов	143
4.1.3	Сводный отчет по обращениям	147
4.2	Комплексный анализ поступающих из различных источников в Систему данных	154
4.2.1	Отчет по общественным инициативам	154
4.2.2	Тепловые карты по удовлетворенности и количеству обращений	155
4.2.3	Отчеты по общественным голосованиям	156

4.2.4	Отчеты по социальным сетям.....	161
4.2.5	Отчеты по социологическим опросам	162
4.3	Ввод данных социологии	163
4.3.1	Список социологических опросов	164
4.3.2	Просмотр подробной информации о социологическом опросе ..	165
4.3.3	Создание социологического опроса.....	169
5	Общественное голосование.....	174
5.1	Управление подсистемой общественного голосования.....	174
5.1.1	Опрос.....	176
5.1.2	Голосование по проектам.....	187
5.1.3	Обсуждения	201
5.1.4	Создание новости.....	218
5.1.5	Управление виджетами	221
5.1.6	Личный кабинет пользователя	224
5.1.7	Основные элементы главной страницы.....	227
5.1.8	Проекты.....	233
5.1.9	Новости и уведомления.....	238
5.1.10	Опросы	240
5.1.11	Обсуждение вопросов местного значения	244
5.1.12	Обсуждение документа. Опрос или Оценка	245
5.1.13	Обсуждение документа. Комментирование.....	246
5.1.14	Избранное	251
5.1.15	Активность	253
6	Администрирование.....	255
6.1	Администрирование Системы.....	255
6.1.1	Ведение справочников Системы.....	256
6.1.2	Ведение реестров учетных объектов	275
6.1.3	Настройки	290
6.2	Администрирование ЛКО	297
6.2.1	Функции АРМ Администратора ЛКО	300
6.3	Работа с журналами безопасности	309
6.3.1	Прикладное программное обеспечение Kibana.....	309
6.4	Системное администрирование.....	313
7	Видеоматериалы.....	315

Термины и определения

Перечни используемых терминов, сокращений и глоссарий представлены в таблицах 1 — 2.

Таблица 1 — Перечень определений

Термин	Определение
Аутентификация пользователя	Процедура проверки подлинности пользователя перед началом сеанса работы с Системой
Авторизация пользователя	Процедура предоставления аутентифицированному пользователю прав на выполнение в Системе определенных действий, в соответствии с назначенной пользователю ролью
Адрес проблемы	Месторасположение проблемы, указанное Заявителем
Блок	Группа полей, объединенных определенной тематикой
Виджет	Приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Ведомство (организация)	Участник процесса обработки обращений граждан: государственный орган Российской Федерации, либо орган местного самоуправления, либо подведомственная им организация
Дефект	Ошибка в программном коде СПО или в документации на СПО, вследствие которой работа функций СПО отличается от описанной в проектной и рабочей документации на СПО, либо СПО ведет себя непредвиденно
Интерактивный отчет	Визуальное представление запрошенных данных в пользовательском интерфейсе Системы, позволяющее пользователю в оперативном режиме корректировать критерии выборки данных (параметры запроса) и получать результат
Инцидент	Объект, созданный на основании обращения, отобранного при выявлении проблем, опубликованных гражданами в виде общедоступной информации в социальных сервисах

Контракт	Государственный контракт № 0410/58 от 30.09.2019 (ИГК № 17710474375190001490)
Личный кабинет ведомства (организации)	Специальный раздел Системы, который позволяет получить доступ к функциям и данным Системы в соответствии с выполненными настройками
ЛК гражданина на ЕПГУ	Личный кабинет гражданина на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»
Объект внедрения	Федеральный орган исполнительной власти или высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, в котором выполняется ввод Системы в действие
Оператор Системы	Организация, осуществляющая эксплуатацию и техническое сопровождение Системы
Открытый источник	Печатные, электронные, аудио-, аудиовизуальные издания СМИ, социальные медиа, сайты органов государственной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подсистема обработки сообщений открытых источниках	Подсистема обработки сообщений в открытых источниках «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»
Система	Совокупность подсистем ЕПГУ, реализующих единое окно цифровой обратной связи
Обращение	Обращение гражданина Российской Федерации, направленное в Систему в электронной форме
Сообщение открытых источниках	Публикация в открытых источниках, включающая в себя озаглавленный текст статьи (для печатных, электронных изданий СМИ), либо текст сообщения в социальных медиа, либо расшифровку (транскрипт) сюжета радио или телевизионной передачи
Социальные медиа, соцмедиа	Обобщенное название интернет-ресурсов массовых коммуникаций: блоги, микроблоги, социальные сети, интернет-форумы

Профиль, аккаунт, автор	Учетная запись пользователя площадки социальных медиа
Спам	Мусорные, бессмысленные или несодержательные обращения
Тестовый стенд	Программно-аппаратный комплекс, на котором размещено ОПО и СПО Системы, находящиеся в тестовой эксплуатации
Факт	Ситуация определенного типа, относящаяся к социально-экономической сфере, описанная в тексте обращения
Фаст-трек	Сокращенные сроки обработки обращений
Фронтенд	Клиентская сторона пользовательского интерфейса к программно-аппаратной части сервиса
Bearer Authentication	Реализация аутентификации по токenu (HTTP Bearer token). Для аутентификации с помощью токена нужно передать его в HTTP-заголовке. Соединение с сервером должно быть обязательно защищено протоколом SSL/TLS
Web-сервис	Программная компонента, обслуживающая запросы других программных компонент с использованием прикладных сетевых протоколов, например, SOAP

Таблица 2 — Перечень сокращений

Сокращение	Описание
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ВМ	Виртуальная машина
ГО	Государственные органы
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система

	«Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ЗК	Закрытый контур безопасности информации Системы. Включает в себя компоненты Системы, обрабатывающие и хранящие персональные данные
ИС	Информационная система
ИАС МКГУ	Автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»
ИС МиАОГ	Информационная система мониторинга и анализа обращений граждан
КП	Календарный план Контракта
ЛКО	Личный кабинет ведомства (организации) / ОГВ
ЛКП	Личный кабинет пользователя
МЗ	Местного значения
ОГВ	Органы государственной власти
ОК	Открытый контур безопасности информации Системы. Включает в себя компоненты Системы, обрабатывающие и хранящие открытые данные
ОМСУ	Органы местного самоуправления
ОПО	Общесистемное программное обеспечение
ПДн	Персональные данные (в соответствии с перечнем сведений конфиденциального характера, утвержденным указом Президента России от 6 марта 1997 г. № 188)
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
РОИ	Интернет-ресурс «Российская общественная инициатива»

СЗИ	Средство защиты информации
СМИ	Средства массовой информации
СПО	Специальное программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных
СЭД	Система электронного документооборота
ТЗ	Техническое задание на выполнение работ по развитию ЕПГУ в целях создания единого окна цифровой обратной связи (Приложение № 1 к Контракту)
ФГИС ДО	Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими
ФГИС ФРГУ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг»
ФЗ	Федеральный закон Российской Федерации
ФИАС	Федеральная информационная адресная система
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
ФСТЭК России	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю
ЧТЗ	Частное техническое задание на создание Системы
ЭФС	Электронная форма обращения, размещаемая на портале ЕПГУ и на сайтах ведомств и ОГВ
API	Программный интерфейс для взаимодействия компонентов программного обеспечения (от англ. <i>Application Program Interface</i>)
HTTP	Основной протокол прикладного уровня, используемый web-серверами в качестве протокола передачи

	гипертекстовой мультимедийной информации (от англ. <i>HyperText Transfer Protocol</i>)
HTTPS	Защищенный вариант протокола HTTP, обеспечивающий защищенное соединение с web-сервером за счет использования SSL (от англ. <i>HyperText Transfer Protocol Secure</i>).
REST	Архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети на основе спецификаций REST (RFC 6690, https://tools.ietf.org/html/rfc6690)
SMTP	Простой протокол передачи почты (от англ. <i>Simple Mail Transfer Protocol</i>), относится к базовым протоколам прикладного уровня набора сетевых протоколов TCP/IP. Стандарт SMTP определен в RFC 5321 (обновление от 2008 г.)
SOAP	Протокол обмена структурированными обращениями в распределённой вычислительной среде, предназначен для работы web-сервисов (от англ. <i>Simple Object Access Protocol</i>). Стандарт SOAP определен W3C https://www.w3.org/TR/soap/
SSL	Криптографический протокол, обеспечивающий установление безопасного соединения между клиентом и сервером (от англ. <i>Secure Sockets Layer</i>)

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Полное наименование и условное обозначение

Развитие федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — ЕПГУ) в целях создания единого окна цифровой обратной связи.

Под Системой понимается совокупность подсистем ЕПГУ, разрабатываемых в рамках Технического задания (приложение № 1 к государственному контракту от 30.09.2019 № 0410/58) и Частного технического задания ЕПГУ-2019-6.01.ЧТЗ.

1.2 Шифр темы

ЕПГУ-2019-6.

2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ И ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Назначение Системы

Система предназначена для:

- обеспечения возможности подачи обращений гражданами через единое окно подачи обращений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в сети «Интернет» и на ЕПГУ;
- регистрации и обработки поступивших обращений путем присвоения уникального идентификатора каждому обращению, структурирования и классификации обращений, маршрутизации обращений в ОГВ и ОМСУ на основании классификации, подготовки ответов на обращения;
- информирования граждан о статусе рассмотрения обращений;
- получения гражданами ответов на обращения в электронной форме, возможности определения удовлетворенности ответом на обращение;
- сбора и анализа информации о работе с обращениями, в том числе:
 - анализа деятельности органов власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций в части соблюдения сроков рассмотрения обращений;
 - анализа удовлетворенности граждан рассмотрением обращений;
 - определения проблемных точек – вопросов, часто встречающихся в обращениях граждан;
- обеспечения возможности участия граждан в вопросах местного значения и распределения части бюджета путем голосования о выборе региональных и муниципальных проектов и иным вопросам;

- сбора мнения граждан путем проведения опросов;
- проведения социологических опросов мнения граждан по различным вопросам регионального и местного значения, национальным проектам;
- для получения и отображения сводных комплексных данных на основе проведения анализа всей поступающей в Систему информации об обращениях, обращениях, голосованиях и опросах.

В результате создания Системы должны:

- повыситься качество и сократиться сроки решения вопросов, изложенных в поступивших в органы власти и организации обращениях;
- обеспечена своевременная реакция органов власти на проблемные вопросы, размещенные гражданами в виде общедоступной информации в сети «Интернет»;
- обеспечено участие граждан в определении приоритетных для реализации проектов, требующих бюджетного финансирования, на уровне регионов и муниципальных образований;
- обеспечен сбор и учёт мнения граждан по вопросам регионального и местного значения;
- обеспечен учёт оценки гражданами работы органов власти и организаций с обращениями, поступившими через официальные источники и обращениями в виде общедоступной информации в сети «Интернет».

2.2 Условия применения

Работа в Системе осуществляется при помощи браузера. Допускается использование следующих браузеров:

- Mozilla Firefox версии не ниже 50;

- или Google Chrome версии не ниже 50;
- или Microsoft Edge версии не ниже 44;
- или Спутник версии не ниже 4.

2.3 Подготовка к работе

2.3.1 Порядок загрузки данных и программ

Пользовательский интерфейс Системы реализован в виде web-приложения, поэтому для начала работы пользователь должен запустить на персональном компьютере web-браузер.

Дополнительной загрузки данных в Систему для начала работы не требуется.

2.3.2 Порядок проверки работоспособности

Для проверки работоспособности необходимо выполнить следующие шаги.

1. Открыть в браузере главную страницу Системы (<https://pos.gosuslugi.ru>). После этого будет на экране должно появиться предложение авторизоваться в системе через ЕСИА, как это показано на рисунке 1.

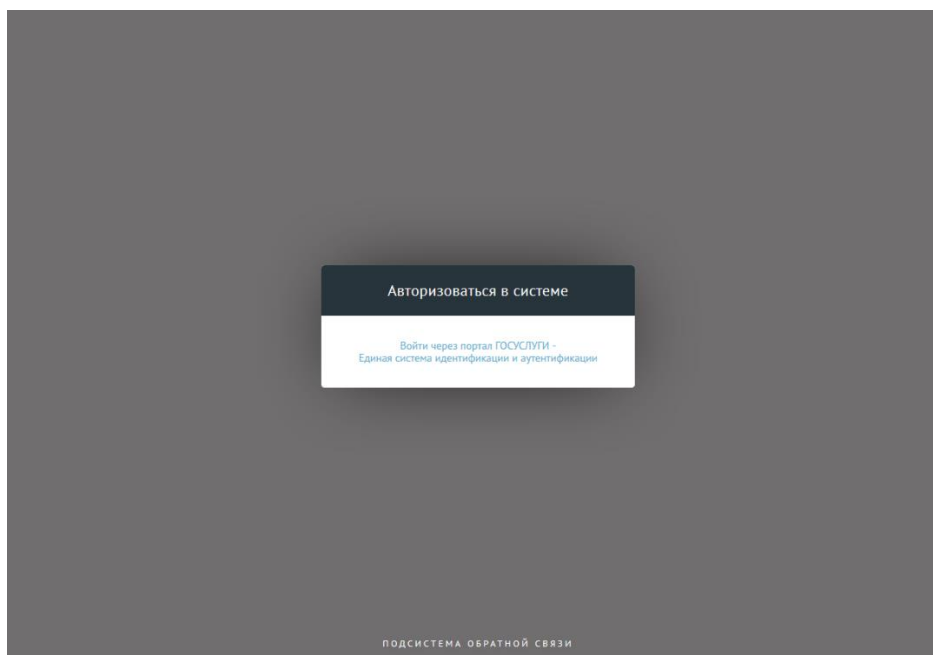


Рисунок 1 — Окно перехода к аутентификации пользователя в ЕСИА

2.Перейти по ссылке «Войти через портал ГОСУСЛУГИ...», после чего будет открыто окно авторизации пользователя в ЕСИА, показанное на рисунке 2.

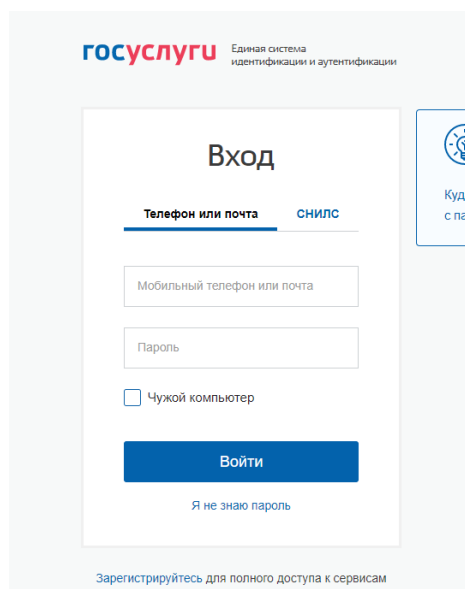


Рисунок 2 — Окно аутентификации пользователя в ЕСИА

3.Ввести учетные данные пользователя в ЕСИА.

4.Нажать на кнопку «Войти».

5. На экране будет отображено главное окно Системы, как это показано на рисунке 3.

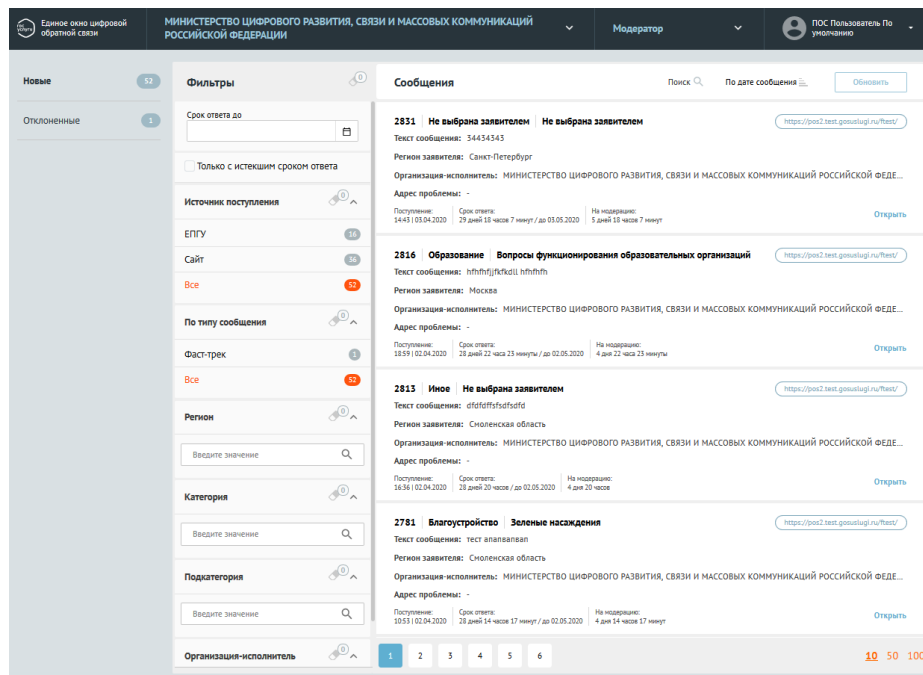


Рисунок 3 — Пример главного окна Системы

3 ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

Процесс обработки обращений представлен на рисунке 4.

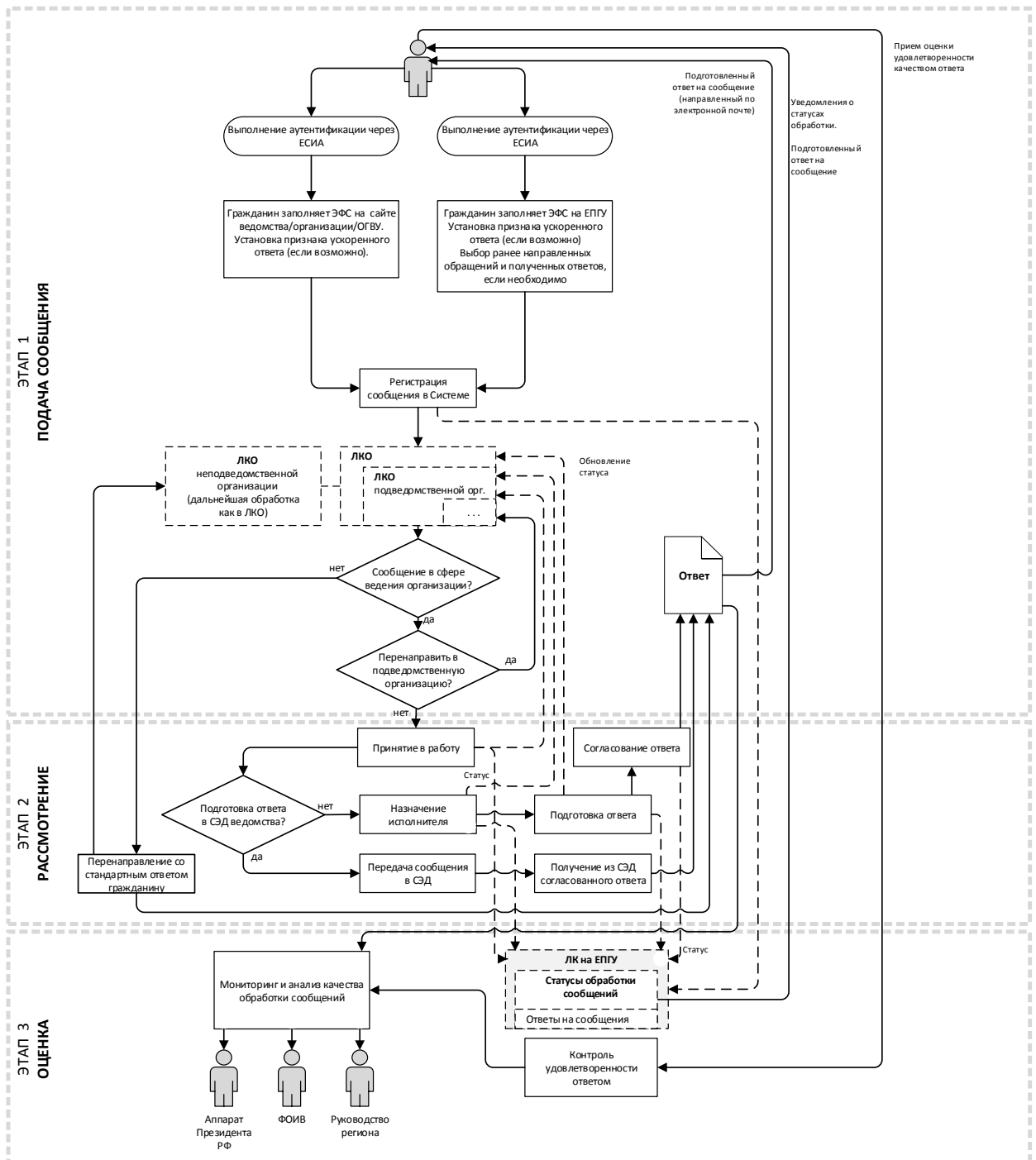


Рисунок 4 — Процесс обработки обращений

Процесс обработки обращений состоит из нескольких этапов:

1. Подача обращений.
2. Рассмотрение обращения:

- направление обращения на исполнение;
- подготовка ответа;
- контроль, согласование и подпись подготовленных ответов;
- контроль исполнения обращения.

3.1 Подача обращений

Подача обращений производится гражданином (заявителем).

3.1.1 Подача обращений на сайте ведомств

Для подачи обращения заявитель должен быть зарегистрирован на портале государственных услуг. В случае отсутствия учетной записи заявителю следует зарегистрироваться на портале государственных услуг.

На сайте всех ведомств региона, которые работают с обращениями граждан должен быть единый виджет «Подать обращение» (см. рисунок 5).

Нажав на наименование виджета «Подать обращение», гражданин сможет подать обращение.

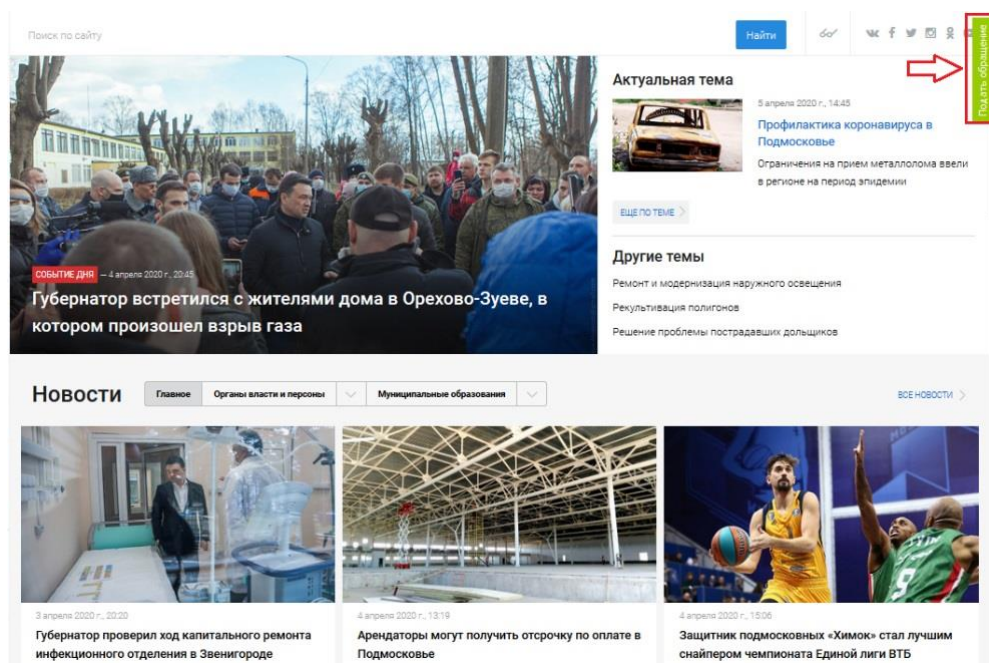


Рисунок 5 — Виджет подачи обращений на сайте ведомства

После нажатия на наименование виджета «Подать обращение», на экране открывается форма с предложением авторизоваться для подачи обращения с помощью учетной записи портала государственных услуг (рисунок 6).

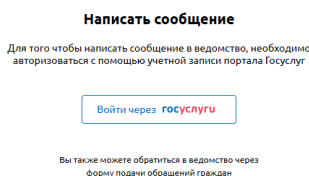


Рисунок 6 — Форма с предложением авторизоваться для подачи обращения с помощью учетной записи портала государственных услуг

В этой форме следует нажать на кнопку «Войти через госуслуги», и будет открыта форма авторизации через ЕСИА, показанная на рисунке 7.

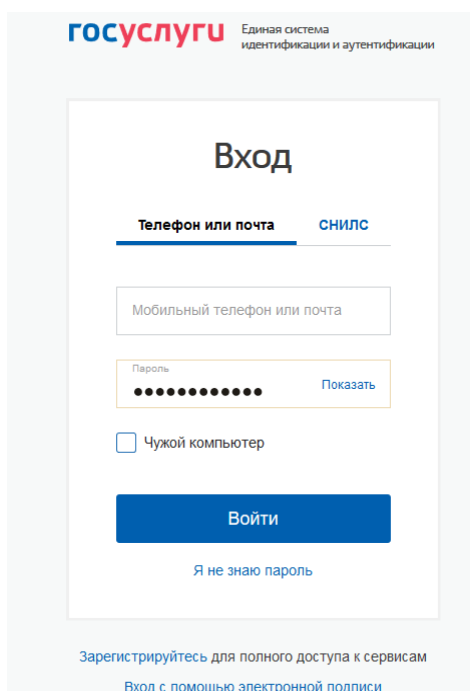


Рисунок 7 — Форма авторизации через ЕСИА

В этой форме заявителю следует ввести имя своей учетной записи — (номер мобильного телефона или адрес электронной почты) или, переключившись на вкладку «СНИЛС», свой номер СНИЛС. Далее следует ввести пароль учетной записи. После ввода всей указанной информации следует нажать на кнопку «Войти».

После успешной авторизации будет открыта форма подачи обращения, показанная на рисунке 8.

The screenshot shows a web form titled "Написать сообщение" (Write message) with a close button (X) in the top right corner. The form is divided into several sections:

- Опишите ситуацию** (Describe the situation): A section with a sub-header and a paragraph of instructions: "Кратко сформулируйте суть. В одном сообщении должно быть описание одной проблемы (предложения). Если Вы хотите описать несколько проблем (предложений), напишите сообщения по каждой - это ускорит рассмотрение." Below this is a large text input field with the placeholder text "Суть проблемы или предложения" and a red asterisk on the right side.
- Загрузить файл** (Upload file): A button with a paper plane icon and a question mark icon. Below it, the text reads: "Не более 10 файлов объемом до 5 Мб каждый" (No more than 10 files, up to 5 MB each).
- Дополнительная информация** (Additional information): A section with a sub-header and a paragraph: "Заполните дополнительную информацию – это ускорит рассмотрение Вашего сообщения" (Fill in additional information – this will speed up the processing of your message). Below this is a label "Ваш регион Москва?" (Your region Moscow?) and a blue button with the text "Нет, другой" (No, other).
- Категория** (Category): A section with a sub-header and three icons in hexagonal frames: "Мой дом" (My home) with a house icon, "Иное" (Other) with a question mark icon, and "Медицина" (Medicine) with a plus sign icon.

Рисунок 8 — Электронная форма подачи обращения

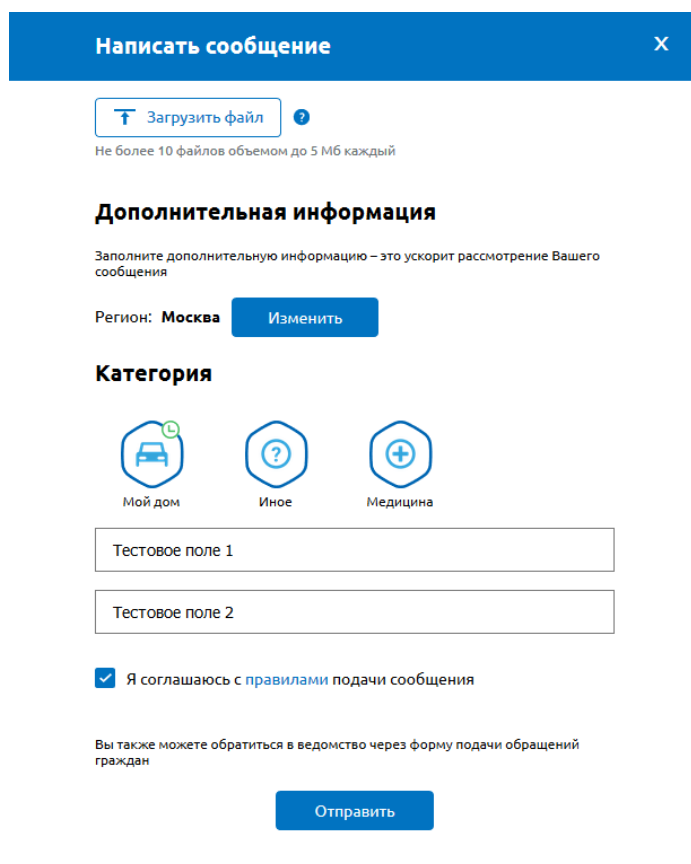
Форма подачи обращения содержит области для описания ситуации, послужившей причиной заявления и дополнительную информацию, предназначенную для упрощения решения проблемы.

3.1.1.1 Заполнение раздела «Опишите ситуацию» формы подачи обращения

В поле «Опишите ситуацию» необходимо описать проблему. Если это необходимо, могут быть приложены фотографии или документы по проблеме. Для загрузки прилагаемых фотографий или документов по проблеме следует нажать на кнопку «Загрузить файл» и, в появившемся системном окне выбора файла, выбрать тот файл, который содержит требуемую фотографию/документ.

3.1.1.2 Заполнение раздела «Дополнительная информация» формы подачи обращения

При заполнении раздела «Дополнительная информация» заявителю необходимо выбрать регион и категорию проблемы из предложенного списка категорий (не обязательно) (рисунок 9).



The screenshot shows a web form titled "Написать сообщение" (Write message) with a close button (X). Below the title is a "Загрузить файл" (Upload file) button with a plus icon and a help icon. A note below it states: "Не более 10 файлов объемом до 5 Мб каждый" (No more than 10 files, up to 5 Mb each). The main section is titled "Дополнительная информация" (Additional information) and includes the instruction: "Заполните дополнительную информацию – это ускорит рассмотрение Вашего сообщения" (Fill in the additional information – this will speed up the processing of your message). The "Регион" (Region) is set to "Москва" (Moscow) with an "Изменить" (Change) button. Under "Категория" (Category), there are three options: "Мой дом" (My home) with a house icon, "Иное" (Other) with a question mark icon, and "Медицина" (Medicine) with a plus icon. Below the categories are two text input fields labeled "Тестовое поле 1" and "Тестовое поле 2". A checkbox is checked, with the text "Я соглашаюсь с правилами подачи сообщения" (I agree with the rules of message submission). At the bottom, there is a note: "Вы также можете обратиться в ведомство через форму подачи обращений граждан" (You can also contact the department through the citizen petition form) and an "Отправить" (Send) button.

Рисунок 9 — Область «Дополнительная информация» формы подачи обращения

После того, как гражданин выберет категорию, Система предложит выбрать подкатегорию проблемы (рисунок 10).

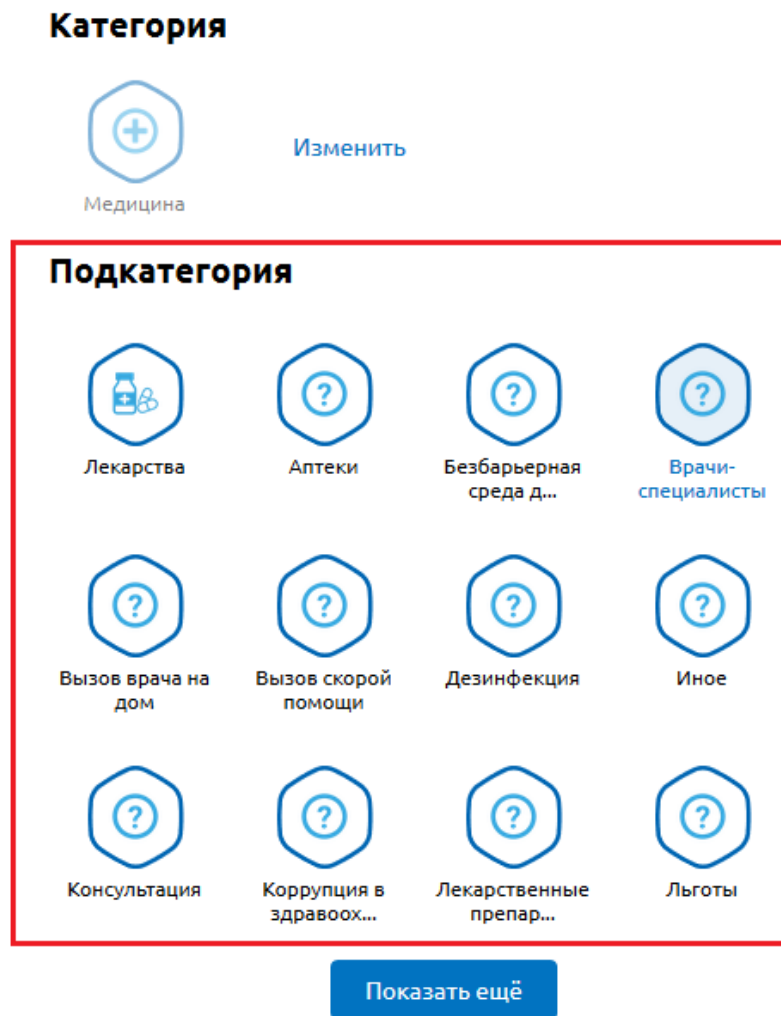


Рисунок 10 — Список подкатегорий выбранной категории в области «Дополнительная информация»

После выбора категории и подкатегории проблемы, необходимо заполнить поле «Адрес» (рисунок 11). Поле адреса доступно только в случае выбора Заявителем категории для обращения.

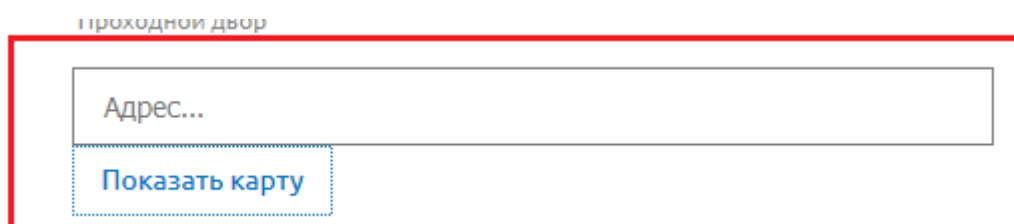


Рисунок 11 — Заполнение поля «Адрес» раздела в области «Дополнительная информация»

Для указания адреса заявитель может использовать карту, которая будет открыта после нажатия на кнопку «Показать карту». Выбор адреса на карте приведет к заданию выбранного адреса в поле «Адрес», как это показано на рисунке 12.

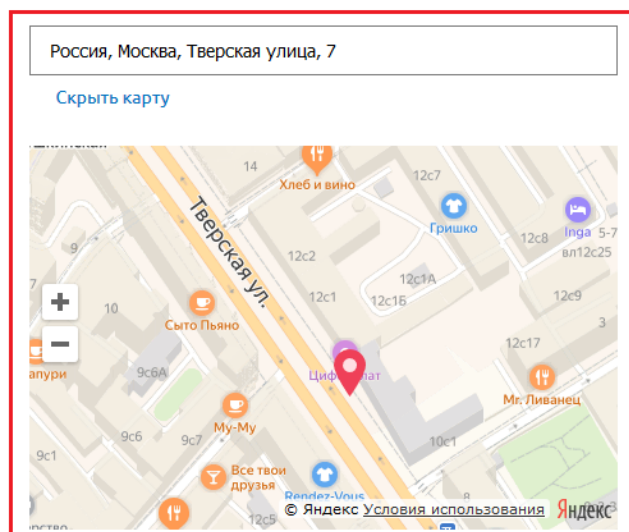


Рисунок 12 — Заполнение поля «Адрес» раздела в области «Дополнительная информация» с помощью карты

После этого гражданину необходимо убедиться в том, что переключатель «Я соглашаюсь с правилами подачи обращения» установлен во включенное положение (в противном случае его необходимо установить во включенное положение) и нажать на кнопку «Отправить».

После этого следует убедиться, что на экране появилось уведомление о принятии обращения Системой (рисунок 13).

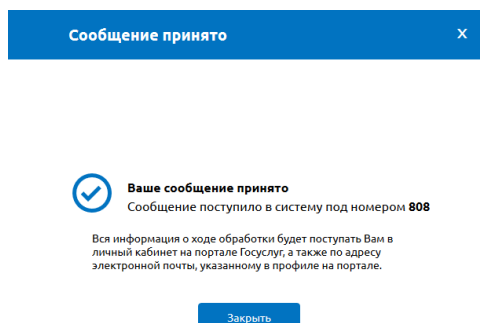


Рисунок 13 — Уведомление о принятии обращения

3.1.2 Подача обращений на портале государственных услуг

На портале государственных услуг размещена форма подачи обращения. Работа с этой формой аналогична работе с виджетом подачи обращения. Основное отличие при подаче обращения с портала государственных услуг заключается в возможности выбора предыдущих обращений, поданных этим Заявителем.

3.2 Координация (направление на исполнение) обращений внутри Системы

Направление обращений на исполнение производится в АРМ Координатора. АРМ Координатора предоставляет Пользователю с ролью «Координатор» набор следующих возможностей:

- просмотр списка обращений;
- фильтрация списка обращений;
- сортировка списка обращений;
- просмотр подробной информации по выбранному обращению;
- осуществление действий с выбранным обращением:
 - передача обращения на исполнение;
 - перенаправление обращения в другие Организации:
 - в вышестоящие Организации;
 - в нижестоящие Организации (подведомственные Организации);
 - в сторонние Организации (неподведомственные Организации).
- обработка обращения в качестве Исполнителя:
 - подготовка ответа заявителю;
- экспорт информации по выбранному обращению в формате PDF.

Для авторизации пользователя на АРМ Координатора необходимо запустить Интернет браузер (п. 2.2) и открыть страницу входа в Систему по ссылке <https://pos.gosuslugi.ru>. После этого на экране появится предложение авторизоваться в системе через ЕСИА, как это показано на рисунке 14.

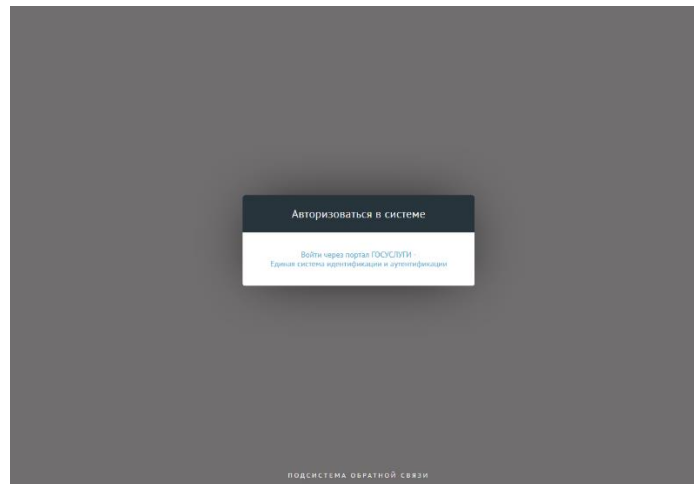


Рисунок 14 — Окно перехода к аутентификации пользователя в ЕСИА

В этом окне следует перейти по ссылке «Войти через портал ГОСУСЛУГИ», после чего будет открыто окно авторизации пользователя в ЕСИА. В открывшемся окне авторизации ЕСИА следует ввести учетные данные пользователя с ролью «Координатор» и нажать на кнопку «Войти», как показано на рисунке 15.

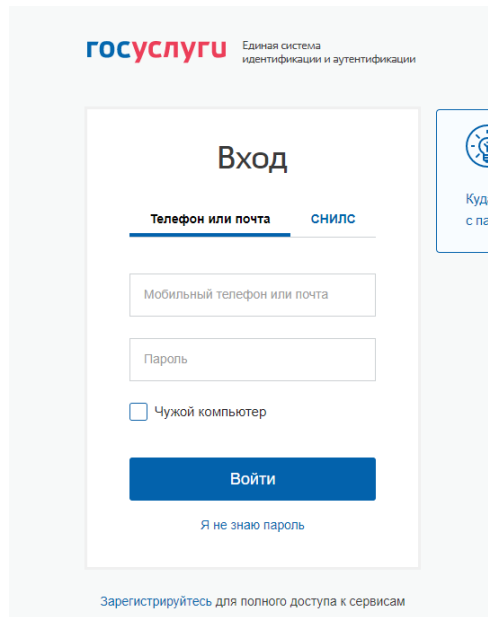


Рисунок 15 — Окно аутентификации пользователя с ролью «Координатор» в ЕСИА

3.2.1 Структура АРМ Координатора

АРМ Координатора состоит из двух форм:

- формы со списком обращений (рисунок 16);
- формы карточки обращения (рисунок 17).

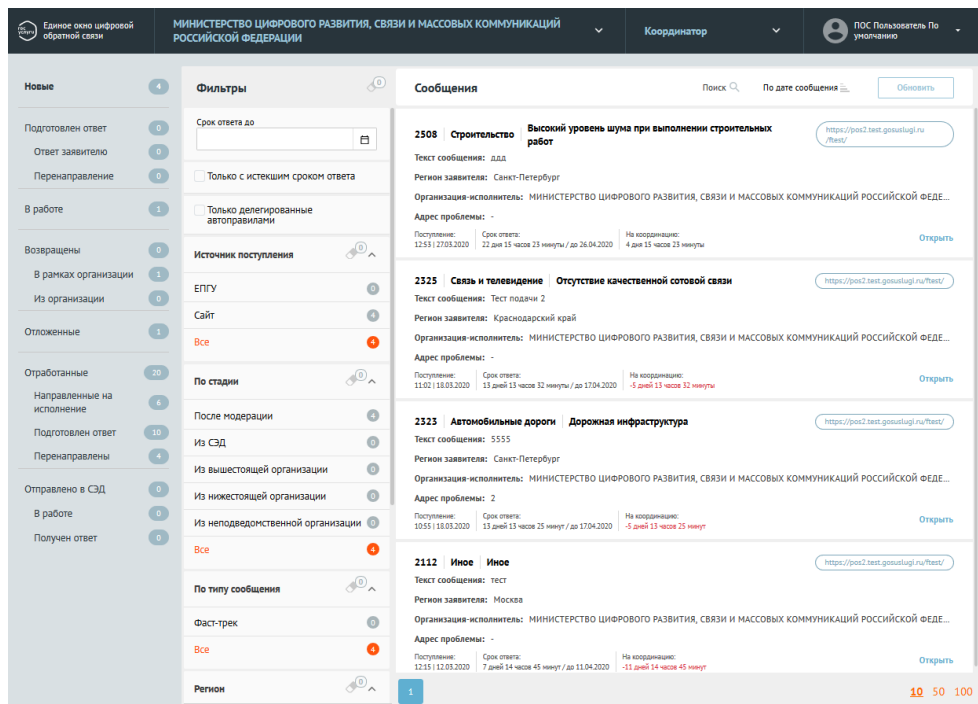


Рисунок 16 — Список обращений

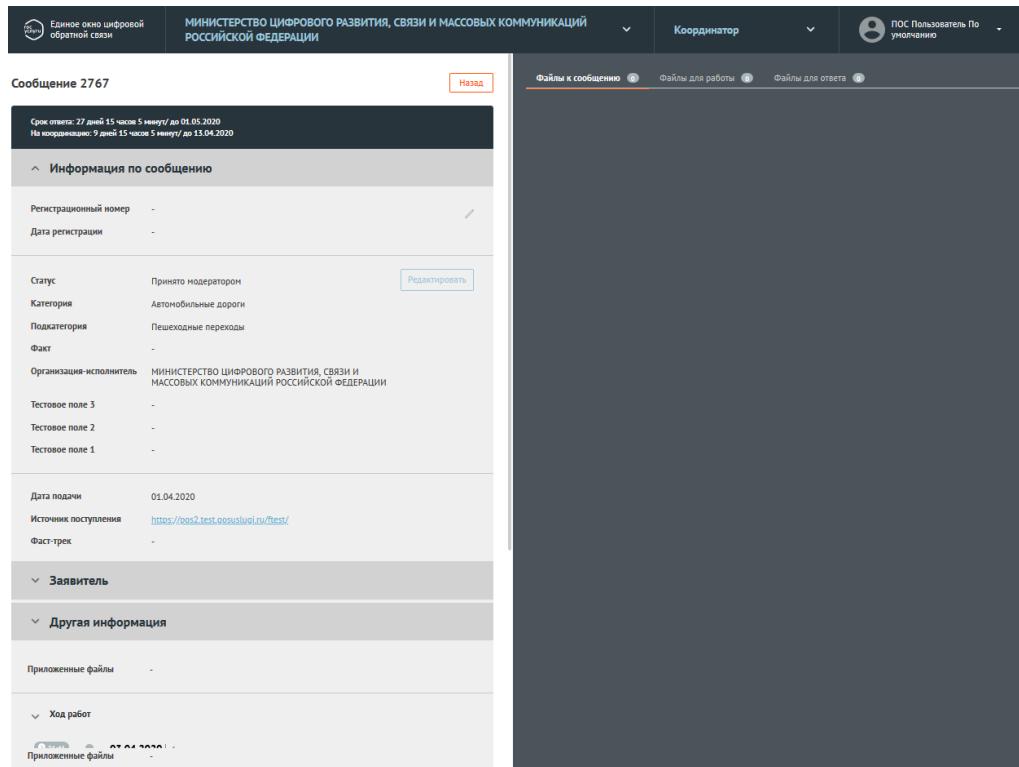


Рисунок 17 — Карточка обращения

3.2.2 Список обращений

Форма «Список обращений» позволяет просматривать списки обращений, фильтровать и сортировать данные, отображаемые в списке обращений, осуществлять переход к просмотру подробной информации о выбранном обращении (открывать карточку обращения).

Рабочая область экрана формы списка обращений содержит следующие блоки (см. рисунок 18):

1. перечень доступных списков обращений;
2. набор фильтров для выбранного списка обращений;
3. список обращений;
4. область управления учетной записью;
5. область сортировки выбранного списка обращений;
6. область навигации по выбранному списку обращений.

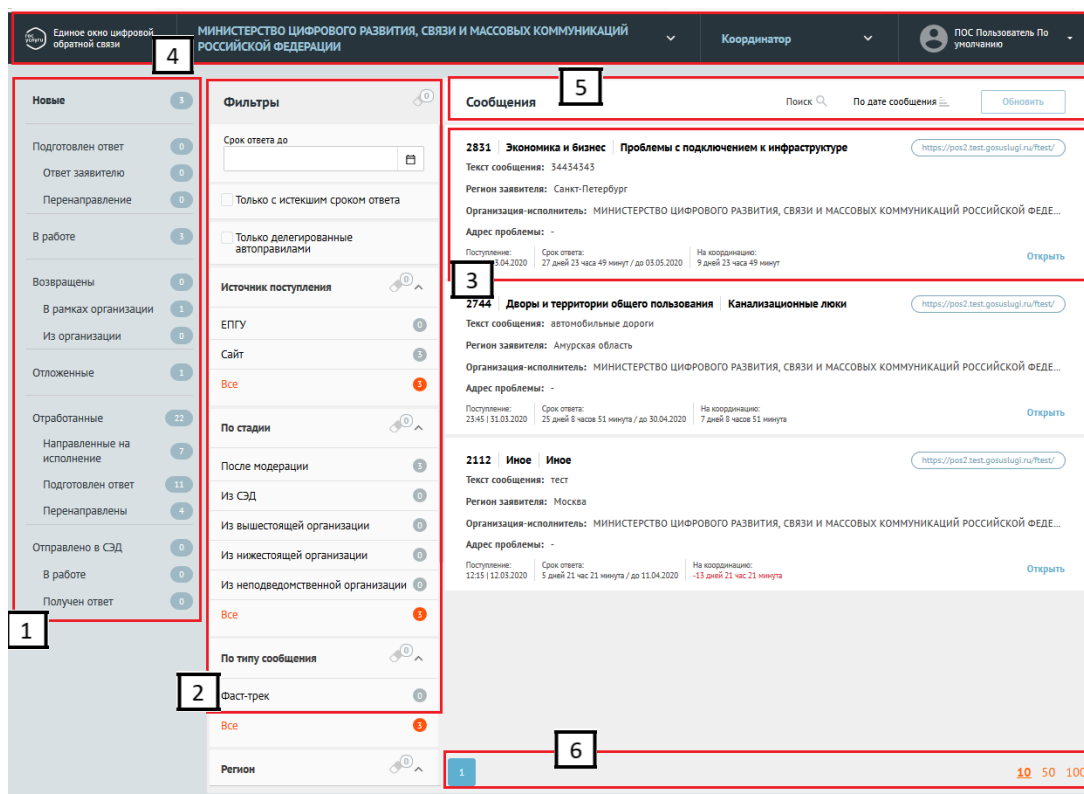


Рисунок 18 — Блоки формы «Список обращений»

3.2.3 Перечень доступных списков обращений

Пользователю с ролью «Координатор» доступен следующий набор списков обращений (см. область 1 на рис. 18):

1. «Новые». Данный список содержит следующие обращения:
 - обращения, прошедшие модерацию, и направленные на обработку в данную Организацию;
 - обращения, направленные из других Организаций.
2. «Подготовлен ответ. Ответ заявителю».
3. «Подготовлен ответ. Перенаправление».
4. «В работе». Данный список содержит следующие обращения:
 - обращения, обработка которых производится пользователем с ролью Координатор в качестве Исполнителя.

5. «Возвращены. В рамках Организации». Данный список содержит следующие обращения:
- обращения, направленные Исполнителю и возвращенные данным Исполнителем обратно Координатору (в случае, если Исполнитель посчитал невозможной обработку данного обращения);
 - обращения, обработанные Координатором, направленные на согласование и/или утверждение Руководителю и возвращенные с согласования или утверждения Руководителем (в случае, если Руководитель посчитал невозможным согласование или утверждение выполненной Координатором работы).
6. «Возвращены. Из Организации». Данный список содержит следующие обращения:
- обращения, направленные в другие Организации, а затем перенаправленные из других Организаций обратно.
7. «Отложенные». Данный список содержит следующие обращения:
- обращения, по которым Руководитель согласовал перенос срока решения (перенос крайнего срока подготовки ответа Заявителю).
8. «Отработанные. Направленные на исполнение». Данный список содержит следующие обращения:
- обращения, направленные Исполнителю.
9. «Отработанные. Подготовлен ответ». Данный список содержит следующие обращения:
- обращения, по которым был подготовлен ответ Координатором.
10. «Отработанные. Перенаправлены». Данный список содержит следующие обращения:

- обращения, которые были перенаправлены в другие Организации.

11.«Отправлено в СЭД. В работе». Данный список содержит следующие обращения:

- обращения, которые отправлены в СЭД Организации и на которые еще не сформирован ответ в СЭД.

12.«Отправлено в СЭД. Получен ответ». Данный список содержит следующие обращения:

- обращения, которые отправлены в СЭД Организации и по которым в СЭД был сформирован ответ.

3.2.4 Фильтры

Каждый список обращений содержит набор фильтров (см. область 2 на рисунке 18), состоящий из:


- общего перечня– фильтров, тиражируемых на все списки обращений;
- частного перечня – фильтров, доступных только для определенного списка обращений (дополнительные фильтры к общему перечню фильтров, зависящие от выбранного списка обращений).

Списки обращений, не содержащие дополнительных фильтров:

- «В работе»;
- «Подготовлен ответ. Ответ заявителю»;
- «Подготовлен ответ. На перенаправление»;
- «Отложенные».
- «Отработанные. Направленные на исполнение».

Активный фильтр выделяется оранжевым цветом, неактивный – серым (см. рисунок 19). Справа от каждого фильтра отображается число – это

количество обращений, удовлетворяющих выбранному значению данного фильтра (см. рисунок 19).

У каждого фильтра отображается значок «ластик» () – нажатие по этому значку приводит к аннулированию (сбрасыванию) выбранных значений фильтра.

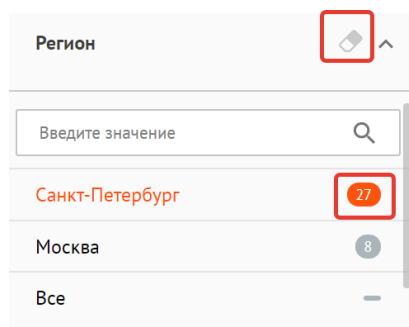


Рисунок 19 — Список фильтров

3.2.4.1 Общий перечень фильтров

Общий перечень фильтров включает в себя следующие фильтры:

1. «Срок ответа до» - отбор обращений, у которых назначен крайний срок ответа Заявителю не более выбранной в фильтре даты.
2. «Только с истекшим сроком ответа» - отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю.
3. «Только делегированные автоправилами» — обращения, направленные с помощью действия автоправила.
4. По источнику поступления:
 - ЕПГУ;
 - Сайт ведомств;
 - Все.
5. По типу обработки обращения:
 - «Фаст-трек» - фильтрация обращений, которые должны быть обработаны в ускоренные сроки;

– «Все обращения» - отображение обращений с любыми типами обработки.

6. «Регион» - фильтрация обращений по региону, указанному Заявителем при подаче обращения. Выбор региона осуществляется из выпадающего списка. Для поиска региона необходимо начать вводить в строку поиска название нужного региона, затем выбрать нужный регион из списка (см. рисунок 20). В фильтре может быть задан не один, а несколько регионов.

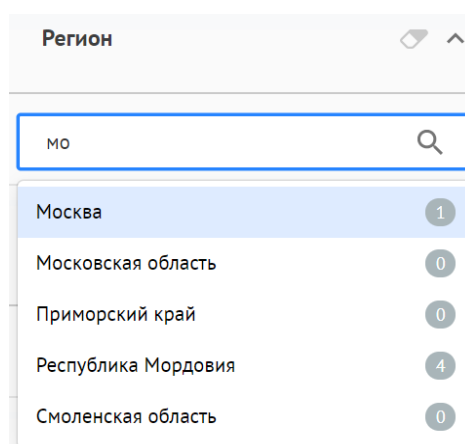


Рисунок 20 — Список регионов

7. «Категория» — фильтрация обращений по Категории, присвоенной обращению. Выбор Категории осуществляется из выпадающего списка. Для поиска Категории необходимо начать вводить в строку поиска название нужной Категории, затем выбрать Категорию из списка. В фильтре может быть задана не одна, а несколько категорий.

8. «Подкатегория» — фильтрация обращений по подкатегории, присвоенной обращению. Для поиска подкатегории необходимо начать вводить в строку поиска название нужной Подкатегории, затем выбрать Подкатегорию из списка. В фильтре может быть задана не одна, а несколько подкатегорий.

9. «Факт» — фильтрация обращений по Факту присвоенному обращению. Для поиска Факта необходимо начать вводить в строку поиска название нужного Факта, затем выбрать Факт из списка. В фильтре может быть задана не один, а несколько фактов.

3.2.4.2 Частный перечень фильтров. Новые

Список обращений «Новые» содержит следующие дополнительные фильтры:

- По стадии:
 - «После модерации» — фильтрация по обращениям, прошедшим модерацию;
 - «Из СЭД» — фильтрация по обращениям, по которым пришел ответ из СЭД;
 - «Из вышестоящей организации» — фильтрация по обращениям, поступивших из вышестоящих организаций;
 - «Из вышестоящей организации» — фильтрация по обращениям, поступивших из нижестоящих организаций;
 - «Из неподведомственной организации» — фильтрация по обращениям, поступивших из неподведомственных организаций;
 - «Все» - отображение всех обращений.

3.2.4.3 Частный перечень фильтров. Возвращены. В рамках организации.

Список обращений «Возвращены. В рамках Организации» содержит следующие дополнительные фильтры:

- Возвращено:
 - «Возвращено с Исполнения» — фильтрация по обращениям, возвращенным с этапа Исполнения на этап Координации;

- «Возвращено с Согласования» — фильтрация по обращениям, возвращенным с этапа Согласования на этап Координации;
- «Все» - отображение всех обращений.
- «Возвращено мне» — фильтрация по обращениям, возвращенным данному пользователю как Координатору.

3.2.4.4 Частный перечень фильтров. Возвращены. Из организации.

Список обращений «Возвращены. Из организации». содержит следующие дополнительные фильтры:

- Возвращено:
 - «Из другого ведомства» — фильтрация по обращениям, возвращенным от другой (неподведомственной) организации;
 - «Из нижестоящей организации» — фильтрация по обращениям, возвращенным от нижестоящей организации;
 - «Из вышестоящей организации» — фильтрация по обращениям, возвращенных от нижестоящей организации;
 - «Все» - отображение всех обращений.
- «Возвращено мне» — фильтрация по обращениям, возвращенным данному пользователю как Координатору.

3.2.4.5 Частный перечень фильтров. Отработанные. Подготовлен ответ

Список обращений «Отработанные. Подготовлен ответ» содержит следующие дополнительные фильтры:

По типу ответа:

- «Решено» — фильтрация по обращениям, по которым был подготовлен ответ с типом «Решено».

- «Не решено» — фильтрация по обращениям, по которым был подготовлен ответ с типом «Не решено».
- «Отложено» — фильтрация по обращениям, по которым был подготовлен ответ с типом «Отложено»;
- «Отклонено» — фильтрация по обращениям, по которым был подготовлен ответ с типом «Отклонено»;
- «Все» — отображение всех обращений.

3.2.4.6 Частный перечень фильтров. «Отработанные. Перенаправлено»

Список обращений «Отработанные. Перенаправлено» содержит следующие дополнительные фильтры:

По типу перенаправления («Перенаправлено»):

- «В подведомственную» — фильтрация по обращениям, направленным на обработку в подведомственную организацию;
- «В неподведомственную» — фильтрация по обращениям, направленным на обработку в неподведомственную организацию;
- «В вышестоящую» — фильтрация по обращениям, направленным на обработку в вышестоящую организацию;
- «Все» — отображение всех обращений.

3.2.5 Список обращений

Список обращений (см. область 1 на рисунке 18, а также см. рисунок 21) содержит перечень поступивших обращений. По каждому обращению представлена следующая краткая информация:

1. Номер обращения, присвоенный Системой.
2. Категория обращения.
3. Подкатегория обращения.

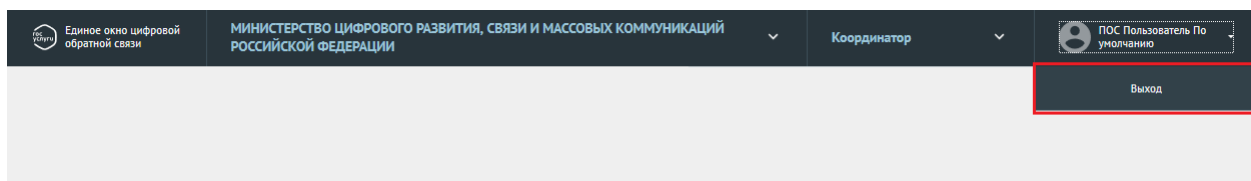
4. Регистрационный номер обращения (если есть).
5. Дата регистрации (если есть).
6. Признаки:
 - «Фаст-трек» – обращение должно быть обработано в сокращенные сроки;
 - «Сайт» - обращение подано через виджет, размещенного на сайте Организации;
 - «ЕПГУ» - обращение подано через виджет, размещенный на портале государственных услуг;
7. Текст обращения, указанный Заявителем при подаче обращения;
8. Регион Заявителя – регион месторасположения проблемы, указанной в обращении;
9. Организация-Исполнитель – Организация, в которую было направлено обращение.
10. Адрес – месторасположение проблемы, указанной в обращении;
11. Дата и время поступления обращения в Систему;
12. Срок, до которого необходимо подготовить ответ:
 - Обратный таймер (отсчет оставшегося времени);
 - Крайняя дата подготовки ответа;
13. Оставшийся срок на обработку обращения в АРМ Координатора.

1 918	2 Общественный транспорт	3 Изменение класса и количества автобусов на действующем маршруте	4 123/1-07	5 04.03.2020	6 Сайт
7	Текст сообщения: Test				
8	Регион заявителя: Краснодарский край				
9	Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...				
10	Адрес проблемы: -				
11 Поступление: 06:51 25.02.2020	12 Срок ответа: 21 день 22 часа 43 минуты / до 26.03.2020	13 На координацию: 3 дня 22 часа 43 минуты	Открыть		

*Рисунок 21 — Запись списка обращений***3.2.6 Область управления учетной записью**

Область управления учетной записью позволяет пользователю совершать следующие действия (см. рис. 22):

- Переключаться между ролями пользователя (в случае, если пользователь имеет другие роли, помимо роли Координатора).
- Выходить из учетной записи.

*Рисунок 22 — Область управления учетной записью***3.2.7 Сортировка обращений**

Область сортировки списка обращений позволяет пользователю сортировать обращения от большего значения к меньшему и обратно по следующим значениям:

- «По сроку на ответ» (оставшийся срок на ответ).
- «По сроку на стадию» (оставшийся срок на обработку обращения в АРМ Координатора).
- «По дате обращения» (дата подачи обращения).

Порядок сортировки задается в области, показанной на рисунке 23.

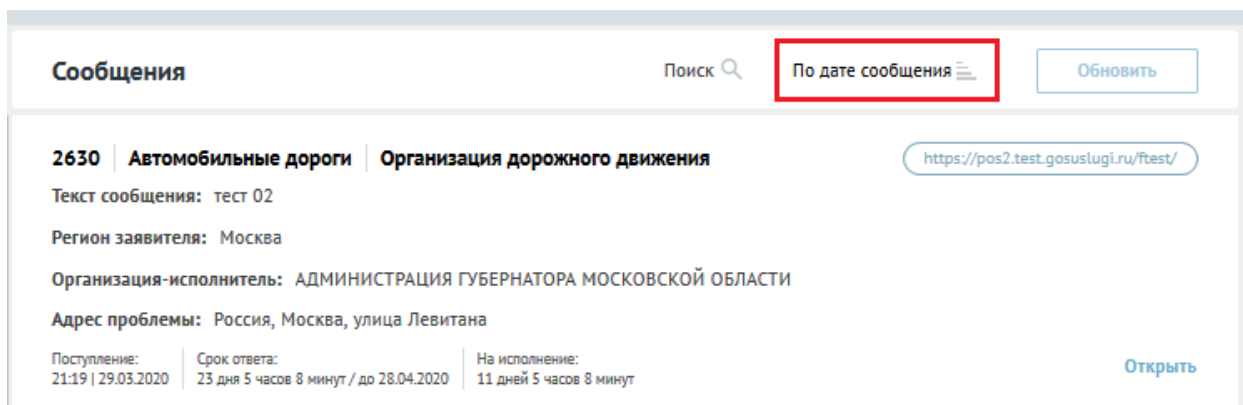


Рисунок 23 — Порядок сортировки обращений

3.2.8 Навигация по выбранному списку обращений

Область навигации по выбранному списку обращений (см. рисунок 24)

позволяет:

- переключаться между страницами списка;
- менять количество отображаемых обращений на странице.

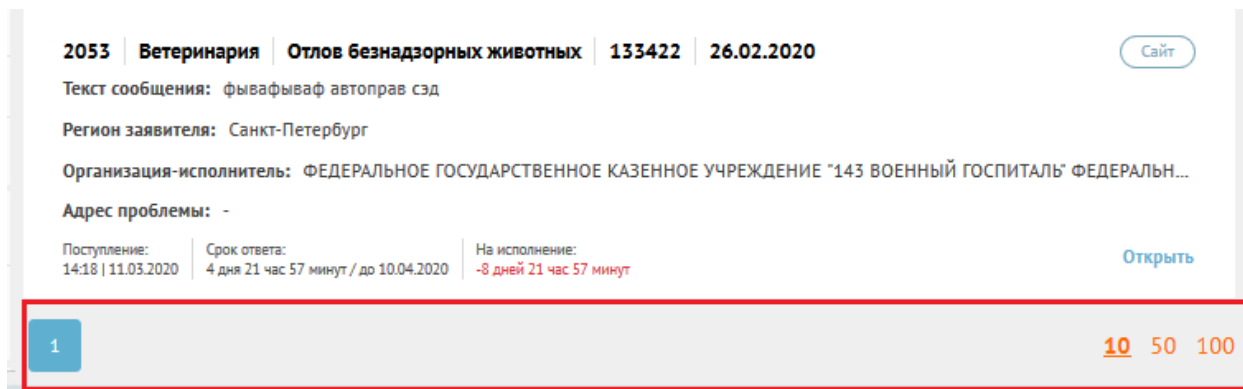


Рисунок 24 — Навигация по выбранному списку обращений

3.2.9 Карточка обращения

При нажатии на любой участок списочной формы выбранного обращения (см. рисунок 25) становится доступна подробная информация о выбранном обращении – Карточка обращения. Также карточка будет открыта при нажатии на кнопку «Открыть» в обращении.

280 | Иное<https://pos2.test.gosuslugi.ru/form?opald=8>

Текст сообщения: Тест прикрепленных файлов. Только изображения.

Регион заявителя: Краснодарский край

Организация-исполнитель: АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Адрес проблемы: -

Поступление:
09:40 | 24.01.2020[Открыть](#)*Рисунок 25 — Выбор записи списка обращений*

Вид карточки обращения показан на рисунке 26.

Сообщение 2630 Назад

Срок ответа: 23 дня 4 часа 57 минут / до 28.04.2020
На исполнение: 11 дней 4 часа 57 минут / до 16.04.2020

Информация по сообщению

Регистрационный номер	-
Дата регистрации	-
Статус	В работе в СЗД
Категория	Автомобильные дороги
Подкатегория	Организация дорожного движения
Факт	-
Организация-исполнитель	АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
тест удалить	-
сис настр поле автодороги отображать заявителю	Настраиваемое поле
сис настр поле автодороги НЕ отображать заявителю	-
Тестовое поле 2	-
Тестовое поле 3	-
Тестовое поле 1	-
Дата подачи	29.03.2020
Источник поступления	https://pos2.test.gosuslugi.ru/test/
Факт-трек	-

Заявитель

Ответ заявителю

Другая информация

Рисунок 26 — Карточка обращения

Карточка обращения содержит следующие основные блоки:

- «Информация по обращению» (см. рисунок 27). Данный блок содержит следующую информацию:
 - «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
 - «Дата регистрации» — дата регистрации (не обязательное поле);
 - «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
 - «Категория» - категория, присвоенная обращению;

- «Подкатегория» - тип, присвоенный обращению;
- «Факт» - факт, присвоенный обращению;
- «Организация-Исполнитель» – Организация, в которую было направлено обращение;
- «Дополнительные поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Служат источником дополнительной информации об обращении;
- «Дата подачи» - дата в формате «дд.мм.гггг» поступления обращения в Систему;
- «Источник поступления» - ЕПГУ или Сайт Организации;
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения в короткие сроки;

Единое окно цифровой обратной связи
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИОННЫХ СРЕДСТВ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Сообщение 2630
Назад

Срок ответа: 23 дня 4 часа 57 минут/ до 28.04.2020
На исполнение: 11 дней 4 часа 57 минут/ до 16.04.2020

^ Информация по сообщению

Регистрационный номер	-
Дата регистрации	-
Статус	В работе в СЭД
Категория	Автомобильные дороги
Подкатегория	Организация дорожного движения
Факт	-
Организация-исполнитель	АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
тест удалить	-
сис настр поле автодороги отображать заявителю	Настраиваемое поле
сис настр поле автодороги НЕ отображать заявителю	-
Тестовое поле 2	-
Тестовое поле 3	-
Тестовое поле 1	-
Дата подачи	29.03.2020
Источник поступления	https://pos2.test.gosuslugi.ru/ftest/
Фаст-трек	-

Рисунок 27 — Область «Информация по обращению» карточки

– «Заявитель» (см. рисунок 28). Данный блок по умолчанию свернут.

При нажатии на блок становится доступна информация о Заявителе:

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- Адрес места жительства;
- Квартира (адреса места жительства);
- (Адрес) электронной почты;
- (Контактный) телефон.

^ Заявитель	
Фамилия	Фамилия002
Имя	Имя002
Отчество	Отчество002
Адрес места жительства	г Санкт-Петербург, ул Седова, д 5, 192019
Квартира	3
Электронная почта	EsiaTest002@yandex.ru
Тел.	+7(000)0000002

Рисунок 28 — Область «Заявитель» карточки обращения

- «Ответ Заявителю» (см. рисунок 29). Блок появляется не всегда, а только если предыдущий пользователь уже подготовил ответ Заявителю. Поля блока не активны, доступны только для просмотра, но не редактирования, и содержат следующие поля:
 - ФИО;
 - Должность;
 - Тип ответа — решено, не решено, отложено, отклонено, перенаправлено;
 - Текст ответа;
 - Файлы для ответа — приложенный для ответа файлы;
 - Исполнитель— Фамилия, имя исполнителя и его Организация;
 - Телефон — телефон исполнителя;
 - Электронная почта — электронная почта исполнителя;

^ Ответ заявителю	
ФИО	-
Должность	-
Тип ответа	Перенаправлено
Текст ответа	персылаемое сообщение
Файлы для ответа	-
Исполнитель	ПОС Пользователь По умолчанию (МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ)
Тел.	+79991234567
Электронная почта	user01@test.com

Рисунок 29 — Область «Ответ заявителю» карточки обращения

- «Другая информация» (см. рисунок 30). Данный блок содержит следующую информацию:
 - «Текст обращения» - текст обращения, составленный Заявителем.
 - «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения.
 - «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения.
 - «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению.

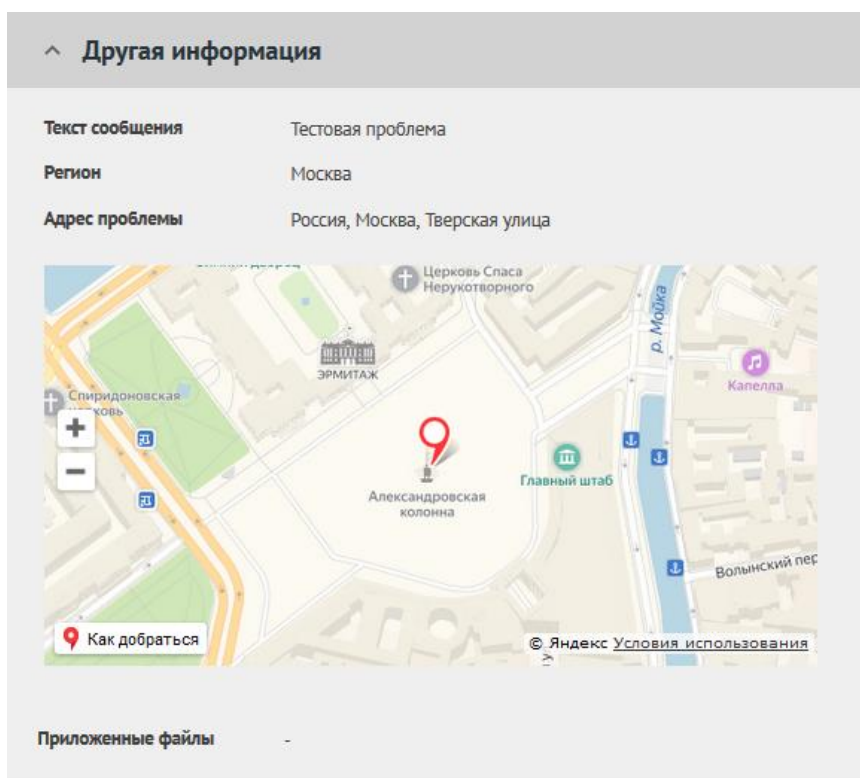


Рисунок 30 — Область «Другая информация» карточки обращения

- «Ход работ» (см. рисунок 31). Данный блок содержит информацию о процессе обработки обращения (запись всех шагов и действий, совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением).

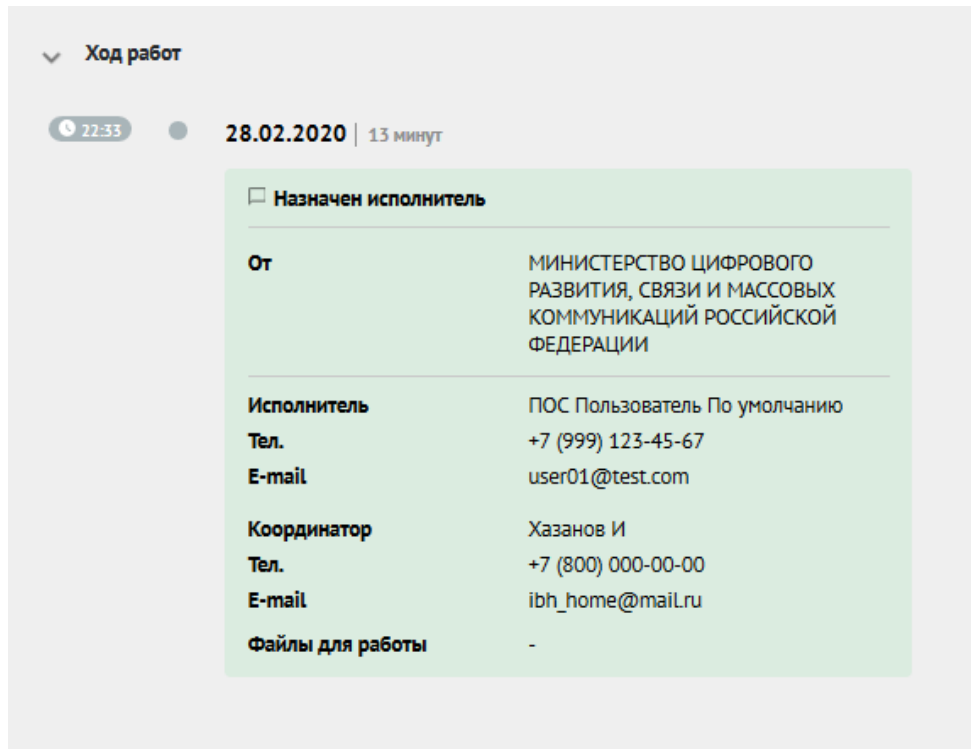


Рисунок 31 — Область «Ход работ» карточки обращения

- Область предпросмотра файлов, приложенных заявителем справа на экране. Эта область включает несколько вкладок — «Файлы к обращению» (файлы, прикрепленные к обращению), «Файлы для работы», «Файлы для ответа»;
- Кнопка «Назад» — кнопка возврата ко списку обращений.
- Функциональные кнопки. Кнопки для совершения действий над обращением (см. рисунок 32).

