2015

ФГИС ДО. Инструкция администратора органа исполнительной власти

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА ДОСУДЕБНОГО ОБЖАЛОВАНИЯ. ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ

Оглавление

1 Аннотация 3

2 История изменений документа 4

3 Порядок входа через ЕСИА 5

4 Работа с профилем сотрудника. Загрузка фото сотрудника 7

5 Публикация новой статьи базы знаний 8

6 Добавление новой причины жалоб 9

7 Установка параметров взаимодействия с ФГИС ДО 11

7.1 Просмотр текущих параметров взаимодействия 11

7.2 Выбор способа взаимодействия ведомства с ФГИС ДО ..... 11~~12~~

7.3 Получение и обновление ключа доступа для сервиса СМЭВ 12

8 Загрузка логотипа ведомства для печатной формы ответа на жалобу 14

9 Архивирование сотрудников 15

10 Добавление тегов 16

10.1 Добавление тега для организации 16

10.2 Добавление тега для услуги 16

11 Заполнение поля «Ссылка на форму подачи обращений на сайте ведомства» 18

12 Добавление типовых ответов на жалобы 19

12.1 Добавление типового решения 19

12.2 Добавление типового перенаправления 20

1 Аннотация

Настоящий документ представляет собой описание основных операций, выполняемых сотрудником с правами Администратора органа исполнительной власти в системе ФГИС ДО (назначение прав доступа осуществляется администратором ведомства в ЕСИА).

2 История изменений документа

№	Версия документа	Дата изменения	Автор	Описание изменения
1.	1.0		Автор разработки документа	Итоговая внутренняя версия
2.	1.3	18.08.2015	Автор разработки документа	Добавлен раздел: • Номер 9 «Архивирование сотрудников» • Номер 10 «Добавление тега» Внесены правки в разделы: • Раздел 3–8, рисунки
3.	1.4	24.11.2015	Автор разработки документа	Добавлены разделы «11 Заполнение поля «Ссылка на форму подачи обращений на сайте ведомства»» и «12 Добавление типовых ответов на жалобы»
4.	1.5	25.12.2015	Автор разработки документа	Обновлён раздел 7.3: добавлено описание процедуры генерации нового ключа доступа к СМЭВ и настройки взаимодействия с МЭДО

Таблица 1 История проведенных изменений в документе

3 Порядок входа через ЕСИА

Для входа в систему ФГИС ДО выполните следующие действия:

1) Откройте страницу портала ФГИС ДО (https://do.gosuslugi.ru). На экране отобразится страница портала.

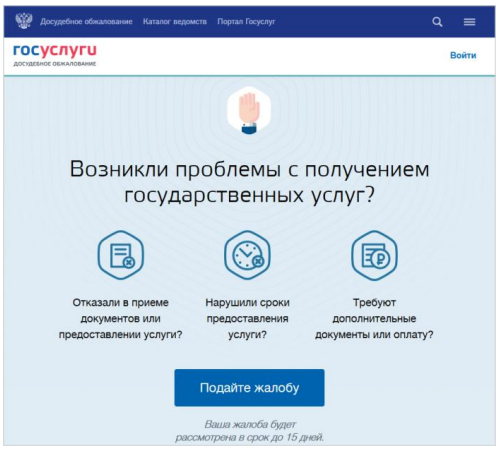


Рисунок 1 Страница портала Госуслуги

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

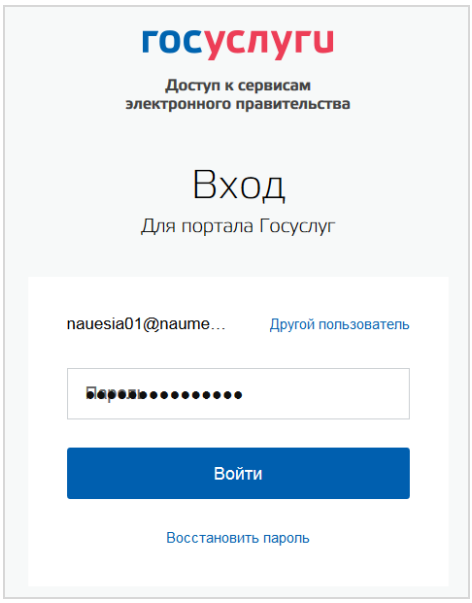


Рисунок 2 Единое окно авторизации ЕСИА

3) Введите ваши регистрационные данные.

