

ПРИЛОЖЕНИЕ 5
к протоколу заседания Подкомиссии
по использованию информационных технологий
при предоставлении государственных
и муниципальных услуг
Правительственной комиссии
по использованию информационных технологий
для улучшения качества жизни и условий ведения
предпринимательской деятельности
от 10 февраля 2016 г. № 45/17

ОДОБРЕНО
Подкомиссией по использованию информационных технологий
при предоставлении государственных и муниципальных услуг
Правительственной комиссии по использованию информационных технологий
для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности
(протокол от 10 февраля 2016 г. №)

**Инструкция по подключению федеральных органов исполнительной власти,
государственных внебюджетных фондов и органов исполнительной власти
субъектов Российской Федерации к федеральной государственной
информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного
(внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия),
совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

2016 год

Оглавление

1	Аннотация	3
2	Порядок подключения ведомства к ФГИС ДО.....	4
2.1	Порядок подключения ведомства к ФГИС ДО посредством СМЭВ	4
2.2	Подключения ведомства к ФГИС ДО посредством личного кабинета должностного лица на портале ФГИС ДО.....	4
2.2.1	Регистрация и настройка профиля органа власти в ЕСИА	6
2.2.2	Настройка доступа для сотрудников, ответственных за прием и обработку жалоб, к личному кабинету должностного лица на портале ФГИС ДО	7

1 Аннотация

Настоящий документ разработан с целью обеспечения максимально быстрого процесса подключения федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, предоставляющих государственные услуги (далее – ведомства), к федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – ФГИС ДО), во исполнение пункта 7 постановления Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198.

Документ включает в себя:

- порядок подключения ведомств к ФГИС ДО.

2 Порядок подключения ведомства к ФГИС ДО

Произвести подключение к ФГИС ДО можно одним из следующих способов:

- а. посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ);
- б. посредством личного кабинета должностного лица на портале ФГИС ДО;

2.1 Порядок подключения ведомства к ФГИС ДО посредством СМЭВ

Для того, чтобы произвести подключение к ФГИС ДО посредством электронных сервисов СМЭВ необходимо:

1. произвести доработку государственных информационных систем, используемых при досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, и в отношении которых ведомствами осуществляются функции оператора, для обеспечения информационного взаимодействия с ФГИС ДО посредством электронного сервиса СМЭВ;

2. произвести тестирование разработанного механизма в тестовой среде СМЭВ;

3. произвести тестирование разработанного механизма в продуктивной среде СМЭВ.

Порядок подключения и тестирования описан в Регламенте информационного взаимодействия участников с оператором ФГИС ДО и оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства.

2.2 Подключения ведомства к ФГИС ДО посредством личного кабинета должностного лица на портале ФГИС ДО

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

Личный кабинет Должностного лица ФГИС ДО предназначен для:

- обработки жалоб, включая:
 - перенаправление (другому ведомству);
 - расписание (внутри ведомства);

- формирование решений;
- подписание перенаправлений/решений;
- просмотра списка жалоб (в разрезе вашего ведомства/сотрудника/избранных услуг сотрудника);
- создание новых жалоб;
- контроля статусов и сроков обработки жалоб;
- администрирования организации ОИВ;
- формирования аналитической отчетности по процессу обработки жалоб.

Для подключения ведомства к личному кабинету должностного лица ФГИС ДО необходимо¹:

1. произвести переход на использовании Федерального реестра государственных услуг (далее – ФРГУ) версии 4.x либо установить на ФРГУ версии 3.x обновление, позволяющее заполнять ОГРН ведомств.

2. привести в соответствие с существующей структурой ведомств (описание внутренней структуры его подразделений и структуры территориальных органов (при их наличии)) справочника органов власти и справочника государственных услуг, предоставляемых им, в ФРГУ;

3. привести информацию об органах власти в ФРГУ в соответствии с Рекомендациями по заполнению информации об органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг, одобренных протоколом заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 14 октября 2015 г. № 406пр.

4. заполнить ОГРН ведомств;

¹ Пункты 1 и 3 необходимо выполнить только органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации

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

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

2.2.1 Регистрация и настройка профиля органа власти в ЕСИА

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

Заведение профиля органа власти в ЕСИА может выполняться 2 способами:

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

<http://esia.gosuslugi.ru>



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

ФИЛИАЛЫ	+ Добавить филиал
Школа 13	Перейти в профиль филиала

- с. на форме создания филиала укажите данные о филиале

Создание учетной записи филиала

Название организации: Министерство образования и науки Российской Федерации

ОГРН: 047796287440

Название филиала: [input field]

КПП филиала: [input field]

Организационно-правовая форма: Представительства юридических лиц

E-mail филиала: [input field]

Создать Отмена

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

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

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

1. определиться со способом работы во ФГИС ДО:
 - а. обработка жалоб внутри ФГИС ДО – этот способ предусматривает работу специалистов по рассмотрению жалоб и их руководителей, имеющих право подписи ответов по жалобам,