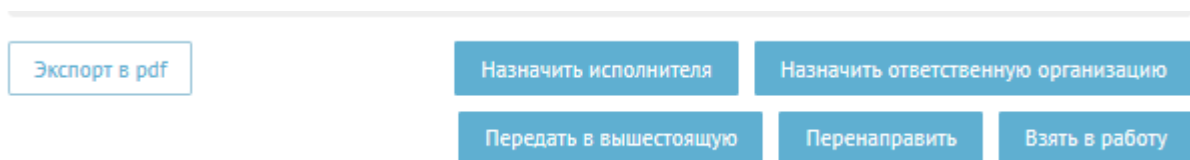


Рисунок 32 — Кнопки выполнения операций в карточке обращения АРМ Координатора

3.2.10 Действия с обращениями

Для совершения действий над обращением, в АРМ «Координатор» предусмотрен набор функциональных кнопок:

- «Назначить Исполнителя»;

- «Назначить ответственную организацию»;
- «Передать в вышестоящую»;
- «Перенаправить»;
- «Взять в работу»;
- «Экспорт в PDF».

Каждая кнопка отвечает за отдельное действие.

3.2.10.1 Назначить Исполнителя

Для передачи обращения на исполнение (обработку, подготовку ответа) Исполнителю необходимо нажать на кнопку «Назначить Исполнителя».

Нажатие кнопки «Назначить Исполнителя» приводит к открытию окна «Назначить Исполнителя» (см. рисунок 33).

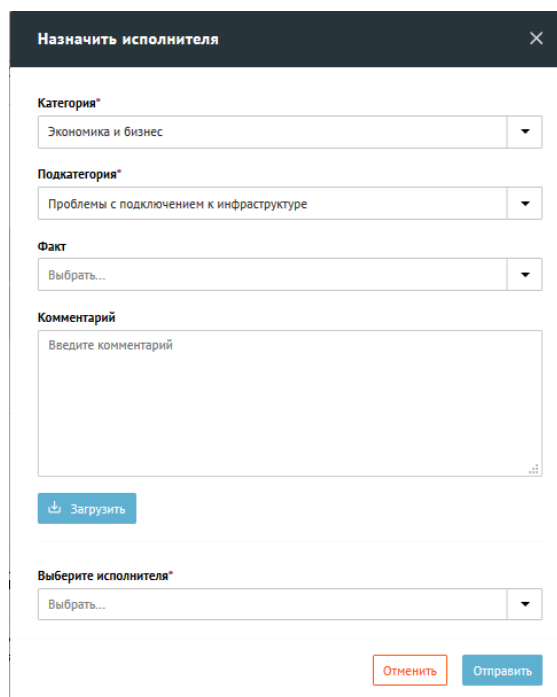


Рисунок 33 — Окно «Назначить исполнителя»

Окно содержит набор полей:

- «Категория» - по умолчанию указана текущая категория обращения. Можно изменить на любую другую категорию, с которой работают в Организации;

- «Подкатегория» - по умолчанию указан текущая подкатегория обращения. Можно изменить на другую подкатеорию в зависимости от выбранной категории;
- «Факт» - по умолчанию указан текущий факт обращения. Можно изменить на другой факт в зависимости от выбранную подкатеорию. Поле может быть пустым;
- «Комментарий» - текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий получит Исполнитель вместе с обращении;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы. Файлы получит Исполнитель;
- «Выберите Исполнителя» - позволяет совершить выбор Исполнителя для обращения из выпадающего списка;
- Кнопка «Отправить» - позволяет отправить обращение в АРМ Исполнителя;
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

3.2.10.2 Назначить ответственную организацию

Для передачи (делегирования) обращения (обработки, подготовки ответа) в нижестоящую организацию необходимо нажать на кнопку «Назначить ответственную организацию».

Нажатие кнопки «Назначить ответственную организацию» приводит к открытию окна «Назначить ответственную организацию» (см. рисунок 34).

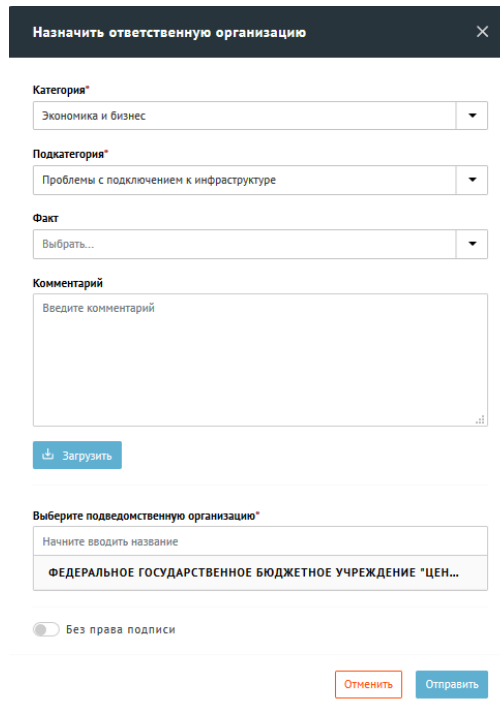


Рисунок 34 — Окно «Назначить ответственную организацию»

Окно содержит набор полей:

- «Категория» - по умолчанию указана текущая категория обращения. Можно изменить на любую другую категорию, с которой работают в той подведомственной Организации, куда будет отправлено обращение;
- «Подкатегория» - по умолчанию указана текущая подкатегория обращения. Может быть изменена на другую подкатегорию выбранной категории;
- «Факт» - по умолчанию указан текущий факт обращения. Может быть изменен на другой факт в зависимости от выбранной подкатегории. Поле может быть пустым;
- «Комментарий» - текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий получит Координатор подведомственной организации вместе с обращением;

- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы. Файлы получит Координатор подведомственной организации вместе с обращением;
- Кнопка «Выберите подведомственную организацию» - позволяет совершить выбор подведомственной организации, в которую будет перенаправлено обращение, из выпадающего списка;
- Переключатель «Без права подписи» позволяет задать режим утверждения пересылаемого обращения:
 - установленный во включенное положение переключатель обозначает то, что ответ Заявителю должен быть отправлен из текущей организации. Подготовить ответ должна выбранная подведомственная организация, а утвердить — данная организация;
 - установленный в выключенное положение переключатель означает, что ответ Заявителю должен быть отправлен из подведомственной организации, которая назначается.

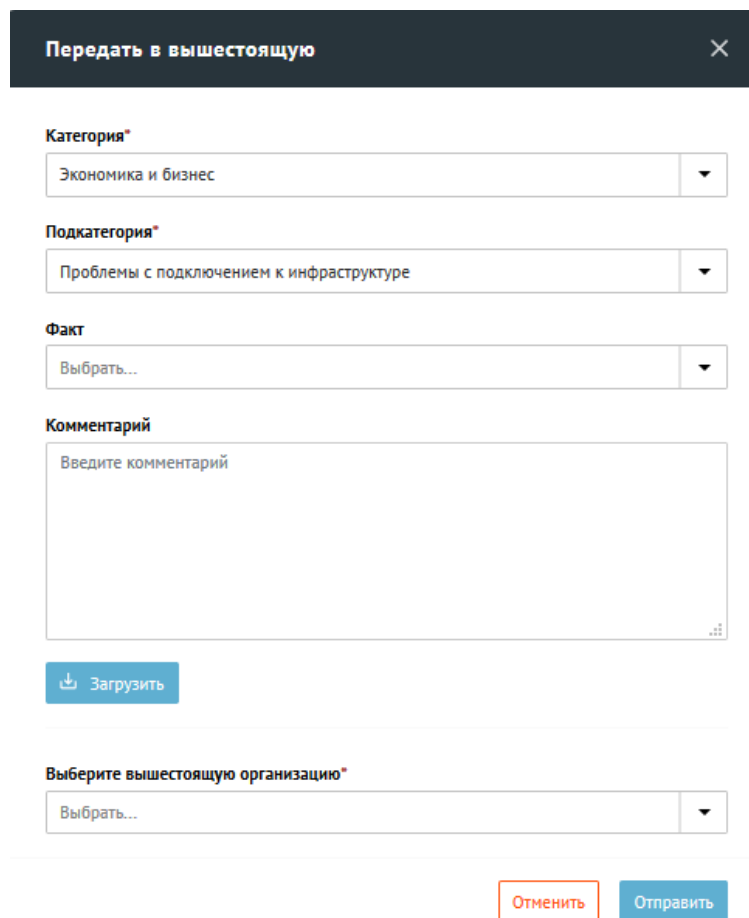
В некоторых случаях переключатель «Без права подписи» не будет доступен. Это означает, что в вышестоящей организации уже был задан признак «Без права подписи», и ответ Заявителю должен быть отправлен из вышестоящей организации.

- Кнопка «Отправить» - после нажатия кнопки обращение направляется в подведомственную организацию;
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

3.2.10.3 Передать в вышестоящую организацию.

Для передачи обращения (обработки, подготовки ответа) в вышестоящую организацию необходимо нажать на кнопку «Передать в вышестоящую организацию».

Нажатие кнопки «Передать в вышестоящую организацию» приводит к открытию окна «Передать в вышестоящую организацию» (см. рисунок 35).



Передать в вышестоящую

Категория*

Экономика и бизнес

Подкатегория*

Проблемы с подключением к инфраструктуре

Факт

Выбрать...

Комментарий

Введите комментарий

Загрузить

Выберите вышестоящую организацию*

Выбрать...

Отменить Отправить

Рисунок 35 — Окно «Передать в вышестоящую организацию»

Окно содержит набор полей:

- «Категория» - по умолчанию указана текущая категория обращения. Можно изменить на любую другую категорию, с которой работают в той вышестоящей Организации, куда будет отправлено обращение;
- «Подкатегория» - по умолчанию указана текущая подкатегория обращения. Может быть изменена на другую подкатегорию выбранной категории;

- «Факт» - по умолчанию указан текущий факт обращения. Может быть изменен на другой факт в зависимости от выбранной подкатегории. Поле может быть пустым;
- «Комментарий» - пустое текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий получит Координатор вышестоящей организации вместе с обращением;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы получит Координатор вышестоящей организации вместе с обращением;
- «Выберите вышестоящую организацию» - позволяет совершить выбор вышестоящей организации, куда должно быть отправлено обращение, из выпадающего списка;
- Кнопка «Отправить» - после нажатия кнопки обращение направляется в выбранную вышестоящую организацию;
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

3.2.10.4 Перенаправить

Для передачи обращения (обработки, подготовки ответа) в стороннюю (неподведомственную) организацию необходимо нажать на кнопку «Перенаправить».

Нажатие кнопки «Перенаправить» приводит к открытию окна «Перенаправить» (см. рисунок 36).

Перенаправить ✕

Категория
Экономика и бизнес

Подкатегория*
Проблемы с подключением к инфраструктуре

Факт
Выбрать...

Комментарий
Введите комментарий

Загрузить

Выберите неподведомственную организацию*
губер

АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Выберите шаблон
Шаблон не выбран

Поле ответа*
Обычный 14 Шрифт

Заполните поле ответа

Рисунок 36 — Окно «Перенаправить»

Окно содержит набор полей:

- «Категория» - по умолчанию указана текущая категория обращения. Может быть изменена на любую другую категорию;
- «Подкатегория» - по умолчанию указана текущая подкатегория обращения. Может быть изменена на другую подкатегорию выбранной категории;
- «Факт» - по умолчанию указан текущий факт обращения. Может быть изменен на другой факт в зависимости от выбранной подкатегории. Поле может быть пустым;

- «Комментарий» - пустое текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий получит Координатор сторонней (неподведомственной) организации вместе с обращением.
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls, xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы получит Координатор сторонней (неподведомственной) организации вместе с обращением;
- «Выберите неподведомственную организацию» - позволяет совершить выбор неподведомственной организации, в которую будет перенаправлено обращение, из выпадающего списка;
- «Выберите шаблон» — поле для выбора шаблона ответа;
- «Поле ответа» - текстовое поле для ввода текста (ответа). Введенный ответ получит Заявитель;
- «Должность» — должность отвечающего в данной организации;
- «ФИО» — ФИО отвечающего в данной организации;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls, xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx) ответа. Файлы получит Заявитель вместе с ответом на обращение;
- «На согласование» - в данном поле производится выбор Руководителя (нескольких Руководителей), которому (которым) будет направлен запрос на перенаправление обращения. В случае согласования всеми указанными руководителями обращение будет направлено на утверждение. Согласование производится в том порядке, в котором указаны согласующие в данной форме;
- «На утверждение» - в данном поле производится выбор Руководителя, которому будет направлен запрос на перенаправление

обращения. В случае утверждения руководителем обращение будет перенаправлено в стороннюю организацию. Утверждение руководителем производится после всех согласований по данному перенаправлению. В случае отклонения перенаправления, обращение будет возвращено Координатору;

- Кнопка «Отправить» - после нажатия кнопки обращение направляется на согласование и утверждение перенаправления в неподведомственную организацию;
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

3.2.10.5 Взять в работу

Для направления обращения (обработки, подготовки ответа Координатором) в работу Координатором в качестве Исполнителя необходимо нажать на кнопку «Взять в работу».

Нажатие кнопки «Взять в работу» направляет обращение в работу Координатору.

На Карточке обращения происходит смена кнопок (см. рисунок 37), соответствующая этапу Исполнения обращения:

- «Вернуть на координацию»;
- «Подготовить ответ»;
- «Экспорт в PDF».

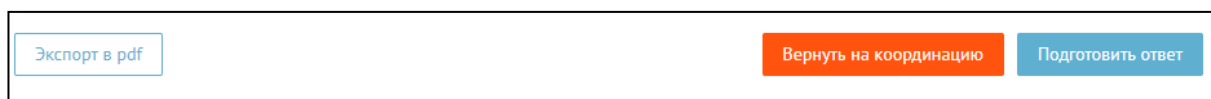


Рисунок 37 — Окно «Взять в работу»

3.2.10.6 Вернуть на Координацию

Для возврата обращения, взятого координатором в работу, обратно на координацию, необходимо нажать на кнопку «Вернуть на координацию».

Окно содержит набор полей:

- «Причина возврата» - текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий получит Координатор организации вместе с обращением;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы получит Координатор организации вместе с обращением;
- Кнопка «Отправить» - после нажатия кнопки обращение возвращается на координацию.
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

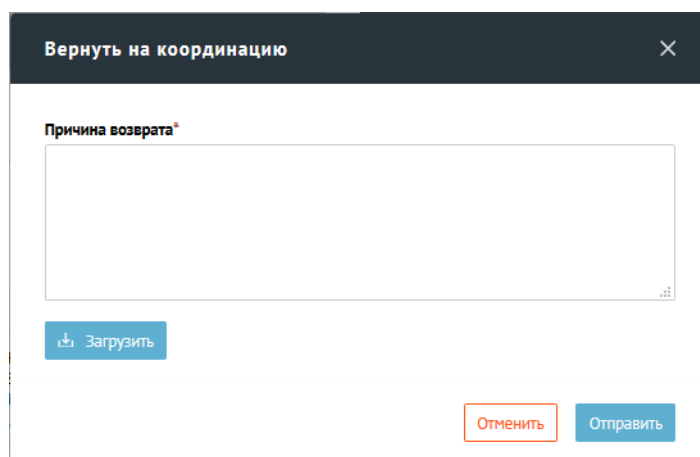


Рисунок 38 — Окно «Вернуть на координацию»

3.2.10.7 Подготовить ответ

Для подготовки ответа на обращение необходимо нажать на кнопку «Подготовить ответ».

Нажатие кнопки «Подготовить ответ» приводит к открытию окна «Подготовить ответ» (см. рисунок 39).

Окно содержит набор полей:

- «Ответ» - необходимо произвести выбор типа ответа Заявителю:
 - «Решено» - положительный ответ Заявителю;
 - «Не решено» - негативный ответ заявителю;
 - «Отложено» - тип ответа, отправляемый Заявителю только в случае, если требуется больше времени на обработку и исполнение обращения. Впоследствии необходимо по этому обращению подготовить ответ «Решено», «Не решено» или «Отклонено». В случае выбора типа ответа «Отложено» необходимо указать новый срок решения проблемы по обращению (см. рисунок 41);
 - «Отклонено» — отклонение обращения с регистрацией отклонения ответа заявителю В случае выбора типа ответа «Отклонено», необходимо указать причину не решения ответа (выбрать из выпадающего списка);
- «Выберите шаблон» — список, позволяющий выбрать один из шаблонов ответа (если они есть);
- «Текст ответа» - текстовое поле для ввода текста ответа. Введенный ответ получит Заявитель;
- «Должность» — должность отвечающего на обращение;
- «ФИО» — ФИО отвечающего на обращение;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls, xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы получит Заявитель вместе с ответом на обращение;

- «Комментарий» (доступно для типов ответа «Отложено» и «Не решено») - пустое текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий является внутрисистемным и не будет отправлен Заявителю;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы являются внутрисистемными и не будут отправлены Заявителю;
- «На согласование» - в данном поле производится выбор Руководителя (нескольких Руководителей), которому (которым) будет направлен запрос на согласование ответа обращения. В случае согласования всеми руководителями, которым обращение было направлено, обращение будет направлено на утверждение;
- «На утверждение» - в данном поле производится выбор Руководителя, которому будет направлен запрос на утверждение ответа. В случае утверждения руководителем ответ на обращение будет направлен Заявителю. В случае отклонения руководителем, обращение будет возвращено Координатору;
- Кнопка «Отправить» - после нажатия кнопки ответ на обращение будет направлен на согласование и утверждение;
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

Рисунок 39 — Окно «Подготовить ответ»

Тип ответа

Решено
 Не решено
 Отложено
 Отклонено

Рисунок 40 — Поле «Тип ответа»

Тип ответа

Решено
 Не решено
 Отложено
 Отклонено

Укажите срок решения*

Рисунок 41 — Поля при выборе типа ответа «Отложено»

3.2.10.8 Экспорт в PDF

Нажатие кнопки «Экспорт в PDF» приводит к формированию и сохранению PDF-документа, содержащего:

- Информацию по Обращению;
- Ответ Заявителю (при наличии);
- Дополнительную информацию.

3.3 Подготовка ответа

Подготовка ответа на обращение производится в АРМ Исполнителя. АРМ Исполнителя предоставляет Пользователю с ролью «Исполнитель» набор следующих возможностей:

- Просмотр списка обращений;
- Фильтрация списка обращений;
- Сортировка списка обращений.
- Просмотр подробной информации по выбранному обращению;
- Осуществление действий с выбранным обращением:
 - Возврат Координатору;
 - Принятие в работу;
 - Подготовка ответа Заявителю;
 - Экспорт информации по выбранному обращению в формате PDF.

Для авторизации пользователя необходимо:

- Открыть браузер (п. 2.2);
- В адресной строке ввести адрес - <https://pos.gosuslugi.ru>;
- в появившемся после этого на экране предложении авторизоваться в системе через ЕСИА, как это показано на рисунке 42, перейти по ссылке «Войти через портал ГОСУСЛУГИ...»;
- в открывшемся окне авторизации ЕСИА следует ввести учетные данные пользователя с ролью «Исполнитель» и нажать на кнопку «Войти», как это показано на рисунке 43.

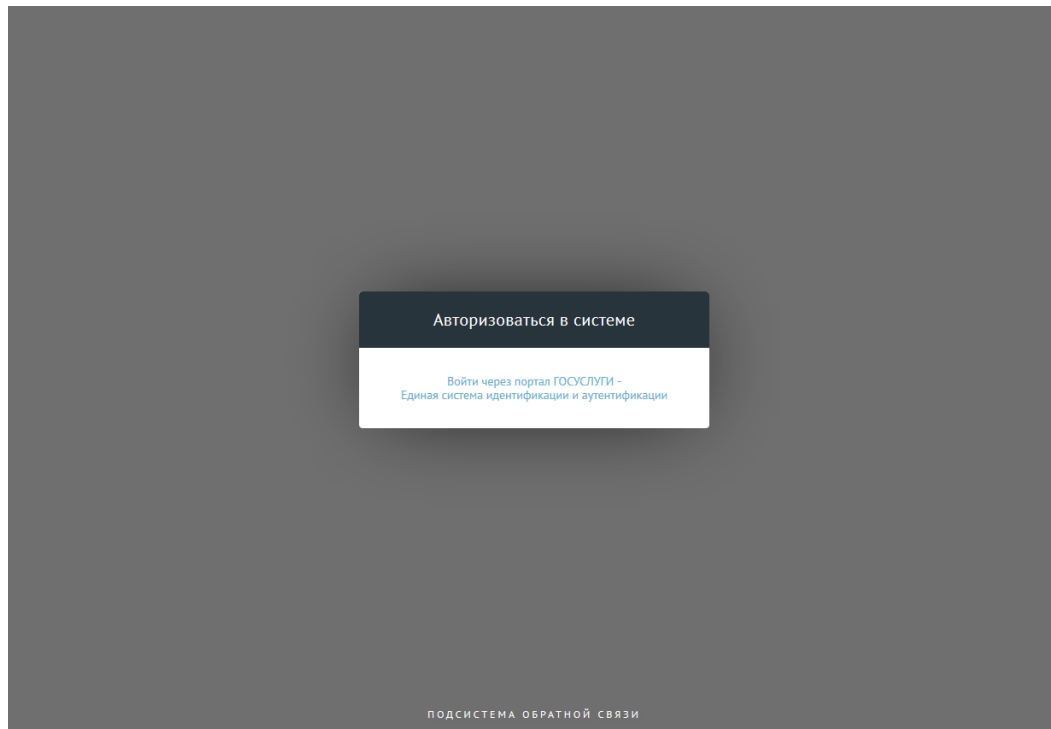


Рисунок 42 — Окно перехода к аутентификации пользователя в ЕСИА

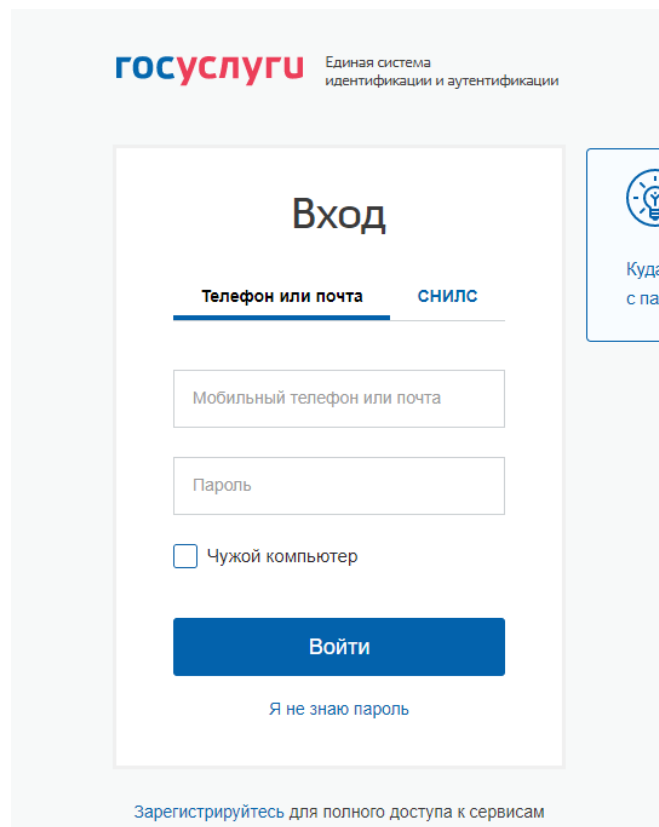


Рисунок 43 — Окно аутентификации пользователя с ролью «Исполнитель» в ЕСИА

3.3.1 Структура АРМ Исполнителя

АРМ Исполнителя состоит из двух форм:

- Списки обращений (см. рисунок 44);
- Карточка обращения (см. рисунок 45).

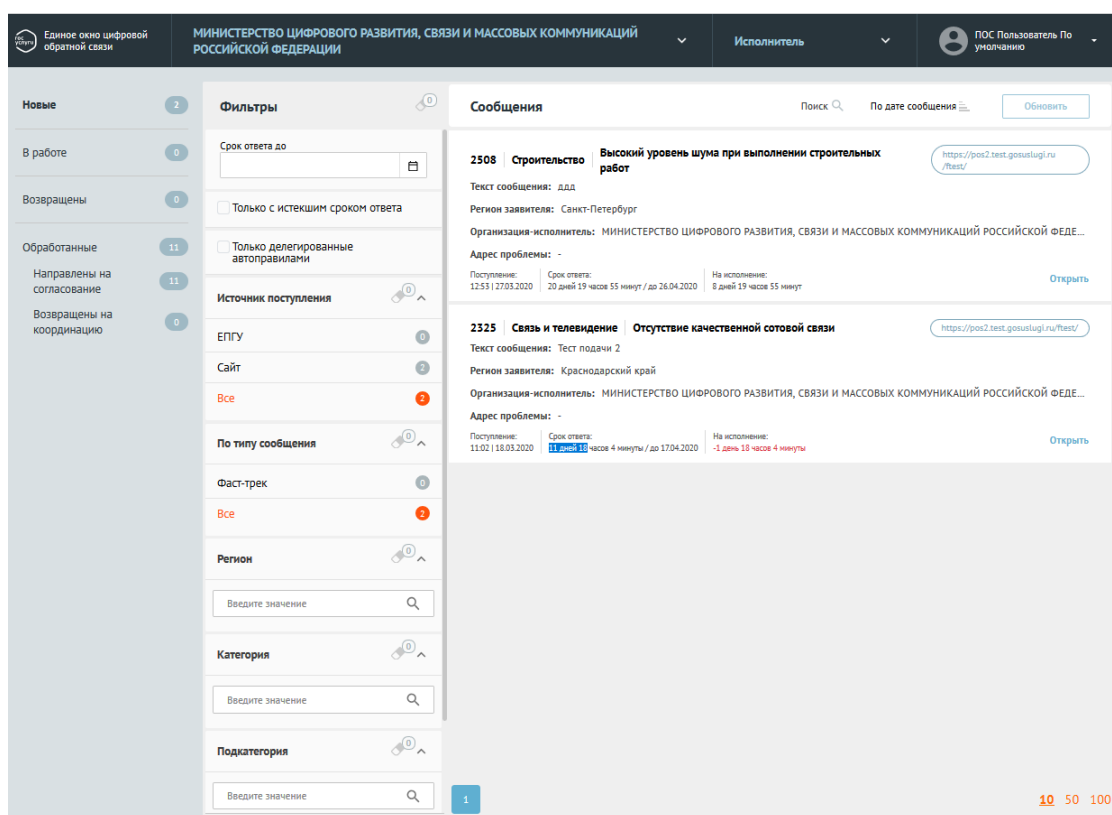


Рисунок 44 — Списки обращений

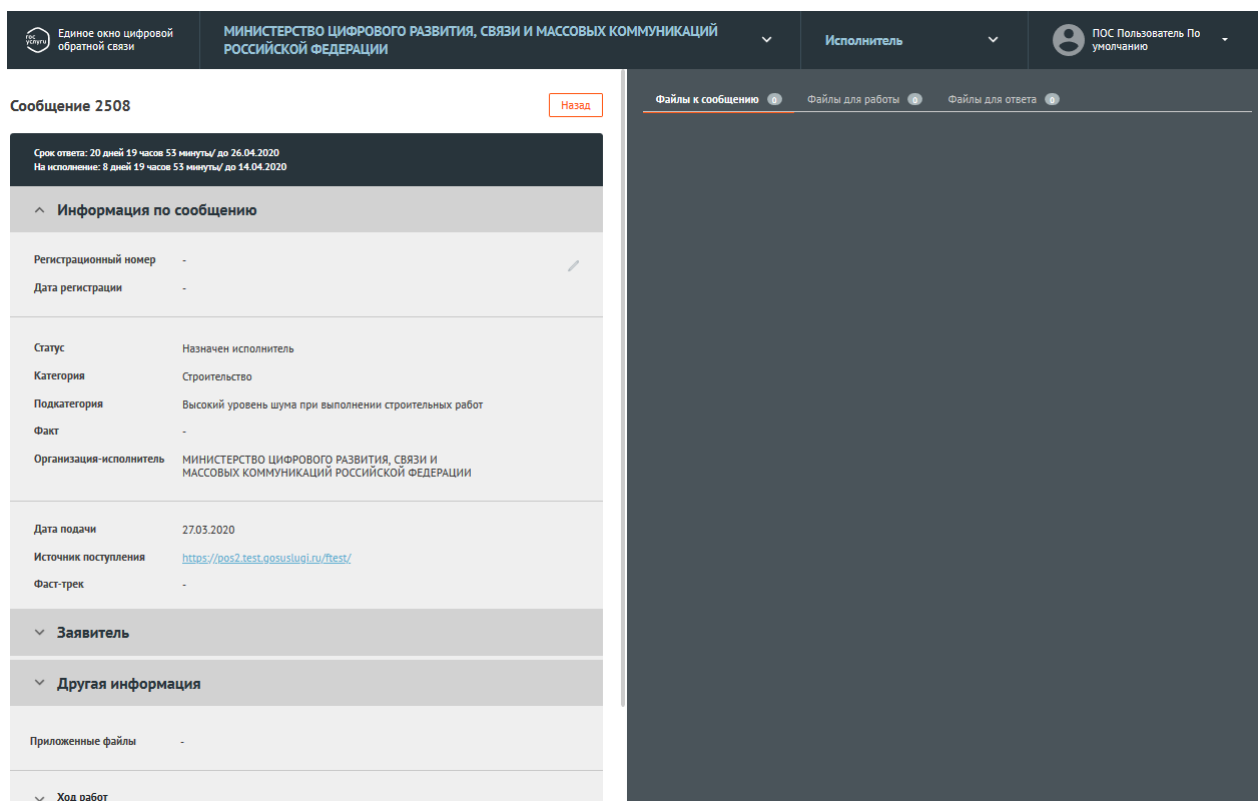


Рисунок 45 — Карточка обращения

Каждая форма содержит определенный набор возможностей.

3.3.2 Форма «Список обращений»

Форма «Список обращений» позволяет просматривать списки обращений, переключаться между различными списками обращений, осуществлять переход к просмотру подробной информации о выбранном обращении.

Рабочая область экрана списка обращений содержит следующие блоки (см. рисунок 46):

1. Перечень доступных списков обращений.
2. Набор фильтров для выбранного списка обращений.
3. Список обращений.
4. Область управления учетной записью.
5. Область сортировки выбранного списка обращений.
6. Область навигации по выбранному списку обращений.

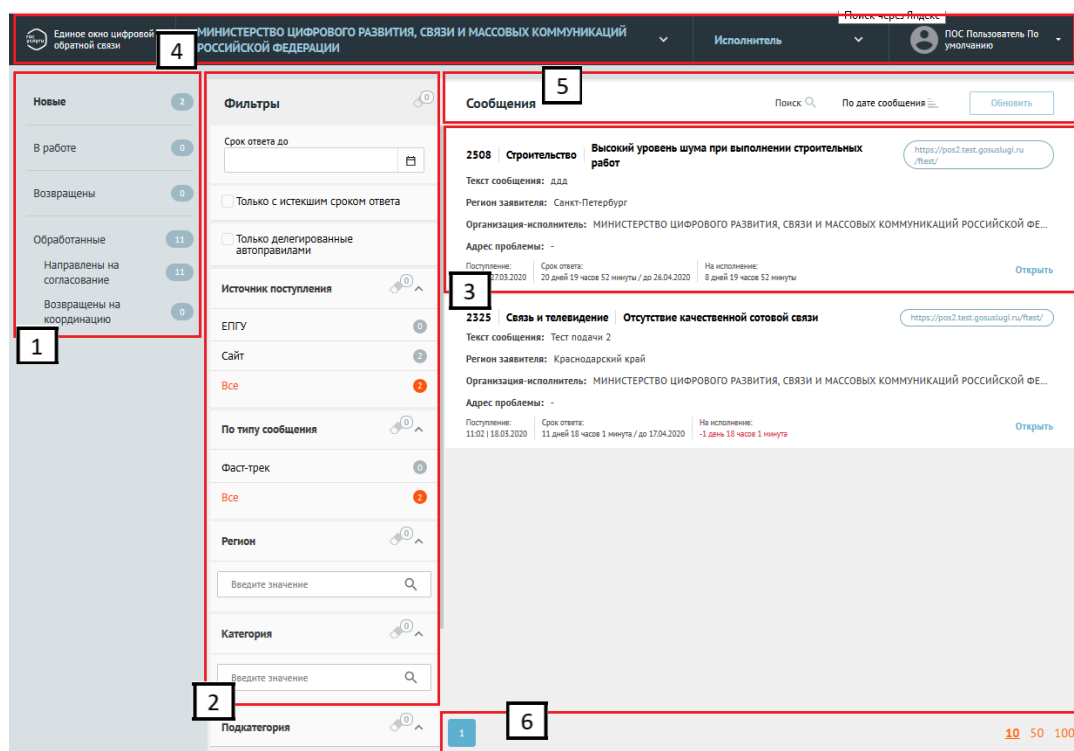


Рисунок 46 — Области экрана списка обращений

3.3.2.1 Перечень доступных списков обращений

Пользователю с ролью «Исполнитель» доступен следующий набор списков обращений (см. область 1 на рисунке 46):

- «Новые». В данном списке отображаются обращения, направленные Координатором (в том числе повторно на того же самого Исполнителя);
- «В работе». В данном списке отображаются обращения, принятые Исполнителем в работу;
- «Возвращены». В данном списке отображаются обращения, возвращенные Руководителем обратно на исполнение;
- «Обработанные». В данном списке отображаются обработанные обращения, то есть обращения, прошедшие через Исполнителя. Обработанные обращения делятся на два типа:
 - Направлены на согласование (и утверждение) (т.е. направленные Руководителю);
 - Возвращены на координацию (Координатору).

3.3.3 Фильтры

Каждый список обращений содержит набор фильтров, состоящий:

- из общего перечня– фильтров, тиражируемых на все списки обращений;
- из частного перечня – фильтров, доступных только для определенного списка обращений (дополнительные фильтры к общему перечню фильтров, зависящие от выбранного списка обращений).

Списки обращений «Новые», «В работе», «Возвращены», «Обработанные. Направлены на координацию» не содержат частного перечня фильтров.

Активный фильтр выделяется оранжевым цветом, неактивный – серым (см. рисунок 47).

У каждого фильтра отображается число – это количество обращений, попадающих под выбранный параметр (см. см. рисунок 47).

У каждого фильтра отображается иконка «ластик» – нажатие иконки приводит к аннулированию (сбрасыванию) выбранных параметров фильтра.

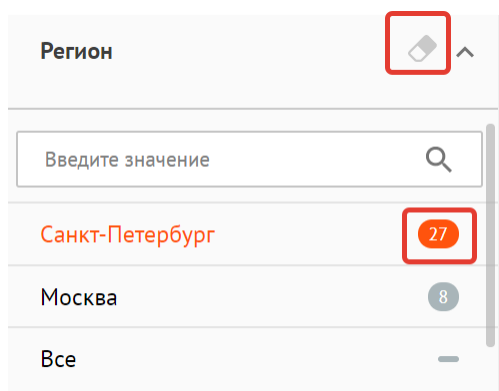


Рисунок 47 — Список фильтров

3.3.3.1 Общий перечень фильтров

Общий перечень фильтров включает в себя следующие фильтры:

- «Срок ответа до» - отбор обращений, у которых назначен крайний срок ответа Заявителю не более выбранной в фильтре даты;
- «Только с истекшим сроком ответа» - отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;
- «Только делегированные автоправилами» — отбор обращений, автоматически переданных с помощью автоправила;
- По источнику поступления:
 - ЕПГУ;
 - Сайт ведомств;
 - Все;

- По типу обработки обращения:
 - «Фаст-трек» - отображение обращений, которые должны быть обработаны в ускоренные сроки;
 - «Все обращения» - отображение обращений с любыми типами обработки;
- «Регион» - фильтрация обращений по региону, указанному Заявителем при подаче обращения. Выбор региона осуществляется из выпадающего списка. Для поиска региона необходимо начать вводить в строку поиска название нужного региона, затем выбрать нужный регион из списка (см. рисунок 48). В фильтре может быть задан не один, а несколько регионов;

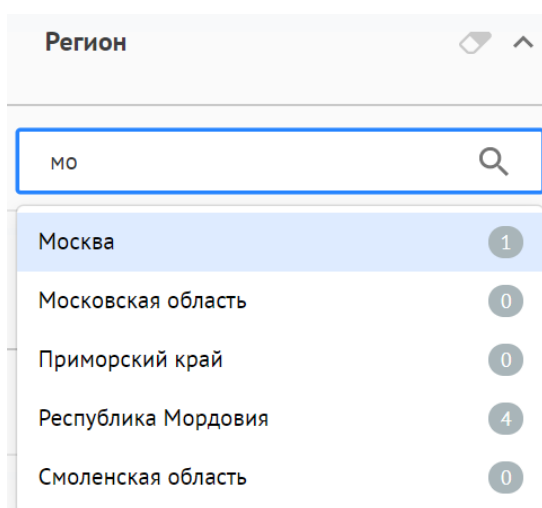


Рисунок 48 — Список регионов

- «Категория» - фильтрация обращений по Категории, присвоенной обращению. Выбор Категории осуществляется из выпадающего списка. Для поиска Категории необходимо начать вводить в строку поиска название нужной Категории, затем выбрать нужную Категорию из списка. В фильтре может быть задана не одна, а несколько Категорий;

- «Подкатегория» - фильтрация обращений по Подкатегории, присвоенной обращению. Для поиска Подкатегории необходимо начать вводить в строку поиска название Подкатегории, затем выбрать нужную Подкатегию из списка;
- «Факт» - фильтрация обращений по Факту, присвоенному обращению. Для поиска Факта необходимо начать вводить в строку поиска название нужного Факта, затем выбрать нужный Факт из списка.

3.3.3.2 Частный перечень фильтров для списка «Обработанные. Направлены на согласование»

Список обращений «Отработанные. Направлены на согласование» содержит следующие дополнительные фильтры:

По типу ответа:

- «Решено» - фильтрация обращений, по которым был подготовлен ответ с типом «Решено»;
- «Не решено» - фильтрация обращений, по которым был подготовлен ответ с типом «Не решено»;
- «Отложено» - фильтрация обращений, по которым был подготовлен ответ с типом «Отложено»;
- «Отклонено» - фильтрация обращений, по которым был подготовлен ответ с типом «Отклонено»;
- «Все» — отображение обращений с любым типом ответа.

3.3.4 Список обращений

Список обращений (см. рисунок 49) содержит перечень поступивших обращений. По каждому обращению представлена краткая информация:

1. Номер обращения, присвоенный Системой.

2. Категория обращения.
3. Подкатегория обращения.
4. Регистрационный номер обращения (если есть).
5. Дата регистрации (если есть).
6. Признаки:
 - «Фаст-трек» – обращение должно быть обработано в сокращенные сроки;
 - «Сайт» - обращение подано через виджет, размещенный на сайте Организации;
 - «ЕПГУ» - обращение подано через виджет, размещенный на портале государственных услуг.
7. Текст обращения, указанный Заявителем при подаче обращения.
8. Регион Заявителя.
9. Организация-Исполнитель – Организация, в которую было направлено обращение.
10. Адрес – месторасположение проблемы, указанной в обращении.
11. Дата и время поступления обращения в Систему.
12. Срок, до которого необходимо подготовить ответ:
 - Обратный таймер (отсчет оставшегося времени);
 - Крайняя дата подготовки ответа;
13. Оставшийся срок на обработку обращения в АРМ «Исполнителя».

1	2	3	4	5	6
918	Общественный транспорт	изменение класса и количества автобусов на действующем маршруте	123/1-07	04.03.2020	Сайт
7	Текст сообщения: Test				
8	Регион заявителя: Краснодарский край				
9	Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...				
10	Описание проблемы: -				
11	12	13	Открыть		
Получение: 04.03.2020 25.02.2020	Срок ответа: 21 день 22 часа 43 минуты / до 26.03.2020	На координацию: 3 дня 22 часа 43 минуты			

Рисунок 49 — Запись списка обращений

3.3.5 Область управления учетной записью

Область управления учетной записью позволяет пользователю совершать следующие действия (см. рисунок 50):

1. Переключаться между ролями пользователя (в случае, если пользователь имеет другие роли, помимо роли Координатора).
2. Выходить из учетной записи.

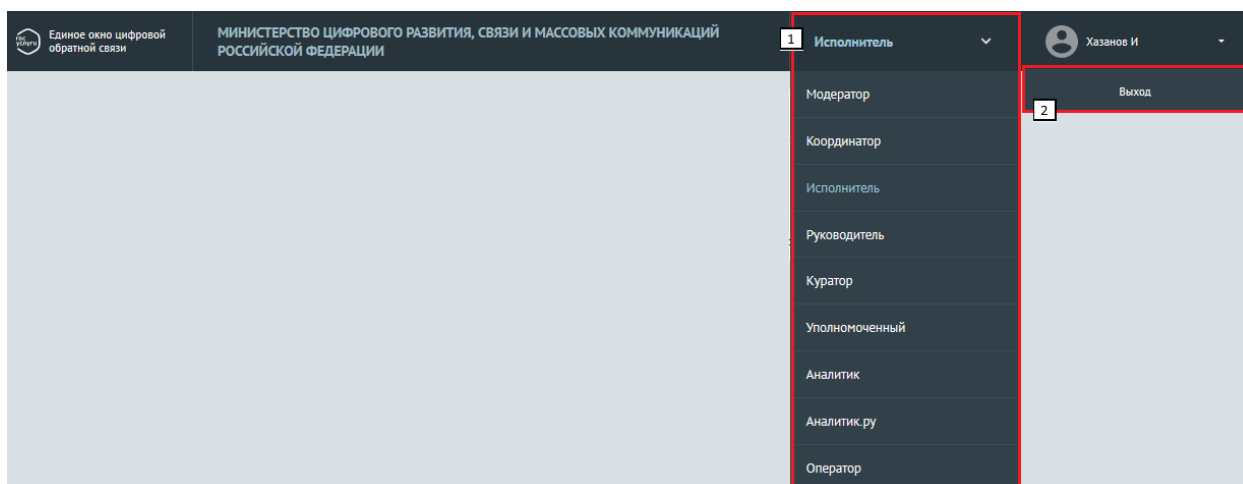


Рисунок 50 — Область управления учетной записью

3.3.6 Сортировка списка обращений

Область сортировки списка обращений позволяет пользователю сортировать обращения от большего значения к меньшему и обратно по следующим значениям:

- По сроку на ответ (оставшийся срок на ответ);

- По сроку на стадию (оставшийся срок на обработку обращения в АРМ Исполнителя);
- По дате обращения (дата подачи обращения).

Порядок сортировки задается в области, показанной на рисунке 51.

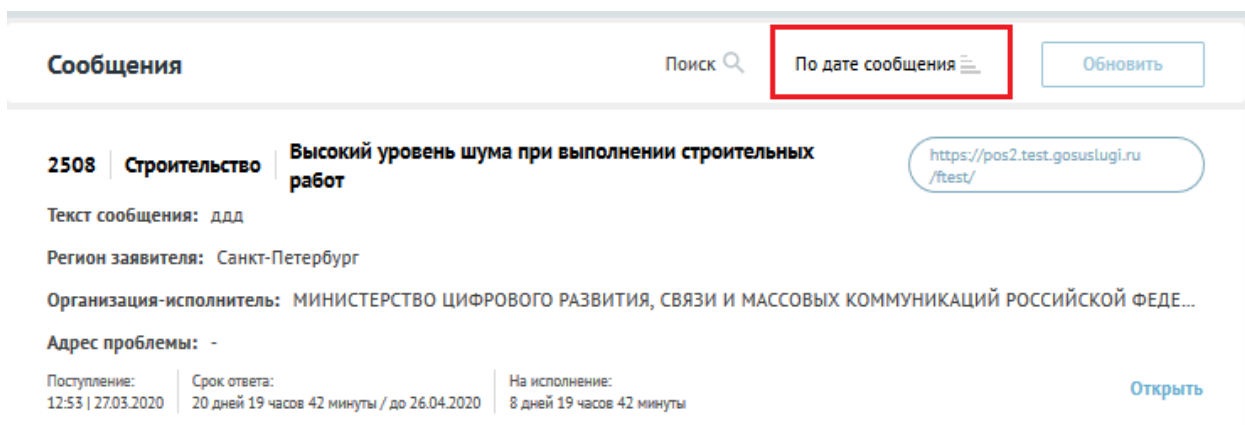


Рисунок 51 — Порядок сортировки обращений

3.3.7 Навигация по выбранному списку обращений

Область навигации по выбранному списку обращений (см. рисунок 52)

позволяет:

- переключаться между страницами списка;
- менять количество отображаемых обращений на странице.

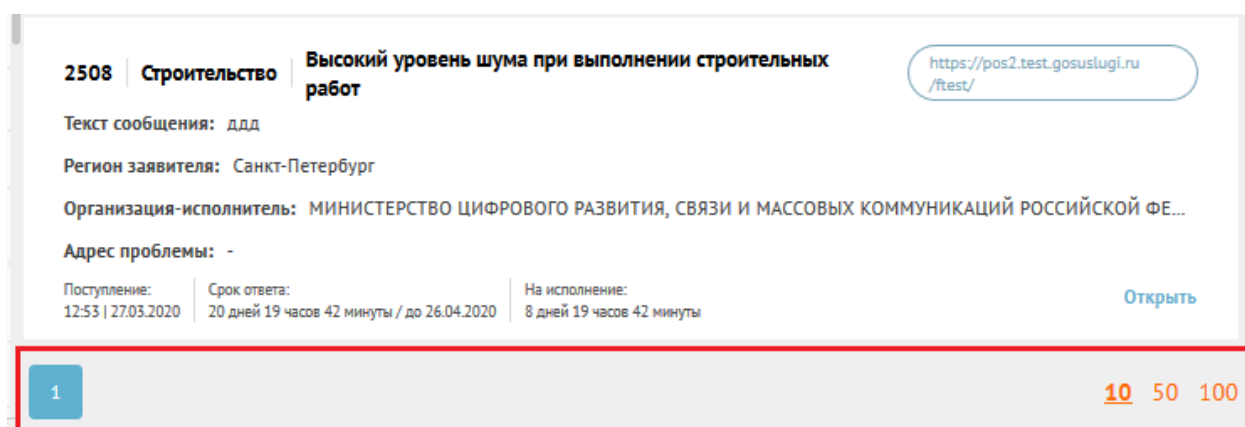


Рисунок 52 — Навигация по списку обращений

3.3.8 Карточка обращения

При нажатии на любой участок списочной формы выбранного обращения (см. рисунок 53) становится доступна подробная информация о выбранном обращении – Карточка обращения.

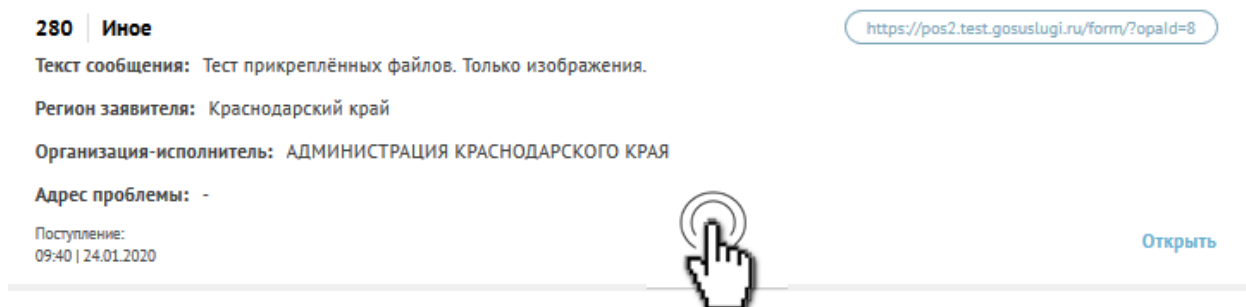


Рисунок 53 — Выбор карточки обращения

Вид карточки обращения показан на рисунке 54.

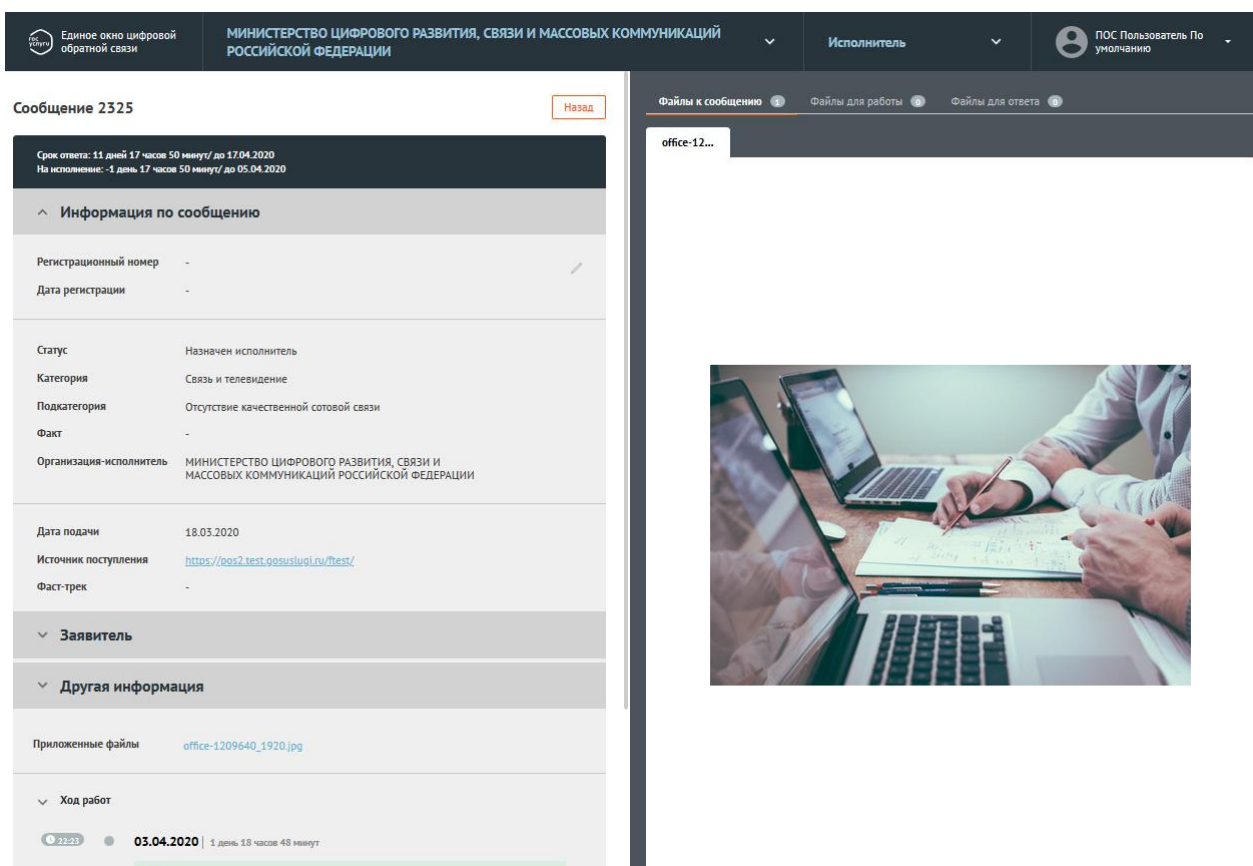


Рисунок 54 — Карточка обращения

Карточка обращения содержит следующие основные блоки:

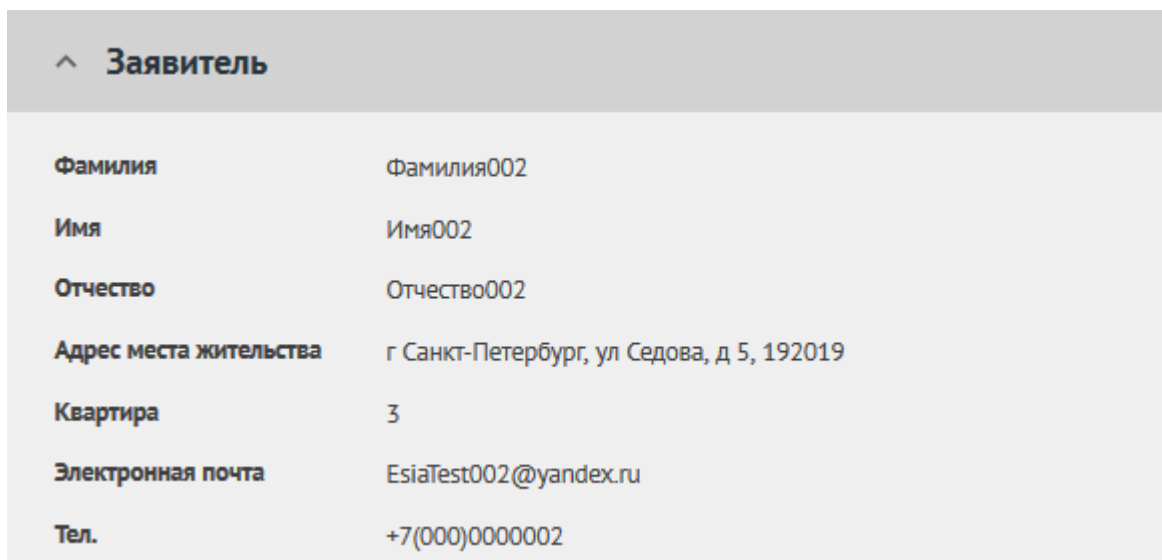
- «Информация по обращению» (см. рисунок 55). Данный блок содержит следующую информацию:
 - «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
 - «Дата регистрации» — дата регистрации (не обязательное поле);
 - «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
 - «Категория» - категория, присвоенная обращению;
 - «Подкатегория» - тип, присвоенный обращению;
 - «Факт» - факт, присвоенный обращению;
 - «Дополнительные поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Служат источником дополнительной информации об обращении;
 - «Дата подачи» - дата в формате дд.мм.гггг поступления обращения в Систему;
 - «Источник поступления» - ЕПГУ или Сайт Организации;
 - «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения в короткие сроки;

Срок ответа: 11 дней 17 часов 50 минут/ до 17.04.2020 На исполнении: -1 день 17 часов 50 минут/ до 05.04.2020	
^ Информация по сообщению	
Регистрационный номер	-
Дата регистрации	-
Статус	Назначен исполнитель
Категория	Связь и телевидение
Подкатегория	Отсутствие качественной сотовой связи
Факт	-
Организация-исполнитель	МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Дата подачи	18.03.2020
Источник поступления	https://pos2.test.gosuslugi.ru/ftest/
Фаст-трек	-

Рисунок 55 — Область «Информация по обращению» карточки

– «Заявитель» (см. рисунок 56). Данный блок по умолчанию свернут. При нажатии на имя блока становится доступна информация о Заявителе:

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- Адрес места жительства;
- Квартира (адреса места жительства);
- (Адрес) электронной почты;
- (Контактный) телефон;

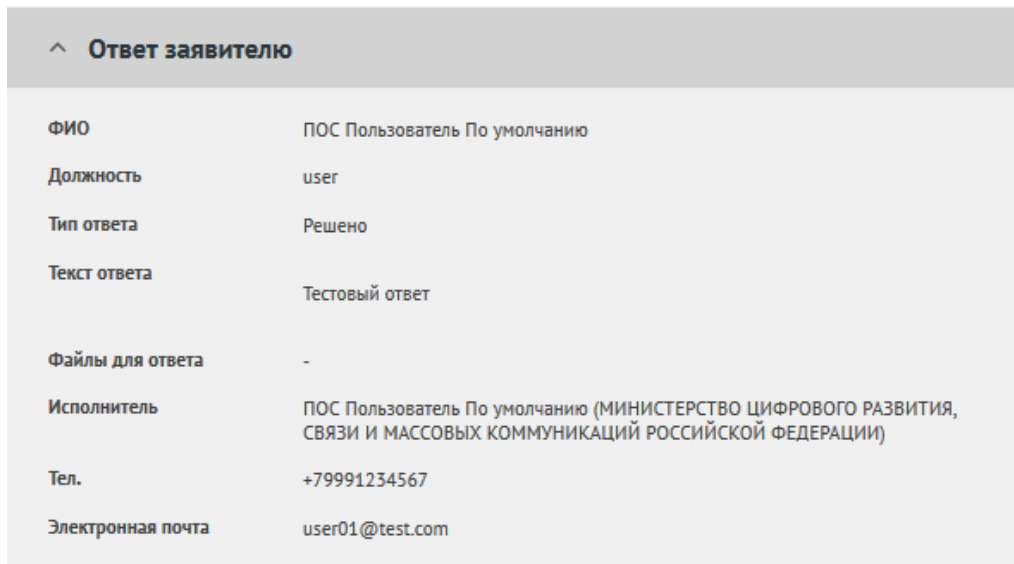


^ Заявитель	
Фамилия	Фамилия002
Имя	Имя002
Отчество	Отчество002
Адрес места жительства	г Санкт-Петербург, ул Седова, д 5, 192019
Квартира	3
Электронная почта	EsiaTest002@yandex.ru
Тел.	+7(000)0000002

Рисунок 56 — Область «Заявитель» карточки обращения

– «Ответ Заявителю» (см. рисунок 57). Блок появляется не всегда, а только если предыдущий пользователь уже подготовил ответ Заявителю. Поля блока не активны, доступны только для просмотра, но не редактирования, и содержат следующие поля:

- ФИО;
- Должность;
- Тип ответа — решено, не решено, отложено, отклонено;
- Текст ответа;
- Файлы для ответа — приложенные для ответа файлы;
- Исполнитель— Фамилия, имя исполнителя и его Организация;
- Телефон — телефон исполнителя;
- Электронная почта — электронная почта исполнителя;



^ Ответ заявителю	
ФИО	ПОС Пользователь По умолчанию
Должность	user
Тип ответа	Решено
Текст ответа	Тестовый ответ
Файлы для ответа	-
Исполнитель	ПОС Пользователь По умолчанию (МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ)
Тел.	+79991234567
Электронная почта	user01@test.com

Рисунок 57 — Область «Ответ заявителю» карточки обращения

- «Другая информация» (см. рисунок 58). Данный блок содержит следующую информацию:
 - «Текст обращения» - текст обращения, составленный Заявителем.
 - «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения.
 - «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения.
 - «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению.

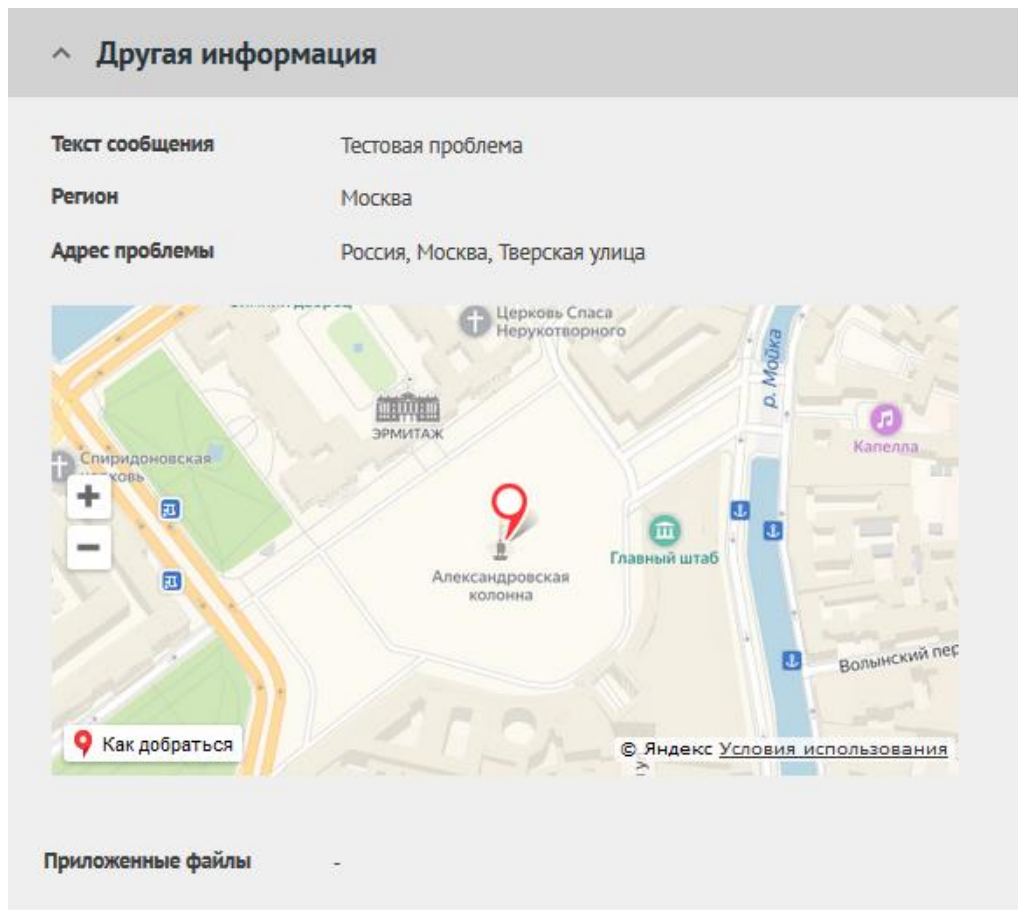


Рисунок 58 — Область «Другая информация» карточки обращения

- «Ход работ» (см. рисунок 59). Данный блок содержит информацию о процессе обработки обращения (список всех шагов и действий, совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением).

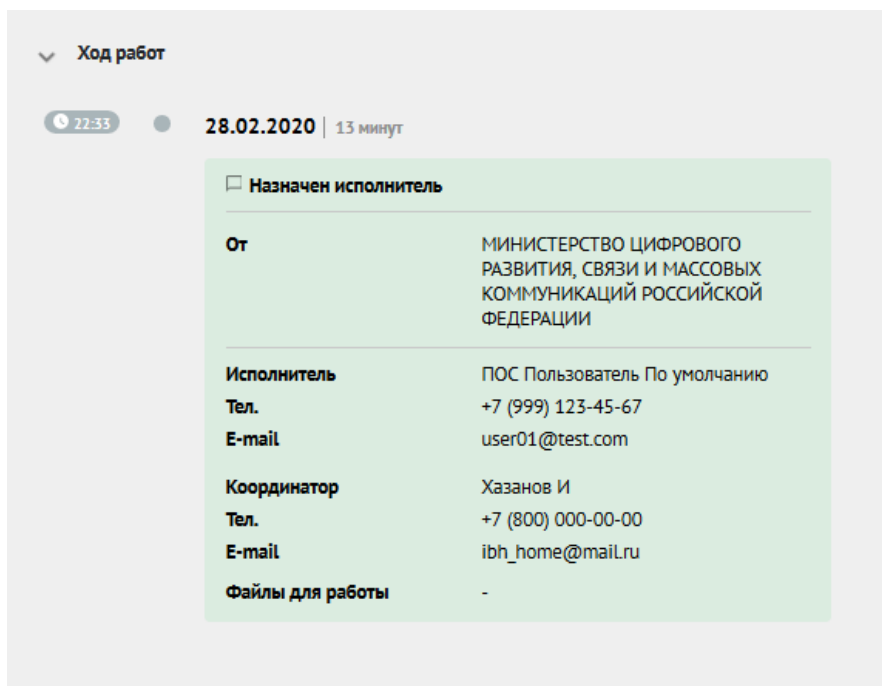


Рисунок 59 — Область «Ход работ» карточки обращения

- Область предпросмотра файлов. Эта область содержит вкладки «Файлы к обращению» (приложенные заявителем), «Файлы для работы», «Файлы для ответа».
- Кнопка «Назад» — кнопка возврата ко списку обращений.
- Функциональные кнопки. Кнопки для совершения действий над обращением (см. рисунок 60 для обращений, находящихся в статусе «Новый» и см. рисунок 61 для обращений, находящихся в статусе «В работе»).



Рисунок 60 — Кнопки действий карточки обращения в статусе «Новый» (рисунки 60 и 61).



Рисунок 61 — Кнопки действий карточки обращения в статусе «В работе»

3.3.9 Действия с обращениями

Для совершения действий над обращением в карточке обращения в АРМ Исполнителя предусмотрен набор функциональных кнопок (см. рисунок 60 и 61):

- «Вернуть на координацию»;
- «Взять в работу»;
- «Подготовить ответ»;
- «Экспорт в PDF».

Каждая кнопка отвечает за отдельное действие.

3.3.9.1 Вернуть на координацию

Для возвращения обращения на координацию необходимо нажать на кнопку «Вернуть на координацию».

Нажатие кнопки приводит к открытию окна «Вернуть на координацию» (см. рисунок 62).

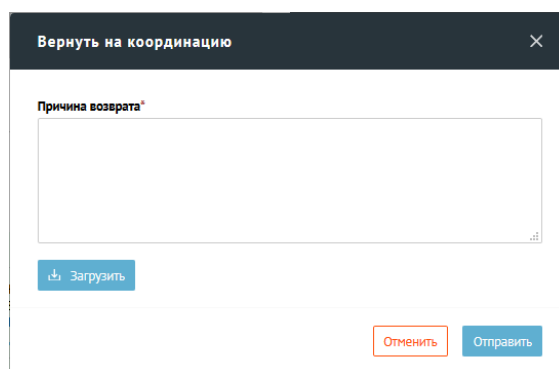


Рисунок 62 — Окно «Вернуть на координацию»

Форма возврата содержит поле для ввода текста «Причина возврата».

Окно содержит набор полей и кнопок:

- «Причина возврата» - текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий получит Координатор организации вместе с обращением;

- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы получит Координатор организации вместе с обращением;
- Кнопка «Отправить» - после нажатия кнопки обращение возвращается на координацию.
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

3.3.9.2 Взять в работу

Для направления обращения в работу Исполнителю необходимо нажать на кнопку «Взять в работу» (см. рисунок 60).

На Карточке обращения происходит смена кнопок (см. рисунок 61):

- «Вернуть на координацию»;
- «Подготовить ответ»;
- «Экспорт в PDF».

3.3.9.3 Подготовить ответ

Для подготовки ответа на обращение необходимо нажать на кнопку «Подготовить ответ».

Нажатие кнопки «Подготовить ответ» приводит к открытию окна «Подготовить ответ» (см. рисунок 63).

Окно содержит набор полей:

- «Тип ответа» - группа кнопок выбора для задания типа ответа Заявителю:
 - «Решено» - положительный ответ Заявителю;
 - «Не решено» - негативный ответ заявителю;

- «Отложено» - тип ответа, отправляемый Заявителю только в случае, если требуется больше времени на обработку и исполнение обращения. Впоследствии необходимо по этому обращению подготовить ответ «Решено», «Не решено» или «Отклонено». В случае выбора типа ответа «Отложено» необходимо указать новый срок решения проблемы по обращению (см. рисунок 64);
- «Отклонено» — отклонение обращения с регистрацией отклонения ответа заявителю. В случае выбора типа ответа «Отклонено», необходимо указать причину не решения ответа (выбрать из выпадающего списка) (рисунок 65);
- «Выберите шаблон» — поле со списком, из которого может быть выбран шаблон ответа Заявителю;
- «Текст ответа» - пустое текстовое поле для ввода текста (ответа). Введенный ответ получит Заявитель;
- «Должность» — должность отвечающего на обращение;
- «ФИО» — ФИО отвечающего на обращение;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать файлы. Файлы получит Заявитель вместе с ответом на обращение;
- «Комментарий» (доступно для типов ответа «Отложено» и «Не решено») - пустое текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий является внутрисистемным и не будет отправлен Заявителю;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы. Файлы являются внутрисистемными и не будут отправлены Заявителю;

- «На согласование» - в данном поле производится выбор Руководителя (нескольких Руководителей), которому (которым) будет направлен запрос на согласование ответа обращения. В случае согласования всеми руководителями, которым обращение было направлено, обращение будет направлено на утверждение;
- «На утверждение» - в данном поле производится выбор Руководителя, которому будет направлен запрос на утверждение ответа. В случае согласования руководителем- ответ на обращение будет направлен Заявителю. В случае Отклонения, обращение будет возвращено Координатору;
- Кнопка «Отправить» - после нажатия кнопки ответ на обращение будет отправлен на согласование и утверждение;
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

Подготовить ответ ✕

Тип ответа
 Решено Не решено Отложено Отклонено

Выберите шаблон
 Шаблон не выбран ▾

Текст ответа*

B *I* U `{ }` Обычный 14 Шрифт

Заполните поле ответа

Должность*
 user

ФИО*
 ПОС Пользователь По умолчанию

⬇ Загрузить

Комментарий
 Введите комментарий

⬇ Загрузить

На согласование

Рисунок 63 — Окно «Подготовить ответ»

Тип ответа
 Решено Не решено Отложено Отклонено

Укажите срок решения*
 Укажите дату 📅

Рисунок 64 — Область окна «Подготовить ответ» для ответа «Отложено»

Тип ответа
 Решено Не решено Отложено Отклонено

Выберите причину*
 Причина не выбрана ▾

Рисунок 65 — Область окна «Подготовить ответ» для ответа «Отклонено»

3.3.9.4 Экспорт в PDF

Нажатие кнопки «Экспорт в PDF» приводит к формированию и сохранению PDF-документа, содержащего:

- Информацию по Обращению;
- Ответ Заявителю (при наличии).

3.4 Контроль, согласование и подпись подготовленных ответов

Контроль, согласование и подпись подготовленных ответов производится в АРМ Руководителя.

АРМ Руководителя предоставляет Пользователю с ролью «Руководитель» набор следующих возможностей:

- Просмотр списка обращений;
- Фильтрация списка обращений;
- Сортировка списка обращений;
- Просмотр подробной информации по выбранному обращению;
- Осуществление действий с выбранным обращением:
 - Согласование/отклонение подготовленного ответа для отправки Заявителю;
 - Согласование\отклонение запросов на перенаправление обращения в сторонние (неподведомственные) Организации;
- Экспорт информации по выбранному обращению в формате PDF.

3.4.1 Структура АРМ Руководителя

АРМ Руководителя состоит из двух форм:

- Список обращений (см. рисунок 66);
- Карточка обращения (см. рисунок 67).

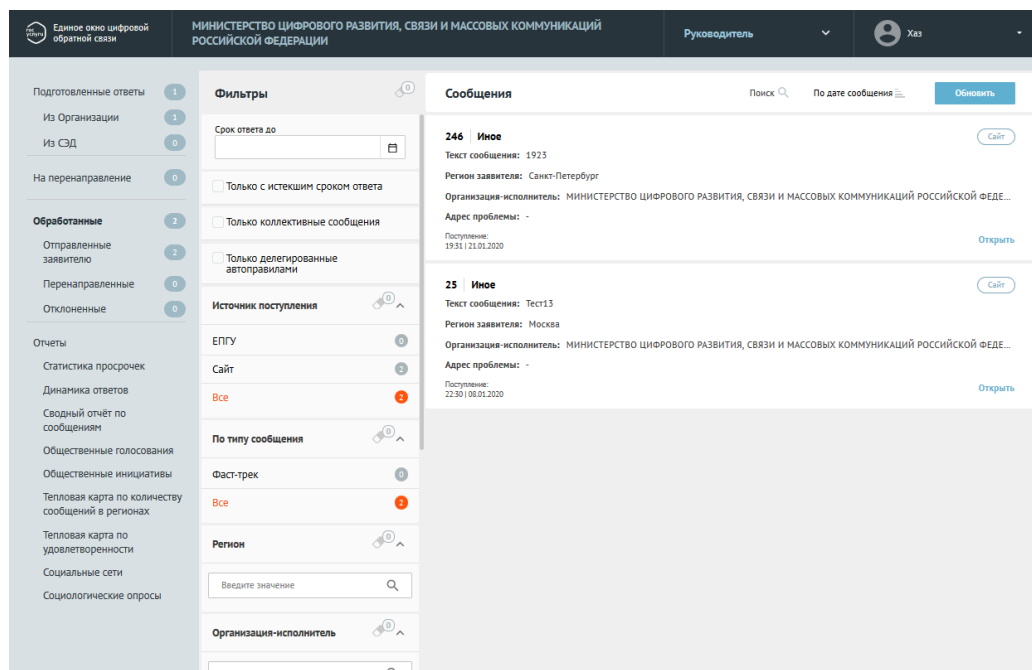


Рисунок 66 — Список обращений

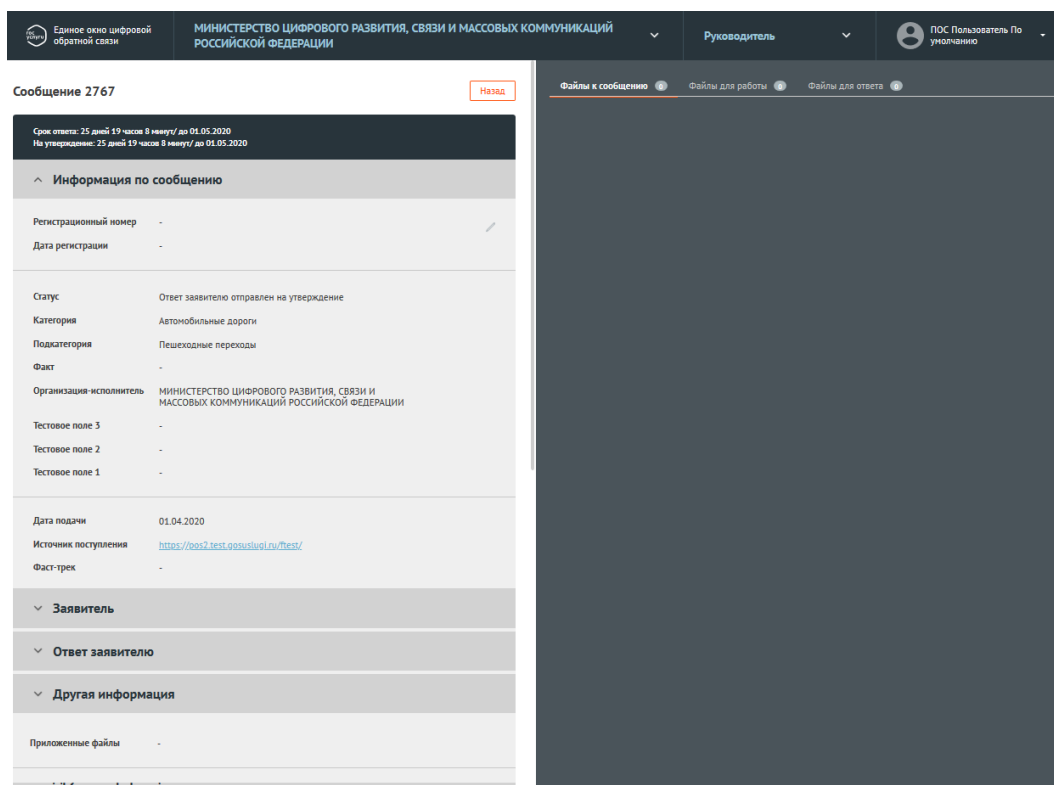


Рисунок 67 — Карточка обращения

3.4.2 Список обращений

Списочная форма позволяет просматривать списки обращений, переключаться между различными списками обращений, осуществлять переход к просмотру подробной информации о выбранном обращении.