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

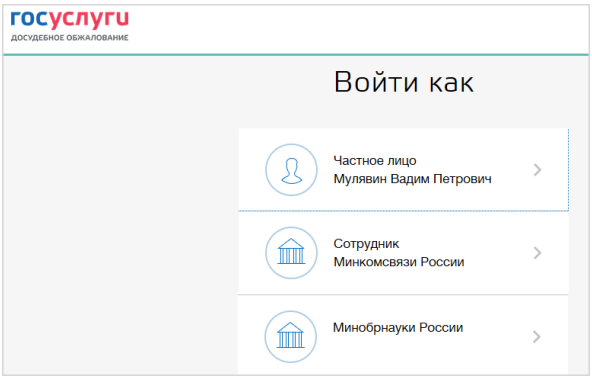


Рисунок 3 Окно входа в систему ФГИС ДО

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

4 Работа с профилем сотрудника. Загрузка фото сотрудника

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

Чтобы загрузить фото сотрудника, выполните следующие действия:

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

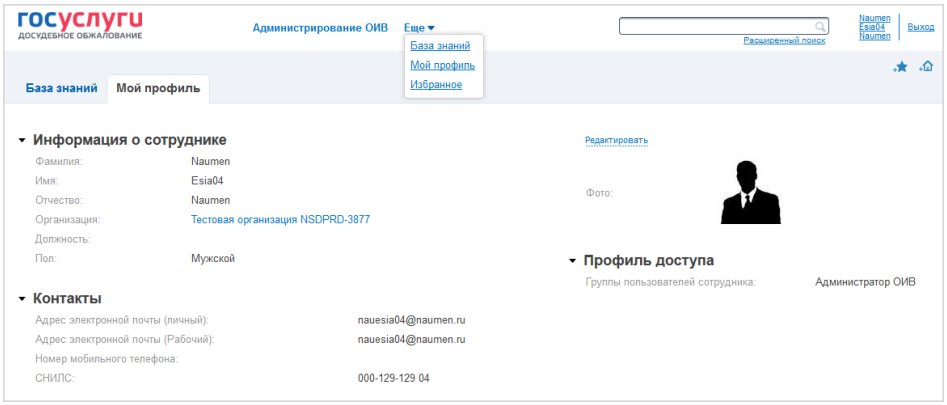


Рисунок 4 Вкладка «Мой профиль» в карточке сотрудника Администратора ОИВ

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

5 Публикация новой статьи базы знаний

Чтобы опубликовать новую статью в базе знаний, выполните следующие действия:

1) Перейдите на вкладку «База знаний» в карточке сотрудника. На вкладке представлен список статей базы знаний. Для каждой статьи указан ее текущий статус «Опубликована» или «Не опубликована».

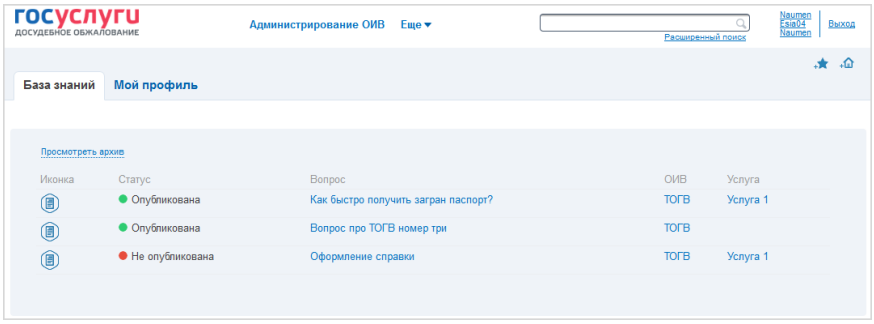


Рисунок 5 Вкладка «База знаний» в карточке Администратора ОИВ

2) Нажмите на строке статьи базы знаний. На экране откроется карточка статьи базы знаний.

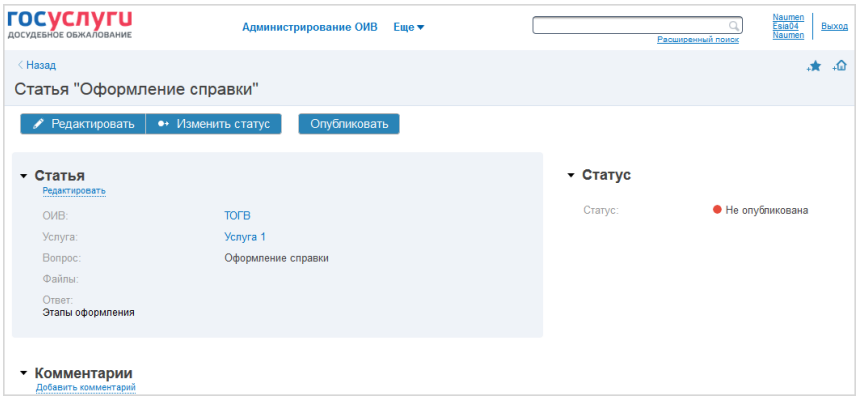


Рисунок 6 Кнопка «Добавить» статью базы знаний

3) Нажмите кнопку «Опубликовать». Статья базы знаний перейдет в статус «Опубликована».

6 Добавление новой причины жалоб

Чтобы добавить новую причину жалоб, выполните следующие действия:

1) В верхнем меню выберите раздел «Администрирование ОИВ». На экране отобразится вкладка «Администрирование ОИВ».

