РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

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

Шифр темы: ЕПГУ-ПОС-2023-1

ЕПГУ-ПОС-2023-1 РП.01

Листов _

Москва 2023

АННОТАЦИЯ

Данный документ разработан в рамках выполнения работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — ЕПГУ) в части функциональности единого окна цифровой обратной связи во исполнение Государственного контракта № 071/23/39 от 18 апреля 2023 г. на выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи (далее – Контракт).

Документ включает подробное описание работы пользователей с Системой, в том числе подготовку к работе, проверку работоспособности Системы и описание операций.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение ... 13
1.1 Наименование и условное обозначение Системы ... 13
1.2 Область применения ... 13
1.3 Краткое описание ... 13
1.4 Уровень подготовки пользователя ... 13
2 Назначение и условия применения ... 14
2.1 Назначение ... 14
2.2 Условия применения ... 16
3 Подготовка к работе ... 17
3.1 Порядок загрузки данных и программ ... 17
3.2 Порядок предоставления (оперативного отзыва) доступа, учета предоставления (оперативного отзыва) доступа к элементам Системы ... 17
3.3 Порядок проверки работоспособности ... 18
4 Описание операций ... 21
4.1 АРМ Модератора Системы ... 21
4.1.1 Главное окно АРМ Модератора Системы ... 21
4.1.2 Фильтрация списка обращений ... 22
4.1.3 Карточка обращения в АРМ Модератора Системы ... 28
4.1.4 Операции в карточке обращения в АРМ Модератора Системы ... 38
4.2 АРМ Координатора ЛКО органа или организации ... 40
4.2.1 Главное окно АРМ Координатора ЛКО органа или организации ... 40
4.2.2 Фильтрация списка обращений ... 42
4.2.3 Карточка обращения в АРМ Координатора ЛКО органа или организации ... 49
4.2.4 Операции в карточке обращения в АРМ Координатора ЛКО органа или организации ... 60
4.3 АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации ... 74
4.3.1 Главное окно АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации ... 74
4.3.2 Фильтрация списка обращений ... 75
4.3.3 Карточка обращения в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации ... 81
4.3.4 Операции в карточке обращения в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации ... 91
4.3.5 Операции в карточке обращения в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации с новыми и возвращенными обращениями ... 92
4.4 АРМ Руководителя ЛКО органа или организации ... 103
4.4.1 Главное окно АРМ Руководителя ЛКО органа или организации ... 104
4.4.2 Фильтрация списка обращений ... 105

4.4.3 Карточка обращения в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации 111
4.4.4 Операции в карточке обращения в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации 121
4.5 АРМ Куратора ЛКО органа или организации 128
4.5.1 Главное окно АРМ Куратора ЛКО органа или организации 128
4.5.2 Фильтрация списка обращений 130
4.5.3 Карточка обращения в АРМ Куратора ЛКО органа или организации 136
4.5.4 Операции в АРМ Куратора ЛКО органа или организации 146
4.6 АРМ Пользователя 169
4.6.1 Отчеты по статистике просрочек 170
4.6.2 Отчеты по динамике обращений с ответами 182
4.6.3 Сводный отчет по обращениям 193
4.6.4 Отчеты по общественным голосованиям 201
4.6.5 Отчет по общественным инициативам 207
4.6.6 Тепловая карта по количеству обращений 211
4.6.7 Тепловая карта по удовлетворенности 213
4.6.8 Отчет по социальным сетям 215
4.6.9 Отчеты по социологическим опросам 217
4.6.10 Отчет по сообщениям 219
4.7 АРМ Оператора приема обращений 222
4.7.1 Главное окно АРМ Оператора приема обращений 222
4.7.2 Фильтрация списка обращений 223
4.7.3 Создание обращения в АРМ Оператора приема обращений 227
4.7.4 Карточка обращения в АРМ Оператора приема обращения 232
4.7.5 Операции в карточке обращения в АРМ Оператора приема обращений 238
4.8 Описание работы пользователя компонента визуализации социальных настроений ПОС 240
4.8.1 Главное окно компонента визуализации социальных настроений ПОС 240
4.8.2 Меню 244
4.8.3 Выгрузка отчетов 247
4.8.4 Настройка списка визуализации социальных настроений 248
4.9 АРМ Оператора ввода данных социологии 250
4.9.1 Начало и завершение работы 250
4.9.2 Данные списка опросов 254
4.9.3 Подробная информация об опросе 255
4.9.4 Создание Опроса 261

4.10 Описание работы пользователя компонента обработки сообщений в открытых источниках ... 262
4.10.1 Начало и завершение работы ... 262
4.10.2 Модерация сообщений в открытых источниках ... 266
4.10.3 Создание инцидента вручную ... 277
4.10.4 Обработка инцидентов ... 278
4.10.5 Поиск ... 287
4.10.6 Карточка автора ... 288
4.10.7 Раздел «Авторы» ... 290
4.10.8 Раздел «Отчеты» ... 291
4.10.9 Уведомления ... 299
4.11 АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ ... 300
4.11.1 Главное окно АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ ... 301
4.11.2 Работа с сообщениями на шагах «Удаленные», «Новые» и «Отобранные» ... 304
4.11.3 Фильтрация списка сообщений на шагах «Удаленные», «Новые» и «Отобранные» ... 307
4.11.4 Работа с инцидентами (шаги «Инцидент» и «Готово») ... 310
4.11.5 Формирование отчета по работе пользователей в АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ ... 312
4.11.6 Переход в компонент обработки обращений ... 313
4.12 Описание работы пользователя КУ компонента Госпаблики ... 313
4.12.1 Начало и завершение работы ... 313
4.12.2 Список постов ... 316
4.12.3 Публикация постов ... 317
4.12.4 Диалоги ... 325
4.12.5 Операции в базе фото и документов ... 328
4.12.6 Контент-план ... 332
4.12.7 Аналитика ... 333
4.13 Описание работы пользователя ВУР компонента Госпаблики ... 338
4.13.1 Начало и завершение работы ... 338
4.13.2 Планировщик ... 339
4.14 Описание работы пользователя КР компонента Госпаблики ... 346
4.14.1 Начало работы ... 346
4.14.2 Модерация постов ... 348
4.14.3 Шаблоны ... 352
4.14.4 Аналитика ... 357

4.14.5 Задачи ... 372
4.15 АРМ Уполномоченного ЛКО ОГВ, ОМСУ, Уполномоченного товарищества ... 377
4.15.1 Вход в ЛКО ... 377
4.15.2 Опросы ... 381
4.15.3 Голосования по проектам ... 402
4.15.4 Обсуждения ... 418
4.15.5 Рейтингование проектов ... 436
4.15.6 Общественные обсуждения и публичные слушания ... 449
4.15.7 Голосования по объектам благоустройства ... 470
4.15.8 «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства ... 486
4.15.9 Прямые линии ... 498
4.15.10 Товарищества ... 507
4.15.11 Новости ... 511
4.15.12 Отчет об ошибке ... 514
4.15.13 Управление виджетами ... 514
4.15.14 Аналитика ... 518
4.16 Личный кабинет пользователя ... 521
4.16.1 Главная страница ЛКП ... 521
4.16.2 Основные элементы главной страницы ... 522
4.16.3 Раздел «Голосования по проектам» ... 534
4.16.4 Раздел «Прямые линии» ... 539
4.16.5 Раздел «Новости» ... 544
4.16.6 Раздел «Опросы» ... 545
4.16.7 Раздел «Обсуждения» ... 550
4.16.8 Раздел «Общественные обсуждения и публичные слушания» ... 558
4.16.9 Раздел «Благоустройство» ... 564
4.16.10 Раздел «Голосования по малым городам» ... 573
4.16.11 Раздел «Товарищества» ... 574
4.16.12 Раздел «Формирование комфортной городской среды» ... 577
4.16.13 Раздел «Рейтингование» ... 580
4.16.14 Раздел «Мои мероприятия» ... 588
4.16.15 Раздел «Уведомления» ... 589

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Перечни используемых терминов и сокращений представлены в таблицах 1 и 2.

Таблица 1 — Перечень терминов

Термин	Определение
Авторизация пользователя	Процедура предоставления аутентифицированному пользователю прав на выполнение в Системе определенных действий в соответствии с назначенной пользователю ролью
Аутентификация пользователя	Процедура проверки подлинности пользователя перед началом сеанса работы с Системой
Баннер	Графическое изображение или текстовый блок рекламного характера, являющийся гиперссылкой на веб-страницу с расширенным описанием услуги или сервиса. Баннеры размещают на веб-страницах для привлечения посетителей или для формирования имиджа
Виджет	Приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Госпаблики	Компонент Системы, предоставляющий функциональность централизованного управления информацией в социальных сетях для органов государственной власти, органов местного самоуправления и подведомственных им учреждений
Группа социальной сети	Сообщество пользователей, организованное в рамках одной социальной сети
Инцидент	В компоненте обработки сообщений ОИ — объект ПОС, созданный на основании сообщений ОИ, отобранных при выявлении проблем, опубликованных гражданами в виде общедоступной информации в социальных сервисах
Компонент обработки сообщений ОИ	Компонент обработки сообщений в открытых источниках
Контент-план	План публикации информации в социальных сетях
Контракт	Государственный контракт 18 апреля 2023 г. № 071/23/39 на выполнение работ по развитию

Термин	Определение
	федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи
Личный кабинет органа или организации	Специальный раздел Системы, который позволяет получить доступ к функциям и данным Системы в соответствии с выполненными настройками
ЛК Заявителя на ЕПГУ	Личный кабинет гражданина на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» или Личный кабинет юридического лица на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» в зависимости от типа Заявителя
Мероприятия	Действия пользователей с ролью «Уполномоченный» в ЛКО по сбору обратной связи граждан в рамках голосований по проектам, опросов, обсуждений, общественных обсуждений и публичных слушаний, выбора территорий, подлежащих благоустройству, рейтингования проектов
Муниципальная информационная система	Информационная система, созданная на основании решения органа местного самоуправления (п. 2 ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 31.07.2023) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»)
Обращение	Направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в электронной форме предложение, заявление, жалоба гражданина Российской Федерации, поступившие в Систему, а также поступившее в Систему в электронной форме сообщение
Органы и организации	Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностные лица
Открытый источник	Открытые интернет-источники социальных медиа, обеспечивающие открытый доступ к информации широкому кругу лиц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Термин	Определение
Переключатель	Элемент интерфейса Системы, имеющий два положения — включен и выключен, и представленный квадратом, в котором, если переключатель находится во включенном положений, отображается значок
План публикаций	Очередь подготовленных в компоненте Госпаблики публикаций, подлежащих опубликованию в определенном порядке в определенное время
Платформа обратной связи, Система	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи
Профиль, аккаунт, автор	Учетная запись пользователя площадки социальных медиа
Прямые линии	Прямые линии с органами власти, мероприятия, в ходе которых граждане могут задавать вопросы представителям ОГВ и ОМСУ
Реакция аудитории	Отметка аудиторией социальной сети отношения к опубликованной информации
Редакция	Организация, выполняющая функции выпускающего редактора публикации в компоненте Госпаблики
Рейтингование	Система оценки проектов, определяющая их рейтинг, для отображения важности и определения их приоритетности, значимости проектов
Републикация, Репост	Повторная публикация, возможно в ином ресурсе, отличном от того, в котором публикация сообщения социальной сети/мессенджера произошла в первую очередь
Сниппет	Небольшой отрывок текста из страницы сайта, использующиеся в качестве описания ссылки в результатах поиска
Сообщение из открытого источника	Публикация в открытых источниках, включающая в себя текст сообщения в социальных медиа

Термин	Определение
Социальные медиа, соцмедиа	Обобщенное название интернет-ресурсов массовых коммуникаций: блоги, микроблоги, социальные сети, интернет-форумы, мессенджеры и пр.
Спам	Мусорные, бессмысленные или несодержательные сообщения
Типовые шаблоны	Шаблоны публикаций компонента Госпаблики, поставляемые в комплекте с Системой
Уполномоченный	Сотрудник ОГВ или ОМСУ, назначенный для работы в ЛКО компонента общественного голосования. Роль назначается при предоставлении данных оператору Системы о сотрудниках от ОГВ и ОМСУ для заведения учетной записи
Факт	Ситуация определенного типа, относящаяся к социально-экономической сфере, описанная в тексте обращения
Фаст-трек	Обращение со сроком обработки, отличным от планового (меньше 30 дней)
Футер	Сквозной структурный элемент, расположенный в нижней части страниц
Чекбокс	Элемент графического пользовательского интерфейса, позволяющий пользователю управлять параметром с двумя состояниями «включено» и «отключено». Во включенном состоянии внутри чекбокса отображается отметка
Шаблон публикации, Шаблон поста	Преднастроенный макет блока информации, предназначенный для его последующей обработки в целях приведения к виду, требуемому заказчику публикации информации в социальных сетях и мессенджерах
Cookies	Небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере пользователя. Веб-клиент всякий раз при попытке открыть страницу соответствующего сайта пересылает этот фрагмент данных веб-серверу в составе HTTP-запроса.

Таблица 2 — Перечень сокращений

Сокращение	Описание
АРМ	Автоматизированное рабочее место – виртуальный профиль (интерфейс с соответствующим набором доступных функций) пользователя в Системе в соответствии с его ролью
БД	База данных
ВИС	Внешняя информационная система
ВУР	Верхнеуровневая редакция
ГДЛ	Система «Государство для людей»
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»
ИС	Информационная система
КР	Кабинет редакции, учреждения, осуществляющего редакторские функции компонента Госпаблики
КУ	Кабинет учреждения, осуществляющего размещение контента в рамках компонента Госпаблики
ЛКО	Личный кабинет органа или организации
ЛКП	Личный кабинет пользователя
МП	Мобильное приложение
ОГ	Компонент общественного голосования
ОГВ	Органы государственной власти
ОМСУ	Органы местного самоуправления
ОО/ПС	Общественные обсуждения и публичные слушания

Сокращение	Описание
ПК	Подсистема среды поддержки клиентоцентричного государства федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ПО	Программное обеспечение
ПОС	Платформа обратной связи
СМИ	Средства массовой информации
ТЗ	Техническое задание на выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи
ЧТЗ	Частное техническое задание на развитие Системы
ID	Идентификатор, уникальный признак объекта (от англ. Identifier)
HTTP	Основной протокол прикладного уровня, используемый веб-серверами в качестве протокола передачи гипертекстовой мультимедийной информации (от англ. HyperText Transfer Protocol)
HTTPS	Защищенный вариант протокола HTTP, обеспечивающий защищенное соединение с веб-сервером за счет использования SSL (от англ. HyperText Transfer Protocol Secure)
SLA	Соглашение об уровне предоставления услуги — термин, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и ее поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления данной услуги (англ. Service Level Agreement, SLA)

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Наименование и условное обозначение Системы

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Единое окно цифровой обратной связи.

Под Системой понимается совокупность компонентов ЕПГУ, разрабатываемых в рамках ТЗ (приложение № 1 к Контракту) и ЧТЗ на развитие ПОС ЕПГУ-ПОС-2023-1 ЧТЗ.01

Условное обозначение — Система.

Шифр темы: ЕПГУ-ПОС-2023-1.

1.2 Область применения

Настоящий документ предназначен для пользователей Системы.

1.3 Краткое описание

Настоящий документ содержит описание выполнения операций (действий) пользователей в Системе. Также отражена работа всех функций Системы.

1.4 Уровень подготовки пользователя

Специальных навыков для работы с Системой не требуется.

Пользователю необходимы навыки работы с ПК и интернет-приложениями.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Назначение

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 органы и организации 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;
- создания уведомлений о проведении прямых линий;
- проведения опросов мнения граждан по различным вопросам регионального и местного значения, национальным проектам;
- получения и отображения сводных комплексных данных на основе проведения анализа всей поступающей в Систему информации об обращениях, сообщениях, голосованиях и опросах;
- предоставления возможности анализа сообщений социальных медиа государственными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления;

- централизованного управления информацией в социальных сетях для органов и организаций;
- агрегации информации об отклике граждан на размещаемую в социальных сетях информацию и о мероприятиях представителей органов и организаций в части количества и частоты размещенной информации.

Категории пользователей и их задачи:

- основная задача при работе с АРМ Модератора Системы заключается в первичной обработке входящих обращений (в принятии решения о приеме поступившего обращения на рассмотрение или его отклонение);
- основная задача при работе с АРМ Координатора ЛКО органа или организации заключается в направлении обращений на исполнение, пересылке обращений в организации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении;
- основная задача при работе с АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации заключается в подготовке ответов на обращения;
- основная задача при работе с АРМ Руководителя ЛКО органа или организации заключается в согласовании и утверждении подготовленного ответа заявителю;
- основная задача при работе с АРМ Куратора ЛКО органа или организации заключается в контроле исполнения обращений;
- основная задача при работе с АРМ Пользователя заключается в получении аналитической информации по результатам анализа хранимых в Системе данных на федеральном и региональном уровне;
- основная задача при работе с АРМ Уполномоченного ЛКО ОГВ, ОМСУ заключается в работе с функциями компонента общественного голосования;
- основная задача при работе с АРМ Оператора ввода данных социологии заключается во вводе, редактировании и просмотре данных по опросам. АРМ Оператора ввода данных социологии не изменяется по сравнению с реализацией АРМ Оператора ввода данных социологии в соответствии с требованиями Государственного контракта от 30 сентября 2019 № 0410/58 (ИГК № 1771074375190001490) на выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Описание действий пользователя в АРМ Оператора ввода данных социологии приведено в документе «ЕПГУ-2019-

6.03.РП. Руководство пользователя Системы», подготовленного в рамках Государственного контракта от 30 сентября 2019 № 0410/58;

- основная задача при работе с АРМ Оператора приема обращений заключается в создании в Системе обращений, получаемых Оператором по каналам, которые доступны оператору на его рабочем месте (телефонные линии связи, видеоконференцсвязь, в том числе каналы, используемые для организации работы приемных граждан, и т.д.);
- основная задача пользователя компонента обработки сообщений в открытых источниках заключается в создании по сообщениям Инцидентов и их обработка;
- основная задача пользователя компонента Госпаблики заключается в централизованном управления информацией в социальных сетях, мессенджерах органов и организаций.

2.2 Условия применения

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

- Mozilla Firefox версии не ниже 96;
- или Google Chrome версии не ниже 97;
- или Microsoft Edge версии не ниже 97;
- или Спутник версии не ниже 4;
- или Яндекс версии не ниже 23.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Порядок загрузки данных и программ

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

Дополнительной загрузки данных в Системе для начала работы не требуется.

3.2 Порядок предоставления (оперативного отзыва) доступа, учета предоставления (оперативного отзыва) доступа к элементам Системы

Настоящий раздел описывает действия работников при осуществлении процедур регистрации пользователя и предоставления ему прав доступа к ресурсам Системы.

Каждый сотрудник, допущенный к работе с Системой в качестве пользователя, должен быть зарегистрирован в ЕСИА. Учетные данные пользователя в ЕПГУ являются теми аутентификационными данными, которые должны быть использованы при входе в Систему.

Использование несколькими сотрудниками при работе в Системе одного и того же имени пользователя («группового имени») запрещено.

С целью соблюдения принципа персональной ответственности за свои действия каждый сотрудник, допущенный к работе с Системой, должен быть зарегистрирован в Системе путем создания для него учетной записи.

Процедура регистрации (создания учетной записи) пользователя и предоставления ему (или изменения его) прав доступа к ресурсам Системы выполняется в соответствии с требованиями документа Регламент технической поддержки пользователей ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.РТП.

В заявке в части причины и сути заявки указывается:

- фамилия, имя и отчество сотрудника, должность (с полным наименованием отдела), телефон и адрес электронной почты;
- содержание запрашиваемых изменений (регистрация нового пользователя ЕПГУ, удаление учетной записи пользователя, расширение или сужение полномочий и прав доступа к ЕПГУ (ресурсам Системы) ранее зарегистрированного пользователя);
- полномочия, которых необходимо лишить пользователя или которые необходимо добавить пользователю (путем указания решаемых пользователем задач в ЕПГУ).

Заявку рассматривает руководитель и визирует ее. Визирование заявки подтверждает производственную необходимость доступа (изменения прав доступа, прекращение доступа) данного сотрудника к ресурсам ЕПГУ, необходимым для решения указанных в заявке задач.

На основании завизированной заявки, администратор производит необходимые операции по созданию (удалению) учетной записи пользователя, заявленных прав доступа к ЕПГУ (ее ресурсам) и другие необходимые действия, указанные в заявке.

Сотрудник, зарегистрированный в качестве нового пользователя ЕПГУ, получает уведомление о создании учетной записи на электронную почту. После перехода по ссылке, которая указана в письме, будет открыта страница аутентификации ЕСИА. На этой странице пользователь вводит свои учетные данные в ЕСИА и, после их подтверждения, учетная запись пользователя в Системе считается подтвержденной.

3.3 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.

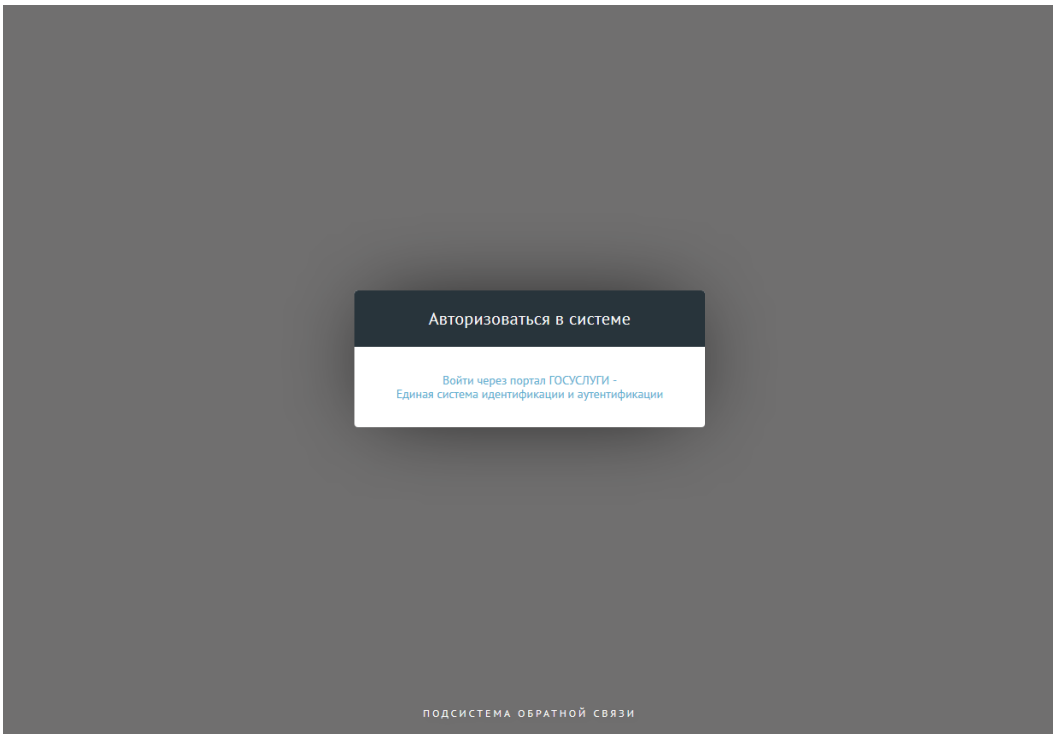


Рисунок 1 — Окно перехода к аутентификации пользователя в ЕСИА

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

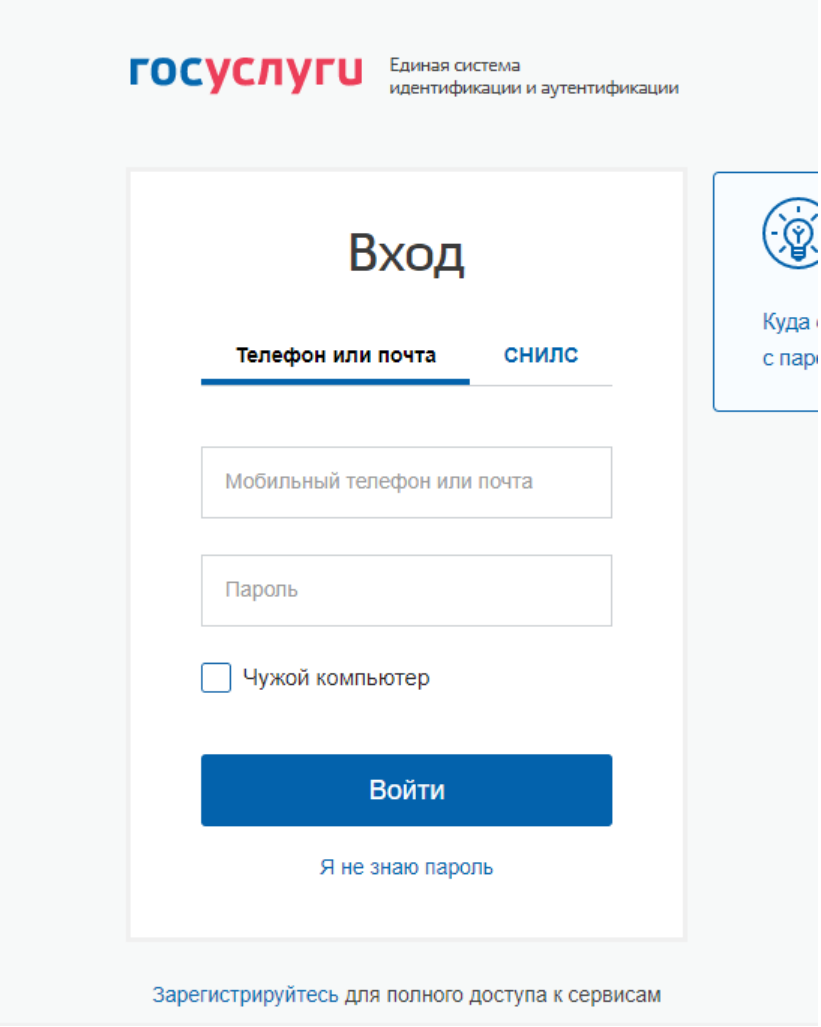


Рисунок 2 — Окно аутентификации пользователя в ЕСИА

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 на примере АРМ Координатора ПОС.

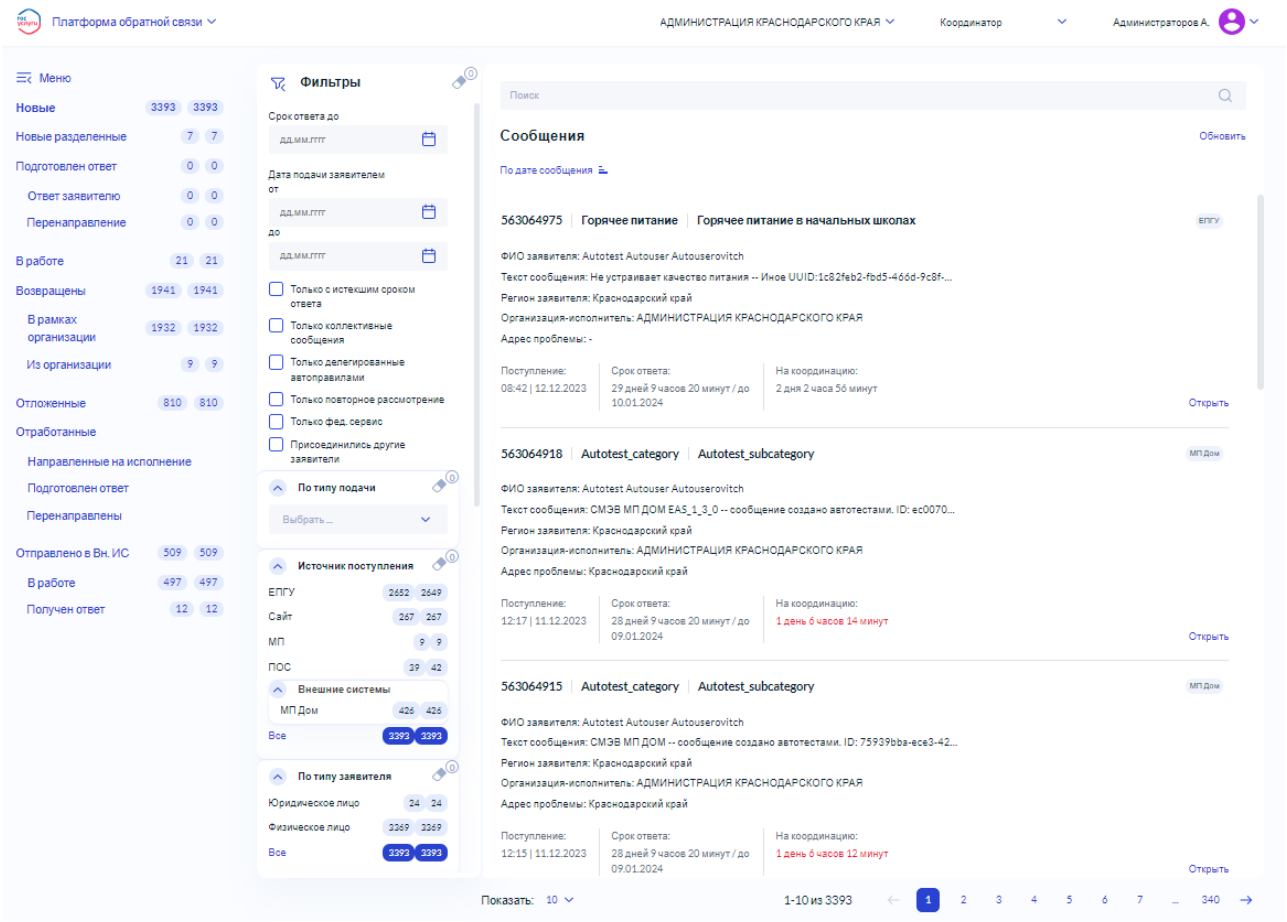


Рисунок 3 — Главное окно Системы на примере АРМ Координатора ПОС

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

В данном документе рассмотрена работа пользователей в следующих АРМ Системы:

- АРМ Модератора Системы;
- АРМ Координатора ЛКО органа или организации;
- АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации;
- АРМ Руководителя ЛКО органа или организации;
- АРМ Куратора ЛКО органа или организации;
- АРМ Пользователя;
- АРМ Уполномоченного ЛКО ОГВ, ОМСУ;
- АРМ Оператора приема обращений;
- АРМ Оператора ввода данных социологии.

Работа пользователей в МП Исполнителя описана в документе Руководство пользователя мобильного приложения «ПОС Отвечаем» ЕПГУ-ПОС-2023-1 РПМП.01.

АРМ Администратора Системы описано в документе Руководство администратора ПОС ЕПГУ-ПОС-2023-1 РА.01, АРМ Администратора ЛКО органа или организации – в Руководстве администратора ЛКО ЕПГУ-ПОС-2023-1 РАЛКО.01.

4.1 АРМ Модератора Системы

АРМ Модератора Системы предоставляет пользовательский интерфейс для модератора для осуществления приема поступивших обращений на рассмотрение или их отклонения.

4.1.1 Главное окно АРМ Модератора Системы

Для входа в АРМ Модератора Системы необходимо выполнить процедуру входа, описанную в п. 4.15.1. После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Модератора Системы, как это показано на рисунке 4.

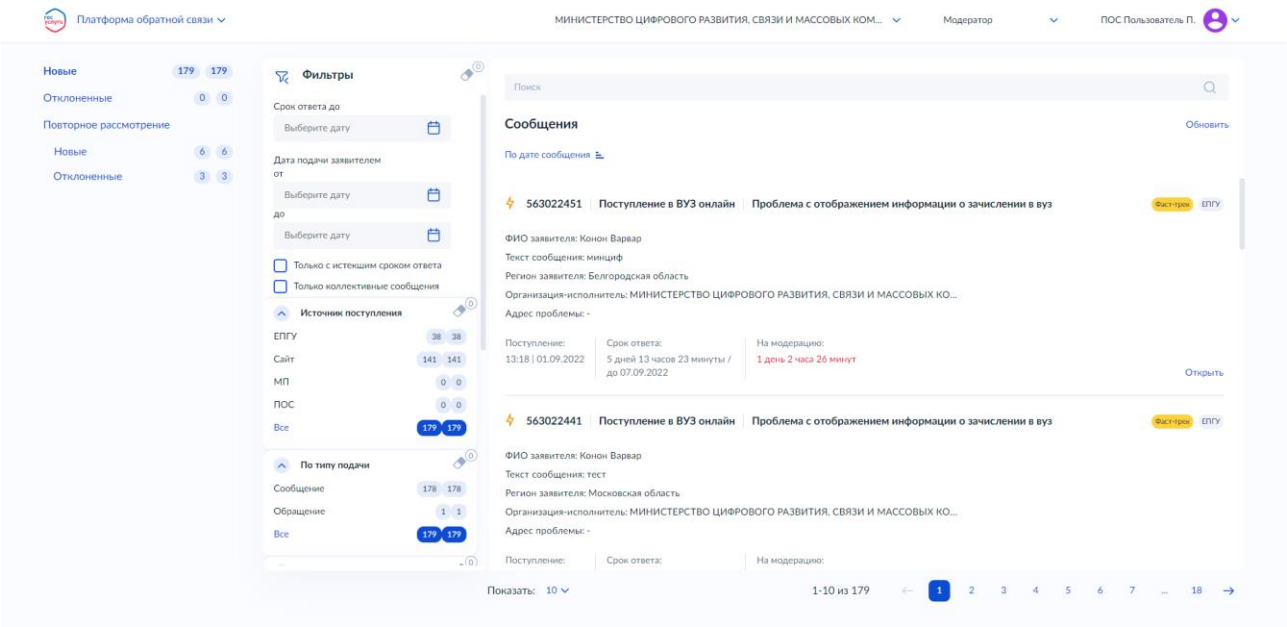


Рисунок 4 — Вид главного окна АРМ Модератора Системы

Структура главного окна АРМ Модератора Системы приведена в п. 4.1.1.

Список разделов, доступных в АРМ Модератора Системы:

- «Новые», содержащий все обращения, еще не прошедшие модерацию;
- «Отклоненные», содержащий обращения, отклоненные на этапе модерации;
- «Повторное рассмотрение», содержащий обращения, отправленные на повторное рассмотрение Заявителем. Этот раздел содержит подразделы:
  - «Новые», содержащий все обращения с повторным рассмотрением, еще не прошедшие модерацию;
  - «Отклоненные», содержащий обращения с повторным рассмотрением, отклоненные на этапе модерации.

4.1.2 Фильтрация списка обращений

Список обращений, поступивших на модерацию, можно отфильтровать по следующим условиям:

- «Срок ответа до»;
- «Дата подачи заявителем» «от» и «до» — отбор обращений, дата подачи которых попадает в указанный диапазон. Если не задано значение в поле «от», то фильтр задается только по полю «до». Если не задано значение в поле «до», то фильтр задается только по полю «от»;
- «Только с истекшим сроком ответа» — отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;

- «Только коллективные сообщения» — отбор обращений, поданных двумя или более Заявителями;
- «Источник поступления» — ЕПГУ, Сайт (виджет на сайте ведомства), МП («Госуслуги Решаем вместе»), ПОС (АРМ Оператора приема обращений), Все.
- «По типу подачи» (обычные сообщения или обращения по одному из ФЗ);
- «По типу сообщения» (с признаком «Фаст-трек» или нет). Срок обращения определяется по категории, подкатегории, факту и региону;
- «По типу заявителя» — юридическое или физическое лицо;
- «Регион»;
- «Категория»;
- «Подкатегория» (для выбранных категорий);
- «Организация-исполнитель».

Область фильтров имеет вид, как показано на рисунке 5. Могут быть установлены значения для одного или нескольких фильтров.

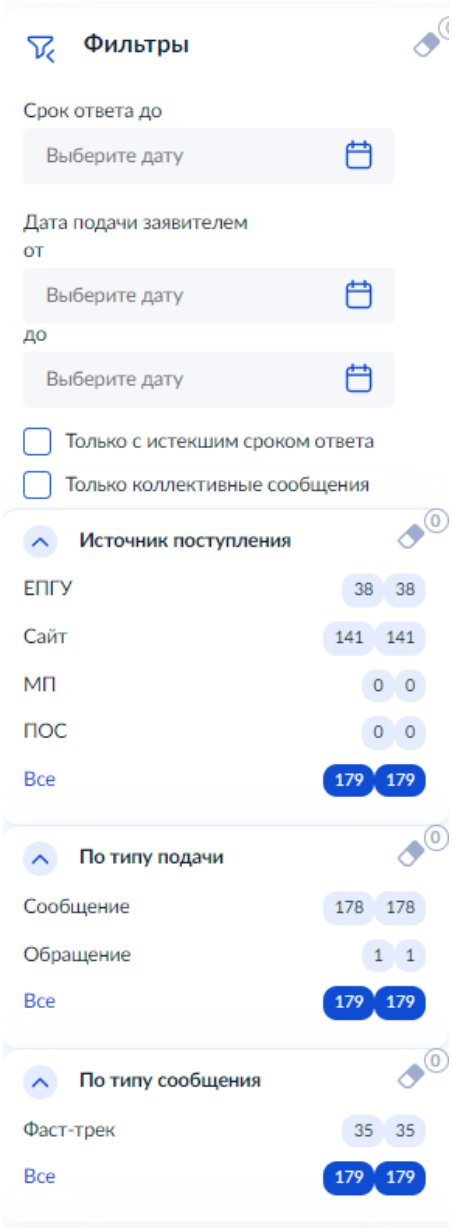


Рисунок 5 — Область фильтров списка обращений АРМ Модератора Системы

Все фильтры имеют немедленное действие. Выбор значения фильтра приводит сразу же к перевычислению отображаемых в списке обращений с учетом заданного фильтра и всех остальных действующих в данный момент фильтров.

Правила управления фильтрами следующие.

Для полей «Срок ответа до» и «Дата подачи заявителем» («от» и «до») фильтр задается вводом значения даты в поля или выбором ее с помощью календаря, который будет вызван после нажатия на кнопку справа от этого поля, как это показано на рисунке 6.

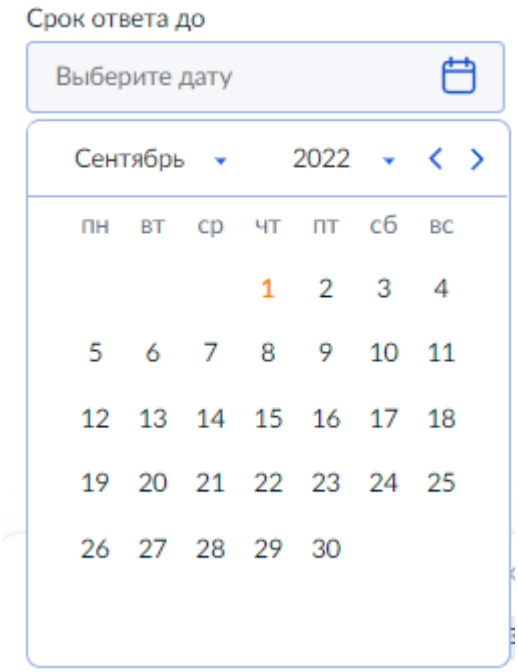


Рисунок 6 — Окно календаря для ввода даты

Для всех фильтров, задаваемых переключателями, включение фильтра осуществляется просто установкой переключателя во включенное положение, как это показано на рисунке 7, а выключение — установкой переключателя в выключенное положение, как это показано на рисунке 8.

Рисунок 7 — Фильтр, задаваемый переключателем, во включенном положении

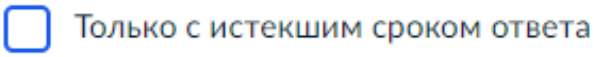


Рисунок 8 — Фильтр, задаваемый переключателем, в выключенном положении

Все фильтры, которые позволяют выбор одного из нескольких вариантов, содержат справа от наименования фильтра значок

. Число в этом значке указывает на количество заданных значений фильтра.

Если фильтр представляет собой список значений, то может быть выбрано одно или несколько из этих значений или значение «Все» (фильтр не выбран). Выбор значения производится щелчком левой кнопки мыши по наименованию элемента фильтра. Для таких элементов фильтра количество выбранных значений может быть равно 0 или 1. Выбранное значение такого фильтра выделяется синим цветом символов, как это показано на рисунке 9 на примере элемента фильтра «Источник поступления». Справа

от наименования элемента списка фильтра отображается количество обращений, удовлетворяющего этому значению. Например, на рисунке 9 показано, что всего обращений, поступивших от ЕПГУ и доступных на данном рабочем месте — 38, а обращений, поступивших с сайтов организации — 141. При этом по выбранным фильтрам в данный момент отображаются обращения, поступившие с сайтов организации и от мобильного приложения.

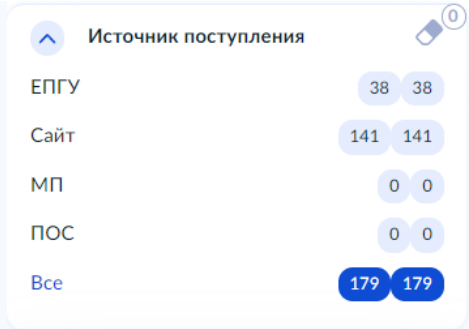


Рисунок 9 — Выбранное значение элемента фильтра в виде списка на примере элемента «Источник поступления»

Список элемента фильтра может быть свернут и перестанет отображаться на экране, если нажать на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на . Чтобы потом развернуть свернутые значения фильтра на экране, следует нажать на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на , а значения фильтра опять будут отображены на экране.

Существует также ряд фильтров, для которых возможен множественный выбор значений. Примером такого фильтра служит фильтр по значению категорий обращения. Для всех таких фильтров под названием фильтра располагаются поля для отображения выбранных элементов, как это показано на рисунке 10 на примере фильтра по категории обращений.

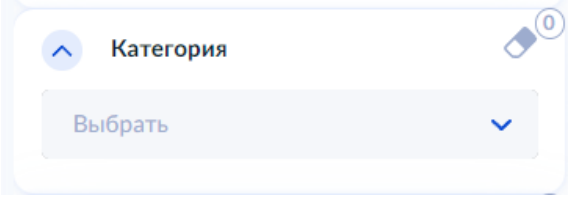


Рисунок 10 — Вид области фильтра по категории

Для задания значений такого фильтра следует щелкнуть левой кнопкой мыши в поле под названием фильтра, и будет открыт список значений фильтра, как это показано на

рисунке 11. Далее следует вводить наименование, которое должно быть выбрано, и в списке будут отображаться только те элементы, которые содержат вводимые символы.

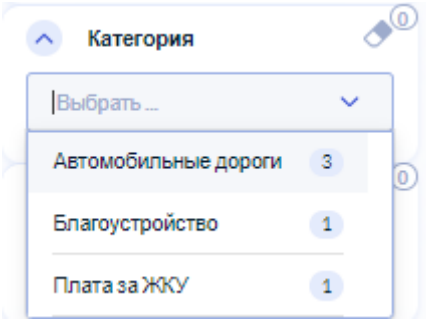


Рисунок 11 — Выбор значения фильтра из списка на примере фильтра по категориям

После выбора значения в этом списке оно будет выбрано в качестве значения фильтра и количество выбранных значений в значке будет увеличено на единицу. Далее эта процедура может быть повторена столько раз, сколько значений данного фильтра должно быть выбрано (вид значка после выбора двух категорий —). Сами выбранные значения будут располагаться под полем и выделены синим цветом, как это показано на рисунке 12.

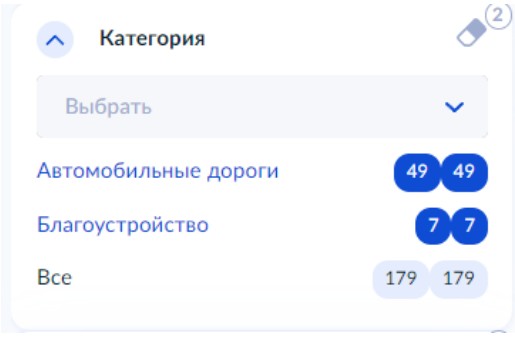


Рисунок 12 — Отображение выбранных значений фильтра

Далее с этим списком значений могут быть выполнены следующие действия:

– исключить выбранное значение из действующих фильтров, щелкнув по его наименованию левой кнопкой мыши. После этого наименование будет иметь обычный, черный цвет (но все равно будет отображаться в списке выбранных значений), а количество фильтров в значке справа от наименования фильтра уменьшится на единицу;

– свернуть выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на ;

– развернуть свернутые выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок слева от значка. Сам значок изменит вид на ;

– сбросить все выбранные значения фильтра, нажав на значок справа от наименования фильтра. После этого значок примет вид , а список всех выбранных значений фильтра будет сброшен и перестанет отображаться.

Общее количество действующих фильтров отображается справа от поля «Фильтр» в значке , как это показано на рисунке 13.

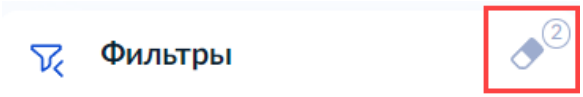


Рисунок 13 — Отображение количества заданных фильтров

Чтобы удалить все заданные фильтры следует щелкнуть левой кнопкой мыши по этому значку.

4.1.3 Карточка обращения в АРМ Модератора Системы

Обращения, поступившие на модерацию, попадают в АРМ Модератора Системы в раздел «Новые» или в подраздел «Новые» раздела «Повторное рассмотрение». Работа с новыми обращениями составляет основной сценарий работы в АРМ Модератора Системы.

Чтобы перейти к карточке обращения, которая содержит полную информацию об обращении, и в которой могут быть выполнены все операции, возможные в АРМ Модератора Системы, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по области обращения в списке обращений или нажать на кнопку «Открыть». Вид карточки обращения показан на рисунке 14.

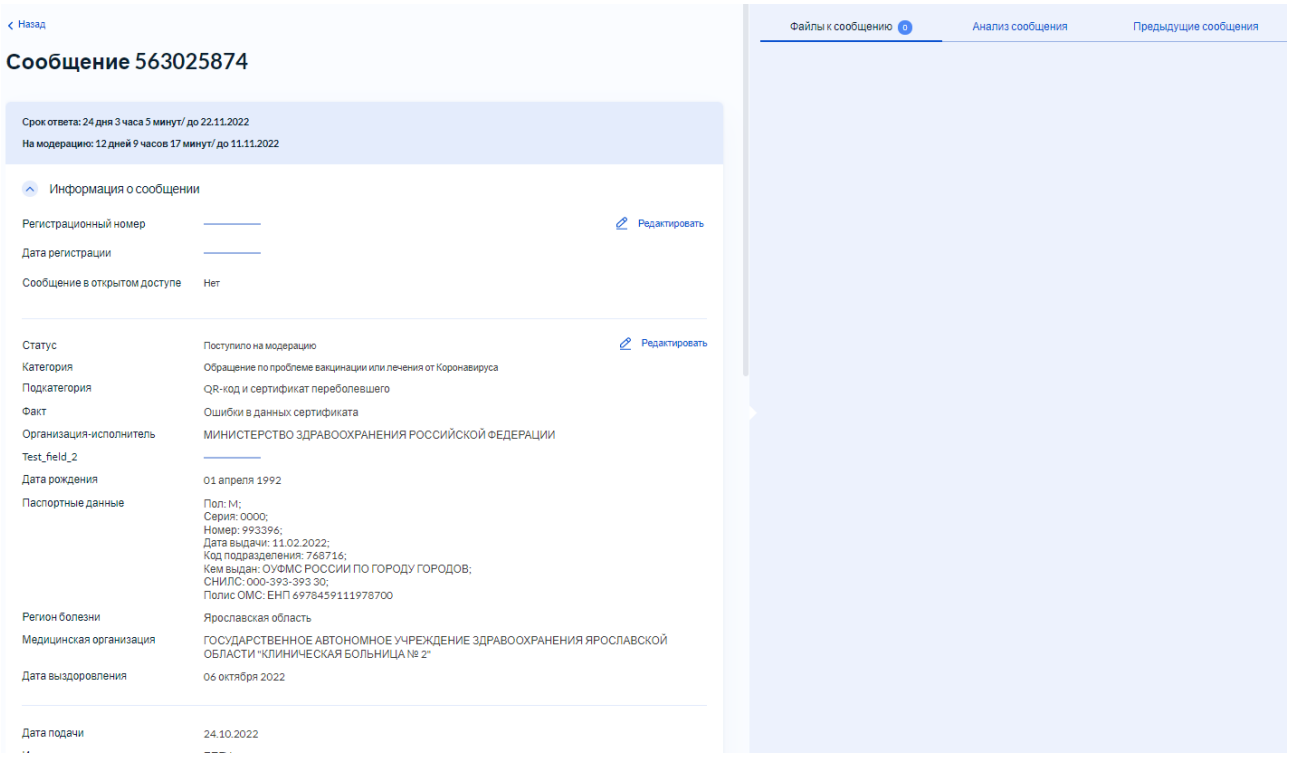


Рисунок 14 — Карточка обращения в АРМ Модератора Системы

В карточке обращения отображаются (сверху вниз), в левой части окна карточки обращения:

– «Информация о сообщении», как это показано на рисунке 15. Данная область содержит следующую информацию:

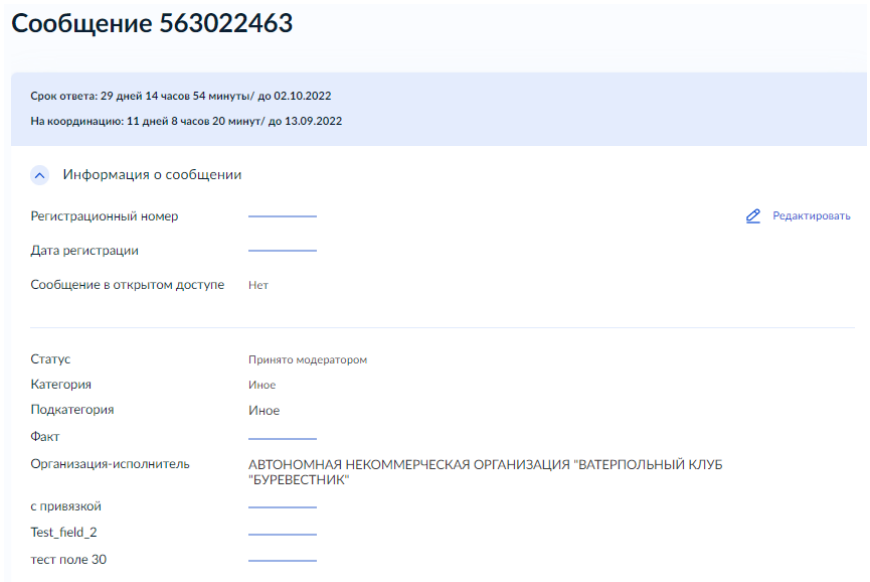


Рисунок 15 — Область «Информация о сообщении»

- «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (сама регистрация производится вне ПОС) (не обязательное поле);
- «Дата регистрации» — дата регистрации обращения (сама регистрация производится вне ПОС) (не обязательное поле);
- «Сообщение в открытом доступе» — признак возможности просмотра/присоединения к обращению со стороны других граждан (да/нет);
- «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
- «Категория» - категория, присвоенная обращению. Категория должна быть обязательно присвоена обращению. Если пользователь не указал категорию, то ее следует задать так, как это описано в п. 4.1.3.3;
- «Подкатегория» - подкатегория, присвоенная обращению. Подкатегория должна быть обязательно присвоена обращению. Если пользователь не указал подкатегорию, то ее следует задать так, как это описано в п. 4.1.3.3;
- «Факт» - факт, присвоенный обращению (не обязательное поле);
- «Организация-исполнитель» — организация, назначенная для исполнения обращения;
- «Дополнительные поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Такие поля служат источником дополнительной информации об обращении и привязаны к определенным категории и подкатегории. Задание дополнительных полей производится так, как это указано в п. 4.1.3.3;
- «Дата подачи» — дата в формате дд.мм.гггг поступления обращения в ПОС;
- «Источник поступления» — ЕПГУ, Сайт (виджет на сайте ведомства), МП («Госуслуги Решаем вместе»), ПОС (АРМ Оператора приема обращений), наименование ВИС (если обращение передано из ВИС);
- ФЗ-59 (признак того, что обращение принято в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ. Данное поле отображается не для всех обращений;
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения со сроком обработки, отличным от планового (меньше 30 дней);

– «Заявитель». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация о Заявителе, как это показано на рисунке 16:

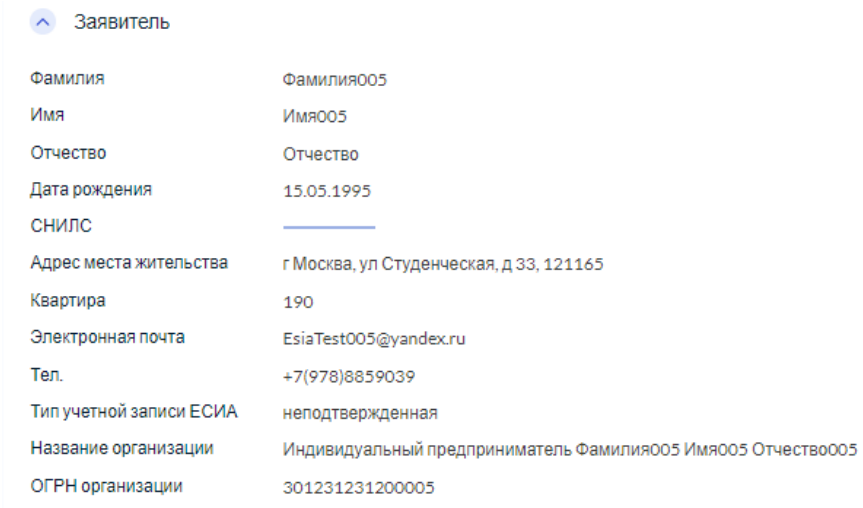


Рисунок 16 — Область «Заявитель»

  – Фамилия;
  – Имя;
  – Отчество;
  – Дата рождения;
  – СНИЛС;
  – Адрес места жительства;
  – Квартира (адреса места жительства);
  – Адрес электронной почты;
  – (Контактный) телефон;
  – «Тип учетной записи ЕСИА» — тип записи — подтвержденная или неподтвержденная;
  – «Название организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;
  – «ОГРН организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;

– «Текст сообщения». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 17:

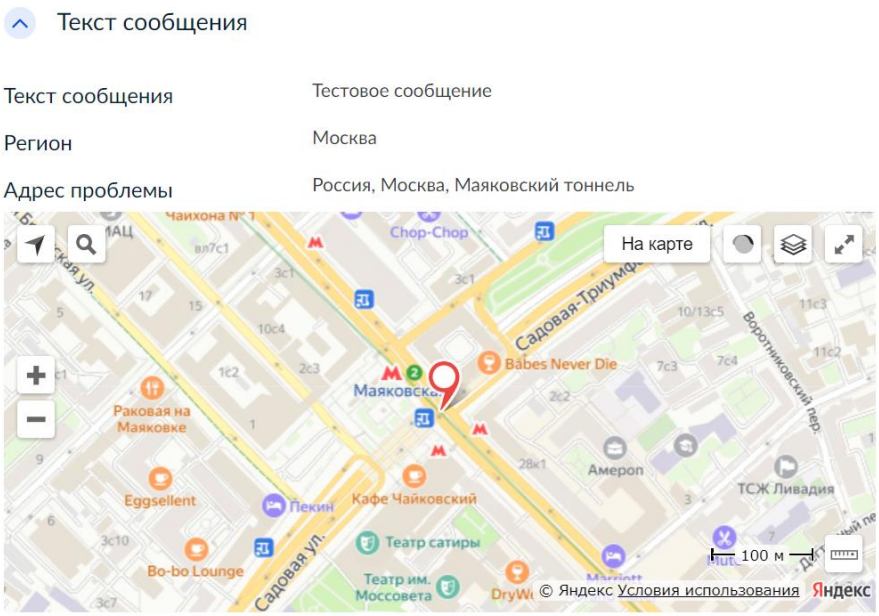


Рисунок 17 — Область «Текст сообщения»

- «Текст сообщения» - текст обращения, составленный Заявителем;
- «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения;
- «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения (не обязательное поле, не может быть задан Заявителем, если не выбрана категория обращения). При задании адреса проблемы он отображается на карте;

- «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению;
- «Ход работ». Данная область содержит информацию о процессе обработки обращения (запись всех шагов и действий, совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением). Для обращений, поступивших на повторное рассмотрение, указывается признак повторного рассмотрения и количество эскалаций по данному обращению в верхней правой части области, как это показано на рисунке 18.

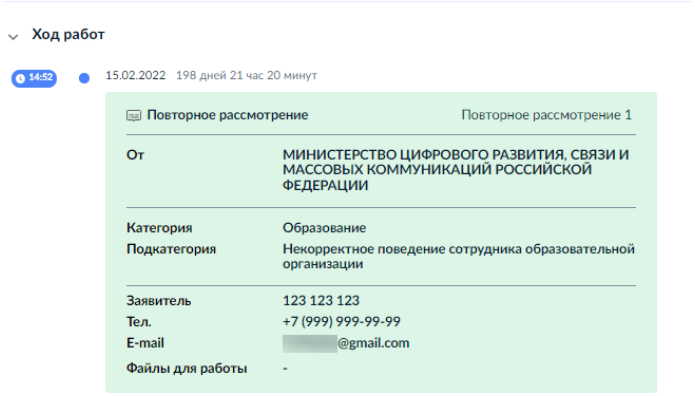


Рисунок 18 — Область «Ход работ» при повторном рассмотрении обращения

В правой части карточки находятся вкладки с областью предпросмотра файлов, приложенных заявителем (указанных в области «Приложенные файлы»), область анализа обращения и список предыдущих обращений Заявителя (вкладка «Предыдущие сообщения»). При переключении на вкладку «Анализ обращения» в этой области будут отображены автоматически выделенные объекты с указанием их типа (географические названия, имена персон, дата и обстоятельство времени), указана тональность для этих объектов, факт выявления ненормативной лексики и спама, как это показано на рисунке 19.

Количество объектов, отображенное на вкладке «Анализ обращения» определяется тем, сколько объектов выделено в тексте — их может совсем не быть, или быть выделен один или несколько объектов.

Если выделенными объектами являются дата и обстоятельство времени (это может быть дата, время или и то, и другое) или географические названия, то на вкладке отображаются только их значения.

Если выделенными объектами являются имена персон, компаний и т.д., то кроме самого значения объекта на вкладке добавляется еще строка с выделенной тональностью упоминания объекта в тексте обращения (нейтральная, негативная или позитивная).

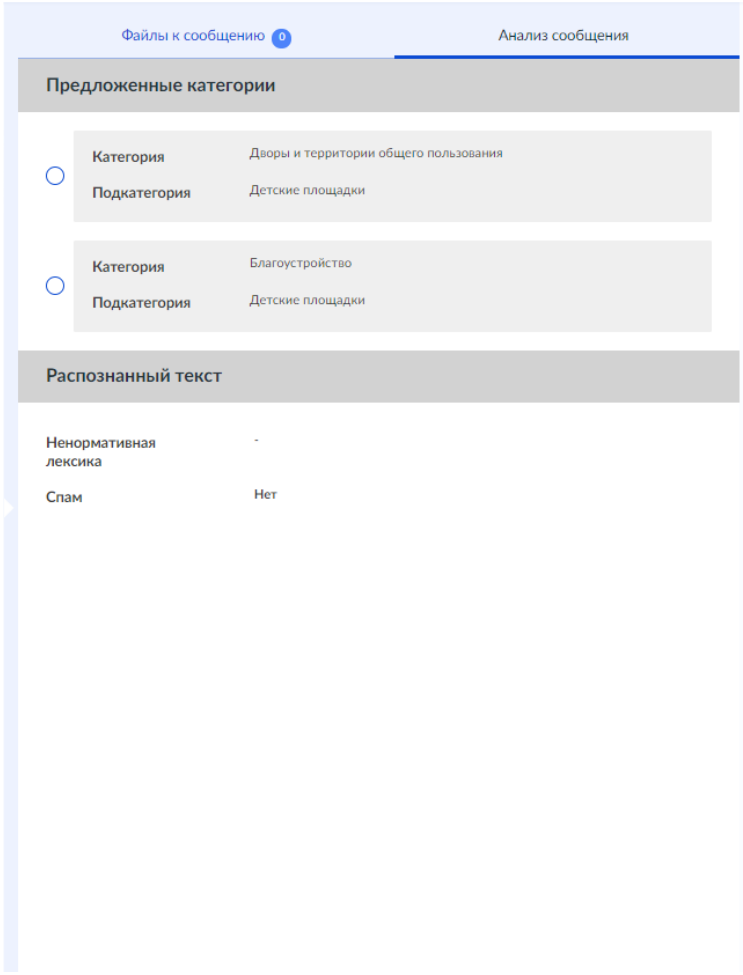


Рисунок 19 — Вид области анализа обращения в карточке обращения

При переключении на вкладку «Предыдущие сообщения» правая часть карточки обращения примет вид, показанный на рисунке 20.

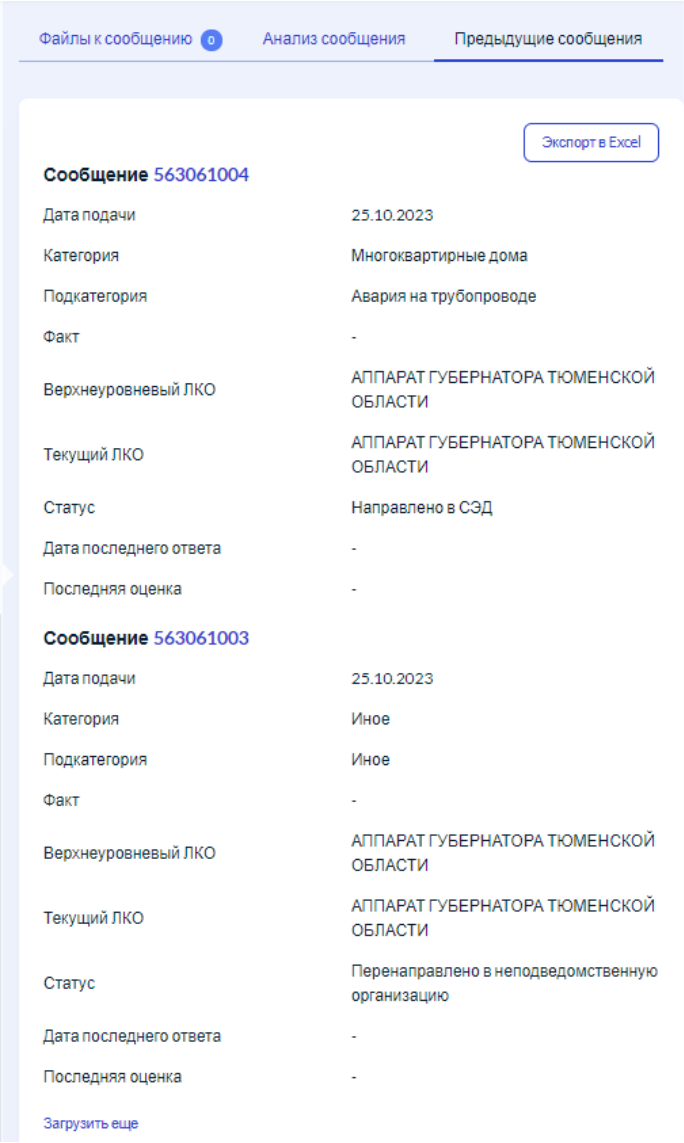


Рисунок 20 — Вкладка «Предыдущие сообщения» правой части карточки обращения

Все предыдущие обращения Заявителя отображаются последовательно по датам подачи, начиная с последних по дате поданных обращений. Если все предыдущие обращения не помещаются для отображения, то предусмотрена кнопка «Загрузить еще» загрузки предыдущих обращений Заявителя, которые не отобразились на вкладке «Предыдущие сообщения». По каждому предыдущему обращению отображается следующая информация:

- номер обращения (является ссылкой для перехода к карточке этого обращения в левой части окна карточки, доступ к карточке отдельного обращения открывается согласно настройкам ролевой модели);
- дата подачи обращения (первой подачи обращения, если у обращения были эскалации);
- наименование текущей категории обращения;
- наименование текущей подкатегории обращения;

- наименование текущего факта обращения;
- наименование верхнеуровнего ЛКО для текущего ЛКО;
- наименование текущего ЛКО (т.е. наименование того ЛКО, в котором обращение находится на обработке или того ЛКО, в котором был подготовлен и отправлен Заявителю последний ответ);
- текущий статус обращения;
- дата последнего ответа — дата перехода сообщения в стадию «Завершено» для последней эскалации, по которой был дан ответ Заявителю;
- последняя оценка — оценка, данная Заявителем для последнего полученного им ответа. При этом, если в рамках текущей эскалации уже был подготовлен ответ, но оценка по нему еще не получена, оценка для предыдущего ответа не отображается.

Имеется возможность выгрузки предыдущих обращений заявителя в файл формата, совместимого с ods. Для выгрузки предыдущих обращений заявителя в файл следует нажать на кнопку «Экспорт в Excel».

4.1.3.1 Автоматизированная разметка спама и ненормативной лексики

Система обеспечивает автоматизацию выполнения функций определения спама по следующим признакам:

- Пустые или короткие несодержательные обращения;
- Наличие большого количества мусорных символов, не являющихся символами алфавита;
- Наличие ключевых слов спам-рассылок.

При этом обращения, текст которых содержит признаки спама, помечаются как потенциальный спам, как показано на рисунке 21.

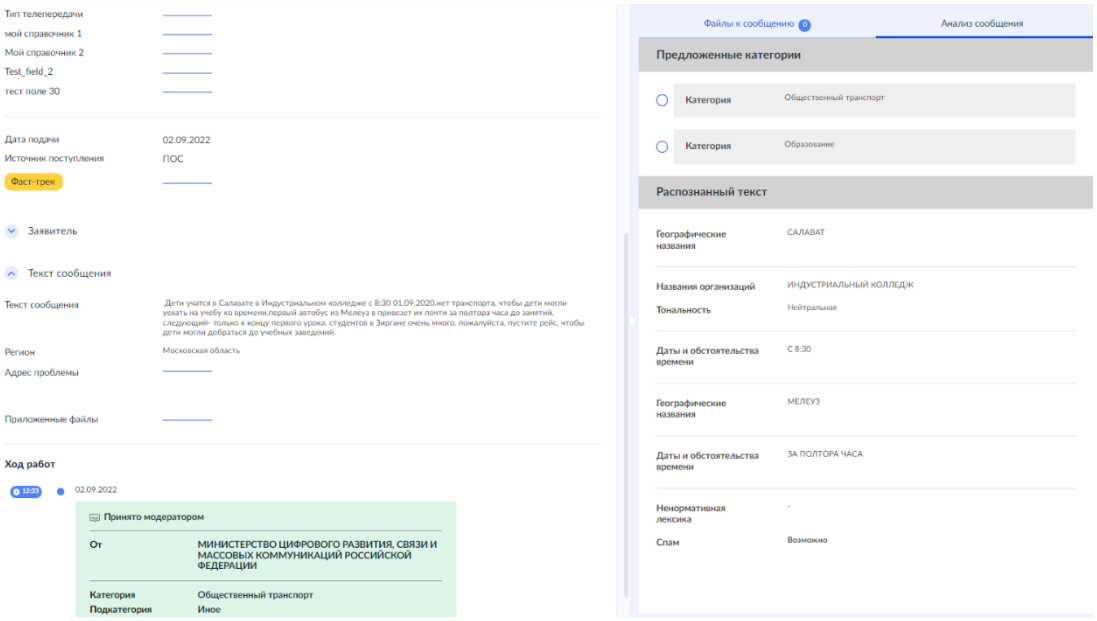


Рисунок 21 — Разметка спама и ненормативной лексики

4.1.3.2 Задание регистрационного номера и даты регистрации обращения

В карточке обращения у модератора есть возможность задать (изменить) регистрационный номер и дату регистрации, которые могут быть получены вне Системы (например, в ВИС). Для задания регистрационного номера и даты регистрации необходимо нажать на значок Редактировать справа от поля «Регистрационный номер». После этого поля «Регистрационный номер» и «Дата регистрации» станут доступны для ввода, как это показано на рисунке 22. Для сохранения внесенной в эти поля информации необходимо нажать на кнопку «Сохранить».

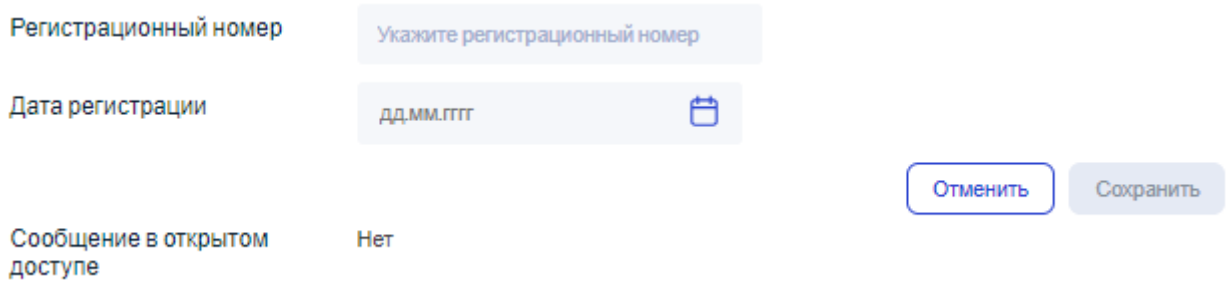


Рисунок 22 — Поля в режиме редактирования регистрационного номера и даты регистрации

4.1.3.3 Изменение атрибутов обращения

В обращении модератором возможно задание/изменение категории/подкатегории/факта обращения, изменение организации-исполнителя и задание настраиваемых полей. Для редактирования необходимо нажать кнопку «Редактировать» справа от поля «Статус» карточки обращения, после чего на экране будет показано окно «Редактирование карточки сообщения», как это показано на рисунке 23.

В этом окне возможно редактирование/задание:

– категории (категория должна быть задана, если она не указана Заявителем). Для отображения всех категорий классификатора следует установить во включенное положение переключатель «Показать все категории классификатора»;
  – подкатегории (подкатегория должна быть задана, если она не указана Заявителем);
  – факта;
  – организации-исполнителя;
  – настраиваемых полей, если они предусмотрены.

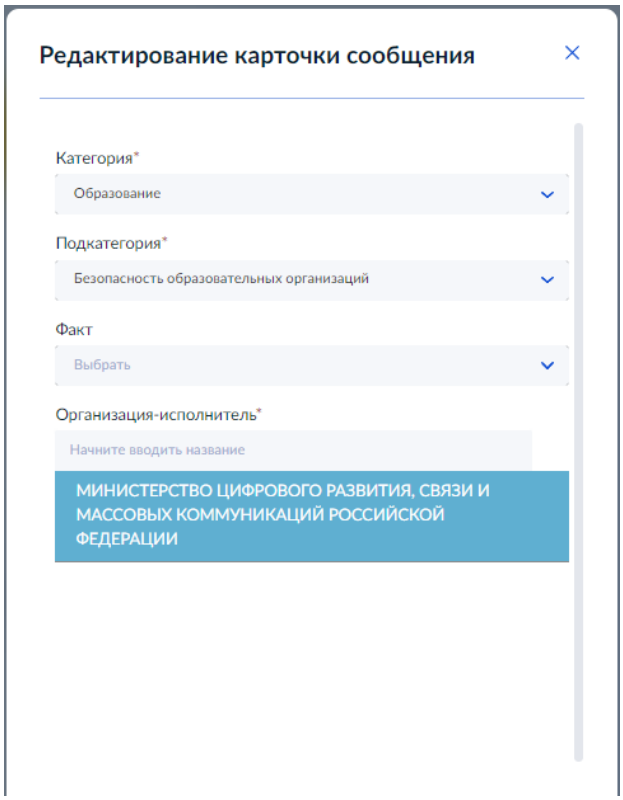


Рисунок 23 — Окно «Изменить категорию, подкатегорию, факт»

После задания всей необходимой информации в окне следует занести ее в обращение, нажав на кнопку «Сохранить». После этого окно «Редактирование карточки сообщения» будет закрыто, а в карточке будут отображены обновленные значения измененных полей.

Если категория и подкатегория обращения не заданы, то принятие Модератором обращения невозможно.

4.1.4 Операции в карточке обращения в АРМ Модератора Системы

Возможные операции в карточке обращения отображаются с помощью кнопок имен операций, располагающихся в нижней части карточки обращения. В АРМ Модератора

Системы возможно выполнение операций приема обращения или отклонения обращения, как это показано на рисунке 24.

Рисунок 24 — Кнопки операций в карточке обращения АРМ Модератора Системы

В карточке обращения всегда (при работе во всех АРМ), кроме операций, специфических для конкретного АРМ, возможен экспорт данных обращения в файл формата pdf. После нажатия на кнопку «Экспорт в pdf» будет открыто окно с предложением открыть сформированный файл в одном из приложений работы с pdf файлами или сохранении полученного файла. Вид такого окна и возможности, предлагаемые пользователю, зависят от используемого Интернет-браузера.

В карточке обращения есть возможность вернуться к списку обращений выбранного раздела и закрыть карточку, нажав на кнопку «Назад».

4.1.4.1 Прием обращения Модератором

Чтобы принять текущее обращение, следует нажать на кнопку «Принять» в нижней части карточки обращения. Если у обращения не указаны категория и подкатегория, то кнопка «Принять» будет не активна, а при попытке нажать на нее будет выведено соответствующее обращение, как это показано на рисунке 25.

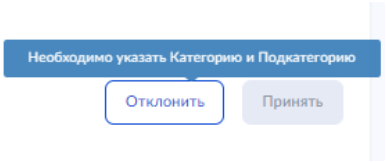


Рисунок 25 — Уведомление об отсутствии категории или подкатегории у обращения

В случае если все характеристики обращения заданы, то после нажатия на кнопку «Принять» обращение будет принято и передано на этап координации, и в правом верхнем углу окна будет отображено уведомление о смене статуса обращения, как это показано на рисунке 26.

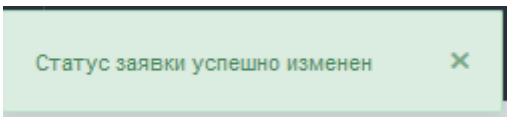


Рисунок 26 — Уведомление о смене статуса обращения

4.1.4.2 Формирование отказа по обращению

Для отказа по текущему обращению необходимо нажать кнопку «Отклонить» в нижней части карточки обращения, после чего на экране будет открыто окно «Отклонить» для задания причины отказа, как это показано на рисунке 27.

Выбрав одну из причин отказа, необходимо нажать на кнопку «Выбрать», окно «Отклонить» будет закрыто, и в правом верхнем углу окна будет отображено уведомление о смене статуса обращения, как это показано на рисунке 26.

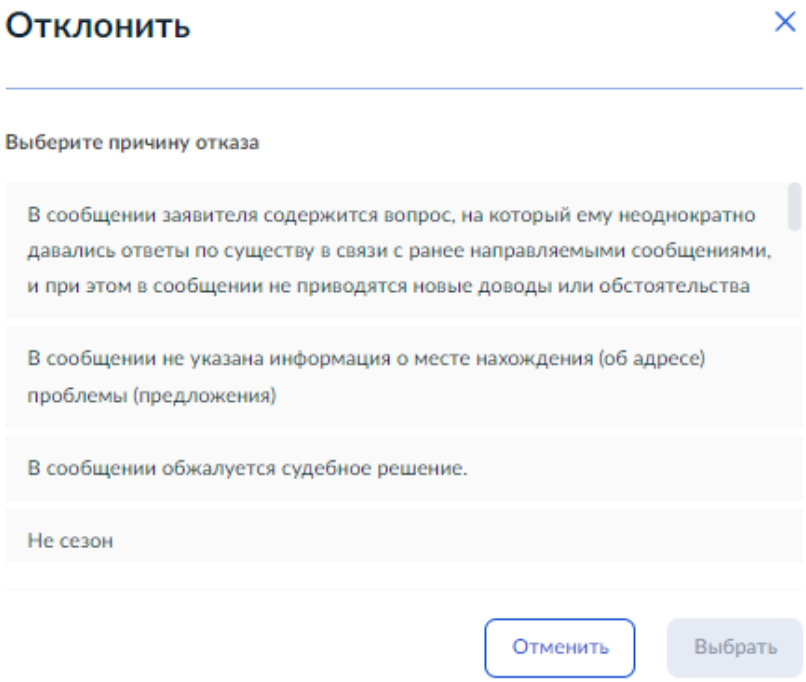


Рисунок 27 — Выбор причины отказа

4.2 АРМ Координатора ЛКО органа или организации

АРМ Координатора ЛКО органа или организации предоставляет пользовательский интерфейс для координатора для осуществления организации подготовки ответов на обращения.

4.2.1 Главное окно АРМ Координатора ЛКО органа или организации

Для входа в АРМ Координатора ЛКО органа или организации необходимо выполнить процедуру входа, описанную в п. 3.3. После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Координатора ЛКО органа или организации, как это показано на рисунке 28.

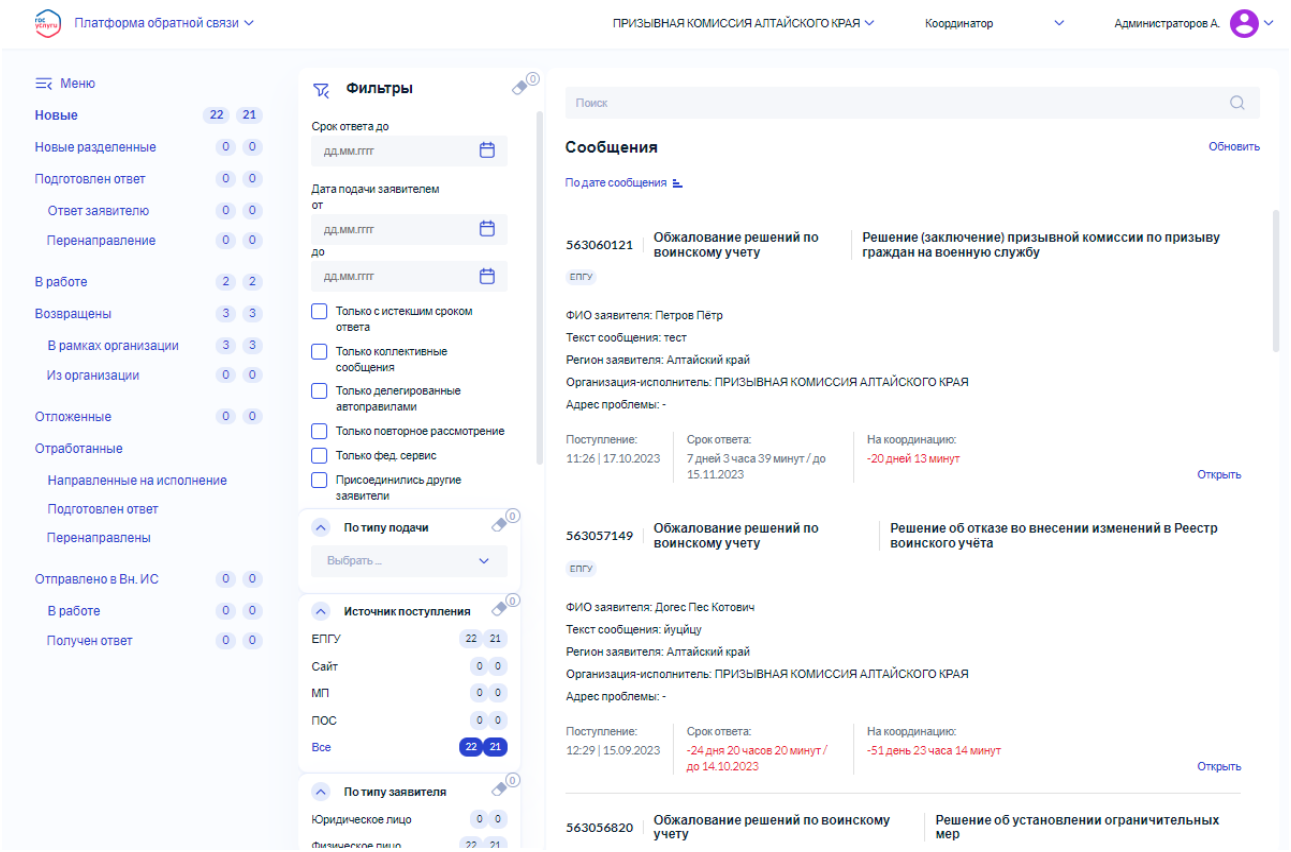


Рисунок 28 — Вид главного окна АРМ Координатора ЛКО органа или организации

Структура главного окна АРМ Координатора ЛКО органа или организации приведена в п. 4.2.1.

Список разделов, доступных в АРМ Координатора ЛКО органа или организации:

- «Новые», содержащий все обращения, прошедшие модерацию;
- «Новые разделенные», содержащие все разделенные обращения, которые еще не перешли на другую стадию и не были перенаправлены;
- «Подготовлен ответ» с подразделами:
  - «Ответ заявителю», содержащий обращения, по которым данным Координатором подготовлен ответ как Исполнителем;
  - «Перенаправление», содержащий обращения, по которым данным Координатором подготовлено перенаправление в организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении;
- «В работе», содержащий обращения, по которым данный Координатор выполняет действия как Исполнитель, по которым ответ еще не подготовлен;
- «Возвращены», содержащий все обращения, возвращенные на координацию, с подразделами:

- «В рамках организации» — возвращенные при подготовке ответа в данной организации-исполнителе пользователями с этапа исполнения;
- «Из организации» — возвращенные из других организаций — из вышестоящей организации, из нижестоящей организации и из организации, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении;

– «Отложенные» — обращения, по которым принято решение о переносе срока ответа (крайнего срока отправки ответа Заявителю);
– «Отработанные», содержащий следующие подразделы:
  - «Направленные на исполнение» — обращения, по которым координатором был назначен Исполнитель;
  - «Подготовлен ответ» — обращения, по которым был подготовлен ответ;
  - «Перенаправлены» — обращения, перенаправленные в организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении;
– «Отправлено в Вн. ИС» — обращения, отправленные в ВИС для случая интеграции Системы с ВИС организации-исполнителя с подразделами:
  - «В работе» — на исполнении в ВИС;
  - «Получен ответ» — в ВИС подготовлен ответ на обращение.

4.2.2 Фильтрация списка обращений

Список обращений, поступивших на координацию, для всех разделов можно отфильтровать по следующим условиям:

- «Срок ответа до»;
- «Дата подачи заявителем» с полями «от» и «до» — отбор обращений, дата подачи которых попадает в указанный диапазон. Если не задано значение в поле «от», то фильтр задается только по полю «до». Если не задано значение в поле «до», то фильтр задается только по полю «от»;
- «Только с истекшим сроком ответа» — отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;
- «Только коллективные сообщения» — отбор обращений, поданных двумя или более Заявителями;
- «Только делегированные автоправилами» — отбор обращений, пересланных в организацию с использованием автоправила;

- «Только повторное рассмотрение» - (повторное рассмотрение инициируется Заявителем);
- «Только фед. сервис»;
- «Присоединились другие заявители» — отбор обращений, к которым присоединились другие Заявители;
- «По типу подачи» (обычные сообщения или обращения по ФЗ);
- «Источник поступления» — ЕПГУ, Сайт (виджет на сайте ведомства), МП («Госуслуги Решаем вместе»), ПОС (АРМ Оператора приема обращений), Все;
- «По типу заявителя» — юридическое или физическое лицо;
- «По стадии» со значениями:
  - «После модерации»;
  - «Из Вн. ИС»;
  - «Из вышестоящей организации»;
  - «Из нижестоящей организации»;
  - «Из неподведомственной организации»;
  - «Все»;
- «По типу сообщения» (с признаком «Фаст-трек» или нет);
- «Регион»;
- «Организация-исполнитель»;
- «Категория»;
- «Подкатегория» (для выбранных категорий);
- «Факт».

Область фильтров имеет вид, как показано на рисунке 29. Могут быть установлены значения для одного или нескольких фильтров.

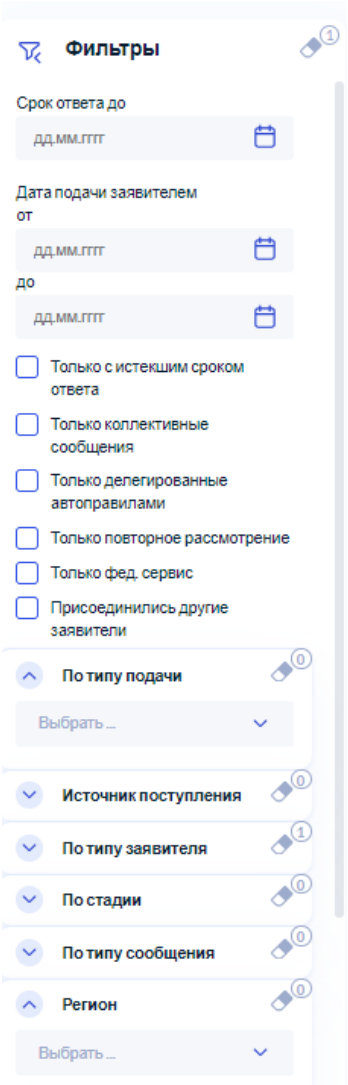


Рисунок 29 — Область фильтров списка обращений АРМ Координатора ЛКО органа или организации

Для некоторых разделов состав фильтров изменяется. Для раздела «Новые» добавляется фильтр «По стадии» (после фильтра «По типу заявителя»), содержащий значения:

– «После модерации»;
– «Из Вн. ИС»;
– «Из вышестоящей организации»;
– «Из нижестоящей организации»;
– «Из неподведомственной организации» (из организации, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении);
– «Повторное рассмотрение».

Для подраздела «В рамках организации» раздела «Возвращены» добавляется фильтр «Возвращено» (после фильтра «По типу заявителя»), содержащий значения:

– Возращено с Исполнения;

– Возвращено с Согласования.

Для подраздела «Из организации» раздела «Возвращены» добавляется фильтр «Возвращено» (после фильтра «По типу заявителя»), содержащий значения:

– «Из другого ведомства» (из организации, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении);
– «Из нижестоящей организации»;
– «Из вышестоящей организации».

Для подраздела «Подготовлен ответ» раздела «Отработанные» добавляется фильтр «По типу ответа» (после фильтра «По типу заявителя»), содержащий значения:

– «Решено»;
– «Не решено»;
– «Отложено»;
– «Отклонено».

Для подраздела «Перенаправлены» раздела «Отработанные» добавляется фильтр «Перенаправлено» (после фильтра «По типу заявителя»), содержащий значения:

– «В подведомственную»;
– «В неподведомственную» (в организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении);
– «В вышестоящую».

Для раздела «Отправлено в Вн. ИС» и подраздела «В работе» раздела «Отправлено в Вн. ИС» добавляется фильтр «По статусу» (после фильтра «По типу заявителя»), содержащий значения:

– «Направлено в Вн. ИС»;
– «В работе в Вн. ИС».

Все фильтры имеют немедленное действие. Выбор значения фильтра приводит сразу же к перевычислению отображаемых в списке обращений с учетом заданного фильтра и всех остальных действующих в данный момент фильтров.

Правила управления фильтрами следующие.

Для поля «Срок ответа до» фильтр задается просто вводом значения даты в поле или выбором ее с помощью календаря, который будет вызван после нажатия на кнопку справа от этого поля, как это показано на рисунке 30.

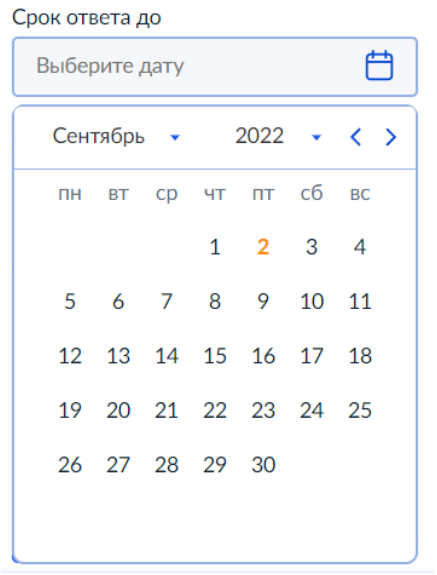


Рисунок 30 — Окно календаря для ввода даты

Для всех фильтров, задаваемых переключателями, включение фильтра осуществляется просто установкой переключателя во включенное положение, как это показано на рисунке 31, а выключение — установкой переключателя в выключенное положение, как это показано на рисунке 32.

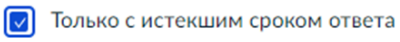


Рисунок 31 — Фильтр, задаваемый переключателем, во включенном положении

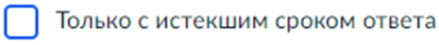


Рисунок 32 — Фильтр, задаваемый переключателем, в выключенном положении

Все фильтры, которые позволяют выбор одного из нескольких вариантов, содержат справа от наименования фильтра значок

. Число в этом значке указывает на количество заданных значений фильтра.

Если фильтр представляет собой список значений, то может быть выбрано одно или несколько из этих значений или значение «Все» (фильтр не выбран). Выбор значения производится щелчком левой кнопки мыши по наименованию элемента фильтра. Выбранное значение такого фильтра выделяется синим цветом символов, как это показано на рисунке 33 на примере элемента фильтра «Источник поступления». Справа от наименования элемента списка фильтра отображается количество обращений, удовлетворяющее этому значению. Например, на рисунке 33 показано, что всего обращений, поступивших от ЕПГУ и доступных на данном рабочем месте — 38, а обращений, поступивших с сайтов организации — 141. При

этом по выбранным фильтрам в данный момент отображаются обращения, поступившие с сайтов организации и от мобильного приложения.

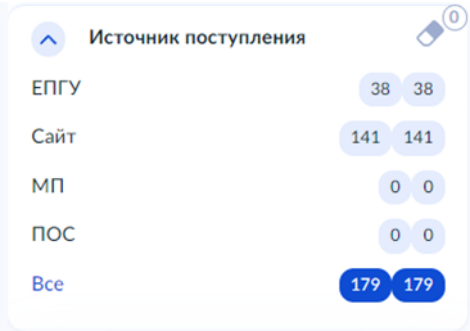


Рисунок 33 — Выбранное значение элемента фильтра в виде списка на примере элемента «Источник поступления»

Список элемента фильтра может быть свернут и перестанет отображаться на экране, если нажать на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на . Чтобы потом развернуть свернутые значения фильтра на экране, следует нажать на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на , а значения фильтра опять будут отображены на экране.

Существует также ряд фильтров, для которых возможен множественный выбор значений. Примером такого фильтра служит фильтр по значению категорий обращения. Для всех таких фильтров под названием фильтра располагаются поля для отображения выбранных элементов, как это показано на рисунке 34 на примере фильтра по категории обращений.

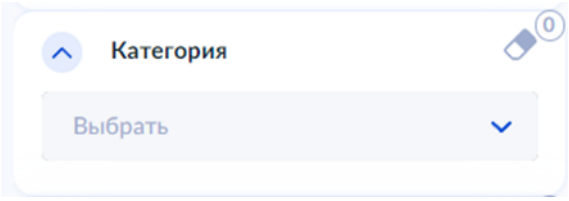


Рисунок 34 — Вид области фильтра по категории

Для задания значений такого фильтра следует щелкнуть левой кнопкой мыши в поле под названием фильтра, и будет открыт список значений фильтра, как это показано на рисунке 35. Далее следует вводить наименование, которое должно быть выбрано, и в списке будут отображаться только те элементы, которые содержат вводимые символы.

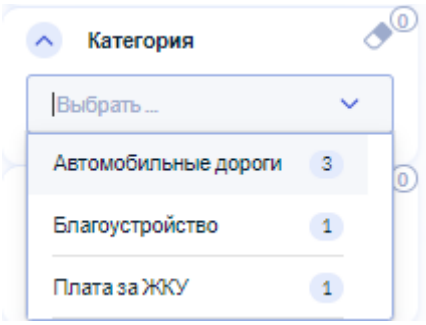


Рисунок 35 — Выбор значения фильтра из списка на примере фильтра по категориям

После выбора значения в этом списке оно будет выбрано в качестве значения фильтра и количество выбранных значений в значке будет увеличено на единицу. Далее эта процедура может быть повторена столько раз, сколько значений данного фильтра должно быть выбрано (вид значка после выбора двух категорий —). Сами выбранные значения будут располагаться под полем и выделены синим цветом, как это показано на рисунке 36.

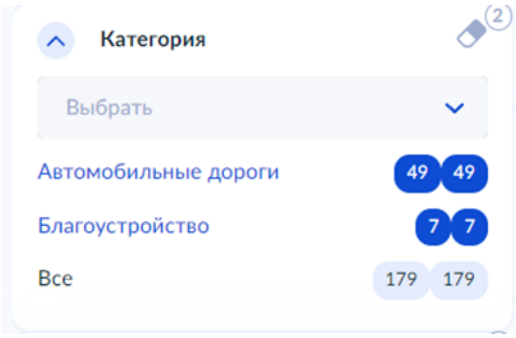


Рисунок 36 — Отображение выбранных значений фильтра

Далее с этим списком значений могут быть выполнены следующие действия:

– исключить выбранное значение из действующих фильтров, щелкнув по его наименованию левой кнопкой мыши. После этого наименование будет иметь обычный, черный цвет (но все равно будет отображаться в списке выбранных значений), а количество фильтров в значке справа от наименования фильтра уменьшится на единицу;

– свернуть выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на ;

– развернуть свернутые выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на ;

– сбросить все выбранные значения фильтра, нажав на значок справа от наименования фильтра. После этого значок примет вид , а список всех выбранных значений фильтра будет сброшен и перестанет отображаться.

Общее количество действующих фильтров отображается слева от поля «Фильтр» в значке , как это показано на рисунке 37.

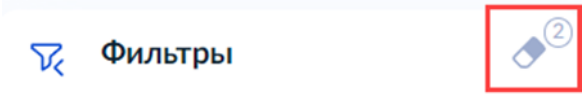


Рисунок 37 — Отображение количества заданных фильтров

Чтобы удалить все заданные фильтры, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по этому значку.

4.2.3 Карточка обращения в АРМ Координатора ЛКО органа или организации

Обращения, поступившие на координацию после выполнения модерации, попадают в АРМ Координатора ЛКО органа или организации в раздел «Новые». Обращения, по которым Координатор является исполнителем, отображаются в разделе «В работе». Возвращенные координатору исполнителями в рамках рассмотрения в данной организации или в рамках перенаправления в подведомственные организации попадают в раздел «Возвращены». Обращения, по которым исполнитель указал тип решения «Отложено», возвращаются на координацию и отображаются в разделе «Отложенные». Разделенные обращения, с которыми после разделения не предпринято никаких действий, переводящих их в другую стадию или перенаправленных, отображаются в разделе «Новые разделенные».

Чтобы перейти к карточке обращения, которая содержит полную информацию об обращении, и в которой могут быть выполнены все операции, возможные в АРМ Координатора ЛКО органа или организации, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по области обращения в списке обращений или нажать на кнопку «Открыть». Вид карточки обращения показан на рисунке 38.

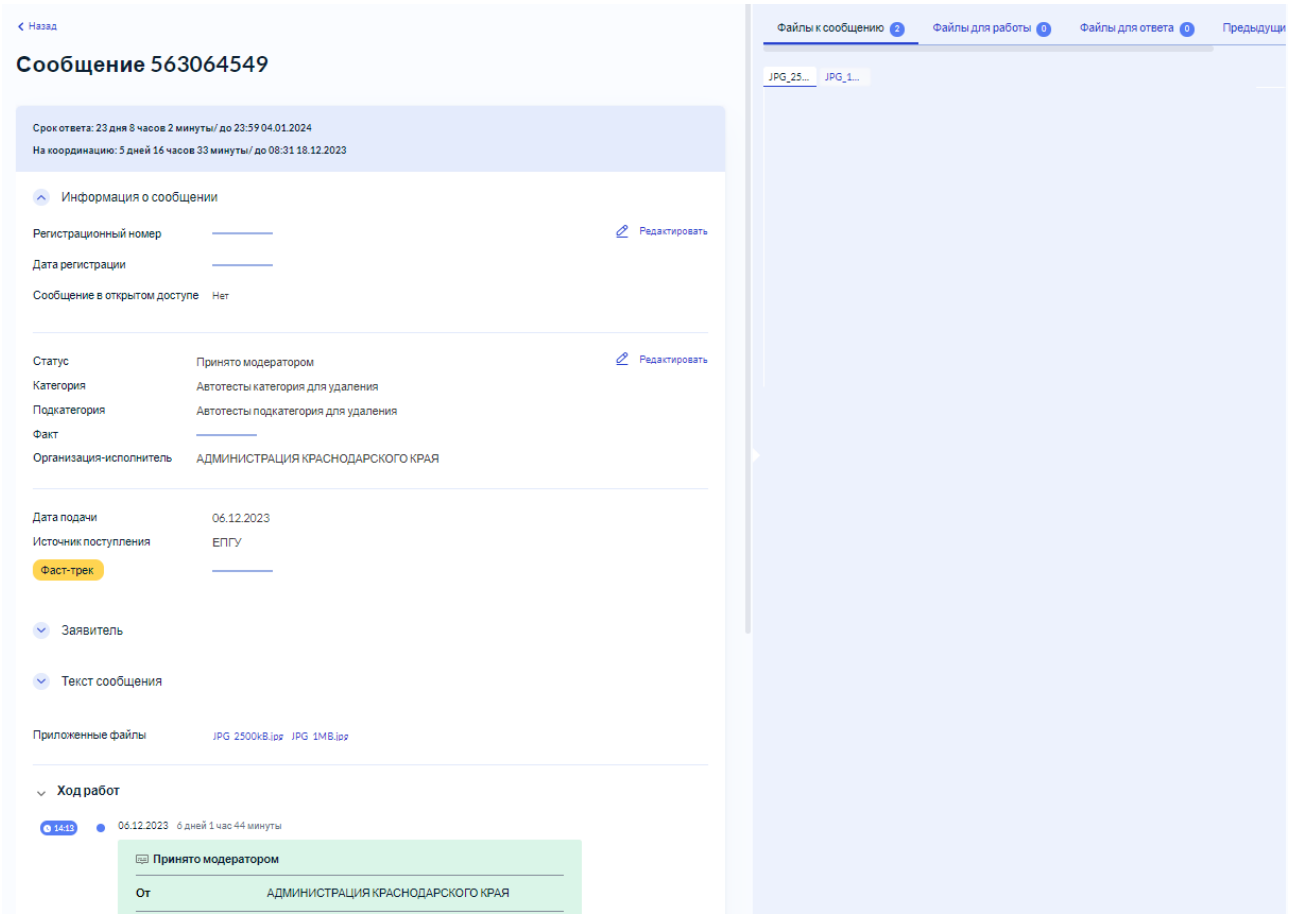


Рисунок 38 — Карточка обращения в АРМ Координатора ЛКО органа или организации

В карточке обращения отображаются (сверху вниз), в левой части окна карточки обращения:

– «Информация о сообщении», показана на рисунке 39. Данная область содержит следующую информацию:

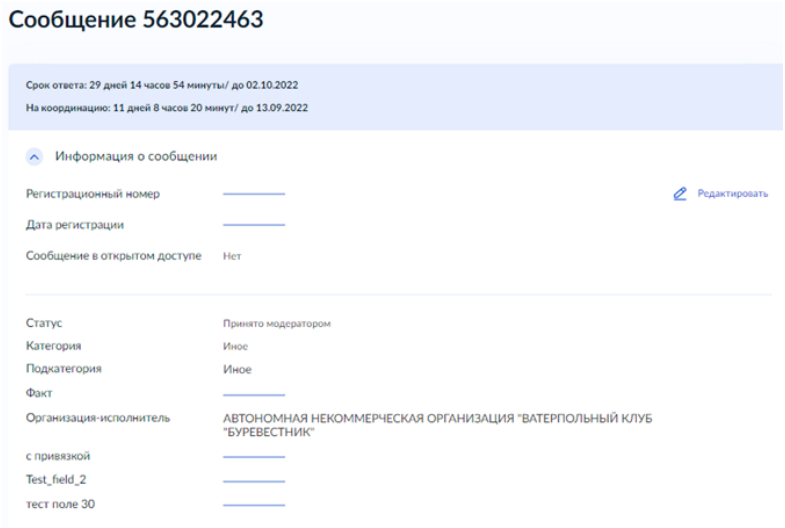


Рисунок 39 — Область «Информация о сообщении»

- «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
- «Дата регистрации» — дата регистрации обращения (сама регистрация производится вне ПОС) (не обязательное поле);
- «Сообщение в открытом доступе» — признак возможности просмотра/присоединения к обращению со стороны других граждан (да/нет);
- «Тип подачи» — подано ли обращение в соответствии с одним из ФЗ или нет (в этом случае поле не отображается);
- «Специальный срок обработки» — обращение должно быть обработано в определенный срок, установленный одним из ФЗ (например, обращения в сфере миграции, обрабатываемые по 59 ФЗ). Поле отображается только для обращений, поданных в соответствии с одним из ФЗ;
- «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
- «Категория» - категория, присвоенная обращению. Категория должна быть обязательно присвоена обращению;
- «Подкатегория» - подкатегория, присвоенная обращению. Подкатегория должна быть обязательно присвоена обращению;
- «Факт» - факт, присвоенный обращению (не обязательное поле);
- «Организация-исполнитель» — организация, назначенная для исполнения обращения;
- «Настраиваемые поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Такие поля служат источником дополнительной информации об обращении и привязаны к определенным категориям, подкатегориям и фактам;
- «Дата создания копии» — дата в формате дд.мм.гггг разделения обращения. Поле отображается только у разделенных обращений;
- «Дата подачи» - дата в формате дд.мм.гггг поступления обращения в Систему;
- «Источник поступления» - ЕПГУ, Сайт (виджет на сайте ведомства), МП («Госуслуги Решаем вместе»), ПОС (АРМ Оператора приема обращений), наименование ВИС (если обращение передано из ВИС);
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения со сроком обработки, отличным от планового (меньше 30 дней).

- «Сообщение от имени юридического лица» - наличие признака подачи обращения от имени юридического лица (отображается только при подаче от имени ЮЛ);

– «Заявитель». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация о Заявителе, как это показано на рисунке 40:

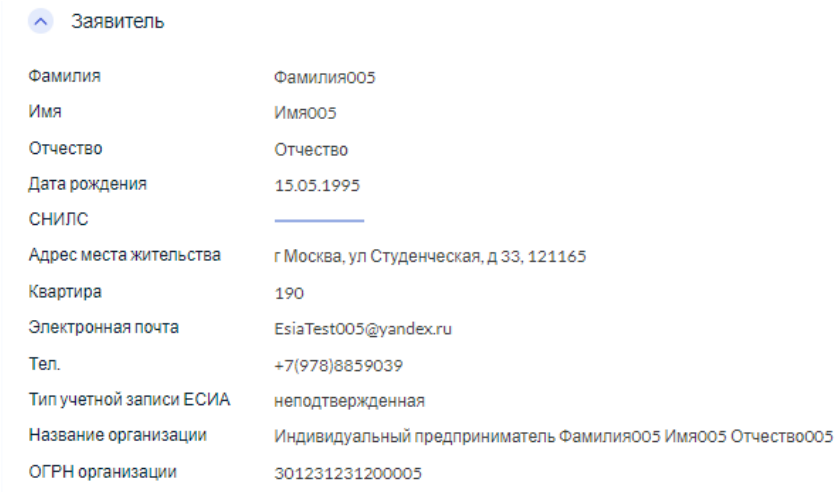


Рисунок 40 — Область «Заявитель»

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- Дата рождения;
- СНИЛС;
- Адрес места жительства;
- Квартира (адреса места жительства);
- Адрес электронной почты;
- (Контактный) телефон;
- «Тип учетной записи ЕСИА» — тип записи — подтвержденная или неподтвержденная;
- «Название организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;
- «ОГРН организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;

– «Разделение сообщения». Данная область отображается только у разделенных обращений и по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 41. В развернутой

области отображается дерево разделения обращения, и место в этом дереве данного обращения. Для каждого обращения дерева разделения отображается его номер и в какой части первичного обращения выполняется рассмотрение Номер всех обращений в дереве (кроме данного) является ссылкой, по которой можно открыть карточку этого обращения;

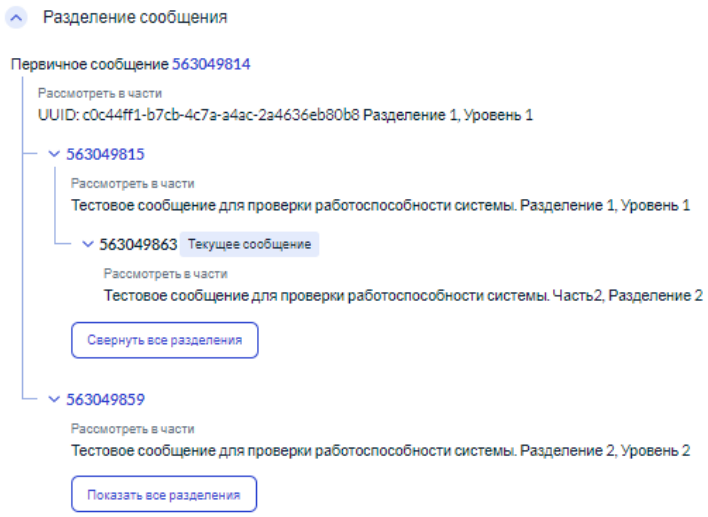


Рисунок 41 — Область «Разделение сообщения»

Каждая ветка дерева разделения в конце ветки содержит одну из кнопок «Свернуть все разделения» (при нажатии на эту кнопку ветвь поддерева будет свернута, а кнопка изменит название на «Показать все разделения») или «Показать все разделения» (при нажатии на эту кнопку ветвь поддерева будет развернута, а кнопка изменит название на «Свернуть все разделения»);

– «Текст сообщения». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 42:

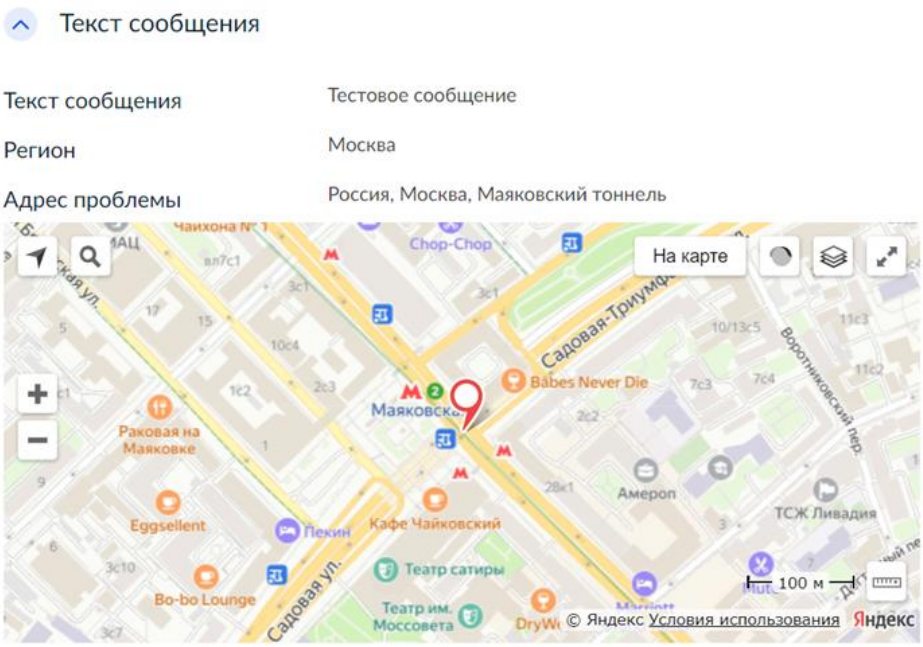


Рисунок 42 — Область «Текст сообщения»

- «Текст сообщения» - текст обращения, составленный Заявителем;
- «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения;
- «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения (не обязательное поле, не может быть задан Заявителем, если не выбрана категория обращения). При задании адреса проблемы он отображается на карте.

– «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению;

- «Ход работ». Данная область содержит информацию о процессе обработки обращения (запись всех шагов и действий, совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением). Для обращений, поступивших на повторное рассмотрение, указывается признак повторного рассмотрения и количество эскалаций по данному обращению в верхней правой части области, как это показано на рисунке 43. Если пользователь привязан к структурному подразделению, то такая привязка отображается (рисунок 44).

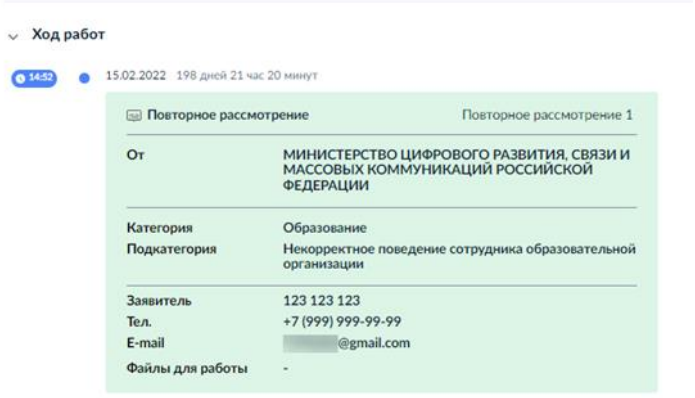


Рисунок 43 — Область «Ход работ» обращения

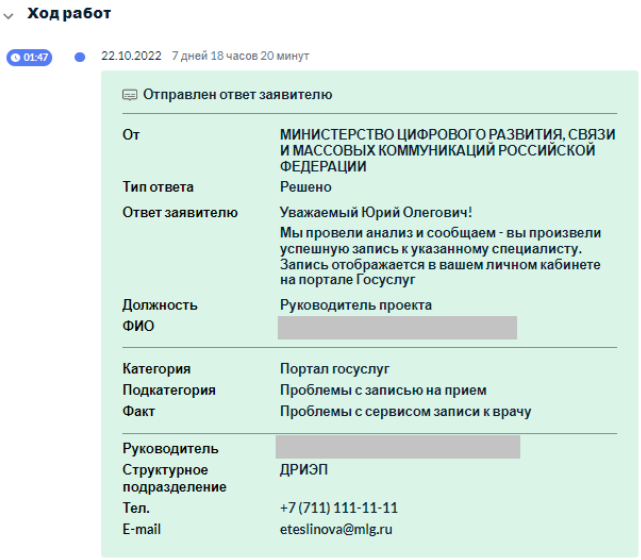


Рисунок 44 — Область «Ход работ» обращения с привязкой пользователя к структурному подразделению

По умолчанию область «Ход работ» свернута и в ней отображается только последний этап работы с обращением. Чтобы развернуть эту область, следует нажать на значок справа от времени поступления обращения на текущий этап либо на значок слева от названия области — «Ход работ». После этого будут отображены все этапы обработки данного обращения, как это показано на рисунке 45, а значок слева от названия области «Ход работ» примет вид . После повторного нажатия на значок либо нажатия на значок область «Ход работ» снова будет свернута.

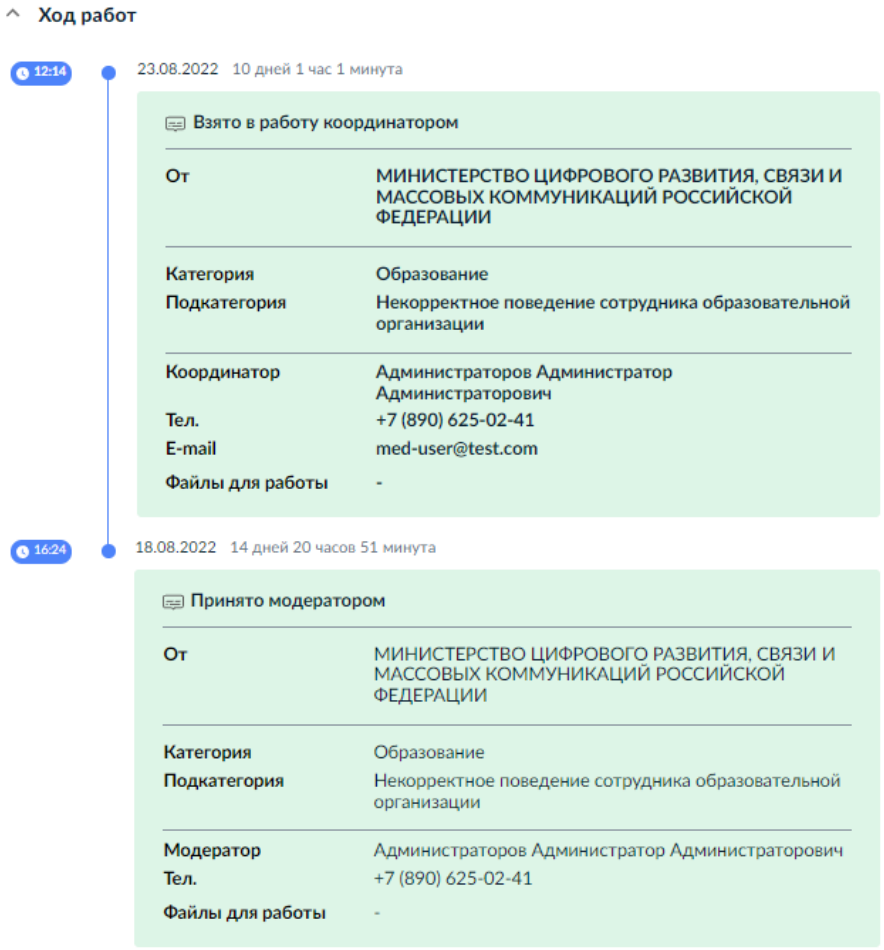


Рисунок 45 — Область «Ход работ» обращения в развернутом виде

Если карточка относится к копии обращения, полученной при разделении (п. 4.2.4.6), то в области ход работ содержится информация не только о данном обращении, но и об исходном, из которого оно было разделено, как это показано на рисунке 46.

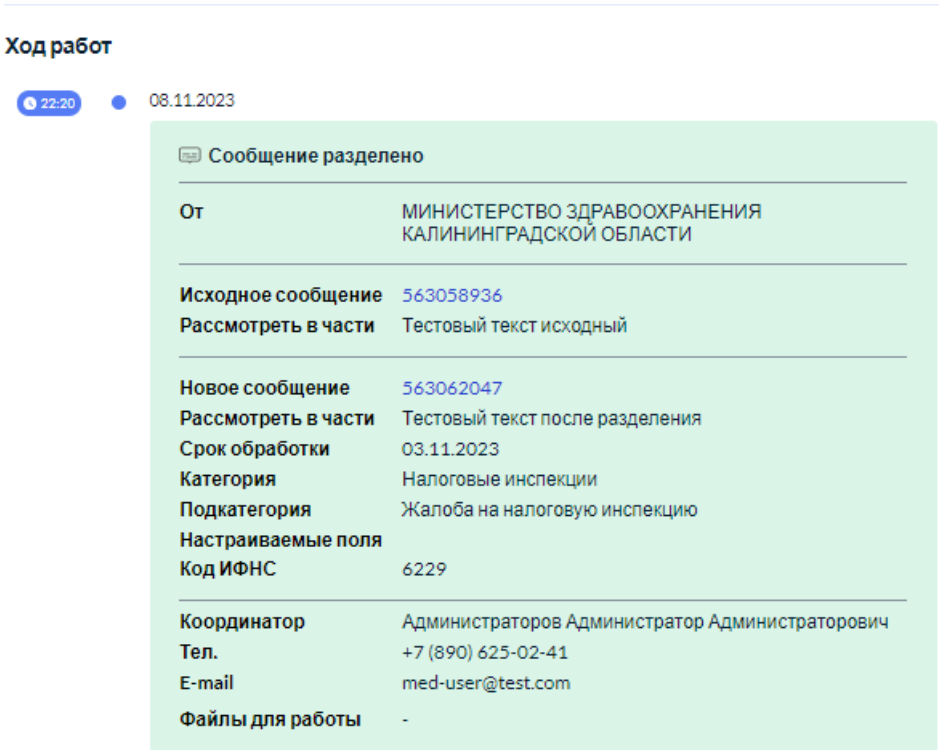


Рисунок 46 — Область «Ход работ» обращения для копии обращения, полученной при разделении

Для таких обращений отображается информация о номере исходного обращения, тексты «Рассмотреть в части», которые указываются при разделении и для исходного обращения, и для обращения-копии.

В правой части карточки находятся вкладки с областью предпросмотра:

- файлов, приложенных заявителем (указанных в области «Приложенные файлы») — «Файлы к сообщению»;
- файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, но не предназначенные для отправки Заявителю (например, файлы, загружаемые при возврате на координацию от исполнителя) — «Файлы для работы»;
- файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, и предназначенных для отправки Заявителю — «Файлы для ответа»;
- информации о предыдущих обращениях Заявителя — «Предыдущие сообщения».

При переключении на вкладку «Предыдущие сообщения» правая часть карточки обращения примет вид, показанный на рисунке 47.

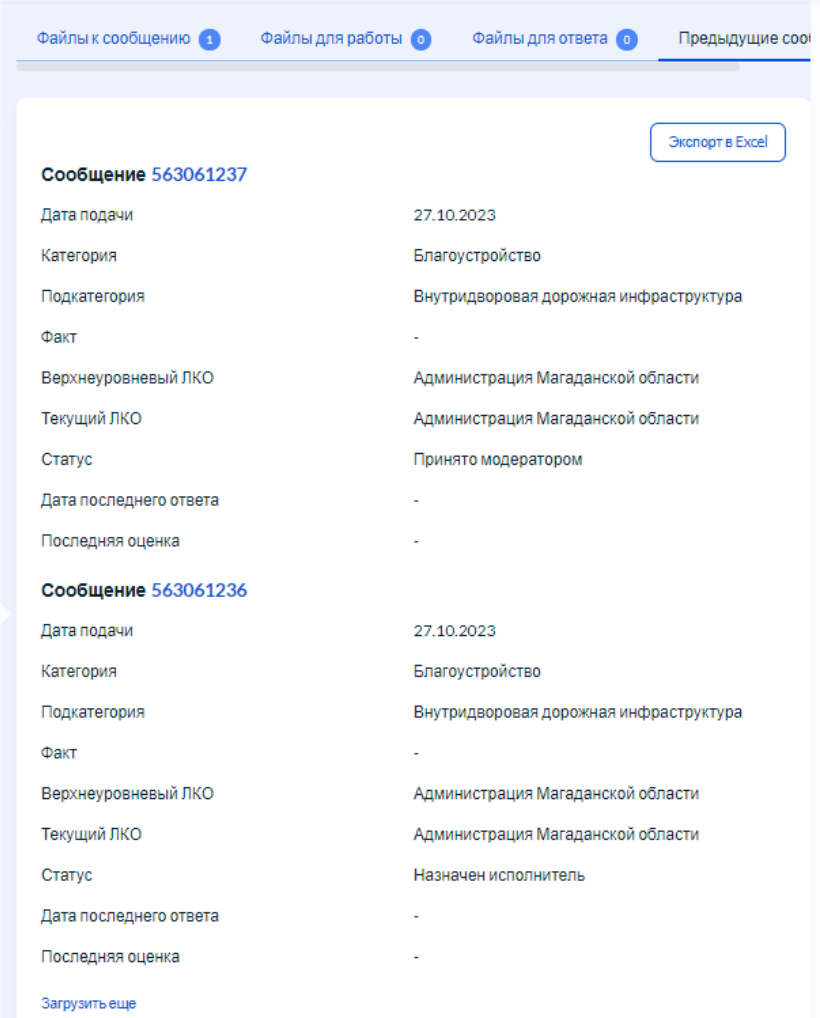


Рисунок 47 — Вкладка «Предыдущие сообщения» правой части карточки обращения

Все предыдущие обращения Заявителя отображаются последовательно по датам подачи, начиная с последних по дате поданных обращений. Если все предыдущие обращения не помещаются для отображения, то предусмотрена кнопка «Загрузить еще» загрузки предыдущих обращений Заявителя, которые не отобразились на вкладке «Предыдущие сообщения». По каждому предыдущему обращению отображается следующая информация:

- номер обращения (является ссылкой для перехода к карточке этого обращения в левой части окна карточки, доступ к карточке отдельного обращения открывается согласно настройкам ролевой модели);
- дата подачи обращения (первой подачи обращения, если у обращения были эскалации);
- наименование текущей категории обращения;
- наименование текущей подкатегории обращения;
- наименование текущего факта обращения;
- наименование верхнеуровнего ЛКО для текущего ЛКО;

- наименование текущего ЛКО (т.е. наименование того ЛКО, в котором обращение находится на обработке или того ЛКО, в котором был подготовлен и отправлен Заявителю последний ответ);
- текущий статус обращения;
- дата последнего ответа — дата перехода сообщения в стадию «Завершено» для последней эскалации, по которой был дан ответ Заявителю;
- последняя оценка — оценка, данная Заявителем для последнего полученного им ответа. При этом, если в рамках текущей эскалации уже был подготовлен ответ, но оценка по нему еще не получена, оценка для предыдущего ответа не отображается.

Имеется возможность выгрузки предыдущих обращений заявителя в файл формата, совместимого с ods. Для выгрузки предыдущих обращений заявителя в файл следует нажать на кнопку «Экспорт в Excel».

4.2.3.1 Задание регистрационного номера и даты регистрации обращения

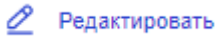
В карточке обращения у координатора есть возможность задать (изменить) регистрационный номер и дату регистрации, которые могут быть получены вне Системы (например, в ВИС). Задание (изменение) регистрационного номера и даты регистрации описано в п. 4.1.3.2.

4.2.3.2 Изменение атрибутов обращения

В обращении Координатором возможно задание/изменение категории/подкатегории/факта обращения, изменение организации-исполнителя и задание/изменение настраиваемых полей. Задание/изменение указанных полей выполняется так же, как и для АРМ Модератора Системы (п. 4.1.3.3).

4.2.3.3 Установка специального срока обработки

Специальный срок обработки может быть установлен для обращений, которые поданы в соответствии с одним из ФЗ, в которых предусмотрен специальный срок обработки для некоторых типов обращений. Карточки остальных обращений поля специального срока не содержат.

Для установки специального срока обработки необходимо нажать на значок 

справа от поля «Специальный срок обработки». После этого в поле «Специальный срок обработки» станет доступным выбор одного из значений списка этого поля, который содержит все возможные типы специальной обработки по ФЗ, по которому

подано данное обращение. Для сохранения внесенной в это поле информации необходимо нажать на кнопку «Сохранить».

4.2.4 Операции в карточке обращения в АРМ Координатора ЛКО органа или организации

Возможные операции в карточке обращения выполняются с помощью кнопок имен операций, располагающихся в нижней части карточки обращения. В АРМ Координатора ЛКО органа или организации возможно выполнение следующих операций, показанных на рисунке 48:

- назначить исполнителя на обращение;
- назначить ответственную организацию (перенаправить подведомственной организации);
- перенаправить (в другое ведомство);
- взять в работу (координатору, чтобы он выполнил функции исполнителя по данному обращению).

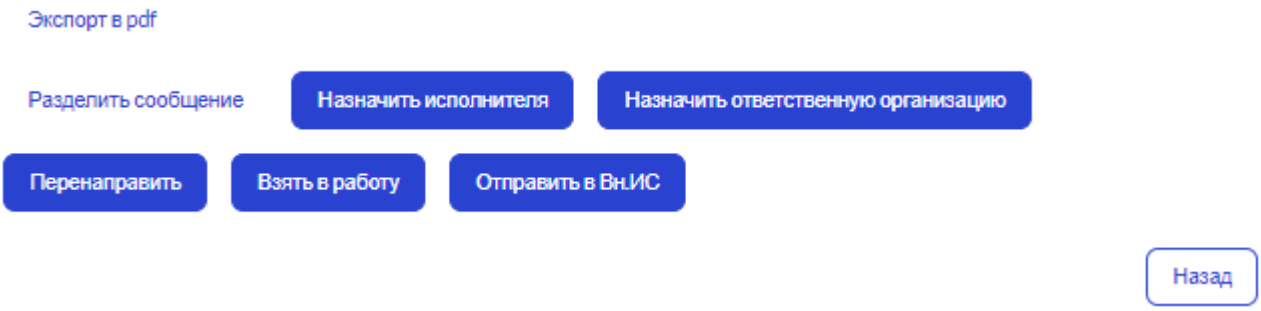


Рисунок 48 — Кнопки операций в карточке обращения АРМ Координатора ЛКО органа или организации

Для обращений, которые обрабатываются в дочернем ЛКО, есть также кнопка «Передать в вышестоящую».

Для обращений, которые взяты в работу координатором, список операций совпадает с операциями, которые может выполнить исполнитель с обращениями, находящимися в работе (п. 4.3.5.4).

Если обращение отправлено в ВИС, то область операций для него имеет вид, показанный на рисунке 49.

Рисунок 49 — Кнопки операций в карточке обращения АРМ Координатора ЛКО органа или организации для обращений, переданных на обработку в ВИС

Область операций в этом случае содержит операцию «Обработать». Кнопка «Обработать» позволяет координатору начать процесс обработки обращения в Системе, минуя ВИС. После нажатия на эту кнопку оно сразу же изменит статус (без дополнительного предупреждения) и будет доступно для назначения исполнителя и выполнения других операций с обращениями, направленными в ЛКО на обработку. Само это обращение будет перемещено в раздел «Новые».

В карточке обращения всегда (при работе во всех АРМ) возможен экспорт данных обращения в файл формата pdf. После нажатия на кнопку «Экспорт в pdf» будет открыто окно с предложением открыть сформированный файл в одном из приложений работы с pdf файлами или сохранении полученного файла. Вид такого окна и возможности, предлагаемые пользователю, зависят от используемого Интернет-браузера.

В карточке обращения есть возможность вернуться к списку обращений выбранного раздела и закрыть карточку, нажав на кнопку «Назад».

4.2.4.1 Назначение исполнителя на обращение

Чтобы назначить исполнителя на обращение, необходимо нажать на кнопку «Назначить исполнителя» в карточке обращения, и будет открыта форма «Назначить исполнителя» для задания параметров назначения исполнителя, как это показано на рисунке 50.

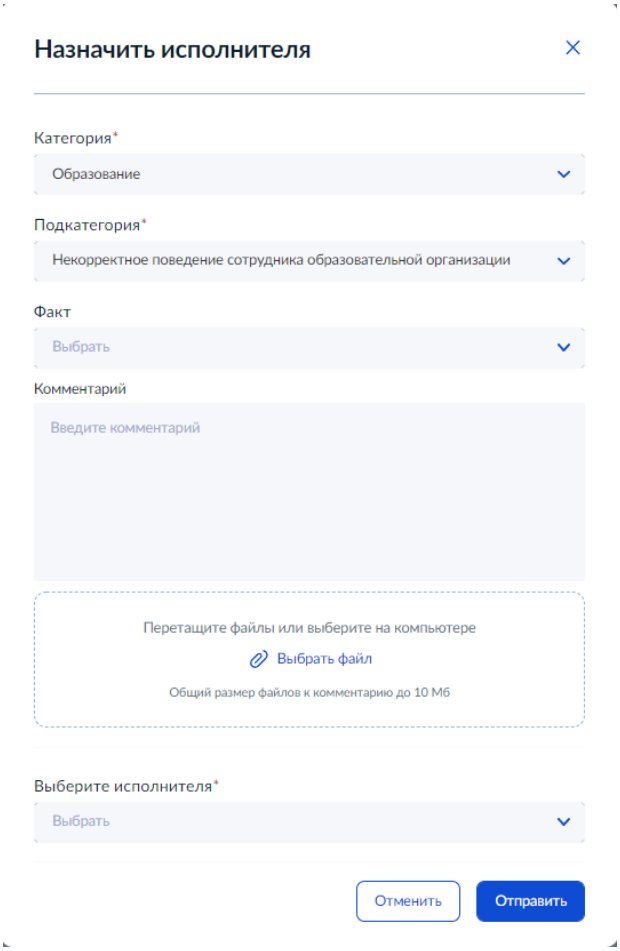


Рисунок 50 — Форма назначения исполнителя

В окне назначения исполнителя, координатор имеет возможности:

- изменить категорию, подкатегорию и/или факт обращения;
- задать комментарий к назначению исполнителя;
- загрузить файлы к комментарию назначения исполнителя (общий размер файлов к комментарию назначения исполнителя не может превышать 10 МБ). Для загрузки файла следует нажать на кнопку «Выбрать файл» под полем «комментарий». После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить;
- выбрать исполнителя из списка возможных исполнителей для обращений данной категории и подкатегории. В этом списке кроме ФИО исполнителя в скобках отображается количество обращений, назначенных на исполнителей в настоящей момент времени. Сами исполнители отсортированы в списке так, что сначала отображаются исполнители с минимальным количеством обращений в работе. В случае одинакового количества обращений в работе

сначала отображаются те исполнители, на которых назначено последнее обращение раньше, чем у тех, кто отображается в списке исполнителей ниже.

После задания всех необходимых полей следует нажать на кнопку «Отправить» и обращение автоматически перейдет на этап исполнения и будет отображено на рабочем месте того исполнителя, который назначен на обращение.

В случае если назначение исполнителя производится для обращения-копии, образованного после разделения обращения, то пользователю будет выдано предупреждение, показанное на рисунке 51.

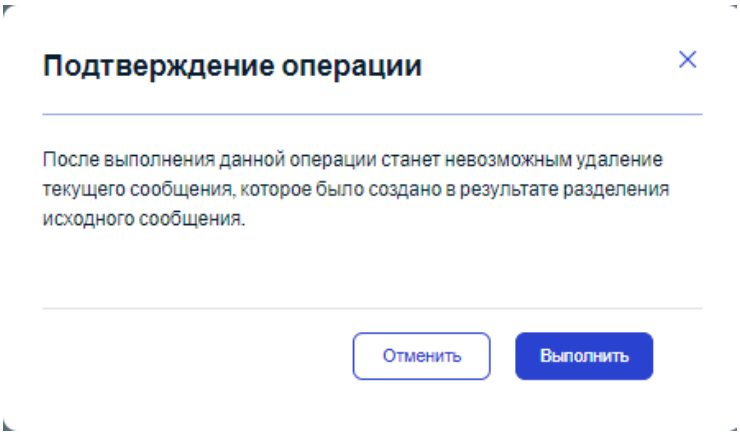


Рисунок 51 — Предупреждение о невозможности удаления обращения после выполнения операции

В окне предупреждения имеется возможность отменить операцию или подтвердить ее.

4.2.4.2 Назначение ответственной организации

Чтобы перенаправить обращение в ответственную (подведомственную) организацию, необходимо нажать на кнопку «Назначить ответственную организацию» в карточке обращения, и будет открыта форма «Назначить ответственную организацию» для задания параметров перенаправления обращения в подведомственную организацию, как это показано на рисунке 53.

В случае если назначение ответственной организации производится для обращения-копии, образованного после разделения обращения в разделе «Новые разделенные», то до открытия формы пользователю будет выдано предупреждение, показанное на рисунке 52.

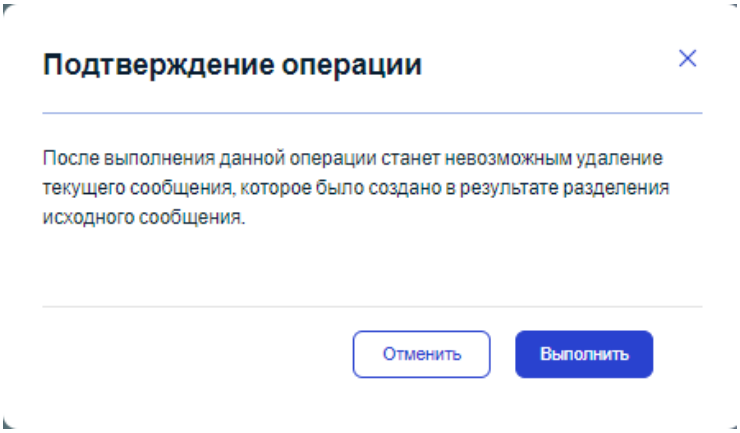


Рисунок 52 — Предупреждение о невозможности удаления обращения после выполнения операции

В окне предупреждения имеется возможность отменить операцию или продолжить ее выполнение.