Рабочая область экрана списочной формы содержит следующие блоки (см. рисунок 68):

1. Перечень доступных списков обращений.
2. Набор фильтров для выбранного списка обращений.
3. Список обращений.
4. Область управления учетной записью.
5. Область сортировки выбранного списка обращений.
6. Область навигации по выбранному списку обращений.

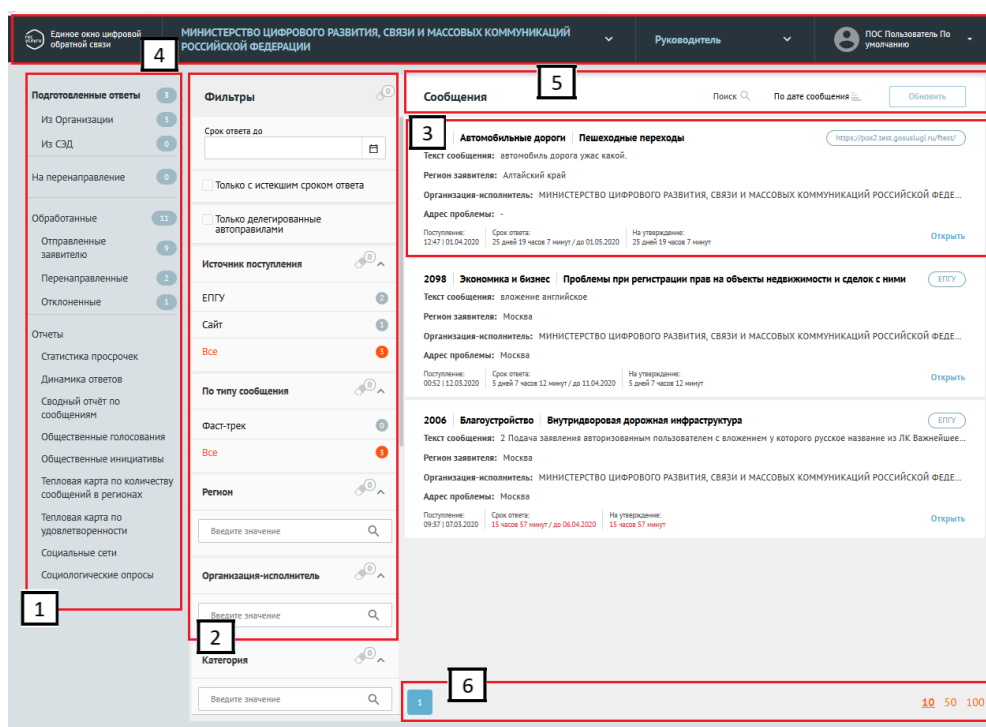


Рисунок 68 — Блоки формы «Список обращений»

3.4.2.1 Перечень доступных списков обращений

Пользователю с ролью «Руководитель» доступен следующий набор списков обращений (см. область 1 на рис. 68):

- «Подготовленные ответы». Данный список содержит следующие обращения:

- «Из организации» — обращения, по которым был подготовлен ответ для отправки Заявителю в Системе;
- «Из СЭД» — обращения, по которым поступил ответ на обращение из СЭД Организации;
- «На перенаправление». Данный список содержит следующие обращения:
 - обращения, с запросом на перенаправление в сторонние (неподведомственные) Организации;
- «Обработанные. Отправленные Заявителю». Данный список содержит следующие обращения:
 - обращения, по которым был согласован и отправлен ответ Заявителю;
- «Обработанные. Перенаправленные». Данный список содержит следующие обращения:
 - обращения, по которым было согласовано перенаправление в сторонние (неподведомственные) Организации.
- «Обработанные. Отклоненные». Данный список содержит следующие обращения:
 - обращения, по которым не был согласован или утвержден ответ Заявителю;
 - обращения, по которым не было согласовано перенаправление в сторонние (неподведомственные) Организации;
- «Отчеты. Статистика просрочек». Данный список содержит статистические отчеты по просроченным обращениям;
- «Отчеты. Динамика ответов». Данный список содержит статистические отчеты по подготовленным ответам;

- «Отчеты. Сводный отчет по обращениям». Данный список содержит сводные отчеты по обращениям с заданием выбора отображаемых полей и фильтров для отбора обращений в отчет;
- «Отчеты. Общественные голосования». Данный список содержит отчеты со статистикой по общественным голосованиям в различных разрезах;
- «Отчеты. Общественные инициативы». Данный список содержит отчеты по активности голосования, количеству инициатив и сводной информации по инициативам;
- «Отчеты. Тепловая карта по количеству обращений в регионах». Данный список содержит тепловую карту по количеству обращений в регионах;
- «Отчеты. Тепловая карта по удовлетворенности». Данный список содержит тепловую карту по удовлетворенности Заявителей результатами и скоростью рассмотрения обращений;
- «Отчеты. Социальные сети». Данный список содержит отчеты по инцидентам из социальных сетей;
- «Отчеты. Социологические опросы». Данный список содержит отчеты по данным социологических опросов.

3.4.3 Фильтры

Каждый список обращений содержит набор фильтров (см. область 2 на рисунке 68), состоящий из:

- общего перечня– фильтров, тиражируемых на все списки обращений;
- частного перечня – фильтров, доступных только для определенного списка обращений (дополнительные фильтры к общему перечню фильтров, зависящие от выбранного списка обращений).

Активный фильтр выделяется оранжевым цветом, неактивный – серым (см. рисунок 69).

У каждого фильтра отображается число – это количество обращений, попадающих под выбранный параметр (см. рисунок 69).

У каждого фильтра отображается иконка «ластик» – нажатие иконки приводит к аннулированию (сбрасыванию) выбранных параметров фильтра.

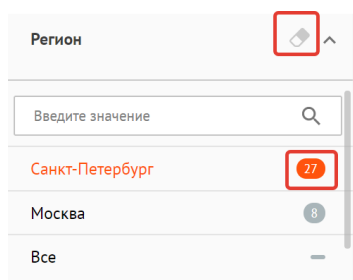


Рисунок 69 — Фильтр

3.4.3.1 Общий перечень фильтров

Общий перечень фильтров включает в себя следующие фильтры:

- «Срок ответа до» - отбор обращений, у которых назначен крайний срок ответа Заявителю не более выбранной в фильтре даты;
- «Только с истекшим сроком ответа» - отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;
- «Только делегированные автоправилами» — отбор обращений, автоматически переданных с помощью автоправила;
- По источнику поступления:
 - ЕПГУ;
 - Сайт ведомств;
 - Все;
- По типу обработки обращения:
 - «Фаст-трек» - отображение обращений, которые должны быть обработаны в ускоренные сроки;

- «Все обращения» - отображение обращений с любыми типами обработки;
- «Регион» - фильтрация обращений по региону, указанному Заявителем при подаче обращения. Выбор региона осуществляется из выпадающего списка. Для поиска региона необходимо начать вводить в строку поиска название нужного региона, затем выбрать нужный регион из списка (см. рисунок 70). В фильтре может быть задан не один, а несколько регионов;

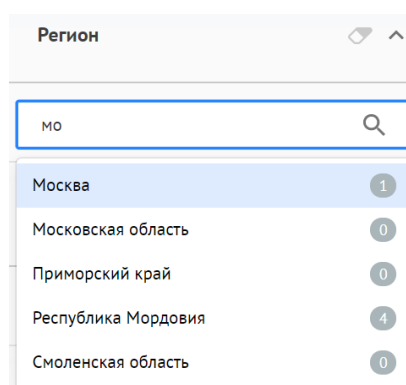


Рисунок 70 — Список регионов

- Организация-Исполнитель – организация, в которую было направлено обращение;
- «Категория» - фильтрация обращений по Категории, присвоенной обращению. Выбор Категории осуществляется из выпадающего списка. Для поиска Категории необходимо начать вводить в строку поиска название нужной Категории, затем выбрать нужную Категорию из списка. В фильтре может быть задана не одна, а несколько Категорий;
- «Подкатегория» - фильтрация обращений по Подкатегории, присвоенной обращению. Для поиска Подкатегории необходимо

начать вводить в строку поиска название Подкатегории, затем выбрать нужную Подкатеорию из списка;

- «Факт» - фильтрация обращений по Факту, присвоенному обращению. Для поиска Факта необходимо начать вводить в строку поиска название нужного Факта, затем выбрать нужный Факт из списка.

3.4.3.2 Частный перечень фильтров. «Подготовленные ответы. Из Организации»

Список обращений «Подготовленные ответы. Из Организации» содержит следующие дополнительные фильтры:

- Действие:
 - «На утверждение» - фильтрация обращений с ответами, направленными Руководителю на утверждение;
 - «На согласование» - фильтрация обращений с ответами, направленными Руководителю на согласование;
 - «Все» - отображение всех обращений;
- По типу ответа:
 - «Решено» - фильтрация обращений с ответами, по которым был указан тип «Решено»;
 - «Не решено» - фильтрация обращений с ответами, по которым был указан тип «Не решено»;
 - «Отложено» - фильтрация обращений с ответами, по которым был указан тип «Отложено»;
 - «Отклонено» - фильтрация обращений с ответами, по которым был указан тип «Отклонено»;
 - «Все» - отображение всех обращений.

3.4.3.3 Частный перечень фильтров. «Подготовленные ответы. Из СЭД»

Список обращений «Подготовленные ответы. Из СЭД» содержит следующие дополнительные фильтры:

- Действие:
 - «На утверждение» - фильтрация обращений с ответами, направленными Руководителю на утверждение;
 - «На согласование» - фильтрация обращений с ответами, направленными Руководителю на согласование;
 - «Все» - отображение всех обращений;

3.4.3.4 Частный перечень фильтров. «На перенаправление»

Список обращений «На перенаправление» содержит следующие дополнительные фильтры:

- Действие:
 - «На согласование» - фильтрация запросов на перенаправление обращения, направленными Руководителю на утверждение;
 - «На утверждение» - фильтрация запросов на перенаправление обращения, направленными Руководителю на согласование;
 - «Все» - отображение всех обращений.

3.4.3.5 Частный перечень фильтров. «Обработанные. Отправленные Заявителю»

Список обращений «Обработанные. Отправленные Заявителю» содержит следующие дополнительные фильтры:

- По типу ответа:
 - «Решено» - фильтрация обращений с ответами, по которым был указан тип «Решено»;

- «Не решено» - фильтрация обращений с ответами, по которым был указан тип «Не решено»;
- «Отложено» - фильтрация обращений с ответами, по которым был указан тип «Отложено»;
- «Отклонено» - фильтрация обращений с ответами, по которым был указан тип «Отклонено»;
- «Все» - отображение всех обращений;
- «Только с оценкой» - отбор обращений, для которых Заявитель указал удовлетворенность результатом исполнения обращения;
- По оценке:
 - оценка по пятибалльной системе.

3.4.4 Список обращений

Список обращений (см. рисунок 71) содержит перечень поступивших в АРМ Руководителя обращений. По каждому обращению представлена краткая информация:

1. Номер обращения, присвоенный Системой.
2. Категория обращения.
3. Подкатегория обращения.
4. Регистрационный номер обращения (если есть).
5. Дата регистрации (если есть).
6. Признаки:
 - «Фаст-трек» – обращение должно быть обработано в сокращенные сроки;
 - «Сайт» - обращение подано через виджет, размещенный на сайте Организации;

– «ЕПГУ» - обращение подано через виджет, размещенный на портале государственных услуг.

7. Текст обращения, указанный Заявителем при подаче обращения.

8. Регион Заявителя.

9. Организация-Исполнитель – Организация, в которую было направлено обращение.

10. Адрес – месторасположение проблемы, указанной в обращении.

11. Дата и время поступления обращения в Систему.

12. Срок, до которого необходимо подготовить ответ:

– Обратный таймер (отсчет оставшегося времени);

– Крайняя дата подготовки ответа;

13. Оставшийся срок на обработку обращения в АРМ Руководителя.

Рисунок 71 — Информация об обращении в списке в АРМ Руководителя

3.4.5 Область управления учетной записью

Область управления учетной записью позволяет пользователю совершать следующие действия (см. рис. 72):

1. Переключаться между ролями пользователя (в случае, если пользователь имеет другие роли, помимо роли Руководителя).

2. Выходить из учетной записи.

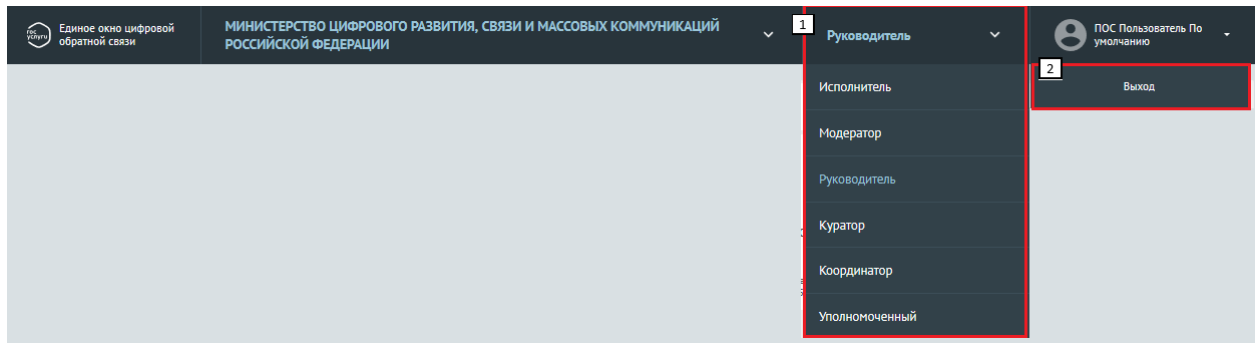


Рисунок 72 — Область управления учетной записью

3.4.6 Сортировка обращений

Область сортировки списка обращений позволяет пользователю сортировать обращения от большего значения к меньшему и обратно по следующим значениям:

- «По сроку на ответ» (оставшийся срок на ответ);
- «По сроку на стадию» (оставшийся срок на обработку обращения в АРМ Руководителя);
- «По дате обращения» (дата подачи обращения).

Порядок сортировки задается в области, показанной на рисунке 73 и в области 5 на рисунке 68.

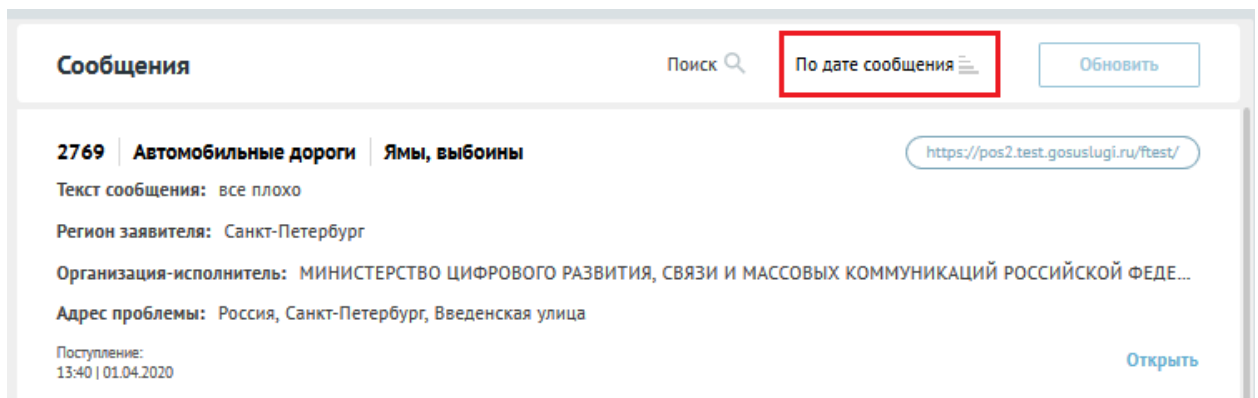


Рисунок 73 — Порядок сортировки обращений

3.4.7 Навигация по выбранному списку обращений

Область навигации по выбранному списку обращений (см. рисунок 74) позволяет:

- переключаться между страницами списка;

– менять количество отображаемых обращений на странице.

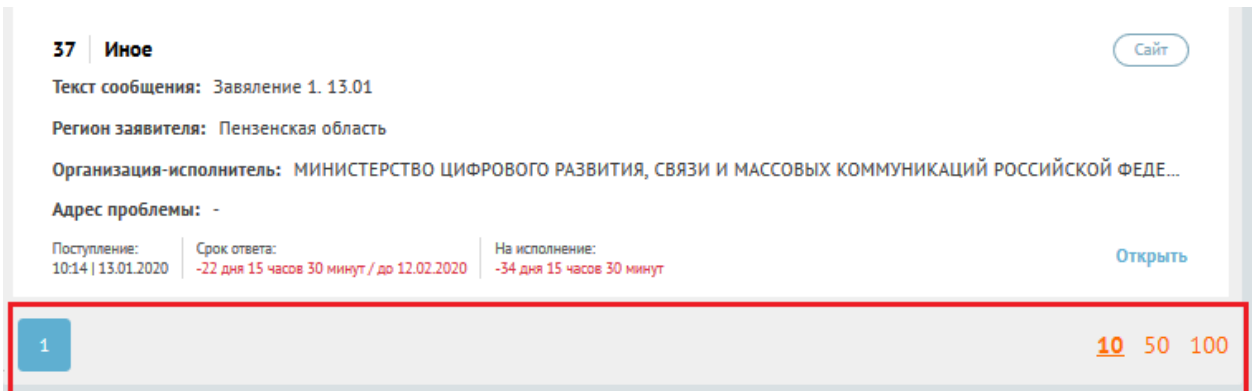


Рисунок 74 — Навигация по списку обращений

3.4.8 Карточка обращения

При нажатии на любой участок списочной формы выбранного обращения (см. рисунок 75) становится доступна подробная информация о выбранном обращении – Карточка обращения.

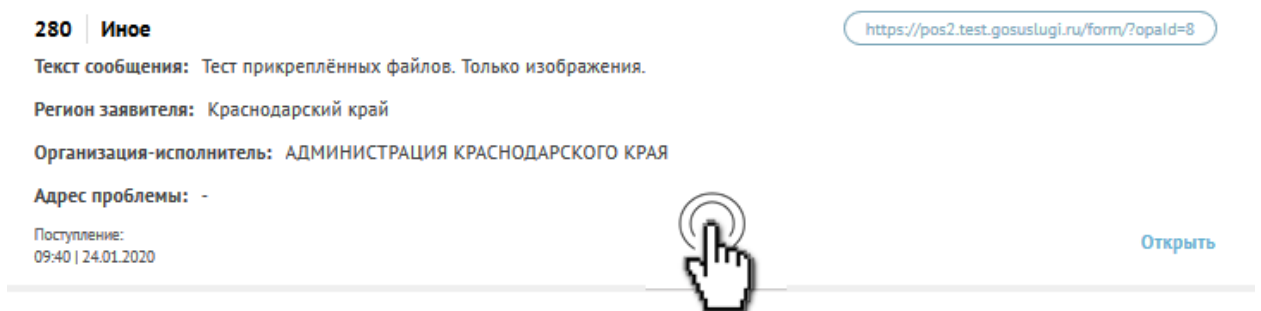


Рисунок 75 — Выбор обращения

Вид карточки обращения показан на рисунке 76.

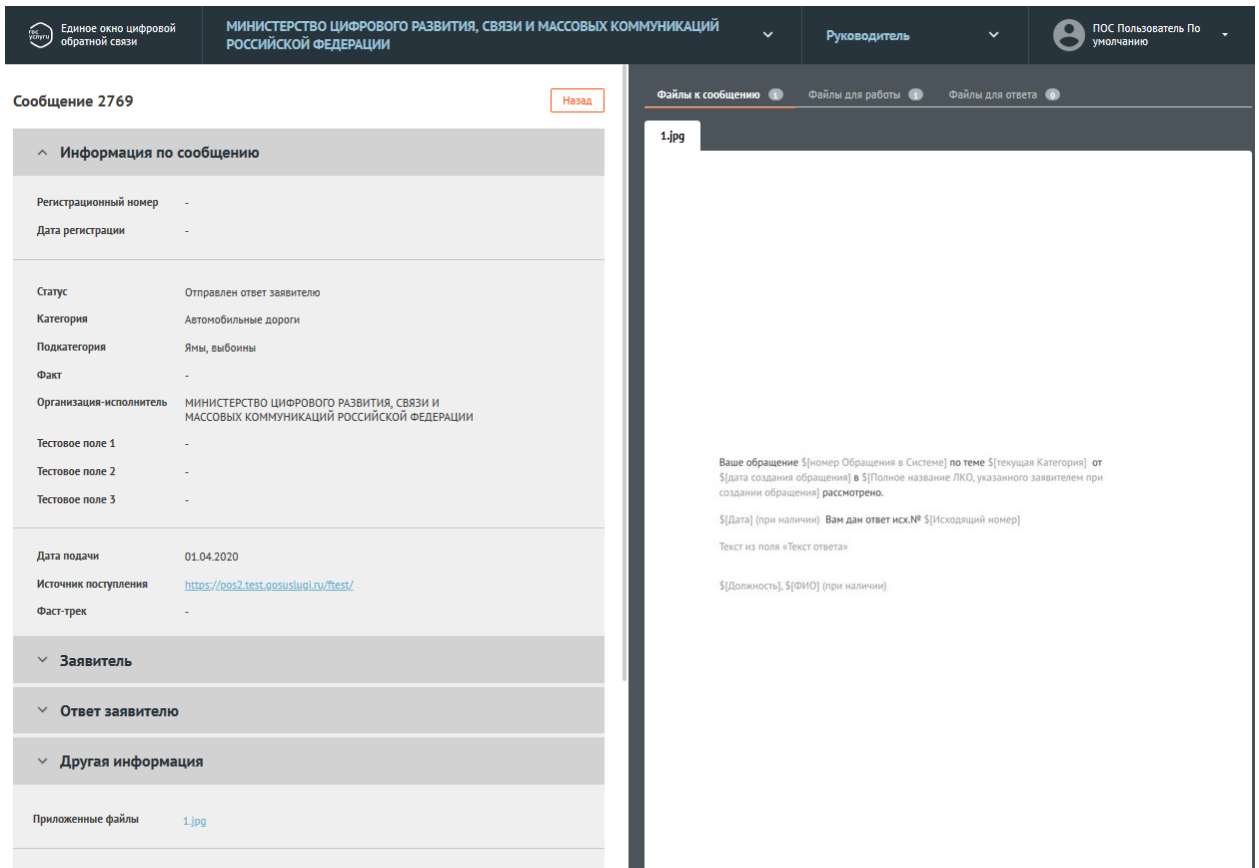


Рисунок 76 — Карточка обращения

Карточка обращения содержит следующие основные блоки:

- «Информация по обращению» (см. рисунок 77). Данный блок содержит следующую информацию:
 - «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
 - «Дата регистрации» — дата регистрации (не обязательное поле);
 - «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
 - «Категория» - категория, присвоенная обращению;
 - «Подкатегория» - тип, присвоенный обращению;
 - «Факт» - факт, присвоенный обращению;
 - «Дополнительные поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но

могут и отсутствовать). Служат источником дополнительной информации об обращении;

- «Дата подачи» - дата в формате дд.мм.гггг поступления обращения в Систему;
- «Источник поступления» - ЕПГУ или Сайт Организации;
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения в короткие сроки;

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

Сообщение 2769 Назад

Информация по сообщению

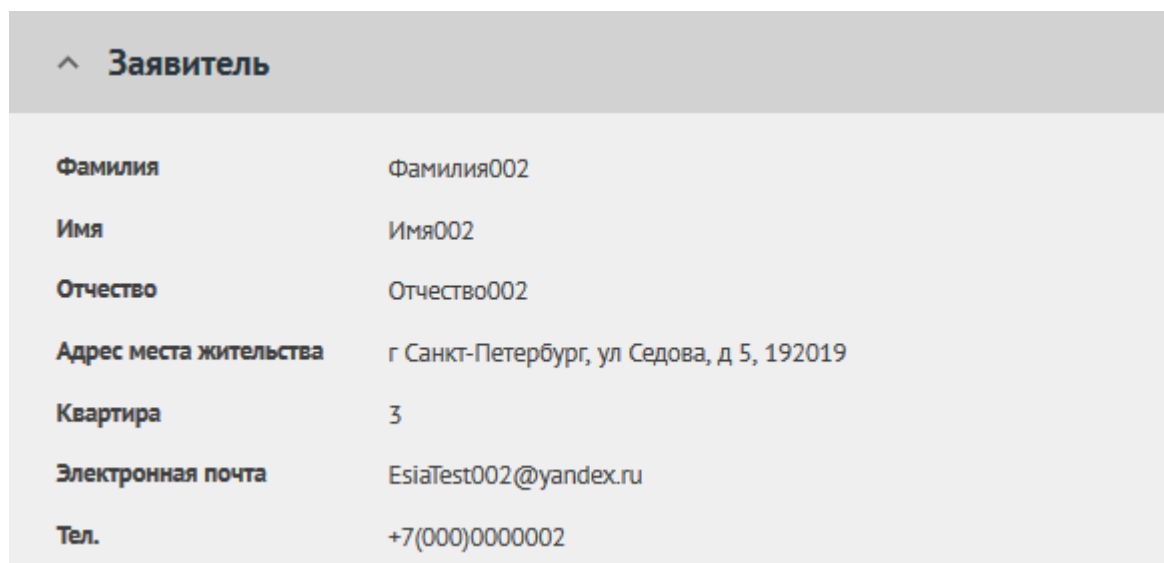
Регистрационный номер	-
Дата регистрации	-
Статус	Отправлен ответ заявителю
Категория	Автомобильные дороги
Подкатегория	Ямы, выбоины
Факт	-
Организация-исполнитель	МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тестовое поле 1	-
Тестовое поле 2	-
Тестовое поле 3	-
Дата подачи	01.04.2020
Источник поступления	https://pos2.test.gosuslugi.ru/ftest/
Фаст-трек	-

Рисунок 77 — Область «Информация по обращению» карточки

- «Заявитель» (см. рисунок 78). Данный блок по умолчанию свернут. При нажатии на имя блока становится доступна информация о Заявителе:

- Фамилия;
- Имя;

- Отчество;
- Адрес места жительства;
- Квартира (адреса места жительства);
- (Адрес) электронной почты;
- (Контактный) телефон;

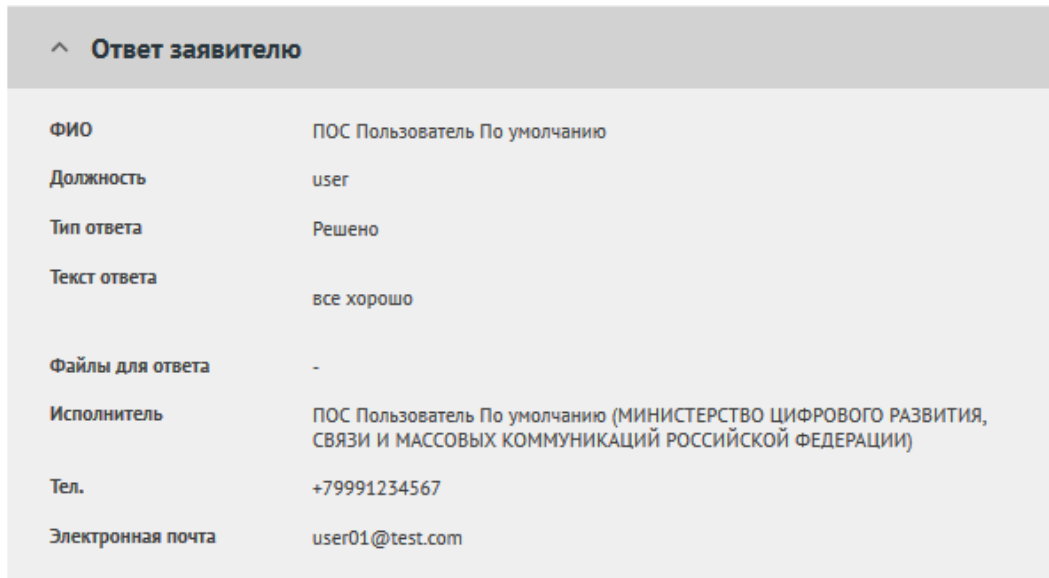


^ Заявитель	
Фамилия	Фамилия002
Имя	Имя002
Отчество	Отчество002
Адрес места жительства	г Санкт-Петербург, ул Седова, д 5, 192019
Квартира	3
Электронная почта	EsiaTest002@yandex.ru
Тел.	+7(000)0000002

Рисунок 78 — Область «Заявитель» карточки обращения

- «Ответ Заявителю» (см. рисунок 79). Блок появляется если предыдущий пользователь уже отправил или подготовил ответ Заявителю. Поля блока не активны, доступны только для просмотра, но не редактирования:
 - ФИО;
 - Должность;
 - Тип ответа — решено, не решено, отложено, отклонено;
 - Текст ответа;
 - Файлы для ответа — приложенные для ответа файлы;
 - Исполнитель— Фамилия, имя исполнителя и его Организация;
 - Телефон — телефон исполнителя;

- Электронная почта — электронная почта исполнителя;



^ Ответ заявителю	
ФИО	ПОС Пользователь По умолчанию
Должность	user
Тип ответа	Решено
Текст ответа	все хорошо
Файлы для ответа	-
Исполнитель	ПОС Пользователь По умолчанию (МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ)
Тел.	+79991234567
Электронная почта	user01@test.com

Рисунок 79 —Область «Ответ заявителю» карточки обращения

- «Другая информация» (см. рисунок 80). Данный блок по умолчанию свернут. Поля блока содержат следующую информацию:
 - «Текст обращения» - текст обращения, составленный Заявителем.
 - «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения.
 - «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения.
 - «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению;

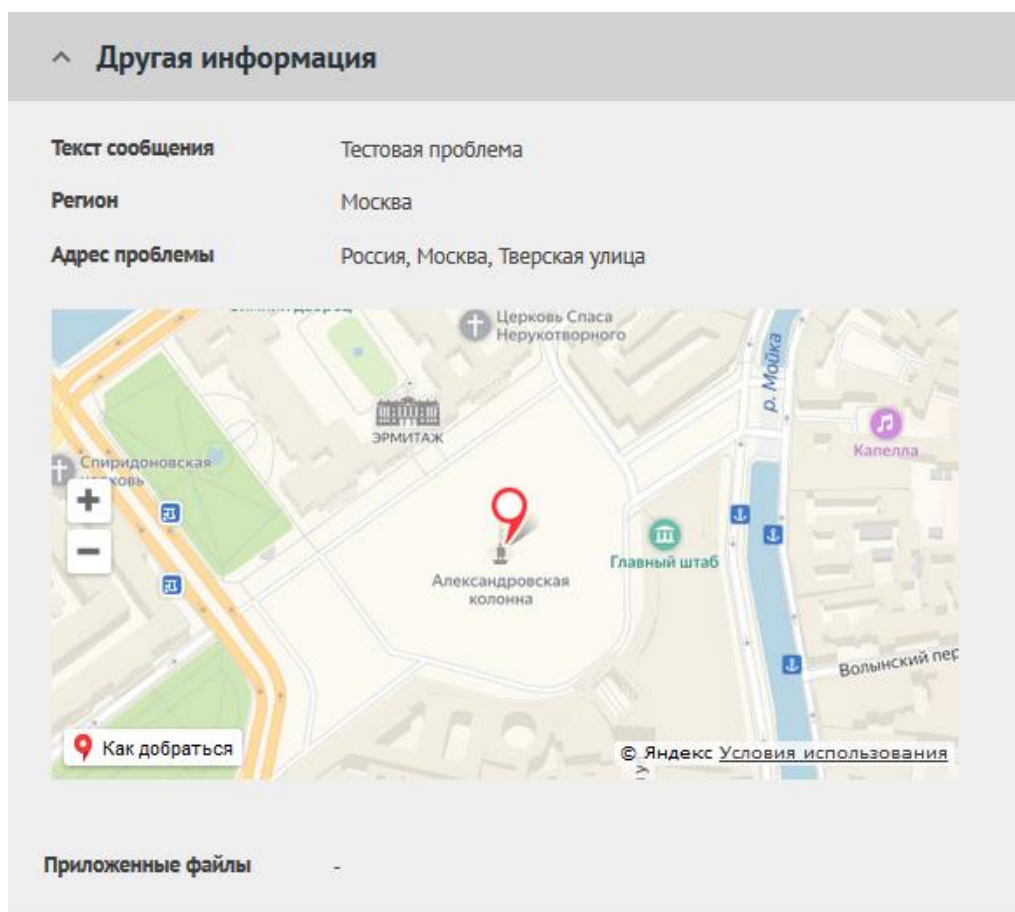


Рисунок 80 — Область «Другая информация» карточки обращения

- «Маршрут согласования» — поле с описанием порядка согласования и утверждения обращения и его текущего состояния (см. рисунок 81);

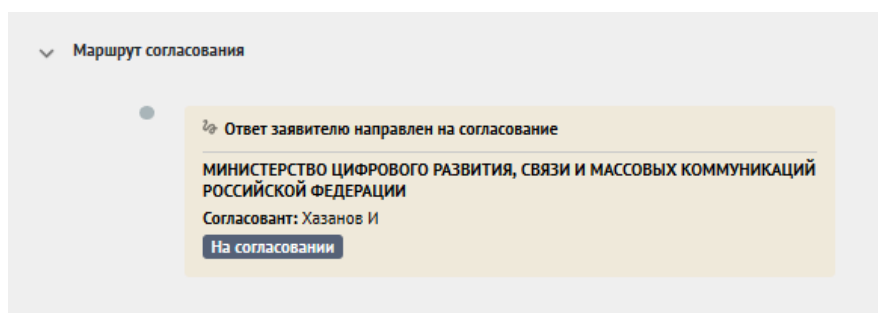


Рисунок 81 — Вид области «Маршрут согласования» карточки обращения

- «Ход работ» (см. рисунок 82). Данный блок содержит информацию о процессе обработки обращения (последовательность всех шагов и действий, совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением);

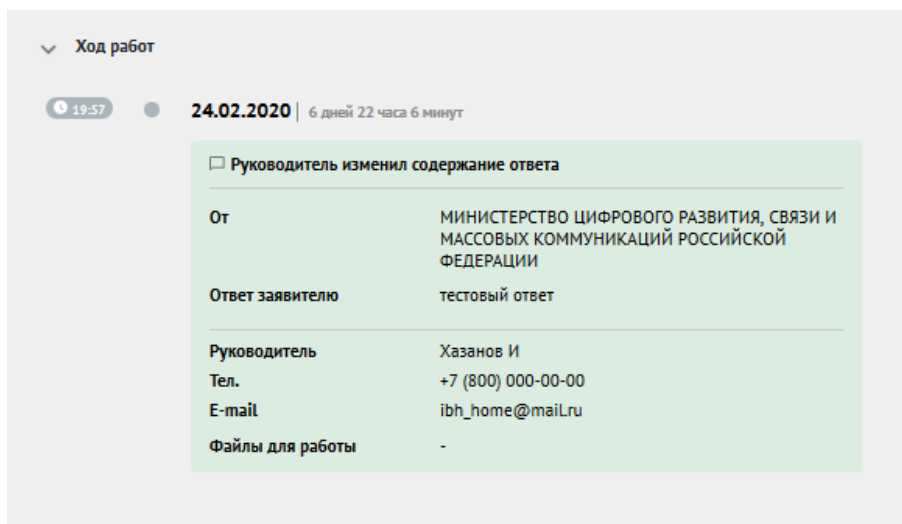


Рисунок 82 — Вид области «Ход работ» карточки обращения

- Функциональные кнопки — кнопки для совершения действий над обращением. Для обращения, находящегося на стадии согласования, они имеют вид, показанный на рисунке 83, а для обращения, находящегося на стадии утверждения — вид, показанный на рисунке 84.

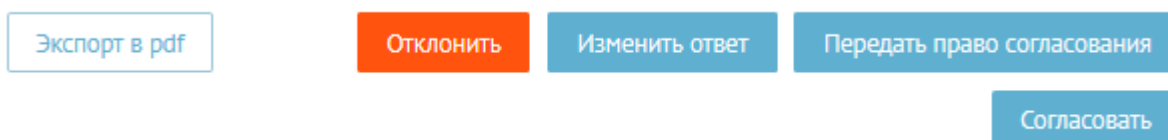


Рисунок 83 — Кнопки выполнения действий для обращения, находящегося на стадии согласования

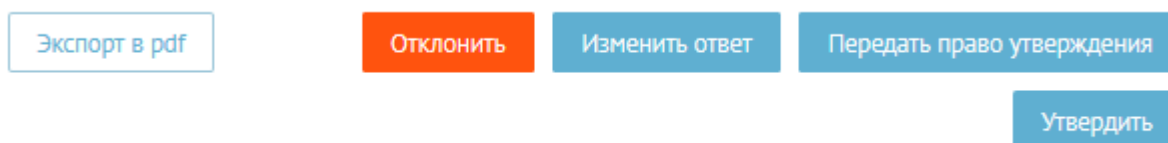


Рисунок 84 — Кнопки выполнения действий для обращения, находящегося на стадии утверждения

- Область предпросмотра файлов, приложенных заявителем, расположенная в правой части экрана;
- Кнопка «Назад» — кнопка возврата к списку обращений.

3.4.9 Действия с обращениями

Для совершения действий над обращением в карточке обращения в АРМ Руководителя предусмотрен набор функциональных кнопок.

В случае если руководитель согласует ответ на обращение, то в карточке обращения отображаются следующие функциональные кнопки:

- «Изменить ответ»;
- «Отклонить»;
- «Передать право согласования»;
- «Согласовано»;
- «Экспорт в PDF».

В случае если руководитель утверждает ответ на обращение, то в карточке обращения отображаются следующие функциональные кнопки:

- «Изменить ответ»;
- «Отклонить»;
- «Передать право утверждения»;
- «Утвердить»;
- «Экспорт в PDF».

Каждая кнопка отвечает за отдельное действие.

3.4.9.1 Изменить ответ

Для изменения поля ответа Заявителю необходимо в АРМ «Руководителя» нажать функциональную кнопку «Изменить ответ». Нажатие кнопки приводит к открытию формы «Изменение ответа» (см. рисунок 85).

Форма «Изменение ответа» содержит следующий набор полей и блоков:

- Поле «Тип ответа». При наличии типа ответа, он отображается в этом поле в виде значений: «Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено». Поле не активно, доступно только для просмотра, но не редактирования;
- Поле «Причина» содержит причину, по которой был дан такой тип ответа (для ответа «Отклонено»). Поле не активно, доступно только для просмотра, но не редактирования;
- «Текст ответа» содержит последний подготовленный ответ Заявителю. В АРМ Руководителя содержимое поля можно изменить;
- «Должность» — должность отвечающего на обращение;
- «ФИО» — ФИО отвечающего на обращение;
- Блок «Приложенные файлы ответа» (при наличии) отображает приложенные ранее пользователями файлы для отправки Заявителю (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls, xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Руководитель может добавить новые файлы или удалить ранее приложенные файлы;
- Блок «Приложенные файлы для работы» (при наличии) отображает приложенные ранее пользователями для других пользователей файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls, xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Руководитель может добавить новые файлы или удалить ранее приложенные файлы;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы. Файлы получит Координатор организации вместе с обращением.
- Кнопка «Сохранить», после нажатия на которую все внесенные в форме изменения будут сохранены, форма будет закрыта и будет осуществлен возврат к Карточке обращения;

- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

Изменение ответа

Тип ответа: Решено

Текст ответа*

Тестовый ответ

Должность*

user

ФИО*

ПОС Пользователь По умолчанию

Приложенные файлы ответа

Загрузить

Приложенные файлы для работы

Загрузить

Отменить Сохранить

Рисунок 85 — Окно «Изменить ответ»

3.4.9.2 Отклонить

Нажатие функциональной кнопки «Отклонить» приводит к открытию окна «Отклонить» (см. рисунок 86).

Окно содержит набор полей и блоков:

- «Причина отказа» - пустое текстовое поле для ввода текста (комментария). Введенный комментарий получит последний, работавший над обращением пользователь (Координатор или Исполнитель);
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls, xlsx, pps, ppt, pptx,

pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы получит Координатор вышестоящей организации вместе с обращением;

- Кнопка «Сохранить». Нажатие кнопки приводит к возврату обращения последнему, работавшему над обращением, пользователю.

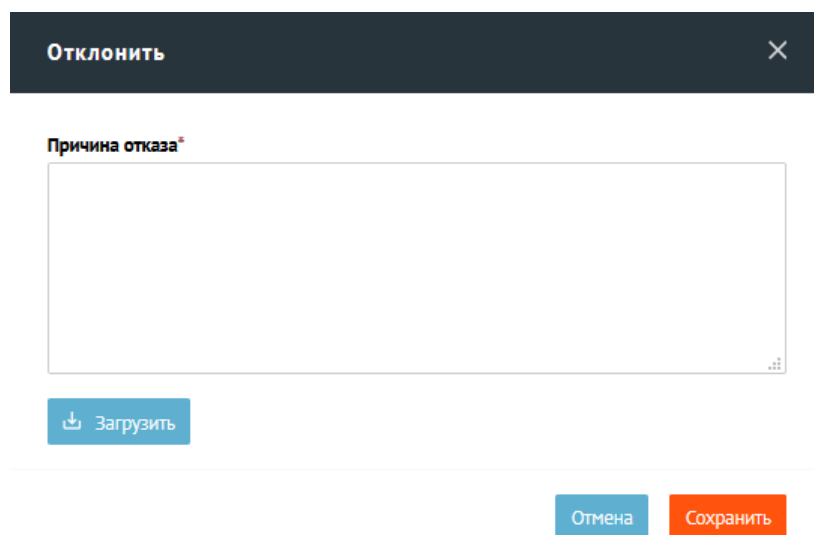


Рисунок 86 — Окно «Отклонить»

3.4.9.3 Утвердить

Нажатие кнопки «Утвердить» приводит к отправке ответа Заявителю или перенаправлению в неподомственную организацию.

3.4.9.4 Согласовать

Нажатие кнопки «Согласовать» приводит к следующему результату:

- если Руководитель не последний в цепочке согласований, то нажатие кнопки приводит к направлению обращения далее следующему согласующему обращению Руководителю;
- если Руководитель последний в цепочке согласования, то нажатие кнопки приводит к отправке обращения на утверждение.

3.4.9.5 Передать право согласования

Нажатие функциональной кнопки «Передать право согласования» приводит к открытию окна «Передать право согласования» (см. рисунок 87).

Окно содержит следующий набор полей:

- «Согласовант» — в данном поле производится выбор Руководителя, которому будет передано право на согласование ответа на обращение;
- «Комментарий» — текстовое поле для ввода. Введенный комментарий получит указанный в поле «Согласовант» Руководитель;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы получит указанный в поле «Согласовант» Руководитель вышестоящей организации вместе с обращением;
- Кнопка «Отправить». Нажатие кнопки приводит к отправке обращения Руководителю, указанному в поле «Согласовант»;
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

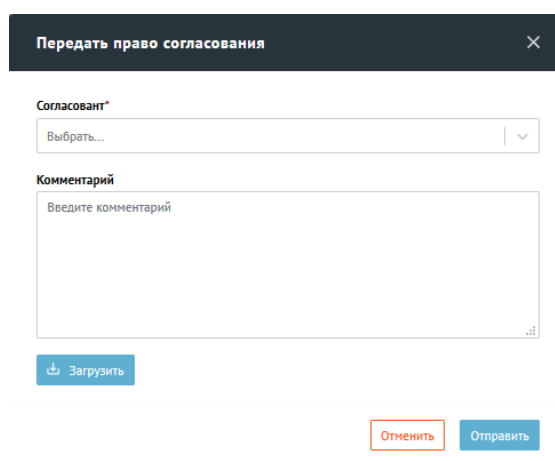


Рисунок 87 — Окно «Передать право согласования»

3.4.9.6 Передать право утверждения

Нажатие функциональной кнопки «Передать право утверждения» приводит к открытию окна «Передать право утверждения» (см. рисунок 88).

Окно содержит следующий набор полей:

- «Утверждат» — в данном поле производится выбор Руководителя, которому будет передано право на утверждение ответа на обращение;
- «Комментарий» — текстовое поле для ввода. Введенный комментарий получит указанный в поле «Утверждат» Руководитель;
- Кнопка «Загрузить» - позволяет загружать сопроводительные файлы (поддерживаемые форматы: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, pptx, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx). Файлы получит указанный в поле «Согласовант» Руководитель вышестоящей организации вместе с обращением;
- Кнопка «Отправить». Нажатие кнопки приводит к отправке обращения Руководителю, указанному в поле «Согласовант»;
- Кнопка «Отменить» - после нажатия кнопки происходит возврат к Карточке обращения.

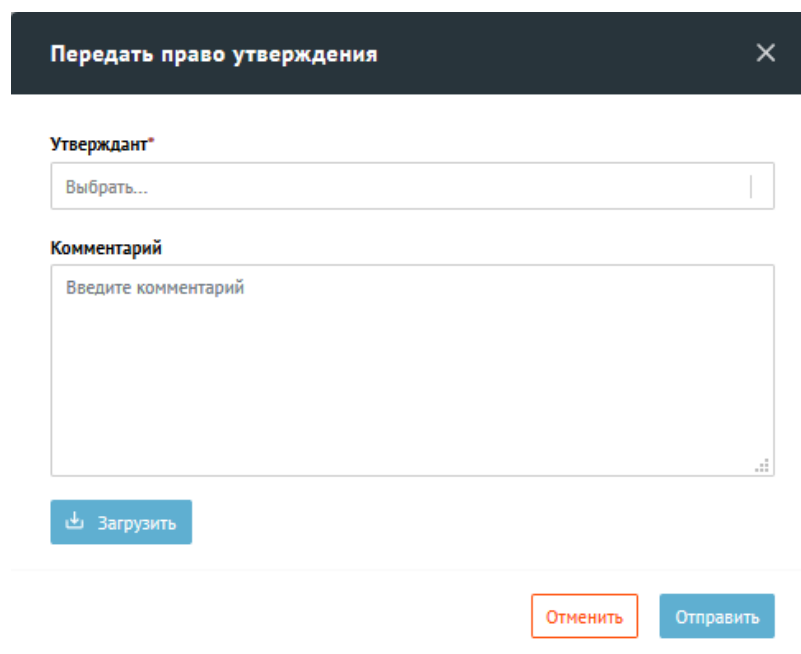


Рисунок 88 — Окно «Передать право утверждения»

3.4.9.7 Экспорт в PDF

Нажатие кнопки «Экспорт в PDF» приводит к формированию и сохранению PDF-документа, содержащего:

- Информацию по Обращению;
- Ответ Заявителю (при наличии).

3.4.10 Анализ обработки обращений

Анализ обработки обращений производится в АРМ Руководителя так же, как это описано в п. 4.

3.5 Контроль исполнения обращений

Курирование процесса обработки обращений, выявление просроченных обращений производится в АРМ Куратора.

АРМ Куратора предоставляет Пользователю с ролью «Куратор» набор следующих возможностей:

- просмотр списка обращений;
- фильтрация списка обращений;

- сортировка списка обращений;
- отправка уведомлений пользователю, работающему с обращением в случае просрочки;
- просмотр подробной информации по выбранному обращению;
- просмотр отчетов в различных срезах.

Для авторизации пользователя на АРМ Куратора а необходимо:

- открыть браузер;
- в адресной строке ввести адрес - <https://pos.gosuslugi.ru>;
- в появившемся после этого на экране предложении авторизоваться в системе через ЕСИА, как это показано на рисунке 89, перейти по ссылке «Войти через портал ГОСУСЛУГИ...»;
- в открывшемся окне авторизации ЕСИА следует ввести учетные данные пользователя с ролью «Куратор» и нажать на кнопку «Войти», как это показано на рисунке 90.

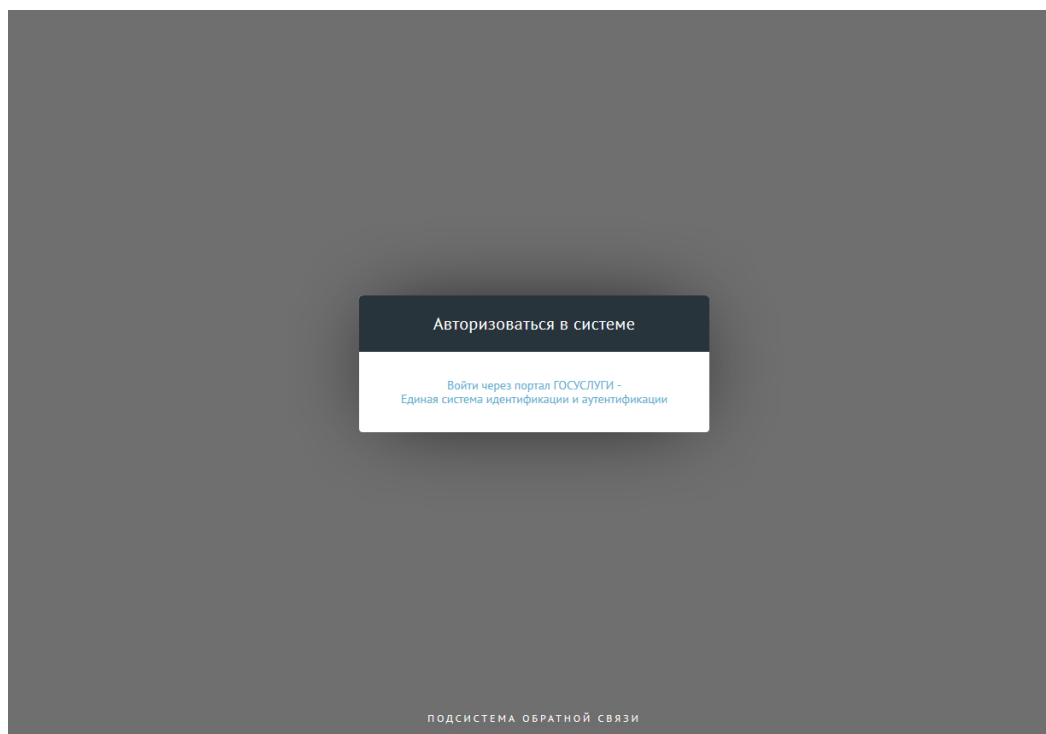


Рисунок 89 — Окно перехода к аутентификации пользователя в ЕСИА

госуслуги Единая система идентификации и аутентификации

Вход

Телефон или почта СНИЛС

Мобильный телефон или почта

Пароль

Чужой компьютер

Войти

[Я не знаю пароль](#)

[Зарегистрируйтесь для полного доступа к сервисам](#)

Куда... с пар...

Рисунок 90 — Окно аутентификации пользователя с ролью «Куратор» в ЕСИА

3.5.1 Структура АРМ Куратора

АРМ Куратора состоит из следующих форм:

- Список обращений (см. рисунок 91);
- Карточка обращения (см. рисунок 92);
- Список отчетов.

Единое окно цифровой обратной связи

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Куратор

ПОС Пользователь По умолчанию

Сообщения

ЛКО 121

СЭД 0

Отчеты

- Статистика просрочек
- Динамика ответов
- Сводный отчет по сообщениям
- Общественные голосования
- Общественные инициативы
- Тепловая карта по количеству сообщений в регионах
- Тепловая карта по удовлетворенности
- Социальные сети
- Социологические опросы

Фильтры

Срок ответа до

Только с истекающим сроком ответа

Только делегированные автоправилами

Стадия

- Модерация 48
- Координация 11
- Исполнение 36
- Согласование 1
- Утверждение 10
- Завершено 15
- Все 121

Источник поступления

- ЕПГУ 62
- Сайт 59
- Все 121

Сообщения

Поиск

По дате сообщения

Обновить

2831 Экономика и бизнес Проблемы с подключением к инфраструктуре <https://pos2.test.gosuslugi.ru/test/>

Текст сообщения: 34434343

Регион заявителя: Санкт-Петербург

Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕ...

Адрес проблемы: -

Поступление: 14:43 | 03.04.2020

Срок ответа: 27 дней 20 часов 13 минут / до 03.05.2020

На координацию: 9 дней 20 часов 13 минут

Открыть

2819 Автомобильные дороги Освещение дорог ЕПГУ

Текст сообщения: тестовая подача заявления

Регион заявителя: Московская область

Организация-исполнитель: ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНА...

Адрес проблемы: -

Поступление: 10:07 | 03.04.2020

Срок ответа: 27 дней 15 часов 37 минут / до 03.05.2020

На исполнение: 15 дней 15 часов 37 минут

Открыть

2816 Образование Вопросы функционирования образовательных организаций 1/12-043 03.04.2020 <https://pos2.test.gosuslugi.ru/test/>

Текст сообщения: hfhfhfjfkfdll hfhfhf

Регион заявителя: Москва

Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕ...

Адрес проблемы: -

Поступление: 18:59 | 02.04.2020

Срок ответа: 27 дней 29 минут / до 02.05.2020

На исполнение: 15 дней 29 минут

Открыть

1 2 3 4 5 6 7 ... 13

10 50 100

Рисунок 91 — Список обращений

Единое окно цифровой обратной связи

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Куратор

ПОС Пользователь По умолчанию

Сообщение 2767 [Назад](#)

Срок ответа: 25 дней 18 часов 15 минут / до 01.05.2020

На утверждении: 25 дней 18 часов 15 минут / до 01.05.2020

Информация по сообщению

Регистрационный номер -

Дата регистрации -

Статус Ответ заявителю отправлен на утверждение

Категория Автомобильные дороги

Подкатегория Пешеходные переходы

Факт -

Организация-исполнитель МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Тестовое поле 3 -

Тестовое поле 2 -

Тестовое поле 1 -

Дата подачи 01.04.2020

Источник поступления <https://pos2.test.gosuslugi.ru/test/>

Фаст-трек -

Заявитель

Ответ заявителю

Другая информация

Приложенные файлы -

E-mail user01@test.com

Файлы к сообщению

Файлы для работы

Файлы для ответа

Рисунок 92 — Карточка обращения

Каждая форма содержит определенный набор возможностей.

3.5.2 Список обращений

Списочная форма позволяет просматривать списки обращений, переключаться между различными списками обращений, осуществлять переход к просмотру подробной информации о выбранном обращении.

Рабочая область экрана списочной формы содержит следующие блоки (см. рисунок 93):

- Перечень доступных списков обращений;
- Набор фильтров для выбранного списка обращений;
- Список обращений;
- Область управления учетной записью;
- Область сортировки выбранного списка обращений;
- Область навигации по выбранному списку обращений.

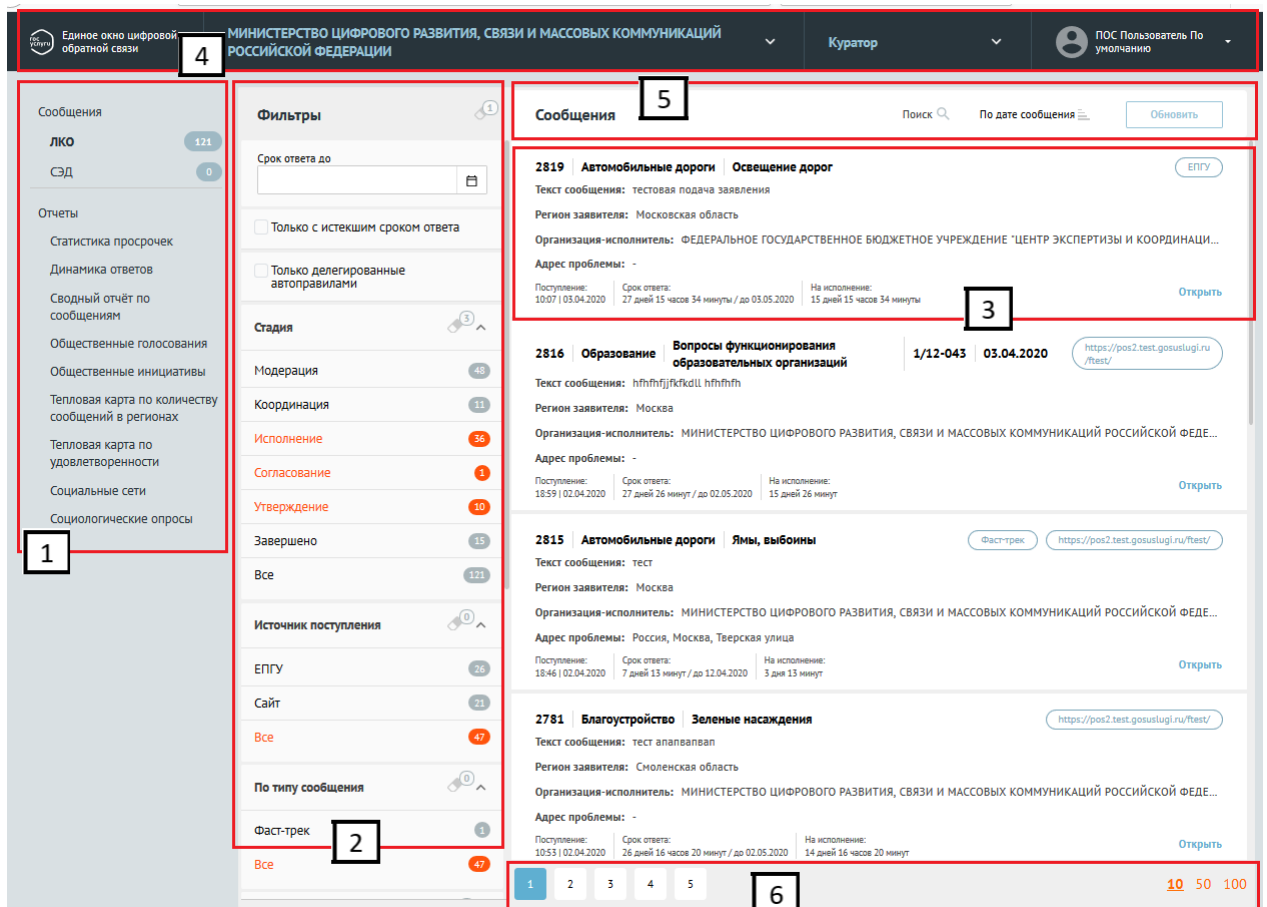


Рисунок 93 — Список обращений

3.5.2.1 Перечень доступных списков обращений

Пользователю с ролью «Куратор» доступны следующие разделы (см. область 1 на рисунке 93):

- «Обращения. ЛКО». Данный список содержит перечень обращений, находящихся в обработке внутри Системы;
- «Обращения. ЛКО». Данный список содержит перечень обращений, находящихся в обработке в СЭД Организации;
- «Отчеты. Статистика просрочек». Данный список содержит статистические отчеты по просроченным обращениям;
- «Отчеты. Динамика ответов». Данный список содержит статистические отчеты по подготовленным ответам;
- «Отчеты. Сводный отчет по обращениям». Данный список содержит сводные отчеты по обращениям с заданием выбора отображаемых полей и фильтров для отбора обращений в отчет;
- «Отчеты. Общественные голосования». Данный список содержит отчеты со статистикой по общественным голосованиям в различных разрезах;
- «Отчеты. Общественные инициативы». Данный список содержит отчеты по активности голосования, количеству инициатив и сводной информации по инициативам;
- «Отчеты. Тепловая карта по количеству обращений в регионах». Данный список содержит тепловую карту по количеству обращений в регионах;
- «Отчеты. Тепловая карта по удовлетворенности». Данный список содержит тепловую карту по удовлетворенности Заявителей результатами и скоростью рассмотрения обращений;

- «Отчеты. Социальные сети». Данный список содержит отчеты по инцидентам из социальных сетей;
- «Отчеты. Социологические опросы». Данный список содержит отчеты по данным социологических опросов.

3.5.3 Фильтры

Каждый список обращений содержит набор фильтров (см. область 2 на рисунке 93), состоящий из:

- общего перечня — фильтров, тиражируемых на все списки обращений;
- частного перечня – фильтров, доступных только для определенного списка обращений (дополнительные фильтры к общему перечню фильтров, зависящие от выбранного списка обращений).

Фильтры не применяются при выборе любого и разделов отчетов.

Активный фильтр выделяется оранжевым цветом, неактивный – серым (см. рисунок 94).

У каждого фильтра отображается число – это количество обращений, попадающих под выбранный параметр (см. рисунок 94).

У каждого фильтра отображается иконка «ластик» – нажатие иконки приводит к аннулированию (сбрасыванию) выбранных параметров фильтра.

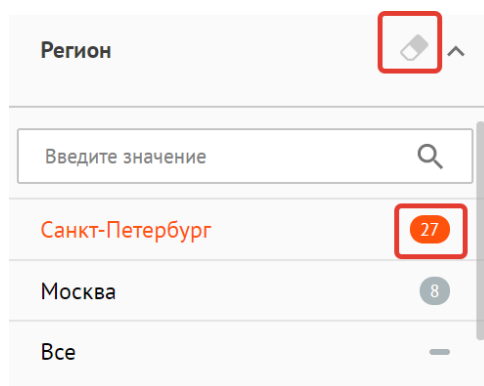


Рисунок 94 — Фильтры

3.5.3.1 Общий перечень фильтров

Общий перечень фильтров включает в себя следующие фильтры:

- «Срок ответа до» - отбор обращений, у которых назначен крайний срок ответа Заявителю не более выбранной в фильтре даты;
- По источнику поступления:
 - ЕПГУ;
 - Сайт ведомств;
 - Все;
- По типу обращения:
 - «Фаст-трек» - отображение обращений, которые должны быть обработаны в ускоренные сроки;
 - «Все обращения» - отображение обращений с любыми типами обработки;
- «Регион» - фильтрация обращений по региону, указанному Заявителем при подаче обращения. Выбор региона осуществляется из выпадающего списка. Для поиска региона необходимо начать вводить в строку поиска название нужного региона, затем выбрать нужный регион из списка (см. рисунок 95). В фильтре может быть задан не один, а несколько регионов;

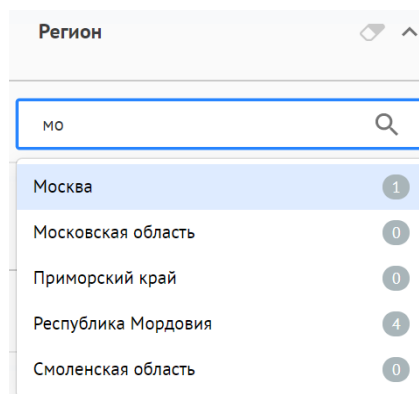


Рисунок 95 — Список регионов

- «Категория» - фильтрация обращений по Категории, присвоенной обращению. Выбор Категории осуществляется из выпадающего списка. Для поиска Категории необходимо начать вводить в строку поиска название нужной Категории, затем выбрать нужную Категорию из списка. В фильтре может быть задана не одна, а несколько Категорий;
- «Подкатегория» - фильтрация обращений по Подкатегории, присвоенной обращению. Для поиска Подкатегории необходимо начать вводить в строку поиска название Подкатегории, затем выбрать нужную Подкатегорию из списка;
- «Факт» - фильтрация обращений по Факту, присвоенному обращению. Для поиска Факта необходимо начать вводить в строку поиска название нужного Факта, затем выбрать нужный Факт из списка;
- Организация-Исполнитель – организация, в которую было направлено обращение.

3.5.3.2 Частный перечень фильтров. «Обращения. ЛКО»

Список обращений «Обращения. ЛКО» содержит следующие дополнительные фильтры:

- «Только с истекшим сроком ответа» - отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;
- «Только делегированные автоправилами» — отбор обращений, автоматически переданных с помощью автоправила;
- «Стадия», позволяющие фильтровать обращения, находящиеся на определенной стадии подготовки ответа:
 - «Модерация»;
 - «Координация»;

- «Исполнение»;
- «Согласование»;
- «Утверждение»;
- «Завершено»;
- «Все».

3.5.3.3 Частный перечень фильтров. «Обращения. СЭД»

Список обращений «Обращения. СЭД» содержит следующие дополнительные фильтры:

- «По статусу», позволяющие фильтровать обращения, находящиеся на определенной стадии взаимодействия с СЭД:
 - «Новые для СЭД»;
 - «В работе в СЭД»;
 - «Ответ из СЭД отправлен заявителю»;
 - Все».

3.5.4 Информация об обращении в списке

Список обращений (см. область 1 на рисунке 93; см. рисунок 96) содержит перечень поступивших обращений. По каждому обращению представлена краткая информация:

- Номер обращения, присвоенный Системой;
- Категория обращения;
- Подкатегория обращения;
- Регистрационный номер обращения (если есть);
- Дата регистрации (если есть);
- Признаки:

- «Фаст-трек» – обращение должно быть обработано в сокращенные сроки;
- «Сайт» - обращение подано через виджет, размещенный на сайте Организации;
- «ЕПГУ» - обращение подано через виджет, размещенный на портале государственных услуг.
- Текст обращения, указанный Заявителем при подаче обращения;
- Регион Заявителя;
- Организация-Исполнитель – Организация, в которую было направлено обращение;
- Адрес – месторасположение проблемы, указанной в обращении;
- Дата и время поступления обращения в Систему;
- Срок, до которого необходимо подготовить ответ:
 - Обратный таймер (отсчет оставшегося времени);
 - Крайняя дата подготовки ответа;
- Оставшийся срок на обработку обращения на той стадии, на которой обращение находится в настоящее время.

1	2	3	4	5	6
918	Общественный транспорт	изменение класса и количества автобусов на действующем маршруте	123/1-07	04.03.2020	Сайт
7	Текст сообщения: Test				
8	Регион заявителя: Краснодарский край				
9	Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...				
10	Адрес проблемы: -				
11	12	13	Открыть		
Поступление: 06:51 25.02.2020	Срок ответа: 21 день 22 часа 43 минуты / до 26.03.2020	На координацию: 3 дня 22 часа 43 минуты			

Рисунок 96 — Информация об обращении в списке

3.5.5 Область управления учетной записью.

Область управления учетной записью позволяет пользователю совершать следующие действия (см. рисунок 97) :

- Переключаться между ролями пользователя (в случае, если пользователь имеет другие роли, помимо роли Куратора) (см. область 1, на рисунке 97);
- Выходить из учетной записи (см. область 2, на рисунке 97).

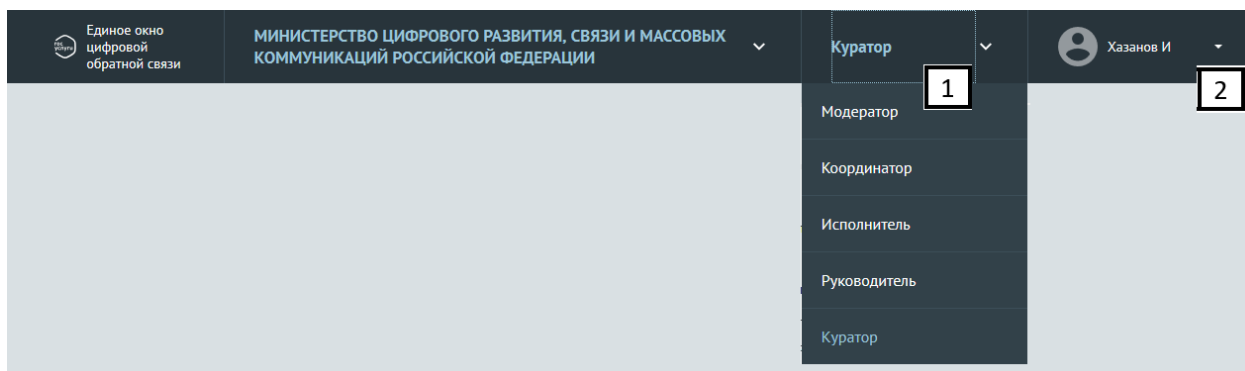


Рисунок 97 — Область управления учетной записью

3.5.6 Сортировка обращений

Область сортировки списка обращений позволяет пользователю сортировать обращения от большего значения к меньшему и обратно по следующим значениям:

- оставшийся срок на ответ;
- оставшийся срок на стадию;
- дата подачи обращения.

Порядок сортировки задается в области, показанной на рисунке 98.

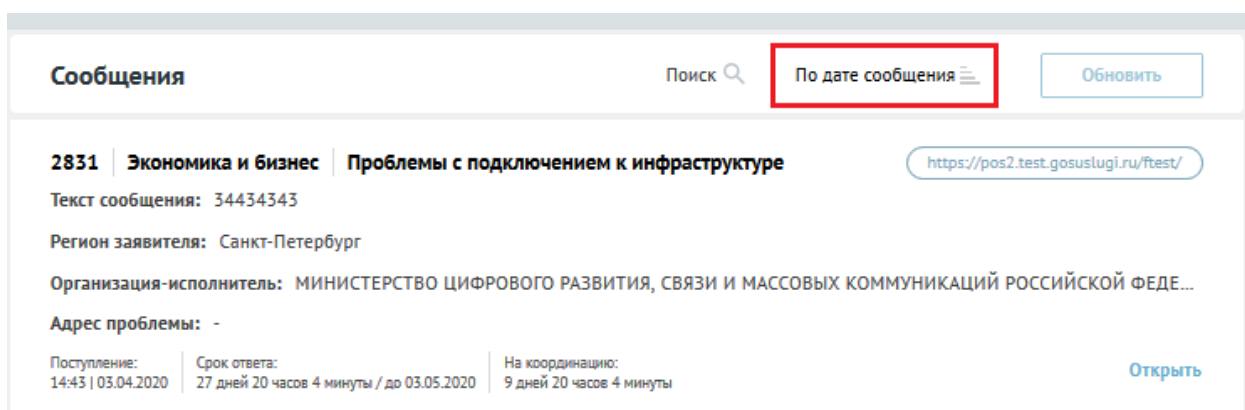


Рисунок 98 — Порядок сортировки обращений

3.5.7 Навигация по выбранному списку обращений

Область навигации по выбранному списку обращений (см. рисунок 99) позволяет:

- переключаться между страницами списка;
- менять количество отображаемых обращений на странице.

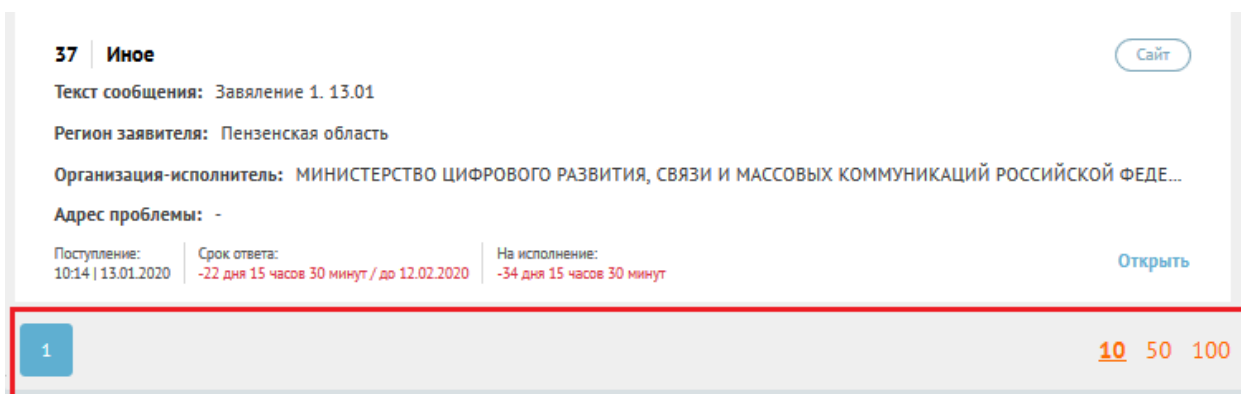


Рисунок 99 — Навигация по списку обращений

3.5.8 Карточка обращения

При нажатии на любой участок выбранного обращения в списке обращений (см. рисунок 100) становится доступна подробная информация о выбранном обращении – Карточка обращения.

