

ФГИС ДО. Инструкция по подключению ведомств

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА ДОСУДЕБНОГО
ОБЖАЛОВАНИЯ. ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ
РЕГИОНАЛЬНЫХ ВЕДОМСТВ



МИНКОМСВЯЗЬ
РОССИИ

Оглавление

1	Аннотация	3
2	История изменений документа	4
3	Порядок подключения ведомства к ФГИС ДО	5
3.1	Порядок подключения ведомства к ФГИС ДО посредством СМЭВ	5
3.2	Подключения ведомства к ФГИС ДО посредством личного кабинета должностного лица на портале ФГИС ДО.....	5
3.2.1	Регистрация и настройка профиля органа власти в ЕСИА	6
3.2.2	Настройка доступа для сотрудников, ответственных за прием и обработку жалоб, к личному кабинету должностного лица на портале ФГИС ДО	8



1 Аннотация

Настоящий документ разработан с целью обеспечения максимально быстрого процесса подключения 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 История изменений документа

№	Версия документа	Дата изменения	Автор	Описание изменения
1.	1.0	16.01.2015	Тютрюмов А.А.	Итоговая версия документа
2.				
3.				
4.				

3 Порядок подключения ведомства к ФГИС ДО

Для подключения ведомства к ФГИС ДО посредством СМЭВ необходимо:

1. Произвести переход на новую версию Федерального реестра государственных услуг (далее – ФРГУ).
2. Привести в соответствие с существующей структурой ведомства (описание внутренней структуры его подразделений и структуры территориальных органов (при их наличии)) справочника органов власти и справочника государственных услуг, предоставляемых им, в ФРГУ.

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

3. Произвести подключение к ФГИС ДО одним из следующих способов:
 - a. посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ);
 - b. посредством личного кабинета должностного лица на портале ФГИС ДО;
 - c. посредством системы межведомственного электронного документооборота (этот способ пока находится в проработке – о возможности использовать его для взаимодействия с ФГИС ДО будет сообщено дополнительно).

3.1 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 ФГИС ДО с такими государственными информационными системами посредством электронного сервиса СМЭВ;
2. произвести тестирование разработанного механизма в тестовой среде СМЭВ;
3. произвести тестирование разработанного механизма в продуктивной среде СМЭВ.

3.2 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 необходимо:

1. зарегистрировать (при необходимости) и настроить профиль органа власти в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА);
2. настроить доступ для сотрудников, ответственных за прием и обработку жалоб, к личному кабинету должностного лица на портале ФГИС ДО;

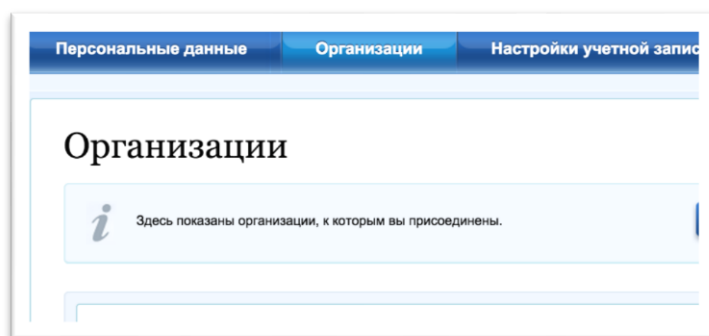
3.2.1 Регистрация и настройка профиля органа власти в ЕСИА

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).