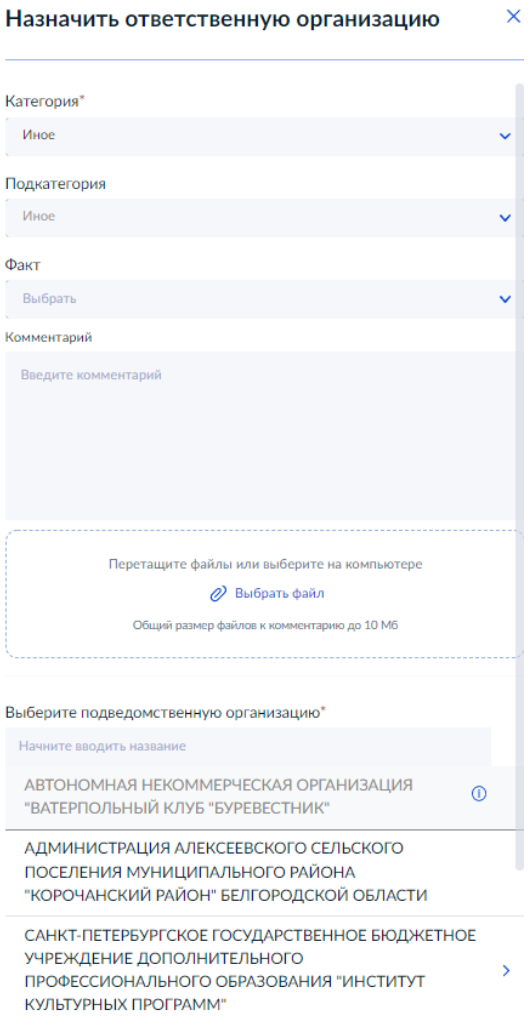


Рисунок 53 — Форма назначения ответственной организации

В форме назначения ответственной организации Координатор имеет возможности:

– изменить категорию, подкатегорию и факт обращения;

- задать комментарий к назначению ответственной организации;
- загрузить файлы к комментарию назначения ответственной организации. Для загрузки файла следует нажать на кнопку «Выбрать файл» под полем «Комментарий». После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить;
- выбрать подведомственную организацию из списка возможных подведомственных организаций для обращений данной категории и подкатегории (обязательное действие);
- задать режим права подписи ответа на перенаправляемое обращение в ответственную организацию. Если установлен режим без права подписи ответа (это означает, что согласование и утверждение (а, возможно, и исполнение) производится в том вышестоящем ЛКО, из которого обращение перенаправлено), то в форме появятся поля для параметров действий с ответом, показанные на рисунке 54. В этом случае необходимо задать, кому после исполнения в ответственной организации должно вернуться обращение — Руководителю или Координатору. Если обращение возвращается руководителю, то следует:
  - выбрать одного или нескольких сотрудников с ролью Руководитель, которые должны согласовать перенаправление обращения (не обязательно);
  - выбрать сотрудника с ролью Руководитель, который должен утвердить перенаправление обращения (обязательное поле).

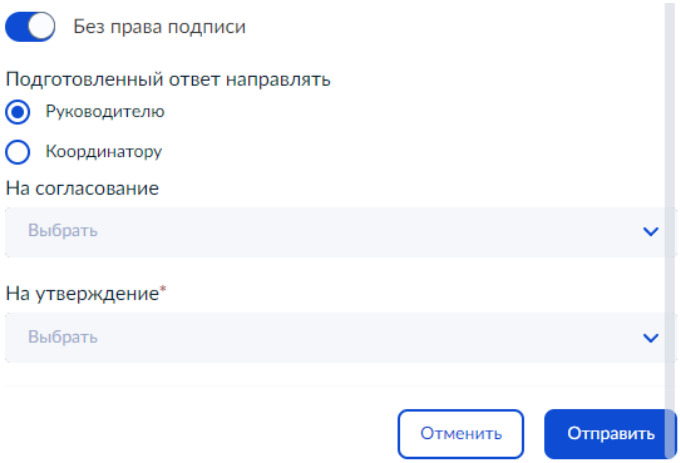


Рисунок 54 — Поля для определения действий с ответом в окне назначения ответственной организации

Если задан режим без права подписи ответа с возвратом полученного ответа Координатору, то после возврата обращения из ответственной организации Координатор должен будет назначить Исполнителя, который подготовит ответ на обращение (с учетом ответа, полученного из ответственной организации). После подготовки ответа Исполнителем обращение попадет на согласование (если оно предусмотрено) и утверждение этого ответа.

Если задан режим без права подписи ответа с возвратом полученного ответа из ответственной организации Руководителю, то после возврата обращения из ответственной организации обращение автоматически попадет первому из списка согласующих (если они указаны) или руководителю, утверждающему ответ. Это означает, что ответ полностью должен быть подготовлен в ответственной организации.

После задания всех необходимых полей следует нажать на кнопку «Отправить» и обращение будет автоматически перенаправлено в указанную в форме ответственную организацию.

4.2.4.3 Перенаправление обращения

Координатор имеет возможность пересылки обращения для ответа в организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Чтобы перенаправить обращение для ответа в организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении, необходимо нажать на кнопку «Перенаправить» в карточке обращения и будет открыта формы «Перенаправить» для задания параметров перенаправления, как это показано на рисунке 56.

В случае если перенаправление производится для обращения-копии, образованного после разделения обращения в разделе «Новые разделенные», то до открытия формы пользователю будет выдано предупреждение, показанное на рисунке 55.

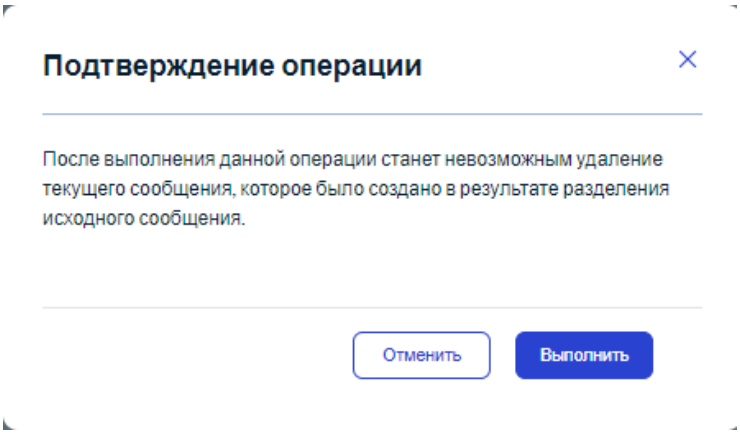


Рисунок 55 — Предупреждение о невозможности удаления обращения после выполнения операции

В окне предупреждения имеется возможность отменить операцию или продолжить ее выполнение.

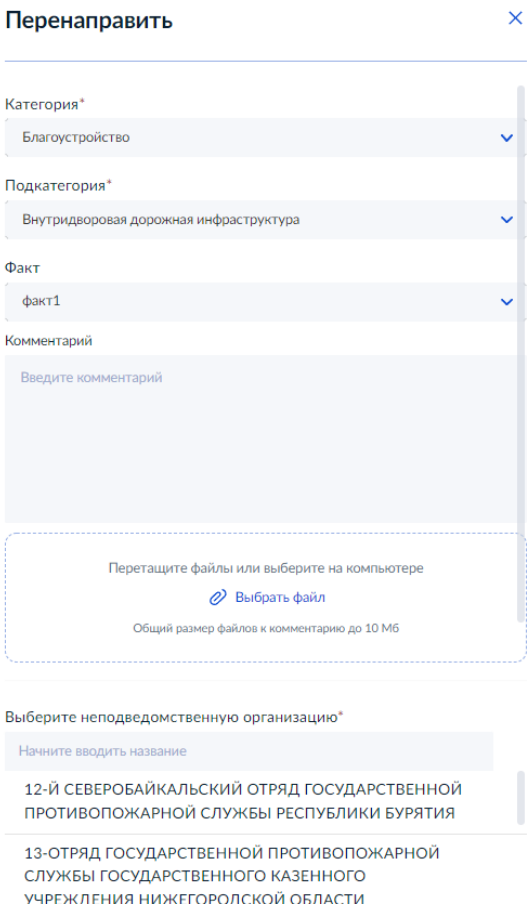


Рисунок 56 — Форма «Перенаправить» пересылки обращения в организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении

В форме «Перенаправить» отображаются следующие параметры обращения, которые могут быть заданы/изменены координатором:

- категория обращения;
- подкатегория обращения;
- факт обращения;
- комментарий к перенаправляемому обращению;
- загрузка подтверждающих файлов к введенному комментарию;
- выбор организации, в которую осуществляется перенаправление, из списка организаций (обязательное поле);
- выбор сотрудников с ролью Руководитель, которые должны согласовать перенаправление обращения (не обязательное поле, может быть выбрано более одного пользователя, согласующего перенаправление);

– выбор сотрудника с ролью Руководитель, который должен утвердить перенаправление обращения (обязательное поле).

После задания всех необходимых полей следует нажать на кнопку «Отправить» и обращение перейдет на этап согласования (если согласующие указаны в форме) или утверждения (если согласующие не указаны в форме) в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации.

4.2.4.4 Взять обращение в работу

Координатор имеет возможность подготовить ответ на обращение как исполнитель.

Чтобы взять обращение в работу, необходимо нажать на кнопку «Взять в работу» в карточке обращения и сразу же обращение перейдет в статус «В работе» для подготовки ответа Координатором как Исполнителем. Такие обращения будут отображаться в разделе «В работе» АРМ Координатора ЛКО органа или организации, а действия, выполняемые с обращениями на этапе исполнения описаны в п. 4.3.

4.2.4.5 Передача в вышестоящую организацию

Чтобы передать обращение в вышестоящую организацию, необходимо нажать на кнопку «Передать в вышестоящую» в карточке обращения и будет открыта форма «Передать в вышестоящую» для задания параметров передачи обращения в вышестоящую организацию, как это показано на рисунке 57.

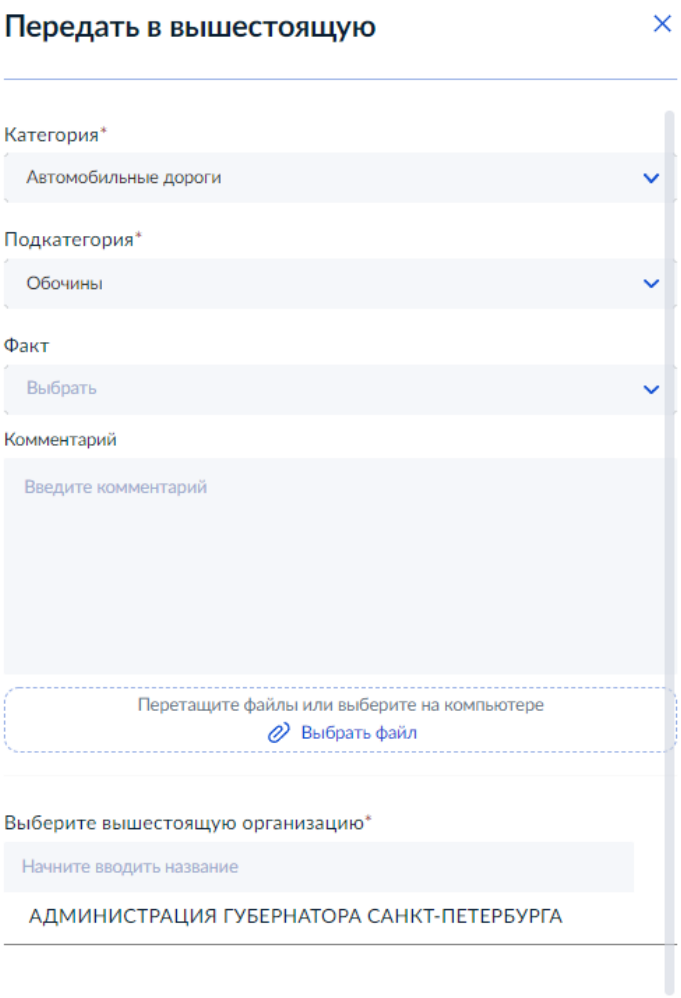


Рисунок 57 — Форма передачи обращения в вышестоящую организацию

В окне передачи обращения в вышестоящую организацию Координатор имеет возможности:

- изменить категорию, подкатегорию и факт обращения;
- задать комментарий к передаче обращения в вышестоящую организацию;
- загрузить файлы к комментарию передачи обращения в вышестоящую организацию. Для загрузки файла следует нажать на кнопку «Выбрать файл» под полем «Комментарий». После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить;
- выбрать вышестоящую организацию из списка возможных вышестоящих организаций.

После задания всех необходимых полей следует нажать на кнопку «Отправить» и обращение будет передано в указанную в окне вышестоящую организацию.

4.2.4.6 Разделение обращения

Обращение может быть разделено Координатором на два с тем, чтобы иметь возможность сформировать разные ответы на разные части исходного обращения (такая необходимость возникает, если обращение содержит несколько проблем). Далее созданные разделенные обращения могут опять быть разделены (если для этого выполнены определенные условия, например, невозможно разделение обращения, отправленного на повторную обработку) и т.д. так, что из одного обращения может быть получено более двух обращений.

Чтобы разделить обращение, следует нажать на кнопку «Разделить сообщение», и будет открыта форма разделения обращения, показанная на рисунке 58.

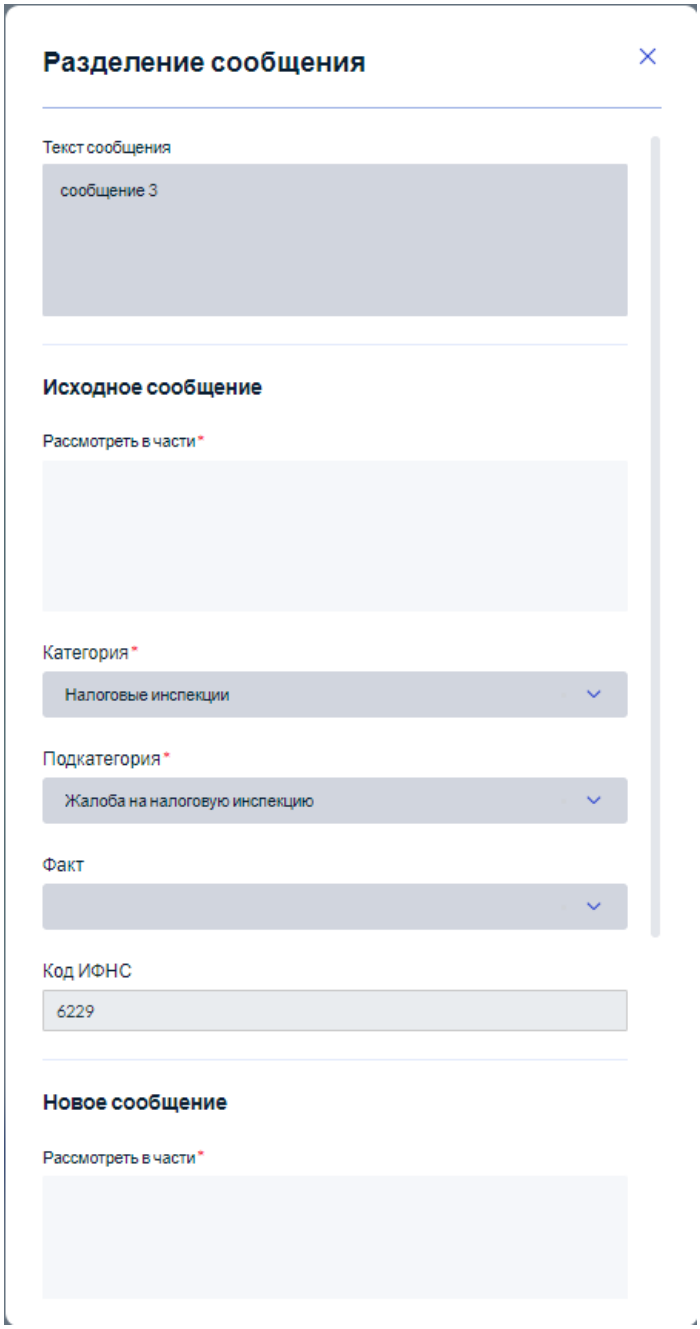


Рисунок 58 — Форма разделения обращения

В этой форме следует задать поля:

- «Рассмотреть в части» в области «Исходное сообщение»;
- «Рассмотреть в части» в области «Новое сообщение»;
- «Категория» в области «Исходное сообщение». Поле обязательное для заполнения;
- «Подкатегория» в области «Исходное сообщение». Поле обязательное для заполнения;
- «Факт» в области «Исходное сообщение». Поле не обязательное для заполнения;
- настраиваемые поля, соответствующие выбранным категории/подкатегории/факту в области «Исходное сообщение».

После задания всех необходимых полей следует нажать на кнопку «Разделить» и обращение будет разделено на два.

4.2.4.7 Удаление разделенного обращения

Обращение копия, которое получено после разделения, может быть удалено, если оно находится в разделе «Новые разделенные» (в этот раздел оно попадет сразу после разделения и будет там находиться до изменения стадии или перенаправления.

Чтобы удалить разделенное обращение, необходимо выбрать обращение в разделе «Новые разделенные» и открыть карточку обращения. Среди кнопок операций, возможных для такой карточки, будет отображаться кнопка операции «Удалить», как это показано на рисунке 59.

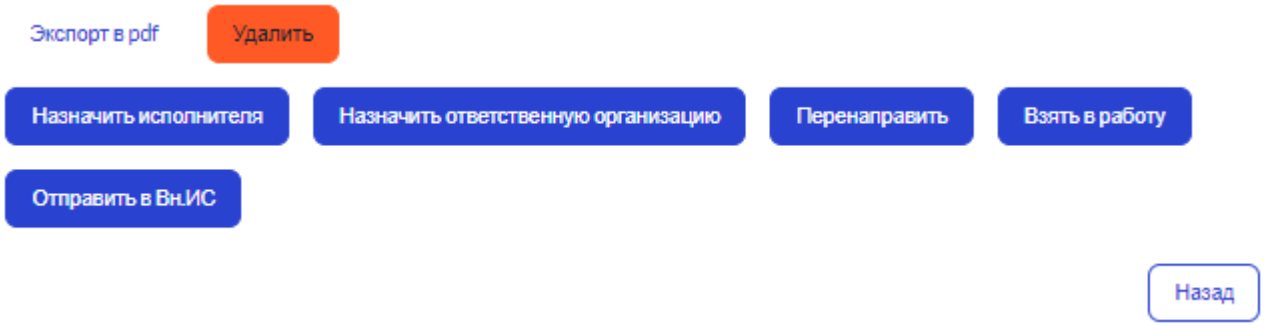


Рисунок 59 — Кнопки операций для нового разделенного обращения в разделе «Новые разделенные»

Следует нажать на кнопку «Удалить», и будет открыта форма удаления обращения, показанная на рисунке 60.

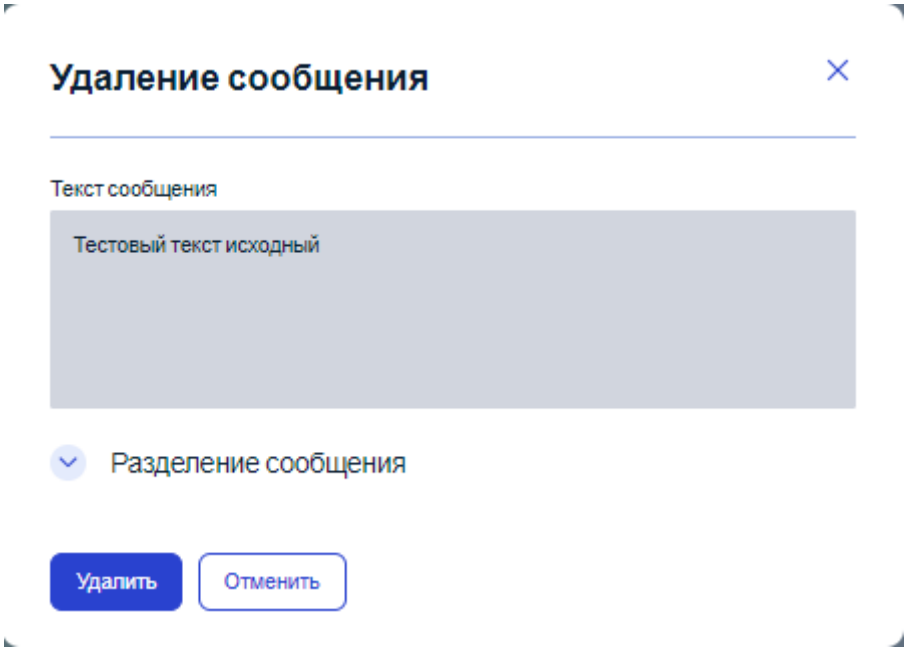


Рисунок 60 — Форма удаления разделенного обращения

Форма удаления разделенного обращения может содержать поле «Исходное сообщение рассмотреть в части», которое отображается только в том случае, если для исходного обращения (непосредственного «родителя» для данного обращения-копии) текущее удаляемое обращение не является единственной копией, и есть другие копии, созданные от того же исходного обращения-родителя. Если поле отображается, то оно обязательно для заполнения. Поле предзаполняется текстом из поля «Рассмотреть в части» карточки исходного обращения (непосредственного «родителя» удаляемого обращения-копии). Поле доступно для редактирования

В этой форме Координатор имеет возможность посмотреть место удаляемого обращение в дереве разделения обращений, нажав на значок слева от заголовка области «Разделение сообщения». После этого область «Разделение сообщения» будет развернута, как это показано на рисунке 61.

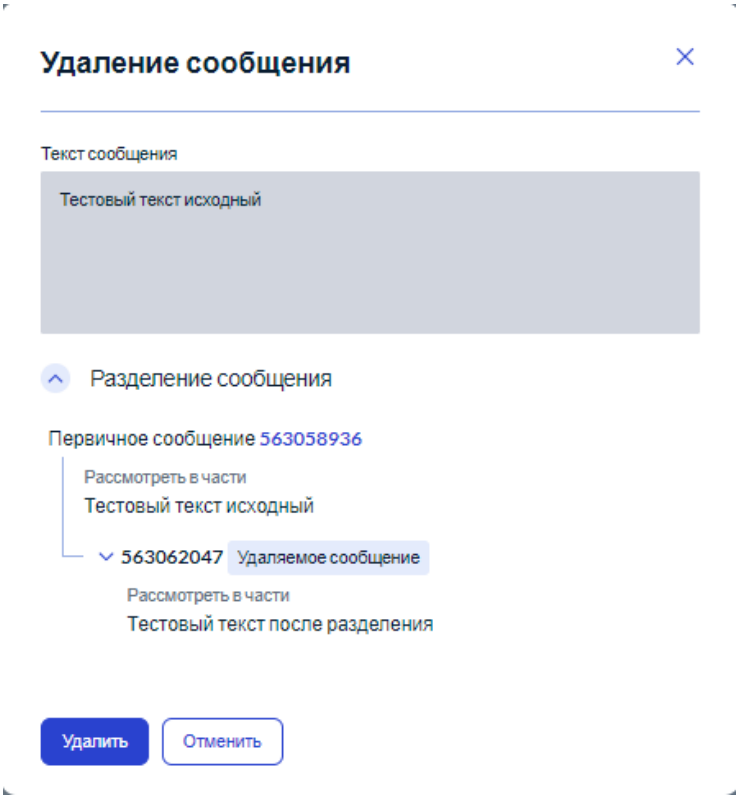


Рисунок 61 — Форма удаления разделенного обращения с развернутой областью «Разделение сообщения»

Следует скорректировать текст исходного обращения (если поле «Исходное обращение» отображается) для того, чтобы он соответствовал тому, который должен быть после удаления обращения-копии и нажать на кнопку «Удалить». Если это поле не отображается (т.е. у исходного обращения больше не было копий), то после удаления обращения-копии исходное обращение будет иметь исходный текст обращения. После этого

будет выдано предупреждение, показанное на рисунке 62, которое позволяет вернуться к корректировке текста обращения. Если же корректировка текста уже выполнена, то следует нажать на кнопку «Выполнить», и обращение-копия будет удалено.

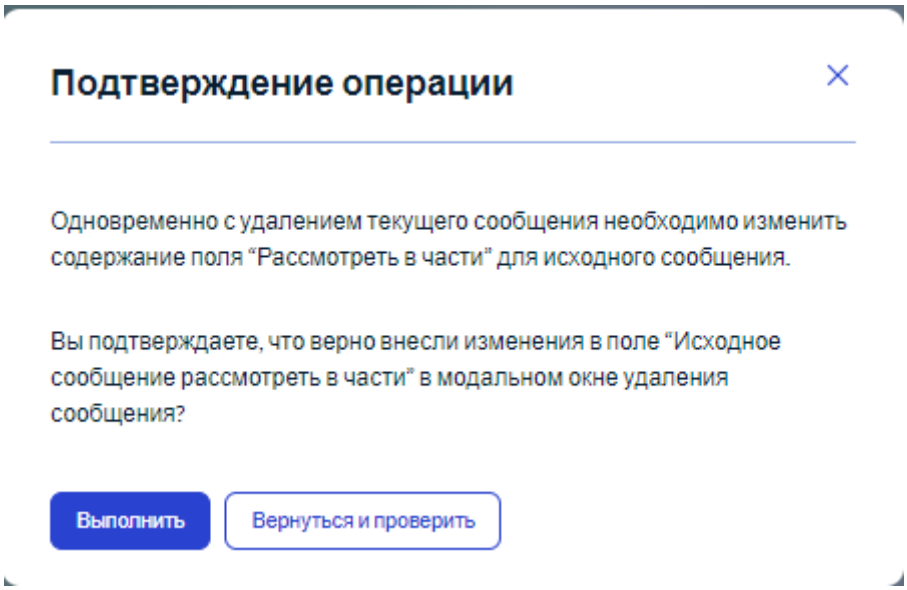


Рисунок 62 — Окно подтверждения удаления обращения-копии

4.3 АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации

АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации, предоставляет Исполнителю пользовательский интерфейс для подготовки ответов на обращения Заявителей.

4.3.1 Главное окно АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации

Для входа в АРМ необходимо выполнить процедуру входа, описанную в п. 4.15.1. После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации, как это показано на рисунке 63.

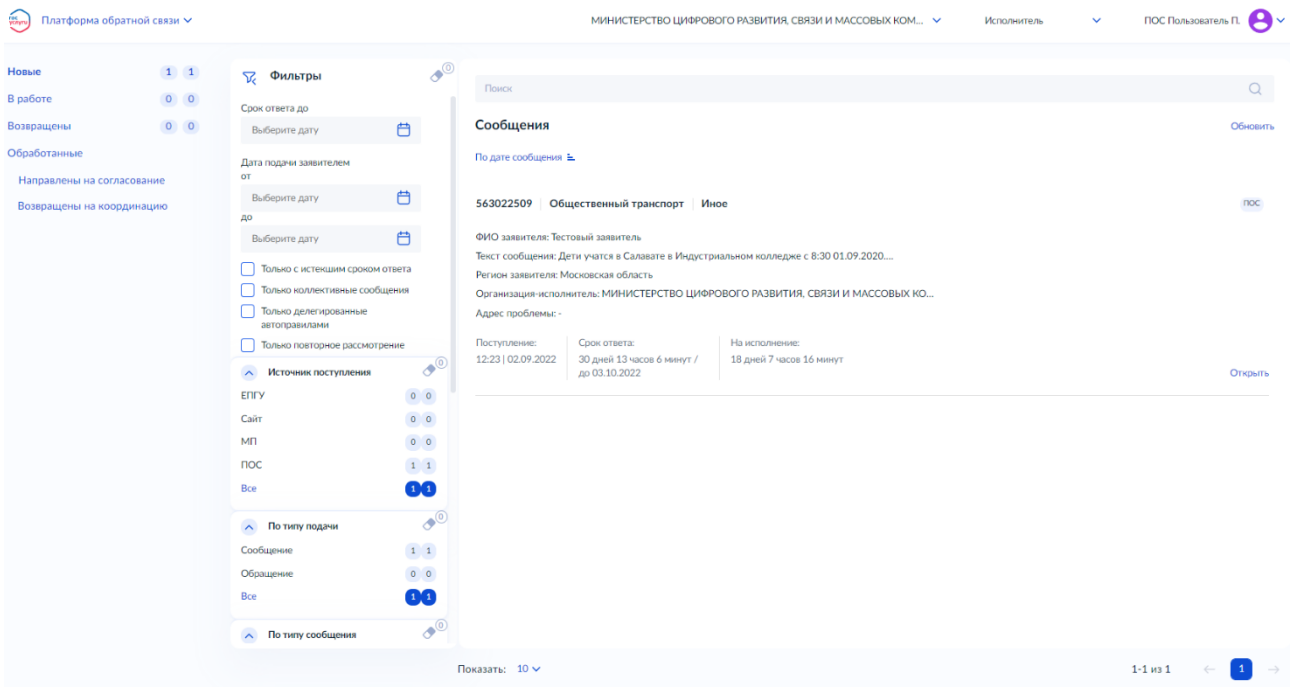


Рисунок 63 — Вид главного окна АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации

Структура главного окна АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации приведена в п. 4.3.1.

Список разделов, доступных в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации:

- «Новые», содержащий все обращения, направленные Исполнителю для подготовки ответа;
- «В работе», содержащий все обращения, которые исполнитель взял в работу по подготовке ответа на обращение;
- «Возвращены», содержащий все обращения, которые были возвращены исполнителю с этапов согласования и утверждения;
- «Обработанные», содержащий все обращения, по которым исполнитель завершил работу. Раздел содержит подразделы:
  - «Направлены на согласования», содержащий обращения, по которым данным Исполнителем был подготовлен ответ и направлен на согласование и утверждение;
  - «Возвращены на координацию», содержащий обращения, которые данный исполнитель вернул на координацию.

4.3.2 Фильтрация списка обращений

Список обращений, поступивших на исполнение, для всех разделов можно отфильтровать по следующим условиям:

- «Срок ответа до»;

- «Дата подачи заявителем» с полями «от» и «до» — отбор обращений, дата подачи которых попадает в указанный диапазон. Если не задано значение в поле «от», то фильтр задается только по полю «до». Если не задано значение в поле «до», то фильтр задается только по полю «от»;
- «Только с истекшим сроком ответа» — отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;
- «Только коллективные сообщения» — отбор обращений, поданных двумя или более Заявителями;
- «Только делегированные автоправилами» — отбор обращений, пересланных в организацию с использованием автоправила;
- «Только повторное рассмотрение». Повторное рассмотрение инициируется Заявителем;
- «Присоединились другие заявители» — отбор обращений, к которым присоединились другие Заявители;
- «Источник поступления» — ЕПГУ, Сайт (виджет на сайте ведомства), МП («Госуслуги Решаем вместе»), ПОС (АРМ Оператора приема обращений), Все;
- «По типу подачи» (обычные сообщения или обращения по ФЗ);
- «По типу сообщения» (с признаком «Фаст-трек» или нет);
- «По типу заявителя» — юридическое или физическое лицо;
- «Регион»;
- «Категория»;
- «Подкатегория» (для выбранных категорий);
- «Факт» (для выбранных подкатегорий);

Область фильтров имеет вид, как показано на рисунке 64. Могут быть установлены значения для одного или нескольких фильтров.

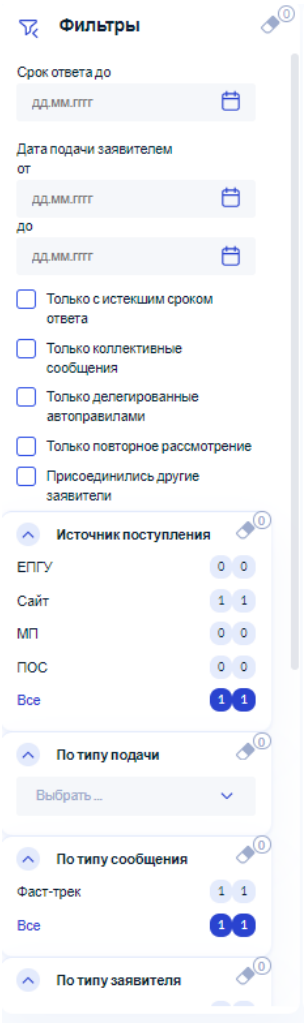


Рисунок 64 — Область фильтров списка обращений АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации

Для подраздела «Направлены на согласование» раздела «Обработанные» добавляется фильтры (после фильтра «Присоединились другие заявители»):

- «По типу ответа», содержащий значения всех возможных типов ответа:
  - «Решено»;
  - «Не решено»;
  - «Отложено»;
  - «Отклонено»;
- «Стадия», содержащий значения всех возможных стадий:
  - «Модерация»;
  - «Координация»;
  - «Исполнение»;
  - «Согласование»;
  - «Утверждение»;

– «Завершено».

Все фильтры имеют немедленное действие. Выбор значения фильтра приводит сразу же к перевычислению отображаемых в списке обращений с учетом заданного фильтра и всех остальных действующих в данный момент фильтров.

Правила управления фильтрами следующие.

Для поля «Срок ответа до» фильтр задается просто вводом значения даты в поле или выбором ее с помощью календаря, который будет вызван после нажатия на кнопку справа от этого поля, как это показано на рисунке 65.

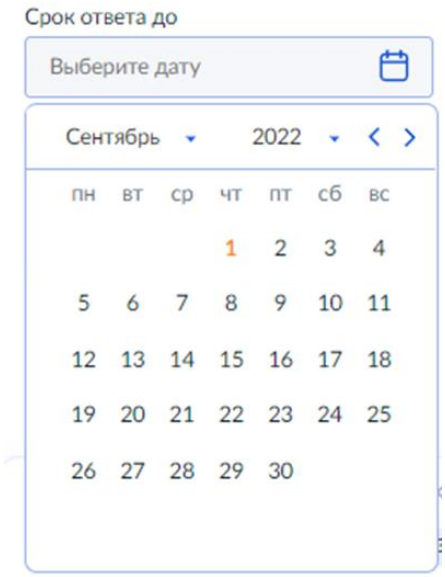


Рисунок 65 — Окно календаря для ввода даты

Для всех фильтров, задаваемых переключателями, включение фильтра осуществляется просто установкой переключателя во включенное положение, как это показано на рисунке 66, а выключение — установкой переключателя в выключенное положение, как это показано на рисунке 67.

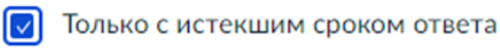


Рисунок 66 — Фильтр, задаваемый переключателем, во включенном положении

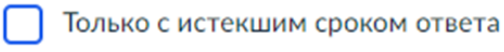


Рисунок 67 — Фильтр, задаваемый переключателем, в выключенном положении

Все фильтры, которые позволяют выбор одного из нескольких вариантов, содержат справа от наименования фильтра значок

. Число в этом значке указывает на количество заданных значений фильтра.

Если фильтр представляет собой список значений, то может быть выбрано одно или несколько из этих значений или значение «Все» (фильтр не выбран). Выбор значения производится щелчком левой кнопки мыши по наименованию элемента фильтра. Выбранное значение такого фильтра выделяется синим цветом, как это показано на рисунке 68 на примере элемента фильтра «Источник поступления». Справа от наименования элемента списка фильтра отображается количество обращений, удовлетворяющего этому значению. Например, на рисунке 68 показано, что всего обращений, поступивших от ЕПГУ и доступных на данном рабочем месте — 38, а обращений, поступивших с сайтов организации — 141. При этом по выбранным фильтрам в данный момент отображаются обращения, поступившие с сайтов организации и от мобильного приложения.

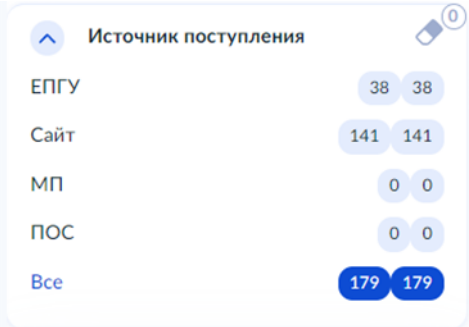


Рисунок 68 — Выбранное значение элемента фильтра в виде списка на примере элемента «Источник поступления»

Список элемента фильтра может быть свернут и перестанет отображаться на экране, если нажать на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на . Чтобы потом развернуть свернутые значения фильтра на экране, следует нажать на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на , а значения фильтра опять будут отображены на экране.

Существует также ряд фильтров, для которых возможен множественный выбор значений. Примером такого фильтра служит фильтр по значению категорий обращения. Для всех таких фильтров под названием фильтра располагаются поля для отображения выбранных элементов, как это показано на рисунке 69 на примере фильтра по категории обращений.

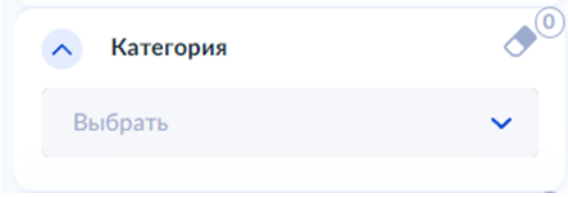


Рисунок 69 — Вид области фильтра по категории

Для задания значений такого фильтра следует щелкнуть левой кнопкой мыши в поле под названием фильтра, и будет открыт список значений фильтра, показанный на рисунке 70. Далее следует вводить наименование, которое должно быть выбрано, и в списке будут отображаться только те элементы, которые содержат вводимые символы.

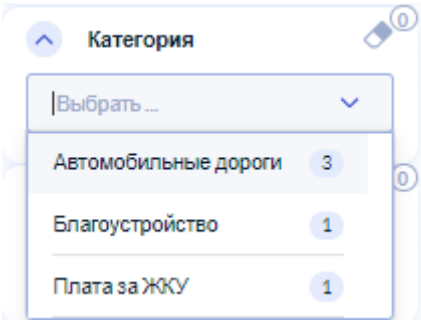


Рисунок 70 — Выбор значения фильтра из списка на примере фильтра по категориям

После выбора значения в этом списке оно будет выбрано в качестве значения фильтра и количество выбранных значений в значке

будет увеличено на единицу. Далее эта процедура может быть повторена столько раз, сколько значений данного фильтра должно быть выбрано (вид значка после выбора двух категорий —

). Сами выбранные значения будут располагаться под полем и выделены синим цветом, как это показано на рисунке 71.

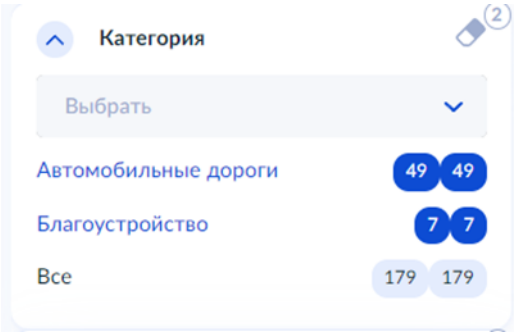


Рисунок 71 — Отображение выбранных значений фильтра

Далее с этим списком значений могут быть выполнены следующие действия:

– исключить выбранное значение из действующих фильтров, щелкнув по его наименованию левой кнопкой мыши. После этого наименование будет иметь

обычный, черный цвет (но все равно будет отображаться в списке выбранных значений), а количество фильтров в значке справа от наименования фильтра уменьшится на единицу;

– свернуть выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на ;

– развернуть свернутые выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на ;

– сбросить все выбранные значения фильтра, нажав на значок справа от наименования фильтра. После этого значок примет вид , а список всех выбранных значений фильтра будет сброшен и перестанет отображаться.

Общее количество действующих фильтров отображается справа от поля «Фильтр» в значке , как это показано на рисунке 72.

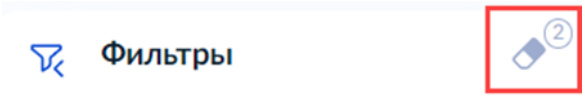


Рисунок 72 — Отображение количества заданных фильтров

Чтобы удалить все заданные фильтры следует щелкнуть левой кнопкой мыши по этому значку.

4.3.3 Карточка обращения в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации

Обращения, поступившие на координацию после назначения исполнителя, попадают в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации в раздел «Новые». Обращения, которые Исполнитель взял в работу, отображаются в разделе «В работе». Возвращенные исполнителю с этапов согласования и утверждения обращения попадают в раздел «Возвращены». Обработанные исполнителем обращения, которые перешли на следующий этап, отображаются в разделе «Обработанные».

Чтобы перейти к карточке обращения, которая содержит полную информацию об обращении, и в которой могут быть выполнены все операции, возможные в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по области обращения в списке обращений или нажать на кнопку «Открыть». Вид карточки обращения показан на рисунке 73.

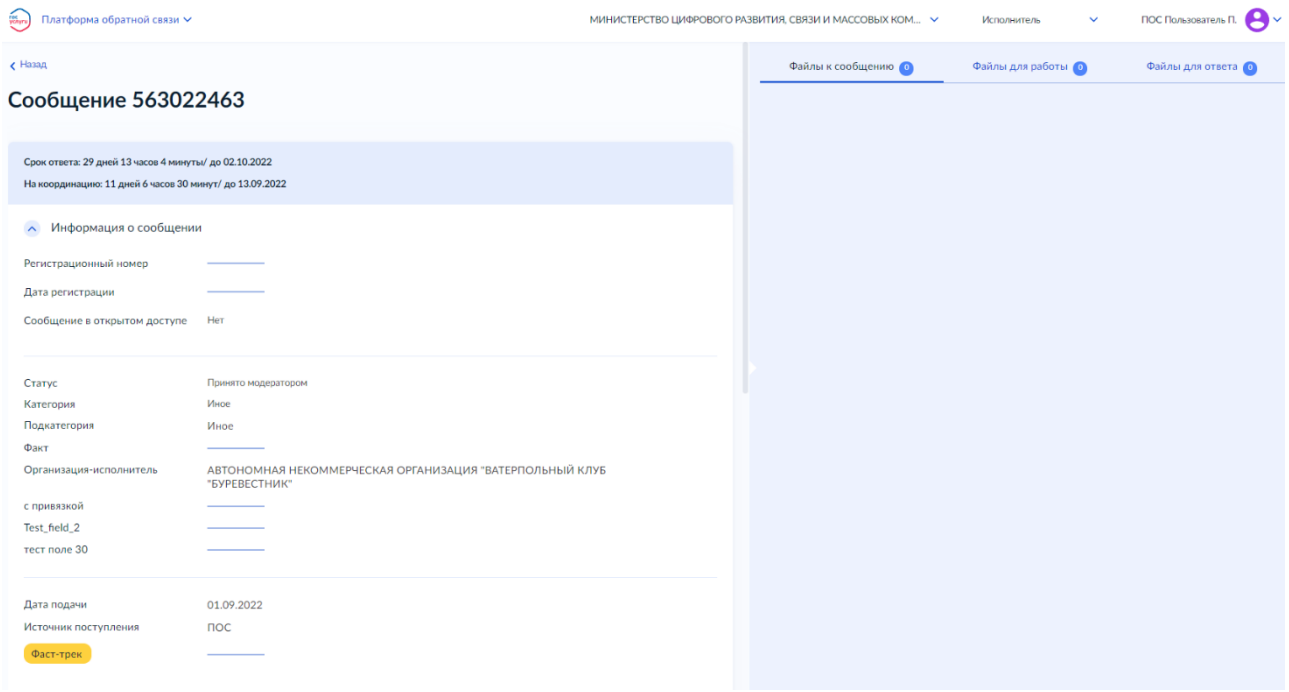


Рисунок 73 — Карточка обращения в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации

В карточке обращения отображаются (сверху вниз), в левой части окна карточки обращения:

– «Информация о сообщении», показана на рисунке 74. Данная область содержит следующую информацию:

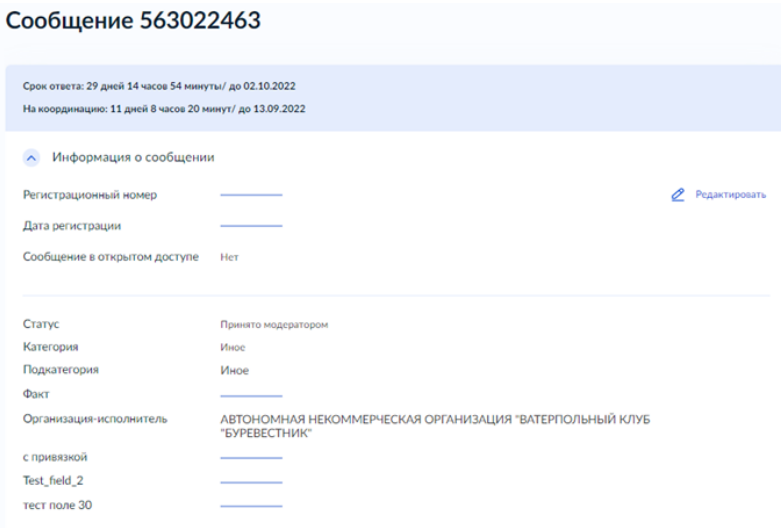


Рисунок 74 — Область «Информация о сообщении»

– «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
– «Дата регистрации» — дата регистрации обращения (сама регистрация производится вне ПОС) (не обязательное поле);

- «Сообщение в открытом доступе» — признак возможности просмотра/присоединения к обращению со стороны других граждан (да/нет);
- «Тип подачи» — подано ли обращение в соответствии с одним из ФЗ или нет (в этом случае поле не отображается);
- «Специальный срок обработки» — обращение должно быть обработано в определенный срок, установленный одним из ФЗ (например, обращения в сфере миграции, обрабатываемые по 59 ФЗ). Поле отображается только для обращений, поданных в соответствии с одним из ФЗ;
- «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
- «Категория» - категория, присвоенная обращению. Категория должна быть обязательно присвоена обращению;
- «Подкатегория» - подкатегория, присвоенная обращению. Подкатегория должна быть обязательно присвоена обращению;
- «Факт» - факт, присвоенный обращению (не обязательное поле);
- «Организация-исполнитель» — организация, назначенная для исполнения обращения;
- «Настраиваемые поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Такие поля служат источником дополнительной информации об обращении и привязаны к определенным категории и подкатегории;
- «Дата создания копии» — дата в формате дд.мм.гггг разделения обращения. Поле отображается только у разделенных обращений;
- «Дата подачи» - дата в формате дд.мм.гггг поступления обращения в Систему;
- «Источник поступления» - ЕПГУ, сайт Организации, МП «Госуслуги Решаем вместе», ПОС (АРМ Оператора приема обращений), наименование ВИС (если обращение передано из ВИС);
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения со сроком обработки, отличным от планового (меньше 30 дней);
- «Сообщение от имени юридического лица» - наличие признака подачи обращения от имени юридического лица (отображается только при подаче от имени ЮЛ);

– «Заявитель». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация о Заявителе как это показано на рисунке 75:

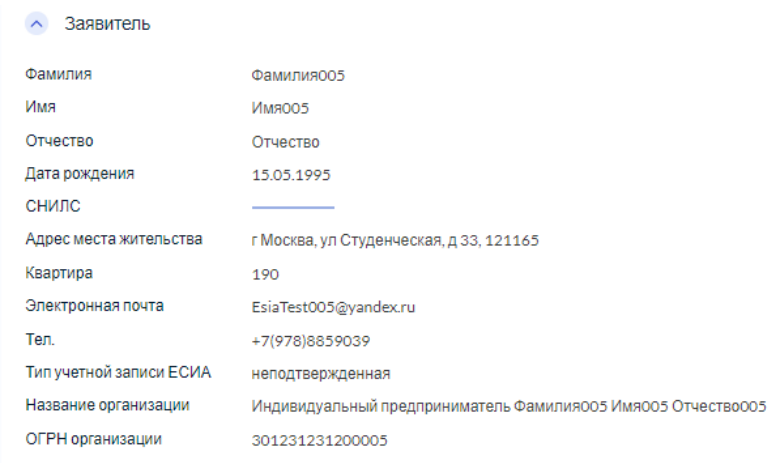


Рисунок 75 — Область «Заявитель»

  – Фамилия;
  – Имя;
  – Отчество;
  – Дата рождения;
  – СНИЛС;
  – Адрес места жительства;
  – Квартира (адреса места жительства);
  – Адрес электронной почты;
  – (Контактный) телефон;
  – «Тип учетной записи ЕСИА» — тип записи — подтвержденная или неподтвержденная;
  – «Название организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;
  – «ОГРН организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;
– «Разделение сообщения». Данная область отображается только у разделенных обращений и по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 76. В развернутой области отображается дерево разделения обращения, и место в этом дереве данного обращения. Для каждого обращения дерева разделения отображается его номер и в какой части первичного обращения выполняется рассмотрение

Номер всех обращений в дереве (кроме данного) является ссылкой, по которой можно открыть карточку этого обращения;

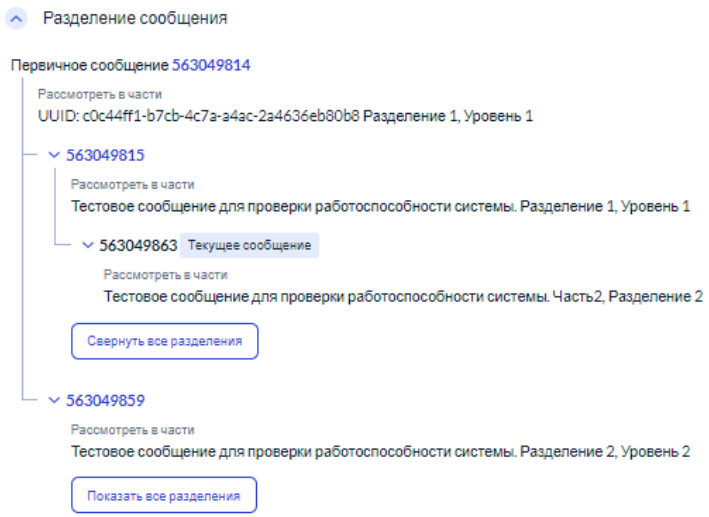


Рисунок 76 — Область «Разделение сообщения»

Каждая ветка дерева разделения в конце ветки содержит одну из кнопок «Свернуть все разделения» (при нажатии на эту кнопку ветвь поддерева будет свернута, а кнопка изменит название на «Показать все разделения») или «Показать все разделения» (при нажатии на эту кнопку ветвь поддерева будет развернута, а кнопка изменит название на «Свернуть все разделения»);

– «Текст сообщения». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области как это показано на рисунке 77:

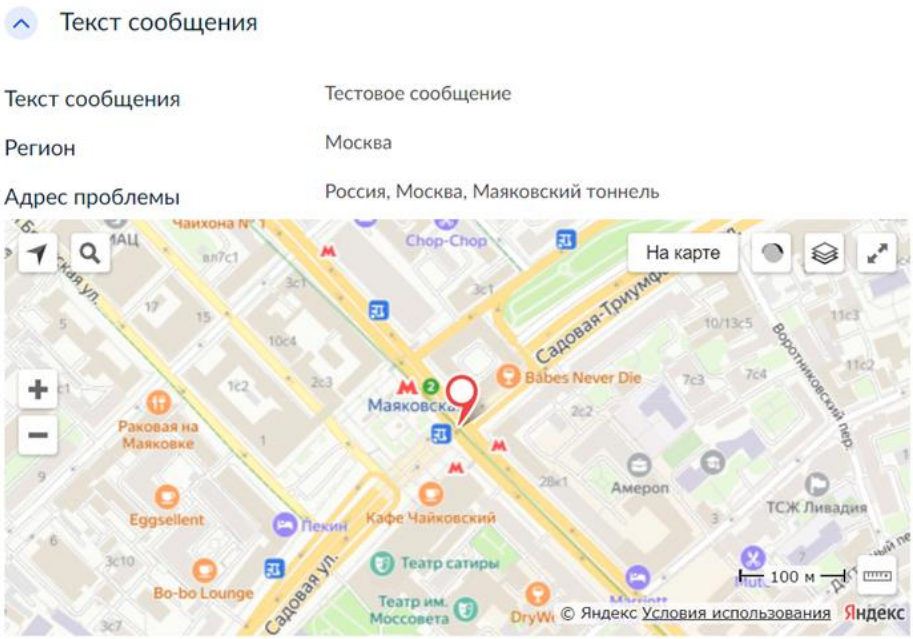


Рисунок 77 — Область «Текст сообщения»

- «Текст сообщения» - текст обращения, составленный Заявителем;
- «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения;
- «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения (не обязательное поле, не может быть задан Заявителем, если не выбрана категория обращения). При задании адреса проблемы он отображается на карте;

– «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению;

– «Ход работ». Данная область содержит информацию о процессе обработки обращения (запись всех шагов и действий, совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением). Для обращений, поступивших на повторное рассмотрение, указывается признак повторного рассмотрения и количество эскалаций по данному обращению в верхней правой части области как это показано на рисунке 78. Если пользователь привязан к структурному подразделению, то такая привязка отображается (рисунок 79).

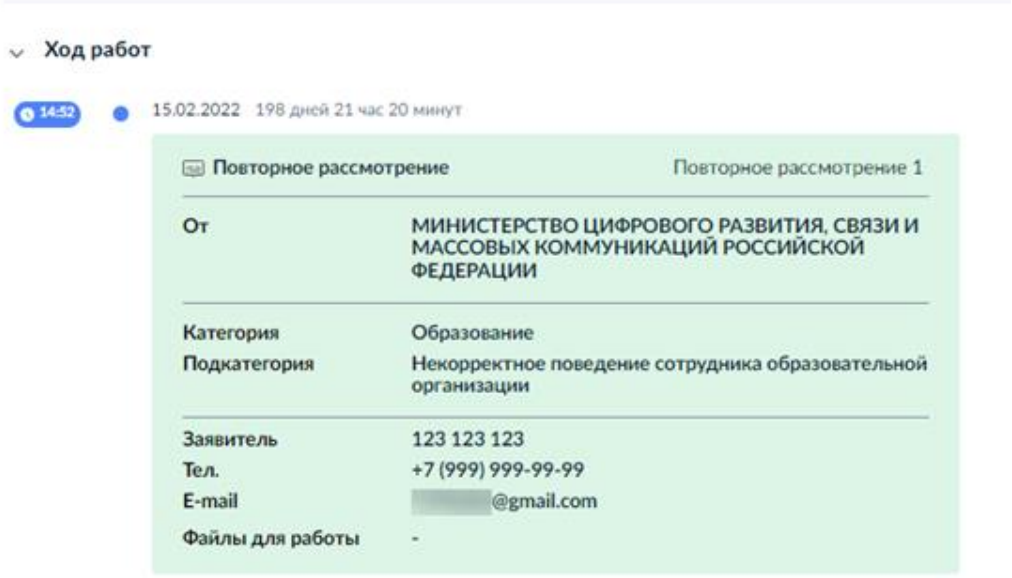


Рисунок 78 — Область «Ход работ» обращения

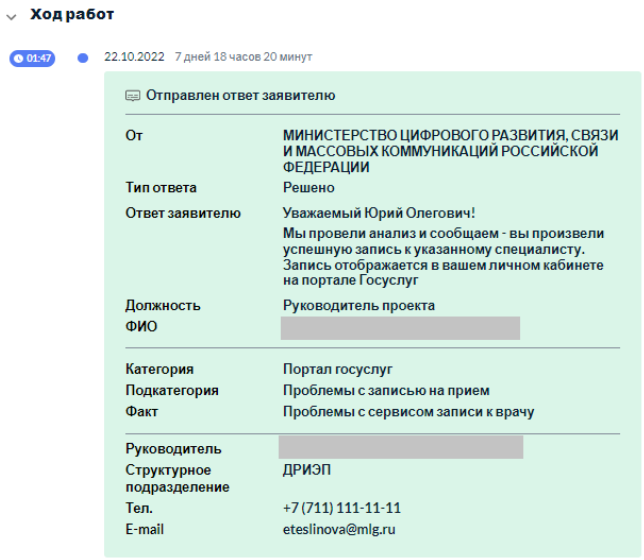


Рисунок 79 — Область «Ход работ» обращения с привязкой пользователя к структурному подразделению

По умолчанию область «Ход работ» свернута и в ней отображается только последний этап работы с обращением. Чтобы развернуть эту область, следует нажать на значок справа от времени поступления обращения на текущий этап либо на значок слева от названия области — «Ход работ». После этого будут показаны все этапы обработки данного обращения как это показано на рисунке 80, а значок слева от названия области «Ход работ» примет вид . После повторного нажатия на значок либо нажатия на значок область «Ход работ» снова будет свернута.

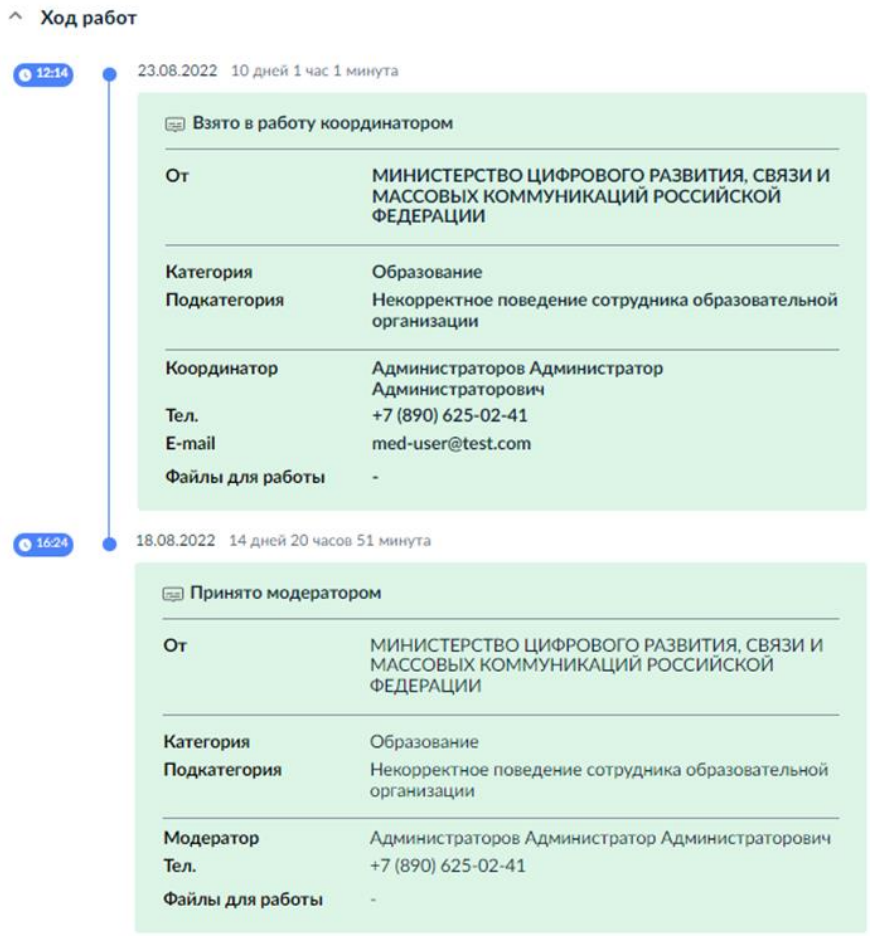


Рисунок 80 — Область «Ход работ» обращения в развернутом виде

Если сообщение было разделено (п. 4.2.4.6), по при развертывании хода работ будет отображена информация по разделению обращения, как это показано на рисунке 81.

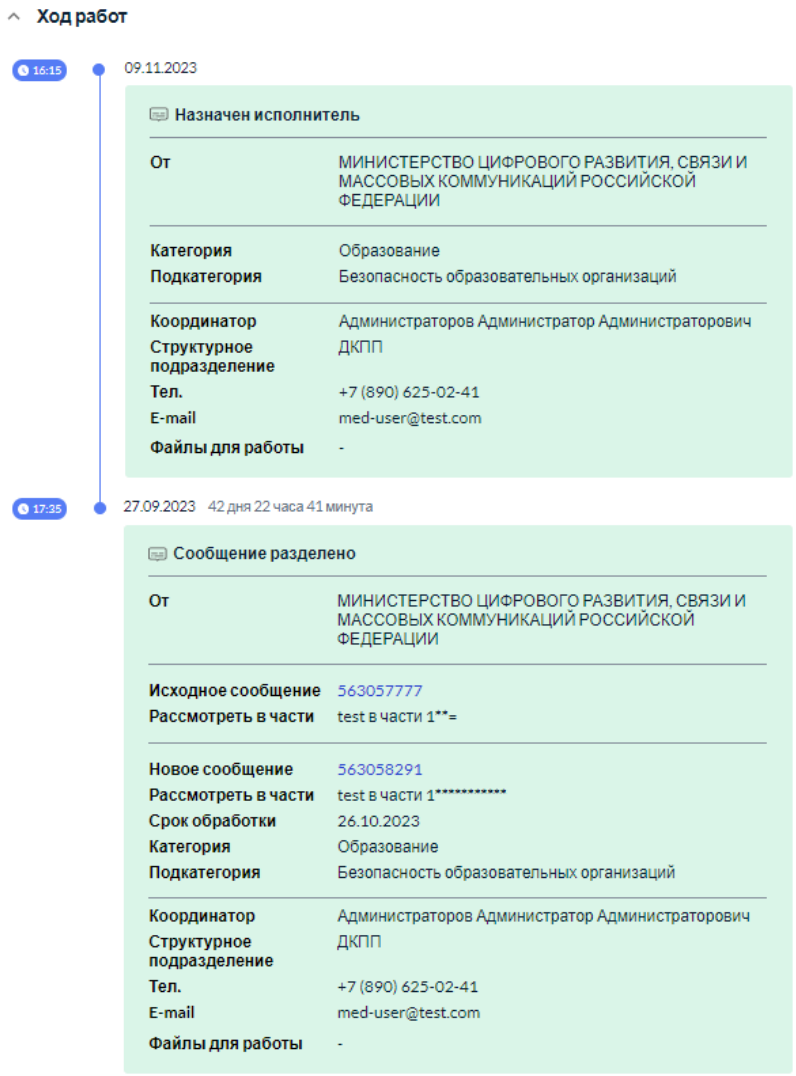


Рисунок 81 — Область «Ход работ» обращения в развернутом виде для разделенного обращения

В правой части карточки находятся вкладки с областью предпросмотра:

- файлов, приложенных заявителем (указанных в области «Приложенные файлы») — «Файлы к сообщению»;
- файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, но не предназначенные для отправки Заявителю (например, файлы, загружаемые при возврате на координацию от исполнителя) — «Файлы для работы»;
- файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, и предназначенных для отправки Заявителю — «Файлы для ответа»;
- информации о предыдущих обращениях Заявителя — «Предыдущие сообщения».

При переключении на вкладку «Предыдущие сообщения» правая часть карточки обращения примет вид, показанный на рисунке 82.

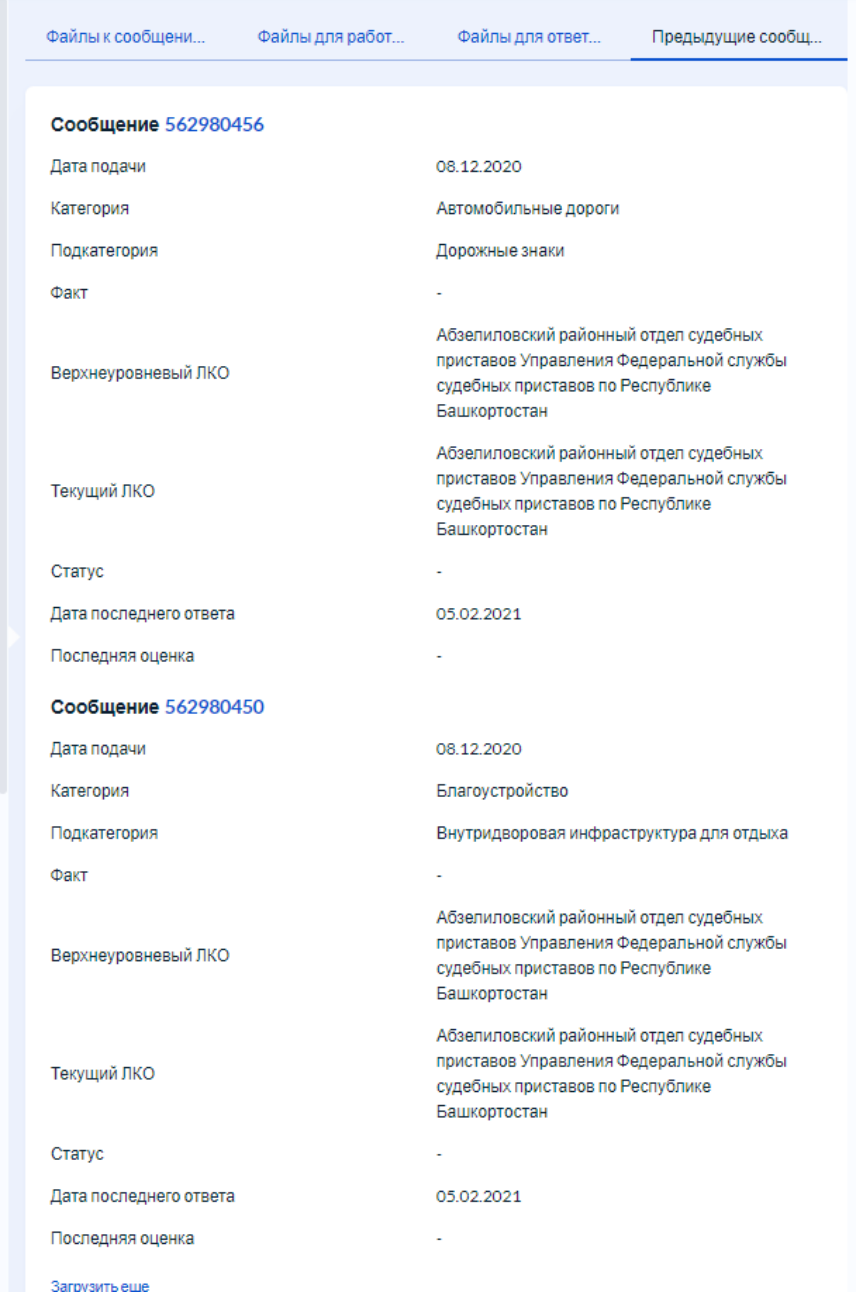


Рисунок 82 — Вкладка «Предыдущие сообщения» правой части карточки обращения

Все предыдущие обращения Заявителя отображаются последовательно по датам подачи, начиная с последних по дате поданных обращений. Если все предыдущие обращения не помещаются для отображения, то предусмотрена кнопка «Загрузить еще» загрузки предыдущих обращений Заявителя, которые не отобразились на вкладке «Предыдущие сообщения». По каждому предыдущему обращению отображается следующая информация:

– номер обращения (является ссылкой для перехода к карточке этого обращения в левой части окна карточки, доступ к карточке отдельного обращения открывается согласно настройкам ролевой модели);

- дата подачи обращения (первой подачи обращения, если у обращения были эскалации);
- наименование текущей категории обращения;
- наименование текущей подкатегории обращения;
- наименование текущего факта обращения;
- наименование верхнеуровнего ЛКО для текущего ЛКО;
- наименование текущего ЛКО (т.е. наименование того ЛКО, в котором обращение находится на обработке или того ЛКО, в котором был подготовлен и отправлен Заявителю последний ответ);
- текущий статус обращения;
- дата последнего ответа — дата перехода сообщения в стадию «Завершено» для последней эскалации, по которой был дан ответ Заявителю;
- последняя оценка — оценка, данная Заявителем для последнего полученного им ответа. При этом, если в рамках текущей эскалации уже был подготовлен ответ, но оценка по нему еще не получена, оценка для предыдущего ответа не отображается.

4.3.3.1 Задание регистрационного номера и даты регистрации обращения

В карточке обращения у Исполнителя есть возможность задать (изменить) регистрационный номер и дату регистрации, которые могут быть получены вне Системы (например, в ВИС). Задание (изменение) регистрационного номера и дату регистрации описано в п. 4.1.3.2.

4.3.3.2 Изменение атрибутов обращения

В обращении Исполнителем возможно задание/изменение категории/подкатегории/факта обращения, изменение организации-исполнителя и задание/изменение настраиваемых полей. Задание/изменение указанных полей выполняется так же, как и для АРМ Модератора Системы (п. 4.1.3.3).

4.3.4 Операции в карточке обращения в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации

Операции, возможные в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации с обращениями, зависят от статуса обращения. Операции, возможные для новых и возвращенных обращений, приведены в п. 4.3.5, а для обращений, находящихся в работе — в п. 4.3.5.4.

Для обращений, находящихся в любых статусах, возможна операция экспорта данных обращения в файл формата pdf. После нажатия на кнопку «Экспорт в pdf» будет открыто окно с предложением открыть сформированный файл в одном из приложений работы с pdf файлами или сохранении полученного файла. Вид такого окна и возможности, предлагаемые пользователю, зависят от используемого Интернет-браузера.

В карточке обращения есть возможность вернуться к списку обращений выбранного раздела и закрыть карточку, нажав на кнопку «Назад».

4.3.5 Операции в карточке обращения в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации с новыми и возвращенными обращениями

Возможные операции в карточке обращения выполняются с помощью кнопок имен операций, располагающихся в нижней части карточки обращения. В АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации для новых и возвращенных (с этапов согласования или утверждения) обращений возможно выполнение следующих операций для новых обращений как это показано на рисунке 83 и возвращенных обращений, как это показано на рисунке 84:

- вернуть обращение на координацию. Необходимо отметить, что могут быть заданы такие настройки ЛКО, что возврат обращения на координацию в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации невозможен. В этом случае кнопки возврата на координацию в карточке обращения не отображается;
- взять обращение в работу;
- переназначить исполнителя (только для новых обращений).

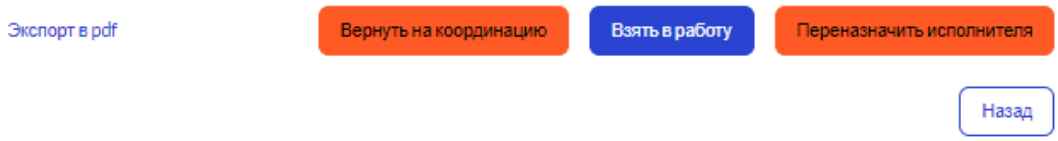


Рисунок 83 — Кнопки операций в карточке обращения АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации для новых обращений

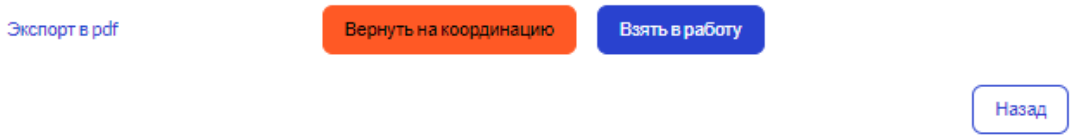


Рисунок 84 — Кнопки операций в карточке обращения АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации для возвращенных обращений

4.3.5.1 Возврат обращения на координацию

Чтобы вернуть обращение на координацию, необходимо нажать на кнопку «Вернуть на координацию» в карточке обращения, и будет открыта форма «Вернуть на координацию», показанная на рисунке 85.

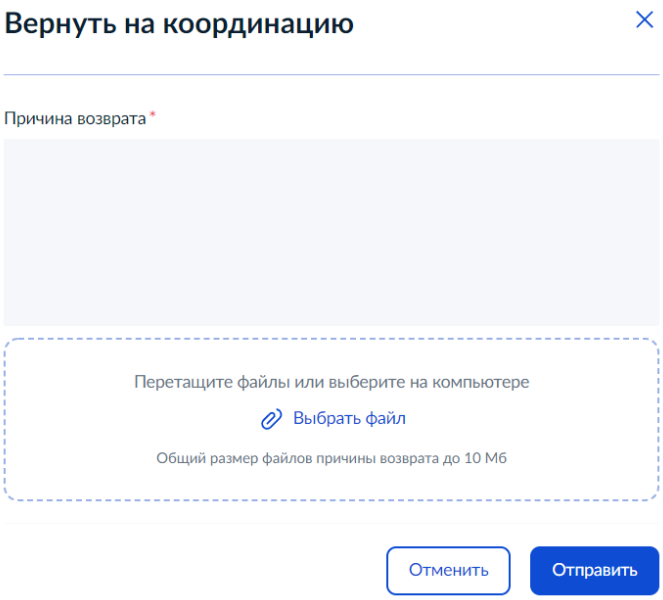


Рисунок 85 — Окно «Вернуть на координацию»

В окне возврата на координацию Исполнитель имеет возможности:

– указать причину возврата на координацию (обязательное текстовое поле);
– загрузить файлы к причине возврата на координацию (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.

После задания всех необходимых полей следует нажать на кнопку «Отправить» и обращение перейдет на этап координации.

4.3.5.2 Взять обращение в работу

Чтобы взять обращение в работу, необходимо нажать на кнопку «Взять в работу» в карточке обращения и обращение сразу же перейдет в статус «В работе» для подготовки ответа данным Исполнителем и будет отображаться у него в разделе «В работе».

4.3.5.3 Переназначение исполнителя

Чтобы переназначить исполнителя, необходимо нажать на кнопку «Переназначить исполнителя» в карточке обращения, и будет открыта форма «Переназначить исполнителя», показанная на рисунке 86.

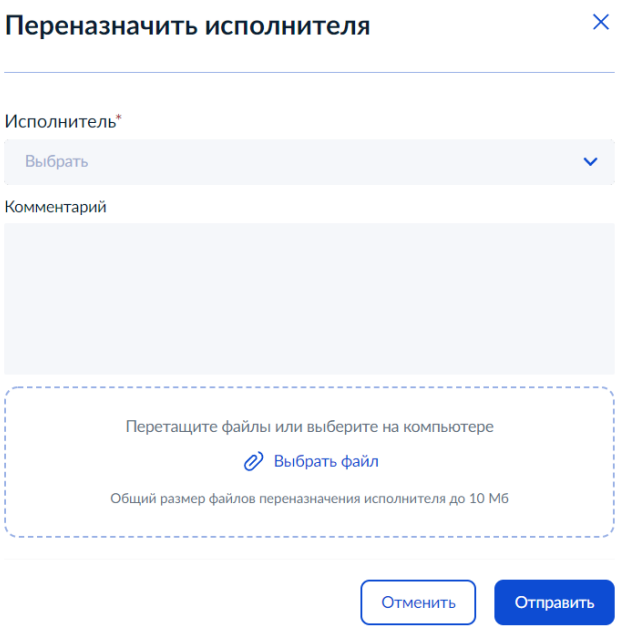


Рисунок 86 — Окно «Переназначить исполнителя»

В окне переназначения исполнителя Исполнитель имеет возможности:

- выбрать нового исполнителя в списке поля «Исполнитель» (из исполнителей данного ЛКО, имеющего право подготовить ответ на обращения указанной категории и подкатегории);
- указать комментарий к переназначению исполнителя (необязательное поле);
- загрузить файлы к причине переназначения исполнителя (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.

После задания всех необходимых полей следует нажать на кнопку «Отправить» и обращение попадет в раздел «Новые» указанного в форме исполнителя.

4.3.5.4 Операции в карточке обращения в АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации с обращениями, находящимися в работе

Возможные операции в карточке обращения выполняются с помощью кнопок имен операций, располагающихся в нижней части карточки обращения. В АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации для обращений, находящихся в работе, возможно выполнение следующих операций как это показано на рисунке 87:

- вернуть обращение на координацию;
- подготовить ответ;
- переназначить исполнителя.

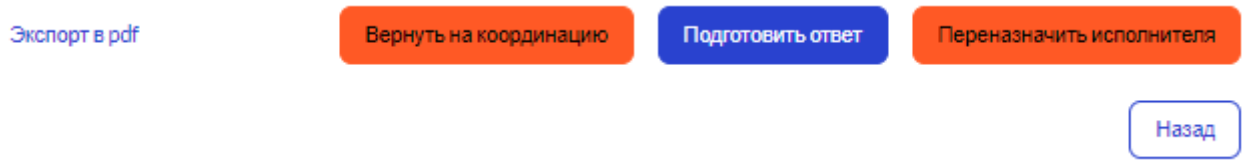


Рисунок 87 — Кнопки операций в карточке обращения АРМ Исполнителя ЛКО органа или организации для обращений, находящихся в работе

Описание операции возврата обращения на координацию приведено в п. 4.3.5.1.

Описание операции переназначения исполнителя приведено в п. 4.3.5.3.

Подготовка ответа описана в п. 4.3.5.5.

4.3.5.5 Подготовка ответа (варианты действий в зависимости от наличия типового шаблона)

Чтобы перейти к подготовке ответа, необходимо нажать на кнопку «Подготовить ответ» в карточке обращения, находящегося в работе. Вид открывшейся формы «Подготовить ответ» (количество вкладок формы) зависит от того, подготовлены ли для категории, подкатегории и факта обращения типовые шаблоны для ответов (подготовка шаблонов производится в АРМ Администратора Системы). Возможны три варианта:

- типовые шаблоны для категории, подкатегории и факта обращения не подготовлены;
- типовые шаблоны для категории, подкатегории и факта обращения подготовлены, и Исполнитель может выбрать, как ему подготовить ответ — с помощью типового шаблона ответа или нет;
- типовые шаблоны для категории, подкатегории и факта обращения подготовлены и по данной категории, подкатегории и факту ответа допустим ответ только с помощью типового шаблона ответа.

Эти три варианта определяют отличия в верхней части формы подготовки ответа:

- как показано на рисунке 88 для случая, когда типовых шаблонов для категории и подкатегории обращения нет. В этом случае Исполнитель:
  - выбирает тип ответа с помощью кнопок выбора «Тип ответа». В случае если Исполнитель выбрал тип ответа «Не решено», у него появляется возможность направить обращение по электронной почте в организацию, не подключенную к ПОС;
  - формирует текст ответа в области «Текст ответа». При формировании текста ответа Исполнитель может использовать значения полей, которые подставляются в текст при нажатии кнопки с именем поля в области «Текст ответа»;

– дальнейшие действия Исполнителя приведены в п. 4.3.5.7.

– как показано на рисунке 89 для случая, когда типовые шаблоны для категории и подкатегории обращения есть и Исполнитель может выбрать, как ему подготовить ответ — с помощью типового шаблона ответа или нет. Выбор Исполнителем варианта подготовки ответа, заключается в выборе вкладки подготовки ответа — «Подготовленный шаблон ответа» (с помощью шаблона) или «Редактируемый ответ» (без шаблона);

– как показано на рисунке 90 для случая, когда типовые шаблоны для категории и подкатегории обращения есть, и по данной категории и подкатегории допустим ответ только с помощью типового шаблона ответа.

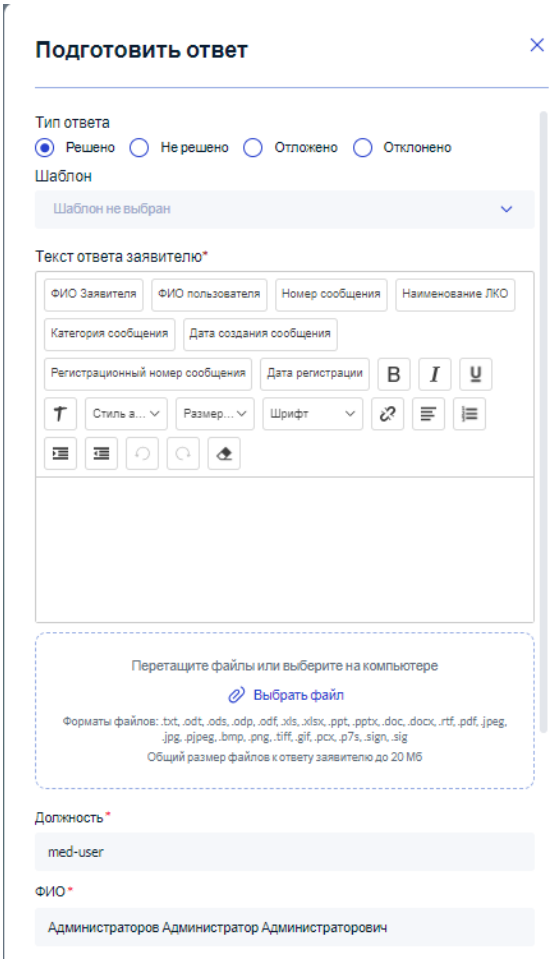


Рисунок 88 — Подготовка ответа и прикрепление подтверждающих документов (верхняя часть окна) для варианта ответа без подготовленных типовых шаблонов

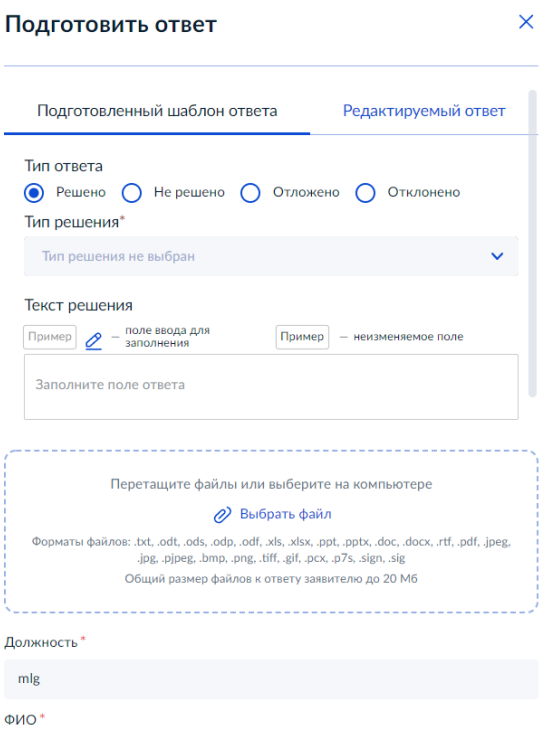


Рисунок 89 — Подготовка ответа и прикрепление подтверждающих документов (верхняя часть окна) для варианта ответа без подготовленных типовых шаблонов

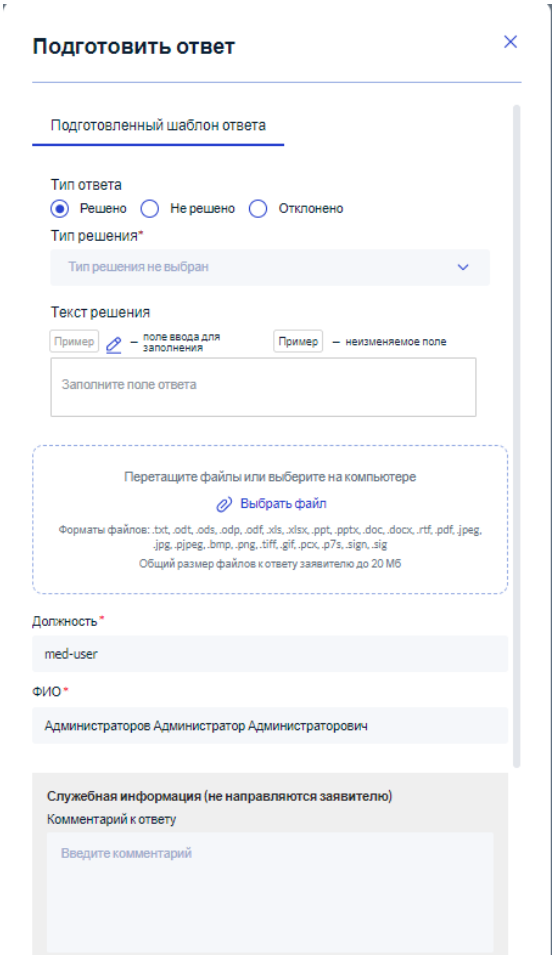


Рисунок 90 — Подготовка ответа и прикрепление подтверждающих документов (верхняя часть окна) для варианта ответа только с помощью типовых шаблонов

В зависимости от выбранного варианта подготовки ответа заполнение верней части формы отличается, но дальнейшие действия по подготовке ответа одинаковые и для подготовки ответа с помощью подготовленного шаблона, и без него. Эти действия приведены в п. 4.3.5.7.

При подготовке ответа с помощью подготовленного шаблона ответа, как это показано на рисунке 90, следует:

1) Выбрать шаблон ответа в списке поля «Тип решения». После этого тип ответа определяется системой по шаблону автоматически и будет отображен в поле «Тип ответа».
2) После выбора типа решения в поле «Текст решения» будет отображен текст шаблона, включающий неизменяемый текст и поля, которые могут (или обязаны) быть заполнены Исполнителем, как это показано на рисунке 91. Поля ввода для заполнения выделены цветом и рамкой вокруг поля. Текст решения может включать поля, которые изменять нельзя. Такие поля выделяются серой рамкой, как показано на рисунке 92. Поля, которые обязательны к заполнению, выделены рамкой

красного цвета, как это показано на рисунке 93. Необязательные к заполнению поля имеют рамку серого цвета, как это показано на рисунке 94. Заполняемые поля содержат текст подсказки, предназначенный для правильного заполнения поля. Все заполняемые поля содержат справа от поля значок редактирования ( ). Поля, которые должны содержать дату, имеют справа от поля значок календаря. При нажатии на такое поле будет открыт календарь, в котором дата может быть выбрана, как это показано на рисунке 95.

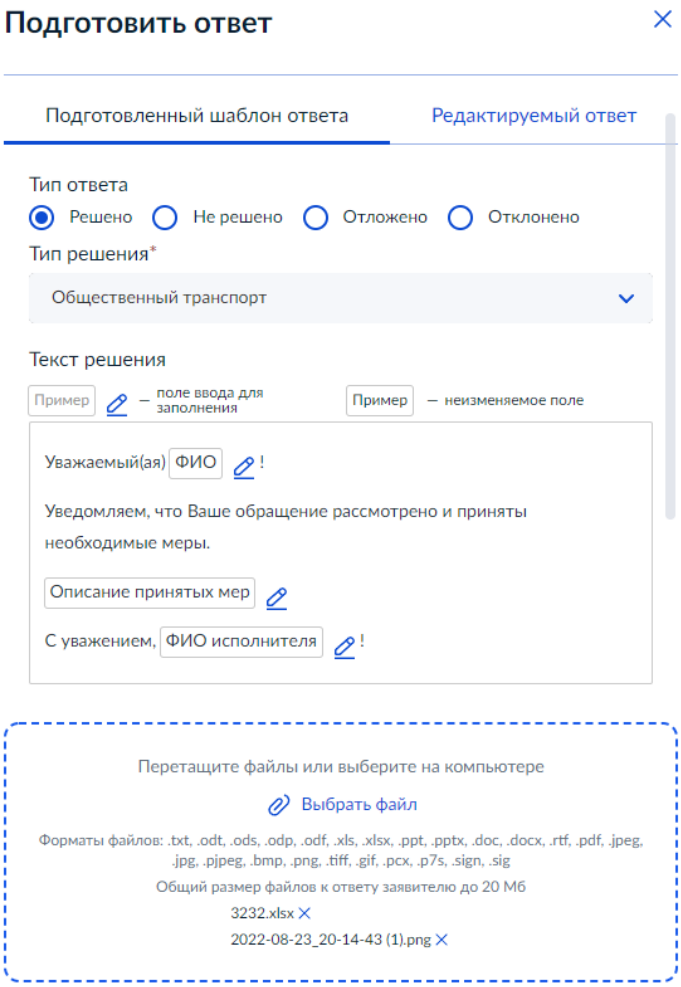


Рисунок 91 — Вид формы подготовки ответа после выбора шаблона

Рисунок 92 — Неизменяемое поле в тексте решения

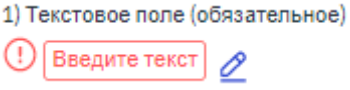


Рисунок 93 — Обязательное к заполнению поле (на примере текстового поля)

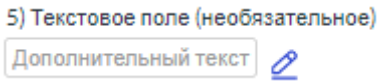


Рисунок 94 — Необязательное к заполнению поле (на примере текстового поля)

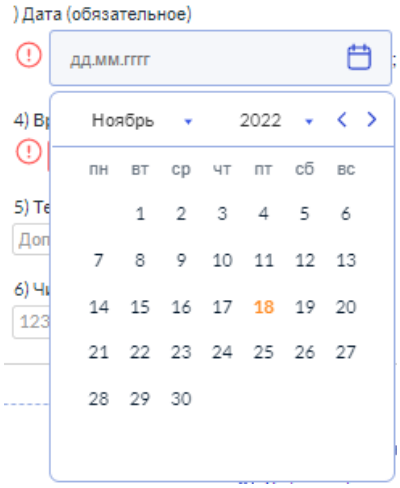


Рисунок 95 — Календарь для заполнения поля типа дата

3) При установке курсора в поле, которое задается, его рамка изменит цвет, как это показано на рисунке 96.

Рисунок 96 — Поле ввода в процессе его задания

4) После того как все необходимые поля текста шаблона заданы, дальнейшие действия по подготовке ответа в форме такие же, как и для подготовки ответа без шаблона и описаны в п. 4.3.5.7.

Если подготовка ответа производится не с помощью подготовленного шаблона ответа, как это показано на рисунке 88, то необходимо:

1) Выбрать тип ответа по обращению с помощью кнопок выбора «Тип ответа». (из вариантов «Решено», «Не решено», «Отложено» и «Отклонено»). Для типов ответа «Отложено» и «Отклонено», после выбора необходимого типа ответа в форме подготовки ответа появятся дополнительные поля. Для типа ответа «Отложено» — «Укажите срок решения»), как это показано на рисунке 97, а для типа ответа «Отклонено» появится поле «Выберите причину» (отклонения), как это показано на рисунке 98.

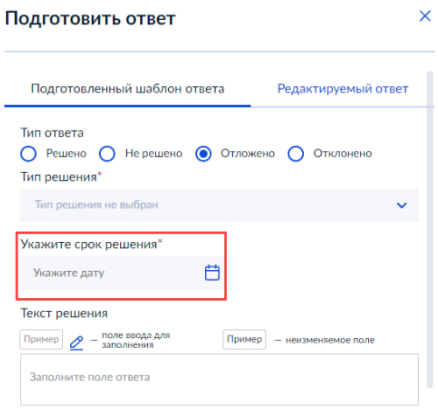


Рисунок 97 — Дополнительное поле формы «Подготовить ответ» для типа ответа «Отложено»

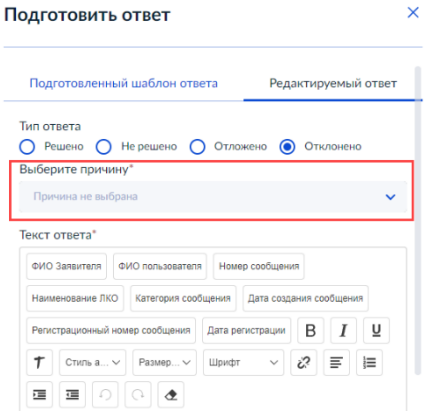


Рисунок 98 — Дополнительное поле формы «Подготовить ответ» для типа ответа «Отклонено»

2) Заполнить поле «Текст ответа». При формировании текста ответа могут быть использованы поля, задающие те или иные атрибуты обращения — ФИО Заявителя, Номер обращения, Наименование ЛКО и т.д. Список всех возможных полей приведен в верхней части области текста ответа. Для вставки поля в текст ответа следует установить курсор в том месте поля «Текст ответа», в котором должно находиться значение поля и нажать на наименование поля. Также при формировании текста ответа Исполнитель может использовать элементы форматирования текста ответа с помощью значков форматирования в области «Текст ответа».

4.3.5.6 Направление обращения по электронной почте в организацию, не подключенную к ПОС

После выбора типа ответа «Не решено», в окне «Подготовить ответ» появится новый переключатель «Направить по email в организацию, не подключенную к ПОС (рисунок 99).

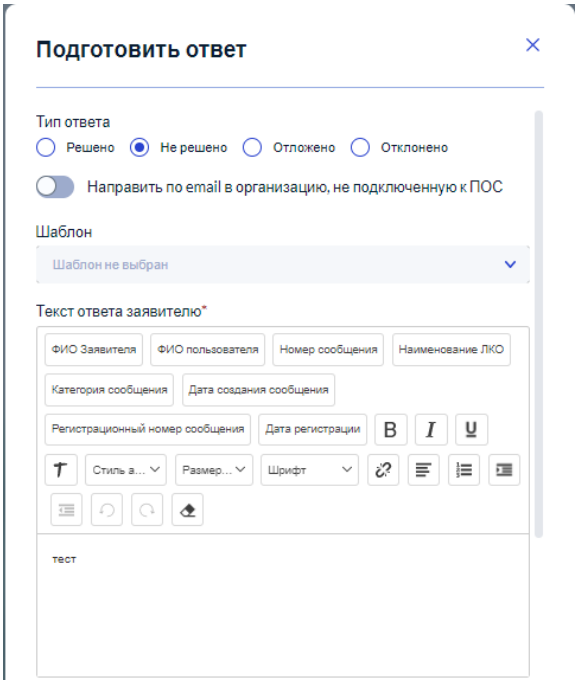


Рисунок 99 — Дополнительное поле формы «Подготовить ответ» для типа ответа «Не решено»

Если этот переключатель установить во включенное положение, то под ним будет отображено поле для задания того адреса электронной почты, на который должно быть отправлено обращение в организацию, не подключенную к ПОС (поле «Найдите e-mail или введите самостоятельно»). Значение в этом поле может быть выбрано из списка, или введено Исполнителем (если его в списке поля нет). Задание значения в этом поле является обязательным. Дальнейшие действия Исполнителя для такого обращения такие же, как и при подготовке ответа для любых других обращений (п. 4.3.5.7).

4.3.5.7 Общие действия по подготовке ответа для всех вариантов подготовки ответа

После того как часть формы подготовки ответа, зависящая от выбранного варианта подготовки ответа (п. 4.3.5.5), заполнена, Исполнителю следует заполнить остальные поля формы (они не зависят от выбранного варианта подготовки ответа):

1) Загрузить, если это необходимо, прикладываемые к ответу файлы (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» под полем «Текст ответа» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.

2) Изменить, если это необходимо, значение в поле «Должность». По умолчанию там указывается должность текущего Исполнителя, подставленная автоматически из его учетной записи.
3) Изменить, если это необходимо, значение в поле «ФИО». По умолчанию там указывается ФИО текущего Исполнителя, подставленная автоматически из его учетной записи.
4) Ввести, если это необходимо, значение в поле «Комментарий к ответу» — не обязательное поле.
5) Загрузить, если это необходимо, прикладываемые к комментарию файлы (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» под полем «Комментарий к ответу» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.
6) Выбрать сотрудников с ролью Руководитель, которые должны согласовать ответ на обращение (таких сотрудников может не быть, может быть выбран один или несколько согласующих). Выбор согласующих осуществляется из списка всех пользователей с ролью Руководитель данного ЛКО, которые имеют право согласования обращений данной категории и подкатегории.
7) Выбрать сотрудника с ролью Руководитель, который должен утвердить ответ на обращение (обязательное поле). Выбор согласующих осуществляется из списка всех пользователей с ролью Руководитель данного ЛКО, которые имеют право утверждения обращений данной категории и подкатегории.

После ввода все информации Исполнителю следует нажать кнопку «Отправить» и обращение перейдет на стадию согласования (если указаны согласующие) или утверждения в АРМ Руководителя органа или организации.

Отменить информацию, введенную в форме подготовки ответа, можно, нажав на кнопку «Отменить».

4.4 АРМ Руководителя ЛКО органа или организации

АРМ Руководителя ЛКО органа или организации предоставляет Руководителю ЛКО органа или организации пользовательский интерфейс для согласования и утверждения ответов (перенаправления в другие ведомства) на обращения и к аналитическим и статистическим данным по результатам обработки обращений.

4.4.1 Главное окно АРМ Руководителя ЛКО органа или организации

Для входа в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации необходимо выполнить процедуру входа, описанную в п. 4.15.1. После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Руководителя ЛКО органа или организации, как это показано на рисунке 100.

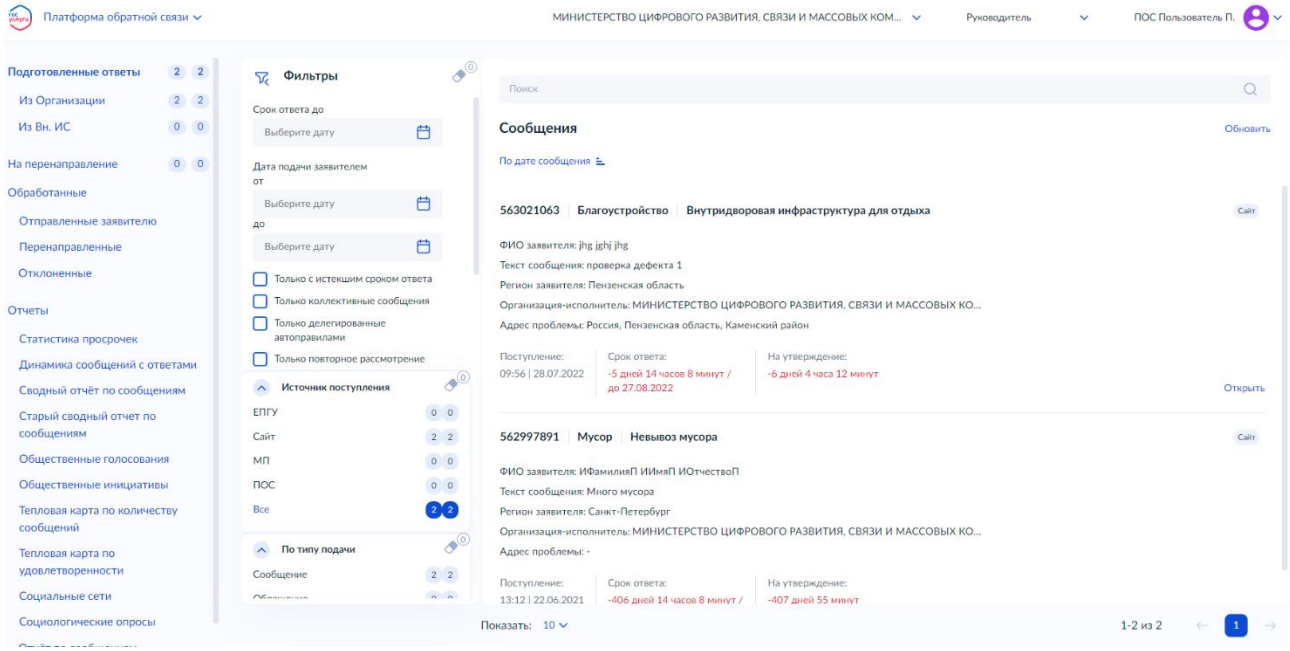


Рисунок 100 — Вид главного окна АРМ Руководителя ЛКО органа или организации

Структура главного окна АРМ Руководителя ЛКО органа или организации приведена в п. 4.4.1.

В АРМ Руководителя ЛКО органа или организации, в области разделов, кроме собственно разделов с обращениями, доступными данному Руководителю, отображается список доступных отчетов. Список отчетов общий для рабочих мест Руководителя, Куратора и Пользователя для ролей Аналитика (Аналитика РУ). Работа с отчетами рассмотрена в п. 4.6.

Список разделов, доступных в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации:

- «Подготовленные ответы» (обращения, на которые Исполнителями подготовлены ответы Заявителю) с подразделами:
  - «Из Организации» — содержащий обращения, по которым Исполнителем в Системе подготовлен ответ;
  - «Из Вн. ИС» — для ЛКО, в которых выполнена интеграция с ВИС, содержащий обращения, по которым в ВИС подготовлен ответ, требующий утверждения
    (и, возможно, согласования).

- «На перенаправление», содержащий обращения, которые Координатор направил на перенаправление в орган или организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении;
- «Обработанные», содержащий все обращения, обработанные Руководителем:
  - «Отправленные заявителю» — утвержденные ответы на обращение, отправленные Системой Заявителю;
  - «Перенаправленные» — утвержденные перенаправления в орган или организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении, отправленные Системой Заявителю;
  - «Отклоненные» — обращения, поступившие данному Руководителю на утверждение/согласование и возвращенные им на предыдущий этап.

4.4.2 Фильтрация списка обращений

Список обращений, поступивших на согласование/утверждение, для всех разделов можно отфильтровать по следующим условиям:

- «Срок ответа до»;
- «Дата подачи заявителем» с полями «от» и «до» — отбор обращений, дата подачи которых попадает в указанный диапазон. Если не задано значение в поле «от», то фильтр задается только по полю «до». Если не задано значение в поле «до», то фильтр задается только по полю «от»;
- «Только с истекшим сроком ответа» — отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;
- «Только коллективные сообщения» — отбор обращений, поданных двумя или более Заявителями;
- «Только делегированные автоправилами» — отбор обращений, пересланных в организацию с использованием автоправила;
- «Только повторное рассмотрение» (повторное рассмотрение инициируется Заявителем);
- «Присоединились другие заявители» — отбор обращений, к которым присоединились другие Заявители;
- «Источник поступления» — ЕПГУ, Сайт (виджет на сайте ведомства), МП («Госуслуги Решаем вместе»), ПОС (АРМ Оператора приема обращений), Все;
- «По типу подачи» (обычные сообщения или обращения по ФЗ);
- «По типу сообщения» (с признаком «Фаст-трек» или нет);

– «По типу заявителя» — юридическое или физическое лицо;
– «Регион»;
– «Организация-исполнитель»;
– «Категория»;
– «Подкатегория» (для выбранных категорий);
– «Факт»;
– «Действие» — по требуемому действию для обращения — на согласование или на утверждение;
– по типу ответа для обращения — решено, не решено, отложено или отклонено.

Область фильтров имеет вид, как показано на рисунке 101. Могут быть установлены значения для одного или нескольких фильтров.

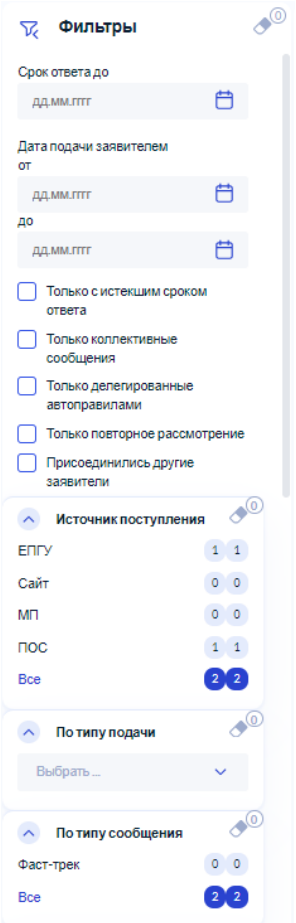


Рисунок 101 — Область фильтров списка обращений АРМ Руководителя ЛКО органа или организации

Для некоторых разделов состав фильтров изменяется.

Для всех разделов и подразделов, связанных с перенаправлением обращений в орган или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении, а также для подраздела подготовленных ответов из ВИС, отсутствует фильтр по типу ответа для обращения.

Для подраздела «Перенаправленные» раздела «Обработанные» отсутствует фильтр по действию для обращения — на согласование или на утверждение.

Для подраздела «Отклоненные» раздела «Обработанные» отсутствует фильтр по действию для обращения — на согласование или на утверждение и фильтр по типу ответа для обращения.

Для подраздела «Отправленные заявителю» раздела «Обработанные» добавляется фильтр «Только с оценкой» и фильтр «По оценке», позволяющий отобрать только обращения, имеющие одну или несколько определенных оценок работе по обращению от Заявителя.

Все фильтры имеют немедленное действие. Выбор значения фильтра приводит сразу же к перевычислению отображаемых в списке обращений с учетом заданного фильтра и всех остальных действующих в данный момент фильтров.

Правила управления фильтрами следующие.

Для поля «Срок ответа до» фильтр задается просто вводом значения даты в поле или выбором ее с помощью календаря, который будет вызван после нажатия на кнопку справа от этого поля, как это показано на рисунке 102.

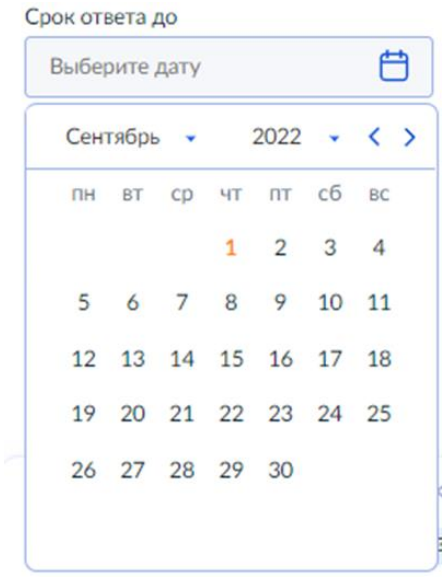


Рисунок 102 — Окно календаря для ввода даты

Для всех фильтров, задаваемых переключателями, включение фильтра осуществляется просто установкой переключателя во включенное положение, как это показано на

рисунке 103, а выключение — установкой переключателя в выключенное положение, как это показано на рисунке 104.

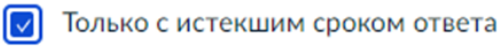


Рисунок 103 — Фильтр, задаваемый переключателем, во включенном положении

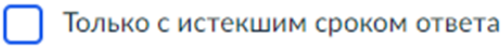


Рисунок 104 — Фильтр, задаваемый переключателем, в выключенном положении

Все фильтры, которые позволяют выбор одного из нескольких вариантов, содержат справа от наименования фильтра значок . Число в этом значке указывает на количество заданных значений фильтра.

Если фильтр представляет собой список значений, то может быть выбрано одно или несколько из этих значений или значение «Все» (фильтр не выбран). Выбор значения производится щелчком левой кнопки мыши по наименованию элемента фильтра. Для таких элементов фильтра количество выбранных значений может быть равно 0 или 1. Выбранное значение такого фильтра выделяется синим цветом символов, как это показано на рисунке 105 на примере элемента фильтра «Источник поступления». Справа от наименования элемента списка фильтра отображается количество обращений, удовлетворяющего этому значению. Например, на рисунке 105 показано, что всего обращений, поступивших от ЕПГУ и доступных на данном рабочем месте — 38, а обращений, поступивших с сайтов организации — 141. При этом по выбранным фильтрам в данный момент отображаются обращения, поступившие с сайтов организации и от мобильного приложения.

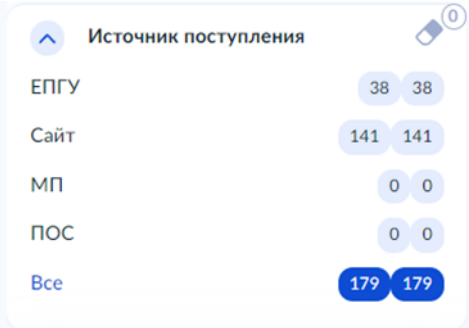


Рисунок 105 — Выбранное значение элемента фильтра в виде списка на примере элемента «Источник поступления»

Список элемента фильтра может быть свернут и перестанет отображаться на экране, если нажать на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на . Чтобы потом

развернуть свернутые значения фильтра на экране, следует нажать на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на , а значения фильтра опять будут отображены на экране.

Существует также ряд фильтров, для которых возможен множественный выбор значений. Примером такого фильтра служит фильтр по значению категорий обращения. Для всех таких фильтров под названием фильтра располагаются поля для отображения выбранных элементов, как это показано на рисунке 106 на примере фильтра по категории обращений.

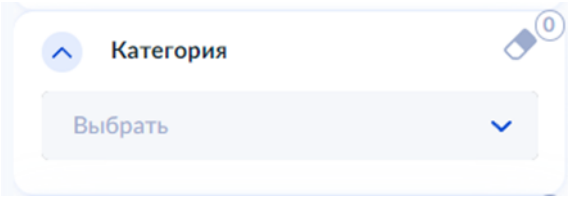


Рисунок 106 — Вид области фильтра по категории

Для задания значений такого фильтра следует щелкнуть левой кнопкой мыши в поле под названием фильтра, и будет открыт список значений фильтра, как это показано на рисунке 107. Далее следует вводить наименование, которое должно быть выбрано, и в списке будут отображаться только те элементы, которые содержат вводимые символы.

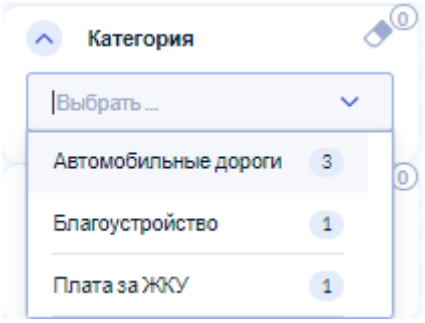


Рисунок 107 — Выбор значения фильтра из списка на примере фильтра по категориям

После выбора значения в этом списке оно будет выбрано в качестве значения фильтра и количество выбранных значений в значке будет увеличено на единицу. Далее эта процедура может быть повторена столько раз, сколько значений данного фильтра должно быть выбрано (вид значка после выбора двух категорий —). Сами выбранные значения будут располагаться под полем и выделены синим цветом, как это показано на рисунке 108.

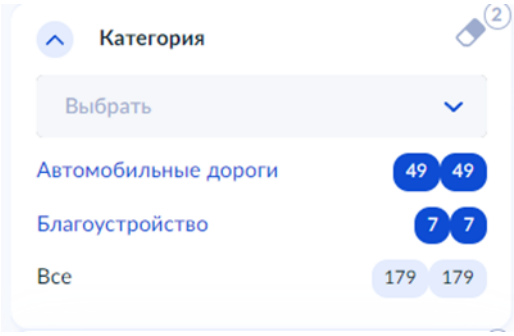


Рисунок 108 — Отображение выбранных значений фильтра

Далее с этим списком значений могут быть выполнены следующие действия:

– исключить выбранное значение из действующих фильтров, щелкнув по его наименованию левой кнопкой мыши. После этого наименование будет иметь обычный, черный цвет (но все равно будет отображаться в списке выбранных значений), а количество фильтров в значке справа от наименования фильтра уменьшится на единицу;

– свернуть выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на ;

– развернуть свернутые выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на ;

– сбросить все выбранные значения фильтра, нажав на значок справа от наименования фильтра. После этого значок примет вид , а список всех выбранных значений фильтра будет сброшен и перестанет отображаться.

Общее количество действующих фильтров отображается справа от поля «Фильтр» в значке , как показано на рисунке 109.

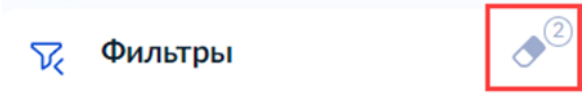


Рисунок 109 — Отображение количества заданных фильтров

Чтобы удалить все заданные фильтры следует щелкнуть левой кнопкой мыши по этому значку.

4.4.3 Карточка обращения в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации

Обращения, поступившие на согласование/утверждение, попадают в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации в разделы «Подготовленные ответы» и «На перенаправление». Обработанные руководителем обращения отображаются в разделе «Обработанные».

Чтобы перейти к карточке обращения, которая содержит полную информацию об обращении, и в которой могут быть выполнены все операции, возможные в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по области обращения в списке обращений или нажать на кнопку «Открыть». Вид карточки обращения показан на рисунке 110.

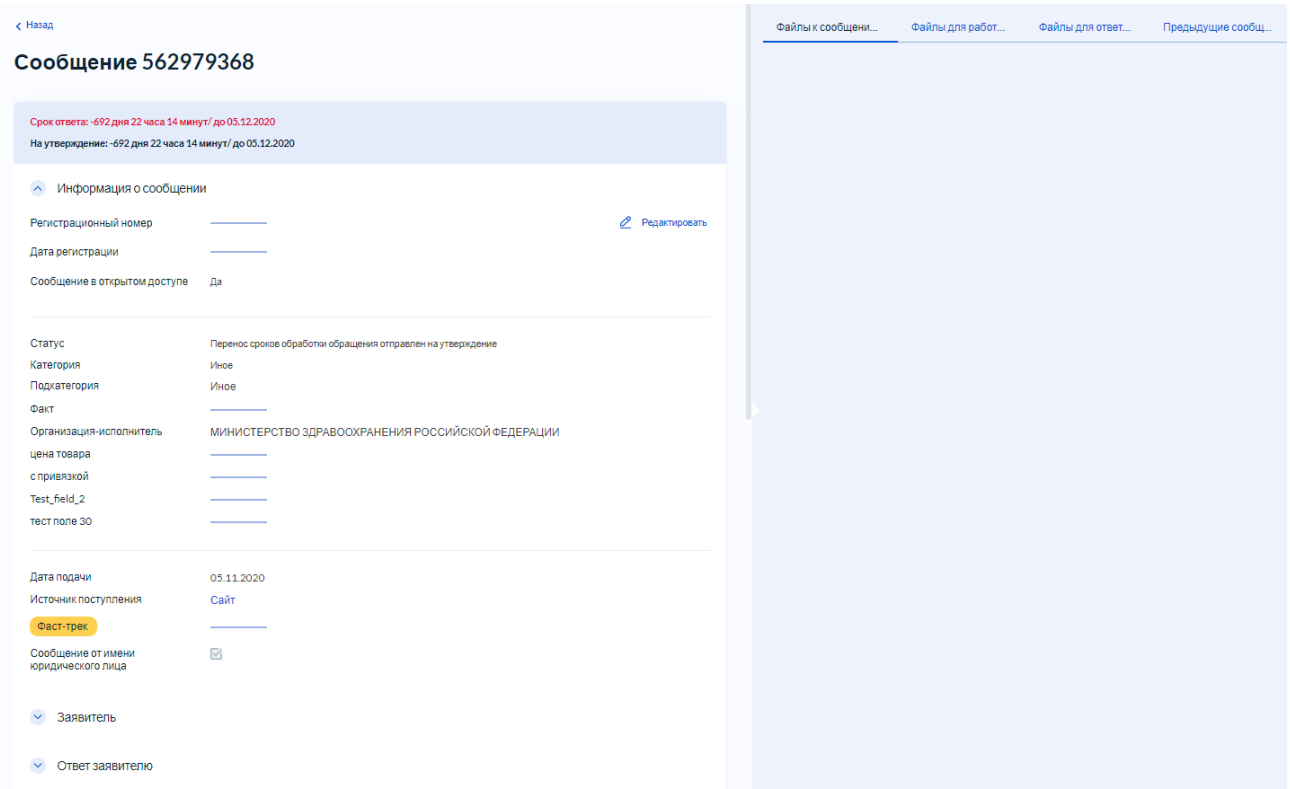


Рисунок 110 — Карточка обращения в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации

В левой части окна карточки обращения отображаются (сверху вниз) области:

– «Информация о сообщении», показана на рисунке 111. Данная область содержит следующую информацию:

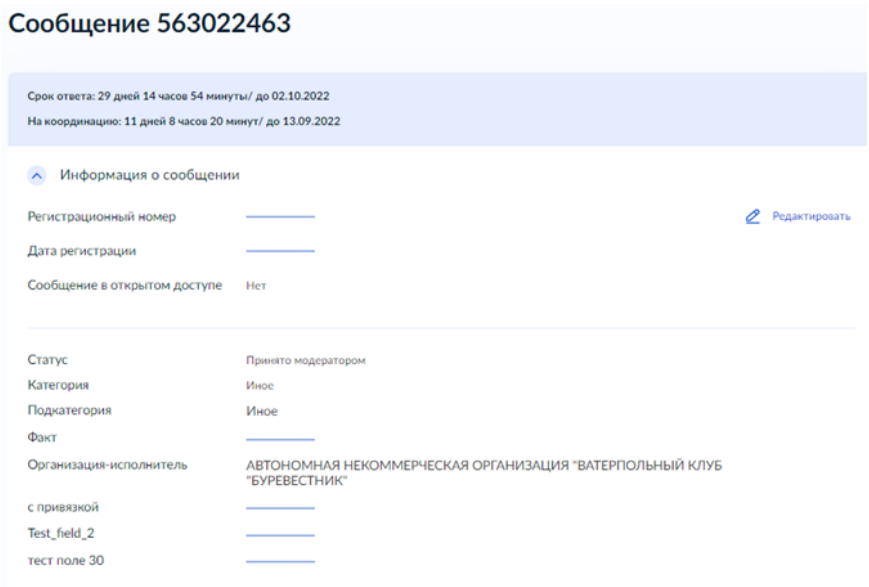


Рисунок 111 — Область «Информация о сообщении»

– «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
– «Дата регистрации» — дата регистрации обращения (сама регистрация производится вне ПОС) (не обязательное поле);
– «Сообщение в открытом доступе» — признак возможности просмотра/присоединения к обращению со стороны других граждан (да/нет);
– «Тип подачи» — подано ли обращение в соответствии с одним из ФЗ или нет (в этом случае поле не отображается);
– «Специальный срок обработки» — обращение должно быть обработано в определенный срок, установленный одним из ФЗ (например, обращения в сфере миграции, обрабатываемые по 59 ФЗ). Поле отображается только для обращений, поданных в соответствии с одним из ФЗ;
– «Статус» — текущий статус, в котором находится обращение;
– «Категория» - категория, присвоенная обращению. Категория должна быть обязательно присвоена обращению;
– «Подкатегория» - подкатегория, присвоенная обращению;
– «Факт» - факт, присвоенный обращению (не обязательное поле);
– «Организация-исполнитель» — организация, назначенная для исполнения обращения;
– «Настраиваемые поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Такие

поля служат источником дополнительной информации об обращении и привязаны к определенным категории и подкатегории;

- «Дата создания копии» — дата в формате дд.мм.гггг разделения обращения. Поле отображается только у разделенных обращений;
- «Дата подачи» - дата в формате дд.мм.гггг поступления обращения в Систему;
- «Источник поступления» - ЕПГУ, сайт Организации, МП «Госуслуги Решаем вместе», ПОС (АРМ Оператора приема обращений), наименование ВИС (если обращение передано из ВИС);
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения со сроком обработки, отличным от планового (меньше 30 дней);

– «Заявитель». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация о Заявителе, как это показано на рисунке 112:

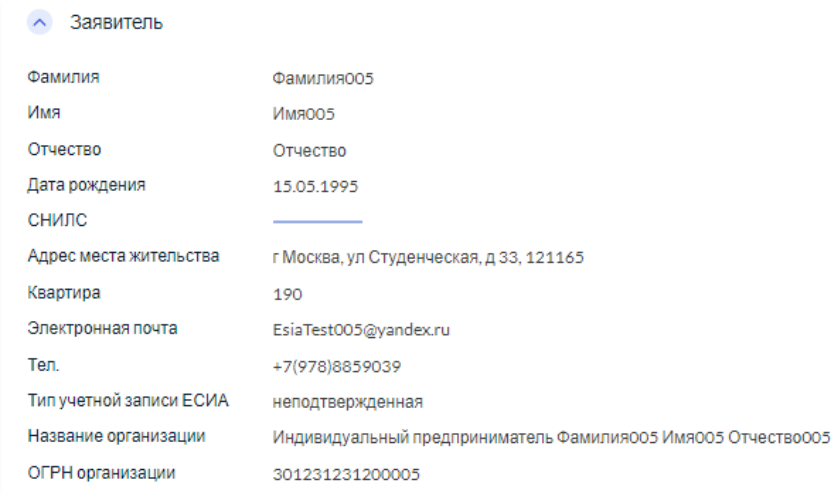


Рисунок 112 — Область «Заявитель»

- «Фамилия»;
- «Имя»;
- «Отчество»;
- «Дата рождения»;
- «СНИЛС»;
- «Адрес места жительства»;
- «Квартира» (адреса места жительства);
- адрес электронной почты;
- «Тел.» — контактный телефон;

- «Тип учетной записи ЕСИА» — тип записи — подтвержденная или неподтвержденная;
- «Название организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;
- «ОГРН организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;

– «Разделение сообщения». Данная область отображается только у разделенных обращений и по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 113. В развернутой области отображается дерево разделения обращения, и место в этом дереве данного обращения. Для каждого обращения дерева разделения отображается его номер и в какой части первичного обращения выполняется рассмотрение Номер всех обращений в дереве (кроме данного) является ссылкой, по которой можно открыть карточку этого обращения;

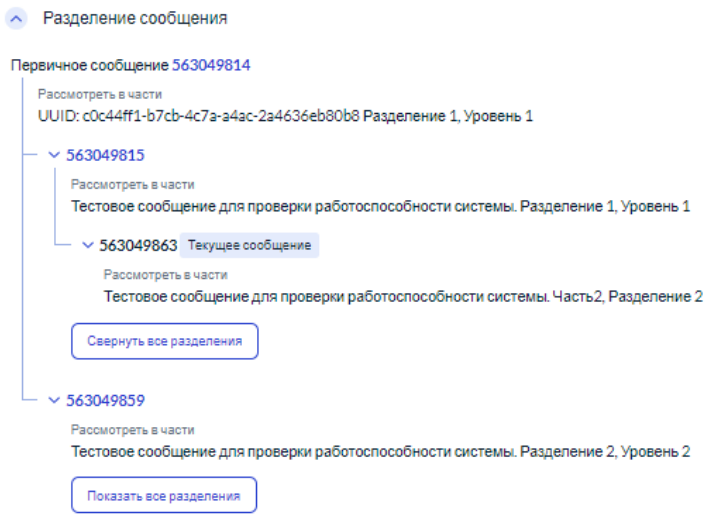


Рисунок 113 — Область «Разделение сообщения»

Каждая ветка дерева разделения в конце ветки содержит одну из кнопок «Свернуть все разделения» (при нажатии на эту кнопку ветвь поддерева будет свернута, а кнопка изменит название на «Показать все разделения») или «Показать все разделения» (при нажатии на эту кнопку ветвь поддерева будет развернута, а кнопка изменит название на «Свернуть все разделения»);

– «Ответ заявителю». Данная область есть, только если подготовлен ответ Заявителю. По умолчанию эта область свернута. При нажатии на имя области становится

доступна информация области, показанная на рисунке 114, которая содержит информацию по ответу:

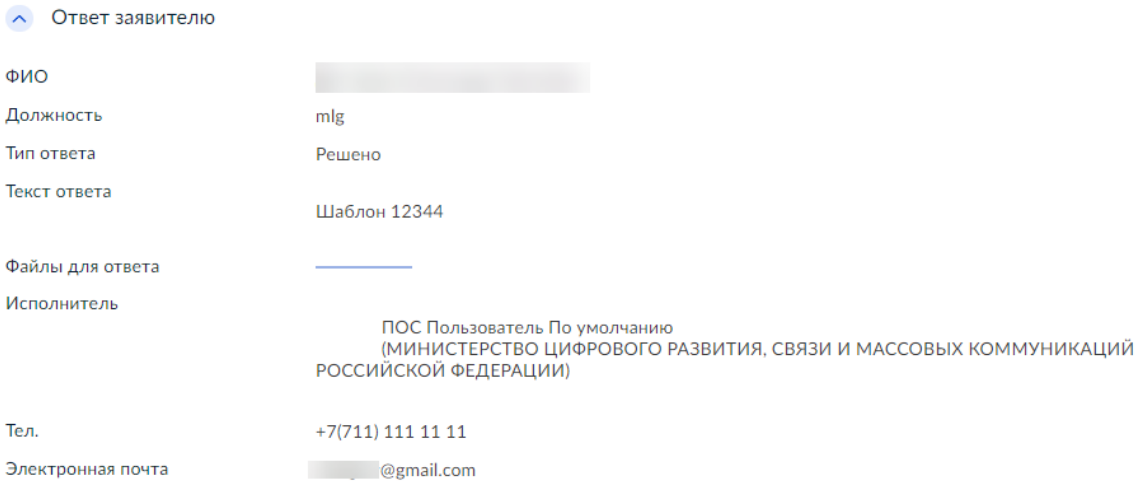


Рисунок 114 — Область «Ответ Заявителю»

- «ФИО» (ФИО подготовившего ответ);
- «Должность» (должность подготовившего ответ);
- «Тип ответа» (Тип подготовленного ответа);
- «Текст ответа»;
- «Файлы для ответа» (файлы, приложенные к ответу);
- «Исполнитель» (ФИО Исполнителя и наименование его ЛКО);
- «Тел.» (телефон Исполнителя, подготовившего ответ);
- «Электронная почта» (Исполнителя, подготовившего ответ).

– «Текст сообщения». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 115:

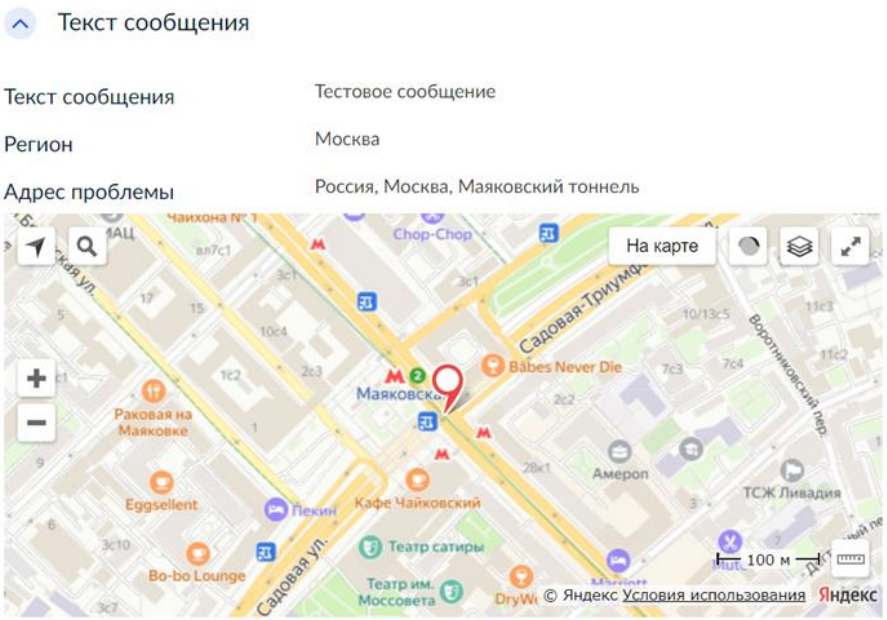


Рисунок 115 — Область «Текст сообщения»

- «Текст сообщения» - текст обращения, составленный Заявителем;
- «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения;
- «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения (не обязательное поле, не может быть задан Заявителем, если не выбрана категория обращения). При задании адреса проблемы он отображается на карте;

– «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению;

– «Маршрут согласования». Данная область содержит информацию о процессе согласования и утверждения обращения, а также пользователях, работавших с обращением, как это показано на рисунке 116.

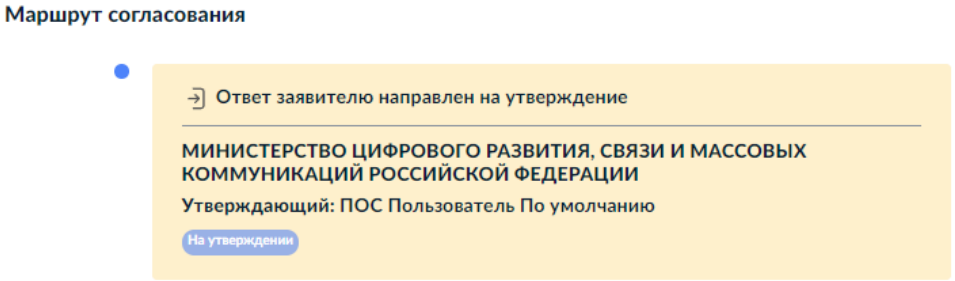


Рисунок 116 — Область «Маршрут согласования» обращения

По умолчанию область «Маршрут согласования» свернута и в ней отображается только последнее действие по согласованию/утверждению обращения. Чтобы развернуть эту область, следует нажать на значок слева либо на значок слева от названия области — «Маршрут согласования». После этого будут показаны все шаги согласования и утверждения данного

обращения, как это показано на рисунке 117, а значок слева от названия области «Маршрут согласования» примет вид . После повторного нажатия на значок либо нажатия на значок область «Маршрут согласования» снова будет свернута.

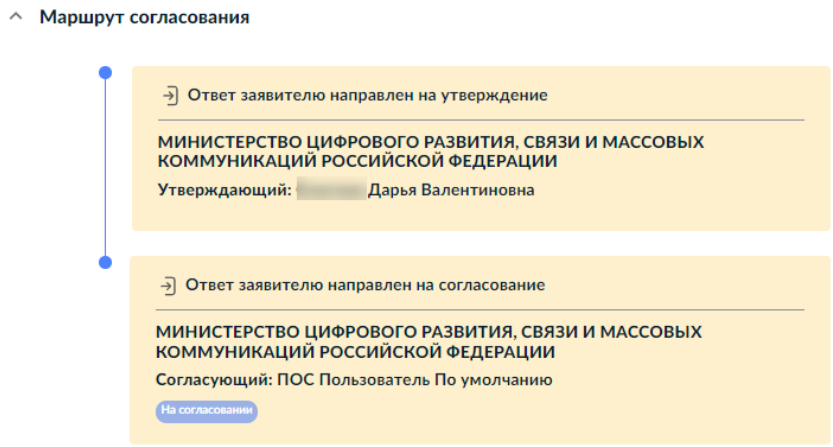


Рисунок 117 — Область «Маршрут согласования» обращения в развернутом виде

– «Ход работ». Данная область содержит информацию о процессе обработки обращения (запись всех шагов и действий, совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением). Для обращений, поступивших на повторное рассмотрение, указывается признак повторного рассмотрения и количество эскалаций по данному обращению в верхней правой части области, как это показано на рисунке 118. Если пользователь привязан к структурному подразделению, то такая привязка отображается (рисунок 119).

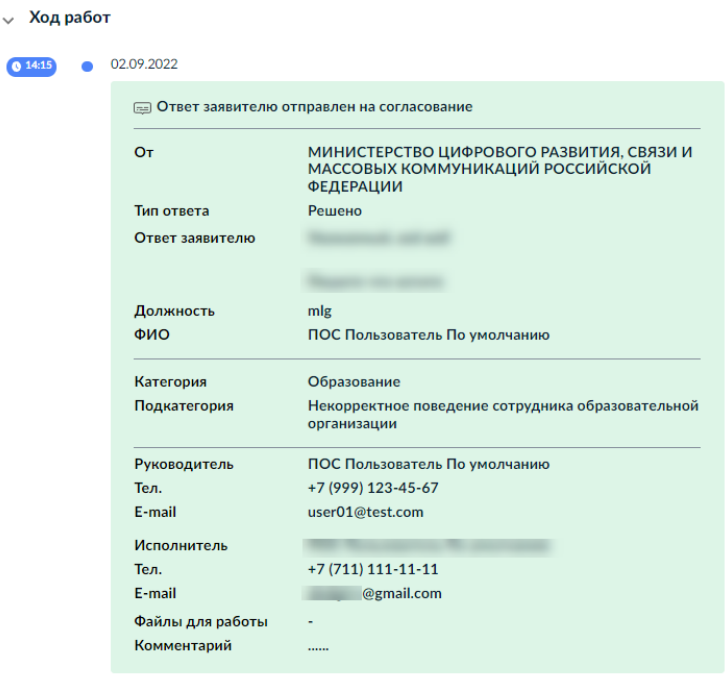


Рисунок 118 — Область «Ход работ» обращения

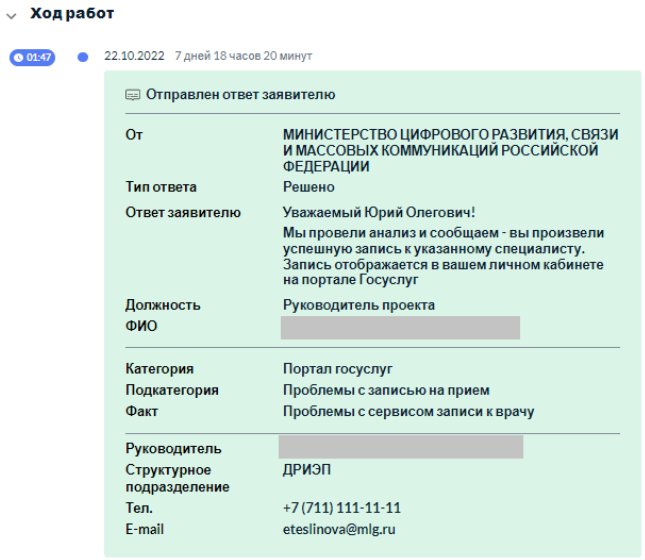


Рисунок 119 — Область «Ход работ» обращения с привязкой пользователя к структурному подразделению

По умолчанию область «Ход работ» свернута и в ней отображается только последний этап работы с обращением. Чтобы развернуть эту область, следует нажать на значок справа от времени поступления обращения на текущий этап либо на значок слева от названия области — «Ход работ». После этого будут показаны все этапы обработки данного обращения, как это показано на рисунке 120, а значок слева от названия области «Ход работ» примет вид . После повторного нажатия на значок либо нажатия на значок область «Ход работ» снова будет свернута.