непосредственно во ФГИС ДО, то есть весь процесс рассмотрения жалоб, подготовки и подписания ответов происходит внутри ФГИС ДО;

в. обработка жалоб вне ФГИС ДО – этот способ предусматривает работу с ФГИС ДО только специалистов канцелярии или отдела делопроизводства, которые осуществляют выгрузку поступивших жалоб из ФГИС ДО и загрузку во ФГИС ДО скан-копий уже подписанных на бумаге ответов по жалобам, то есть весь процесс рассмотрения жалоб, подготовки и подписания ответов происходит вне ФГИС ДО;

2. назначить в ведомстве и его территориальных органах (при их наличии) сотрудников, ответственных за работу с ФГИС ДО:

а. для ведомств, обрабатывающих жалобы внутри ФГИС ДО:

- специалистов по приему и обработке жалоб;
- руководителей, уполномоченных подписывать ответы на поданные в ведомства жалобы и обращения граждан;
- технических специалистов по администрированию профиля ведомства в ЛК ДЛ ФГИС ДО;

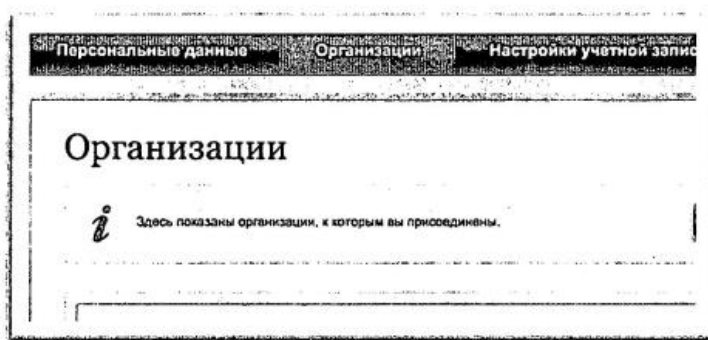
в. для ведомств, обрабатывающих жалобы вне ФГИС ДО:

- делопроизводителей, которые будут выгружать жалобы из системы и загружать в нее уже подписанные ответы по жалобам;
- технических специалистов по администрированию профиля ведомства в ЛК ДЛ ФГИС ДО;

3. зарегистрировать ответственных сотрудников в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА) как физических лиц;

4. получить квалифицированные электронные подписи (КЭП) для руководителей, уполномоченных подписывать ответы на поданные в ведомства жалобы и обращения граждан, или для делопроизводителей, которые будут выгружать жалобы из системы и загружать в нее уже подписанные ответы по жалобам;

5. на рабочих местах руководителей или делопроизводителей настроить программное обеспечение по работе с КЭП согласно инструкциям с сайта производителя программного обеспечения, используемого для работы с КЭП, и инструкции руководителя по работе с ФГИС ДО;
6. осуществить привязку профилей ответственных сотрудников к профилю органа власти в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор профиля организации в ЕСИА следующим образом:
 - a. перейти в профиль Вашей организации в ЕСИА – <http://esia.gosuslugi.ru>



- b. перейти в раздел «Сотрудники»



- c. нажать кнопку «Пригласить нового участника» и заполнить все необходимые поля;
7. осуществить привязку профилей ответственных сотрудников к филиалам ведомства (для тех случаев, если ведомство имеет территориальные органы имеют единый ОГРН) в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор филиала ведомства в ЕСИА следующим образом:

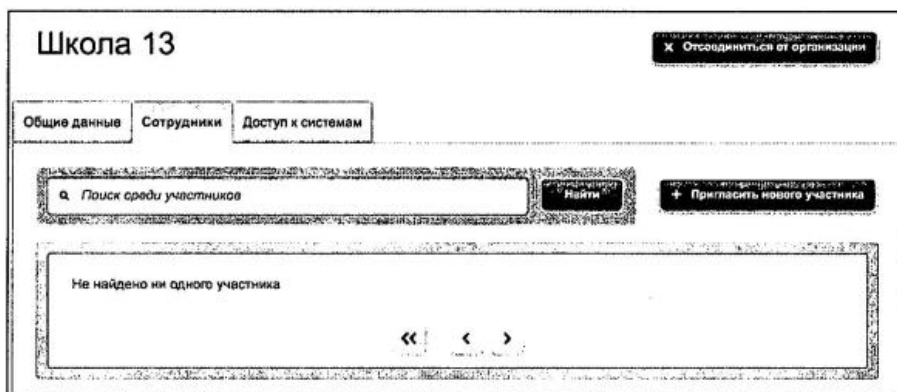
- a. перейти в профиль Вашей организации в ЕСИА – <http://esia.gosuslugi.ru>