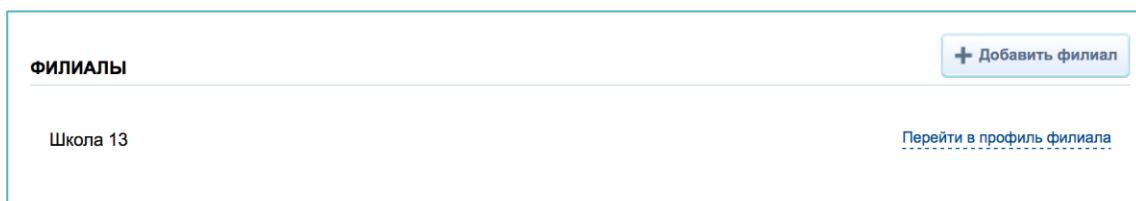
Заведение профиля органа власти в ЕСИА может выполняться 2 способами:

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»



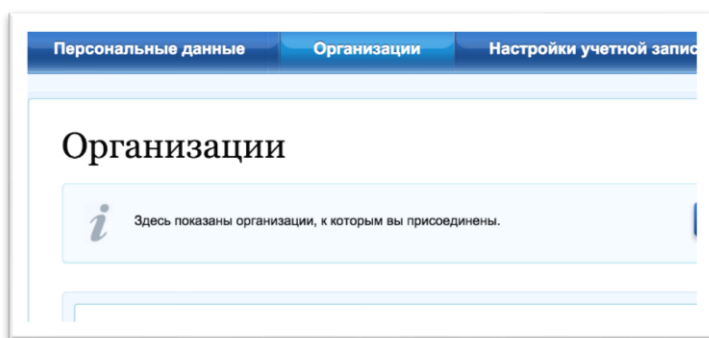
- с. на форме создания филиала укажите данные о филиале

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

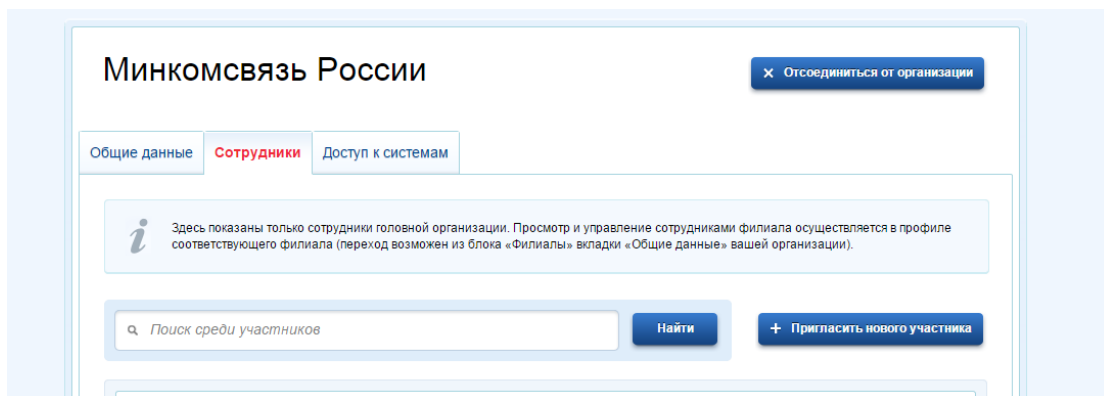
3.2.2 Настройка доступа для сотрудников, ответственных за прием и обработку жалоб, к личному кабинету должностного лица на портале ФГИС ДО

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:

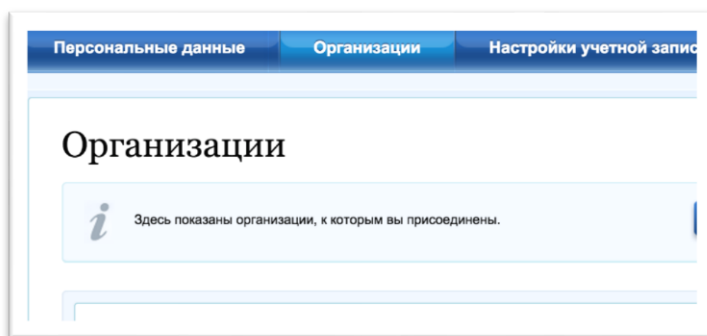
1. назначить в ведомстве и его территориальных органах (при их наличии) сотрудников, ответственных за работу с ФГИС ДО:
 - а. специалистов по приему и обработке жалоб;
 - б. руководителей, уполномоченных подписывать ответы на поданные в ведомства жалобы и обращения граждан;
 - в. технических специалистов по администрированию профиля ведомства в ЛК ДЛ ФГИС ДО;
2. зарегистрировать ответственных сотрудников в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА) как физических лиц;
3. получить квалифицированные электронные подписи (КЭП) для руководителей, уполномоченных подписывать ответы на поданные в ведомства жалобы и обращения граждан;
4. на рабочих местах руководителей настроить программное обеспечение по работе с КЭП согласно инструкциям с сайта производителя программного обеспечения, используемого для работы с КЭП, и инструкции руководителя по работе с ФГИС ДО;
5. осуществить привязку профилей ответственных сотрудников к профилю органа власти в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор профиля организации в ЕСИА следующим образом:
 - а. перейти в профиль Вашей организации в ЕСИА – <http://esia.gosuslugi.ru>