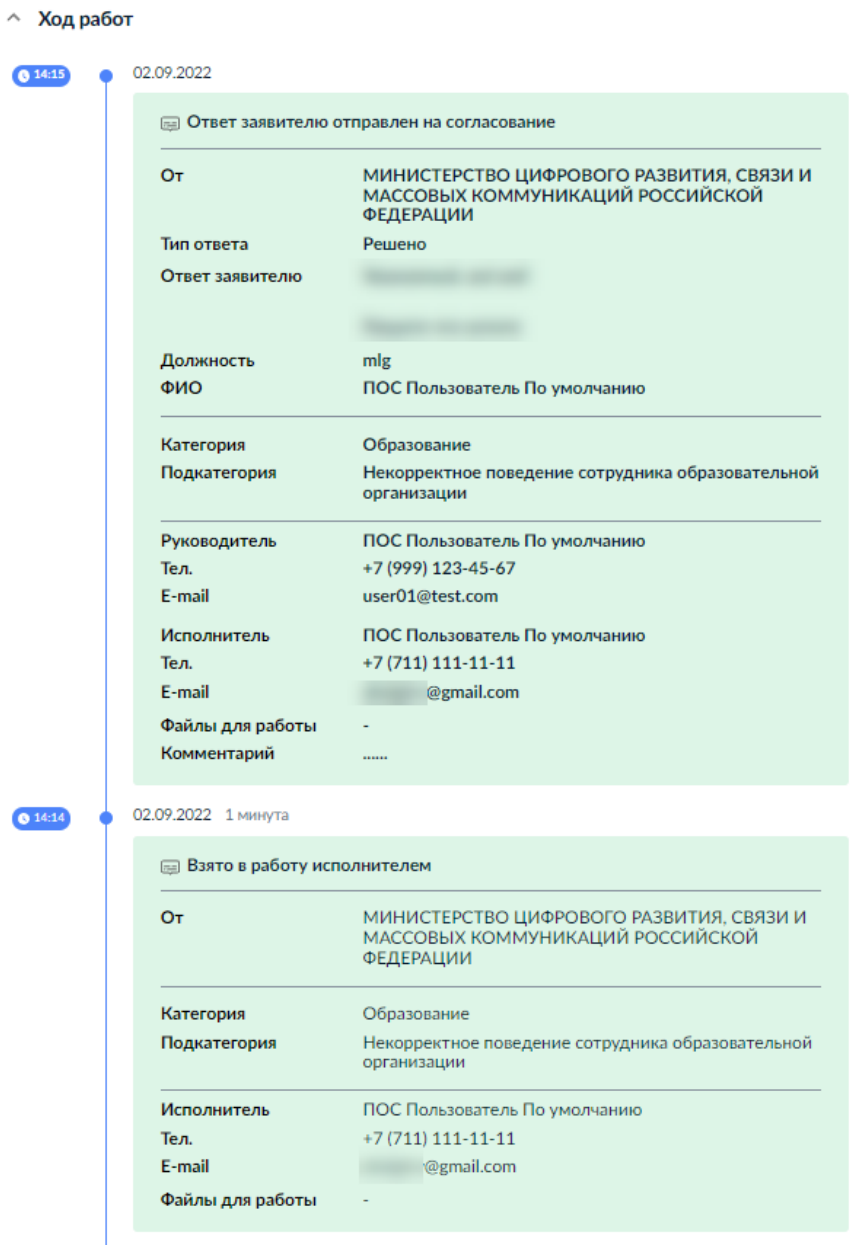


Рисунок 120 — Область «Ход работ» обращения в развернутом виде

Если сообщение было разделено (п. 4.2.4.6), по при развертывании хода работ будет отображена информация по разделению обращения.

В правой части карточки находятся вкладки с областью предпросмотра:

- файлов, приложенных заявителем (указанных в области «Приложенные файлы») — «Файлы к сообщению»;
- файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, но не предназначенные для отправки Заявителю (например, файлы, загружаемые при возврате на координацию от исполнителя) — «Файлы для работы»;
- файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, и предназначенных для отправки Заявителю — «Файлы для ответа»;

– информации о предыдущих обращениях Заявителя — «Предыдущие сообщения».

При переключении на вкладку «Предыдущие сообщения» правая часть карточки обращения примет вид, показанный на рисунке 121.

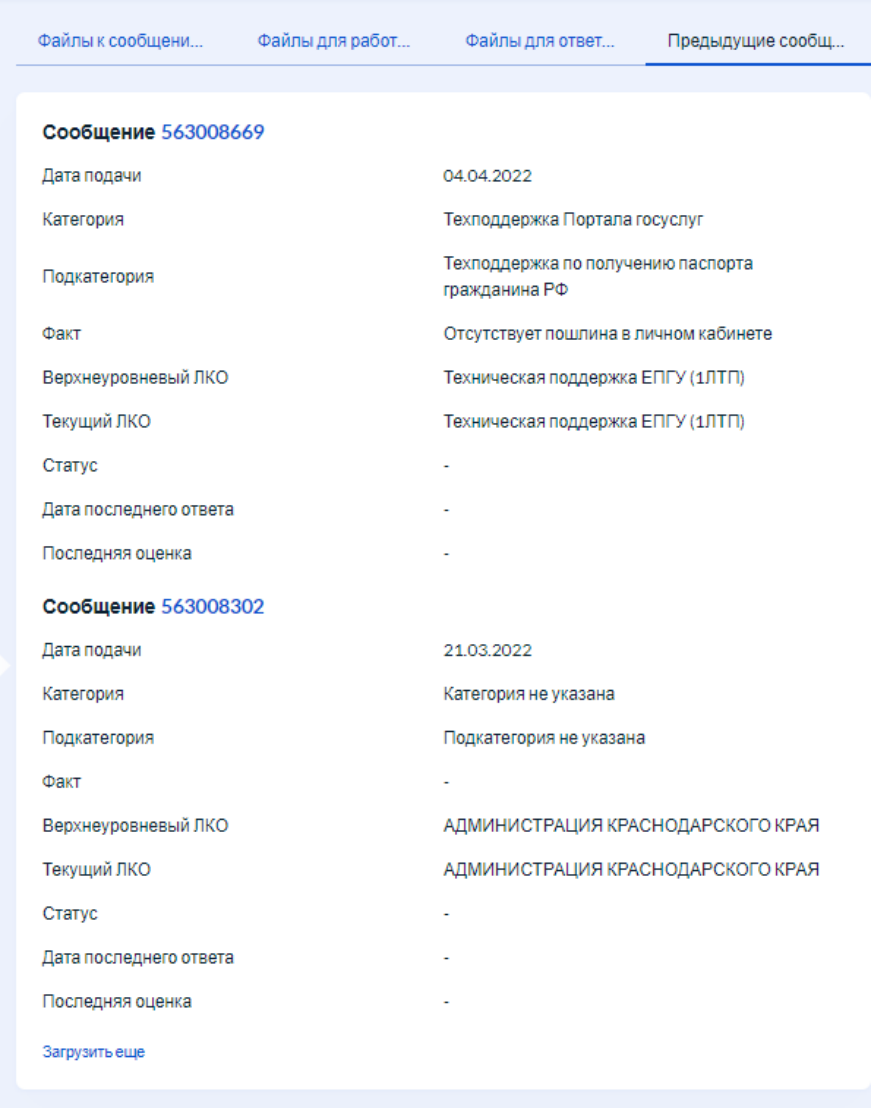


Рисунок 121 — Вкладка «Предыдущие сообщения» правой части карточки обращения

Все предыдущие обращения Заявителя отображаются последовательно по датам подачи, начиная с последних по дате поданных обращений. Если все предыдущие обращения не помещаются для отображения, то предусмотрена кнопка «Загрузить еще» загрузки предыдущих обращений Заявителя, которые не отобразились на вкладке «Предыдущие сообщения». По каждому предыдущему обращению отображается следующая информация:

– номер обращения (является ссылкой для перехода к карточке этого обращения в левой части окна карточки, доступ к карточке отдельного обращения открывается согласно настройкам ролевой модели);

- дата подачи обращения (первой подачи обращения, если у обращения были эскалации);
- наименование текущей категории обращения;
- наименование текущей подкатегории обращения;
- наименование текущего факта обращения;
- наименование верхнеуровнего ЛКО для текущего ЛКО;
- наименование текущего ЛКО (т.е. наименование того ЛКО, в котором обращение находится на обработке или того ЛКО, в котором был подготовлен и отправлен Заявителю последний ответ);
- текущий статус обращения;
- дата последнего ответа — дата перехода сообщения в стадию «Завершено» для последней эскалации, по которой был дан ответ Заявителю;
- последняя оценка — оценка, данная Заявителем для последнего полученного им ответа. При этом, если в рамках текущей эскалации уже был подготовлен ответ, но оценка по нему еще не получена, оценка для предыдущего ответа не отображается.

4.4.4 Операции в карточке обращения в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации

Возможные операции в карточке обращения выполняются с помощью кнопок имен операций, располагающихся в нижней части карточки обращения. В АРМ Руководителя ЛКО органа или организации возможно выполнение операций, отличающихся в зависимости от этапа, на котором находится обращений — согласование, как это показано на рисунке 122 или утверждение, как это показано на рисунке 123:

- согласовать ответ на обращение, находящееся в стадии согласования (п. 4.4.4.1);
- утвердить ответ на обращение, находящееся в стадии утверждения (п. 4.4.4.2);
- утвердить с использованием УКЭП (п. 4.4.4.7);
- отклонить подготовленный ответ (п. 4.4.4.3);
- изменить ответ (п. 4.4.4.4);
- передать право согласования (п. 4.4.4.5) или утверждения (п. 4.4.4.6) (в зависимости от этапа, на котором находится обращение.

В карточке обращения всегда (при работе во всех АРМ) возможен экспорт данных обращения в файл формата pdf. После нажатия на кнопку «Экспорт в pdf» будет открыто окно

с предложением открыть сформированный файл в одном из приложений работы с pdf файлами или сохранении полученного файла. Вид такого окна и возможности, предлагаемые пользователю, зависят от используемого Интернет-браузера.

Для обращений, находящихся в разделе «Обработанные» никакие операции, кроме экспорта данных обращения в файл формата pdf, невозможны.

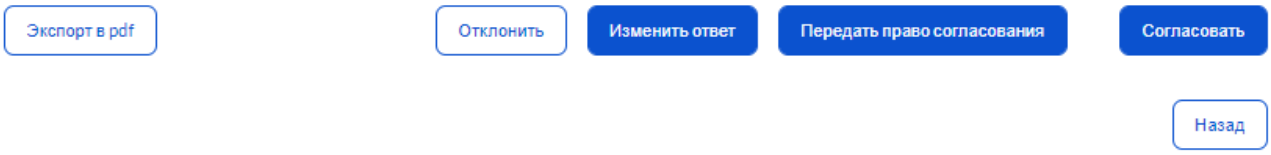


Рисунок 122 — Кнопки выполнения операций для обращений, находящегося на стадии согласования

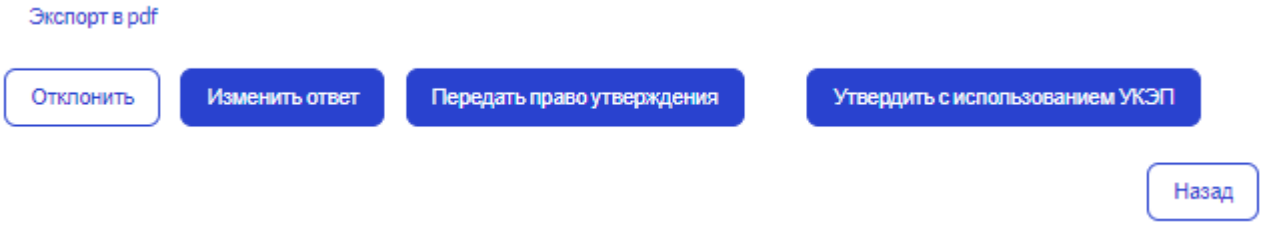


Рисунок 123 — Кнопки выполнения операций для обращений, находящегося на стадии утверждения

4.4.4.1 Согласовать ответ

После просмотра и анализа обращения, и подготовленного ответа на обращение, находящееся на стадии согласования, Руководитель имеет возможность согласовать ответ, нажав на кнопку «Согласовать» в области кнопок операций карточки обращения, как это показано на рисунке 122. Сразу после этого согласование будет выполнено, и обращение перейдет к следующему согласующему (если он есть), или на утверждение (если данный согласующий — последний в перечне согласующих данное обращение.

4.4.4.2 Утвердить ответ

После просмотра и анализа обращения, и подготовленного ответа на обращение, находящееся на стадии утверждения, Руководитель имеет возможность утвердить ответ, нажав на кнопку «Утвердить» в области кнопок операций карточки обращения, как это показано на рисунке 123. Сразу после этого ответ на обращение будет утвержден и отправлен Заявителю.

4.4.4.3 Отклонить подготовленный ответ

После просмотра и анализа обращения, и подготовленного ответа на обращение Руководитель имеет возможность отклонить подготовленный ответ, вернув его исполнителю

данного обращения для переработки ответа, нажав на кнопку «Отклонить» в области кнопок операций карточки обращения. Отклонение подготовленного ответа возможно и выполняется одинаково на обоих стадиях — и согласования, и утверждения.

В случае принятия решения Руководителем об отклонении подготовленного ответа и нажатии на кнопку «Отклонить» появляется форма «Отклонить», показанная на рисунке 124.

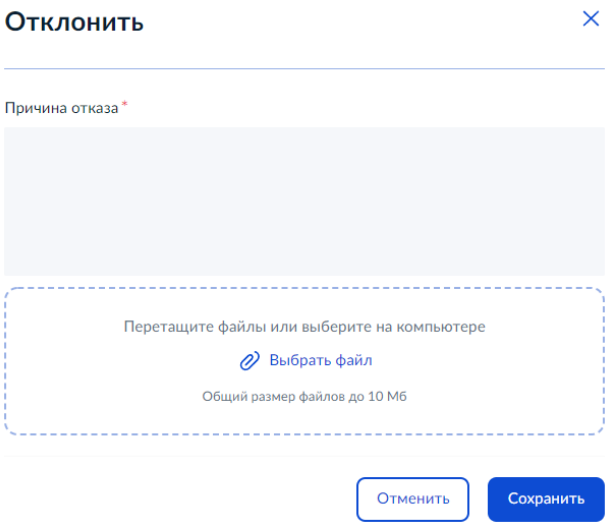


Рисунок 124 — Форма отклонения подготовленного ответа

В этой форме:

1) Необходимо указать причину отклонения согласования/утверждения в поле «Причина отказа» (обязательное поле).
2) Загрузить, если это необходимо, прикладываемые к причине отказа файлы (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» под полем «Причина отказа» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.
3) После задания всех полей формы следует нажать на кнопку «Сохранить». После этого обращение будет возвращено на этап исполнения к тому Исполнителю, который готовил ответ. Отменить отклонение согласования/утверждения, можно, нажав на кнопку «Отмена» в форме отклонения ответа.

4.4.4.4 Изменить ответ

После просмотра и анализа обращения, и подготовленного ответа на обращение Руководитель (и для обращений на согласование, и для обращений на утверждение) имеет возможность изменить подготовленный ответ (в том числе загрузить необходимые для ответа файлы).

Чтобы изменить ответ, следует нажать на кнопку «Изменить ответ» в области кнопок операций карточки обращения. После этого на экране появится форма «Изменение ответа», показанная на рисунке 125.

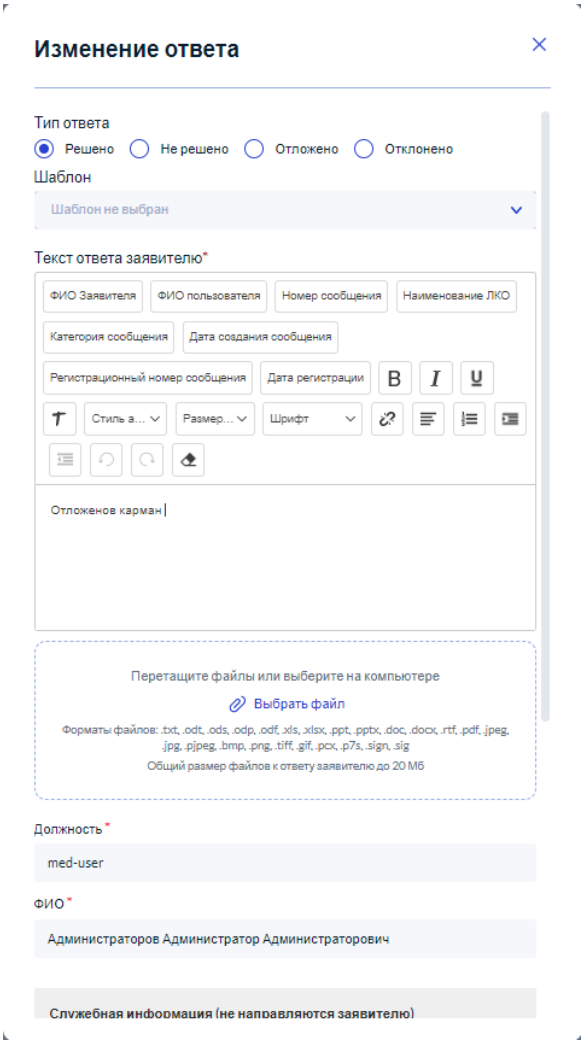


Рисунок 125 — Окно «Изменение ответа»

В этом окне Руководитель:

1) Может изменить тип ответа.
2) Может изменить текст, отображаемый в поле «Текст ответа заявителю». При изменении текста могут быть использованы значения полей, показанных в верхней части области «Текст ответа» (ФИО Заявителя, Номер сообщения и т.д.).
3) Загрузить, если это необходимо, прикладываемые к ответу файлы (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» под наименованием «Приложенные файлы ответа» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.

4) Посмотреть должность и ФИО Исполнителя, подготовившего ответ (поле может быть изменено).
5) Загрузить, если это необходимо, прикладываемые для работы файлы (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» под наименованием «Приложенные файлы для работы» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.
6) После ввода всей необходимой информации и прикрепления файлов, Руководитель должен нажать на кнопку «Сохранить». После этого форма будет закрыта, а ответ в карточке обращения и прикрепленные к обращению файлы будут изменены в соответствии со сделанными изменениями. Отменить информацию, введенную в диалоговое окно «Изменение ответа», можно, нажав на кнопку «Отмена».

4.4.4.5 Передать право согласования

После просмотра и анализа обращения, ответа на обращение Руководитель имеет возможность передать право согласования другому пользователю с ролью Руководитель.

Чтобы передать право на согласование, необходимо нажать на кнопку «Передать право согласования» в области кнопок операций карточки, как это показано на рисунке 122.

После нажатия на кнопку «Передать право согласования» на экране появится форма «Передать право согласования», показанная на рисунке 126.

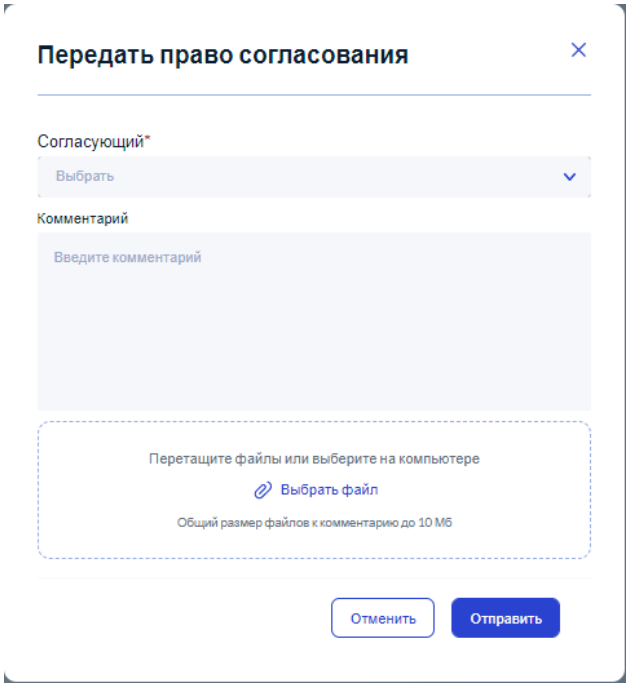


Рисунок 126 — Форма «Передать право согласования»

В этой форме:

1) Необходимо задать поле «Согласующий», выбрав ФИО нового согласующего обращение из списка поля (всех возможных согласующих данного ЛКО по категории и подкатегории обращения).
2) Заполнить, если это необходимо, комментарий к передаче права согласования.
3) Загрузить, если это необходимо, прикладываемые к причине передачи права согласования файлы (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» под полем «Комментарий» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.
4) После задания всех полей формы следует нажать на кнопку «Отправить». После этого обращение будет перенаправлено на согласование к тому Руководителю, который был указан в форме. Отменить передачу права согласования, можно, нажав на кнопку «Отмена» в форме.

4.4.4.6 Передача право утверждения

После просмотра и анализа обращения, ответа на обращение Руководитель имеет возможность передачи права утверждения другому пользователю с ролью Руководитель.

После нажатия на кнопку «Передать право утверждения» на экране появится форма «Передать право утверждения», показанная на рисунке 127.

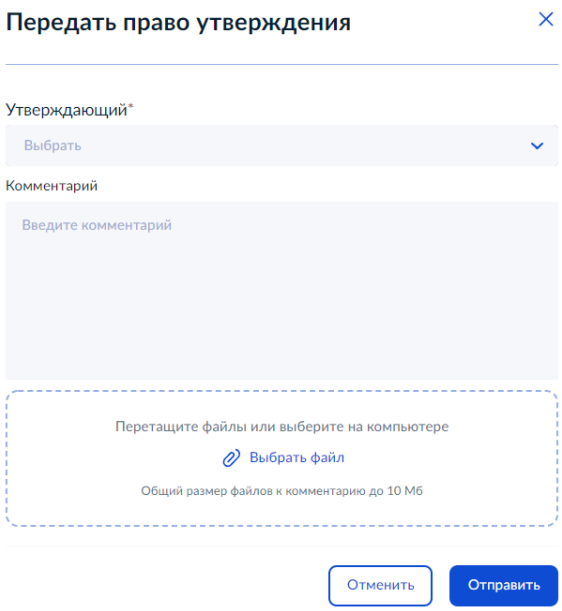


Рисунок 127 — Форма «Передать право утверждения»

В этой форме:

1) Необходимо задать поле «Утверждающий», выбрав ФИО нового утверждающего обращение из списка поля (всех возможных утверждающих в данном ЛКО по категории и подкатегории обращения).
2) Заполнить, если это необходимо, комментарий к передаче права утверждения.
3) Загрузить, если это необходимо, прикладываемые к причине передачи права утверждения файлы (необязательное действие), нажав на кнопку «Выбрать файл» под полем «Комментарий» столько раз, сколько файлов необходимо загрузить. После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить.
4) После задания всех полей формы следует нажать на кнопку «Отправить». После этого обращение будет перенаправлено на утверждение к тому Руководителю, который был указан в форме. Отменить передачу права утверждения, можно, нажав на кнопку «Отмена» в форме.

4.4.4.7 Утвердить с использованием УКЭП

После просмотра и анализа обращения, и подготовленного ответа на обращение, находящееся на стадии утверждения, Руководитель имеет возможность утвердить ответ, подписав его УКЭП. Подписание УКЭП ответа является обязательным для обращений, поданных в соответствии с некоторыми ФЗ.

Утверждение УКЭП возможно, если на АРМ Руководителя ЛКО установлено КриптоПРО CSP версии не ниже 4.0 и КриптоПРО ЭЦП Brouser Plugin.

Для утверждения и подписания ответа УКЭП следует нажать на кнопку «Утвердить с использованием УКЭП» в области кнопок операций карточки обращения, как это показано на рисунке 123. После этого на экране будет открыто окно выбора ЭП, показанное на рисунке 128. Следует выбрать ту ЭП, которую необходимо, и нажать на кнопку «Подтвердить».

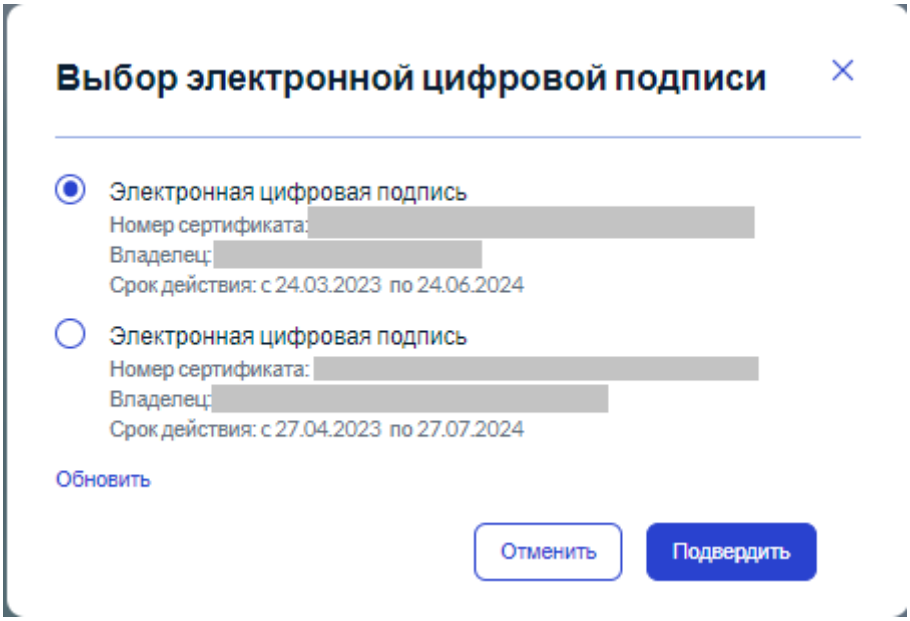


Рисунок 128 — Окно выбора ЭП для подписи

Далее для подписания следует действовать в соответствии с указаниями ПО КриптоПРО.

4.5 АРМ Куратора ЛКО органа или организации

Пользователь с ролью «Куратор» получает доступ к возможностям контроля обращений, находящихся в ЛКО на различных этапах обработки, мониторинга и аналитики при помощи интерфейса АРМ Куратора ЛКО органа или организации. Также Куратор имеет возможность направлять уведомление тому сотруднику, который работает с обращением в данное время в случае превышения времени, установленного на ответ на обращение.

4.5.1 Главное окно АРМ Куратора ЛКО органа или организации

Для входа в АРМ Куратора ЛКО органа или организации необходимо выполнить процедуру входа, описанную в п. 4.15.1. После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Куратора ЛКО органа или организации, как это показано на рисунке 129.

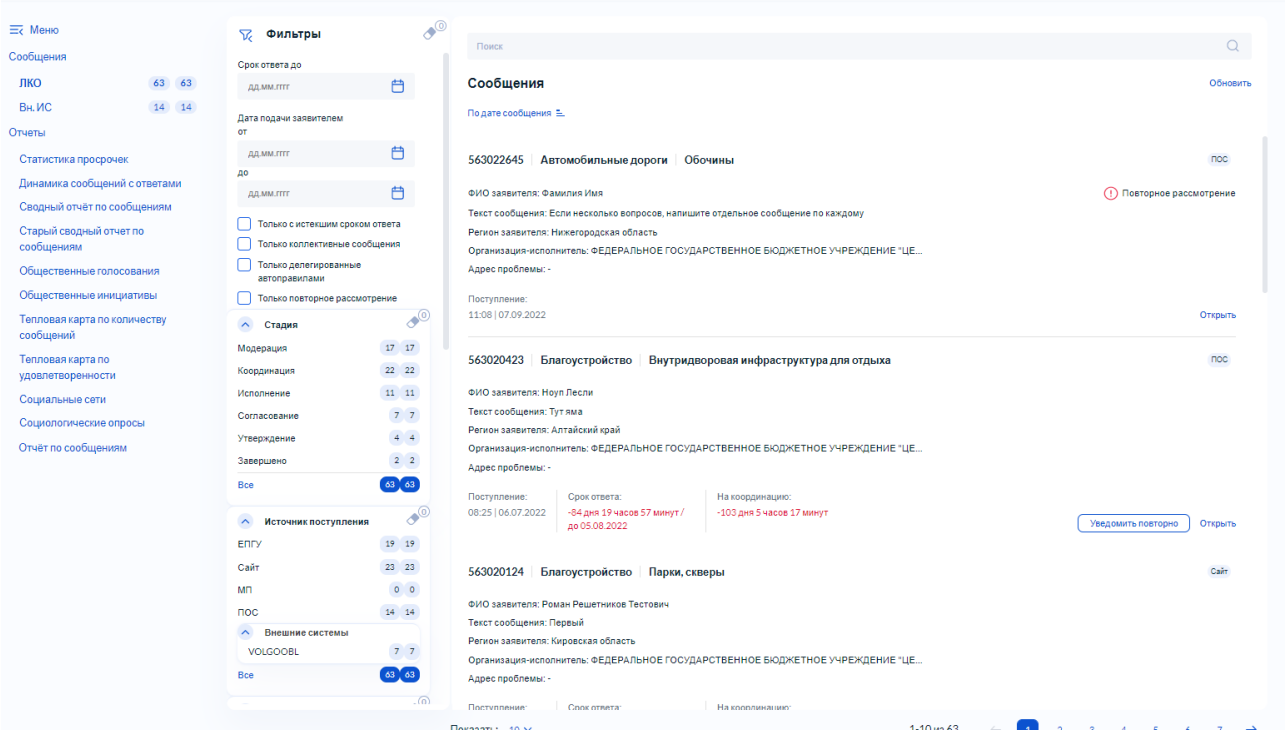


Рисунок 129 — Вид главного окна АРМ Куратора ЛКО органа или организации

Состав разделов в главном окне АРМ Куратора ЛКО органа или организации может отличаться от приведенного (п. 4.5.4.4).

В АРМ Куратора ЛКО органа или организации, в области разделов, кроме собственно разделов с обращениями, доступными данному Куратору, отображается список доступных отчетов. Список отчетов общий для рабочих мест Руководителя, Куратора и Аналитика (Аналитика РУ). Работа с отчетами описана в п. 4.6.

В списке обращений, отображаемых в АРМ Куратора ЛКО органа или организации, в отличие от списков обращений в других АРМ, есть дополнительные элементы интерфейса:

– для обращений, у которых не отправлен ответ Заявителю и у которых превышен срок на подготовку ответа в нижней правой строке появляется кнопка «Отправить уведомление», как это показано на рисунке 130;
– для обращений, отклоненных на стадии модерации, справа от названия категории и подкатегории обращения указан индикатор , как это показано на рисунке 131.

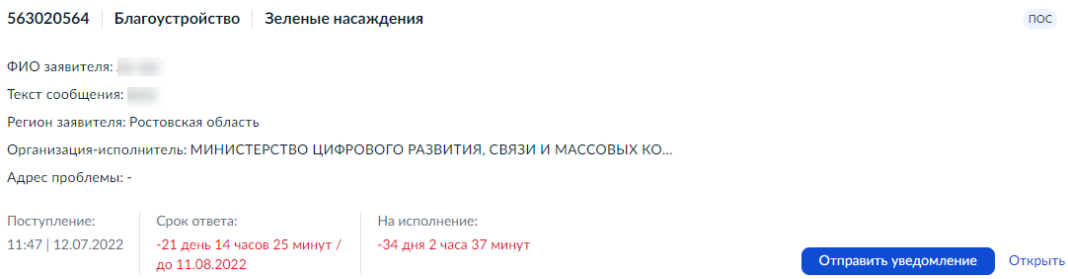


Рисунок 130 — Область обращения с превышенным сроком на подготовку ответа

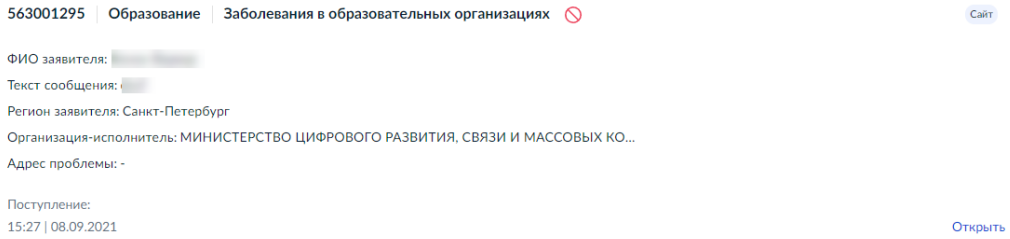


Рисунок 131 — Обращение, отклоненное на этапе модерации

Список разделов, доступных в АРМ Куратора ЛКО органа или организации:

- «Обрабатываются в ЛКО» — обращения, находящиеся на любых этапах обработки в ЛКО;
- «Обрабатываются в Вн. ИС» — обращения, находящиеся на любых этапах обработки в ВИС, интегрированной с данным ЛКО;
- «Обработка завершена».

4.5.2 Фильтрация списка обращений

Список обращений, отображаемых в АРМ Куратора ЛКО органа или организации в разделе «ЛКО», можно отфильтровать по следующим условиям:

- Срок ответа до;
- «Дата подачи заявителем» «от» и «до» — отбор обращений, дата подачи которых попадает в указанный диапазон. Если не задано значение в поле «от», то фильтр задается только по полю «до». Если не задано значение в поле «до», то фильтр задается только по полю «от»;
- «Только с истекшим сроком ответа» — отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;
- «Только коллективные сообщения» — отбор обращений, поданных двумя или более Заявителями;
- «Только делегированные автоправилами» — отбор обращений, пересланных в организацию с использованием автоправила;

- «Только повторное рассмотрение» (повторное рассмотрение инициируется Заявителем);
- «Только фед. сервис»;
- «Присоединились другие заявители» — отбор обращений, к которым присоединились другие Заявители;
- «Стадия» — выбор одного или нескольких этапов обработки обращения — Модерация, Координация, Исполнение, Согласование, Утверждение, Завершено. Для стадии «Завершено» предусмотрены дополнительный фильтр — ответ заявителю (отправлен ответ заявителю, отклонено модератором, повторное рассмотрение остановлено) (п. 4.5.4.2);
- «Источник поступления» — ЕПГУ, Сайт (виджет на сайте ведомства), МП («Госуслуги Решаем вместе»), ПОС (АРМ Оператора приема обращений), Все;
- «По типу подачи» (обычные сообщения или обращения по ФЗ);
- «По типу сообщения» (с признаком «Фаст-трек» или нет);
- «По типу заявителя» — юридическое или физическое лицо;
- «Регион»;
- «Категория»;
- «Подкатегория» (для выбранных категорий);
- «Факт»;
- «Организация-исполнитель»;
- «Пользователь» (тот пользователь, который в данный момент работает с обращением);
- «Структурное подразделение». После выбора значения в этом фильтре будут отображаться только обращения:
  - которые в настоящий момент находятся на обработке у сотрудников выбранного структурного подразделения;
  - которые не находятся на стадии модерации;
  - которые находятся на стадии координации и доступны для обработки хотя бы одному координатору, привязанному к выбранному структурному подразделению.

Область фильтров для ЛКО имеет вид, как показано на рисунке 132. Могут быть установлены значения для одного или нескольких фильтров.

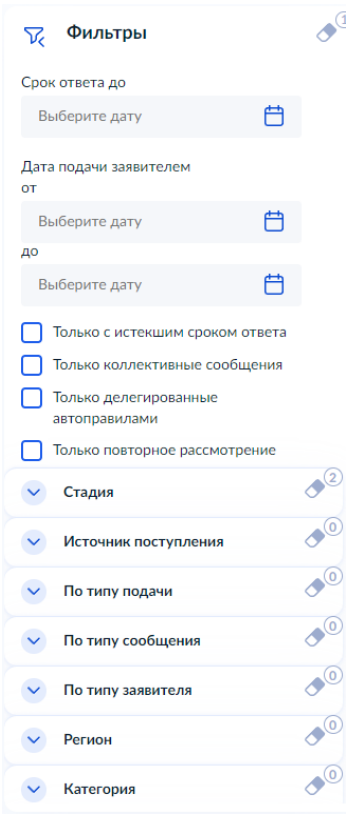


Рисунок 132 — Область фильтров списка обращений АРМ Куратора ЛКО органа или организации для обращения ЛКО

Для обращений ВИС состав фильтров изменяется. Исключаются фильтры:

- «Только с истекшим сроком ответа» — отбор обращений, у которых истек срок ответа Заявителю;
- «Только коллективные сообщения» — отбор обращений, поданных двумя или более Заявителями;
- «Только делегированные автоправилами» — отбор обращений, пересланных в организацию с использованием автоправила;
- «Стадия» — выбор одного или нескольких этапов обработки обращения (Модерация, Координация, Исполнение, Согласование, Утверждение, Завершено).

Для обращений раздела «Обрабатываются в Вн. ИС» добавляется фильтр по статусу (в ВИС) со значениями — новые для ВИС, в работе в ВИС.

Для обращений раздела «Обработка завершена» добавляются фильтры:

- «Внешне системы», который содержит список всех ВИС, интегрированных с ПОС и доступных в ЛКО;
- «По статусу» со значениями:
  - «Ответ из ПОС отправлен заявителю;

– «Ответ дан без обработки»;
– «Ответ из Вн. ИС отправлен заявителю»;
– «Повторное рассмотрение остановлено».

Все фильтры имеют немедленное действие. Выбор значения фильтра приводит сразу же к перевычислению отображаемых в списке обращений с учетом заданного фильтра и всех остальных действующих в данный момент фильтров.

Правила управления фильтрами следующие.

Для поля «Срок ответа до» фильтр задается просто вводом значения даты в поле или выбором ее с помощью календаря, который будет вызван после нажатия на кнопку справа от этого поля, как это показано на рисунке 133.

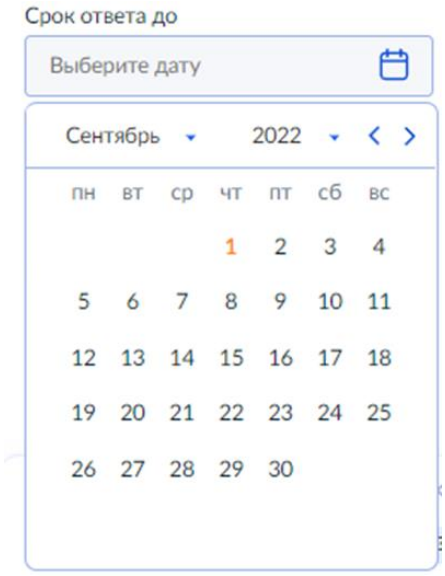


Рисунок 133 — Окно календаря для ввода даты

Для всех фильтров, задаваемых переключателями, включение фильтра осуществляется просто установкой переключателя во включенное положение, как это показано на рисунке 134, а выключение — установкой переключателя в выключенное положение, как это показано на рисунке 135.

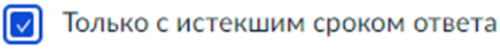


Рисунок 134 — Фильтр, задаваемый переключателем, во включенном положении

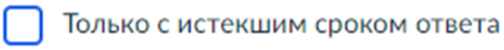


Рисунок 135 — Фильтр, задаваемый переключателем, в выключенном положении

Все фильтры, которые позволяют выбор одного из нескольких вариантов, содержат справа от наименования фильтра значок . Число в этом значке указывает на количество заданных значений фильтра.

Если фильтр представляет собой список значений, то может быть выбрано одно или несколько из этих значений или значение «Все» (фильтр не выбран). Выбор значения производится щелчком левой кнопки мыши по наименованию фильтра. Выбранное значение такого фильтра выделяется синим цветом символов, как это показано на рисунке 136 на примере элемента фильтра «Источник поступления». Справа от наименования элемента списка фильтра отображается количество обращений, удовлетворяющее этому значению. Например, на рисунке 136 показано, что всего обращений, поступивших от ЕПГУ и доступных на данном рабочем месте — 38, а обращений, поступивших с сайтов организации — 141. При этом по выбранным фильтрам в данный момент отображаются обращения, поступившие с сайтов организации и от мобильного приложения.

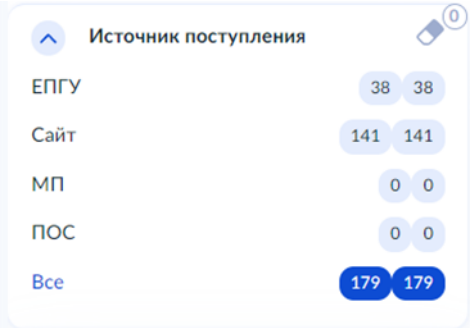


Рисунок 136 — Выбранное значение элемента фильтра в виде списка на примере элемента «Источник поступления»

Список элемента фильтра может быть свернут и перестанет отображаться на экране, если нажать на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на . Чтобы потом развернуть свернутые значения фильтра на экране, следует нажать на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на , а значения фильтра опять будут отображены на экране.

Существует также ряд фильтров, для которых возможен множественный выбор значений. Примером такого фильтра служит фильтр по значению категории обращения. Для всех таких фильтров под названием фильтра располагаются поля для отображения выбранных элементов, как это показано на рисунке 137 на примере фильтра по категории обращений.

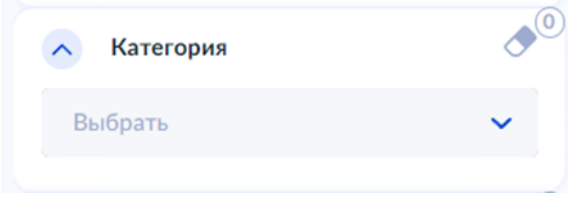


Рисунок 137 — Вид области фильтра по категории

Для задания значений такого фильтра следует щелкнуть левой кнопкой мыши в поле под названием фильтра, и будет открыт список значений фильтра, как это показано на рисунке 138. Далее следует вводить наименование, которое должно быть выбрано, и в списке будут отображаться только те элементы, которые содержат вводимые символы.

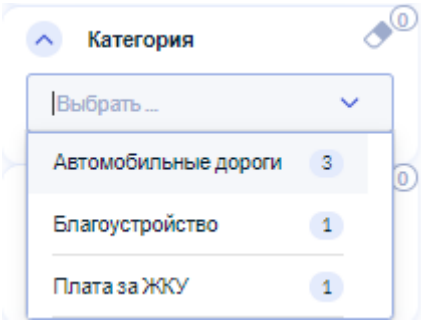


Рисунок 138 — Выбор значения фильтра из списка на примере фильтра по категориям

После выбора значения в этом списке оно будет выбрано в качестве значения фильтра и количество выбранных значений в значке

будет увеличено на единицу. Далее эта процедура может быть повторена столько раз, сколько значений данного фильтра должно быть выбрано (вид значка после выбора двух категорий —

). Сами выбранные значения будут располагаться под полем и выделены синим цветом, как это показано на рисунке 139.

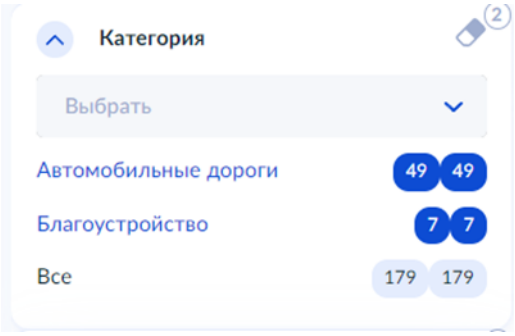


Рисунок 139 — Отображение выбранных значений фильтра

Далее с этим списком значений могут быть выполнены следующие действия:

– исключить выбранное значение из действующих фильтров, щелкнув по его наименованию левой кнопкой мыши. После этого наименование будет иметь

обычный, черный цвет (но все равно будет отображаться в списке выбранных значений), а количество фильтров в значке справа от наименования фильтра уменьшится на единицу;

– свернуть выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на ;
– развернуть свернутые выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на ;
– сбросить все выбранные значения фильтра, нажав на значок справа от наименования фильтра. После этого значок примет вид , а список всех выбранных значений фильтра будет сброшен и перестанет отображаться.

Общее количество действующих фильтров отображается справа от поля «Фильтр» в значке , как это показано на рисунке 140.

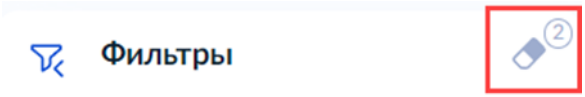


Рисунок 140 — Отображение количества заданных фильтров

Чтобы удалить все заданные фильтры следует щелкнуть левой кнопкой мыши по этому значку.

4.5.3 Карточка обращения в АРМ Куратора ЛКО органа или организации

Чтобы перейти к карточке обращения, которая содержит полную информацию об обращении, и в которой могут быть выполнены все операции, возможные в АРМ Куратора ЛКО органа или организации, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по области обращения в списке обращений или нажать на кнопку «Открыть». Вид карточки обращения зависит от того, на какой стадии находится обращение и показан на рисунке 141.

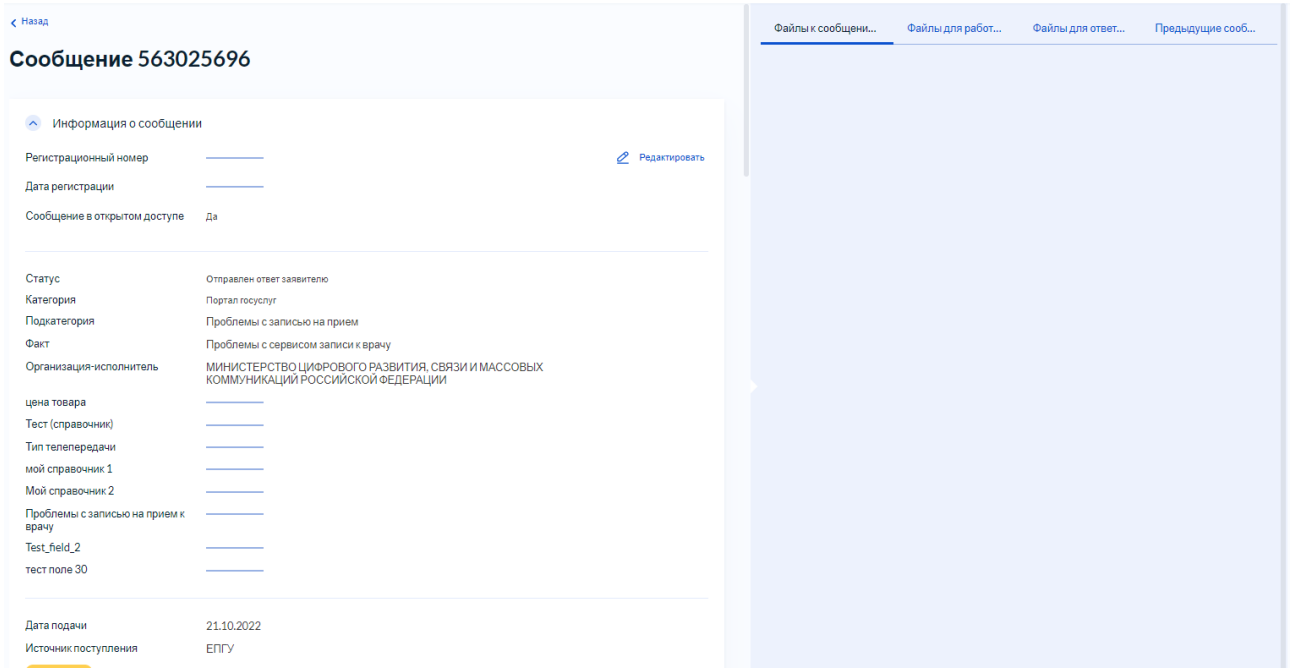


Рисунок 141 — Карточка обращения в АРМ Куратора ЛКО органа или организации

Области карточки обращения в АРМ Куратора ЛКО органа или организации зависят от того, на какой стадии находится обращение — области карточки соответствуют тем областям, которые отображаются в АРМе, соответствующем стадии обращения. Как правило, в карточке обращения отображаются (сверху вниз), в левой части окна карточки обращения:

– кнопка отправки уведомления пользователю, работающему в данный момент с обращением (только для обращений, у которых превышен срок обработки);
– «Информация о сообщении», как это показано на рисунке 142. Данная область содержит следующую информацию:

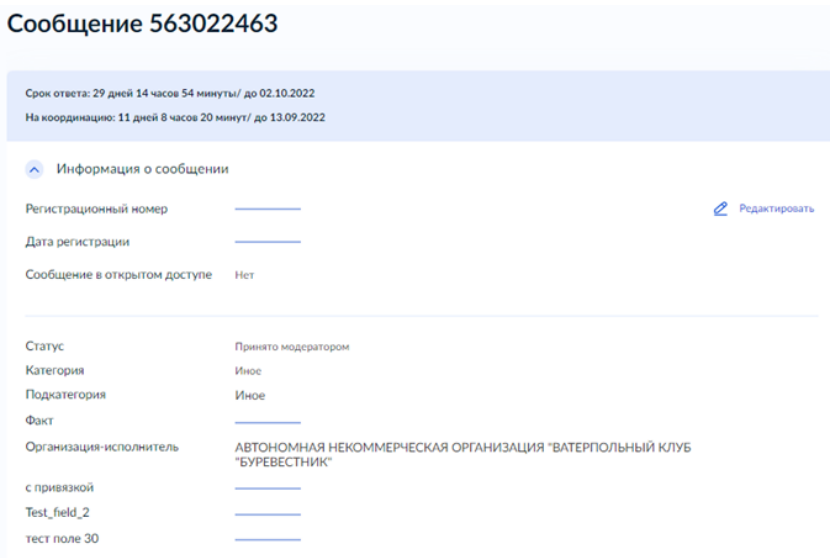


Рисунок 142 — Область «Информация о сообщении»

- «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
- «Дата регистрации» — дата регистрации обращения (сама регистрация производится вне ПОС) (не обязательное поле);
- «Сообщение в открытом доступе» — признак возможности просмотра/присоединения к обращению со стороны других граждан (да/нет);
- «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
- «Категория» - категория, присвоенная обращению. Категория должна быть обязательно присвоена обращению;
- «Подкатегория» - подкатегория, присвоенная обращению;
- «Факт» - факт, присвоенный обращению (не обязательное поле);
- «Организация-исполнитель» — организация, назначенная для исполнения обращения;
- «Настраиваемые поля» – поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Такие поля служат источником дополнительной информации об обращении и привязаны

  к определенным категории и подкатегории;
- «Дата создания копии» — дата в формате дд.мм.гггг разделения обращения. Поле отображается только у разделенных обращений;
- «Дата подачи» - дата в формате дд.мм.гггг поступления обращения в Систему;
- «Источник поступления» - ЕПГУ, сайт Организации, МП «Госуслуги Решаем вместе», ПОС (АРМ Оператора приема обращений), наименование ВИС (если обращение передано из ВИС);
- «ФЗ-59» (признак того, что обращение принято в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ. Данное поле отображается не для всех обращений;
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения со сроком обработки, отличным от планового (меньше 30 дней);

– «Заявитель». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация о Заявителе, как это показано на рисунке 143:

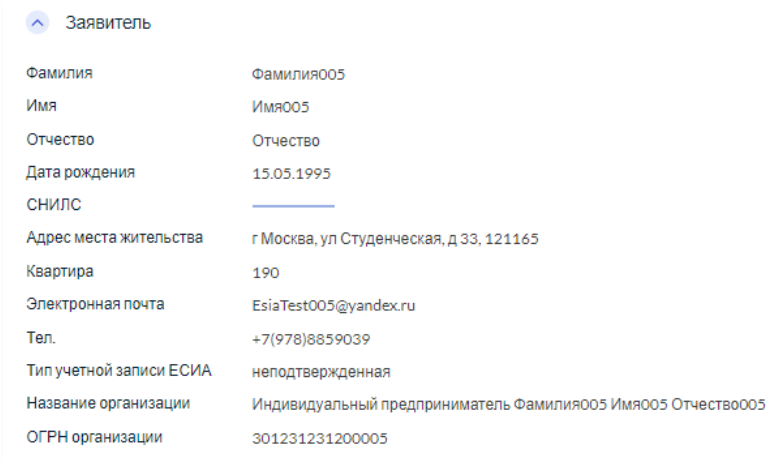


Рисунок 143 — Область «Заявитель»

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- Дата рождения;
- СНИЛС;
- Адрес места жительства;
- Квартира (адреса места жительства);
- Адрес электронной почты;
- (Контактный) телефон;
- «Тип учетной записи ЕСИА» — тип записи — подтвержденная или неподтвержденная;
- «Название организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;
- «ОГРН организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;

– «Разделение сообщения». Данная область отображается только у разделенных обращений и по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 144. В развернутой области отображается дерево разделения обращения, и место в этом дереве данного обращения. Для каждого обращения дерева разделения отображается его номер и в какой части первичного обращения выполняется рассмотрение Номер всех обращений в дереве (кроме данного) является ссылкой, по которой можно открыть карточку этого обращения;

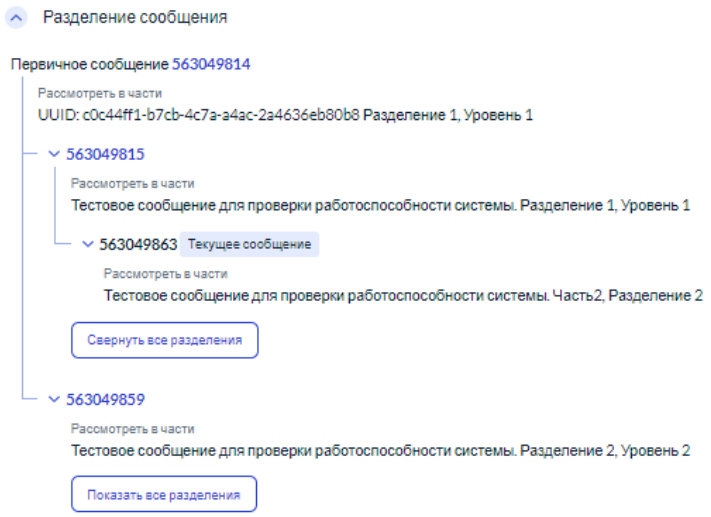


Рисунок 144 — Область «Разделение сообщения»

Каждая ветка дерева разделения в конце ветки содержит одну из кнопок «Свернуть все разделения» (при нажатии на эту кнопку ветвь поддерева будет свернута, а кнопка изменит название на «Показать все разделения») или «Показать все разделения» (при нажатии на эту кнопку ветвь поддерева будет развернута, а кнопка изменит название на «Свернуть все разделения»);

– «Ответ заявителю». Данная область отображается только для обращений, для которых ответ сформирован. Область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 145, которая содержит информацию по ответу:

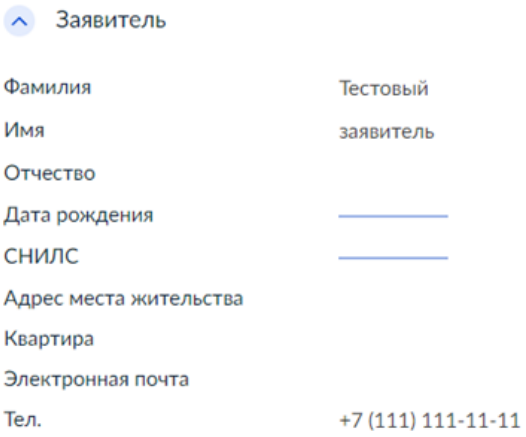


Рисунок 145 — Область «Ответ Заявителю»

– ФИО (ФИО, подготовившего ответ);
– Должность (должность, подготовившего ответ);
– Тип ответа (Тип подготовленного ответа);

– Текст ответа;
– Файлы для ответа (файлы, приложенные к ответу);
– Исполнитель (ФИО Исполнителя и наименование его ЛКО);
– Телефон (Исполнителя, подготовившего ответ);
– Электронная почта (Исполнителя, подготовившего ответ);
– «Текст сообщения». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 146:

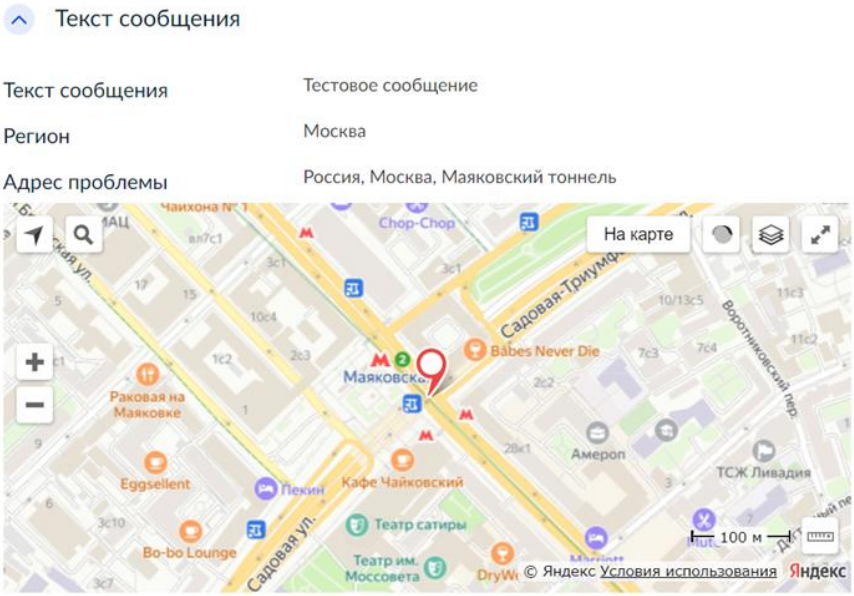


Рисунок 146 — Область «Текст сообщения»

– «Текст сообщения» - текст обращения, составленный Заявителем;
– «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения;
– «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения (не обязательное поле, не может быть задан Заявителем, если не выбрана категория обращения). При задании адреса проблемы он отображается на карте;
– «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению;
– «Маршрут согласования». Данная область отображается только для обращений, находящихся на этапах согласования и утверждения, и содержит информацию о процессе согласования и утверждения обращения, а также пользователей, работавших с обращением, как это показано на рисунке 147.

Рисунок 147 — Область «Маршрут согласования» обращения

По умолчанию область «Маршрут согласования» свернута и в ней отображается только последнее действие по согласованию/утверждению обращения. Чтобы развернуть эту область, следует нажать на значок слева либо на значок слева от названия области — «Маршрут согласования». После этого будут показаны все шаги согласования и утверждения данного обращения, как это показано на рисунке 148, а значок слева от названия области «Маршрут согласования» примет вид . После повторного нажатия на значок либо нажатия на значок область «Маршрут согласования» снова будет свернута.

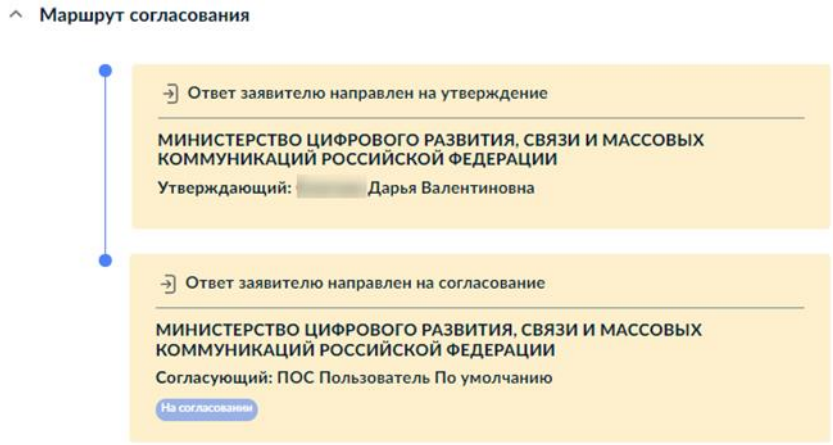


Рисунок 148 — Область «Маршрут согласования» обращения в развернутом виде

– «Ход работ». Данная область содержит информацию о процессе обработки обращения (запись всех шагов и действий, совершенных над обращением, а также пользователей, работавших с обращением). Для обращений, поступивших на повторное рассмотрение, указывается признак повторного рассмотрения и количество эскалаций по данному обращению в верхней правой части области, как это показано на рисунке 149. Если пользователь привязан к структурному подразделению, то такая привязка отображается (рисунок 150).

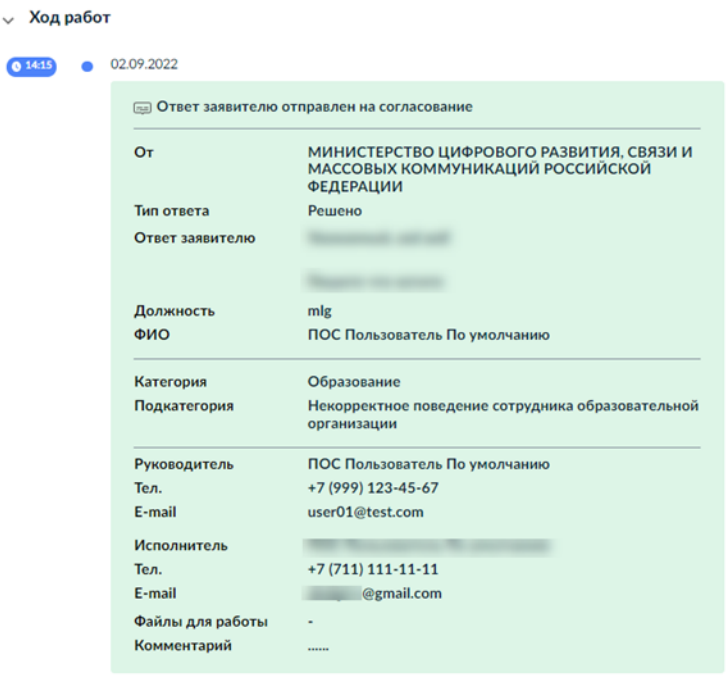


Рисунок 149 — Область «Ход работ» обращения

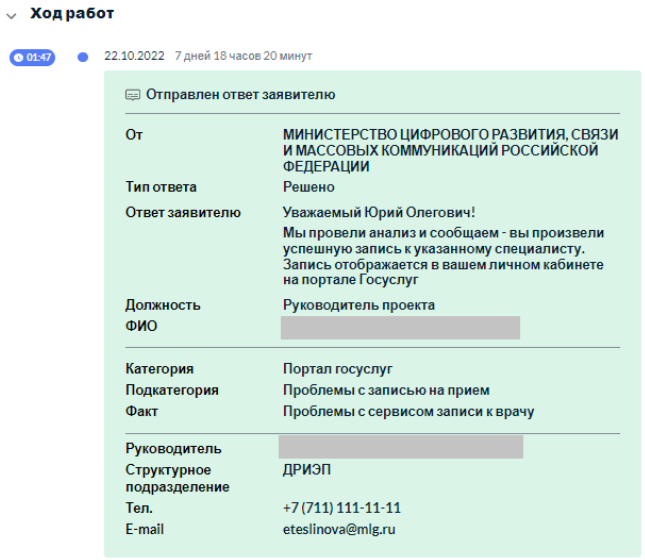


Рисунок 150 — Область «Ход работ» обращения с привязкой пользователя к структурному подразделению

По умолчанию область «Ход работ» свернута и в ней отображается только последний этап работы с обращением. Чтобы развернуть эту область, следует нажать на значок справа от времени поступления обращения на текущий этап либо на значок слева от названия области — «Ход работ». После этого будут показаны все этапы обработки данного обращения, как это показано на рисунке 151, а значок слева от названия области «Ход работ» примет вид . После повторного нажатия на значок либо нажатия на значок область «Ход работ» снова будет свернута.

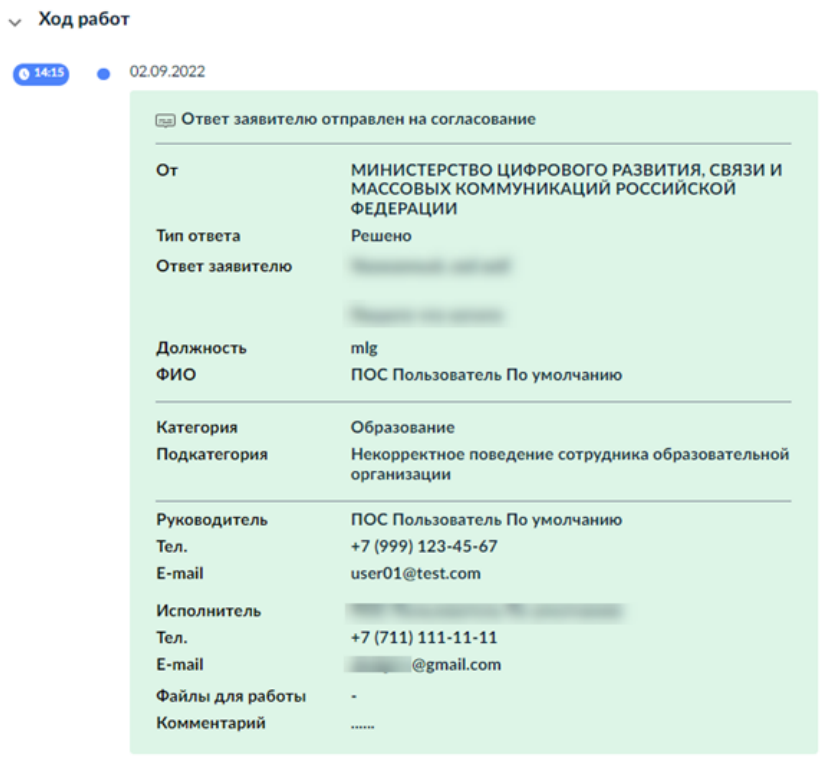


Рисунок 151 — Область «Ход работ» обращения в развернутом виде

В правой части карточки находятся вкладки с областью предпросмотра:

– файлов, приложенных заявителем (указанных в области «Приложенные файлы») — «Файлы к сообщению»;
– файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, но не предназначенные для отправки Заявителю (например, файлы, загружаемые при возврате на координацию от исполнителя) — «Файлы для работы»;
– файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, и предназначенных для отправки Заявителю — «Файлы для ответа»;
– информации о предыдущих обращениях Заявителя — «Предыдущие сообщения».

При переключении на вкладку «Предыдущие сообщения» правая часть карточки обращения примет вид, показанный на рисунке 152.

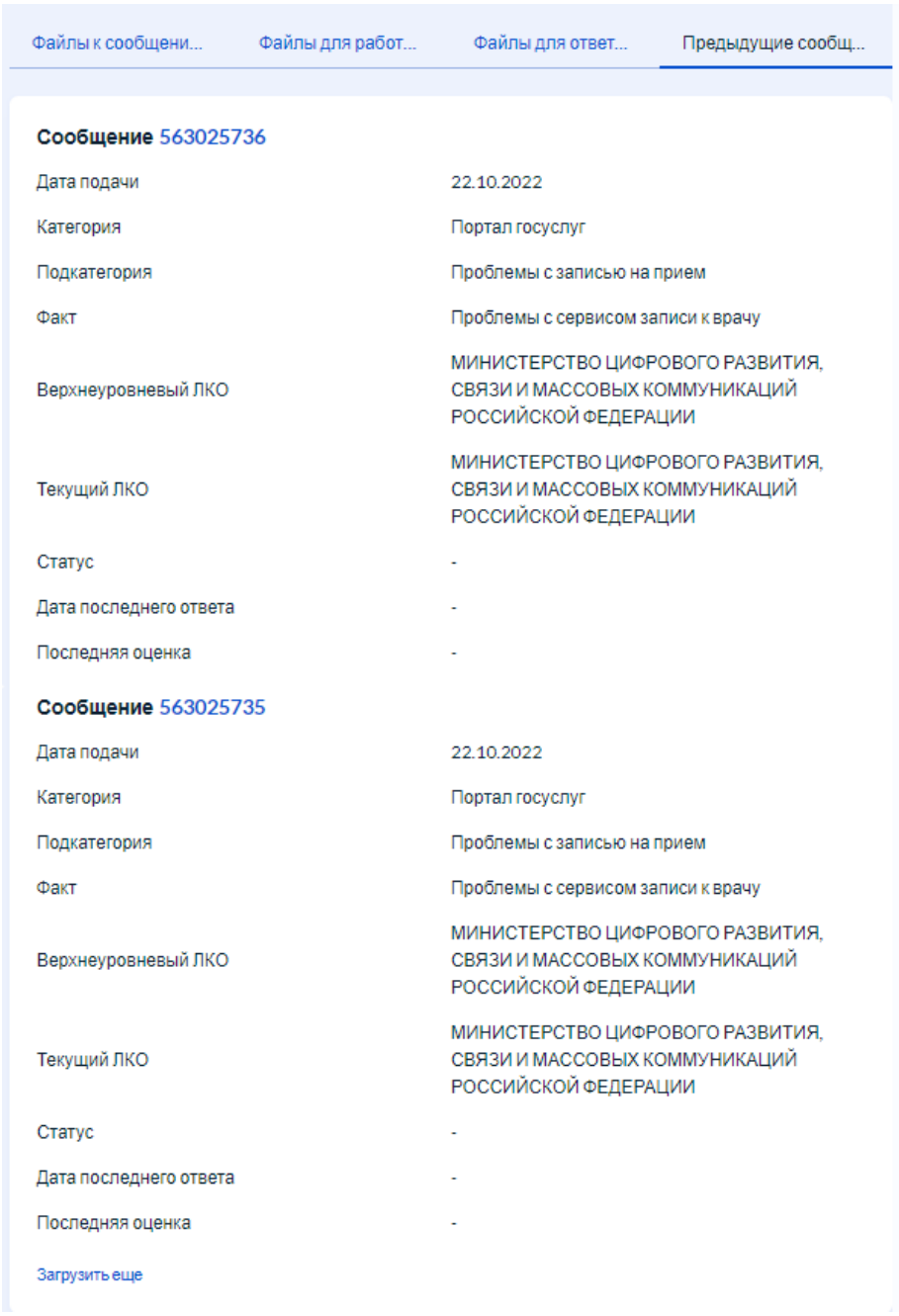


Рисунок 152 — Вкладка «Предыдущие сообщения» правой части карточки обращения

Все предыдущие обращения Заявителя отображаются последовательно по датам подачи, начиная с последних по дате поданных обращений. Если все предыдущие обращения не помещаются для отображения, то предусмотрена кнопка «Загрузить еще» загрузки предыдущих обращений Заявителя, которые не отобразились на вкладке «Предыдущие сообщения». По каждому предыдущему обращению отображается следующая информация:

– номер обращения (является ссылкой для перехода к карточке этого обращения в левой части окна карточки, доступ к карточке отдельного обращения открывается согласно настройкам ролевой модели);

- дата подачи обращения (первой подачи обращения, если у обращения были эскалации);
- наименование текущей категории обращения;
- наименование текущей подкатегории обращения;
- наименование текущего факта обращения;
- наименование верхнеуровнего ЛКО для текущего ЛКО;
- наименование текущего ЛКО (т.е. наименование того ЛКО, в котором обращение находится на обработке или того ЛКО, в котором был подготовлен и отправлен Заявителю последний ответ);
- текущий статус обращения;
- дата последнего ответа — дата перехода сообщения в стадию «Завершено» для последней эскалации, по которой был дан ответ Заявителю;
- последняя оценка — оценка, данная Заявителем для последнего полученного им ответа. При этом, если в рамках текущей эскалации уже был подготовлен ответ, но оценка по нему еще не получена, оценка для предыдущего ответа не отображается.

4.5.4 Операции в АРМ Куратора ЛКО органа или организации

4.5.4.1 Отправка уведомления пользователю

Куратор может отправить уведомление пользователю, работающему с обращением, об истечении срока ответа:

- нажав на кнопку «Отправить уведомление» в области обращения в списке обращений, отображаемых в АРМ Куратора ЛКО органа или организации, показанную на рисунке 153. Такая кнопка отображается только у обращений с превышением срока подготовки ответа;
- нажав на кнопку «Отправить уведомление» в верхней части карточки обращения, отображаемой в АРМ Куратора ЛКО органа или организации, показанную на рисунке 154. Такая кнопка отображается только у обращений с превышением срока подготовки ответа.

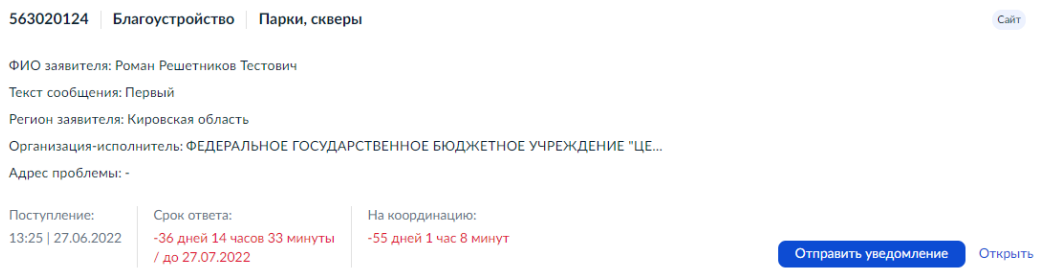


Рисунок 153 — Область обращения с превышенным сроком на подготовку ответа

Рисунок 154 — Кнопка «Отправить уведомление» в карточке обращения с превышенным сроком на подготовку ответа

После нажатия на кнопку «Отправить уведомление» на экране будет открыта форма отправки уведомления, показанная на рисунке 155.

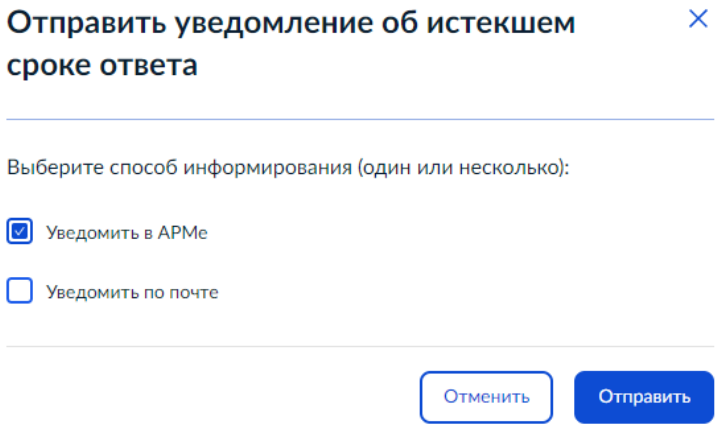


Рисунок 155 — Форма отправки уведомления об истекшем сроке ответа

Уведомление может быть отправлено в АРМ того пользователя, который работает с обращением в настоящее время (п. 4.5.4.3) или на адрес электронной почты этого пользователя, указанный в его учетной записи в Системе.

Для отправки уведомления:

1) Следует установить переключатели «Уведомить в АРМе» и «Уведомить по почте» так, как это необходимо. По умолчанию установлено только отправка уведомления в АРМ пользователя.
2) После задания переключателей, как это необходимо, следует нажать на кнопку «Отправить» и уведомление будет отправлено. Отменить отправку уведомления можно, нажав на кнопку «Отмена» в форме отклонения ответа.

4.5.4.2 Остановка повторного рассмотрения обращения

Куратор (при наличии такого права, указанного в настройках его учетной записи в Системе) имеет право остановить повторное рассмотрение обращения (повторное рассмотрение обращения запускается Заявителем). Такая операция доступна Куратору для обращений, находящихся на любой стадии рассмотрения.

Операция остановки повторного рассмотрения вызывается с помощью кнопки «Остановить повторное рассмотрение», находящейся в области кнопок нижней части карточки обращения. Состав операций для карточки в АРМ Куратора ЛКО органа или организации разный в зависимости от прав, данных данному куратору в настройках его учетной записи, и стадии рассмотрения обращения (показан для стадии модерации, рисунок 156 и стадии исполнения, рисунок 157).

Рисунок 156 — Кнопка для остановки повторного рассмотрения обращения на стадии модерации

Рисунок 157 — Кнопка для остановки повторного рассмотрения обращения на стадии исполнения

После нажатия на кнопку «Остановить повторное рассмотрение» будет открыта форма «Остановить повторное рассмотрение», показанная на рисунке 158.

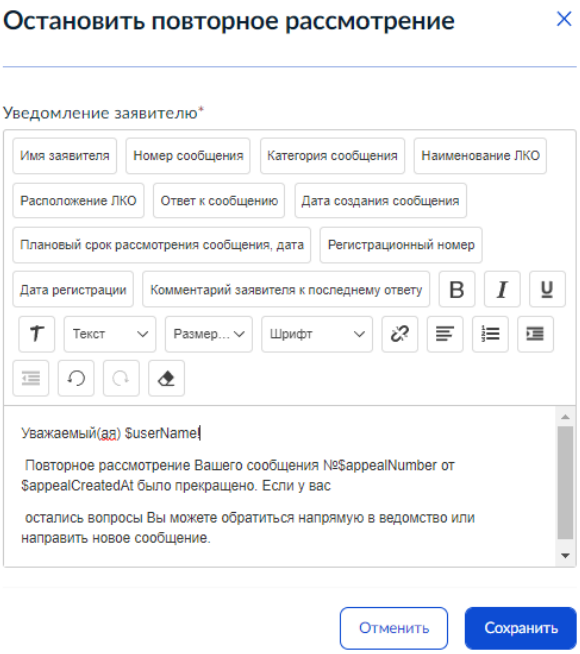


Рисунок 158 — Форма «Остановить повторное рассмотрение»

В этой форме:

1) Куратору следует ввести текст уведомления об остановке повторного рассмотрения, который будет отправлен Заявителю. При формировании текста уведомления Куратор может использовать значения полей, задаваемых в тексте уведомления после нажатия на кнопку с именем поля в верхней части области «Уведомление заявителю».
2) После задания текста уведомления, следует нажать на кнопку «Сохранить», повторное рассмотрение обращения будет остановлено, а сформированное уведомление Заявителю будет отправлено. Отменить остановку повторного рассмотрения обращения и отправку уведомления Заявителю можно, нажав на кнопку «Отмена» в форме остановки повторного уведомления.

4.5.4.3 Другие операции, возможные в АРМ Куратора ЛКО органа или организации

Другие операции, возможные в АРМ Куратора ЛКО органа или организации, зависят от той стадии, на которой находится обращение. Эти операции выполняются так же, как и операции, выполняемые пользователем на этой стадии (т.е. Куратор имеет право выполнять некоторые действия вместо пользователя, который работает в настоящее время с обращением). Возможность выполнения таких операций Куратором определяется правами, назначенными этому Куратору в настройках его учетной записи.

Кроме операций, зависящих от стадии исполнения обращения, для всех стадий возможна операция экспорта данных обращения в файл формата pdf. После нажатия на кнопку «Экспорт в pdf» будет открыто окно с предложением открыть сформированный файл в одном из приложений работы с pdf файлами или сохранении полученного файла. Вид такого окна и возможности, предлагаемые пользователю, зависят от используемого Интернет-браузера.

Для стадии исполнения возможны операции, показанные на рисунке 159:

– Вернуть на координацию (п. 4.3.5.1);
– Переназначить исполнителя (п. 4.3.5.3).

Рисунок 159 — Возможные операции в АРМ Куратора ЛКО органа или организации с обращениями, находящимися на стадии исполнения

Для стадии согласования возможны операции, показанные на рисунке 160:

– Отклонить (п. 4.4.4.3);
– Передать право согласования (п. 4.4.4.5).

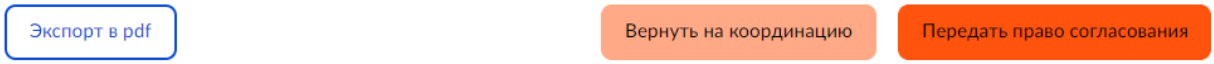


Рисунок 160 — Возможные операции в АРМ Куратора ЛКО органа или организации с обращениями, находящимися на стадии согласования

Для стадии утверждения возможны операции, показанные на рисунке 161:

– Отклонить (п. 4.4.4.3);
– Передать право утверждения (п. 4.4.4.6).

Рисунок 161 — Возможные операции в АРМ Куратора ЛКО органа или организации с обращениями, находящимися на стадии утверждения

4.5.4.4 Работа с подразделом «Раздел руководителя» раздела «Контроль»

Куратор может иметь право (по умолчанию такое право отсутствует) доступа к подразделу «Раздел руководителя» раздела «Контроль». При наличии такого права доступа вид меню в главном окне АРМ Куратора ЛКО органа или организации имеет вид, показанный на рисунке 162.

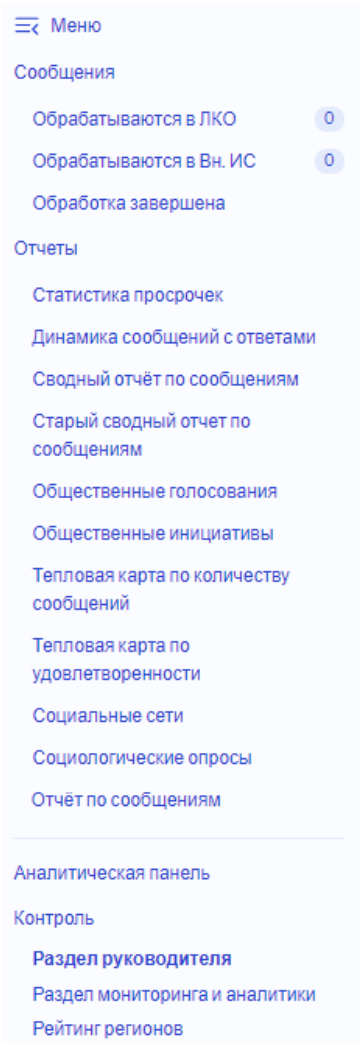


Рисунок 162 — Меню в главном окне АРМ Куратора ЛКО органа или организации при наличии права доступа к подразделу «Раздел руководителя» раздела «Контроль»

Чтобы перейти к работе с подразделом «Раздел руководителя» следует выбрать пункт «Раздел руководителя» меню «Контроль», и окно АРМ Куратора ЛКО органа или организации примет вид, показанный на рисунке 163.

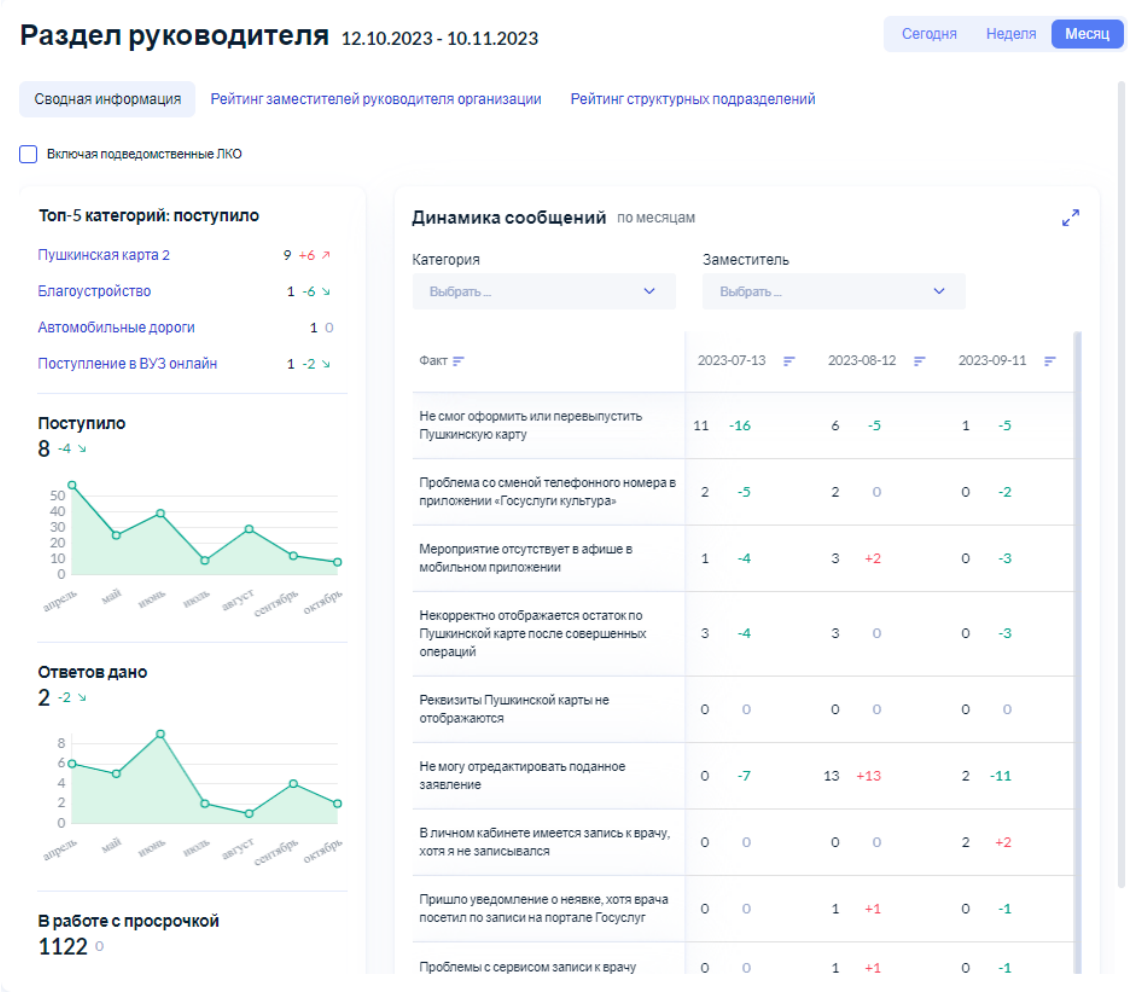


Рисунок 163 — Вид подраздела «Раздел руководителя» в окне АРМ Куратора ЛКО органа или организации

Подраздел содержит три вкладки, определяющие тип отображаемой информации:

– «Сводная информация» (выбрана по умолчанию);
– «Рейтинг заместителей руководителя организации»;
– «Рейтинг структурных подразделений».

Под списком вкладок содержится переключатель «Включая подведомственные ЛКО», позволяющий задать режим отображения информации — только по данному ЛКО или по данному ЛКО и его подведомственным организациям.

Над списком вкладок отображается фильтр на диапазон дат, за которые отображается информация на вкладках:

– Сегодня;
– Неделя;
– Месяц (выбран по умолчанию).

Сразу после изменения переключателя «Включая подведомственные ЛКО» или изменения фильтра на диапазон дат данные будут отображены с учетом измененных значений.

Во всех показателях эскалированные обращения (обращения, по которым были повторные направления на обработку) учитываются в рамках текущей эскалации в текущем периоде, если не оговорено иное. При этом для построения динамики учитываются все подходящие эскалации, т. е. каждая эскалация приравнивается к самостоятельному обращению.

4.5.4.4.1 Работа с вкладкой «Сводная информация»

Вкладка «Сводная информация» содержит следующие основные блоки:

– блок сводной информации по категориям «Топ-5 категорий: поступило» (топ-5 категорий определяется по максимальному количеству поступивших обращений за выбранный период). Блок содержит список, в котором отображаются наименования категорий, а также количество поступивших по ним обращений за выбранный период и изменение количества общений по сравнению с предыдущим периодом, как это показано на рисунке 164 . Есть возможность раскрытия полного списка категорий, по которым поступали обращения (с прокруткой полного списка категорий), как это показано на рисунке 165. Имя каждой категории является ссылкой, по которой применяется фильтрация по категориям для таблицы фактов, описанной в настоящем подразделе ниже — в фильтре по категориям выбирается выбранная в блоке категория;

Рисунок 164 — Блок сводной информации по категориям «Топ-5 категорий: поступило»

Рисунок 165 — Блок сводной информации по категориям «Топ-5 категорий: поступило» в развернутом виде

– блок информации по поступившим обращениям. Блок включает в виде графика информацию о количестве поступивших обращений по всем категориям в ЛКО (либо с учетом дочерних ЛКО) за выбранный период, а также информацию об изменении количества поступивших обращений по отношению к одному предыдущему периоду, как это показано на рисунке 166. В зависимости от выбранного периода отображения данных график отображается:
  – за семь предыдущих дней, если в качестве периода выбрана текущая дата;
  – за семь предыдущих недель, если в качестве периода выбрана неделя;
  – за семь предыдущих месяцев, если в качестве периода выбран месяц;

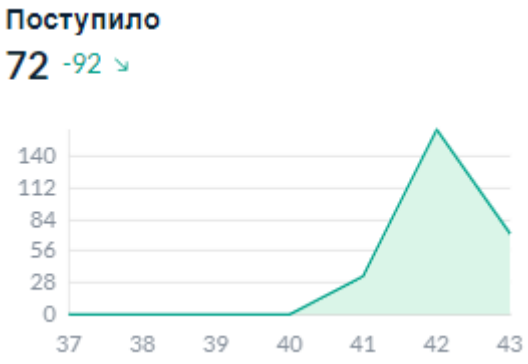


Рисунок 166 — Блок информации по поступившим обращениям

– блок информации по направленным ответам «Ответов дано». Блок включает в виде графика информацию о количестве направленных Заявителям ответов по всем категориям в ЛКО (либо с учетом дочерних ЛКО) за выбранный период, а также информацию об изменении количества ответов по отношению к одному

предыдущему периоду (рисунок 167). В зависимости от выбранного периода отображения данных график включает:

– за семь предыдущих дней, если в качестве периода выбрана текущая дата;
– за семь предыдущих недель, если в качестве периода выбрана неделя;
– за семь предыдущих месяцев, если в качестве периода выбран месяц;

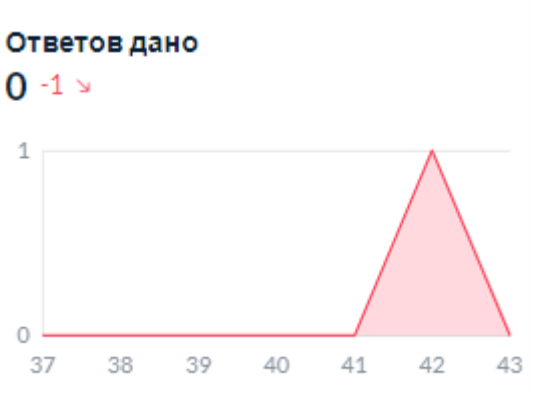


Рисунок 167 — Блок информации по направленным ответам

– блок информации по просроченным обращениям «В работе с просрочкой». Блок включает информацию о количестве обращений в работе с просроченным временем ответа, а также информацию об изменении количества обращений с просроченным временем ответа по отношению к одному предыдущему периоду (рисунок 168). В зависимости от выбранного периода отображения данных график включает:
  – за семь предыдущих дней, если в качестве периода выбрана текущая дата;
  – за семь предыдущих недель, если в качестве периода выбрана неделя;
  – за семь предыдущих месяцев, если в качестве периода выбран месяц;

Рисунок 168 — Блок информации по просроченным обращениям

- блок таблицы с фактами «Динамика сообщений по … (месяцам, неделям, дням)». Заголовок блока зависит от выбранного периода. Для блока предусмотрены фильтры:
  - «Категории», содержащий список категорий с возможностью поиска и множественного выбора. Для выбора доступны категории данного ЛКО. Фильтр может быть сброшен. Если фильтр задан, то будут отбираться только обращения выбранных в фильтре категорий.
  - «Заместитель», содержащий список заместителей руководителя организации корневого ЛКО. В фильтре может быть выбрано только одно значение. Фильтр может быть сброшен. При выборе значения в список таблицы попадают только факты и обращения, которые обрабатываются и за которые отвечают пользователи, подчиненные выбранному в фильтре заместителю руководителя организации;

  Если применены оба фильтра, то будут отображаться только данные по обращениям и фактам, которые удовлетворяют обоим заданным фильтрам.

Таблица блока содержит следующие поля, показанные на рисунке 169:

- «Факт» — содержит наименование факта с учетом примененных фильтров. Факты «Другое» всегда отображаются внизу таблицы, независимо от количества поступивших по ним обращений. Столбец зафиксирован при прокрутке;
- четырех столбцов с количеством обращений, поступивших (отдельно учитывается каждая эскалация обращения) за четыре предыдущих периода от самого старого к самому новому. Для каждого столбца рассчитывается динамика поступления обращений по отношению к предыдущему периоду. По умолчанию сортировка строк осуществляется по убыванию значений за последний период (столбец). При этом предусмотрена возможность изменения сортировки (по возрастанию и для любого из столбцов, включая и наименование фактов).

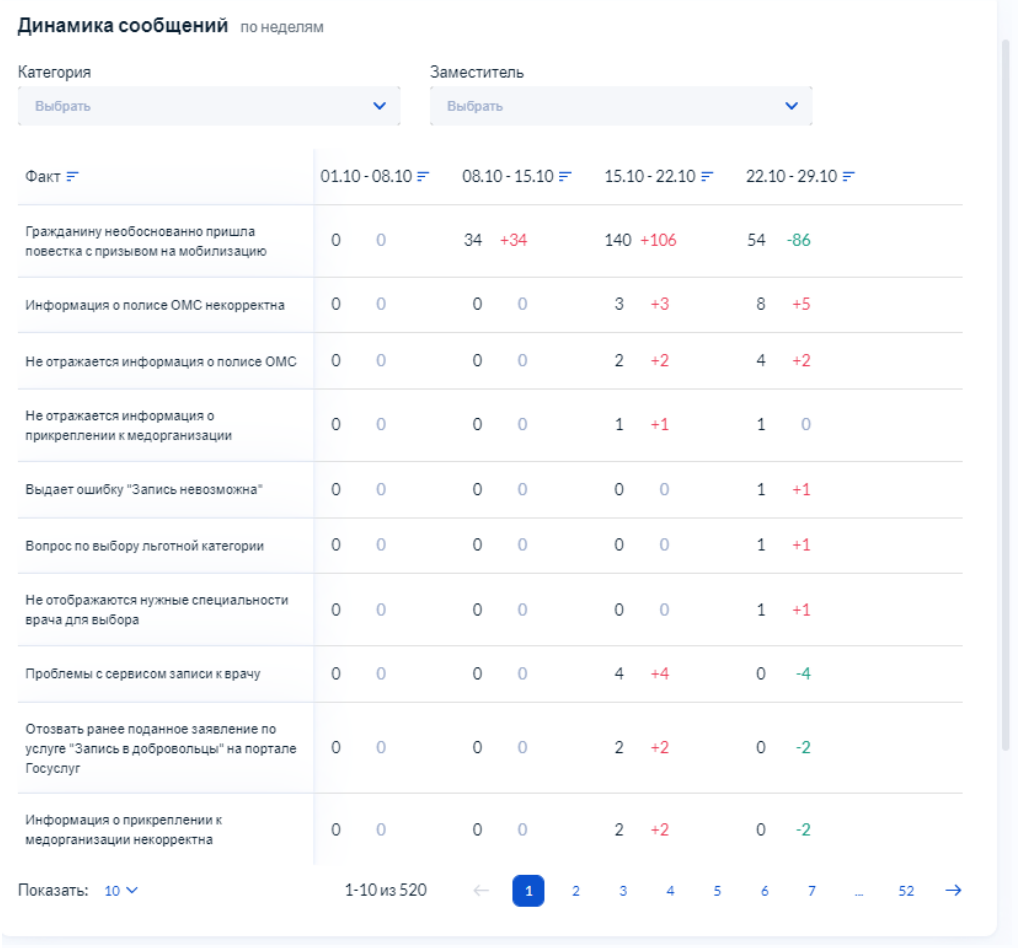


Рисунок 169 — Блок таблицы с фактами «Динамика сообщений по … (месяцам, неделям, дням)»

Данные отображаются с учетом значения переключателя «Включая подведомственные ЛКО» (п. 4.5.4.4).

Каждое значение, отображаемое в элементах списка таблицы фактов (кроме наименования факта), является ссылкой, при переходе по которой отображается окно, содержащее (рисунок 170):

– наименование факта;
– аватар и ФИО ответственного заместителя руководителя структурного подразделения;
– общее количество поступивших (и эскалированных) обращений за данный период с динамикой за предыдущий период;
– общее количество направленных ответов (ответы по каждой эскалации учитываются отдельно) за данный период с динамикой за предыдущий период;

- блок «Прочее» — отображается количество обращений, не имеющих атрибута. В этом блоке содержится строка «Прочие ответы» — в ней отображается количество ответов, данных для обращений без атрибута.
- список блоков по настраиваемым полям, указанным в обращениях. По каждому настраиваемому полю отображаются:
  - значение настраиваемого поля (если обращение не имеет привязки к настраиваемому полю или настраиваемое поле не заполнено, то следует отображать такие обращения в блоке «Прочее») и количество поступивших (эскалированных) обращений, связанных с данным настраиваемым полем;
  - текст обращения (не более 5 строк), выбранный из самого короткого из обращений с указанным настраиваемым полем;
  - «Наименования шаблонов» (учитываются только ответы, данные с использованием только новой реализации шаблонов на вкладке «Управление шаблонами»), с помощью которых были подготовлены ответы обращения с таким же фактом и значением настраиваемого поля (и количество раз использования каждого шаблона). Для попадания в период для отображения данных учитывается дата утверждения ответа. Отображаются только ТОП-5 шаблонов по убыванию, остальные шаблоны попадают в строку «Прочее». В строке «Прочее» отображается количество ответов по шаблонам, которые не вошли в ТОП-5 и все ответы, данные не по шаблону или по старым шаблонам. Строка всегда отображается последней в списке.

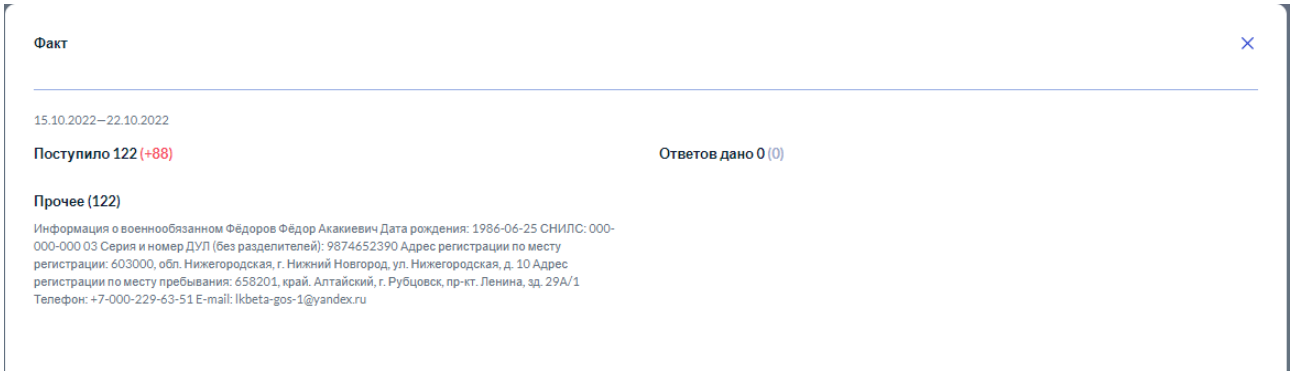


Рисунок 170 — Блок таблицы с обращениями по выбранному факту

После завершения просмотра информации по обращениям по выбранному факту следует закрыть окна просмотра информации, нажав на значок ✕ в правом верхнем углу окна.

4.5.4.4.2 Работа с вкладкой «Рейтинг заместителей руководителя организации»

При выборе вкладки «Рейтинг заместителей руководителя организации» на экране отображается список заместителей руководителя органа или организации верхнеуровневого ЛКО. Список также содержит перечень показателей, на основании которых построен рейтинг, и их числовые значения (рисунок 171).

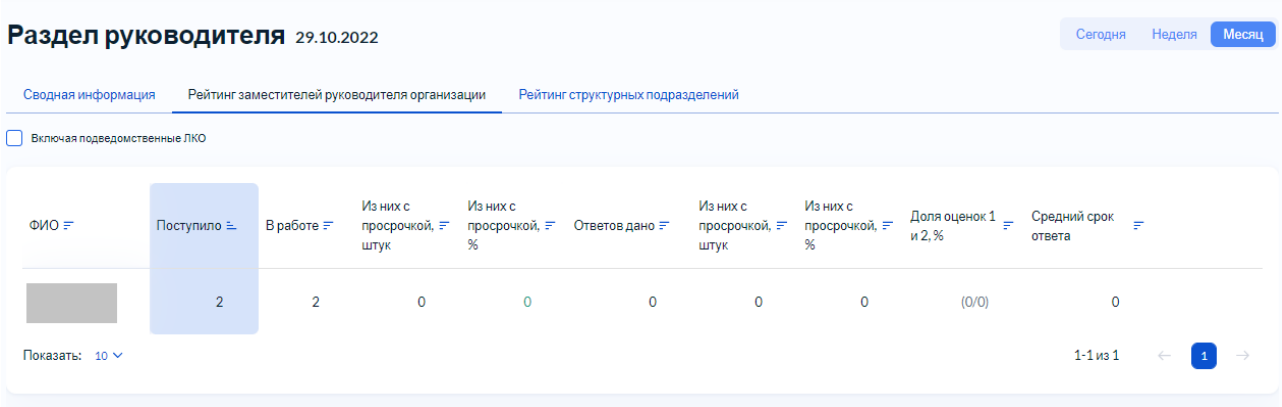


Рисунок 171 — Данные вкладки «Рейтинг заместителей руководителя организации»

Список содержит следующие поля:

- «ФИО» - ФИО заместителей руководителя организации корневого ЛКО. Столбец зафиксирован при прокрутке;
- «Поступило» — количество обращений, для которых выполняются следующие условия:
  - поступили в выбранном периоде;
  - поступили в данное ЛКО;
  - не находятся на модерации;
  - назначены на пользователя, подчиненного данному заместителю руководителя организации (для обращений на стадии координации определяется по ответственному за факт обращения);
  - заместитель руководителя организации или его подчиненные отвечают за категории/подкатегории/факты обращения;
- «В работе» — количество обращений, для которых выполняются следующие условия:
  - обращение не находится в стадии «Завершено»;
  - обращения на стадии модерации не учитываются;

  - обращение находится в работе у пользователя, подчиненного данному заместителю руководителя организации (для обращений на стадии координации определяется по ответственному за факт обращения);
  - заместитель руководителя организации или его подчиненные отвечают за категории/подкатегории/факты обращения;
- «Из них с просрочкой, штук» — обращения из столбца «В работе», для которых выполняется следующее условие:
  - для текущего периода: текущая дата больше, чем плановая дата ответа;
  - для прошлых периодов: дата утверждения ответа была больше плановой даты ответа;
- «Из них с просрочкой, %» — отношение значений из столбцов «Из них с просрочкой, штук» (в работе) и «В работе», умноженное на 100 (результат округляется до ближайшего целого). Значение столбца имеет цветовое выделение:
  - Красное — для диапазона от 61% до 100% включительно;
  - Желтое — для диапазона от 31% до 60% включительно;
  - Зеленое — для диапазона от 0% до 30% включительно;
- «Ответов дано» — количество обращений, для которых:
  - дан ответ (в том числе через ВИС), остановлено повторное рассмотрение (для этого статуса информация берется из предыдущей эскалации, т.е. по которой был ответ);
  - ответ Заявителю был подписан пользователем, подчиненным данному заместителю руководителя организации;
  - заместитель руководителя организации или его подчиненные отвечают за категории/подкатегории/факты обращений;
  - дата перехода в стадию Завершено входит в выбранный период;
- «Из них с просрочкой, штук» — количество обращений, попавших в столбец «Ответов дано», для которых дата перехода обращения в стадию «Завершено» больше, чем плановая дата ответа;
- «Из них с просрочкой, %» — отношение значений из столбцов «Из них с просрочкой, штук» (ответов дано) и «Ответов дано», умноженное на 100 (результат округлен до ближайшего целого);
- «Доля оценок 1 и 2, %» — отношение обращений, которым даны оценки 1 и 2, к общему количеству оценок, умноженное на 100 (результат округлен до

ближайшего целого). После расчетного значения в скобках указаны данные, использованные для расчета — количество оценок 1 и 2 и количество всех оценок. При расчете выполняются следующие условия:

- ответ был утвержден (переведен в стадию Завершено) пользователем, подчиненным данному заместителю руководителя организации;
- заместитель руководителя организации или его подчиненные отвечают за категории/подкатегории/факты обращения;
- ответ получил оценку от заявителя, равную 1 или 2;
- дата получения оценки входит в выбранный для отображения период;
- учитываются все эскалации обращения за период (если негативные оценки были получены несколько раз, отображаемое количество включает их все).

Полученное значение округляется до ближайшего целого и имеет цветовое выделение:

- Красное — для диапазона от 61% до 100% включительно;
- Желтое — для диапазона от 31% до 60% включительно;
- Зеленое — для диапазона от 0% до 30% включительно;

- «Средний срок ответа» — среднее арифметическое для сроков обработки обращений, попадающих в столбец «Ответов дано» в днях с округлением до ближайшего целого. Дата, от которой ведется отсчет срока ответа — это срок попадания обращения на обработку в то дерево, в котором находится данное ЛКО.

Данные списка отображаются с учетом значения переключателя «Включая подведомственные ЛКО» (п. 4.5.4.4).

Подчиненность обращения заместителю руководителя организации определяется на основании пользователя, который его обрабатывает/обрабатывал в выбранном периоде и ответственности за категорию/подкатегорию/факт обращения, либо на основании закрепления ответственности за факт для стадии координации.

В списке не учитываются обращения, для которых не установлено полное соответствие сотрудника и классификатора конкретному заместителю руководителя организации:

- обращения по классификатору из зоны ответственности другого заместителя руководителя организации, которые обработал сотрудник из подчинения данного заместителя руководителя организации;

– обращения по классификатору в зоне ответственности данного заместителя руководителя организации, которые обработал сотрудник из подчинения другого заместителя руководителя организации.

Строки списка могут быть отсортированы по значению каждого показателя (и по возрастанию, и по убыванию).

4.5.4.4.3 Работа с вкладкой «Рейтинг структурных подразделений»

При выборе вкладки «Рейтинг структурных подразделений» на экране отображается список структурных подразделений органа или организации. Список также должен содержать перечень показателей, на основании которых построен рейтинг, и их числовые значения, как это показано на рисунке 172.

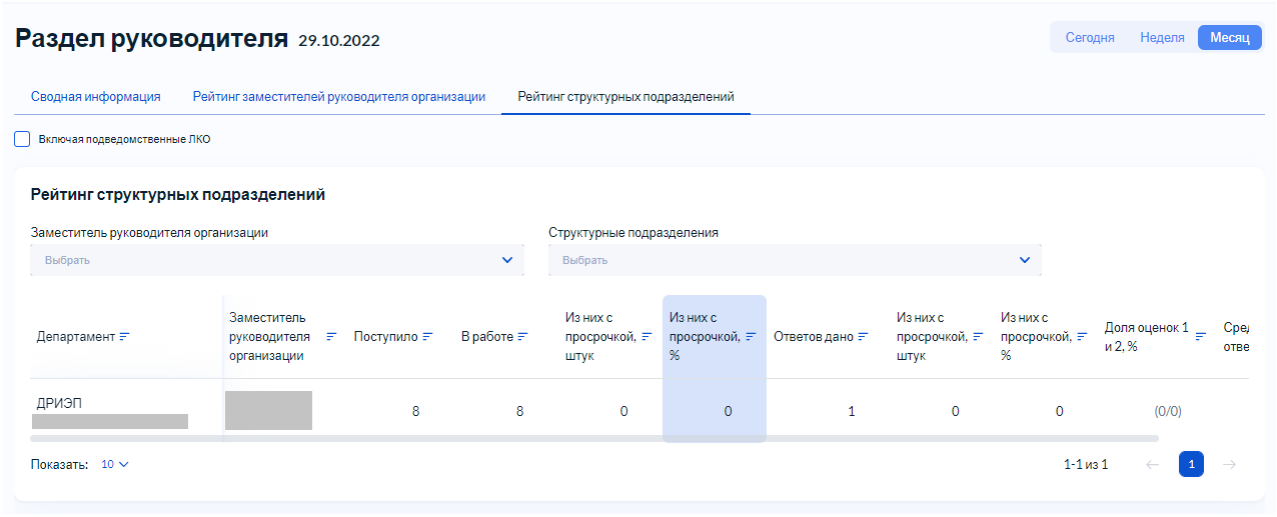


Рисунок 172 — Данные вкладки «Рейтинг структурных подразделений»

Вкладка имеет следующие фильтры:

– «Заместитель», содержащий список заместителей руководителя организации корневого ЛКО. В фильтре может быть выбрано только одно значение. Фильтр может быть сброшен. При выборе значения в фильтре в список подраздела попадают только структурные подразделения, подчиненные данному заместителю руководителя организации. Если ранее применен фильтр по структурным подразделениям, то он не учитывается и сбрасывается;
– «Структурные подразделения», содержащий список структурных подразделений с возможностью поиска и множественного выбора. Могут быть выбраны структурные подразделения только текущего ЛКО. Если ранее был применен фильтр по заместителям руководителя организации, то он не учитывается и сбрасывается.

Список подраздела содержит следующие поля:

- «Структурное подразделение» — наименование структурного подразделения данного ЛКО, после названия выводится ФИО руководителя структурного подразделения. Столбец зафиксирован при прокрутке;
- «Заместитель руководителя организации» — указывается заместитель руководителя корневого ЛКО, курирующий данное структурное подразделение;
- «Поступило» — количество обращений, поступивших в данное структурное подразделение в выбранном периоде (возможен вариант, когда все обращения, находящиеся на координации, могут быть отнесены к одному структурному подразделению);
- «В работе» — количество обращений, для которых выполняются следующие условия:
  - обращение не находится в стадии Завершено (возможен вариант, когда все обращения, находящиеся на координации, могут быть отнесены к одному структурному подразделению);
  - обращение находится в работе у пользователя, подчиненного данному структурному подразделению (любому из заместителей руководителя структурного подразделения данного структурного подразделения);
  - категория/подкатегория/факт обращения назначены одному из сотрудников (руководителю структурного подразделения, заместителю руководителя структурного подразделения и ниже) данного структурного подразделения;
- «Из них с просрочкой, штук» — обращения из столбца «В работе», для которых выполняется следующее условие:
  - для текущего периода: текущая дата больше, чем плановая дата ответа;
  - для прошлых периодов: дата утверждения ответа была больше плановой даты ответа;
- «Из них с просрочкой, %» — отношение значений из столбцов «Из них с просрочкой, штук» (в работе) и «В работе», умноженное на 100 (результат округлен до ближайшего целого). Значение столбца имеет цветовое выделение:
  - Красное — для диапазона от 61% до 100% включительно;
  - Желтое — для диапазона от 31% до 60% включительно;
  - Зеленое — для диапазона от 0% до 30% включительно;
- «Ответов дано» — количество обращений, для которых:

- дан ответ (в том числе через ВИС), остановлено повторное рассмотрение (для этого статуса информация берется из предыдущей эскалации, т.е. по которой был ответ);
- ответ Заявителю был подписан пользователем, подчиненным данному структурному подразделению (любому из заместителей руководителя структурного подразделения данного структурного подразделения);
- категория/подкатегория/факт обращений назначены одному из сотрудников (руководителю структурного подразделения, заместителю руководителя структурного подразделения и ниже) данного структурного подразделения;
- дата перехода в стадию Завершено входит в выбранный для отображения в подразделе период;

– «Из них с просрочкой, штук» — количество обращений, попавших в столбец «Ответов дано», для которых дата перехода обращения в стадию «Завершено» больше, чем плановая дата ответа;
– «Из них с просрочкой, %» — отношение значений из столбцов «Из них с просрочкой, штук» (ответов дано) и «Ответов дано», умноженное на 100 (результат округлен до ближайшего целого);
– «Доля оценок 1 и 2, %» — отношение обращений, которым даны оценки 1 и 2, к общему количеству оценок, умноженное на 100 (результат округлен до ближайшего целого). После расчетного значения в скобках указаны данные, использованные для расчета — количество оценок 1 и 2 и количество всех оценок. При расчете выполняются следующие условия:
  - ответ был утвержден (переведен в стадию Завершено) пользователем данного структурного подразделения;
  - категория/подкатегория/факт обращений назначены одному из сотрудников (руководителю структурного подразделения, заместителю руководителя структурного подразделения и ниже) данного структурного подразделения;
  - ответ получил оценку от заявителя, равную 1 или 2;
  - дата получения оценки входит в выбранный для отображения период;
  - учитываются все эскалации обращения за период (если негативные оценки были получены несколько раз, отображаемое количество включает их все).

Полученное значение округляется до ближайшего целого и имеет цветовое выделение:

- Красное — для диапазона от 61% до 100% включительно;
- Желтое — для диапазона от 31% до 60% включительно;

- Зеленое — для диапазона от 0% до 30% включительно;

– «Средний срок ответа» — среднее арифметическое для сроков обработки обращений, попадающих в столбец «Ответов дано» в днях с округлением до ближайшего целого. Дата, от которой ведется отсчет срока ответа — это срок попадания обращения на обработку в то дерево, в котором находится данное ЛКО.

Данные списка отображаются с учетом значения переключателя «Включая подведомственные ЛКО» (п. 4.5.4.4). Если переключатель «Включая подведомственные ЛКО» установлен, то в списке отображаются структурные подразделения данного ЛКО, а все отображаемые значения рассчитываются по обращениям данного ЛКО и всех его дочерних ЛКО (все обращения из подчиненных структурному подразделению сущностей нижестоящих ЛКО).

Строки списка могут быть отсортированы по значению каждого показателя (и по возрастанию, и по убыванию).

4.5.4.5 Работа с разделом рейтинга регионов

Куратор может иметь право (по умолчанию такое право отсутствует) доступа к подразделу «Рейтинг регионов» раздела «Контроль». Если такое право у куратора присутствует, то он может перейти в этот раздел, после чего на экране будет открыт рейтинг регионов.

4.5.4.5.1 Тепловая карта рейтинга регионов

По умолчанию рейтинг регионов открывается виде тепловой карты, как это показано на рисунке 173.

Рисунок 173 — Данные подраздела «Рейтинг регионов» в виде тепловой карты

На тепловой карте отображаются:

– список показателей, по которым может быть построена тепловая карта (в верхней части подраздела). По умолчанию тепловая карта отображается по значению итогового показателя «I»;
– схематическая карта субъектов РФ. Для каждого субъекта отображается его краткое наименование и место в рейтинге. Цвет, которым выделен субъект РФ на карте, соответствует легенде, которая отображается в нижней левой части окна;
– кнопки для изменения масштаба отображения карты, расположенные в правой нижней части окна.

При подведении курсора к любому из элементов (субъектов РФ) на карте, будет отображено его полное наименование, место в рейтинге и количество баллов, полученное по выбранному показателю данным субъектом РФ, как это показано на рисунке 174.

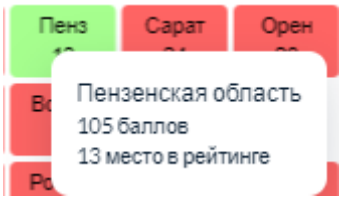


Рисунок 174 — Подробные данные по выбранному субъекту РФ

4.5.4.5.2 Сводная информация по рейтингу регионов

После переключения на вкладку «Сводная информация» окно рейтинга регионов примет вид, показанный на рисунке 175.

Рейтинг регионов

Тепловая карта | Сводная информация

Показатель I (итоговый)

№	Наименование региона	Место в рейтинге	(I) Итого Max 666
1	Алтайский край	1 место	201
2	Кировская область	2 место	201
3	Белгородская область	3 место	201
4	Республика Ингушетия	4 место	201
5	Московская область	5 место	201
6	Ярославская область	6 место	201
7	Свердловская область	7 место	201
8	Республика Бурятия	8 место	201
9	Чувашская Республика	9 место	201
10	Ульяновская область	10 место	190
11	Республика Карелия	11 место	180

Рисунок 175 — Рейтинг регионов с открытой вкладкой «Сводная информация»

На вкладке отображается список регионов, участвующих в рейтинге по одному из показателей. Состав полей может меняться в зависимости от выбранного на вкладке показателя.

Для итогового показателя I отображается следующий набор столбцов:

- Порядковый номер строки, по возрастанию;
- Наименование региона – (полное наименование региона в справочнике ПОС);
- информация о занимаемом месте в рейтинге;
  - «(I) Итого» - значение в баллах по итоговому показателю I;

Таблица для показателей группы K включает в себя следующий набор столбцов:

- Порядковый номер строки, по возрастанию;
- Наименование региона – (полное наименование региона в справочнике ПОС);
- «K (всего)» - значение в баллах по сводному показателю K;
- «K1» - значение в баллах по показателю K1;
- «K2» - значение в баллах по показателю K2;
- «K3.1» - значение в баллах по показателю K3.1;
- «K3.2» - значение в баллах по показателю K3.2;
- «K4» - значение в баллах по показателю K4;
- «K5» - значение в баллах по показателю K5;
- «K6» - значение в баллах по показателю K6;
- «K7» - значение в баллах по показателю K7;
- «K8» - значение в баллах по показателю K8;
- «K9» - значение в баллах по показателю K9;
- «K10» - значение в баллах по показателю K10;

Таблица для показателей группы G включает в себя следующий набор столбцов:

- Порядковый номер строки, по возрастанию;
- Наименование региона – (полное наименование региона в справочнике ПОС);
- «G (всего)» - значение в баллах по сводному показателю G;
- «G1» - значение в баллах по показателю G1;
- «G2» - значение в баллах по показателю G2;
- «G3» - значение в баллах по показателю G3;

Таблица для показателей группы M включает в себя следующий набор столбцов:

- Порядковый номер строки, по возрастанию;
- Наименование региона – (полное наименование региона в справочнике ПОС);
- «M (всего)» - значение в баллах по сводному показателю M;
- «M1» - значение в баллах по показателю M1;
- «M2.1» - значение в баллах по показателю M2.1;
- «M2.2» - значение в баллах по показателю M2.2;

Таблица для показателей группы Р включает в себя следующий набор столбцов:

- Порядковый номер строки, по возрастанию;
- Наименование региона – (полное наименование региона в справочнике ПОС);
- «Р (всего)» - значение в баллах по сводному показателю Р;
- «Р1» - значение в баллах по показателю Р1;
- «Р2» - значение в баллах по показателю Р2;
- «Р3» - значение в баллах по показателю Р3;
- «Р4» - значение в баллах по показателю Р4;
- «Р5» - значение в баллах по показателю Р5;
- «Р6» - значение в баллах по показателю Р6.

Имеется возможность сортировки данных по значению любого из показателей таблицы, который имеет справа от названия значок . Чтобы выполнить сортировку по значениям какого-либо показателя, следует выбрать его в таблице и нажать на значок . После этого вид значка изменится на , а данные будут отсортированы по возрастанию этого показателя (по умолчанию они отсортированы по убыванию).

4.6 АРМ Пользователя

АРМ Пользователя предоставляет для ролей «Аналитик» и «Аналитик РУ» пользовательский интерфейс для доступа к функциям получения аналитической информации по результатам анализа хранимых в Системе данных на федеральном (региональном) уровне. Список отчетов АРМ Пользователя совпадает со списком отчетов, доступных в АРМ Куратора ЛКО органа или организации и АРМ Руководителя ЛКО органа или организации. Все отчеты описываются в АРМ Пользователя, в АРМ Куратора ЛКО органа или организации и в АРМ Руководителя ЛКО органа или организации доступны те же самые отчеты.

Список отчетов АРМ Пользователя приведен на рисунке 176.

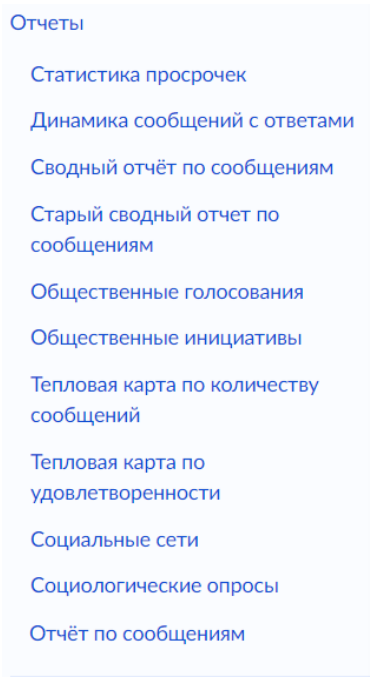


Рисунок 176 — Список отчетов АРМ Пользователя

Выбор отчета производится щелчком левой кнопкой мыши по наименованию этого отчета. Некоторые отчеты содержат несколько отчетов, т.е. название отчета является, по сути, названием группы отчетов. В этом случае правее выбранного отчета располагается список возможных отчетов выбранной группы отчетов, как это показано на рисунке 177.

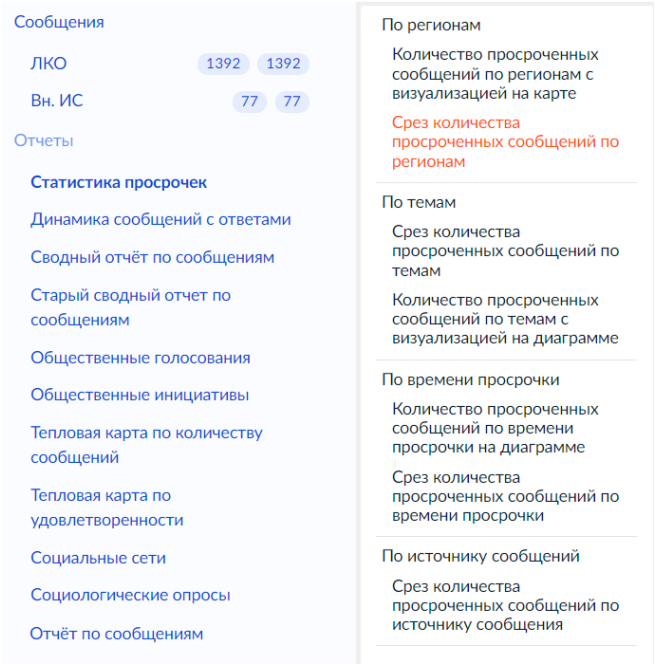


Рисунок 177 — Выбор отчета в группе отчетов АРМ Пользователя

4.6.1 Отчеты по статистике просрочек

Группа отчетов по статистике просрочек включает несколько отчетов.

4.6.1.1 Отчеты по статистике просрочек по регионам

Для перехода к просмотру данных любого из отчетов по статистике просрочек по регионам, следует выбрать в списке имен отчетов АРМ Пользователя (см. рисунок 176 п. 4.6) имя отчета «Статистика просрочек». Фактически выбор этого отчета позволяет получить группу отчетов по статистике просрочек. Конкретное имя отчета для получения данных следует выбрать в списке имен отчетов, располагающемся правее имени выбранной группы отчетов, как это показано на рисунке 178.

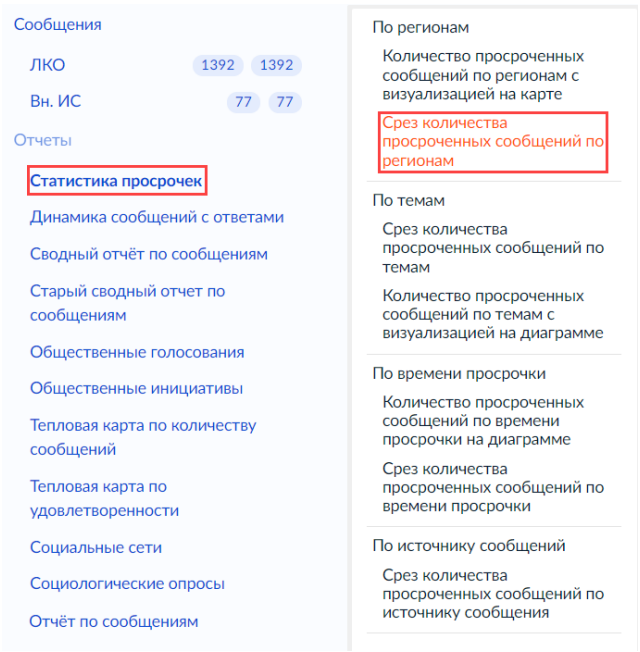


Рисунок 178 — Выбор имени конкретного отчета в группе отчетов «Статистика просрочек»

4.6.1.1.1 Отчет по количеству просроченных обращений по регионам с визуализацией на карте

Данный отчет отображает количество просроченных обращений по регионам с визуализацией на карте. Данный отчет представляет собой тепловую карту регионов, и позволяет задать фильтр:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
- по типу сообщения («Просроченные открытые сообщения», «Просроченные закрытые сообщения»);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и карта будет отображена на экране, как это показано на рисунке 179.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает карту с учетом фильтров по умолчанию.

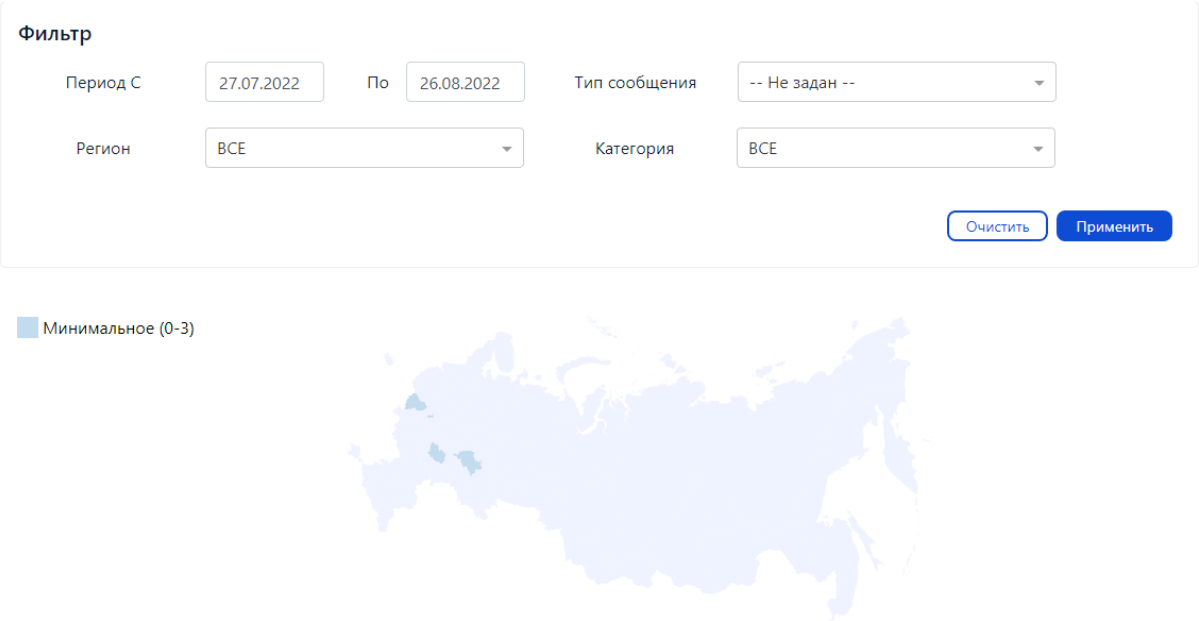


Рисунок 179 — Отчет по количеству просроченных обращений

Легенда отчета приведена в левом углу карты. Если в выведенном отчете (на карту регионов), навести курсор на один из регионов, то будет отображено конкретное значение обращений по указанному региону (области), как на рисунке 180.

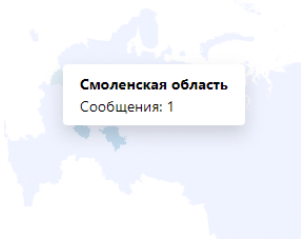


Рисунок 180 — Отображение значений просроченных обращений конкретного региона

При двойном щелчке левой кнопкой мыши на область конкретного региона (области), выводится детализация по обращениям из выбранного региона в виде таблицы, как это показано на рисунке 181.

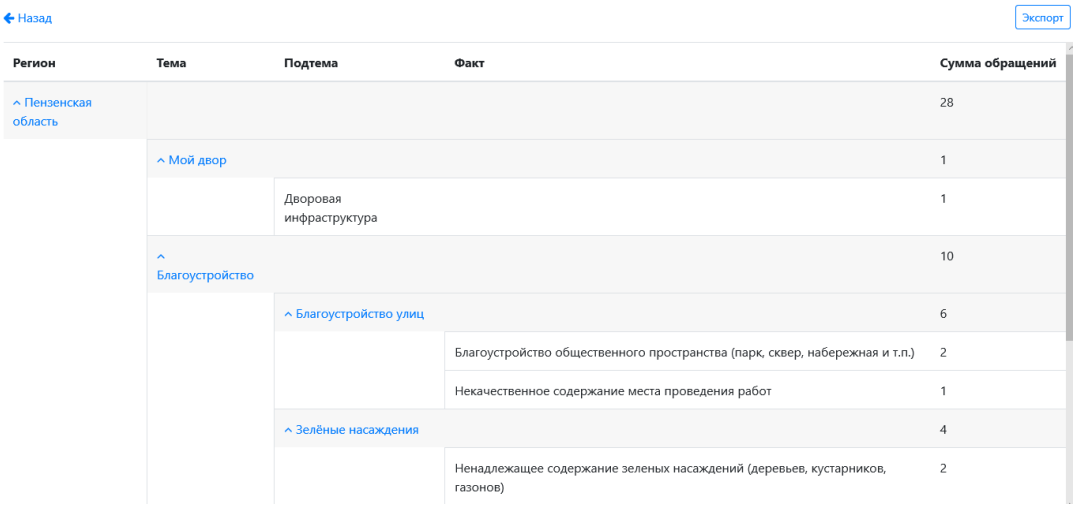


Рисунок 181 — Детализация значений по обращениям выбранного региона

Детализация позволяет посмотреть данные по выбранному региону в табличном виде в разрезе количества обращений по категориям (темам), подкатегориям (подтемам) и фактам.

Данные, отображаемые в таблице после выполнения детализации данных отчета, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, после чего слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Выведенная детализация может быть экспортирована в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу поля вывода детализации по отчету, как это показано на рисунке 181.

4.6.1.1.2 Срез количества просроченных обращений по регионам

Отчет выводит данные по просроченным обращениям по регионам в виде таблицы, и позволяет задать фильтр:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
- по типу обращения (просроченные открытые обращения, просроченные закрытые обращения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 182.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

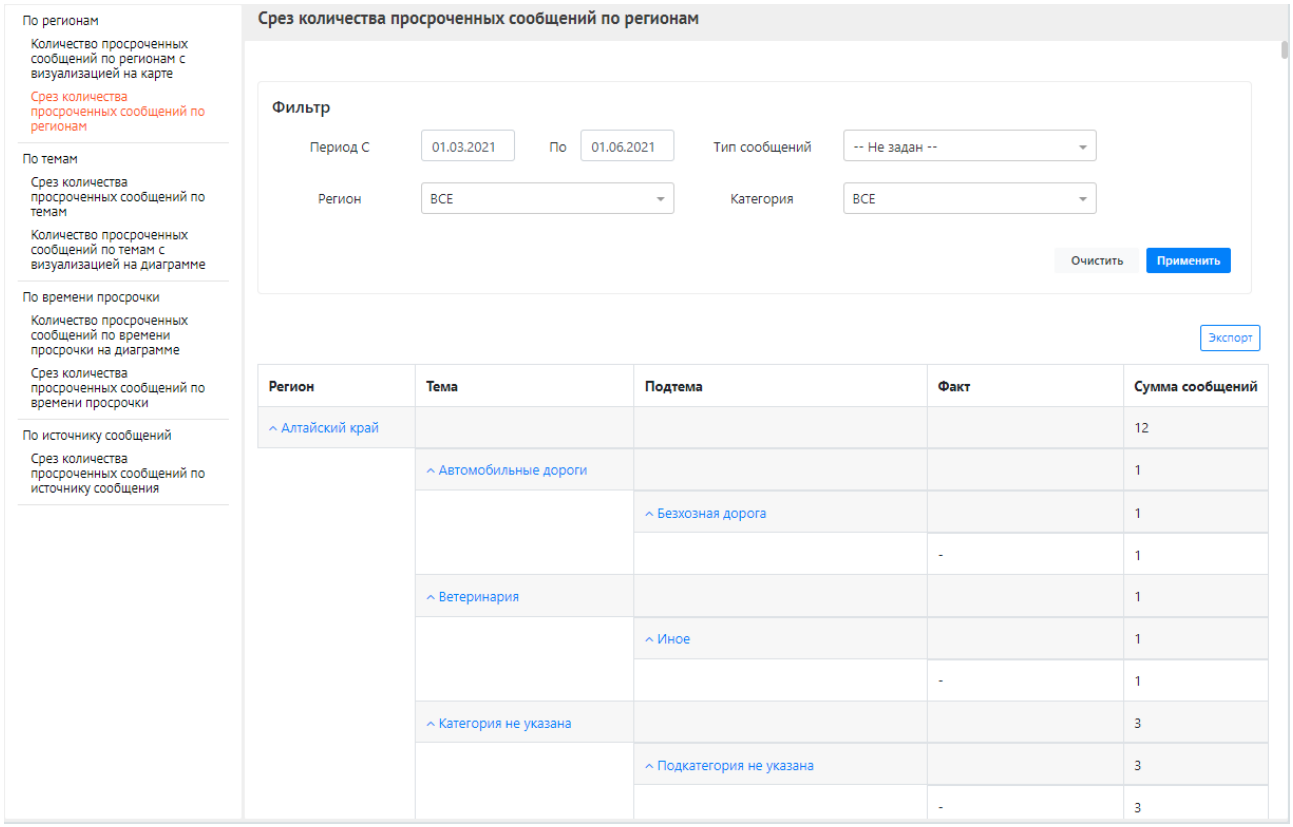


Рисунок 182 — Срез количества просроченных обращений по регионам

В таблице данных отчета, количество просроченных обращений дается в целом по регионам, и в разбивке по категориям, подкатегориям и фактам.