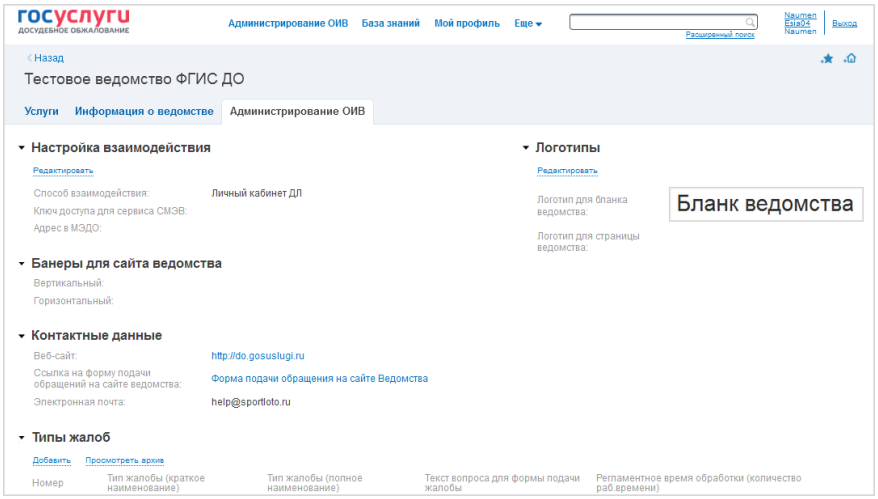


Рисунок 7 Вкладка «Администрирование ОИВ»

2) Нажмите ссылку «Добавить» в блоке «Типы жалоб». На экране на весь экран откроется форма добавления типа жалобы.

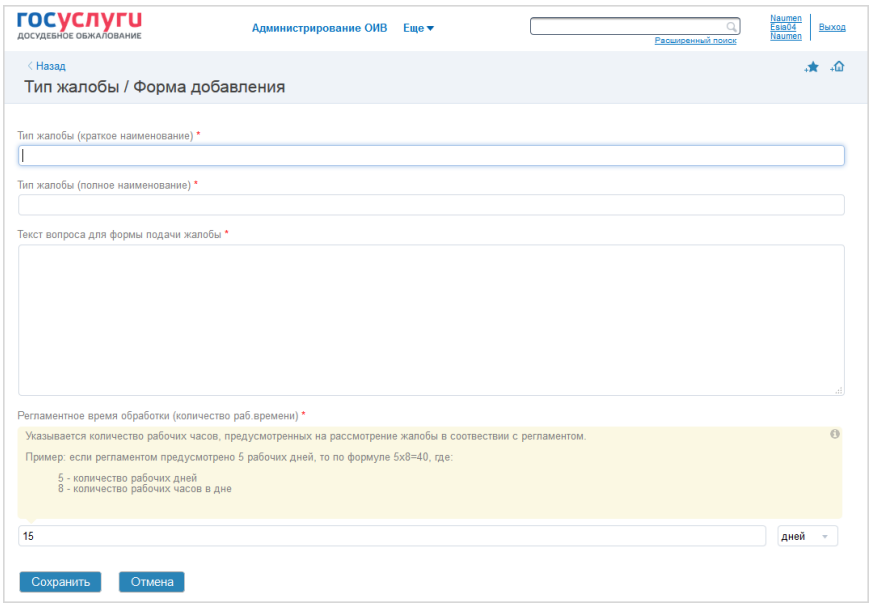


Рисунок 8 Форма добавления типа жалобы

3) В поле «Тип жалобы (краткое наименование)» укажите краткое наименование типа жалобы.
4) В поле «Тип жалобы (полное наименование)» укажите полное наименование типа жалобы.
5) В поле «Текст вопроса для формы подачи жалобы» введите соответствующий текст.
6) В поле «Регламентное время обработки (количество раб.времени)» укажите количество рабочих часов, предусмотренных на рассмотрение жалобы данного типа в соответствии с регламентом.
7) Нажмите кнопку «Сохранить». В блоке «Типы жалоб» отобразится новый тип жалоб.

7 Установка параметров взаимодействия с ФГИС ДО

7.1 Просмотр текущих параметров взаимодействия

Чтобы просмотреть текущие параметры взаимодействия ведомства с ФГИС ДО, в верхнем меню выберите раздел «Администрирование ОИВ». На экране отобразится вкладка «Администрирование ОИВ». Параметры взаимодействия отображаются в блоке «Настройка взаимодействия».

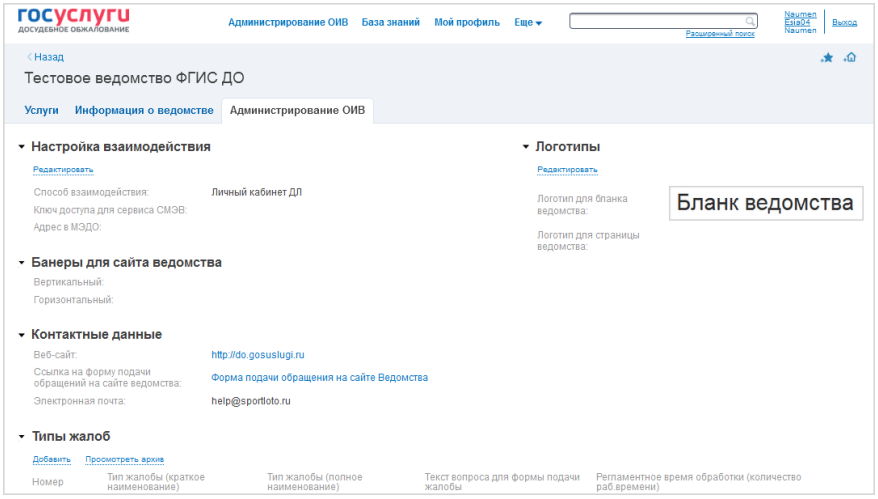


Рисунок 9 Вкладка «Администрирование ОИВ»