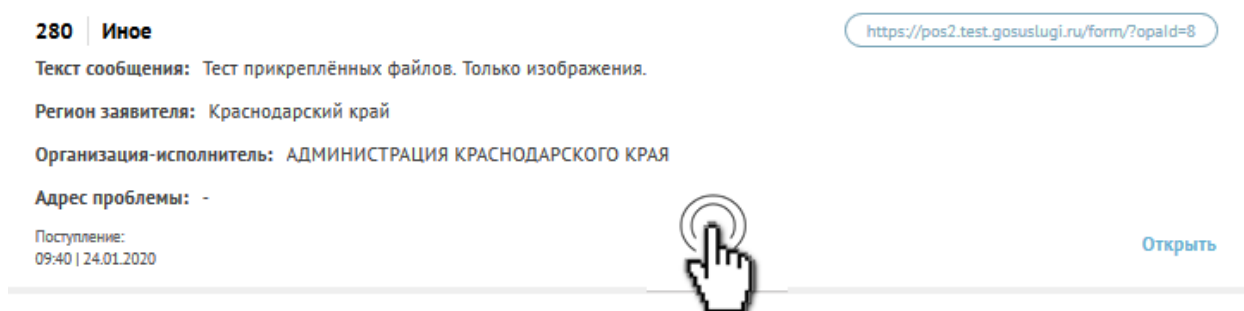


Рисунок 100 — Выбор обращения

Вид карточки обращения показан на рисунке 101.

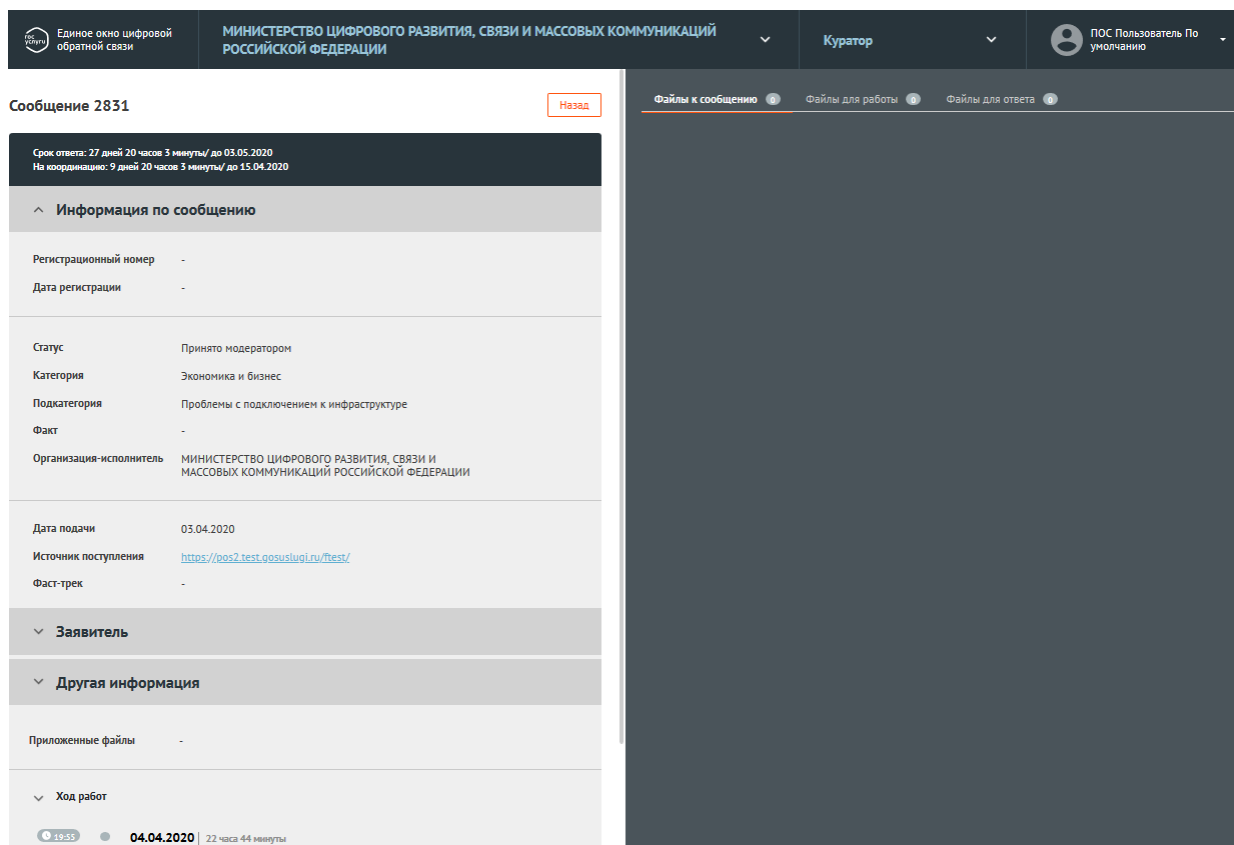


Рисунок 101 — Вид карточки обращения

Карточка обращения содержит следующие основные блоки:

- «Информация по обращению» (см. рисунок 102). Данный блок содержит следующую информацию:
 - «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
 - «Дата регистрации» — дата регистрации (не обязательное поле);
 - «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
 - «Категория» - категория, присвоенная обращению;
 - «Подкатегория» - тип, присвоенный обращению;
 - «Факт» - факт, присвоенный обращению;
 - «Организация-Исполнитель» – Организация, в которую было направлено обращение;

- «Дополнительные поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Служат источником дополнительной информации об обращении;
- «Дата подачи» - дата в формате «дд.мм.гггг» поступления обращения в Систему;
- «Источник поступления» - ЕПГУ или Сайт Организации;
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения в короткие сроки;

гос услуги Единое окно цифровой обратной связи
 МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Сообщение 2831 Назад

Срок ответа: 27 дней 20 часов 3 минуты/ до 03.05.2020
 На координацию: 9 дней 20 часов 3 минуты/ до 15.04.2020

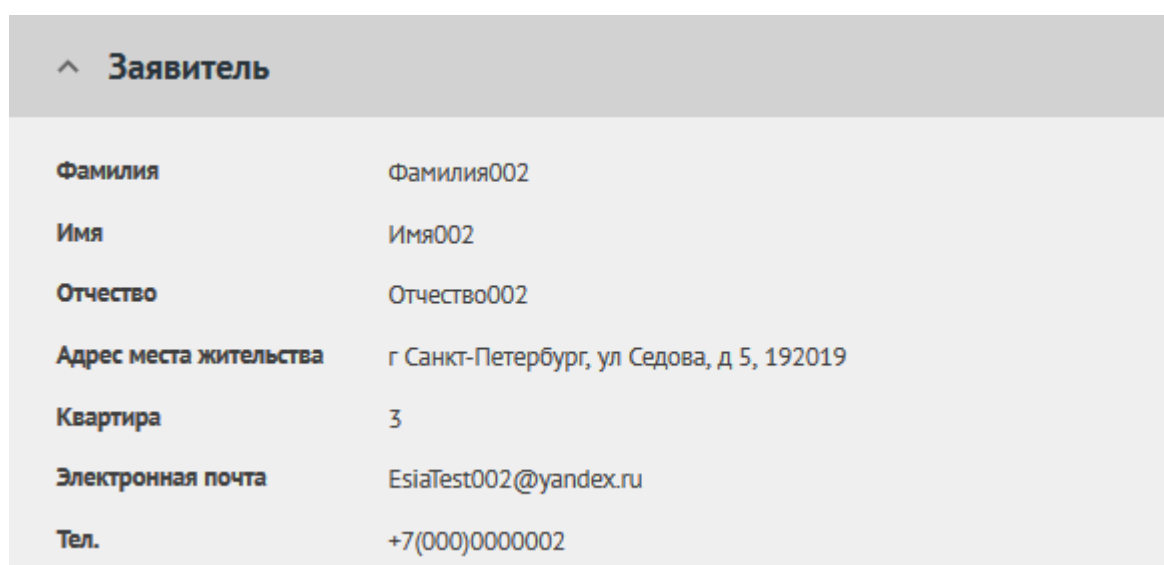
^ **Информация по сообщению**

Регистрационный номер	-
Дата регистрации	-
Статус	Принято модератором
Категория	Экономика и бизнес
Подкатегория	Проблемы с подключением к инфраструктуре
Факт	-
Организация-исполнитель	МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Дата подачи	03.04.2020
Источник поступления	https://pos2.test.gosuslugi.ru/ftest/
Фаст-трек	-

Рисунок 102 —Область «Информация по обращению» карточки

- «Заявитель» (см. рисунок 103). Данный блок по умолчанию свернут. При нажатии на блок становится доступна информация о Заявителе:

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- Адрес места жительства;
- Квартира (адреса места жительства);
- Адрес электронной почты;
- (Контактный) телефон;



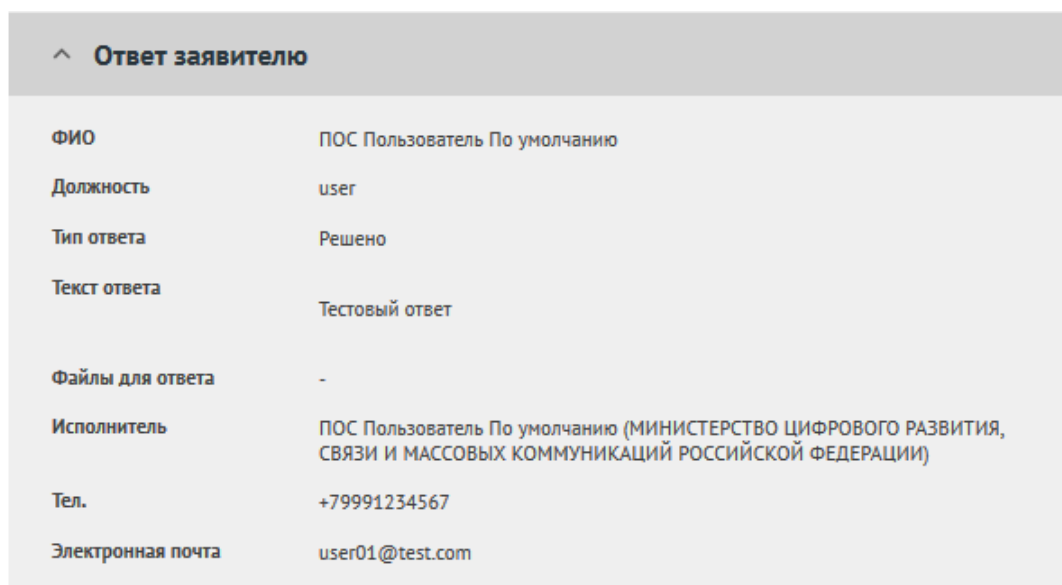
^ Заявитель	
Фамилия	Фамилия002
Имя	Имя002
Отчество	Отчество002
Адрес места жительства	г Санкт-Петербург, ул Седова, д 5, 192019
Квартира	3
Электронная почта	EsiaTest002@yandex.ru
Тел.	+7(000)0000002

Рисунок 103 —Область «Заявитель» карточки обращения

- «Ответ Заявителю». Блок появляется не всегда, а только если уже отправлен или подготовлен ответ Заявителю. Поля блока не активны, доступны только для просмотра, но не редактирования (см. рисунок 104):

- ФИО;
- Должность;
- Тип ответа — решено, не решено, отложено, отклонено;
- Текст ответа;
- Файлы для ответа — приложенные для ответа файлы;

- Исполнитель— Фамилия, имя исполнителя и его Организация;
- Телефон — телефон исполнителя;
- Электронная почта — электронная почта исполнителя;



^ Ответ заявителю	
ФИО	ПОС Пользователь По умолчанию
Должность	user
Тип ответа	Решено
Текст ответа	Тестовый ответ
Файлы для ответа	-
Исполнитель	ПОС Пользователь По умолчанию (МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ)
Тел.	+79991234567
Электронная почта	user01@test.com

Рисунок 104 —Область «Ответ заявителю» карточки обращения

- Другая информация» (см. рисунок 105). Данный блок по умолчанию свернут. Поля блока содержат следующую информацию:
 - «Текст обращения» - текст обращения, составленный Заявителем.
 - «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения.
 - «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения.
 - «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению;

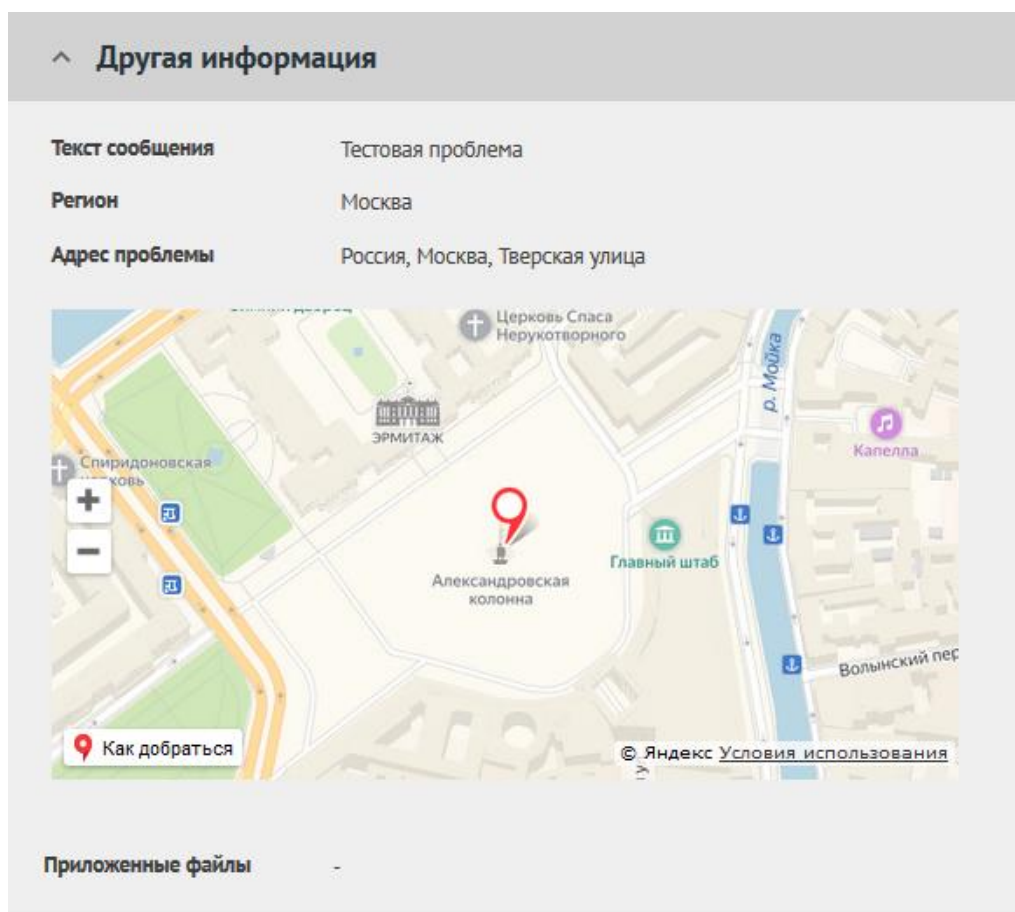


Рисунок 105 — Область «Другая информация» карточки обращения

- «Маршрут согласования» — поле с описанием порядка согласования и утверждения обращения и его текущего состояния. Данная область есть только у обращений, находящихся на стадиях согласования и утверждения, и содержит общий список согласующих и утверждающих с выделением того сотрудника, у которого в настоящий момент обращение находится в работе (см. рисунок 106);

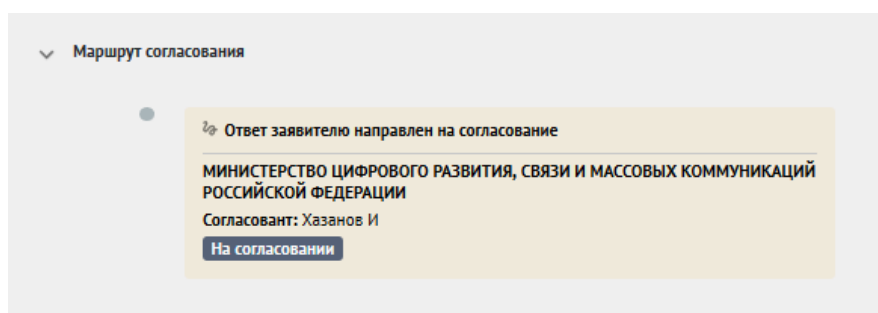


Рисунок 106 — Вид области «Маршрут согласования» карточки обращения

- «Ход работ» (см. рисунок 107). Данный блок содержит информацию о процессе обработки обращения (список всех шагов и действий,

совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением);

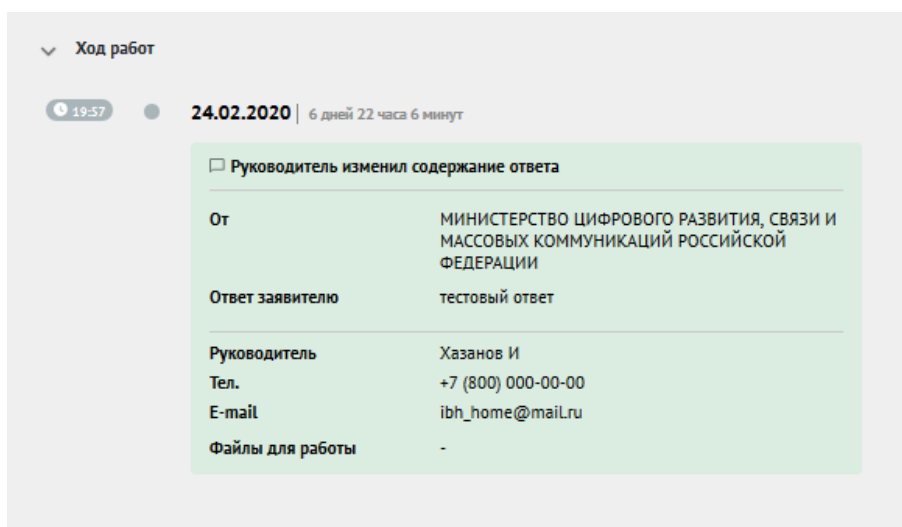


Рисунок 107 — Вид области «Ход работ» карточки обращения

- Область предпросмотра файлов. Эта область содержит несколько вкладок — «Файлы к обращению» (файлы, приложенные заявителем), «Файлы для работы» и «Файлы для ответа»;
- Кнопка «Назад». Кнопка возврата к списку обращений;
- Кнопка «Экспорт в PDF». Кнопка формирования и сохранения PDF-документа, содержащего:
 - Информацию по Обращению;
 - Ответ Заявителю (при наличии).

3.5.9 Анализ обработки обращений

Анализ обработки обращений производится в АРМ Куратора так же, как это описано в п. 4.

3.6 Возможные сценарии работы с обращениями

3.6.1 Сценарий № 1: Нехватка льготных лекарств в аптеке

1. Открываем обращение в интерфейсе координатора Организации из раздела «Новое». При получении обращения оно может быть

зарегистрировано и получит номер вне Системы, обычно это делается в системе электронного документооборота. Выгрузка в СЭД будет осуществляться автоматически через единое АПИ, которое разработано на стороне ПОС, а также возможна вручную. Для этого реализована кнопка выгрузки карточки обращения в pdf.

2. После регистрации и присвоения номера в ПОС координатором сохраняется номер и дата входящего обращения.
3. Координатор в карточке обращения видит категорию обращения «Медицина» и подкатеорию «Лекарства». Если Категория и Подкатегория в обращении отличаются, их следует такими установить.
4. Координатор выполняет пересылку обращения в Минздрав МО с правом подписи.
5. Теперь следует зайти в личный кабинет Координатора Минздрава МО и открыть обращение, в нем видим, что жалоба на нехватку льготного лекарства в регионе — Московская область.
6. В Московской области по данной теме информацию по обращениям проверяет ГБУ «Мособлсервис».
7. Пользователь, как координатор Минздрава, пересылает обращение в ГБУ «Мособлсервис» как подведомственную организацию без права подписи, т.к. ответ заявителю уйдет за подписью замминистра Минздрава.
8. При этом руководитель, к которому на утверждение вернется ответ, подготовленный Мособлсервисом (Заместитель министра Минздрава) указывается в личном кабинете Минздрава. После задания все информации по перенаправлению следует нажать на кнопку «Отправить».

9. Далее необходимо зайти в личный кабинет Мособлсервиса под ролью Координатор. Перенаправленное обращение будет отображаться в списке новых обращений.
10. Для проверки информации и подготовки ответа Координатор Мособлсервиса назначает исполнителя в своем личном кабинете.
11. Далее следует зайти как Исполнитель, на которого было назначено обращение. Исполнитель должен увидеть это обращение в списке новых. Это обращение необходимо взять в работу, проверить информацию, указанную в обращении, используя для этого различные ведомственные системы и подготовить ответ.
12. В сценарии может быть использован текст ответа, который реально на данное обращение был дан в Московской области. Для этого копируется текст ответа и прикрепляется ответ на бланке в виде файла к обращению.
13. В окне ответа видно, как текст ответа будет выглядеть в электронном письме заявителю и может быть отредактировано форматирование. Также следует прикрепить скан ответа на бланке.
14. После подготовки ответа следует указать руководителя в личном кабинете Мособлсервиса, которому на утверждение будет направлен ответ.
15. Далее следует зайти под ролью Руководителя в личном кабинете Мособлсервиса, которому на утверждение отправлен ответ.
16. В разделе подготовленных ответов следует найти подготовленный выше ответ и утвердить его отправку.
17. Так как ответ в Мособлсервис был передан без права подписи, перед отправкой заявителю ответ возвращается руководителю в личный кабинет Минздрава.

18. Далее следует зайти под ролью Руководителя в личный кабинет Минздрава и найти обращение в разделе «Подготовленные ответы». Можно открыть это обращение, проверить всю историю работы с ним, увидеть, кто и когда из руководителей утверждал или согласовывал ответ ранее. После просмотра всей информации отправка обращения Заявителю может быть утверждена.
19. После этого ответ отправляется на электронную почту Заявителю.

3.6.2 Сценарий № 2: Яма на региональной дороге

1. Открываем обращение в АРМ Координатора Организации в разделе «Новое». Далее, как описано в предыдущем сценарии, координатор регистрирует обращение в СЭД.
2. Координатор в карточке обращения видит категорию обращения «Дороги» и подкатегория «Ямы и прочие дефекты».
3. Выбранная категория и подкатегория соответствуют тексту обращения, Координатор перенаправляет обращение в Министерство транспорта и дорожной инфраструктуры МО (МТДИ) с правом подписи.
4. Теперь следует зайти в АРМ Координатора МТДИ и открыть обращение. В тексте обращения содержится жалоба на выбоины на проезжей части.
5. Координатор МТДИ должен определить владельца участка дороги, указанного в обращении.
6. В разных регионах для этого используются разные механизмы, например, в Московской области существует отдельная система с реестром дорог и объектов дорожной инфраструктуры, через которой осуществляется поиск владельца – СКПДИ.

7. Предположим, что Координатор МТДИ определяет, что участок дороги в обращении - региональный, за оперативное управление отвечает ГБУ «Мосавтодор», Раменское региональное подразделение.
8. Пользователь — Координатор МТДИ направляет обращение в Раменское РУАД без права подписи, т.к. ответ заявителю уйдет за подписью замминистра МТДИ.
9. При отправке в Раменское РУАД, указывается Руководитель, утверждающий отправку ответа Заявителю, а также добавляется в лист согласования руководителя отдела в МТДИ, который прикрепит ответ на бланке.
10. Далее следует зайти в АРМ Координатора Раменского РУАД и найти это обращение в списке новых обращений.
11. У Раменского РУАД на содержание данного участка дороги заключен договор с подрядной организацией ОАО "РАМЕНСКОЕ ДРСУ".
12. Координатор РУАД перенаправляет обращение в подрядную организацию.
13. Далее следует зайти в личный кабинет ОАО «РАМЕНСКОЕ ДРСУ» под ролью Координатор и найти это обращение в списке новых обращений.
14. Для проверки информации и подготовки ответа Координатор организации назначает Исполнителя в своем АРМ.
15. Далее следует зайти как Исполнитель, на которого назначено было обращение и найти это обращение в списке новых обращений. Исполнитель берет обращение в работу, проверяет информацию, указанную в обращении, доводит информацию до ремонтной бригады.

16. После осуществления ремонта Исполнитель прикрепляет подтверждающие фото и отправляет на утверждение руководителю в своем АРМ.
17. Руководитель ОАО «РАМЕНСКОЕ ДРСУ» утверждает ответ, после чего ответ возвращается к руководителю в Раменском РУАД.
18. Руководитель в Раменском РУАД утверждает ответ, после этого ответ поступает Руководителю, который был указан в качестве согласующего в личном кабинете МТДИ.
19. Следует зайти в личный кабинет МТДИ под ролью Руководитель (который был указан в качестве согласующего в личном кабинете МТДИ) и найти обращение в статусе «На согласовании». Следует прикрепить ответ на бланке МТДИ и согласовать ответ, после чего ответ на обращение отправляется на утверждение.
20. Зайти в личный кабинет МТДИ как Руководитель, который был указан как утверждающий ответ и утвердить отправку.

3.6.3 Сценарий № 3: Яма на муниципальной дороге

1. Открываем обращение в АРМ Координатора Организации в разделе «Новое». Далее, как описано в предыдущем сценарии, координатор регистрирует обращение в СЭД.
2. Координатор в карточке обращения видит категорию обращения «Дороги» и подкатегория «Ямы и прочие дефекты».
3. Выбранная категория и подкатегория соответствуют тексту обращения, Координатор перенаправляет обращение в Министерство транспорта и дорожной инфраструктуры МО (МТДИ) с правом подписи.

4. Теперь следует зайти в АРМ Координатора МТДИ и открыть обращение. В тексте обращения содержится жалоба на выбоины на проезжей части.
5. Координатор МТДИ должен определить владельца участка дороги, указанного в обращении.
6. Координатор МТДИ определяет, что участок дороги, указанный в обращении - муниципальный, за оперативное управление отвечает г.о. Королев.
7. Координатор МТДИ делает перенаправление в муниципалитет, указывает Руководителя, утверждающего перенаправление.
8. Следует зайти в личный кабинет МТДИ как Руководитель, который был указан как утверждающий перенаправление, и утвердить его. После этого обращение будет перенаправлено.
9. Следует зайти в личный кабинет Координатора г.о. Королёв, открыть пересланное обращение. За содержание данного участка дороги отвечает организация МБУ «АВТОБЫТДОР». Следует перенаправить обращение в эту организацию.
10. При отправке в МБУ «АВТОБЫТДОР» следует указать руководителя, утверждающего отправку ответа заявителю, а также добавить в лист согласования руководителя отдела в администрации г.о. Королев, который прикрепит ответ на бланке.
11. Далее следует зайти личный кабинет МБУ «АВТОБЫТДОР» под ролью Координатор и найти это обращение в списке новых обращений.
12. Для проверки информации и подготовки ответа Координатор организации назначает Исполнителя в своем личном кабинете.

13. Далее следует зайти как Исполнитель, на которого назначено было обращение и найти это обращение в списке новых обращений. Исполнитель берет обращение в работу. Далее он проверяет информацию, указанную в обращении и доводит ее до ремонтной бригады.
14. После осуществления ремонта Исполнитель прикрепляет подтверждающие фото и отправляет на утверждение руководителю в своем личном кабинете.
15. Руководитель МБУ «АВТОБЫТДОР» утверждает ответ, после чего ответ возвращается к руководителю в г.о. Королев.
16. Следует зайти в личный кабинет г.о. Королев под ролью Руководителя (который был указан в качестве согласующего в личном кабинете МТДИ) и найти обращение в статусе «На согласовании». Следует прикрепить ответ на бланке администрации и согласовать ответ, после чего ответ на обращение отправляется на утверждение.
17. Следует зайти в личный кабинет г.о. Королев как Руководитель, который был указан как утверждающий ответ на обращение и утвердить ответ на обращение, после чего он будет отправлен Заявителю.

3.6.4 Сценарий № 4: Яма на объекте РЖД

1. Открываем обращение в АРМ Координатора Организации в разделе «Новое». Далее, как описано в предыдущем сценарии, координатор регистрирует обращение в СЭД.
2. Координатор в карточке обращения видит категорию обращения «Дороги» и подкатегория «Ямы и прочие дефекты».

3. Выбранная категория и подкатегория соответствуют тексту обращения, Координатор перенаправляет обращение в Министерство транспорта и дорожной инфраструктуры МО (МТДИ) с правом подписи.
4. Теперь следует зайти в АРМ Координатора МТДИ и открыть обращение. В тексте обращения содержится жалоба на выбоины на проезжей части.
5. Координатор МТДИ должен определить владельца участка дороги, указанного в обращении.
6. Координатор МТДИ определяет, что участок дороги в обращении - муниципальный, за оперативное управление отвечает ОАО «РЖД».
7. Координатор назначает исполнителя, который готовит ответ-перенаправление в ОАО «РЖД».
8. Далее следует зайти как Исполнитель, на которого назначено было обращение и найти это обращение в списке новых обращений. Сотрудник берет обращение в работу, проверяет информацию, указанную в обращении, готовит ответ для перенаправления обращения.
9. После выполнения указанных действий Исполнитель направляет ответ руководителю на утверждение.
10. Следует зайти в личный кабинет МТДИ как Руководитель, который был указан как утверждающий ответ, и утвердить перенаправление в другую организацию.

4 МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ДАННЫХ

Мониторинг и анализ данных производится в АРМ Пользователя (роли Аналитик, Аналитика РУ), а также в АРМ Куратора и АРМ Руководителя. Мониторинг и анализ данных производится посредством получения отчетов в рамках анализа данных полученных отчетов. Далее описание приводится для АРМ Пользователя.

Вид рабочего экрана АРМ Пользователя показан на рисунке 108.

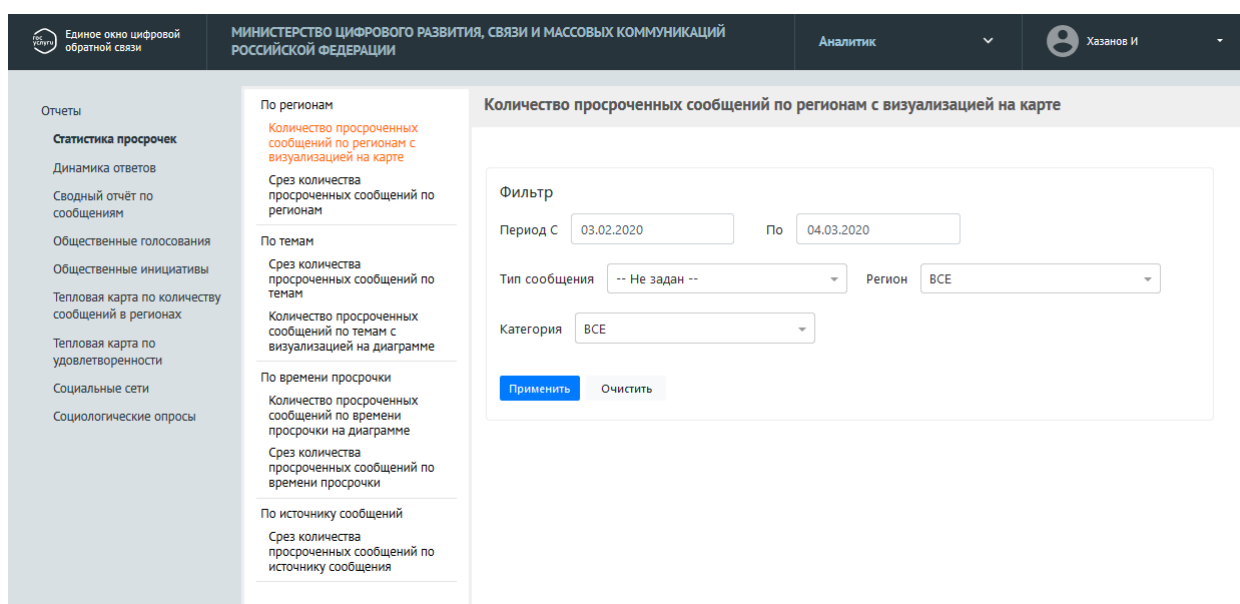


Рисунок 108 —Основной экран АРМ Пользователя

4.1 Анализ обработки обращений

Для перехода к анализу обработки обращений нужно выбрать вид отчета в левой части рабочего экрана АРМ Пользователя, как показано на рисунке 109.

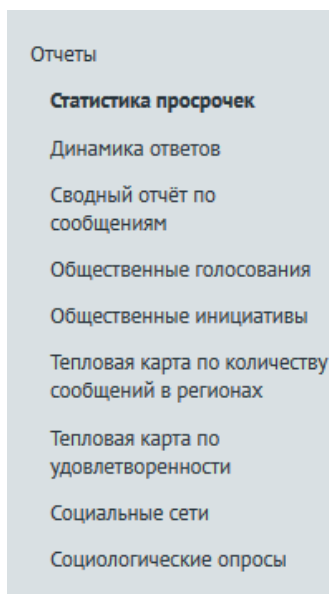


Рисунок 109 — Выбор вида отчетов

4.1.1 Отчеты по статистике просрочек

Раздел по статистике просрочек включают следующие отчеты.

4.1.1.1 Отчеты по регионам

По регионам->количество просроченных обращений по регионам с визуализацией на карте, как показано на рисунке 110.

Данный отчет представляет собой тепловую карту регионов, и позволяет задать фильтрацию по дате и по типу обращения.

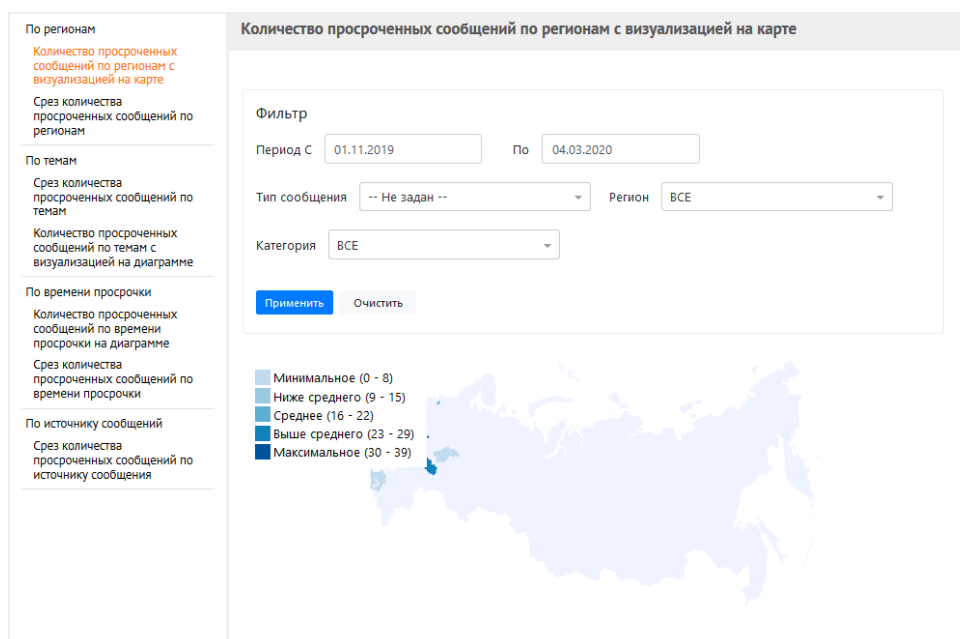


Рисунок 110 — Отчет по количеству просроченных обращений

Этот отчет позволяет производить фильтрацию:

- по дате, как это показано на рисунке 111;

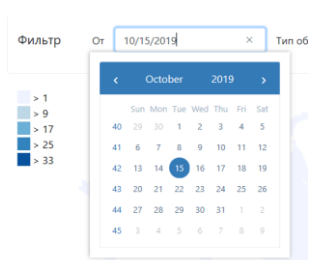


Рисунок 111 — Фильтр по дате

- по типу обращений, как это показано на рисунке 112;

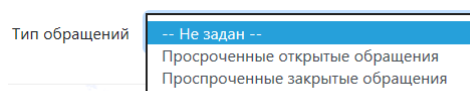


Рисунок 112 — Фильтр по типу обращений

- по региону, как это показано на рисунке 113;

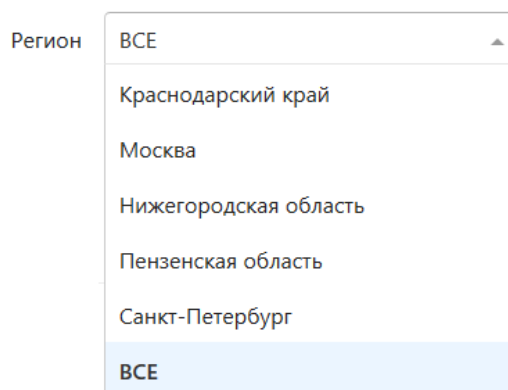


Рисунок 113 — Фильтр по региону

- по категории, как это показано на рисунке 114;

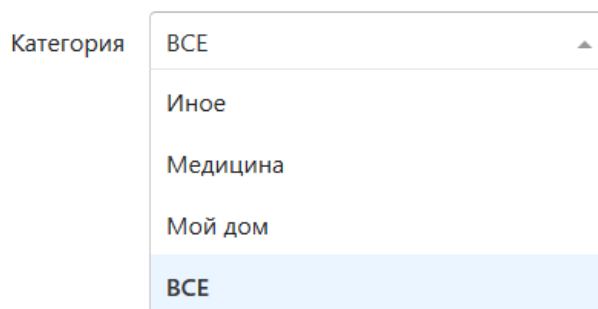
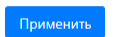

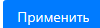



Рисунок 114 — Фильтр по категории

После задания параметров фильтрации, необходимо нажать на кнопку



В случае необходимости сбросить все параметры фильтрации, следует воспользоваться кнопкой 

Поля выбора фильтров отчета и кнопки  и  расположены в верхней части окна отчета, как это показано на рисунке 110.

Если на выведенный отчет (тепловую карту регионов), навести указатель мыши, будет отображено конкретное значение по указанному региону (области), как это показано на рисунке 115.

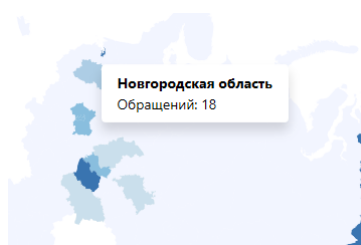
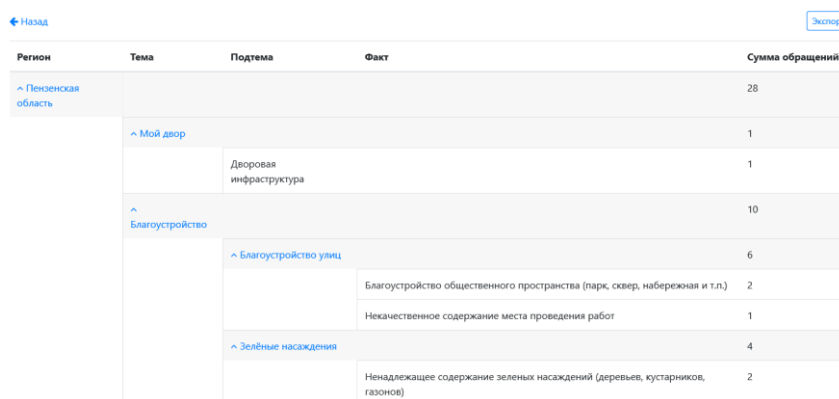


Рисунок 115 — Отображение значений конкретного региона

При нажатии левой кнопки мыши на область конкретного региона (области), выводится детализация по обращениям из выбранного региона, как это показано на рисунке 116.



Регион	Тема	Подтема	Факт	Сумма обращений
Пензенская область				28
	Мой двор			1
		Дворовая инфраструктура		1
	Благоустройство			10
		Благоустройство улиц		6
			Благоустройство общественного пространства (парк, сквер, набережная и т.п.)	2
			Некачественное содержание места проведения работ	1
		Зелёные насаждения		4
			Неадекватное содержание зеленых насаждений (деревьев, кустарников, газонов)	2

Рисунок 116 — Детализация значений выбранного региона

Выведенная детализация может быть экспортирована в формате MS Excel (в формате XLS/XLSX). Для этого следует воспользоваться кнопкой

[Экспорт](#), расположенной в правом верхнем углу поля вывода детализации по отчету, как это показано на рисунке 116.

Также раздел по статистике просрочек по регионам включает срез количества просроченных обращений по регионам, как это показано на рисунке 117.

По региону	Срез количества просроченных обращений по регионам
Количество просроченных обращений по регионам с визуализацией на карте	Фильтр От: 10/16/2019 Тип обращений: -- Не задан -- Применить Очистить
Срез количества просроченных обращений по регионам	Экспорт
По темам	Москва 11
Срез количества просроченных обращений по темам	Дороги 6
Количество просроченных обращений по темам с визуализацией на диаграмме	Ямы и прочие дефекты 5
По времени просрочки	Ямы/выступы на дороге 2
Количество просроченных обращений по времени просрочки на диаграмме	Переходы 1
Срез количества просроченных обращений по времени просрочки	Благоустройство 2
По источнику обращений	Безбарьерная среда 1
Срез количества просроченных обращений по источнику обращения	Благоустройство улиц 1
	Образование 2
	Аттестация 2
	Медицина 1

Рисунок 117 — Срез количества просроченных обращений по регионам

Работа с фильтрацией по данному отчету строится так же, как и в отчете «Количество просроченных обращений по регионам с визуализацией на карте», и как это показано на рисунках 111 и 112.

4.1.1.2 Отчеты по темам

Отчеты по темам включают в себя следующие отчеты:

- срез количества просроченных обращений по темам. Этот отчет формируется в виде таблицы, с возможностью фильтрации по дате типу обращений, региону и категории, как это показано на рисунке 118;

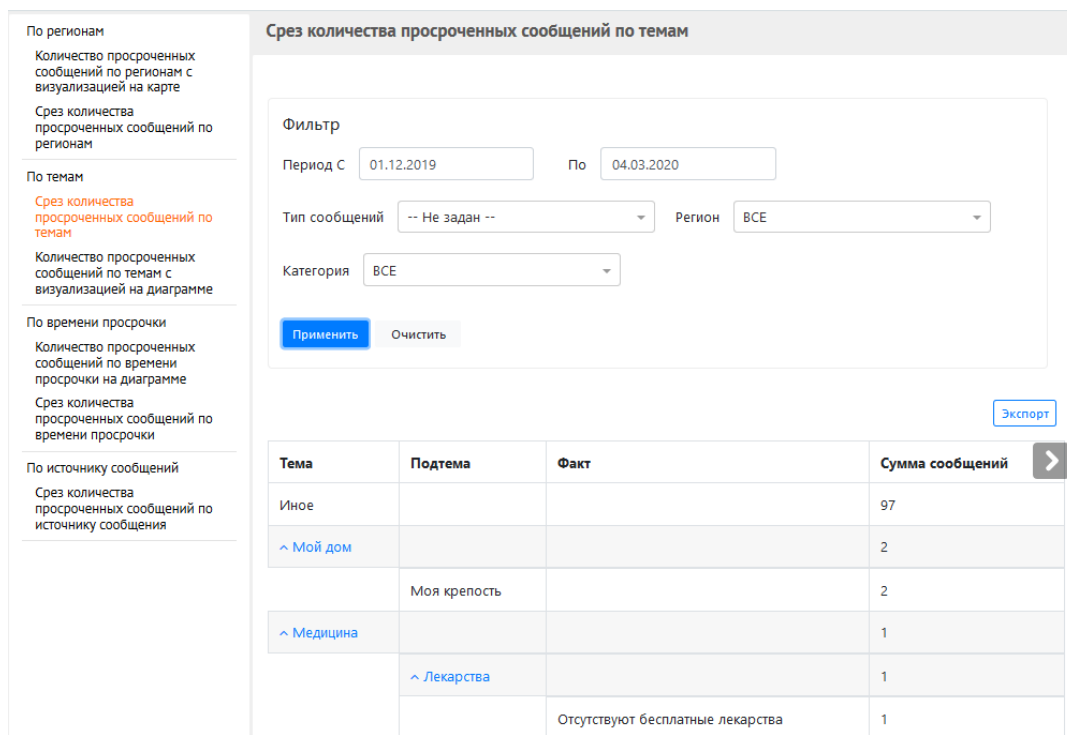


Рисунок 118 — Срез количества просроченных обращений по темам

- срез количества просроченных обращений по темам с визуализацией на диаграмме обращений, как это показано на рисунке 119;

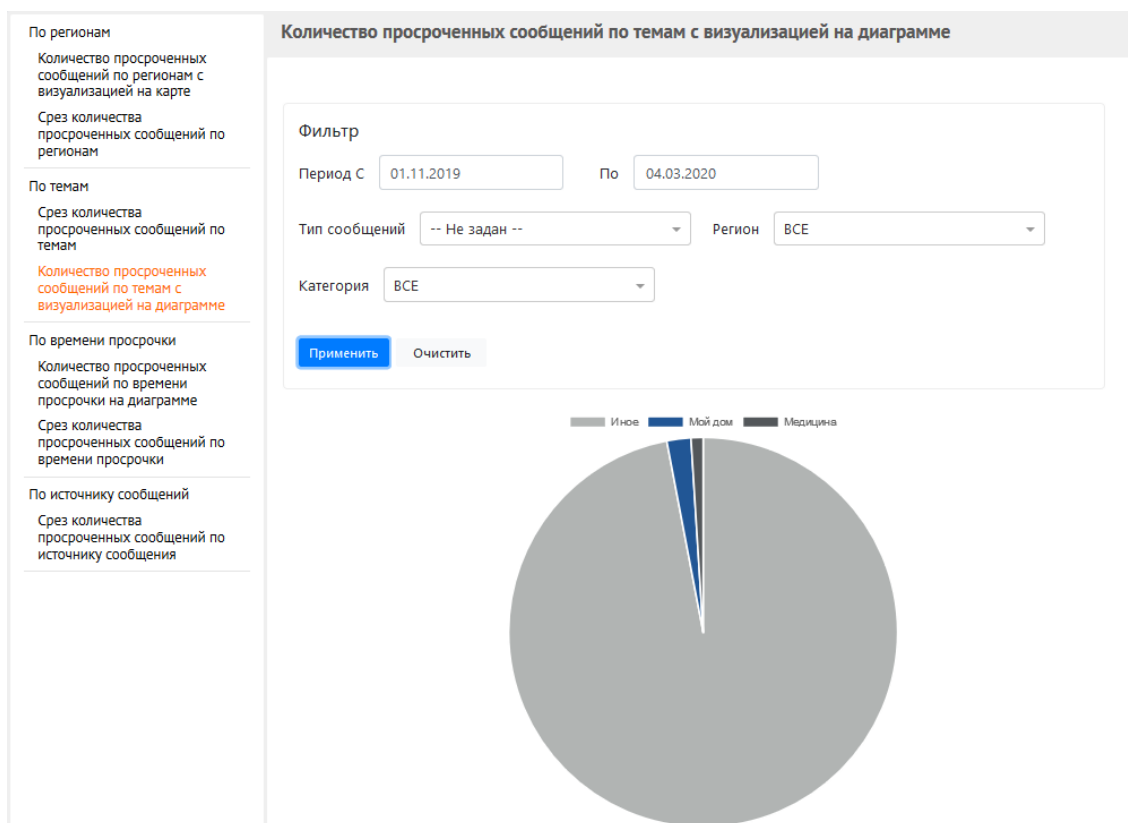


Рисунок 119 — Срез количества просроченных обращений по темам с визуализацией на диаграмме

Если на диаграмме указать курсором мыши на конкретный сегмент, данный сегмент будет выделен, и всплывающая подсказка укажет наименование сегмента и конкретное числовое значение доли указанного сегмента, как это показано на рисунке 120.

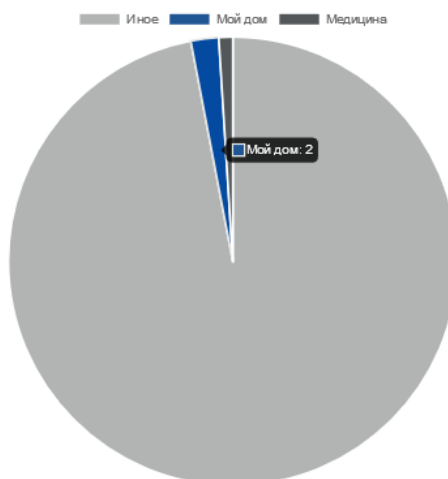


Рисунок 120 — Детализация значений выбранной категории

4.1.1.3 Отчеты по времени просрочки

Отчеты по темам включают в себя следующие отчеты:

- количество просроченных обращений по времени просрочки на диаграмме, как это показано на рисунке 121;

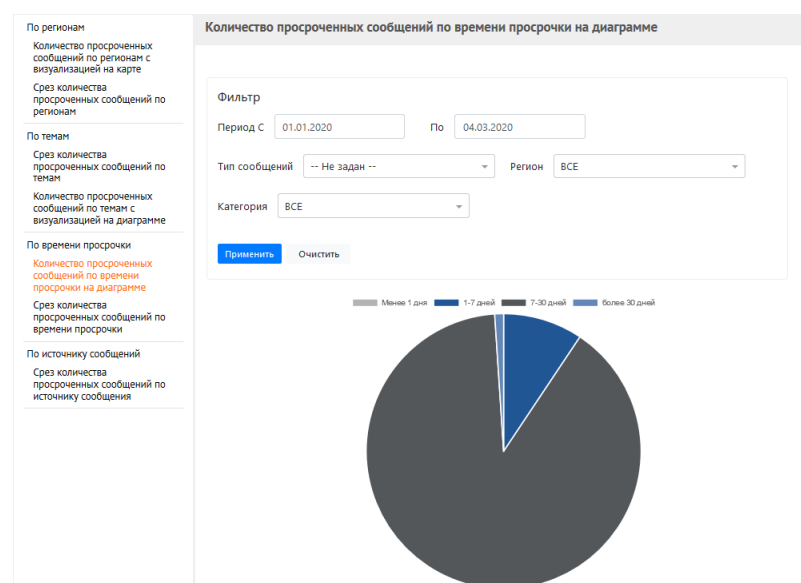


Рисунок 121 — Количество просроченных обращений по времени просрочки с визуализацией на диаграмме

- срез количества просроченных обращений по времени просрочки, как это показано на рисунке 122;

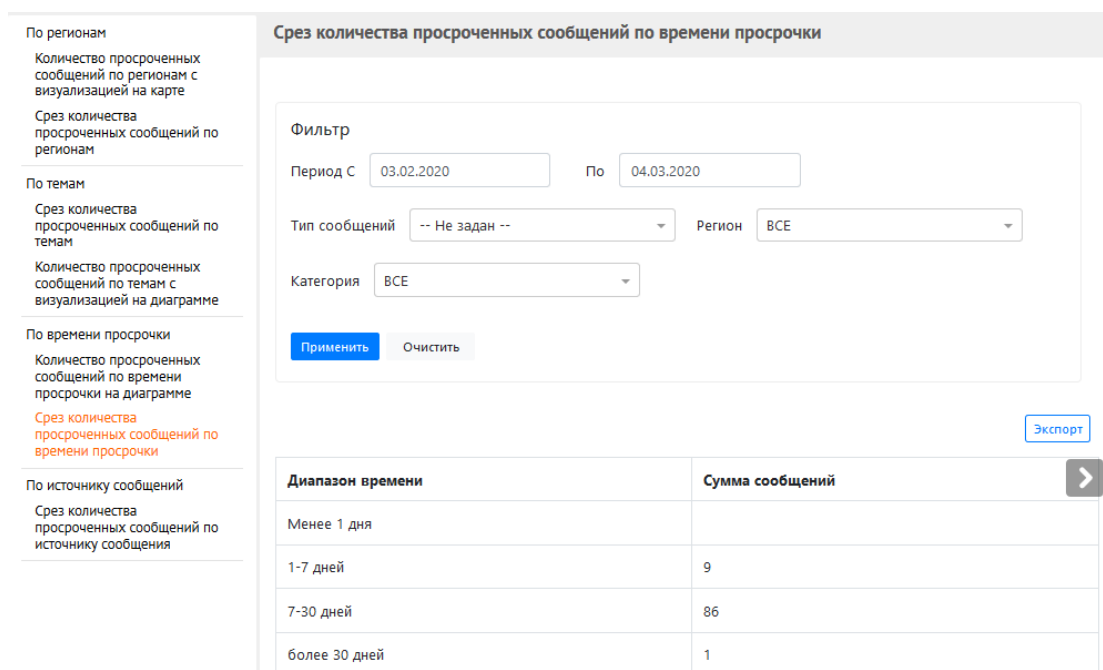


Рисунок 122 — Срез количества просроченных обращений по времени просрочки

4.1.1.4 Отчеты по источнику обращений

Отчеты по источнику обращений включают в себя единственный отчет — срез количества просроченных обращений по источнику обращения, как это показано на рисунке 123.

Срез количества просроченных сообщений по источнику сообщения

Фильтр

Период с По

Тип сообщений Регион

Категория

Источник	Сумма сообщений
Сайты ведомств	99
Портал госуслуг	1

Рисунок 123 — Срез количества просроченных обращений по времени просрочки

4.1.2 Анализ динамики ответов

Для выбора раздела отчетов по динамике ответов, следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Пользователя, как это показано на рисунке 124.

Отчеты

- Статистика просрочек
- Динамика ответов**
- Сводный отчет по сообщениям
- Общественные голосования
- Общественные инициативы
- Тепловая карта по количеству сообщений в регионах
- Тепловая карта по удовлетворенности
- Социальные сети
- Социологические опросы

Рисунок 124 — Выбор раздела отчетов по динамике ответов

Отчеты по динамике количества подготовленных ответов включают следующие отчеты:

- по каждому календарному дню за месяц, как это показано на рисунке 125;

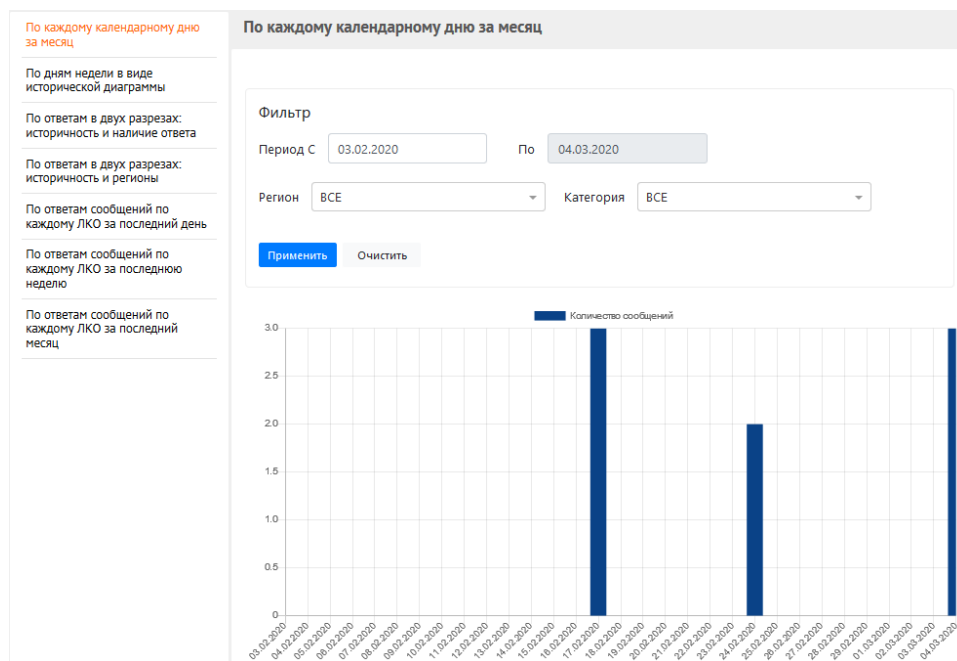


Рисунок 125 — Динамика подготовленных ответов по каждому календарному дню в месяце

- по дням недели в виде исторической диаграммы, как это показан на рисунке 126;

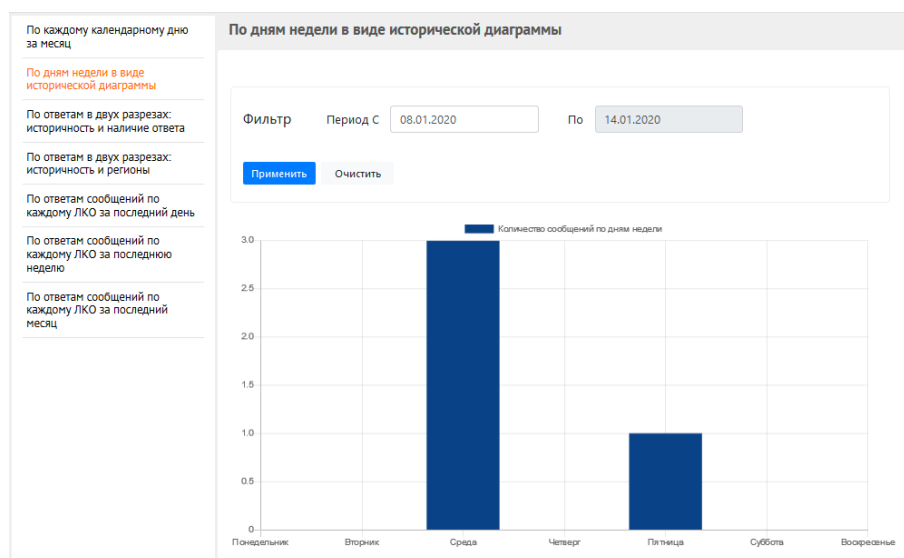


Рисунок 126 — Отчет по дням недели в виде исторической диаграммы

- по ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа, как это показано на рисунке 127;

День	04.02.2020	05.02.2020	06.02.2020	07.02.2020	08.02.2020	09.02.2020	10.02.2020	11.02.2020	1
Закрытые									
Без ответа	11	2	2	4			3		1

Рисунок 127 — Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа

- по ответам в двух разрезах: историчность и регионы (следует обратить внимание, что для просмотра данных, не уместившихся на экране, следует воспользоваться функцией горизонтальной и вертикальной прокруток (скроллинга)), как это показано на рисунке 128;

Регион	Тема	Подтема	Факт	04-02-2020	05-02-2020	06-02-2020	07-02-2020	08-02-2020
Москва	Иное							
	Ветеринария							
	Иное							
Нижегородская область	Иное							
Санкт-Петербург	Иное							
Мой дом								

Рисунок 128 — Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и регионы

- по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний день, как на показано на рисунке 129;

ЛКО	Всего	Завершено	Не завершено
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	140	8	132
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"	2		2

Рисунок 129 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний день

- по ответам на обращения по каждому ЛКО за последнюю неделю, как на рисунке 130;


ЛКО	Всего	Завершено	Не завершено
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	149	10	139
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"	2		2

Рисунок 130 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последнюю неделю

- по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний месяц, как показано на рисунке 131.

ЛКО	Всего	Завершено	Не завершено
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	244	20	224
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"	2		2

Рисунок 131 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний месяц

Данные по динамике количества подготовленных ответов, отображаемые отчетами в виде таблиц, обеспечивают возможность их экспорта в формате MS Excel (в формате XLS/XLSX) при нажатии левой кнопки мыши на кнопку .

4.1.3 Сводный отчет по обращениям

Для выбора раздела сводного отчета по обращениям динамике отчетов по динамике ответов, следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Пользователя, как это показано на рисунке 132. После этого откроется сводный отчет по обращениям (см рисунок 133).

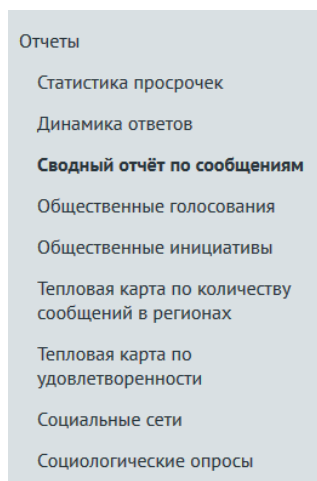


Рисунок 132 — Выбор сводного отчета по обращениям в меню

Все поля		Строки		Колонки		Период создания сообщений в системе		Динамика поступления сообщений				
Источник	Стадия сообщения	Регион	Организация	Категория сообщения	Подкатегория	От	До	Вариант представления	Просроченные сообщения			
Тип ответа	Удовлетворенность					05.03.2020	05.04.2020	Таблица	Отобразить медиану удовлетворенности			
									Количество поступивших, решенных, перенаправленных			
↓ Экспорт		↑ Свернуть меню										
Количество сообщений	☑ Автомобильные дороги											
		Дорожная инфраструктура	Дорожная разметка	Дорожные знаки	Дорожные работы	Не выбрана заявителем	Обочины	Освещение дорог	Остановки общественного транспорта	Парковки	Пешеходные переходы	Ямы, выбоины
	☑ Алтайский край										1	
	☑ Амурская область											
	☑ Краснодарский край											
	☑ Москва	11	1	13	1		1	1	1	1		2
☑ Московская			1				1					

Рисунок 133 — Сводный отчет по обращениям

4.1.3.1 Параметры сводного отчета

Для формирования сводного отчета по обращениям нужно установить следующие параметры (см. рисунок 133).

- Поля отчета (выбор полей отчета):
 - Все поля;
 - Источник;
 - Категория обращения (по умолчанию задано как колонка отчета);
 - Организация (по умолчанию задано как строка отчета);
 - Регион (по умолчанию задано как строка отчета);
 - Стадия обращения;
 - Подкатегория (по умолчанию задано как колонка отчета);
 - Тип ответа;
 - Удовлетворенность Ответом;
 - Удовлетворенность Скоростью Ответа;
 - Уровень Организации;
 - Факт.
- Строки, по умолчанию заданы:
 - Регион;
 - Организации.
- Колонки, по умолчанию заданы:
 - Категория Обращения;
 - Подкатегория.

- Период создания обращений в системе с полями «От (Дата)» и «До (Дата)». При щелчке левой кнопкой мыши по одному из полей будет открыто окно календаря для задания даты;
- Возраст заявителя с полями «От » и «До». Любое из этих полей может быть не задано, в этом случае оно воспринимается как возможное минимальное (максимальное) значение возраста;
- Дополнительные фильтры:
 - отображать как динамику поступления обращений. В этом случае поле выбора визуального представления отчета превращается в выбор типа динамики — по дням, месяцам и годам, а все остальные переключатели данной области становятся недоступны, рисунок 134;

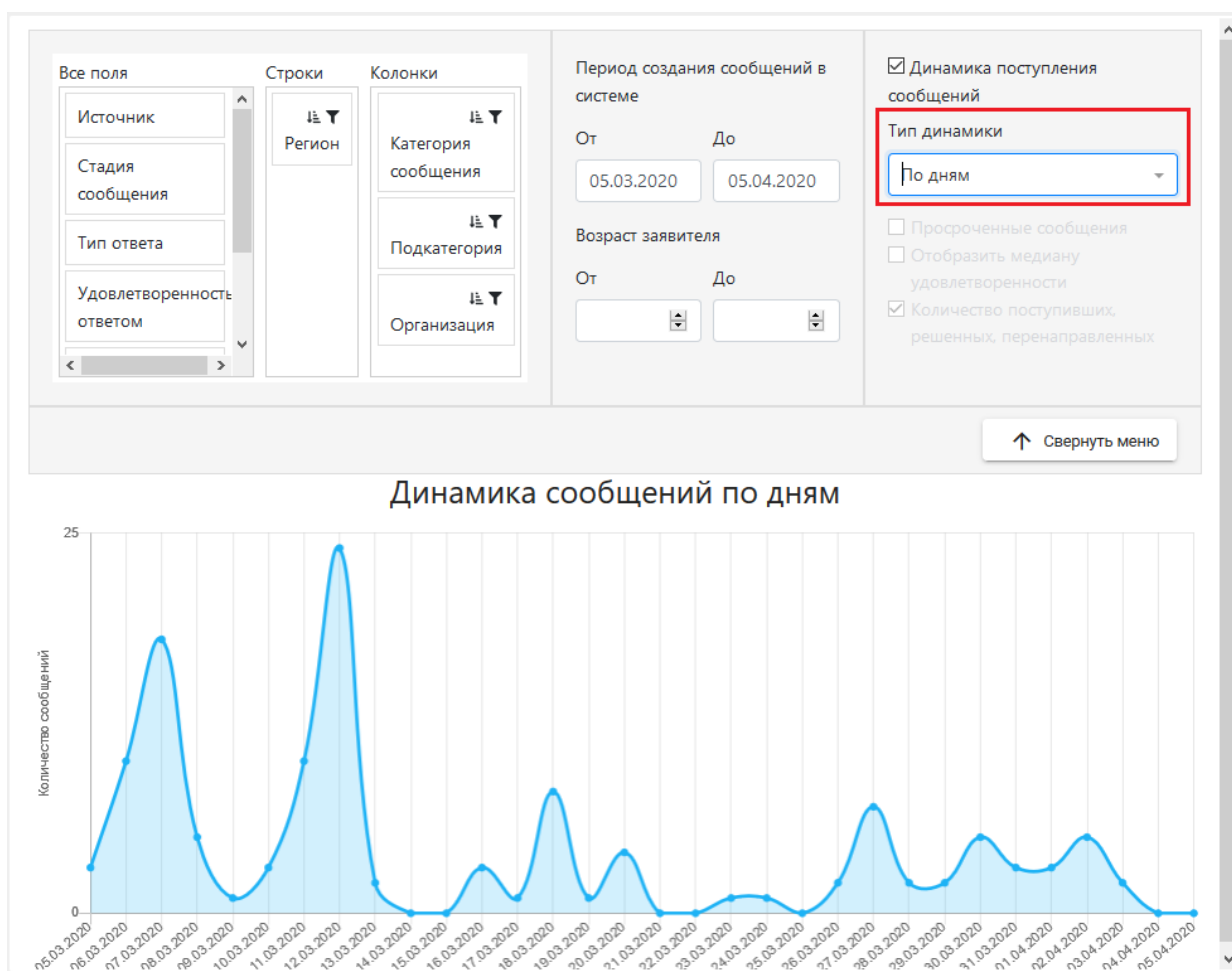


Рисунок 134 — Представление данных в виде динамики поступления по дням

- Признак отбора только просроченных обращений;
- Признак необходимости отображения медианы удовлетворенности;
- Признак отображения информации по количеству поступивших, решенных, перенаправленных обращений (это разбиение будет дополнительными подзаголовками колонок, рисунок 135);

The screenshot shows a reporting interface with the following elements:



- Filters:**
 - Все поля:** Источник, Стадия сообщения, Тип ответа, Удовлетворенность ответом.
 - Строки:** Регион.
 - Колонки:** Категория сообщения, Подкатегория, Организация.
 - Период создания сообщений в системе:** От 05.03.2020, До 05.04.2020.
 - Возраст заявителя:** От, До.
 - Динамика поступления сообщений:** (unchecked).
 - Вариант представления:** Таблица.
 - Additional filters:**
 - Просроченные сообщения
 - Отобразить медиану удовлетворенности
 - Количество поступивших, решенных, перенаправленных
- Table:**
 - Export:** Экспорт
 - Menu:** Свернуть меню
 - Table Headers:**
 - Количество поступивших**
 - Автомобильные дороги**
 - Дорожная инфраструктура**
 - Дорожная разметка**
 - Дорожные знаки**
 - МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ** (repeated for each category)
 - Sub-headers (highlighted in red):**
 - Количество поступивших
 - Количество решенных
 - Количество перенаправленных
 - Table Rows:** Алтайский край, Амурская область, Краснодарский край.

Рисунок 135 — Представление данных с отображением информации по количеству поступивших, решенных, перенаправленных обращений

- Визуальное представление отчета:
 - Отображать как динамику поступления обращений;
 - Выбрать вариант представления (Таблица, Столбчатая диаграмма, Круговая диаграмма).




Сводный отчет по обращениям представлен на рисунке 133.

Область «Все поля» позволяет задать поля, которые будут отображаться в отчете. Для использования какого-либо поля из этой области в отчете в качестве подзаголовка строк или столбцов следует нажать по полю левой кнопкой мыши, и, не отпуская левую кнопку мыши, перетащить этот заголовок в область «Строки» или «Колонки». Аналогично можно осуществлять перемещение полей между всеми областями — «Все поля», «Строки» и «Колонки», т.е. можно, например, переместить поле из области «Строки» в область «Колонки» и наоборот.

При задании нескольких полей в области «Строки» заголовки строк будут представлять собой иерархический список. Для получения информации по полям не первого уровня иерархии следует развернуть отображаемые данные с помощью значка  справа от наименования элемента строки верхнего уровня, после чего он изменит вид на , а данные по следующему уровню иерархии выбранного значения предыдущего уровня иерархии будут развернуты. Действуя таким образом, можно развернуть любой элемент (или несколько) до последнего уровня иерархии, как это показано на рисунке 136.

	Дорожная инфраструктура			Дорожная разметка			Дорожные знаки	
	Количество поступивших	Количество решенных	Количество перенаправленных	Количество поступивших	Количество решенных	Количество перенаправленных	Количество поступивших	Количество решенных
<input checked="" type="checkbox"/> Алтайский край								
<input checked="" type="checkbox"/> Амурская область								
<input checked="" type="checkbox"/> Краснодарский край								
<input checked="" type="checkbox"/> Москва	11	0	0	1	0	0	13	2
<input checked="" type="checkbox"/> МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	11	0	0	1	0	0	13	2
-	11	0	0	1	0	0	11	0
Отложено								
Решено							2	2
<input checked="" type="checkbox"/> ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"								
<input checked="" type="checkbox"/> Московская область							1	0
<input checked="" type="checkbox"/> Рязанская область								
<input checked="" type="checkbox"/> Санкт-Петербург	4	0	0					

Рисунок 136 — Развертывание уровней иерархии в строках сводного отчета

Область «Строки» позволяет порядок задавать сортировку и фильтрацию по значениям указанных в ней полей. Сортировка выполняется с помощью щелчка по наименованию поля в области «Строки». Текущий порядок сортировки отображается с помощью значков  (сортировка по убыванию) и  (сортировка по возрастанию) При нажатии на значок  будет открыт список всех элементов этого поля, как это показано на рисунке 137 на примере поля «Регион».

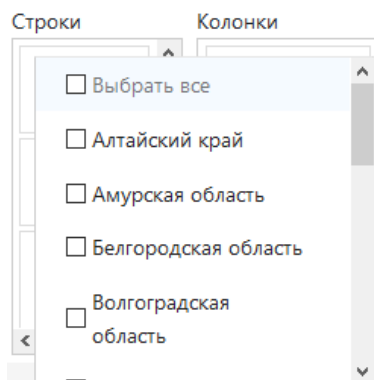


Рисунок 137 — Выбор отображаемых в отчете регионов

После выбора в этом списке одного или нескольких значений, следует закрыть список поля и будет выполнена фильтрация данных по выбранным значениям. Выбранные значения будут отображены под названием поля (рисунок 138, на примере выбора регионов).

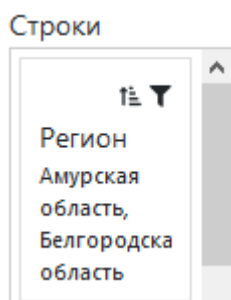


Рисунок 138 — Отображение выбранных в поле регионов

Аналогично может быть выполнена сортировка и фильтрация по отображаемым колонкам отчета.

4.2 Комплексный анализ поступающих из различных источников в Систему данных

4.2.1 Отчет по общественным инициативам

Для получения отчета по общественным инициативам, следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Пользователя. Отчет по общественным инициативы открывает три подкатегории, как на рисунке 139. Отчет включает в себя:

- Топ 10 инициатив по активности голосования;
- Количество инициатив в организациях за последние 3 месяца;
- Сводная информация по инициативам.

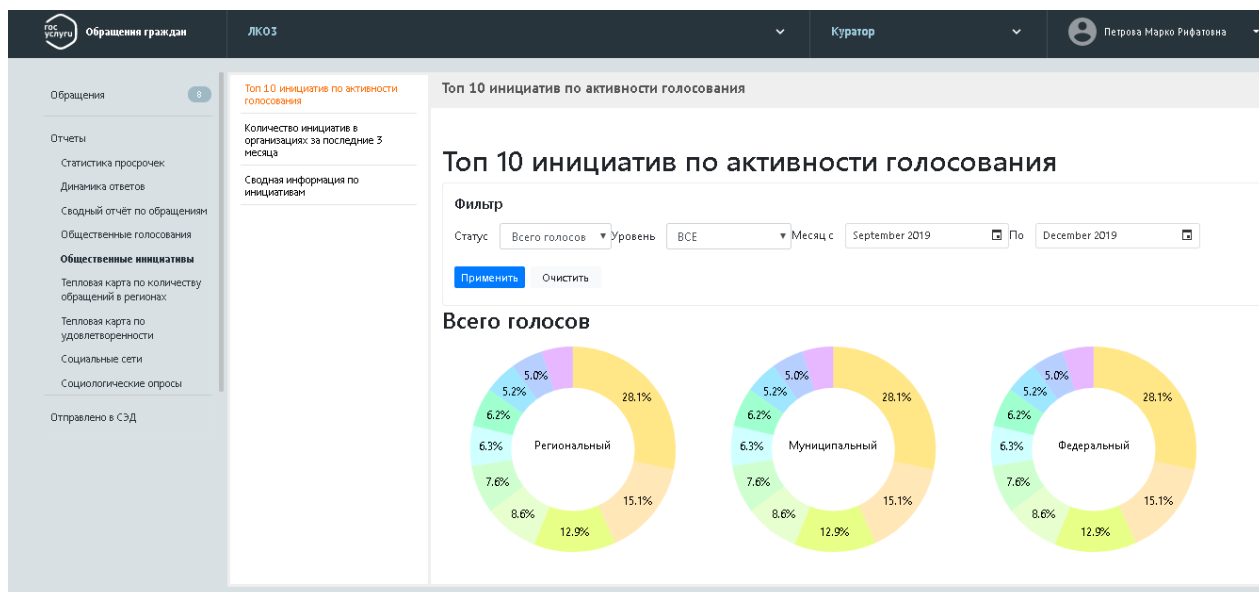


Рисунок 139 — Окно общественных инициатив

4.2.2 Тепловые карты по удовлетворенности и количеству обращений

Для получения отчетов «Тепловая карта по количеству обращений в регионах» и «Тепловая карта по удовлетворенности» следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Пользователя. В отчетах можно фильтровать информацию тепловых карт по следующим параметрам, как это показано на рисунках 140, 141:

- По периоду поступления обращений (с – по)
- По категории проблемы;
- По возрастной группе («с» – «по»).