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 182.

4.6.1.2 Отчеты по темам

4.6.1.2.1 Срез количества просроченных обращений по темам

Отчет выводит данные по количеству просроченных обращений по темам (категориям) в виде таблицы, и позволяет задать фильтр:

– по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
– по типу обращения (просроченные открытые обращения, просроченные закрытые обращения);
– по региону;
– по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 183.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

В таблице данных отчета, количество просроченных обращений дается в разбивке по категориям (темам), подкатегориям (подтемам) и фактам.

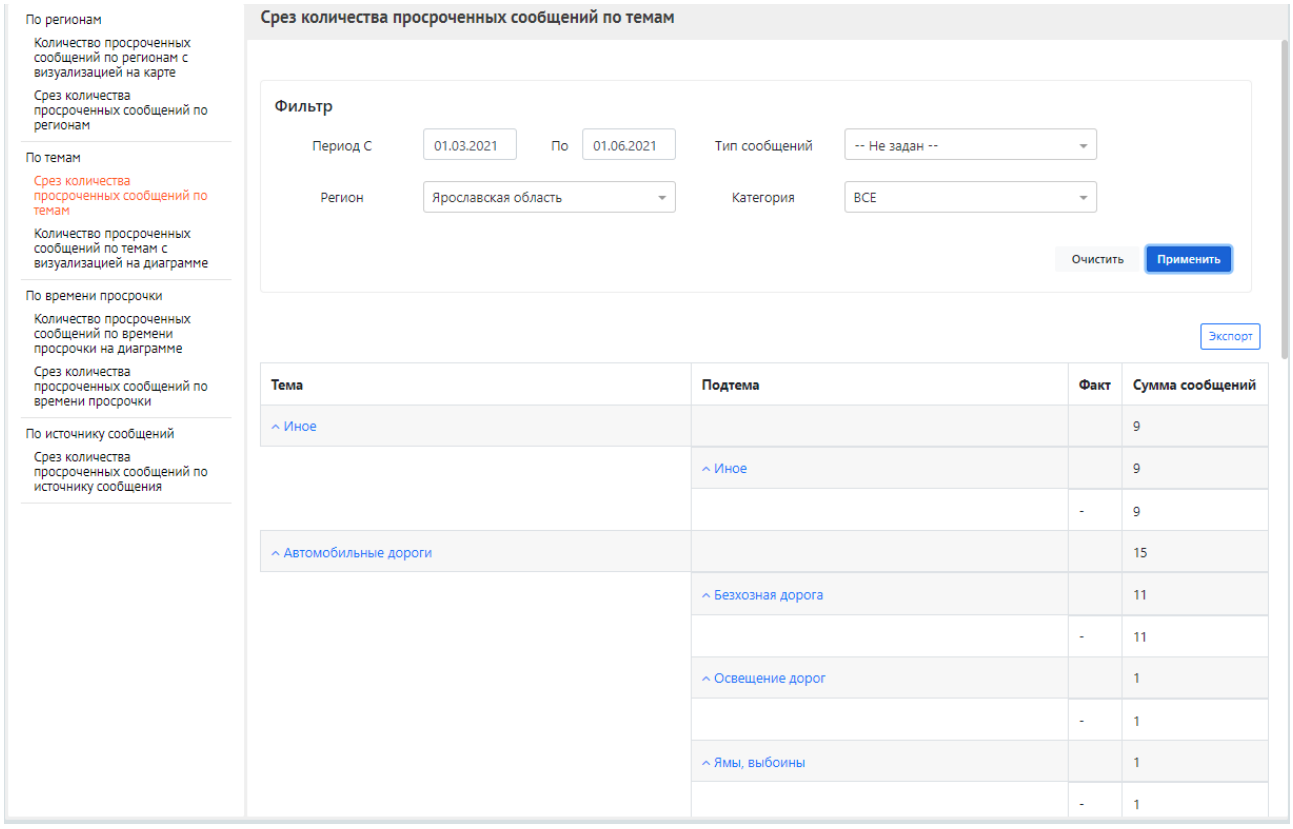


Рисунок 183 — Срез количества просроченных обращений по темам

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 183.

4.6.1.2.1 Количество просроченных обращений по темам с визуализацией на диаграмме

Отчет выводит данные просроченных обращений по темам с визуализацией в виде диаграммы, и позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
- по типу обращения (просроченные открытые обращения, просроченные закрытые обращения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 184.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

В диаграмме количество просроченных обращений дается в разбивке по категориям. Просроченные обращения каждой категории представляют собой отдельный сегмент диаграммы.

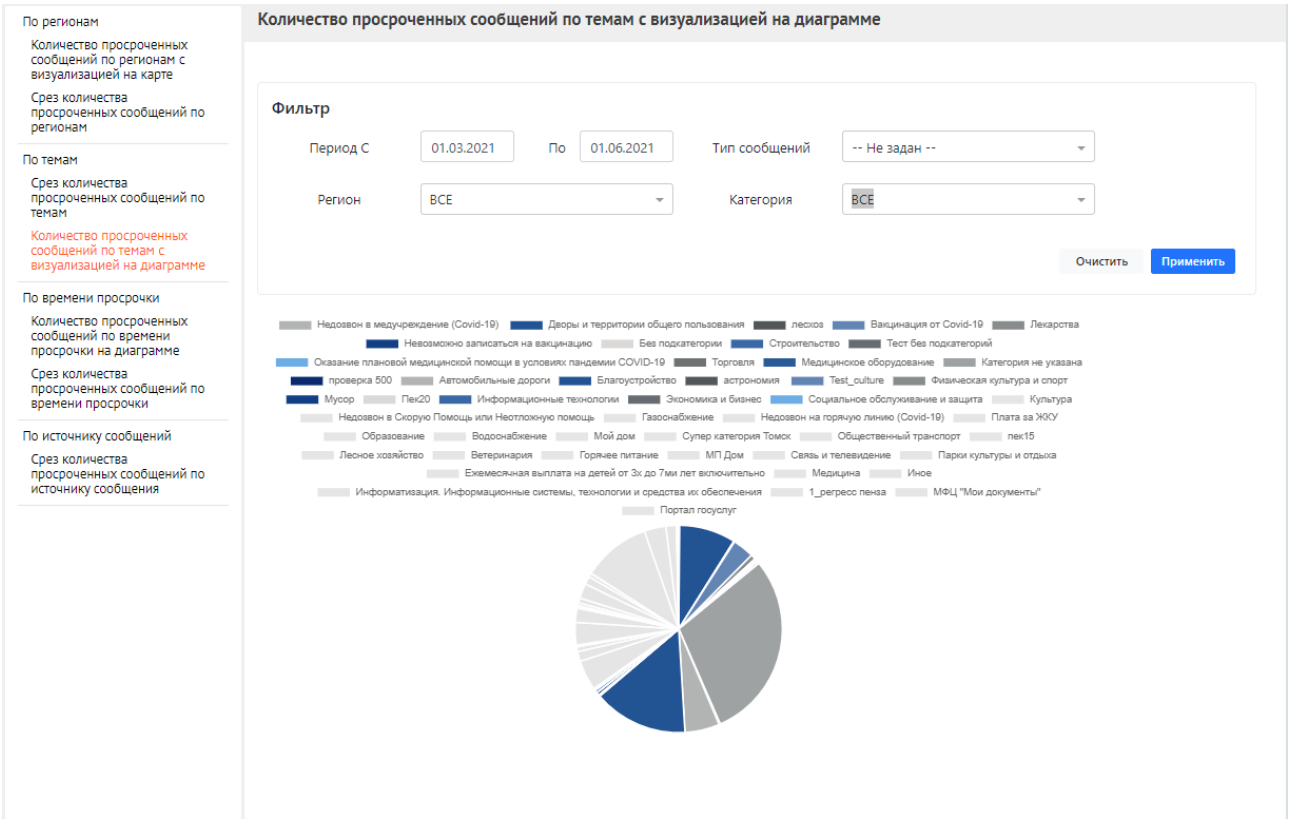


Рисунок 184 — Количество просроченных обращений по темам с визуализацией на диаграмме

Если на диаграмме навести курсор на конкретный сегмент, всплывающая подсказка укажет наименование сегмента и конкретное числовое значение обращений указанного сегмента, как это показано на рисунке 185.

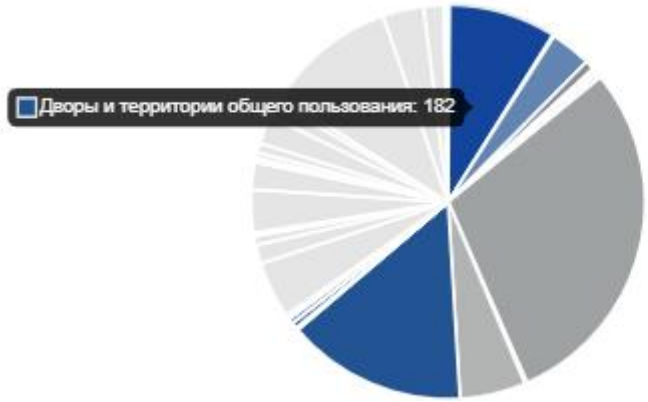


Рисунок 185 — Детализация значений выбранного сегмента

4.6.1.3 Отчеты по времени просрочки

4.6.1.3.1 Количество просроченных обращений по времени просрочки на диаграмме

Отчет выводит данные по времени просрочки с визуализацией в виде диаграммы и позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
- по типу обращения (просроченные открытые обращения, просроченные закрытые обращения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 186.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

В диаграмме, отображаемой отчетом, количество просроченных обращений дается в разбивке по интервалам времени просрочки:

- Менее 1 дня;
- 1-7 дней;
- 7-30 дней;
- Более 30 дней.

Каждый указанный интервал представляет собой отдельный сегмент.

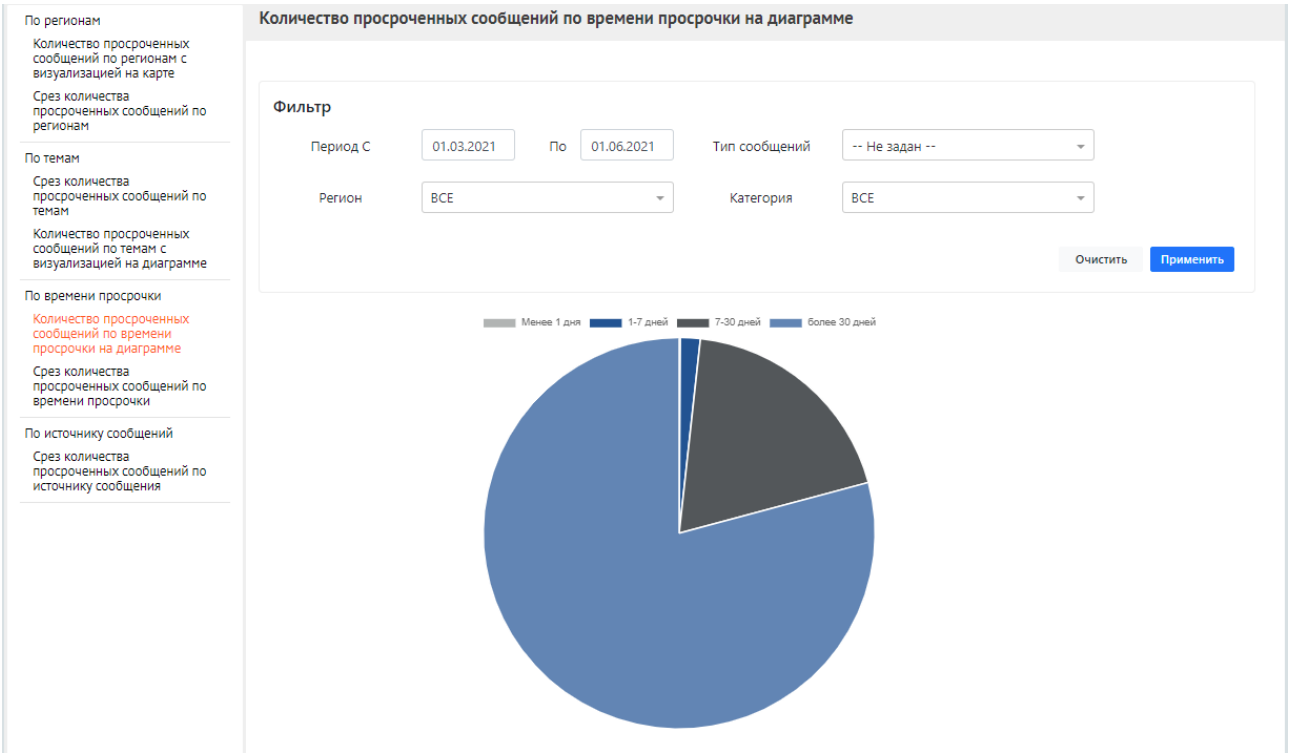


Рисунок 186 — Количество просроченных обращений по времени просрочки с визуализацией на диаграмме

Если на диаграмме навести курсор на конкретный сегмент, всплывающая подсказка укажет наименование сегмента (диапазон времени просрочки ответов выделенного сегмента) и конкретное числовое значение обращений указанного сегмента, как это показано на рисунке 187.

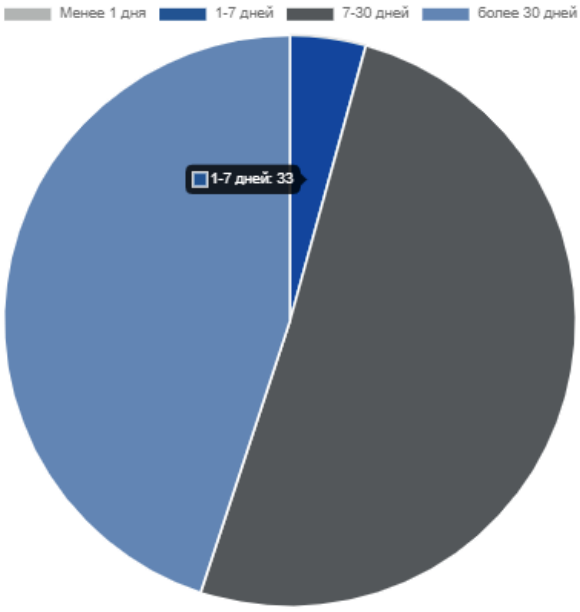


Рисунок 187 — Детализация значений выбранного сегмента

4.6.1.3.2 Срез количества просроченных обращений по времени просрочки

Отчет выводит данные по просроченным обращениям по времени просрочки в виде таблицы, и позволяет задать фильтр:

– по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
– по типу обращения (просроченные открытые обращения, просроченные закрытые обращения);
– по региону;
– по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 188.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

В таблице данных отчета количество просроченных обращений дается в разбивке по интервалам времени просрочки:

– Менее 1 дня;
– 1-7 дней;
– 7-30 дней;
– Более 30 дней.

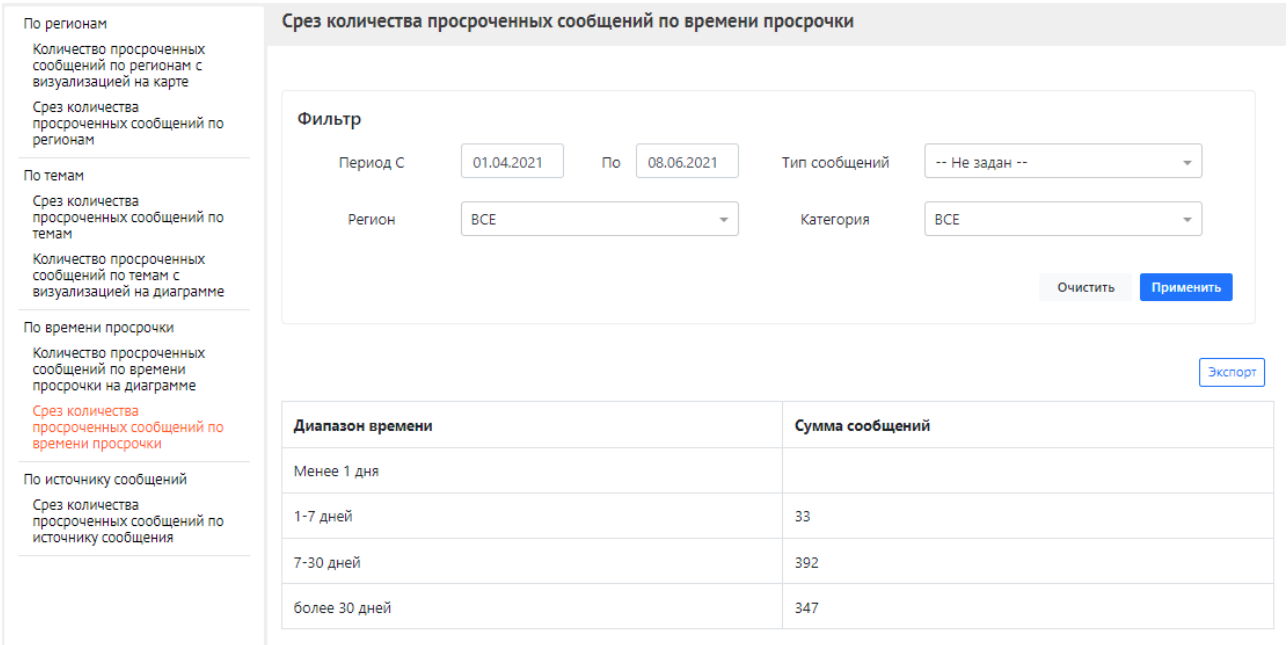


Рисунок 188 — Срез количества просроченных обращений по времени просрочки

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 188.

4.6.1.4 Отчет по источнику обращений

Отчет выводит срез количества просроченных обращений по источнику обращения в виде таблицы, и позволяет задать фильтр:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
- по типу сообщения («Просроченные открытые сообщения», «Просроченные закрытые сообщения»);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 189.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

В таблице, отображаемой отчетом, количество просроченных обращений дается в разбивке по источникам обращений:

- «ПОС» (АРМ Оператора приема обращений);
- «Мобильное приложение» (МП «Госуслуги Решаем вместе»);
- «Сайт» (виджеты сайтов органов и организаций);
- «МП Дом» (ВИС, интегрированная с Системой);
- имена различных ВИС, интегрированных с Системой;
- «ЕПГУ лист ожидания (вакцинация)» — отдельная форма на ЕПГУ для записи на вакцинацию от COVID-19.

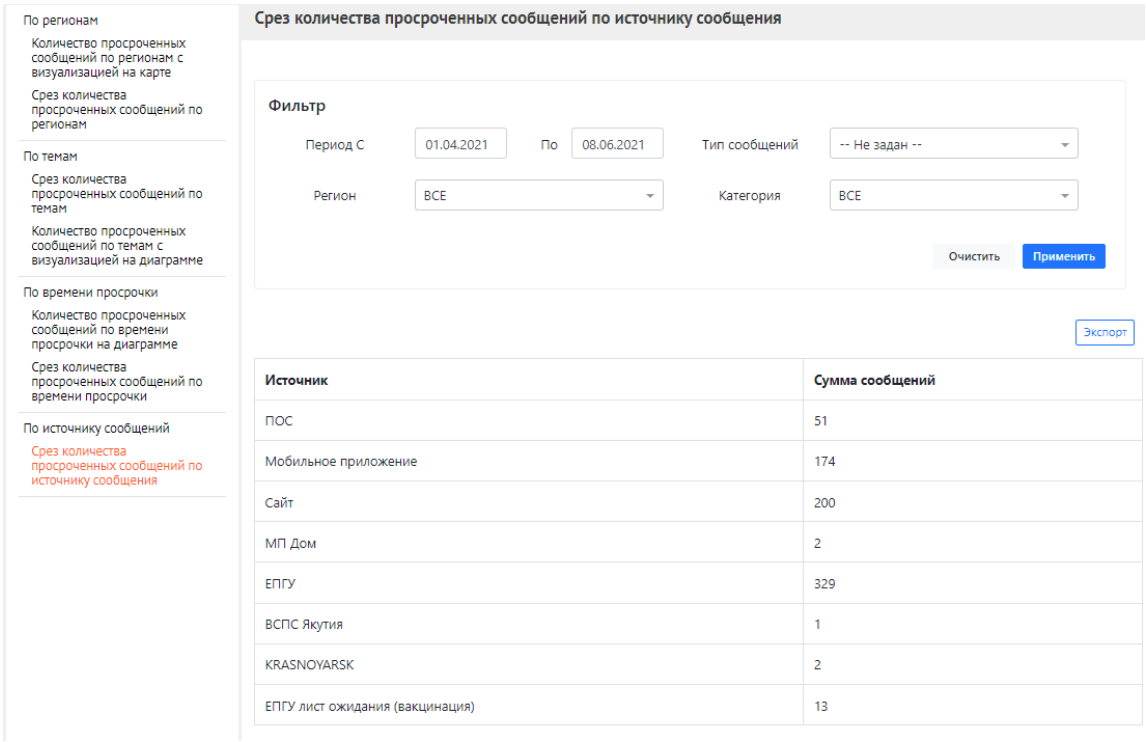


Рисунок 189 — Срез количества просроченных обращений по источнику обращения

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 189.

4.6.2 Отчеты по динамике обращений с ответами

Для перехода к просмотру данных отчетов по динамике обращений с ответами, следует выбрать в списке имен отчетов АРМ Пользователя (см. рисунок 176 п. 4.6) имя отчета «Динамика сообщений с ответами».

Фактически выбор этого отчета позволяет получить группу отчетов динамики обращений. Конкретное имя отчета для получения данных следует выбрать в списке имен отчетов, располагающемся правее имени выбранной группы отчетов, как это показано на рисунке 190.

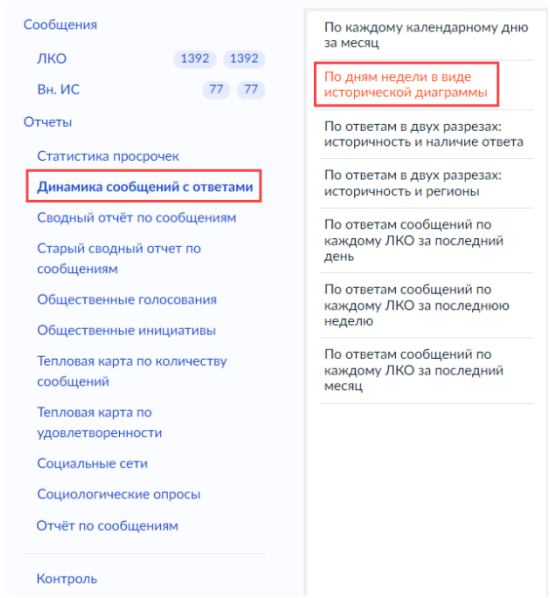


Рисунок 190 — Выбор имени конкретного отчета группы отчетов «Динамика сообщений с ответами»

4.6.2.1 Отчет по каждому календарному дню за месяц

Отчет по динамике ответов по каждому календарному дню за месяц выводит данные по количеству ответов с визуализацией в виде столбчатой диаграммы, и позволяет задать фильтры:

– по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты). Для задания фильтра используется только первая из дат диапазона, а вторая автоматически устанавливается на месяц больше;
– по региону;
– по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 191.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

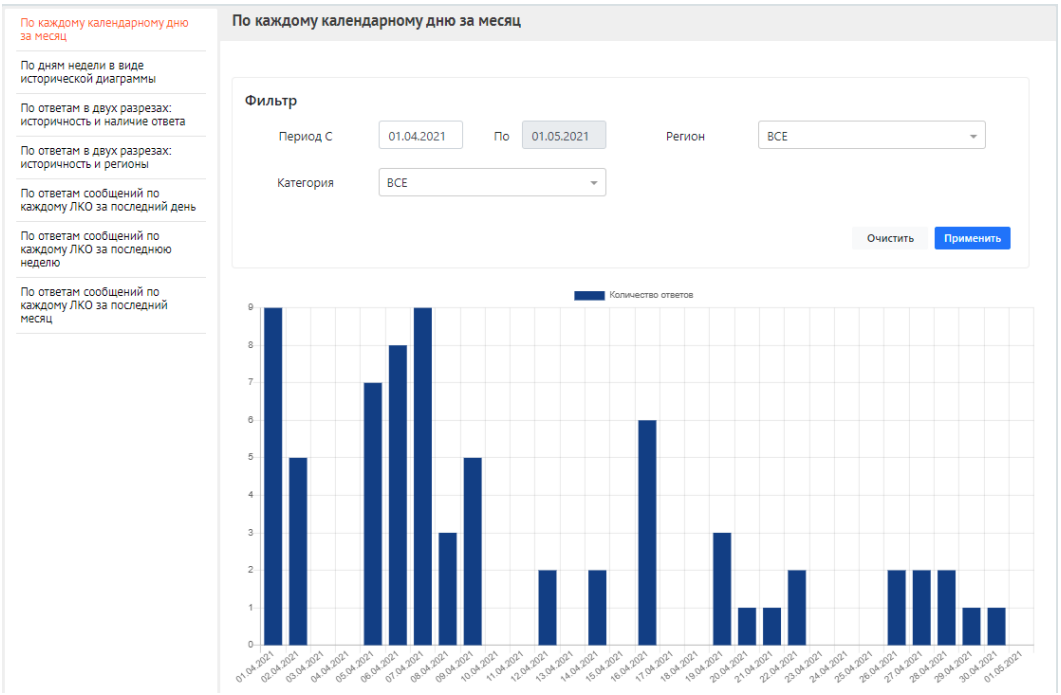


Рисунок 191 — Отчет по каждому календарному дню за месяц

Если на диаграмме навести курсор на столбец, соответствующий конкретной дате месяца, всплывающая подсказка укажет эту дату и количество ответов за эту дату, как это показано на рисунке 192.

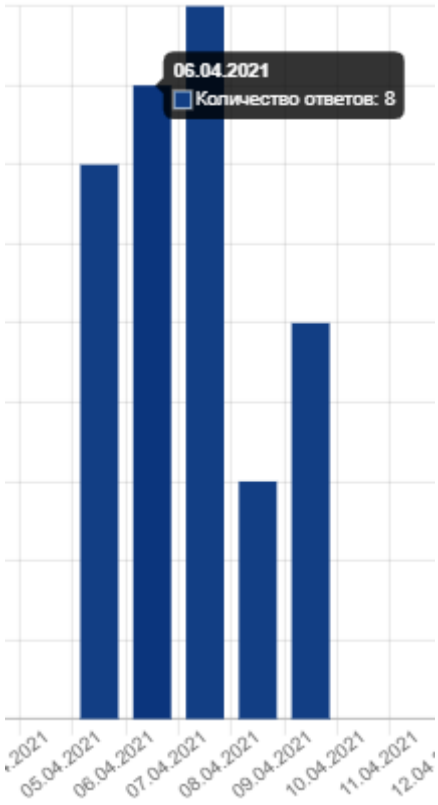


Рисунок 192 — Детализация значений по выбранному дню

4.6.2.2 Отчет по дням недели в виде исторической диаграммы

Отчет по динамике ответов по дням недели в виде исторической диаграммы выводит данные по количеству ответов с визуализацией в виде столбчатой диаграммы, и позволяет задать фильтр:

– по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты). Для задания фильтра используется только первая из дат диапазона, а вторая автоматически устанавливается на неделю больше.

После выбора фильтра отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 193.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

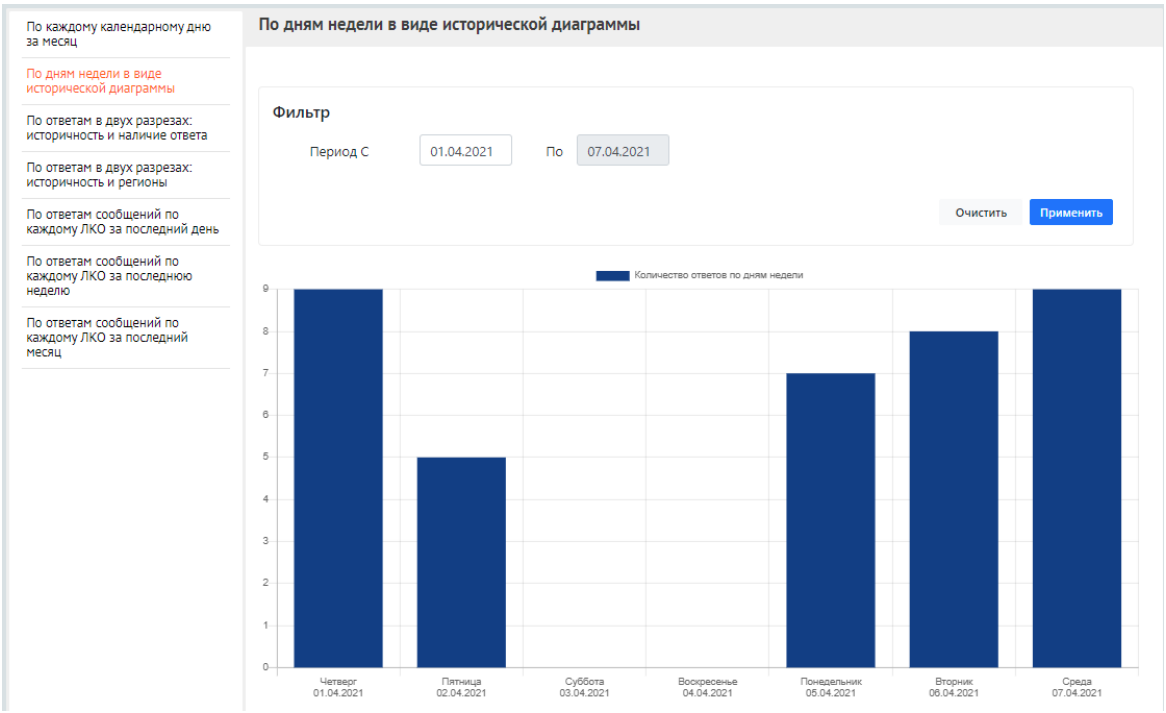


Рисунок 193 — Отчет по дням недели в виде исторической диаграммы

Если на диаграмме навести курсор на столбец, соответствующий дню недели, всплывающая подсказка укажет этот день недели и количество ответов за этот день, как это показано на рисунке 194.

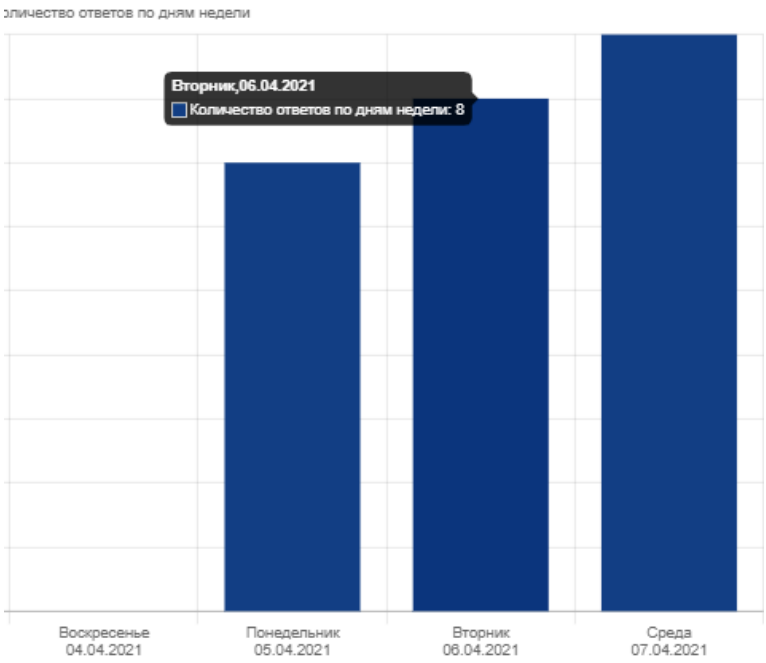


Рисунок 194 — Детализация значений по выбранному дню недели

4.6.2.3 Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа

Отчет выводит данные в виде таблицы, и позволяет задать фильтр:

– по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты).

После выбора фильтра отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 195.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

В таблице, отображаемой отчетом, количество ответов по обращениям дается по дням с двумя строками:

– закрытые обращения, поступившие на указанную дату;

– обращения без ответа, поступившие на указанную дату.

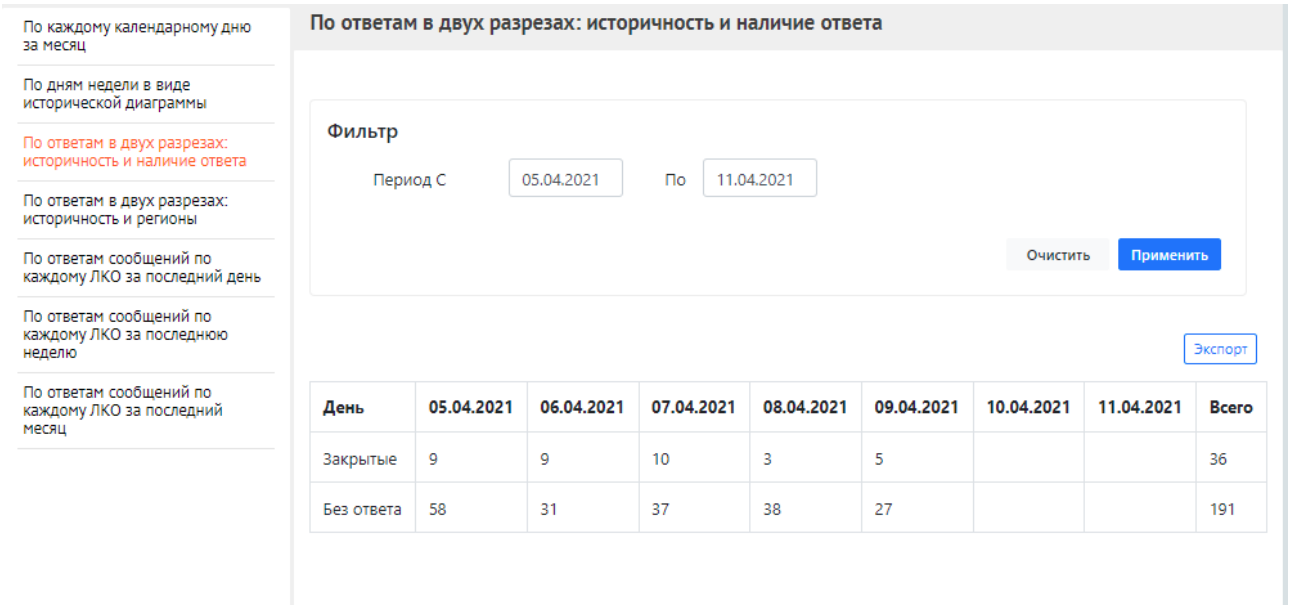


Рисунок 195 — Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа

Поскольку диапазон дат, заданных для отображения, может быть достаточно велик и не все данные будут помещаться на экран, для их просмотра следует использовать горизонтальную прокрутку.

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 195.

4.6.2.4 Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и регионы

Отчет выводит данные в виде таблицы, и позволяет задать фильтры:

– по региону;
– по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты).

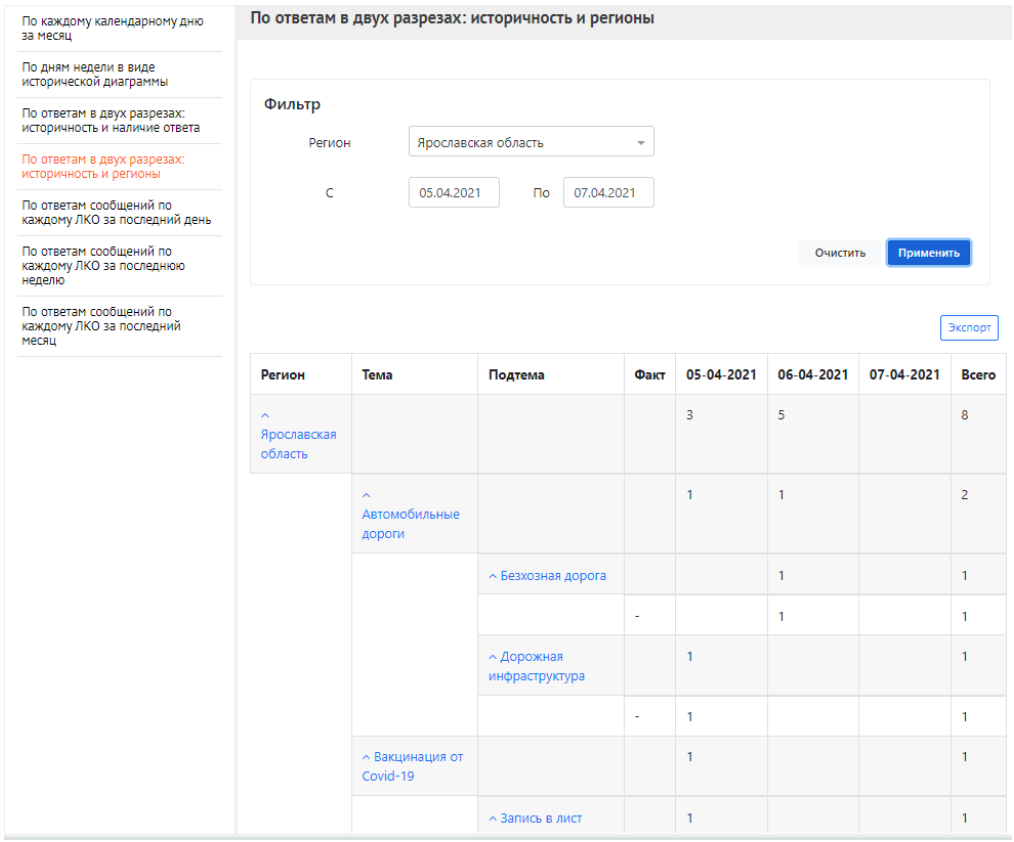
После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 196.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

В таблице, отображаемой отчетом, количество ответов по обращениям дается по дням с указанием отдельных столбцов с данными по:

– региону;
– категории (теме) обращения;
– подкатегории (подтеме) обращения;
– факту обращения (если он есть);
– данными по дням, заданными в параметрах отчета, с указанием количества обращений по каждому дню диапазона заданных дат.

Каждая строка содержит данные по одному региону, категории, подкатегории и факту (если они есть), а также общее количество обращений по региону (первая из строк) и категориям в целом. Строки с данными по категории, подкатегории и факту могут быть свернуты (с помощью значка ^ слева от названия региона) или развернуты (с помощью значка v слева от названия региона).



Регион	Тема	Подтема	Факт	05-04-2021	06-04-2021	07-04-2021	Всего
^ Ярославская область				3	5		8
	^ Автомобильные дороги			1	1		2
		^ Безхозная дорога			1		1
			-		1		1
		^ Дорожная инфраструктура		1			1
			-	1			1
	^ Вакцинация от Covid-19			1			1
		^ Запись в лист		1			1

Рисунок 196 — Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и регионы

Поскольку диапазон дат, заданных для отображения, и количество регионов может быть достаточно велико и не все данные будут помещаться на экран, для их просмотра следует использовать горизонтальную прокрутку (для дат) и вертикальную прокрутку (для регионов).

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 196.

4.6.2.5 Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний день

Отчет выводит данные по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний день в виде таблицы, показанной на рисунке 197.

В таблице, отображаемой отчетом, по каждому ЛКО отображается:

– «ЛКО» (наименование);
– «Всего» (обращений);
– «Завершено» (завершенных обращений);
– «Не завершено» (не завершенных обращений).

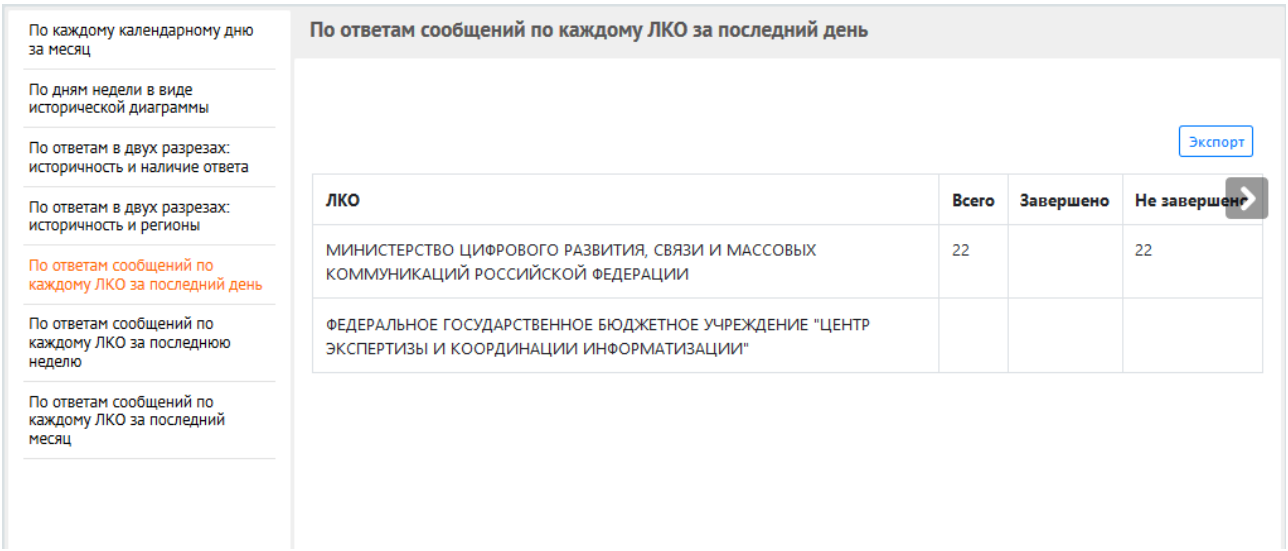


Рисунок 197 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний день

Если количество ЛКО велико, то не все данные будут помещаться на экран и для их просмотра следует использовать вертикальную прокрутку.

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

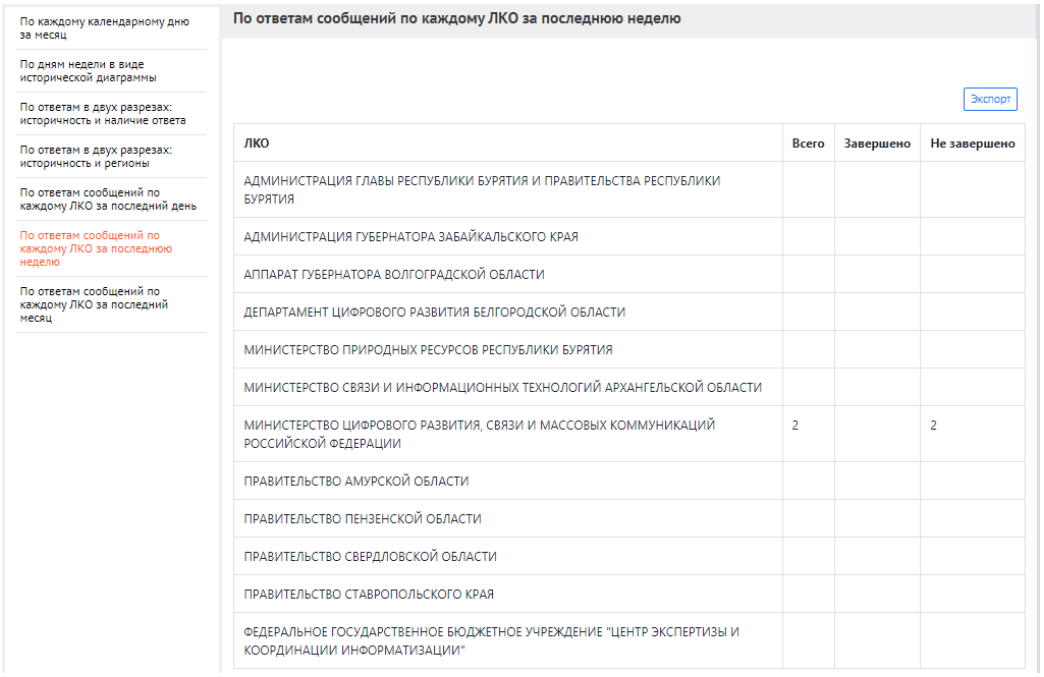
Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 197.

4.6.2.6 Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последнюю неделю

Отчет выводит данные по ответам на обращения по каждому ЛКО за последнюю неделю в виде таблицы, показанной на рисунке 198.

В таблице, отображаемой отчетом, по каждому ЛКО отображается:

– «ЛКО» (наименование);
– «Всего» (обращений);
– «Завершено» (завершенных обращений);
– «Не завершено» (не завершенных обращений).



ЛКО	Всего	Завершено	Не завершено
АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ			
АППАРАТ ГУБЕРНАТОРА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ			
ДЕПАРТАМЕНТ ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ			
МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ			
МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ			
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	2		2
ПРАВИТЕЛЬСТВО АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ			
ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ			
ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ			
ПРАВИТЕЛЬСТВО СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ			
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"			

Рисунок 198 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последнюю неделю

Если количество ЛКО велико, то не все данные будут помещаться на экран и для их просмотра следует использовать вертикальную прокрутку.

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 198.

4.6.2.7 Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний месяц

Отчет выводит данные по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний месяц в виде таблицы, показанной на рисунке 199.

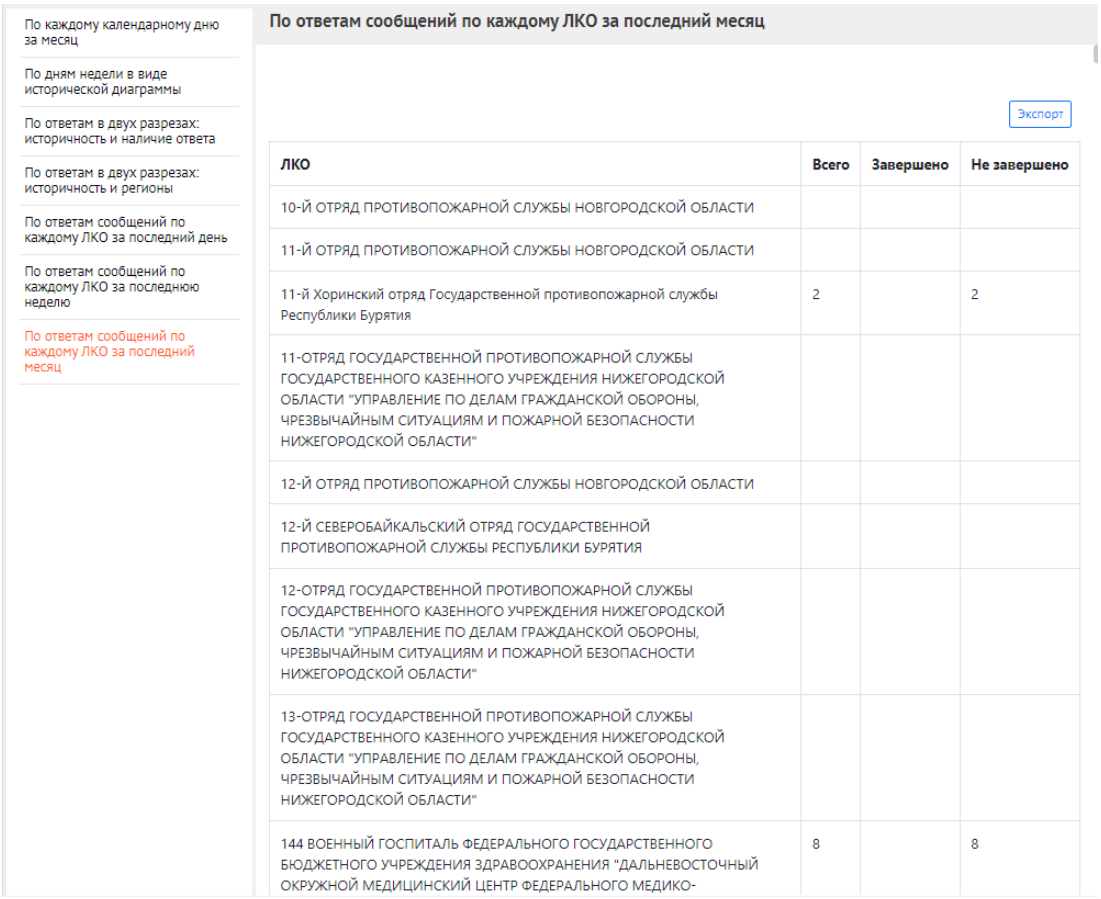
В таблице, отображаемой отчетом, по каждому ЛКО отображается:

– «ЛКО» (наименование);

– «Всего» (обращений);

– «Завершено» (завершенных обращений);

– «Не завершено» (не завершенных обращений).



ЛКО	Всего	Завершено	Не завершено
10-Й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ			
11-Й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ			
11-й Хоринский отряд Государственной противопожарной службы Республики Бурятия	2		2
11-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ "УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"			
12-Й ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ			
12-Й СЕВЕРОБАЙКАЛЬСКИЙ ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ			
12-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ "УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"			
13-ОТРЯД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ "УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"			
144 ВОЕННЫЙ ГОСПИТАЛЬ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ОКРУЖНОЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО-	8		8

Рисунок 199 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний месяц

Если количество ЛКО велико, то не все данные будут помещаться на экран и для их просмотра следует использовать вертикальную прокрутку.

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 199.

4.6.3 Сводный отчет по обращениям

Для получения данных сводного отчета по обращениям, следует щелкнуть по имени отчета в списке отчетов АРМ Пользователя.

Сводный отчет содержит большое количество настроек отображаемых полей и строк. В окне сводного отчета по сообщениям выводятся данные для настройки отображения отчета, как это показано на рисунке 200.

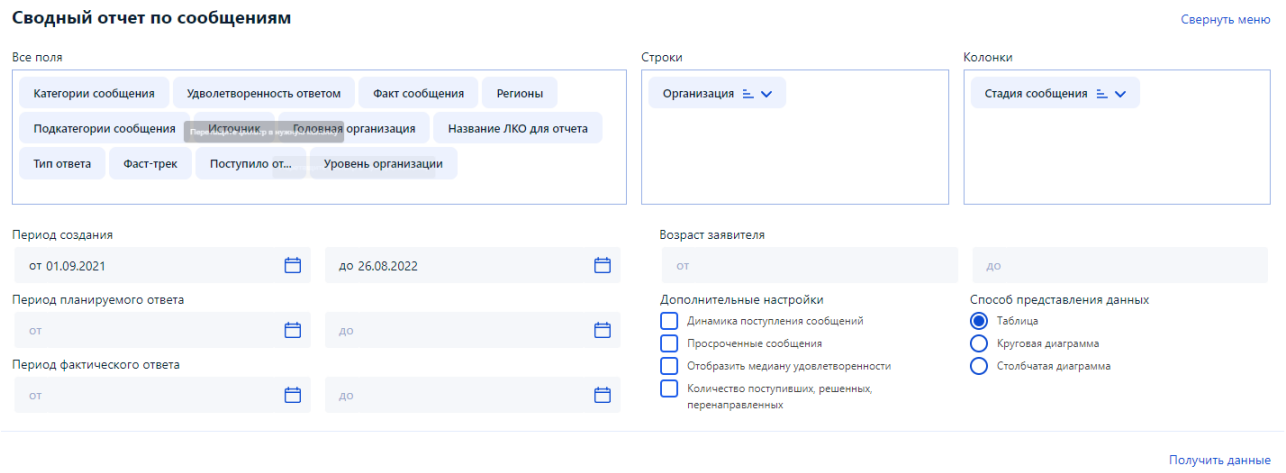


Рисунок 200 — Область настройки сводного отчета по обращениям

Все настройки можно разделить на:

– Настройки полей и строк, отображаемых в отчете. Это области «Все поля», «Строки» и «Колонки»;
  – Фильтры на отображаемые в отчете данные. Это поля «Возраст заявителя», «Период создания сообщений в системе» («От» и «До»), «Плановая дата ответа» («От» и «До»);
  – Дополнительные параметры отображения данных;
  – Представление данных (группа кнопок выбора «Вариант представления»).

Область «Все поля» содержит все имена полей, которые могут отображаться в отчете как строки или столбцы. Для использования какого-либо поля из этой области в отчете в качестве подзаголовка строк или столбцов следует нажать по наименованию поля левой кнопкой мыши, и, не отпуская левую кнопку мыши, перетащить этот заголовок в область «Строки» или «Колонки». Аналогично можно осуществлять перемещение наименований полей между всеми областями — «Все поля», «Строки» и «Колонки», т.е. можно, например, переместить наименование поля из области «Строки» в область «Колонки» и наоборот.

При задании нескольких полей в области «Строки» заголовки строк будут представлять собой иерархический список (самое первое поле является узлом первого, самого старшего

уровня списка). Иерархический список заголовков строк может быть свернутым или развернутым. Для получения информации по полям не первого уровня иерархии следует развернуть отображаемые данные с помощью значка ^ над наименованием элемента строки верхнего уровня, после чего он изменит вид на v, 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 201.

Количество сообщений	Отклонено	Ответ на утверждении	Исполнено	В работе	Зарегистрировано в системе	Итого
Абзелиловский районный отдел судебных приставов Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан		1	9	4	35	49
Аэропочта (видно только для республики Башкортостан)					1	1
Подкатегория не указана					1	1
Водоснабжение				1		1
Водопроводимый				1		1
Социальное обслуживание и защита		1				1
Доступная среда для людей с ограниченными возможностями		1				1
Автомобильные дороги			1	1		2
Дорожные знаки				1		1
Ямы, выбоины			1			1
Культура			2			2

Рисунок 201 — Развертывание уровней иерархии в строках сводного отчета

Работа с полями в заголовках колонок аналогична работе с заголовками строк — иерархия колонок также может быть развернута или свернута.

Область «Строки» и «Колонки»» позволяет задавать сортировку отображений и задавать фильтр по значениям указанных в ней полей. Текущий порядок сортировки отображается с помощью значков (сортировка по возрастанию, задается по умолчанию) и (сортировка по убыванию) справа от имени поля. Сортировка выполняется с помощью щелчка левой кнопкой мыши по наименованию значка текущего порядка сортировки в области «Строки» («Колонки») (или).

Правее значка порядка сортировки для каждого поля областей «Строки» («Колонки») располагается значок . При нажатии на этот значок (или на само имя поля) будет открыт список всех элементов этого поля, как это показано на рисунке 202 на примере поля «Стадия сообщения».

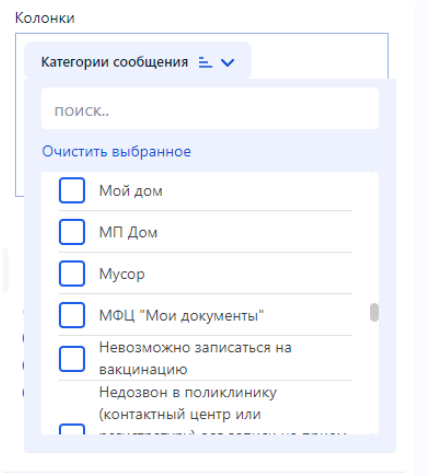


Рисунок 202 — Выбор отображаемых в отчете стадий обращений

После выбора в этом списке одного или нескольких значений, следует закрыть список поля и будет выполнена фильтрация данных по выбранным значениям (т.е. будут отображены только строки (колонки), с выбранными значениями). Сами выбранные колонки будут отображены в области Колонки», как это показано на рисунке 203.

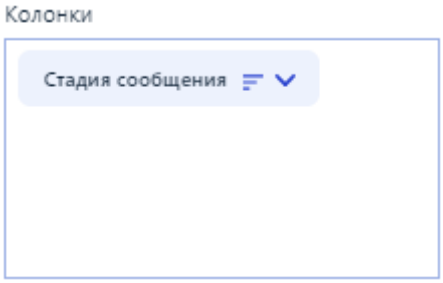


Рисунок 203 — Отображение выбранных в области «Колонки» значений

Поскольку количество полей, которые могут быть выбраны для столбцов и колонок отчета весьма велико (особенно с учетом необходимости отображения выбранных значений каких-либо полей), то отображение этой информации может не помещаться в областях «Все поля», «Строки» и «Колонки». Поэтому все эти области имеют вертикальную прокрутку данных.

Область фильтров для отчета содержит:

– поля «Период создания», которые позволяют задавать фильтр по диапазону дат поступления обращений в Систему;
– поля «Период планируемого ответа», которые позволяют задавать фильтр по диапазону плановых дат ответа.;
– поля «Период фактического ответа», которые позволяют задавать фильтр по диапазону плановых дат ответа.

– поля «Возраст заявителя», которые позволяют задавать фильтры по возрастной группе заявителей;

Область дополнительных параметров отображения данных содержит:

– переключатель «Динамика поступления сообщений». При установке этого переключателя во включенное положение поле выбора визуального представления отчета превращается в выбор типа динамики — по дням, месяцам и годам, а все остальные переключатели данной области становятся недоступны, рисунок 204;

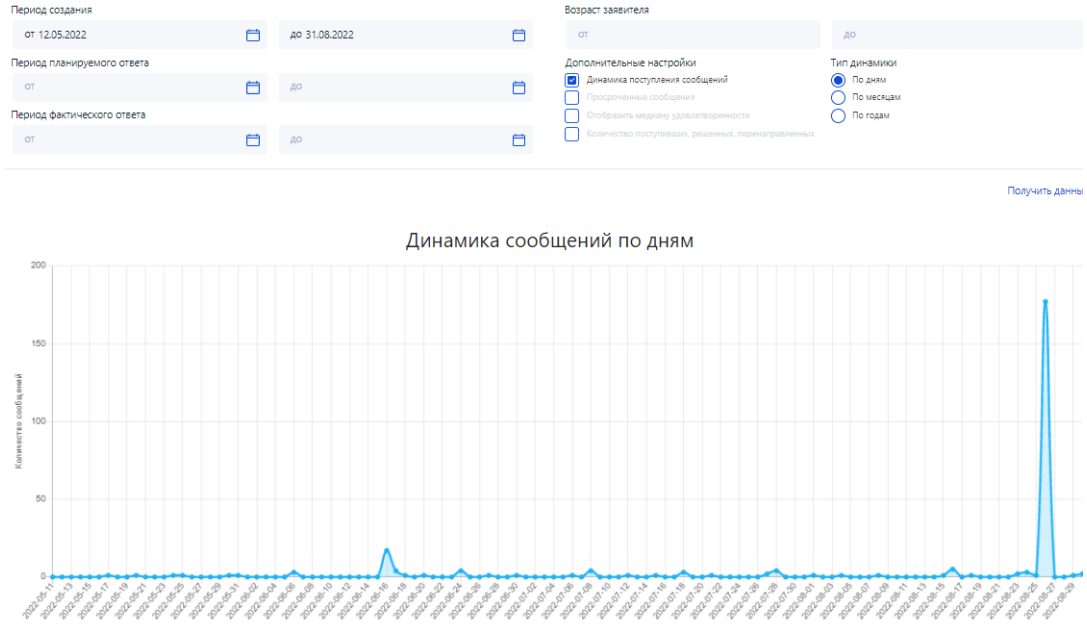


Рисунок 204 — Представление данных в виде динамики поступления по дням

– признак отбора только просроченных обращений «Просроченные сообщения»;

– признак необходимости отображения медианы удовлетворенности. Медиана удовлетворенности становится одной из колонок данных отчета, как это показано на рисунке 205;

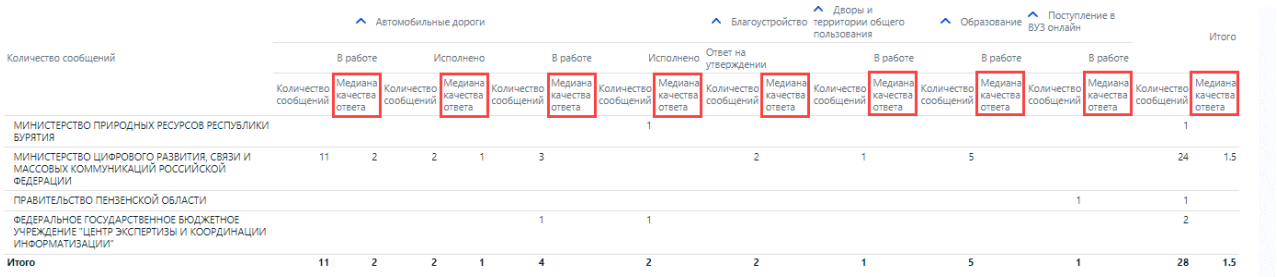


Рисунок 205 — Представление данных с отображением медианы удовлетворенности

– признак отображения информации по количеству поступивших, решенных, перенаправленных обращений (это разбиение будет дополнительными подзаголовками колонок, рисунок 206).

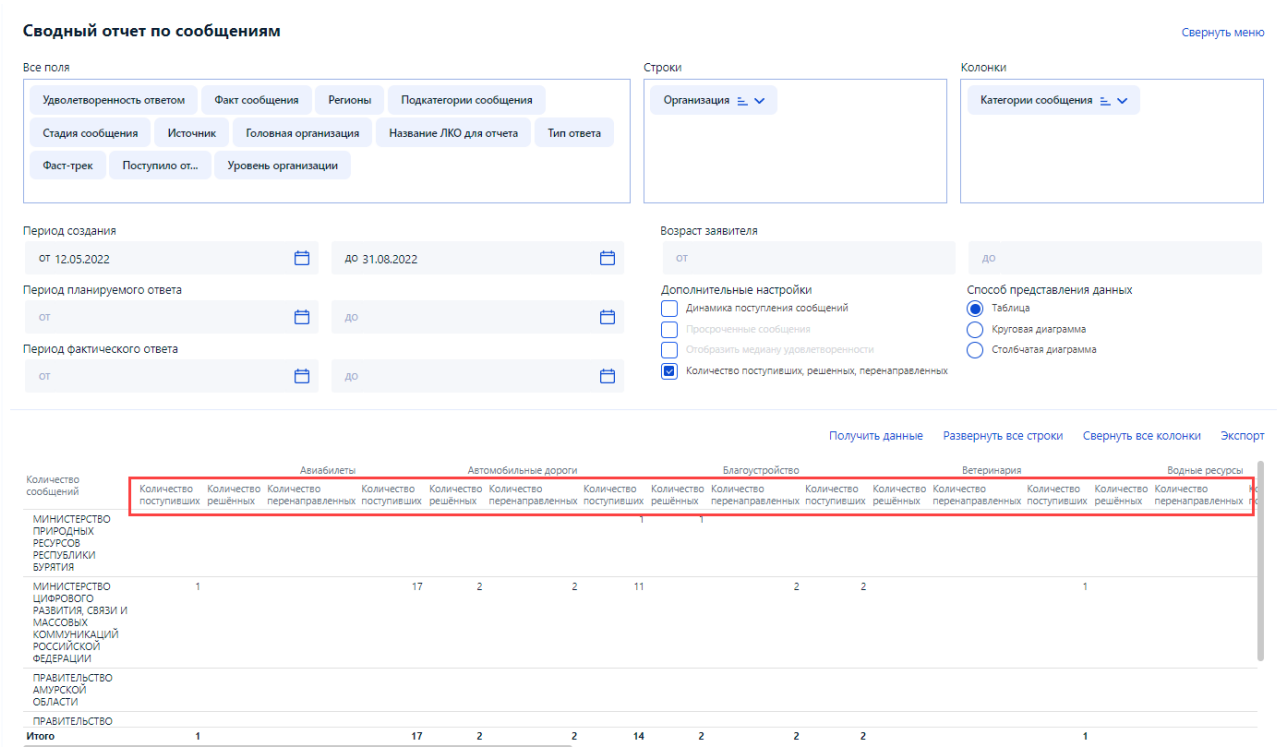


Рисунок 206 — Представление данных с отображением информации по количеству поступивших, решенных, перенаправленных обращений

– выбрать способ представление данных:
– выбрать вариант представления (Таблица, Круговая диаграмма, Столбчатая диаграмма).

Заголовки столбцов отчета могут иметь иерархическую структуру в зависимости от выбранных заголовков полей в области «Все поля». Управление развертыванием и свертыванием иерархических заголовков осуществляется с помощью значков ^ и ⌄ слева от наименований столбцов.

Вид отчета в разных представлениях приведен на рисунках 207 - 209.

Количество сообщений	В работе	Зарегистрировано в системе	Исполнено	Ответ на утверждении	Итого
МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ			1		1
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	20	223	2	2	247
ПРАВИТЕЛЬСТВО АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ		1			1
ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ	1				1
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"	1		1		2
Итого	**22**	**224**	**4**	**2**	**252**

Рисунок 207 — Вид сводного отчета обращений с представлением данных в виде таблицы

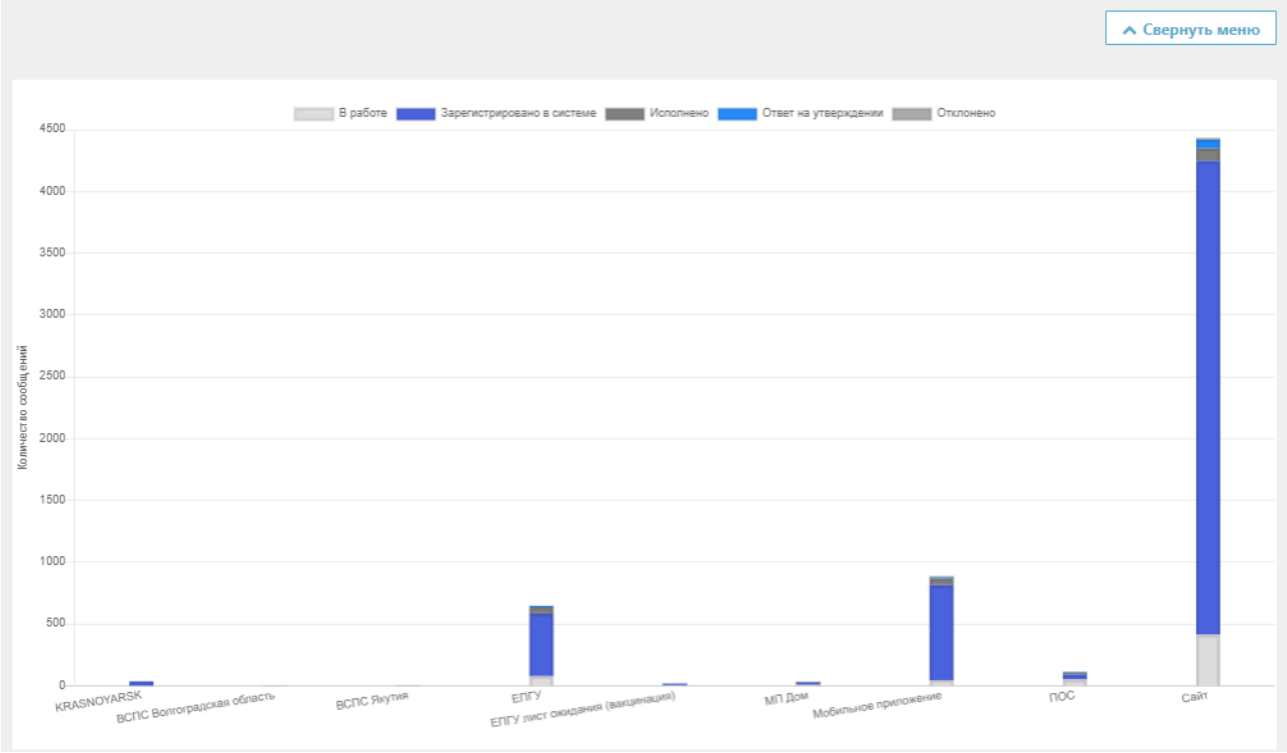


Рисунок 208 — Вид сводного отчета обращений с представлением данных в виде столбчатой диаграммы

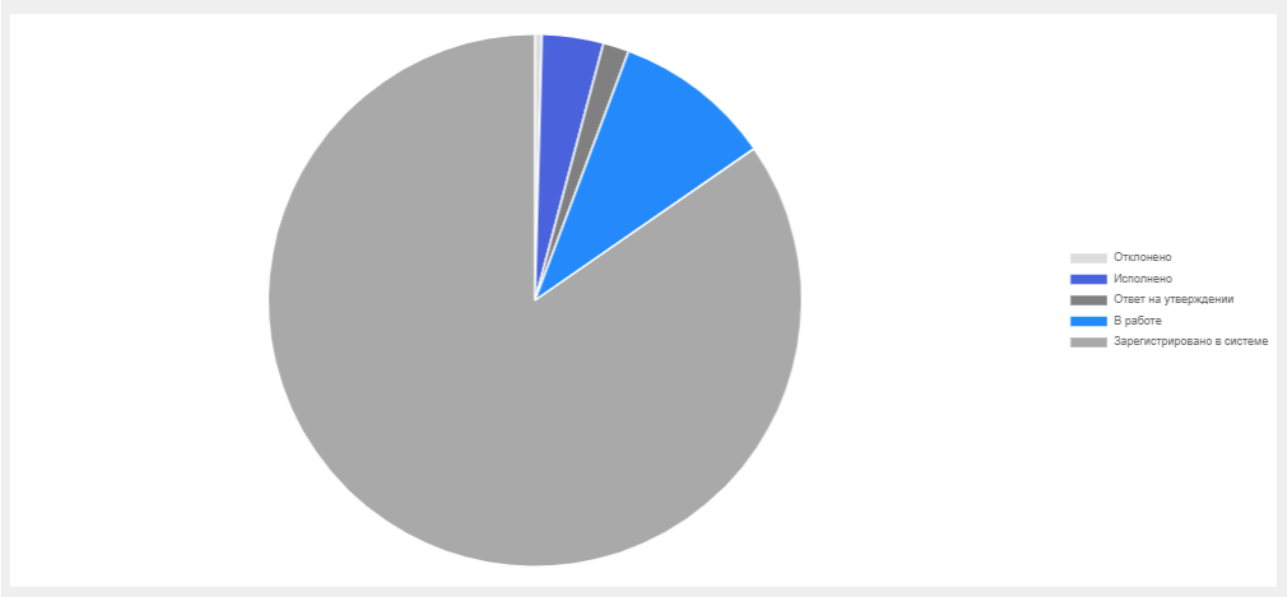


Рисунок 209 — Вид сводного отчета обращений с представлением данных в виде круговой диаграммы

Если данные отчета представлены в виде таблицы, то они могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в левом верхнем углу отображаемых данных отчета, как это показано на рисунке 207.

Если щелкнуть по значению какой-либо ячейке, отображаемой в отчете при выборе представления данных в виде таблицы, то будет открыто окно с информацией о обращениях, отображенных в выбранной ячейке, как это показано на рисунке 210.

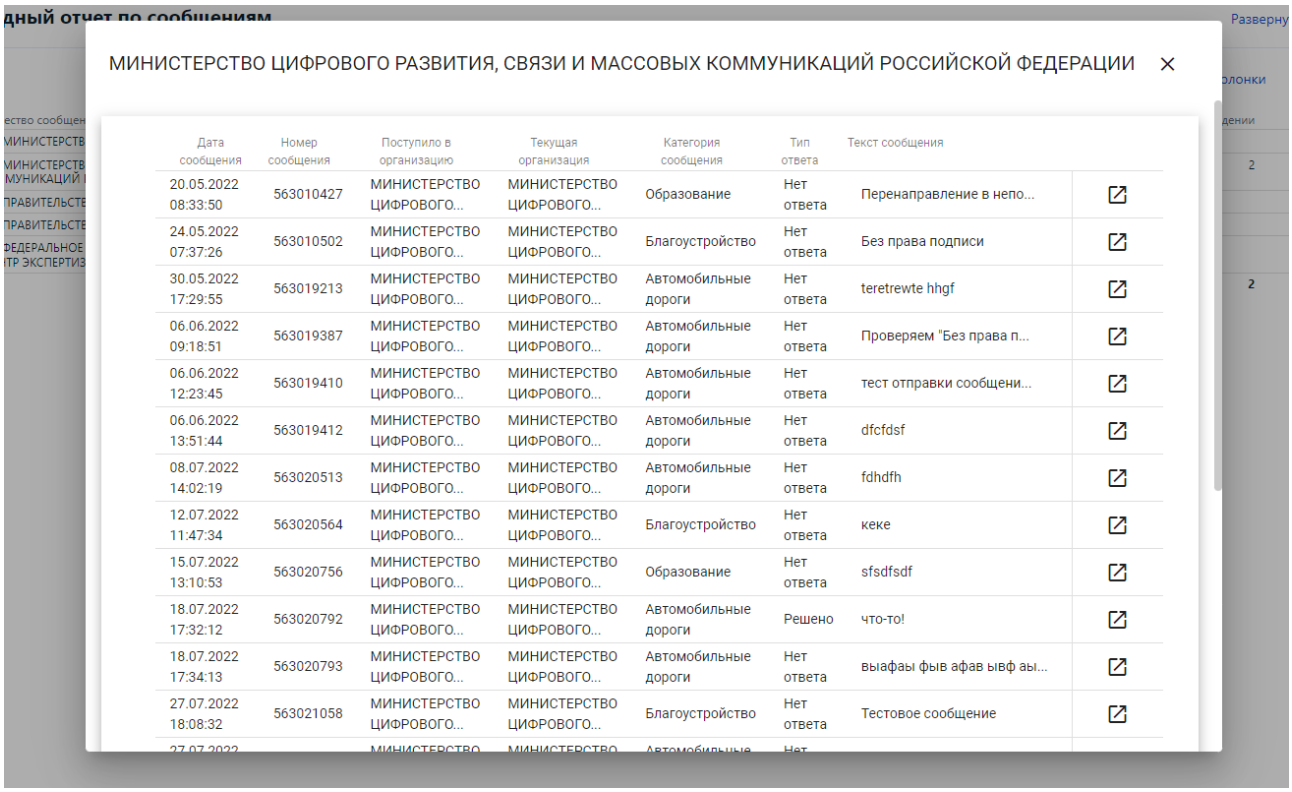


Рисунок 210 — Список обращений, отображаемых в выбранной ячейке сводного отчета

Если щелкнуть по значку справа в строке с данными обращения, то будет открыта детальная информация по обращению, как это показано на рисунке 211.

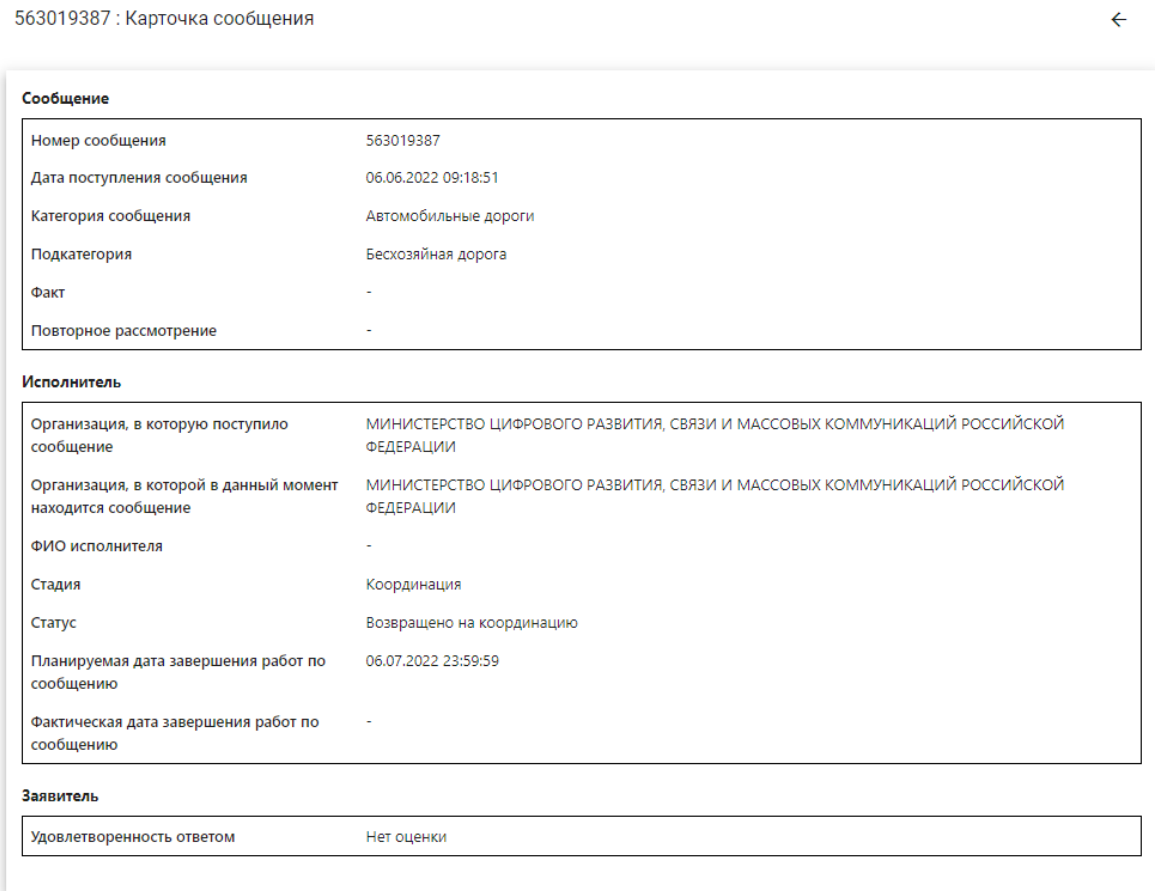


Рисунок 211 — Отображение детальной информации обращения в сводном отчете

Детальная информация по обращению содержит несколько областей:

- «Сообщение», включающую:
  - номер сообщения;
  - дату поступления сообщения;
  - категорию;
  - подкатегорию;
  - факт;
  - признак повторного рассмотрения (обращения);
- «Исполнитель», включающую:
  - Организацию, в которую поступило сообщение;
  - Организацию, в которой в данный момент находится сообщение;
  - ФИО исполнителя;
  - Стадию;
  - Статус;
  - Планируемую дату завершения работ по обращению;
  - Фактическую дату завершения работ по обращению;

– Область «Заявитель», включающую:
  – Удовлетворенность ответом.

4.6.4 Отчеты по общественным голосованиям

Для выбора раздела «Общественные голосования» следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Пользователя. По умолчанию статистика по общественному голосованию открывается на вкладке «Общая статистика», как показано на рисунке 212.

Рисунок 212 — Окно с отчетами общественного голосования, общая статистика

В разделах можно фильтровать аналитику по следующим срезам данных, как это показано на рисунке 213:

– Общая статистика;
– Опросы;
– Обсуждения;
– Голосования по проектам;
– Список победивших проектов;
– Голосования по объектам благоустройства;
– Победившие объекты благоустройства;
– Рейтингование проектов;
– Общественные обсуждения и Публичные слушания;
– Новости;
– Национальные проекты.

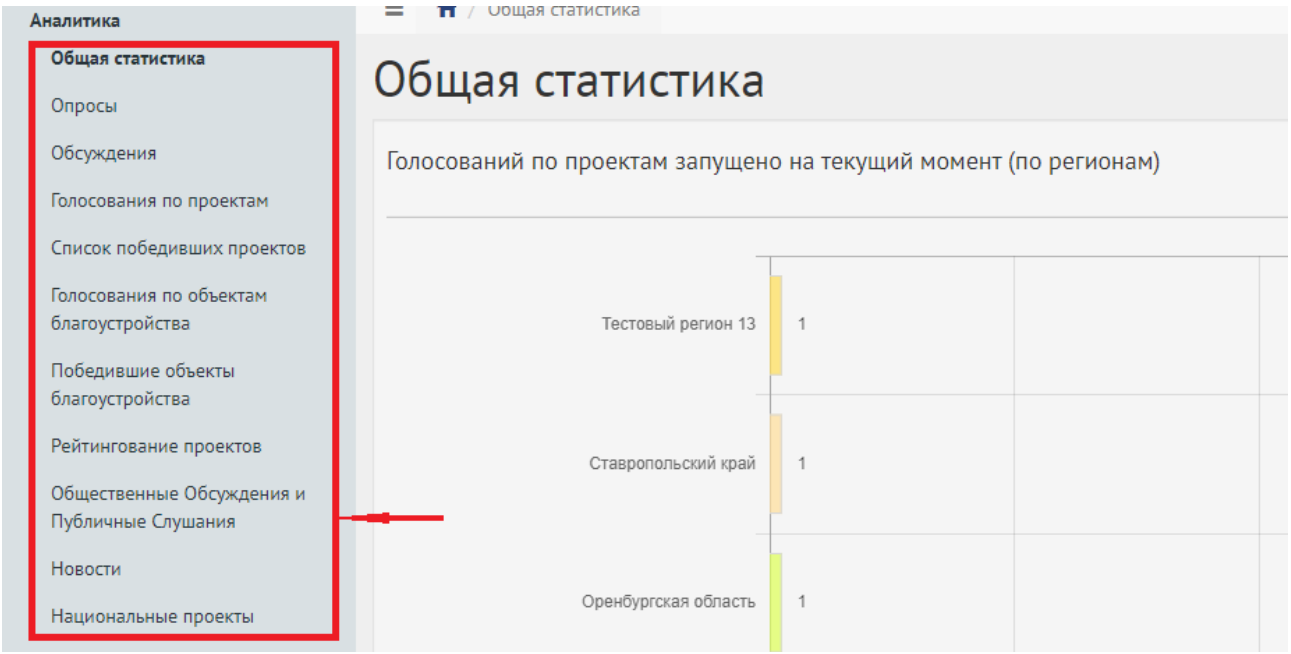


Рисунок 213 — Окно с отчетами общественного голосования

Пример отчета с опросами с возможностью экспорта данных по опросам, проводимых в общественном голосовании, показан на рисунке 214.

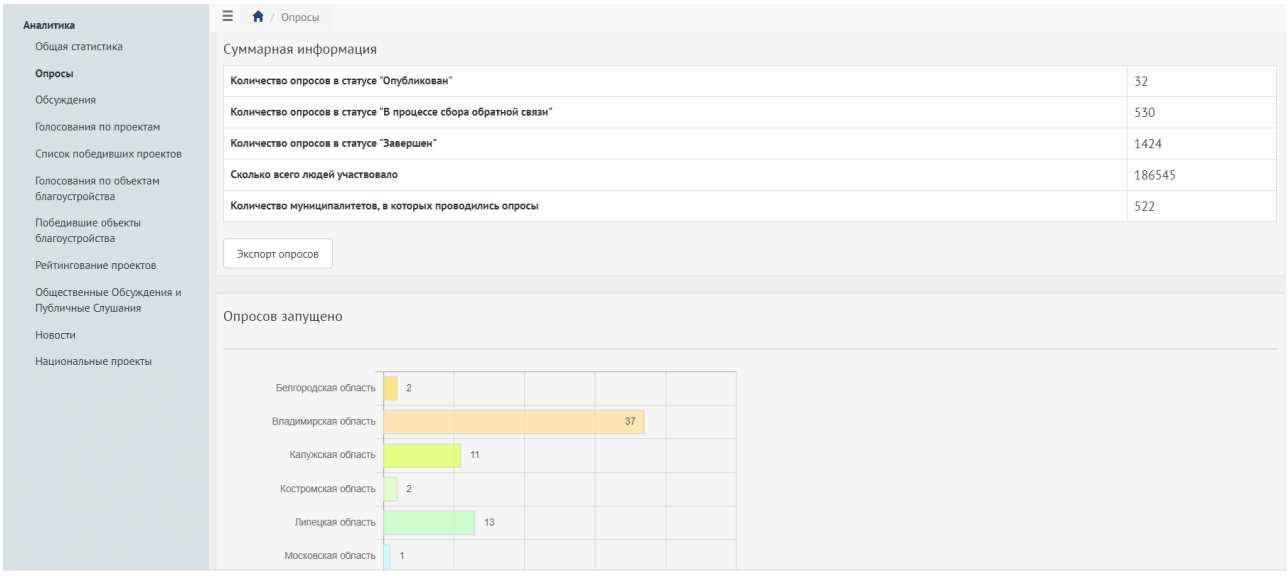


Рисунок 214 — Окно с отчетами по опросам

Примеры отчетов с обсуждениями с возможностью экспорта данных по обсуждениям (опрос и оценка) и обсуждениям (комментирование), проводимых в общественном голосовании, представлены на рисунке 215:

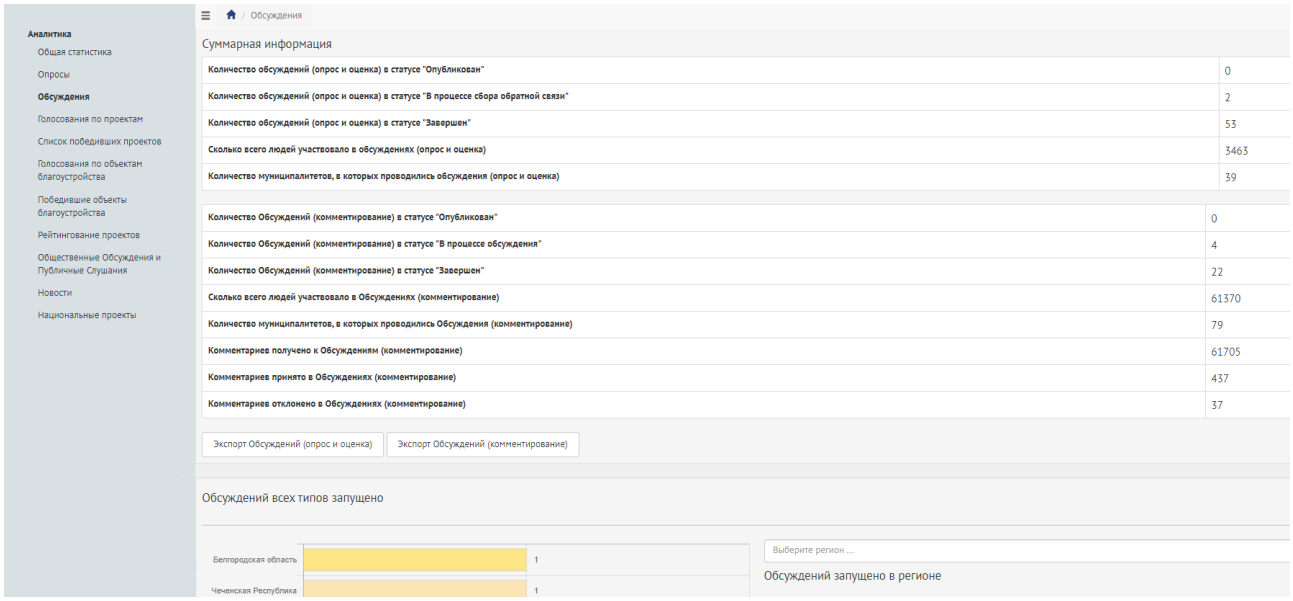


Рисунок 215 — Окно с отчетами по обсуждениям

Пример отчета с голосованиями по проектам с возможностью экспорта данных по голосованиям и проектам, проводимых в общественном голосовании, представлен на рисунке 216:

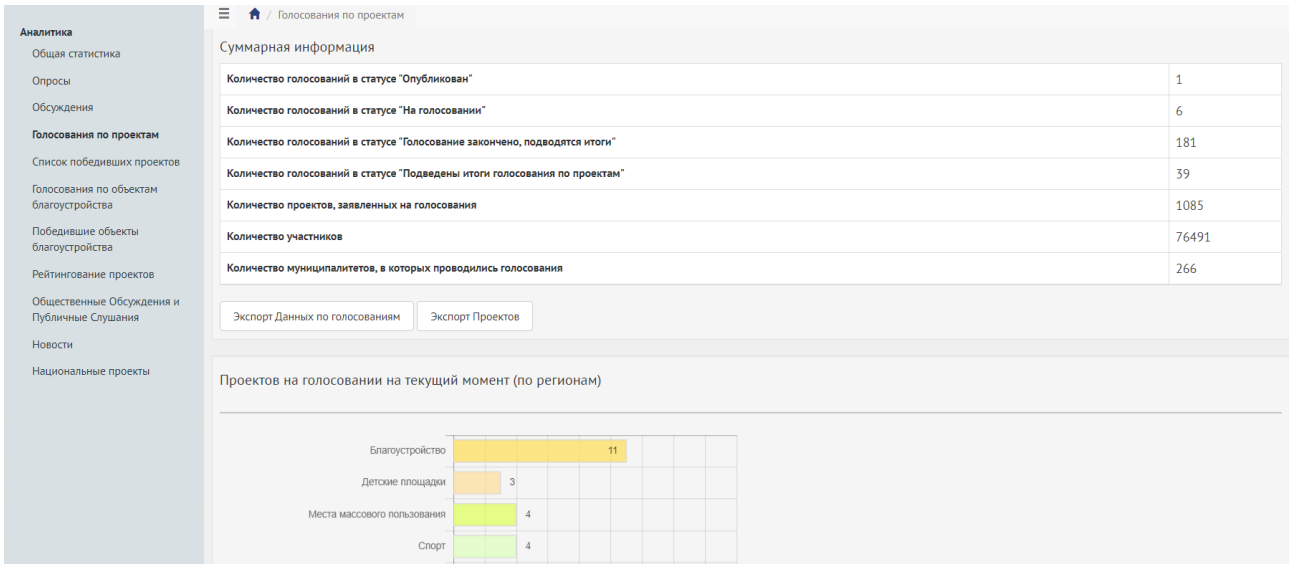


Рисунок 216 — Окно с отчетами по голосованиям по проектам

Примеры отчетов по списку победивших проектов, проводимых в общественном голосовании, представлены на рисунке 217:

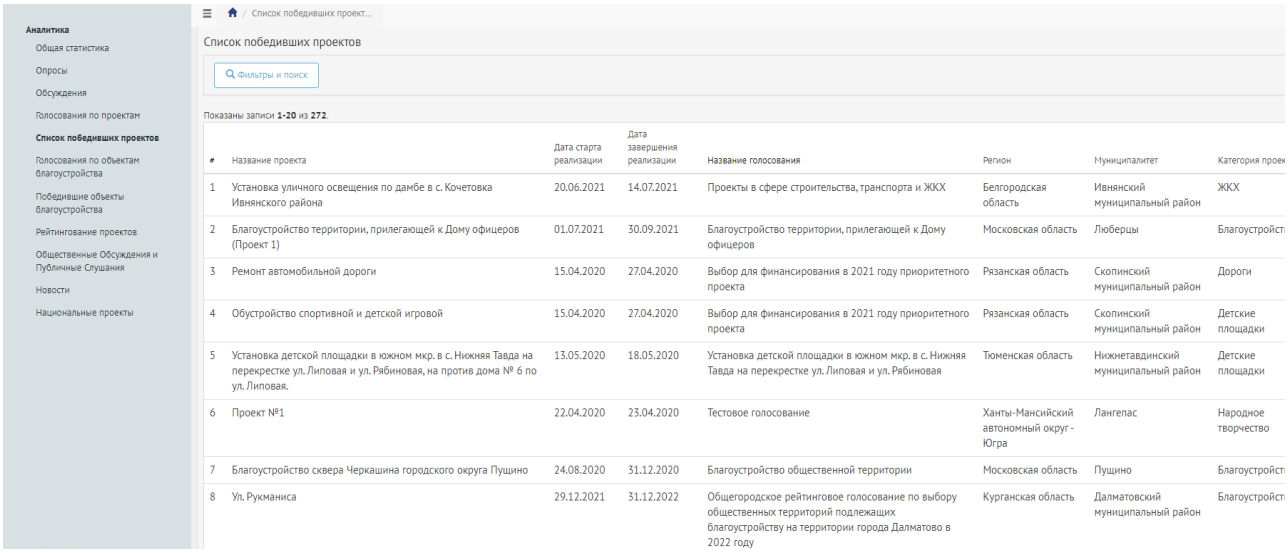


Рисунок 217 — Окно со списком победивших проектов

Примеры отчетов с голосованиями по объектам благоустройствам с возможностью экспорта данных по голосованиям и объектам, проводимых в общественном голосовании, представлены на рисунке 218:

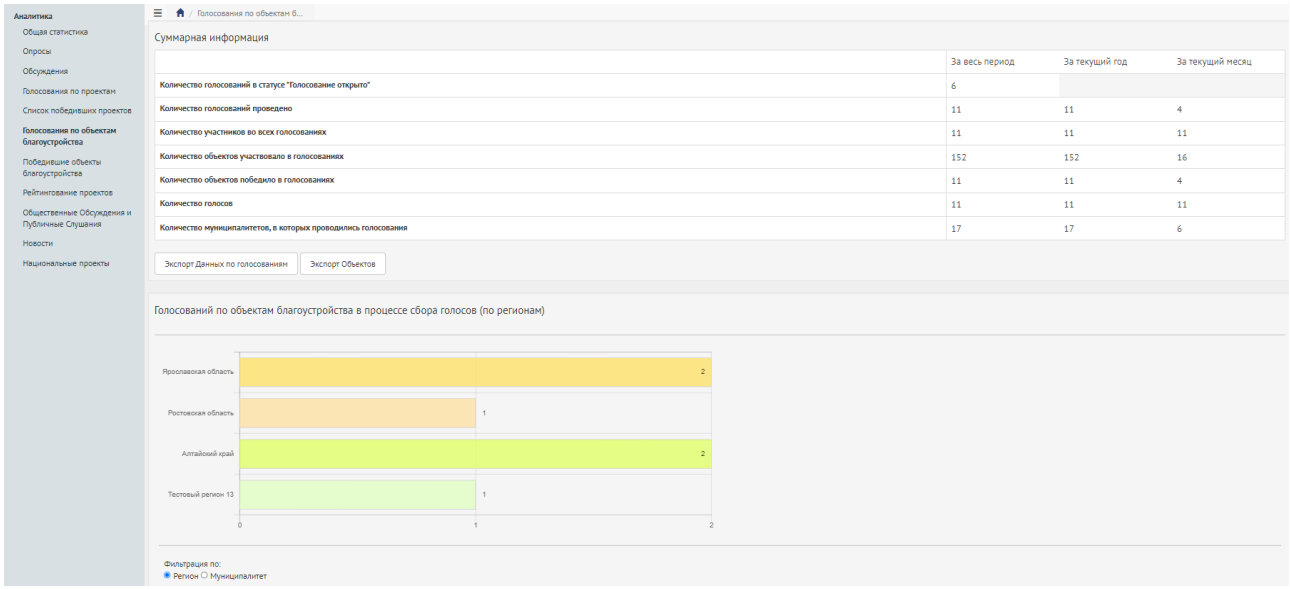
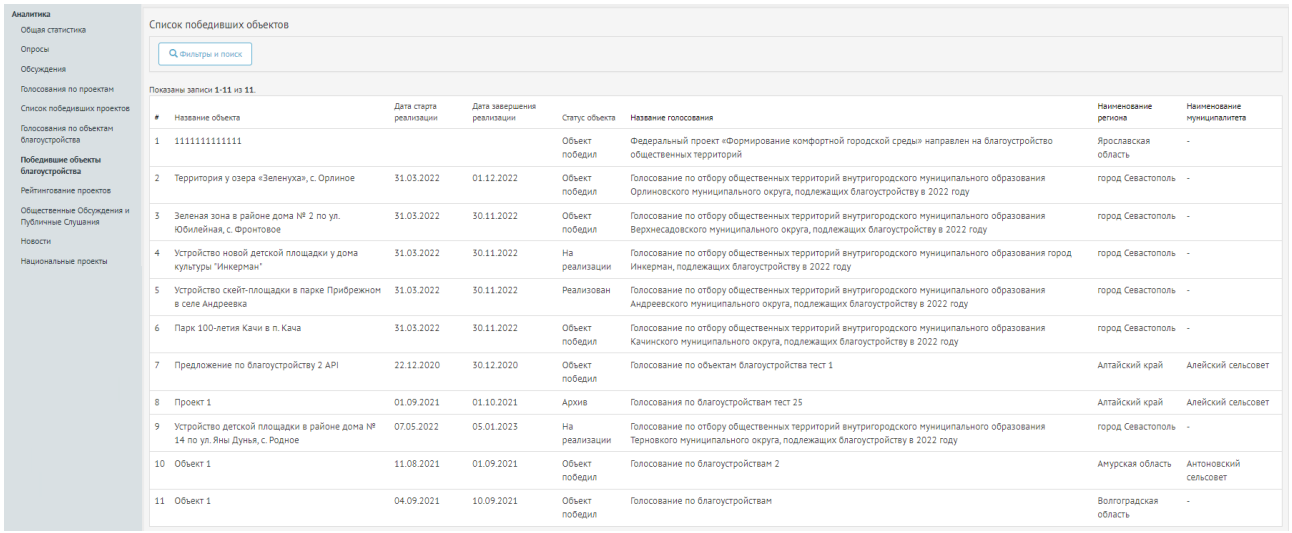


Рисунок 218 — Окно с отчетами по голосованиям по объектам благоустройства

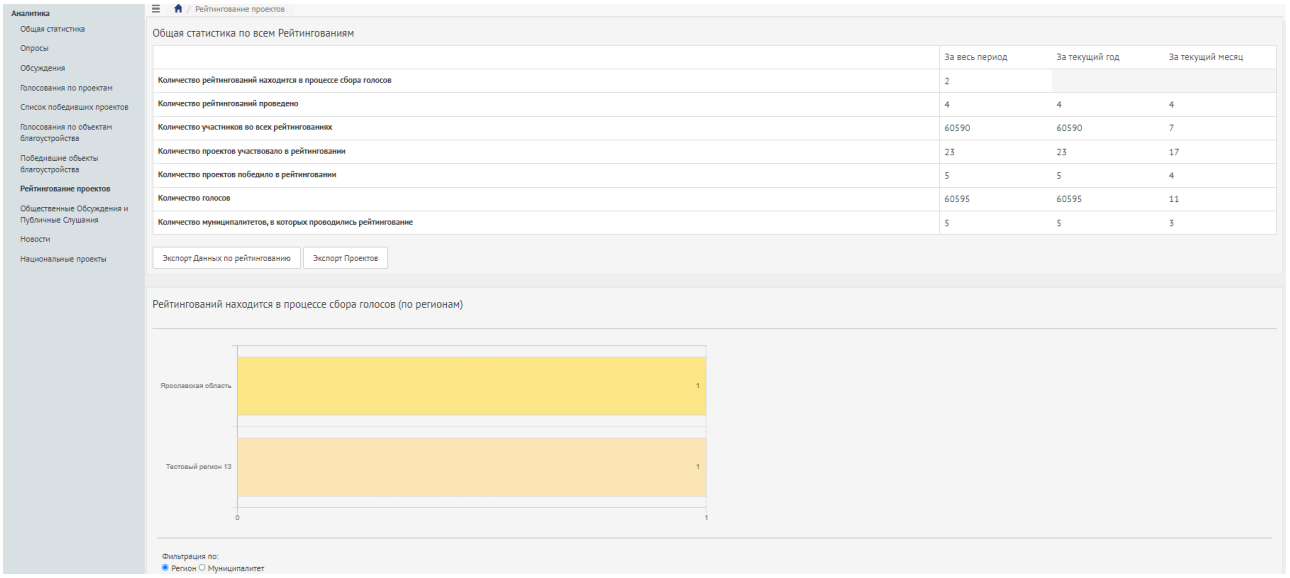
Примеры отчетов со списком победивших объектов благоустройства, проводимых в общественном голосовании, представлены на рисунке 219:



#	Название объекта	Дата старта реализации	Дата завершения реализации	Статус объекта	Название голосования	Наименование региона	Наименование муниципалитета
1	1111111111111			Объект победил	Федеральный проект «Формирование комфортной городской среды» направлен на благоустройство общественных территорий	Ярославская область	-
2	Территория у озера «Зеленуха», с. Орлиное	31.03.2022	01.12.2022	Объект победил	Голосование по отбору общественных территорий внутригородского муниципального образования Орлиновского муниципального округа, подлежащих благоустройству в 2022 году	город Севастополь	-
3	Зеленая зона в районе дома № 2 по ул. Юбилейная, с. Фронтовое	31.03.2022	30.11.2022	Объект победил	Голосование по отбору общественных территорий внутригородского муниципального образования Верхнесадовского муниципального округа, подлежащих благоустройству в 2022 году	город Севастополь	-
4	Устройство новой детской площадки у дома культуры "Инкерман"	31.03.2022	30.11.2022	На реализации	Голосование по отбору общественных территорий внутригородского муниципального образования город Инкерман, подлежащих благоустройству в 2022 году	город Севастополь	-
5	Устройство скейт-площадки в парке Прибрежном в селе Андреевка	31.03.2022	30.11.2022	Реализован	Голосование по отбору общественных территорий внутригородского муниципального образования Андреевского муниципального округа, подлежащих благоустройству в 2022 году	город Севастополь	-
6	Парк 100-летия Качи в п. Кача	31.03.2022	30.11.2022	Объект победил	Голосование по отбору общественных территорий внутригородского муниципального образования Качинского муниципального округа, подлежащих благоустройству в 2022 году	город Севастополь	-
7	Предложение по благоустройству 2 API	22.12.2020	30.12.2020	Объект победил	Голосование по объектам благоустройства тест 1	Алтайский край	Алейский сельсовет
8	Проект 1	01.09.2021	01.10.2021	Архив	Голосования по благоустройствам тест 25	Алтайский край	Алейский сельсовет
9	Устройство детской площадки в районе дома № 14 по ул. Яны Дунья, с. Родное	07.05.2022	05.01.2023	На реализации	Голосование по отбору общественных территорий внутригородского муниципального образования Терновкого муниципального округа, подлежащих благоустройству в 2022 году	город Севастополь	-
10	Объект 1	11.08.2021	01.09.2021	Объект победил	Голосование по благоустройствам 2	Амурская область	Антоновский сельсовет
11	Объект 1	04.09.2021	10.09.2021	Объект победил	Голосование по благоустройствам	Волгоградская область	-

Рисунок 219 — Окно со списком победивших объектов

Примеры отчетов по рейтингованиям проектов с возможностью экспорта данных по рейтингованиям и проектам, проводимых в общественном голосовании, представлены на рисунке 220:



	За весь период	За текущий год	За текущий месяц
Количество рейтингований находится в процессе сбора голосов	2		
Количество рейтингований проведено	4	4	4
Количество участников во всех рейтингованиях	60590	60590	7
Количество проектов участвовало в рейтинговании	23	23	17
Количество проектов победило в рейтинговании	5	5	4
Количество голосов	60595	60595	11
Количество муниципалитетов, в которых проводились рейтингование	5	5	3

Рисунок 220 — Окно с отчетами по рейтингованиям проектов

Примеры отчетов по общественным обсуждениям и публичным слушаниям с возможностью экспорта данных по общественным обсуждениям и публичным слушаниям, проводимых в общественном голосовании, представлены на рисунке 221:

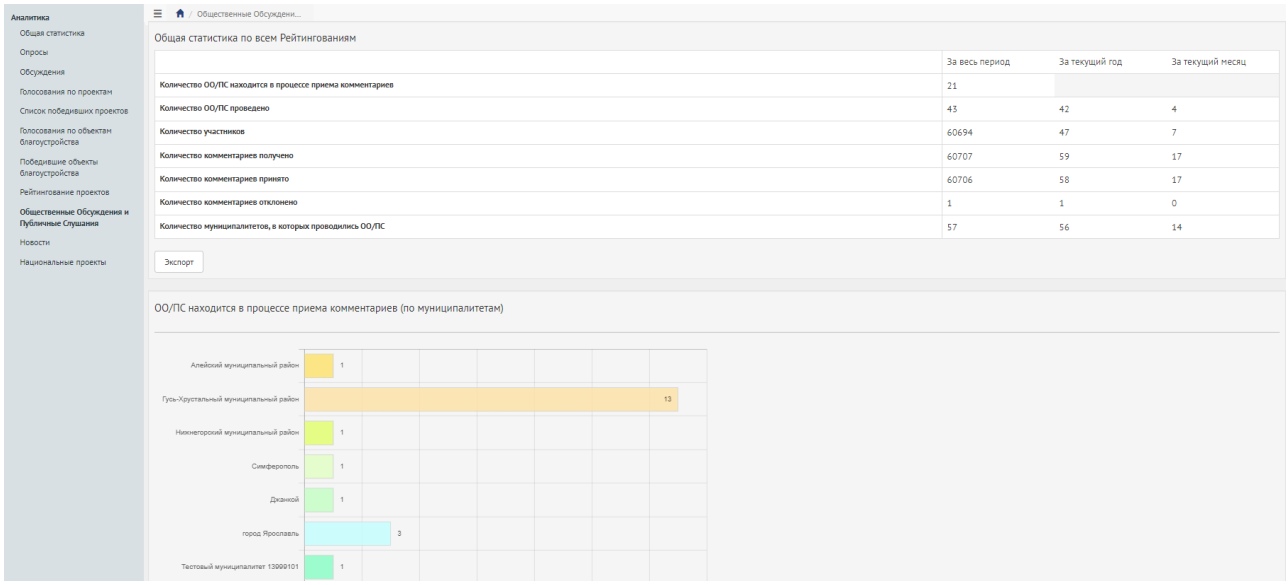


Рисунок 221 — Окно с отчетами по общественным обсуждениям и публичным слушаниям

Примеры отчетов по новостям, публикуемым в общественном голосовании, представлены на рисунке 222:

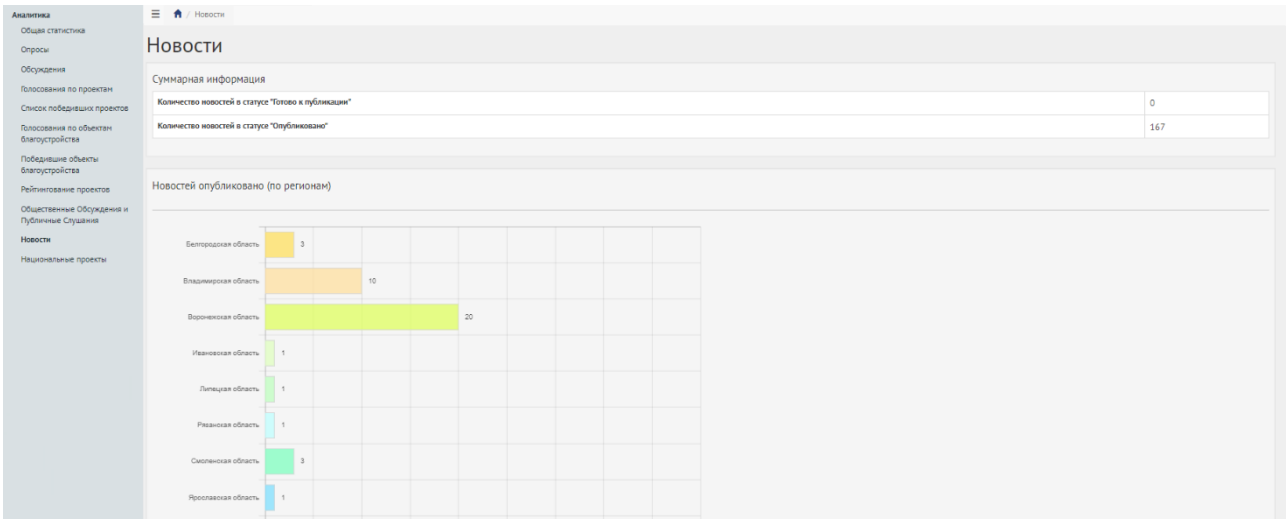


Рисунок 222 — Окно с отчетами по новостям

Примеры отчетов опросов по национальным проектам, проводимых в общественном голосовании, представлены на рисунке 223:

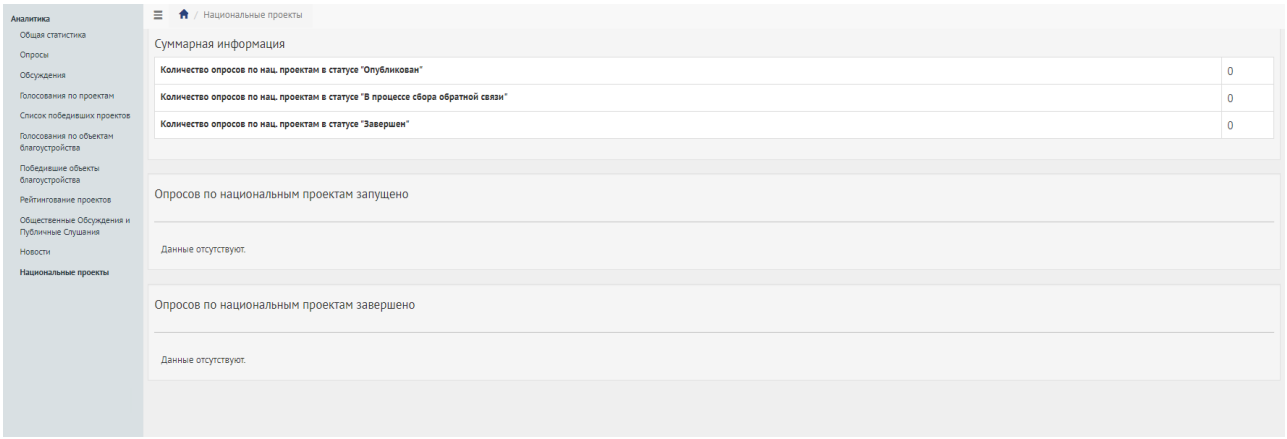


Рисунок 223 — Окно с отчетами опросов по национальным проектам общественного голосования

4.6.5 Отчет по общественным инициативам

Для перехода к просмотру данных любого из отчетов по общественным инициативам, следует выбрать в списке имен отчетов АРМ Пользователя (см. рисунок 176 п. 4.6) имя отчета «Общественные инициативы». Фактически выбор этого отчета позволяет получить группу отчетов по общественным инициативам: «Топ 10 инициатив по активности голосования», «Количество инициатив за последние 12 месяцев» и «Сводная информация по инициативам». Конкретное имя отчета для получения данных следует выбрать в списке имен отчетов, располагающемся правее имени выбранной группы отчетов, как это показано на рисунке 224.

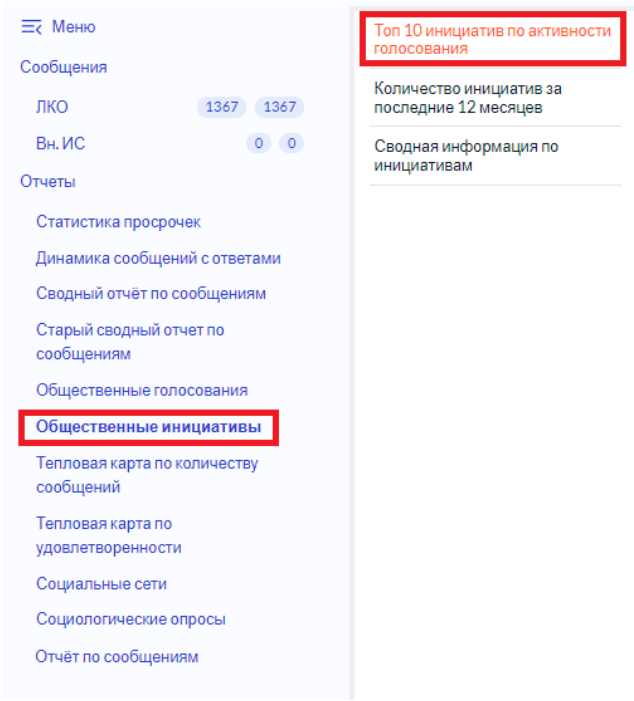


Рисунок 224 — Выбор имени конкретного отчета группы отчетов «Общественные инициативы»

4.6.5.1 Топ 10 инициатив по активности голосования

При выборе данного отчета будут отображены диаграммы активности по инициативам в виде круговых диаграмм на федеральном, региональном и муниципальном уровне, как это показано на рисунке 225. Каждая из инициатив, попавшая в топ-10, выделана на диаграмме цветом. При наведении курсора на выделенную для конкретной инициативы топ-10 область на диаграмме будет отображено название этой инициативы, как это показано на рисунке 226

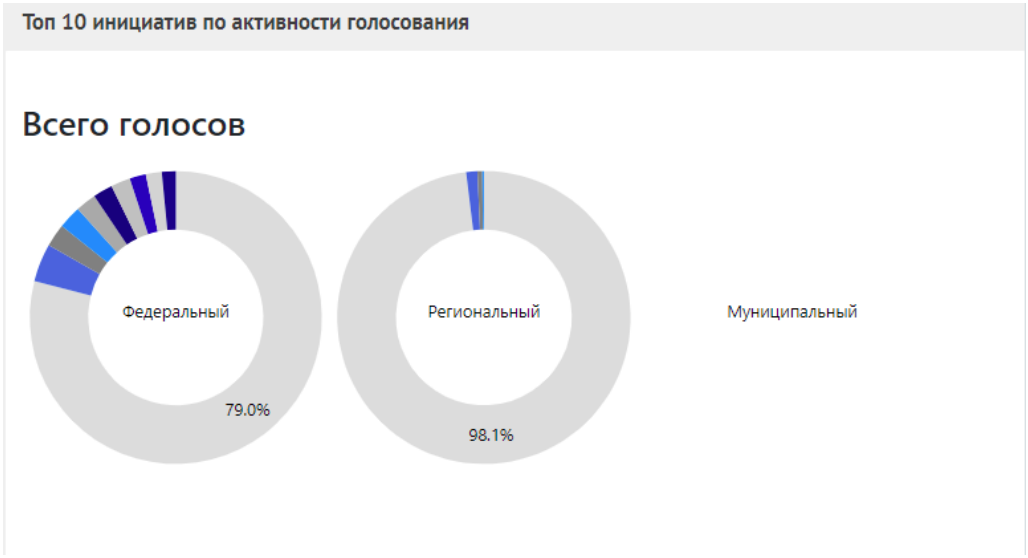


Рисунок 225 — Топ 10 инициатив по активности голосования

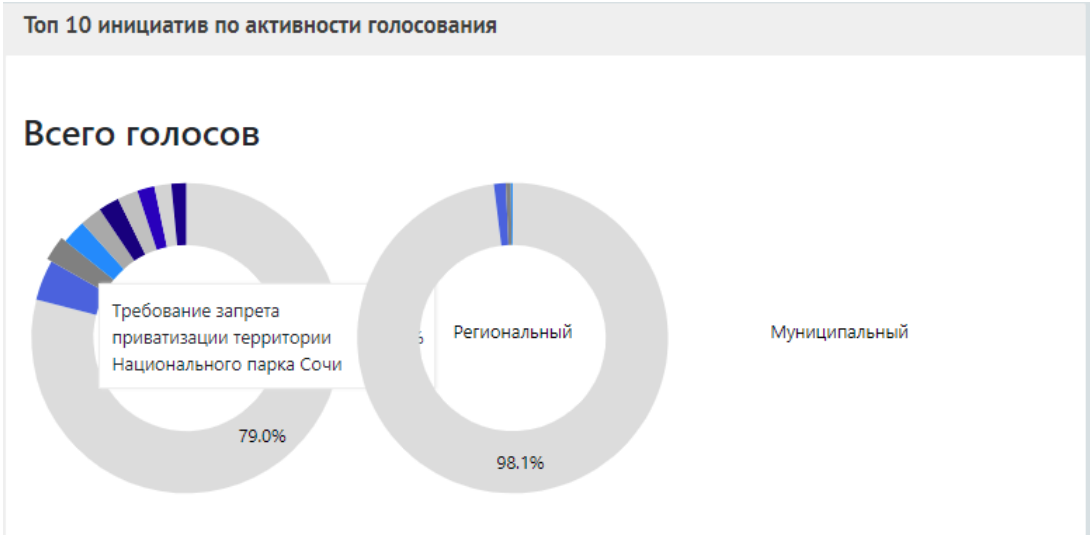


Рисунок 226 — Топ 10 инициатив по активности голосования с отображением названия инициативы

4.6.5.2 Количество инициатив за последние 12 месяцев

При выборе данного отчета будут отображены графики с количеством инициатив за последние 12 месяцев на федеральном, региональном и муниципальном уровне, как это

показано на рисунке 227. При наведении курсора на область на графики будет отображено количество инициатив на данном уровне, как это показано на рисунке 228.

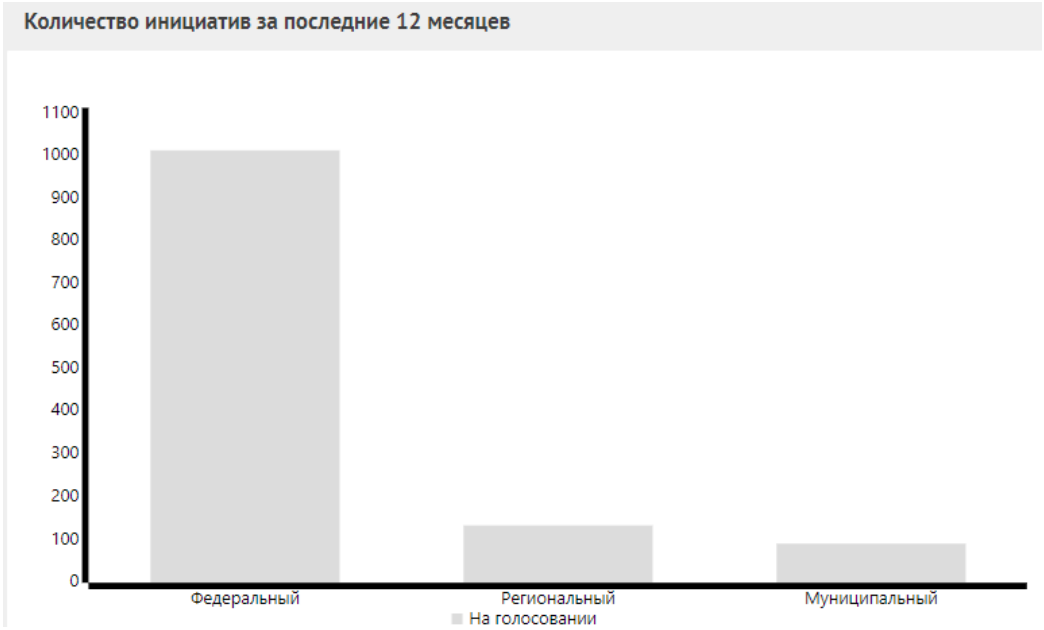


Рисунок 227 — Количество инициатив за последние 12 месяцев

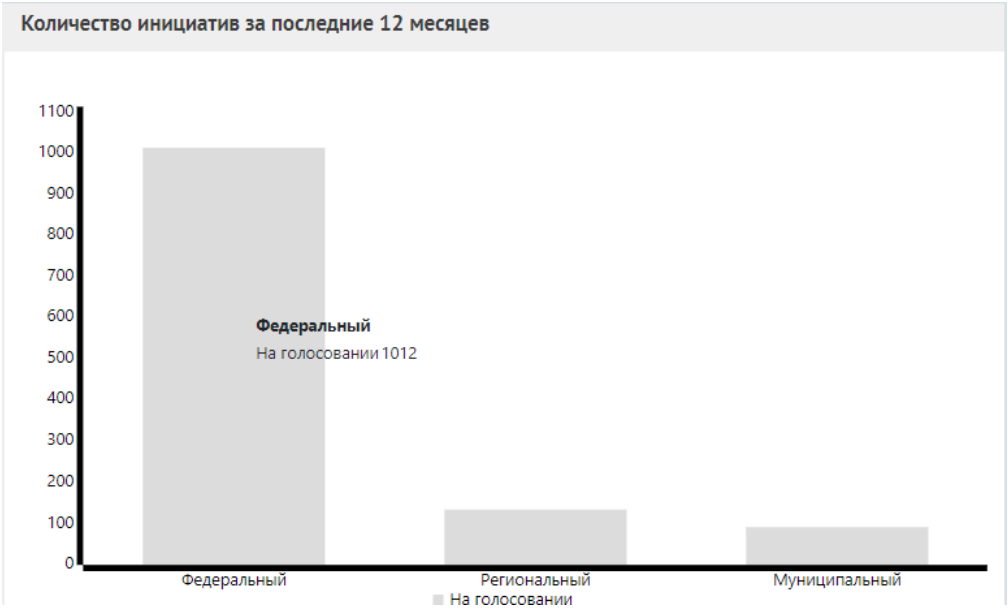


Рисунок 228 — Количество инициатив за последние 12 месяцев с отображением значения количества инициатив на голосовании

4.6.5.3 Сводная информация по инициативам

Отчет выводит данные по общественным инициативам в виде таблицы, как представлено на рисунке 229, и позволяет задать фильтр:

– по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
– по уровню («Федеральный», «Региональный», «Муниципальный», «Все»);

– по категории инициативы;
– по статусу («На голосовании», «На рассмотрении», «Решение принято», «В архиве», «Все»).

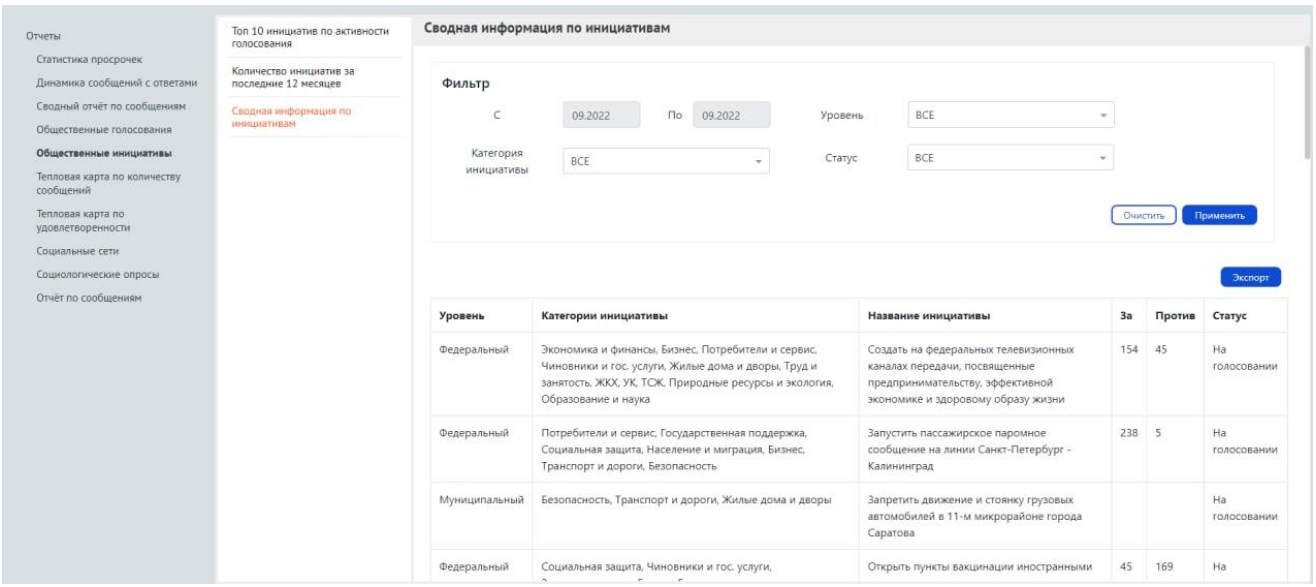


Рисунок 229 — Сводная информация по инициативам

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране, как это показано на рисунке 230.

Кнопка «Очистить» возвращает значения фильтров к тем, которые заданы по умолчанию, и отображает отчет с учетом фильтров по умолчанию.

Рисунок 230 — Отчет со сводной информацией по инициативам

В таблице данных отчета, по каждой инициативе отображается ее уровень, категория инициативы, название инициативы, количество голосов поданных «За» и «Против» и статус.

Данные, отображаемые в таблице, могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок ↑, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля. При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на ↓, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля. Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 229.

4.6.6 Тепловая карта по количеству обращений

Для получения тепловой карты по количеству обращений следует выбрать в списке имен отчетов АРМ Пользователя (см. рисунок 176 п. 4.6) имя отчета «Тепловая карта по количеству сообщений».

Сразу же после выбора раздела будут отображены данные тепловой карты, как это показано на рисунке 231.

Данный отчет позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
- по категории (проблемы);
- по возрастной группе.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и заданные фильтры будут применены.

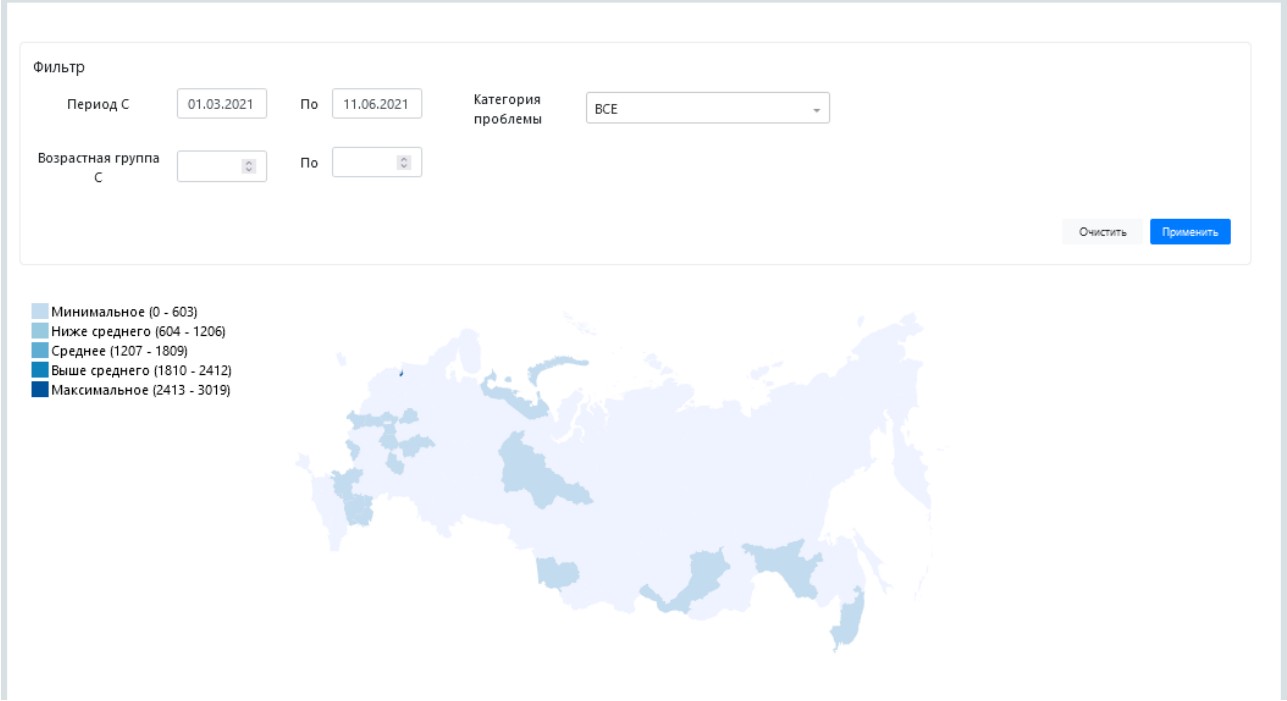


Рисунок 231 — Тепловая карта по количеству обращений

Регионы на тепловой карте выделяются в соответствии со следующими градациями:

– «Минимальное»;

– «Ниже среднего»;

– «Среднее»;

– «Выше среднего»;

– «Максимальное».

Легенда располагается в левой верхней части области данных. В ней указаны диапазоны количества обращений для отнесения их одной из градаций, выделяемых на карте.

Если в тепловой карте навести курсор на один из регионов, то будет отображено конкретное значение обращений по указанному региону (области), как это показано на рисунке 232.

Рисунок 232 — Отображение количества обращений для выделенного региона

4.6.7 Тепловая карта по удовлетворенности

Для получения тепловой карты по удовлетворенности следует выбрать в списке имен отчетов АРМ Пользователя (см. рисунок 176 п. 4.6) имя отчета «Тепловая карта по удовлетворенности».

Данный отчет позволяет задать фильтры:

– по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты);
– по категории (проблемы);
– по возрастной группе.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить», заданные фильтры будут применены и на экране отобразится теполовая карта по удовлетворенности, как это показано на рисунке 233.

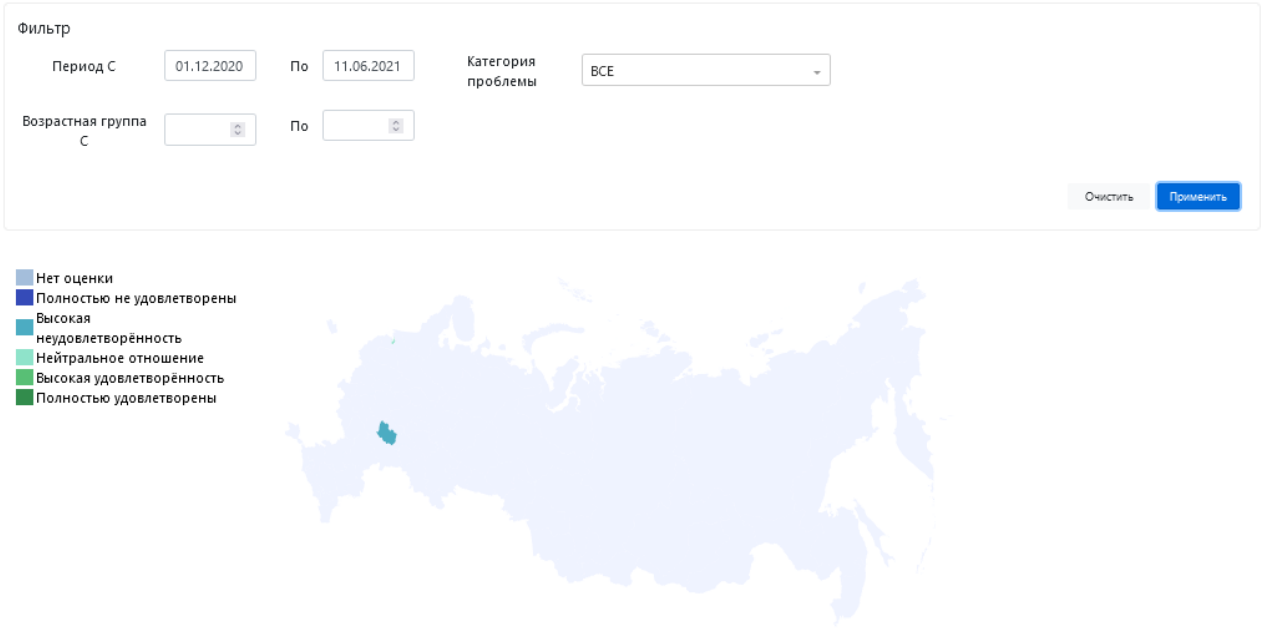


Рисунок 233 — Тепловая карта по удовлетворенности

Регионы на тепловой карте выделяются в соответствии со следующими градациями:

– «Нет оценки»;

– «Полностью не удовлетворены»;

– «Высокая неудовлетворенность»;

– «Нейтральное отношение»;

– «Высокая удовлетворенность»;

– «Полностью удовлетворены».

Легенда располагается в левой верхней части области данных.

Если в тепловой карте навести курсор на один из регионов, то будет отображено средняя степень удовлетворенности по указанному региону (области), как это показано на рисунке 234.