Предусмотрены следующие способы взаимодействия ведомства с ФГИС ДО:

- Личный кабинет ДЛ – работа в личном кабинете должностного лица ФГИС ДО;
- МЭДО[1] – работа в системе электронного документооборота ведомства и взаимодействие с ФГИС ДО через МЭДО;
- СМЭВ – работа в информационной системе ведомства и взаимодействие с ФГИС ДО через СМЭВ.

7.2 Выбор способа взаимодействия ведомства с ФГИС ДО

Чтобы выбрать способ взаимодействия ведомства с ФГИС ДО, выполните следующие действия:

1) На вкладке «Администрирование ОИВ» нажмите ссылку «Редактировать» в блоке «Настройка взаимодействия». На экране откроется форма «Редактирование атрибутов».

[1] Находится в проработке.

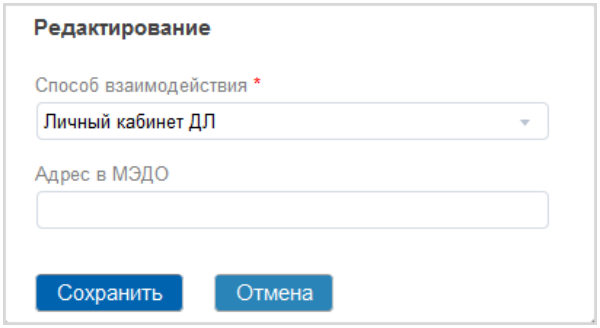


Рисунок 10 Форма редактирования атрибутов настройки взаимодействия

2) В поле «Способ взаимодействия» выберите один из трех способов взаимодействия ведомства с ФГИС ДО: «Личный кабинет ДЛ»; «МЭДО»[2] или «СМЭВ».
3) В случае выбора способа взаимодействия «МЭДО» ~~В~~ в поле «Адрес в МЭДО»[3] укажите адрес ведомства в системе МЭДО. В поле «Использование ЭЦП в МЭДО» установите значение «Да» (галочку) в случае, если СЭД ведомства использует ЭЦП при обработке сообщений МЭДО.
4) Нажмите кнопку «Сохранить». В блоке «Настройка взаимодействия» отобразятся указанные параметры взаимодействия.

7.3 Получение и обновление ключа доступа для сервиса СМЭВ

В случае выбора способа взаимодействия с ФГИС ДО через СМЭВ для внешней информационной системы ведомства необходимо получить ключ доступа для сервиса СМЭВ. Ключи доступа генерируются ФГИС ДО автоматически.

Получить ключ доступа можно на вкладке «Администрирование ОИВ», ключ отображается в блоке «Настройка взаимодействия» в поле «Ключ доступа для сервиса СМЭВ».

Указанный ключ доступа необходимо сохранить в информационной системе ведомства, которая будет осуществлять взаимодействие с ФГИС ДО через СМЭВ. Ключ доступа необходим для выполнения всех методов электронного сервиса СМЭВ ФГИС ДО.

В случае необходимости можно сгенерировать новый ключ доступа. Для этого находясь на вкладке «Администрирование ОИВ» нажмите на кнопку «Создать новый ключ доступа». В случае успешной генерации ключа доступа появится всплывающее окно «Создан новый ключ доступа: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx», где xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx –

[2] ~~Находится в проработке.~~
[3] ~~Находится в проработке.~~

Отформатировано: Отступ: Первая строка: 0 см

новое значение ключа доступа. Новое значение также будет отображаться в блоке «Настройка взаимодействия» в поле «Ключ доступа для сервиса СМЭВ».

Внимание! *Операция создания нового ключа не запрашивает подтверждения, в связи с этим новый ключ будет сгенерирован сразу после нажатия на кнопку «Создать новый ключ доступа».*

8 Загрузка логотипа ведомства для печатной формы ответа на жалобу

Чтобы загрузить логотип ведомства, который будет использоваться для печатной формы ответа на жалобу, выполните следующие действия:

1) В верхнем меню выберите раздел «Администрирование ОИВ». На экране отобразится вкладка «Администрирование ОИВ».