Для отчета «Тепловая карта по удовлетворенности» имеется также фильтр по удовлетворенности заявителя с возможностью выбора одного из значений — «Удобство процесса» или «Удовлетворенность ответом».

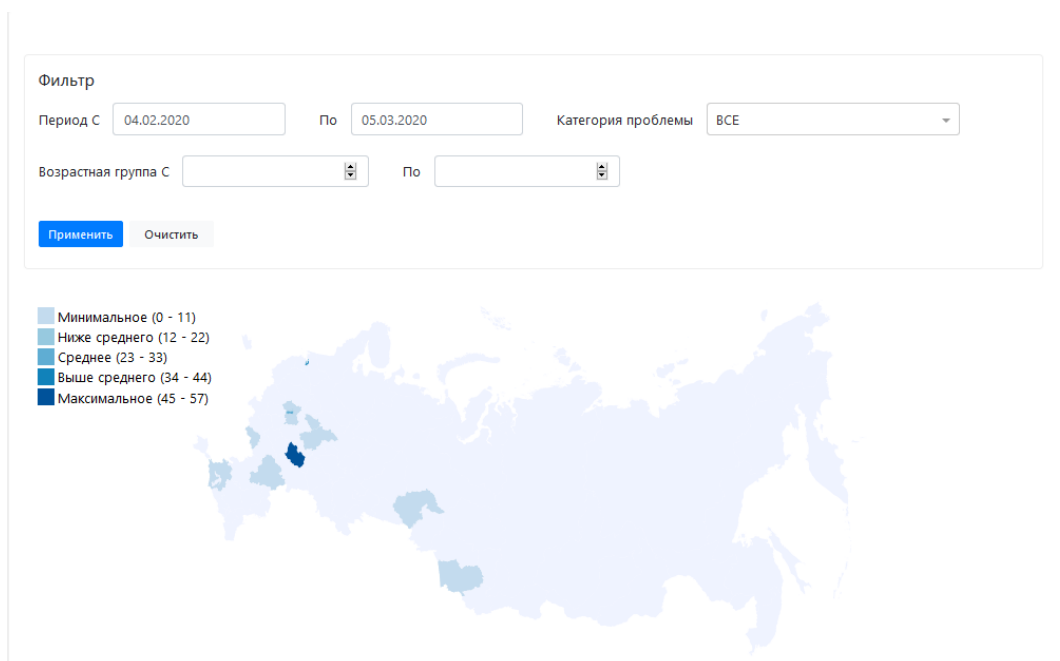


Рисунок 140— Тепловая карта по количеству обращений в регионах

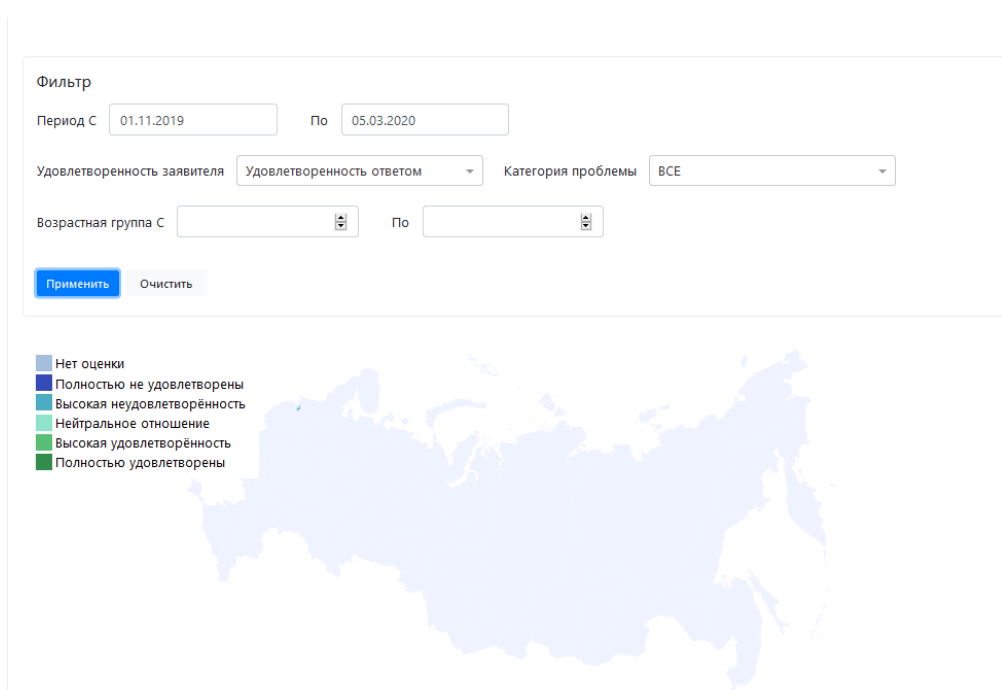


Рисунок 141 — Тепловая карта по удовлетворенности

4.2.3 Отчеты по общественным голосованиям

Для выбора раздела «Общественные голосования» следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Куратора ЛКО ведомства (организации). По умолчанию статистика по общественному голосованию открывается на вкладке Общая статистика, как на Рисунок 142:

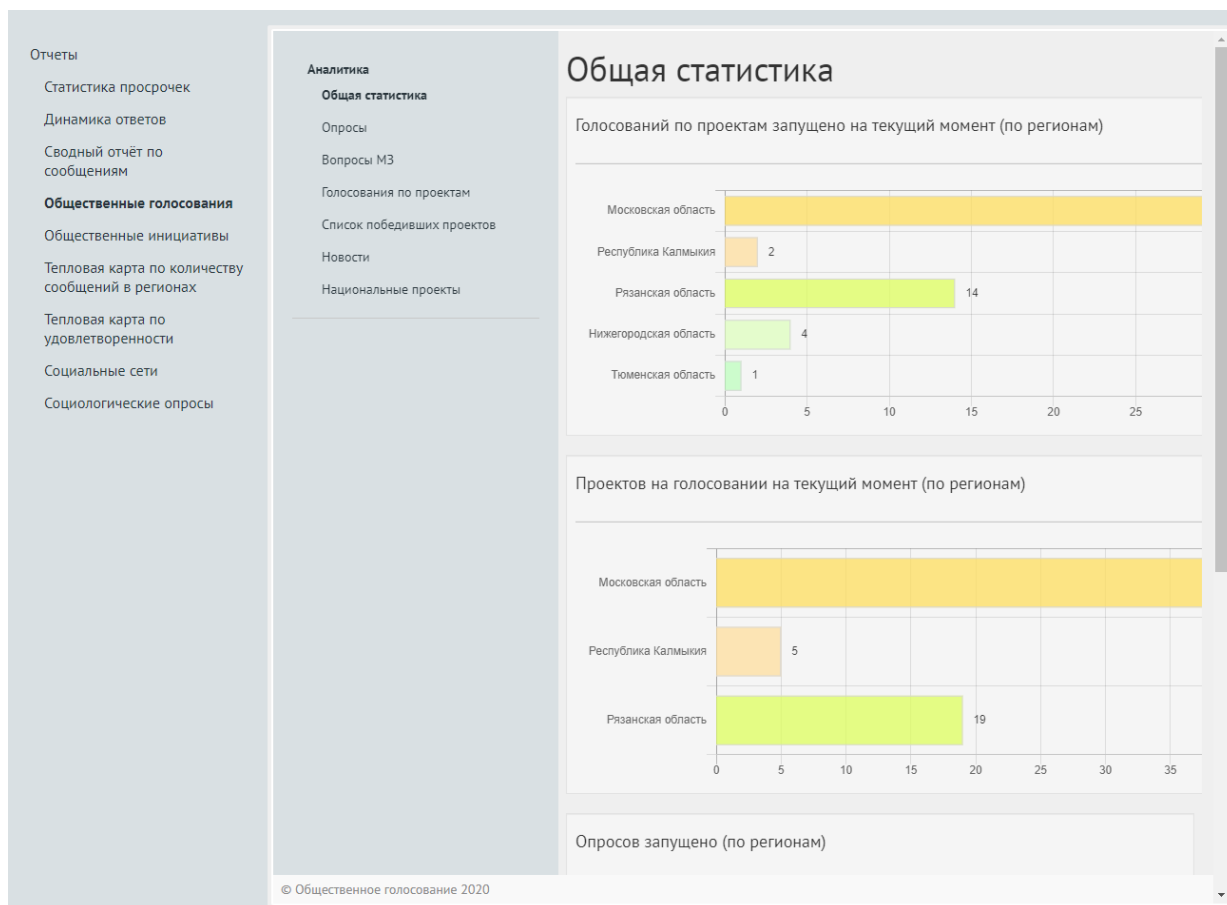


Рисунок 142 — Окно с отчетами общественного голосования, общая статистика

В разделах можно фильтровать аналитику по следующим срезам данных (Рисунок 143а):

- общая статистика;
- опросы;
- вопросы МЗ;
- голосования по проектам;
- список победивших проектов;
- новости;
- национальные проекты.

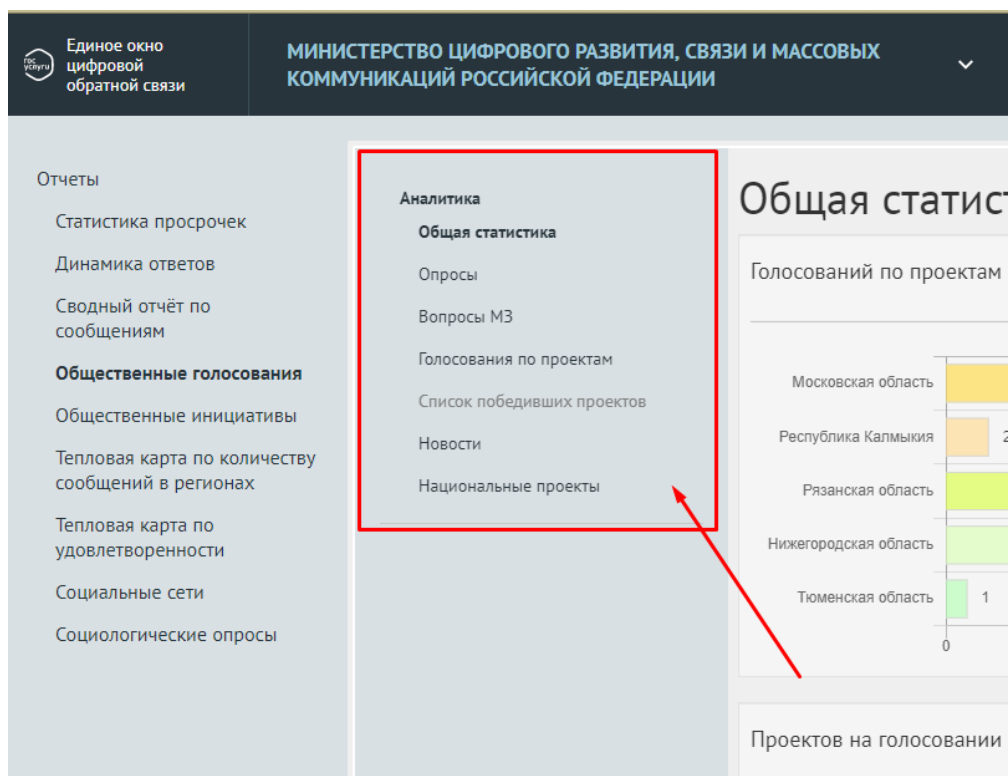


Рисунок 143а— Окно с отчетами общественного голосования

Примеры отчетов по опросам, проводимых в Общественном голосовании (Рисунок 143б):

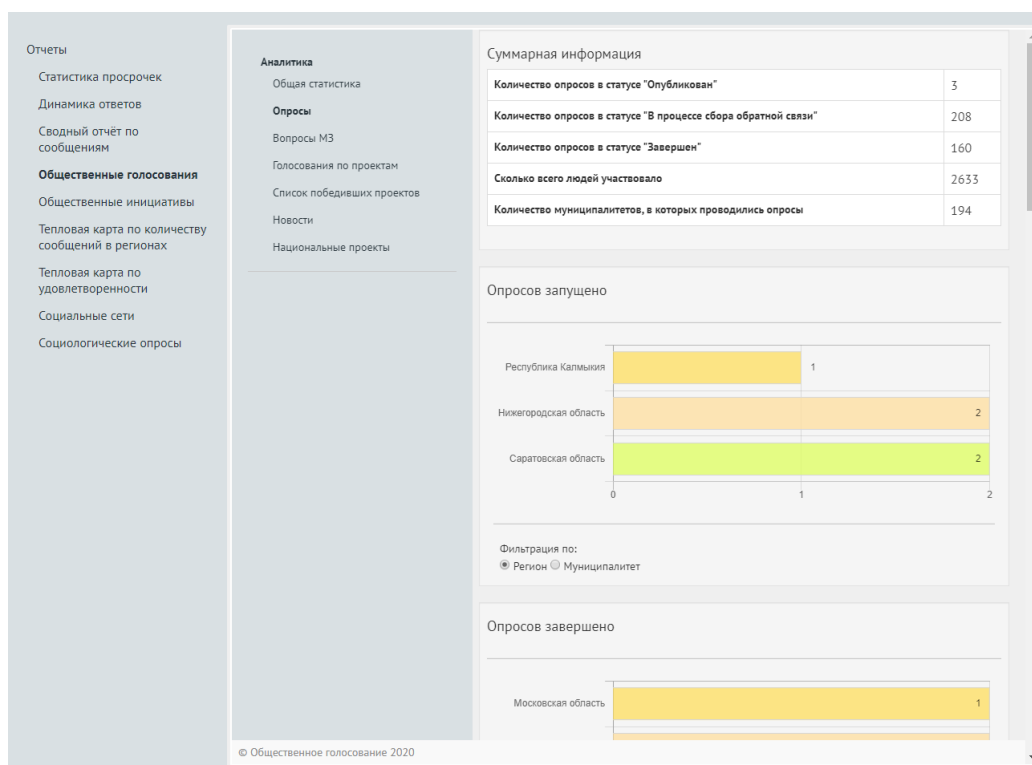


Рисунок 143б — Окно с отчетами по опросам

Примеры отчетов по Вопросам МЗ, проводимых в Общественном голосовании (Рисунок 144):

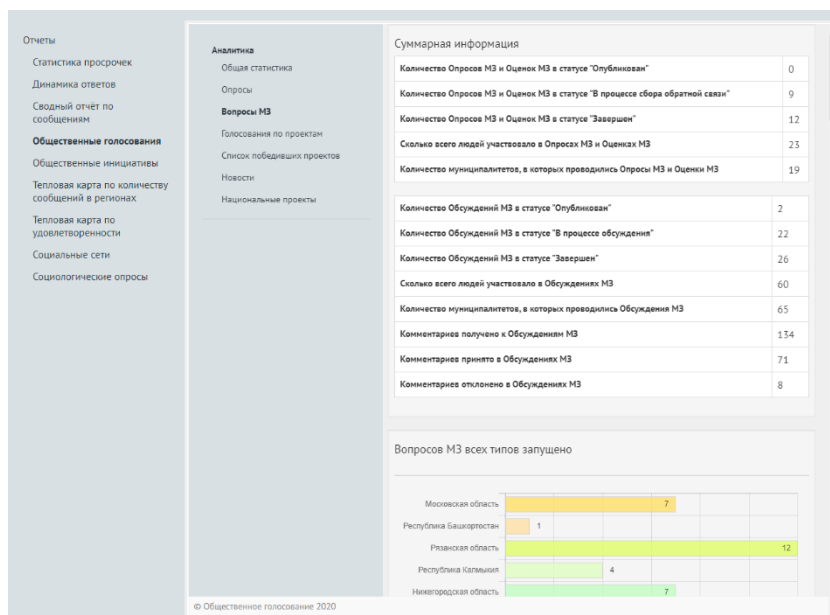


Рисунок 144 — Окно с отчетами по Вопросам МЗ

Примеры отчетов по голосованиям по проектам, проводимых в Общественном голосовании (Рисунок 145):

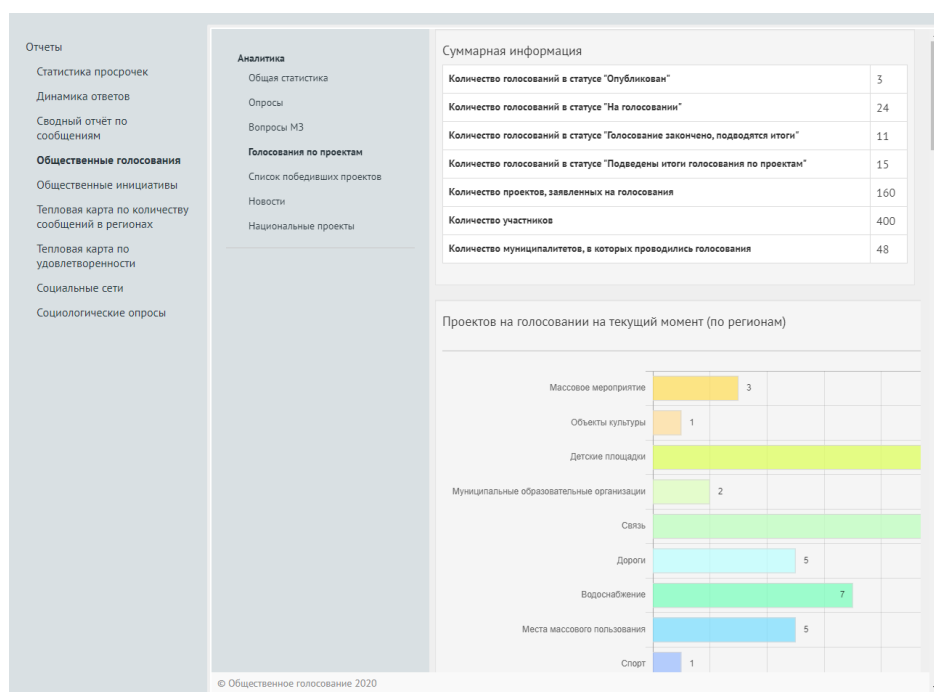


Рисунок 145 — Окно с отчетами по голосованиям по проектам

Примеры отчетов по списку победивших проектов, проводимых в Общественном голосовании (Рисунок 146):

Отчеты

- Статистика просрочек
- Динамика ответов
- Сводный отчёт по сообщениям
- Общественные голосования**
- Общественные инициативы
- Тепловая карта по количеству сообщений в регионах
- Тепловая карта по удовлетворенности
- Социальные сети
- Социологические опросы

Аналитика

- Общая статистика
- Опросы
- Вопросы МЭ
- Голосования по проектам
- Список победивших проектов**
- Новости
- Национальные проекты

Список победивших проектов
Показаны записи 1-20 из 35.

#	Название проекта	Дата старта реализации	Дата завершения реализации	Название голосования	Регион	Муниципальность
1	Благоустройство двора г. Ступино, ул.Андропова, д.49, 51/20, ул.Куйбышева, д.22	01.04.2020	31.10.2020	Голосование за объекты, включенные в план благоустройства на 2020 год решением комиссии по благоустройству для определения очередности их реализации в городском округе Ступино	Московская область	Ступинский район
2	Установка двух туалетных модулей	01.07.2020	31.12.2020	Реализация программ формирования современной городской среды в части благоустройства общественных территорий (Городской парк культуры и отдыха, расположенный по адресу: Московская	Московская область	Ивантеевский район

© Общественное голосование 2020

Рисунок 146 — Окно со списком победивших проектов

Примеры отчетов по новостям, публикуемым в Общественном голосовании (Рисунок 147):

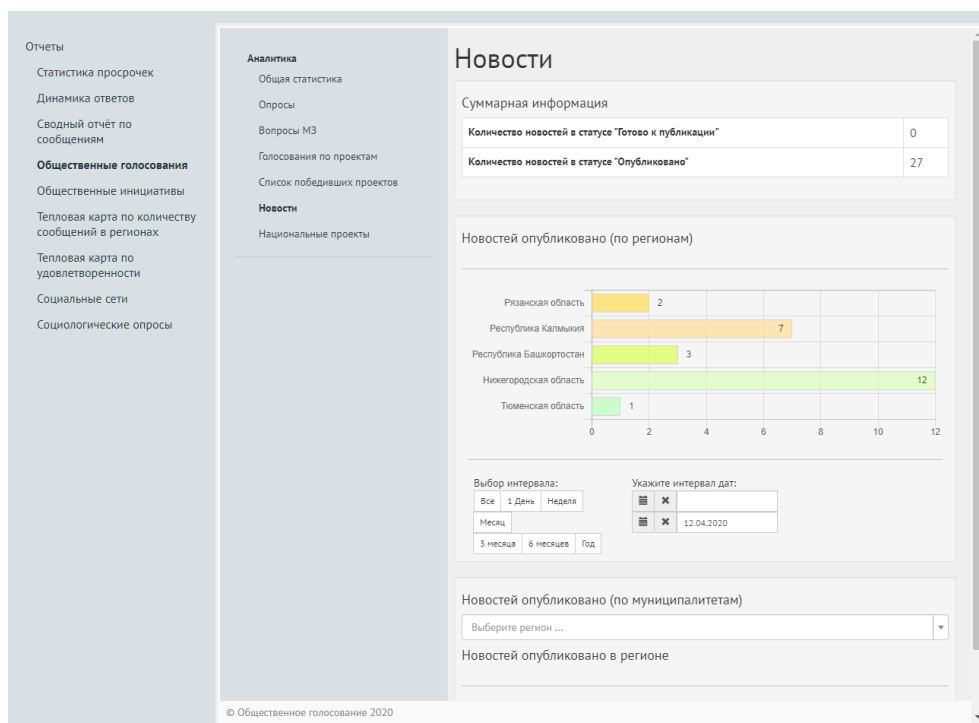


Рисунок 147 — Окно с отчетами по новостям

Примеры отчетов опросов по национальным проектам, проводимых в Общественном голосовании (Рисунок 148Рисунок 147):

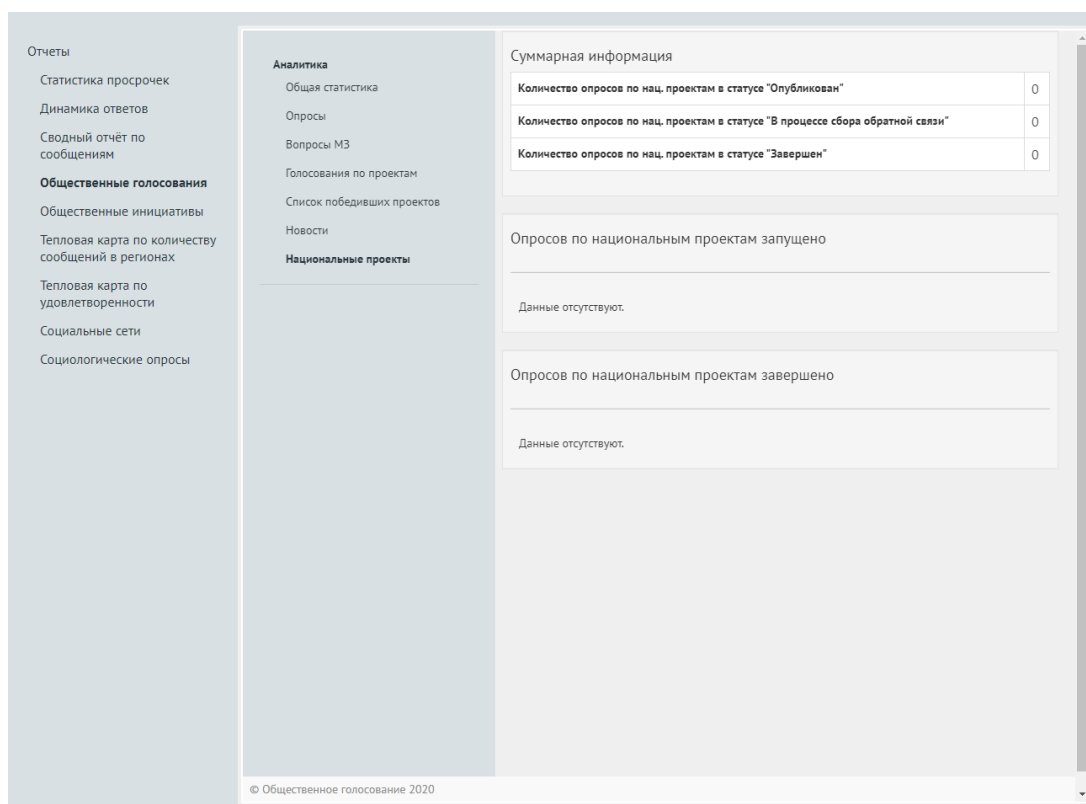


Рисунок 148 — Окно с отчетами опросов по национальным проектам общественного голосования

4.2.4 Отчеты по социальным сетям

Аналитика по социальным сетям предоставляется в виде таблицы, показанной на рисунке 149.

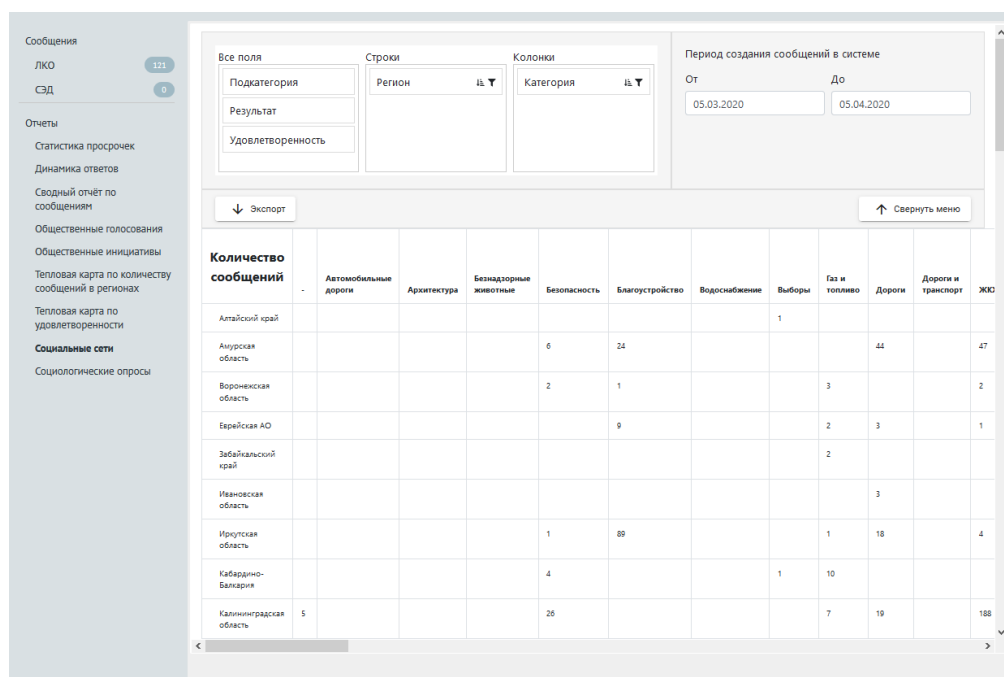


Рисунок 149 — Окно отчета по социальным сетям

Данный отчет позволяет:

- управлять набором отображаемых в отчете строк и колонок с помощью областей «Все поля», «Строки» и «Колонки». Работа с этими полями строится так же, как и для сводного отчета (п. 4.1.3);
- задать фильтры по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты).

4.2.5 Отчеты по социологическим опросам

Для получения отчета «Социологические опросы» следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Пользователя. Аналитика по социологическим опросам можно фильтровать по следующим параметрам, как на рисунке 150:

- Период проведения («с» – «по»);
- Инициатор опроса;
- Регион;
- Категория.

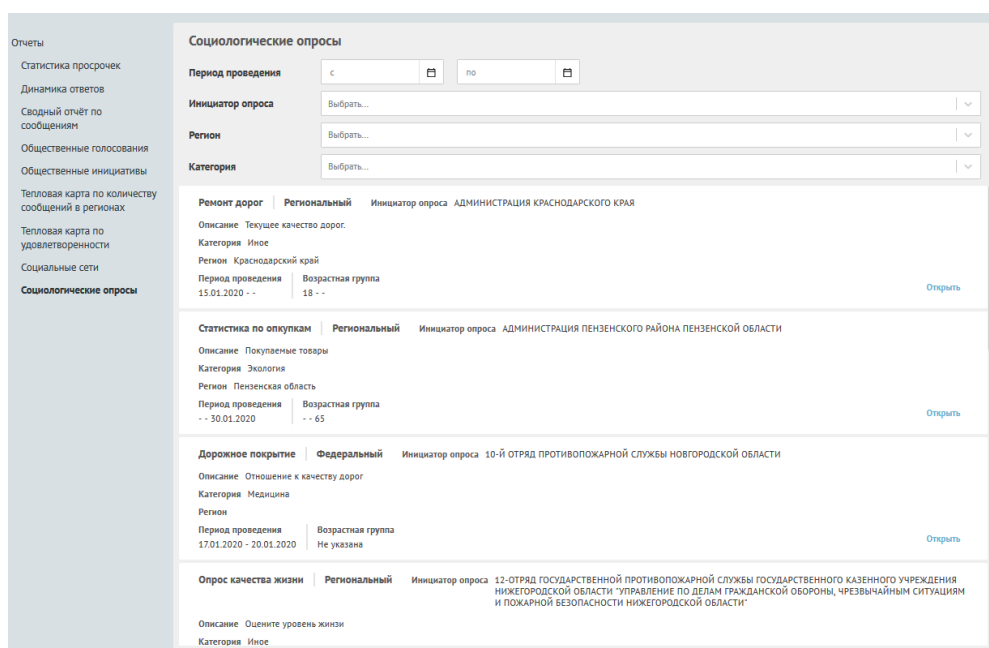


Рисунок 150 — Окно социологического опроса

4.3 Ввод данных социологии

Ввод данных социологии предназначен для ввода в Систему сведений о уже проведенных социологических опросах.

Ввод данных социологии производится в АРМ Оператора ввода данных социологии.

Для начала работы необходимо запустить браузер. Открыть страницу входа в Систему по ссылке <https://pos.gosuslugi.ru>.

После этого будет на экране появиться предложение авторизоваться в системе через ЕСИА, как это показано на рисунке 151.

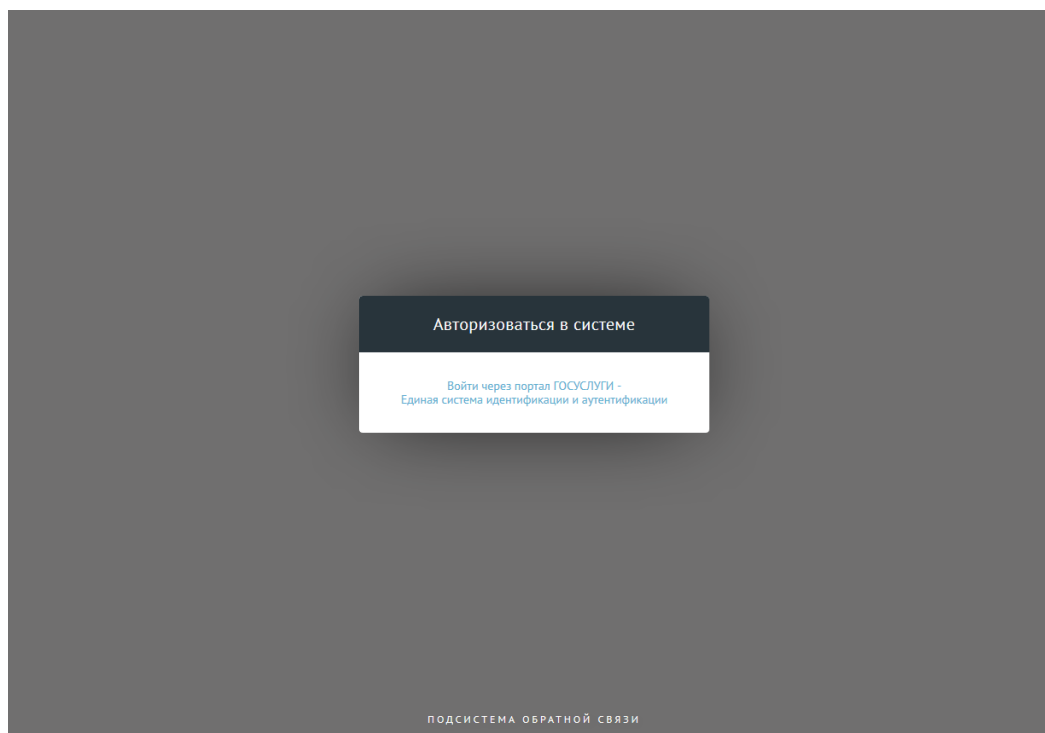


Рисунок 151 — Окно перехода к аутентификации пользователя в ЕСИА

В этом окне следует перейти по ссылке «Войти через портал ГОСУСЛУГИ», после чего будет открыто окно авторизации пользователя в ЕСИА.

В открывшемся окне авторизации ЕСИА следует ввести учетные данные пользователя с ролью «Оператор» и нажать на кнопку «Войти», как это показано на рисунке 152.

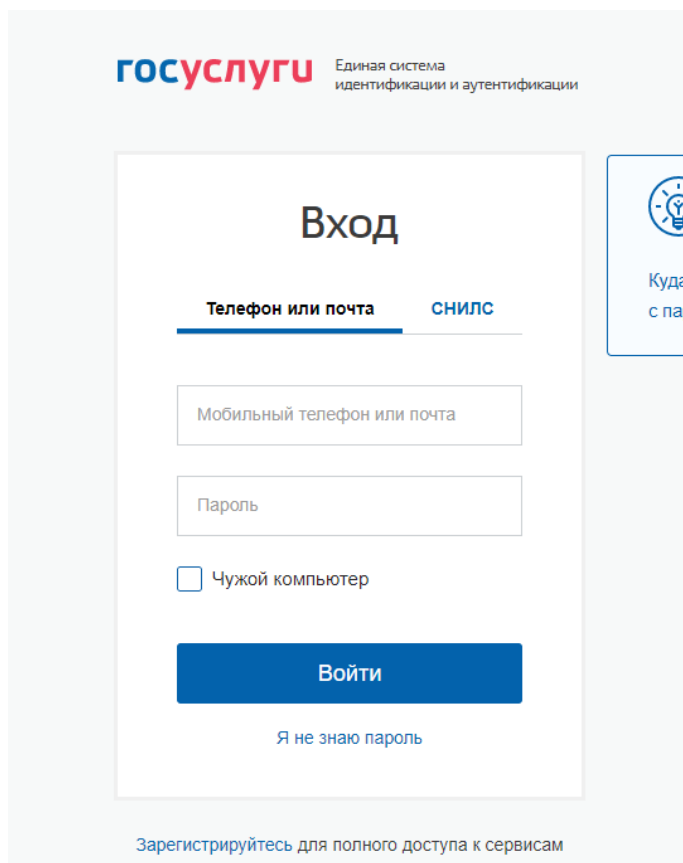


Рисунок 152 — Окно аутентификации пользователя с ролью «Оператор» в ЕСИА

После успешной аутентификации Система отобразит список опросов (см. рисунок 153).

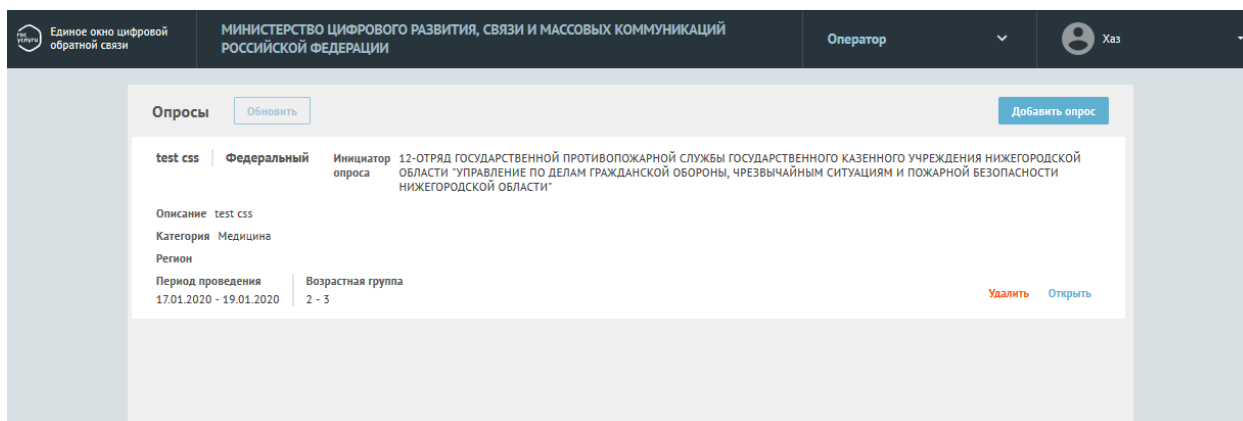


Рисунок 153 — Список социологических опросов

4.3.1 Список социологических опросов

Список социологических опросов (см. рисунок 153) содержит следующую информацию о каждом элементе списка:

- название опроса;
- уровень опроса;
- инициатор опроса;
- описание опроса;
- категория опроса;
- регион, если указан региональный уровень опроса. Для федерального опроса это поле — пустое;
- период проведения опроса;
- возрастная группа («От», «До»).

В списке социологических опросов доступна следующая функциональность:

- Открыть. При нажатии на эту кнопку открывается выбранный социологический опрос для просмотра (см. п. 4.3.2);
- Удалить. При нажатии на эту кнопку удаляется выбранный социологический опрос;
- Добавить. При нажатии на эту кнопку открывается форма для ввода нового социологического опроса (см. п. 4.3.3).

4.3.2 Просмотр подробной информации о социологическом опросе

Для просмотра подробной информации о социологическом опросе в списке социологических опросов нужно нажать кнопку **Открыть**, после чего откроется форма «Социологический опрос», как это показано на рисунке 154.

Просмотр опроса #11 [Редактировать](#) [К списку опросов](#)

Название опроса* test css

Инициатор опроса* 12-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАС...

Описание опроса test css

Уровень опроса* Федеральный

Период проведения 17.01.2020 19.01.2020

Категория* Медицина

Возрастная группа 2 3

^ Вопросы

Вопрос: Вопрос 1

раздел 1

тестовый ответ 1

тестовый ответ 2

Рисунок 154 — Социологический опрос


В форме «Социологический опрос» отображены следующие данные:

- название опроса;
- инициатор опроса;
- описание опроса;
- уровень опроса;
- регион (если указан уровень опроса – Региональный);
- период проведения опроса;
- категория;
- возрастная группа («От», «До»);
- перечень вопросов. Список вопросов на форме может быть свернут.

В форме просмотра опроса доступна следующая функциональность:

- кнопка «К списку опросов». Нажатие на кнопку обеспечивает возврат пользователя к списку опросов (см. рисунок 153);
- кнопка «Редактировать». Нажатие на кнопку обеспечивает переход пользователя на форму «Редактирование социологического опроса» (см. рисунок 155);
- просмотр вопроса. Обеспечивает переход пользователя на форму отображения таблицы.

4.3.2.1 Редактирование социологического опроса

Для редактирования социологического опроса необходимо нажать на кнопку  в форме просмотра опроса, после чего форма перейдет в режим редактирования социологического опроса, как это показано на рисунке 155.

Форма редактирования социологического опроса содержит поля для ввода общей информации:

- «Название опроса». Текстовое поле, обязательно для заполнения;
- «Инициатор опроса». Выпадающий список. Выбор из справочника ЛКО, по умолчанию заполнен ЛКО текущего пользователя, который заводит опрос с возможностью изменения (в рамках своего дерева);
- «Описание опроса». Текстовое поле, не обязательно для заполнения;
- «Уровень опроса». Выпадающий список, обязательно для заполнения:
 - «Федеральный»;
 - «Региональный» (указывается один или несколько регионов);
- «Регион». Поле видимо только если выбрано значение поля «Уровень опроса» — «Региональный». Выпадающий список,

обязательно для заполнения. Имеется возможность выбора нескольких регионов;

- Период проведения опроса:
 - «С:» — возможность выбора с помощью календаря/ввода конкретной даты;
 - «По:» — возможность выбора с помощью календаря/ввода конкретной даты;
- «Возрастная группа». Текстовые поля, не обязательно для заполнения;
 - «От»;
 - «До»;
- кнопка «Добавить вопрос». Нажатие кнопки вызывает форму создания вопросов;
- кнопка «Сохранить». Нажатие кнопки обеспечивает сохранение созданного опроса. Опрос может быть сохранен без вопросов;
- перечень ранее созданных вопросов с возможностью удаления вопроса или просмотра подробной информации (и редактирования) о вопросе;

Редактирование опроса #11 К просмотру опроса

Название опроса* test.css

Инициатор опроса* 12-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАС...

Описание опроса test.css

Уровень опроса* Федеральный

Период проведения 17.01.2020 19.01.2020

Категория* Медицина

Возрастная группа 2 3

^ Вопросы

Предварительный просмотр Загрузить таблицу + Добавить вопрос

Вопрос 1 Удалить

Удалить опрос Отмена Сохранить опрос

Рисунок 155 — Редактирование социологического опроса

4.3.3 Создание социологического опроса

Для создания социологического опроса необходимо нажать на кнопку Добавить опрос, после чего откроется форма создания социологического опроса, которая показана на рисунке 156.

Создание опроса

К списку опросов

Название опроса*

Инициатор опроса*

Описание опроса

Уровень опроса*

Период проведения

Категория*

Возрастная группа

^ Вопросы

Предварительный просмотр

Загрузить таблицу

Добавить вопрос

Отмена

Сохранить опрос


Рисунок 156 — Создание социологического опроса

Форма содержит следующие поля для ввода общей информации:

- Поле «Название опроса». Текстовое поле, обязательно для заполнения;
- Поле «Инициатор опроса». Выпадающий список. Выбор из справочника ЛКО, по умолчанию заполнен ЛКО текущего пользователя, который создает опрос с возможностью изменения (в рамках своего дерева);
- «Описание опроса». Текстовое поле, не обязательно для заполнения;
- «Уровень опроса». Выпадающий список, обязательно для заполнения, значения:
 - «Федеральный»;
 - «Региональный» (указывается один или несколько регионов);

- «Регион». Поле видимо только если выбрано значение поля «Уровень опроса» — «Региональный». Выпадающий список, обязательно для заполнения. Имеется возможность выбора нескольких регионов;
- Период проведения опроса:
 - «С:» — возможность выбора с помощью календаря/ввода конкретной даты;
 - «По:» — возможность выбора с помощью календаря/ввода конкретной даты;
- «Возрастная группа». Текстовые поля, не обязательно для заполнения;
 - «От»;
 - «До»;
- кнопка «Добавить вопрос». Нажатие на кнопку вызывает форму создания вопроса;
- кнопка «Сохранить». Нажатие на кнопку обеспечивает сохранение созданного опроса. Опрос может быть сохранен без созданных вопросов.

4.3.3.1 Создание (редактирование) вопросов

Для создания вопроса необходимо в форме создания (редактирования) социологического опроса (см. рисунки 155, 156) нажать кнопку  и заполнить форму (см. рисунок 157), содержащую поля для ввода данных о вопросе:

- поле для ввода вопроса;
- вариант(ы) ответа.

Для добавления варианта ответа нужно нажать на кнопку **+ Добавить ответ** и в появившемся поле ввести новый вариант ответа. После добавления требуемого количества вариантов ответа нужно нажать на кнопку **Сохранить вопрос** и перейти к созданию нового вопроса.

Рисунок 157 — Создание (редактирование) вопросов

После создания всех вопросов опроса нужно нажать на кнопку **Сохранить опрос** и перейти к заполнению результатов опроса, нажав кнопку **Перейти к заполнению**. После этого открывается форма ввода результатов социологического опроса (см п.4.3.3.2).

4.3.3.2 Ввод результатов социологического опроса

Для ввода результатов социологического опроса необходимо в форме ввода результатов социологического опроса (см. рисунок 158), которая появляется после нажатия на кнопку **Перейти к заполнению** и заполнить результаты для каждого варианта ответа.

Вопрос:	тестовый раздел 1	тестовый раздел 2	тестовый раздел 3
тестовый ответ 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
тестовый ответ 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
тестовый ответ 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Перейти к структуре Удалить вопрос Отмена Сохранить вопрос

Рисунок 158 — Ввод результатов социологического опроса

4.3.3.3 Загрузить данные социологического опроса

Вместо ручного ввода данных результатов опроса можно загрузить эти данные из файла. Для этого в форме создания опроса (см. рисунок 156) нужно нажать на кнопку , после чего будет открыто системное окно выбора файла, в котором следует выбрать загружаемый файл с результатами социологического опроса.

5 ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ

Подсистема общественного голосования обеспечивает граждан и уполномоченных лиц ОГВ, ОМСУ возможностью взаимодействия по решению вопросов о развитии транспортной инфраструктуры, территориального развития, правил землепользования, благоустройства территорий, проектам межевания и планировки территорий, обсуждения концепций и проектов создания и реконструкции общественных пространств, а также механизма распределения части местного бюджета с учётом мнения граждан.

Также гражданам обеспечивается возможность обсуждения реализации национальных проектов.

Граждане имеют возможность выполнения всех действий, предоставляемых для них подсистемой, через личный кабинет пользователя (ЛКП).

Представители ОГВ, ОМСУ имеют возможность выполнения всех действий, предоставляемых для них подсистемой, через ЛКО соответствующего ОГВ, ОМСУ.

5.1 Управление подсистемой общественного голосования

Настройки подсистемы общественного голосования производятся в АРМ Уполномоченного ЛКО ОГВ, ОМСУ.

Для того, чтобы войти в ЛКО Общественного голосования, необходимо запустить браузер и ввести веб-адрес <https://pos.gosuslugi.ru> в адресную строку обозревателя.

На данной странице введите логин и пароль и нажмите на ссылку «Войти через портал ГОСУСЛУГИ», как на рисунке 159.

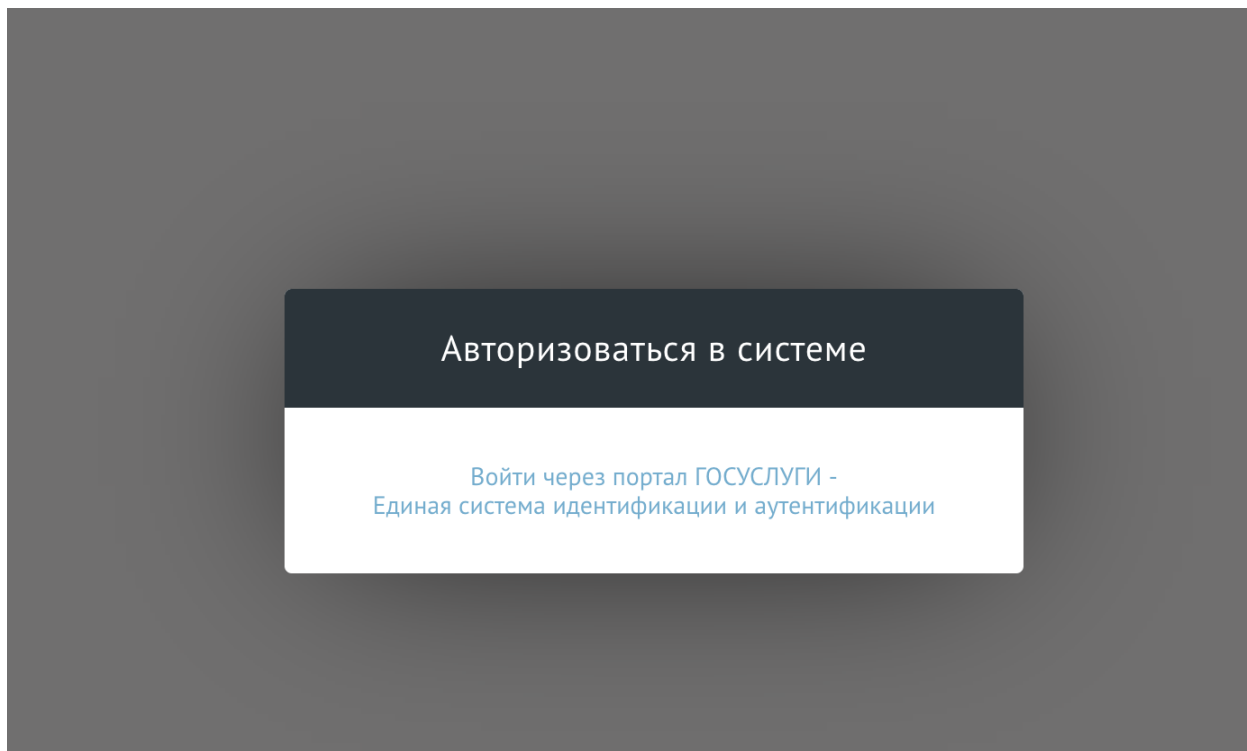


Рисунок 159 — Авторизация в ЛКО Общественного голосования

Система работоспособна, если в результате выполненных действий, на экране монитора слева отобразилось меню с разделами без выдачи обращений о сбое в работе или в отказе доступа, как на рисунке 160.

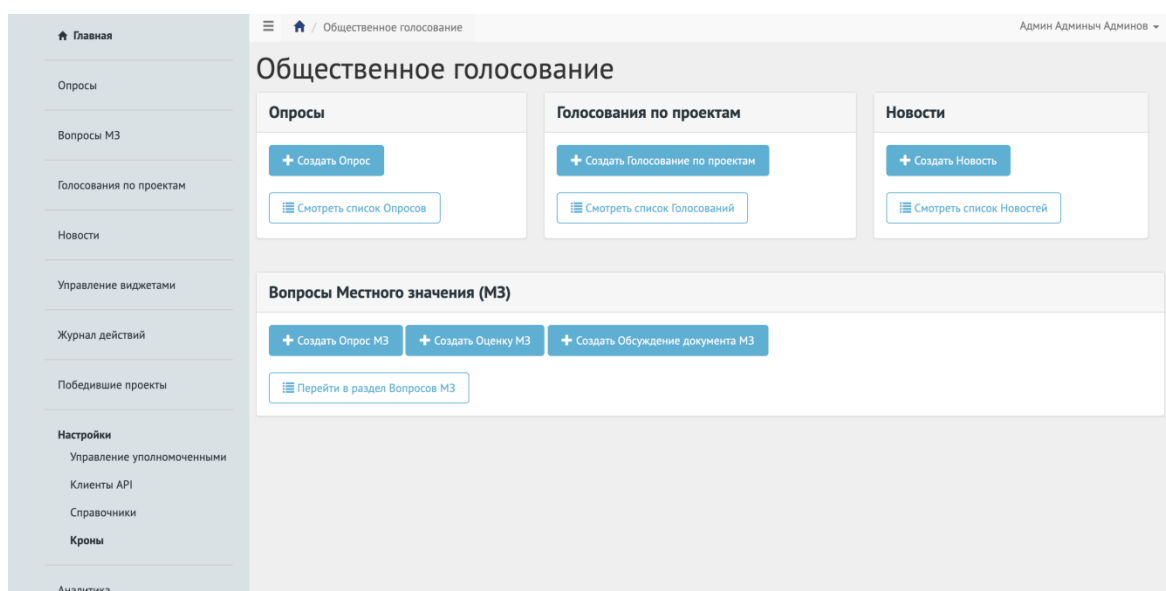


Рисунок 160 — Главное меню ЛКО Общественного голосования

В случае если у вас несколько ролей доступа, то необходимо переключиться на роль Уполномоченный следующим образом - Рисунок 161.

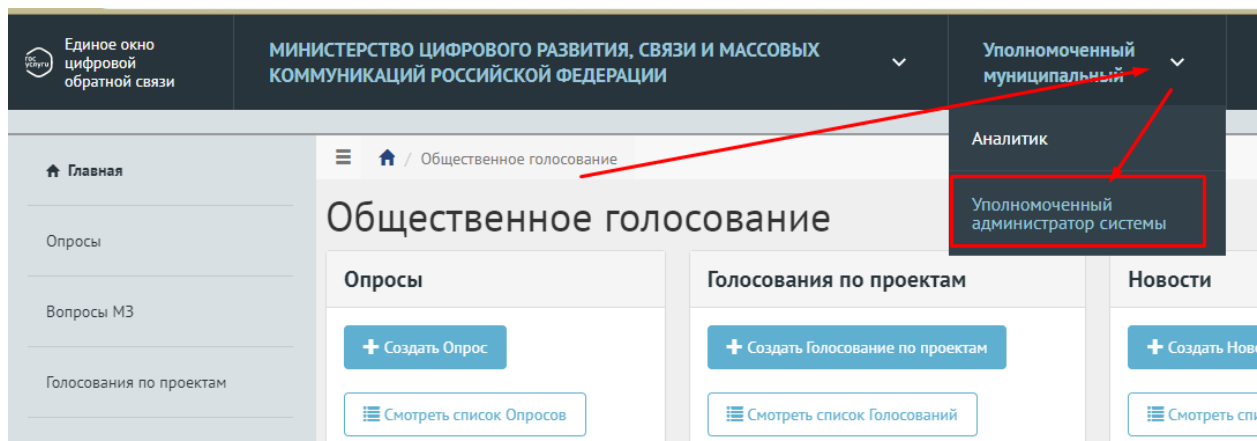


Рисунок 161 — Переключение на роль Уполномоченный

5.1.1 Опрос

Опрос должен являться активностью, в рамках которой Пользователь может оставить обратную связь путем выбора предустановленных ответов на поставленные вопросы. Также Пользователь должен иметь возможность оставить обратную связь на поставленный вопрос путем выставления оценки (рейтинга).

5.1.1.1 Жизненный цикл Опроса

Управление жизненным циклом Опросов происходит путем изменения статуса Опроса, а также возможностью задания временных интервалов даты начала и конца Опроса. Статусы Опроса указаны на рисунке 162.

Опрос, статусы

Рисунок 162 – Жизненный цикл Опроса

5.1.1.2 Алгоритм работы с Опросами

- 1) Создать Опрос указав все необходимые данные, включая период проведения, список вопросов и возможных ответов к ним.
- 2) Опубликовать Опрос.
- 3) После публикации Опрос ожидает автоматического перевода Системой в статус «3. В процессе сбора обратной связи» в день даты старта Опроса согласно настройкам. После перевода в данный статус Пользователи могут принимать участие в выборе ответов на вопросы опубликованного Опроса. Уполномоченному доступна статистика Опроса и все данные о нем. Изменять Опрос Уполномоченный не может.
- 4) В день даты окончания Опроса Система автоматически переводит Опрос в статус «4. Завершен». В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами Опроса. Дальнейших действий от Уполномоченного не требуется.

5.1.1.3 Создание опроса

Чтобы создать Опрос необходимо перейти в раздел левого меню «Опросы», как показано на рисунке 163.

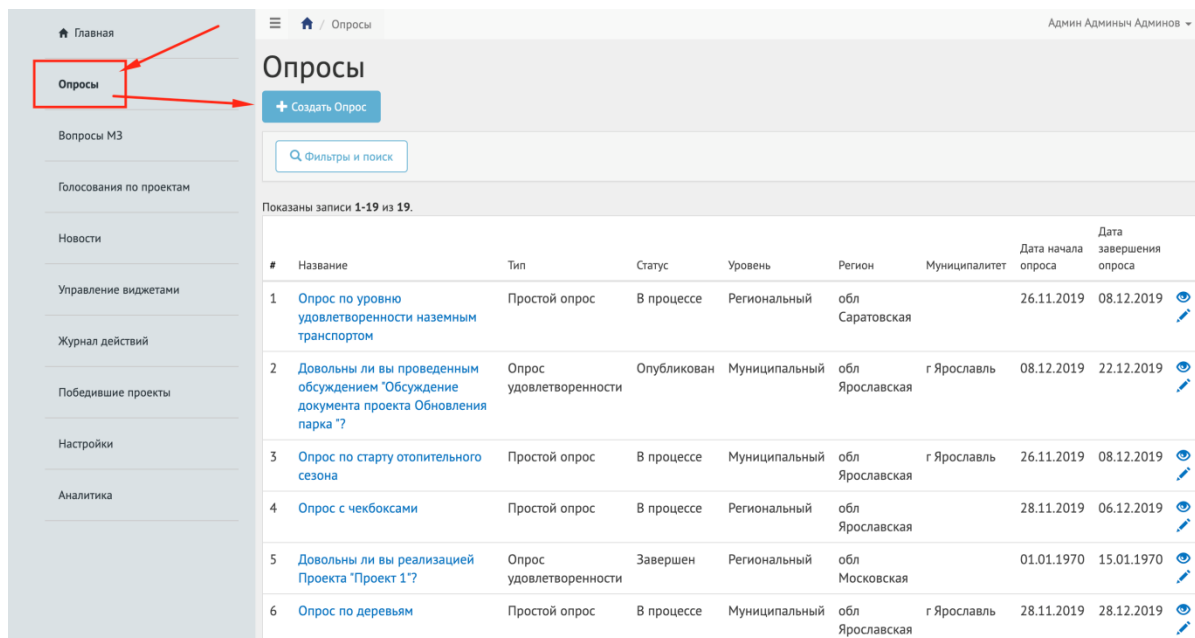


Рисунок 163 - Окно создания Опроса и перечнем существующих опросов

После нажатия на кнопку «Создать Опрос», откроется страница с формой добавления опроса», как показано на рисунке 164.

Главная / Опросы / Добавить Опрос

Админ Админич Админов

Создать Опрос

Название

Описание

Уровень
Федеральный

Национальный проект
Нет

Дата старта проведения Опроса
Дата окончания Опроса

Показывать статистику до завершения Опроса?
Нет

Приложения
Добавить Приложение

Добавить список вопросов

Вопрос 1

Тип вопроса
Выбора варианта ответа

Текст вопроса

Допустимое количество ответов на данный вопрос
1

Варианты ответов

Добавить еще один вопрос

Сохранить опрос

© Общественное голосование 2019

Добавить список вопросов

Вопрос 1

Тип вопроса
Выбора варианта ответа

Текст вопроса

Допустимое количество ответов на данный вопрос
1

Варианты ответов

Добавить еще один вопрос

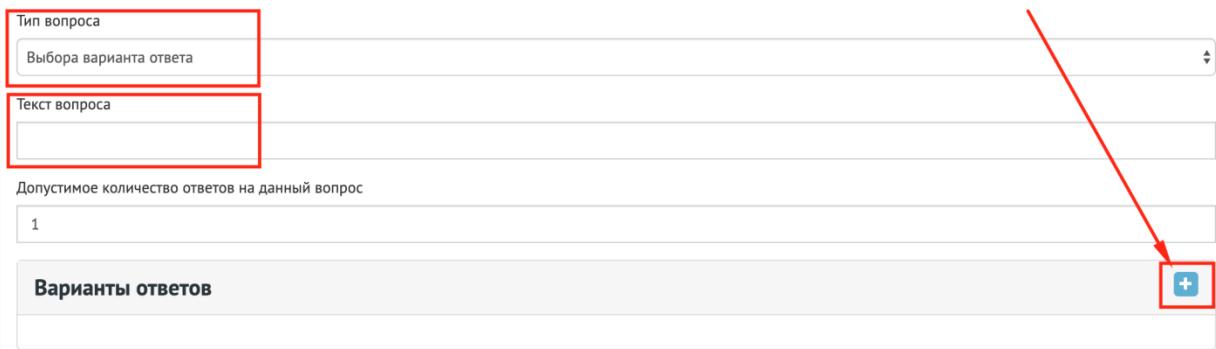


Рисунок 164 – Форма Добавить Опрос

Заполните поле «Название», например, «Опрос по выбору цвета окраса скамеек в парке Горького».

Заполните поле «Описание», например, «Подробное описание опроса по выбору цвета окраса скамеек в парке Горького в г. Москва».

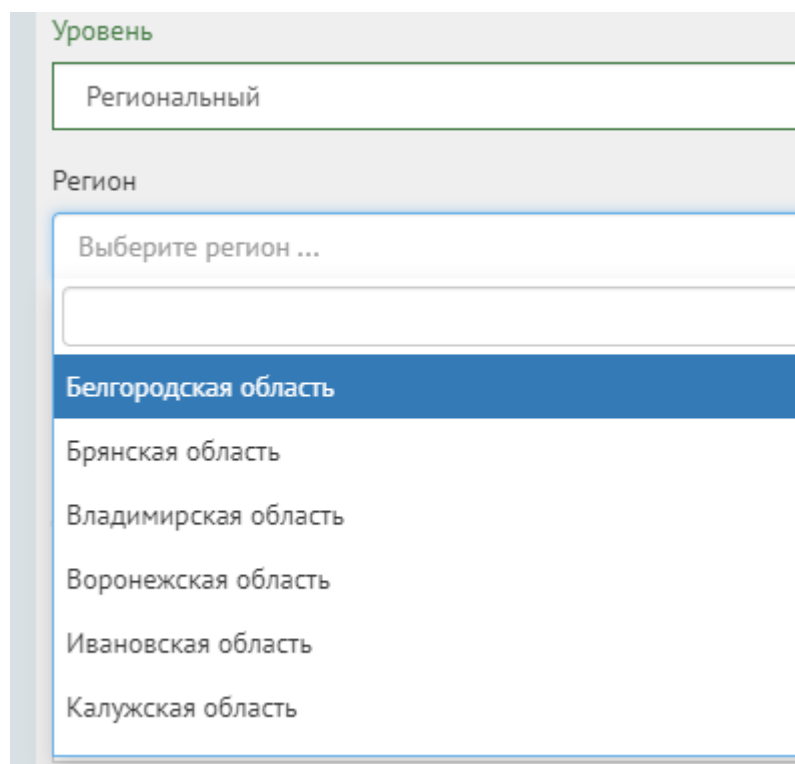
В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

В зависимости от роли и уровня Уполномоченного варьируется количество отображаемых значений. Существуют варианты, приведенные ниже.

- 1) Уполномоченный администратор системы и уполномоченный с ролью и уровнем федеральный. Отображаются следующие значения уровней: Федеральный, Региональный, Муниципальный.

Для этой роли необходимо сделать следующие действия:

- а) выберите значение Федеральный (федеральный опрос будет показываться всем регионам). Никаких дополнительных списков не появится. Перейдите к выбору значения в выпадающем списке «Национальный проект»;
- б) выберите значение Региональный (региональный опрос будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на Рисунок 165. Выберите значение требуемого региона, например, Саратовская область. Перейдите к выбору значения в выпадающем списке «Национальный проект»;



Уровень

Региональный

Регион

Выберите регион ...

Белгородская область

Брянская область

Владимирская область

Воронежская область

Ивановская область

Калужская область

Рисунок 165– Окно выпадающего списка выбора Региона

- в) выберите значение Муниципальный (муниципальный опрос будет показываться только на уровне муниципалитета). Появится два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет», как представлено на рисунке 166. Выберите значение требуемого региона, например, Саратовская область. Выберите значение муниципалитета, например, г. Саратов. Перейдите к выбору значения в выпадающем списке «Национальный проект»;

Уровень

Муниципальный

Регион

Белгородская область

Муниципалитет

Выберите муниципалитет ...

Вязовское

Белгородский муниципальный район

поселок Октябрьский

поселок Разумное

поселок Северный

Беломестненское

Рисунок 166 – Окно выпадающего списка выбора Муниципалитета

- 2) Уполномоченный региональный. Для данной роли отображаются три значения уровня проведения опроса: Региональный, Муниципальный и Организация.

Для этой роли необходимо выполнить следующие действия:

- а) выберите значение Региональный. Появится новый выпадающий список «Регион»;

Выберите регион, привязанный к данному региональному администратору, например, у администратора Саратовской области, будет только регион Саратовская область. Перейдите к датам проведения опроса.

- б) выберите значение Муниципальный. Появится два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет». Выберите значение региона, например, Саратовская область. Выберите

значение муниципалитета, привязанного к данному региону, например, г. Саратов. Перейдите к датам проведения опроса.

3) Уполномоченный с ролью и уровнем муниципальный. Отображается два значения уровня: Муниципальный и Организация.

Выберите значение Муниципальный. Появится два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет». Выберите значение привязанного региона, например, Саратовская область. Выберите значение привязанного муниципалитета, например, г. Саратов. Перейдите к датам проведения опроса.

В выпадающем списке «Национальный проект» выберите необходимое значение «Да» или «Нет», которое влияет на уровень доступа к управлению таким опросом и отдельным выделением на фронтенде (клиентской стороне). Изменение и просмотр данного флага возможно только уполномоченным ЛКО с уровнем доступа Федеральный или уполномоченным администратором системы.

В выпадающем списке «Показывать статистику» выберите необходимое значение «Да» или «Нет».

Укажите временные рамки проведения опроса, выбрав в поле «Дата начала опроса» и «Дата окончания опроса» соответствующие даты.

Нажмите на кнопку «Добавить приложение», если требуется добавить приложение. Раскроется блок добавления приложения с полями «Название» и «Описание» и загрузкой файла, как представлено на рисунке 167.

Заполните поле «Название», например, «Приложение к опросу».

Заполните поле «Описание», например, «Подробное описание опроса в приложении».

Загрузите документ.

Разрешено добавлять максимум 5 приложений. Разрешенные форматы: Portable Document Format PDF, Office Open XML или Open Document Format (расширения DOCX, ODT, XODT, PDF. Размер документа не более 5 мегабайт.



Рисунок 167 - Выпадающая форма Приложения на вкладке Добавить Опрос

Нажмите на кнопку «+Добавить еще один вопрос», если нужно создать Опрос с множеством вопросов, как представлено на рисунке 168. Число вопросов ограничено 20 значениями.

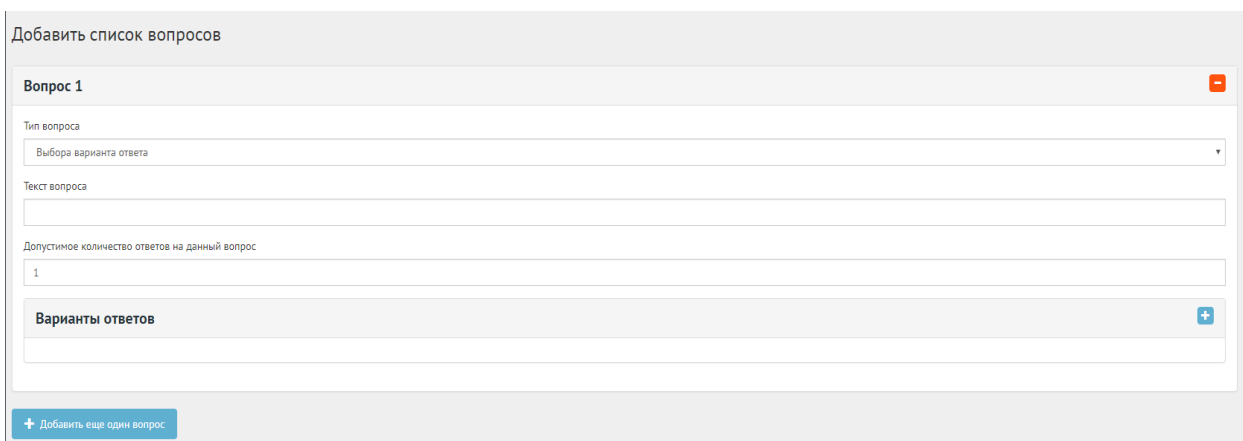


Рисунок 168 - Форма Добавить список вопросов на вкладке Добавить Опрос

В блоке добавления списка вопросов, в выпадающем списке «Тип вопроса» выберите значение, например, «Выбора варианта ответа».

В поле «Текст вопроса» введите вопрос, например, «В какой цвет покрасить скамейки в парке Горького?».

В поле «Допустимое количество ответов на данный вопрос» введите требуемое значение, например 1, если разрешен выбор только 1-го варианта.

Нажмите на кнопку «+» столько раз, сколько требуется вариантов ответа, например 4, для добавления 4-х вариантов ответа, Зеленый, Голубой, Коричневый, Серый, как представлено на рисунке 169.

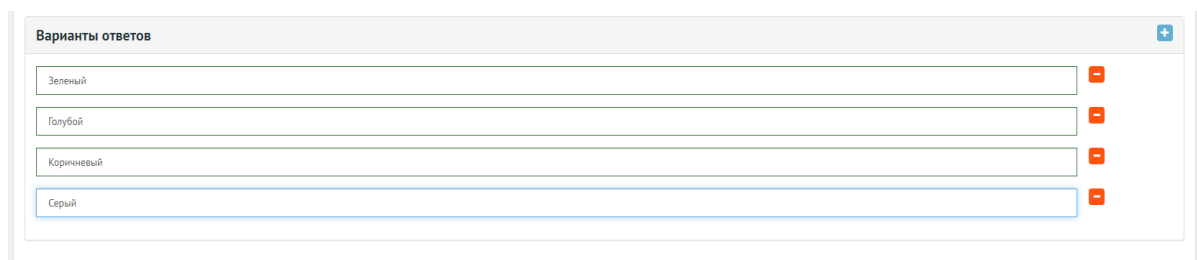


Рисунок 169 - Выпадающая форма Варианты ответов на вкладке Добавить список вопросов

Нажмите на кнопку «Сохранить Опрос» для создания Опроса. Откроется страница с просмотром созданного Опроса, как представлено на рисунке 170.

Выбор цвета окраски скамеек в парке Горького

Опубликовать Редактировать Удалить

Идентификатор опроса	258
Название	Выбор цвета окраски скамеек в парке Горького
Описание	
Тип	Простой опрос
Статус	Черновик
Дата создания	26.11.2019 19:28:20
Дата начала опроса	27.11.2019 00:00:00
Дата завершения опроса	04.12.2019 00:00:00

Список вопросов

Вопрос 1

Тип вопроса
Выбор варианта ответа

Текст вопроса
В какой цвет покрасить скамейки в парке Горького?

Допустимое количество ответов на данный вопрос
1

Варианты ответов

- Зеленый
- Голубой
- Коричневый
- Серый

Рисунок 170 – Окно просмотра созданного Опроса

Чтобы редактировать Опрос нажмите на кнопку «Редактировать» на странице просмотра или на странице со списком созданных Опросов.

5.1.1.4 Опрос после завершения

После завершения сбора обратной связи по Опросу доступна статистика Опроса, как представлено на Рисунок 171.

Дальнейших действий не предусмотрено, Опрос завершен.

Довольны ли вы реализацией Проекта "Проект 1"?

Идентификатор опроса	253
Название	Довольны ли вы реализацией Проекта "Проект 1"?
Описание	
Тип	Опрос удовлетворенности
Статус	Завершен
Регион	обл Московская
Дата создания	26.11.2019 04:55:50
Дата начала опроса	01.01.1970 00:00:00
Дата завершения опроса	15.01.1970 00:00:00

Статистика	
Всего получено ответов	24
Довольны ли Вы результатами реализации проекта "Проект 1"?	
Да	30
Нет	4

Рисунок 171 – Окно просмотра созданного Опроса

5.1.2 Голосование по проектам

Данный раздел предназначен для создания, изменения, просмотра сведений о Голосованиях по проектам. Голосование по проектам — это активность, привязанная к определенному периоду времени и необходимая для выбора из списка проектов победителя посредством функции голосования в рамках списка категорий Проектов. Сущность Голосование по проектам необходима для объединения списка проектов для организации голосования с установленными временными рамками и заданными условиями проведения Голосования (список категорий, кол-во возможных голосов внутри одной Категории и др.). Объектом Голосований являются Проекты, сгруппированные в рамках одной Категории.

5.1.2.1 Жизненный цикл Голосования и проектов

Управление жизненным циклом Голосования и проектов происходит путем изменения статуса Опроса, а также возможностью задания временных интервалов даты начала и конца. Статусы Голосования и проектов указаны на рисунке 172.



Рисунок 172 – Жизненный цикл Голосования по проектам

5.1.2.2 Алгоритм работы с Голосованием по проектам

1. Создать Голосование по проектам указав все необходимые данные, включая период голосования и участвующие категории проектов.
2. Добавить проекты с соответствующими категориями и подробными данными о проекте.
3. Опубликовать Голосование.

4. После публикации Голосование ожидает автоматического перевода Системой в статус «На голосовании». После перевода в данный статус Пользователи могут принимать участие в голосовании отдавая свой голос за проекты согласно настройкам голосования. Уполномоченному доступна статистика Голосования и все данные о нем.
5. В день даты окончания голосования Система автоматически переводит Голосование и все проекты в рамках него в статус «Голосование закончено, подводятся итоги». Также система автоматически рассчитывает проекты победители согласно оставленным голосам Пользователей в соответствии с настройками голосования (параметр «Количество возможных победителей внутри каждой категории»). В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами Голосования, а также подготовить и опубликовать документ «Протокол голосования», в котором необходимо указать условия проведения голосования, а также список проектов победителей в каждой категории.
6. После публикации протокола Голосование по проектам и Проекты в него входящие переходят автоматически в статус «Подведены итоги Голосования по проектам».
7. Далее Система автоматически переводит проекты в статусы 1) «Проект не победил в голосовании» для не победивших проектов и 2) «Проект ожидает реализации» для победивших.
8. Начиная с этого момента проекты со статусом «Проект не победил в голосовании» не могут редактироваться. В то время как проекты в статусе «Проект ожидает реализации» могут быть переведены в статус «В процессе реализации».