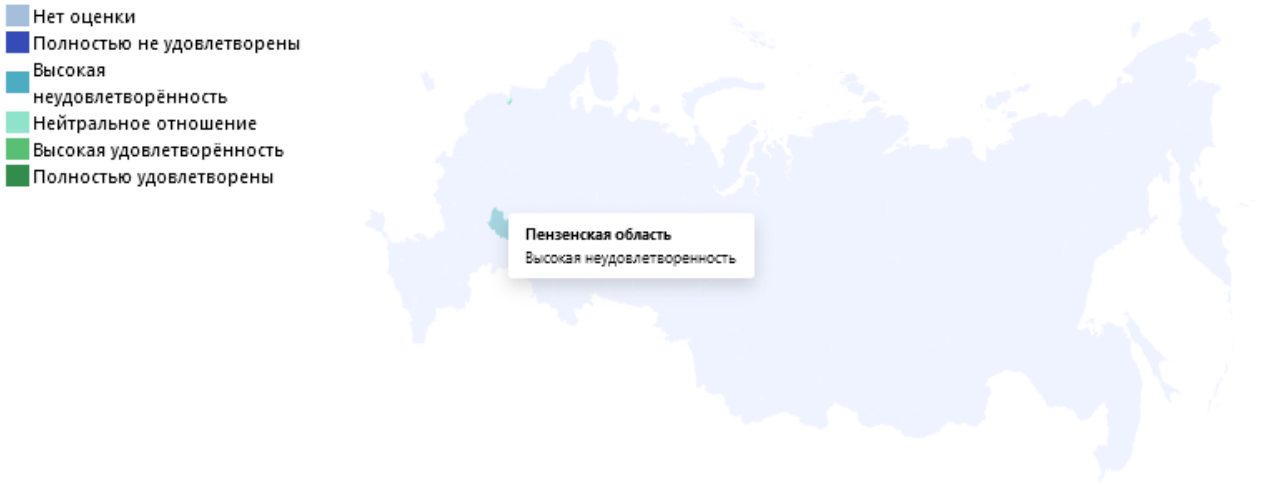


Рисунок 234 — Отображение удовлетворенности для выделенного региона

4.6.8 Отчет по социальным сетям

Для получения отчета по социальным сетям следует выбрать в списке имен отчетов АРМ Пользователя (см. рисунок 176 п. 4.6) имя отчета «Социальные сети». Следует иметь ввиду, что в компоненте обработки сообщений в открытых источниках имеется самостоятельный раздел отчетов (п. 4.10.8).

Аналитика по социальным сетям предоставляется в виде таблицы, показанной на рисунке 235.

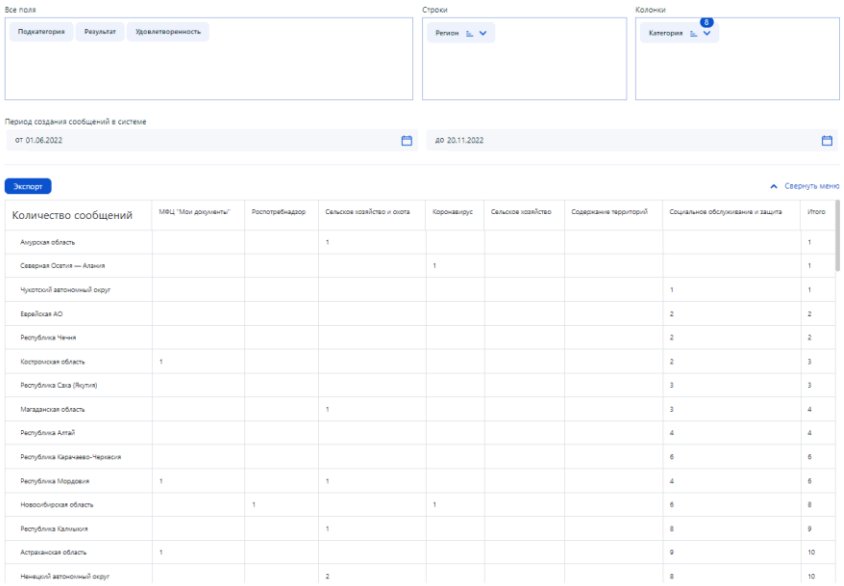


Рисунок 235 — Окно отчета по социальным сетям

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. 4.6.3);
– задать фильтры по периоду создания сообщений в системе (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты).

Структура отчета такая же, как и у сводного отчета по обращениям, описанного в п. 4.6.3.

При нажатии на любую колонку в отчете на экран будет выведено окно с информацией о сообщениях по тому региону, который указан в выбранной строке, как это показано на рисунке 236.

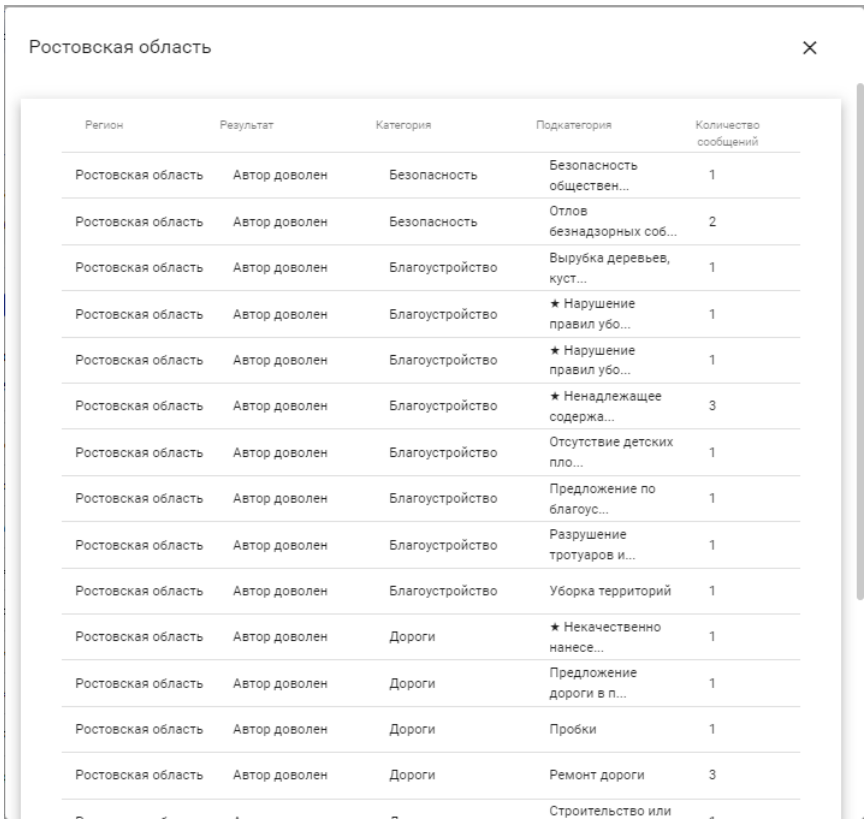


Рисунок 236 — Окно с информацией о сообщениях региона

В это окне отображается список, в котором по каждому результату, категории и подкатегории сообщения указывается количество обработанных сообщений из открытых источников.

Данные отчета могут быть экспортированы в формате MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в левом верхнем углу данных отчета, как это показано на рисунке 235.

4.6.9 Отчеты по социологическим опросам

Для получения отчета по социологическим опросам следует выбрать в списке имен отчетов АРМ Пользователя (см. рисунок 176 п. 4.6) имя отчета «Социалогические опросы».

После перехода к отчету на экране будет отображен список социологических опросов, как это показано на рисунке 237.

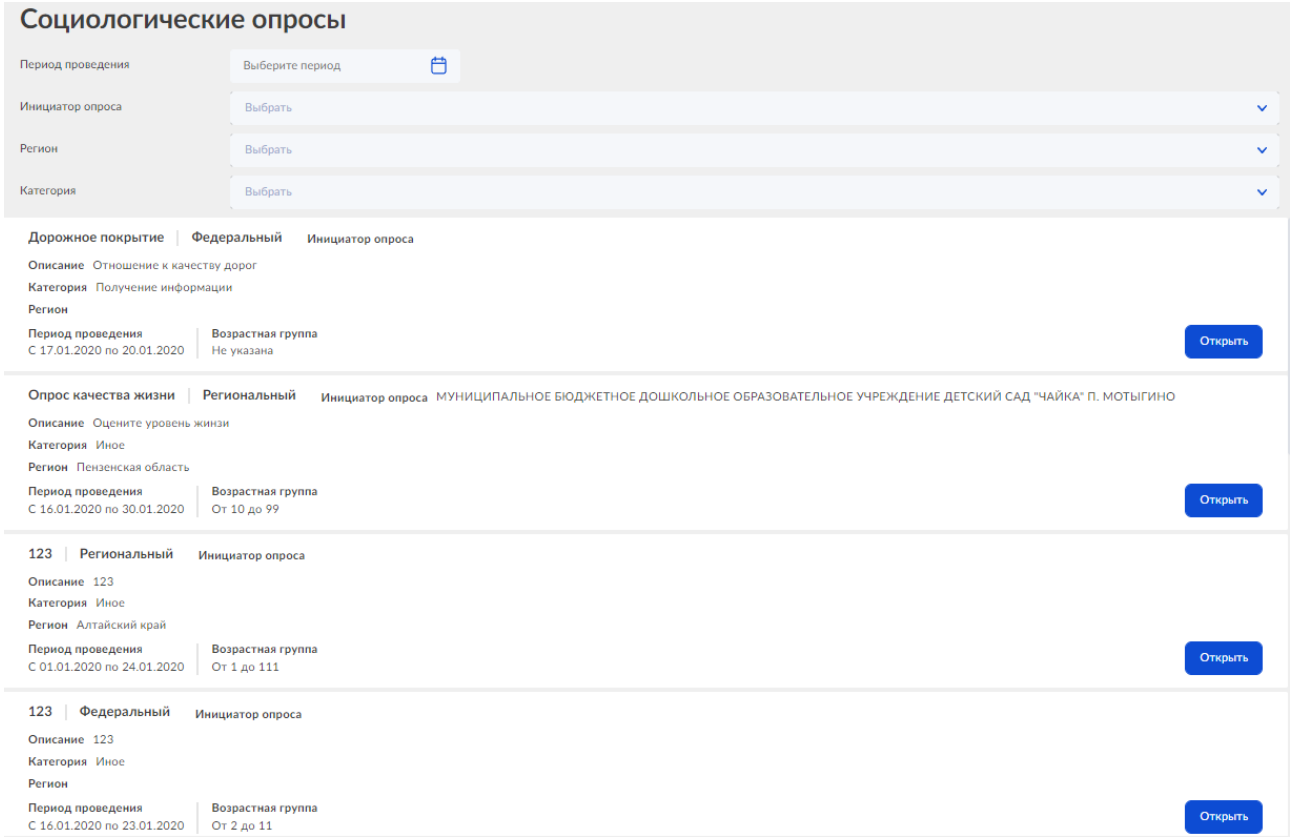


Рисунок 237 — Окно отчета «Социологические опросы»

Окно отчета содержит список социологических опросов, удовлетворяющих заданным фильтрам. Для отчета доступны следующие фильтры:

– период проведения («с» и «по»). Даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты ;
– «Инициатор опроса»;
– «Регион»;
– «Категория».
– По каждому опросу в отчете отображается:
– название опроса;
– уровень опроса (федеральный или региональный);
– «Инициатор опроса»;
– «Описание» — описание опроса;

– «Категория» — категория опроса;
– «Регион» — если указан региональный уровень опроса. Для федерального опроса это поле — пустое;
– период проведения опроса («с» и «по»);
– возрастная группа («от», «до»).

Данные каждого опроса можно посмотреть, нажав на кнопку «Открыть». После этого открывается выбранный социологический опрос для просмотра, как это показано на рисунке 238.

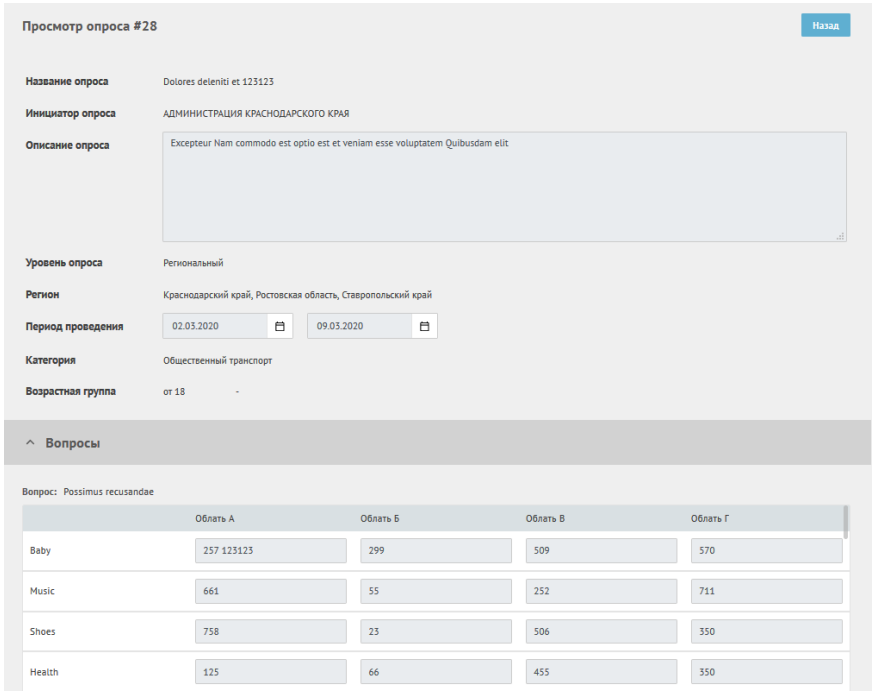


Рисунок 238 — Отображение данных по выбранному опросу в отчете

При просмотре социологического опроса отображены следующие данные:

– идентификатор опроса;
– «Название опроса»;
– «Инициатор опроса»;
– «Описание опроса»;
– «Уровень опроса»;
– «Регион» (если указан уровень опроса – Региональный). Может быть указано несколько регионов;
– период проведения опроса («с» и «по»);
– «Категория»;
– возрастная группа («от», «до»);

– перечень вопросов. Для каждого вопроса указываются варианты ответа и количество выбравших тот или иной вариант ответа.

Чтобы вернуться к списку опросов отчета, следует нажать на кнопку «Назад» в правом верхнем углу отчета.

4.6.10 Отчет по сообщениям

Отчет по обращениям позволяет выгрузить данные отобранных обращений в файл формата xls/xlsx. Для перехода к формированию данных отчета, следует выбрать в списке имен отчетов АРМ Пользователя (см. рисунок 176 п. 4.6) имя отчета «Отчет по сообщениям».

После этого будет открыта область формирования параметров выгрузки обращений, показанная на рисунке 239.

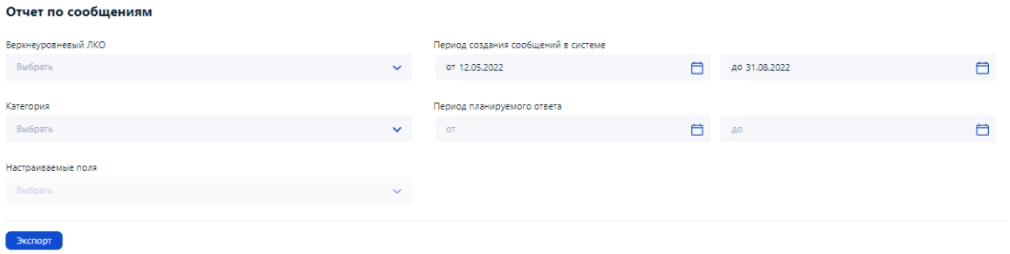


Рисунок 239 — Область формирования параметров выгрузки обращений для отчета по сообщениям

В этой области:

– может быть выбран верхнеуровневый ЛКО (или несколько верхнеуровневых ЛКО), обращения, обрабатываемые которым (и подчиненными организациями) должны быть отобраны в отчет. Для выбора конкретного ЛКО следует нажать на значок справа от поля ЛКО и будет открыт список всех доступных для данного пользователя ЛКО, как это показано на рисунке 240. В этом списке может быть выбран один или несколько ЛКО;

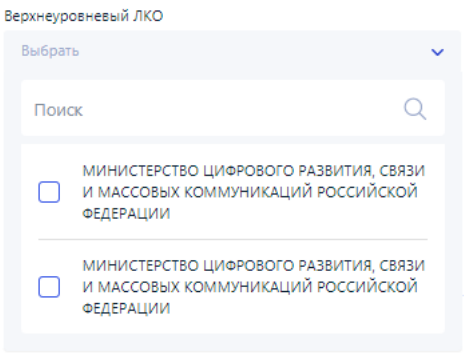


Рисунок 240 — Список всех доступных на пользовательском рабочем месте ЛКО

– может быть выбрана категория (или несколько категорий), обращения по которым должны быть отобраны в отчет. Для выбора категории следует нажать на значок справа от поля «Категории» и будет открыт список всех доступных для данного пользователя категорий, как это показано на рисунке 241 В этом списке может быть выбрана одна или несколько категорий, или выбран элемент «Выбрать все» для того, чтобы отобрать обращения всех доступных категорий. После выбора категорий они отображаются в поле «Категория», как это показано на рисунке 242;

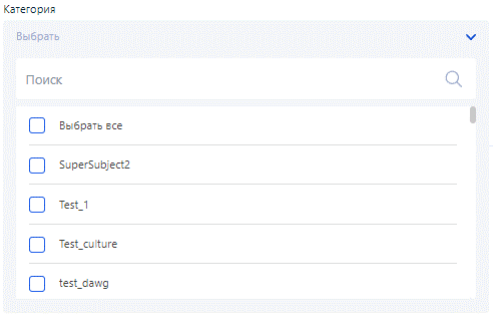


Рисунок 241 — Список всех доступных на пользовательском рабочем месте категорий

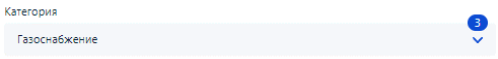


Рисунок 242 — Отображение выбранных категорий в поле «Категория»

– если необходимо отображать в отчете значения настраиваемых полей обращений, то следует нажать на значок справа от поля «Настраиваемые поля» и будет открыт список всех настраиваемых полей категорий, которые могут быть выбраны для отчета, как это показано на рисунке 243. В этом списке может быть выбрано имя одного или нескольких настраиваемых полей, или выбран элемент «Выбрать все» для того, чтобы отобрать в отчет все настраиваемые поля тех категорий, которые отобраны в отчет. После выбора настраиваемых полей они отображаются в поле «Настраиваемые поля», как это показано на рисунке 244;

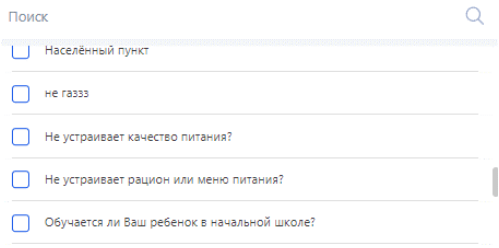


Рисунок 243 — Список всех настраиваемых полей, которые могут быть отобраны в отчет

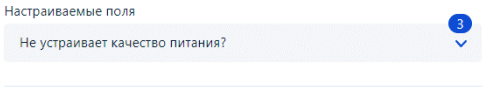


Рисунок 244 — Список всех отобранных в отчет настраиваемых полей

– если необходимо, задать период создания сообщений в системе. Даты периода задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты;
– если необходимо, задать период планируемого ответа на обращения. Даты периода задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей задания даты.

После того как все параметры отбора обращений для отчета сформированы, следует нажать на кнопку «Экспорт». После этого будет сформирован файл с данными обращений и будет предложено открыть его. Файл отчета содержит по одной строке на каждое отобранное в отчет обращение и содержит следующие колонки:

– «Номер» (номер обращения);
– «Источник» (поступления обращения) — «ЕПГУ», «Сайт» (виджет на сайте ведомства), «МП» (МП «Госуслуги Решаем вместе»), «ПОС» (АРМ Оператора приема обращений), наименование внешней системы (обращение, переданное от одной из ВИС, у которой есть интеграция с Системой, например, МП Дом);
– «Верхнеуровневый ЛКО» (наименование верхнеуровневого ЛКО);
– «Категория»;
– «Подкатегория»;
– «Факт сообщения»;
– «Организация, в которую поступило сообщение»;
– «Организация, в которой находится сообщение»;
– «Дата поступления»;
– «Дата планируемого завершения работ»;
– «Дата фактического завершения работ» (если есть);
– «Стадия» (текущая стадия, на которой находится обращение);
– «Статус» — текущий статус, в котором находится обращение;
– «Просрочено» (признак того, что превышен срок подготовки ответа);
– «Фаст-трек»;
– «Тип решения» (если есть);
– наименования всех отобранных настраиваемых полей;
– «Оценка ответа заявителем» (если есть).

4.7 АРМ Оператора приема обращений

АРМ Оператора приема обращений предоставляет пользовательский интерфейс для создания в Системе обращений, получаемых Оператором по каналам, которые доступны оператору на его рабочем месте (телефонные линии связи, видеоконференцсвязь, в том числе каналы, используемые для организации работы приемных граждан, и т.д.). АРМ Оператора приема обращений предоставляет возможности:

– создания обращения;

– определения текущего этапа процесса подготовки ответа обращения, поданного через АРМ, в Системе;

– подтверждения факта отправки ответа на обращение Заявителю.

4.7.1 Главное окно АРМ Оператора приема обращений

Для входа в АРМ Оператора приема обращений необходимо выполнить процедуру входа, описанную в п. 4.15.1. После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Оператора приема обращений, как это показано на рисунке 245.

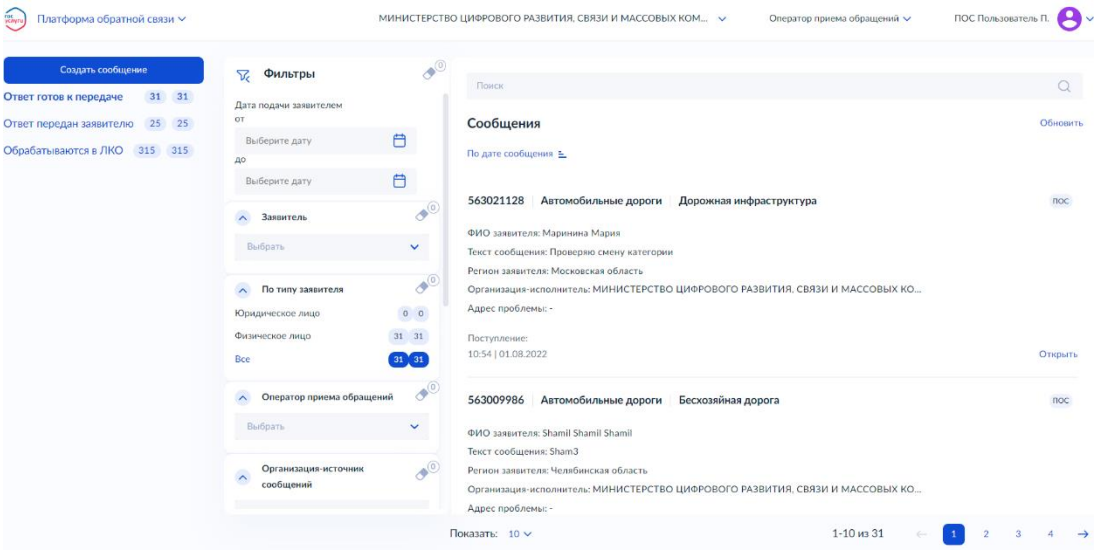


Рисунок 245 — Вид главного окна АРМ Оператора приема обращений

Структура главного окна АРМ Оператора приема обращений приведена в п. 4.7.1. Отличительной особенностью главного окна АРМ Оператора приема обращений является кнопка «Создать сообщение» в верхней левой части окна, предназначенная для создания нового обращения в АРМ Оператора приема обращений.

Список разделов, доступных в АРМ Оператора приема обращений:

– «Ответ готов к передаче», содержащий все обращения, по которым ответ отправлен Заявителю средствами Системы, но не выполнено подтверждение отправки обращения Заявителю оператором в АРМ Оператора приема обращений;

– «Ответ передан заявителю», содержащий все обращения, по которым ответ отправлен Заявителю средствами Системы и оператор выполнил подтверждение отправки обращения Заявителю в АРМ Оператора приема обращений;
– «Обрабатываются в ЛКО», содержащий все обращения, которые находятся на разных стадиях подготовки ответа.

4.7.2 Фильтрация списка обращений

Список обращений, отображаемых в АРМ Оператора приема обращений, можно отфильтровать по следующим условиям:

– «Дата подачи заявителем» с полями «от» и «до» — отбор обращений, дата подачи которых попадает в указанный диапазон. Если не задано значение в поле «от», то фильтр задается только по полю «до». Если не задано значение в поле «до», то фильтр задается только по полю «от»;
– «Заявитель» — отбор одного или нескольких Заявителей по обращениям;
– «По типу заявителя» — юридическое или физическое лицо;
– «По типу подачи» (обычные сообщения или обращения по одному из ФЗ);
– «Оператор приема обращений» — отбор одного или нескольких операторов приема обращения, принимавших обращения;
– «Организация-источник сообщения»;
– «Категория»;
– «Подкатегория» (для выбранных категорий);
– «Факт»;
– «Регион»;
– «Организация-исполнитель»;
– «Стадия» (только для раздела «Обрабатываются в ЛКО).

Область фильтров для АРМ Оператора приема обращений имеет вид, как показано на рисунке 246. Могут быть установлены значения для одного или нескольких фильтров.

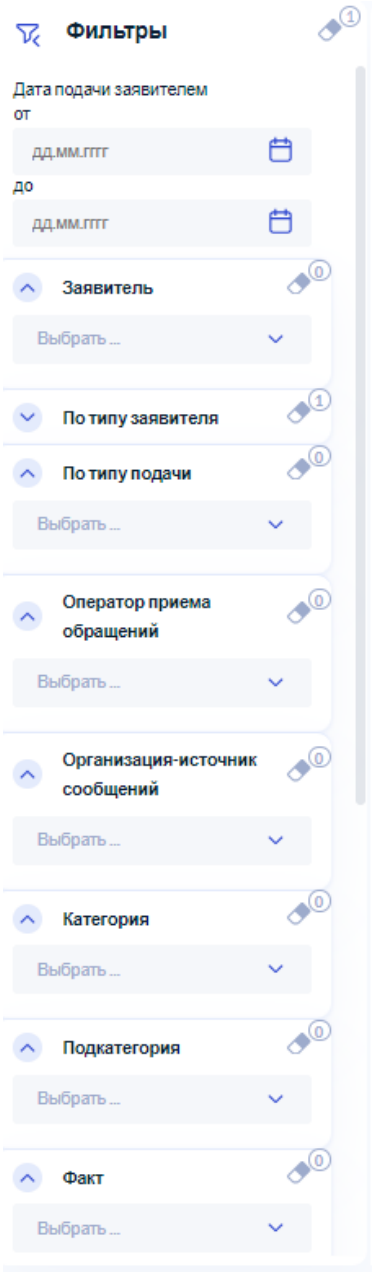


Рисунок 246 — Область фильтров списка обращений АРМ Оператора приема обращений

Для обращений, которые обрабатываются в ЛКО, добавляется фильтр по стадии обработки обращения — выбор одного или нескольких этапов обработки обращения (Координация, Исполнение, Согласование, Утверждение).

Все фильтры имеют немедленное действие. Выбор значения фильтра приводит сразу же к перевычислению отображаемых в списке обращений с учетом заданного фильтра и всех остальных действующих в данный момент фильтров.

Правила управления фильтрами следующие.

Все фильтры, которые позволяют выбор одного из нескольких вариантов, содержат справа от наименования фильтра значок . Число в этом значке указывает на количество заданных значений фильтра.

Если фильтр представляет собой список значений, то может быть выбрано одно или несколько из этих значений или значение «Все» (фильтр не выбран). Выбор значения производится щелчком левой кнопки мыши по наименованию элемента фильтра. Выбранное значение такого фильтра выделяется синим цветом символов, как это показано на рисунке 247 на примере элемента фильтра «По типу заявителя». Справа от наименования элемента списка фильтра отображается количество обращений, удовлетворяющее выбранным значению, как это показано на рисунке 247.

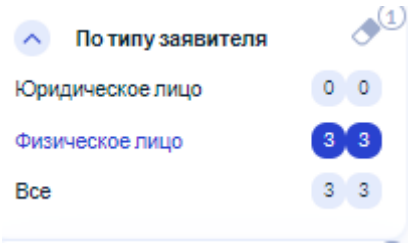


Рисунок 247 — Выбранное значение элемента фильтра в виде списка на примере элемента «По типу заявителя»

Список элемента фильтра может быть свернут и перестанет отображаться на экране, если нажать на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на . Чтобы потом развернуть свернутые значения фильтра на экране, следует нажать на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на , а значения фильтра опять будут отображены на экране.

Существует также ряд фильтров, для которых возможен множественный выбор значений. Примером такого фильтра служит фильтр по значению категорий обращения. Для всех таких фильтров под названием фильтра располагаются поля для отображения выбранных элементов, как это показано на рисунке 248 на примере фильтра по категории обращений.

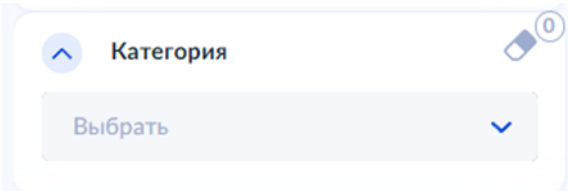


Рисунок 248 — Вид области фильтра по категории

Для задания значений такого фильтра следует щелкнуть левой кнопкой мыши в поле под названием фильтра, и будет открыт список значений фильтра, как это показано на рисунке 249. Далее следует вводить наименование, которое должно быть выбрано, и в списке будут отображаться только те элементы, которые содержат вводимые символы.

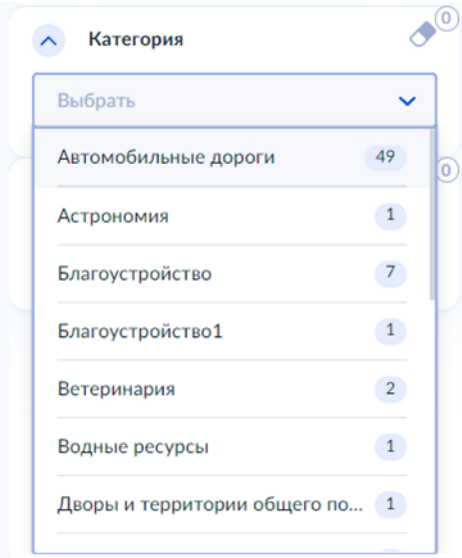


Рисунок 249 — Выбор значения фильтра из списка на примере фильтра по категориям

После выбора значения в этом списке оно будет выбрано в качестве значения фильтра и количество выбранных значений в значке

будет увеличено на единицу. Далее эта процедура может быть повторена столько раз, сколько значений данного фильтра должно быть выбрано (вид значка после выбора двух категорий —

). Сами выбранные значения будут располагаться под полем и выделены синим цветом, как это показано на рисунке 250.

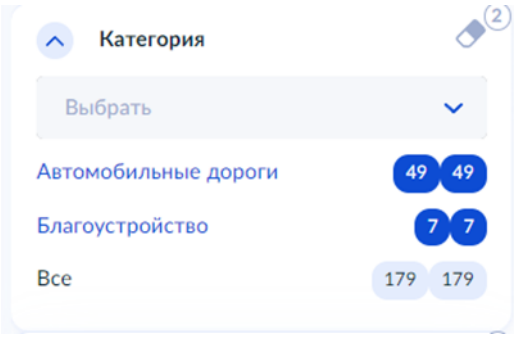


Рисунок 250 — Отображение выбранных значений фильтра

Далее с этим списком значений могут быть выполнены следующие действия:

– исключить выбранное значение из действующих фильтров, щелкнув по его наименованию левой кнопкой мыши. После этого наименование будет иметь обычный, черный цвет (но все равно будет отображаться в списке выбранных

значений), а количество фильтров в значке справа от наименования фильтра уменьшится на единицу;

– свернуть выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок справа от значка . Сам значок изменит вид на ;

– развернуть свернутые выбранные значения фильтра на экране, нажав на значок слева от значка . Сам значок изменит вид на ;

– сбросить все выбранные значения фильтра, нажав на значок справа от наименования фильтра. После этого значок примет вид , а список всех выбранных значений фильтра будет сброшен и перестанет отображаться.

Общее количество действующих фильтров отображается справа от поля «Фильтр» в значке , как это показано на рисунке 251.

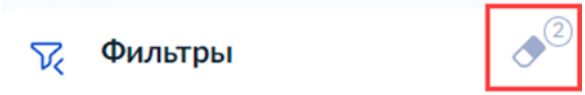


Рисунок 251 — Отображение количества заданных фильтров

Чтобы удалить все заданные фильтры следует щелкнуть левой кнопкой мыши по этому значку.

4.7.3 Создание обращения в АРМ Оператора приема обращений

Чтобы создать новое обращение, следует нажать на кнопку «Создать сообщение» в левом верхнем углу главного окна АРМ Оператора приема обращений. После этого будет открыта форма для создания нового обращения, показанная на рисунке 252.

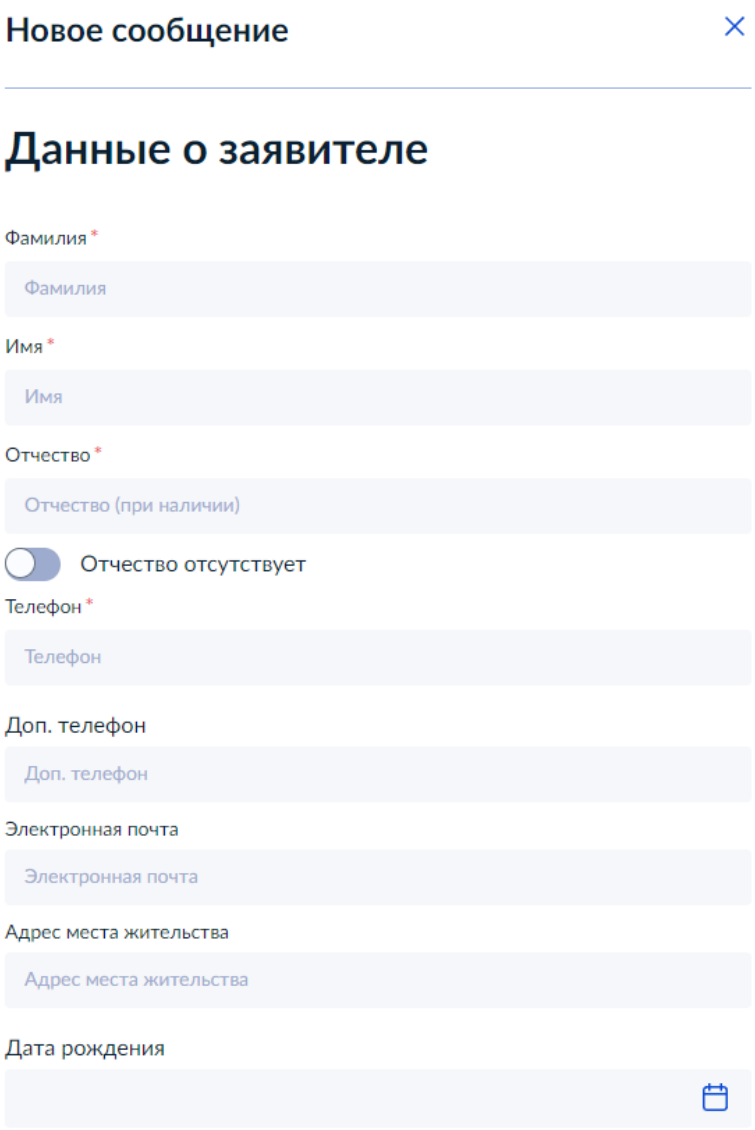


Рисунок 252 — Форма создания нового обращения в АРМ Оператора приема обращений

В этой форме Оператору необходимо:

1) Указать в полях «Фамилия» и «Имя» фамилию и имя Заявителя (обязательные поля).
2) Если Заявитель имеет отчество, то указать его в поле «Отчество». Если отчества у Заявителя нет, то установить во включенное положение переключатель «Отчество отсутствует». Если переключатель «Отчество отсутствует» не установлен, то заполнение поля «Отчество» является обязательным.
3) Указать телефон Заявителя для связи в поле «Телефон» (обязательное поле).
4) Если есть такая информация, то ввести электронную почту Заявителя в поле «Электронная почта» (необязательное поле).
5) Если есть такая информация, то ввести адрес места жительства Заявителя в поле «Адрес места жительства» (необязательное поле).

6) Если есть такая информация, то ввести дату рождения Заявителя в поле «Дата рождения» (необязательное поле).
7) Если есть такая информация, то ввести СНИЛС Заявителя в поле «СНИЛС» (необязательное поле).
8) Если обращение подается от имени юридического лица, то установить во включенное положение переключатель «Сообщение от имени юридического лица». После этого на форме появятся поля «Наименование организации» и «ОГРН организации», как это показано на рисунке 253. Первое из указанных полей является обязательным к заполнению.

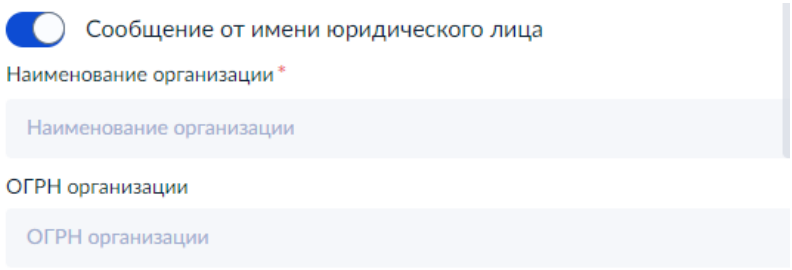


Рисунок 253 — Поля при подаче нового обращения от имени юридического лица в АРМ Оператора приема обращений

9) Ввести текст обращения в поле «Текст сообщения». Каждое обращение должно описывать одну проблему или вопрос.
10) Загрузить файлы к обращению, если это необходимо. Для загрузки файла следует нажать на кнопку «Выбрать файл» под полем «Текст сообщения». После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором и следует выбрать каталог и файл, который необходимо загрузить. Возможна загрузка не более 10 файлов, каждый размером не более 5 МБ одного из следующих форматов: .txt, .odt, .ods, .odp, .odf, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .doc, .docx, .rtf, .pdf, .jpeg, .jpg, .pjpeg, .bmp, .png, .tiff, .gif, .pcx, .ppsx, .pub, .m2a, .wma, .avi, .mp4, .mkv, .wmv, .mov, .flv.
11) Выбрать регион подачи обращения в области «Дополнительная информация», как это показано на рисунке 254. По умолчанию указывается регион расположения АРМ Оператора приема обращений. Если обращение подается в другом регионе, то следует нажать на кнопку «Нет, другой», и будет открыто окно выбора региона, как это показано на рисунке 255. Регион можно выбрать, просто щелкнув по его названию левой кнопкой мыши, или начать вводить символы названия региона (не обязательно с начала) в поле над списком регионов. После этого в списке будут

отображаться только регионы, название которых содержит последовательность введенных символов, и требуемый регион может быть выбран.

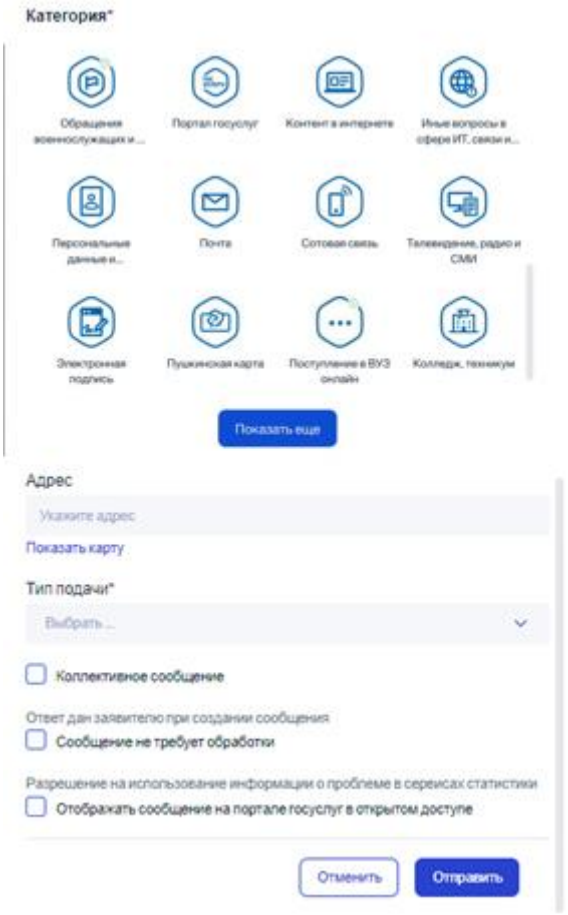


Рисунок 254 — Форма создания нового обращения в АРМ Оператора приема обращений (нижняя часть)

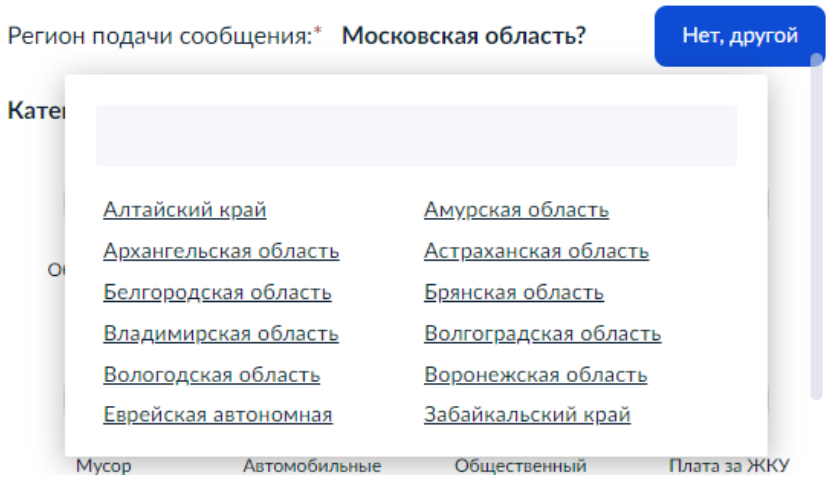


Рисунок 255 — Окно выбора региона

12) Указать категорию, по которой подается обращение, выбрав ее название в области «Категория» (обязательное действие). Область «Категория» содержит список всех

возможных для выбора категорий. Если возможных категорий достаточно много, и они все не помещаются в области выбора категорий, то под областью появляется кнопка «Показать еще». При нажатии на эту кнопку область отображения категорий будет расширена.

13) После выбора категории будет отображена область выбора подкатегории. В этой области будут отображены все возможные к выбору подкатегории выбранной категории, как это показано на рисунке 256. Если подкатегорий у выбранной категории достаточно много, и они все не помещаются в области выбора подкатегорий, то под областью появляется кнопка «Показать еще». При нажатии на эту кнопку область отображения подкатегорий будет расширена. Необходимо выбрать подкатегорию по обращению, щелкнув по ее наименованию левой кнопкой мыши.

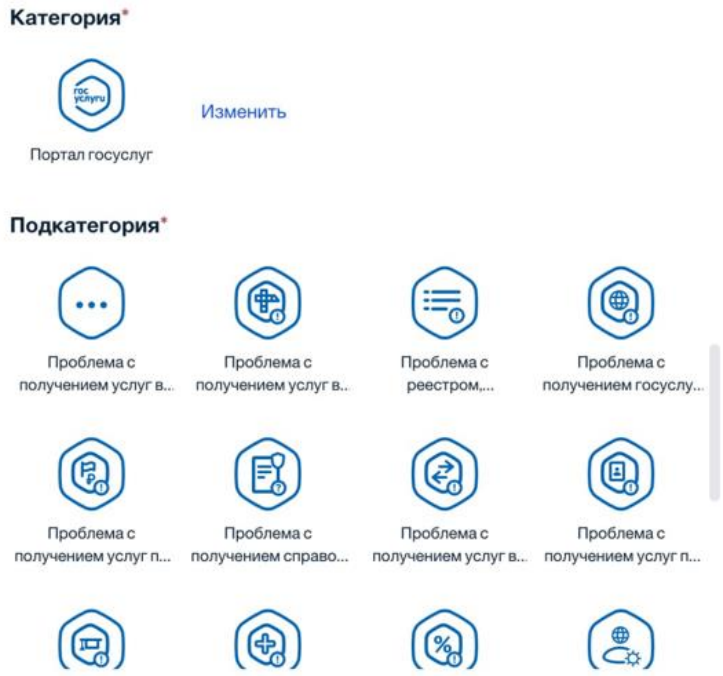


Рисунок 256 — Область выбора подкатегории (после выбора категории)

14) После выбора категории (подкатегории) справа от наименования выбранной категории (подкатегории) будет располагаться кнопка «Изменить». После нажатия на эту кнопку снова будет отображаться полный список доступных категорий (подкатегорий) и может быть выбрана другая категория (подкатегория). После изменения выбора категории выбранная подкатегория сбрасывается.

15) Если адрес проблемы, указанной в обращении, известен, необходимо указать его в поле «Адрес» (необязательное поле). При необходимости адрес может быть выбран на карте, которая будет открыта после нажатия на кнопку «Показать карту»

под полем «Адрес». Вид формы с открытой картой показан на рисунке 257. Для выбора адреса на карте следует щелкнуть по карте в ту точку, которая соответствует адресу проблемы, и выбранный адрес будет отображен в поле «Адрес».

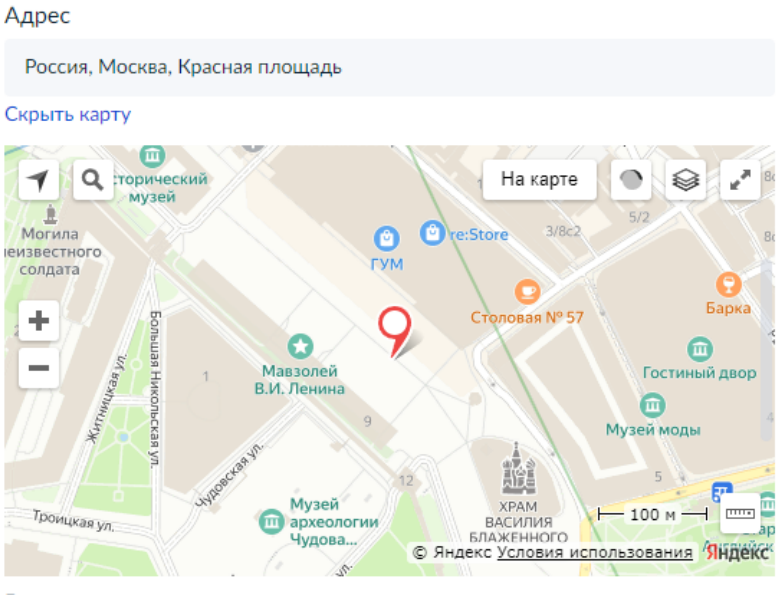


Рисунок 257 — Карта, открытая в форме ввода данных об обращении

16) Указать тип подачи (обязательно) — обращение, подаваемое в соответствии с одним из ФЗ, содержащихся в списке поля или нет;
17) Указать, если это необходимо, признак коллективного обращения;
18) Если в форме есть настраиваемые поля, то следует задать их, если это необходимо (состав настраиваемых полей зависит от категории и подкатегории обращения).
19) Выбрать организацию-исполнитель обращения.
20) Если ответ дан Заявителю при обращении, то установить во включенное положение переключатель «Сообщение не требует обработки».
21) Установить переключатель «Отображать сообщение на портале госуслуг в открытом доступе», в то положение, какое Оператор считает нужным (по умолчанию переключатель установлен во включенном положении).
22) После ввода всей необходимой информации и прикрепления файлов, для отправки обращения следует нажать на кнопку «Отправить». После этого форма будет закрыта, и обращение будет отправлено в Систему. Отменить подачу обращения можно, нажав на кнопку «Отменить».

4.7.4 Карточка обращения в АРМ Оператора приема обращения

Чтобы перейти к карточке обращения, которая содержит полную информацию об обращении, и в которой может быть выполнена операция отправки ответа Заявителю,

возможная в АРМ Оператора приема обращения, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по области обращения в списке обращений или нажать на кнопку «Открыть». Вид карточки обращения показан на рисунке 258.

показанное

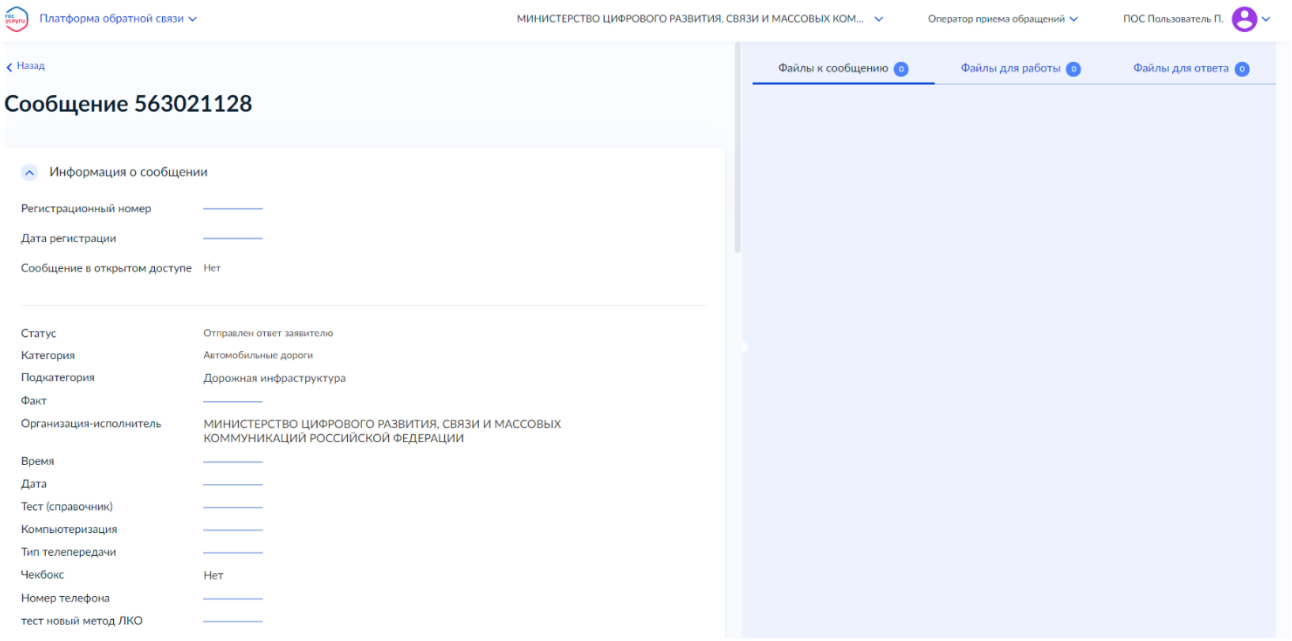


Рисунок 258 — Карточка обращения в АРМ Оператора приема обращения

В левой части окна карточки обращения отображаются (сверху вниз) следующие области:

– «Информация о сообщении», как это показано на рисунке 259. Данная область содержит следующую информацию:

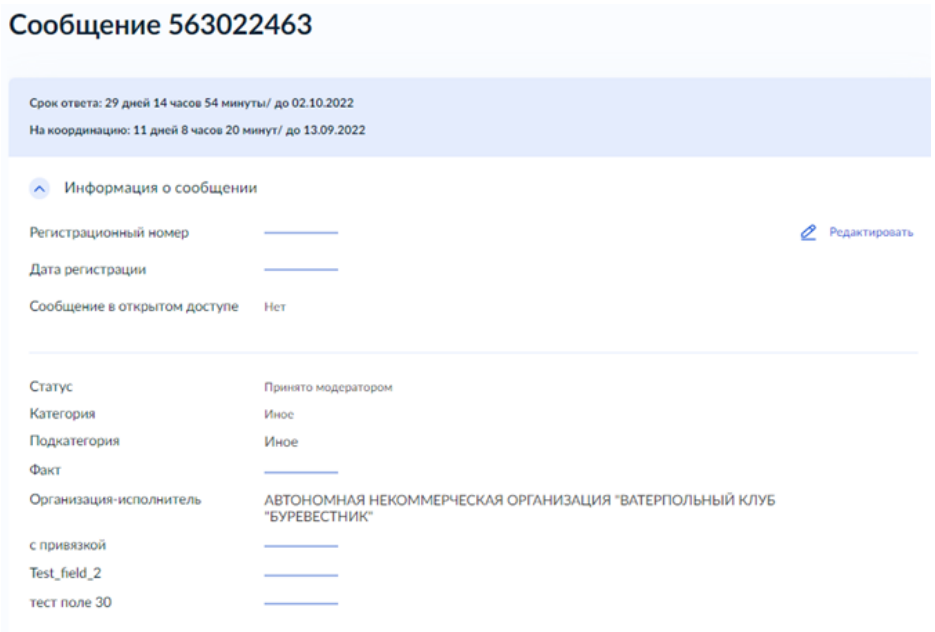


Рисунок 259 — Область «Информация о сообщении»

- «Регистрационный номер» — регистрационный номер, присвоенный обращению (не обязательное поле);
- «Дата регистрации» — дата регистрации обращения (сама регистрация производится вне ПОС) (не обязательное поле);
- Признак, что обращение находится в открытом доступе;
- Тип подачи, если обращение подается по одному из ФЗ;
- «Статус» - текущий статус, в котором находится обращение;
- «Категория» - категория, присвоенная обращению. Категория должна быть обязательно присвоена обращению;
- «Подкатегория» - подкатегория, присвоенная обращению. Подкатегория должна быть обязательно присвоена обращению;
- «Факт» - факт, присвоенный обращению (не обязательное поле);
- «Организация-исполнитель» — организация, назначенная для исполнения обращения;
- Настраиваемые поля, имеющие произвольное название, которые могут присутствовать в данной области (но могут и отсутствовать). Такие поля служат источником дополнительной информации об обращении и привязаны к определенным категории и подкатегории;
- «Дата подачи» - дата в формате дд.мм.гггг поступления обращения в Систему;
- «Источник поступления» — ПОС (АРМ Оператора приема обращений);
- «Фаст-трек» - наличие или отсутствие признака обработки обращения со сроком обработки, отличным от планового (меньше 30 дней);
- Признак подачи обращения от юридического лица;

- «Заявитель». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация о Заявителе, как это показано на рисунке 260:

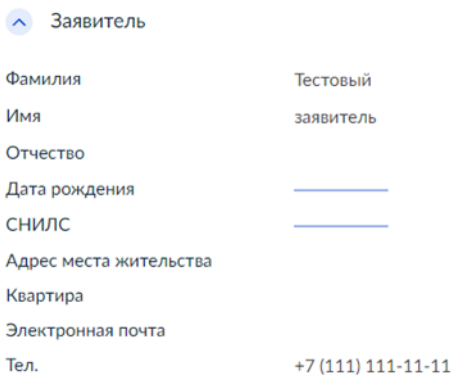


Рисунок 260 — Область «Заявитель»

- «Фамилия»;
- «Имя»;
- «Отчество»;
- «Дата рождения»;
- «СНИЛС»;
- «Адрес места жительства»;
- «Квартира» (адреса места жительства);
- «Электронная почта» — адрес электронной почты;
- «Тел.» — контактный телефон;
- «Тип учетной записи ЕСИА» — тип записи — подтвержденная или неподтвержденная;
- «Название организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;
- «ОГРН организации» — отображается только при подаче обращения от имени юридического лица»;

– «Разделение сообщения» — область, содержащую информацию о разделении обращения (п. 4.2.4.6) и отображающуюся только для разделенных обращений. Вид этой области показан на рисунке 261.

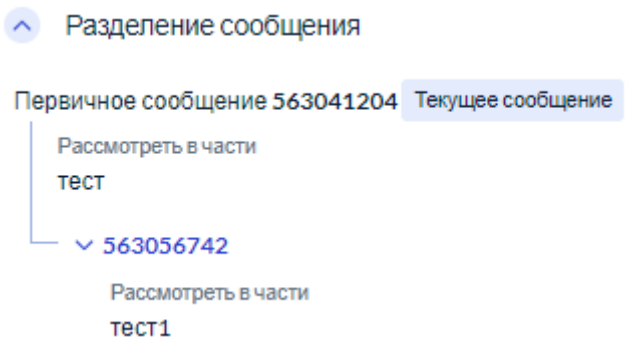


Рисунок 261 — Область «Разделение сообщения»

– «Текст сообщения». Данная область по умолчанию свернута. При нажатии на имя области становится доступна информация области, как это показано на рисунке 262:

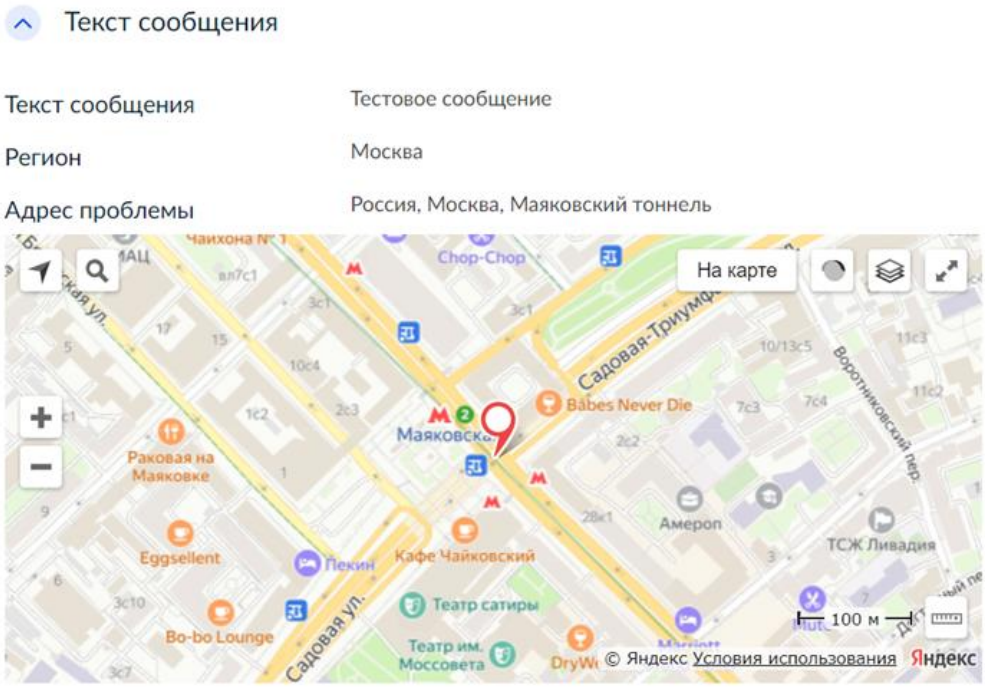


Рисунок 262 — Область «Текст сообщения»

– «Текст сообщения» - текст обращения, составленный Заявителем;
– «Регион» - регион, указанный Заявителем при подаче обращения;
– «Адрес проблемы» - месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче обращения (не обязательное поле, не может быть задан Заявителем, если не выбрана категория обращения). При задании адреса проблемы, он отображается на карте.
– «Приложенные файлы» - файлы, приложенные Заявителем к обращению;
– «Ход работ». Данная область содержит информацию о процессе обработки обращения (запись всех шагов и действий, совершенных над

обращением, а также пользователей, работавших с обращением). Для обращений, поступивших на повторное рассмотрение, указывается признак повторного рассмотрения и количество эскалаций по данному обращению в верхней правой части области, как это показано на рисунке 263.

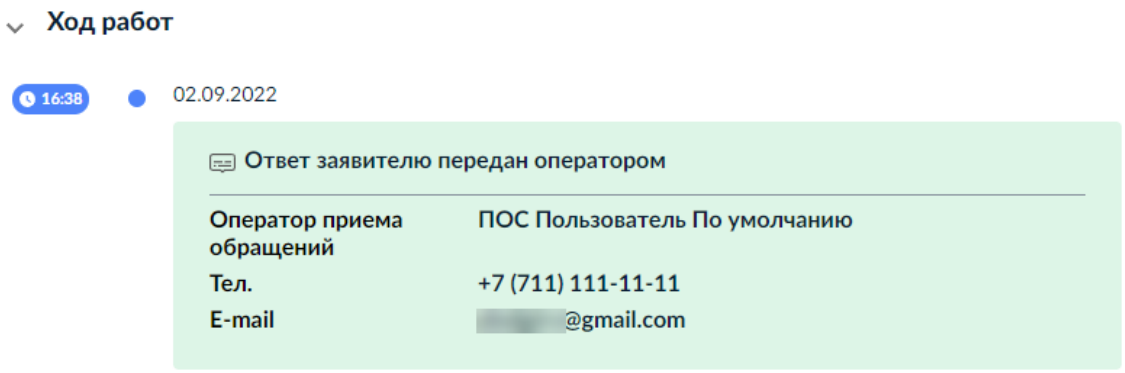


Рисунок 263 — Область «Ход работ» обращения

По умолчанию область «Ход работ» свернута и в ней отображается только последний этап работы с обращением. Чтобы развернуть эту область, следует нажать на значок справа от времени поступления обращения на текущий этап либо на значок слева от названия области — «Ход работ». После этого будут показаны все этапы обработки данного обращения, как это показано на рисунке 264, а значок слева от названия области «Ход работ» примет вид . После повторного нажатия на значок либо нажатия на значок область «Ход работ» снова будет свернута.

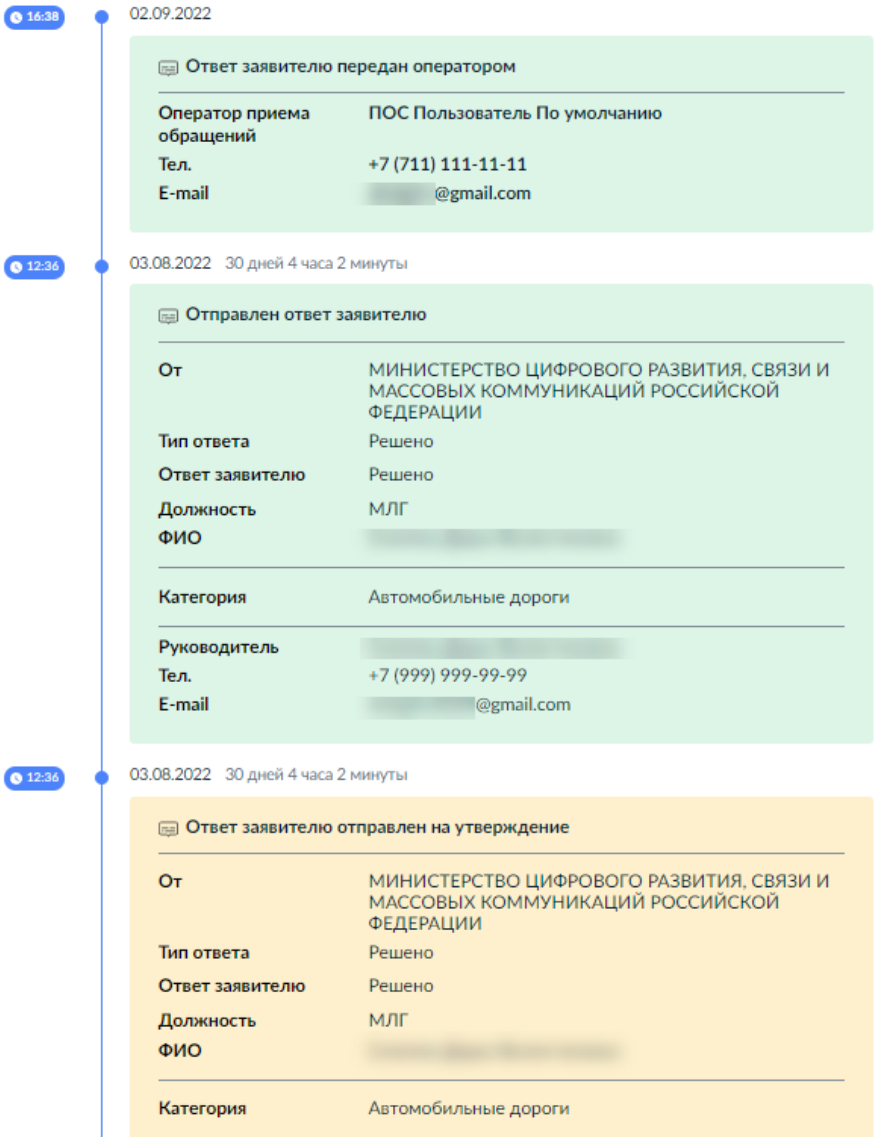


Рисунок 264 — Область «Ход работ» обращения в развернутом виде

В правой части карточки находятся вкладки с областью предпросмотра:

– файлов, приложенных заявителем (указанных в области «Приложенные файлы») — «Файлы к сообщению»;
– файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, но не предназначенные для отправки Заявителю (например, файлы, загружаемые при возврате на координацию от исполнителя) — «Файлы для работы»;
– файлов, приложенных в процессе подготовки ответа, и предназначенных для отправки Заявителю — «Файлы для ответа».

4.7.5 Операции в карточке обращения в АРМ Оператора приема обращений

В карточке обращения всегда (как и при работе во всех других АРМах) возможен экспорт данных обращения в файл формата pdf. После нажатия на кнопку «Экспорт в pdf» будет открыто окно с предложением открыть сформированный файл в одном из приложений

работы с pdf файлами или сохранении полученного файла. Вид такого окна и возможности, предлагаемые пользователю, зависят от используемого Интернет-браузера.

Для всех обращений, кроме находящихся в разделе «Ответ готов к передаче», никакие операции, кроме экспорта данных обращения в файл формата pdf, невозможны.

Для обращений, находящихся в разделе «Ответ готов к передаче», возможна операция подтверждения отправки обращения Заявителю. Эта операция в карточке обращения выполняется с помощью кнопки «Ответ отправлен заявителю», располагающейся в нижней части карточки обращения, показанной на рисунке 265.

Рисунок 265 — Кнопки выполнения операций для обращения, находящегося на стадии подготовленного к передаче ответа

Чтобы выполнить операцию регистрации отправки ответа Заявителю, следует нажать на кнопку «Ответ отправлен заявителю», и будет открыта форма «Ответ отправлен Заявителю», показанная на рисунке 266.

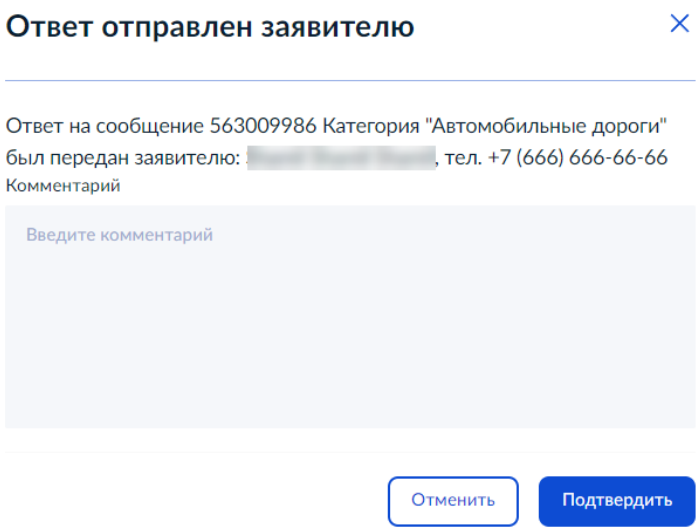


Рисунок 266 — Форма «Ответ отправлен Заявителю»

В этой форме указана информация об отправке ответа Заявителю, в частности, телефон Заявителя. Следует ввести комментарий, подтверждающий отправку ответа Заявителю (например, проверить факт подтверждения получения ответа Заявителем с помощью уточняющего звонка по телефону) и нажать на кнопку «Подтвердить». После этого обращение перейдет в раздел обращений «Ответ передан Заявителю». Отменить отправку ответа Заявителю можно, нажав на кнопку «Отменить» в данной форме.

4.8 Описание работы пользователя компонента визуализации социальных настроений ПОС

Компонент визуализации социальных настроений предоставляет пользовательский интерфейс для аналитика социальных настроений для сводного анализа социальных настроений на основе данных из открытых источников и обращений, поступающих в ПОС.

4.8.1 Главное окно компонента визуализации социальных настроений ПОС

Для входа в компонент визуализации социальных настроений необходимо выполнить процедуру входа, описанную в п. 3.3. В случае, если у пользователя в ПОС настроена только роль «Аналитик социальных настроений», то после успешной аутентификации Система отобразит главное окно компонента визуализации социальных настроений ПОС, как это показано на рисунке 267.

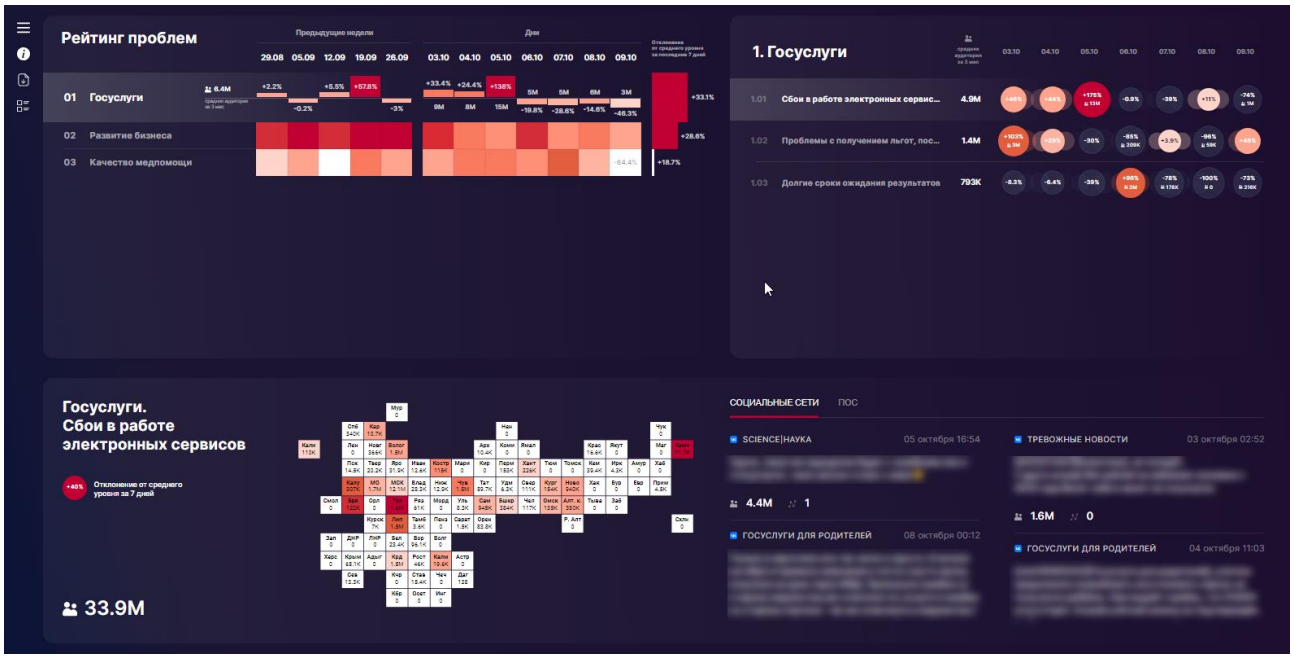


Рисунок 267 — Вид главного окна компонента визуализации социальных настроений

В ином случае, пользователю будет отображен АРМ компонента обработки обращений, в котором у пользователя заведена роль. Для перехода в компонент визуализации социальных настроений пользователю потребуется нажать на кнопку «Платформа обратной связи» в верхнем левом углу экрана и выбрать в выпадающем списке «Компонент визуализации социальных настроений», как это показано на рисунке 268.

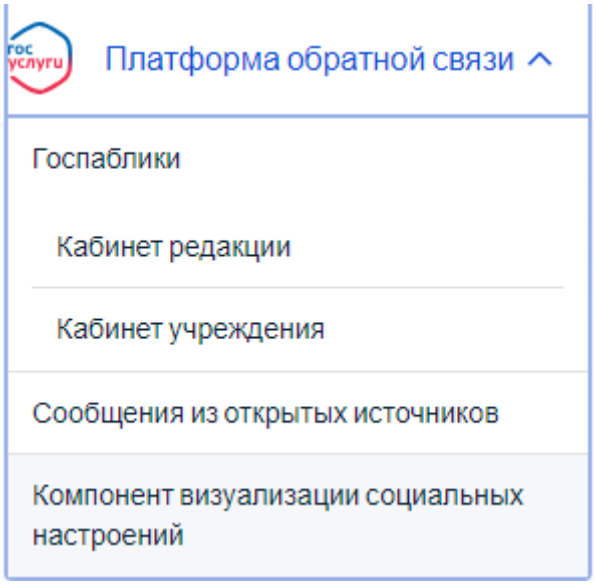


Рисунок 268 — Выпадающий список компонентов ПОС

Структура главного окна компонента визуализации социальных настроений:

– Иконки в левом верхнем углу:
  – Иконка «», открывающая меню с перечнем списков визуализации для выбора, фильтрами по локации, источнику;
  – Иконка «», открывающая окно с кратким описанием функционала компонента визуализации социальных настроений;
  – Иконка «», открывающая окно выгрузки отчета для экспорта данных из компонента в формате, совместимом с форматом ODS;
  – Иконка «», открывающая окно настройки списка визуализации социальных настроений;
– Список визуализации первого уровня – рейтинг тем;
– Список визуализации второго уровня – список подтем выбранной темы;
– Тепловая карта (плиточная диаграмма), состоящая из интерактивных элементов, соответствующих субъектам Российской Федерации;
– Поле для отображения текстов сообщений ОИ и обращений.

Рейтинг тем содержит следующие элементы по каждой теме, как это показано на рисунке :

– Название темы;
– Знак «», при нажатии на который тема попадает в список избранных (см. п. 4.8.2);

– Значение средней аудитории/количества обращений за день за последние 3 месяца по теме;
– Гистограмма отклонений аудитории/количества обращений за неделю от значения средней недельной аудитории/количества обращений за последние 3 месяца по теме в разрезе по неделям за предыдущие 5 недель;
– Гистограмма отклонений аудитории/количества обращений за день от значения средней дневной аудитории/количества обращений за последние 3 месяца по теме в разрезе по дням за последние 7 дней;
– Значение отклонения аудитории за последние 7 дней от значения средней недельной аудитории/количества обращений за последние 3 месяца по теме;

Гистограммы имеют цветовую индикацию от белого цвета (минимальные значения отклонения) к красному цвету (максимальные значения отклонения)

Гистограмма демонстрируется только по активной теме. Для того, чтобы тема стала активной требуется нажать на название темы или на любой из ее элементов.

Список подтем выбранной темы формируется на основе выбранного элемента рейтинга тем. Так, при выборе недели, если выбирается дата не последней недели, из дат (недель), отображаемых на рейтинге тем, в списке подтем отобразятся данные за выбранную неделю. Выбор любого из дней последней недели в рейтинге тем означает, что выбранной является последняя неделя.

Рисунок 269 — Рейтинг тем

Список подтем содержит следующие элементы по каждой теме, как это показано на рисунке :

– Название подтемы;
– Знак « », при нажатии на который подтема попадает в список избранных (см. п. 4.8.2);

– Значение средней аудитории/количества обращений за день за последние 3 месяца по подтеме;
– Диаграмма отклонений аудитории/количества обращений за день от значения средней дневной аудитории/количества обращений за последние 3 месяца по подтеме в разрезе по дням;

Гистограммы имеют цветовую индикацию от белого цвета (минимальные значения отклонения) к красному цвету (максимальные значения отклонения)

Рисунок 270 — Список подтем

Тепловая карта (плиточная диаграмма), состоящая из интерактивных элементов, соответствующих субъектам Российской Федерации показана на рисунке 271. Каждый элемент тепловой карты отображает краткое название субъекта Российской Федерации и сведения о соответствующем значении аудитории/количества обращений выбранной подтемы за ту неделю, которая является выбранной.

При подведении курсора к любому из элементов карты в отдельном всплывающем окне отображается:

– наименование субъекта Российской Федерации;
– значение аудитории/количества обращений за выбранную неделю;
– среднее значение аудитории/количества обращений за три последних месяца;
– отклонение величины аудитории/количества жалоб за выбранную неделю от среднего значения за три последних месяца.

При нажатии на элемент карты откроется окно с топ-100 сообщений из открытых источников по размеру аудитории и 100 последних обращений в ПОС по выбранной подтеме по выбранному региону.

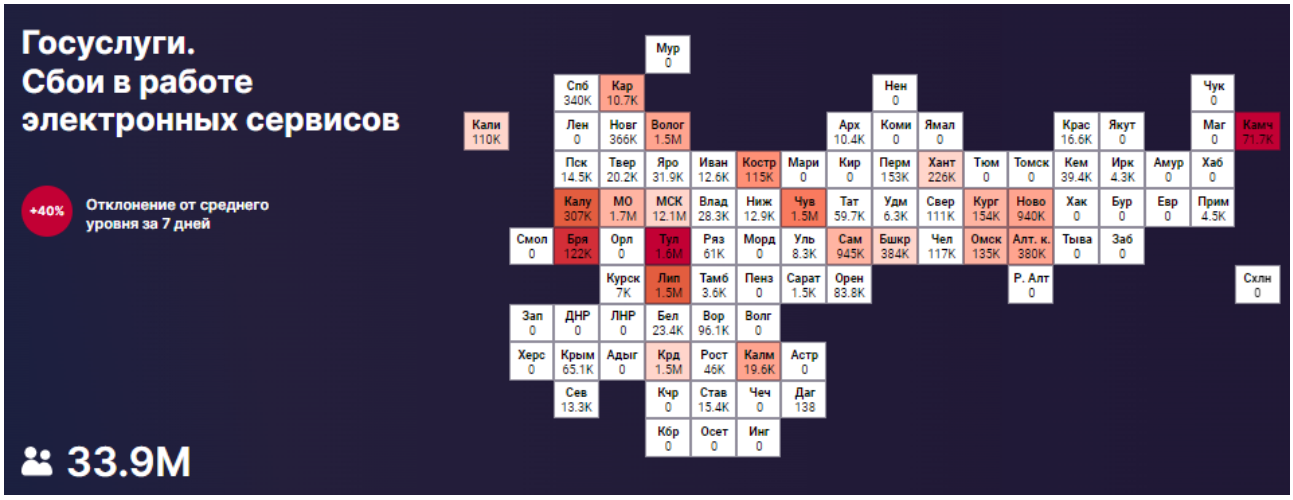


Рисунок 271 — Тепловая карта (плиточная диаграмма) субъектов Российской Федерации

В поле для отображения текстов сообщений ОИ и обращений представлены:

– Вкладка «Социальные сети» - топ-100 сообщений из открытых источников по размеру аудитории по выбранной подтеме за выбранный период;
– Вкладка «ПОС» - последние 100 обращений в ПОС по выбранной подтеме за выбранный период.

4.8.2 Меню

В меню представлен перечень настроенных списков визуализации первого уровня для выбора, как это показано на рисунке . В настоящее время настроен список – Рейтинг проблем. Пользователь может выбрать любой из списков. Информация по выбранному списку отобразится на главном окне компонента визуализации социальных настроений.

Пользователь может выбрать показывать на главном окне компонента визуализации социальных настроений только избранные тематики. Для этого требуется установить во включенное положение переключатель «Избранное», как это показано на рисунке .

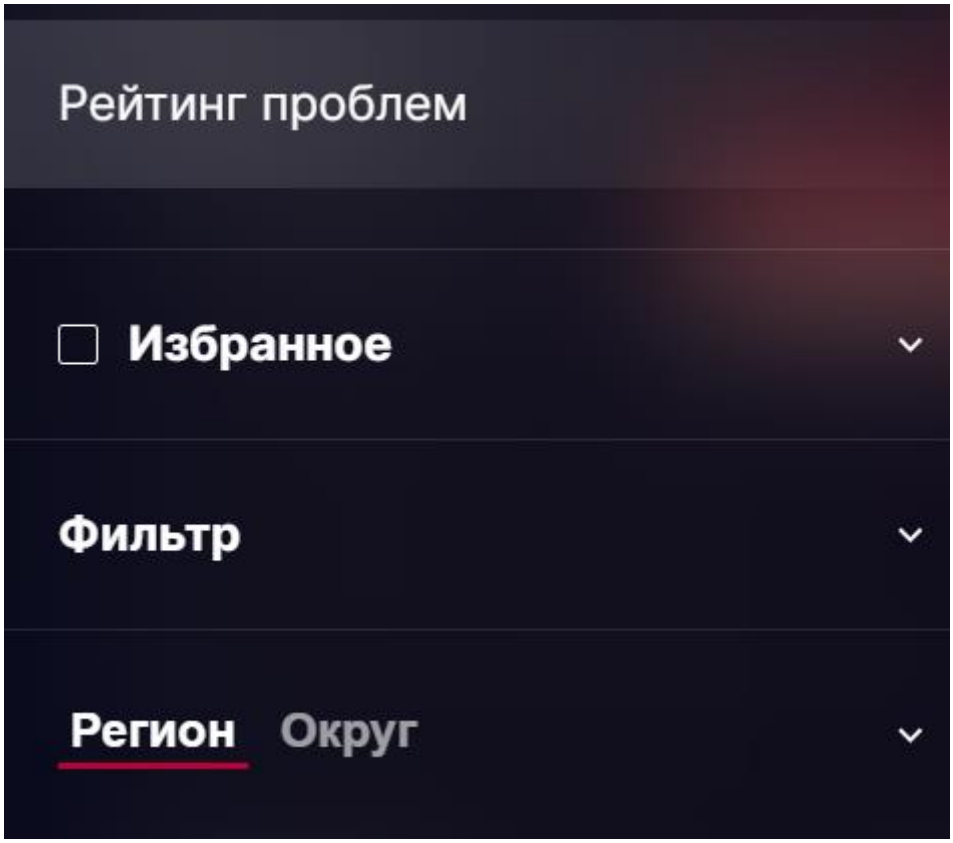


Рисунок 272 — Вид главного окна АРМ Координатора ЛКО органа или организации

Пользователь может выбрать источник данных из списка, как это показано на рисунке . На главном окне компонента визуализации социальных настроений будет отображаться информация о социальных настроениях на основе источника, выбранного в рамках данного списка. Доступны следующие источники:

- «Все» - сообщения из открытых источников;
- «Соцмедиа» - сообщения, полученные из аккаунтов и групп соцмедиа в социальных сетях;
- «ПОС» - обращения, поступившие в компонент обработки обращений и компонент обработки сообщений из открытых источников.

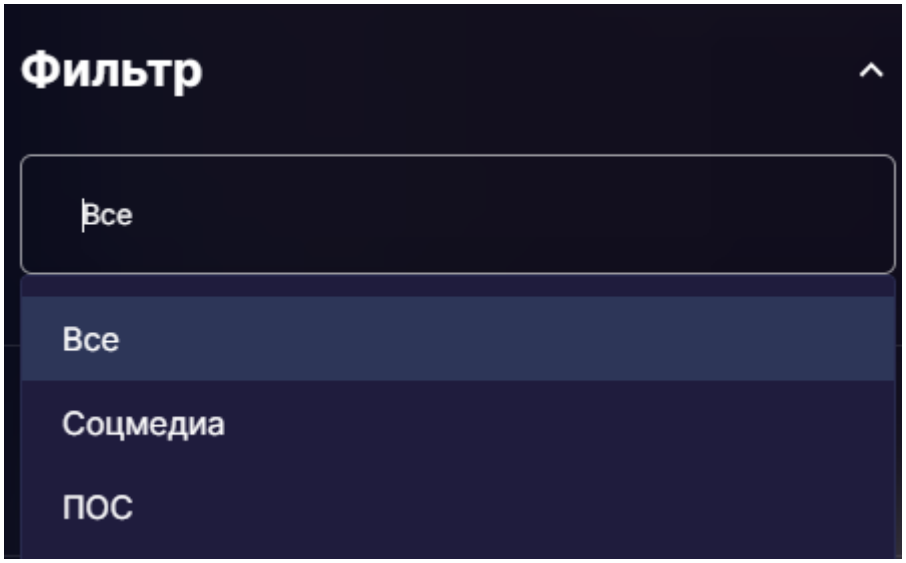


Рисунок 273 — Список источников

Пользователь может выбрать регион Российской Федерации или федеральный округ, как это показано на рисунке . На главном окне компонента визуализации социальных настроений будет отображаться информация о социальных настроениях только в выбранном регионе Российской Федерации или федеральном округе.

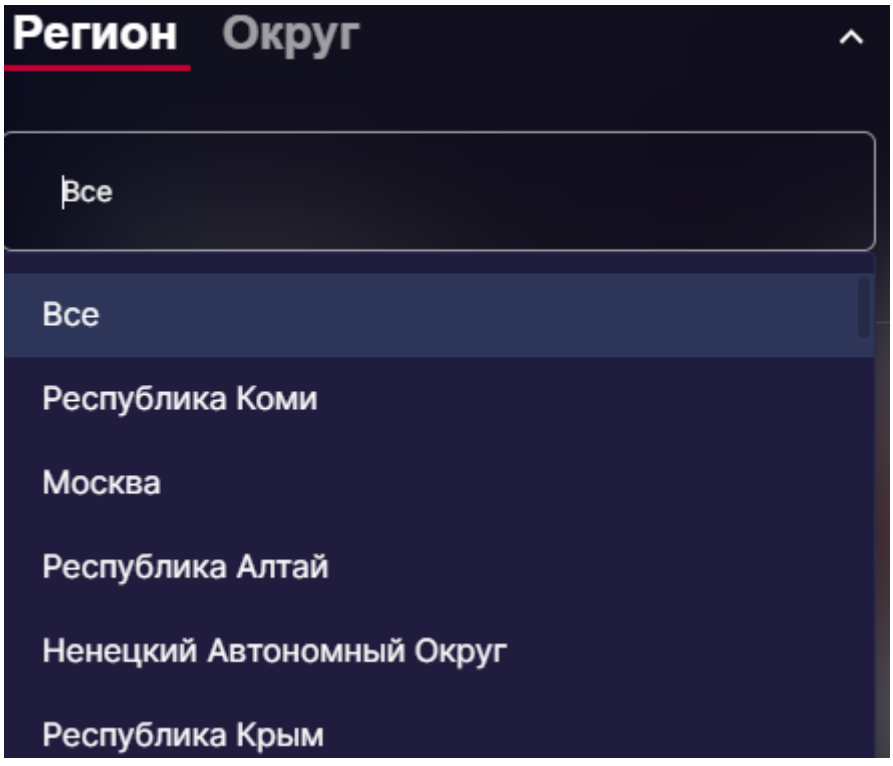


Рисунок 274 — Фильтр по региону Российской Федерации

4.8.3 Выгрузка отчетов

В окне выгрузки отчета представлена область формирования параметров выгрузки обращений, показанная на рисунке . Предусмотрены следующие параметры:

1) Темы:

– Все темы – в блок 1 отчета включаются все темы списка визуализации;
– Топ-5 – в блок 1 отчета включаются до 5 тем с наибольшим значением отклонения аудитории/жалоб за последние 7 дней;
– Поле «Выберите тему» - в блок 1 отчета включается выбранная тема списка визуализации;

2) Подтемы:

– Все подтемы – в блок 2 отчета включаются все подтемы списка визуализации;
– Топ-5 – в блок 2 отчета включаются до 5 подтем по каждой теме с наибольшим значением отклонения аудитории/жалоб за последние 7 дней;
– Поле «Выберите подтему» – в блок 2 отчета включается выбранная подтема списка визуализации;

3) Выберите период:

– Весь период – в отчет будут включены данные за прошедшие 6 недель;
– Неделя – в отчет будут включены за выбранную неделю (требуется выбрать первый день недели, по которой будут представлены данные, либо выбрать текущую неделю;
– Текущий день – в отчет будут включены за текущий день;
– Произвольный период – в отчет будут включены данные за выбранный период;

4) Сводный отчет – в выгрузке будет сформирован сводный отчет; для этого требуется установить во включенное положение переключатель «Сводный отчет (переключатель активен только при выборе конкретной темы или подтемы в соответствующих параметрах выгрузки);

5) Карта и источники (неактивно при выборе сводного отчета):

– Все регионы/Топ-10 – в блок 3 отчета включается информация по аудитории в разрезе всех регионов/10 регионов с значением отклонения аудитории/жалоб за последние 7 дней по каждой выбранной теме или подтеме в соответствующих параметрах выгрузки;
– Выберите источник – в блок 3 отчета включаются в зависимости от выбранного источника топ-10 сообщений из открытых источников по размеру аудитории/10 последних обращений в ПОС;

6) Выберите источник – на основе выбранного источника будет сформирована статистика в отчете в блоках 1 и 2;
7) Регион/Округ – в отчет будет включена информация по выбранному субъекту Российской Федерации/федеральному округу (неактивно при выборе сводного отчета).
8) Кнопка «Выгрузить» - выгружается отчет в выбранными параметрами;
9) Кнопка «Отменить» - вернуть параметры выгрузки отчетов к состоянию «по умолчанию».

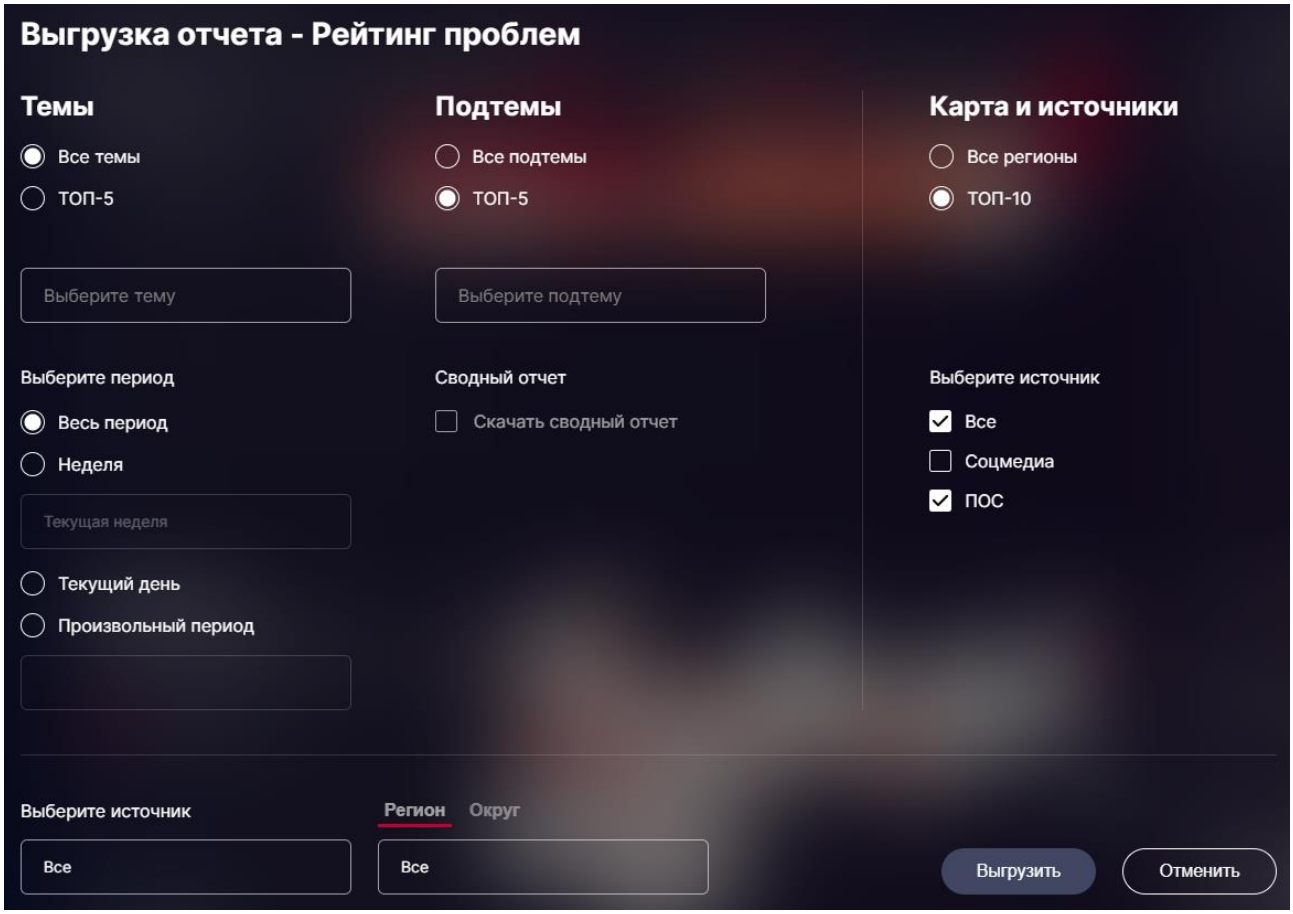


Рисунок 275 — Окно выгрузки отчетов

4.8.4 Настройка списка визуализации социальных настроений

В окне представлена область настройки списков визуализации социальных настроений, показанная на рисунке 276.

В этой области:

– требуется выбрать пользователя, для которого будет проводится настройка;
– требуется выбрать группу тем (список визуализации социальных настроений), для которой будет проводится настройка

- выбрать из списка тем те темы, которые будут отображаться на главном окне компонента для выбранного пользователя
- выбрать из списка подтем те подтемы, которые будут отображаться на главном окне компонента для выбранного пользователя
- кнопка «Сохранить», при нажатии на которую сохраняются выбранные настройки списка визуализации социальных настроений для выбранного пользователя;
- кнопка «Отменить», при нажатии на которую настройки списка визуализации социальных настроений для выбранного пользователя возвращаются к последнему сохраненному состоянию;

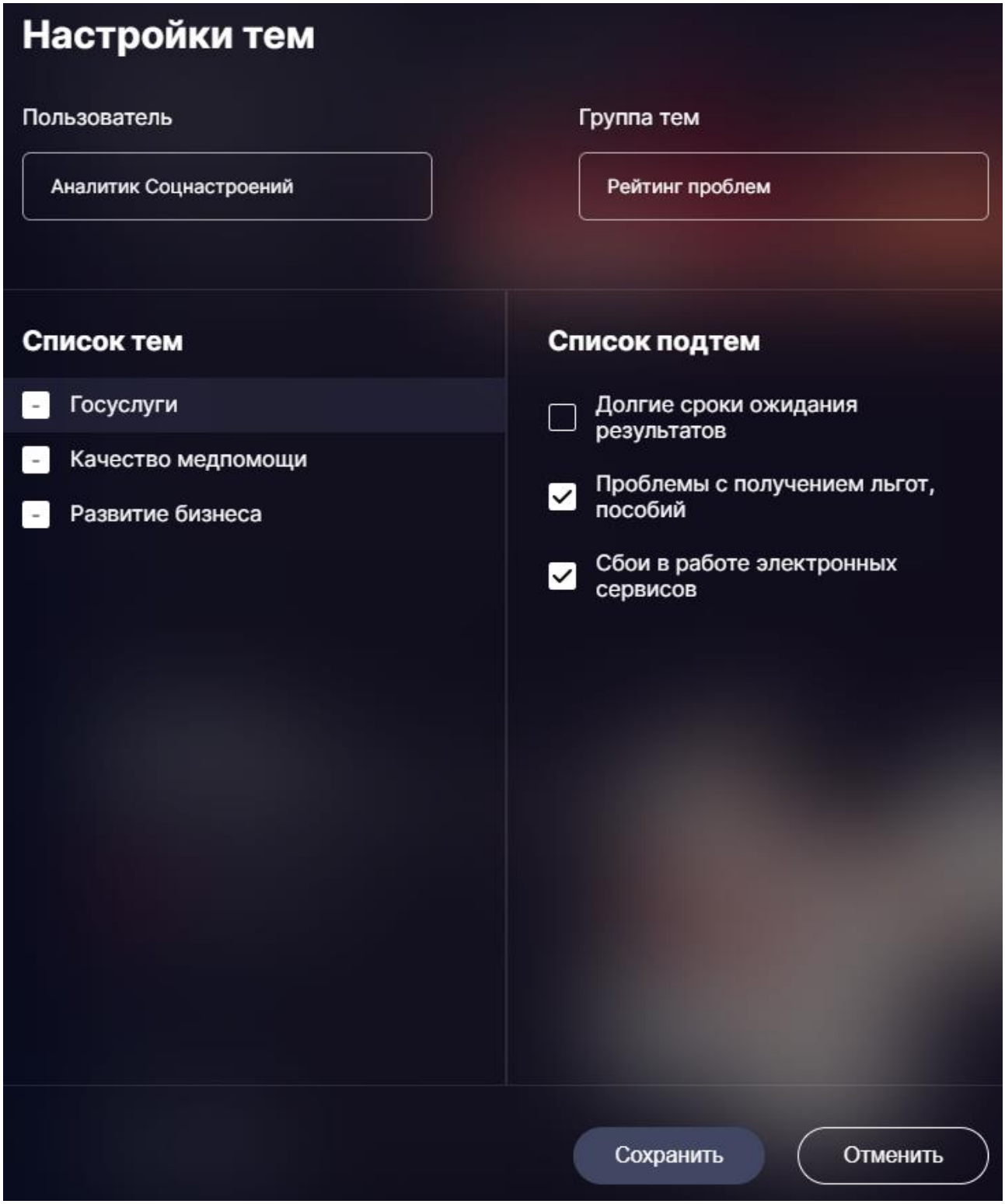


Рисунок 276 — Окно настройки списка визуализации социальных настроений

4.9 АРМ Оператора ввода данных социологии

4.9.1 Начало и завершение работы

Для начала работы в АРМ Оператора ввода данных социологии необходимо запустить браузер (браузер должен соответствовать требованиям, указанным в пункте 2.2 настоящего

документа) и открыть страницу входа в Систему по ссылке https://pos.gosuslugi.ru. После этого будет на экране появится предложение авторизоваться в системе через ЕСИА, как это показано на рисунке 277.

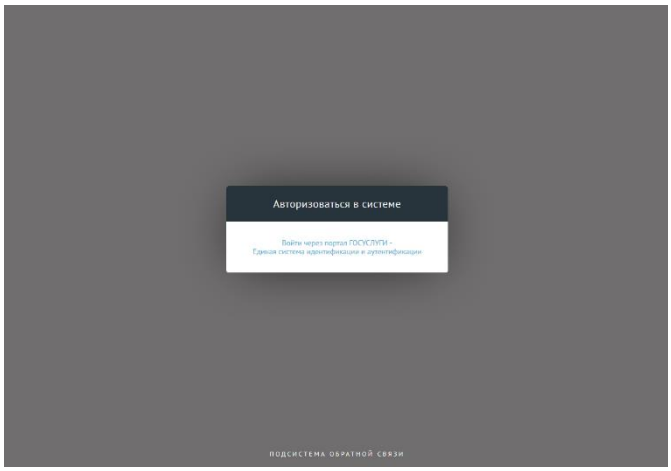


Рисунок 277 — Окно перехода к аутентификации пользователя в ЕСИА

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

В открывшемся окне авторфизации ЕСИА следует ввести учетные данные пользователя с ролью «Оператор» и нажать на кнопку «Войти», как это показано на рисунке 278.

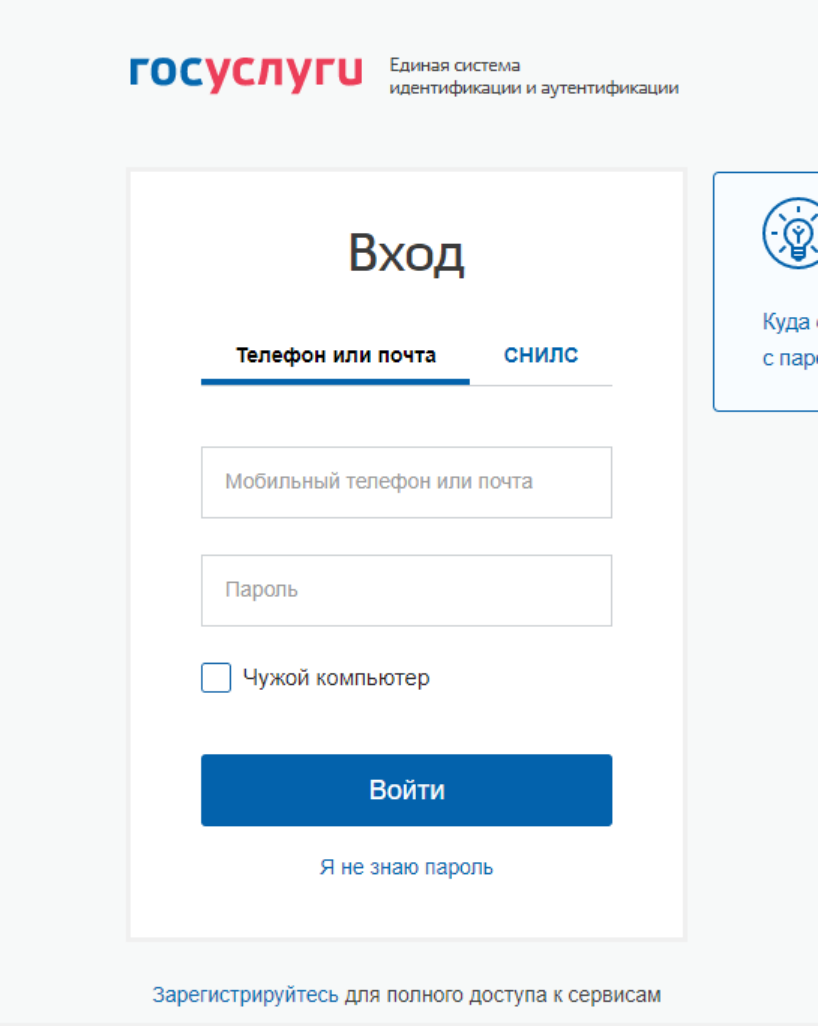


Рисунок 278 — Окно аутентификации пользователя с ролью «Оператор» в ЕСИА

При ошибке данных авторизации отобразится сообщение «Введите мобильный телефон или почту» (если имя пользователя не соответствует ни формату электронной почты, ни формату номера телефона) или «Введено неверное имя пользователя или пароль». В этом случае необходимо проверить данные и повторить ввод, как это показано на рисунке 279.

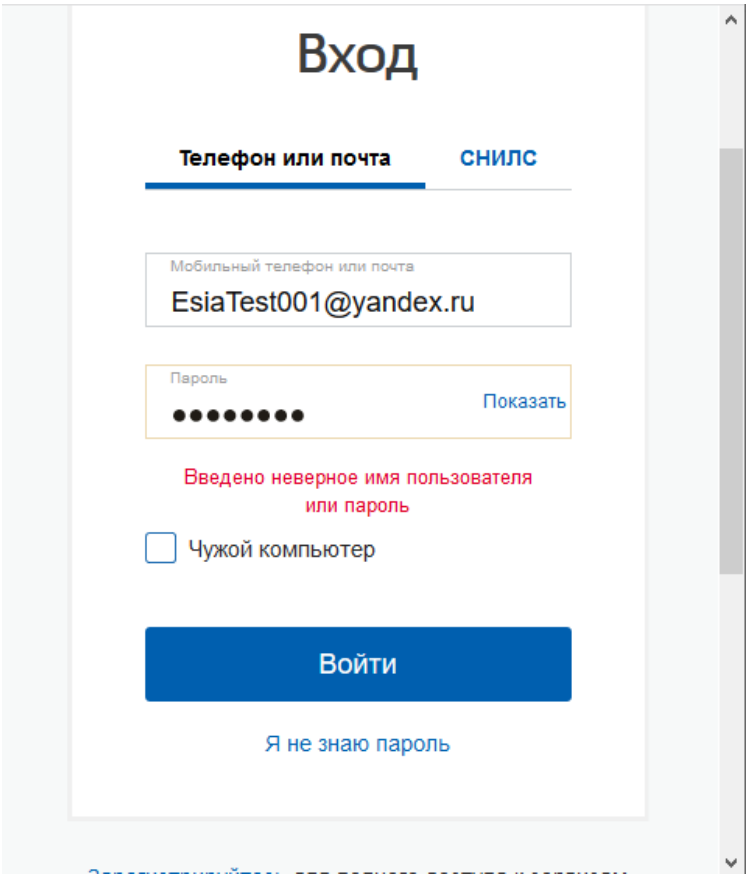


Рисунок 279 — Ошибка авторизации при входе через ЕСИА

После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Оператора, как это показано на рисунке 280.

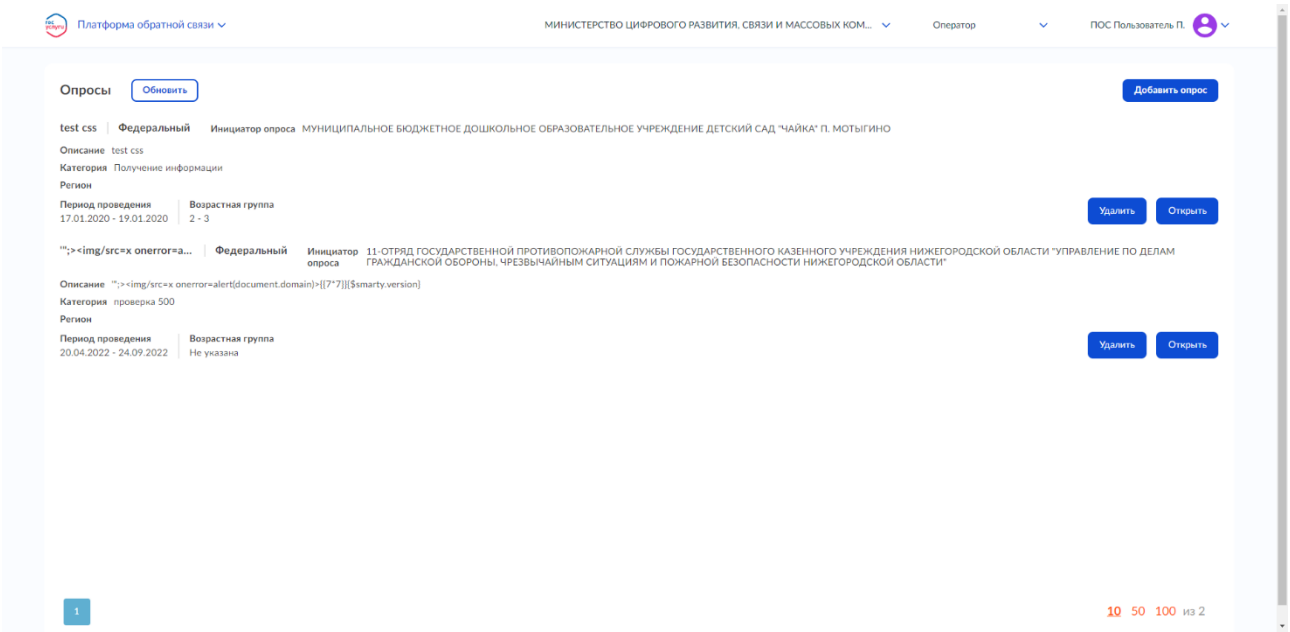


Рисунок 280 — Окно пользователя с ролью «Оператор ввода данных социологии»

В ходе работы Оператор имеет возможность обновить список отображаемых в главном окне опросов, нажав на кнопку «Обновить» в правом верхнем левом углу главного окна.

В случае если пользователю назначено несколько ролей, и он работает под какой-либо другой ролью, он может перейти к работе под ролью Оператора, выбрав эту роль из списка всех доступных ему ролей (рисунок 281) в меню выбора ролей.

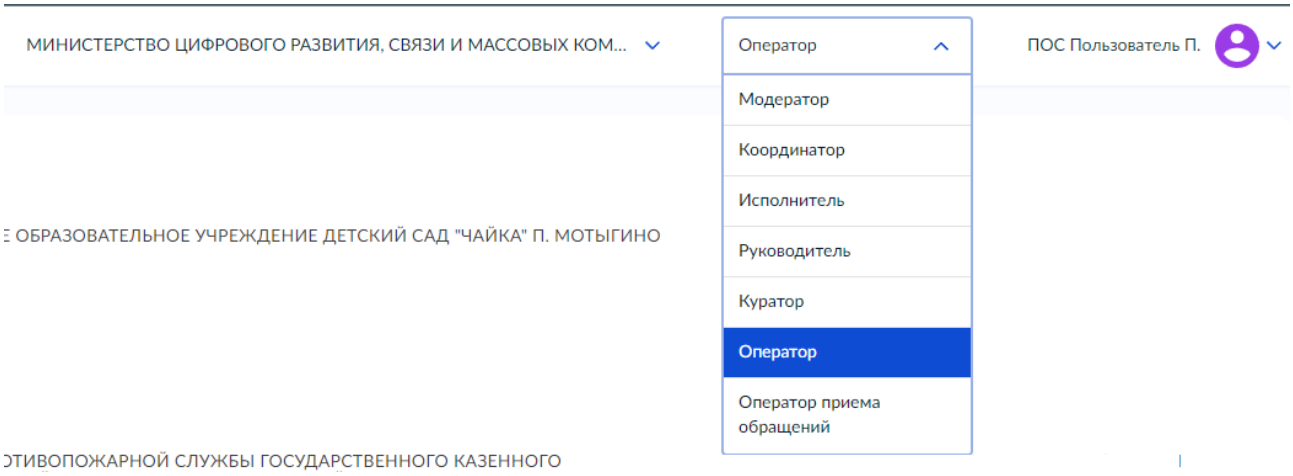


Рисунок 281 — Выбор роли Оператора

Для выхода из приложения АРМ Оператора необходимо нажать на значок справа от имени пользователя в верхнем правом углу экрана, после чего появится меню, в котором необходимо нажать выбрать пункт «Выход», как показано на рисунках 282 и 283.

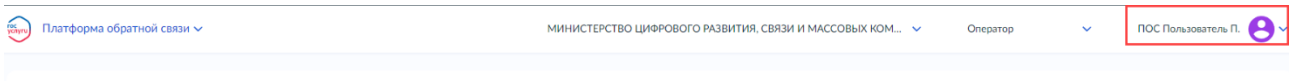


Рисунок 282 —Выход из Системы, шаг 1

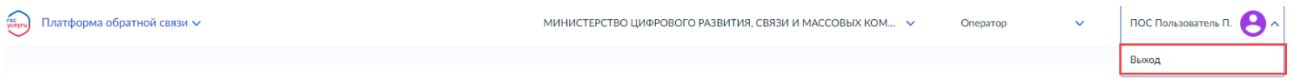


Рисунок 283 — Выход из Системы, шаг 2

4.9.2 Данные списка опросов

В главном окне АРМ Оператора отображается список опросов, доступный для данного оператора. По каждому опросу отображается:

- 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. 4.9.3);
– Удалить. При нажатии на эту кнопку удаляется выбранный социологический опрос.

В верхней правой части окна Оператора размещена кнопка «Добавить опрос». При нажатии на эту кнопку открывается форма для ввода нового социологического опроса (п. 4.9.4).

4.9.3 Подробная информация об опросе

Для перехода к режиму просмотра подробной информации об опросе, необходимо нажать кнопку «Открыть», после чего откроется окно просмотра опроса. В этом окне отображаются следующие данные, как это показано на рисунке 284:

– Название опроса;
– Инициатор опроса;
– Описание опроса;
– Уровень опроса;
– Регион (если выбран «Уровень опроса – Региональный»);
– Период проведения;
– Категория;
– Возрастная группа Респондентов («От», «До»);
– Перечень вопросов, с возможностью удаления выбранного вопроса. Список вопросов на форме может быть свернут.

В форме просмотра опроса доступна следующая функциональность:

– кнопка «К списку опросов». При нажатии на эту кнопку происходит возврат Оператора к списку опросов (п. 4.9.2);
– кнопка «Редактировать». При нажатии на кнопку произойдет переход на форму редактирования социологического опроса.

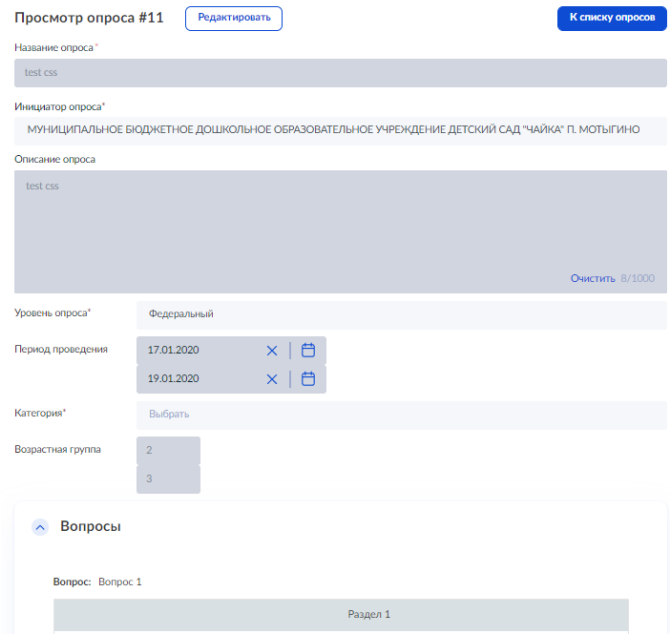


Рисунок 284 — Окно просмотра опроса

4.9.3.1 Режим редактирования Опроса

Для перехода к режиму редактирования, необходимо нажать на кнопку «Редактировать» в форме просмотра опроса. После этого заголовок изменится на «Редактирование опроса #…», все поля станут доступны для редактирования (рисунок 286, а если в опросе уже есть вопросы, то вид формы будет таким, как это показано на рисунке 303):

В режиме редактирования будут доступны следующие кнопки:

– «К просмотру опроса» (переводит экран в режим просмотра выбранного опроса);
– «Загрузить таблицу». После нажатия на эту кнопку будет открыто системное окно выбора файла, в котором следует выбрать загружаемый файл с результатами социологического опроса. Эта кнопка позволяет загрузить данные опроса из файла вместо их ручного ввода в интерфейсе АРМ Оператора;
– «Добавить вопрос» (позволяет добавить вопрос, ответ и раздел) (п. 4.9.3.2);
– «Удалить опрос» (дает возможность удаления выбранного опроса);
– «Отмена» (отменяет режим редактирования и удаляет все несохраненные изменения в опросе);
– «Сохранить опрос» (сохраняет все сделанные изменения в Системе).

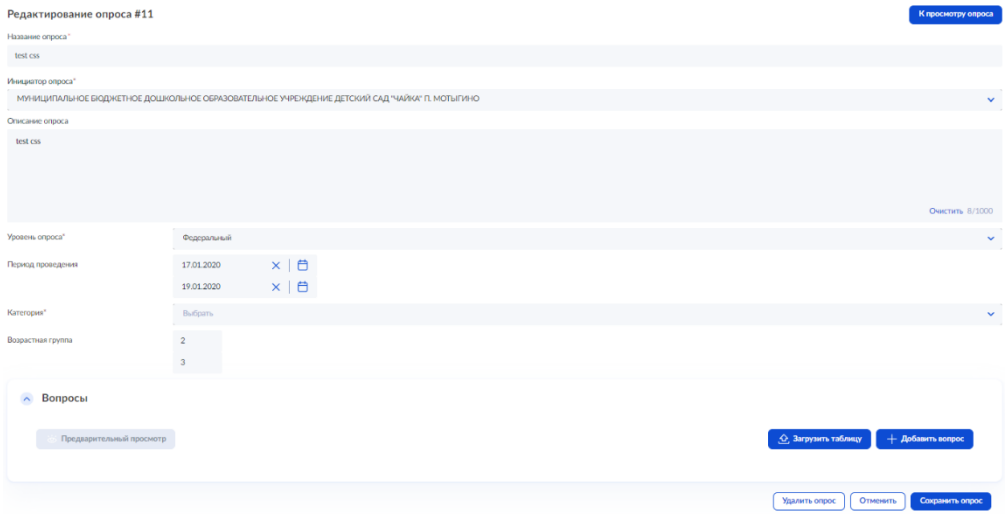


Рисунок 285 — Окно редактирования опроса

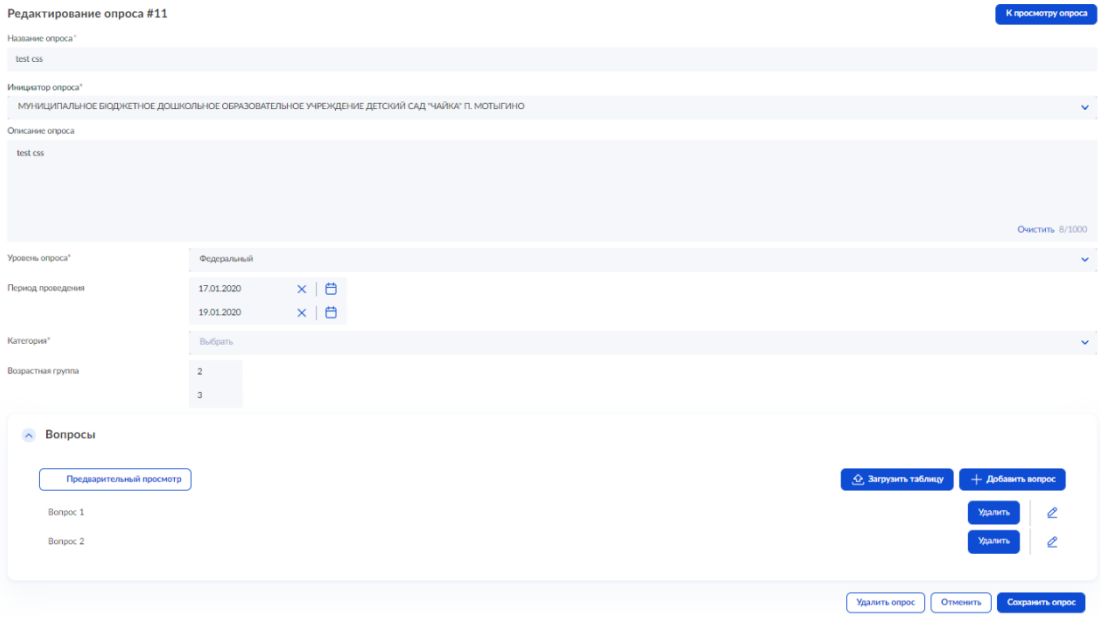


Рисунок 286 — Окно редактирования опроса при наличии вопросов

4.9.3.2 Добавление вопроса

После нажатия на кнопку «Добавить вопрос» в области вопросов в форме редактирования опроса появится область для ввода наименования вопроса, вариантов ответа и разделов вопроса, показанная на рисунке 287.

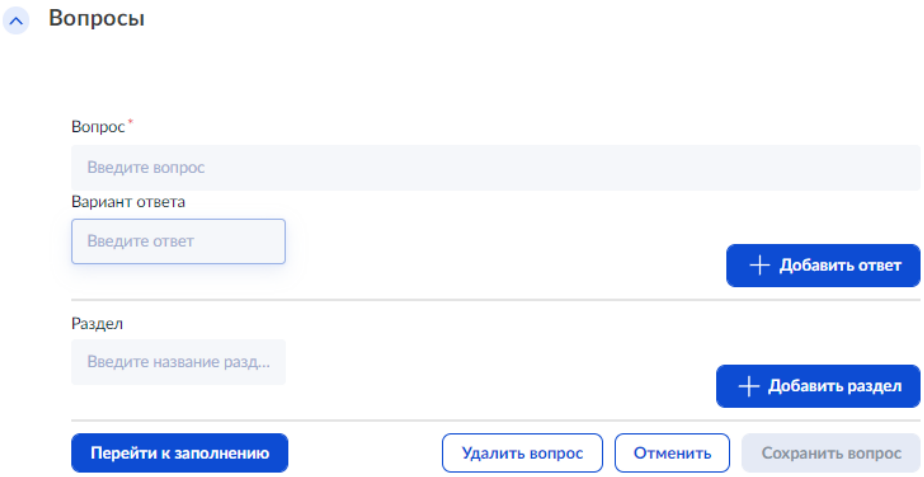


Рисунок 287 — Область добавления вопроса в форме редактирования опроса

Наименование вопроса (обязательное поле) вводится в поле «Вопрос».

В поле «Вариант ответа» следует ввести один из вариантов ответа на вопрос. Для добавления нового варианта ответа следует нажать на кнопку «Добавить ответ» и в области добавления вопроса появится новая строка варианта ответа (рисунок 288).

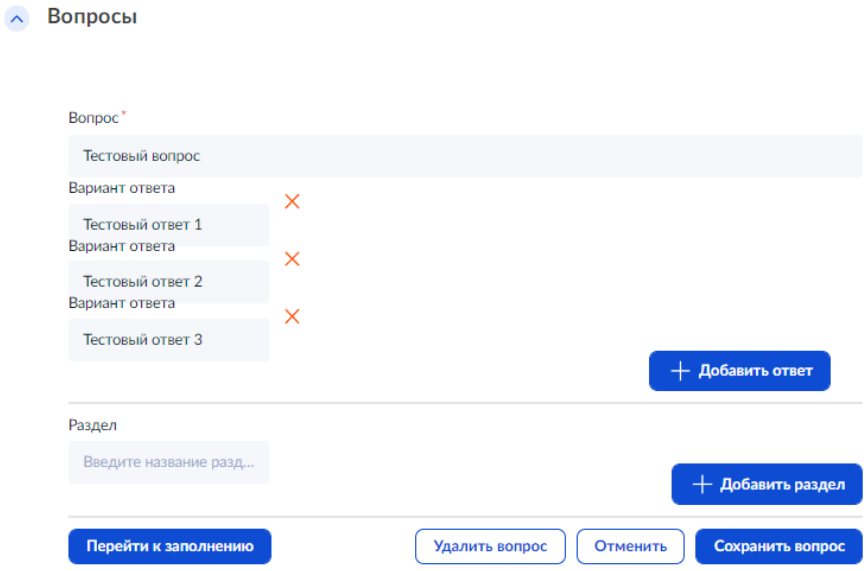


Рисунок 288 — Добавление вариантов ответа для вопроса в форме редактирования опроса

Справа от поля для ввода варианта ответа при появлении нового варианта ответа находится значок ×, позволяющий удалить введенный вариант ответа.

В поле «Раздел» следует ввести название одного из разделов при ответе на вопрос. Для добавления нового раздела (если их должно быть больше одного) следует нажать на кнопку «Добавить раздел» и в области добавления вопроса появится новая строка раздела (рисунок 289).

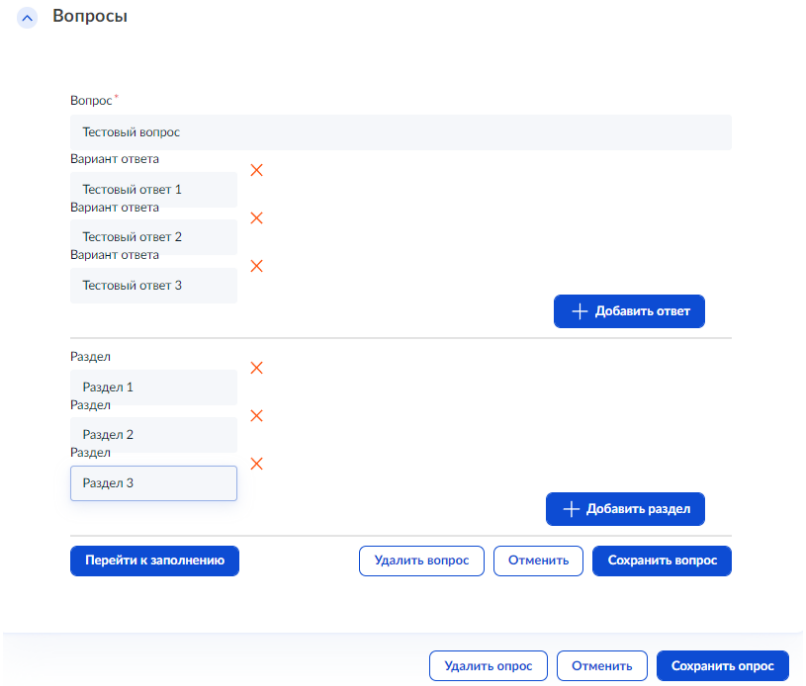


Рисунок 289 — Добавление разделов для вопроса в форме редактирования опроса

Справа от поля для ввода наименования раздела при появлении нового раздела находится значок ×, позволяющий удалить введенный раздел.

4.9.3.3 Ввод результатов опроса

Для ввода результатов социологического опроса необходимо в форме редактирования социологического опроса нажать на кнопку «Перейти к заполнению», после чего область для ввода вопросов примет вид, предназначенный для ввода результатов — варианты ответов и разделы будут отображены в виде таблицы, в поля которой следует ввести количество выбравших соответствующий вариант ответа для соответствующего раздела (рисунки 290, 291).

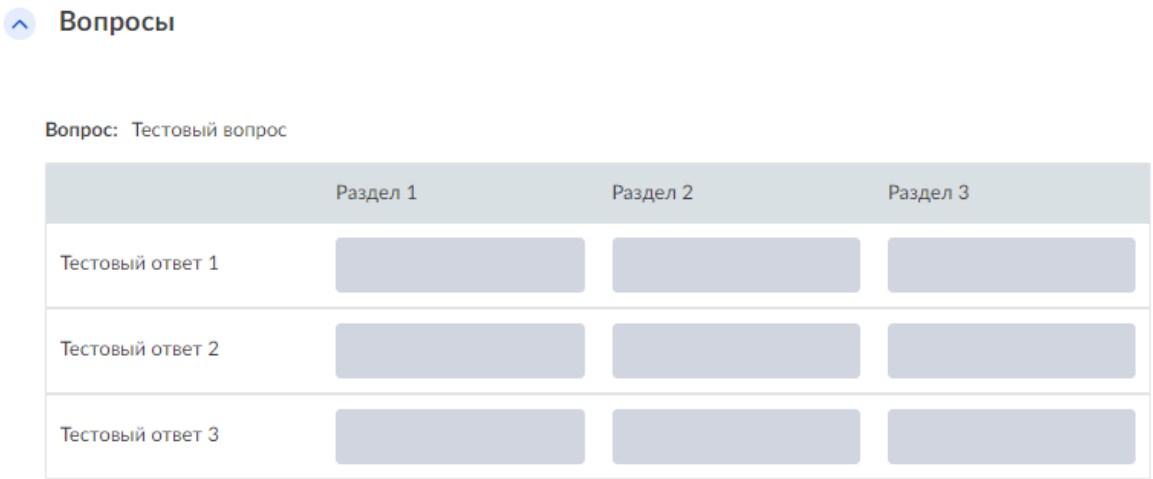


Рисунок 290 — Ввод результатов социологического опроса для вопроса

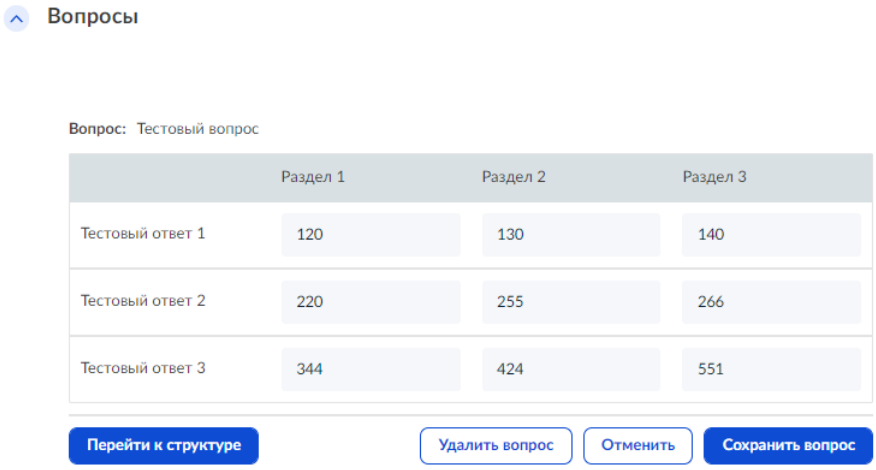


Рисунок 291 — Область вопроса с введенными результатами

После того как все результаты по вопросу введены, можно перейти к виду отображения структуры вопросов, нажав на кнопку «Перейти к структуре», и вид формы будет опять будет соответствовать виду, приведенному на рисунке 289.

Введенный вопрос может быть удален с помощью кнопки «Удалить вопрос» в нижней части области вопроса.

Отменить все внесенные данные в вопрос можно с помощью кнопки «Отмена».

Данные по вопросу (включая результаты) могут быть сохранены с помощью кнопки «Сохранить вопрос».

4.9.3.4 Управление вопросами опроса

После того как вопрос введен и сохранен, форма редактирования опроса примет вид, показанный на рисунке 292.

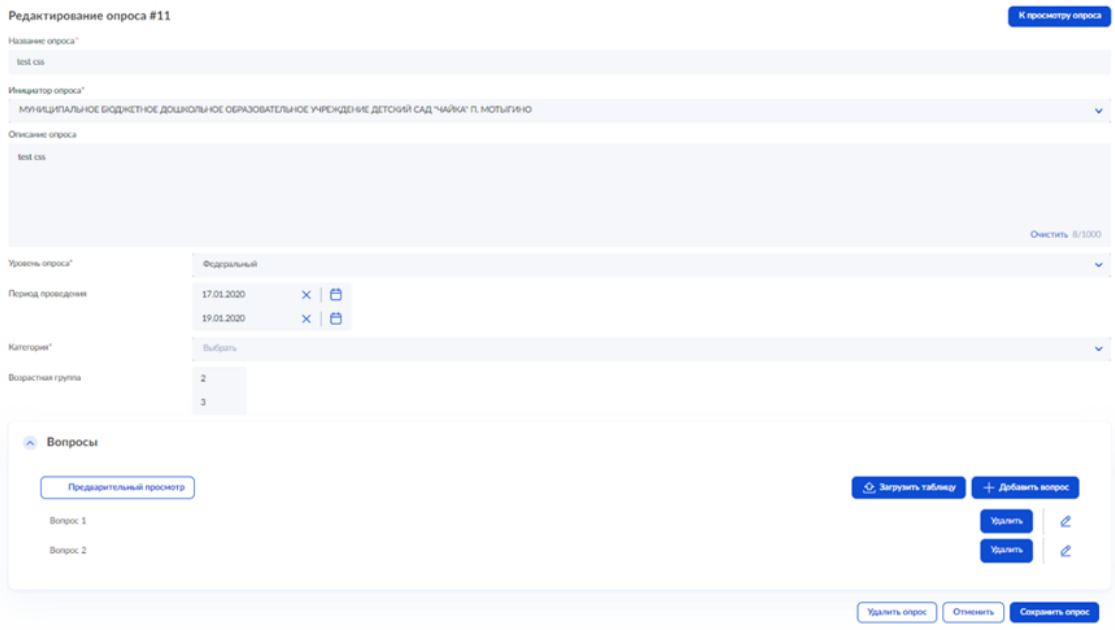


Рисунок 292 — Форма редактирования опроса с введенными вопросами

Область вопросов будет представлять собой список со строками с наименованиями всех введенных вопросов. Справа в каждой строке содержатся кнопки:

– «Удалить», позволяющая удалить вопрос;

– , позволяющая перейти к редактированию информации о вопросе и вводе результатов так, как это описано в пп. 4.9.3.2 и 4.9.3.3 (только все поля будут уже содержать данные, относящиеся к выбранному вопросу);

В форме редактирования опроса можно посмотреть все результаты опроса, нажав на кнопку «Предварительный просмотр», после чего на экране будут все результаты по всем вопросам опроса (рисунок 293).

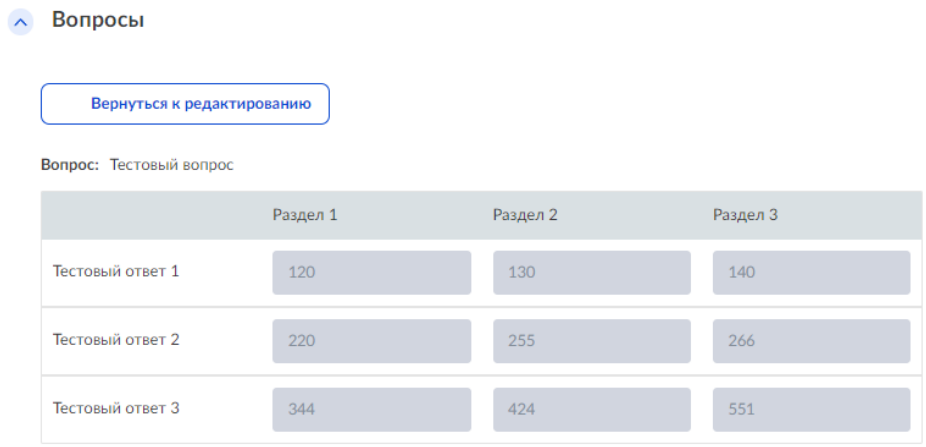


Рисунок 293 — Форма редактирования опроса с введенными вопросами

После нажатия на кнопку «Вернуться к редактированию» вид формы редактирования опроса опять будет таким, как это показано на рисунке 292.