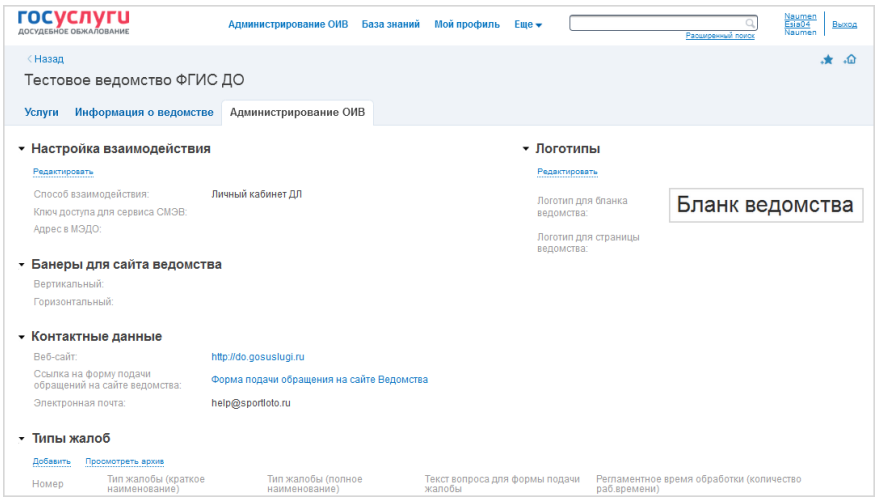


Рисунок 11 Вкладка «Администрирование ОИВ»

2) Нажмите ссылку «Редактировать» в блоке «Логотипы». На экране откроется форма «Редактирование атрибутов».
3) Выберите файл с логотипом для бланка ведомства с помощью кнопки «Обзор». Перед тем как добавить новый файл с логотипом, удалите текущий выбранный файл.
4) Нажмите кнопку «Сохранить». На вкладке «Администрирование ОИВ» отобразится выбранный логотип.

9 Архивирование сотрудников

Чтобы ограничить доступ в систему для сотрудника организации, его необходимо поместить в архив. Чтобы поместить сотрудника в архив, выполните следующие действия:

1) В карточке организации перейдите на вкладку «Информация о ведомстве».

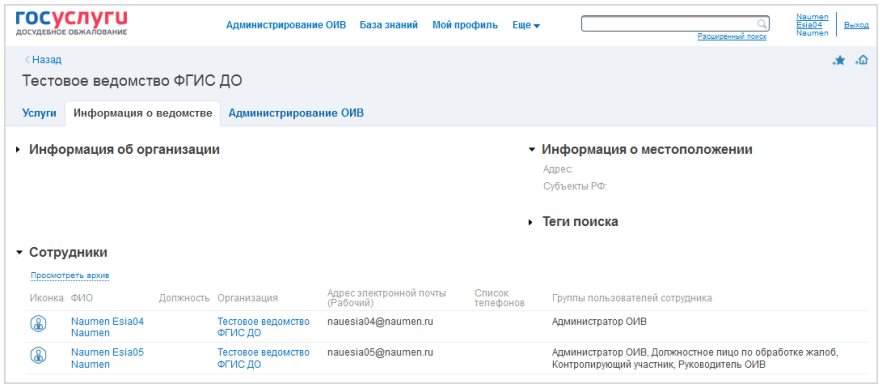


Рисунок 12 Вкладка «Информация о ведомстве»

2) В блоке «Сотрудники» нажмите на ФИО сотрудника. На экране откроется карточка сотрудника.

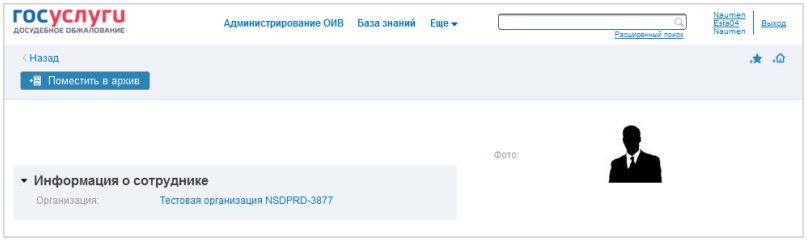


Рисунок 13 Карточка сотрудника

3) В карточке сотрудника нажмите кнопку «Поместить в архив». Сотрудник будет помещен в архив.

Чтобы просмотреть список архивных сотрудников, нажмите ссылку «Просмотреть архив» в блоке «Сотрудники».

10 Добавление тегов

Теги применяются для поиска организаций и услуг на форме подачи жалобы. Например, для услуги «Получение санаторно-курортной путевки» можно добавить теги с фразой «Крым», «Анапа». Пользователь на форме подаче жалобы в поле «Государственная или муниципальная услуга» вводит «Крым» или «Анапа» и выбирается услуга «Получение санаторно-курортной путевки».

10.1 Добавление тега для организации

Чтобы добавить тег для организации, выполните следующие действия:

1) В карточке организации перейдите на вкладку «Информация о ведомстве».