9. Финальным этапом жизни проекта в Системе является статус «Реализован». При переводе в данный статус Уполномоченный обязан опубликовать отчет о реализации Проекта.

5.1.2.3 Создание Голосования по проектам

Чтобы создать Голосование по проектам нажмите в меню слева ссылку по соответствующему названию «Голосование по проектам». Затем на кнопку «Создать Голосование», как представлено на рисунке 173.

#	Название	Дата и время начала голосования по проектам	Дата и время окончания голосования по проектам	Уровень	Статус	Регион	Муниципалитет
1	Голосования по проектам 1	28.11.2019	29.11.2019	Федеральный	Подведены итоги голосования по проектам		
2	Голосование (проверка крона)	28.11.2019	16.12.2019	Федеральный	На голосовании		
3	Конкурс 1	26.11.2019	08.12.2019	Региональный	Черновик	Респ Татарстан	
4	Голосование по проектам (проверка крона) 2	30.11.2019	17.12.2019	Региональный	Черновик	обл Псковская	
5	Голосование по проектам Московской области	26.11.2019	05.01.2020	Региональный	Черновик	обл Московская	
6	Голосование по проектам (проверка даты)	30.11.2019	30.12.2019	Муниципальный	На голосовании	обл Ярославская	г Ярославль
7	Голосование по проектам (письма)	27.11.2019	04.12.2019	Муниципальный	Черновик	обл Ярославская	г Ярославль

Рисунок 173 – Форма Голосования по проектам

Откроется страница с формой создания голосования по проектам, как представлено на рисунке 174.

The screenshot shows a web interface for creating a project voting. On the left is a sidebar with navigation items: Главная, Опросы, Вопросы МЭ, Голосования по проектам (highlighted), Новости, Управление виджетами, Журнал действий, Победившие проекты, Настройки, and Аналитика. The main content area is titled 'Создание голосования по проектам' and contains the following form elements: a text input for 'Название'; a dropdown menu for 'Уровень' with 'Федеральный' selected; two date and time input fields for 'Дата и время начала голосования по проектам' and 'Дата и время окончания голосования по проектам'; two text input fields for 'Количество возможных голосов внутри одной категории' and 'Количество возможных победителей внутри каждой категории'; and a dropdown menu for 'Категории проектов' with the text 'Выберите Категории проектов ...'. A blue 'Сохранить' button is located at the bottom of the form.

Рисунок 174 – Форма Создание голосования по проектам

Введите наименование голосования по проектам в поле «Название». В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

В зависимости от роли и уровня Уполномоченного варьируется количество отображаемых значений. Существующие варианты описываются ниже.

- 1) Уполномоченный администратор системы и Уполномоченный с ролью и уровнем федеральный. Отображается четыре значения уровней: Федеральный, Региональный, Муниципальный и Организация.

Для этих ролей необходимо выполнить действия, описываемые ниже.

- а) Выберите значение Федеральный (федеральное голосование по проектам будет показываться всем регионам). Никаких дополнительных списков не появится. Перейдите к датам проведения Голосования по проектам.
- б) Выберите значение Региональный (региональное голосование по проектам будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 175. Выберите значение требующегося

региона, например Саратовская область. Перейдите к датам проведения Голосования по проектам.

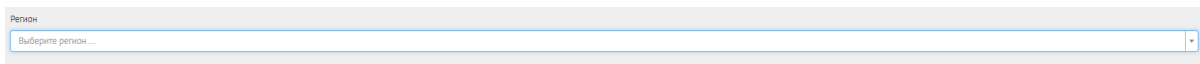


Рисунок 175 – Окно выпадающего списка выбора Региона

- в) Выберите значение Муниципальный (муниципальное голосование по проектам будет показываться только на уровне муниципалитета). Появятся два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет», как представлено на рисунке 176. Выберите значение требуемого региона, например Саратовская область. Выберите значение муниципалитета, например г. Саратов. Перейдите к датам проведения Голосования по проектам.

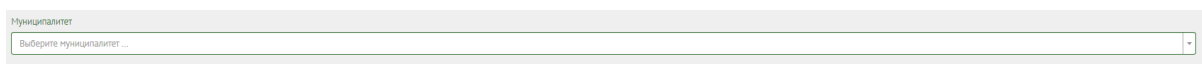


Рисунок 176 – Окно выпадающего списка выбора Муниципалитета

- 2) Уполномоченный с ролью и уровнем региональный. Отображается два значения Региональный, Муниципальный.
- а) Выберите значение Региональный. Появится новый выпадающий список «Регион».
- Выберите регион Уполномоченного, например у уполномоченного Саратовской области, будет только регион Саратовская область. Перейдите к датам проведения Голосования по проектам.
- б) Выберите значение Муниципальный. Появится два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет». Выберите значение региона, например Саратовская область. Выберите значение муниципалитета, привязанного к данному региону, например г. Саратов. Перейдите к датам проведения голосования по проектам.

3) Уполномоченный с ролью и уровнем муниципальный.
Отображается значение Муниципальный.

Выберите значение Муниципальный. Появится два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет». Выберите значение привязанного региона, например Саратовская область. Выберите значение привязанного муниципалитета, например г. Саратов. Перейдите к датам проведения Голосования по проектам.

Укажите временные рамки проведения голосования, выбрав в поле «Дата и время начала голосования по проектам» и «Дата и время завершения голосования по проектам» соответствующие даты.

Укажите количество возможных голосов внутри одной категории.

Укажите количество возможных проектов победителей.

Выберите регион в выпадающем списке «Регион».

Выберите категорию в выпадающем списке «Категория».

В поле «Количество вариантов выбора в рамках категории» укажите число, указывающее за сколько объектов голосования, может проголосовать гражданин, например 1, если можно проголосовать только за 1 объект.

В выпадающем списке «Регион» выберите регион, для осуществления связи в случае уровня Голосования равного Региональный.

Выберите муниципалитет, привязанный к данному региону, для осуществления связи в случае уровня Голосования равного Муниципальный.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для перехода на страницу редактирования и добавления проектов, как представлено на рисунке 177.

Голосование по проектам Московской области

Идентификатор голосования: 11769

Название: Голосование по проектам Московской области

Регион: обл. Московская

Дата и время начала голосования по проектам: 26.11.2019 00:00:00

Дата и время окончания голосования по проектам: 05.01.2020 00:00:00

Статус: Черновик

Список проектов

+ Добавить проект

Показаны записи 1-2 из 2.

#	Название проекта	Дата старта реализации	Дата завершения реализации	Категория	Бюджет проекта	
1	Проект Дороги 1	25.11.2019	08.12.2019	Дороги	2500000	
2	Проект 1	03.12.2019	05.04.2020	Пожарная безопасность	10000	

Рисунок 177 – Вкладка редактирования Голосования по проектам

5.1.2.4 Добавление Проекта

Сущность «Проект» представляет собой описание инициативы/предложения/изменения от гражданина или правительства в текстовой форме, а также возможно с приложенными документами. У проекта есть три типа полей Стандартные, Специальные и Дополнительные.

Для добавления проектов в конкурс нажмите на кнопку «Добавить проект». Откроется страница с формой добавления проекта, , как представлено на рисунке 178.

Добавление проекта

Название проекта

Описание проекта

Категория

Выберите Категория проекта ...

Дата старта реализации

Дата завершения реализации

Бюджет проекта

Прикрепленные документы

+ Добавить приложение

Прикрепленные изображения

+ Добавить изображение

Дополнительные поля

Проект не содержит дополнительных полей. Для добавления дополнительного поля нажмите кнопку Добавить дополнительное поле

Выберите тип поля ...

Добавить дополнительное поле

Сохранить

Рисунок 178 – Форма Добавление проекта

Введите название в поле «Название проекта», например «Ремонт дороги по улице Петровская».

Введите описание в поле «Описание проекта», например «Ремонт дороги длиной 615 метров по улице Петровская в рамках программы ремонта дорог 2020 года».

В выпадающем списке «Категория» выберите категорию проекта, например, «Дороги». Появятся специальные поля, как представлено на рисунке 179, отражающие набор специфичных свойств проекта для определенной категории (это уникальный набор полей, который применим только к проектам определенной категории).



Специальные поля

Площадь ремонта дороги, метров квадратных

Протяженность дороги, метров

Тип покрытия дороги

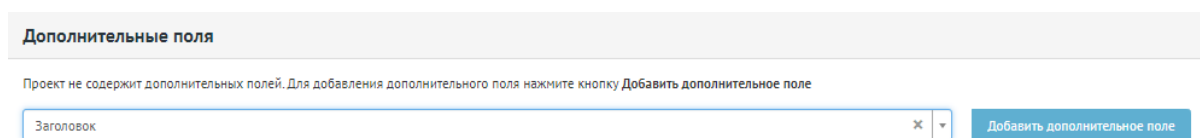
Рисунок 179 – Выпадающая форма Специальные поля

Укажите временные рамки проведения проекта, выбрав в поле «Дата старта реализации» и «Дата завершения реализации» соответствующие даты.

Укажите бюджет в поле «Бюджет проекта».

Заполните специальные поля «Тип покрытия дороги», «Протяженность дороги», «Площадь дороги» соответствующими значениями.

Для добавления дополнительных полей в выпадающем списке выберите тип поля, например «Заголовок» и нажмите на кнопку «Дополнительное поле», как представлено на рисунке 180.



Дополнительные поля

Проект не содержит дополнительных полей. Для добавления дополнительного поля нажмите кнопку [Добавить дополнительное поле](#)

Заголовок

Рисунок 180 – Форма Дополнительные поля

Появится дополнительное поле «Заголовок». Заполните поля соответствующими значениями и нажмите кнопку «Сохранить». Откроется страница просмотра созданного проекта, как представлено на рисунке 181.

Ремонт дороги длиной 615 метров по улице Петровская в рамках программы ремонта дорог 2020 года

Редактировать Удалить На реализации

Идентификатор проекта	22293
Название проекта	Ремонт дороги длиной 615 метров по улице Петровская в рамках программы ремонта дорог 2020 года
Дата старта реализации	26.11.2019 00:00:00
Дата завершения реализации	03.12.2019 00:00:00
Номер голосования по проектам	11769
Категория	Дороги
Бюджет проекта	10000000
Статус проекта	Черновик
Описание проекта	Ремонт дороги длиной 615 метров по улице Петровская в рамках программы ремонта дорог 2020 года

Специальные поля

Площадь ремонта дороги, метров квадратик

Протяженность дороги, метров

Тип покрытия дороги

Прикрепленные документы

Прикрепленные изображения

Дополнительные поля

Заголовок

Рисунок 181 – Вкладка просмотра созданного проекта

5.1.2.5 Работа с Голосованием в рамках их жизненного цикла после публикации и завершения голосования

После перехода Голосования по проектам и проекта в статус «На голосовании» уполномоченный не может редактировать их до момента окончания голосования. Уполномоченному доступна функция просмотра данных о Голосовании и проектах, а также статистика голосования, как представлено на рисунке 182.

Статистика голосования	
Пожарная безопасность	
Саратов - Противопожарные меры Проект №1	0
Саратов - Противопожарные меры Проект №2	0
Детские площадки	
Саратов - Создание детской площадки по адресу Мира 37	0
Саратов - Создание детской площадки по адресу Ленина 24	0
ЖКХ	
Саратов - Благоустройство двора дома по ул. Ленина, 13	0
Саратов - Ремонт крыши школы №24	0
Саратов - Капитальный ремонт Дома Культуры им. Николаева	0

Рисунок 182 – Статистика голосования

После наступления даты окончания Голосование автоматически будет переведено Системой в статус «Голосование закончено, подводятся итоги». Также будут автоматически рассчитаны и выбраны проекты победители в голосовании. В данном статусе Голосование ожидает, что Уполномоченный ознакомится с итогами голосования и сформирует документ «Протокол голосования». «Протокол голосования» должен быть в формате отсканированного документа PDF или изображения JPG, PNG. Чтобы завершить Голосование необходимо приложить «Протокол голосования», для этого требуется нажать на кнопку «Подвести итога голосования по проектам», как представлено на Рисунок 184. При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить документ, как представлено на рисунке Рисунок 185. Необходимо заполнить название документа, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку Сохранить, как показано на рисунке Рисунок 186.

Голосование по проектам 2

Подвести итоги голосования по проектам

Идентификатор голосования	1
Название	Г
Регион	о
Муниципалитет	г

Рисунок 183 – Добавление обновленного документа

Голосование по проектам 2

Подвести итоги голосования по проектам

Идентификатор голосования	11795
Название	Голосование по проектам (макс. кол-во полей) 2
Регион	обл Ярославская
Муниципалитет	г Ярославль
Дата и время начала голосования по проектам	03.12.2019 00:00:00
Дата и время окончания голосования по проектам	31.12.2019 00:00:00
Статус	Голосование закончено, подводятся итоги

Статистика голосования

ЖКХ

Проект с максимальный количеством полей 2

Рисунок 184 – Подвести итоги голосования по проектам

Добавление протокола о голосовании: Голосование по проектам 1

Чтобы подвести итоги голосования по проектам необходимо прикрепить протокол голосования

Название

Протокол голосования

Описание

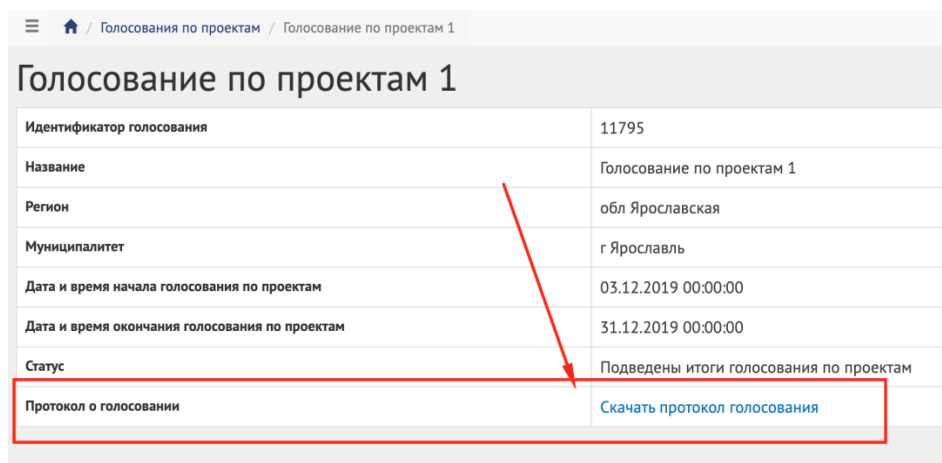
Описание протокола голосования

Файл

Выберите файл: _ODT big tables.odt

Сохранить

Рисунок 185 – Добавление протокола голосования



Голосование по проектам 1	
Идентификатор голосования	11795
Название	Голосование по проектам 1
Регион	обл Ярославская
Муниципалитет	г Ярославль
Дата и время начала голосования по проектам	03.12.2019 00:00:00
Дата и время окончания голосования по проектам	31.12.2019 00:00:00
Статус	Подведены итоги голосования по проектам
Протокол о голосовании	Скачать протокол голосования

Рисунок 186 – Голосование завершено

После успешного добавления Протокола голосования Уполномоченный будет перенаправлен на страницу Голосования для просмотра сводной информации, как представлено на рисунке Рисунок 187. Дальнейших действий не требуется, Голосование по проектам завершено.

5.1.2.6 Работа с Проектами в рамках их жизненного цикла после завершения голосования

После завершения голосования Уполномоченный может работать только с победившими проектами. Уполномоченному доступны следующие функции:

- перевести проект в статус «В процессе реализации»;
- завершить проект путем перевода его в статус «Реализован» и добавления файлов отчетов.

Для перевода проекта в статус «В процессе реализации» необходимо нажать на соответствующую кнопку «Проект на реализации», как представлено на рисунке Рисунок 188.

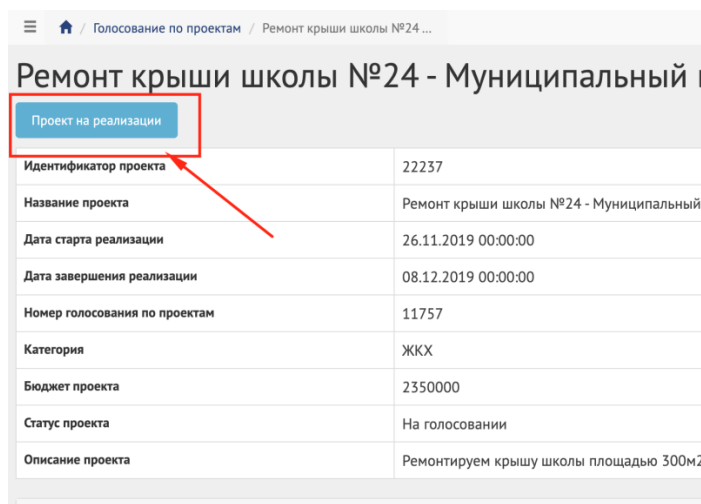


Рисунок 187 – Перевод проекта в статус «В процессе реализации»

Для перевода проекта в статус «Реализован» необходимо нажать на соответствующую кнопку «Проект реализован», как представлено на рисунке Рисунок 189.

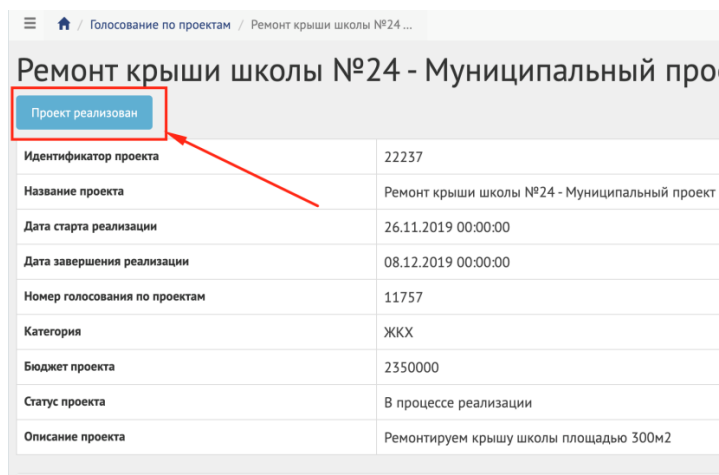


Рисунок 188 – Перевод проекта в статус «В процессе реализации»

При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить отчеты о реализации проектов (до 5 файлов), как представлено на рисунке Рисунок 189. Необходимо заполнить название документа, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку Сохранить, как показано на рисунке Рисунок 190.

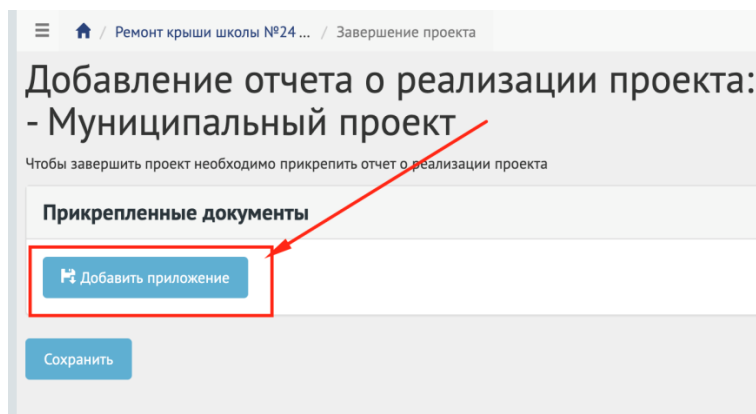


Рисунок 189 – Добавление отчетов о реализации проектов

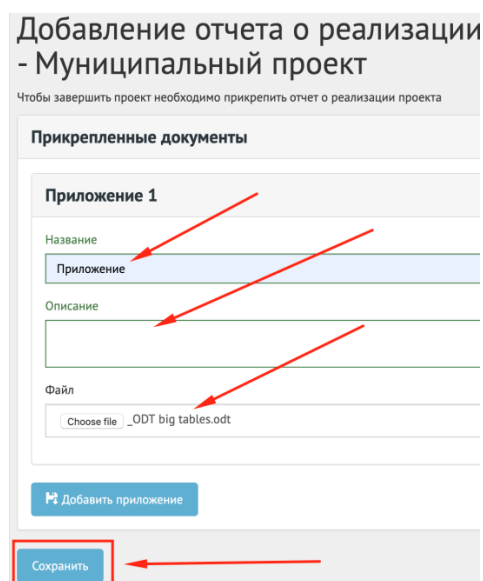


Рисунок 190 – Добавление отчетов о реализации проектов

Работа с проектами окончена. Дальнейшие действия не предусмотрены.

5.1.3 Обсуждения

5.1.3.1 Создание обсуждения (опрос)

Обсуждение (опрос) создается по аналогии как обычный Опрос, единственное отличие - наличие приложенного документа.

5.1.3.1.1 Алгоритм работы с Обсуждениями (опрос)

- 1) Создать Обсуждение (опрос) указав все необходимые данные, включая период проведения, список вопросов и возможных ответов к ним.
- 2) Опубликовать Обсуждение (опрос) .

- 3) После публикации Обсуждение (опрос) ожидает автоматического перевода Системой в статус «3. В процессе сбора обратной связи» в день даты старта Опроса согласно настройкам. После перевода в данный статус Пользователи могут принимать участие в выборе ответов на вопросы опубликованного Опроса. Уполномоченному доступна статистика Опроса и все данные о нем. Изменять Опрос Уполномоченный не может.
- 4) В день даты окончания Обсуждения (опрос) Система автоматически переводит Обсуждение (опрос) в статус «Завершен». В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами Обсуждения (опрос) . Дальнейших действий от Уполномоченного не требуется.

5.1.3.1.2 Создание Обсуждения (опрос)

Чтобы создать Обсуждения (опрос) перейдите в раздел левого меню «Обсуждения» , как представлено на рисунке 191.

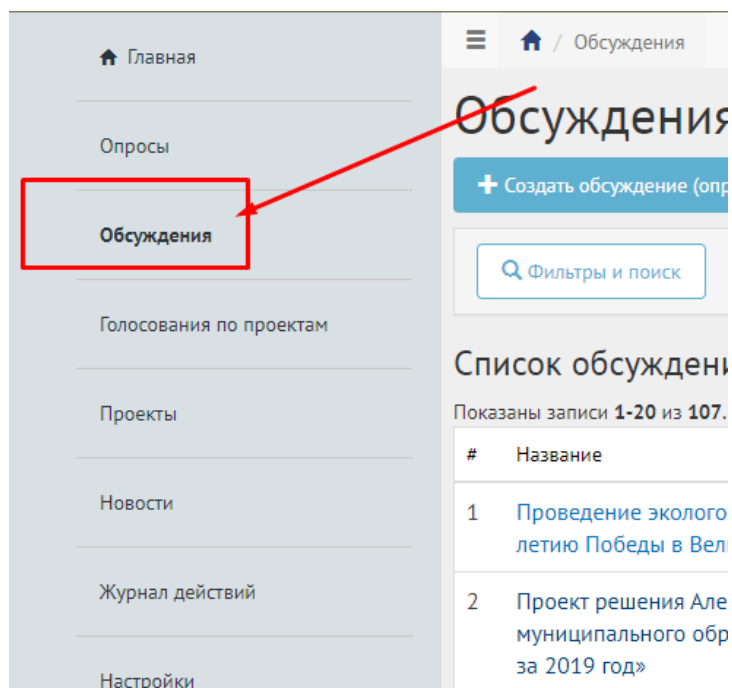


Рисунок 191 – Раздел Обсуждения

Заполните поле «Название», например, «Обсуждение по выбору цвета окраса скамеек в парке Горького».

Заполните поле «Описание», например, «Обсуждение (опрос) по уставу муниципалитета».

Выберите значение привязанного муниципалитета, например, г. Саратов. Перейдите к датам проведения Обсуждения (опрос) .

В выпадающем списке «Показывать статистику» выберите необходимое значение «Да» или «Нет».

Укажите временные рамки проведения опроса, выбрав в поле «Дата начала опроса» и «Дата окончания опроса» соответствующие даты.

Нажмите на кнопку «Добавить приложение». Раскроется блок добавления приложения с полями «Название» и «Описание» и загрузкой файла, как представлено на рисунке 194.

Заполните поле «Название», например, «Пример нового устава».

Заполните поле «Описание», например, «Подробное описание опроса в приложении».

Загрузите документ – это обязательное требование.

Разрешено добавлять максимум 5 приложений. Разрешенные форматы: Portable Document Format PDF, Office Open XML или Open Document Format (расширения DOCX, ODT, XODT, PDF. Размер документа не более 5 мегабайт.



Приложения

Приложение 1

Название

Описание

Файл

Выберите файл | Файл не выбран

Добавить Приложение

Рисунок 194 – Выпадающая форма Приложения на вкладке Добавить Опрос

Нажмите на кнопку «+Добавить еще один вопрос», если нужно создать Опрос с множеством вопросов. Число вопросов ограничено 20 значениями, как представлено на рисунке 195.

Рисунок 195 – Форма Добавить список вопросов

В блоке добавления списка вопросов, в выпадающем списке «Тип вопроса» выберите значение, например, «Выбора варианта ответа».

В поле «Текст вопроса» введите вопрос, например, «В какой цвет покрасить скамейки в парке Горького?».

В поле «Допустимое количество ответов на данный вопрос» введите требуемое значение, например 1, если разрешен выбор только 1-го варианта.

Нажмите на кнопку «+» столько раз, сколько требуется вариантов ответа, например 4, для добавления 4-х вариантов ответа, Зеленый, Голубой, Коричневый, Серый, как представлено на рисунке 196.

Рисунок 196 – Выпадающая форма Варианты ответов на вкладке Добавить список вопросов

Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания Обсуждения. Откроется страница с просмотром созданного Опроса, как представлено на рисунке Рисунок 197.

The screenshot displays a web interface for managing a survey. At the top, the title is 'Выбор цвета окраски скамеек в парке Горького'. Below the title are three buttons: 'Опубликовать' (Publish), 'Редактировать' (Edit), and 'Удалить' (Delete). The main content area is divided into two sections: 'Список вопросов' (List of questions) and 'Вопрос 1' (Question 1).

Список вопросов

Идентификатор опроса	258
Название	Выбор цвета окраски скамеек в парке Горького
Описание	
Тип	Простой опрос
Статус	Черновик
Дата создания	26.11.2019 19:28:20
Дата начала опроса	27.11.2019 00:00:00
Дата завершения опроса	04.12.2019 00:00:00

Вопрос 1

Тип вопроса: Выбор варианта ответа

Текст вопроса: В какой цвет покрасить скамейки в парке Горького?

Допустимое количество ответов на данный вопрос: 1

Варианты ответов

- Зеленый
- Голубой
- Коричневый
- Серый

Рисунок 197 – Окно просмотра созданного Обсуждения

Чтобы редактировать Обсуждение нажмите на кнопку «Редактировать» на странице просмотра или на странице со списком созданных Опросов.

Для окончательной публикации Обсуждения необходимо нажать на кнопку «Опубликовать».

5.1.3.1.3 Обсуждение (опрос) после завершения

После завершения сбора обратной связи по Опросу доступна статистика Опроса. Дальнейших действий не предусмотрено, Опрос завершен.

5.1.3.2 Создание Обсуждения (оценка)

Обсуждение (оценка) создается по аналогии, как и Обсуждение (опрос)— это наличие только одного вопроса с типом ответов Оценка. Создается нажатием на кнопку «Создать Обсуждения (оценка)» , как показано на рисунке Рисунок 198.

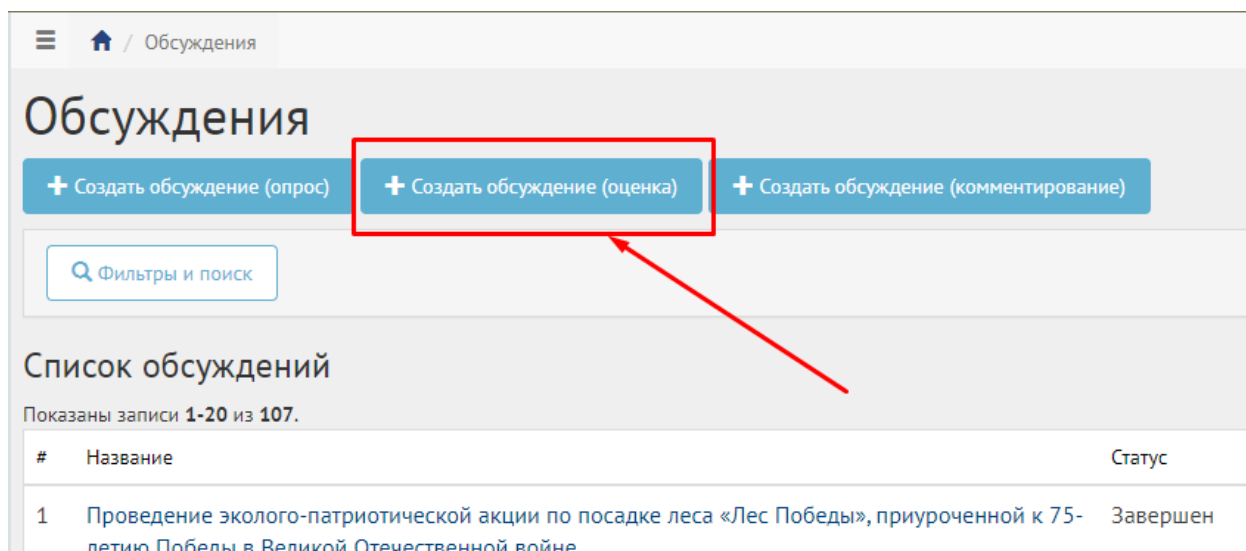


Рисунок 198 – Кнопка создания Оценки МЗ

Далее шаги в точности как при создании Опросов.

5.1.3.3 Обсуждение (комментирование)

Обсуждение (комментирование) позволяет проводить публичное обсуждение проекта, постановлений и других документов, когда объектом обсуждения является формализованный документ, разбитый на блоки. Данный функционал позволяет гражданам оставлять предложения в текстовой форме с привязкой предложения к конкретному блоку обсуждаемого документа/концепции, представленной на обсуждение. Обсуждение (комментирование) доступно в разделе Обсуждений ЛКО. Обсуждения (комментирование) создаются и проводятся только на уровне Муниципальный в выбранном муниципалитете.

5.1.3.3.1 Жизненный цикл Обсуждения (комментирование)

Управление жизненным циклом Обсуждения (комментирование) происходит путем изменения статуса, а также указанием временных интервалов даты начала и конца обсуждения. Его схема представлена ниже на рисунке Рисунок 199.



Рисунок 199 – Жизненный цикл Обсуждения (комментирование)

5.1.3.3.2 Алгоритм работы с Обсуждениями (комментирование)

- 1) Создать Обсуждение (комментирование) указав все необходимые данные, включая период обсуждения и приложить файл для разбивки его на блоки с целью последующей публикации и обсуждения Пользователями.
- 2) Опубликовать Обсуждение (комментирование).
- 3) После публикации Обсуждение (комментирование) ожидает автоматического перевода Системой в статус «В процессе

публичного обсуждения» в день даты старта обсуждения согласно настройкам. После перевода в данный статус Пользователи могут принимать участие в комментировании опубликованного документа. Уполномоченному доступна статистика Обсуждения (комментирование), возможность ответов на комментарии и данные обсуждения. Изменять Обсуждение (комментирование) Уполномоченный не может.

- 4) В день даты окончания Обсуждения (комментирование) Система автоматически переводит Обсуждение (комментирование) в статус «Публичное обсуждение окончено, документ на рассмотрении у органа власти». В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться со всеми комментариями пользователей к Обсуждению документа МЗ в течение 14 дней, а также принять или отклонить каждый комментарий с обязательным указанием причины отклонения.
- 5) В случае если было принято не менее одного комментария Пользователя в рамках Обсуждения (комментирование) Уполномоченному необходимо подготовить обновленный документ с учетом принятых комментариев Пользователей и завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить обновленный документ.
- 6) В случае если не было принято ни одного комментария Уполномоченному необходимо завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены».
- 7) Обсуждение успешно завершено. Начиная с этого момента Обсуждение (комментирование) доступен только в режиме просмотра Уполномоченным в ЛКО или Пользователям в ЛКП.

5.1.3.3.3 Создание Обсуждения (комментирование)

Чтобы создать Обсуждение (комментирование) нажмите в меню слева на пункт «Обсуждения» и на кнопку «Создать Обсуждение (комментирование)», как представлено на рисунке Рисунок 200.

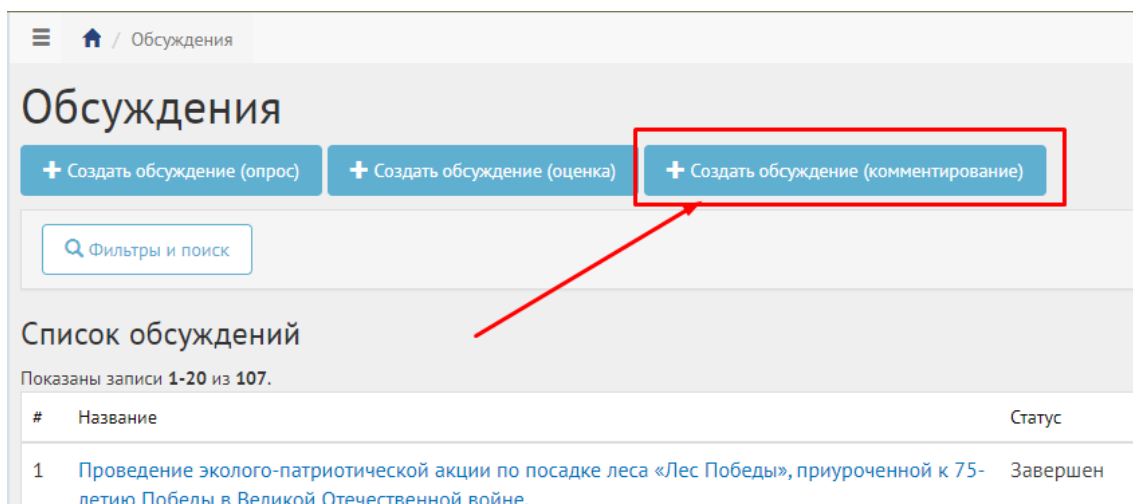


Рисунок 200 – Главное меню вкладки Обсуждения

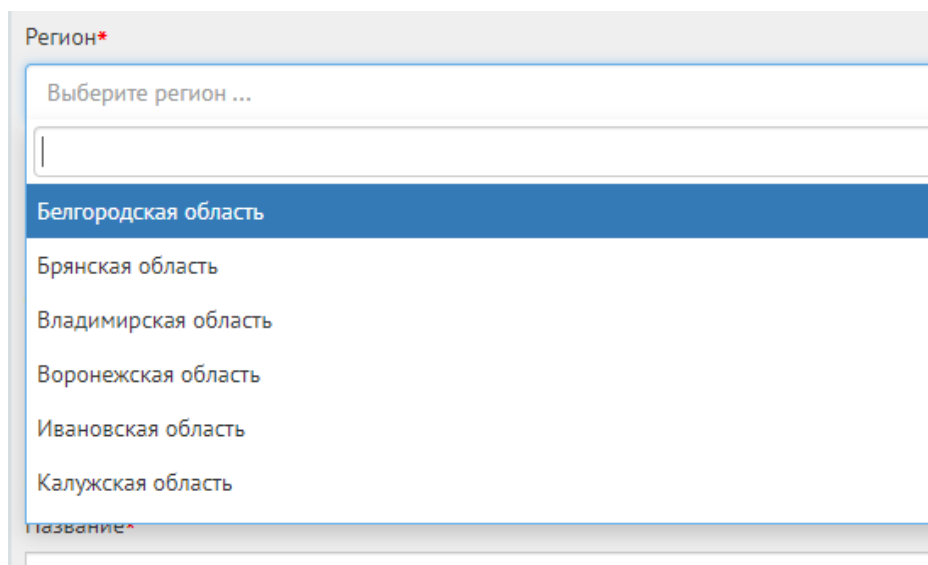
Откроется страница с формой создания Обсуждения (комментирование), как представлено на рисунке Рисунок 201.

Рисунок 201 – Форма для создания Обсуждения (комментирование)

В поле «Наименование» введите наименование обсуждения.

В поле «Описание» введите описание обсуждения.

В выпадающем списке «Регион» выберите регион, для осуществления связи с муниципалитетами, как представлено на рисунке Рисунок 202.



Регион*

Выберите регион ...

Белгородская область

Брянская область

Владимирская область

Воронежская область

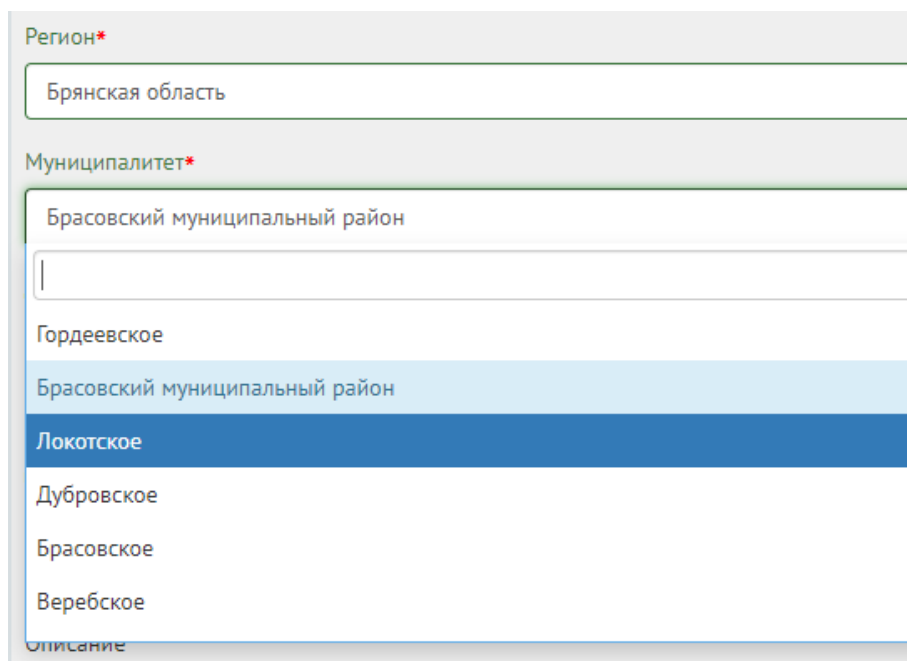
Ивановская область

Калужская область

Название*

Рисунок 202 – Окно выпадающего списка выбора Региона

В выпадающем списке «Муниципалитет» выберите муниципалитет, как представлено на рисунке Рисунок 203.



Регион*

Брянская область

Муниципалитет*

Брасовский муниципальный район

Гордеевское

Брасовский муниципальный район

Локотское

Дубровское

Брасовское

Веревское

Описание

Рисунок 203 – Окно выпадающего списка выбора Муниципалитета

В зависимости от роли и уровня Уполномоченного варьируется количество отображаемых значений регионов и муниципалитетов. Предлагаются следующие варианты.

- 1) Уполномоченный системы и Уполномоченный с ролью и уровнем федеральный может выбрать любой регион. Выберите любой требующийся регион, например Саратовская область. Выберите значение привязанного к данному региону муниципалитета, например г. Саратов. Перейдите к датам проведения Обсуждения.
- 2) Уполномоченный с ролью и уровнем региональный может выбрать регион, доступный для управления данному уполномоченному. Выберите регион, привязанный к данному региональному уполномоченному, например у уполномоченного Саратовской области будет только регион Саратовская область. Выберите любое значение привязанного к данному региону муниципалитета, например г. Саратов. Перейдите к датам проведения Обсуждения.
- 3) Уполномоченный муниципальный получает доступ к созданию Обсуждения (комментирование) в его муниципалитете, например г. Саратов. Перейдите к датам проведения Обсуждения.

Укажите временные рамки обсуждения, выбрав в поле «Дата начала» и «Дата конца» соответствующие даты.

В блоке «Документ» в поле «Название» введите название документа, как показано на рисунке 204.

В поле «Описание» введите описание.

Нажмите на кнопку «Выбрать файл» и загрузите файл до 5-ти мегабайт в одном из форматов DOCX, ODF text, *.odt.

Пример файла <https://yadi.sk/i/x5dRt95LDC8wAQ>

Документ

Название

Описание

Файл

Выберите файл Файл не выбран

Рисунок 204 – Форма Документ (вкладка Обсуждение (комментирование))

Нажмите на кнопку «Сохранить». Откроется страница просмотра созданного обсуждения, как представлено на рисунке Рисунок 205.

Строительство 10-и километровой дороги

ID	85
Наименование	Строительство 10-и километровой дороги
Описание	Строительство 10-и километровой дороги в Московской области
Регион	обл. Московская
Муниципалитет	Баленский сельсовет
Дата начала	27.11.2019 00:00:00
Дата конца	04.12.2019 00:00:00
Статус	Черновик
Уровень	Муниципальный
Имя пользователя	adm0
Документ	Скачать первично загруженный документ для обсуждения

Блоки документа и комментарии пользователей

Показаны записи 1-1 из 1.

Блок №11234
Содержание блока:
Тест

Рисунок 205 – Вкладка просмотра созданного Обсуждения (комментирование)

5.1.3.3.4 Ответы на комментарии пользователей Обсуждения (комментирование)

В статусе «В процессе публичного обсуждения» Уполномоченный не может менять содержание и настройки Обсуждения (комментирование), но может просматривать статистику и комментарии, как представлено на рисунках Рисунок 206, Рисунок 207 и Рисунок 208, а также отвечать на комментарии пользователей, как показано на рисунках Рисунок 209, Рисунок 210 и Рисунок 211.

Статистика	
Всего комментариев	4
Принятые	4
Отклоненные	0
Без ответа	0

Рисунок 206 – Просмотра статистики Обсуждения (комментирование)



Рисунок 207 – Просмотр списка комментариев пользователей

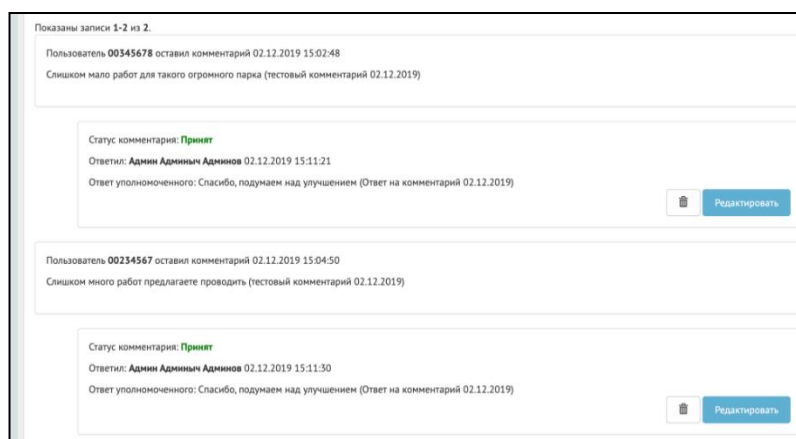


Рисунок 208 – Просмотр списка комментариев пользователей

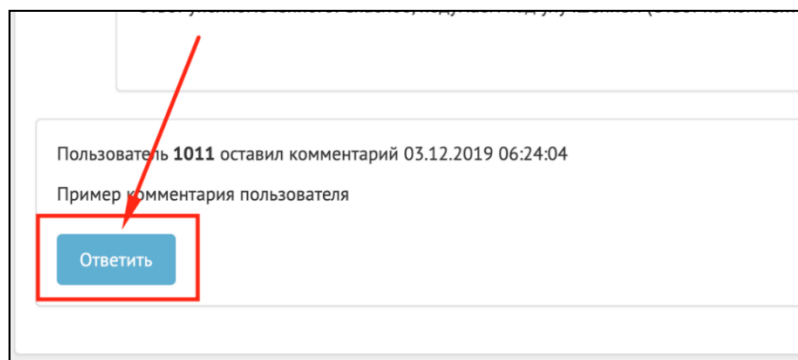


Рисунок 209 – Ответ на комментарий пользователя

Ответ на комментарий

Комментарий пользователя

Пользователь 1011 оставил комментарий 03.12.2019 06:24:04
Пример комментария пользователя

Принять или отклонить комментарий пользователя?

Принять Отклонить

Ответ на комментарий

Отмена Сохранить

Рисунок 210 – Ответ на комментарий пользователя

Ответ на комментарий

Комментарий пользователя

Пользователь 1011 оставил комментарий 03.12.2019 06:24:04
Пример комментария пользователя

Принять или отклонить комментарий пользователя?

Принять Отклонить

Ответ на комментарий

Причина отклонения

Необходимо заполнить «Ответ на комментарий».

Отмена Сохранить

Рисунок 211 – Ответ на комментарий пользователя

Статус «Публичное обсуждение окончено, документ на рассмотрении у органа власти». В случае наличия комментариев на документ в данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться со всеми комментариями пользователей к Обсуждению документа МЗ в течение 14 дней, а также принять или отклонить каждый комментарий с обязательным указанием причины отклонения.

В случае если было принято не менее одного комментария Пользователя в рамках Обсуждения (комментирование) Уполномоченному необходимо подготовить обновленный документ с учетом принятых

комментариев Пользователей и завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». Перевод происходит нажатием кнопки «Завершить обсуждение», как представлено на рисунке Рисунок 212.

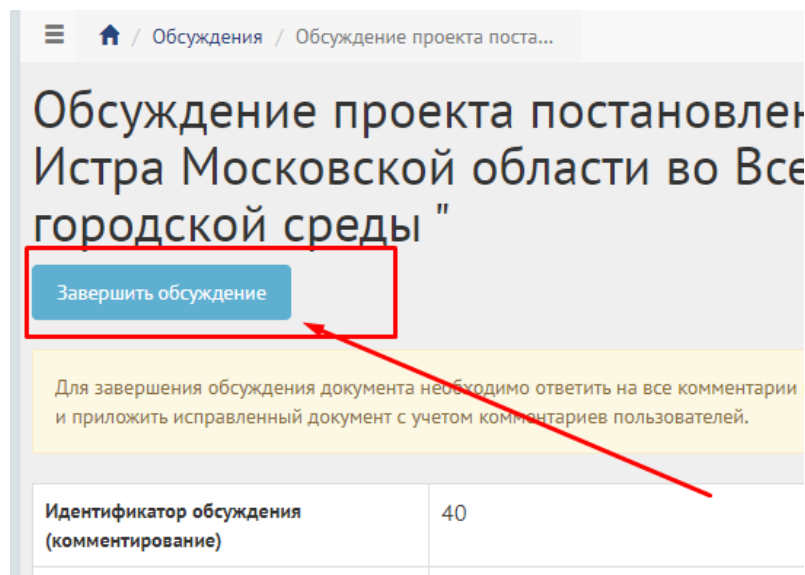


Рисунок 212 – Завершение обсуждения

В случае наличия комментариев без ответа Уполномоченного Система выдаст ошибку «Невозможно выполнить действие, комментарии без ответа. Пожалуйста, ответьте на все комментарии, как показано на рисунке Рисунок 213.

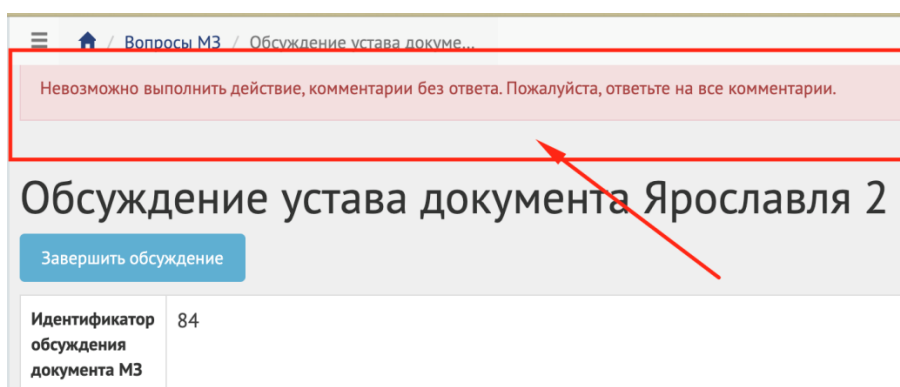


Рисунок 213 – Ошибка перевода в финальный статус при наличии комментариев без ответа

При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить обновленный документ, как представлено на рисунке Рисунок

214. Необходимо заполнить название документа, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку Сохранить.

Завершение обсуждения: Обсуждение у
2

Чтобы завершить обсуждение, нужно загрузить исправленный документ

Название

Описание

Файл

Выберите файл | Файл не выбран

Сохранить

Рисунок 214 – Добавление обновленного документа

После успешного добавления Уполномоченный будет перенаправлен на страницу Обсуждение с обновленным статусом как представлено на рисунке Рисунок 215. Дальнейших действий не требуется, обсуждение завершено.

Обсуждение Схемы благоустройства городских территорий

Идентификатор обсуждения (комментирование)	70
Название	Обсуждение Схемы благоустройства городских территорий
Описание	Схема благоустройства городских территорий на участке: а/д г.о. Серпухов, ул. Центральная от дома №140/22 до Борисовского шоссе.
Регион	Московская область
Муниципалитет	Серпухов
Дата начала	23.03.2020 03:00:00
Дата конца	25.03.2020 03:00:00
Статус	Обсуждение окончено, итоги подведены
Уровень	Муниципальный
Автор	
Опрос	Довольны ли вы проведенным обсуждением 'Обсуждение Схемы благоустройства городских территорий' ?
Документ	Скачать первично загруженный документ для обсуждения

Статистика

Всего комментариев	0
Принятые	0
Отклоненные	0
Без ответа	0

Блоки документа и комментарии пользователей

Ничего не найдено.

Рисунок 215 – Обсуждение (комментирование) в статусе Обсуждение окончено, итоги подведены

В случае если не было принято ни одного комментария Уполномоченному необходимо завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». У Уполномоченного в таком случае не будет запрошено обновленного документа и Обсуждение будет переведено в статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». Дальнейших действий не требуется, обсуждение завершено.

5.1.4 Создание новости

Новость - отдельная сущность, представляет из себя информацию, описывающую то или иное событие или предоставляющее информацию для граждан, к которой также могут прикладываться ссылки на сторонние ресурсы, например на постановления и другие нормативные акты, но не ограничиваясь ими.

Чтобы создать Новость нажмите в меню и подменю слева по соответствующему названию. Затем на кнопку «Добавить новость», как представлено на рисунке Рисунок 216.

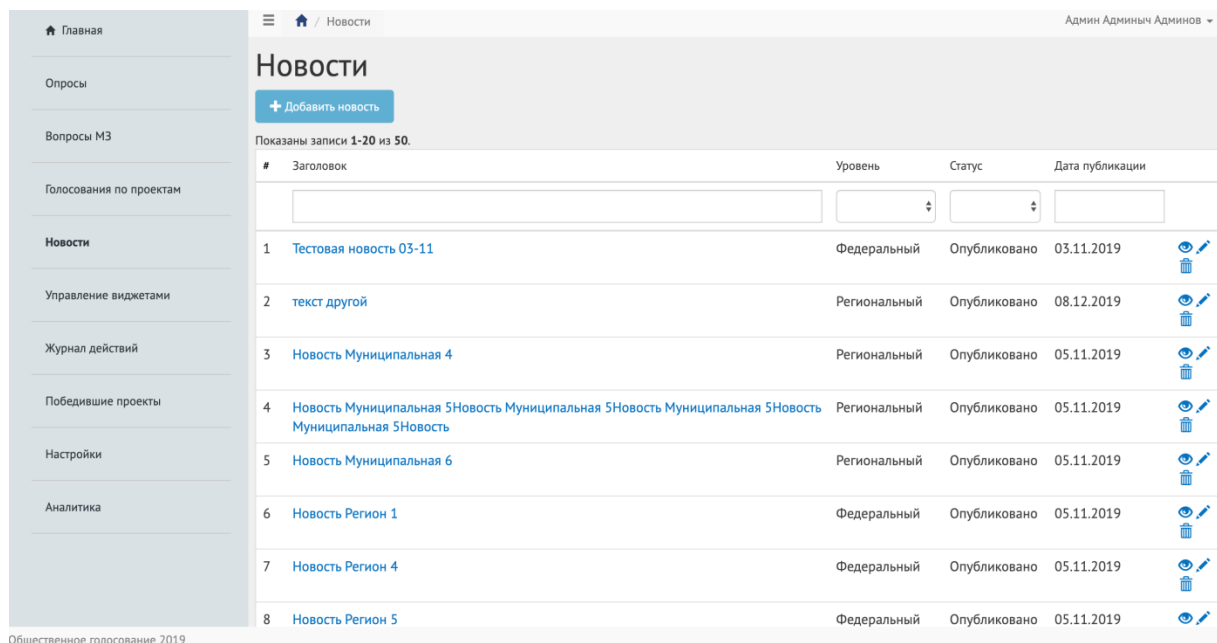


Рисунок 216 – Вкладка Новости

Откроется страница добавления новости, как представлено на рисунке Рисунок 217. В выпадающем списке «Уровень» выберите уровень, например, Федеральный.

В поле «Заголовок» введите заголовок.

В поле «Описание» введите описание.

В поле «Внешняя ссылка» укажите ссылку.

В поле «Дата публикации» выберите дату публикации.

Рисунок 217 Форма Добавить новость

Нажмите на кнопку «Сохранить». Откроется страница просмотра созданной Новости как показано на Рисунок 218.

Заголовок новости	
ID	59
Уровень	Федеральный
Заголовок	Заголовок новости
Описание	Описание новости
Статус	Черновик
Автор	admin
Дата создания	26.11.2019 21:02:42
Дата редактирования	26.11.2019 21:02:42
Последнее редактирование	admin
Дата публикации	27.11.2019 00:00:00
Связанная сущность	Обсуждение документа проекта Обновления парка
Тип связанной сущности	Обсуждение
Название внешней ссылки	http://172.0.0.1
Адрес внешней ссылки	http://172.0.0.1

Рисунок 218 - Вкладка просмотра Новости

После того как новость создана, она находится в статусе «Черновик».

В статус «Готово к публикации» администратор переводит Новость вручную, нажатием кнопки «Опубликовать» и Новость ждет даты публикации, согласно установленной в ней дате.

В статус «Опубликовано» Новость переводится по крону (планировщиком заданий).

Чтобы вернуть статус «Черновик», нажмите на кнопку «Снять с публикации», как представлено на Рисунок 219.

Заголовок новости	
ID	59
Уровень	Федеральный
Заголовок	Заголовок новости
Описание	Описание новости
Статус	Готово к публикации
Автор	admin
Дата создания	26.11.2019 21:02:42
Дата редактирования	26.11.2019 21:03:16
Последнее редактирование	admin
Дата публикации	27.11.2019 00:00:00
Связанная сущность	Обсуждение документа проекта Обновления парка
Тип связанной сущности	Обсуждение
Название внешней ссылки	http://172.0.0.1
Адрес внешней ссылки	http://172.0.0.1

Рисунок 219 - Вкладка просмотра Новости после снятия с публикации

Чтобы отредактировать новость, нажмите на кнопку «Редактировать». Чтобы удалить новость, нажмите на кнопку «Удалить».

5.1.5 Управление виджетами

Раздел виджеты предоставляет уполномоченному возможность получить коды виджетов Общественного Голосования для встраивания их в сайты ОГВ. Коды виджетов создаются автоматически для уполномоченного в зависимости от его уровня доступа и других параметров, например таких как регион или муниципалитет, для которых будут показываться данные виджеты на сайтах ОГВ.

Чтобы перейти в раздел управления виджетами нажмите в меню слева по соответствующему названию, откроется страница управления виджетами, как представлено на Рисунок 220.

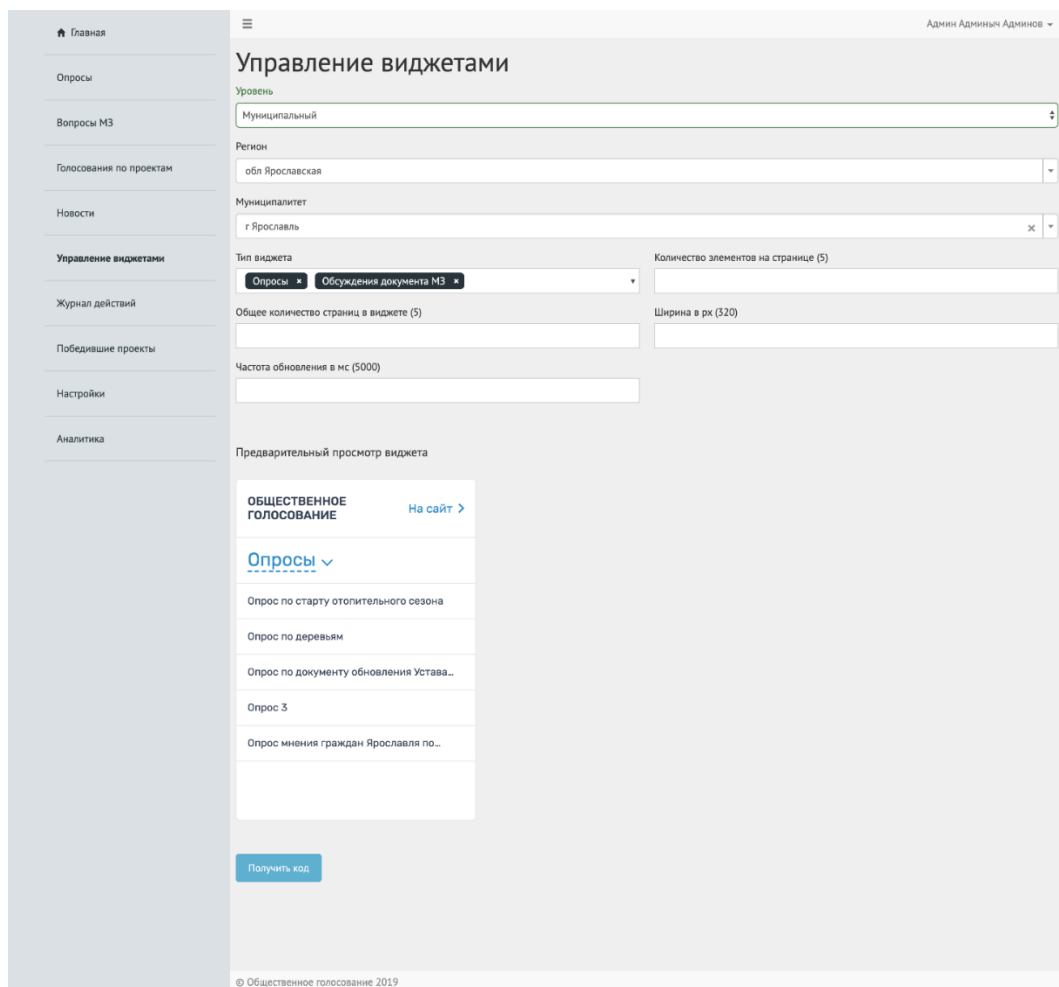


Рисунок 220 - Вкладка Управление виджетами

1. В выпадающем списке «Уровень» выберите требующийся уровень, например Муниципальный.
2. В выпадающем списке «Регион» выберите регион, например Ярославская область.
3. В выпадающем списке «Муниципалитет» выберите муниципалитет, например г. Ярославль.
4. В выпадающем списке «Тип виджета» выберите тип виджета, например Опросы, на странице появится предварительный просмотр виджета, как представлено на Рисунок 221. Выпадающий список «Тип виджета» позволяет выбрать более одного типа виджета в одном, тем самым в рамках одного виджета могут быть доступны следующие активности Общественного голосования:

- опросы;
- проекты на голосовании;
- Обсуждения (комментирование);
- Обсуждения в формате опроса и оценки;
- новости.

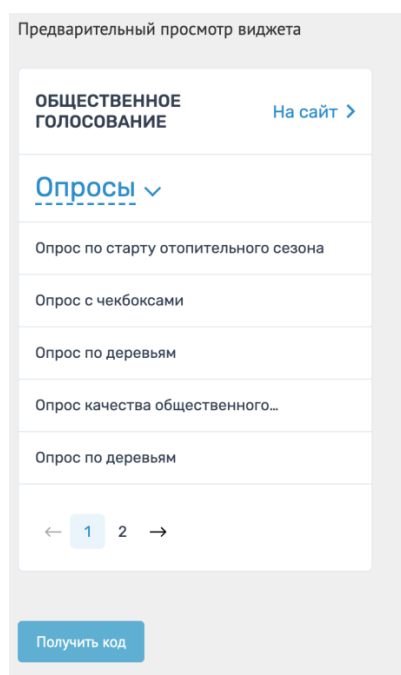


Рисунок 221 - Форма Предварительного просмотра виджета

5. В поле «Общее количество страниц в виджете (5)» введите значение, например 5.
6. В поле «Частота обновления в мс» (5000) введите значение, например 5000.
7. В поле «Количество элементов на странице (5)» введите значение, например 2.
8. В поле «Ширина в px (320)» введите значение, например 320.
9. Нажмите на страницу «Получить код», появится окно с кодом виджета, как представлено на Рисунок 222.

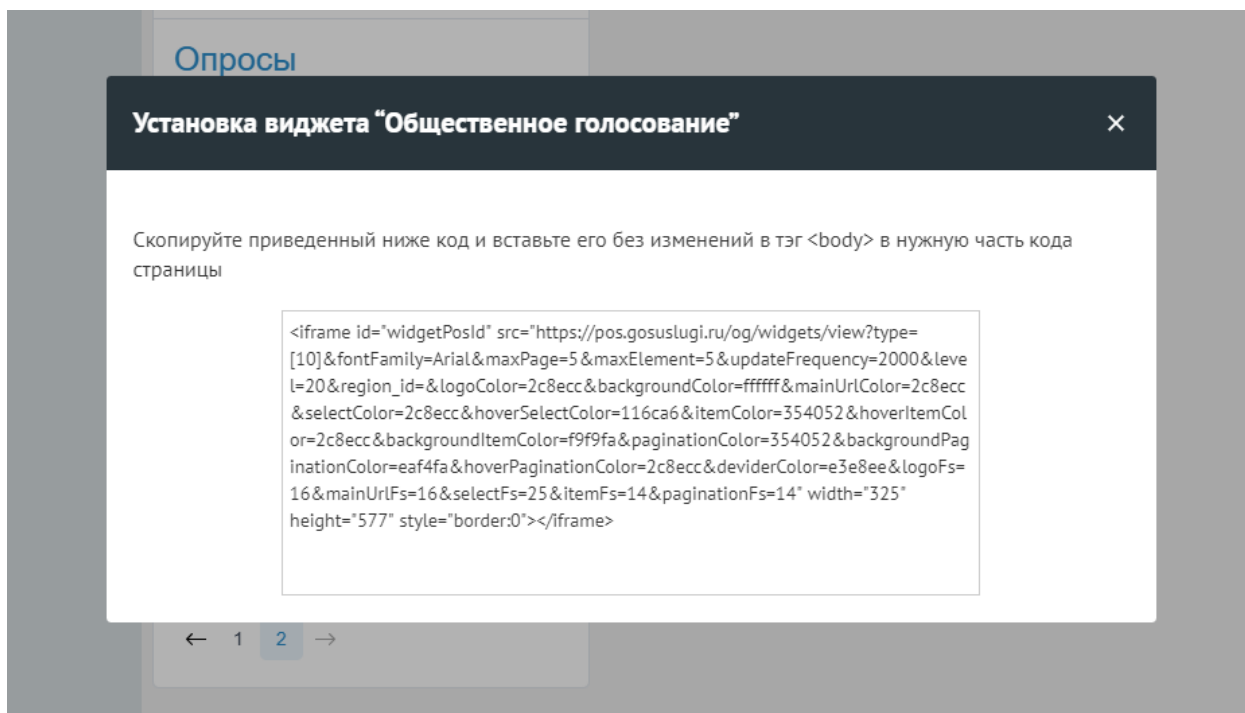


Рисунок 222 – Модальное окно с кодом виджета

Чтобы установить виджет на сайт необходимо скопировать приведенный в модальном окне код без изменений и вставить его в тэг <body> в нужную часть кода страницы сайта.

5.1.6 Личный кабинет пользователя

Для доступа в личный кабинет пользователя подсистемы «Общественное голосование» необходимо авторизоваться на сайте <https://pos.gosuslugi.ru>. Ссылка на ЛКП будет выведена в личном кабинете РОИ. Для авторизации требуется иметь подтвержденную учетную запись ЕСИА, быть старше 18 лет и быть гражданином РФ. После успешной авторизации система проверяет и фиксирует адрес регистрации и проживания пользователя. Информация в ЛКП будет выводиться только согласно этим адресам.

Если в личный кабинет заходит пользователь, для которого есть ограничения по контенту согласно его адресу, то ему выводится страница с информацией: *«В настоящее время раздел «Общественное голосование» не*

доступен для региона, в котором вы проживаете», как показано на Рисунок 223.

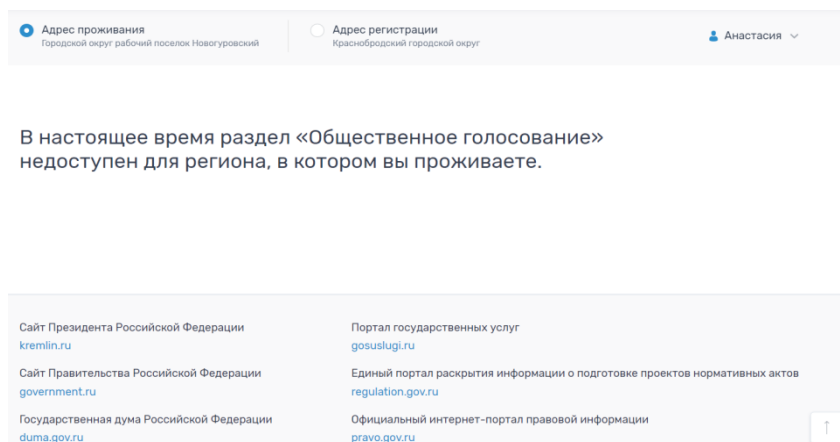


Рисунок 223 - Пустая главная страница

5.1.6.1 Главная страница ЛКП

Для пользователей, по адресам которых нет ограничений, в ЛКП доступны следующие действия:

- 1) участие в голосованиях по списку проектов в части распределения местного или регионального бюджетов. Список проектов для голосования отображается отдельно для каждой категории проектов по территориальной принадлежности в рамках муниципального образования или региона;
- 2) просмотр завершенных голосований (архивных);
- 3) участие в срочных и насущных опросах федерального, регионального и местного уровней, а также опросах по национальным проектам;
- 4) получение результатов по пройденным и завершенным опросам;
- 5) участие в оценке, опросе и предложениях по вопросам местного значения;
- 6) получение новостей федерального, регионального и местного уровня о вопросах, планируемых к обсуждению на публичных слушаниях и прочей деятельности проекта;

- 7) просмотр персональных уведомлений;
- 8) подписка на новости и ICQ канал.

Фрагмент главной страницы показан на Рисунок 224.

The screenshot displays the main interface of the LKPP (Local Government Portal) for the 'Общественное Голосование' (Public Voting) section. At the top, there is a header with the logo of the Federal Election Commission and the text 'РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ'. Below the header, there are navigation elements for 'Адрес проживания' (Residence address) and 'Адрес регистрации' (Registration address), both set to 'Рыбинск, ул. Фрунзе, Главная'. A user profile icon labeled 'Алена' is visible in the top right.

The main content area is divided into several sections:

- Новости (News):** A list of three news items with dates from 18.12.2019. The first item is about a children's television channel in the region. The second is about the 90th anniversary of the Rybinsk regional radio. The third is about a new casting production in Rybinsk.
- Уведомления (Notifications):** A list of three notifications with dates from 20.12.2019. They relate to the status of various projects and surveys.
- Новостная рассылка (Newsletter):** A section with a 'ПОДПИСАТЬСЯ ✓' (Subscribe) button.
- ICQ канал (ICQ Channel):** A section with a 'ПЕРЕЙТИ →' (Go) button.
- Опросы (Polls):** A section with a 'ПЕРЕЙТИ КО ВСЕМ ОПРОСАМ →' (Go to all polls) button. It lists several active polls, such as 'Пожалуйста губернатору составить маршрут по нашей области' and 'Организация митинга против ЦЕРК на Рыбинском водохранилище'.
- Проекты на голосовании (Projects for voting):** A grid showing five projects with their respective vote counts:

Пожарная безопасность	2	Бытовое обслуживание	2
Спорт	5	Связь	2
Объекты культуры	3		
- Обсуждения (Discussions):** A section with a 'ПЕРЕЙТИ КО ВСЕМ ОБСУЖДЕНИЯМ →' (Go to all discussions) button. It lists four discussion topics, including 'Опрос по проекту приезда' and 'Опрос о пределах минимальных и максимальных уровней тарифов'.

At the bottom of the page, there is a footer with links to various government websites:

- Сайт Президента Российской Федерации: kreml.ru
- Сайт Правительства Российской Федерации: government.ru
- Государственная дума Российской Федерации: duma.duma.ru
- Портал государственных услуг: gosuslugi.ru
- Единый портал раскрытия информации о подготовке проектов нормативных актов: portal.koprf.ru
- Официальный интернет-портал правовой информации: zakon.sklep.ru

Рисунок 224 - Фрагмент главной страницы ЛКП

5.1.7 Основные элементы главной страницы

5.1.7.1 Логотипы проектов

В шапке сайта расположены логотип РОИ с переходом на <https://roi.ru/> и Общественное голосование с переходом на <https://og.roi.ru/>. Для перехода необходимо кликнуть по соответствующему виджету, как представлено на Рисунок 225.



Рисунок 225 - Логотипы проектов

5.1.7.2 Переключение на версию для слабовидящих

При клике на ссылку «Версия для слабовидящих», как представлено на Рисунок 226, открывается окно с настройкой отображения страниц сайта, как представлено на Рисунок 227. Пользователь может настроить удобный размер и начертание шрифта, а также цветовую схему.

63 Версия для слабовидящих

Рисунок 226 - Переключатель на версию для слабовидящих

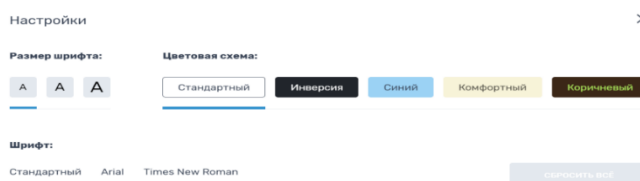


Рисунок 227 - Окно настроек версии для слабовидящих

5.1.7.3 Блок переключения адреса

Содержимое блоков страницы меняется в зависимости от выбранного пользователя адреса, в соответствии с данными переданными ЕСИА после авторизации. Учитываются два адреса пользователя в системе ЕСИА в случае их наличия:

- 1) адрес регистрации;
- 2) адрес проживания.

Пользователь может переключать адреса с помощью элементов навигации и просматривать доступные голосования и опросы согласно выбранному адресу, как представлено на Рисунок 228.

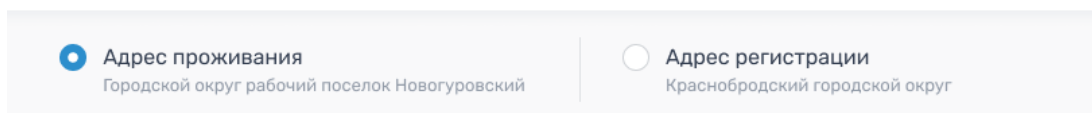


Рисунок 228 - Переключатель адреса

5.1.7.4 Меню пользователя

В меню пользователя, как представлено на Рисунок 229, выведены следующие пункты:

- 1) «Избранное». При клике на пункт осуществляется переход в раздел личного кабинета с избранными проектами из разделов Обсуждения (Обсуждения) и Проекты;
- 2) «Моя активность». При клике на пункт осуществляется переход в раздел, где выводятся разделы Обсуждения (Обсуждения), Проекты, Опросы, в которых пользователь проявлял активность;
- 3) «Выход». При клике на пункт списка осуществляется выход из личного кабинета пользователя.

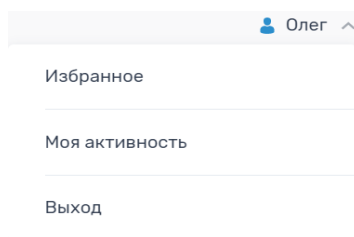


Рисунок 229 - Меню пользователя

5.1.7.5 Новости и Уведомления

В списках на главной странице выводятся по три элемента с самой актуальной датой публикации, как показано на Рисунок 230. Для перехода к полному списку под элементами расположена кнопка «Посмотреть все». Для перехода на страницу новости или уведомления необходимо кликнуть по заголовку.