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

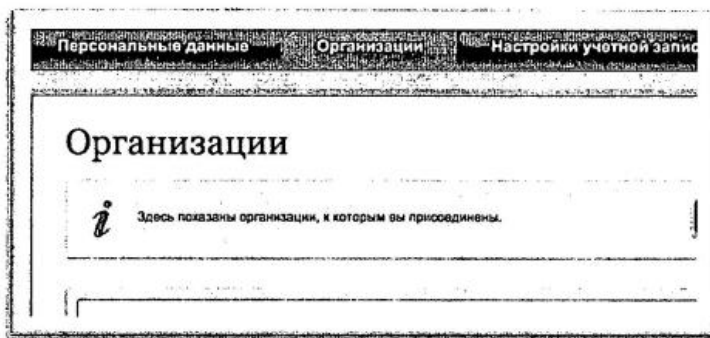


- c. перейти на вкладку «Сотрудники», нажать кнопку «Пригласить нового участника» и заполнить все необходимые поля

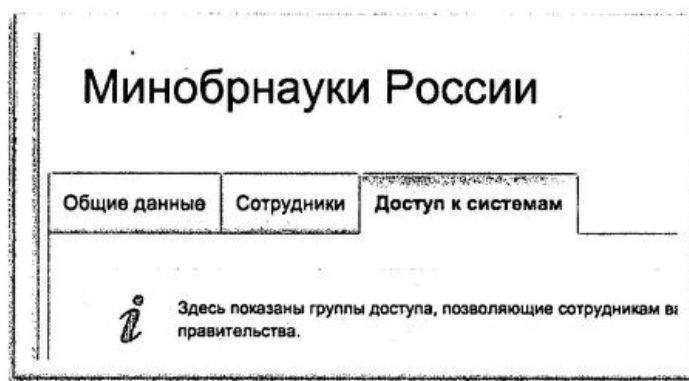


8. произвести назначение прав ответственным сотрудникам, привязанным к профилю органа власти (его филиала) в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор профиля организации в ЕСИА следующим образом:

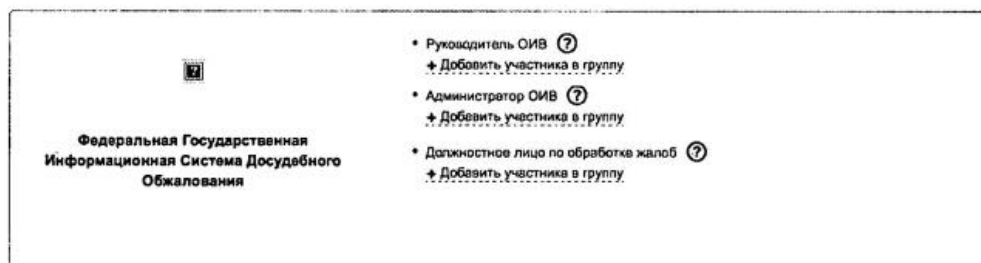
a. перейти в профиль ведомства в ЕСИА – <http://esia.gosuslugi.ru>



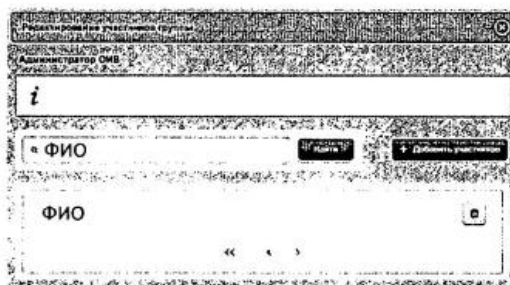
b. перейти в раздел «Доступ к системам»



c. в списке систем найти «Федеральная Государственная Информационная Система Досудебного Обжалования»



d. напротив, доступных групп выбрать участников данной группы



Для входа во ФГИС ДО доступны следующие группы:

- должностное лицо по обработке жалоб – позволяет вести обработку поступающих жалоб, подготавливать статьи базы знаний;

- руководитель ОИВ – позволяет подписывать решения по жалобе, перенаправлять жалобы в другие ОИВ, а также формировать отчетность по своему ведомству;
- делопроизводитель – позволяет выгружать жалобы из ФГИС ДО в виде электронных документов, загружать скан-копии ответов по жалобе в систему, производить подтверждение факта отправки ответа заявителю своей квалифицированной электронной подписью;
- администратор ОИВ – позволяет настраивать взаимодействия с системами ведомства, публиковать статьи базы знаний, выполнять настройку типов жалоб для подачи в ведомство.

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

Войти как



Частное лицо



Заместитель начальника
отдела
Минкомсвязь России



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

ВНИМАНИЕ!!! Ведомство будет считаться подключенным к системе досудебного обжалования (ФГИС ДО), если хотя бы один сотрудник ведомства с назначенной в ЕСИА ролью «Должностное лицо по обработке жалоб» или

«Делопроизводитель» хотя бы один раз осуществил вход в личный кабинет должностного лица на портале ФГИС ДО.

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

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