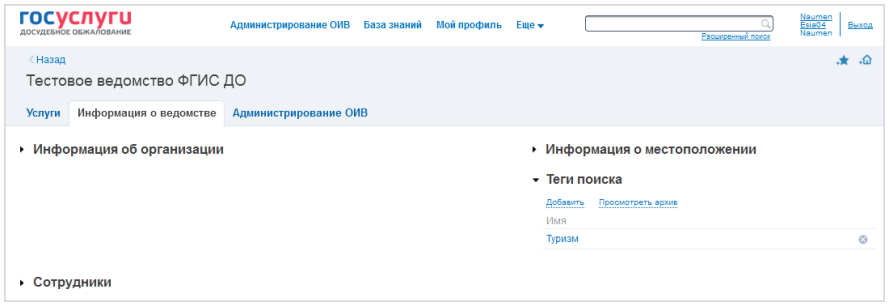


Рисунок 14 Вкладка «Информация о ведомстве»

2) В блоке «Теги поиска» нажмите ссылку «Добавить». На экране откроется форма добавления тега.

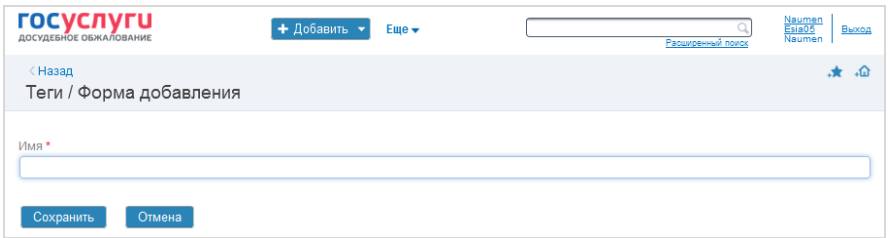


Рисунок 15 Форма добавления тега

3) В поле «Имя» укажите название тега.
4) Нажмите кнопку «Сохранить». В блоке «Теги поиска» отобразится новый тег.

10.2 Добавление тега для услуги

Чтобы добавить тег для услуги, выполните следующие действия:

1) В карточке организации перейдите на вкладку «Услуги».

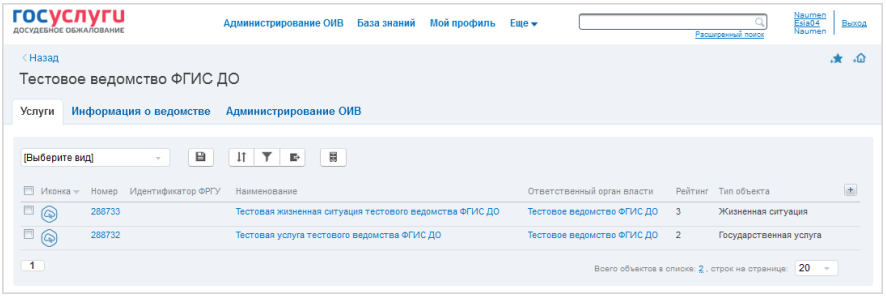


Рисунок 16 Вкладка «Услуги»

2) Нажмите на номер услуги. На экране откроется карточка услуги. Перейдите на вкладку «Информация об услуге».

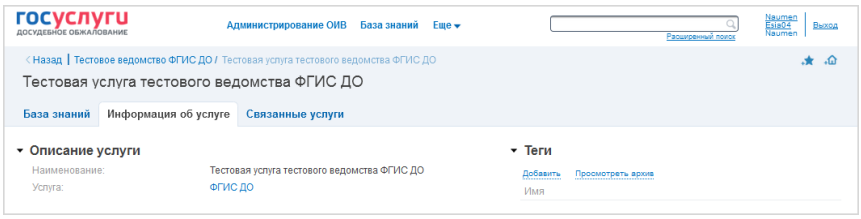


Рисунок 17 Карточка услуги

3) В блоке «Теги поиска» нажмите ссылку «Добавить». На экране откроется форма добавления тега.

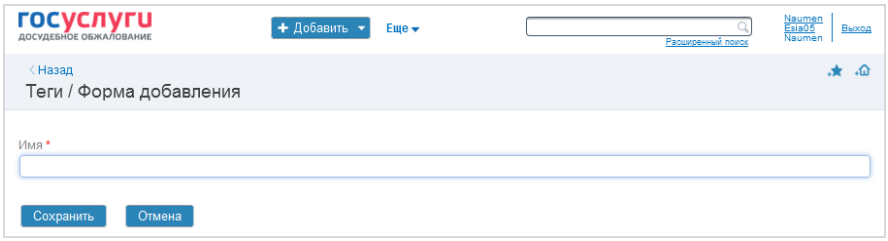
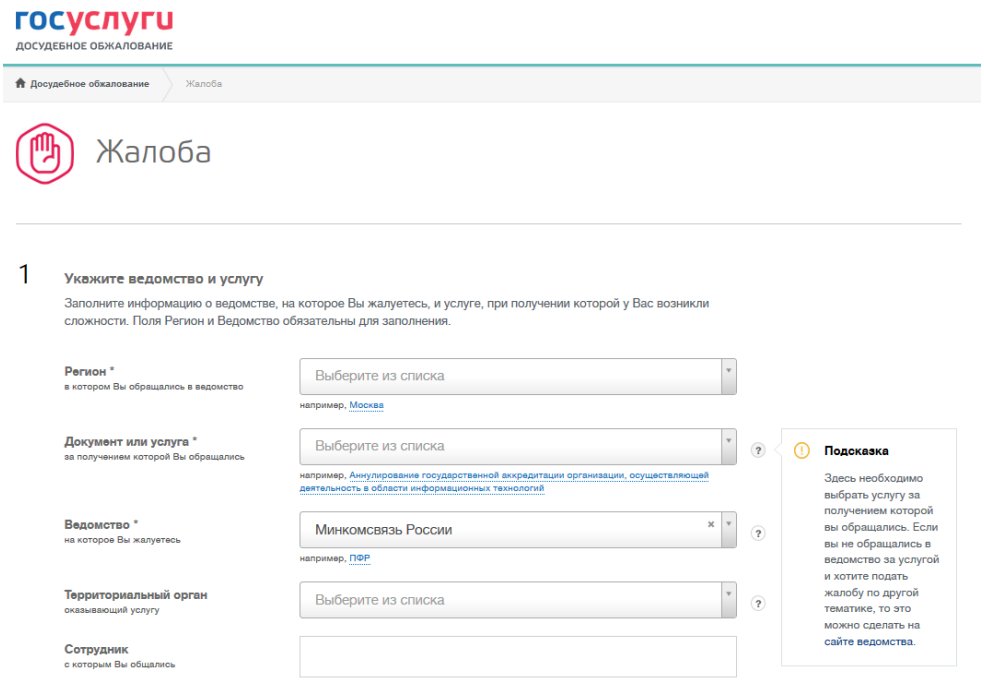