4.9.4 Создание Опроса

Для создания Опроса, необходимо нажать кнопку «Добавить опрос» в списке опросов (п. 4.9.2). После нажатия кнопки на экране появится форма создания опроса, показанная на рисунке 294.

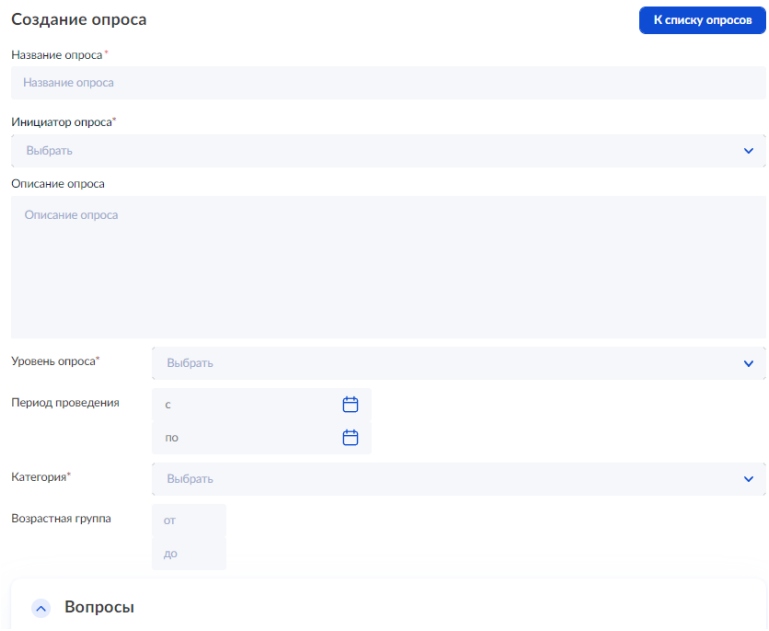


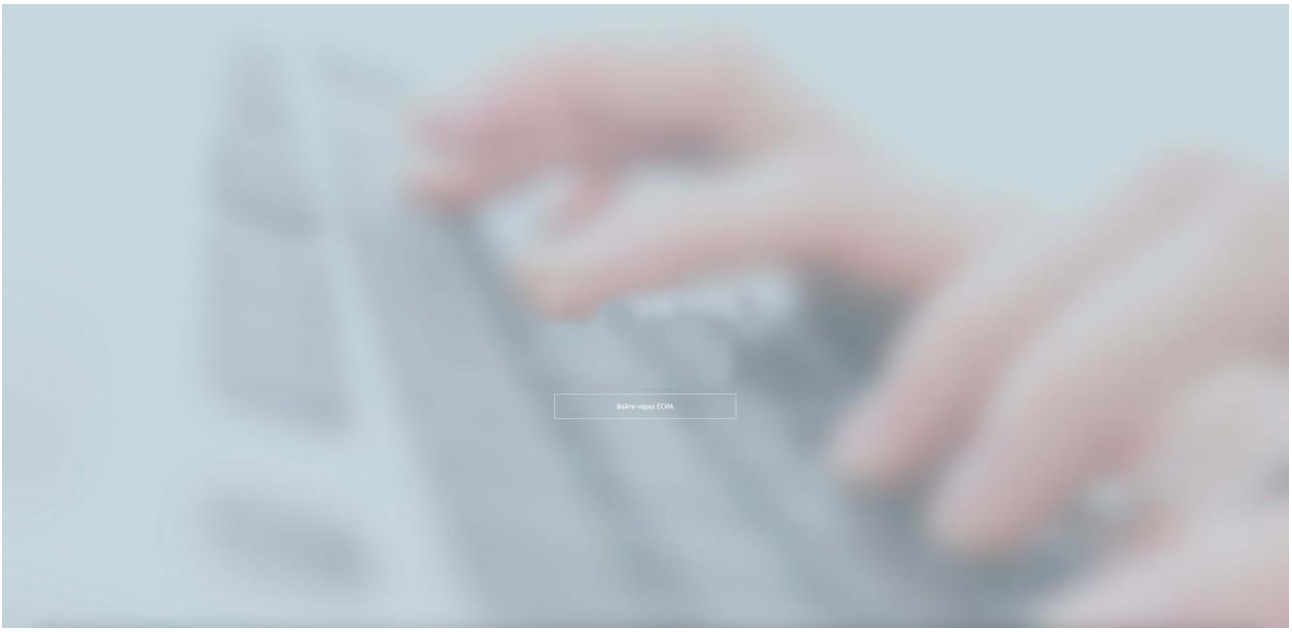
Рисунок 294 — Форма добавление опроса

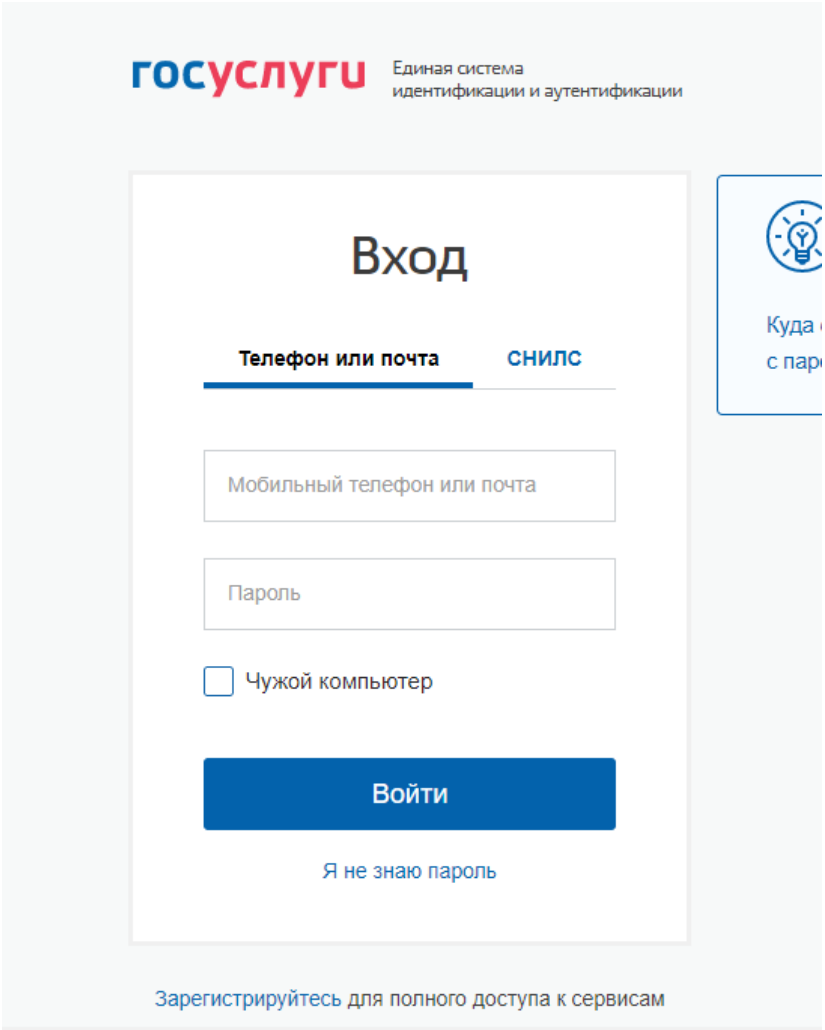
Вид этой формы, а также действия по добавлению вопросов, их заполнению и вводу результатов полностью аналогичны действиям, описанным при редактировании опроса (пп. 4.9.3.1 — 4.9.3.4).

4.10 Описание работы пользователя компонента обработки сообщений в открытых источниках

4.10.1 Начало и завершение работы

Для начала работы необходимо запустить браузер и открыть страницу входа в компонент обработки сообщений в открытых источниках Системы по ссылке https://im.gosuslugi.ru/ и ввести данные учетной записи в окне аутентификации ЕСИА, как показано на рисунке 295 .





Ртсунок 295 — Окно аутентификации пользователя в ЕСИА

В случае успешной авторизации на экране будет отображено главное окно компонента обработки сообщений в открытых источниках Системы, как это показано на рисунке 296.

Возможен также переход в компонент обработки сообщений в открытых источниках одного из АРМов Системы так, как это описано в п. 4.10.2.4.

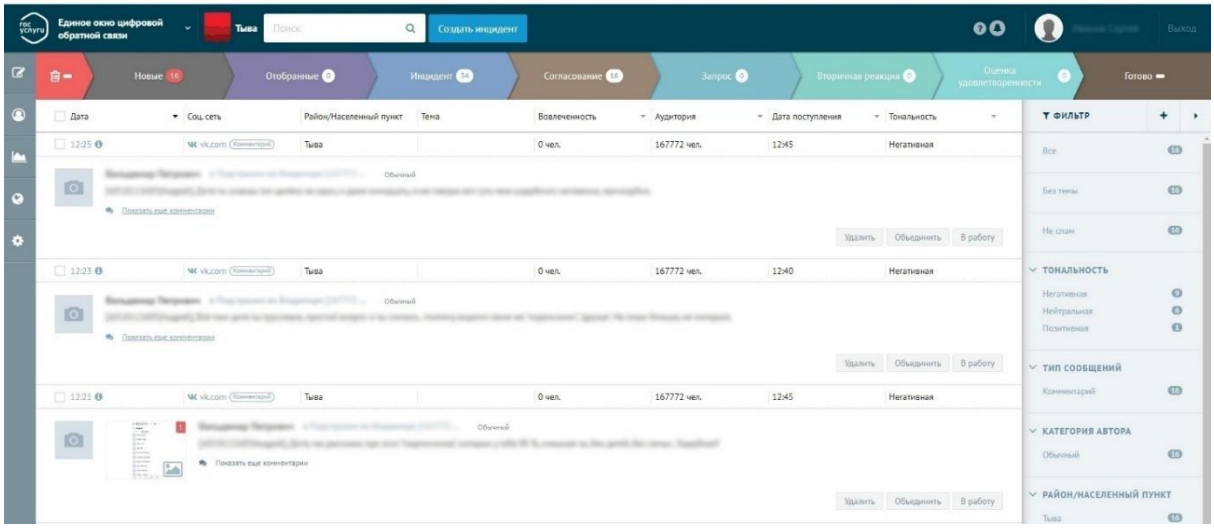


Рисунок 296 — Вид главного окна компонента обработки сообщений в открытых источниках Системы

В компоненте предусмотрены следующие шаги обработки сообщений из открытых источников для отображения на главном окне:

- «Новые» – шаг, на который приходят все новые сообщения из открытых источников;
- «Отобранные» – шаг, позволяющий отбирать сообщения из открытых источников для создания инцидентов и дальнейшей с ними работы;
- «Инцидент» – шаг обработки инцидентов, на который попадают созданные инциденты, инциденты с новыми ответами или инциденты, требующие ответа;
- «Согласование» - шаг, предназначенный для согласования ответов;
- «Запрос» –шаг ответов, содержащих уточняющие вопросы к автору;
- «Вторичная реакция» – шаг промежуточных ответов и вопросов, требующих дополнительного времени на проработку с обязательным указанием даты, когда автоправило вернет инцидент на шаг Инцидент;
- «Оценка удовлетворенности» – шаг, позволяющий оценить степень удовлетворенности автора инцидента;
- «Готово» – решенные инциденты, с положительным или отрицательным комментарием инициатора;
- «Удаленные» – удаленные инциденты.

Помимо указанных, могут быть добавлены дополнительные шаги. Также отдельные шаги из представленных могут быть исключены. Настройка вида главного окна компонента обработки сообщений в открытых источниках, в том числе наименования и состав шагов для отображения на главном окне, выполняется пользователем с ролью «Администратор компонента обработки сообщений в открытых источниках», описание действий которого представлено в документе Руководство администратора (обозначение документа — ЕПГУ-ПОС-2023-1 РА.02).

Также Администратор компонента обработки сообщений в открытых источниках осуществляет настройку доступа к шагам пользователей компонента в соответствии с распределением функций между сотрудниками органов и организаций.

В соответствии с Регламентом работы с сообщениями в открытых источниках выделяются следующие роли (шифр документа — ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.РСО):

- Модератор – пользователи осуществляют отбор поступающих сообщений в открытых источниках для перевода их в инциденты. Пользователям с данной ролью доступны шаги «Новые», «Отобранные», «Удаленные», «Инцидент» и «Готово». Функционал для данных пользователей описан в п. 4.10.2 и 4.10.3.
- Куратор – пользователи осуществляют распределение инцидентов между исполнителями на шаге «Инцидент», согласование ответов, направляемых авторам сообщений на шаге «Согласование» и контроль за действиями исполнителей. Пользователям с данной ролью доступны шаги «Инцидент», «Согласование», «Запрос», «Вторичная реакция», «Оценка удовлетворенности» и «Готово». Функционал для данных пользователей описан в п. 4.10.4 и 4.10.8.
- Исполнитель – пользователи осуществляют подготовку ответов для отправки авторам сообщений. Пользователям с данной ролью доступны шаги «Инцидент», «Согласование», «Запрос», «Вторичная реакция», «Оценка удовлетворенности» и «Готово». Функционал для данных пользователей описан в п. 4.10.4.

В случае, если у пользователя компонента отсутствуют перечисленные шаги или присутствуют иные шаги в главном окне компонента, следует обратиться к Администратору компонента обработки сообщений в открытых источниках.

Для завершения работы требуется нажать на кнопку «Выход» в верхнем правом углу главного окна Системы, как это показано на рисунке 296. После завершения работы пользователь перейдет на окно аутентификации, как это показано на рисунке 295.

4.10.2 Модерация сообщений в открытых источниках

На данном этапе осуществляется отбор загруженных в Систему сообщений в открытых источниках на шаге «Новые», требующих дальнейшего рассмотрения и обработки, для формирования на их базе Инцидентов. По умолчанию предусмотрен шаг «Отобранные», на котором осуществляется вторичная модерация сообщений перед их переводом в инциденты.

4.10.2.1 Список отображаемых сообщений

Система отображает направленные сообщения в виде списка. Каждый элемент списка на шагах «Новые», «Отобранные» и «Удаленные» содержит следующую информацию, показанную на рисунке 297:

- Дата – дата публикации сообщения (обязательная колонка, название не меняется);
- Информация о дате и времени поступления сообщения в систему и его текущем состоянии отображается пользователю при наведении курсора на область иконки :
- Получено – дата и время получения поста;
- В работе – дата, время, а также фамилия и имя пользователя, взявшего инцидент в работу (если пост в работу не взят, строка не отображается);
- В инцидент – дата, время, а также фамилия и имя пользователя, создавшего инцидент (если инцидент не был создан, строка не отображается);
- Удалено – дата, время, фамилия и имя пользователя, удалившего инцидент, а также причина удаления (например, если сообщение является спамом). Эта строка отображается только для инцидентов на шаге «Удаленные»;
- Соц. сеть – социальная сеть, в которой было опубликовано сообщение (возможно изменить название);
- Район/населенный пункт – географическая привязка опубликованного сообщения (возможно изменить название);
- Тема – тема, к которой относится опубликованное сообщение (возможно изменить название);
- Аудитория – количество подписчиков блога, в котором было опубликовано сообщение, на момент среза (возможно изменить название);
- Дата поступления – дата и время поступления сообщения в систему, если сообщение поступило сегодня, то будет указано только время поступления (возможно изменить название);

– Тональность – определенная на основе текста негативная, нейтральная или позитивная тональность сообщения;
– Текст сообщения;
– Аватар пользователя, по клику осуществляется переход на страницу автора на той площадке (социальной сети), на которой размещено сообщение;
– Медиаконтент, по клику доступен просмотр аудио и видео файлов;
– Имя автора, по клику осуществляется загрузка карточки автора в системе;
– Имя группы в социальной сети, где было опубликовано сообщение.

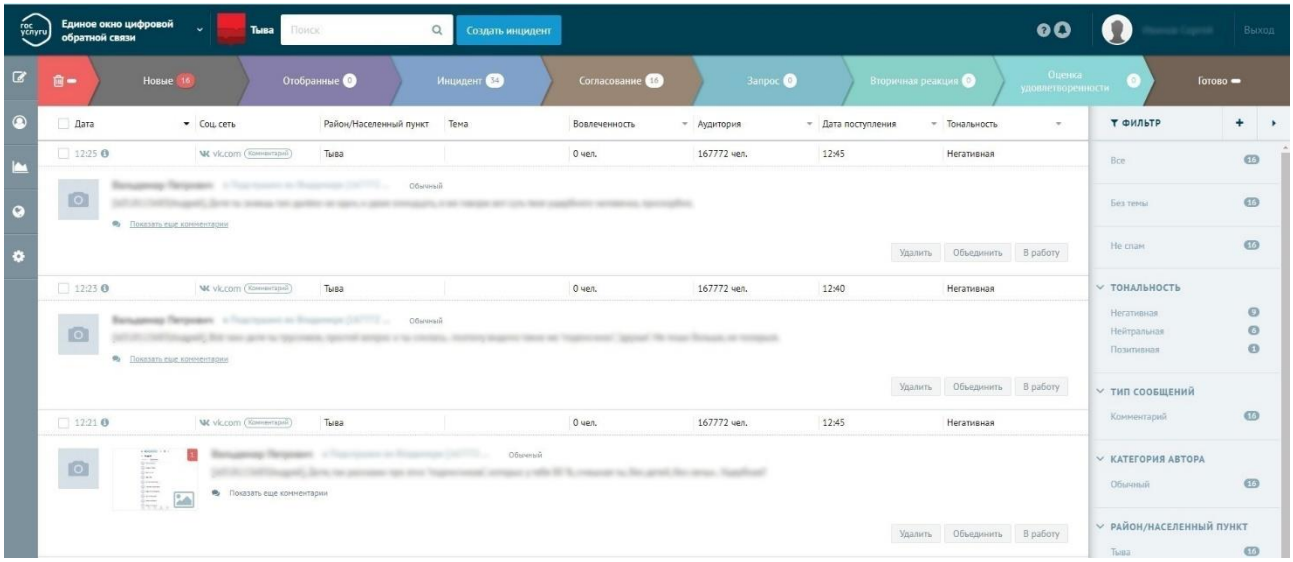


Рисунок 297 — Список сообщений в открытых источниках с данными сообщений (на примере шага «Новые»)

4.10.2.2 Сортировка списка сообщений

Сообщения могут быть отсортированы при нажатии на параметры сообщений в верхней части экрана, как это показано на рисунке 298:

– дата публикации;
– вовлеченность;
– аудитория;
– дата поступления;
– тональность сообщения.

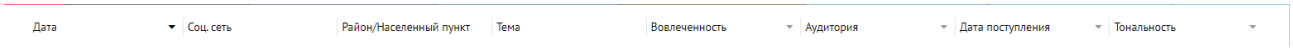


Рисунок 298 — Параметры для сортировки сообщений

Справа от наименования параметра указан значок порядка сортировки — по возрастанию значений (▲) или по убыванию значений (▼). Чтобы изменить порядок

сортировки (по убыванию или возрастанию), следует щелкнуть по текущему значку порядка сортировки (/).

4.10.2.3 Фильтрация списка сообщений

В правой части окна отображается перечень параметров сообщений для фильтрации. Для разных шагов состав фильтров изменяется. Состав фильтров на шаге «Новые» показан на рисунке:

- «Все»/«Без темы» – выбор сообщений без темы или всех сообщений;
- «Спам»/«Не спам» – фильтрация сообщений, имеющих/не имеющих признаки несанкционированной рассылки, коммерческой или иной рекламы, некорректной информации;
- «Тональность» – фильтрация сообщений по тональности («Нейтральная»/ «Негативная»/ «Отсутствует»/ «Позитивная»);
- «Тип сообщений» – фильтрация по типу сообщения: пост, репост, комментарий, личное;
- «Тема» – фильтрация по теме сообщения;
- «Категория автора» – совокупность авторов, сгруппированная по таким признакам, как аудитория автора и количество инцидентов автора (группы настраиваются Администратором компонента обработки сообщений в открытых источниках);
- «Район/населенный пункт» – фильтрация сообщений по географической привязке;
- «Источники» – фильтрация сообщений по источникам поступления (названию социальной сети).

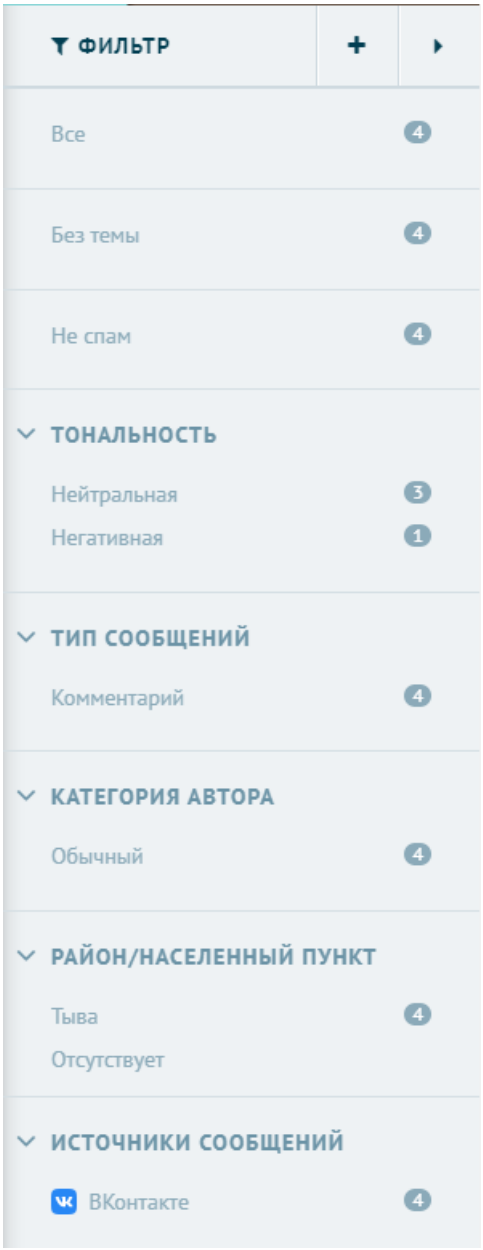


Рисунок 299 — Фильтры обработки сообщений из открытых источников на шаге «Новые»

Справа от наименования каждого значения параметра отображается число, которое показывает, сколько сообщений по данному значению параметра доступно для отображения.

Выбор фильтра осуществляется по щелчку левой кнопкой мыши по его названию.

Состав фильтров на шаге «Отобранные» совпадает с составом фильтров на шаге «Новые»;

Состав фильтров на шагах «Инцидент», «Согласование», «Запрос», «Вторичная реакция», «Оценка удовлетворенности» содержит:

– «Все» – сброс всех фильтров;
– «Ошибка публикации» – фильтрация по наличию ошибок публикации ответов в инцидентах;

– «Тема» — фильтрация сообщений по названию темы;
– «Важность» — степень важности сообщений;
– «Район/населенный пункт» – фильтрация сообщений по географической привязке;
– «Тип инцидента» — фильтрация сообщений по типам инцидентов. Перечень типов инцидентов настраивается Администратором компонента обработки сообщений в открытых источниках.

Вид фильтров для этих шагов на примере шага «Инцидент» показан на рисунке 300.

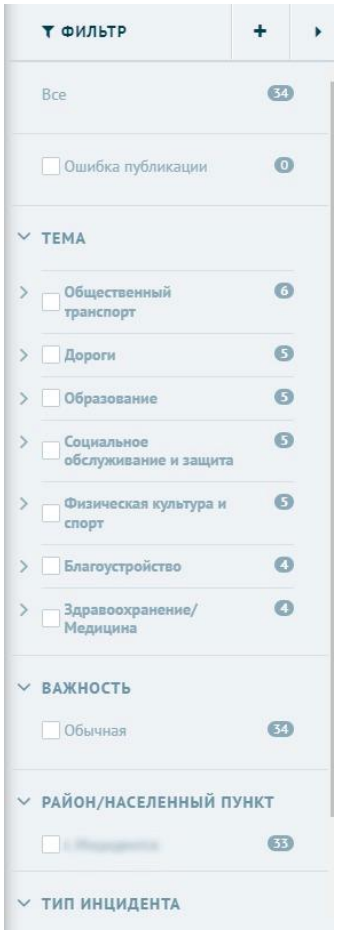


Рисунок 300 — Фильтры обработки сообщений из открытых источников на шаге «Инцидент»

Для этих шагов и шага «Готово» слева от названия фильтра располагается переключатель, который позволяет выбрать фильтр, что обеспечивает множественный выбор фильтров.

Состав фильтров на шаге «Готово» содержит:

– «Период» — диапазон дат, за которые отбираются сообщения для отображения;
– «Все» – сброс всех фильтров;

– «Причина закрытия» — фильтр по причине закрытия инцидента;
– «Тема» — фильтрация сообщений по названию темы;
– «Важность» — степень важности сообщений;
– «Район/населенный пункт» – фильтрация сообщений по географической привязке;

«Тип инцидента» — фильтрация сообщений по типам инцидентов. Перечень типов инцидентов настраивается Администратором компонента обработки сообщений в открытых источниках. Вид фильтров для этого шага показан на рисунке 301.

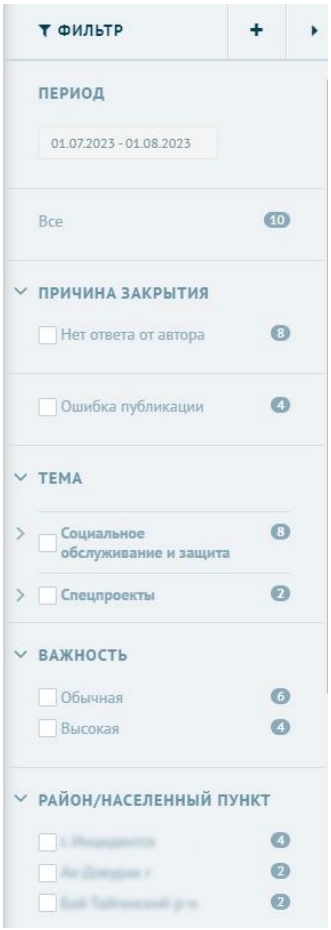


Рисунок 301 — Фильтры обработки сообщений из открытых источников на шаге «Готово»

Присутствует возможность настройки пользовательских фильтров при нажатии на знак «+», показанных на рисунке 301.

– Форма добавления пользовательского фильтра содержит поля, показанные на рисунке 302:
– «Название фильтра» – требуется ввести название фильтра, которое будет отображаться в области фильтров. Данное поле является обязательным;
– «Шаг» – требуется выбрать, на каком шаге будет отображаться пользовательский фильтр. Данное поле является обязательным;

– Параметры фильтра, по которым будет осуществляться отбор сообщений при выборе пользовательского фильтра (хотя бы один из параметров должен быть указан):
– Поиск по контексту – слова, которые должны присутствовать в тексте сообщения, если сообщение должно быть отображено;
– Иные параметры – «Тема», «Важность», «Район/населенный пункт», «Объект», «Адрес», «Тип инцидента», «Итог», «Источники сообщений», «Исполнитель», «Есть новые сообщения», «Блог», «Теги», «Отсутствует ответ», «Файл в ответе», «Файл в сообщении», «Причина закрытия» (на шаге «Готово»), «Нет причины закрытия» (на шаге «Готово»), «Источник», «Объект», «Срок вторичной реакции».

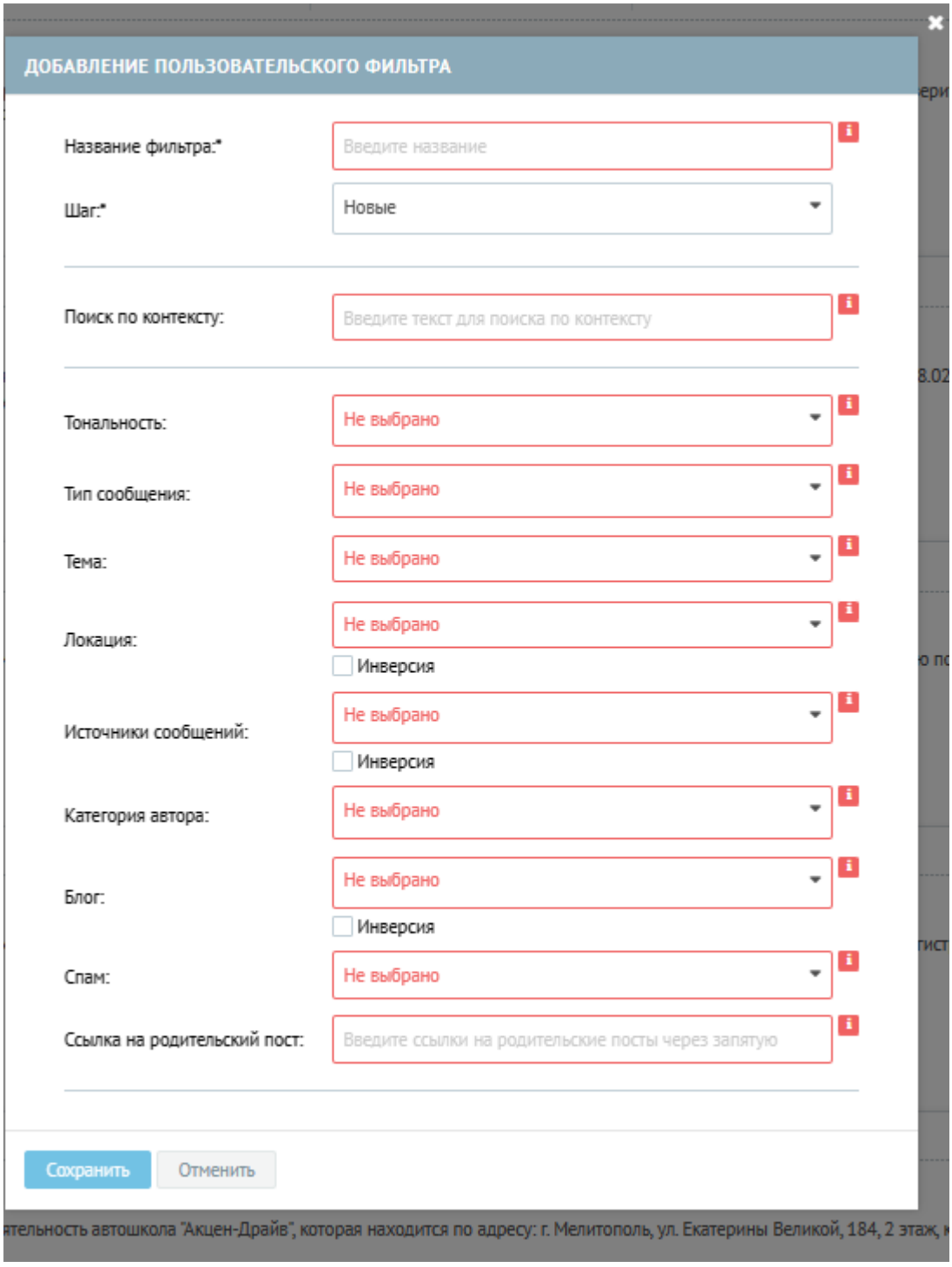


Рисунок 302 — Окно добавления пользовательского фильтра

После задания полей фильтра следует нажать на кнопку «Сохранить», форма «Добавление пользовательского фильтра» будет закрыта, фильтр будет сохранен и может использоваться пользователями.

Если в форме нажать на кнопку «Отменить», то форма «Добавление пользовательского фильтра» будет закрыта, но фильтр не будет сохранен.

Пользовательский фильтр при необходимости можно будет отредактировать и удалить, нажав на иконку, рядом с пользовательским фильтром .

4.10.2.4 Обработка сообщений

4.10.2.4.1 Шаг «Новые»

Для обработки сообщений на шаге «Новые» предусмотрены возможные действия:

- «Удалить» – переносит выбранные сообщения на шаг «удаленные», при этом:
- при обнаружении дублей сообщений система выводит уведомление с выбором удаления одного сообщения или дубликатов также;
- на шаге «Удаленные» сообщения хранятся не более 30 дней (по умолчанию).
- «Объединить» (с ранее созданным инцидентом) по следующим правилам:
  - Сообщение можно добавить к уже созданным инцидентам. Сообщение выбирается из ленты сообщений, которая отображается во всплывающем окне, как это показано на рисунке 303;
  - Возможен поиск по контексту в рамках операции объединения по всем инцидентам;
  - Сообщение может быть связано только с одним инцидентом.

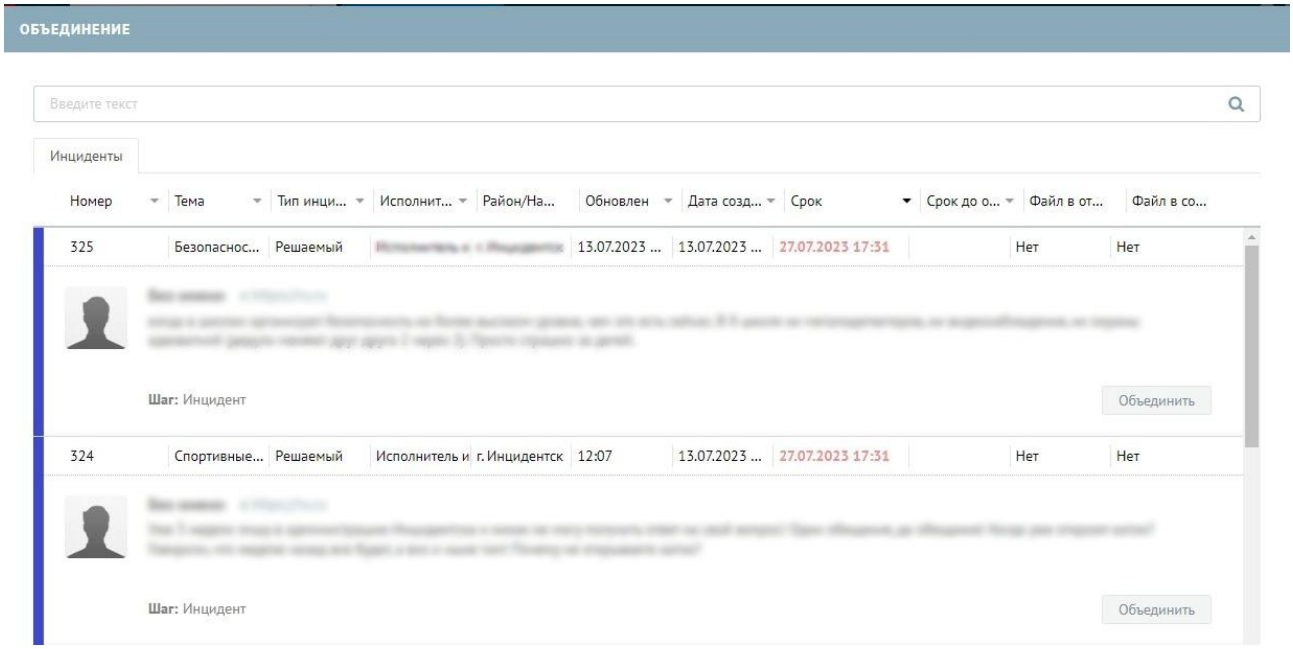


Рисунок 303 — Окно для выбора инцидентов для объединения

- «В работу» – переносит выбранные сообщения на шаг «отобранные», если такой шаг включен в системе (не отображается, если шаг «отобранные» отключен);

– «Инцидент» – создание инцидента на основе выбранного сообщения (отображается, если шаг «Отобранные» отключен).

Система позволяет производить групповые действия с сообщениями, для этого необходимо выбрать все видимые сообщения, используя переключатель рядом с датой, или выбрать вручную из ленты, используя переключатель в блоке сообщения.

Вид ленты сообщений изменится и появятся элементы действий над сообщениями, как это показано на рисунке 304.

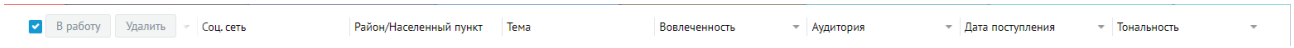


Рисунок 304 — Кнопки для осуществления групповых действий с сообщениями

При поступлении новых сообщений пользователь получает уведомления о количестве новых сообщений, как это показано на рисунке 305. При клике на уведомление новые сообщения будут подгружены в интерфейс.

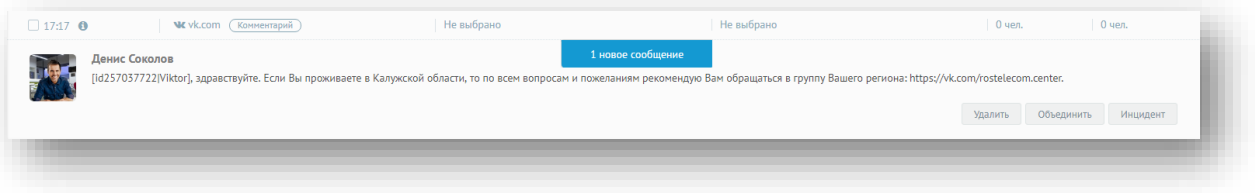


Рисунок 305 — Новые сообщения

4.10.2.4.2 Шаг «Отобранные»

На шаге 2 «Отобранные» отображаются сообщения, которые были взяты в работу на шаге 1 «Новые». Для обработки сообщений на шаге «Отобранные» предусмотрены следующие действия:

– «Удалить» – Исключить сообщение из рассмотрения и направить на шаг 0 «Удаленные»;
– «Инцидент» – Создать на основе сообщения инцидент и направить на шаг 3 «Инцидент». При нажатии открывается карточка инцидента, показанная на рисунке 306, в которой требуется указать тему, регион/муниципалитет, район/населенный пункт, адрес и объект (если они не определены) и срок вторичной реакции;
– «Объединить» – присоединить соответствующее сообщение к выбранному инциденту и удалить сообщение из списка текущего шага.

При выполнении объединения предоставляется список похожих активных инцидентов для выбора, который содержит следующую информацию аналогично тому, как это предусмотрено на шаге «Новые» (п. 4.10.2.4.1).

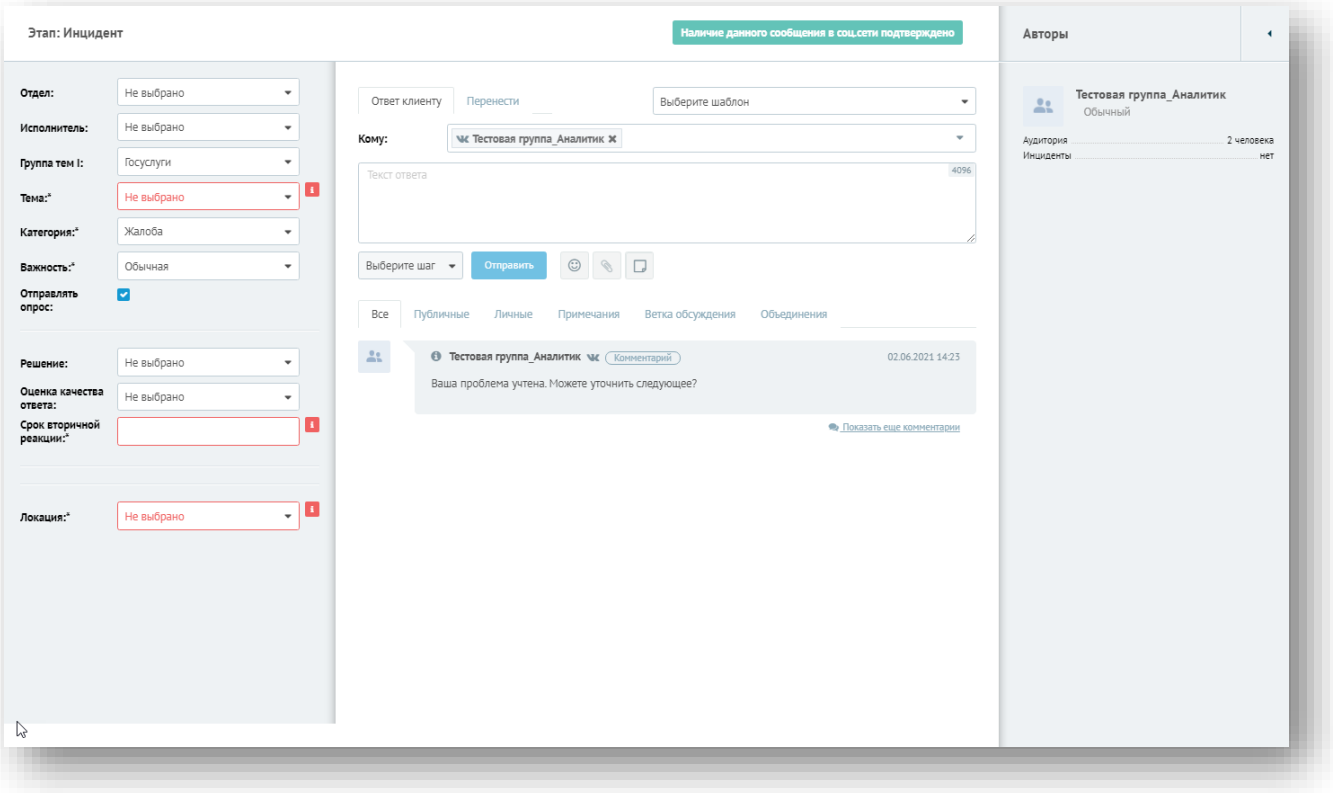


Рисунок 306 — Карточка инцидента

4.10.2.4.3 Шаг «Удаленные»

На этапе «Удаленные» представлены все удаленные сообщения за последние 30 дней с возможностью их восстановления для обработки. Для восстановления сообщения требуется нажать на кнопку «Восстановить».

При восстановлении сообщения из удаленных, Система проверяет связь сообщения с инцидентом. При наличии связи с инцидентом, выводится окно выбора восстановления его в качестве сообщения или инцидента.

При наведении мыши на значок **i** рядом с датой и временем сообщения можно получить информацию о пользователе, удалившем сообщение, как показано на рисунке 307.

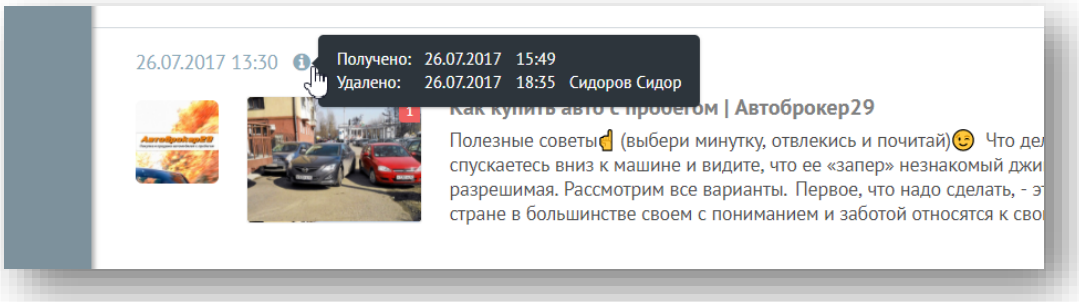


Рисунок 307 — Информация о пользователе, удалившем сообщение

4.10.3 Создание инцидента вручную

Создание инцидента доступно в ручном режиме. Для этого необходимо в левой верхней части окна системы нажать кнопку «Создать инцидент», как это показано на рисунке 308. В новом окне откроется форма, аналогичная форме при создании инцидента из поступивших сообщений (п. 4.10.2.4.2), после чего происходит перемещение в шаг «Новые».

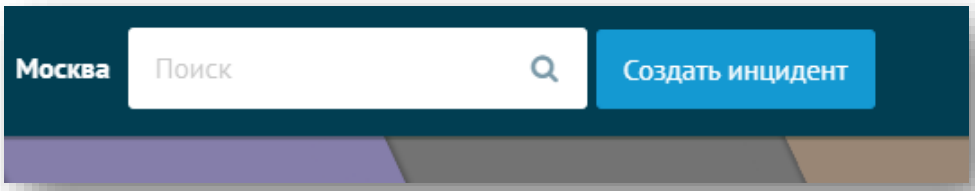


Рисунок 308 — Кнопка «Создать инцидент»

- «Текст сообщения» – полный текст сообщения;
- «URL блога/группы» – URL копируется из адресной строки браузера, URL должен вести на главную страницу блога/группы со всеми сообщениями;
- «Тема» – тема, к которой относится сообщение. Необходимо для последующего учета в статистике и правильного автоматического назначения;
- «Тип инцидента» – решаемый, нерешаемый, информационный, предложение/инициатива, сбор вопросов/прямая линия.;
- «Важность» – приоритет обработки. Выбранный параметр влияет на сроки обработки инцидента;
- «Срок вторичной реакции» – дата возврата инцидента автоправилом на шаг «Инцидент» с шага «Вторичная реакция»;
- «Регион/муниципалитет» – привязка сообщения к определенному субъекту Российской Федерации/муниципальному образованию, которая учитывается в статистике;
- «Район/населенный пункт» – привязка сообщения к району/населенному пункту;
- «Адрес» – привязка сообщения к определенной локации с указанием названия улицы и номера дома (если это возможно);
- «Объект» – название органа или организации.

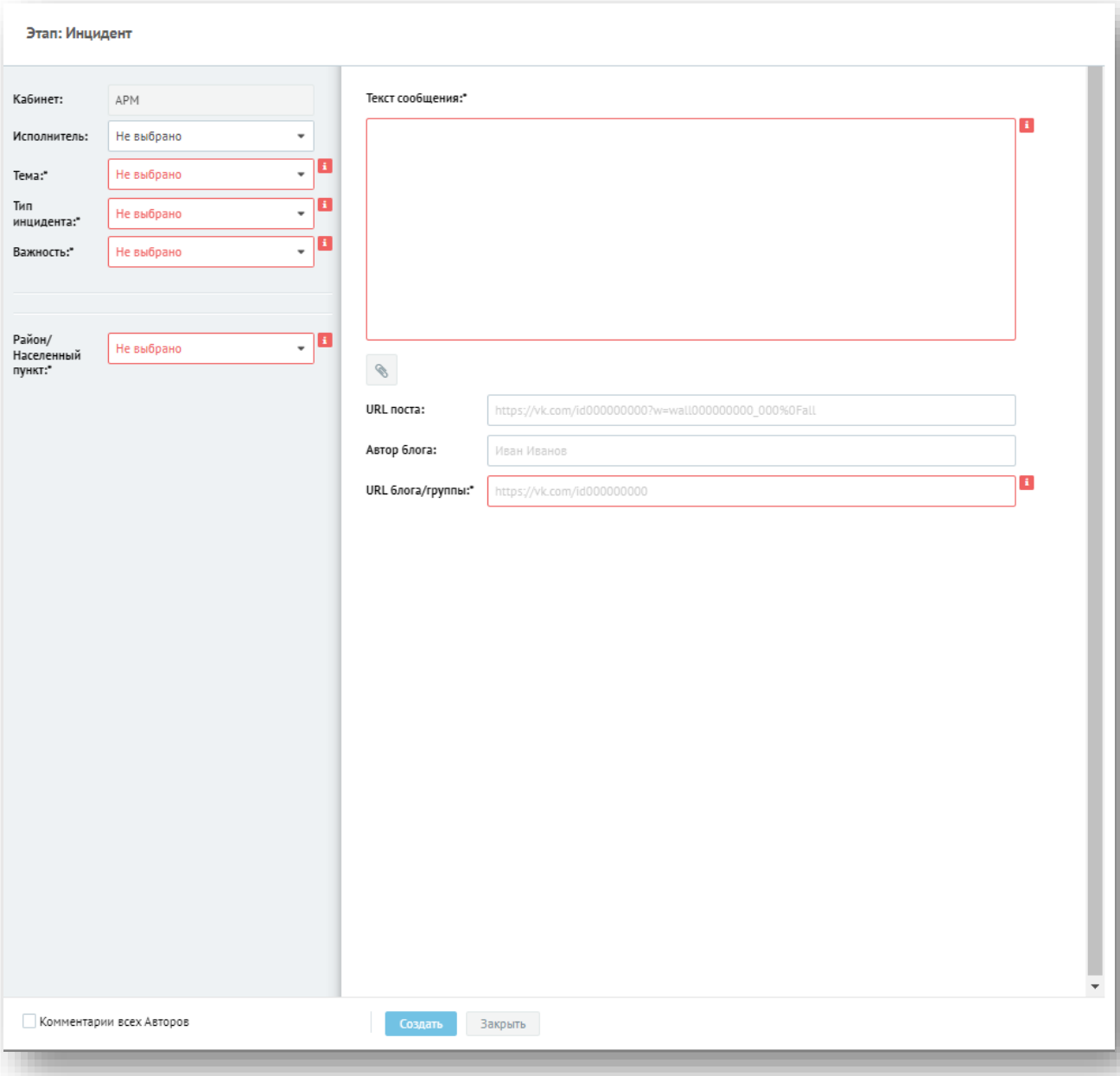


Рисунок 309 — Карточка создания инцидента вручную

Возможно осуществить следующие действия:

- «Создать» – создается инцидент с указанными параметрами;
- «Закрыть» – карточка создания инцидента закрывается без создания инцидента.

4.10.4 Обработка инцидентов

4.10.4.1 Список отображаемых инцидентов

Система отображает список инцидентов на шагах «Инцидент», «Готово». Каждый элемент списка содержит следующую информацию, как это показано на рисунке 310:

- Номер – номер инцидента, по которому его можно искать в системе (обязательная колонка, название не меняется);
- Тема – тема инцидента (возможно изменить название);
- Тип инцидента – тип, к которому относится инцидент (возможно изменить название);
- Исполнитель – исполнитель инцидента (возможно изменить название);
- Район/населенный пункт – категории для географического распределения инцидентов (возможно изменить название);
- Обновлен – время последнего действия в инциденте (возможно изменить название);
- Срок – время завершения срока инцидента, после чего он будет просрочен (обязательная колонка, название не меняется);
- Дата создания – дата создания инцидента;
- Срок до ответа – срок до отправки ответа по инциденту;
- Файл в сообщении – наличие вложений в сообщении;
- Файл в ответе – наличие вложений в ответе;

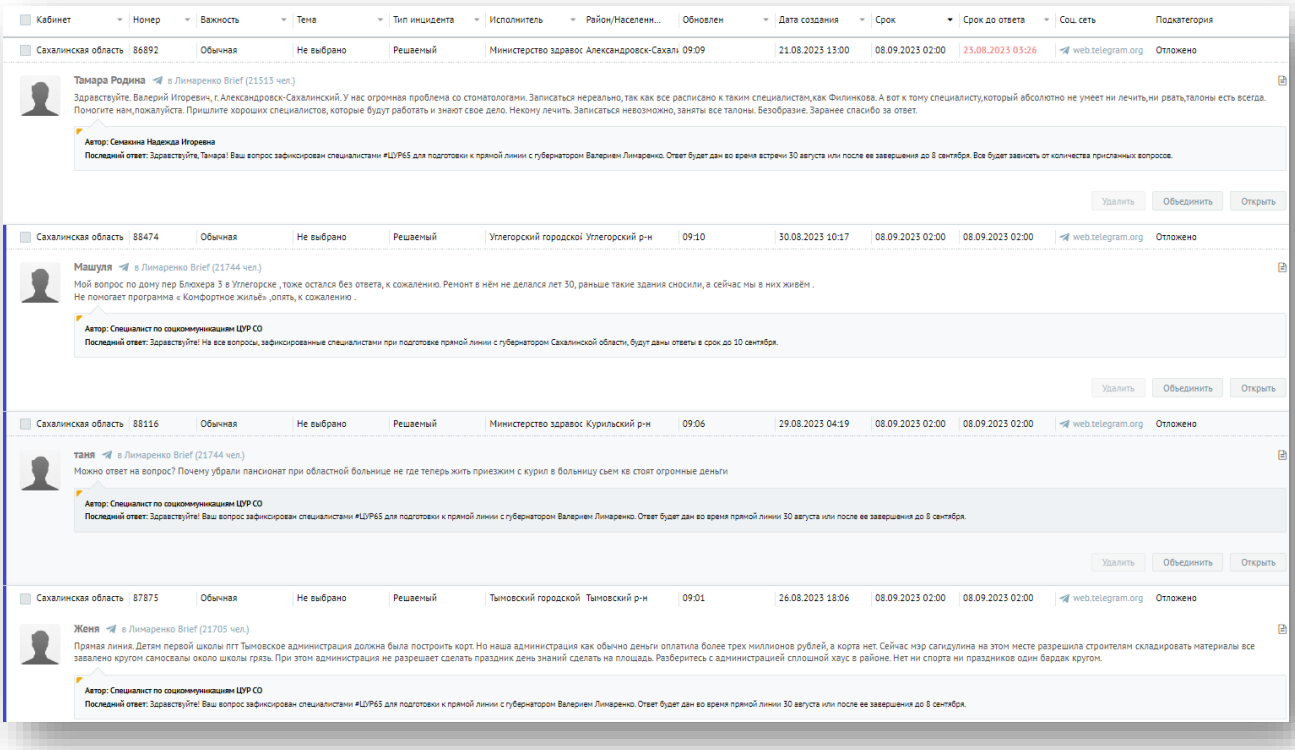


Рисунок 310 — Шаг «Инцидент»

Возможно осуществить следующие действия:

– «Удалить» – удаление инцидента (перенос на шаг «Удаленные»);
– «Объединить» – открывается окно для выбора сообщений или инцидентов для объединения с данным инцидентом, показанное на рисунке 311. Чтобы объединить инцидент с выбранным сообщением или другим инцидентом, требуется нажать на кнопку «Объединить»;
– «Открыть» – открывается карточка инцидента.

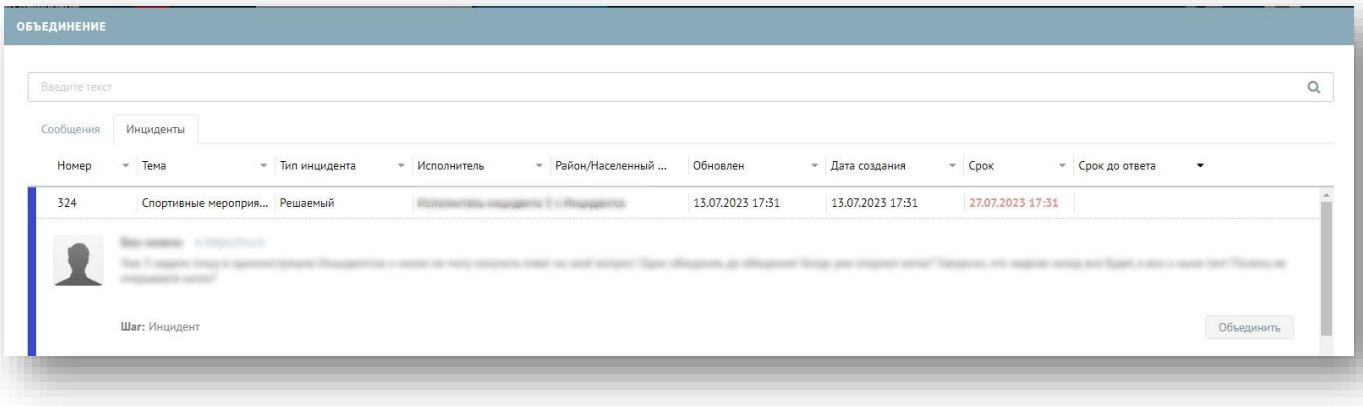


Рисунок 311 — Окно выбора сообщений и инцидентов для объединения

4.10.4.2 Сортировка списка инцидентов

Инциденты могут быть отсортированы при нажатии на параметры сообщений в верней части экрана, как это показано на рисунке 312:

– «Номер»;
– «Тема»;
– «Тип инцидента»;
– «Исполнитель»;
– «Обновлен»;
– «Дата создания»;
– «Срок»;
– «Срок до ответа».

Рисунок 312 — Параметры сортировки инцидентов на шаге «Инцидент»

Справа от наименования параметра указан значок порядка сортировки — по возрастанию значений или по убыванию значений. Чтобы изменить порядок сортировки (по убыванию или возрастанию), следует щелкнуть по текущему значку порядка сортировки.

4.10.4.3 Фильтрация списка инцидентов

В правой части окна отображается перечень параметров сообщений для фильтрации:

- «Тема» – выбор сообщений по конкретной теме;
- «Важность» – категории для определения приоритетов инцидентов;
- «Район/населенный пункт» – фильтрация сообщений по географической привязке;
- «Тип инцидента» – выбор сообщений, относящихся к конкретному типу.

Справа от наименования каждого значения параметра отображается число, которое показывает, сколько сообщений по данному значению параметра доступно для отображения.

Присутствует возможность настройки пользовательских фильтров при нажатии на знак «+» (см. п. 4.10.2.3).

4.10.4.4 Карточка Инцидента

Карточка инцидента, показанная на рисунке 313, содержит следующие элементы:

1) Редактируемые поля:
   - «Исполнитель» – пользователь, назначенный для работы с конкретным инцидентом;
   - «Группа тем» – группа тем, к которой относится сообщение;
   - «Тема» – тема, к которой относится сообщение, для последующего учета в статистике и правильного автоматического назначения;
   - «Тип инцидента» – выберите, к какому типу относится инцидент. Возможен выбор из следующих вариантов: «решаемый», «нерешаемый», «информационный», «предложение/инициатива», «сбор вопросов/прямая линия»;
   - «Итог» – результат проведенной работы по инциденту. Итог может быть выбран только для инцидентов, относящихся к типам «решаемый» или «информационный». Для инцидентов типа «решаемый» в качестве итога можно выбрать «решено», «не решено» или «отложено», а для инцидентов типа «информационный» в качестве итога можно выбрать «разъяснено», «перенаправлено» или «закрыто».
   - «Важность» – задайте приоритет обработки, выбранный параметр влияет на сроки обработки инцидента. Например, обычная, низкая, средняя. Возможны другие варианты, настроенные Администратором;
   - «Отправить опрос» – автору будет направлен опрос на основе шаблона;

- «Файл в ответе» – помечаются галочкой, в случае если в ответах есть вложенные файлы;
- «Файл в сообщении» – помечаются галочкой, в случае если в сообщении есть вложенные файлы;
- «Регион/муниципалитет» – привязка сообщения к определенному субъекту Российской Федерации/муниципальному образованию, выбирается из выпадающего списка.
- «Район/населенный пункт» – привязка сообщения к району/населенному пункту, выбирается из выпадающего списка, соответствующего выбранному региону/муниципалитету;
- «Адрес» – привязка сообщения к определенной локации с указанием названия улицы и номера дома (если это возможно). При введении в поле первых букв адреса появляются подсказки из числа адресов, имеющихся в выбранном районе/населенном пункте, а если район/населенный пункт не был выбран, то из числа адресов, имеющихся в выбранном регионе/муниципалитете. Кроме того, это поле можно заполнить, выбрав точку на карте выбранного района/населенного пункта (или выбранного региона/муниципалитета, если район/населенный не был выбран) в карточке инцидента;
- «Объект» – указывается название органа или организации. При введении в поле первых букв названия появляются подсказки из числа органов и организаций выбранного района/населенного пункта;

– «Срок вторичной реакции» – дата возврата инцидента автоправилом на шаг «Инцидент» с шага «Вторичная реакция»;

- «Источник» – название платформы, из которой пришло сообщение.

1. Блок для ввода ответа/примечания:
   - Раздел «Ответ гражданину» (открывается при нажатии на соответствующую вкладку вверху блока):
   - выпадающий список «Выберите шаблон», из которого можно выбрать один из вариантов шаблонов для ответа на инцидент;
   - поле «Кому» - выбрать, кому направить ответ из перечня авторов;
   - поле для ввода текста ответа;

- выпадающий список «Выберите шаг» со списком шагов для переноса после направления ответа (запрос, оценка удовлетворенности, вторичная реакция, готово);
- при нажатии на кнопку «Отправить» ответ направляется на согласование, при успешном прохождении согласования публикуется в социальной сети, и инцидент переносится на указанный шаг;
- Раздел «Перенести» (открывается при нажатии на соответствующую вкладку вверху блока):
- поле для ввода текста примечания;
- при нажатии на кнопку «Перенести» открывается список шагов. Чтобы перенести инцидент, нужно нажать на выбранный шаг (введенный комментарий не публикуется в социальной сети);
- возможно оставить к инциденту примечание без переноса.

2) «История» – отображает всю историю действий и поступивших сообщений в инцидент.
3) Блок «Связанные сообщения»:
   - «Все» – все связанные с данным инцидентом сообщения, т.е. история работы с данным инцидентом;
   - «Публичные» – сообщения, отправленные в публичном пространстве под постом;
   - «Личные» – сообщения, отправленные лично автору инцидента (один автор может иметь открытым только один инцидент с личными сообщениями);
   - «Примечания» – отображает оставленные сотрудниками примечания к инциденту;
   - «Ветка обсуждения» – все сообщения, находящиеся под постом;
   - «Объединения» — объединение инцидента с сообщениями из открытых источников и иными инцидентами.
4) Информация об авторе сообщений инцидента:
   - Фотография автора;
   - Имя автора;
   - «Аудитория» – количество друзей или подписчиков автора;

- Инциденты – при наличии инцидентов во вкладке будут отображены все инциденты автора в виде списка.

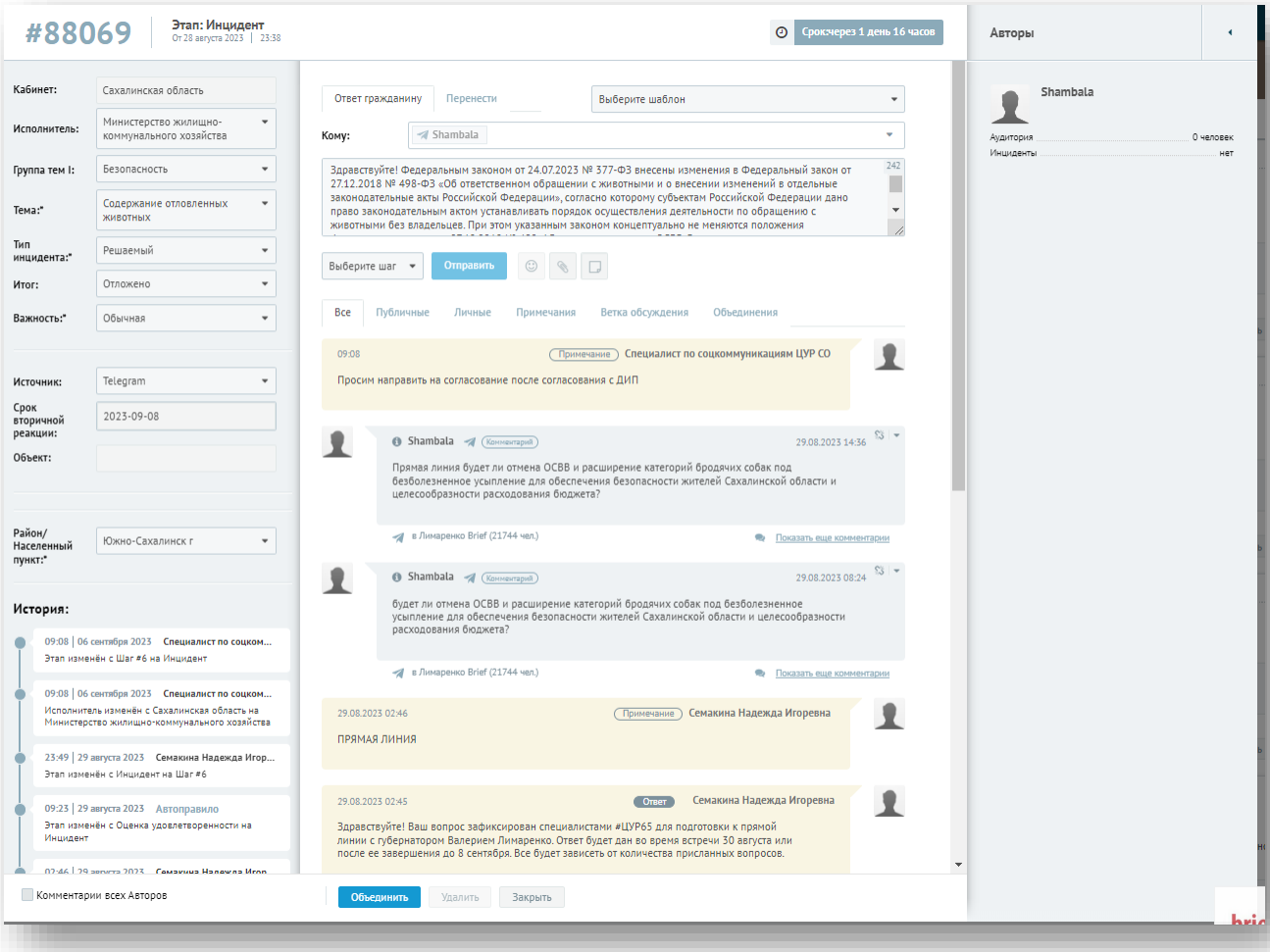


Рисунок 313 – Карточка инцидента

При открытии инцидента (на любом шаге) автоматически срабатывает проверка, не открыт ли данный инцидент другим пользователем системы. При работе с инцидентом другим пользователем, в верхней части окна отобразится строка с красным фоном и указанием фамилии и имени пользователя, работающего над инцидентом. Надпись сообщает о том, что одновременное редактирование инцидента двумя пользователями невозможно.

Возможно осуществить следующие действия с инцидентом:

– «Сохранить» – карточка инцидента закрывается с сохранением внесенных изменений;
– «Объединить» – открывается окно для выбора сообщений или инцидентов для объединения с данным инцидентом, как это показано на рисунке 311. Чтобы объединить инцидент с выбранным сообщением или другим инцидентом требуется нажать на кнопку «Объединить»;
– «Удалить» – удаление инцидента (перенос на шаг «Удаленные»);

– «Закрыть» – карточка инцидента закрывается без сохранения изменений (при нажатии откроется окно подтверждения выхода без сохранения изменений).

Кроме того, если к инциденту присоединены другие сообщения (такие сообщения помечаются знаком в правом верхнем углу), с ними возможно осуществить следующие действия:

– «Разъединить» – данное сообщение отъединяется от инцидента и перемещается на шаг «Новые»;
– «Создать инцидент» – позволяет создать новый инцидент на основе данного сообщения;
– «Удалить» – удаление сообщения (перенос на шаг «Удаленные»).

4.10.4.5 Назначение Исполнителя Инцидента

Куратором осуществляется маршрутизация Инцидента на исполнение. Поступившие Инциденты Куратор может:

– закрыть без публикации ответа, если Инцидент не требует дальнейшего рассмотрения;
– назначить Исполнителя путем выбора ответственного органа или организации
для подготовки ответа на Инцидент, если Инцидент требует дальнейшего рассмотрения.

Для перераспределения «Исполнителя» Куратору необходимо:

– Нажать на кнопку «Открыть»;
– В карточке инцидента выбрать необходимого исполнителя в поле «Исполнитель»;
– Нажать на кнопку «Сохранить».

Конкретный Исполнитель видит только те инциденты, которые были на него назначены (если подключены отделы, то Исполнитель видит все инциденты, назначенные на отдел). Администратором может быть настроено e-mail уведомление Исполнителя о наличии назначенного инцидента, если уведомление в системе не будет прочитано в течение одного часа.

4.10.4.6 Уточнение сведений у Автора сообщения в открытых источниках

Инцидент перемещается на шаг «Запрос» при необходимости уточнения информации. В данном случае «Запрос» – шаг получения дополнительной информации от автора

с последующим переводом данного инцидента на необходимый шаг, а также для подготовки финального текста ответа.

Для направления запроса через Систему требуется в карточке инцидента выбрать раздел «Ответ гражданину», в поле ввода текста ввести текст запроса, выбрать в списке шагов «Запрос» и нажать на кнопку «Отправить» (см. п. 4.10.4.4). Запрос будет направлен на согласование, после чего будет опубликован в социальной сети.

При получении ответа на уточняющий вопрос инцидент автоматически перемещается на шаг «Инцидент». Если через 3 дня ответа на уточняющий вопрос не поступает, инцидент переходит на шаг «Готово» с причиной «Нет ответа от автора».

4.10.4.7 Подготовка проекта ответа на Инцидент

Подготовка ответа осуществляется при заполнении в карточке инцидента раздела «Ответ гражданину» (см. п. 4.10.4.4). При нажатии на кнопку «Отправить» ответ направляется автору сообщения (публикуется в группах социальных сетей). В процессе подготовки ответа может потребоваться время на уточнение деталей. В данном случае инцидент переносится на шаг «Вторичная реакция», которая используется для промежуточных ответов и вопросов, требующих дополнительного времени на проработку с обязательным указанием даты, когда инцидент вернется на этап «Инцидент».

4.10.4.8 Согласование проекта ответа на Инцидент

Шаг используется Куратором для согласования ответа Исполнителя. При направлении Исполнителем на публикацию ответа инцидент перемещается на шаг «Согласование».

У Куратора имеется возможность вернуть инцидент на предыдущий шаг, если подготовленный ответ не полон. Основная задача куратора на шаге «Согласование» - выполнить проверку всех полей инцидента, как это показано на рисунке 314:

- В истории проверить, что действие «Этап изменен с Инцидент на Согласование» выполнено Исполнителем, на которого инцидент изначально был назначен;
- «Кому» – убедиться, что в поле учтены все необходимые авторы;
- «От кого» - убедиться, что выбранный аккаунт для публикации соответствует ведомству, которое дает ответ;
- «На шаг» - следующий шаг инцидента должен подходить текущему инциденту (Например, инцидент с уточняющим вопросом Автору не может быть перенесен на шаг «Оценка удовлетворенности», а должен быть перемещен на шаг «Запрос»);

– Текст ответа должен соответствовать обращению жителя, не являться отпиской, не содержать орфографических ошибок. При наличии фото – проверить качество. Максимальный размер 50 Мб.

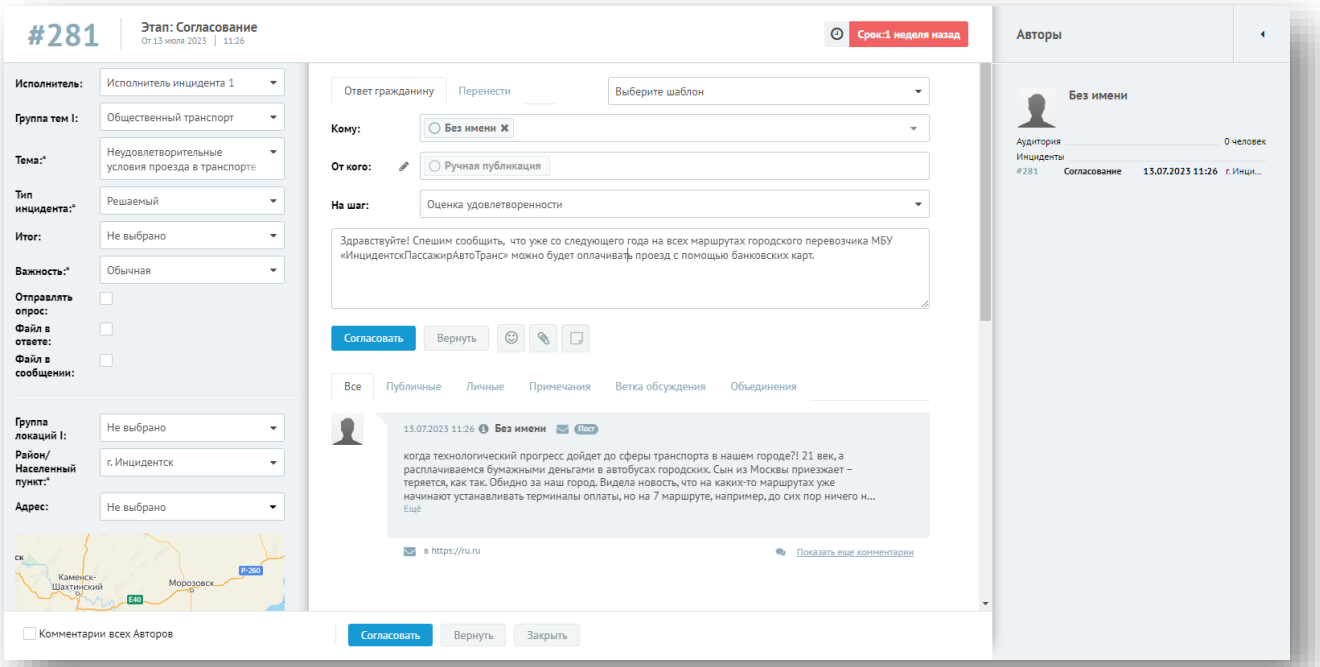


Рисунок 314 – Карточка инцидента на шаге согласования

Ответ можно «Согласовать» и переместить на необходимый шаг, или «Вернуть», после чего инцидент переместится на шаг «Инцидент». Поля «Кому», «От кого», «На шаг», а также непосредственно сам текст ответа перед применением одного из действий может быть отредактирован Куратором в рамках выполнения согласования.

4.10.4.9 Получение обратной связи Автора Сообщения на Ответ по Инциденту

Оценка удовлетворенности – шаг, позволяющий оценить степень удовлетворенности автора инцидента ответом пользователя.

Если в течение 2-х дней от автора инцидента нет реакции на опубликованный ответ исполнителя, инцидент перемещается на шаг «Готово» с причиной закрытия: «Нет ответа от автора». Если ответ от автора поступил в течении срока инцидента на шаге «Оценка удовлетворенности», то инцидент переносится на шаг «Инцидент» для оценки реакции автора.

4.10.5 Поиск

Поиск доступен на каждом из этапов процесса обработки инцидентов. Поиск осуществляется как по тексту сообщения, так и по примечанию к инциденту.

Результаты поиска отображаются в списке, количество найденных сообщений отображается над списком, как это показано на рисунке 315.

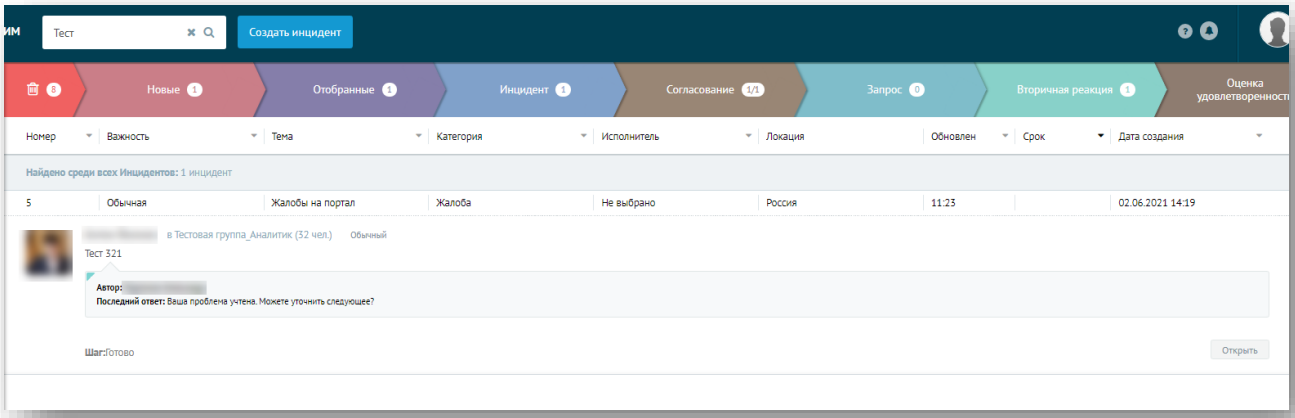


Рисунок 315 — Поиск

Фильтрация найденных инцидентов осуществляется без каких-либо ограничений.

Для возврата ко всем сообщениям/инцидентам необходимо очистить поиск нажав на иконку ✖ в окне поиска или перейти на любой другой шаг.

4.10.6 Карточка автора

Карточка автора в системе отображается по клику на имя автора в списке сообщений, в списке инцидентов, в истории инцидента, в объединенных сообщениях.

Карточка автора содержит следующие данные:

- Фотография автора;
- Имя и Фамилия автора с гиперссылкой на страницу автора на площадке;
- Категория;
- Аудитория – это количество друзей или подписчиков автора;
- Последний – последнее действие автора;
- Описание – поле для ввода информации в свободном виде. Длина поля ограничена в 1000 символов;
- Исключить из обработки (левая нижняя часть) – перенос в список игнорируемых авторов;
- Связанные учетные записи (учетные записи одного автора). Количество связанных учетных записей отображается справа от названия вкладки Связанные учётные записи 1 ;
- Инциденты. При наличии инцидентов во вкладке будут отображены все инциденты автора в виде списка (с отображением шага, на котором

находится инцидент в текущий момент). Количество инцидентов отображается справа от названия вкладки Инциденты 53. Также пользователю доступно объединение инцидентов, для этого необходимо выбрать несколько инцидентов и кликнуть на кнопку «Объединить» Объединить в нижней части текущего окна;

– Сообщения. При наличии сообщений во вкладке будут отображены все сообщения автора в виде списка. Количество сообщений отображается справа от названия вкладки Сообщения 208.

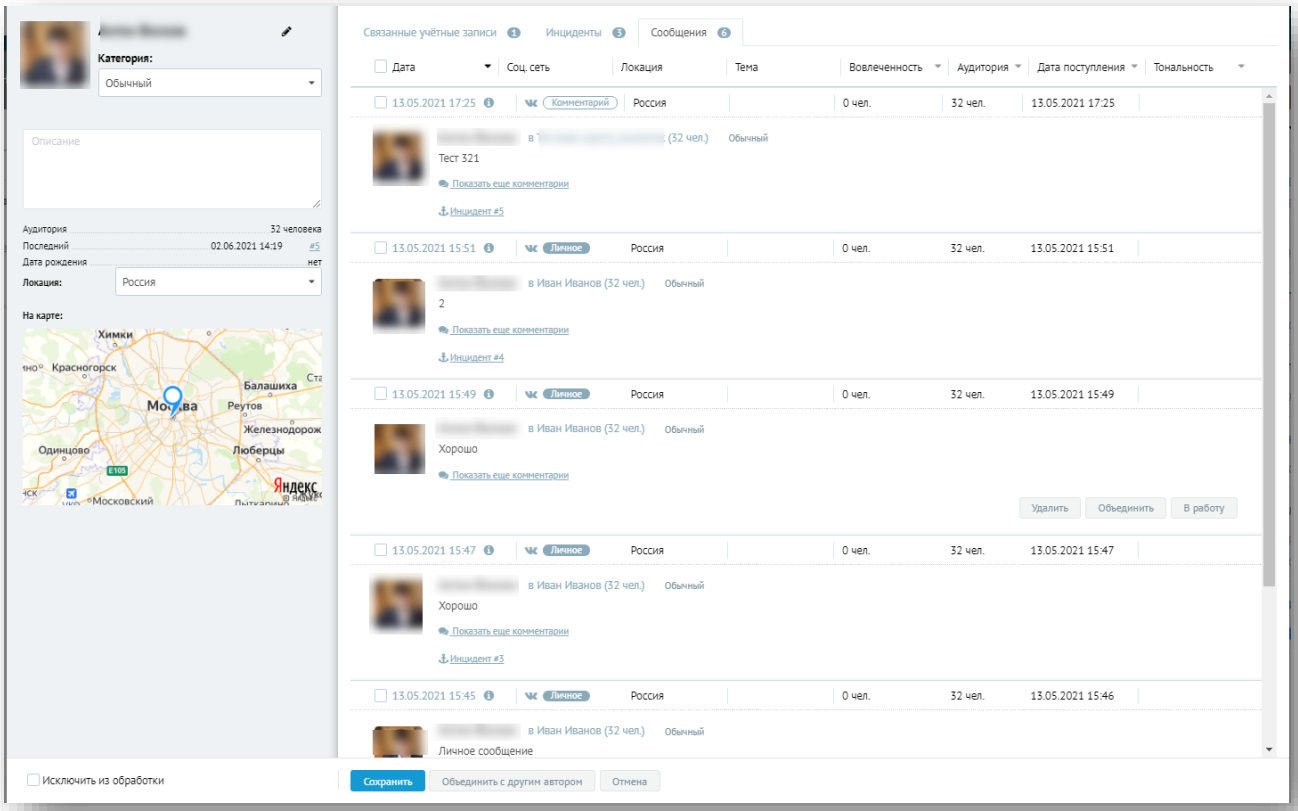


Рисунок 316 — Карточка автора

После внесения изменений в карточке автора, действие можно сохранить, нажав на кнопку Сохранить в нижней части окна, объединить автора с другими авторами Объединить с другим автором (при нажатии открывается новое окно, в котором необходимо выбрать автора (ов) для объединения) или отменить все измененные действия Отмена.

Закрытие производится нажатием на значок в правой верхней части экрана.

4.10.7 Раздел «Авторы»

Для перехода в раздел необходимо выбрать вторую (среднюю) иконку в поле слева главного окна, как это показано на рисунке 317. В данном разделе ведется информация обо всех авторах сообщений соцмедиа, поступивших в Систему.

Рисунок 317 — Поле выбора разделов

Список авторов содержит следующие поля с возможностью сортировки по ним:

- «Автор»;
- «Сообщений»;
- «Аудитория» (автора на площадке);
- «Инцидентов» – количество инцидентов автора в Системе;
- «Категория» — категория автора, например:
  - Обычный;
  - Лидер мнений;
  - Жалобщик;
  - VIP.
- «Последний» (дата создания и номер инцидента последнего по времени инцидента автора).

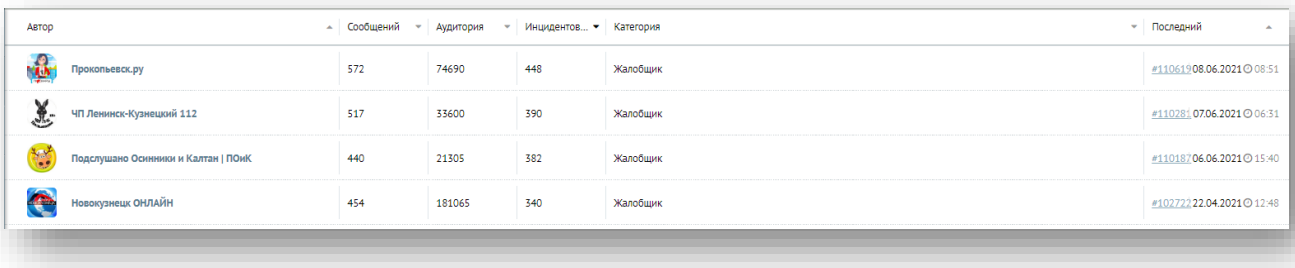


Рисунок 318 — Раздел «Авторы»

4.10.8 Раздел «Отчеты»

Раздел системы «Отчеты» отображает статистические данные по обработке инцидентов и основные показатели работы пользователей в Системе. Для перехода в раздел необходимо выбрать третью (нижнюю) иконку в поле слева главного окна, как это показано на рисунке 319.

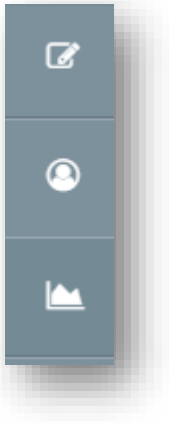


Рисунок 319 — Поле выбора разделов

В системе доступны следующие ракурсы представления статистических данных:

- Сводный анализ;
- Сотрудники;
- Инциденты;
- SLA по шагам и сотрудникам;
- Специальные отчеты.

4.10.8.1 Сводный анализ

Сводный анализ позволяет наблюдать динамику сообщений и инцидентов за период.

Основные показатели и их изменение по сравнению с предыдущим периодом:

- «Инцидентов просрочено» (количество);
- «Готовые инциденты» (количество и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Инциденты» типа фаст-трек (количество и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Количество ответов за период» (количество и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Инцидентов в работе» (количество);
- «Обычные инциденты» (количество и изменение в процентах к предыдущему периоду);

- «Время ответа по обычным инцидентам» (время и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Новые инциденты» (количество и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Время ответа по фаст-треку» (время и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Новые сообщения» (количество и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Средний SLA» (процент и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Средний уровень удовлетворенности» (процент и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Персональное среднее время ожидания ответа»;
- «Среднее время выполнения» (время и изменение в процентах к предыдущему периоду);
- «Сотрудников онлайн»;
- «Среднее время ожидания ответа» (время и изменение в процентах к предыдущему периоду).

На графике выводятся ключевые показатели с разбивкой по дням, в том числе диаграммы «Инциденты в работе», «Инциденты просрочены». В правой части окна доступны фильтры по темам, позволяющие увидеть динамику сообщений и инцидентов по конкретным темам, как это показано на рисунке 320.

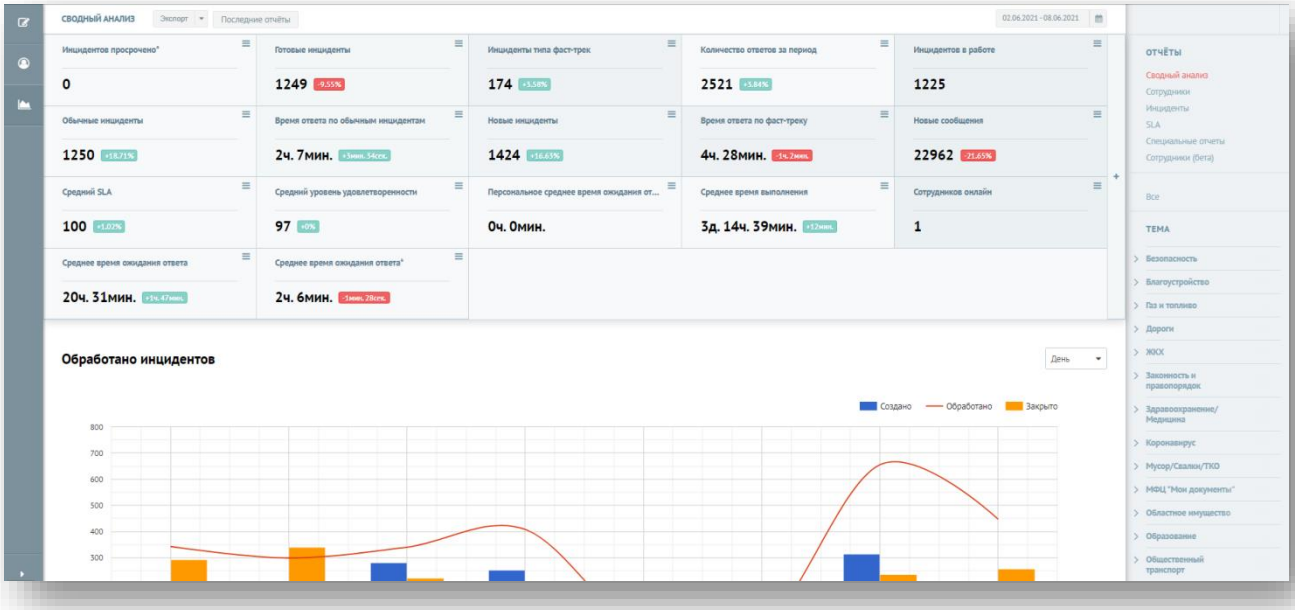


Рисунок 320 — Экранная форма «Сводный анализ»

4.10.8.2 Сотрудники

Подраздел «Сотрудники» позволяет оценить объем и качество работы каждого сотрудника.

В ракурсе представлено два графика с распределением по сотрудникам и этапам:

– Обработка инцидентов сотрудниками по этапам, показанная на рисунке 321;

– Время на обработку инцидентов сотрудниками по этапам.

А также средние данные по времени выполнения каждого шага для всей организации. С помощью фильтров в правой части можно увидеть статистику в разрезе конкретных тем мониторинга.

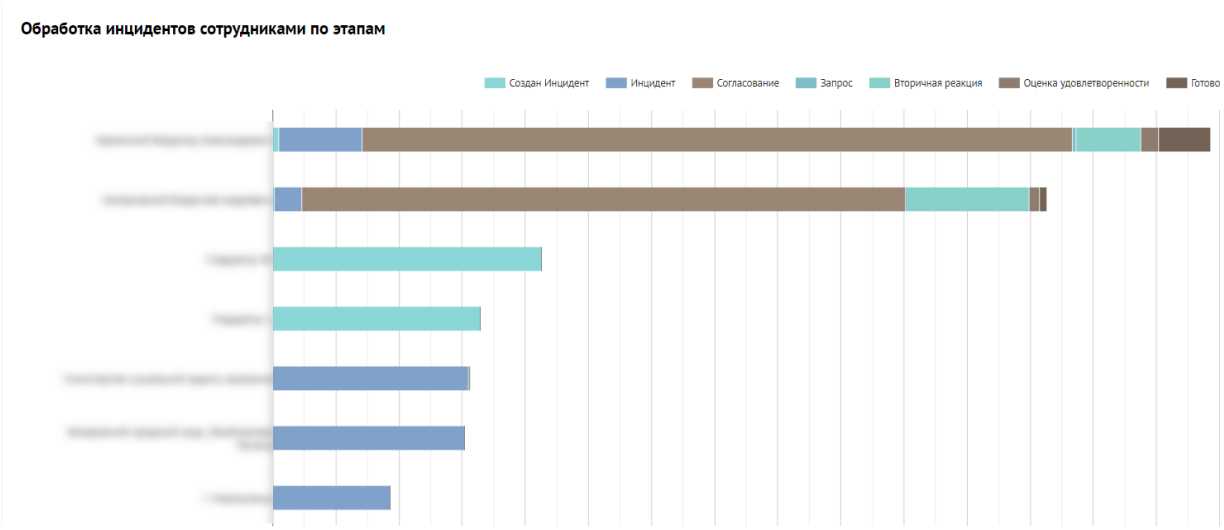


Рисунок 321 — Экранная форма «Сотрудники»

4.10.8.3 Инциденты

Подраздел «Инциденты» представляет статистику по инцидентам. В подразделе представлены следующие графики с разбивкой на Новые и Готовые инциденты (выделяются разным цветом на диаграммах):

– Группы тем инцидентов, показанные на рисунке 322;

– Темы инцидентов, показанные на рисунке 323;

– Источники инцидентов, показанные на рисунке 324;

– Типы инцидентов, показанные на рисунке 325 в виде круговых диаграмм отдельно для новых и отдельно для готовых инцидентов;

– Важность инцидентов, показанные на рисунке 325 в виде круговых диаграмм отдельно для новых и отдельно для готовых инцидентов;

- Причины закрытия инцидентов, показанные на рисунке 326 в виде круговых диаграмм;
- Причины удаления инцидентов, показанные на рисунке 326 в виде круговых диаграмм;
- Причины удаления сообщений, показанные на рисунке 326 в виде круговых диаграмм;

– Районы/населенные пункты инцидентов, показанные на рисунке 327.

Все графики располагаются друг под другом и для поиска необходимого графика следует воспользоваться вертикальной прокруткой экрана.

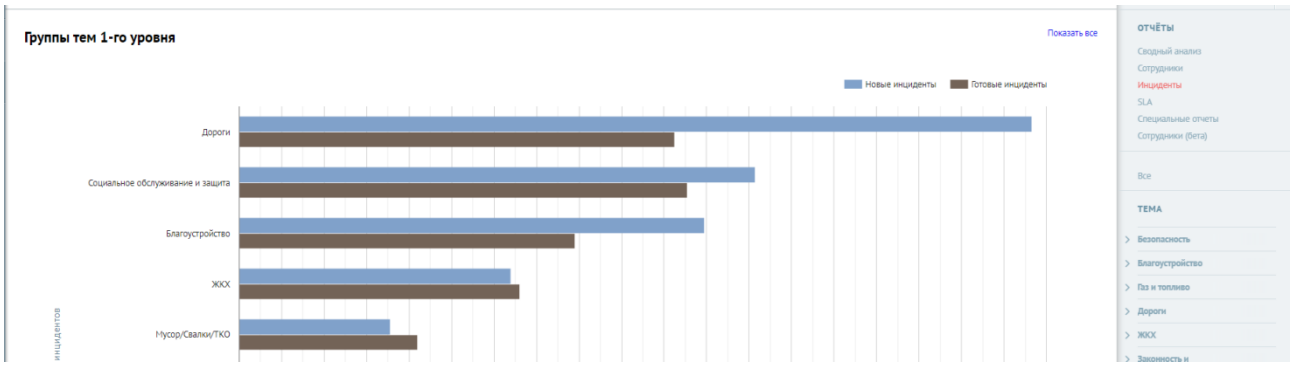


Рисунок 322 — График групп тем инцидентов раздела «Инциденты»

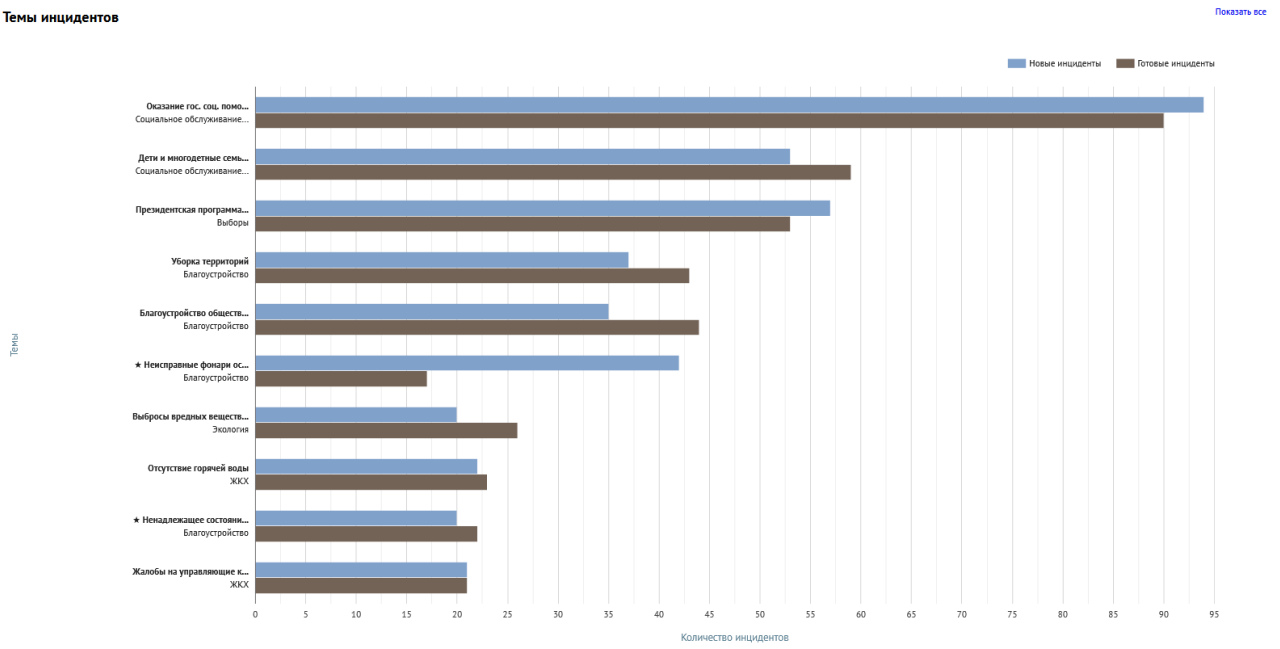


Рисунок 323 — График тем инцидентов раздела «Инциденты»

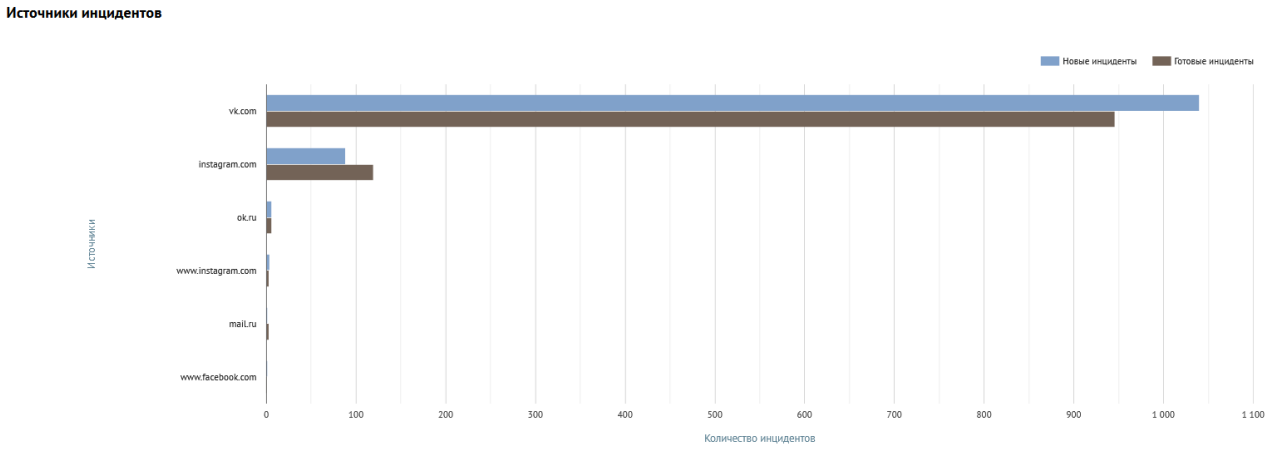


Рисунок 324 — График источников инцидентов раздела «Инциденты»

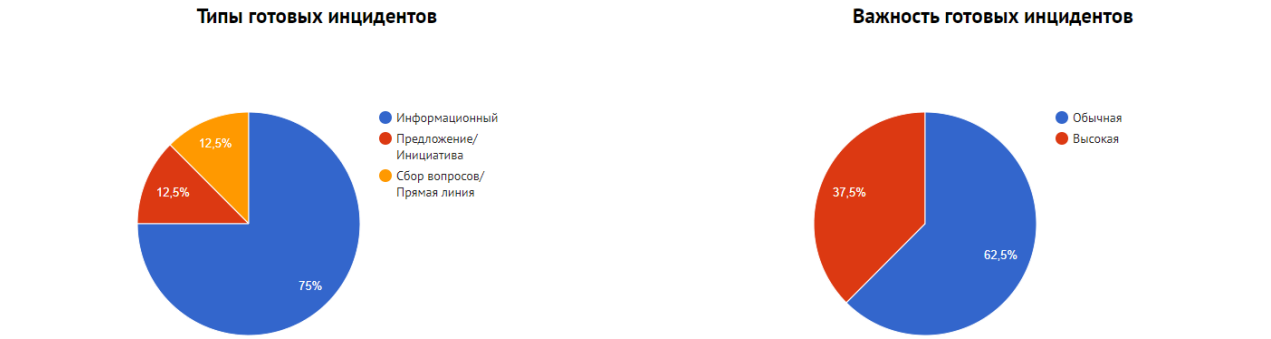


Рисунок 325 — Круговые диаграммы типов и важности инцидентов раздела «Инциденты»

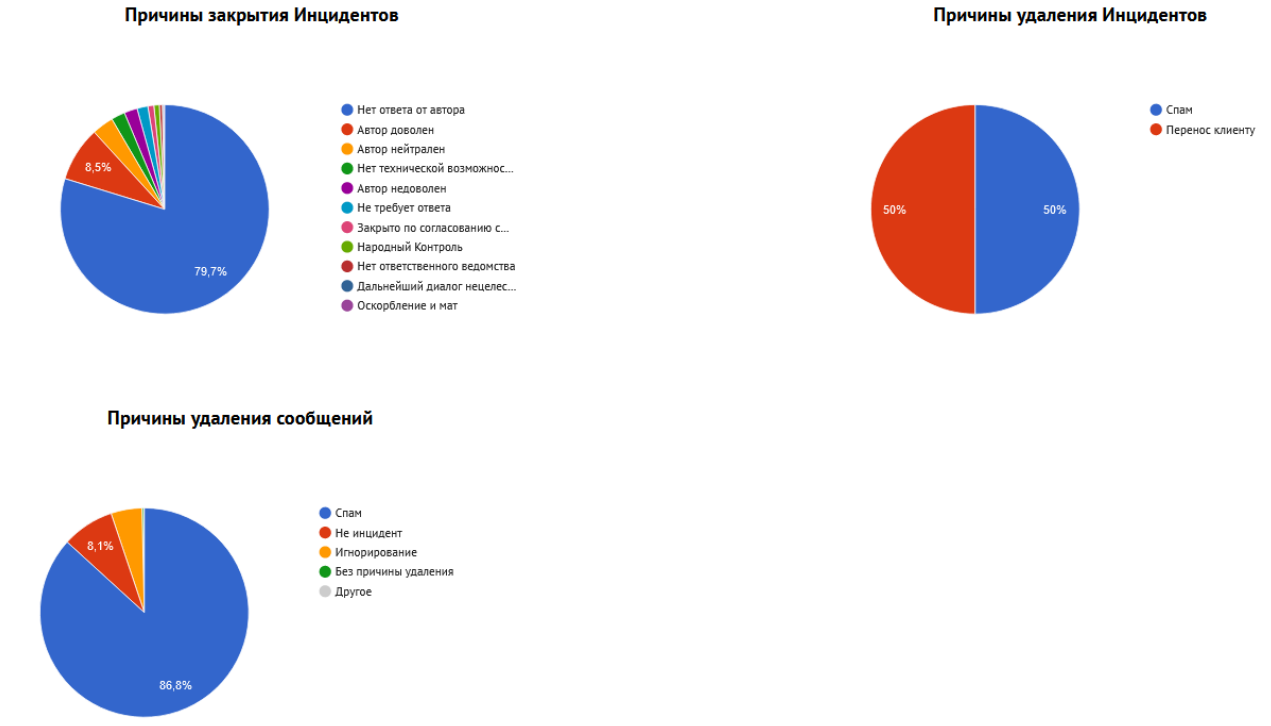


Рисунок 326 — Круговые диаграммы причин закрытия инцидентов, причин удаления инцидентов, причин удаления сообщений раздела «Инциденты»

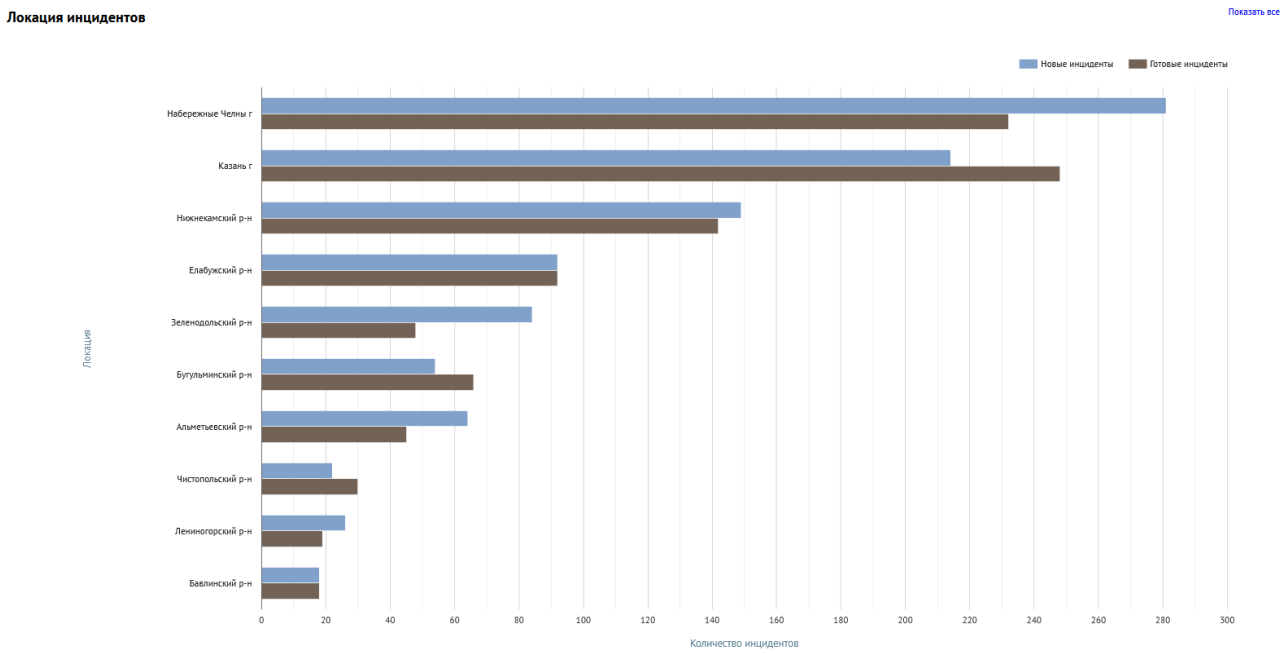


Рисунок 327 — График локаций инцидентов раздела «Инциденты»

4.10.8.4 SLA

Ракурс SLA доступен по нескольким типам:

– По шагам и сотрудникам - позволяет оценить процент выполненных задач за регламентированное время на каждом из шагов, как это показано на рисунке 328;

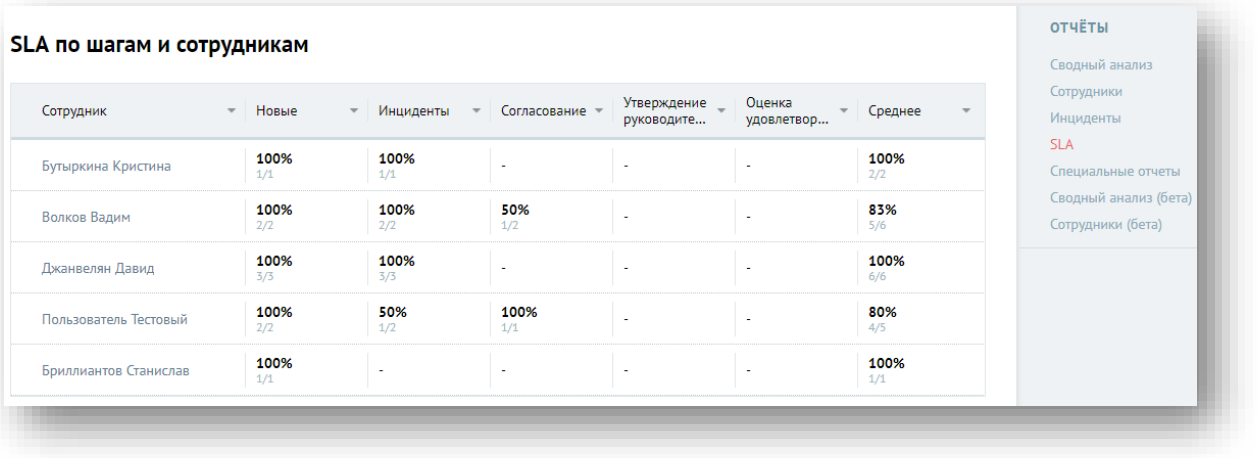


Рисунок 328 — Экранная форма «SLA» с графиком по шагам и сотрудникам

– По локации и важности - позволяет оценить процент выполненных задач за регламентированное время по каждому типу источников (важность) и географии, как это показано на рисунке 329;

– По темам и важности - позволяет оценить процент выполненных задач за регламентированное время по каждому типу источников (важность) и теме, как это показано на рисунке 329.

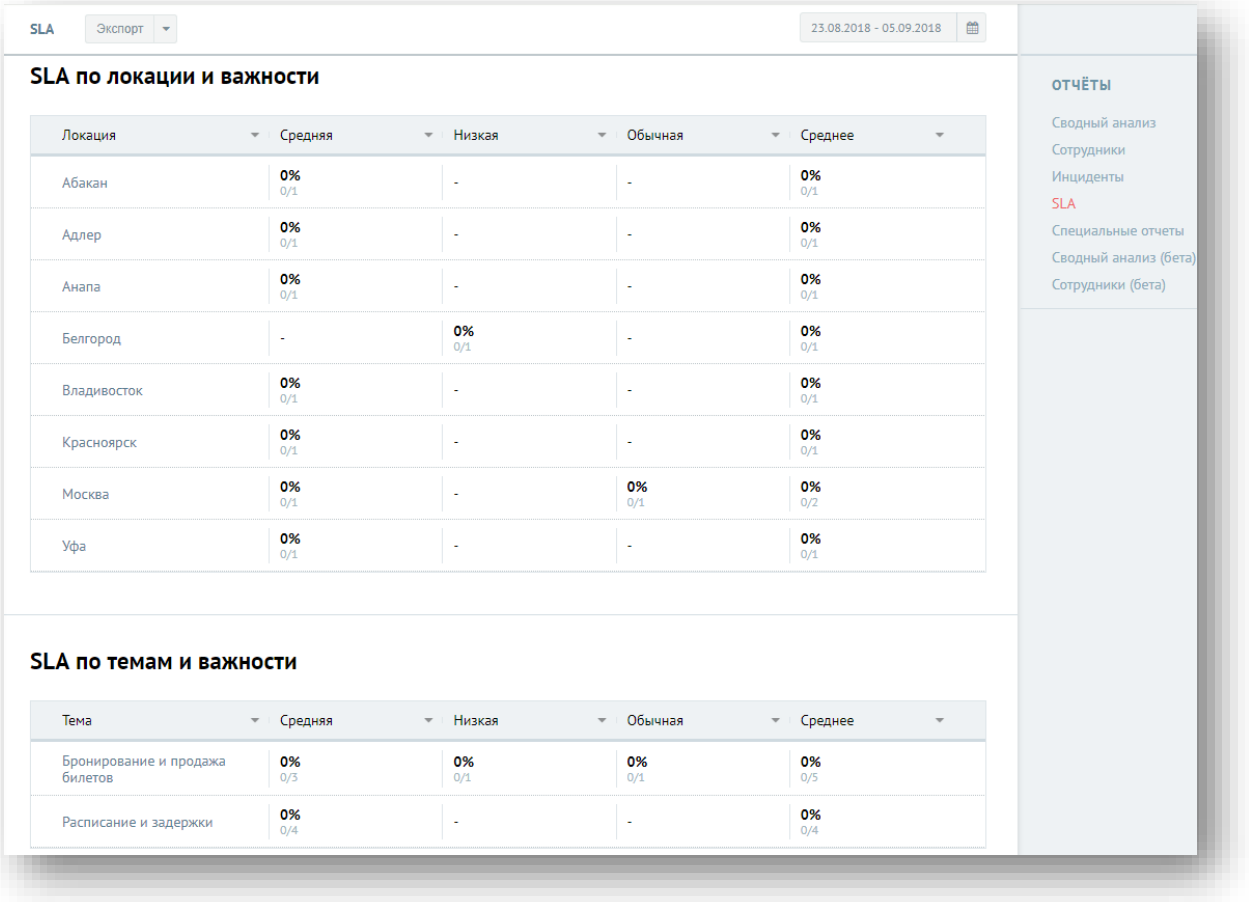


Рисунок 329 — Экранная форма «SLA» с графиками по локации и важности и по темам и важности

Расчет производится с учетом рабочего времени.

Среднее по всем шагам рассчитывается по следующей формуле: средний % по всем шагам, где есть исполненные шаги за период.

4.10.8.5 Специальные отчеты

Ракурс специальные отчеты позволяет сформировать один из преднастроенных (осуществляется через оператора Системы) отчетов, показанных на рисунке 330, за выбранный период в формате Excel:

– Действия Модератора с инцидентом;
– Отчет по Исполнителям;
– Исполнительская дисциплина;
– Модерация;

- Отчет по статистике по количеству отработанных инцидентов и сроку обработки инцидента, статистике по темам инцидентов;
- Удаленные Модератором сообщения;
- Новый отчет по работе регионов;
- Инцидент-исполнитель;
- Другие преднастроенные отчеты.

В разделе возможна загрузка ранее сформированных отчетов. Для этого необходимо нажать на кнопку в поле «Действия».

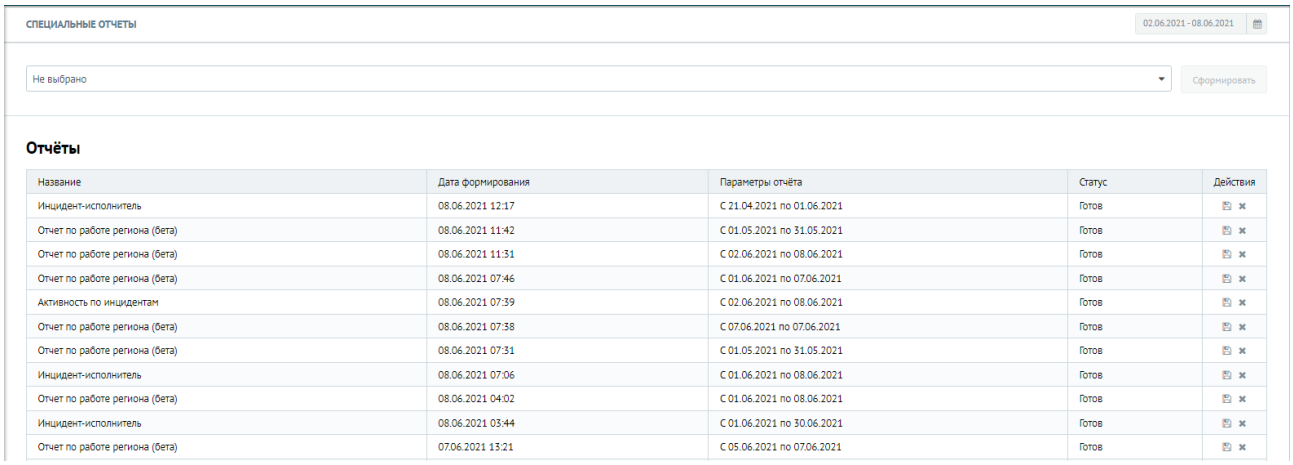


Рисунок 330 — Экранная форма «Специальные отчеты»

4.10.8.5.1 Новый отчет по работе регионов

Специальный отчет «Новый отчет по работе регионов» содержит следующие разделы:

- Статистика – общие статистические данные по инцидентам с указанием источников, из которых поступили сообщения;
- Детализация – подробные данные по каждому инциденту;
- Просроченные инциденты;
- Переведены в другой регион;
- Готовые без ответа;
- Удаленные инциденты;
- Вторичная реакция.

4.10.8.5.2 Инцидент-исполнитель

Специальный отчет «Инцидент-исполнитель» содержит следующие разделы:

- Детализация – подробные данные по каждому инциденту;
- Сводный – информация о количестве инцидентов, количестве первых ответов и времени ответа по каждому из исполнителей.

4.10.9 Уведомления

4.10.9.1 Уведомление об инцидентах

Система информирует пользователя о назначенных и просроченных инцидентах, к которым он имеет отношение. Вид уведомления показан на рисунке 331.

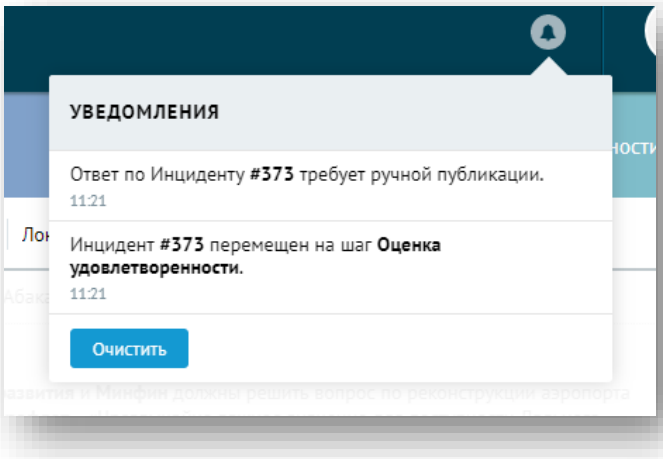


Рисунок 331 — Уведомления

Рядом с иконкой пользователя выводится количество уведомлений

.

Каждое уведомление содержит заголовок, номер инцидента, время поступления. Переход в карточку инцидента осуществляется при клике на область с текстом конкретного уведомления. Для очистки списка уведомлений необходимо кликнуть на кнопку «Очистить» в списке уведомлений.

4.10.9.2 Настройка Уведомлений

Система предоставляет пользователям «гибкую» настройку системы уведомлений. Для перехода к настройкам уведомлений необходимо нажать на фамилию и имя пользователя в верхнем правом углу интерфейса системы, после чего откроется окно редактирования пользователя.

В разделе «Уведомления» возможно настроить следующие параметры, показанные на рисунке 332:

- Окончание срока этапа;
  - Мне (данному пользователю);
  - Как участнику роли.
- Назначение исполнителя;
  - Мне (данному пользователю);
  - Как участнику роли.
- Новые сообщения;

  - Мне (данному пользователю);
  - Как участнику роли.
- Новые примечания;
  - Мне (данному пользователю);
  - Как участнику роли.
- Отправлять уведомления на контактный e-mail (по умолчанию, если в течении 1 часа уведомление не прочитано).

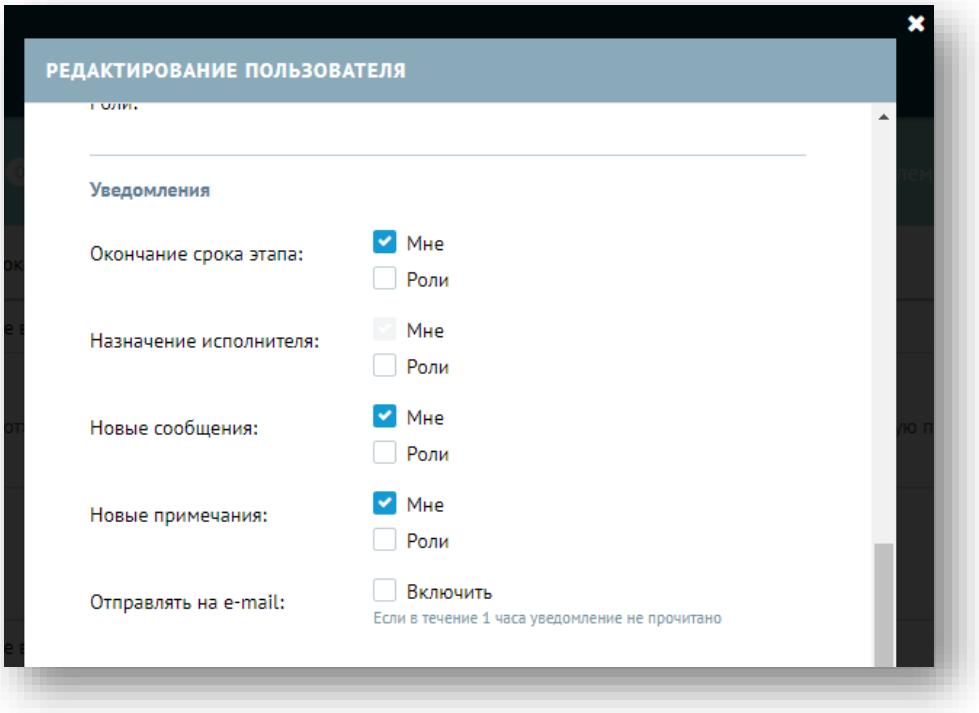


Рисунок 332 — Область «Настройки уведомлений» окна «Редактирование пользователя»

После внесения всех изменений следует нажать на кнопку «Сохранить» в окне «Редактирование пользователя» и внесенные изменения будут сохранены. При нажатии на кнопку «Отменить» внесенные изменения сохранены не будут.

4.11 АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ

АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ предоставляет пользовательский интерфейс для модератора для осуществления модерации сообщений из открытых источников в отдельном личном кабинете без доступа к остальным блокам обработки сообщений ОИ и инцидентов.

4.11.1 Главное окно АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ

Для входа в АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ необходимо выполнить процедуру входа, описанную в п. 4.10.1. После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ, как это показано на рисунке 333.

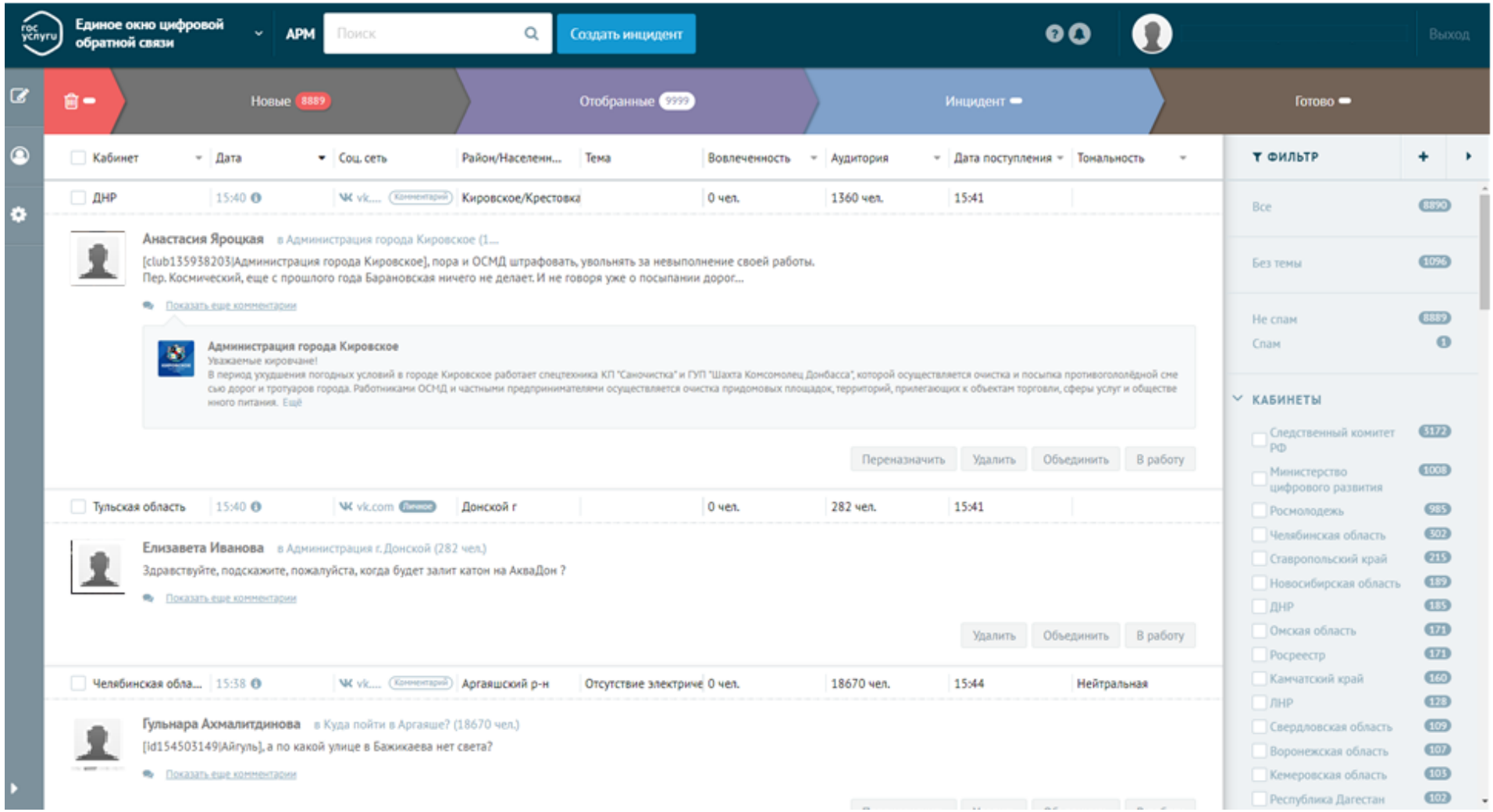


Рисунок 333 — Вид главного окна АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ

На главном окне АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ пользователю доступны следующие шаги работы с сообщениями:

- «Удаленные» – сообщения, которые были удалены;
- «Новые» – новые сообщения из открытых источников, которые еще не прошли модерацию;
- «Отобранные» – сообщения, которые были отобраны для дальнейшей работы с ними;
- «Инцидент» – инциденты, которые были созданы;
- «Готово» – закрытые инциденты.

4.11.2 Работа с сообщениями на шагах «Удаленные», «Новые» и «Отобранные»

На шагах «Удаленные», «Новые» и «Отобранные» сообщения отображаются в виде списка, каждый элемент которого содержит следующие виды информации (см. рисунок 311):

- Дата – дата и время публикации сообщения (в случае если дата публикации совпадает с текущей датой, отображается только время);
- Соц. сеть – социальная сеть, в которой было опубликовано сообщение (по клику осуществляется переход в исходное сообщение в социальной сети);
- Район/населенный пункт – географическая привязка опубликованного сообщения;
- Тема – тема, к которой относится опубликованное сообщение;
- Вовлеченность – суммарное число людей, поставивших лайки, сделавших комментарии, репосты сообщения, на момент среза;
- Аудитория – количество подписчиков блога, в котором было опубликовано сообщение, на момент среза;
- Дата поступления – дата и время поступления сообщения в систему (в случае если дата поступления в систему совпадает с текущей датой, отображается только время);
- Тональность – определенная на основе текста негативная, нейтральная или позитивная тональность сообщения;
- Тип сообщения – например, пост, комментарий, репост и т.д.;
- Текст сообщения;
- Аватар пользователя – по клику осуществляется переход на страницу автора на той площадке (социальной сети), на которой размещено сообщение;
- Медиаконтент – по клику доступен просмотр аудио и видео файлов;
- Имя автора – по клику осуществляется загрузка карточки автора в системе;

– Имя группы в социальной сети, в которой было опубликовано сообщение.

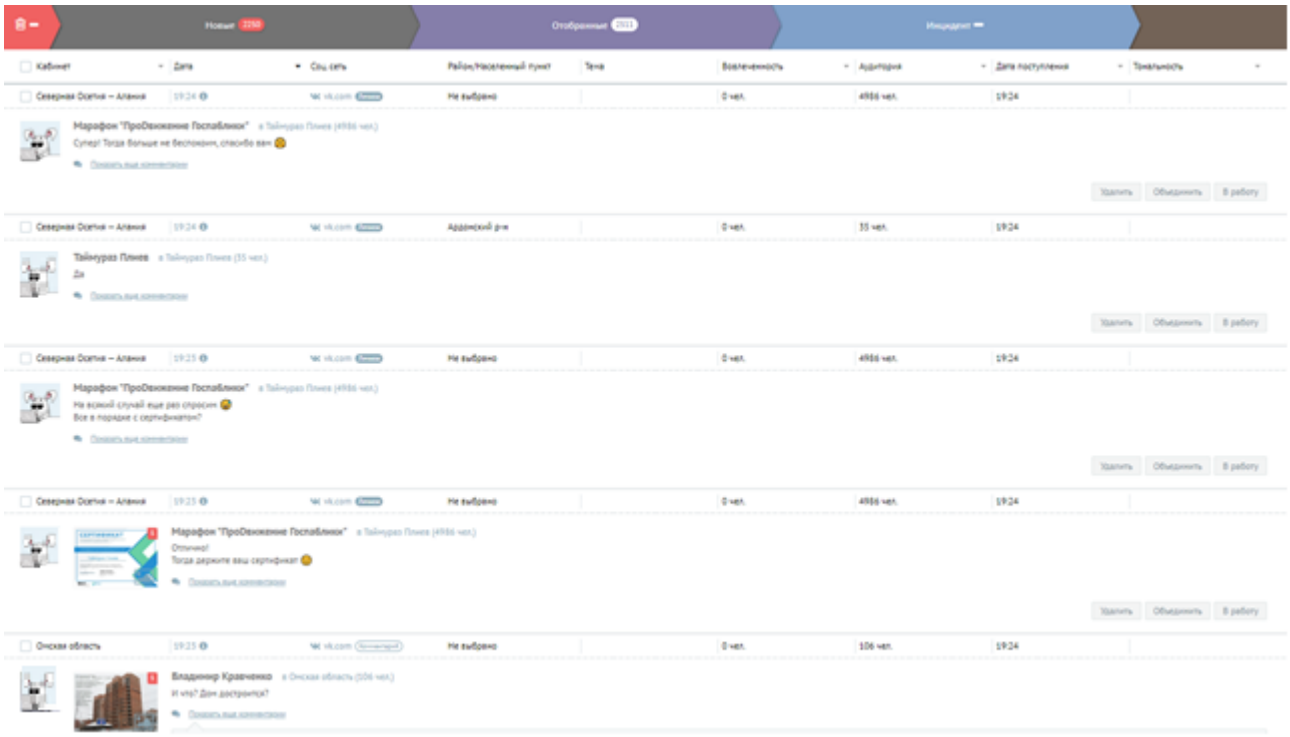


Рисунок 334 — Отображение списка сообщений на примере шага «Новые»

По умолчанию сообщения отсортированы по дате публикации, от новых к старым. Существует возможность сортировки сообщений по следующим параметрам путем нажатия на соответствующие заголовки столбцов в верхней части экрана, как это показано на рисунке 335:

– Кабинет;
– Дата;
– Соц. Сеть;
– Район/Населенный пункт;
– Тема;
– Вовлеченность;
– Аудитория;
– Дата поступления;
– Тональность.

Рисунок 335 — Параметры для сортировки сообщений

Основной сценарий работы в АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ заключается в работе с сообщениями на шагах «Новые» и «Отобранные»

АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ позволяет работать как с отдельным сообщением, так и с группой сообщений. Для того, чтобы выбрать несколько сообщений, надо кликнуть по чек-боксу, расположенному в левом верхнем углу каждого из сообщений. Можно также воспользоваться чек-боксом, расположенным в левом верхнем углу над списком сообщений (: в таком случае будут выбраны первые 10 сообщений. Если требуется выбрать все сообщения списка, то необходимо прокрутить список до последнего сообщения, а затем кликнуть по чек-боксу, расположенному в левом верхнем углу над списком сообщений. При одновременном выборе нескольких сообщений справа от чек-бокса, расположенного в левом верхнем углу над списком сообщений, появляются кнопки для осуществления групповых действий с сообщениями, как это показано на рисунке 336.

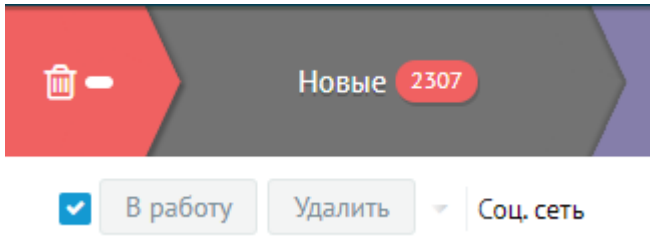


Рисунок 336 — Кнопки для осуществления групповых действий с сообщениями

На шагах «Удаленные», «Новые» и «Отобранные» Модератору доступны следующие действия с сообщениями, конкретный состав которых зависит от текущего шага работы с сообщениями (для осуществления действия необходимо нажать соответствующую кнопку в правой нижней части сообщения):

- «Восстановить» – позволяет восстановить удаленное ранее сообщение. Это действие доступно только на шаге «Удаленные». Подробнее о восстановлении сообщений см. в п. 4.10.2.4.3.
- «Удалить» – появляется диалоговое окно, в котором необходимо указать причину удаления (например, спам, истек срок и т.д.), а затем, после подтверждения удаления, сообщение переносится на шаг «Удаленные». Это действие доступно на шагах «Новые» и «Отобранные». Подробнее об удалении сообщений см. в п. 4.10.2.4.1;
- «Объединить» – позволяет объединить выбранное сообщение с ранее созданным инцидентом. Это действие доступно на шагах «Новые» и «Отобранные». Подробнее об объединении сообщений см. в п. 4.10.2.4.1;

- «В работу» – позволяет переместить сообщение на шаг «Отобранные». Это действие доступно только на шаге «Новые»;
- «Инцидент» – позволяет создать инцидент на основе выбранного сообщения. Это действие доступно только на шаге «Отобранные»;
- «Переназначить» – позволяет направить сообщение в другой кабинет (сменить регион). Это действие доступно только на шаге «Отобранные».