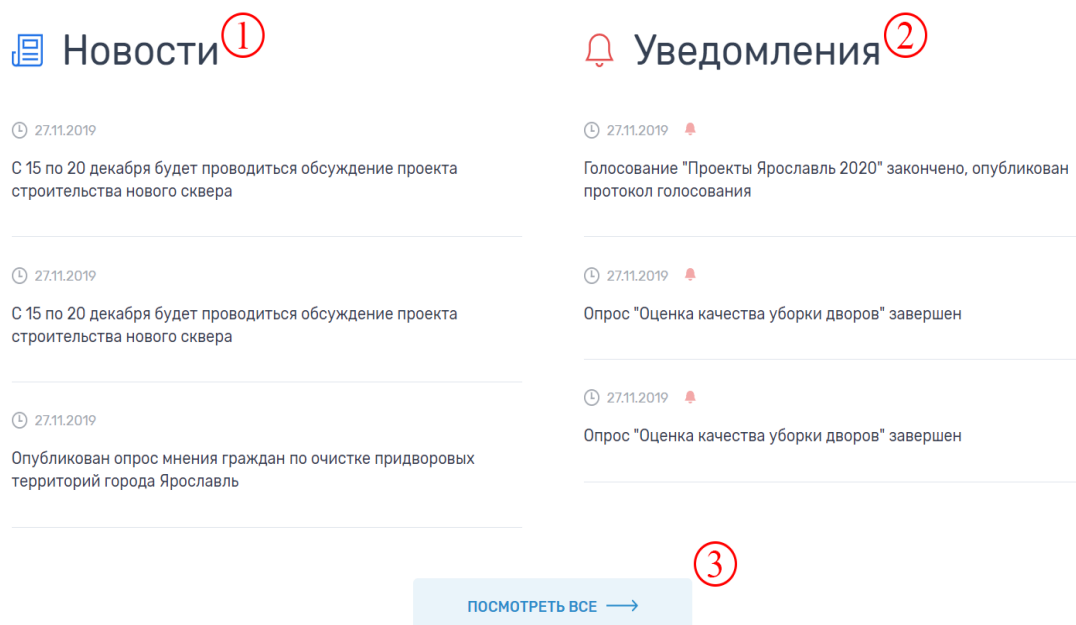


Рисунок 230 - Новости и уведомления

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) список новостей в зависимости от выбранного пользователем адреса;
- 2) список уведомлений;
- 3) переход на полный список элементов.

5.1.7.6 Новостная рассылка

Пользователь может подписаться на новостные рассылки по электронной почте для событий по активностям, в которых он участвовал, а также отказаться от них. Чтобы подписаться необходимо, кликнуть по ссылке «Подписаться», как представлено на Рисунок 231.

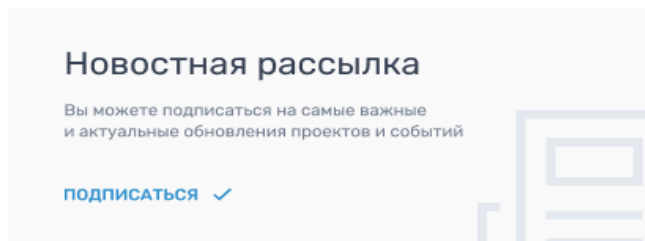


Рисунок 231 - Подписка на новости

5.1.7.7 ICQ канал

У пользователя есть возможность подписаться на получение уведомлений через ICQ канал (https://icq.im/POS_OG_BOT/ru). Чтобы перейти в канал ICQ и подписаться на получение информации необходимо кликнуть по ссылке «Перейти», как представлено на Рисунок 232.

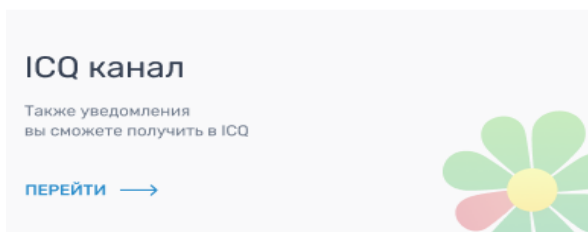


Рисунок 232 - Подписка на канал в ICQ

5.1.7.8 Опросы

На главной странице, как представлено на Рисунок 233, выводятся плитки шести опросов с самой ближайшей датой завершения, независимо от того прошел пользователь опрос или нет, но в зависимости от выбранного адреса. Предусмотрена цветовая индикация для обычного опроса и опроса по реализации национального проекта. Для перехода к полному списку под элементами расположена кнопка «Перейти ко всем опросам». Для перехода к интересующему опросу нужно кликнуть по соответствующей плитке.

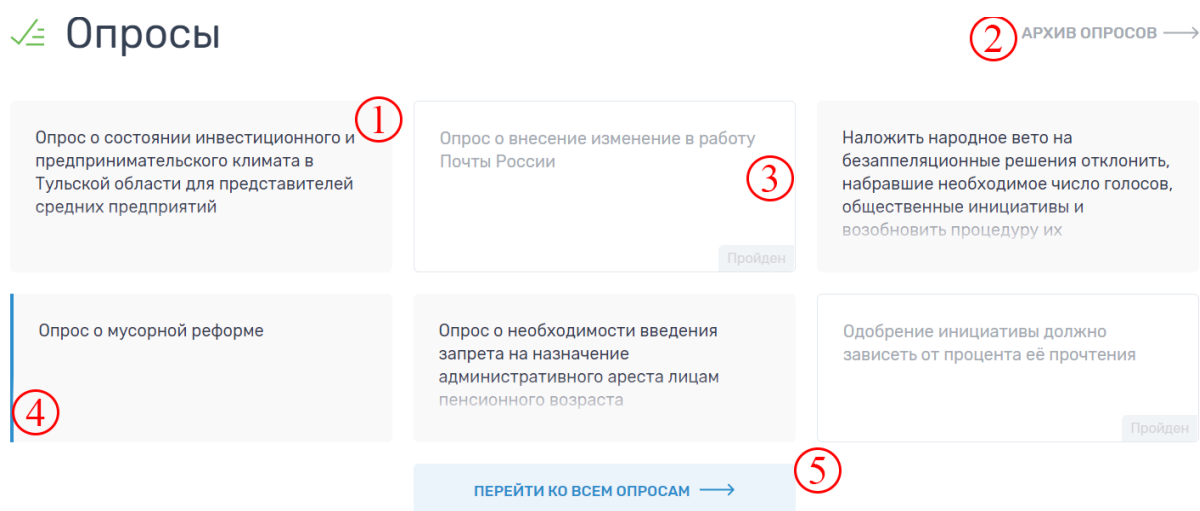


Рисунок 233 - Блок опросов

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) не пройденный опрос;
- 2) ссылка на архив опросов;
- 3) пройденный опрос;
- 4) опрос по реализации национального проекта;
- 5) ссылка на страницу с полным списком опросов.

5.1.7.9 Проекты на голосовании

В блоке выводятся категории проектов, доступных на голосование. Список формируется в зависимости от выбранного пользователем адреса. Для перехода к списку проектов внутри категории нужно кликнуть на соответствующую плитку, как представлено на Рисунок 234.

Проекты на голосовании






 Пожарная безопасность	4	 Детские площадки	4
 ЖКХ	6	 Народное творчество	4
 Дороги	6		

Рисунок 234 - Категории проектов на голосовании

В списке выводятся только те категории, по которым есть проекты, доступные на голосование. Напротив названия категории указано общее количество проектов (сумма местных и региональных).

5.1.7.10 Обсуждения (Вопросы местного значения)

Список проектов местного значения (далее - «МЗ»), направленных на обсуждение, формируется в зависимости от выбранного пользователем адреса. По умолчанию выводится пять активных обсуждений с самой актуальной датой публикации. Для перехода к полному списку под

элементами расположена кнопка «Перейти ко всем обсуждениям». Предусмотрено добавление обсуждения в избранное (необходимо кликнуть на «звездочку») или иконку «молния», определяющую, что пользователь проявил активность. Для перехода к полной информации по обсуждению необходимо кликнуть на интересующий заголовок, как показано на Рисунок 235.

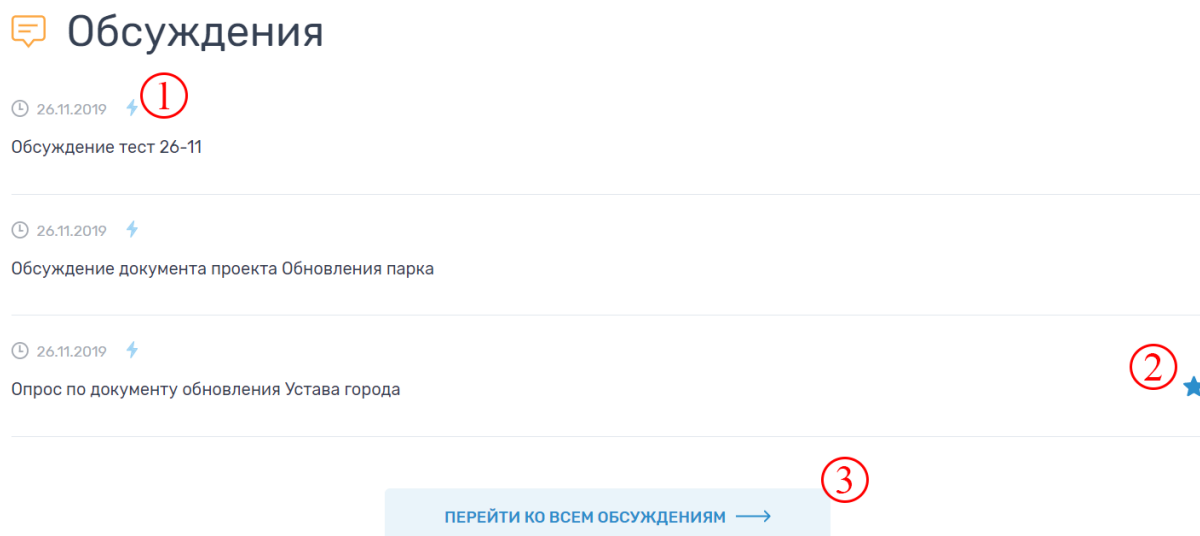


Рисунок 235 - Вопросы местного значения

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) иконка проявленной активности;
- 2) иконка добавления в Избранное;
- 3) переход к общему списку вопросов местного значения.

5.1.7.11 Cookies

При первом посещении сайта, пользователь подтверждает свое согласие на передачу своих данных в обращение об обработке сайтом персональных данных пользователя и использования файлов «cookies», как представлено на Рисунок 236. Обращение исчезнет после нажатия на «Согласен».

Информируем Вас о том, что сайт обрабатывает персональные данные и использует файлы "cookies"

Мы обязуемся обеспечить конфиденциальность полученных от Вас персональных данных для целей, указанных в настоящей Политике обработки персональных данных, а также безопасность при их обработке в соответствии с требованиями Законодательства Российской Федерации. Для подтверждения Вашего согласия на обработку данных на указанных выше условиях нажмите "Согласен"

СОГЛАСЕН



Рисунок 236 - Плашка с cookies

5.1.7.12 Футер

В футере размещен список ссылок на различные проекты, как представлено на Рисунок 237:

- сайт Президента Российской Федерации - kremlin.ru;
- сайт Правительства Российской Федерации - government.ru;
- государственная дума Российской Федерации - duma.gov.ru;
- портал государственных услуг - gosuslugi.ru;
- единый портал раскрытия информации о подготовке проектов нормативных актов - regulation.gov.ru;
- официальный интернет-портал правовой информации - pravo.gov.ru.



Рисунок 237 - Футер сайта

5.1.8 Проекты

На странице выводится весь список проектов на голосовании в зависимости от выбранной пользователем категории и установленного адреса. Предусмотрены следующие фильтры:

- по категории;
- по местным и региональным проектам в категории;
- по активности пользователя (Поддержал, Не поддержал, Не голосовал);
- избранное.

В интерфейсе пользователь видит общее количество проектов, за которое можно оставить голос и доступное ему. Любой из проектов в категории может быть добавлен в избранное или убран из него. Для добавления в избранное необходимо нажать на звездочку в правом нижнем углу плитки проекта. Для удаления из избранного звездочка должна быть снята.

Для просмотра проектов другой категории необходимо выбрать другой пункт в списке категорий, расположенной в области заголовка, как представлено на Рисунок 238. Для изменения уровня реализации проектов предусмотрен переключатель Региональный/ Местные.

При наличии большого количества проектов предусмотрена страничная навигация.

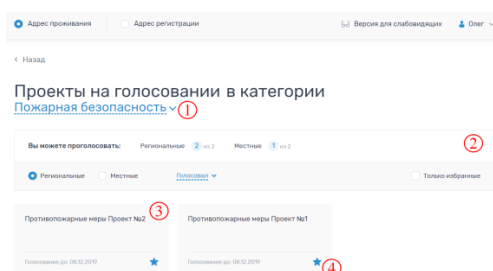


Рисунок 238 - Фрагмент страницы Проекты

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) фильтр по категориям, представленный на Рисунок 239;
- 2) дополнительные фильтры, общее и доступное пользователю количество голосов;
- 3) плитка проекта;
- 4) иконка добавления в избранное.

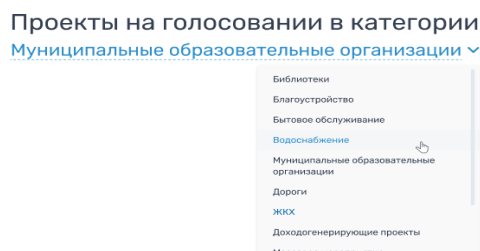


Рисунок 239 - Фильтр по категории

В зависимости от статуса голосования информация на странице выводится следующим образом:

- голосование открыто. В интерфейсе выводятся проекты, доступные пользователю для голосования;
- голосование завершено, идет подтверждение итогов. Отображается информационное уведомление, функционал голосования недоступен;
- голосование завершено, победители определены. Отображается информационное уведомление, функционал голосования недоступен, как представлено на Рисунок 240.



Рисунок 240 - Информационное обращение о завершении голосования

5.1.8.1 Цветовая индексация плитки проекта

Плитка проекта может быть в нескольких состояниях:

- зеленая полоса слева - пользователь поддержал проект;
- красная полоса слева - пользователь не поддержал проект;
- серая плитка - голос не отдан;
- светло серая плитка - проголосовать за проект нельзя, потому что исчерпано доступное количество голосов в категории;
- синяя полоса слева - победитель в категории.

Примеры представлены ниже, Рисунок 241.

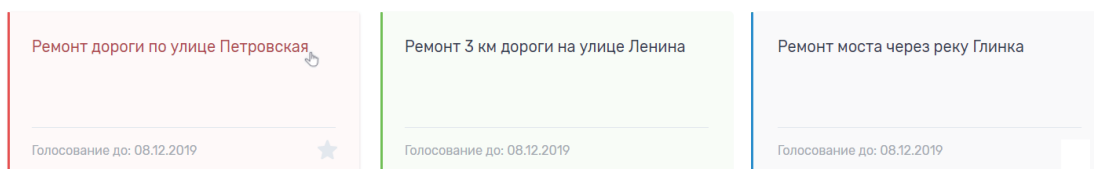


Рисунок 241 - Цветовая индикация плиток проектов

5.1.8.2 Страница одного проекта

Страница визуально разделена на 2 области: контентная часть, а также область голосования, как представлено на Рисунок 242.

Контентная область может содержать следующую информацию:

- категория проекта;
- уровень реализации;
- статус;
- текстовые блоки с описанием;
- заголовки;
- блоки с документами (приложенные к описанию проекта, отчеты о реализации);
- блоки с изображениями;
- ссылки на видео, внешние ресурсы.

В области голосования выводятся:

- период голосования;
- количество дней до окончания голосования;
- количество голосов;
- бюджет проекта;
- кнопки для голосования.

Адрес проживания: Ярославль | Адрес регистрации: Саратов | Олг

Назад

Противопожарные меры Проект №1 - Муниципальный проект 1

Категория: 2 Пожарная безопасность

Уровень проекта: Муниципальный | Статус проекта: На голосовании

3 Строительство расширенных выездов для спец техники

Приложение:

Смета:

Дополнительные сведения о проекте

Тип финансирования проекта: 50% за счет федерального бюджета, 50% муниципальный бюджет

Задача организации, в особенности же дальнейшее развитие различных форм деятельности требуют от нас анализа дальнейших направлений развития. Товарищи! дальнейшее развитие различных форм деятельности позволяет оценить значение модели развития. Не следует, о

Идейные соображения высшего порядка, а также рамки и место обучения кадров способствует подготовки и реализации направлений прогрессивного развития. Таким образом укрепление и развитие структуры представляет собой интересный эксперимент проверки соответств

4 Голосование

Дата начала: 07.08.2019 | Дата завершения: 25.11.2019

⌚ 28 дней до завершения

1057 47

Поддерживаю Не поддерживаю

Поддерживаю Не поддерживаю

Отзывать голос можно только один раз в течение 2 часов с момента голосования

Бюджет: 3,000,000 RUB

5 [ВЕРНУТЬСЯ КО ВСЕМ ПРОЕКТАМ РАЗДЕЛА](#)

Рисунок 242 - Пример страницы проекта

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) название проекта;
- 2) блок с информацией о категории, уровне, статусе проекта, а также иконка для добавления в избранное;
- 3) основная контентная область, где выводится описание проекта, приложенные файлы, имиджи, ссылки и пр. атрибуты;
- 4) блок с информацией о голосовании: период, дни до завершения голосования, количество отданных голосов, кнопки для голосования, бюджет;
- 5) ссылка на переход к списку проектов в категории.

Для того чтобы проголосовать за проект необходимо кликнуть по кнопке «Поддерживаю» или «Не поддерживаю» в области голосования.

После нажатия на кнопку станет доступен функционал отзыва голоса, как представлено на Рисунок 243. Пользователь может отозвать отданный голос в течение двух часов с момента голосования, после этого отзыв голоса не доступен. Отозвать голос можно только один раз.

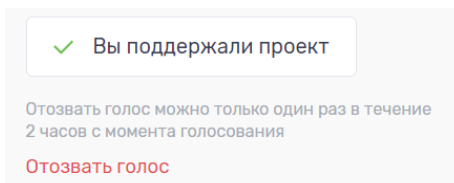


Рисунок 243 - Отзыв голоса

5.1.9 Новости и уведомления

Фрагмент страницы показан ниже, как представлено на Рисунок 244. При переходе с главной страницы сайта по умолчанию отображается список новостей, состоящий из заголовка новости и даты публикации. Для перехода к содержанию новости необходимо кликнуть по заголовку. Список формируется на основе выбранного пользователем адреса. Для перехода к уведомлениям необходимо воспользоваться фильтром. Визуально страница со списком уведомлений аналогична.

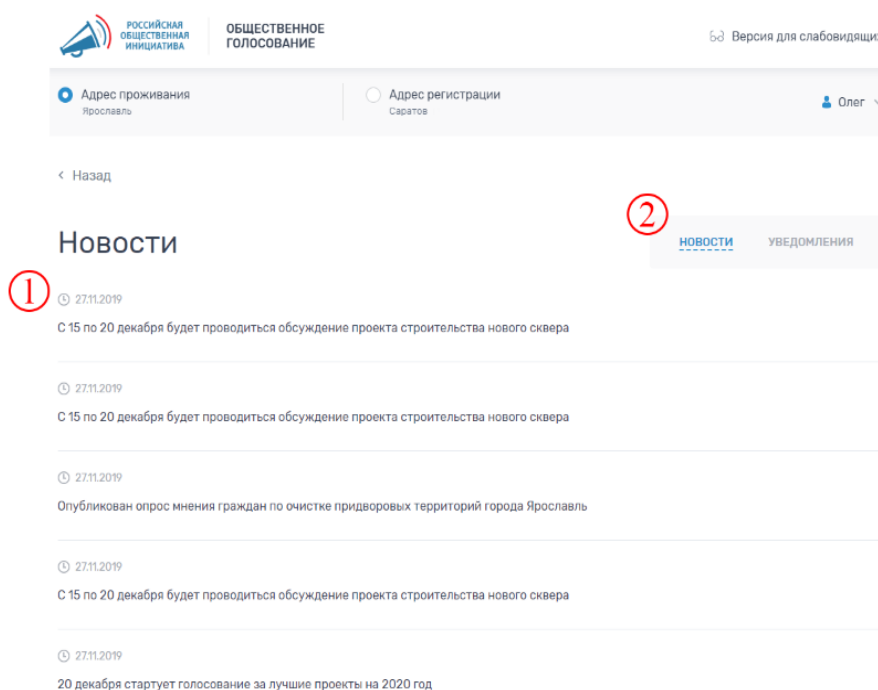


Рисунок 244 - Фрагмент раздела Новости и уведомления

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) список новостей;
- 2) фильтр для переключения между списком новостей и списком уведомлений.

Если новостей на странице более 15, то внизу появляется постраничная пагинация, позволяющая перемещаться по списку. Переход в архив осуществляется ссылкой, расположенной под пагинацией, представлено на Рисунок 245.



Также вы можете ознакомиться со всеми записями, перейдя в архив [АРХИВ НОВОСТЕЙ И УВЕДОМЛЕНИЙ](#) →

Рисунок 245 - Пагинация и ссылка на архив

5.1.9.1 Страница одной новости

Пример новостной страницы представлен ниже, как представлено на Рисунок 246. В интерфейсе предусмотрен вывод следующей информации:

- 1) заголовок новости;
- 2) дата публикации и уровень;
- 3) содержание новости;
- 4) ссылка для перехода на внешний источник;
- 5) ссылка на переход на общий список новостей.

Визуально страница уведомления аналогична новостной странице.

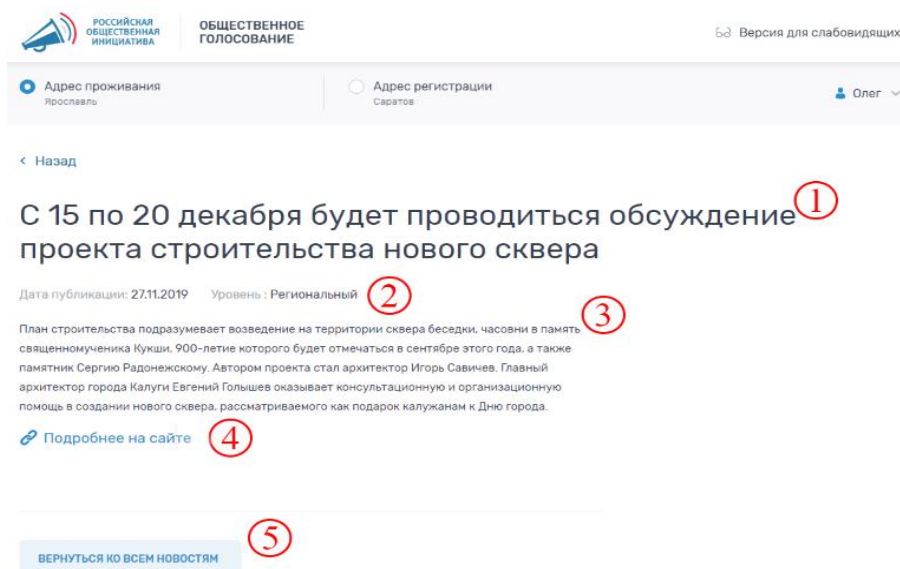


Рисунок 246 - Новость

5.1.10 Опросы

На странице выводится весь список опросов, доступных пользователю, как представлено на Рисунок 247. Список формируется на основе выбранного пользователем адреса. В интерфейсе предусмотрен фильтр для отображения только новых и пройденных опросов, а также возможность переключения между различными уровнями опроса (Федеральный/ Региональный/ Местный). Цветовая индикация блоков аналогична главной странице.

При клике на плитку с заголовком происходит переход на страницу отдельного опроса.

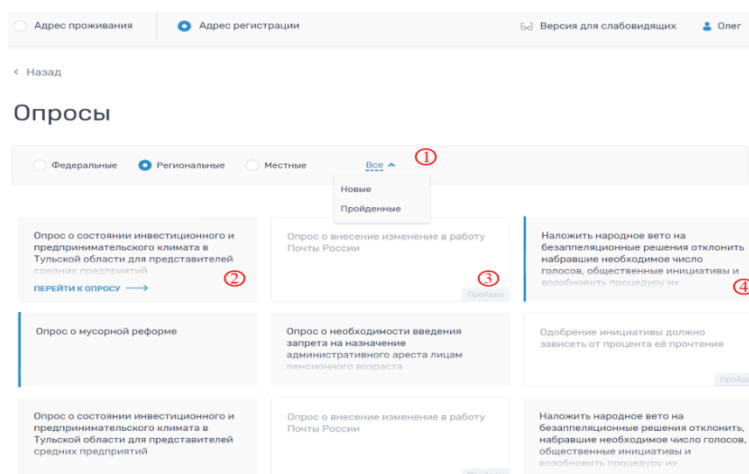


Рисунок 247 - Страница Опросы

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) строка фильтр, позволяет переключиться между Федеральными, Региональными или Местными опросами, а также отфильтровать только новые или уже пройденные опросы;
- 2) не пройденный опрос;
- 3) пройденный опрос;
- 4) опрос по реализации национального проекта.

При большом количестве опросов внизу страницы предусмотрена постраничная навигация и архив.

5.1.10.1 Страница опроса

Опрос может содержать один и более вопросов. Фрагмент страницы представлен ниже, на Рисунок 248. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

- заголовок опроса;
- дата окончания;
- блок с описанием;
- список вопросов.

● Адрес проживания
Городской округ рабочий поселок Новоуровский

○ Адрес регистрации
Краснобрдский городской округ

Олег ▾

< Назад

Опрос о состоянии инвестиционного ^① и предпринимательского климата в Тульской области для представителей средних предприятий

Дата окончания опроса: 25.11.2019 ^②

Оставьте свое мнение о состоянии инвестиционного и предпринимательского климата в Тульской области. ^③

Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в настоящее время? ^④
Выберите один вариант ответа

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

Знаете ли Вы о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в вашей области?
Выберите один вариант ответа

Да, знаю точно

Да, примерно знаю

Нет

О каких способах взаимодействия с органами власти Вам известно?
Выберите один или несколько вариантов ответа

Личный прием должностного лица

Телефон доверия Губернатора

Электронное письмо посредством e-mail

Официальное письмо

Обращение на портале

Ничего этого не знаю

Другое

Рисунок 248 - Страница опроса

5.1.10.1.1 Типы вопросов

1) Вопрос с однозначным ответом, представлен на Рисунок 249.

Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в настоящее время?
Выберите один вариант ответа

Да, удовлетворен

Нет, не удовлетворен

Рисунок 249 - Вопрос с однозначным ответом

2) Вопрос с несколькими вариантами ответа, представлен на Рисунок 250.

О каких способах взаимодействия с органами власти Вам известно?

Выберите один или несколько вариантов ответа

- Личный прием должностного лица
- Телефон доверия Губернатора
- Электронное письмо посредством e-mail
- Официальное письмо
- Обращение на портале
- Ничего этого не знаю
- Другое

Рисунок 250 - Вопрос с несколькими вариантами ответа

3) Шкала оценки, представлена на Рисунок 251.

Оцените по 10 бальной шкале

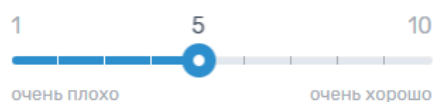


Рисунок 251 - Шкала оценки

Отправка ответов возможна только после ответа на все вопросы опроса, для этого необходимо кликнуть по кнопке «Отправить», расположенной под списком вопросов. Результаты опроса отображаются либо сразу после прохождения пользователем опроса, либо через какое-то время.

Пример страницы результатов представлен ниже, приведен на Рисунок 252. Для перехода к общему списку опросов необходимо воспользоваться кнопкой «Вернуться ко всем опросам».

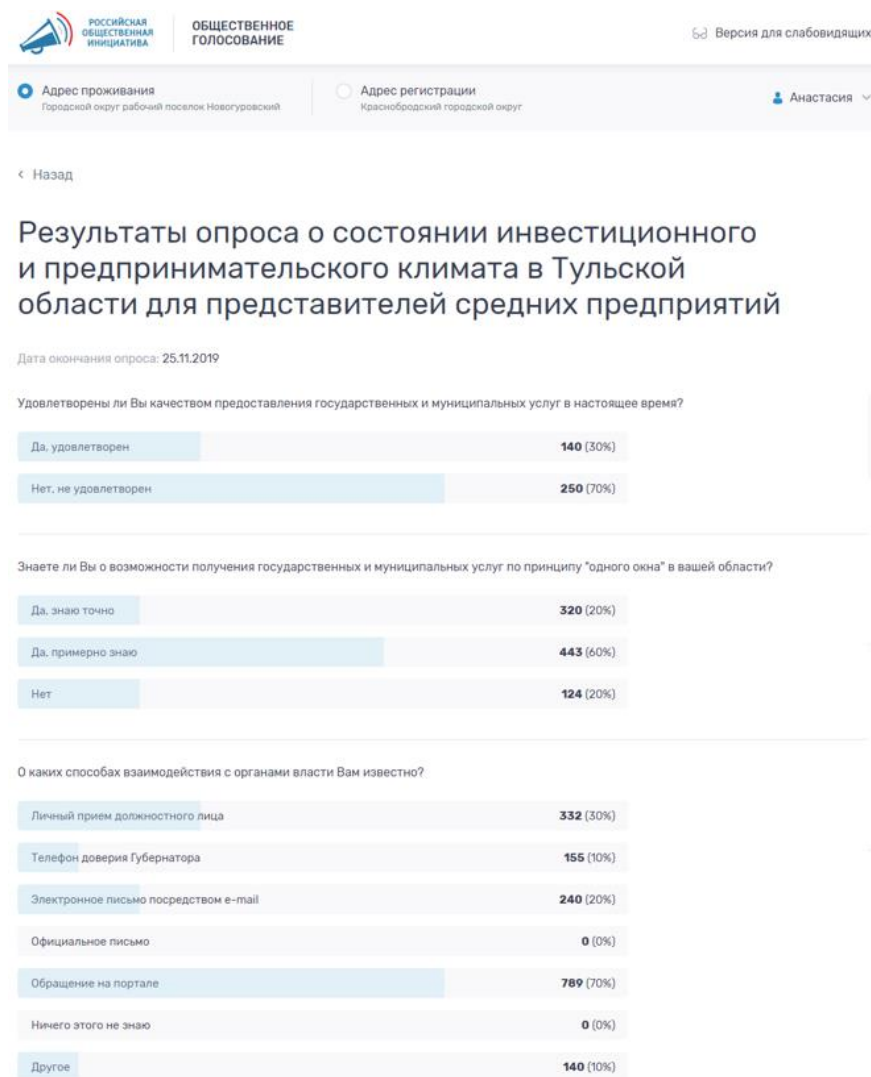


Рисунок 252 - Пример страницы с результатами опроса

5.1.11 Обсуждение вопросов местного значения

Обсуждение вопросов местного значения может быть трех типов:

- 1) «Обсуждение документа. Опрос»;
- 2) «Обсуждение документа. Оценка»;
- 3) «Обсуждение документа. Комментирование».

Обсуждение документа опрос и оценка типичны, и отличаются только типом задаваемого вопроса (обычный или шкала оценки).

Страница со списком проектов этого раздела представлена ниже на Рисунок 253.

Список формируется на основе выбранного пользователем адреса. На странице предусмотрен фильтр для переключения между типами вопросов и отображения только избранных элементов. Для перехода к странице обсуждения необходимо кликнуть по заголовку.

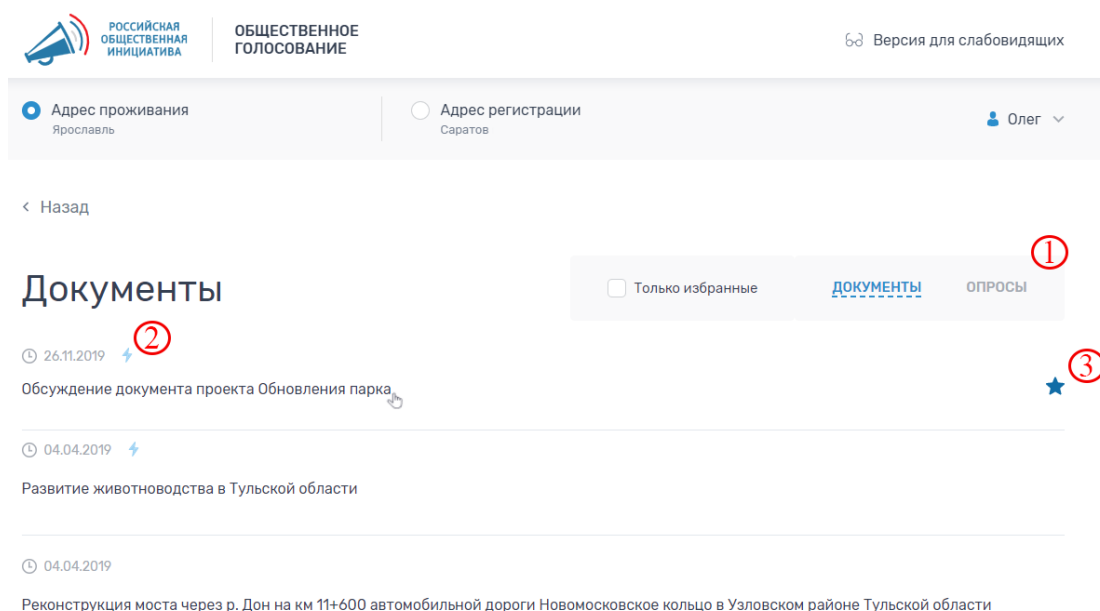


Рисунок 253 - Страница со списком обсуждений

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) фильтр (позволяет переключиться между типами обсуждения, а также отобразить только избранные проекты);
- 2) иконка проявленной активности (показывает, что пользователь прошел опрос по проекту или оставил свой комментарий);
- 3) иконка избранного проекта (позволяет убрать элемент из избранного или добавить).

5.1.12 Обсуждение документа. Опрос или Оценка

Пример страницы представлен ниже на Рисунок 254. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

- заголовок;

- дата публикации и завершения обсуждения;
- описание;
- файл документа;
- опрос по приложенному документу;
- ссылка на возврат к списку обсуждений.

РОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ИНИЦИАТИВА | ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ

Версия для слабовидящих

Адрес проживания: Ярославль | Адрес регистрации: Саратов | Анастасия

< Назад

Опрос по документу обновления Устава города ^①

Дата публикации: 25.10.2019 | Дата окончания обсуждения: 29.12.2019 ^②

В приложении к опросу представлен проект-документ нового устава Ярославля. Ознакомьтесь, пожалуйста, с документом и оставьте свое мнение. ^③

Проект устава ^④

Поддерживаете ли вы новый проект Устава ^⑤
 Выберите один вариант ответа

Да
 Нет

ОТПРАВИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ КО ВСЕМ ОБСУЖДЕНИЯМ ^⑥

Рисунок 254 - Обсуждение документа Опрос

Опрос по документу может содержать один и более вопросов. Отправка ответов возможна только после ответа на все вопросы, для этого необходимо кликнуть по кнопке «Отправить». Результаты отображаются либо сразу после прохождения опроса, либо через какое-то время. Типы возможных вопросов аналогичны разделу Опросы. Для перехода к общему списку необходимо воспользоваться кнопкой «Вернуться ко всем обсуждениям».

5.1.13 Обсуждение документа. Комментирование

Процесс обсуждения документа проходит несколько этапов:

- открыто комментирование для пользователей;
- период комментирования завершен;
- орган государственной власти ответили на комментарии пользователей;
- запущен опрос по итогам обсуждения.

В зависимости от этапа на странице отображается определенный набор блоков и функционала.

5.1.13.1 Открыто комментирование для пользователей

Пример страницы представлен ниже, Рисунок 255. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

- заголовок;
- дата публикации и завершения обсуждения;
- иконка добавления в избранное;
- описание;
- блок с приложенным файлом исходного документа, предоставленного на обсуждение;
- текст комментируемого документа, разбитый на абзацы;
- ссылка на возврат к списку обсуждений.

РОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ИНИЦИАТИВА | ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ

Версия для слабовидящих

Адрес проживания: Ярославль | Адрес регистрации: Саратов | Олег

< Назад

Обсуждение документа проекта Обновления парка

Дата публикации: 26.11.2019 | Дата окончания обсуждения: 08.12.2019

Внимание! гражданам города Ярославль предлагается принять участие в обсуждении проекта реновации парка Мира

Исходный файл комментируемого документа

Исходный документ

Текст комментируемого документа

В рамках улучшения внешнего вида площади Энгельса Муниципалитет предлагает провести следующие работы:

1. Очистить памятник от налета и грязи
2. Покрасить памятник Энгельса в металлический цвет
3. Поменять поребрики вокруг статуи – 100 погонных метров
4. Посадить 10 клумб растений вокруг памятника
5. Обновить газон на всей территории площади – 200 м2

Мероприятия планируется провести в период с 23.02.2020 до 01.05.2020

В качестве подрядчиков предлагается организовать конкурс

ВЕРНУТЬСЯ КО ВСЕМ ОБСУЖДЕНИЯМ

Рисунок 255 - Обсуждение документа, Комментирование

Пользователь может ознакомиться с текстом приложенного к обсуждению документа и оставить свой комментарий к любому абзацу.

Для добавления комментария нужно кликнуть по ссылке «Добавить комментарий» напротив абзаца. В открывшемся окне заполнить поле для комментария и нажать «Отправить». Комментарий может быть отправлен только при заполнении текстового поля. В случае, если комментарий уже был оставлен ранее заголовок ссылки становится «Вы прокомментированы» и рядом отображается общее количество комментариев к данному абзацу. Комментарии других пользователей доступны на просмотр без указания авторства.

Окно добавления комментария показано на Рисунок 256, окно просмотра комментария представлено на Рисунок 257.

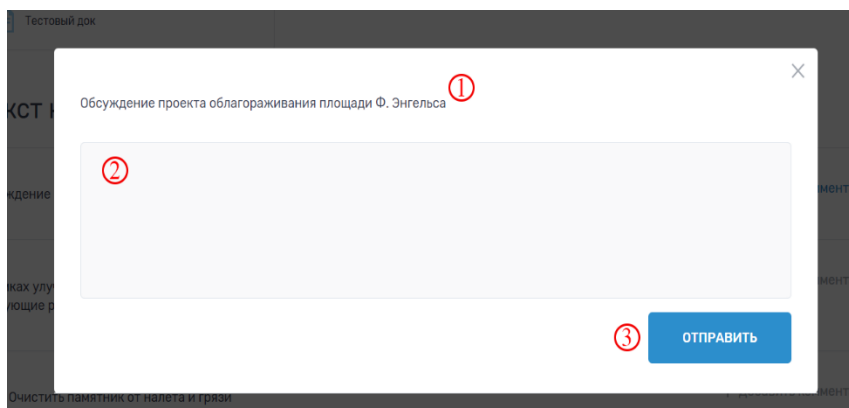


Рисунок 256 - Окно добавления комментария

- 1) Содержание абзаца, к которому будет оставлен комментарий.
- 2) Текстовое поле для ввода комментария.
- 3) Кнопка отправить.

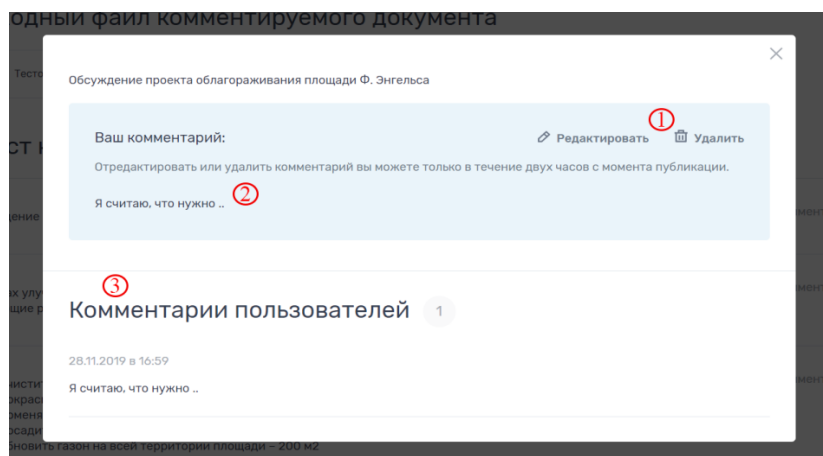


Рисунок 257 - Окно просмотра комментария

Предлагаемые плитки отмечены на Рисунок 257 цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) элементы управления комментарием: редактирование и удаление. Функционал доступен два часа после публикации комментария, внести изменения и удалить комментарий можно только один раз;
- 2) текст оставленного комментария;
- 3) весь список комментариев к данному абзацу.

5.1.13.2 Период комментирования завершен

Пользователи могут просмотреть ранее оставленные комментарии, но добавлять новые уже не могут.

5.1.13.3 ОГВ ответили на комментарии пользователей

На странице обсуждения под текстом комментируемого документа появляется раздел с ответами ОГВ на комментарии пользователей, как показано на Рисунок 258. В случае положительного ответа комментарий ОГВ выделен зеленым цветом, отрицательного - красным. Около каждого комментария пользователя расположена ссылка «Посмотреть фрагмент» при клике, на которую в отдельном окне открывается тот абзац, к которому относится комментарий. Иконка человечка означает, что комментарий был оставлен текущим пользователем, авторизованным в ЛКП.

Под блоком с ответами расположен блок с финальной версией документа, доступной для скачивания. Для этого необходимо кликнуть по названию документа.

The screenshot displays a section titled "Ответы на комментарии" (Answers to comments). It is divided into two columns: "Комментарий" (Comment) and "Ответ ОГВ" (Official Response). Three comments are visible, each with a "Посмотреть фрагмент" (View fragment) link and a "Развернуть" (Expand) button. The first and third comments have green response boxes, while the second has a red one. Below the comments is a section for the "Финальная версия документа" (Final version of the document), including the date of addition (25.10.2019), the author's name (Konstantin Konstantinovich), and a download button labeled "Итоговый файл" (Final file).

Рисунок 258 - Ответы на комментарии и финальный документ

5.1.13.4 Запущен опрос по итогам обсуждения

Под финальным документом в самом низу страницы появляется окно опроса об удовлетворенности итоговым документом, как показано на Рисунок 259.

Финальная версия документа

Дата добавления: 25.10.2019 Автор: Константинопольский константин Константинович

Финальный документ, с учтенными комментариями доступен во вложении.



Согласны ли вы с написанным в документе?
Выберите один вариант ответа

Да, согласен

Нет, не согласен

[ОТПРАВИТЬ](#)

[ВЕРНУТЬСЯ КО ВСЕМ ОБСУЖДЕНИЯМ](#)

Рисунок 259 - Финальный документ и опрос

Для ответа на опрос необходимо кликнуть по кнопке «Отправить». Для перехода к общему списку необходимо воспользоваться кнопкой «Вернуться ко всем обсуждениям».

5.1.14 Избранное

Персональный раздел пользователя доступный из меню. В нем выводятся только проекты и Обсуждения, отмеченные пользователем звездочкой. В случае, если избранных элементов нет, раздел будет пустым.

Фрагмент страницы «Избранные обсуждения» представлен ниже (Рисунок 260), фрагмент «Избранные проекты» (Рисунок 261). Фильтры в разделе аналогичны основным разделам сайта. На странице «Проекты» выводится общий список проектов, без разделения на категории.

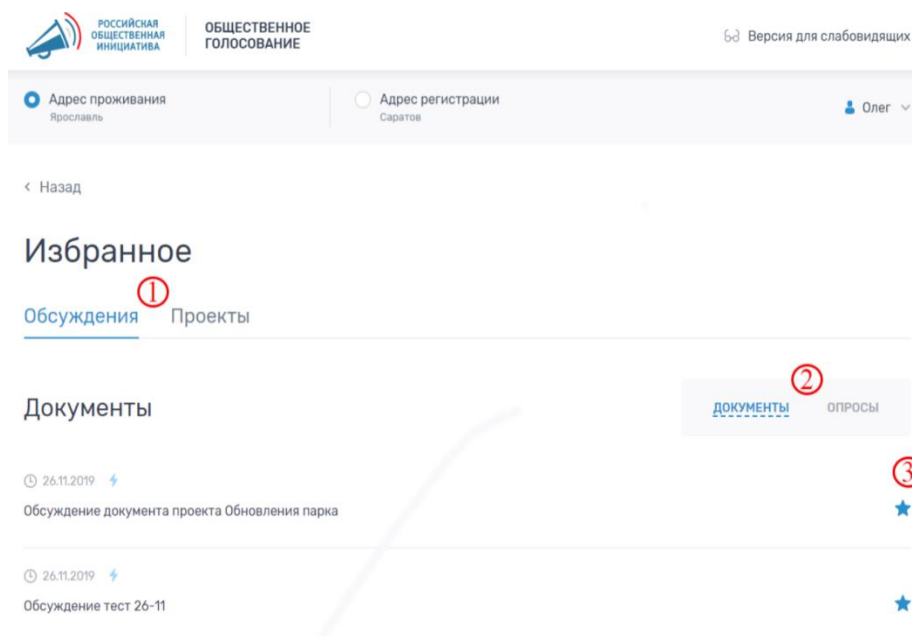


Рисунок 260 - Избранные обсуждения

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) переключение между страницами раздела. Для изменения активного раздела нужно кликнуть по интересующему заголовку;
- 2) фильтр;
- 3) иконки управления избранным.

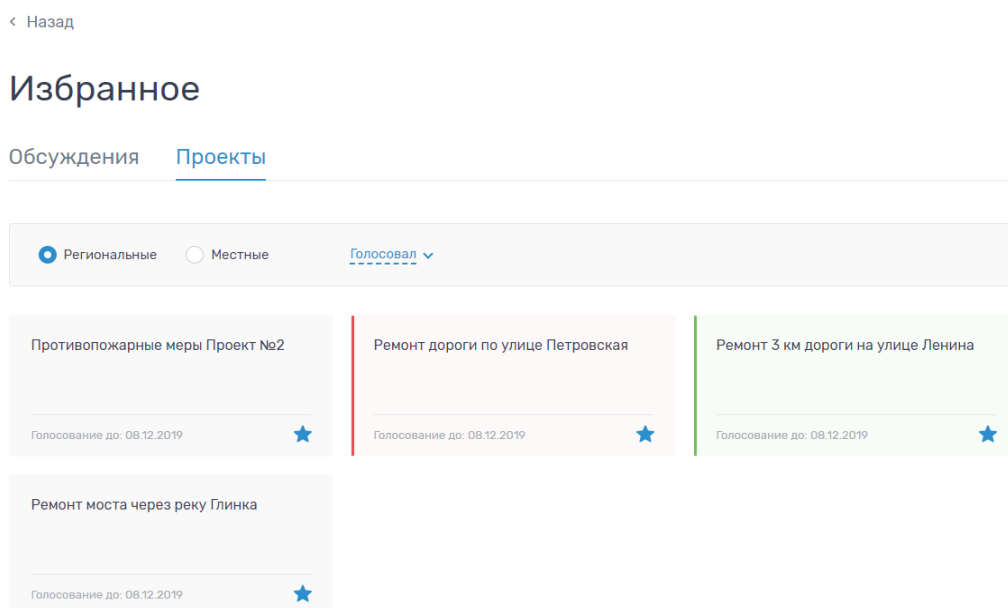


Рисунок 261 - Избранные проекты

5.1.15 Активность

Персональный раздел пользователя доступен из меню. В нем выводятся только проекты, обсуждения или опросы, в которых пользователь проявил активность (проголосовал, ответил, прокомментировал). В случае, если пользователь еще не проявлял активность раздел будет пустым. На странице «Проекты» выводится общий список проектов, без разделения на категории.

Если пользователь голосовал на сторонних ресурсах, где используется механизм голосования РОИ, в разделе Активность (Рисунок 262), а также отобразится данный ресурс.

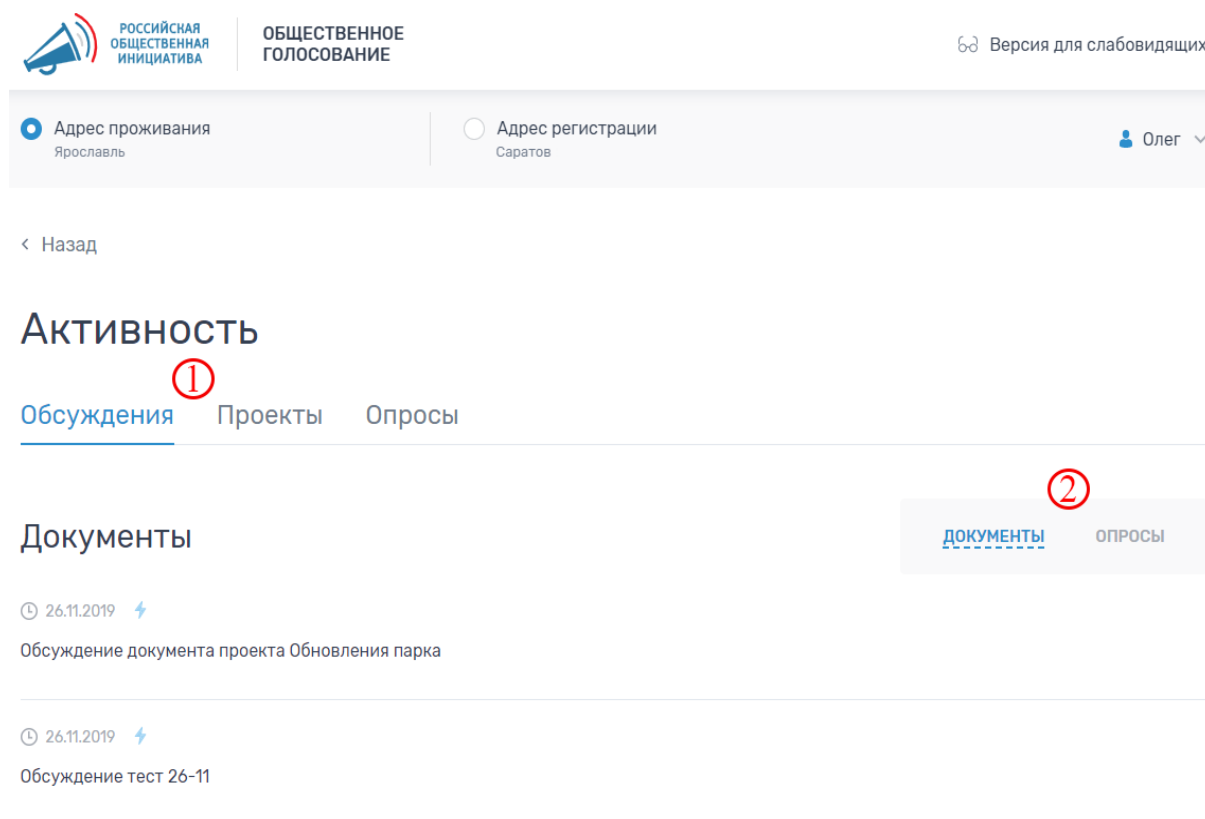


Рисунок 262 - Раздел «Активность»

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке цифрами, которые имеют следующее назначение:

- 1) переключение между страницами раздела. Для изменения активного раздела нужно кликнуть по интересующему заголовку;

2) фильтр.

6 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

6.1 Администрирование Системы

АРМ Администратора Системы предоставляет пользователю с ролью Администратор Системы следующие возможности

- ведение справочников. К функциям ведения справочников относится добавление, редактирование и удаление записей справочников;
- настройка статусной модели обработки обращений:
 - отображение наименований стадий обработки обращений;
 - настройки контрольных сроков на каждой стадии обработки обращения;
 - редактирование наименований статусов обработки обращений;
 - настройка сроков отложенных обращений в привязке к каждой категории и каждой подкатегории обращений;
 - настройка сроков обработки «быстрых обращений» в привязке к каждой категории и каждой подкатегории обращений;
- ведение общесистемных настроек;
- управление ролями пользователей Системы.

Доступ к возможностям АРМ Администратора осуществляется путем выбора нужного пункта в одном из разделов. Далее в документе будет использоваться следующее правило для идентификации конкретного пункта — «Название раздела. Название пункта».

Для вызова АРМ Администратора Системы необходимо выполнить следующие действия:

- Открыть в браузере стартовую страницу АРМ Администратора Системы;

- Выполнить вход в Систему под учетной записью администратора;
- выбрать пункт верхнего меню «Общесистемные настройки».

После выполнения указанных действий станет доступной главная страница АРМ Администратора Системы, представленная на рисунке 263.

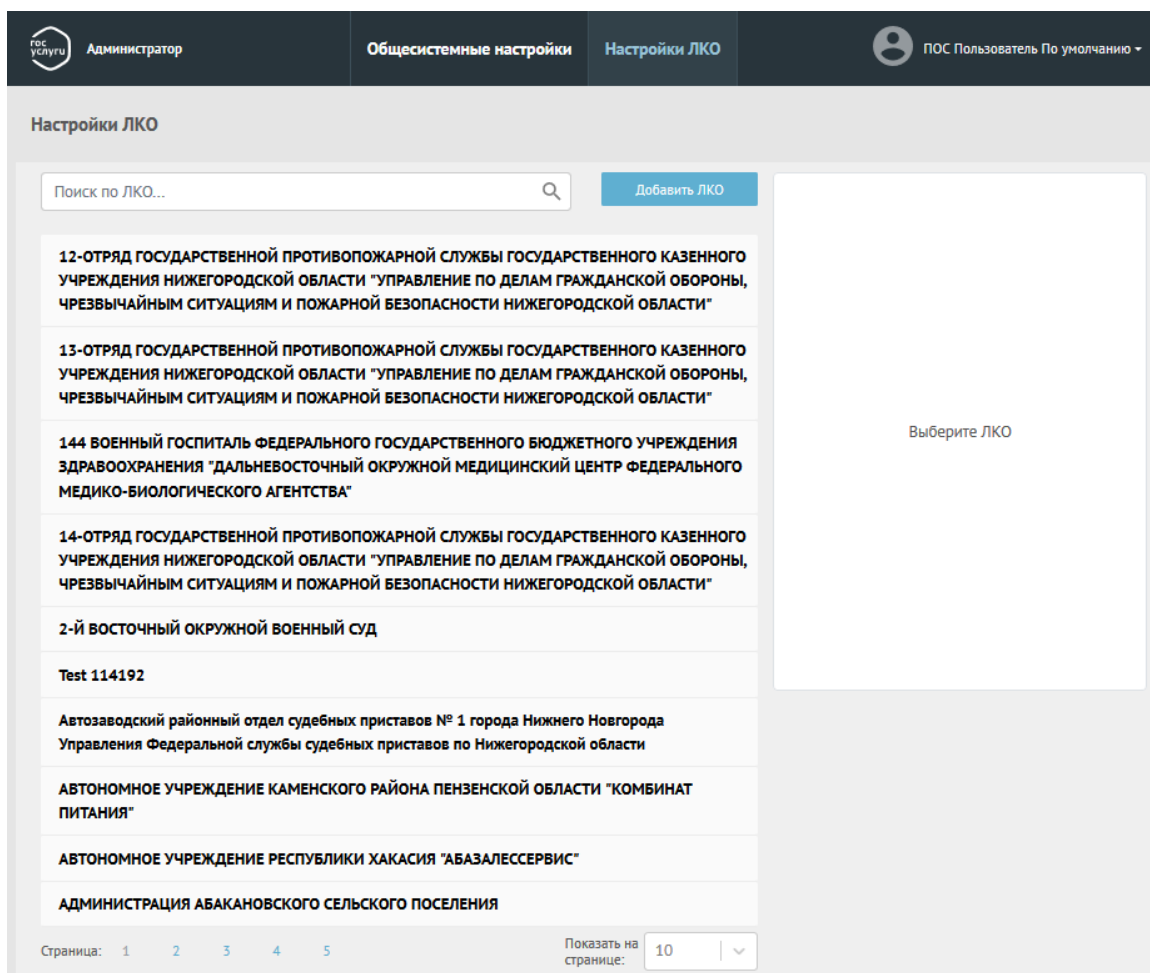


Рисунок 263 – Главная страница АРМ администратора Системы

6.1.1 Ведение справочников Системы

6.1.1.1 Общие операции со справочниками Системы

Содержимое справочников в Системе отображается в виде списков с постраничным выводом строк. Пример вывода содержимого одного из справочников приведен на рисунке 264.





















Общесистемные настройки Отчет по размещению ЭФС

Пользователи Классификатор тем Сроки обработки Уведомления заявителю **Настройки причин** Настраиваемые поля Статусы

Причины ответов "Отклонено"

Показывать архивные

Поиск

Тип ответа	Причина	
Отклонено	Ответ на сообщение повлечет нарушение государственной или иной охраняемой федеральным законом тайны	 
Отклонено	Проблема не актуальна	 
Отклонено	Содержит не нормативную лексику.	 
Отклонено	Сообщение содержит вопросы, касающиеся технической поддержки Единого портала	 
Отклонено	Сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам...	 
Отклонено	Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, не связанных с решением проблемы: спам, реклама и т.д.	 
Отклонено	Сообщение содержит неподдающийся прочтению текст	 
Отклонено	Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным темам	 
Отклонено	Сообщение содержит оскорбления, нецензурную лексику либо ее производные, неясные сокращения, угрозы жизни, здоровью, имуществу	 
Отклонено	Сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия	 

Назад Страница 1 из 2 10 значений Вперёд

Рисунок 264 – Пример отображения списка значений справочника

Для выбора другой страницы справочника для отображения внизу списка отображаются кнопки прямого перехода «Назад» (к предыдущей странице) и «Вперёд» (к следующей странице), как показано на рисунке 265, а также указывается отображаемое число значений записей на странице. Это число может быть изменено.

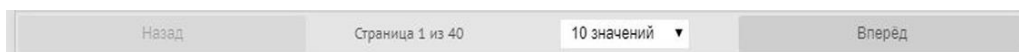


Рисунок 265 – Пример отображения кнопок перехода к следующей странице списка справочника

Для поиска конкретной записи окно отображения данных справочника содержит над списком отображаемых записей поисковую строку, как это показано на рисунке 266.

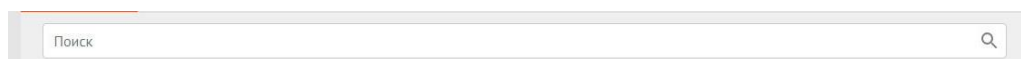



Рисунок 266 – Поисковая строка

Для редактирования выбранной записи необходимо нажать на кнопку . При редактировании выбранной записи справочника Система предоставляет Администратору Системы следующие базовые операции:

– сохранить изменения в карточке и завершить редактирование —

кнопка  ;

– поместить выбранную запись в архив — кнопка  ;

– восстановить выбранную запись из архива — кнопка  .

Поля, обязательные для заполнения в карточках отмечены красной звездочкой (значок *).

6.1.1.2 Справочник «Роли пользователей»

Записи справочника «Роли пользователей» содержат следующие поля:

- идентификатор записи;
- наименование;
- краткое описание.

Справочник «Роли пользователей» содержит следующие базовые значения:

№ п/п	Идентификатор	Наименование	Краткое описание
1	100	Заявитель	Гражданин (Заявитель)
2	110	Пользователь	Гражданин (Пользователь)
3	200	Модератор	
4	300	Администратор	
5	310	Администратор ЛКО	
6	400	Координатор	
7	500	Руководитель	
8	600	Исполнитель	
9	700	Куратор	
10	800	Уполномоченный	
11	900	Аналитик	
12	910	Аналитик РУ	
13	990	Оператор ввода данных социологии	

Справочник ведется средствами клиента базы данных, а не в интерфейсе АРМ Администратора.

6.1.1.3 Справочник «Стадии обработки обращений»

Записи справочника «Стадии обработки обращений» содержат следующие поля:

- идентификатор записи;

- наименование;
- краткое описание.

Справочник «Стадии обработки обращений» содержит следующие базовые значения:

№ п/п	Идентификатор	Наименование	Краткое описание
1	100	Новое	Обращение ожидает начала обработки
2	200	Регистрация	Обращение ожидает регистрации
3	300	Модерация	Обращение зарегистрировано, ожидает модерации
4	400	Исполнение	Обращение отмодерировано, идет исполнение и подготовка ответа
5	500	Согласование	Ответ подготовлен, ожидается согласование ответа
6	600	Утверждение	Ответ согласован, ожидается подписание ответа
7	700	Дан ответ	Ответ направлен гражданину

Справочник ведется средствами клиента базы данных, а не в интерфейсе АРМ Администратора.

6.1.1.4 Справочник «Категории обращений»

Выбор справочника «Категории обращений» осуществляется с помощью выбора пункта меню «Классификатор тем. Категории».

Справочник «Категории обращений» содержит наименования категорий обращений и их описание в Системе. При выборе пункта

«Классификатор тем. Категории» на экране появляется страница справочника со списком категорий обращений, как показано на рисунке 267.

Общесистемные настройки

Пользователи **Классификатор тем** Сроки обработки Уведомления заявителю Настройки причин Настраиваемые поля Статусы

Категории Подкатегории Факты

Показывать архивные Только с признаком Фаст-Трека

Категория	Код	Планный срок обраб...	Планный срок обраб...	Номер категории на в...
Электроснабжение	136	30	19	25
Экономика и бизнес	124	30	30	12
Физическая культура и спорт	135	30	30	23
Торговля	134	30	30	22
тест	149	30	30	98
Теплоснабжение	133	30	30	21
Строительство	132	30	30	20
Социальное обслуживание и защита	123	30	30	11
смоук тест	153	30	30	500
Сельское хозяйство и охота	143	30	30	31


Назад Страница 1 из 5 10 значений Вперёд

Добавить категорию

Рисунок 267 – Отображение значений справочника категорий обращений

Для фильтрации элементов списка можно выбрать следующие варианты отображения списка значений справочника:

- «Показать архивные», после чего будут отображены, в том числе, записи, перенесенные ранее в архив;
- «Только с признаком Фаст-Трека», после чего будут отображены только те записи, при редактировании которых был выставлен значок «Фаст-Трек».


Для редактирования списка нужно выбрать строку с наименованием категории и нажать на значок , предназначенный для редактирования. В результате выполнения данной операции откроется форма редактирования категории обращения, как это показано на рисунке 268.

Редактирование категории
✕

Наименование категории *

Иконка категории

Требуется указать адрес



Сроки обработки

Плановый срок обработки сообщения, дней *


Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *


Регион *	Фаст Трек	Плановый срок обработки сообщения, дней *	Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *	
<input type="text" value="Пензенская область"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text" value="10"/>	<input style="width: 40px;" type="text" value="10"/>	✕
<input type="text" value="Москва"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text" value="10"/>	<input style="width: 40px;" type="text" value="10"/>	✕
<input type="text" value="Московская область"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="width: 40px;" type="text" value="10"/>	<input style="width: 40px;" type="text" value="10"/>	✕

Рисунок 268 – Форма редактирования категории обращения

Форма редактирования категории обращения содержит следующие поля:

- Наименование категории;
- Иконка категории, пиктограмма для отображения в пользовательском интерфейсе.
- Признак необходимости указания адреса для обращений, относящихся к данной категории;

- Сроки обработки (по умолчанию):
 - Плановый срок обработки обращения, в днях;
 - Плановый срок обработки отложенного обращения, в днях;
- Область задания регионов, в которых обрабатываются обращения данной категории. Для каждого региона задается строка, содержащая следующие поля:
 - «Регион» — наименование региона;
 - «Фаст-Трек» — признак возможности обработки обращений данной категории по указанному региону в ускоренном режиме;
 - Сроки обработки (для региона):
 - Плановый срок обработки обращения, в днях;
 - Плановый срок обработки отложенного обращения, в днях;
- Для добавления новой строки в список регионов следует нажать на кнопку  в нижней части области описания регионов.

Для добавления новой категории в списке нужно нажать кнопку , после чего откроется форма добавления новой категории, как это показано на рисунке 269.

Новая категория

Наименование категории *

Иконка категории *

Выберите файл

Требуется указать адрес

Изображения нет

Сроки обработки

Плановый срок обработки сообщения, дней *

30

Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *

30

Регион *	Фаст Трек	Плановый срок обработки сообщения, дней *	Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *
Добавить регион			

Отменить Сохранить

Рисунок 269 – Форма создания категории обращения

6.1.1.5 Справочник «Подкатегории обращений»

Выбор справочника «Подкатегории обращений» осуществляется с помощью выбора пункта меню «Классификатор тем. Подкатегории».

При выборе пункта «Классификатор тем. Подкатегории» на экране появляется страница справочника со списком подкатегорий обращений, как показано на рисунке 270.

Общесистемные настройки

Пользователи **Классификатор тем** Сроки обработки Уведомления заявителю Настройки причин Настраиваемые поля Статусы

Категории **Подкатегории** Факты

Показывать архивные Только с признаком Фаст-Трека

Категория	Подкатегория	Код	Плановый срок обраб...	Плановый срок обраб...	Номер категории на в...
Торговля	Ярмарки	364	30	30	
Автомобильные дороги	Ямы, выбоины	134	30	30	
Дворы и территории общего пользования	Ямы, выбоины	176	30	30	
Многоквартирные дома	Электроснабжение	417	30	30	
Многоквартирные дома	Электрооборудование	416	30	30	
Образование	Электронный дневник	261	30	30	
Связь и телевидение	Цифровое телевидение	316	30	30	
Водоснабжение	Холодное водоснабжение	157	30	30	
Социальное обслуживание и защита	Учет в центре занятости	345	30	30	
Социальное обслуживание и защита	Установление опеки и попечительства в отношении совершеннолетних граждан	344	30	30	


Назад Страница 1 из 33 10 значений Вперед

Добавить подкатегию

Рисунок 270 – Пример списка подкатегорий обращений

Для фильтрации элементов списка можно выбрать следующие варианты отображения списка значений справочника:

- «Показать архивные», после чего будут отображены, в том числе, записи, перенесенные ранее в архив;
- «Только с признаком Фаст-Трека», после чего будут отображены только те записи, при редактировании которых был выставлен значок «Фаст-Трек».

Для редактирования списка нужно выбрать строку с наименованием подкатегории и нажать на значок , предназначенный для редактирования.

В результате выполнения данной операции откроется форма редактирования подкатегории обращения, как показано на рисунке 271.

Редактирование типа
✕

Наименование категории *

Дворы и территории общего пользования
▾

Наименование типа *

Ямы, выбоины

Иконка типа

Выберите файл

Требуется указать адрес

Сроки обработки

Плановый срок обработки сообщения, дней *

30
▾

Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *

30
▾

Регион *	Фаст Трек	Плановый срок обработки сообщения, дней *	Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *	
Алтайский край ▾	<input type="checkbox"/>	30 ▾	30 ▾	✕
Амурская область ▾	<input type="checkbox"/>	30 ▾	30 ▾	✕
Архангельская область ▾	<input type="checkbox"/>	30 ▾	30 ▾	✕
Астраханская область ▾	<input type="checkbox"/>	30 ▾	30 ▾	✕
Севастополь ▾	<input type="checkbox"/>	30 ▾	30 ▾	✕

Добавить регион

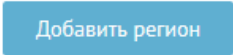
Отменить

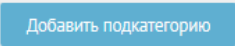
Сохранить

Рисунок 271 – Форма редактирования подкатегории обращения

Форма редактирования подкатегории обращения содержит следующие поля:

- Наименование категории;
- Наименование подкатегории;
- Иконка подкатегории, пиктограмма для отображения в пользовательском интерфейсе.
- Признак необходимости указания адреса для обращений, относящихся к данной подкатегории;
- Сроки обработки (по умолчанию):
 - Плановый срок обработки обращения, в днях;

- Плановый срок обработки отложенного обращения, в днях;
- Область задания регионов, в которых обрабатываются обращения данной подкатегории. Для каждого региона задается строка, содержащая следующие поля:
 - «Регион» — наименование региона;
 - «Фаст-Трек» — признак возможности обработки обращений данной подкатегории по указанному региону в ускоренном режиме;
 - Сроки обработки (для региона):
 - Плановый срок обработки обращения, в днях;
 - Плановый срок обработки отложенного обращения, в днях;
- Для добавления новой строки в список регионов следует нажать на кнопку  в нижней части области описания регионов.

Для добавления нового типа в списке нужно нажать на кнопку , после чего откроется форма добавления новой подкатегории, приведенная на рисунке 272.

Новый тип ✕

Наименование категории *
Выбрать... | ▾

Наименование типа *

Иконка типа *

Требуется указать адрес

Сроки обработки

Плановый срок обработки сообщения, дней *

Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *

Регион *	Фаст Трек	Плановый срок обработки сообщения, дни *	Плановый срок обработки отложенного сообщения, дни *
<input type="button" value="Добавить регион"/>			

Рисунок 272 – Форма создания подкатегории обращения

6.1.1.6 Справочник «Факты обращений»

Выбор справочника «Факты обращений» осуществляется с помощью выбора пункта меню «Классификатор тем. Факты».

При выборе пункта «Классификатор тем. Факты» на экране появляется страница справочника со списком фактов обращений, как это показано на рисунке 273.

Общесистемные настройки

Пользователи **Классификатор тем** Сроки обработки Уведомления заявителю Настройки причин Настраиваемые поля Статусы

Категории Подкатегории **Факты**

Показывать архивные Только с признаком Фаст-Трека

Категория	Подкатегория	Факт	Код	Плановый срок обра...	Плановый срок обра...	Номер категории на ...
тест	подкат тест	тестовый факт 1	17	30	30	
Для теста6	аб	тест999	21	30	30	
Для теста5	тест77	тест 111	20	30	30	
ПМИ1	ПМИ1 подкатегория	ПМИ факт	23	30	30	
Медицина	Справочные службы	Отдел вызовов на дом	22	30	30	
Медицина	Аптеки	Нет масок	18	30	30	


Назад Страница 1 из 1 10 значений Вперёд

Добавить факт

Рисунок 273 – Пример списка фактов обращений

Для фильтрации элементов списка можно выбрать следующие варианты отображения списка значений справочника:

- «Показать архивные», после чего будут отображены, в том числе, записи, перенесенные ранее в архив;
- «Только с признаком Фаст-Трека», после чего будут отображены только те записи, при редактировании которых был выставлен значок «Фаст-Трек».

Для редактирования списка нужно выбрать строку с наименованием подкатегории и нажать на значок , предназначенный для редактирования.

В результате выполнения данной операции откроется форма редактирования факта обращения, как показано на рисунке 274.

Редактирование факта

Наименование категории *

специальная (коррекционная) школа-интернат

Наименование типа *

специальная (коррекционная) школа-интернат

Наименование факта *

специальная (коррекционная) школа-интернат

Сроки обработки

Плановый срок обработки сообщения, дней *

30

Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *

30

Регион *	Фаст Трек	Плановый срок обработки сообщения, дней *	Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *
Пензенская область	<input type="checkbox"/>	30	30


Добавить регион


Отменить Сохранить

Рисунок 274 – Форма редактирования факта обращения

Форма редактирования факта обращения содержит следующие поля:

- Наименование категории;
- Наименование подкатегории;
- Наименование факта;
- Сроки обработки (по умолчанию):
 - Плановый срок обработки обращения, в днях;
 - Плановый срок обработки отложенного обращения, в днях;
- Область задания регионов, в которых обрабатываются обращения с данным фактом. Для каждого региона задается строка, содержащая следующие поля:
 - «Регион» — наименование региона;

- «Фаст-Трек» — признак возможности обработки обращений данной подкатегории по указанному региону в ускоренном режиме;
- Сроки обработки (для региона):
 - Плановый срок обработки обращения, в днях;
 - Плановый срок обработки отложенного обращения, в днях;
- Для добавления новой строки в список регионов следует нажать на кнопку  в нижней части области описания регионов.

Для добавления нового типа в списке нужно нажать кнопку , после чего откроется форма добавления нового факта, приведенная на рисунке 275.

Новый факт
✕

Наименование категории *

Выбрать...
▾

Наименование типа *

Выбрать...
▾

Наименование факта *

Сроки обработки

Плановый срок обработки сообщения, дней *

30
▾

Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *

30
▾

<p>Регион *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Добавить регион </div>	<p>Фаст Трек</p>	<p>Плановый срок обработки сообщения, дней *</p>	<p>Плановый срок обработки отложенного сообщения, дней *</p>
---	----------------------	--	--

Отменить

Сохранить

Рисунок 275 – Форма создания факта обращения

6.1.1.7 Справочник «Источники поступления обращений»

Записи справочника «Источники поступления обращений» должны содержать следующие поля:

- идентификатор записи;
- наименование;
- краткое описание.

Справочник «Источники поступления обращений» должен содержать следующие базовые значения:

№ п/п	Идентификатор	Наименование	Краткое описание
1	10	ЛК	Обращение поступило через ЛК на ЕПГУ
2	20	Виджет	Обращение поступило через виджет на сайте организации/ведомства

Справочник ведется средствами клиента базы данных.

6.1.1.8 Справочник «Организации»

Записи справочника «Организации» должны содержать следующие поля:

- идентификатор записи;
- полное наименование организации;
- сокращенное наименование организации;
- ОГРН;
- ИНН;
- КПП;
- ОКТМО;
- адрес организации;
- уровень: федеральный, региональный, муниципальный (для органов исполнительной власти и органов местного самоуправления);
- идентификатор записи вышестоящей организации.

Справочник ведется средствами клиента базы данных.

6.1.1.9 Справочник «Федеральные округа РФ»

Записи справочника «Федеральные округа РФ» должны содержать следующие поля:

- идентификатор записи;
- код ОКАТО;
- наименование федерального округа Российской Федерации;
- признак действия;
- дата отмены.

Справочник ведется средствами клиента базы данных.

6.1.1.10 Справочник «Субъекты РФ»

Записи справочника «Субъекты РФ» содержат следующие поля:

- идентификатор записи;
- код ОКАТО;
- наименование субъекта Российской Федерации;
- тип субъекта Российской Федерации (республика, край, округ, область, автономный край, автономная область, автономный округ);
- идентификатор записи родительского федерального округа;
- признак действия;
- дата отмены.

Справочник ведется средствами клиента базы данных.

6.1.1.11 Справочник «Муниципалитеты»

Записи справочника «Муниципалитеты» содержат следующие поля:

- идентификатор записи;
- код ОКАТО;
- наименование муниципалитета;
- идентификатор записи родительского субъекта Российской Федерации;
- признак действия;
- дата отмены.

Справочник ведется средствами клиента базы данных.

6.1.1.12 Справочник «Типы ответа»

Записи справочника «Типы ответа» содержат следующие поля:

- идентификатор записи;
- наименование;
- краткое описание.