Рисунок 18 Форма добавления тега

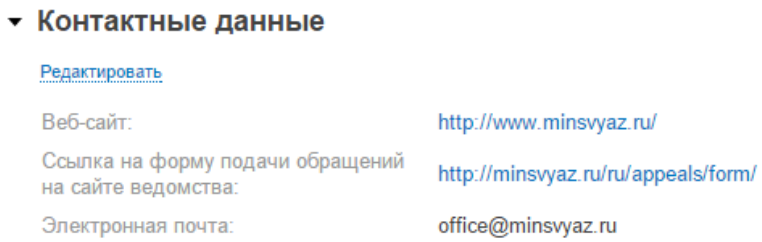
4) В поле «Имя» укажите название тега.
5) Нажмите кнопку «Сохранить». В блоке «Теги поиска» отобразится новый тег.

11 Заполнение поля «Ссылка на форму подачи обращений на сайте ведомства»

В целях отображения корректной ссылки на форме подачи жалобы портала ФГИС ДО, которая ведет на форму подачи обращений по 59-ФЗ на официальном сайте ведомства, необходимо заполнить поле «Ссылка на форму подачи обращений на сайте ведомства».



Сделать это можно в разделе «Администрирование ОИВ», нажав на ссылку «Редактировать» раздела «Контактные данные» и заполнив соответствующие поля диалогового окна.



12 Добавление типовых ответов на жалобы

Типовые ответы применяются для быстрого формирования шаблонных ответов при рассмотрении или перенаправлении жалоб. Типовой ответ может содержать один или несколько предзаполненных параметров, таких как текст решения по жалобе, результат обработки и т.д. Типовые ответы доступны для использования в рамках организации.

12.1 Добавление типового решения

Чтобы добавить типовое решение по жалобе, выполните следующие действия:

6) В верхнем меню перейдите в раздел «Администрирование ОИВ» - «Типовые ответы на жалобы».

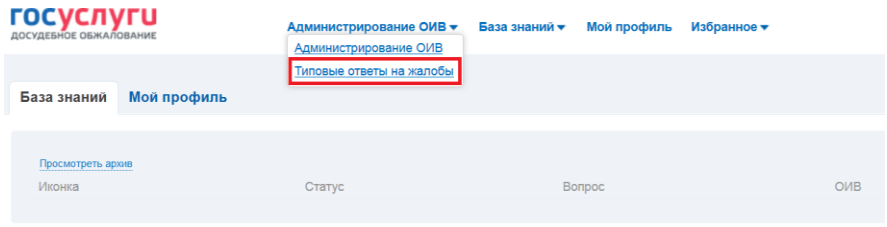


Рисунок 19 Пункт меню «Типовые ответы на жалобы»

7) В открывшейся вкладке в блоке «Типовые решения по жалобам» нажмите на кнопку «Добавить».

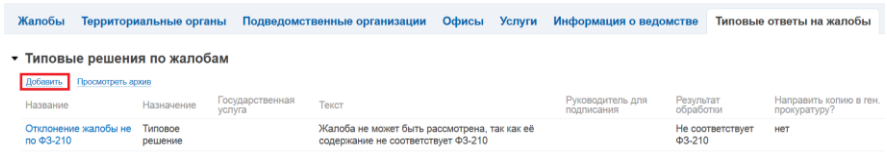


Рисунок 20 Добавление типового решения по жалобе

8) Откроется форма добавления типового решения.