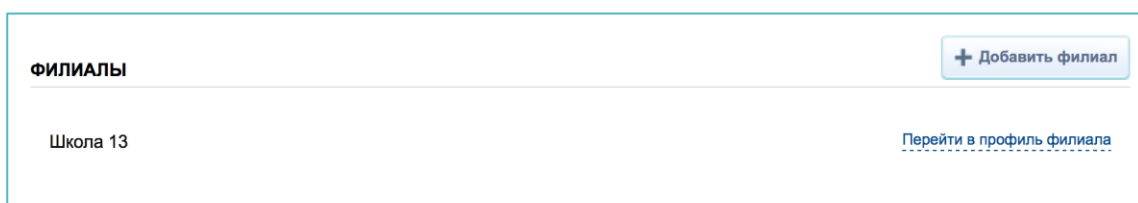
- б. перейти в раздел «Сотрудники»



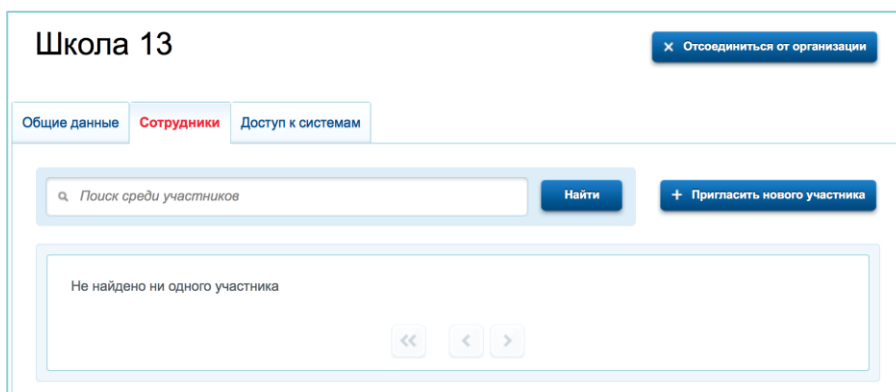
- с. нажать кнопку «Пригласить нового участника» и заполнить все необходимые поля;
- б. осуществить привязку профилей ответственных сотрудников к филиалам ведомства (для тех случаев, если ведомство имеет территориальные органы имеют единый ОГРН) в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор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



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

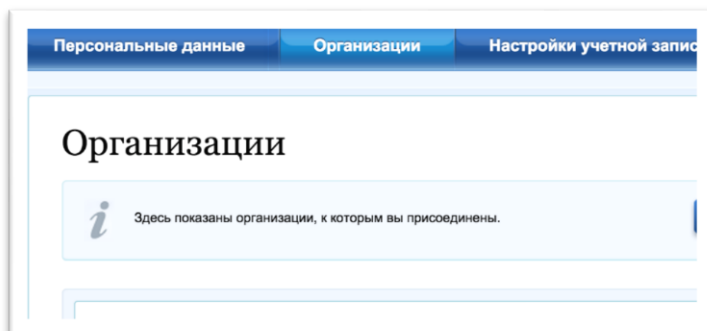


- с. перейти на вкладку «Сотрудники», нажать кнопку «Пригласить нового участника» и заполнить все необходимые поля