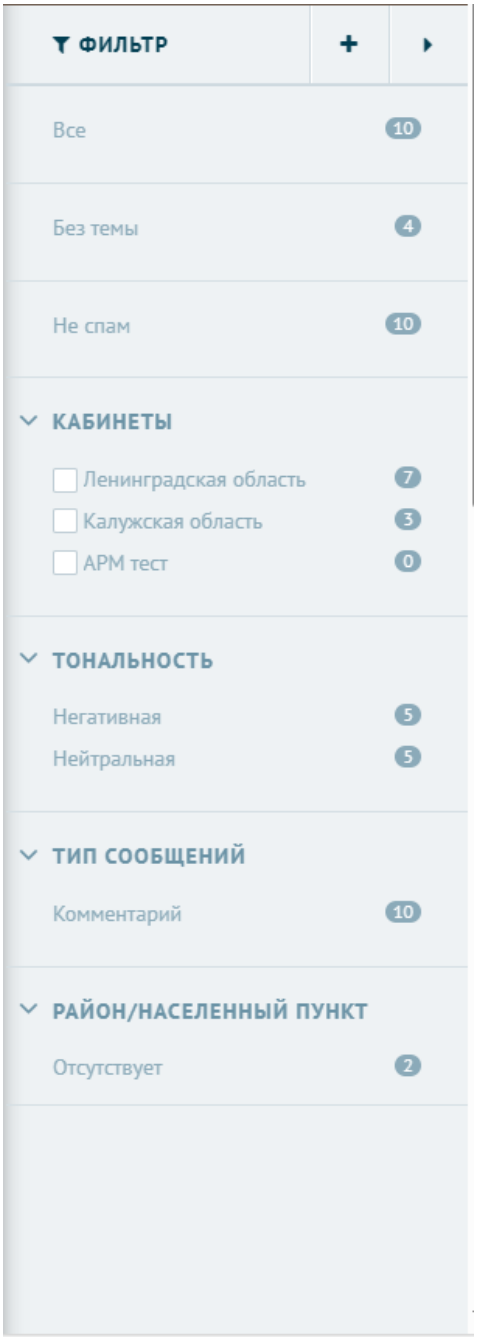
Кроме того, возможно создать инцидент вручную с помощью кнопки «Создать инцидент», расположенной в верхней части страницы. Подробнее о создании инцидента вручную см. в п. 4.10.3.

4.11.3 Фильтрация списка сообщений на шагах «Удаленные», «Новые» и «Отобранные»

Список сообщений, поступивших на модерацию, можно отфильтровать с помощью стандартных фильтров, расположенных в правой части экрана, или пользовательских фильтров, которые можно добавить, нажав на знак «+» справа от заголовка «Фильтр» (см. рисунок 338).

На шагах «Удаленные», «Новые» и «Отобранные» доступны следующие стандартные фильтры:

- «Все»/«Без темы» – выбор сообщений всех сообщений или только сообщений без темы;
- «Спам»/ «Не спам» – фильтрация сообщений, имеющих/не имеющих признаки несанкционированной рассылки, коммерческой или иной рекламы, некорректной информации;
- «Тональность» – фильтрация сообщений по тональности («Нейтральная»/ «Негативная»/ «Отсутствует»/ «Позитивная»);
- «Тип сообщений» – фильтрация по типу сообщения: пост, репост, комментарий, личное;
- «Категория автора» – совокупность авторов, сгруппированная по таким признакам, как аудитория автора и количество инцидентов автора;
- «Кабинеты» – фильтрация по субъектам Российской Федерации и органам исполнительной власти;
- «Район/населенный пункт» – фильтрация сообщений по районам/населенным пунктам;
- «Источники сообщений» – фильтрация сообщений по источникам поступления (названию социальной сети).



Ртсунок 337 — Фильтры списка сообщений на шагах «Новые» и «Отобранные».

Кроме того, на шаге «Удаленные» есть два дополнительных фильтра:

- «Причина удаления» – фильтрация удаленных сообщений по причине удаления: не инцидент, спам и т.д.;
- «Модераторы» – фильтрация удаленных сообщений по удалившим их модераторам.

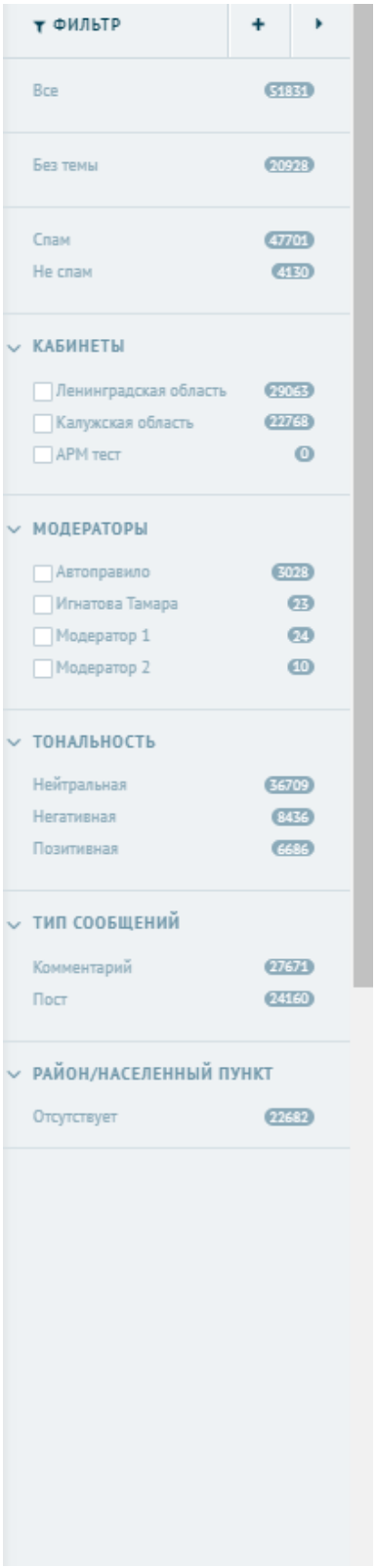


Рисунок 338 — Фильтры списка сообщений на шаге «Удаленные»

Подробнее о работе с фильтрами и настройке пользовательских фильтров см. в п. 4.10.2.3.

4.11.4 Работа с инцидентами (шаги «Инцидент» и «Готово»)

На шагах «Инцидент» и «Готово» сообщения отображаются в виде списка, каждый элемент которого содержит следующие виды информации (см. рисунок 339):

- Номер – номер инцидента, по которому его можно искать в системе;
- Важность – категории для определения приоритетов инцидентов;
- Тема – тема инцидента;
- Тип инцидента – тип, к которому относится инцидент;
- Итог – результат проведенной работы по инциденту;
- Исполнитель – исполнитель инцидента;
- Район/населенный пункт – географическая привязка инцидентов;
- Обновлен – время последнего действия в инциденте;
- Срок – время завершения срока инцидента, после чего он будет просрочен (отображается только на шаге «Инцидент»);
- Дата создания – дата создания инцидента;
- Срок до ответа по инциденту (отображается только на шаге «Инцидент»);
- Соц. сеть – социальная сеть, в которой было опубликовано сообщение (по клику осуществляется переход в исходное сообщение в социальной сети);
- Файл в сообщении – наличие вложений в сообщении;
- Файл в ответе – наличие вложений в ответе;
- Адрес – привязка сообщения к определенной локации с указанием названия улицы и номера дома (если это возможно);
- Объект – название органа или организации, с которым связан инцидент;
- Текст сообщения.

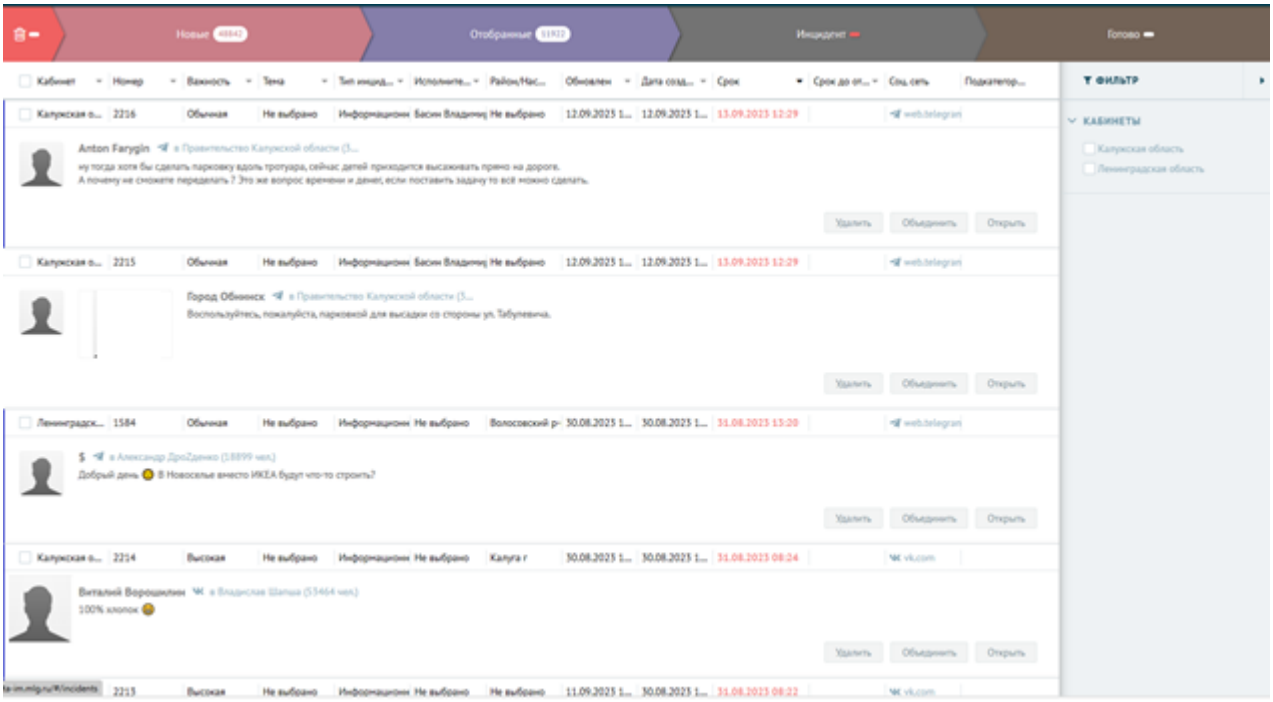


Рисунок 339 — Отображение списка инцидентов на примере шага «Инцидент»

На шагах «Инцидент» и «Готово» Модератору доступно действие «Открыть», которое позволяет открыть карточку инцидента для ее просмотра, а также, при необходимости, удаления сообщений из инцидента или отсоединения сообщений от инцидента с их последующим перемещением на шаг «Новое». Для открытия карточки инцидента необходимо нажать кнопку «Открыть» в правой нижней части инцидента. Открытая карточка инцидента представлена на рисунке 340.

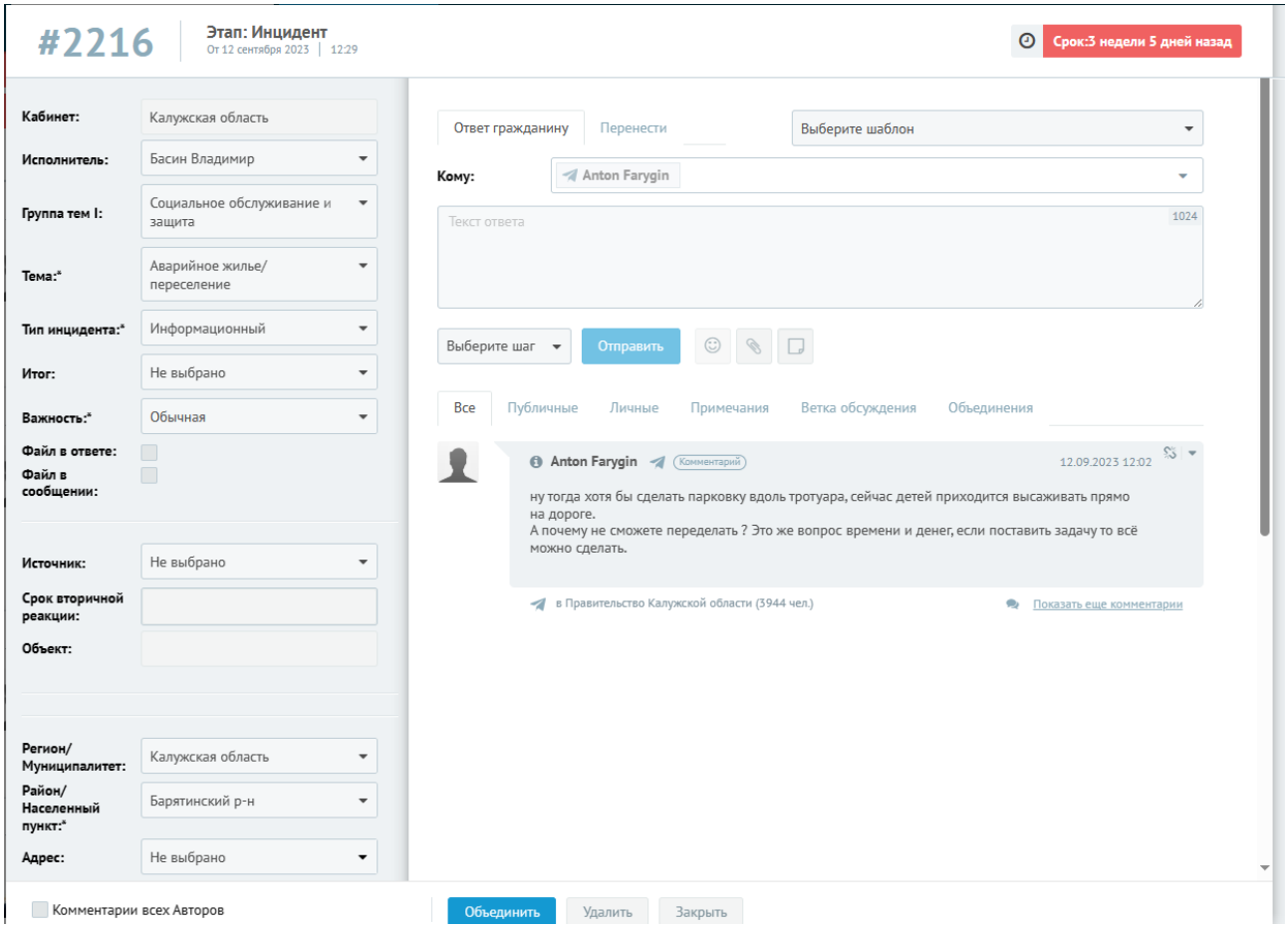


Рисунок 340 — Отображение карточки инцидента на шаге «Инцидент»

На шагах «Инцидент» и «Готово» также доступно использование фильтров. Подробная информация о фильтрах на этих шагах содержится в п. 4.10.4.3.

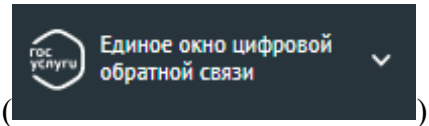
4.11.5 Формирование отчета по работе пользователей в АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ

Один раз в сутки формируется отчет по работе пользователей в АРМ Модератора компонента обработки сообщений ОИ, который отправляется на электронную почту пользователей. Этот отчет содержит следующие виды информации о сообщениях, которые за прошедшие сутки были удалены пользователями или из которых были созданы инциденты:

- «Дата получения сообщения ОИ» – дата и время поступления сообщения в систему;
- «Дата действия (Инцидент/удаление)» – дата и время удаления сообщения или дата создания инцидента из сообщения. Формат ДД:ММ:ГГГГ ЧЧ:ММ:СС;
- «url» – интернет-адрес сообщения;

– «username» – логин пользователя, совершившего действие (удалившего сообщение или создавшего инцидент);
– «Клиент» – наименование клиента, сообщение которого было обработано;
– «Действие» – наименование действия, которое совершил модератор («в инцидент»/ «в удаленные»).

4.11.6 Переход в компонент обработки обращений

Для перехода в компонент обработки обращений требуется нажать на иконку переключателя в правом верхнем углу экрана (

) и выбрать в появившемся меню пункт «ПОС: Пользователь», как это показано на рисунке 341.

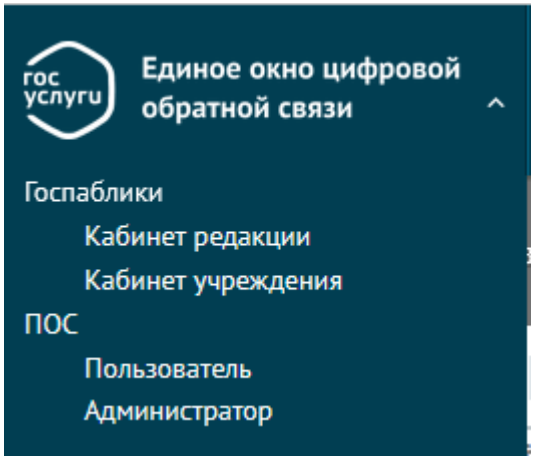


Рисунок 341 — Окно перехода в компонент обработки сообщений

4.12 Описание работы пользователя КУ компонента Госпаблики

4.12.1 Начало и завершение работы

Для начала работы необходимо запустить браузер и открыть страницу входа в компонент по ссылке https://ku-gp.gosuslugi.ru/. Возможен также переход в компонент Госпаблики из одного из АРМов Системы так, как это описано в п. 4.11.6.

При переходе по ссылке открывается окно аутентификации ЕСИА, как это показано на рисунке 342, в котором нужно:

– Ввести учетные данные пользователя в ЕСИА;
– Нажать на кнопку «Войти».

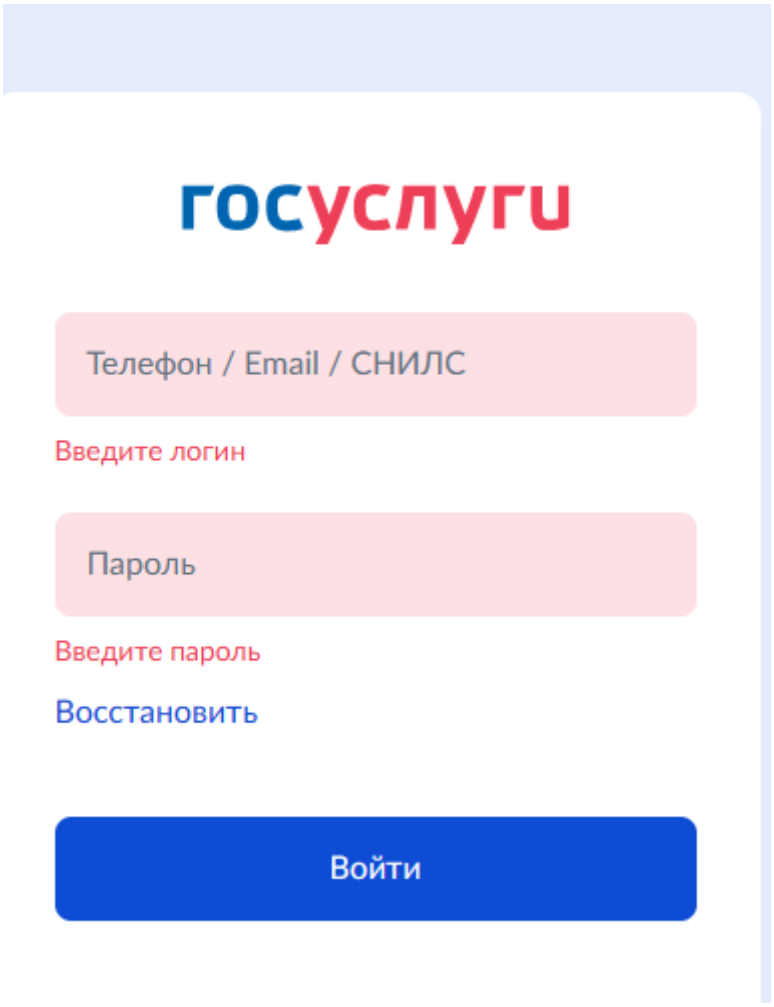


Рисунок 342 — Окно аутентификации пользователя в ЕСИА

После входа в КУ откроется главное окно, как это показано на рисунке 343, в верхней части которого указано название КУ, в который вошел пользователь.

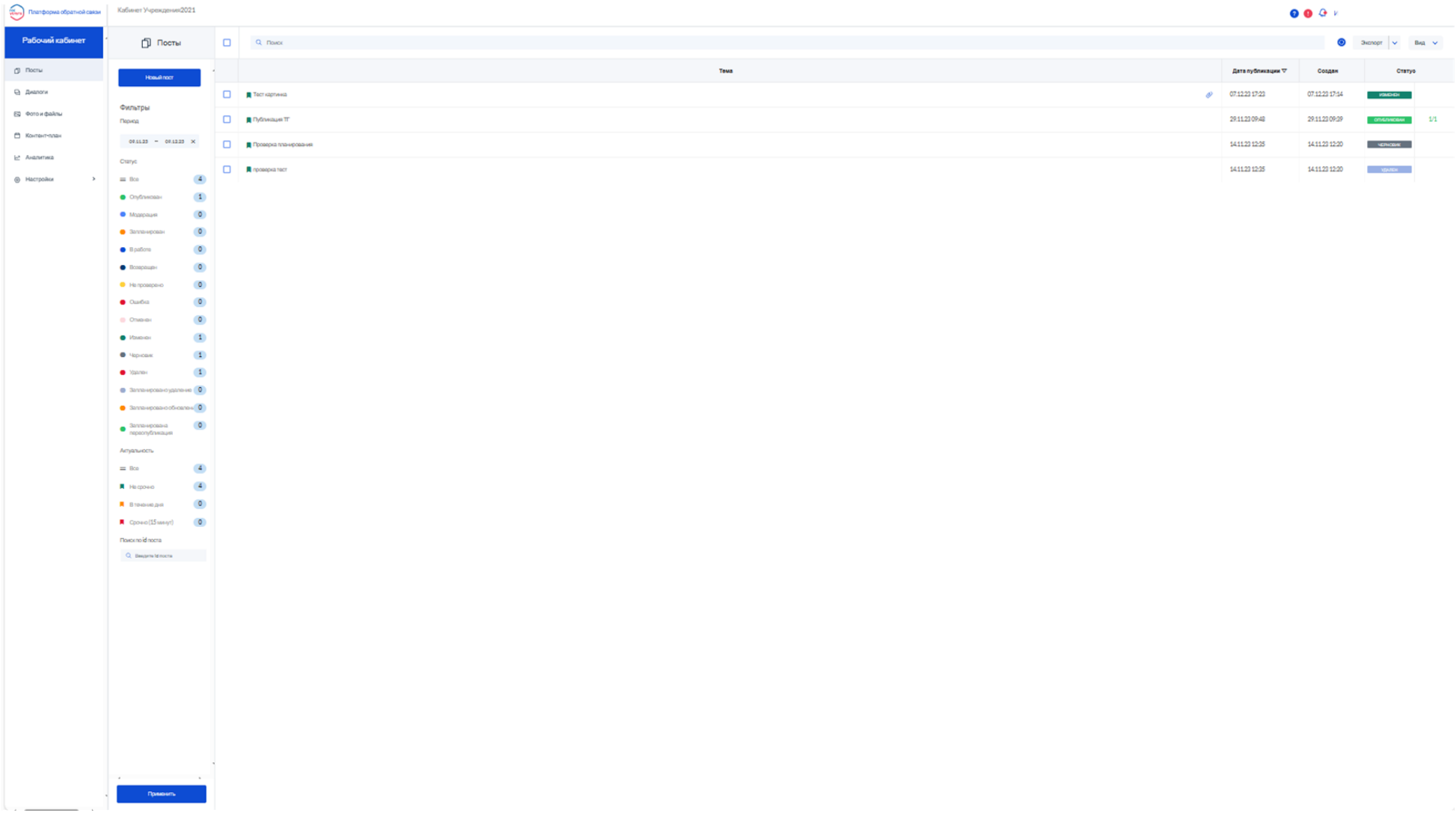


Рисунок 343 — Главное окно кабинета учреждения компонента Госпаблики

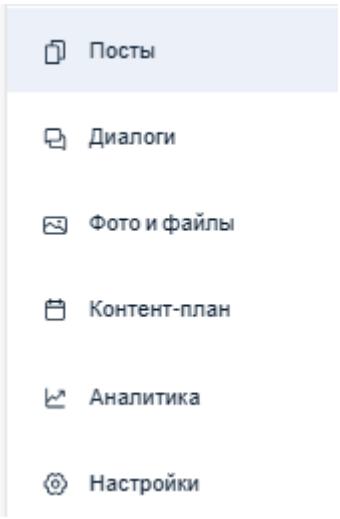


Рисунок 344 — Разделы КУ

4.12.2 Список постов

Для открытия списка постов необходимо перейти в раздел «Посты» КУ, как показано на рисунке 345.

В данном разделе отображаются все посты, созданные в рамках текущего КУ. Окно «Посты» содержит следующие основные элементы :

- «Список постов» – список постов, созданных КУ, со следующей информацией:
- «Номер поста»;
- «Тема поста»;
- «Дата публикации» – запланированная дата публикации;
- «Обновлен» – дата последнего обновления поста;
- «Группы» – группа, в которой опубликован пост;
- «Статус» – статус поста;
- Чекбокс выделения постов для групповых операций.
- «Поиск» – строка поиска поста по его наименованию;
- Чекбокс «Выделить все» - выделяются все посты, отображенные в списке постов;
- «Новый пост» – кнопка создания нового поста (детали в п. 4.12.3);
- «Фильтры» – фильтрация постов по:
- Дате публикации;
- Статусу:
    - «Удален»;
    - «Черновик»;

- «Модерация»;
- «Возвращен»;
- «Запланирован»;
- «Опубликован»;
- «Ошибка»;

– Актуальности;

– Поиск по Id поста;

– Обновление информации о постах;

– Экспорт постов в формате xls. При нажатии на знак рядом с кнопкой экспорта открывается история экспорта;

– Выбор вида отображения постов:

– «Таблица»;

– «Календарь».

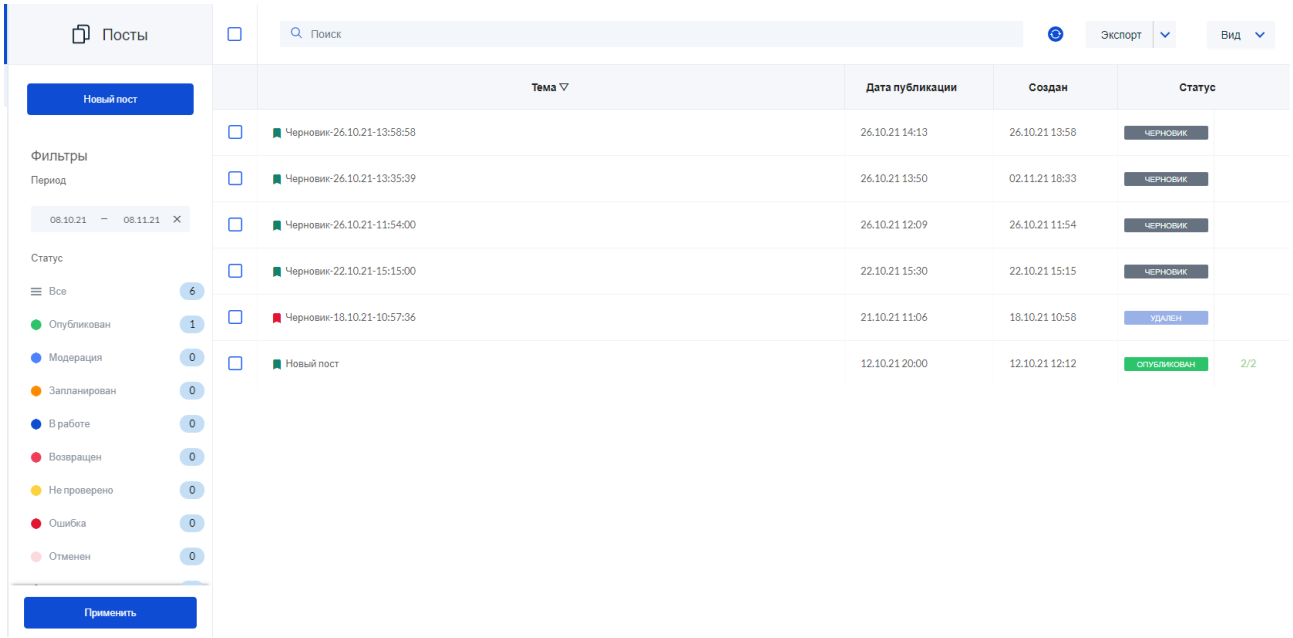


Рисунок 345 — Окно «Посты» КУ

4.12.3 Публикация постов

Для публикации поста требуется открыть окно создания поста, нажав кнопку «Новый пост» в разделе «Посты», как это показано на рисунке 346.

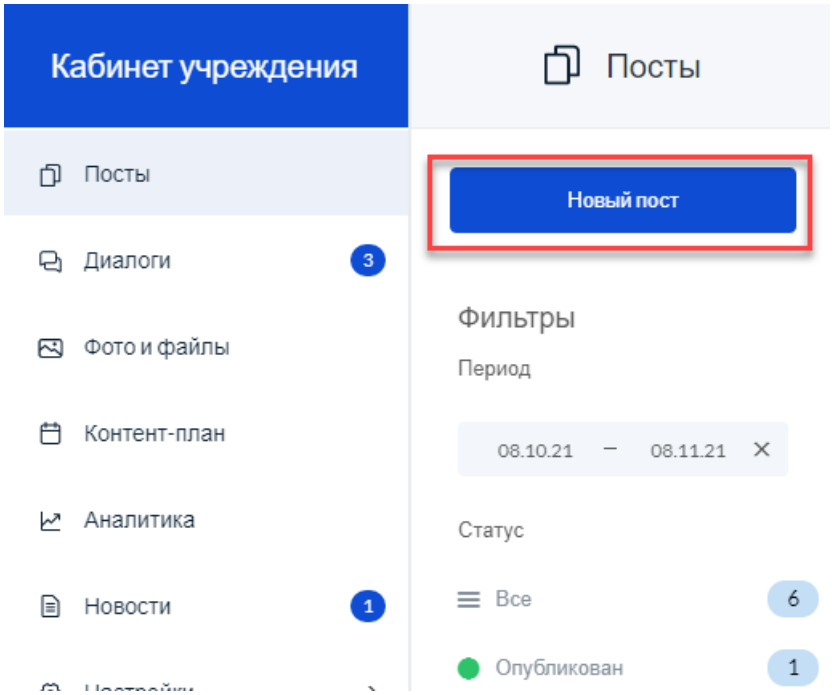


Рисунок 346 — Кнопка «Новый пост»

В окне создания нового поста требуется выбрать создание поста по заранее созданным шаблонам, либо самостоятельно, как это показано на рисунке 347:

– «Событие» – выбор шаблона на основе ближайших «значимых» дат из календаря (см. п. 3.6.3.1);
– «Рубрика» – на данной вкладке шаблоны сгруппированы по определенным заданным заранее рубрикам, как это показано на рисунке 348. Для отображения возможных шаблонов рубрики необходимо нажать на папку рубрики. Возможен поиск шаблона по его наименованию (см. п. 3.6.3.2);
– «Собственная тема» – самостоятельное создание поста пользователем (см. п. 3.6.3.3). После нажатия на название «Собственная тема» сразу же будет выполнен переход к новому создаваемому посту.

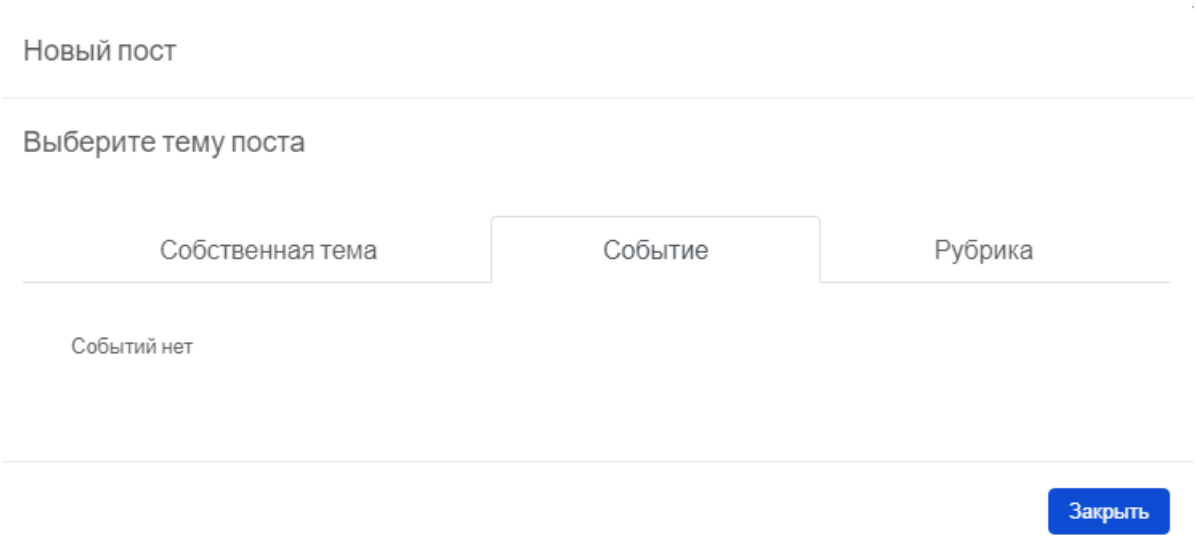


Рисунок 347 — Окно создания нового поста - События

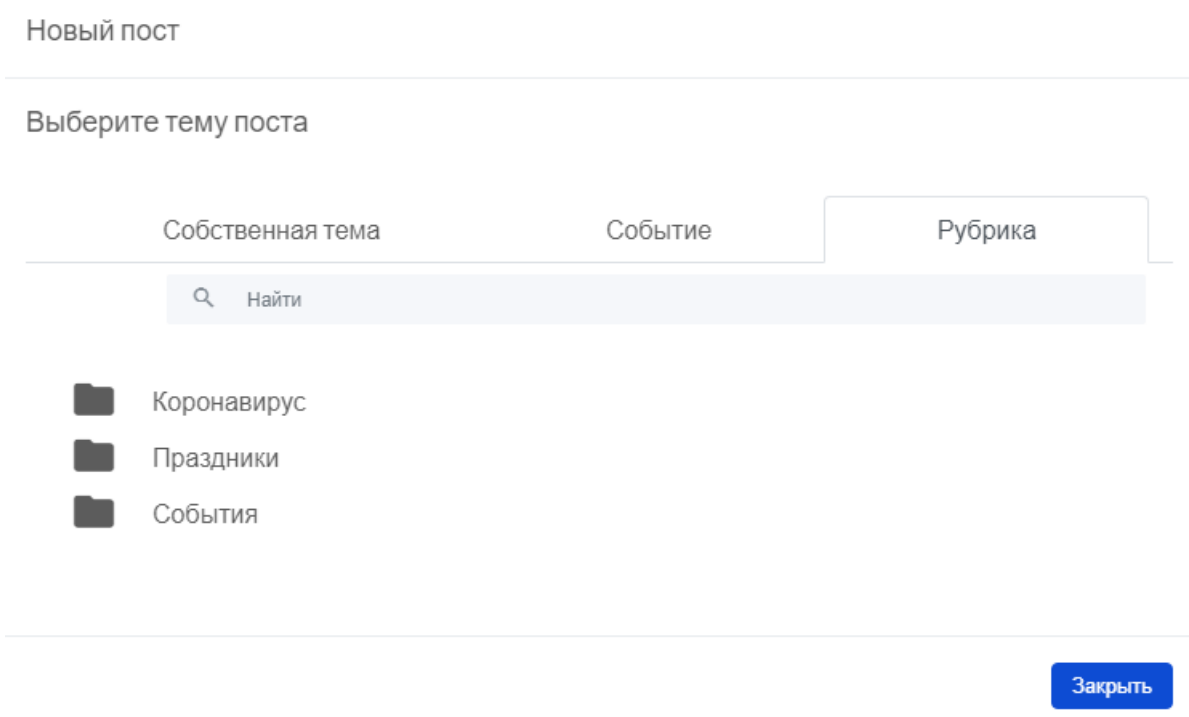


Рисунок 348 — Окно создания нового поста - Рубрика

4.12.3.1 Создание постов из шаблонов

При выборе создания поста из шаблона в окне создания нового поста необходимо выбрать тип шаблона, на основе которого будет сформирован пост (локальный, стандартный или по задаче). Далее откроется форма для нового поста, показанная на рисунках 349 - 350, которая содержит следующие основные элементы:

- Наименование шаблона.
- Пояснение – комментарий с рекомендацией от создателя шаблона.

- Рекомендуемая дата публикации поста – может быть отредактирована. На выбор также предоставляются 2 ближайшие даты из контент-плана.
- Актуальность – срочность поста, в зависимости от выставленной срочности будет выводиться маркер соответствующего цвета.
- Текст поста – предлагаемый текст поста, возможны вставки {{текст}}, которые необходимо будет заменить на соответствующий текст. Пример: Поздравляем {{ФИО учителя}} С Днем рождения! В данном примере необходимо будет заменить вставку {{ФИО учителя}} на ФИО учителя, которого поздравляют:
  - Добавить сниппет – добавится превью содержания ссылки из текста поста;
  - Добавить опрос – возможно добавление опроса в шаблон поста;
  - Указать источник – указать ссылку на источник, откуда была взята, например, статья, работает для социальной сети «ВКонтакте»;
  - Добавить хэштег – в конце текста поста будет добавлен хэштег с наименованием группы, в которой публикуется пост.
- Вложения – вложение фото/файла для поста либо редактирование заранее вложенного в шаблон файла и редактирование изображения при помощи редактора (детально о редакторе фото в п. 4.12.5).
- Группы – выбор групп, в которых необходимо будет опубликовать подготовленный пост, возможен множественный выбор, а также чек-бокс отправки поста в Госвеб.

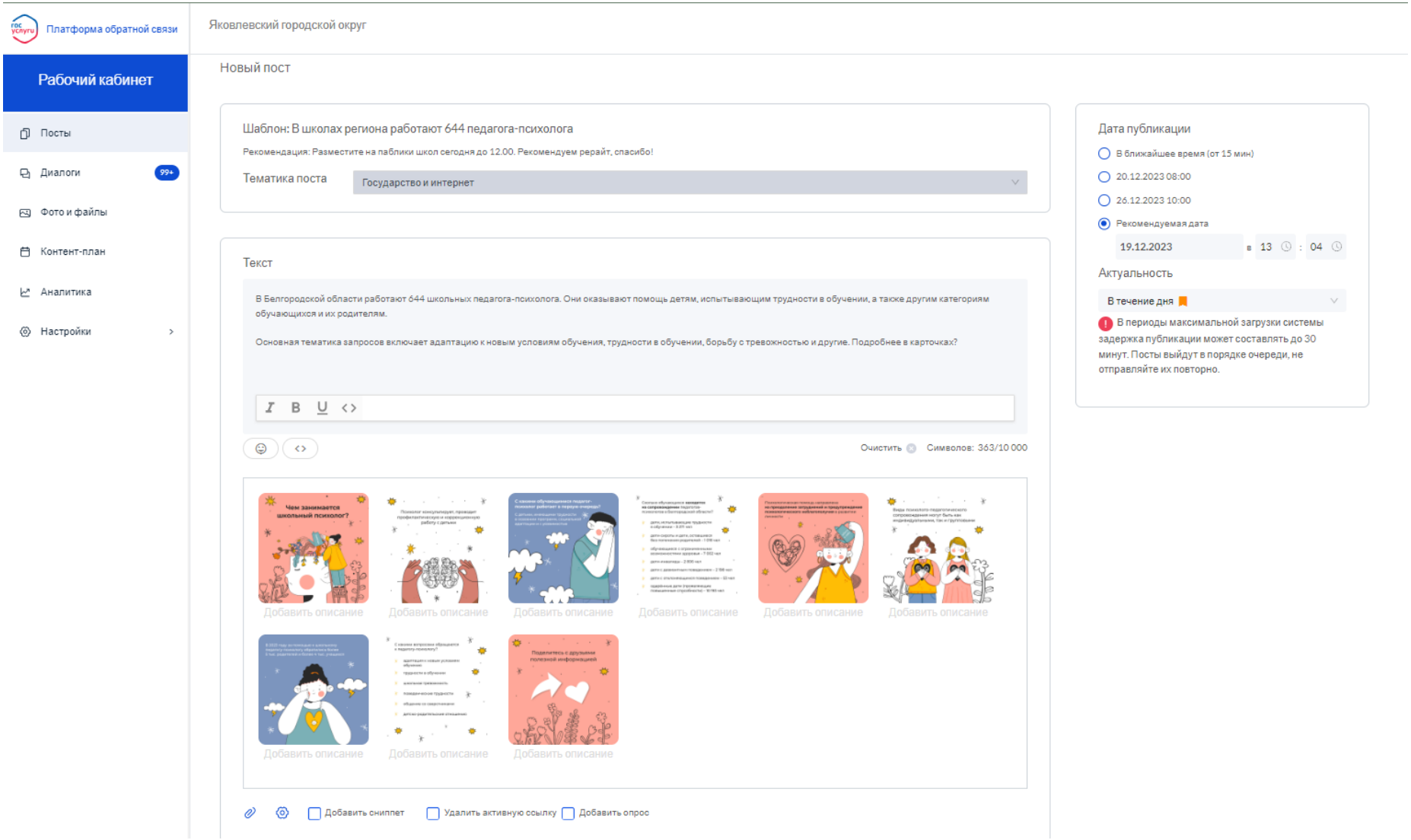


Рисунок 349 — Форма для создания поста на основе шаблона

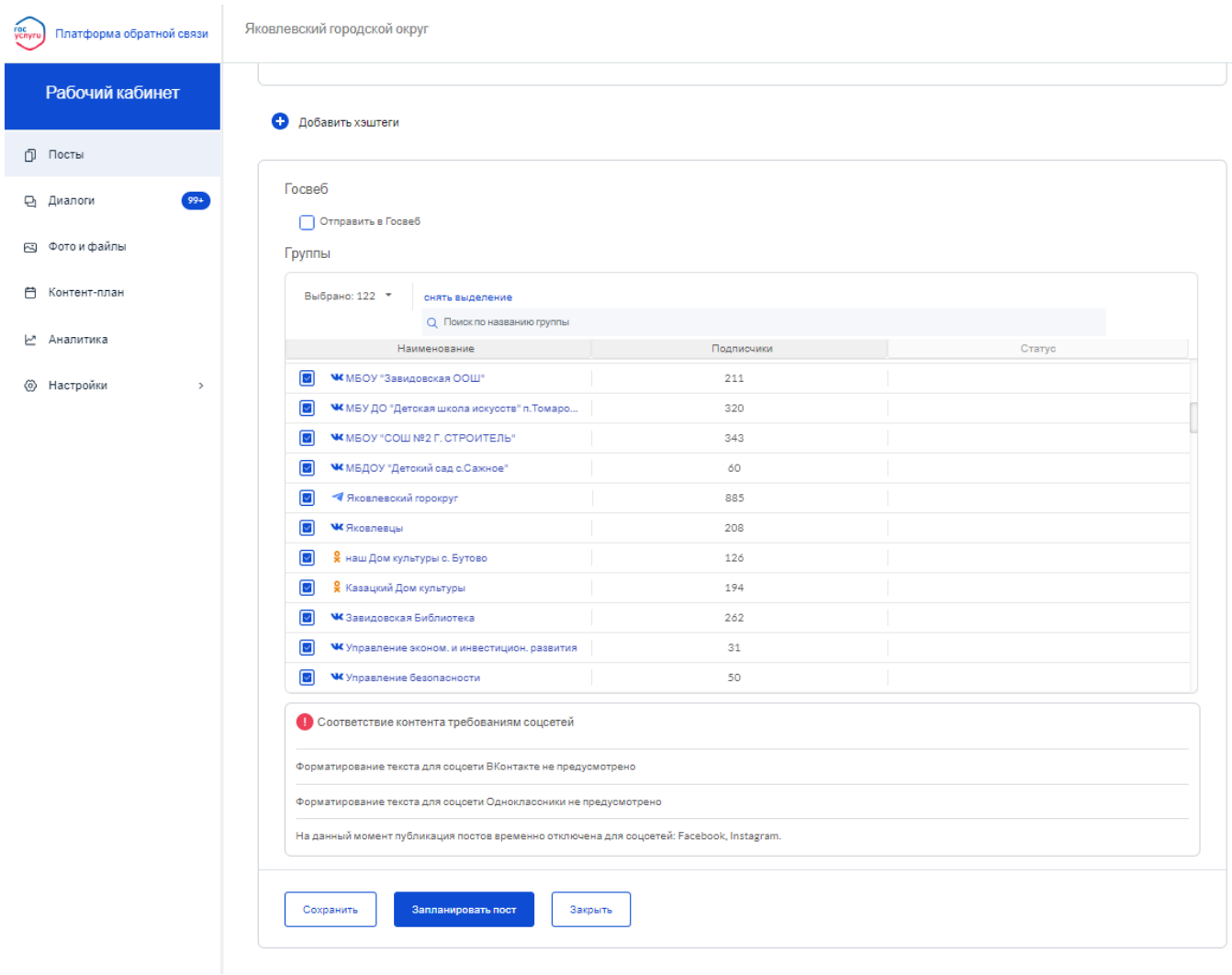


Рисунок 350 — Форма для создания поста на основе шаблона (продолжение)

С заполненной формой поста можно осуществить следующие действия:

- «Сохранить» – сохранить пост в статусе «черновик». Далее пост будет отображаться в соответствующем статусе в списке постов;
- «Запланировать пост» – установить дату публикации поста;
- «Закрыть» – закрыть шаблон без изменений.

4.12.3.2 Самостоятельное создание постов

Для самостоятельного создания поста, необходимо выбрать вариант «Собственная тема» в окне создания поста.

Далее откроется форма для нового поста, показанная на рисунках 351 -352, которая содержит следующие основные элементы:

- «Тема поста» – тема поста;
- «Тематика поста» - тематика поста
- «Рекомендуемая дата публикации поста» – может быть отредактирована. На выбор также предоставляются 2 ближайшие даты из контент-плана;
- «Актуальность» – срочность поста, в зависимости от выставленной срочности будет выводиться маркер соответствующего цвета;
- «Текст поста»:
  - «Добавить сниппет» – добавится превью содержания ссылки из текста поста;
  - «Добавить опрос» – возможно добавление опроса в шаблон поста;
  - «Указать источник» – указать ссылку на источник, откуда была взята, например, статья, работает для социальной сети «ВКонтакте»;
  - «Добавить хэштег» – в конце текста поста будет добавлен хэштег с наименованием группы, в которой публикуется пост.
- «Вложения» – вложение фото/файла для поста либо редактирование заранее вложенного в шаблон файла и редактирование изображения при помощи редактора (детально о редакторе фото в п. 4.12.5).
- «Группы» – выбор групп, в которых необходимо будет опубликовать подготовленный пост, возможен множественный выбор, а также чек-бокс отправки поста в Госвеб.

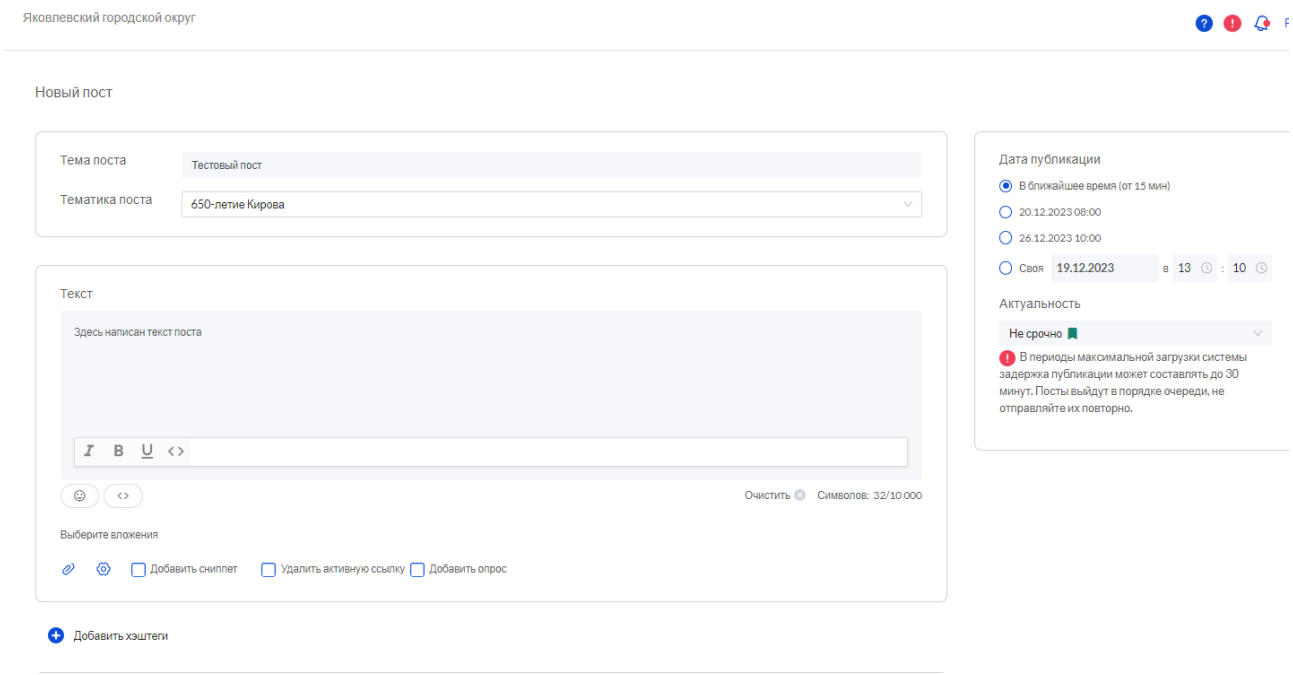


Рисунок 351 — Форма для самостоятельного создания поста

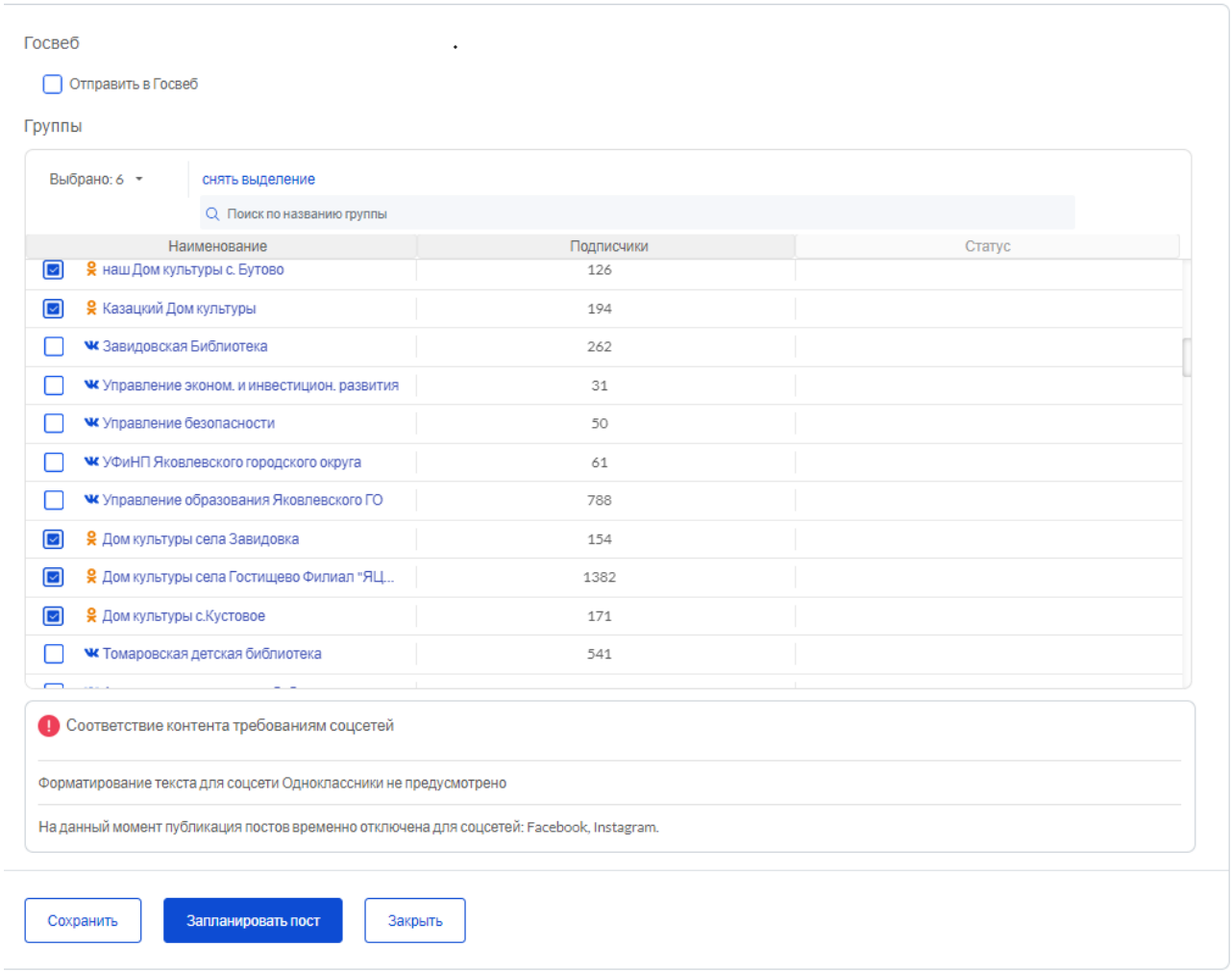


Рисунок 352 — Форма для самостоятельного создания поста (продолжение)

С заполненной формой поста можно осуществить следующие действия:

- «Сохранить» – сохранить пост в статусе «черновик». Далее пост будет отображаться в соответствующем статусе в списке постов;
- «Запланировать пост» - установить дату публикации поста ;
- «Закрыть» – закрыть форму без изменений.

4.12.3.3 Редактирование опубликованных постов

Опубликованный пост может быть отредактирован в системе. Для редактирования поста необходимо его найти в списке постов и открыть детали по посту. В появившейся форме внести все изменения и нажать кнопку «Изменить публикацию».

При внесении правок в пост в системе в социальной сети старый пост удаляется и публикуется новый исправленный пост.

4.12.3.4 Удаление опубликованных постов

Опубликованный пост может быть удален. Для удаления поста необходимо его найти в списке постов и открыть детали по посту. В появившейся форме необходимо нажать кнопку «Удалить».

Либо пост может быть удален через список постов. Для этого необходимые посты отмечаются в чекбоксах, на верхней панели появится значок «Удалить».

4.12.4 Диалоги

Для осуществления операций с диалогами требуется перейти в раздел «Диалоги», как это показано на рисунке 353.

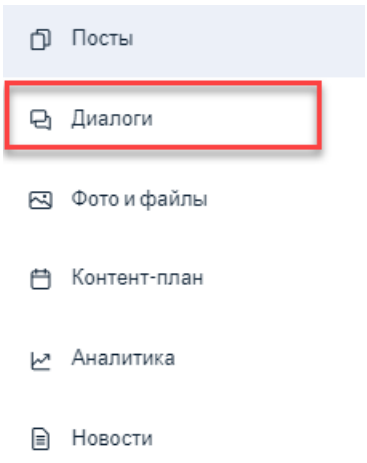


Рисунок 353 — Панель КУ

В данном разделе происходит работа с комментариями постов и личными сообщениями. Основные элементы окна раздела «Диалоги», показанного на рисунке 354 :

1) Список диалогов:
   - В списке представлены данные:
     - Соцсеть и название группы;
     - «Автор/пост» – имя автора, если это сообщение, опубликованное в социальной сети, название поста – если комментарий;
     - «Последнее сообщение» – текст сообщения и иконка количества новых не прочитанных сообщений, если они есть;
     - «Дата» – дата и время последнего сообщения, сегодняшние сообщения выводим без даты.
   - При нажатии по любому месту строки с содержанием диалога открывается форма ведения диалога;
2) Фильтры для списка диалогов:
   - «Статус»:
     - «Новые сообщения» – оставляет в списке только диалоги с новыми сообщениями (не прочитанными);
     - «Без ответа» – оставляет в списке диалоги, где наш пост не последний;
     - «Все»;
   - «Тип»:
     - «Личные сообщения» – сообщения, отправленное в качестве личного сообщения в социальной сети;
     - «Комментарии к постам» – публичные комментарии к постам, опубликованным в подключенной группе;
     - «Все»;
3) «Поиск» – строка поиска диалога по его наименованию.
4) Кнопка «Обновить».

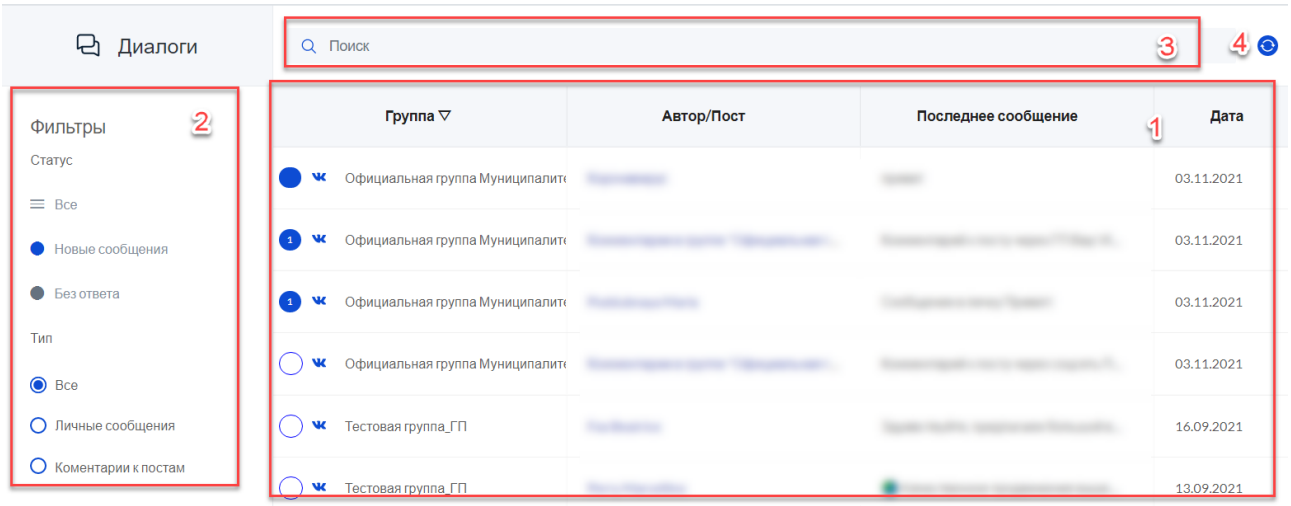


Рисунок 354 — Окно раздела «Диалоги»

Форма ведения диалога, которая открывается при нажатии по строке в окне раздела «Диалоги», содержит следующие элементы, как это показано на 355:

- Сообщения участников:
- Сообщения от автора комментария:
  - Аватарка автора комментария;
  - Имя автора комментария;
  - Время публикации в часовом поясе КУ, если сегодня, то без даты;
  - Текст комментария;
  - Кнопка «Ответить»;
- Сообщение админа группы:
  - Имя аккаунта, от которого ответили;
  - В скобках указываем имя сотрудника;
  - Время ответа, если сегодня, то без даты;
  - Ссылка «Удалить» - удаление комментария из ленты комментария и соцсети;
- Информация о посте/авторе личного сообщения:
- Если диалог открыт для ответа на комментарии под постом отображается следующая информация:
  - Наименование группы;
  - Тема поста;
  - Время публикации;
  - Ссылка на пост в соцсети;
- Если диалог открыт для ответа на личные сообщения отображается следующая информация:

– Имя автора диалога в личной переписке;
– Ссылка на профиль в соцсети.

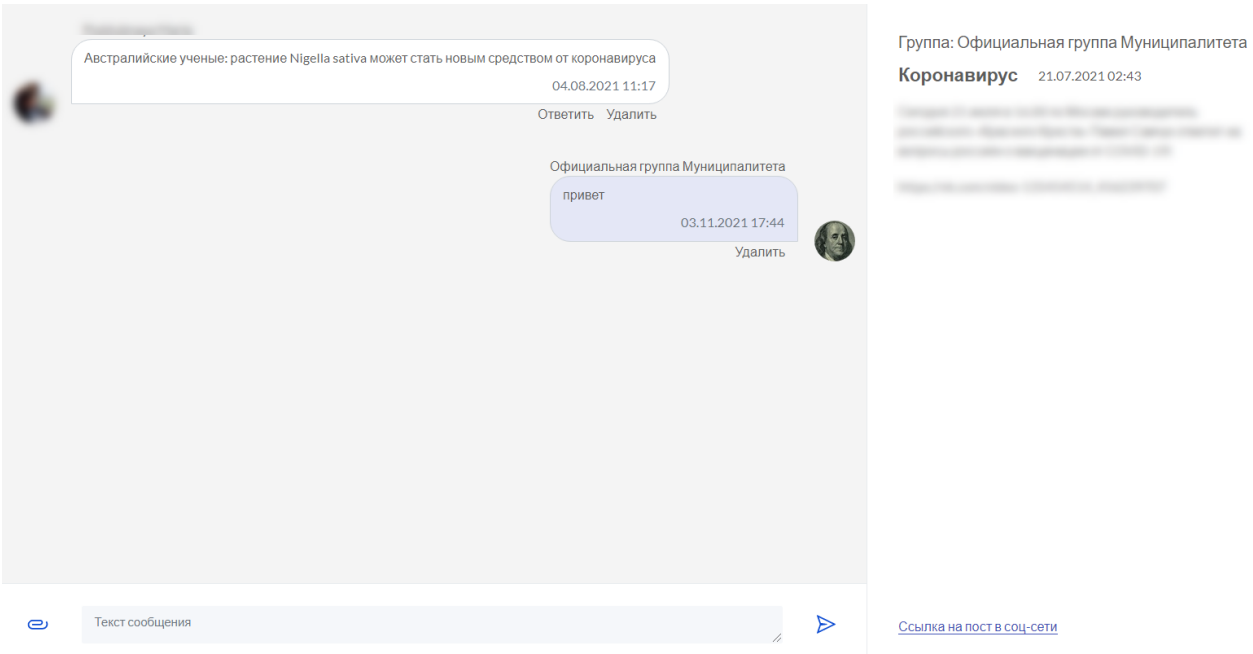


Рисунок 355 — Открытое окно диалога

4.12.5 Операции в базе фото и документов

Для осуществления операций в базе фото и документов требуется перейти в раздел «Фото и файлы», как это показано на рисунке 356.

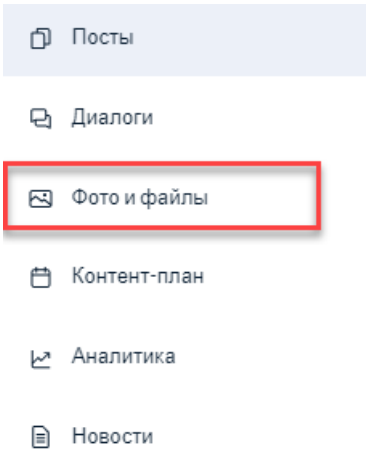


Рисунок 356 — Панель КУ

Основные элементы раздела «Фото и файл», как это показано на рисунке 357:

1) Загружать – кнопка загрузки новых файлов. Ограничения по файлам:
   – Максимальный размер файла зависит от площадки, где будет размещаться и от типа файла. По типам файлов — 100 Мб для видео файлов, для формата psd – 40

Мб, для остальных файлов 20Мб, однако могут быть ограничения конкретных социальных сетей;

– Максимальное количество файлов – 10 000. Не загружаются исполняемые файлы (exe, bat, apk, js, html).

2) Тип – по типу файла. Возможные типы:
   – Изображение (RAW, JPEG, JPG, TIFF, PSD, GIF, PNG);
   – Видео (MP4, M4V, MOV, MPG, MPEG, SWF, WMV);
   – Документы (XML, PDF, DOC, DOCX, XLS).
   – Для сбрасывания всех фильтров необходимо нажать «Все».
3) Список фото и файлов – вывод всех загруженных фото и файлов. Около каждого файла находиться чекбокс для выделения, что позволяет осуществлять действия сразу с несколькими файлами одновременно. Отображается в виде карточек с предпросмотром файлов, отсортированных по дате последнего изменения файла.
4) Поиск – производится поиск файла по наименованию.

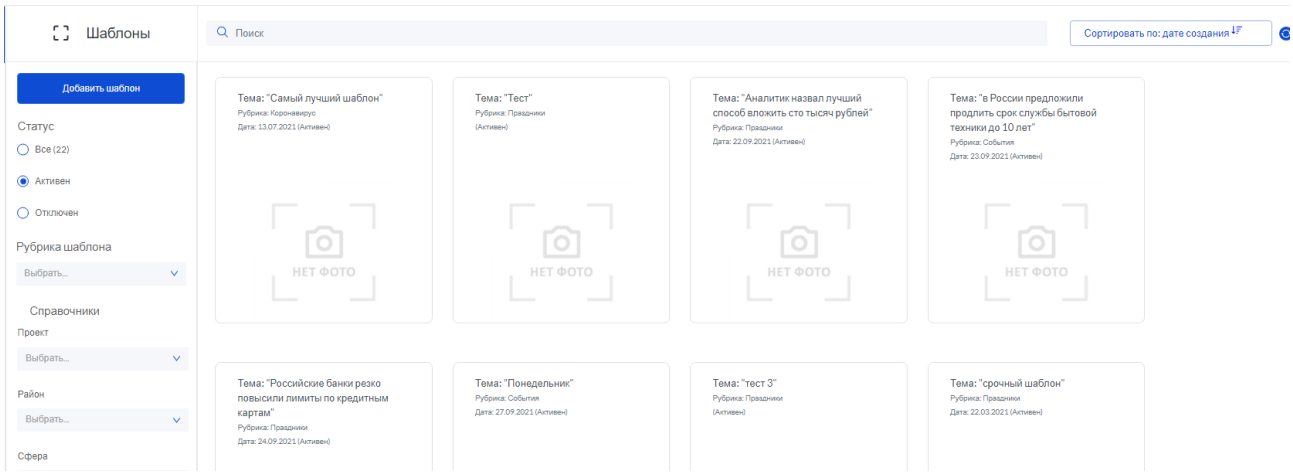


Рисунок 357 — Раздел «Фото и файлы»

При наведении курсора на карточку файла отображаются следующие элементы, показанные на рисунке 358:

– наименование файла;
– размер файла;
– дата и время последнего изменения;
– Иконка «Удалить» ();
– Иконка «Редактировать» () - для файлов с типом «изображение»;
– Иконка «Просмотр» () - для файлов с типами «изображение» и «видео»;
– Иконка «Экспорт» () - для файлов с типами «видео» и «документы».

Рисунок 358 — Наведение курсора на карточку файла в разделе «Фото и файлы»

4.12.5.1 Удаление фото и файлов

Для удаления файла необходимо навести курсор на карточку файла и нажать на иконку «Удалить» ( ) в появившейся форме. Далее на экране появится окно подтверждения удаления.

Также предусмотрена возможность удаления одновременно нескольких файлов. Для этого пользователю необходимо выделить в чекбоксах все необходимые для удаления файлы и удалить при помощи иконки ( ), которая появится рядом с поисковой строкой, как это показано на рисунке 359.

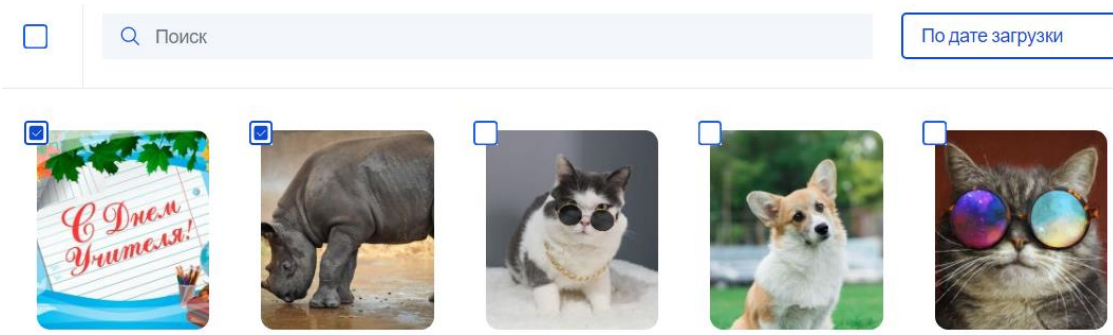


Рисунок 359 — Удаление нескольких файлов одновременно

Также можно выделить все файл для удаления. Для этого необходимо проставить галочку в чекбоксе рядом со строкой поиска. После нажатия на иконку ( ), которая появится рядом с поисковой строкой, все файлы будут удалены, как это показано на рисунке 360.

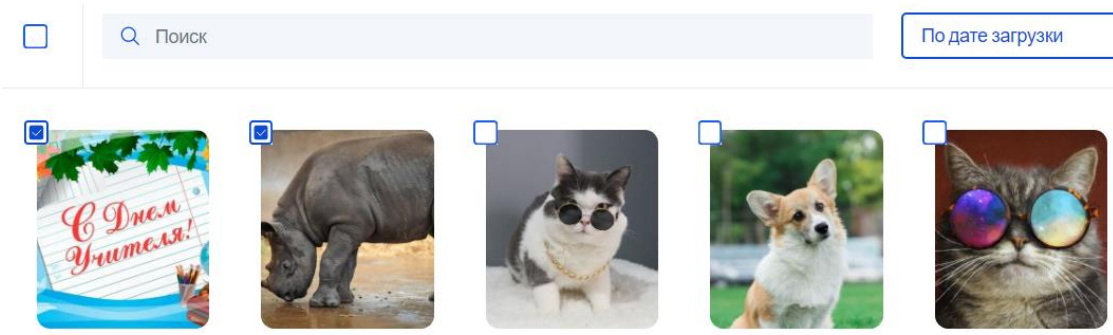


Рисунок 360 — Удаление всех файлов одновременно

4.12.5.2 Редактирование фото

Реализована возможность редактирования фото и файлов формата PSD. Данная функция работает как в разделе «Фото и файлы», так и при непосредственно в форме редактирования поста.

Для редактирования изображения необходимо навести курсор на карточку изображения и нажать на иконку «Редактировать» (✎). Далее откроется окно редактора, как это показано на рисунке 361.

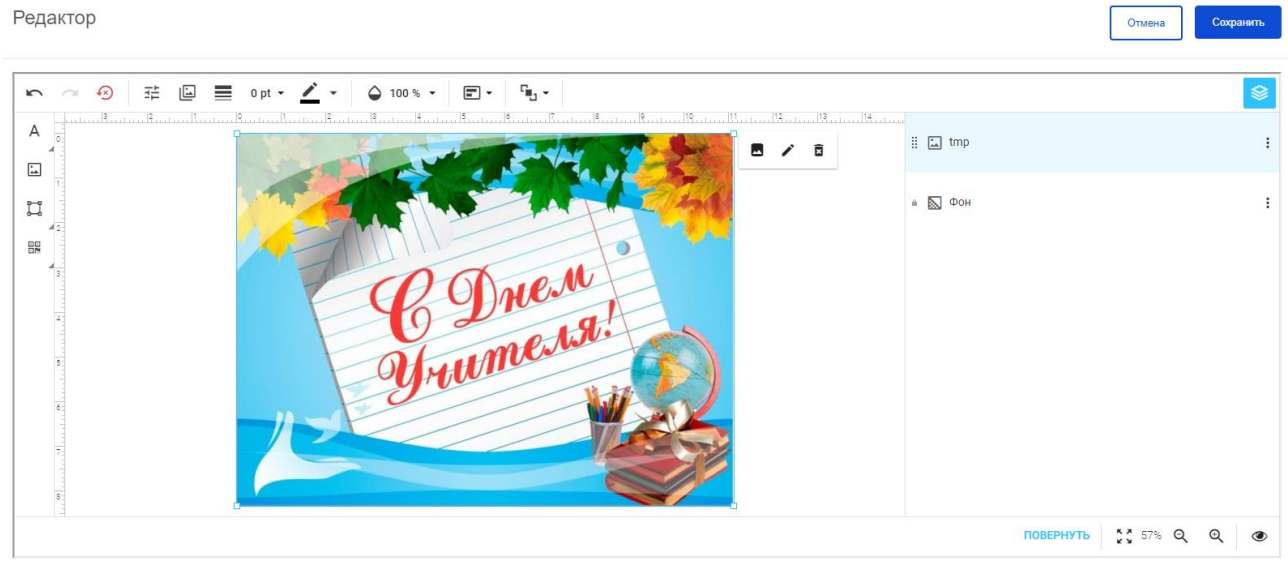


Рисунок 361 — Редактор изображений

В данном редакторе пользователь может:

- Изменить размер изображения;
- Добавить текст на изображение;
- Накладывать еще одно изображение (загружается с компьютера);
- Нарисовать дополнительные элементы: линию, прямоугольник, эллипс;
- Добавить штрих-код либо QR-код;
- Изменить фон изображения;
- Настроить яркость/контрастность/насыщенность/наложить один из эффектов: сепия;
- Обрезать изображение.

Далее отредактированное изображение сохраняется в хранилище фото и файлов (дубликат не создается). В случае файла в формате PSD, пользователь также может открыть его в редакторе и изменять слои PSD – шаблона.

4.12.6 Контент-план

Для осуществления операций с контент-планом требуется перейти в раздел «Контент-план», как это показано на рисунке 362.

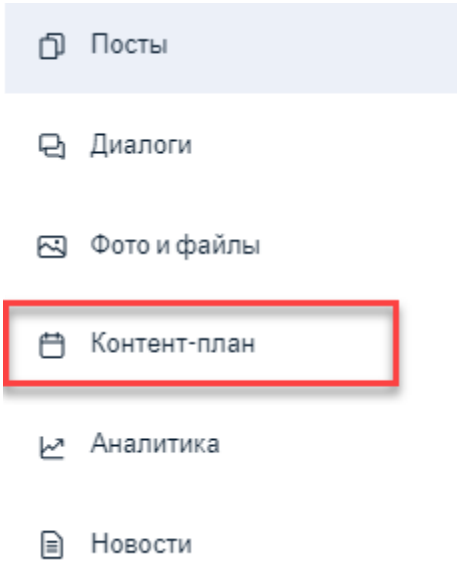


Рисунок 362 — Панель КУ

В данном разделе настраивается рекомендованный график выхода постов для учреждения. Этот график определяет даты и время в форме создания поста, а также используется для уведомлений, если нет запланированного поста на нужное время (с учетом промежутка ±3 часа). При переходе в данный раздел на экране пользователя открывается окно контент-плана, как это показано на рисунке 363, которое содержит следующие элементы:

1) Выбрать день – выбирается день недели для публикации.

2) Время – выбирается время для публикации. Диапазон – 6.00 – 23.00 с интервалом в 30 минут.

3) Кнопка добавления выбранного в п. 1 и 2 времени в контент-план. Нельзя запланировать одно и то же время в один и тот же день.

4) График постов – отображается матрица запланированных постов. В рамках одного дня сортировка от самых ранних к самым поздним.

В Системе производится проверка на наличие поста по контент-плану. В случае если на заданный день и время (±3 часа от заданного в контент-плане) нет запланированной публикации, то пользователю будет отправлено уведомление-напоминание о посте.

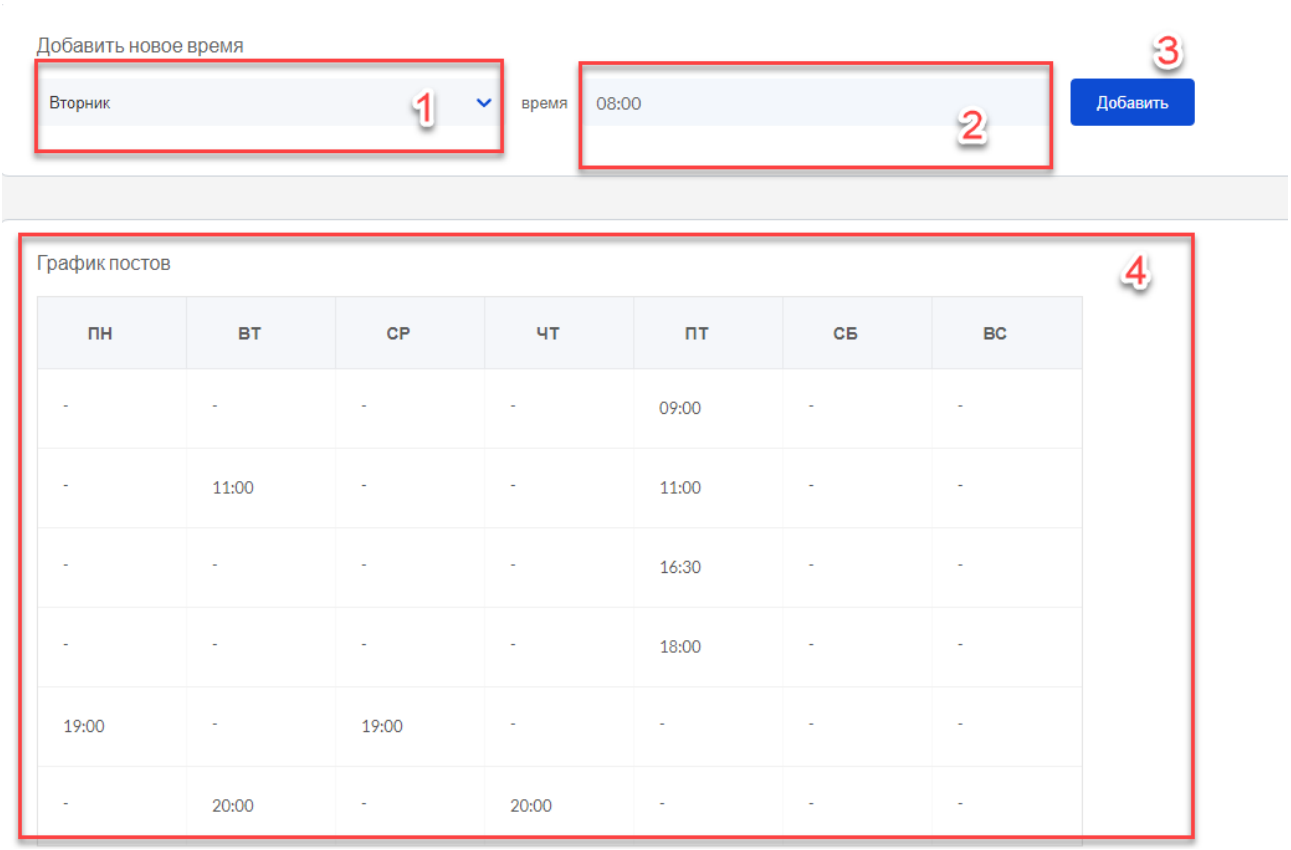


Рисунок 363 — Окно контент-плана

4.12.7 Аналитика

Для просмотра статистики и аналитики по компоненту Системы, доступную для пользователя, требуется перейти в раздел «Аналитика», как это показано на рисунке 364.

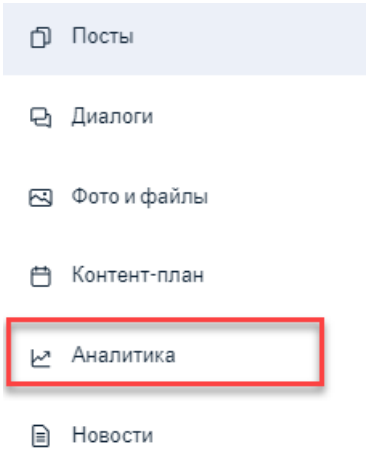


Рисунок 364 — Панель КУ

В данном разделе пользователь может смотреть статистику по группам, к которым у него есть доступ, и по записям в них. При этом пользователь может видеть аналитику по всем постам группы, включая те, которые были созданы другими пользователями КУ.

Пользователь может увидеть аналитику как по отдельным группам, так и по всем группам, к которым у него есть доступ.

Пользователю доступны фильтры, в соответствии с которым определяется выборка для отображения статистики в окне «Аналитика», как это показано на рисунке 365:

- «Период» – период, за который будет представлена статистика;
- «Площадки» – социальная сеть или мессенджер, по которому будет представлена статистика. По умолчанию выбран вариант «Все»;
- «Группы» – группы социальных сетей, мессенджеров, по которым будет представлена статистика. По умолчанию выбран вариант «Все»;
- «Тематики» – темы публикаций, по которым будет представлена статистика.

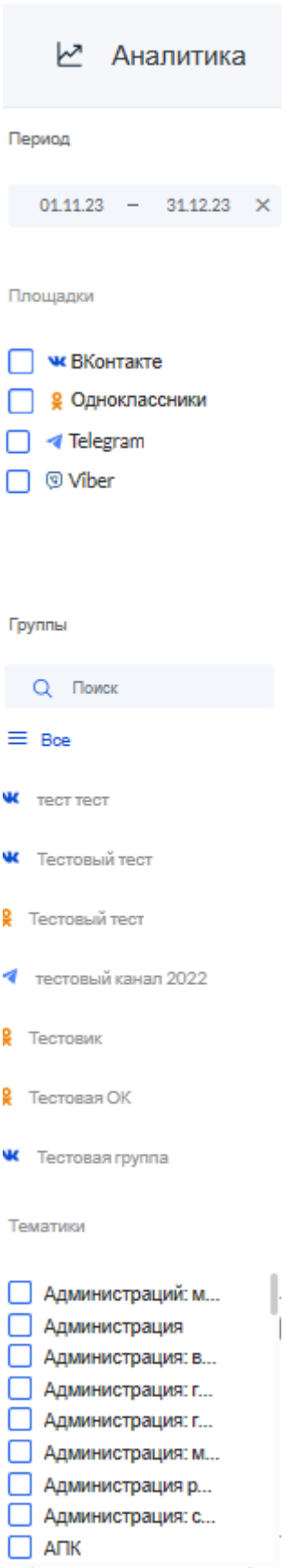


Рисунок 365 — Фильтры в разделе «Аналитика»

Окно «Аналитика» содержит следующие элементы, показанные на рисунке 366:

1) Виджеты:
   - Всего постов – количество опубликованных постов за период, включая удаленные;
   - Опубликовано – количество опубликованных постов без учета удаленных;
   - Удалено – количество опубликованных постов за период, которые были удалены;
   - Подписчики:
   - Всего подписчиков – текущее число подписчиков;
   - Прирост – количество новых подписчиков за период.
   - Просмотры – количество просмотров за период;
   - Вовлеченность:
   - Лайки – число лайков по постам, опубликованным за выбранный период;
   - Комментарии – число комментариев по постам, опубликованным за выбранный период;
   - Репосты – число репостов по постам, опубликованным за выбранный период.
2) Графики;
3) Топ постов.

Для каждого виджета под основным значением выводиться значение разницы показателя за выбранный период с аналогичным предыдущим периодом с иконкой стрелки, направление вверх – если значение увеличилось по сравнению с предыдущим периодом и вниз, если наоборот. Пример: пользователь выбирает период с 03.12-10.12 для формирования отчета, значение охвата за период необходимо сравнить со значением охвата за такой же предыдущий период, т.е. 25.11-02.12.

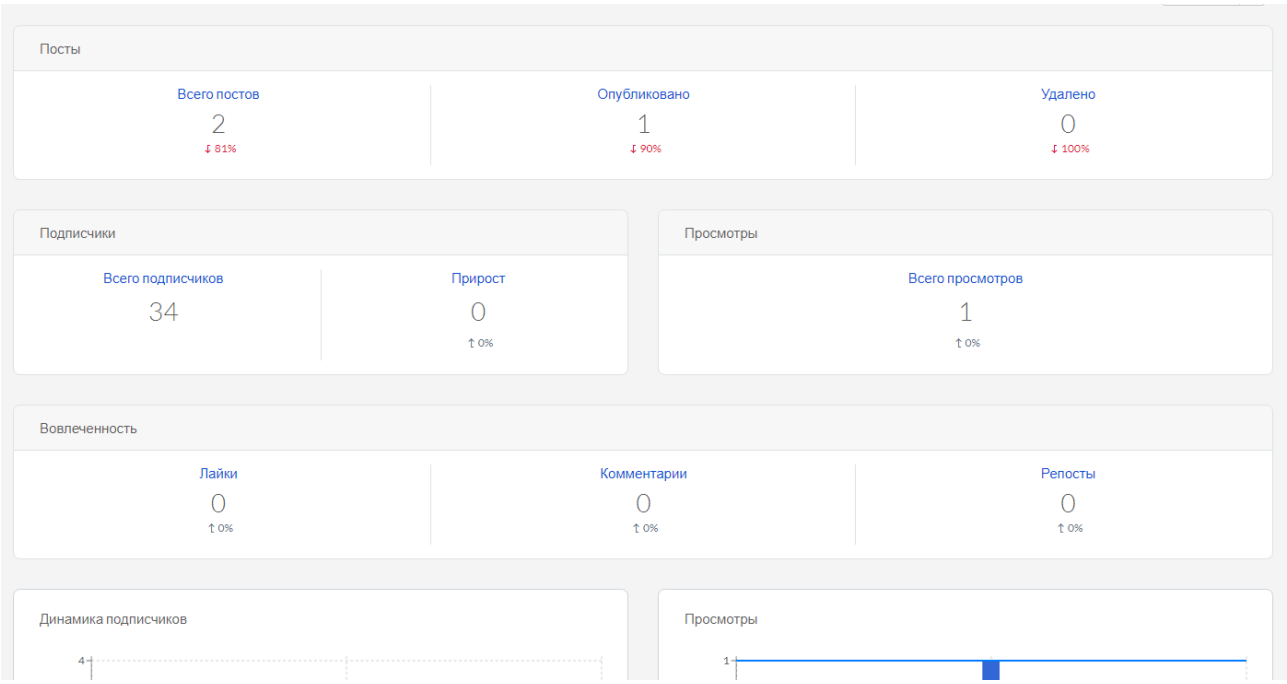


Рисунок 366 — Окно раздела «Аналитика»

4.12.7.1 Графики

Представлены следующие графики в окне раздела «Аналитика»:

- «Динамика подписчиков» – отображается число вступивших/вышедших из группы пользователей за период.
- «Просмотры» – отображается число просмотров постов за период.
- «Вовлеченность» – отображается среднее значение активности за период. Под активностями подразумеваются: лайки, комментарии, репосты.

Данные отображаются в виде столбчатой диаграммы с разбивкой по дням. При помощи ползунка под графиками пользователь может настроить масштаб графика.

4.12.7.2 Топ постов

Представлены данные по 10 самым популярным опубликованным пользователями КУ постам в группе за период:

- Содержание поста (в случае, если текст длинный, то текст сокращается, появляется кнопка «еще», при нажатии на которую раскрывается полный текст поста);
- Дата публикации поста;
- Группы, в которых опубликован пост;
- Показатели вовлеченности:
- Лайки – количество лайков у поста;
- Комментарии – количество комментарий у поста;
- Репосты – количество репостов поста.

В рамках раздела возможна сортировка по каждому из показателей раздела (нажатием на наименование значения).

4.13 Описание работы пользователя ВУР компонента Госпаблики

4.13.1 Начало и завершение работы

Для начала работы необходимо запустить браузер и открыть страницу входа в ВУР компонента Госпаблики по ссылке https://vur-gp.gosuslugi.ru/, как это показано на рисунке 367. Возможен также переход в компонент Госпаблики из одного из АРМов Системы так, как это описано в п. 4.11.6.

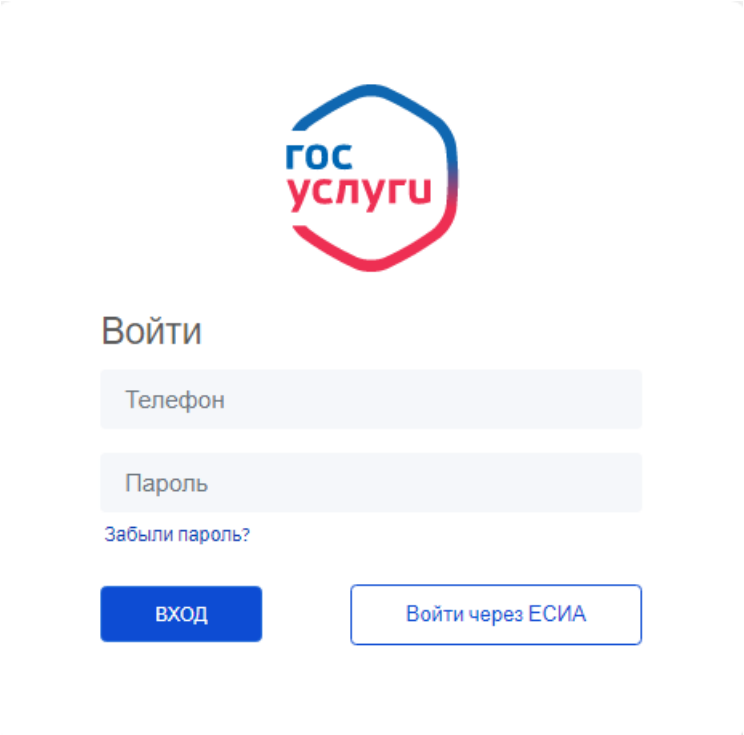


Рисунок 367 — Окно аутентификации КР

Далее следует пройти аутентификацию через окно аутентификации компонента обработки сообщений в открытых источниках Системы:

- Ввести учетные данные пользователя;
- Нажать кнопку «Войти в систему».
- На экране будет отображено главное окно кабинета ВУР компонента Госпаблики», как это показано на рисунке 368.

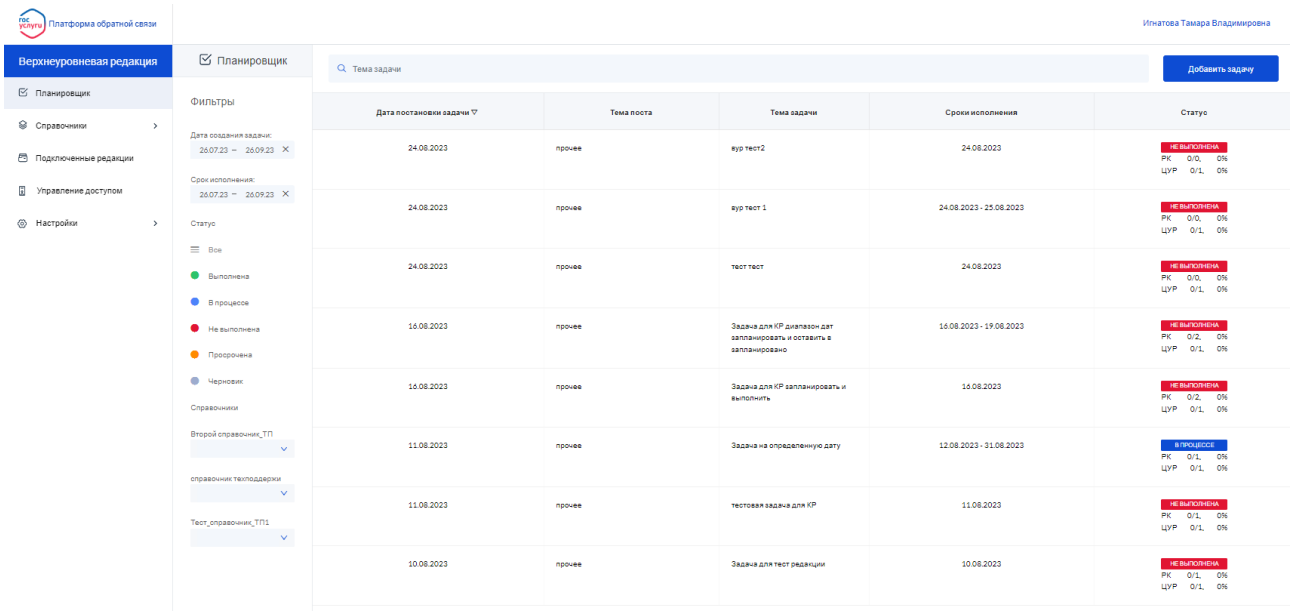


Рисунок 368 — Главное окно кабинета ВУР компонента Госпаблики

С помощью главного меню могут быть вызваны разделы:

- «Планировщик»;
- «Подключенные редакции» (работа с подключенными редакциями описана в документе Руководство администратора ПОС);
- «Управление доступом» (работа с управлением доступом описана в документе Руководство администратора ПОС);
- «Настройки» (работа с настройками описана в документе Руководство администратора ПОС).

По умолчанию будет открыт раздел «Планировщик» (п. 4.13.2).

4.13.2 Планировщик

Работа в разделе «Планировщик включает в себя просмотр списка задач, создание и редактирование задачи, отправку задач на исполнение в КР, отслеживание хода их исполнения. Для открытия операций с задачами необходимо перейти в раздел «Планировщик», как это показано на рисунке 369.

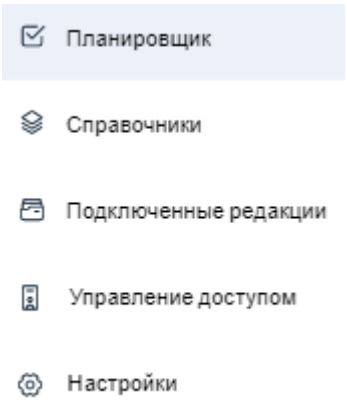


Рисунок 369 — Разделы ВУР

В данном разделе отображаются все задачи, созданные для КР, подключенных к данному кабинету ВУР. Окно «Планировщик» содержит следующие основные элементы, показанные на рисунке 376:

- Список задач, который содержит следующую информацию по каждой задаче из списка:
- дата постановки задачи;
- тема поста;
- тема задачи;
- сроки исполнения;
- статус выполнения задачи
- кнопки для сортировки по одному из столбцов таблицы;
    - поисковая строка - поиск задач по теме;
    - кнопка “Добавить задачу” - вызов формы создания задачи (см. рисунок 371), в зависимости от настроек доступа данная кнопка может отсутствовать);
    - панель фильтров - пользователи могут отфильтровать задачи по:
        - дате создания задачи - пользователь вводит период из формы календаря;
        - сроку исполнения - пользователь вводит период;
        - справочным данным;
        - сфере;
        - по статусам;

–Панель фильтров по:

- дате создания задачи - пользователь вводит период из формы календаря;

- сроку исполнения - пользователь вводит период;
- справочным данным;
- сфере;
- по статусам;

– Кнопка «Применить» - применяет выбранные фильтры к списку задач;

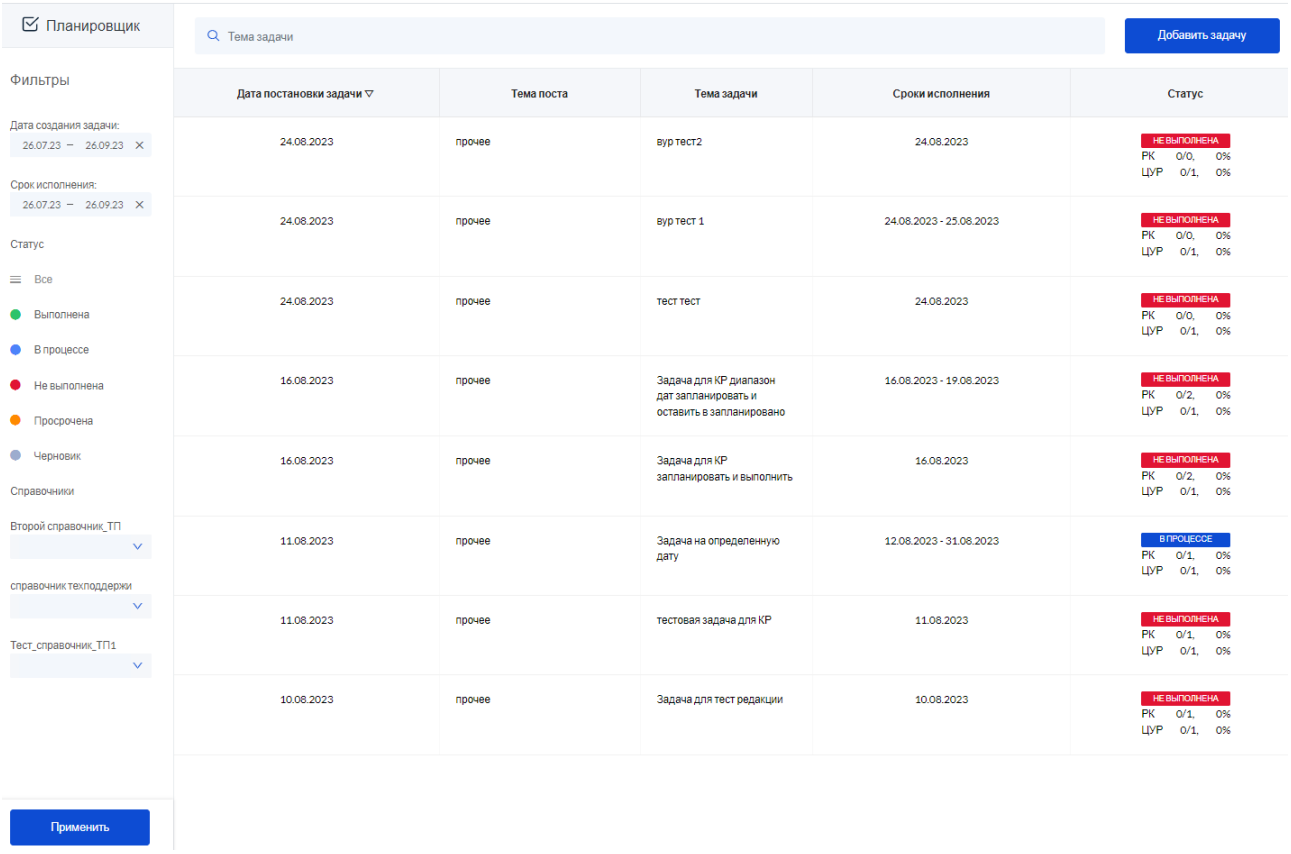


Рисунок 370 — Окно «Планировщик»

Для создания задачи нажать на кнопку «Добавить задачу», после чего появится окно создания задачи (рисунок 371), в котором присутствуют:

– блок основных атрибутов задачи, содержащий следующие поля:
  - тема задачи (обязательное поле);
  - тематика поста;
  - рекомендации - рекомендации по публикации/заполнении поста;
  - текст задачи - вводится текст задачи;
  - сфера – выбор из справочника сфер;
– блок характеристик задачи, содержащий следующие поля:
  - сроки выполнения;
  - актуальность - срочность данного поста;

- социальные сети – окно выбора социальной сети, где необходимо разместить пост;
- тематики пабликов – выбор из справочника тематик пабликов, где требуется осуществить публикацию;

- блок выбора КР содержит перечень подключенных к ВУР КР, в которые можно направить задачу;
- кнопки:
  - «Сохранить - созданная задача будет сохранена в статусе «Черновик» и выведется в списке задач на главном экране раздела;
  - «Опубликовать» - созданная задача будет сохранена и отправлена в нужные КР для дальнейшей передачи в работу КУ, новая задача выведется в список задач на главном экране раздела. Задача будет отражена в статусе «В процессе»;
  - Отмена - закрытие формы создания задачи без сохранения.

Для просмотра деталей задачи необходимо нажать на строку нужной задачи в списке, после чего откроется окно «Просмотр, редактирование задачи» (см. рисунок 372) на котором присутствуют:

- блок основных атрибутов задачи,
- блок характеристик задачи;
- блок КР, в которые отправлена задача;
- блок «История изменений, содержащий записи о редактировании задачи пользователями. Выводятся имя, дата и время редактирования задачи;
- блок «Статус выполнения задачи», содержащий таблицу со сводными данными по отработке задачи КУ, где каждая строка в таблице - это отдельная редакция, содержащая следующие сведения:
  - кабинет редакции;
  - справочники;
  - тип редакции - справочное значение;
  - кол-во рабочих кабинетов, которым предназначена задача - кол-во КУ, в которые была отправлена задача;
  - кол-во рабочих кабинетов, выполнивших задачу - кол-во КУ, опубликовавших вовремя пост по задаче;

– Кол-во рабочих кабинетов, просрочивших задачу - кол-во КУ, опубликовавших пост по задаче по истечении срока;
– Кол-во рабочих кабинетов, не выполнивших задачу - кол-во КУ, не опубликовавших пост по задаче.

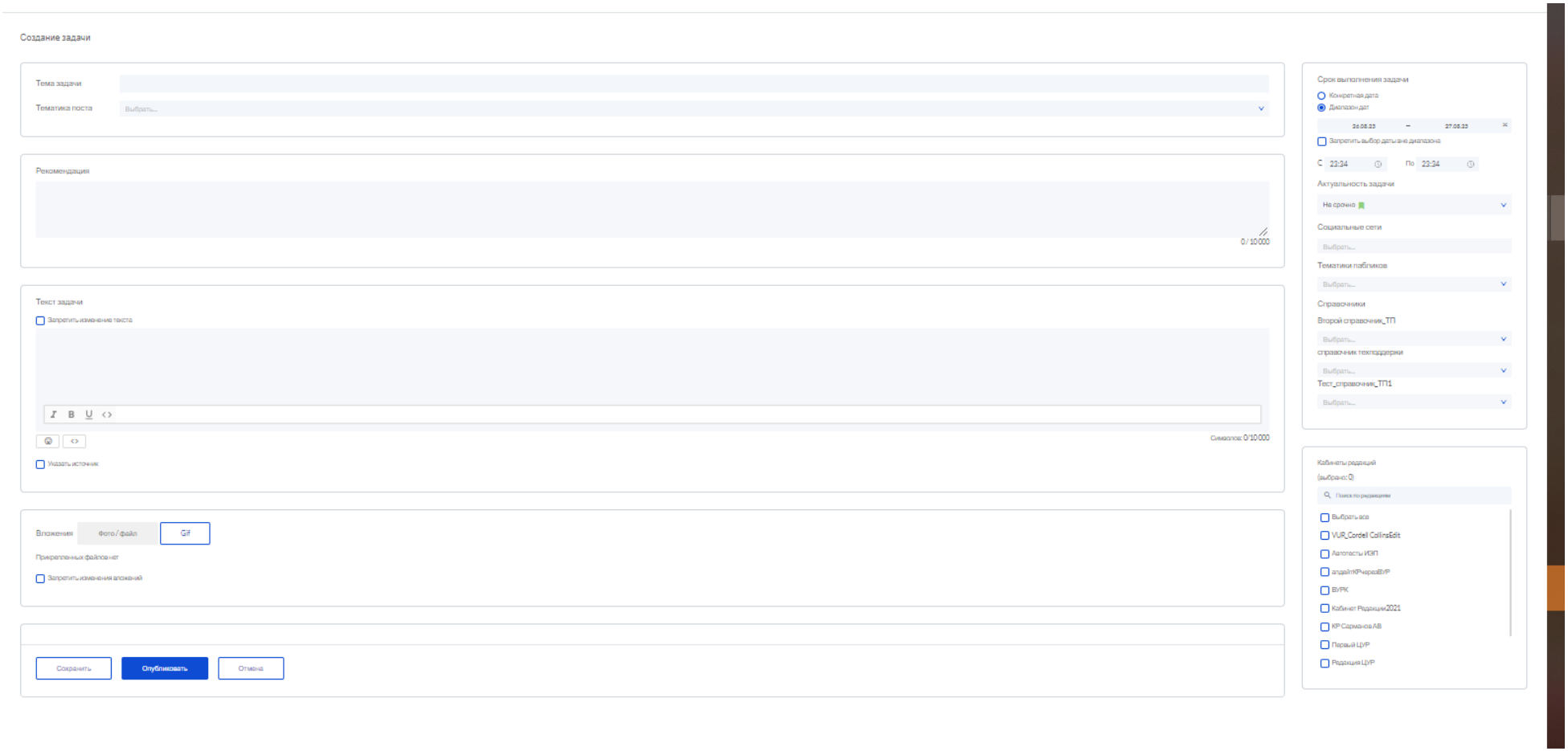


Рисунок 371 — Окно создания задачи

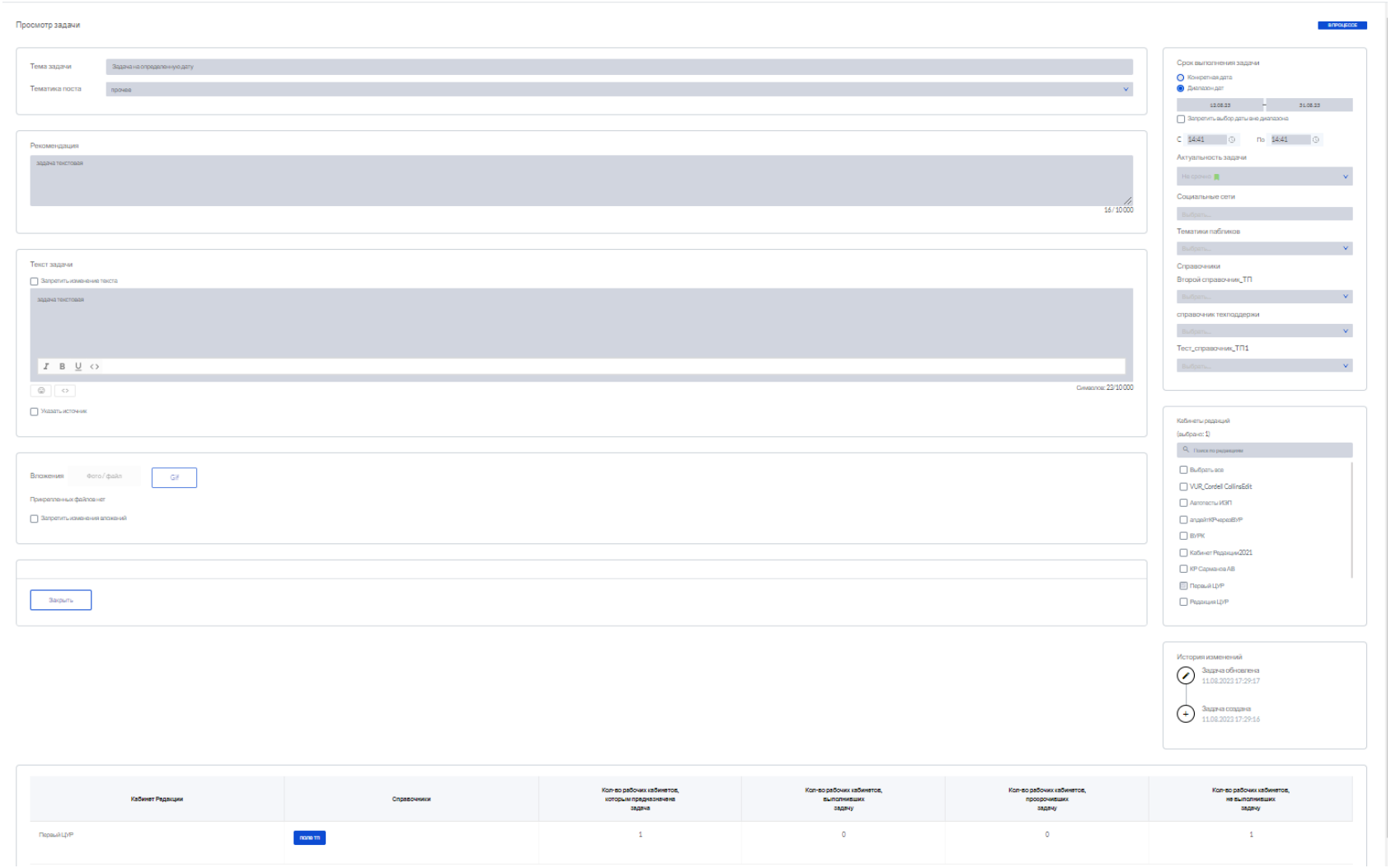


Рисунок 372 — Окно «Просмотр/редактирование задачи»

4.14 Описание работы пользователя КР компонента Госпаблики

4.14.1 Начало работы

Для начала работы необходимо запустить браузер и открыть страницу входа в КР компонента Госпаблики по ссылке https://kr-gp.gosuslugi.ru/ и пройти аутентификация в окне аутентификации пользователя в ЕСИА (см. рисунок Рисунок *373*):

– Ввести учетные данные пользователя в ЕСИА;

– Нажать на кнопку «Войти».

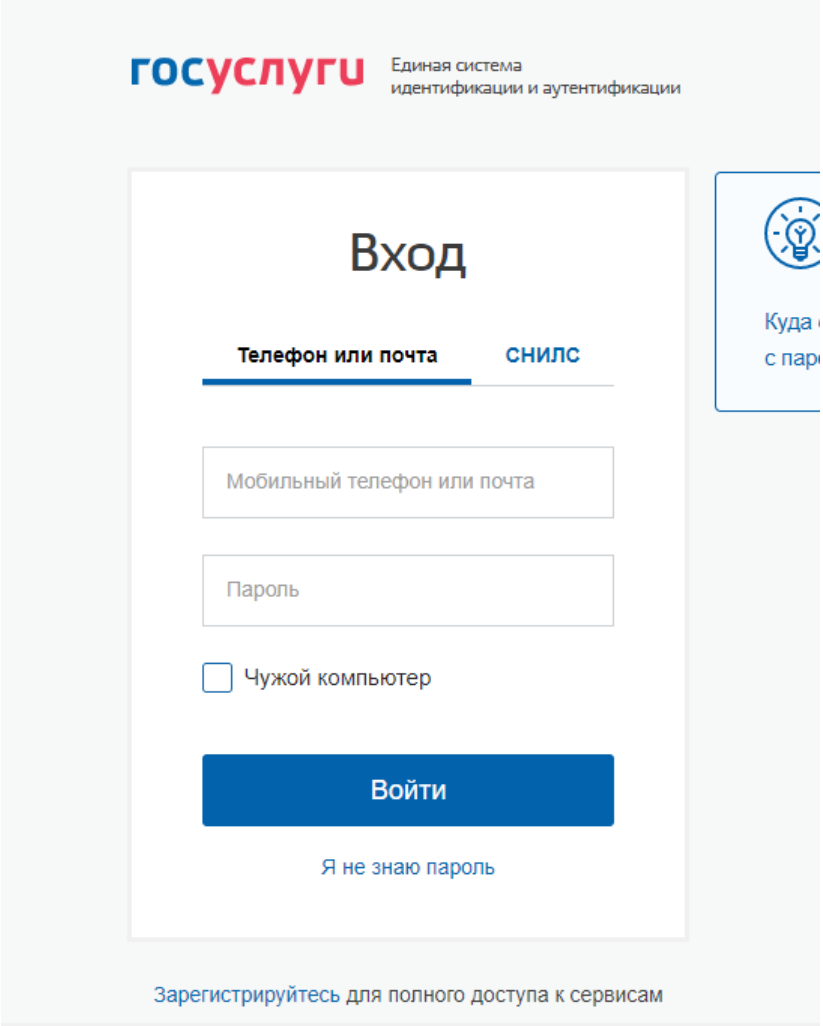


Рисунок 373 — Окно аутентификации пользователя в ЕСИА

После успешной авторизации на экране будет отображено главное окно кабинета редакции компонента Госпаблики», как это показано на рисунке 374.

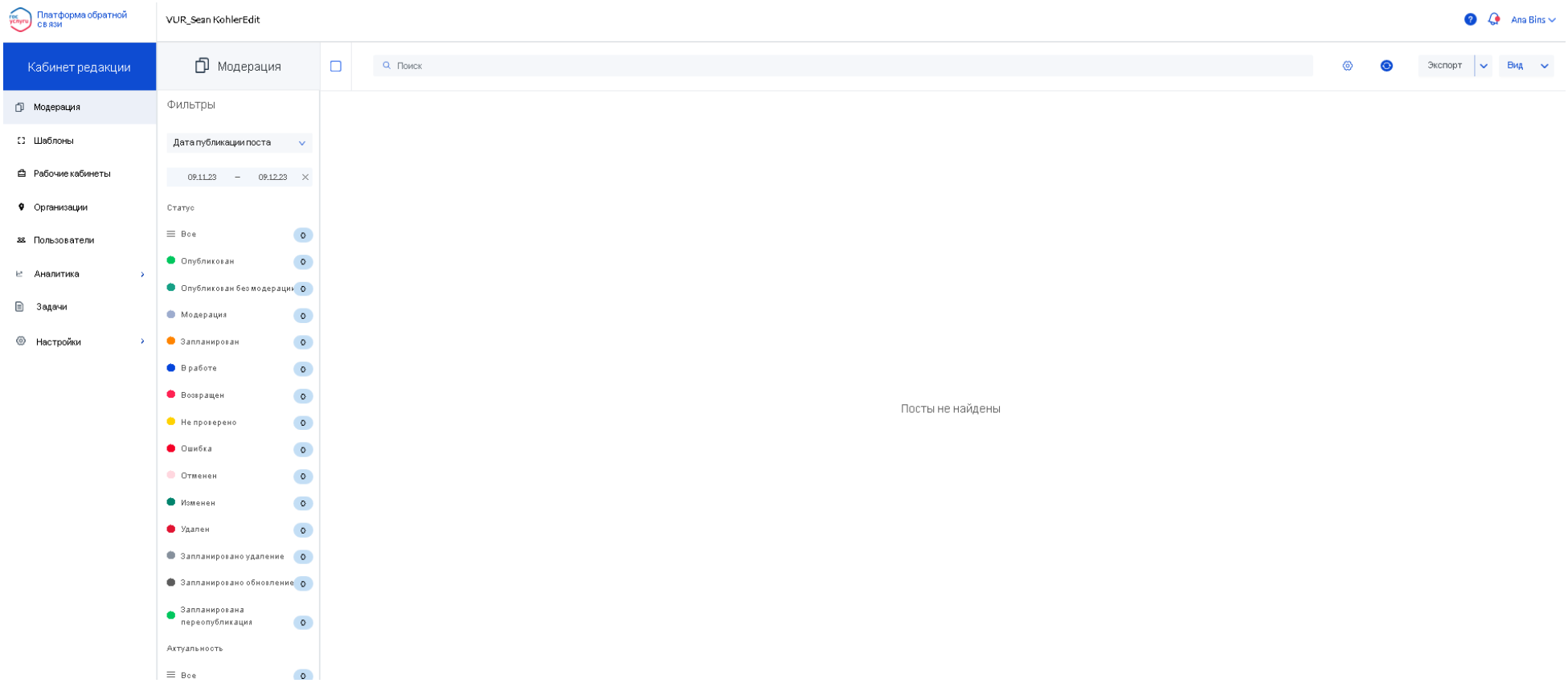


Рисунок 374 — Главное окно кабинета редакции компонента Госпаблики

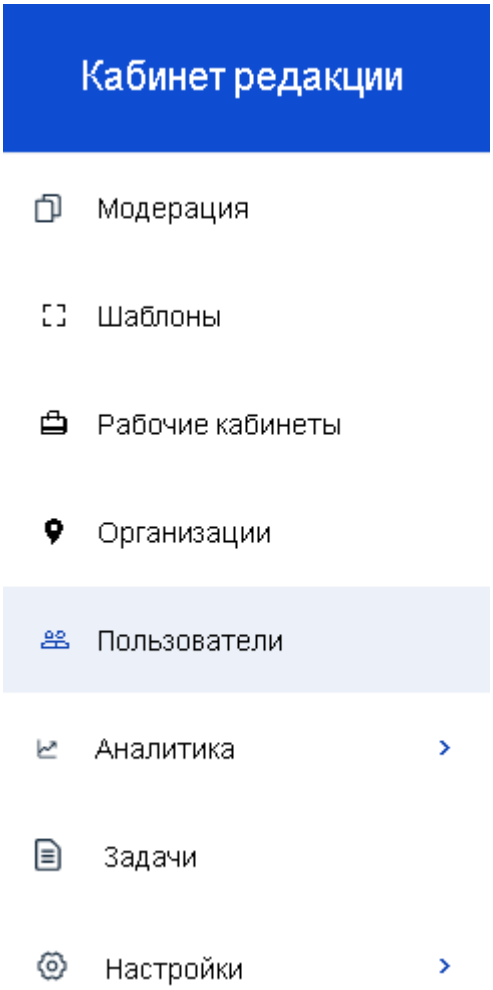


Рисунок 375 — Разделы КР

По умолчанию будет открыт раздел «Модерация» (п. 4.14.2).

4.14.2 Модерация постов

Под модерацией поста подразумевается согласование, либо отправка на редактирование публикации, подготовленной КУ. Для открытия операций по модерации необходимо перейти в раздел «Модерация» КР» (см. рисунок *375*).

В данном разделе отображаются все посты, созданные в курируемых кабинетах учреждений. Окно «Модерация» (см. рисунок 376) содержит следующие основные элементы:

1) Список постов, который содержит следующую информацию по каждому посту из списка:
   - Чекбокс выбора постов, с которыми предполагается осуществление групповых действий;
   - «Муниципалитет» (наименование учреждения);
   - «Исполнитель» (имя исполнителя – пользователь создавший пост);
   - «Тема» (поста);

- «Дата публикации» – запланированная дата публикации;
- «Создан» – дата создания поста;
- «Справочники» – справочные значения, настраиваемые для каждого КР (см. Руководство администратора ПОС);
- «Статус» (поста).

2) Панель фильтров:
   - «Период» – фильтрация по дате публикации постов;
   - «Статус» – фильтр по статусу поста;
   - «Актуальность» – фильтр по уровню актуальности поста, определяемой при создании поста;
   - «Фильтр по справочникам» – справочные значения, настраиваемые для каждого КР (см. Руководство администратора ПОС);
   - «Поиск по Id поста»;
   - Кнопка «Применить» - применяет выбранные фильтры к списку постов.
3) Выделить все – выделяет все посты, отображенные на списке постов для совершения с ними групповых действий;
4) Поиск – строка поиска поста по его наименованию;
5) Иконки (набор иконок зависит от статусов выбранных постов для совершения групповых действий):
   - Иконка «Вернуть» – вернуть выбранные посты авторам для доработки;
   - Иконка «Согласовать» – согласование постов с дальнейшей публикацией в установленное время;
   - Иконка «Удалить» — удаление поста;
   - Настройка таблицы – открывает окно для выбора перечня элементов, отображаемых в списке постов;
   - Обновление информации о постах .
6) Экспорт постов в формате xls. При нажатии на знак рядом с кнопкой экспорта открывается история экспорта;
7) Выбор вида отображения постов в списке:
   - «Таблица»;
   - «Календарь».

Для просмотра деталей поста необходимо нажать на строку необходимого поста. Посты, по которым прошла дата публикации, но по ним не стоит статус «Опубликован», подсвечиваются в списке постов красным.

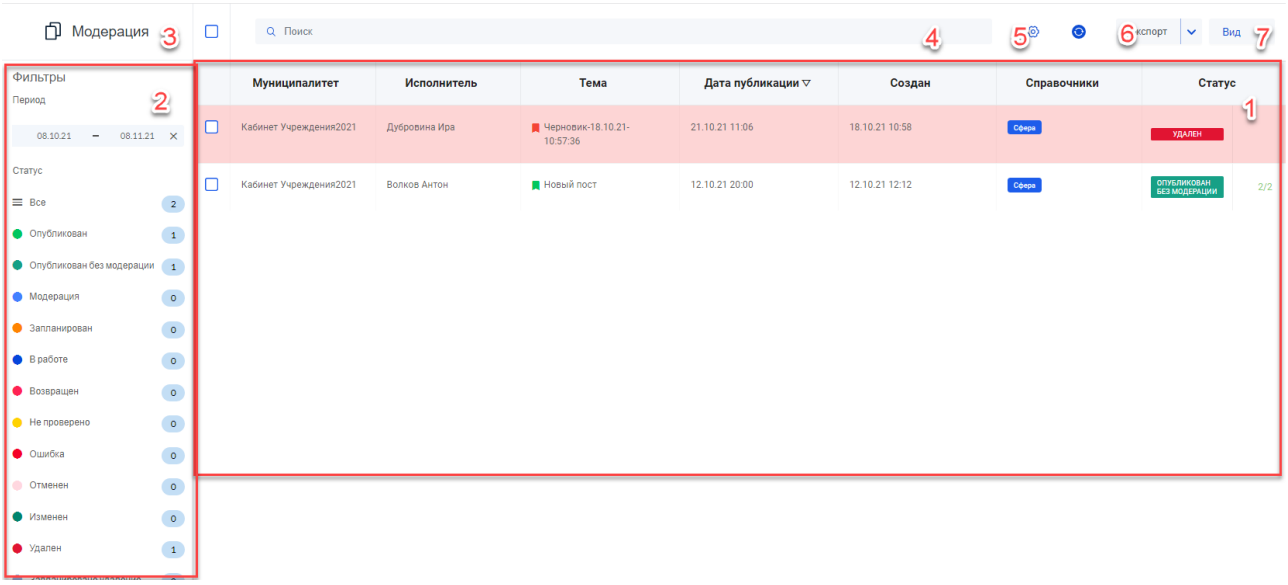


Рисунок 376 — Окно «Модерация»

4.14.2.1 Окно модерации поста

На модерацию посты попадают от пользователей КУ. Посты для модерации в списке постов отмечены статусами «Модерация», «Опубликовано без модерации» (возможна такая ситуация, когда пост может быть опубликован без согласования модератора — так происходит если на момент публикации поста он еще не был согласован. В таком случае пост автоматически публикуется в группе(ах). В случае обнаружения таких постов, модератору необходимо проверить пост на корректность, в случае каких-либо замечаний исправить и далее согласовать его для выставления статуса «Опубликован»).

Для осуществления операций по модерации поста требуется нажать на пост из списка постов, после чего откроется окно с подробной информацией о посте, как это показано на рисунке 377:

- «Тема поста»;
- «Наименование учреждения»;
- «Текст поста» – возможно редактирование для постов в статусе «модерация»;
- «Дата публикации» – возможно редактирование для постов в статусе «модерация»;
- «Актуальность» – срочность поста, в зависимости от выставленной срочности будет выводиться маркер соответствующего цвета;

- «Вложения» – возможно только удаление файлов для постов в статусе «модерация»;
- «История изменений»;
- «Группы» – перечень групп для размещения поста (не редактируется).
- Кнопки для осуществления действий с постом, перечень которых зависит от статуса поста.

Модератор может осуществить следующие действия с постом на модерации до публикации:

- «Согласовать» – согласование поста с дальнейшей публикацией в установленное время. Под согласованием поста подразумевается, что подготовленный пост полностью готов для публикации в соцсети;
- «Вернуть» – пост возвращается автору поста для доработки в случае, если при проверке подготовленного поста были обнаружены ошибки (некорректное изображение, неверно подключенные группы и т. д). После нажатия на данную кнопку появляется форма для заполнения комментария, в котором необходимо указать причину возврата поста на доработку (поле является обязательным для заполнения);
- «Закрыть» – отмена всех внесенных изменений.
- Модератор может осуществить следующие действия с постом, который был опубликован без модерации:
- Согласовать;
- Удалить – опубликованный пост будет удален из групп;
- Закрыть – отмена всех внесенных изменений.
- Модератор может осуществить следующие действия с постом, который был опубликован после модерации:
- Удалить - опубликованный пост будет удален из групп;
- Закрыть – отмена всех внесенных изменений.

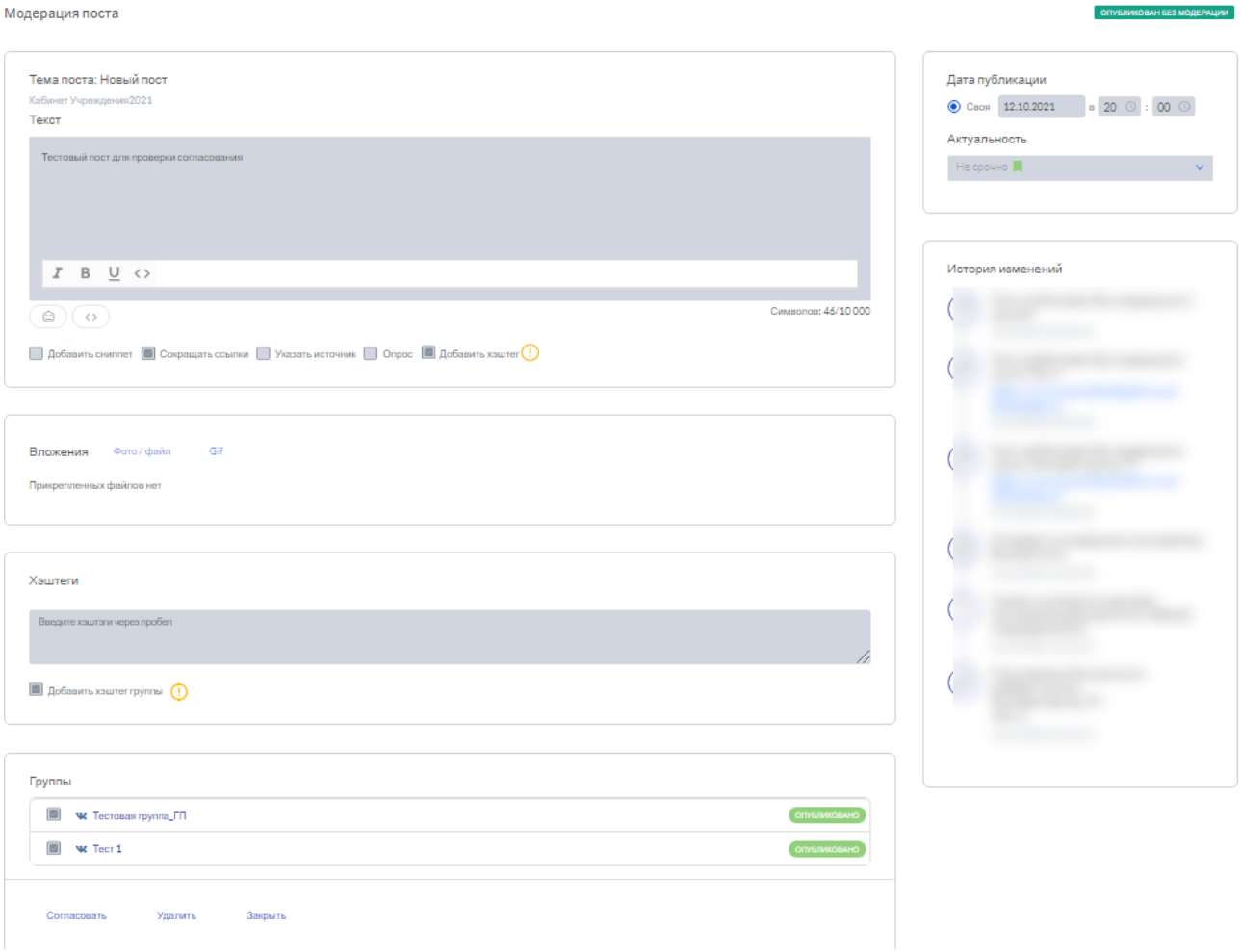


Рисунок 377 — Карточка поста для модерации

4.14.3 Шаблоны

Для осуществления операций с шаблонами необходимо перейти в раздел «Шаблоны». Под шаблоном подразумевается заготовка либо полностью готовый пост для публикации. Раздел «Шаблоны» содержит следующие основные элементы, как это показано на рисунке 378:

1) Список шаблонов – список доступных пользователю шаблонов;

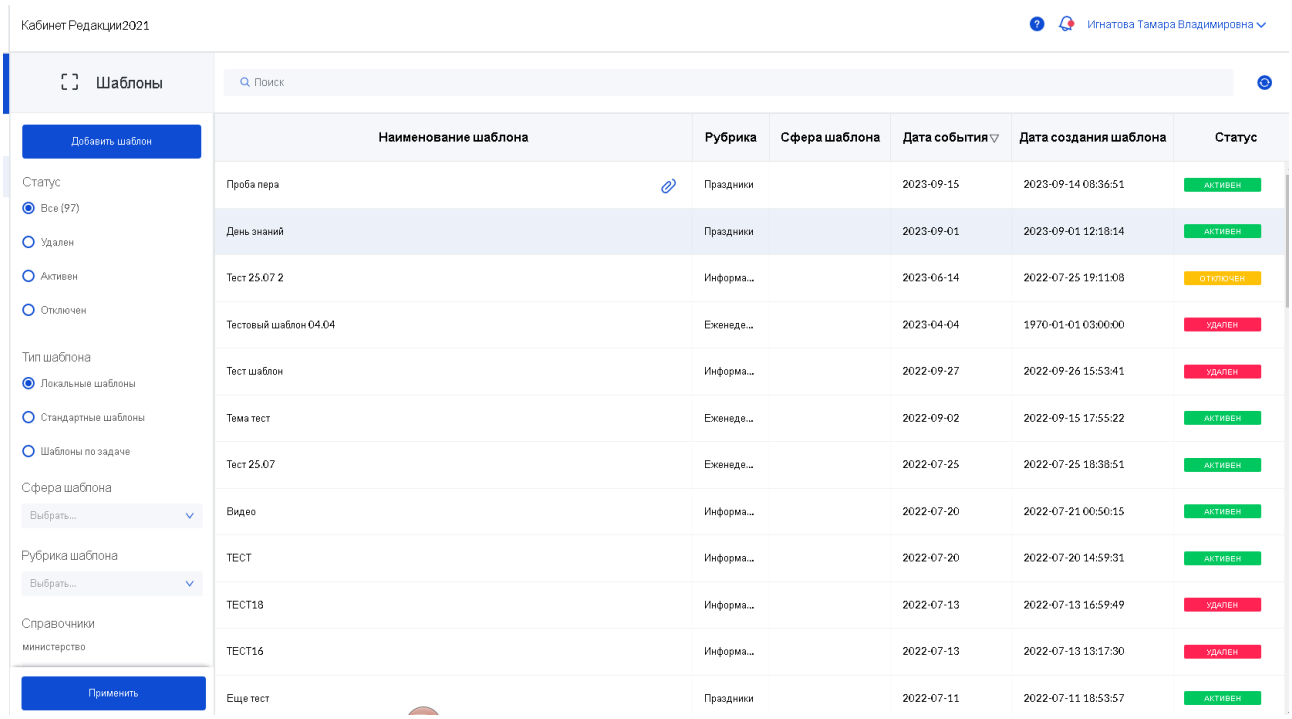
2) Кнопка «Добавить шаблон» – добавление нового шаблона: открывает окно шаблона для заполнения;

3) Фильтры:

- Фильтр по статусам:
  - «Все» — все статусы;
  - «Отключен» – отключенный шаблон (с возможностью повторной активации);
  - «Активен» – действующий шаблон;

- Фильтр по рубрикам, присвоенным шаблонам;
- Фильтр по сфере шаблона;
- Фильтр по типу шаблона: стандартные, локальные, шаблоны по задаче;
- Фильтры по настроенным справочникам (справочники настраиваются Администратором, их состав может динамически изменяться);
- Кнопка «Применить» - применяет выбранные фильтры к списку постов;

4) Поиск – поиск по наименованию шаблона;
5) Кнопка для выбора сортировки шаблонов: по дате создания, по названию;
6) Иконка «Обновить» – обновить список шаблонов.



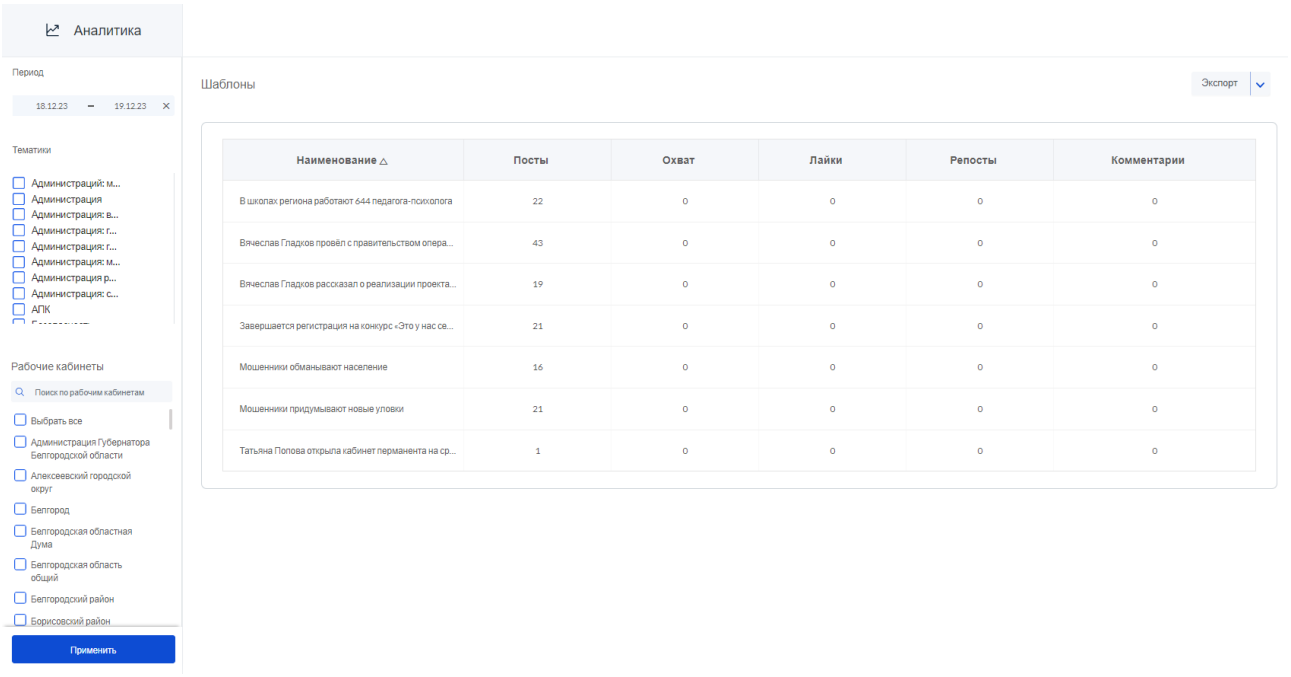


Рисунок 378 — Раздел «Шаблоны»

4.14.3.1 Добавление и редактирование шаблона

При нажатии на кнопку «Добавить шаблон», либо при выборе шаблона из списка шаблонов открывается окно шаблона, которое содержит следующие элементы, как это показано на рисунке 379:

1) «Наименование шаблона».