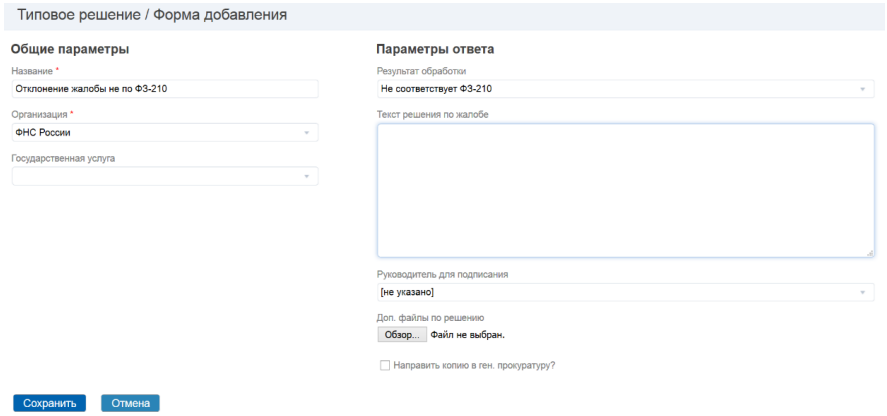


Рисунок 21 Форма добавления типового решения по жалобе

9) В поле «Название» укажите название типового ответа (оно будет в дальнейшем использоваться для выбора типового решения при рассмотрении жалобы должностным лицом).

   В поле «Государственная услуга» можно выбрать одну или несколько услуг, к которым будет применим типовой ответ. Если ни одна услуга не выбрана, то типовой ответ применим ко всем жалобам текущей организации.

   В правой части формы необходимо указать параметры ответа (заполнить хотя бы одно из полей «Результат обработки», «Текст решения по жалобе», «Руководитель для подписания». При необходимости можно загрузить файлы и установить галочку «Направить копию в ген. прокуратуру?».

10) Нажмите кнопку «Сохранить». В блоке «Типовые решения по жалобам» отобразится новый типовой ответ.

12.2 Добавление типового перенаправления

Чтобы добавить типовое перенаправление, выполните следующие действия:

11) В верхнем меню перейдите в раздел «Администрирование ОИВ» - «Типовые ответы на жалобы».

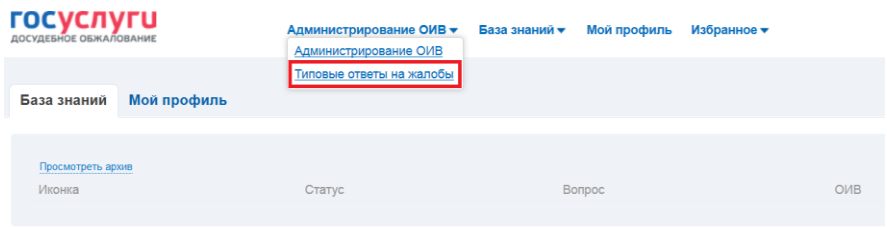


Рисунок 22 Пункт меню «Типовые ответы на жалобы»

12) В открывшейся вкладке в блоке «Типовые решения по жалобам» нажмите на кнопку «Добавить».

Рисунок 23 Добавление типового перенаправления

13) Откроется форма добавления типового перенаправления.

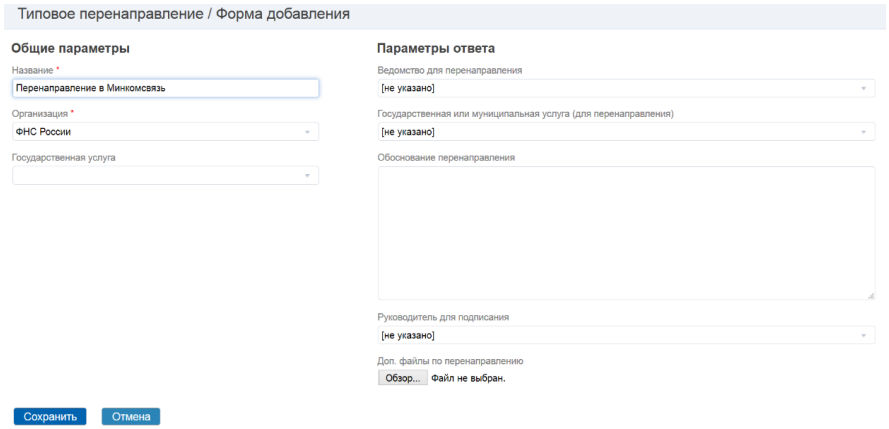


Рисунок 24 Форма добавления типового перенаправления

14) В поле «Название» укажите название типового ответа (оно будет в дальнейшем использоваться для выбора типового перенаправления при перенаправлении жалобы должностным лицом).

В поле «Государственная услуга» можно выбрать одну или несколько услуг, к которым будет применим типовой ответ. Если ни одна услуга не выбрана, то типовой ответ применим ко всем жалобам текущей организации.

В правой части формы необходимо указать параметры ответа (заполнить хотя бы одно из полей «Ведомство для перенаправления», «Государственная или муниципальная услуга (для перенаправления)», «Обоснование перенаправления», «Руководитель для подписания». При необходимости можно загрузить файлы.

15) Нажмите кнопку «Сохранить». В блоке «Типовые решения по жалобам» отобразится новый типовой ответ.