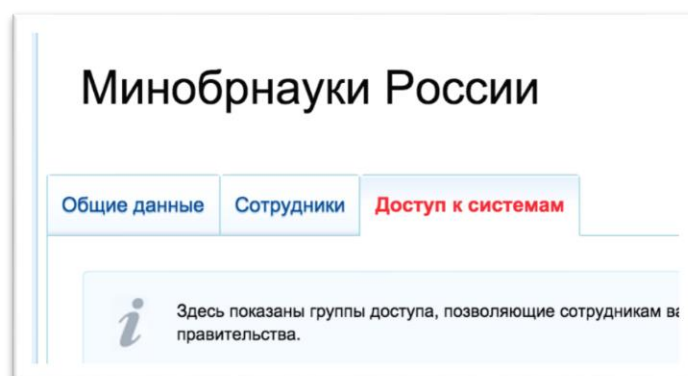


7. произвести назначение прав ответственным сотрудникам, привязанным к профилю органа власти (его филиала) в ЕСИА, которую может осуществить только Администратор профиля организации в ЕСИА следующим образом:

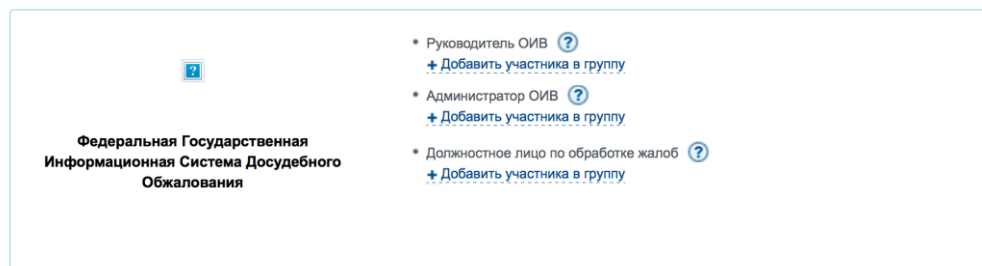
- а. перейти в профиль ведомства в ЕСИА – <http://esia.gosuslugi.ru>



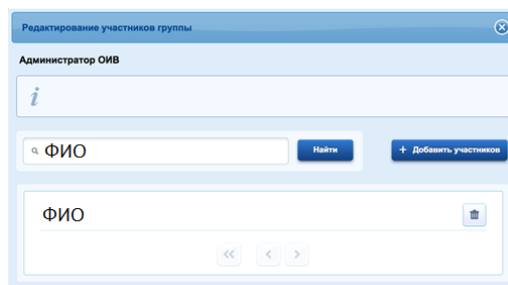
- б. перейти в раздел «Доступ к системам»



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



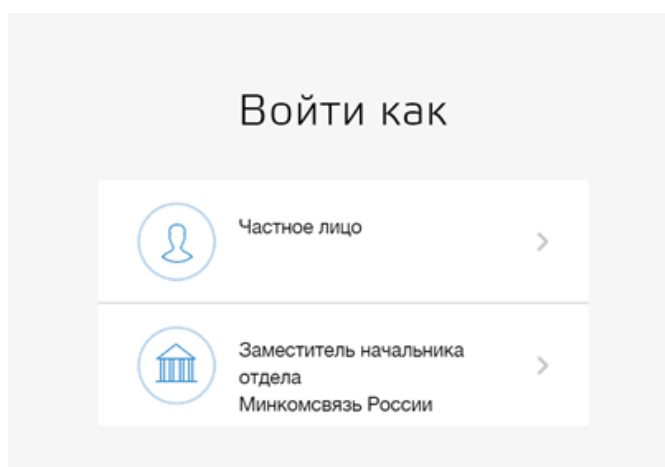
- д. напротив, доступных групп выбрать участников данной группы



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;
- 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>.



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

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

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