Справочник «Типы ответа» содержит следующие базовые значения:

№ п/п	Идентификатор	Наименование	Краткое описание
1	10	Факты не подтверждены	В результате подготовки ответа факты не были подтверждены
2	20	Решено	Факты подтверждены, проблема решена
3	30	Перенаправлено	Обращение направлено по компетенции в другое ведомство

Справочник ведется средствами клиента базы данных.

6.1.2 Ведение реестров учетных объектов

6.1.2.1 Реестр «Пользователи»

Записи реестра «Пользователи» содержат следующие поля:

№ п/п	Название	Описание
1	Идентификатор	Идентификатор записи
2	Логин	Имя учетной записи
3	Роль	Роль — из справочника «Роли пользователей» (см. п. 6.1.1.2 настоящего документа)
4	Имя	ФИО пользователя
5	email	Адрес электронной почты
6	Телефон	Номер служебного телефона
7	Организация	Организация — из справочника «Организации» (см. п. 6.1.1.8 настоящего документа)

Реестр «Пользователи» входит в состав меню «Общесистемные настройки».

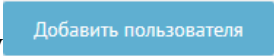
Пункт «Пользователи» предназначен для ведения реестра пользователей Системы. При выборе данного пункта на экране появляется страница со списком пользователей, как это показано на рисунке 276.

Организация	ФИО	Роль	Email	Телефон	Статус
знаки препинания	1233 12312 123123	Администратор ЛКО	sem3n1w@yandex.ru	+7(123) 132 31 23	Новый
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	Абанин Владимир Георгиевич	Администратор ЛКО Координатор Куратор Руководитель Исполнитель	V.g.abanin@mail.ru	+7(925) 865 83 12	Подтвержден
Тест просрочек Андрей FEDERAL	Руководитель Тест просрочек Андрей FEDERAL Inventore suscipit r	Руководитель	mainfortest+boss-expired-federal@ya.ru	+7(150) 998 58 16 Доб. номер: 480	Подтвержден
2-й ВОСТОЧНЫЙ ОКРУЖНОЙ ВОЕННЫЙ СУД	администратор администратор	Администратор ЛКО	m_lebed@mail.ru	+7(917) 111 11 11	Подтвержден
	Merritt Bianca Reid Adipisci nobis quaer	Администратор общесистемный	duhoxyw@mailinator.net	+7(117) 926 48 86 Доб. номер: 572	Новый
	Общесистемный админ	Администратор общесистемный	mainfortest+system-wide-admin@ya.ru	+7(119) 528 49 98 Доб. номер: 543	Подтвержден
	Есенин Сергей	Администратор общесистемный	karlsdomru+311@yandex.ru	+7(909) 320 29 96	Подтвержден
АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ	Кутузов Иван	Уполномоченный администратор системы	karlsdomru+310@yandex.ru	+7(909) 320 29 96	Подтвержден
Тест сводного отчёта Андрей FEDERAL	Руководитель Федерал Dolorem lorem dolore	Руководитель Куратор	mainfortest+boss-federal@ya.ru	+7(122) 494 43 02 Доб. номер: 447	Подтвержден

Рисунок 276 – Страница со списком пользователей реестра «Пользователи»

Для фильтрации элементов списка можно выбрать следующие варианты отображения списка значений справочника:

- «Показать архивные», после чего будут отображены, в том числе, записи, перенесенные ранее в архив.

Для создания записи справочника (т.е. добавления нового пользователя в Систему) необходимо нажать на кнопку , после чего на

экране будет открыта форма добавления учетной записи, показанная на рисунке 277.

Общесистемные настройки

Пользователи | Классификатор тем | Сроки обработки | Уведомления заявителю | Настройки причин | Настраиваемые поля | Статусы

← Вернуться к списку

Добавить учетную запись

Фамилия * E-mail *

Имя * Телефон * Доб. номер

Отчество Должность *

Выбор роли *
Администратор общесистемный | v
 Суперпользователь

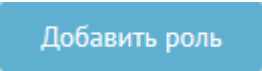
Добавить роль

Отменить Сохранить

Рисунок 277 – Форма добавления учетной записи пользователя

Форма добавления учетной записи пользователя содержит следующие поля для заполнения:

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- E-mail;
- Телефон и доб. Номер (телефона);
- Должность;
- Область со списком ролей, назначенных данному пользователю. Каждый элемент списка ролей состоит, в свою очередь, из области со следующими полями:
 - Выбор роли (роль);

- Выбор ЛКО;
- Выбор категории, для обращений которых пользователь может использовать указанную роль в указанном ЛКО. Возможен выбор не одной, а любого количества категорий из списка поля;
- Признак «Выбрать все категории». При наличии этого признака для роли сразу же задается возможность работы с обращениями для всех категорий;
- Признак возможности перенаправления обращений неназначенных категорий;
- Под списком всех ролей данного пользователя располагается кнопка . После нажатия на эту кнопку в области ролей добавляется область для описания еще одной роли. Подробно добавление/редактирование/ удаление ролей пользователя описано в п 6.1.1.2.

Для редактирования записи справочника нужно выбрать строку с данными того пользователя, которые необходимо отредактировать, и дважды щелкнуть по содержимому этой строки. После этого будет открыта формы редактирования данных учетной записи пользователя (См. рисунок 278).

Общесистемные настройки

Пользователи | Классификатор тем | Сроки обработки | Уведомления заявителю | Настройки причин | Настраиваемые поля | Статусы

← Вернуться к списку

Редактирование учетной записи

Фамилия *
Тест

Имя *
ЛКО

Отчество

E-mail *
a.nurgalieva-00111@qualitica.ru

Телефон *
+7(908) 284 81 84

Доб. номер

Должность *
Модератор

Выбор роли *
Модератор

Выбор ЛКО
Выбрать...

Выбор категории *
Все категории x

Выбрать все категории Перенаправлять неназначенные категории

Добавить роль

Отменить Редактировать

Рисунок 278 – Страница редактирования данных учетной записи пользователя

Для сохранения введенных значений выберите кнопку «Сохранить».

При работе со списком записей пользователей любому пользователю может быть отправлено приглашение для повторного подтверждения записи и работе в Системе. Для отправки такого приглашения предназначен значок



6.1.2.2 Реестр «Заявители»

Записи реестра «Заявители» содержат следующие поля:

Название поля	Описание
Идентификатор (id)	Идентификатор записи
Id создавшего запись (created_by)	Id создавшего запись
Время создания (created_at)	Время создания записи
Время изменения (updated_at)	Время изменения записи

Название поля	Описание
Архивная (deleted)	Признак архивной записи
E-mail (email)	Адрес электронной почты
Имя (applicant_name)	Имя заявителя
Фамилия (applicant_surname)	Фамилия
Отчество (applicant_patronymic)	Отчество
Отправка ответа по почте (send_with_russia_post)	Отправка ответа по почте (в настоящее время не используется)
Адрес (post_address)	Почтовый адрес заявителя
Номер квартиры (post_address_flat)	Номер квартиры из почтового адреса заявителя
Телефон (phone)	Телефон заявителя
Id в ЕПГУ (ergu_user_id)	Идентификатор в ЕПГУ Заявителя
Организация Заявителя (org_appeal)	Организация заявителя (в настоящее время не используется)
ИНН организации Заявителя (org_inn)	ИНН организации Заявителя (в настоящее время не используется)
Наименование организации Заявителя (org_name)	Наименование организации Заявителя (в настоящее время не используется)
Дата рождения (birth_date)	Дата рождения

Реестр формируется автоматически.

6.1.2.3 Реестр «Обращения»

Записи реестра «Обращения» содержат следующие поля:

Название поля	Описание
Идентификатор (id)	Идентификатор обращения
Описание (description)	Описание проблемы
Месторасположение (location)	Месторасположение проблемы
Организация-исполнитель (organization_personal_area_id)	Id организации-исполнитель
Тип ответа (response_type)	Тип ответа
Категория (subject_id)	Id категории обращения
Подкатегория (subsubject_id)	Id подкатегории обращения
Факт (fact_id)	Id факта обращения
Id прикрепленных документов (attachment_ids)	Id прикрепленных документов
Стадия рассмотрения (appeal_stage)	Стадия рассмотрения
Id модератора (moderator Id)	Id модератора, рассмотревшего обращение
Источник (source_type)	Тип источника поступления обращения
Время ответа (answer_at)	Время ответа
Координаты (coordinates)	Координаты проблемы
Тип последнего шага (last_route_step_type)	Тип последнего шага маршрута обработки обращения
Архивная (deleted)	Признак архивной записи
Время изменения (updated_at)	Время изменения записи
Id создавшего запись	Id создавшего запись

Название поля	Описание
(created_by)	
Тип обращения (appeal_type)	Тип обращения
Почтовый индекс (postcode)	Почтовый индекс
Отсутствие адреса (without address)	Признак отсутствия адреса в обращении
Регион (region_id)	id региона Заявителя
Статус (status)	Статус обращения
Id Исполнителя (executor_id)	Id Исполнителя, рассмотревшего обращение
Время на стадию (stage_time)	Время на стадию
Ответ (appeal_answer_id)	Ссылка на ответ
Причина отклонения (appeal_reject_reason_id)	Ссылка на причину отклонения
Назначить на (assigned_to)	На кого назначено исполнение обращения
Заблокировано до (locked_till)	Время, до которого обращение заблокировано для других пользователей из-за работы данного пользователя с ним
Без права подписи (without_sign_permission)	Признак отсутствия права подписи в организации для обращения
Возвращено (returned)	Признак возврата обращения
Время завершения обработки обращения (completed_at)	Время завершения обработки обращения
Регистрационный номер	Регистрационный номер обращения

Название поля	Описание
(reg_number)	
Адрес проблемы (location_address_id)	Id адреса проблемы
Признак коллективного обращения (Shared)	Признак коллективного обращения (в настоящее время не используется)
Время подписания коллективного обращения (sign_shared_till)	Время, до которого следует подписать коллективное обращение (в настоящее время не используется)
Оценка ответа (feedback_answer_id)	Ссылка на оценку ответа Заявителем
Оценка скорости обработки (feedback_speed_id)	Ссылка на оценку скорости обработки Заявителем
Uuid обращения (uuid)	Uuid обращения
Идентификатор в ЕПГУ (epgu_id)	Идентификатор в ЕПГУ обращения
Идентификатор связанного обращения в ЕПГУ (linked_appeal_epgu_id)	Идентификатор связанного обращения в ЕПГУ
Идентификатор связанного обращения (linked_appeal_id)	Идентификатор связанного обращения
Дата регистрации (reg_number_set_at)	Дата и время регистрации обращения
Заявитель (applicant_id)	Ссылка на заявителя
Начало обработки (started_at))	Время начала обработки обращения

Реестр формируется автоматически.

6.1.2.4 Реестр «Опросы»

Записи реестра «Опросы» содержат следующие поля:

№ п/п	Название	Описание
1	Идентификатор	Идентификатор опроса
2	Название	Заголовок опроса
3	Описание	Дополнительные сведения о проводимом опросе
4	Статус	Показывает в каком статусе находится Опрос с точки зрения его жизненного цикла, публикации и редактирования
5	Уровень	Необходимо для фильтрации Опроса и показа его в необходимых регионах, муниципалитетах.
6	Регион	Идентификатор региона, связь существует в случае уровня Опроса равного Региональный или Муниципальный
7	Муниципалитет	Идентификатор муниципалитета, связь существует в случае уровня Опроса равного Региональный или Муниципальный
9	Дата и время создания Опроса	Создается автоматически при создании сущности
10	Дата начала Опроса	указывается пользователем при создании уведомления
11	Дата окончания Опроса	указывается пользователем при создании уведомления
12	Связь со списком вопросов и параметров вопросов с вариантами ответов	Количество вариантов ответа Типы и значения ответов:
13	Является ли опросом	Указывает является ли опрос связанным с национальным проектом. Данный флаг регулирует

№ п/п	Название	Описание
	Нацпроекту	уровень доступа к созданию и редактированию таких опросов, а также уровень, на котором публикуется опрос
14	Является ли опрос Вопросом МЗ (местного значения)?	Необходим для фильтрации Опросов и рассмотрения их только в рамках раздела Вопросов Местного Значения

6.1.2.5 Реестр «Голосования по проектам»

Записи реестра «Голосования по проектам» содержат следующие поля:

№ п/п	Название	Описание
1	Идентификатор	Идентификатор Голосования по проектам
2	Название	Название Голосования по проектам
3	Описание	Описание Голосования по проектам
4	Статус	Показывает в каком статусе находится Голосование по проектам в рамках предустановленного жизненного цикла
5	Категории Голосования по проектам	Указывает список ID Категорий участвующих в Голосовании по проектам
6	Уровень	Необходимо для фильтрации Голосования по проектам и показа его в необходимых регионах, муниципалитетах
7	Регион	Идентификатор региона, связь существует в случае уровня Голосования по проектам равного Региональный или Муниципальный
8	Муниципалитет	Идентификатор муниципалитета, связь существует в случае уровня Голосования по проектам равного Региональный или Муниципальный

№ п/п	Название	Описание
9	Кол-во возможных голосов внутри одной Категории	Указывает за сколько проектов может проголосовать пользователь в рамках одной Категории
10	Кол-во проектов победителей внутри одной Категории	Указывает сколько проектов в Голосовании по проектам может победить в итоге. Требуется далее для выбора списка победителей
11	Дата и время создания	Указывает дату и время создания
12	Дата начала Голосования по проектам	указывается администратором при создании Голосования по проектам
13	Дата окончания Голосования по проектам	указывается администратором при создании Голосования по проектам
14	Связь со списком проектов	Связь со списком проектов для Голосования
15	Связь с отчетом о проведенном Голосовании по проектам	Ссылка на объект Отчет о проведении Голосования

6.1.2.6 Реестр «Проекты»

Записи реестра «Проекты» содержат следующие поля:

№ п/п	Название поля	Описание
1	Название	Название Проекта
2	Описание	Краткое описание Проекта
3	Дата и время создания	Создается автоматически при создании сущности

№ п/п	Название поля	Описание
4	Статус	Показывает в каком статусе находится Проект в рамках его жизненного цикла
5	Категория	Указывает Категорию проекта
6	Уровень	Необходимо для фильтрации Проекта и показа его в необходимых регионах, муниципалитетах.
7	Регион	Идентификатор региона, связь существует в случае уровня Проекта равного Региональный или Муниципальный
8	Муниципалитет	Идентификатор муниципалитета, связь существует в случае уровня Проекта равного Региональный или Муниципальный
9	Бюджет проекта, рублей	Ориентировочный бюджет проекта
11	Дата старта реализации Проекта	указывается администратором при создании Проекта
12	Дата завершения реализации Проекта	указывается администратором при создании Проекта
13	Связь с приложениями	Приложения - документы, не больше 5 шт. Форматы: PDF, ODT, Docx, JPG, PNG. Размер файлов не более 5mb каждый

6.1.2.7 Реестр «Обсуждения документа МЗ»

Записи реестра «Обсуждения документа МЗ» содержат следующие поля:

№ п/п	Название	Описание
1	Идентификатор	Идентификатор обсуждения

№ п/п	Название	Описание
2	Название	Название обсуждения
3	Описание	Описания сути обсуждения
4	Статус	Показывает в каком статусе находится Обсуждение
5	уровень	Всегда равно уровню Муниципальный, так как эта активность проводится только на уровне муниципалитета
6	Регион	Идентификатор региона
7	Муниципалитет	Идентификатор муниципалитета
8	Дата и время создания	Создается автоматически при создании сущности
9	Дата начала Обсуждения документа МЗ	указывается администратором ЛКО при создании Обсуждения
10	Дата окончания Обсуждения документа МЗ	указывается администратором ЛКО при создании Обсуждения
11	Связь с разделенным на блоки документом для комментирования	ID соответствующей данному обсуждению сущности Документ
12	Приложения	Массив приложенных документов. Разрешенные форматы: Portable Document Format (PDF), Office Open XML или OpenDocument Format (расширения DOCX, ODT, XODT, PDF) Размер документа не более 5 мегабайт, всего не более 5 документов
13	Связь с отчетом о проведенном Обсуждении	Ссылка на объект Отчет о проведении Обсуждения
14	Дата и время	Создается автоматически при добавлении отчета от

№ п/п	Название	Описание
	публикации отчета от Уполномоченного	ОГВ

6.1.2.8 Реестр «Новости»

Записи реестра «Новости» содержат следующие поля:

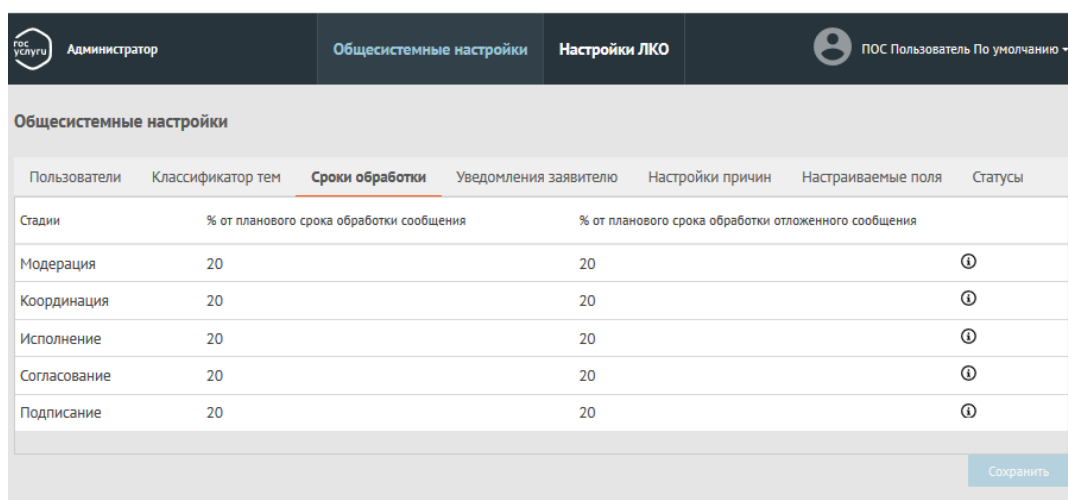
№ п/п	Название	Описание
1	Идентификатор	Идентификатор новости
2	Уровень	Необходимо для фильтрации Новости и показа ее в необходимых регионах, муниципалитетах.
3	Регион	Идентификатор региона, связь существует в случае уровня региона равного Региональный или Муниципальный, это Идентификатор Региона или Муниципалитета
4	Муниципалитет	Идентификатор муниципалитета, связь существует в случае уровня региона равного Региональный или Муниципальный, это м Региона или Муниципалитета
5	Заголовок	Короткий заголовок новости
6	Описание новости	Текст, описывающий детали Новости
7	Статус	Показывает в каком статусе находится Новость с точки зрения ее публикации и редактирования
8	Автор новости	Идентификатор пользователя, создавшего Новость
9	Внешняя ссылка	Ссылка может вести на внешний сайт
10	Дата создания	Дата создания новости, назначается автоматически
11	Необходимая дата публикации	указывается создателем Новости, API может отдавать новость только после этой даты. По умолчанию дата публикации - сегодняшнее число

6.1.3 Настройки

6.1.3.1 Настройка сроков обработки обращений

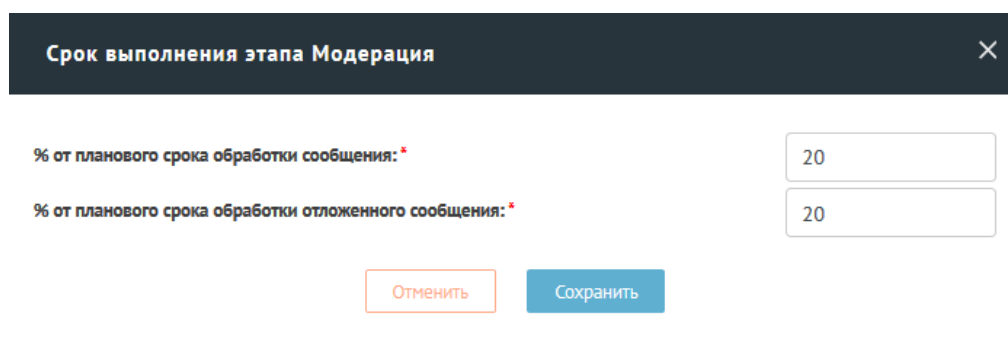
Настройка сроков обработки обращения доступна в меню «Общесистемные настройки» пункт «Сроки обработки», (см. рисунок 279).

Редактирование сроков осуществляется по нажатию на символ ⓘ, после чего будет открыта форма редактирования сроков обработки (см. рисунок 280).



Пользователи	Классификатор тем	Сроки обработки	Уведомления заявителю	Настройки причин	Настраиваемые поля	Статусы
Стадии		% от планового срока обработки сообщения		% от планового срока обработки отложенного сообщения		
Модерация		20		20		ⓘ
Координация		20		20		ⓘ
Исполнение		20		20		ⓘ
Согласование		20		20		ⓘ
Подписание		20		20		ⓘ

Рисунок 279 – Страница справочника настройки сроков обработки



Срок выполнения этапа Модерация [X]

% от планового срока обработки сообщения: *

% от планового срока обработки отложенного сообщения: *

Рисунок 280 – Страница редактирования записи справочника настройки сроков обработки

6.1.3.2 Настройка причин по типам ответов

Настройка причин по типам ответов доступна в меню «Общесистемные настройки» пункт «Настройка причин», как это показано на рисунке 281.

Причины ответов задаются только для типа ответа «Отклонено».

Для фильтрации элементов справочника можно установить переключатель «Показывать архивные», после чего будут отображены, в том числе, записи, перенесенные ранее в архив.

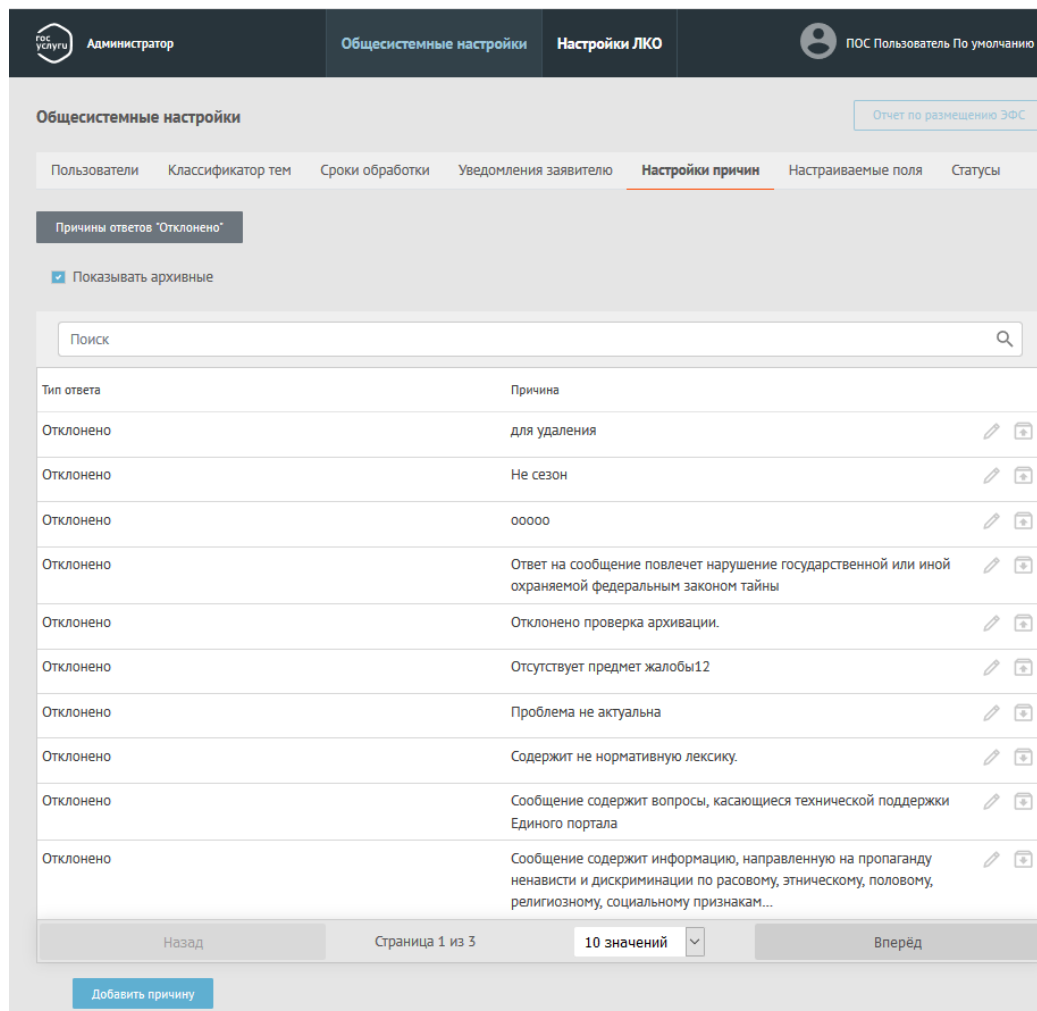


Рисунок 281 – Страница настройки причин

Добавление нового варианта причины для выбранного в данный момент типа ответов происходит после нажатия на кнопки **Добавить причину**, как это показано на рисунке 282.

Рисунок 282 – Форма добавления причины для одного из типов ответов

6.1.3.3 Управление ролями пользователей

Управление ролями пользователей осуществляется в меню «Общесистемные настройки» пункт «Пользователи», как показано на рисунке 283.

Для добавления, удаления роли Пользователю и ее настройки необходимо нажать кнопку редактирования записи справочника пользователей, соответствующей данному пользователю.

Добавление роли в список осуществляется по нажатию на кнопку

Добавить роль

, как это показано на рисунке 284.

Организация	ФИО	Роль	Email	Телефон	Статус
знаки препинания	1233 12312 123123	Администратор ЛКО	sem3n1w@yandex.ru	+7(123) 132 31 23	Новый
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	Абанин Владимир Георгиевич	Администратор ЛКО Координатор Куратор Руководитель Исполнитель	V.gabanin@mail.ru	+7(925) 865 83 12	Подтвержден
Тест просрочек Андрей FEDERAL	Руководитель Тест просрочек Андрей FEDERAL, Inventore suscipit r	Руководитель	mainfortest-boss-expired-federal@ya.ru	+7(150) 998 58 16 Доб. номер: 480	Подтвержден
2-й ВОСТОЧНЫЙ ОКРУЖНОЙ ВОЕННЫЙ СУД	администратор администратор	Администратор ЛКО	m_lebed@mail.ru	+7(917) 111 11 11	Подтвержден
	Merritt Blanca Reid Adipisci nobis quae	Администратор общесистемный	duhoxyw@mailinator.net	+7(117) 926 48 86 Доб. номер: 572	Новый
	Общесистемный админ	Администратор общесистемный	mainfortest-system-wide-admin@ya.ru	+7(119) 528 49 98 Доб. номер: 543	Подтвержден
	Есенин Сергей	Администратор общесистемный	karlsdomru+311@yandex.ru	+7(909) 320 29 96	Подтвержден
АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ	Кутузов Иван	Уполномоченный администратор системы	karlsdomru+310@yandex.ru	+7(909) 320 29 96	Подтвержден
Тест сводного отчета Андрей FEDERAL	Руководитель Федерал Dolorem lorem dolore	Руководитель Куратор	mainfortest-boss-federal@ya.ru	+7(122) 494 43 02 Доб. номер: 447	Подтвержден

Рисунок 283 – Страница справочника «Пользователи»

← Вернуться к списку

Редактирование учетной записи

Фамилия *
Тест

E-mail *
test@qualitica.ru

Имя *
Alex

Телефон *
+7(111) 111 11 11

Доб. номер
[]

Отчество
[]

Должность *
На тест

Выбор роли *
Модератор

Выбор ЛКО
Выбрать...

Выбор категории
Автомобильные дороги x

Выбрать все категории Перенаправлять неназначенные категории

Выбор роли *
Администратор общесистемный

Суперпользователь

Добавить роль

Рисунок 284 – Страница «Редактирование учетной записи» после добавления новой роли пользователя

После нажатия на кнопку **Добавить роль** в области со списком ролей появится новая область, в которой в поле «Выбор роли» по умолчанию содержится значение «Администратор общесистемный». После выбора любого другого значения появятся поля выбора ЛКО и категорий, как это показано на рисунке 285.

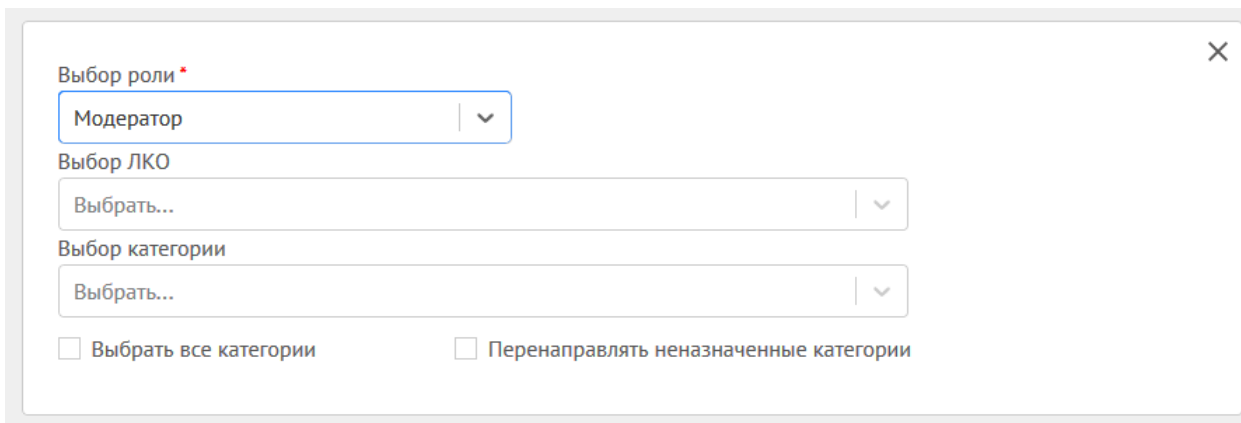




Рисунок 285 – Область задания роли пользователя после выбора роли

Каждый область задания роли пользователя содержит следующие поля:

- Выбор роли (роль);
- Выбор ЛКО;
- Выбор категории, для обращений которых пользователь может использовать указанную роль в указанном ЛКО. Возможен выбор не одной, а любого количества категорий из списка поля;
- Признак «Выбрать все категории». При наличии этого признака для роли сразу же задается возможность работы с обращениями для всех категорий;
- Признак возможности перенаправления обращений неназначенных категорий данному пользователю.

Для удаления роли, назначенной пользователю, следует нажать на значок  в правом верхнем углу области описания роли.

Редактирование параметров роли производится непосредственно в полях области задания роли пользователя.

Все сделанные изменения (добавления) ролей для пользователя сохраняются вместе с данными учетной записи пользователя после нажатия на кнопку  в окне редактирования/добавления учетной записи.

6.1.3.4 Ведение настраиваемых полей

Управление настраиваемыми полями осуществляется в меню «Общесистемные настройки» пункт «Настраиваемые поля» (см. рисунок 286). После выбора пункта меню «Общесистемные настройки. Настраиваемые поля» на экране будет отображен список настраиваемых полей, как это показано на рисунке 286.

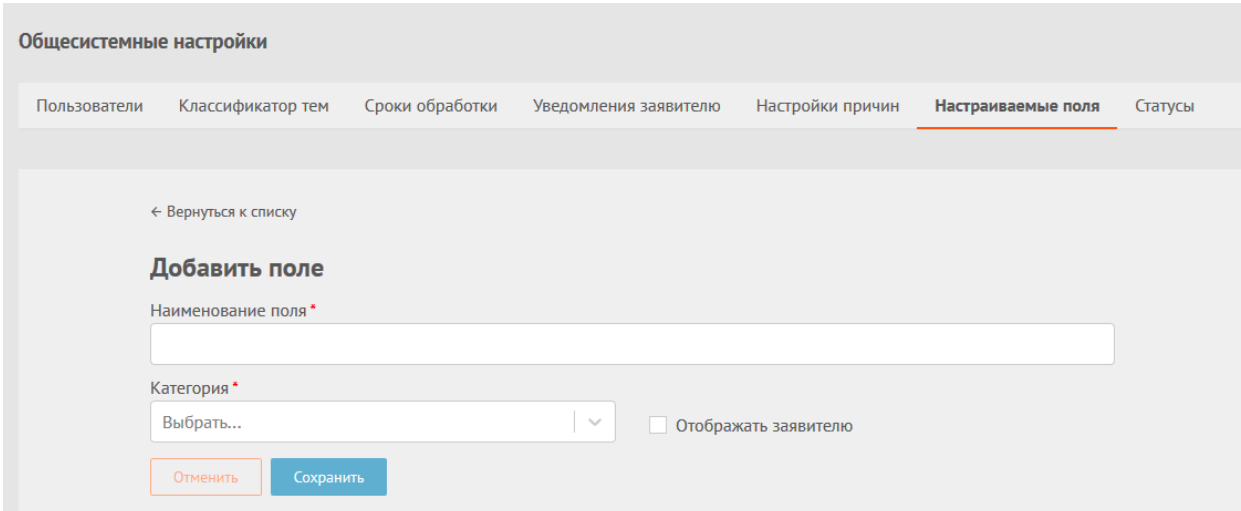
Наименование поля	Категории	Отображать заявителю	Системное поле	ЛКО	
Тестовое поле 3	Автомобильные дороги	Да	Да	-	
Тестовое поле 2	Автомобильные дороги	Нет	Да	-	
Тестовое поле 1	Автомобильные дороги	Нет	Да	-	
Мусор4	Мусор	Нет	Нет	АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕНЗЕНСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ(лко1)	
Мусор5	Мусор	Да	Нет	АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕНЗЕНСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ(лко1)	
Мусор2	Мусор	Нет	Да	-	
Мусор1	Мусор	Да	Да	-	
Медицина44	Медицина	Нет	Нет	АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕНЗЕНСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ(лко1)	
Медицина33	Медицина	Да	Нет	АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕНЗЕНСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ(лко1)	
Медицина2	Медицина	Нет	Да	-	

Рисунок 286 – Страница справочника настраиваемых полей

Для фильтрации элементов списка можно выбрать следующие варианты отображения списка значений справочника:


- «Показать архивные», после чего будут отображены, в том числе, записи, перенесенные ранее в архив.

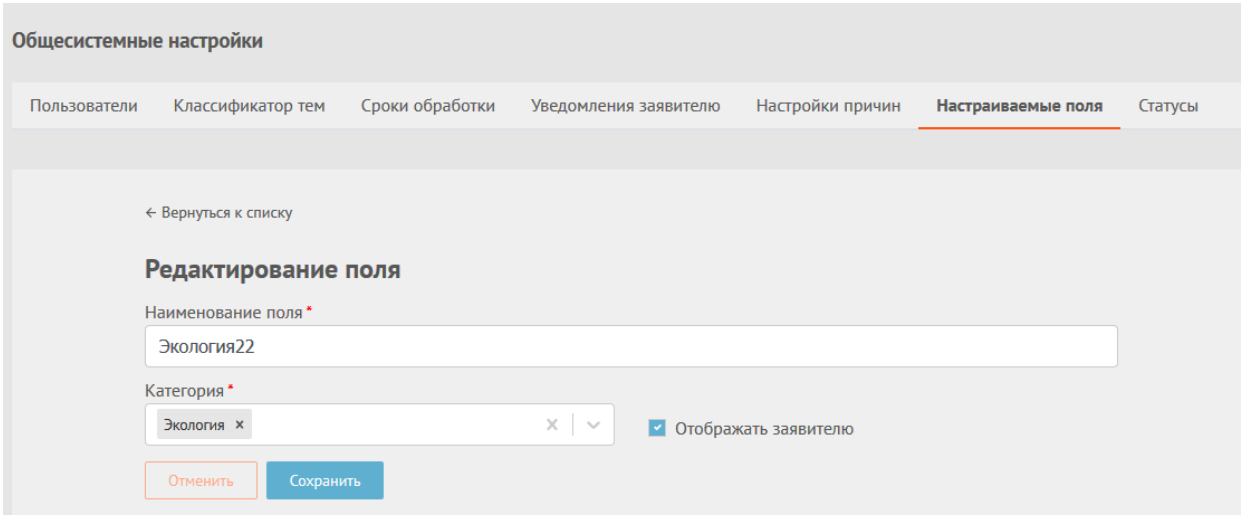
Для добавления настраиваемого поля необходимо нажать на кнопку **Добавить поле**, после чего будет открыта форма добавления поля, как это показано на рисунке 287.



The screenshot shows the 'Общесистемные настройки' (System Settings) interface. A navigation bar at the top includes 'Пользователи', 'Классификатор тем', 'Сроки обработки', 'Уведомления заявителю', 'Настройки причин', 'Настраиваемые поля' (highlighted), and 'Статусы'. Below the navigation bar, there is a link '← Вернуться к списку'. The main heading is 'Добавить поле'. The form contains a text input for 'Наименование поля *', a dropdown menu for 'Категория *' with the text 'Выбрать...', and a checkbox labeled 'Отображать заявителю'. At the bottom, there are two buttons: 'Отменить' and 'Сохранить'.

Рисунок 287 – Форма «Добавить поле»

Для редактирования параметров существующего настраиваемого поля следует нажать на значок  в строке параметров поля, после чего будет открыта форма редактирования поля, как это показано на рисунке 288.



The screenshot shows the 'Общесистемные настройки' (System Settings) interface. A navigation bar at the top includes 'Пользователи', 'Классификатор тем', 'Сроки обработки', 'Уведомления заявителю', 'Настройки причин', 'Настраиваемые поля' (highlighted), and 'Статусы'. Below the navigation bar, there is a link '← Вернуться к списку'. The main heading is 'Редактирование поля'. The form contains a text input for 'Наименование поля *' with the value 'Экология22', a dropdown menu for 'Категория *' with the value 'Экология' and a close button 'x', and a checked checkbox labeled 'Отображать заявителю'. At the bottom, there are two buttons: 'Отменить' and 'Сохранить'.

Рисунок 288 – Форма «Редактирование поля»

В обеих формах («Добавить поле» и «Редактирование поля») может быть задано/изменено наименование поля, одна или несколько категорий, для обращений которых используется поле и признак видимости поля

Заявителю. Признак системного поля и наименование ЛКО (эти поля также задаются и отображаются в справочнике настраиваемых полей) определяются автоматически по учетной записи пользователя, создавшего поле.

6.2 Администрирование ЛКО

Ведение ЛКО в Системе осуществляется в АРМ Администратора ЛКО. Администратору ЛКО доступны следующие функции:

- формирование ЭФС для официального сайта ведомства (организации), на котором размещена электронная форма обращения граждан;
- формирование кода ЭФС для официального сайта ОГВ, ОМСУ, обеспечивающего отображение информационной ленты, поступающей от подсистемы общественного голосования;
- задание признака наличия или отсутствия взаимодействия с СЭД ведомства (организации);
- формирование идентификационных данных для доступа в Систему СЭД ведомства (организации) при использовании СЭД;
- настройка перечня категорий обращений, находящихся в сфере деятельности данного ведомства (организации);
- определение категорий обращений, находящихся в сфере деятельности данного ведомства, по которым будет осуществляться ускоренная подготовка ответа;
- задание дополнительных служебных полей в ЭФС для упрощения процесса подготовки ответа;
- сведения о фактах подкатегорий;
- ведение учетных записей пользователей данного ЛКО.

Для входа в АРМ Администратора ЛКО необходимо выполнить следующие действия:

- Открыть в браузере стартовую страницу приложения;
- Выполнить логический вход в Систему под базовой учетной записью администратора;
- Нажать на пункт верхнего меню «Настройки ЛКО».

После этого доступна главная страница АРМ администратора ЛКО, отображенная на рисунке 289.

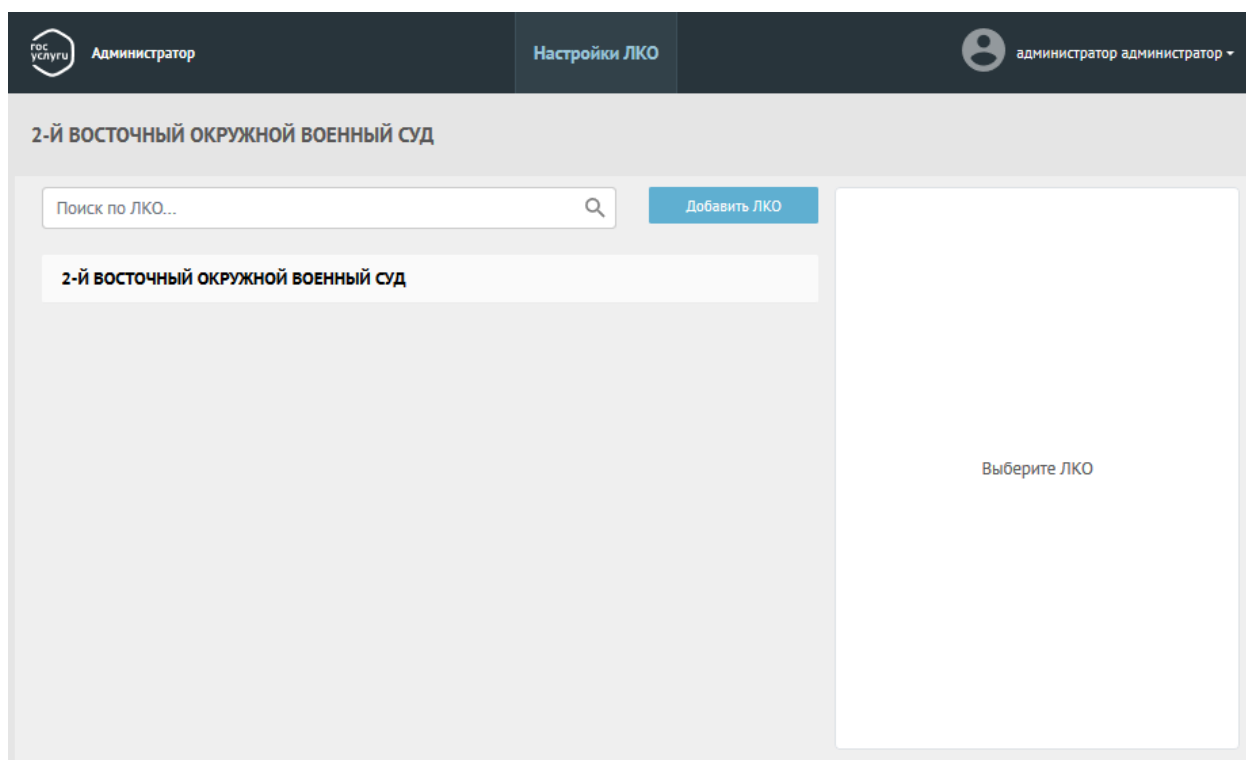


Рисунок 289 – Главная страница АРМ администратора ЛКО после выбора вкладки «Настройки ЛКО»

Для перехода к работе с ЛКО следует выбрать ЛКО в списке и нажать на кнопку «Перейти к ЛКО», а появившемся иерархическом списке ЛКО (в котором отображаются ЛКО, подчиненные выбранному, если они есть) (рисунок 290), еще раз нажать на кнопку «Перейти к ЛКО». После этого будет открыта страница настроек ЛКО, показанная на рисунке 291.

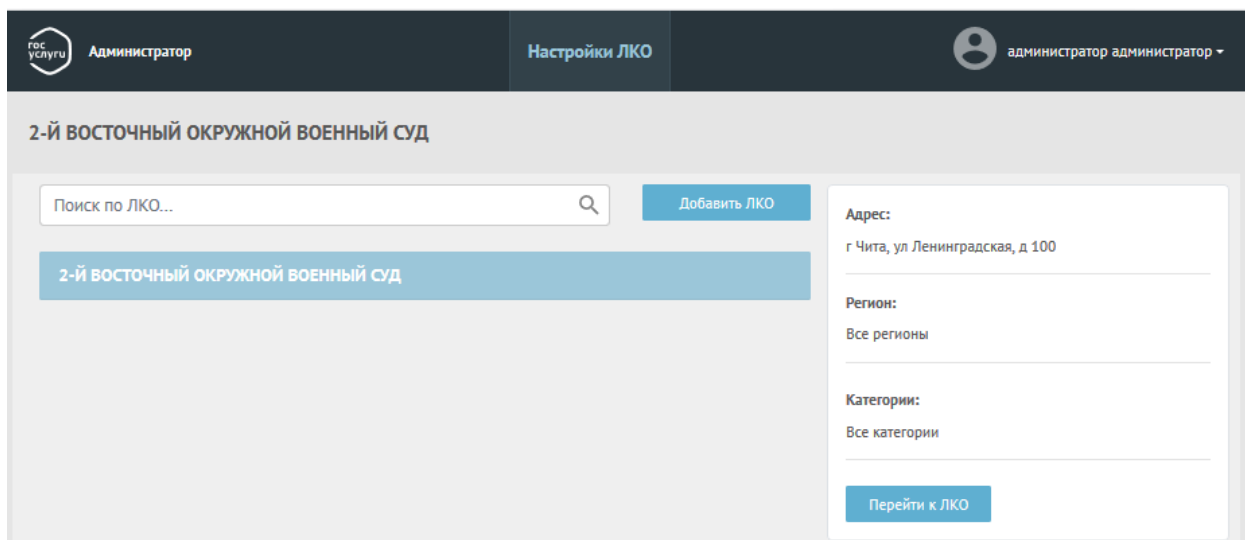


Рисунок 290 – Иерархический список ЛКО, доступных администратору

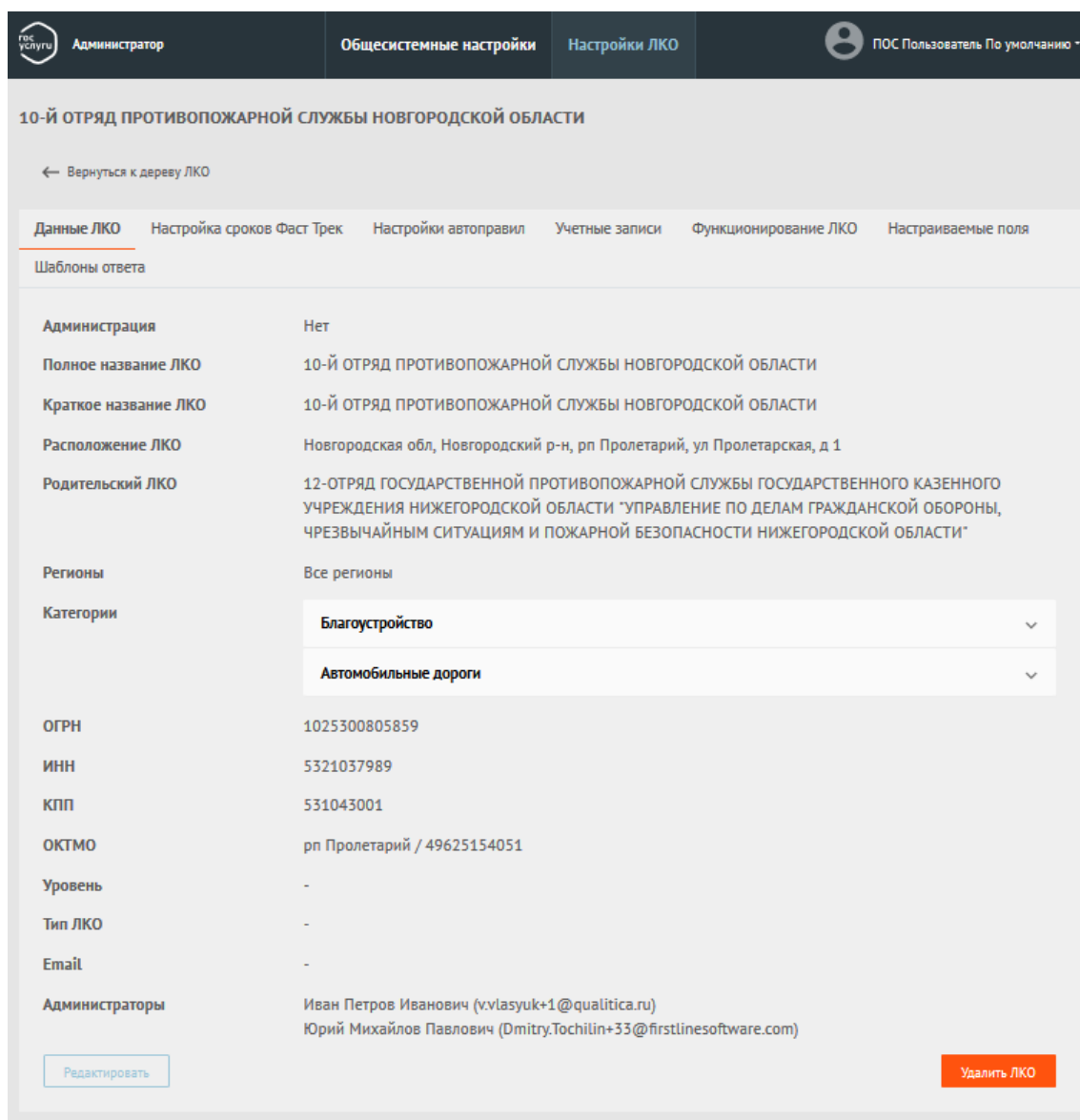


Рисунок 291 – Страница настроек ЛКО АРМ администратора

Данные ЛКО содержат следующие поля:

- Признак администрации региона (в каждом регионе может быть только одна администрация);
- Полное название ЛКО;
- Краткое название ЛКО;
- Расположение ЛКО (адрес);
- Регионы (обслуживаемые ЛКО);
- Категории (обращений, на которые отвечает ЛКО);
- ОГРН;
- ИНН;
- КПП;
- ОКТМО;
- Уровень (федеральный, муниципальный, региональный, ведомственный);
- Email;
- Список администраторов ЛКО.

6.2.1 Функции АРМ Администратора ЛКО

6.2.1.1 Функционирование ЛКО. Управление ЭФС

Предусмотрена возможность получения кода ЭФС и встраивание его в сайт ОГВ.

Полученный код ЭФС встраивается в соответствии с документацией по встраиванию ЭФС в сайт ОГВ.

Компоненты виджета содержатся на вкладке «Настройки ЛКО. Функционирование ЛКО». После перехода на эту вкладку страница настроек ЛКО примет вид, показанный на рисунке 292.

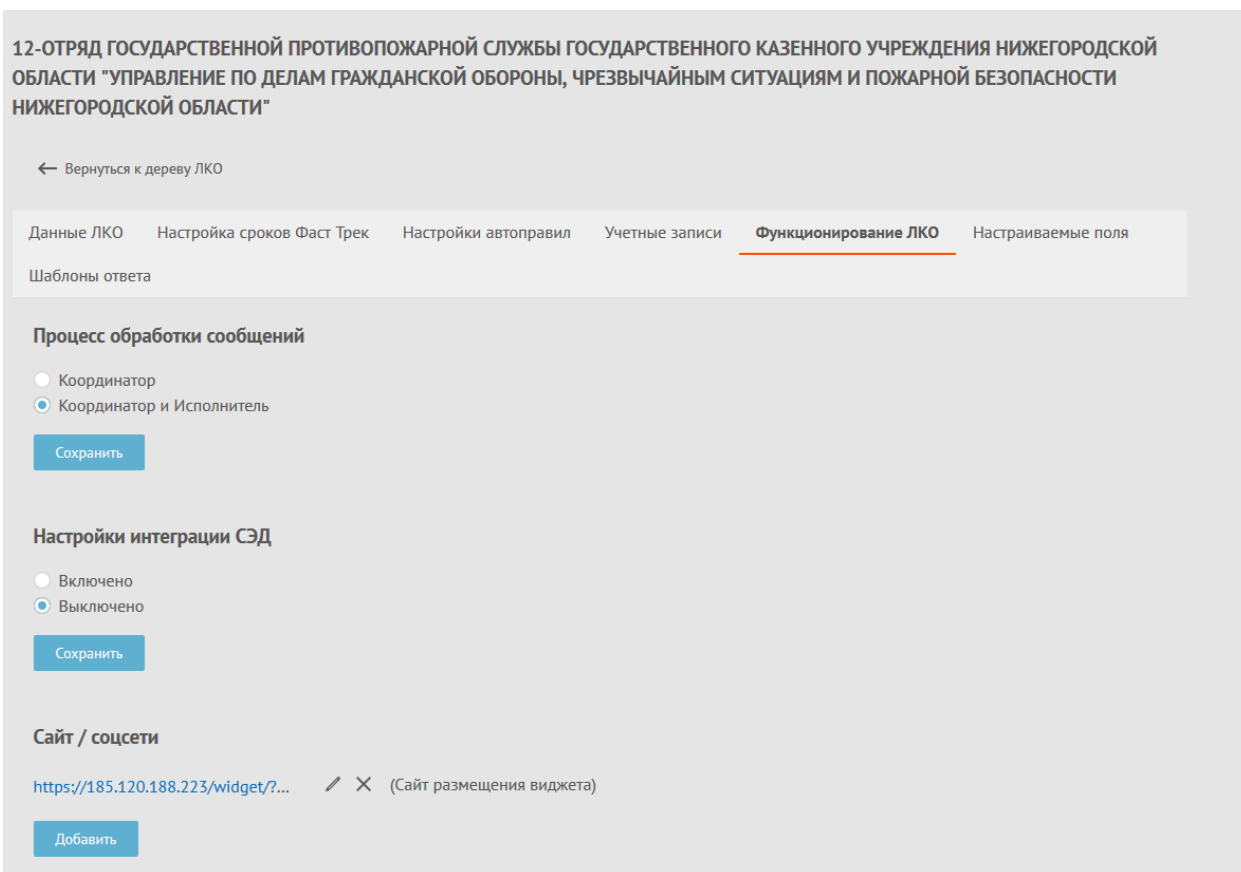


Рисунок 292 – Вкладка функционирования ЛКО

На этой вкладке могут быть заданы:

- роли обработки обращений;
- настройки интеграции с СЭД (включена/ выключена). Если интеграция с СЭД включена, то указываются настройки интеграции с СЭД (рисунок 293);

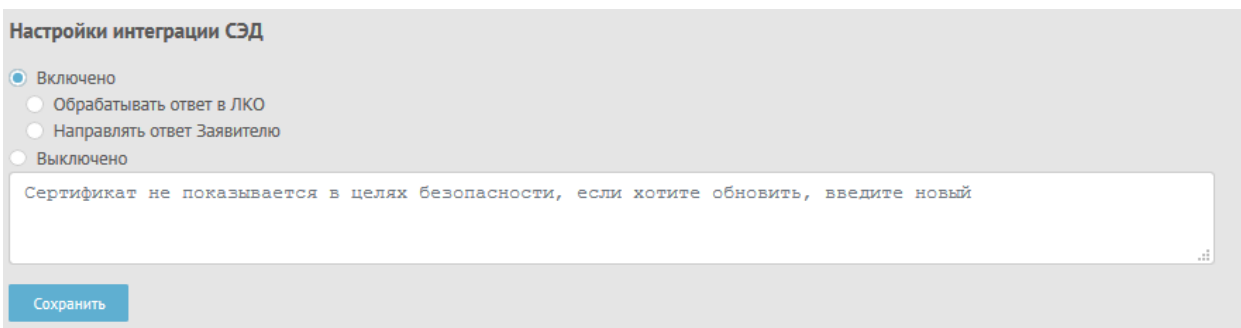


Рисунок 293 – Область настроек интеграции с СЭД

- адрес сайта, где должен быть размещен виджет подачи обращения;

- поля для подключения виджета, размещаемые в нижней части вкладки функционирования ЛКО, показанной на рисунке 294.

Веб-виджет

Для того, чтобы подключить виджет, необходимо добавить в секцию HEAD следующий код:

```
<script src="https://pos2.test.gosuslugi.ru/bin/script.min.js"></script>
```

Затем в секцию BODY перед закрывающим тегом BODY добавить код:

```
<script>Widget("https://pos2.test.gosuslugi.ru/form", 4)</script>
```

Чтобы добавить кнопку в определенном месте страницы, необходимо добавить следующий код:

```
<button id="js-show-iframe-wrapper">...</button>
```

Рисунок 294 – Область вкладки функционирования ЛКО с параметрами для подключения виджета

6.2.1.2 Формирование ЛКО

Для добавления нового ЛКО необходимо нажать на кнопку

Добавить ЛКО

в списке ЛКО (см. п. 6.2 рисунок 289).

Редактирование ЛКО возможно после перехода к настройкам конкретного ЛКО (см. п. 6.2 рисунок 291) и нажатии на вкладке «Данные ЛКО» на кнопку **Редактировать**, расположенную в левой нижней части вкладки.

После перехода в режим редактирования ЛКО вкладка «Данные ЛКО» будет иметь вид, показанный на рисунке 295.

← Назад

Редактирование ЛКО

Администрация региона (для выбора администрации выберите один регион, в одном регионе может быть только одна администрация)

Поиск ЛКО
Выбрать... ▾

Полное название ЛКО *
12-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Краткое название ЛКО
12 - ОППС Управления по делам ГО, ЧС и ПБ Нижегородской области

Расположение *
г Нижний Новгород, ул Культуры, д 100 × ▾

Регионы *
Все регионы × ▾

Выбрать все регионы

Категории *
Все категории × ▾

Выбрать все категории

ОГРН *
1105260018401

ИНН
5260292650

КПП
526343001

ОКТМО
г Нижний Новгород × ▾

Уровень
Федеральный × ▾

Email
Dmitry.Tochilin@firstlinesoftware.com

Суперпользователь Суперпользователь Суперпользователь Dmitry.Tochilin+25@firstlinesoftware.com / ×
Точили́н Дми́трий Серге́евич Dmitry.Tochilin+26@firstlinesoftware.com / ×

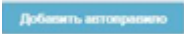
Рисунок 295 – Вкладка «Данные ЛКО» в режиме редактирования

Удаление ЛКО возможно после перехода к работе с данными ЛКО и нажатия на кнопку , расположенную в нижней части области «Данные ЛКО» (рисунок 296).

Сельское хозяйство и охота	
ОГРН	1027501158882
ИНН	7536047564
КПП	753601001
ОКТМО	город Чита / 76701000
Уровень	Региональный
Тип ЛКО	-
Email	-
Администратор	администратор администратор (m_ i@mail.ru)

Рисунок 296 – Кнопка удаления ЛКО на главной странице АРМ администратора ЛКО

6.2.1.3 Настройка автоправил

Добавление нового автоправила для обработки обращений с ускоренным способом получения ответа возможно после выбора закладки «Настройки автоправил» и нажатия на кнопку , как это показано на рисунке 297.

АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

← Вернуться к дереву ЛКО

Данные ЛКО Настройка сроков Фаст Трек **Настройки автоправил** Учетные записи Функционирование ЛКО Настраиваемые поля

Шаблоны ответа

Поиск

Включить все автоправила Выключить все автоправила Показывать архивные Добавить автоправило

Адресат	Название	Категории	Настраиваемое поле	Действие	Право подписи
<input type="checkbox"/>	ЕЦУР-ЛКО1	Тестовое правило 2	Автомобильные дороги	Отправить	Нет

Назад Страница 1 из 1 10 значений Вперёд

Рисунок 297 – Форма настройки автоправил

После этого будет открыта форма добавления автоправила, показанная на рисунке 298.

АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

← Вернуться к дереву ЛКО

Данные ЛКО Настройка сроков Фаст Трек Настройки автоправил Учетные записи Функционирование ЛКО Настраиваемые поля

Шаблоны ответа

← Вернуться к списку

Добавить автоправило

Наименование автоправила *

Подведомственный ЛКО *

Регионы

Категория *

Подкатегория

Факт

Фаст-трек

Действие *

Без права подписи

Ответ направлять

На согласование

На утверждение *

Отменить Сохранить

Рисунок 298 – Форма «Добавить автоправило»

При добавлении автоправила задается:

- Наименование автоправила;
- Подведомственный ЛКО (для которого выполняется действие);
- Регионы, к которым применяется автоправило (возможен множественный выбор регионов);

- Категория, к которой применяется автоправило;
- Подкатегория, к которой применяется правило (не обязательное поле);
- Факт, к которому применяется автоправило (не обязательное поле);
- Значения, которые будут заданы для настраиваемых полей, если это необходимо;
- Используется ли автоправило для обращений, обрабатываемых с признаком Фаст-трек или нет, или это не важно;
- Действие, определяемое автоправилом (отправить/предзаполнить);
- Предоставить право подписи подведомственному ЛКО или нет;
- Кому направлять ответ (Координатору или Руководителю), если право подписи подведомственному ЛКО не предоставлено;
- Выбрать Руководителей, согласующих и утверждающих ответ (если право подписи подведомственному ЛКО не предоставлено и ответ направляется руководителю).

6.2.1.4 Ведение учетных записей пользователей ЛКО

Ведение учетных записей пользователей ЛКО производится на вкладке «Учетный записи» настроек ЛКО (рисунок 299).

10-й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

← Вернуться к дереву ЛКО

Данные ЛКО Настройка сроков Фаст Трек Настройки автоправил **Учетные записи** Функционирование ЛКО Настраиваемые поля

Шаблоны ответа

Поиск

Показывать архивные [Добавить пользователя](#)

Организация	ФИО	Роль	Email	Телефон	Статус
12-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ "УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ", 10-й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, 13-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ "УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"	Михайлов Юрий Павлович	Администратор ЛКО Уполномоченный муниципальный Исполнитель Модератор	Dmitry.Tochilin+33@firstlinesoftware.com	+7(123) 456 12 33 Доб. номер: #2333ннг	Подтвержден
ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ, 10-й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, 12-й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	Модератор Модератор	Администратор ЛКО Координатор Координатор	Dmitry.Tochilin+27@firstlinesoftware.com	+7(123) 456 12 33	Подтвержден
12-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ "УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ", 10-й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	Руководитель1 Руководитель1 Руководитель1	Руководитель Куратор Модератор Координатор	dmitry.tochilin+21@firstlinesoftware.com	+7(123) 123 12 31	Подтвержден
10-й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	Петров Иван Иванович	Администратор ЛКО Модератор	v.vlasyuk+1@quatic.ru	+79999999999	Подтвержден

Назад Страница 1 из 1 10 значений Вперед

Рисунок 299 – Список учетных записей ЛКО

Для добавления учетной записи необходимо нажать на кнопку [Добавить пользователя](#), после чего на экране будет открыта форма добавления учетной записи, показанная на рисунке 300.

The screenshot shows a web interface for adding a user record. At the top, the title is '10-й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ'. Below the title is a navigation bar with links: '← Вернуться к дереву ЛКО', 'Данные ЛКО', 'Настройка сроков Фаст Трек', 'Настройки автоправил', 'Учетные записи' (highlighted), 'Функционирование ЛКО', and 'Настраиваемые поля'. Below the navigation bar is a sub-section with a link '← Вернуться к списку' and the heading 'Добавить учетную запись'. The form contains several input fields: 'Фамилия *', 'Имя *', 'Отчество', 'E-mail *', 'Телефон *', 'Доб. номер', and 'Должность *'. There are also two dropdown menus: 'Выбор роли *' (with 'Администратор ЛКО' selected) and 'Выбор ЛКО *' (with '10-й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ' selected). At the bottom of the form are three buttons: 'Добавить роль', 'Отменить', and 'Сохранить'.

Рисунок 300 – Экранная форма добавления учетной записи ЛКО

Для редактирования записи справочника нужно выбрать строку с данными того пользователя, которые необходимо отредактировать, и дважды щелкнуть по ее содержимому левой кнопкой мыши. После этого будет открыта формы редактирования данных учетной записи пользователя, показанная на рисунке 301.

10-Й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

← Вернуться к дереву ЛКО

Данные ЛКО Настройка сроков Фаст Трек Настройки автоправил Учетные записи Функционирование ЛКО Настраиваемые поля

Шаблоны ответа

← Вернуться к списку

Редактирование учетной записи

Фамилия *
Модератор

Имя *
Модератор

Отчество

Е-mail *
Dmitry.Tochilin+27@firstlinesoftware.com

Телефон * Доб. номер
+7(123) 456 12 33

Должность *
Модератор

Выбор роли *
Координатор

Выбор ЛКО *
10-Й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Выбор категории *
Все категории

Выбрать все категории Перенаправлять неназначенные категории

Добавить роль

Отменить Сохранить

Рисунок 301 – Экранная форма редактирования учетной записи ЛКО

6.3 Работа с журналами безопасности

Администрирование безопасности Системы производит Администратор безопасности Системы. Для работы с логами Системы используется средство, предоставляемое общим ПО Системы – Kibana.

6.3.1 Прикладное программное обеспечение Kibana

Kibana—это платформа для визуализации и анализа данных, основанная на Elasticsearch.

В Системе посредством Kibana обрабатываются протоколы работы следующих сервисов:

- `appeal-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса обработки обращений. Исключительные ситуации при работе с обращениями и справочниками. Информация о переносе обращений из сервиса `inbox` в основную БД, переводе статусов обращений;
- `audit-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса аудита действия пользователя. Исключительные ситуации при обработке аудита;
- `budget-registry-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса БД Казначейства. Исключительные ситуации при работе с организациями из БД Казначейства;
- `file-storage-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса загрузки метаинформации о файлах. Исключительные ситуации при работе с метаинформацией о файлах;
- `gateway-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса балансировки. Информация об фатальных отказах других сервисов;
- `inbox-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса приема обращений. Исключительные ситуации при приеме обращений;
- `notification-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса уведомлений. Исключительные ситуации при обработке уведомлений;
- `poll-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса соц. опросов. Исключительные ситуации при работе с соц опросами;.
- `user-service` - информация о запуске и статусе работы сервиса пользователей. Исключительные ситуации при работе с пользователями. Данные об входе пользователя в систему и получении им авторизации.

Для входа в Kibana необходимо перейти по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/elk> и ввести авторизационные данные. После этого на главной странице продукта (см. рисунок 302) выбрать раздел Discover.

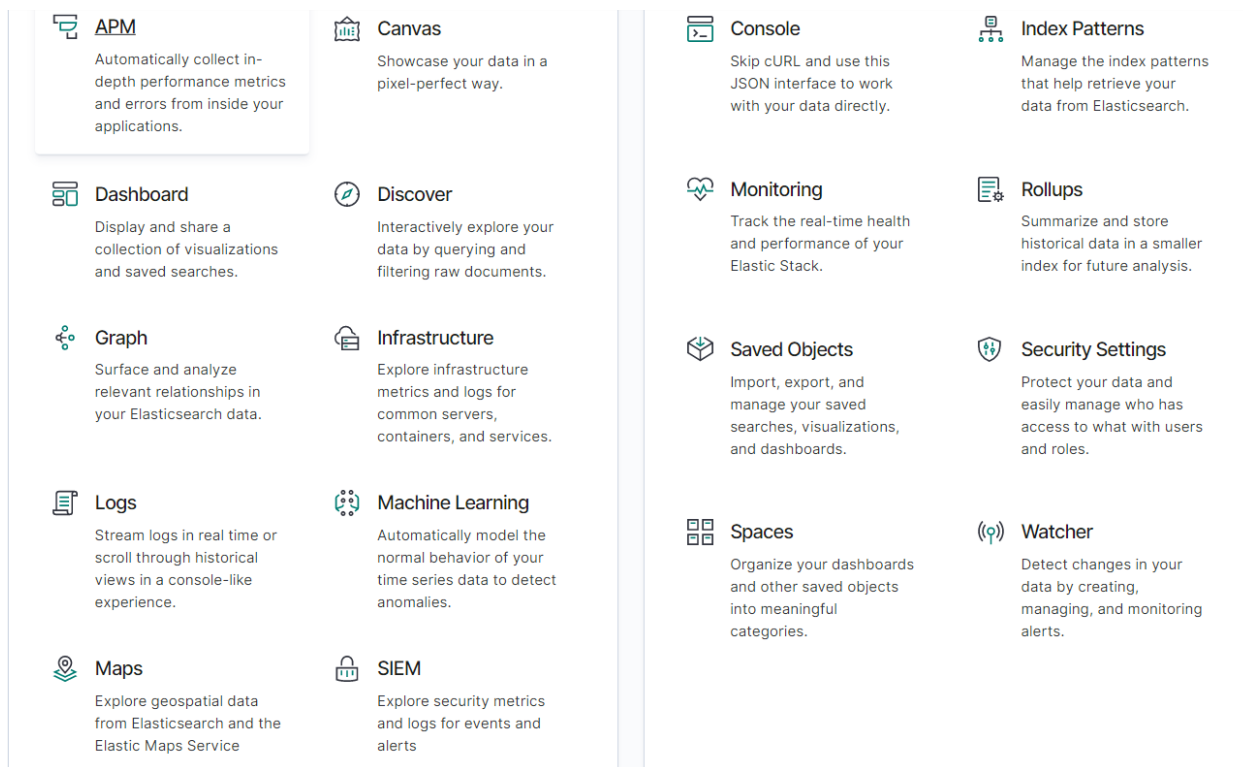


Рисунок 302 – Главная страница продукта Kibana

6.3.1.1 Раздел Discover

Раздел Discover (см. рисунок 303) содержит следующие элементы:

The screenshot displays the Kibana Discover interface. At the top, there is a search bar (1) containing the query 'logback-*' and a time range selector (2) set to 'Last 15 minutes'. Below the search bar, a sidebar (3) lists 'Selected fields' and 'Available fields'. The main area (4) features a bar chart showing the count of hits over time, with a total of 150 hits. Below the chart, a list of log entries (5) is displayed, including timestamps, messages, and log levels.

Search Bar (1): # Search

Time Range (2): Last 15 minutes

Selected fields (3): ? _source

Available fields (3): Popular: t message, t serviceName, t text, @timestamp, t @version, t _id, t _index, # _score, t _type, t classname, t host, t loglevel, ? opaid

Bar Chart (4): 150 hits. X-axis: @timestamp per 30 seconds. Y-axis: Count.

Log Entries (5):

```
> Dec 10, 2019 @ 14:16:58.550 @timestamp: Dec 10, 2019 @ 14:16:58.550 message: 2019-12-10-14:16:58.550 INFO |user-service|r.m.f.o.FdppcaAuthenticationProvider||Trying to login as user01@test.com @version: 1 classname: r.m.f.o.FdppcaAuthenticationProvider loglevel: INFO host: p00posappealapp07.local serviceName: user-service path: /var/log/pos/user-service.log text: Trying to login as user01@test.com _id: nCqG724BSV6xibzhzCfc _type: _doc _index: logback-2019.12.10 _score: -
```

```
> Dec 10, 2019 @ 14:16:53.641 host: p00posappealapp08.local message: 2019-12-10-14:16:53.641 INFO |user-service|r.m.f.o.FdppcaAuthenticationProvider||Trying to login as user01@test.com @timestamp: Dec 10, 2019 @ 14:16:53.641 classname: r.m.f.o.FdppcaAuthenticationProvider @version: 1 loglevel: INFO path: /var/log/pos/user-service.log serviceName: user-service text: Trying to login as user01@test.com _id: myqG724BSV6xibzhu1Ft _type: _doc _index: logback-2019.12.10 _score: -
```

```
> Dec 10, 2019 @ 14:16:39.419 @timestamp: Dec 10, 2019 @ 14:16:39.419 message: 2019-12-10-14:16:39.419 INFO |user-service|r.m.f.o.FdppcaAuthenticationProvider||Logged in as admin@test.com (id: 4) @version: 1 classname: r.m.f.o.FdppcaAuthenticationProvider loglevel: INFO host: p00posappealapp07.local serviceName: user-service path: /var/log/pos/user-service.log text: Logged in as admin@test.com (id: 4) _id: lSgG724BSV6xibzhu1Ft _type: _doc _index: logback-2019.12.10 _score: -
```

Рисунок 303 –Раздел Discover продукта Kibana

1. Строка поиска: находится непосредственно под главным меню навигации, позволяет выполнить поиск по собранным обращениям логов.
2. Фильтр по времени (Time Filter): находится в правом верхнем углу. Используйте эту функцию для фильтрации логов на основе различных относительных и абсолютных временных диапазонов.
3. Список полей: находится слева, сразу под строкой поиска. Здесь можно выбирать поля для визуализации.
4. Гистограмма: график, который находится в центре страницы под строкой поиска. По умолчанию в нём отображается количество всех логов в зависимости от времени (ось x).
5. Просмотр логов: список под гистограммой, который содержит обращения логов и данные, отфильтрованные по полям. В случае если поле не установлено, обращение отображается полностью.

6.4 Системное администрирование

Техническое и регламентное обслуживание Системы производит Системный администратор.

Системный администратор должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию программных средств, применяемых в Системе, а также должен иметь профессиональные знания и практический опыт в области системного администрирования, установки, настройки и администрирования используемых в Системе СУБД.

Материалы для подготовки системного администратора содержатся в следующих документах:

- Регламент технического обслуживания, шифр документа - ЕПГУ-2019-6.03.РТО.

- Руководство администратора Системы, шифр документа - ЕПГУ-2019-6.03.РА.
- Инструкция по развертыванию СПО Системы, шифр документа - ЕПГУ-2019-6.03 ИР.

7 ВИДЕОМАТЕРИАЛЫ

Видеокурс, наглядно демонстрирующий последовательность действий пользователей при выполнении процедур и операций с использованием Системы (для самостоятельного изучения Системы), расположен по адресу: <http://corp.mlg.ru/docs/>.

По данной ссылке размещены следующие видеоролики в формате mp4:

- АРМ Модератора.
- АРМ Координатора.
- АРМ Исполнителя.
- АРМ Руководителя.
- АРМ Куратора.
- Работа с Системой с ролью Общесистемного Администратора.
- Работа с Системой с ролью Пользователь.
- Работа с Системой с ролью Уполномоченного администратора системы.
- Работа с Системой с ролью Уполномоченного федерального.
- Работа с Системой с ролью Уполномоченного регионального.
- Работа с Системой с ролью Уполномоченного муниципального.