2) «Рекомендация» – текст с рекомендациями по заполнению шаблона.

3) «Предлагаемый текст» – заготовка текста поста с отметками для вставки собственных текстов, вида {{НАЗВАНИЕ ШКОЛЫ}}, {{ИМЯУЧИТЕЛЯ}} и подобные. До 4000 знаков.

4) «Вложение» – к шаблону поста можно приложить один файл.

5) «Атрибуты»:

- «Дата события» – рекомендуемая дата публикации (может быть не заполнено);
- «Актуальность» – срочность поста, в зависимости от выставленной срочности будет выводиться маркер соответствующего цвета;
- «Рубрика» – привязка шаблона к определенной рубрике (про формирование рубрик – см. Руководство администратора ПОС);

6) «Справочные значения» (про формирование справочников – см. Руководство администратора ПОС).

7) «Муниципалитеты» – переключатели для выбора перечня КУ, для которых шаблон будет доступен.

8) «История изменений» – история внесения изменений в шаблон. История изменений отображается только для шаблонов постов, для которых были сделаны изменения, как это показано на рисунке 380 .

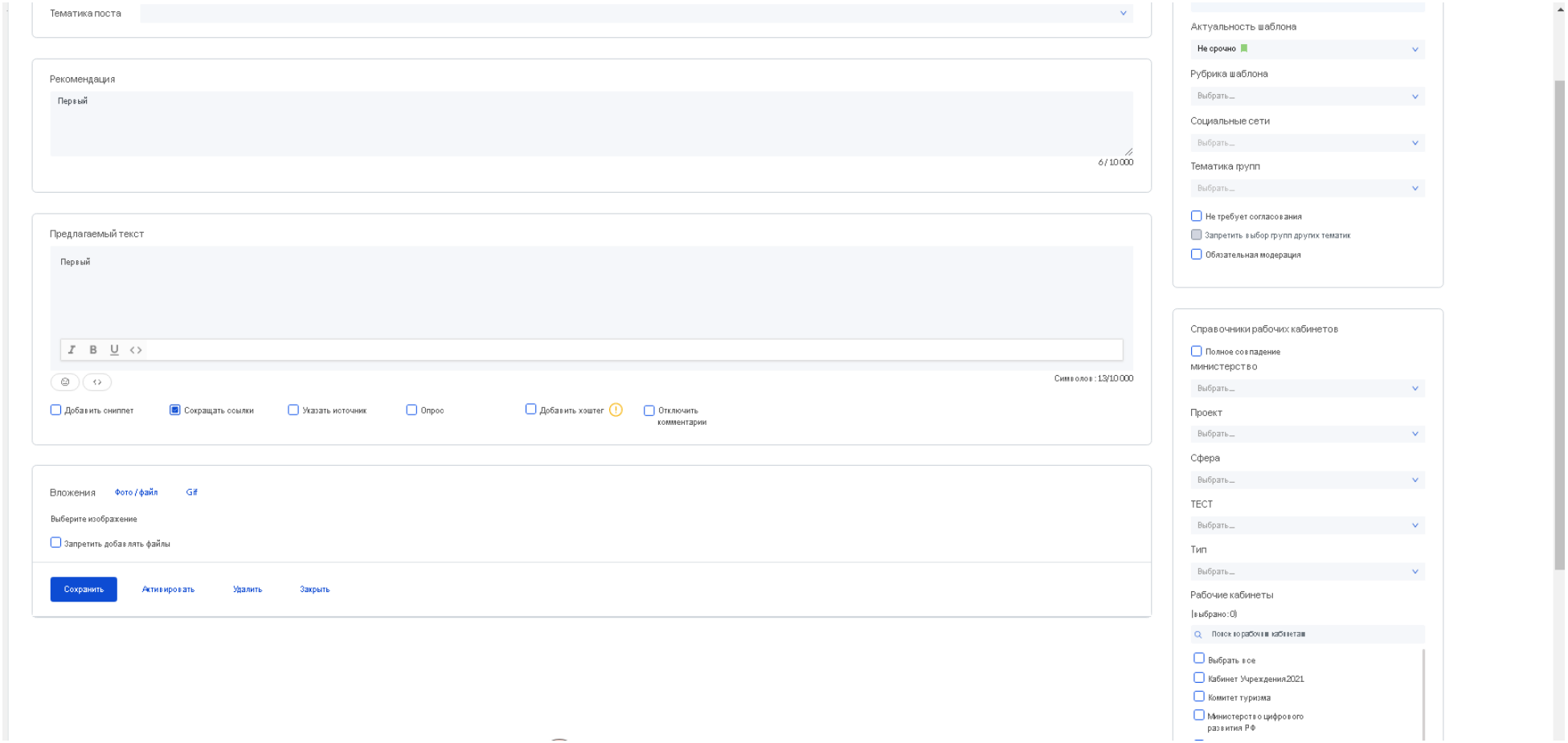


Рисунок 379 — Окно шаблона

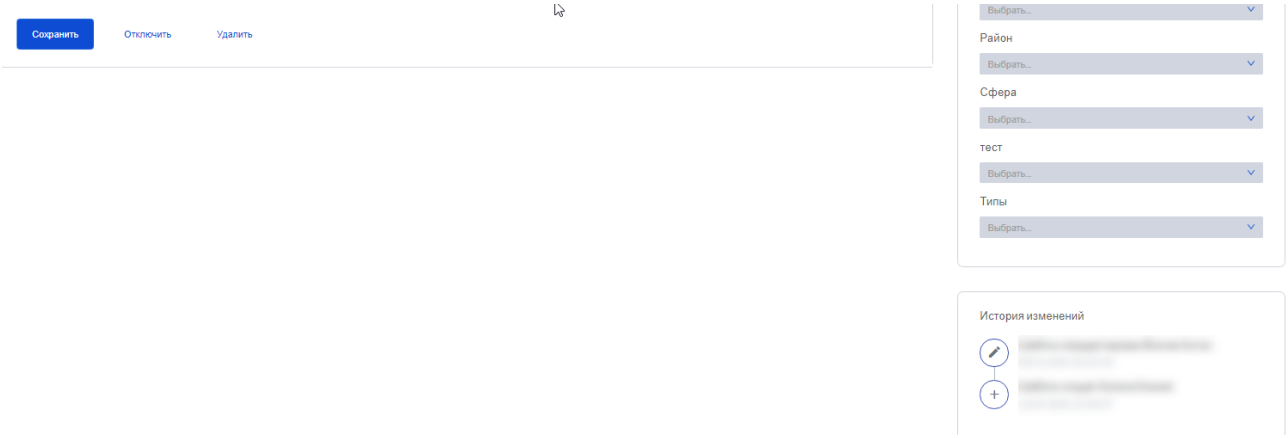


Рисунок 380 — Область истории изменений окна шаблона

В форме шаблона можно осуществить следующие действия (набор возможных действий зависит от статуса шаблона):

- «Сохранить» – сохранить шаблон (шаблон будет отображаться в списке шаблонов);
- «Отключить» – сохраняет шаблон, однако он не доступен для КУ (функция доступна для активных шаблонов);
- «Активировать» – возвращает шаблон в статус «активен», делая его доступным для КУ;
- Удалить — удалить шаблон.

4.14.4 Аналитика

Раздел «Аналитика», как это показано на рисунке 381, содержит 6 подразделов:

- «Рейтинг» – показывается рейтинг по всем учреждениям, доступным КР;
- «Обзор» – сводные показатели по всем кабинетам учреждений, доступным КР;
- «Топ постов» – показывается аналитика по всем постам, опубликованным в заданный период;
- «Модерация» – показатели по работе модераторов КР;
- «Шаблоны» – список шаблонов, по которым публиковались посты в заданный период, и показатели по постам, сформированных на основе этих шаблонов: охват, лайки, репосты и комментарии;
- «Средние показатели» – среднее число постов, подписчиков, просмотров, суммарного показателя вовлеченности в расчете на один кабинет учреждения.

Все данные из раздела аналитика доступны в формате .xls. Для этого требуется нажать на кнопку «Экспорт» и выбрать интересующие подразделы.

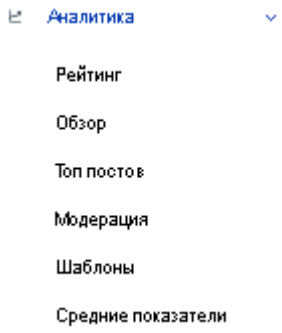


Рисунок 381 — Подразделы раздела «Аналитика»

4.14.4.1 Рейтинг

В данном подразделе отображается рейтинг по всем кабинетам учреждений, доступным КР, как это показано на рисунке 382. Основные показатели рейтинга:

- «Наименование» (учреждения);
- «Опубликованные посты» - общее количество опубликованных постов за выбранный период. Также отображается сравнение числа опубликованных постов с таким же предыдущим периодом △ (например, если строится отчет за период с 13.01-16.01, то сравнение будет с периодом с 09.01-12.01), выражается в %;
- «Подписчики» – текущее число подписчиков по всем группам учреждения. Также отображается сравнение с общим числом подписчиков на последнюю дату такого же предыдущего периода △ (например, если строится отчет за период с 13.01-16.01, то сравнение будет с периодом с 09.01-12.01), выражается в %;
- «Просмотры» — текущее значение просмотров по всем группам учреждений. Также отображается сравнение с общим числом просмотров на последнюю дату такого же предыдущего периода △ (например, если строится отчет за период с 13.01-16.01, то сравнение будет с периодом с 09.01-12.01), выражается в %;
- Вовлеченность – число активностей по постам, опубликованным за выбранный период. Также отображается сравнение числа активностей со значением по постам, опубликованным за такой же прошлый период △ (например, если строится отчет за период с 13.01-16.01, то сравнение будет с периодом с 09.01-12.01), выражается в %;
- «Удалено» — число удаленных постов за выбранный период. Также отображается сравнение числа удаленных постов со значением по постам,

опубликованным за такой же прошлый период (например, если строится отчет за период с 13.01-16.01, то сравнение будет с периодом с 9.01-12.01), выражается в %.

Дополнительно пользователь может вывести аналитику в абсолютных и нормированных значениях при помощи переключателей. Нормированные значения выводятся только по КУ, у которых установлен переключатель «Численность ЦА» в настройках. При выборе абсолютных значений, выводятся все учреждения, включая те, по которым не выставлено значение ЦА.

На боковой панели слева от данных рейтинга отображаются фильтры для отбора учреждений:

- Период;
- Муниципалитеты (возможен множественный выбор КУ);
- Фильтры по значению настраиваемых справочников (справочники настраиваются Администратором).
- Кнопка «Применить» — применяет выбранные фильтры.

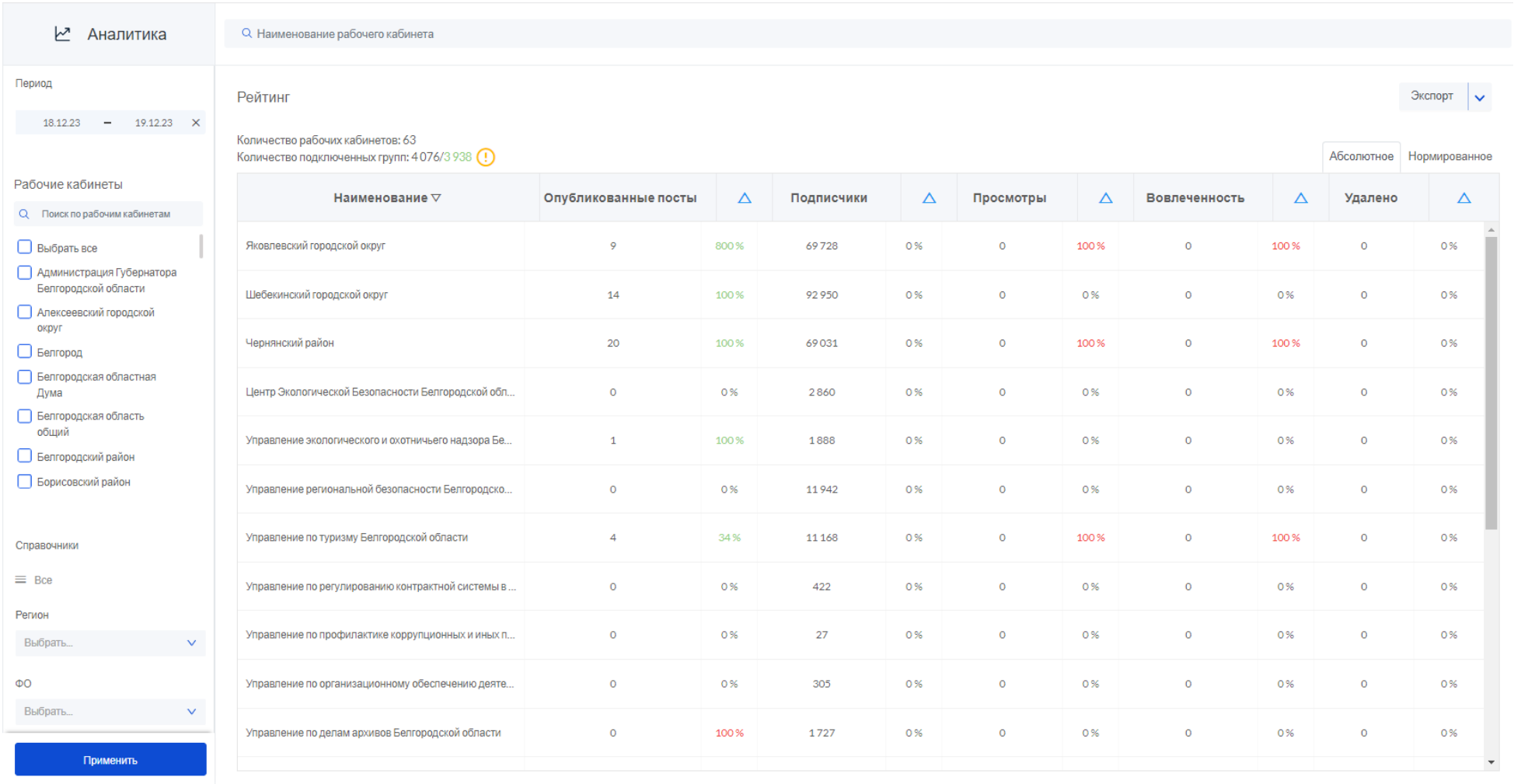


Рисунок 382 — Окно подраздела «Рейтинг»

4.14.4.2 Обзор

В данном подразделе представлена сводная информация по учреждениям КР, как это показано на рисунке 383. Основные показатели:

- «Всего постов» – общее число постов, созданных за выбранный период;
- «Опубликовано» – постов, опубликованных за выбранный период с разбивкой:
- «Всего» – всего опубликовано постов;
- «Без модерации» – число постов, опубликованных без модерации за выбранный период;
- «Модерация» – число постов, попавших на модерацию за выбранный период с разбивкой:
- «Пришло» – количество постов, попавших на модерацию за выбранный период времени;
- «Вернули» – количество постов, вернувших КУ на редактирование за выбранный период;
- «В план» – количество постов, поставленных в статус «Запланировано» за выбранный период.
- «Суммарные показатели» - суммарные показатели активности подписчиков групп:
- «Подписчики» – число подписчиков в подключенных группах;
- «Просмотров» – количество просмотров опубликованных постов;
- «Вовлеченности» – суммарный размер вовлеченности на основе числа лайков, репостов и комментарий;
- «Лайков» – количество лайков к опубликованным постам;
- «Репостов» – количество репостов опубликованных постов;
- «Комментарий» – количество комментарий к опубликованным постам.

Представлены графики по динамике числа подписчиков, просмотров и вовлеченности.

Дополнительно выводится информация по активным учреждениям, а именно учреждениям, которые опубликовали наибольшее число постов за заданный период времени, в виде области «Активные муниципалитеты», как это показано на рисунке 384. По каждому активному муниципалитету отображается его наименование, подключенные группы и опубликованные посты.

На боковой панели слева от данных обзора отображаются фильтры для отбора учреждений:

- Период;

- Площадки (возможен множественный выбор);
- Тематики (возможен множественный выбор);
- Муниципалитеты (возможен множественный выбор);
- Фильтры по значению настраиваемых справочников (справочники настраиваются Администратором).
- Кнопка «Применить» - применяет выбранные фильтры.

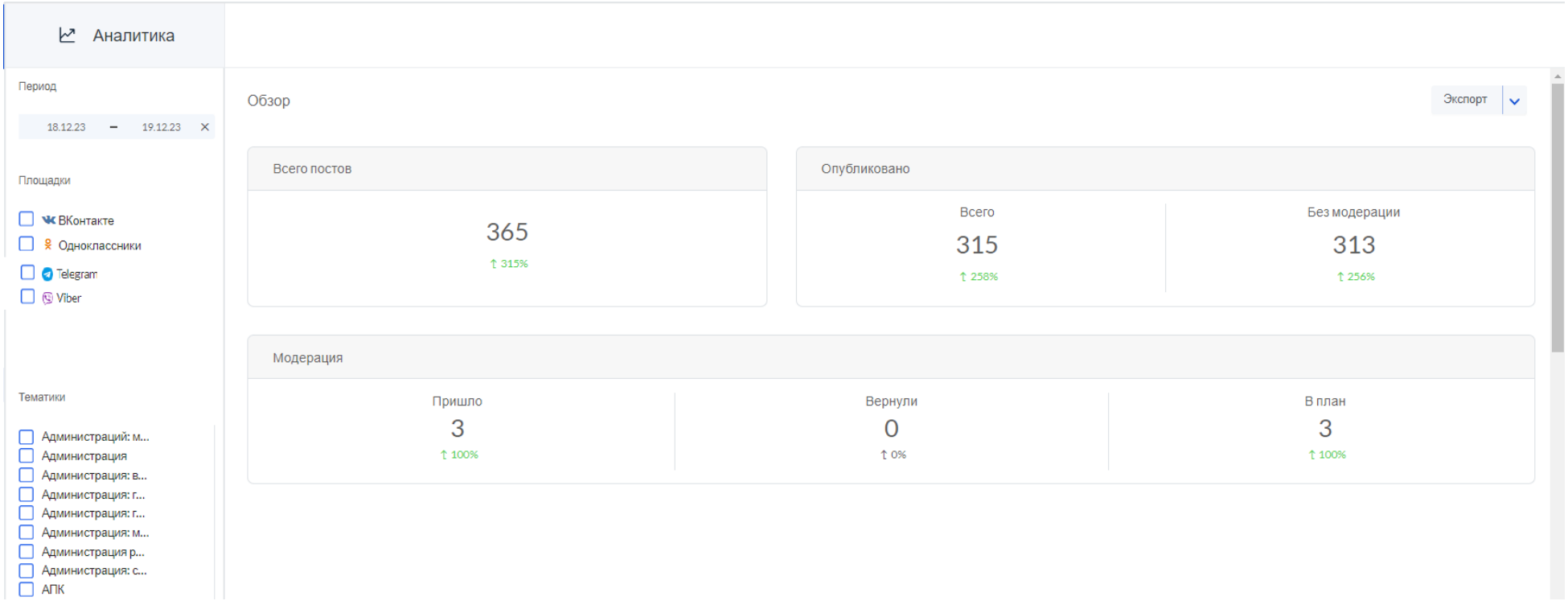


Рисунок 383 — Окно подраздела «Обзор»

Рисунок 384 — Область «Активные муниципалитеты» окна подраздела «Обзор»

4.14.4.3 Топ постов

В данном подразделе показывается аналитика по постам, опубликованным в группах учреждений за выставленный период, как это показано на рисунке 385.

Посты можно смотреть в следующих разрезах:

- «Вовлеченность»:
- «Лайки»;
- «Комментарии»;
- «Репосты»;
- «Скрытия»:
- «Скрытия» – сколько раз скрыли пост;
- «Жалобы» – сколько раз пожаловались на пост;
- «Переходы»:
- «Переход в группу»;
- «Вступили в группу»;
- «Переход по ссылке в посте».

Для перехода между разделами необходимо использовать соответствующую вкладку. Возможна сортировка по каждому из значений на вкладке (нажатие на заголовок соответствующего столбца).

По каждому посту выводится:

- Заголовок поста;
- Дата публикации;
- Текст поста;
- Наименование опубликовавшего пост КУ;
- Группа, в которой опубликован пост.

На боковой панели слева от данных топ постов отображаются фильтры для отбора:

- Период;
- Площадки (возможен множественный выбор);
- Тематики (возможен множественный выбор);
- Муниципалитеты (возможен множественный выбор);

– Фильтры по значению настраиваемых справочников (справочники настраиваются Администратором).

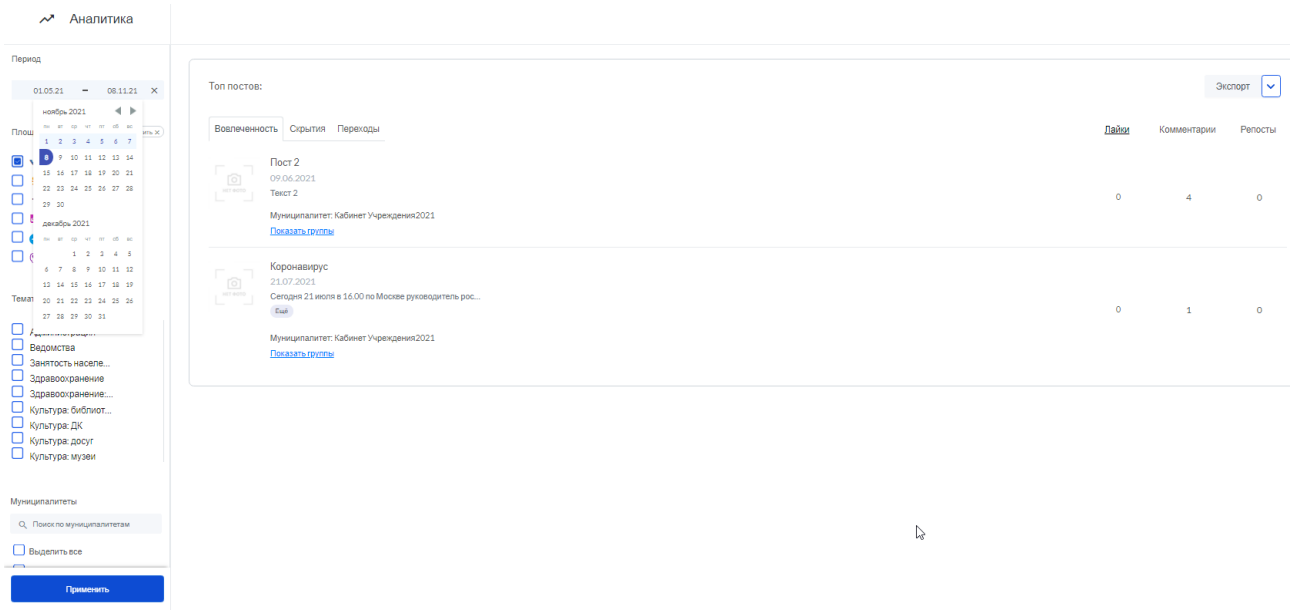


Рисунок 385 — Окно подраздела «Топ постов»

4.14.4.4 Модерация

В данном подразделе отображается информация по работе модераторов в КР. Данные представлены в виде виджетов, в которых отображаются следующие данные, как это показано на рисунке 386:

– «На модерации» – число постов, попавших на модерацию в течение заданного периода;
– «Опубликованные без модерации» – число постов, которые были выложены без модерации;
– «Отредактировано» – количество отредактированных постов модератором;
– «Прошло модерацию» – вывод информации по постам, прошедшим модерацию с разбивкой на:
– «Согласовано» – количество согласованных постов;
– «Возвращено» – число постов, которые вернули на модерацию.

Дополнительно выводится список «Топ модераторов» по количеству постов, прошедших модерацию.

Прошедшими модерацию считаются посты, которые:

– Модератор отредактировал;
– Вернул пост КУ;
– Согласовал.

– В топе выводятся следующие данные:
– Имя модератора;
– Всего - общее число отмодерированных постов;
– Отредактировано – число отредактированных постов;
– Возвращено – число постов, вернувшихся КУ;
– Согласовано – число согласованных постов.

На боковой панели слева от данных топ постов отображаются фильтры для отбора:

– Период;
– Муниципалитеты (возможен множественный выбор);

Фильтры по значению настраиваемых справочников (справочники настраиваются Администратором).

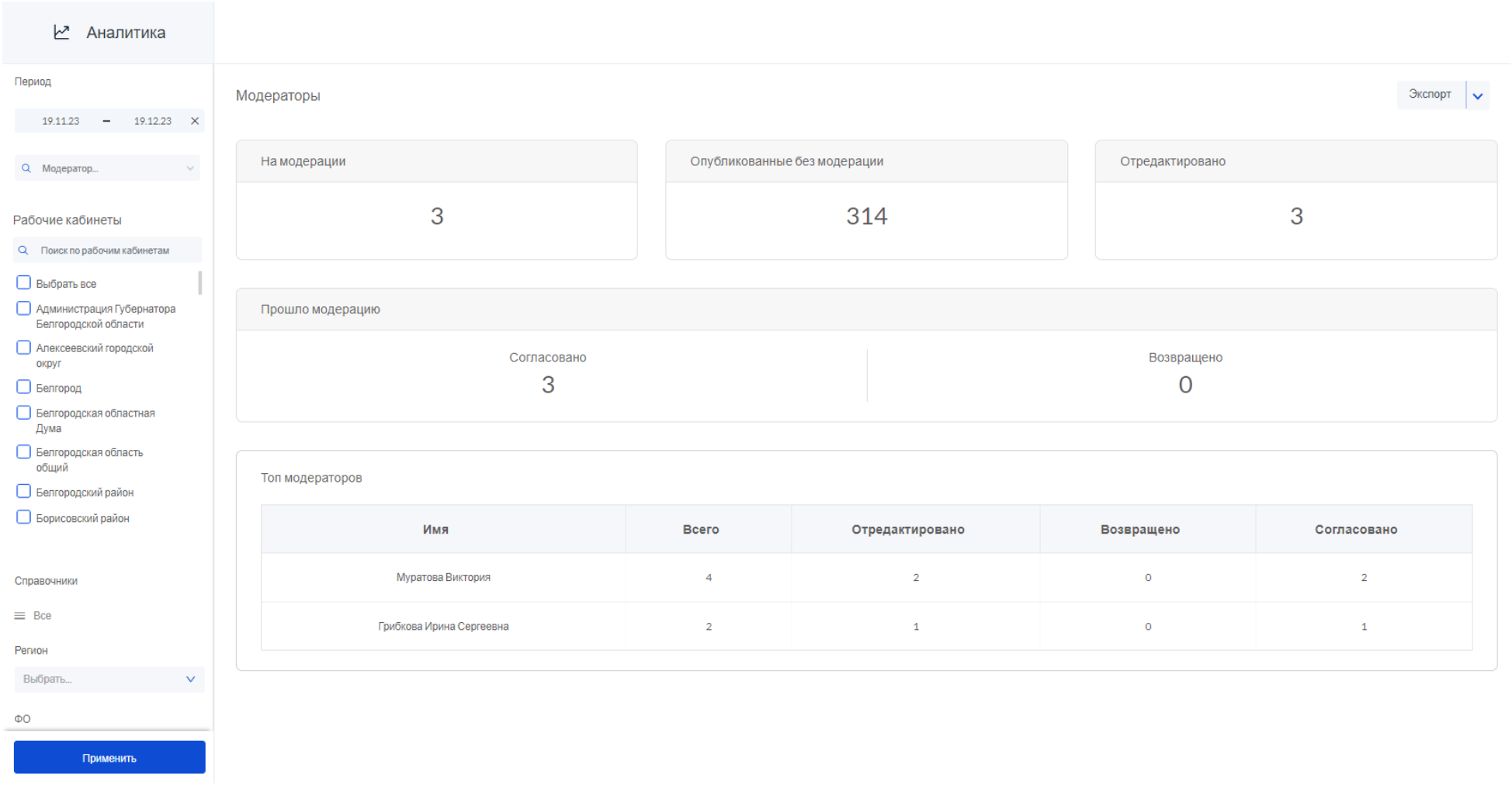


Рисунок 386 — Окно подраздела «Топ модераторов»

4.14.4.5 Шаблоны

В данном разделе выводится список шаблонов, по которым публиковались посты в заданный период и показатели по постам из этих шаблонов: «Наименование» (учреждения), «Посты», «Охват», «Лайки», «Репосты» и «Комментарии», как это показано на рисунке 387.

На боковой панели слева отображаются фильтры для отбора:

- Период;
- Тематики (возможен множественный выбор);
- Муниципалитеты (возможен множественный выбор);
- Фильтры по значению настраиваемых справочников (справочники настраиваются Администратором).

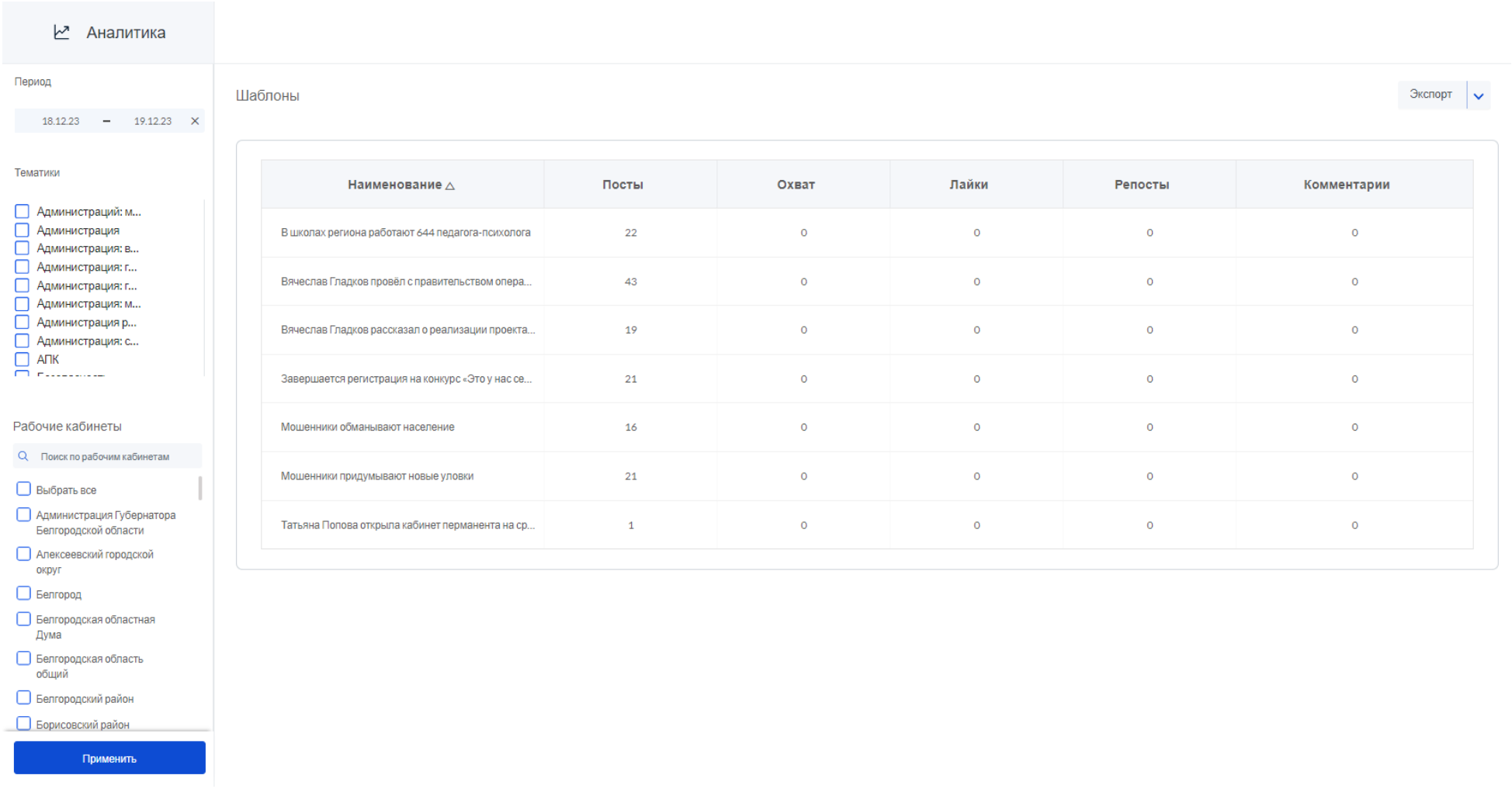


Рисунок 387 — Окно подраздела «Шаблоны»

4.14.4.6 Средние показатели

В данном подразделе отображаются средние показатели по всем активным КУ, как это показано на рисунке 388:

- среднее число постов в расчете на один КУ;
- среднее число подписчиков в расчете на один КУ;
- среднее число просмотров в расчете на один КУ;
- среднее число суммарных показателей вовлеченности в расчете на один КУ.

На боковой панели слева от данных по средним показателям отображаются фильтры для отбора учреждений:

- Период;
- Площадки (возможен множественный выбор);
- Тематики (возможен множественный выбор);
- Муниципалитеты (возможен множественный выбор);
- Фильтры по значению настраиваемых справочников (справочники настраиваются Администратором);
- Кнопка «Применить» - применяет выбранные фильтры.

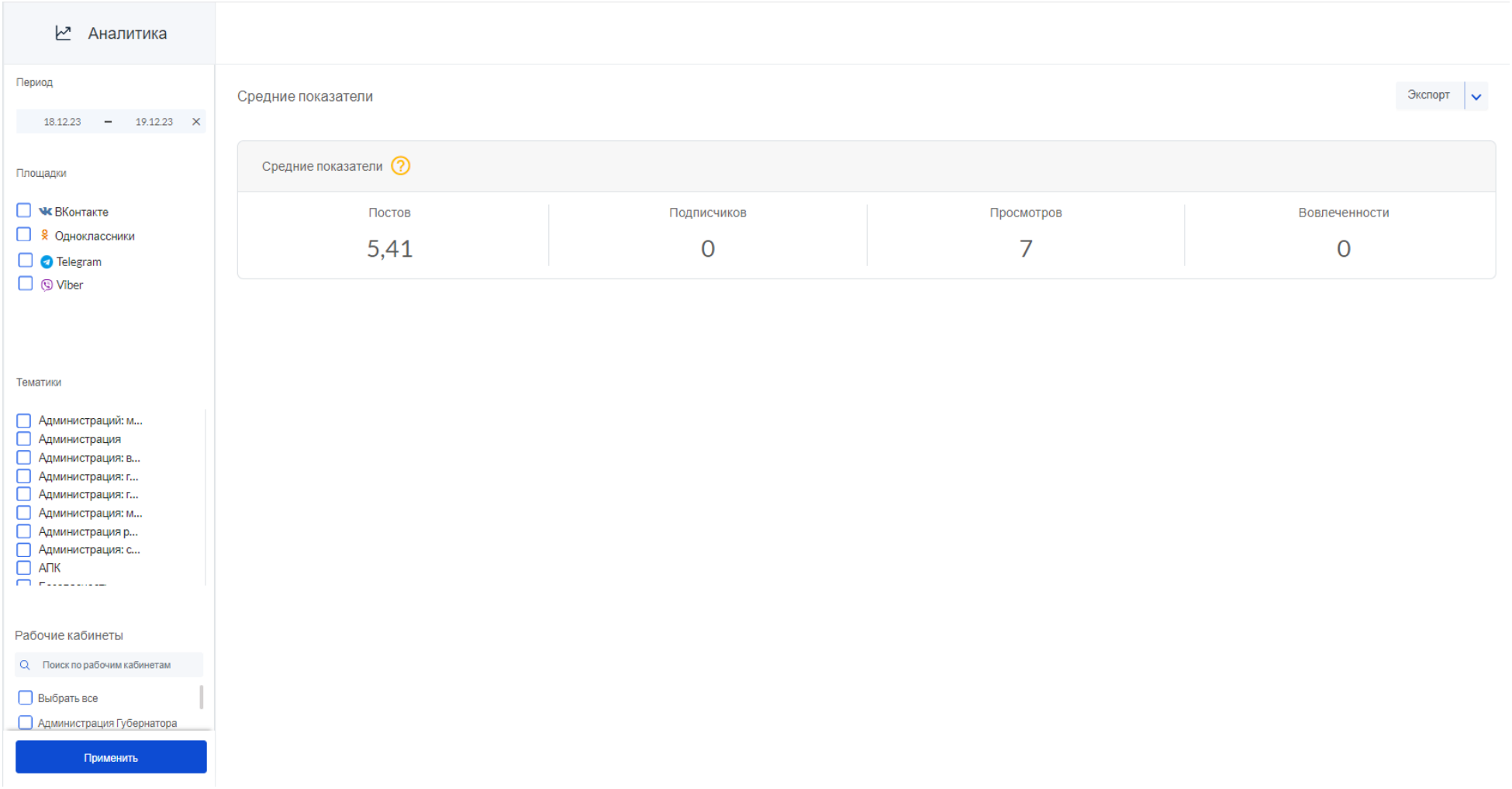


Рисунок 388 — Окно подраздела «Средние показатели»

4.14.5 Задачи

Это раздел, в котором отображаются задачи, поступившие в КР из ВУР. Для перехода в раздел «Задачи» нужно перейти в раздел «Задачи», как это показано на рисунке 389.

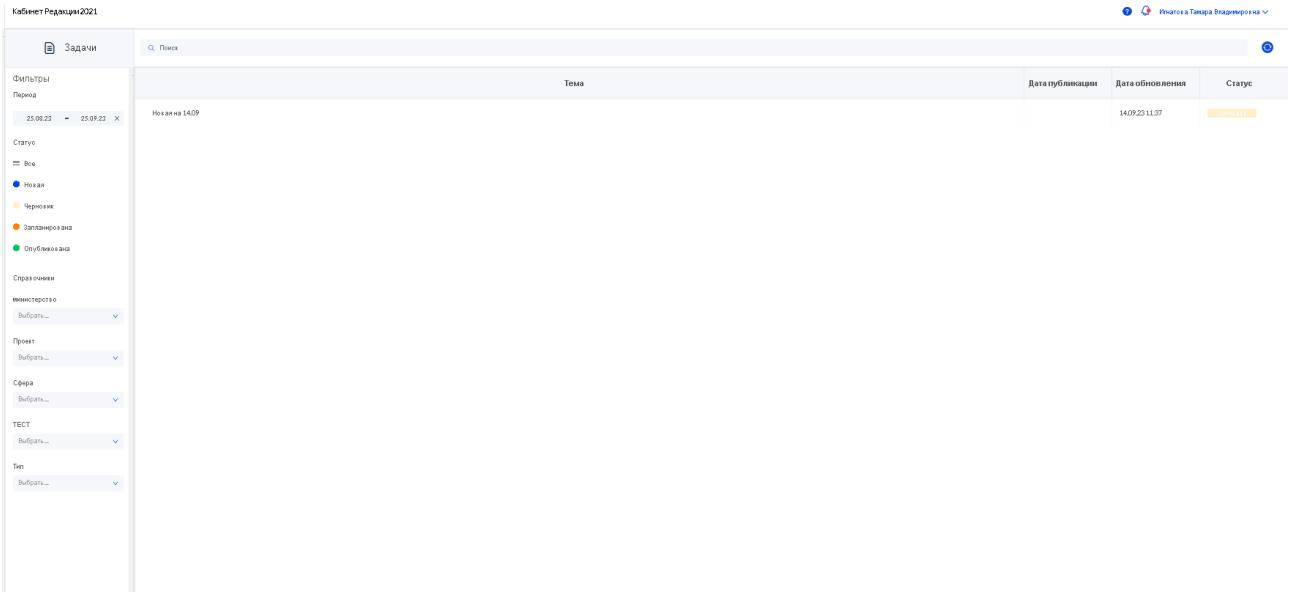


Рисунок 389 — Окно раздела «Задачи»

В данном разделе выводится список отправленных из ВУР задач, каждая строка которого содержит следующую информацию:

- тема;
- дата создания;
- дата обновления;
- статус.

На боковой панели слева отображаются фильтры для отбора:

- сфера;
- статус:
  - Все;
  - Новая;
  - Черновик;
  - Запланирована;
  - Опубликована.

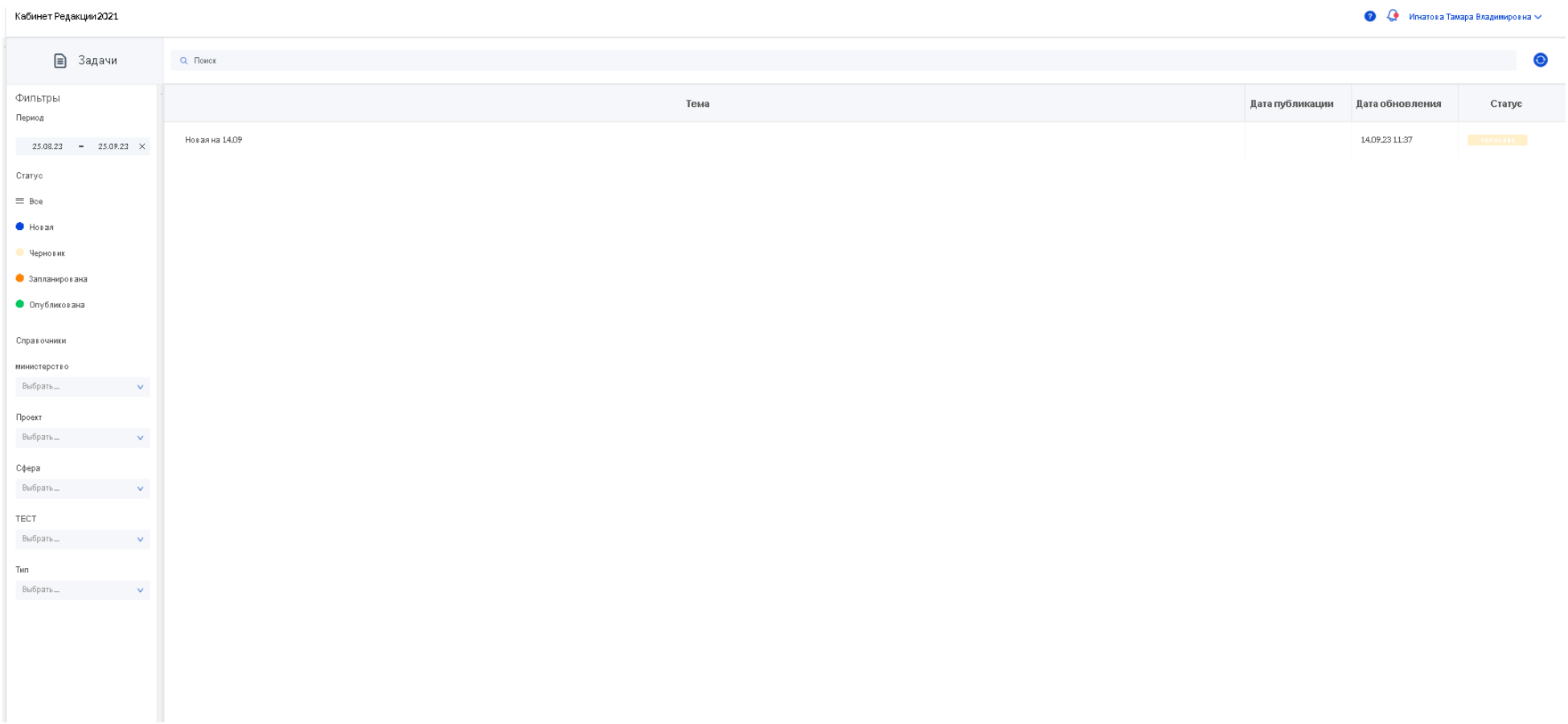


Рисунок 390 — Раздел «Задачи»

4.14.5.1 Просмотр и редактирование задачи

При нажатии на строку в списке задач открывается окно «Задача», которое содержит следующие элементы, как это показано на рисунке 391:

– Тема задачи;

– Тематика поста;
– Рекомендация;
– Текст задачи;
– Флаговую кнопку «Запретить изменение текста»
– Вложения;
– Срок выполнения задачи;
– Время выполнения задачи;
– Дата отправки задачи;
– Рабочие кабинеты;
– Кнопки:
– «Прикрепить шаблон поста»;
– «Опубликовать»;
– «Запланировать»;
– «Закрыть».

При нажатии на кнопку «Прикрепить шаблон поста» отображается окно «Шаблон задачи» (см. рисунок 392), в котором нужно заполнить нужные поля и выбрать КУ, в которые должен быть отправлен шаблон. Для сохранения шаблона задачи нужно нажать кнопку «Сохранить».

При нажатии на кнопку «Опубликовать» в окне «Задача», шаблон задачи отправляется в указанные в шаблоне КР, а задача получает статус «Опубликована».

Рисунок 391 — Окно «Задача»

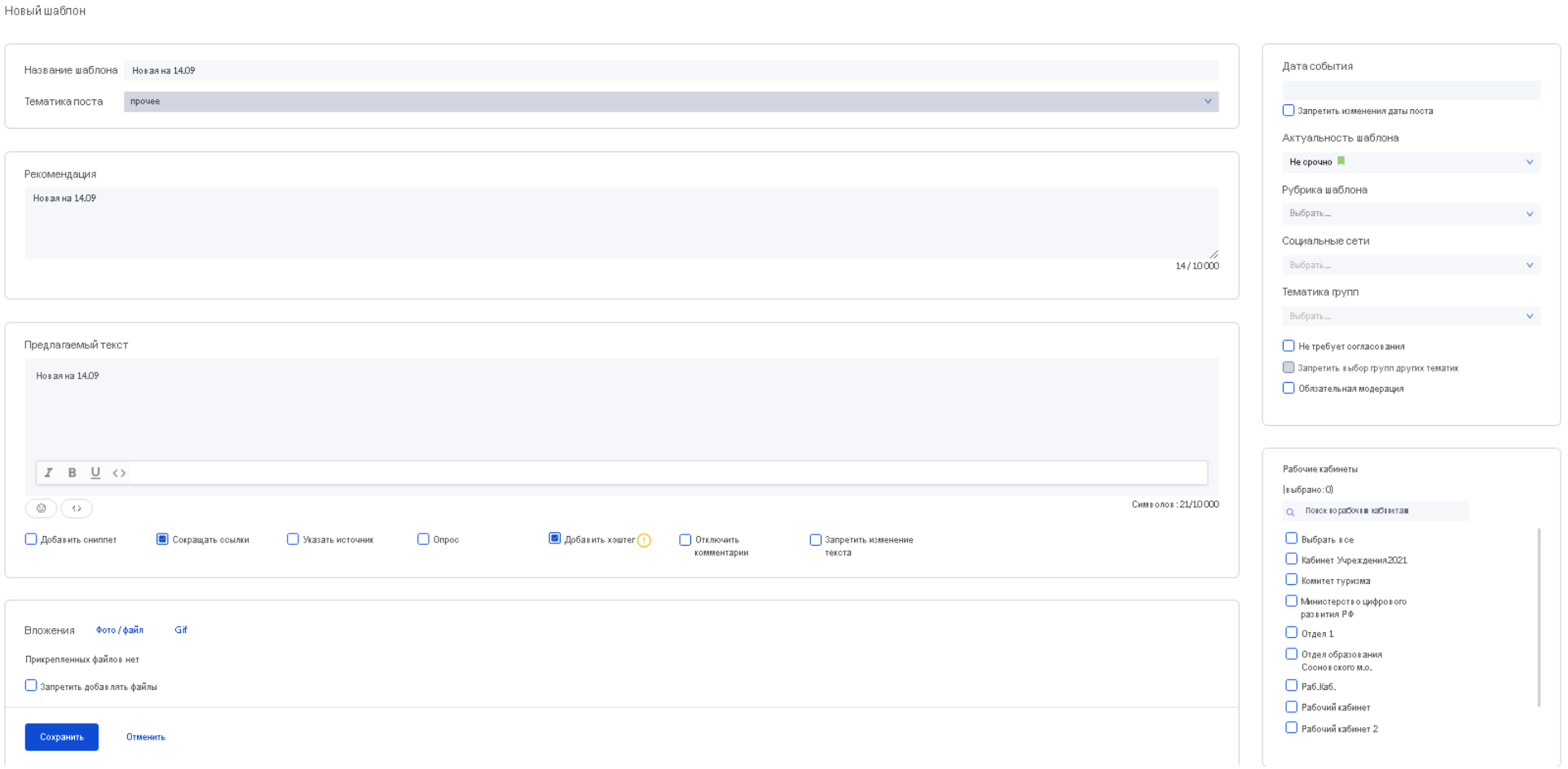


Рисунок 392 — Окно «Шаблон задачи»

4.15 АРМ Уполномоченного ЛКО ОГВ, ОМСУ, Уполномоченного товарищества

Личный кабинет органа или организации разработан согласно требованиям ТЗ и ЧТЗ. В настоящем разделе представлено описание действий пользователя в рамках работы с ЛКО.

4.15.1 Вход в ЛКО

Для того чтобы войти в ЛКО компонента 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 показано на рисунке 393.

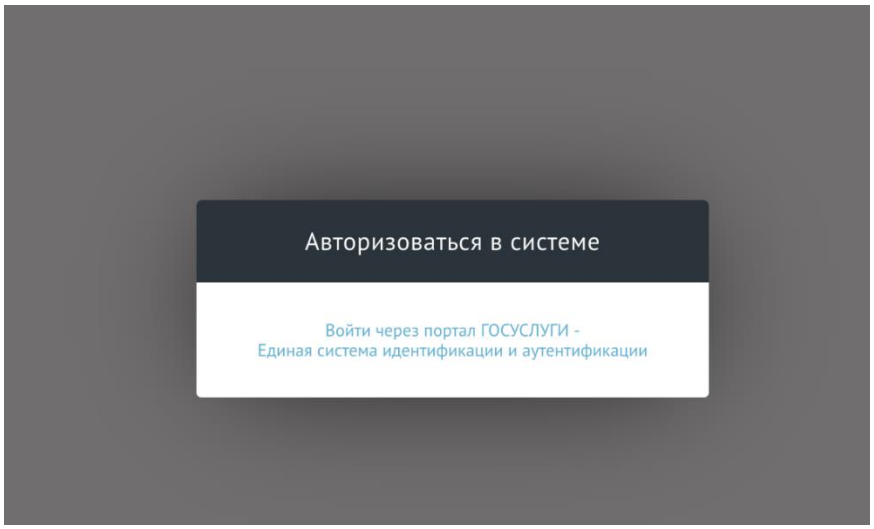


Рисунок 393 — Авторизация в ЛКО компонента общественного голосования

Система работоспособна, если в результате выполненных действий на экране монитора слева отобразилось главное меню с разделами без сообщений о сбое в работе или в отказе доступа, как показано на рисунке 394.

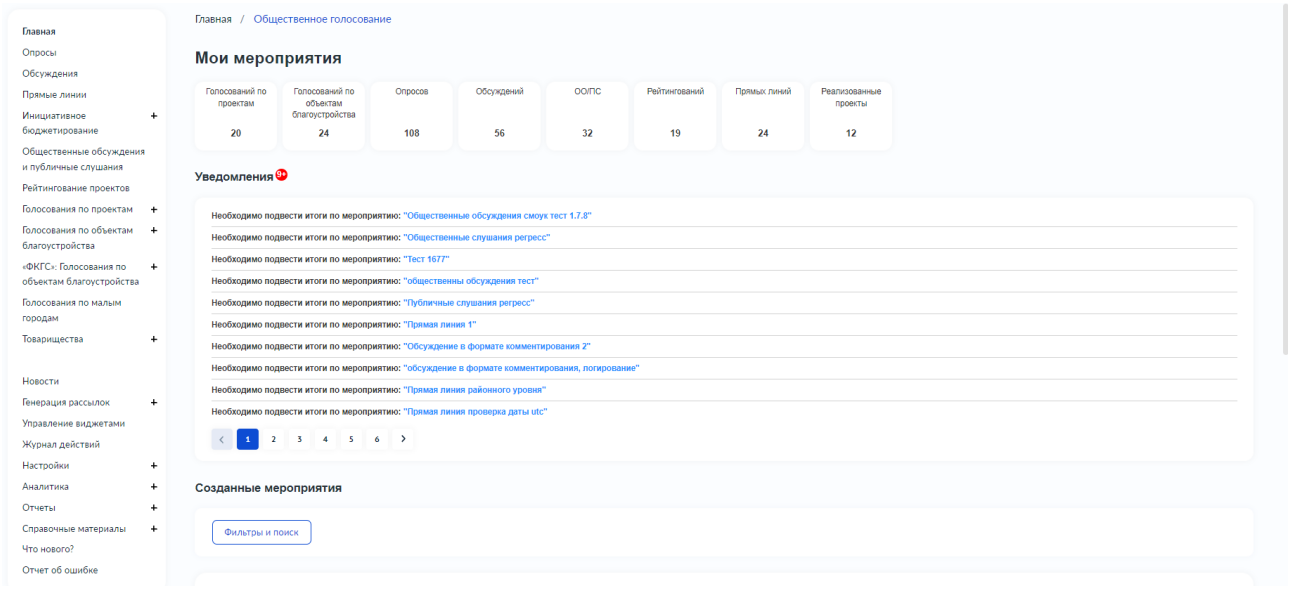


Рисунок 394 — Главное меню ЛКО компонента общественного голосования

В случае если у пользователя несколько ролей доступа, то необходимо переключиться на роль Уполномоченный.

В случае если пользователь заходит в Систему в первый раз, открывается окно с сообщением о необходимости подтвердить прохождение подготовки по работе с Системой, как представлено на рисунке 395.

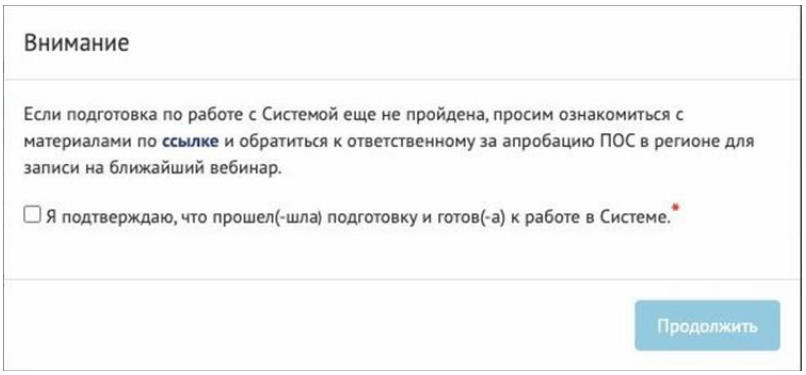


Рисунок 395 – Окно подтверждения прохождения подготовки

В правой части экрана доступна контрольная панель Уполномоченного, включающая два раздела: мои мероприятия и уведомления (рисунок 394).

В разделе «Мои мероприятия» отображается статистика по мероприятиям заведенным организацией Уполномоченного.

Также на главной странице находится раздел уведомлений, включающий в себя список актуальных мероприятий и напоминаний о действиях, которые необходимо совершить Уполномоченному для их продолжения (рисунок 394).

Ниже на странице отображается раздел «Созданные мероприятия», содержащий список всех созданных мероприятий. Для того, чтобы отсортировать мероприятия доступен блок поиска и фильтров (рисунок 396).

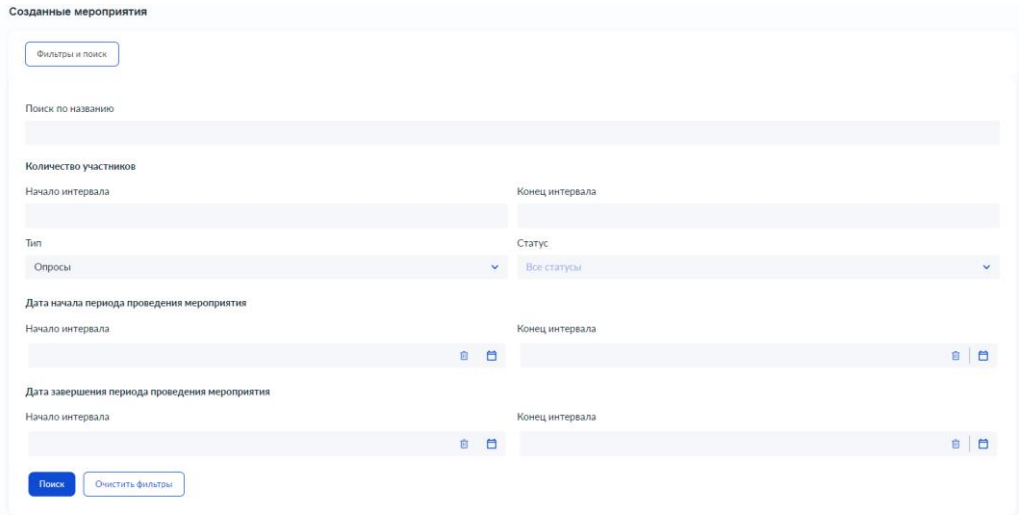


Рисунок 396 – Фильтры и поиск созданных мероприятий

При нажатии кнопки «Выгрузить» на устройство будет загружен файл .xlsx со списком мероприятий.

Также внизу страницы отображается раздел «Что нового?», содержащий полезную информацию и уведомления об обновлениях и доработках модуля.

В левой части экрана находится список разделов мероприятий. При нажатии на название раздела откроется выбранный раздел (рисунок 397).

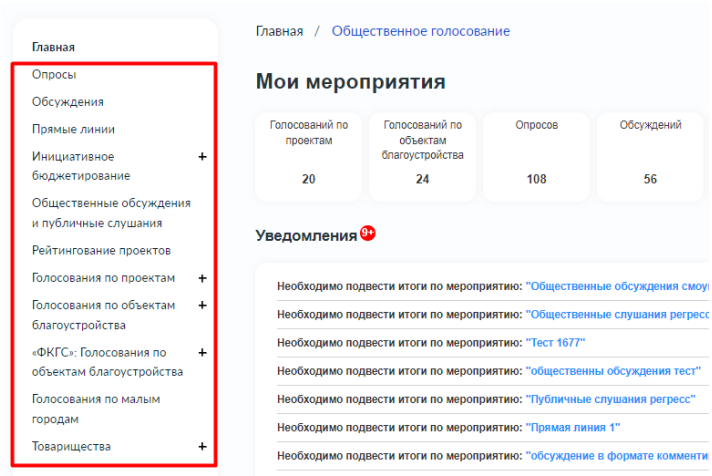


Рисунок 397 – Список разделов на главной странице

На странице каждого раздела мероприятия доступна кнопка «Фильтры и поиск» (рисунок 398).

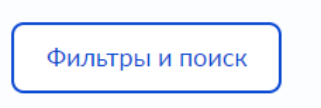


Рисунок 398 – Кнопка «Фильтры и поиск»

При нажатии на кнопку «Фильтры и поиск» откроется меню фильтров и поиска (рисунок 399). У каждого раздела мероприятий схожая система фильтрации и поиска, отличия фильтрации мероприятий в полях «Категория», «Статус», «Тип». Фильтрация и поиск рассматривается на примере раздела «Опросы».

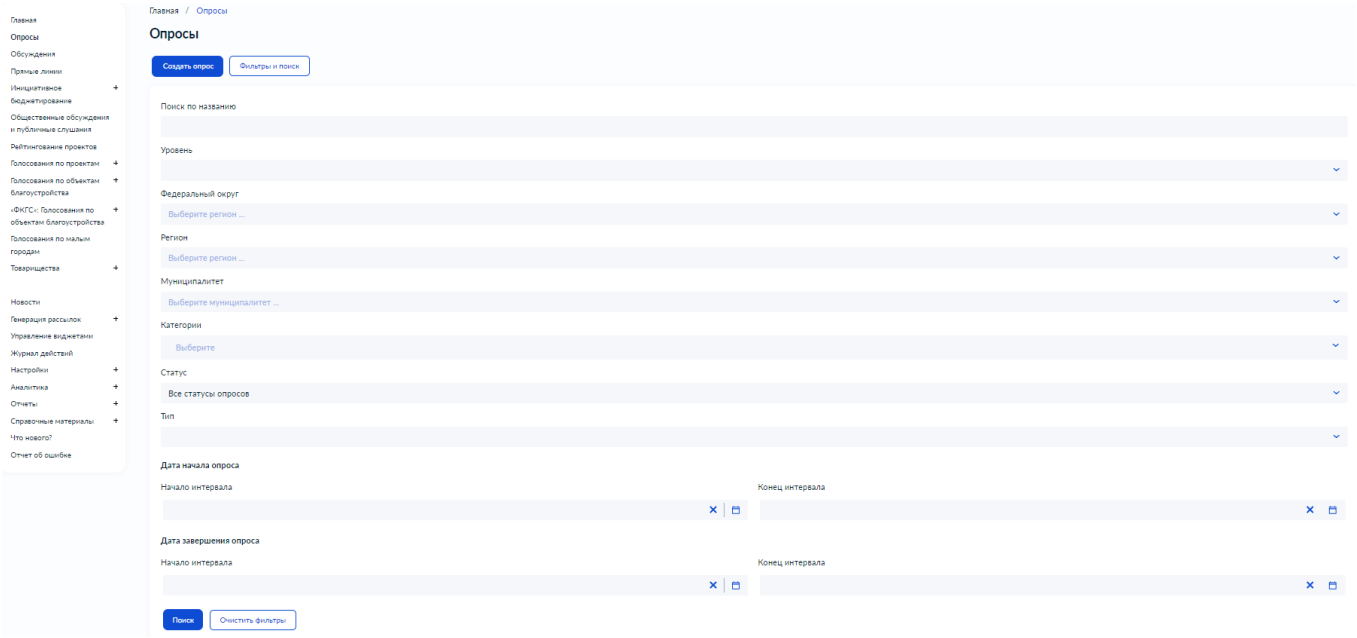


Рисунок 399 – Форма фильтров и поиска мероприятий

Введите в поле «Поиск по названию» название мероприятия при необходимости.

В поле «Уровень» выберите необходимый уровень: федеральный, региональный, муниципальный.

В поле «Регион» укажите необходимый регион.

В поле «Муниципалитет» укажите необходимый муниципалитет.

В поле «Категории» укажите необходимые категории.

В поле «Статус» выберите статус мероприятия при необходимости.

В поле «Тип» выберите необходимый тип мероприятия.

При поиске по дате начала мероприятия укажите в поле «Начало интервала» и в поле «Конец интервала» необходимую дату.

При поиске по дате завершения мероприятия укажите в поле «Начало интервала» и в поле «Конец интервала» необходимую дату.

После выбора набора фильтров нажмите кнопку «Поиск». Внизу появятся мероприятия, которые соответствуют выбранным параметрам фильтрации.

Чтобы очистить форму фильтрации и поиска, нажмите кнопку «Очистить фильтры».

4.15.2 Опросы

Опрос является мероприятием, в рамках которого гражданин может оставить обратную связь путем выбора различных ответов на поставленные вопросы или с помощью ввода собственного ответа. Также гражданин имеет возможность оставить обратную связь на поставленный вопрос путем выставления оценки (рейтинга). Уполномоченному доступно создание опроса с учетом социально-демографических признаков.

4.15.2.1 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 400.

Рисунок 400 – Жизненный цикл опроса

4.15.2.2 Алгоритм работы с опросами

Создать опрос, указав все необходимые данные, включая период проведения, социально-демографические признаки (при необходимости), список вопросов и возможных ответов к ним.

Опубликовать опрос. После публикации опрос ожидает автоматического перевода Системой в статус «В процессе» в день даты старта опроса согласно настройкам. После перевода в данный статус граждане могут принимать участие в выборе ответов на вопросы опубликованного опроса. Уполномоченному доступна статистика опроса и все данные о нем. Редактирование опроса Уполномоченным возможно до момента поступления первого голоса от гражданина в статистику опроса.

В день даты окончания опроса Система автоматически переводит опрос в статус «Завершен». В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами опроса.

Опрос в статусе «Завершен» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет опрос в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже остальных, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.2.3 Создание опроса

Чтобы создать опрос, необходимо перейти в раздел главного меню слева «Опросы», как показано на рисунке 401.

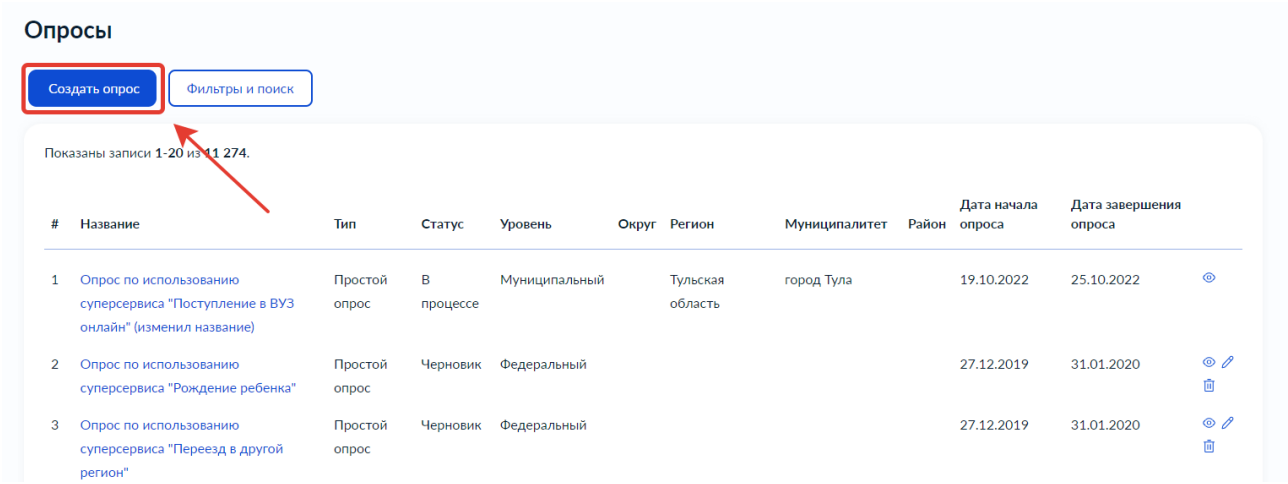


Рисунок 401 – Страница раздела «Опросы» и перечень существующих опросов

В разделе «Опросы» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск опросов по названию, уровню, региону, муниципалитету, категории, статусам, типу, датам начала и завершения опроса;

2) Просмотр списка опросов;

3) Просмотр и редактирование опроса с помощью иконок и ;

4) Создать опрос с помощью кнопки «Создать опрос».

Для того чтобы отобразился перечень фильтров, следует нажать кнопку «Фильтры и поиск». Отобразятся поля, представленные на рисунке 402.

Найти опрос можно по его названию, уровню, по его территориальному охвату (указав округ, регион, муниципалитет), по организации, категории опроса, статусу, типу (простой опрос, опрос удовлетворенности, ГДЛ, социологический), по идентификатору внешней системы, а также по датам начала и завершения.

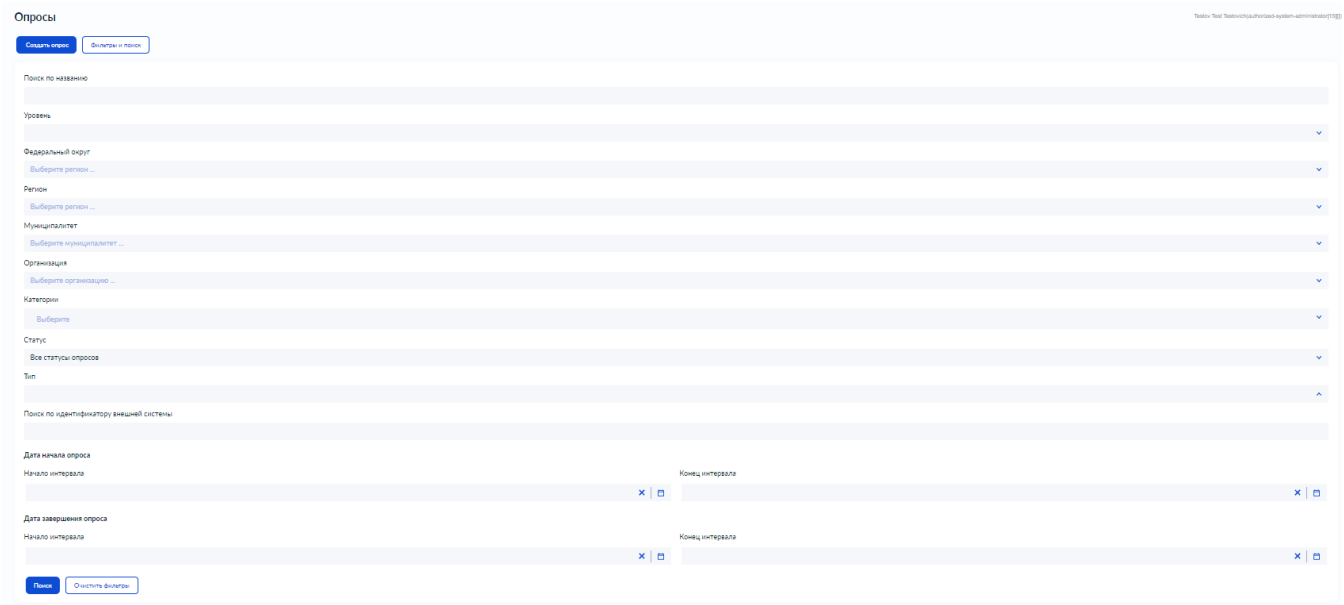


Рисунок 402 – Фильтры и поиск в разделе «Опросы»

После нажатия на кнопку «Создать опрос», откроется страница с формой добавления опроса, как показано на рисунке 403.

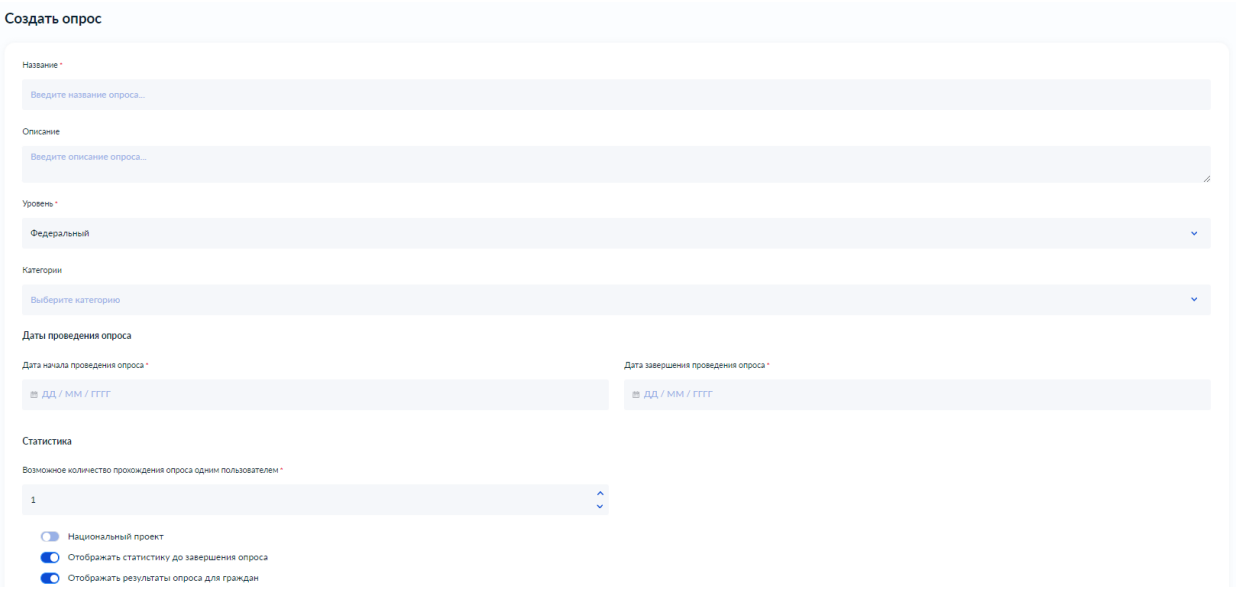


Рисунок 403 – Форма добавления опроса

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

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. Указание уровня при создании опроса является обязательным.

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

Уполномоченный администратор Системы и Уполномоченный с ролью и уровнем федеральный. Отображается следующие значения уровней: федеральный, окружной, региональный, муниципальный, районный.

Для этой роли необходимо сделать следующие действия:

– выберите значение «Федеральный» (федеральный опрос будет показываться всем регионам). Никаких дополнительных списков не появится;
– выберите значение «Региональный» (региональный опрос будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 404. Выберите значение требующегося региона, например, Саратовская область;

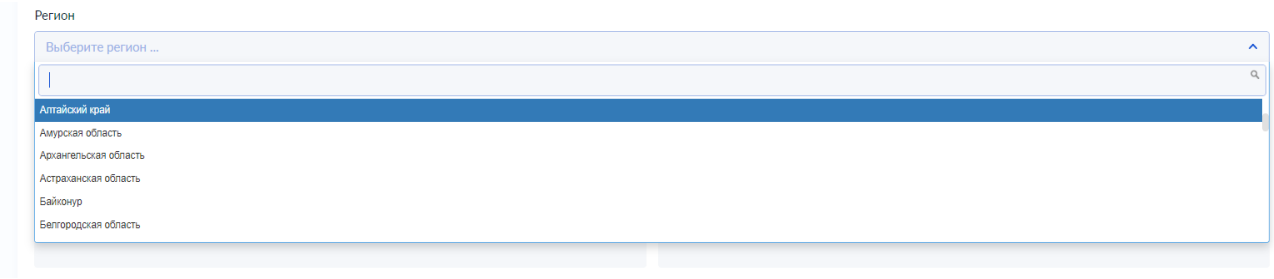


Рисунок 404 – Окно выпадающего списка выбора региона

– выберите значение «Муниципальный» (муниципальный опрос будет показываться только на уровне муниципалитета). Появится два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет», как представлено на рисунке 405. Выберите значение требующегося региона, например, Саратовская область. Выберите значение муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО), например, г. Саратов;

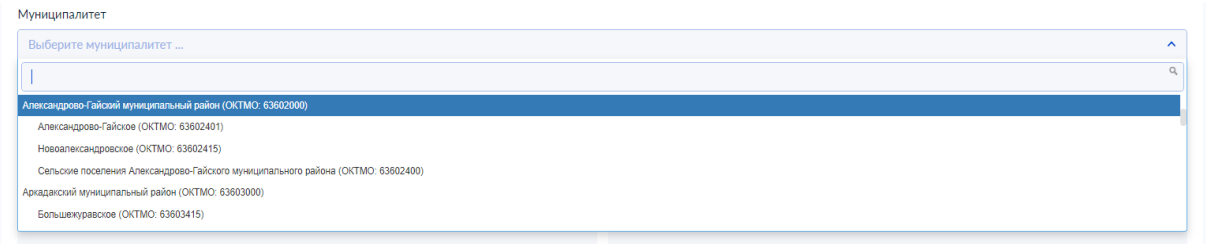


Рисунок 405 – Окно выпадающего списка выбора муниципалитета

– выберите значение «Окружной». Появится дополнительное поле «Федеральный округ», как представлено на рисунке 406. Выберите значение требующегося округа. Для выбора доступен как один округ, так и несколько или все сразу;

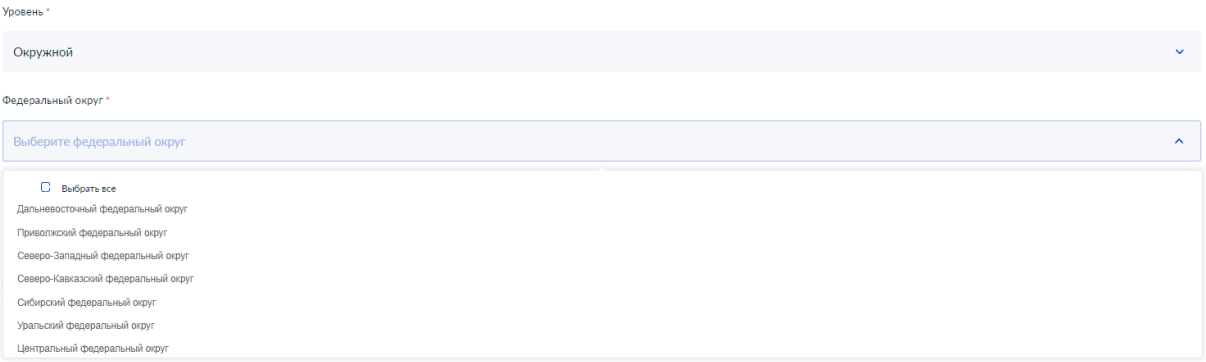


Рисунок 406 – Окно выпадающего списка выбора Федерального округа

– выберите значение «Районный». Появится дополнительное поле «Регион». После выбора значения региона отобразится дополнительное поле «Город областного значения». Выберите значение. Появится поле «Район», как представлено на рисунке 407. Выберите необходимый район.

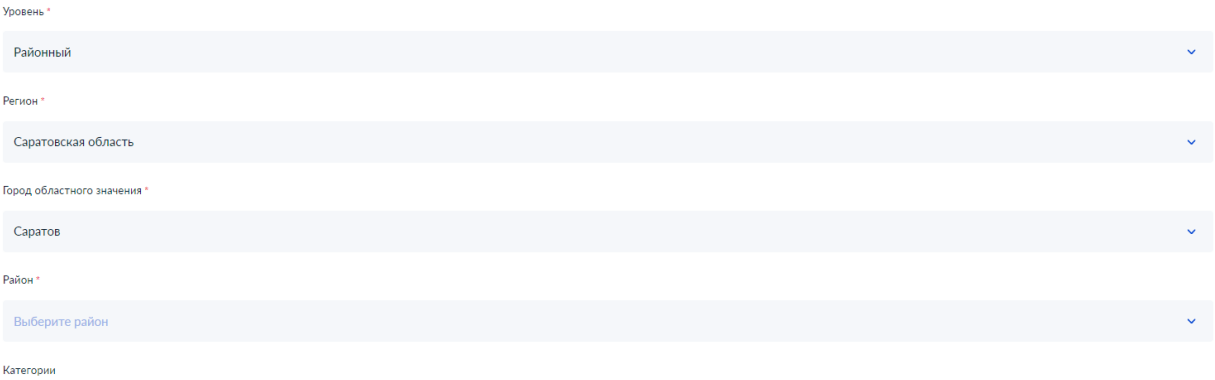


Рисунок 407 – Поля для указания районного уровня опроса

Уполномоченный региональный. Для данной роли необходимо выбрать значение региональный. Появится новый выпадающий список «Регион». Выберите регион, привязанный к данному региональному Уполномоченному, например, у Уполномоченного Саратовской области, будет только регион Саратовская область.

Региональный Уполномоченный не может создавать/изменять сущности муниципального уровня, но может просматривать мероприятия муниципалитета.

Уполномоченный с ролью и уровнем муниципальный. Отображается значение уровня муниципальный.

Выберите значение «Муниципальный». Появится два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет». Выберите значение привязанного региона, например, Саратовская область. Выберите значение привязанного муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО при создании учетной записи муниципального уполномоченного), например, г. Саратов. Перейдите к датам проведения опроса.

В выпадающем списке «Категории» выберите необходимую категорию.

Укажите временные рамки проведения опроса, выбрав в поле «Дата начала проведения опроса» и «Дата завершения проведения опроса» соответствующие даты. Указание дат является обязательным при создании опроса.

В блоке «Статистика» укажите возможное количество прохождения опроса одним пользователем.

При необходимости установите переключатели, чтобы отметить значения «Национальный проект», «Отображать статистику до завершения опроса», «Отображать результаты опроса для граждан», «Скрытый опрос» и «Получать дополнительные персональные данные». При установке переключателя «Получать дополнительные персональные данные» в активное положение отобразятся поля для выбора дополнительных данных, как показано на рисунке 408.

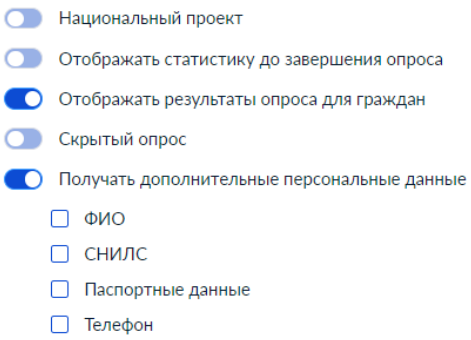


Рисунок 408 – Выбор дополнительных персональных данных

При необходимости укажите социально-демографические признаки для участников опроса.

В выпадающем списке «Тип профиля» выберите значение «Физическое лицо», «Юридическое лицо» или «Не имеет значения».

В выпадающем списке «Пол» выберите значение «Мужской», «Женский» или «Не имеет значения».

Укажите возрастные рамки для участников опроса, выбрав в поле «Дата рождения (от)» и «Дата рождения (до)» соответствующие даты.

В выпадающем списке «Наличие детей» выберите значение «Да», «Нет» или «Не имеет значения».

Если в поле «Наличие детей» выбрано значение «Да», то дополнительно укажите возраст детей участников опроса, выбрав в поле «Возраст ребенка (от)» и «Возраст ребенка (до)» соответствующие даты.

В выпадающем списке «Наличие транспортного средства» выберите необходимое значение «Да», «Нет» или «Не имеет значения».

В выпадающем списке «Наличие загранпаспорта» выберите необходимое значение «Да», «Нет» или «Не имеет значения».

В выпадающих списках «Регион места жительства», «Муниципалитет места жительства», «Регион места регистрации» и «Муниципалитет места регистрации» можно указать необходимые значения.

Принять участие в опросе смогут граждане, у которых информация в учетных записях ЕПГУ соответствует добавленным социально-демографическим признакам опроса.

Чтобы сформировать опрос, необходимо создать список вопросов. Число вопросов ограничено 45 значениями.

Вопросы могут быть сгруппированы по тематикам за счет разделения на разные страницы. На одной странице можно расположить от 1 до 45 вопросов. Возможно создание геймифицированного опроса: одна страница – один вопрос.

Для создания опроса заполните данные о первой странице. В поле «Название» введите название первой страницы, например, «Первая группа вопросов». Далее введите описание страницы в поле «Описание». Также к странице возможно прикрепить файл и сгруппировать вопросы на его основе.

Вторая страница станет доступна после создания вопроса на странице номер 1. Переключение между страницами осуществляется с помощью вкладок, как показано на рисунках 409 и 410.

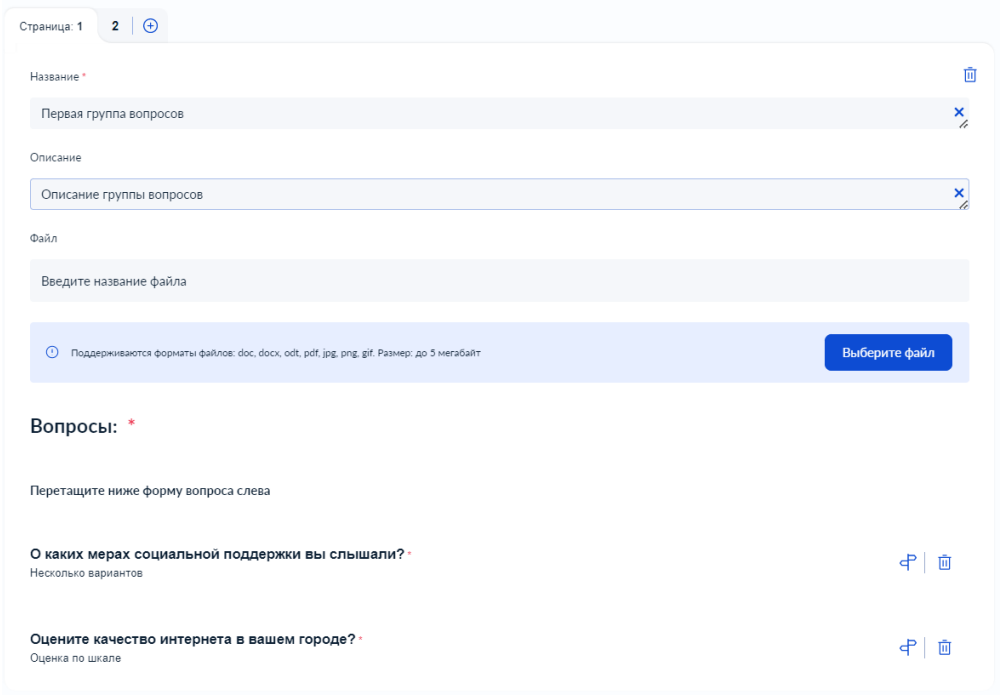


Рисунок 409 – Страница номер 1 создаваемого опроса

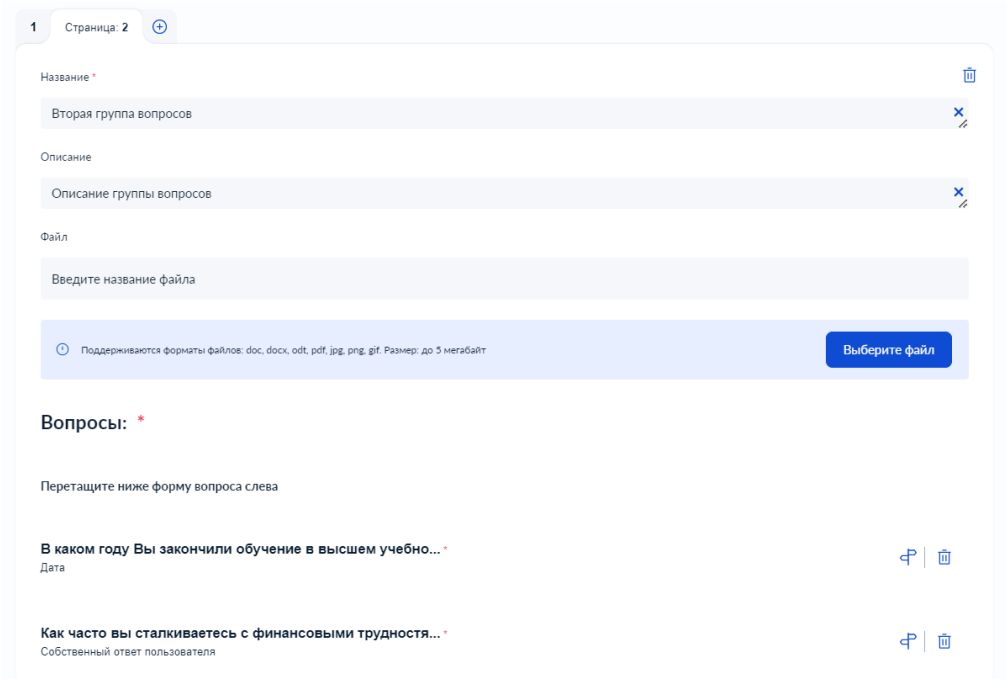


Рисунок 410 – Страница номер 2 создаваемого опроса

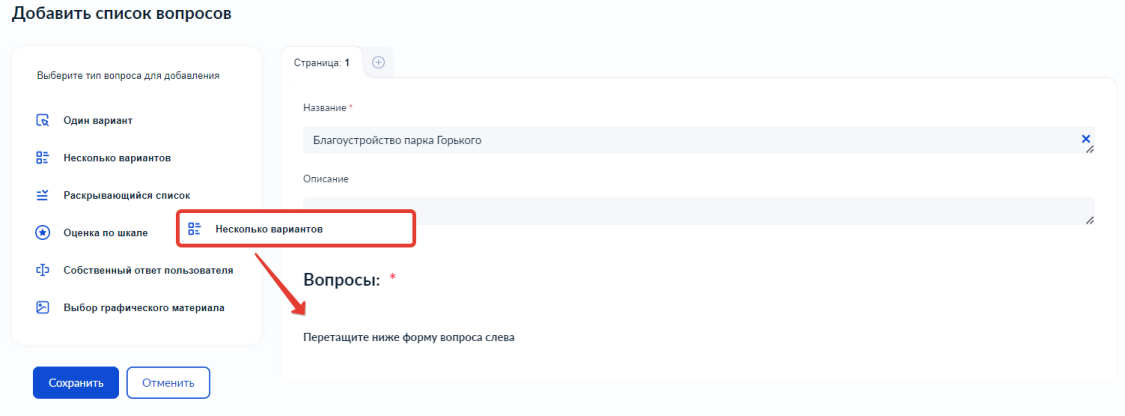


Рисунок 411 – Форма «Добавить список вопросов» на вкладке «Добавить вопрос»

В блоке добавления списка вопросов, в блоке «Выберите тип вопроса для добавления» доступно 8 видов вопросов:

– один вариант (вопрос с одним возможным ответом);
– несколько вариантов (вопрос с несколькими возможными вариантами);
– раскрывающийся список (выбор варианта ответа из раскрывающегося списка);
– оценка по шкале;
– собственный ответ пользователя (пользователь вписывает свой собственный ответ);
– выбор графического материала (варианты ответа представлены в виде графических материалов);
– табличный вопрос;
– дата (выбор ответа в виде даты).

Добавим первый вопрос с выбором одного варианта ответа. Для создания такого вопроса необходимо в левом меню выбрать тип «Один вариант» и перетащить в поле «Вопросы» справа.

В поле «Вопрос» введите вопрос, например, «Вы довольны качеством оказанной услуги?».

Уполномоченный может добавить комментарий/пояснение к вопросу, нажав кнопку «Добавить комментарий к вопросу».

Уполномоченный может добавить необходимое количество вариантов ответов, нажав кнопку «Добавить вариант ответа».

Нажмите на кнопку «Добавить вариант ответа» столько раз, сколько требуется вариантов ответа, например, 4, для добавления 4-х вариантов ответа: приобретение

автомобиля, приобретение жилья, ремонт жилья, погашение кредита. Если данный вопрос является обязательным, необходимо поставить галочку в поле «Обязательный вопрос».

Заполненная форма вопроса с одним вариантом ответа представлена на рисунке 412.

В случае создания вопроса с несколькими вариантами ответа, в форму создания вопроса добавляется поле «Допустимое количество ответов на данный вопрос». Введите требующееся значение, например, 2.

Заполненная форма вопроса с несколькими вариантами ответа представлена на рисунке 413.

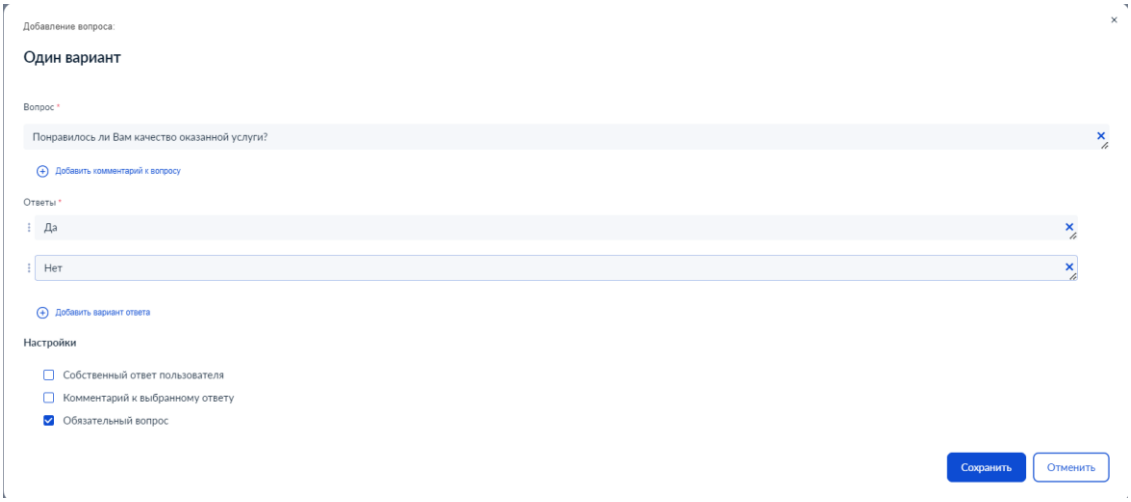


Рисунок 412 – Форма вопроса с выбором одного варианта ответа

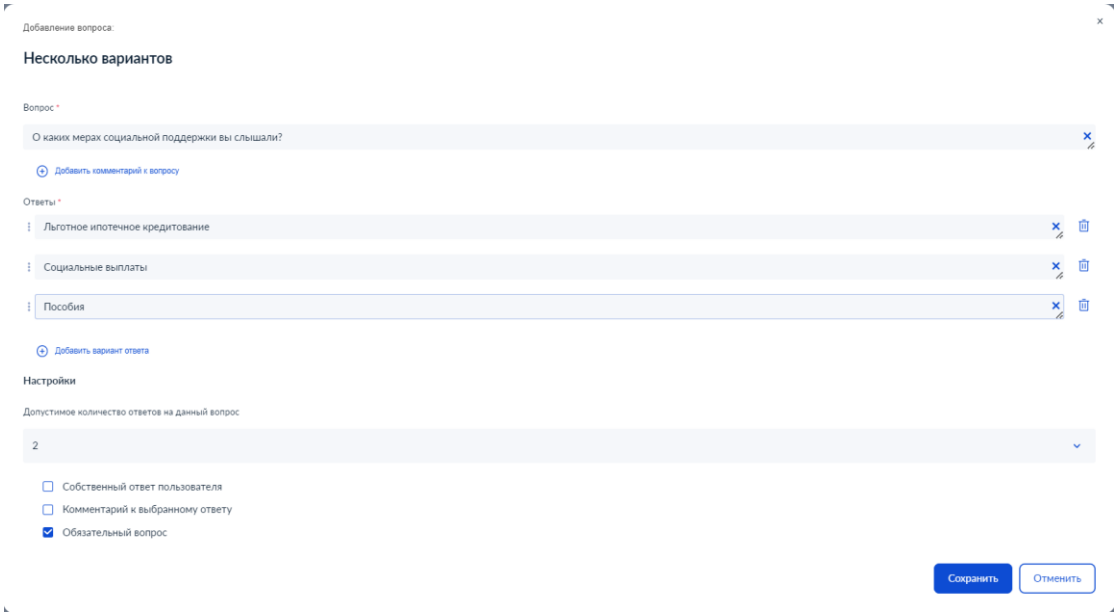


Рисунок 413 – Форма вопроса с выбором нескольких вариантов ответа

Добавим второй вопрос с оценкой по шкале. Для создания такого вопроса необходимо в левом меню выбрать тип «Оценка по шкале» и перетащить в поле «Вопросы» справа. В поле

«Вопрос» введите вопрос, например, «Оцените качество обслуживания граждан в многофункциональных центрах». Укажите максимально возможную оценку от 2 до 10. В блоке «Настройки» отметьте является ли вопрос обязательным.

Заполненная форма вопроса с оценкой по шкале представлена на рисунке 414.

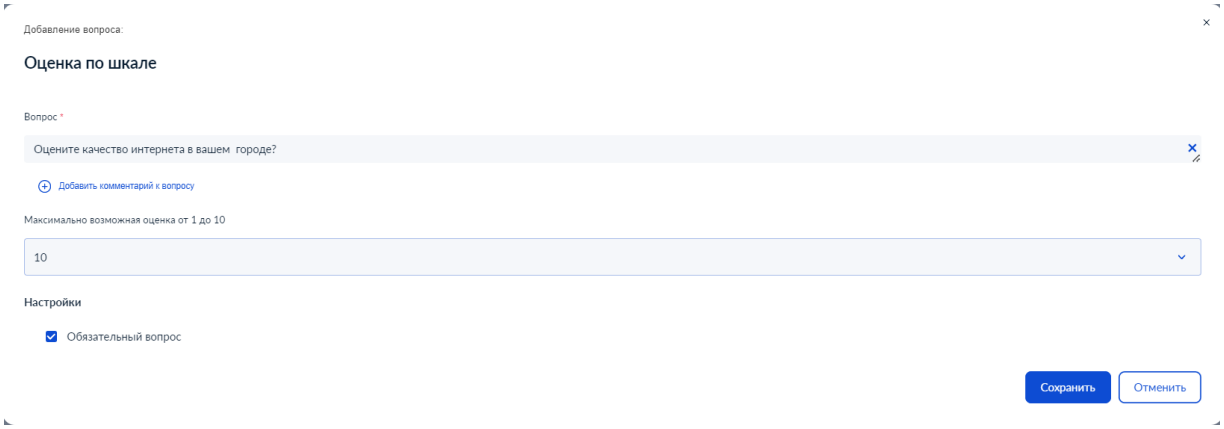


Рисунок 414 – Форма вопроса с оценкой по шкале

Добавим третий вопрос с вводом собственного ответа пользователя. Для создания такого вопроса необходимо в левом меню выбрать тип «Собственный ответ пользователя» и перетащить в поле «Вопросы» справа. В поле «Вопрос» введите вопрос, например, «С какими трудностями Вы столкнулись при реализации права на региональный материнский капитал?». При необходимости добавьте пояснение к вопросу. В блоке «Настройки» отметьте является ли вопрос обязательным.

Заполненная форма вопроса с вводом собственного варианта ответа представлена на рисунке 415.

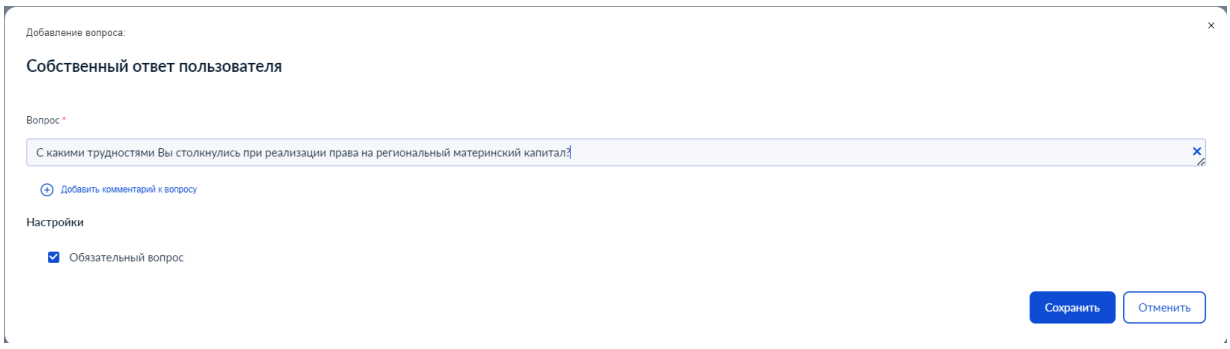


Рисунок 415 – Форма вопроса с вводом собственного варианта ответа

Добавим четвертый вопрос с выбором графического материала. Для создания такого вопроса необходимо в левом меню выбрать тип «Выбор графического материала» и перетащить в поле «Вопросы» справа. В поле «Вопрос» введите вопрос, например, «Выберите цвет лавочки», затем в поле варианта ответа добавьте изображение и подпись к нему. В случае

создания вопроса с несколькими вариантами ответа, в поле «Допустимое количество ответов на данный вопрос», укажите требующееся число ответов, например, 2. В блоке «Настройки» отметьте является ли вопрос обязательным.

Заполненная форма вопроса с выбором графического материала представлена на рисунке 416.

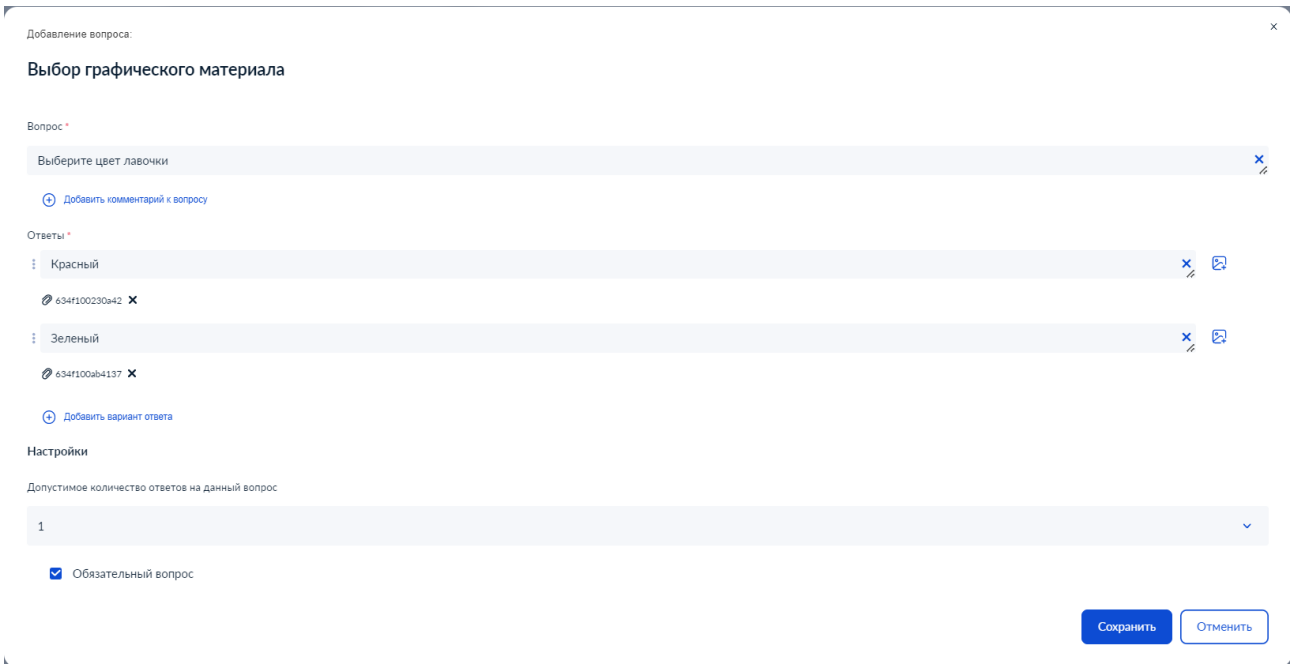


Рисунок 416 – Форма вопроса с выбором изображения

Добавим пятый вопрос с выбором ответа из раскрывающегося списка. Для создания такого вопроса необходимо в левом меню выбрать тип «Раскрывающийся список» и перетащить в поле «Вопросы» справа. В поле «Вопрос» введите вопрос, например, «Какие меры поддержки молодых семей вам известны?».

Уполномоченный может добавить комментарий/пояснение к вопросу, нажав кнопку «Добавить комментарий к вопросу».

Уполномоченный может добавить необходимое количество вариантов ответов, нажав кнопку « ⊕ Добавить вариант ответа ».

Нажмите на кнопку « ⊕ Добавить вариант ответа » столько раз, сколько требуется вариантов ответа, например, 4, для добавления 4-х вариантов ответа: льготное ипотечное кредитование, материнский капитал, выплата пособия. Если данный вопрос является обязательным, необходимо поставить галочку в поле «Обязательный вопрос». Дополнительно можно поставить отметку в полях «Собственный ответ пользователя» (в этом случае

пользователи при прохождении опроса смогут оставить свой ответ на этот вопрос) и «Комментарий к выбранному ответу» (в этом случае пользователи при прохождении опроса должны будут указать комментарий к выбранному ответу на этот вопрос).

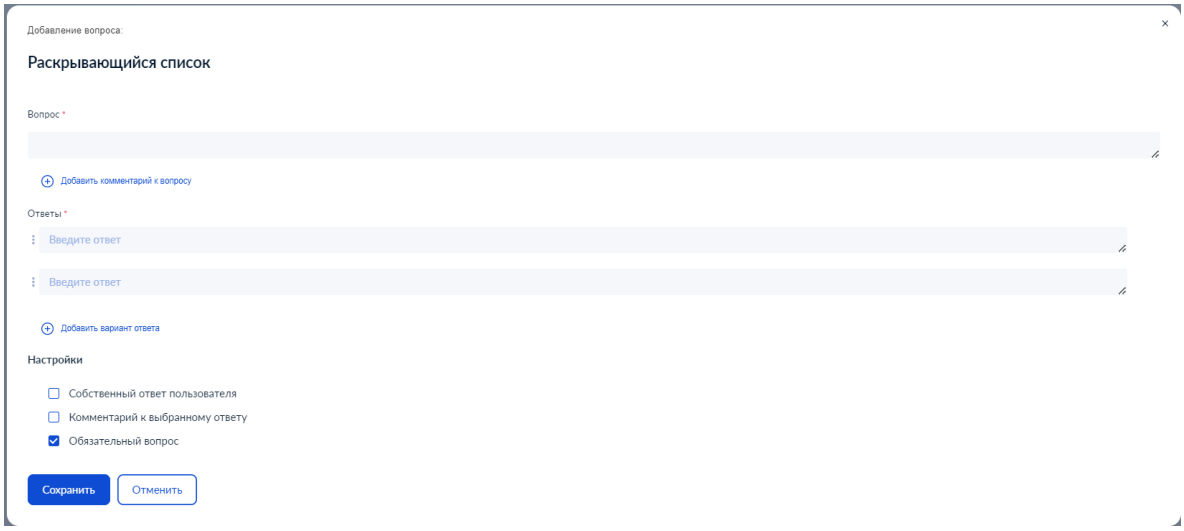


Рисунок 417 – Форма вопроса с выбором ответа из выпадающего списка

Добавим шестой вопрос – табличный. Для создания табличного вопроса необходимо выбрать тип «Табличный вопрос» в левом меню и перетащить его в поле «Вопросы» справа. В поле «Вопрос» введите вопрос, например, «Какие из личностных качеств сотрудника являются для вас важными?». Уполномоченный может добавить комментарий/пояснение к вопросу нажав кнопку «Добавить комментарий к вопросу».

Варианты, предлагаемые для оценки, располагаются в поле «Строки». В данном случае это личностные качества сотрудника, например: порядочность, честность, эрудированность.

В поле столбцы необходимо указать ответы, например: важно, затрудняюсь ответить, неважно.

Уполномоченный может добавлять необходимое количество столбцов и строк, нажимая кнопки «Добавить строку» и «Добавить столбец», например, по 3 раза для создания 3 строк и три раза для создания 3 столбцов.

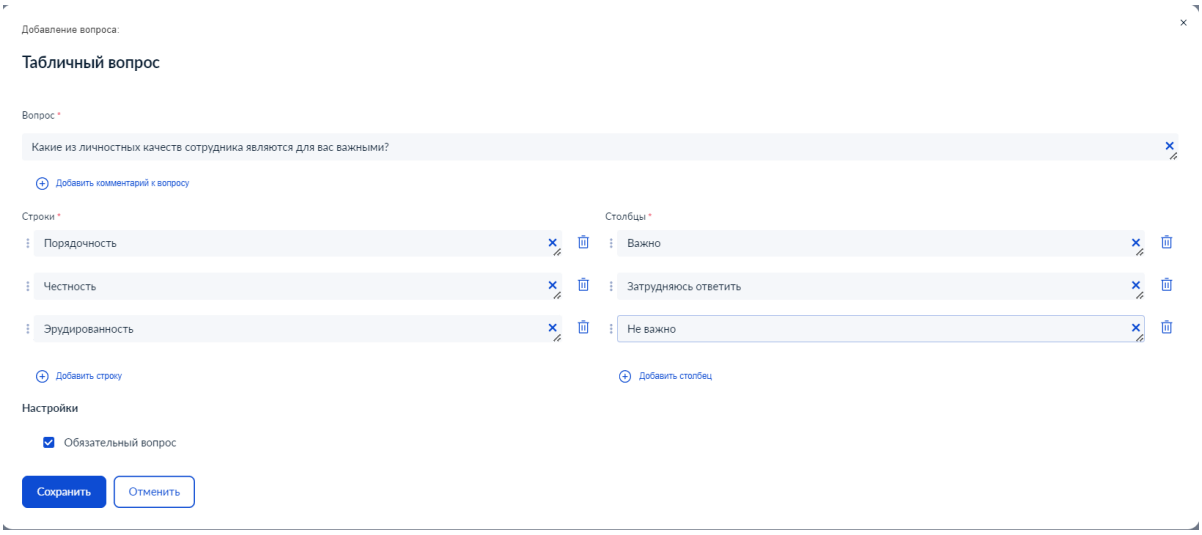


Рисунок 418 – Форма табличного вопроса

Добавим седьмой вопрос с выбором варианта ответа в виде даты. Для создания вопроса нажмите кнопку «Дата» в левом меню. В поле «Вопрос» введите вопрос, например, «В каком году вы закончили ВУЗ?».

Уполномоченный может добавить комментарий/пояснение к вопросу, нажав кнопку «Добавить комментарий к вопросу». В блоке «Настройки» укажите допустимый для ответа интервал дат, заполнив поля «Не ранее» и «Не позднее».

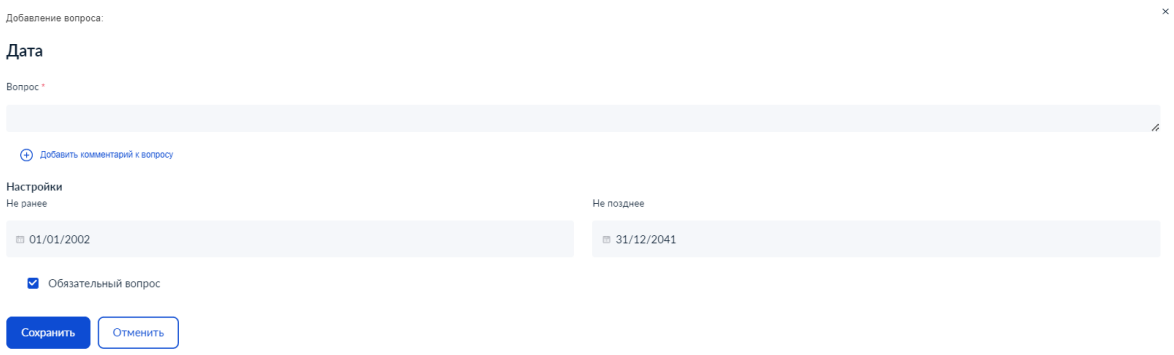


Рисунок 419 – Форма вопроса с ответом в виде даты

Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания опроса. Откроется страница с просмотром созданного опроса, как представлено на рисунке 420.

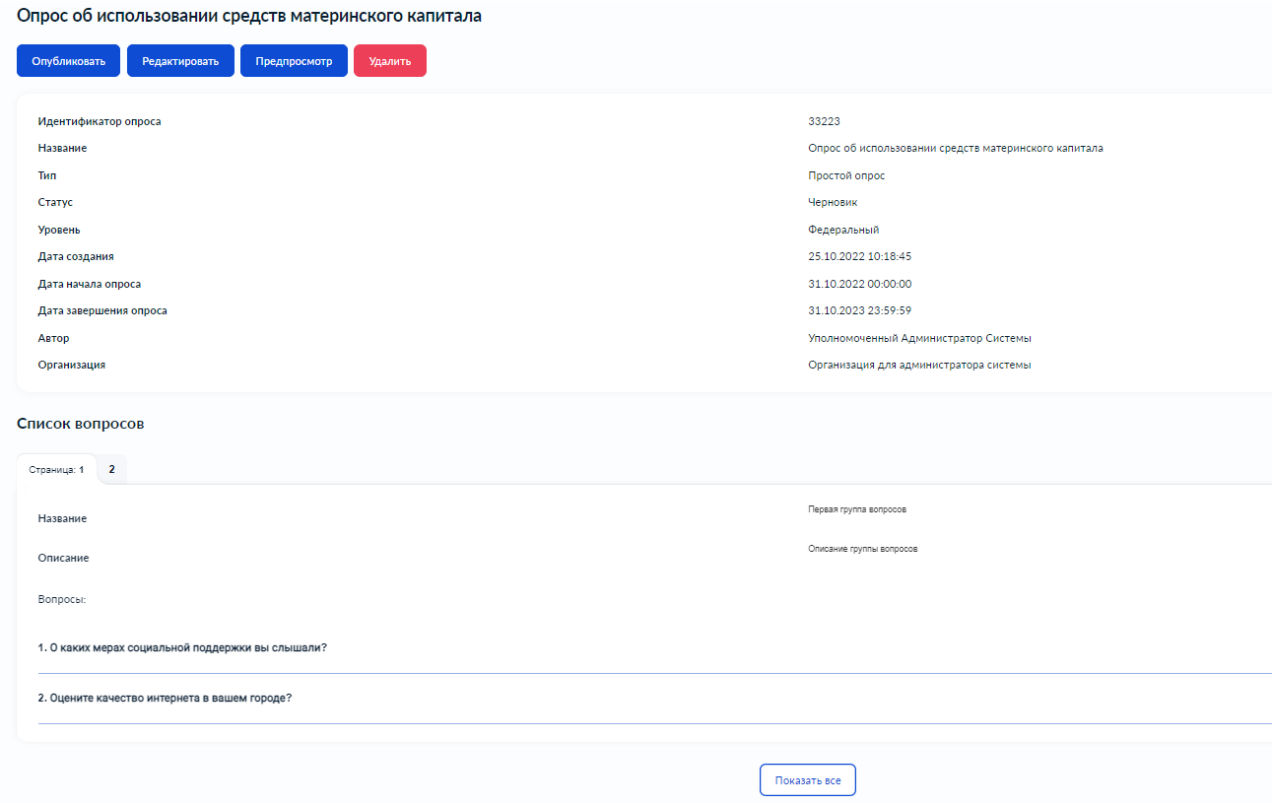


Рисунок 420 – Окно просмотра созданного опроса

Чтобы редактировать опрос, нажмите на кнопку «Редактировать» на странице просмотра или на странице со списком созданных опросов.

Чтобы удалить опрос, нажмите на кнопку «Удалить» на странице просмотра или на странице со списком созданных опросов.

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

Чтобы вернуть статус «Черновик», нажмите на кнопку «Снять с публикации», как представлено на рисунке 421. Функция доступна до получения первого голоса от гражданина.

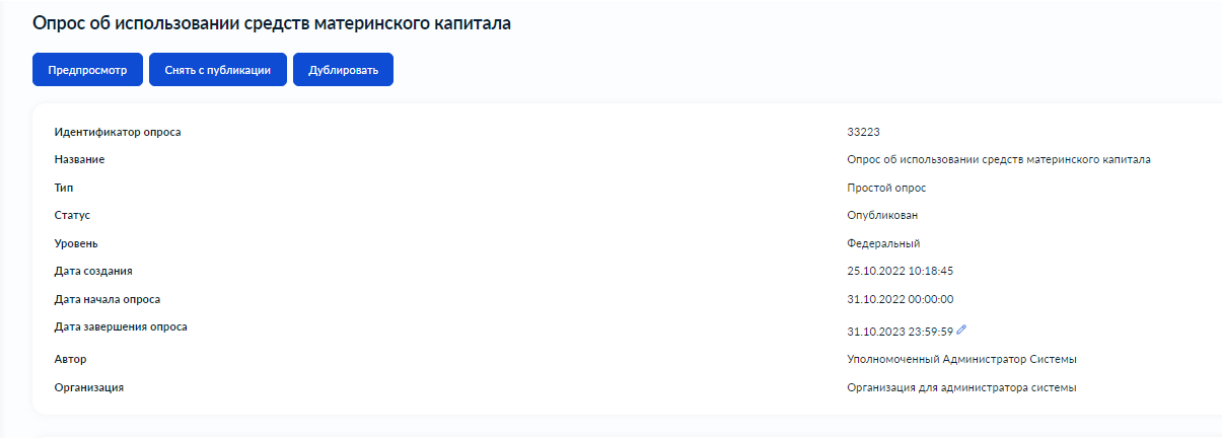


Рисунок 421 – Окно просмотра опубликованного опроса

4.15.2.4 Опрос после завершения

После завершения сбора обратной связи по опросу доступна статистика опроса.

Для того чтобы скачать статистику опроса в формате Excel, нажмите «Выгрузить», чтобы скачать статистику в формате CSV, нажмите кнопку «Выгрузить результаты в CSV», как представлено на рисунке 422.

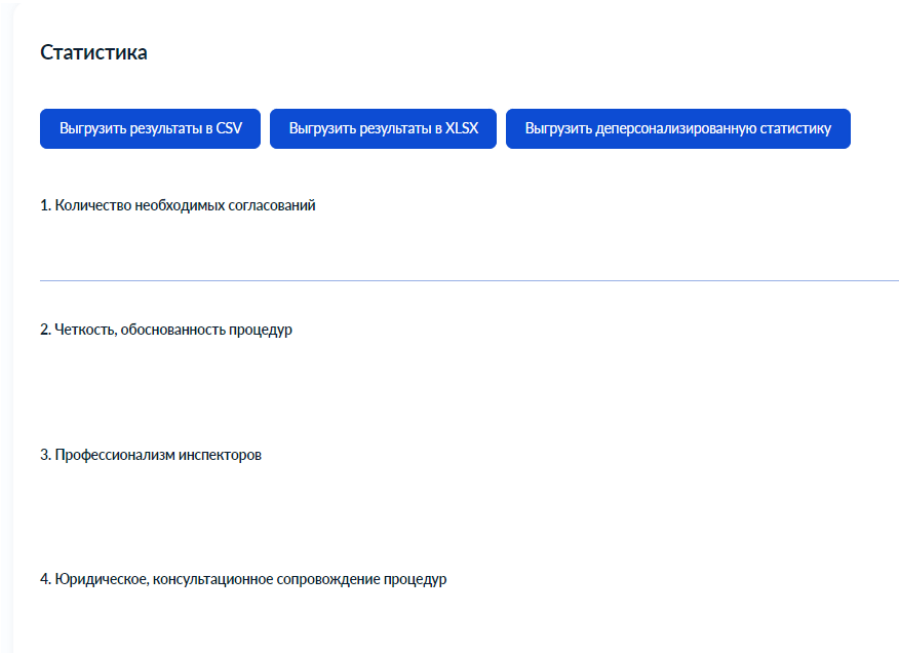


Рисунок 422 – Окно просмотра результатов опроса

После завершения опроса появится кнопка «Перенести в архив», как представлено на рисунке 423.

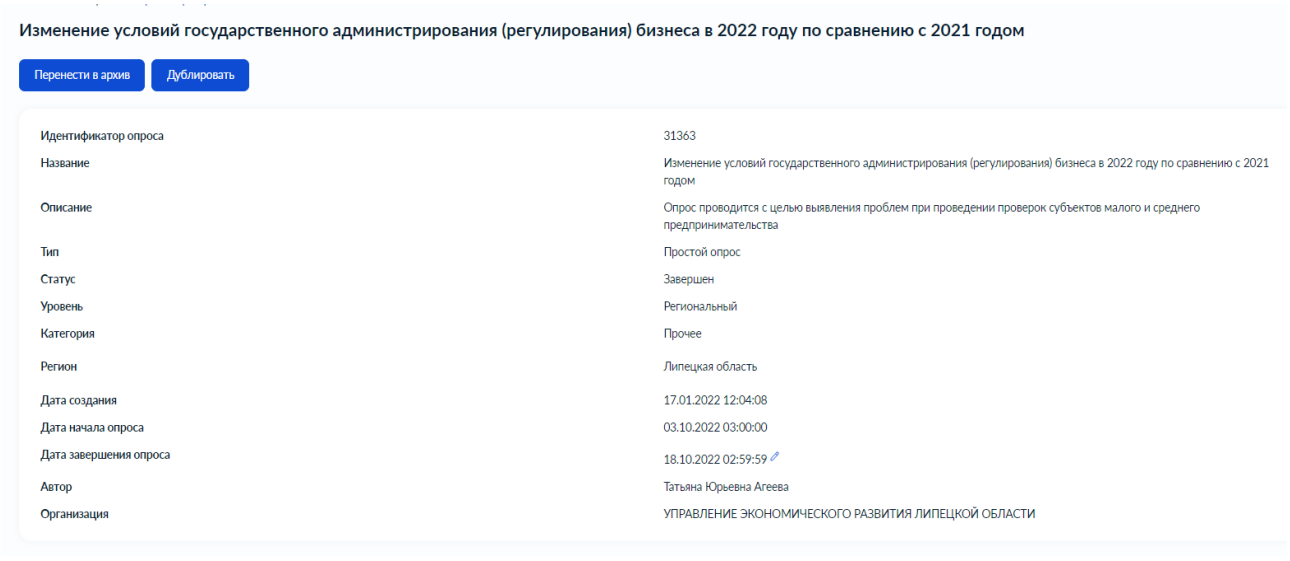


Рисунок 423 – Кнопка «Перенести в архив»

Опрос в статусе «Завершен» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет опрос в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже остальных, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.2.5 Создание опроса в рамках системы «Государство для людей»

Переход к созданию опроса осуществляется из раздела «Исследования» системы «Государство для людей». Карточка создания опроса представлена на рисунке 424.

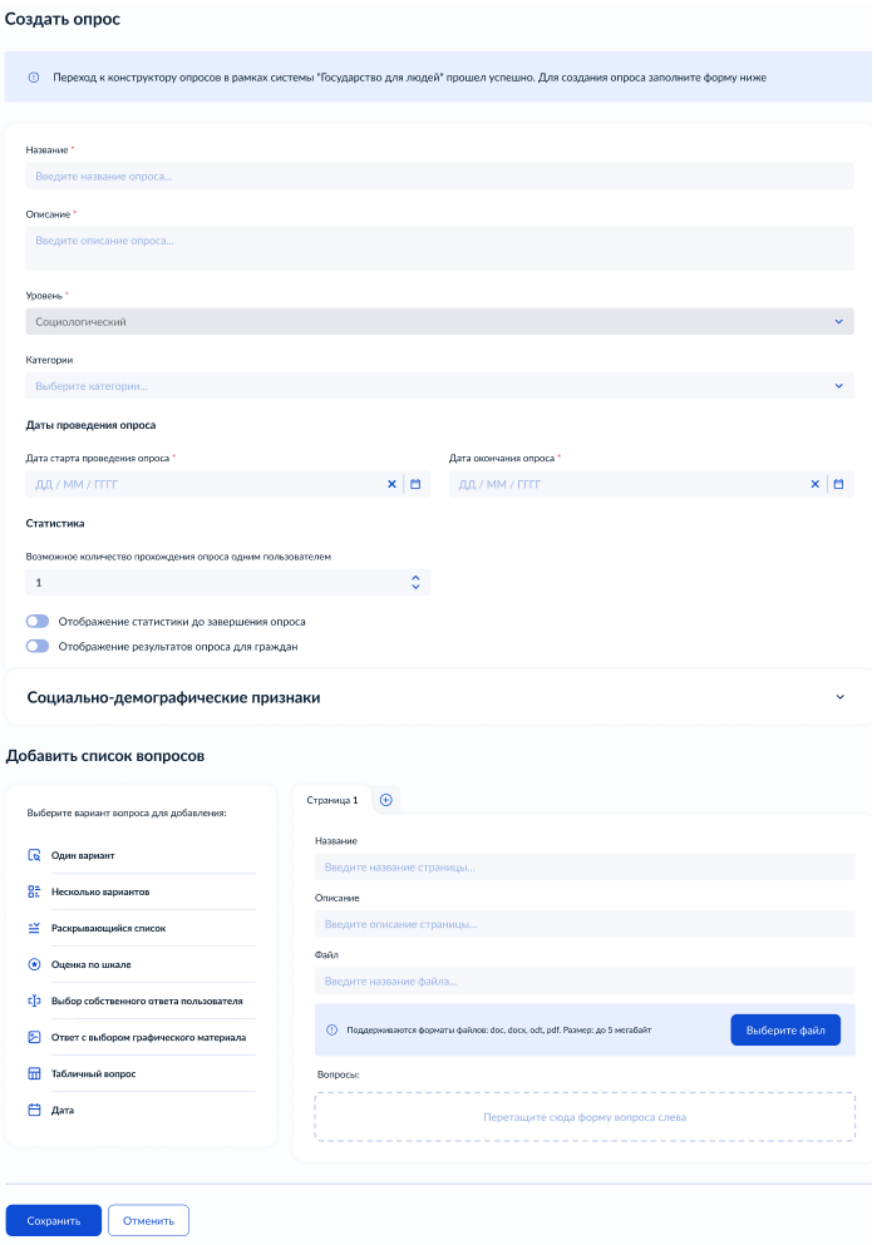


Рисунок 424 – Карточка создания опроса

Заполните поля «Название» и «Описание» опроса. В полях «Уровень» и «Категории» выберите необходимое значение из выпадающего списка. Укажите даты старта и окончания

проведения опроса. В поле «Статистика» введите числовое значение, указывающее сколько раз может проходить опрос один и тот же пользователь.

В блоке «Социально-демографические признаки» можно указать количество опрашиваемых, пол, количество транспортных средств, возраст, адрес жительства и адрес регистрации, как представлено на рисунке 425. В блоке «Услуги ЕГПУ» укажите услугу, статус и временные рамки по выбранной услуге.

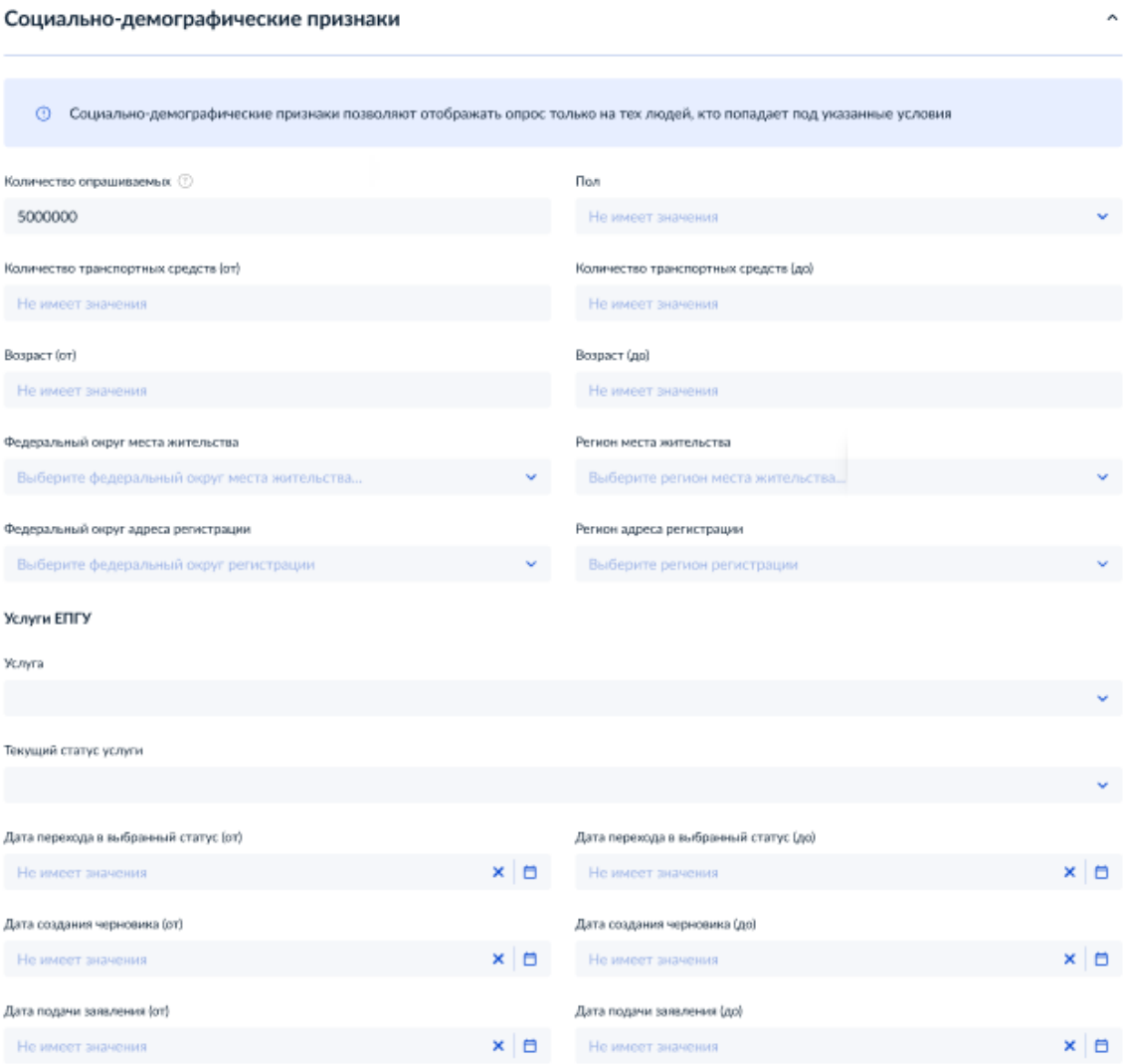


Рисунок 425 – Социально-демографические признаки

В блоке «Добавить список вопросов» добавьте необходимые вопросы для создаваемого опроса. Конкретные инструкции по добавлению вопросов разного типа в опрос описаны в п. 4.15.2.3.

После добавления вопросов необходимо нажать кнопку «Сохранить». Отобразится карточка созданного опроса в статусе «Черновик», как представлено на рисунке 426.

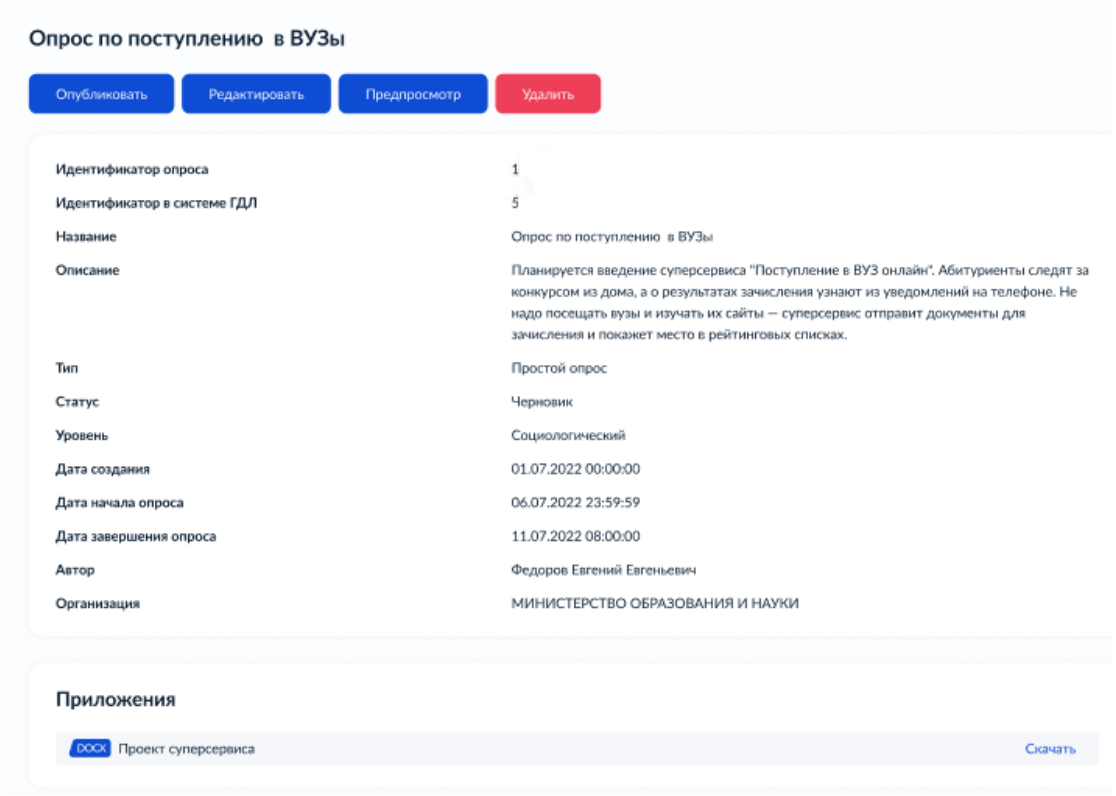


Рисунок 426 – Опрос в статусе «Черновик»

Нажмите кнопку «Опубликовать». Опрос перейдет в статус «В процессе», как представлено на рисунке 427.

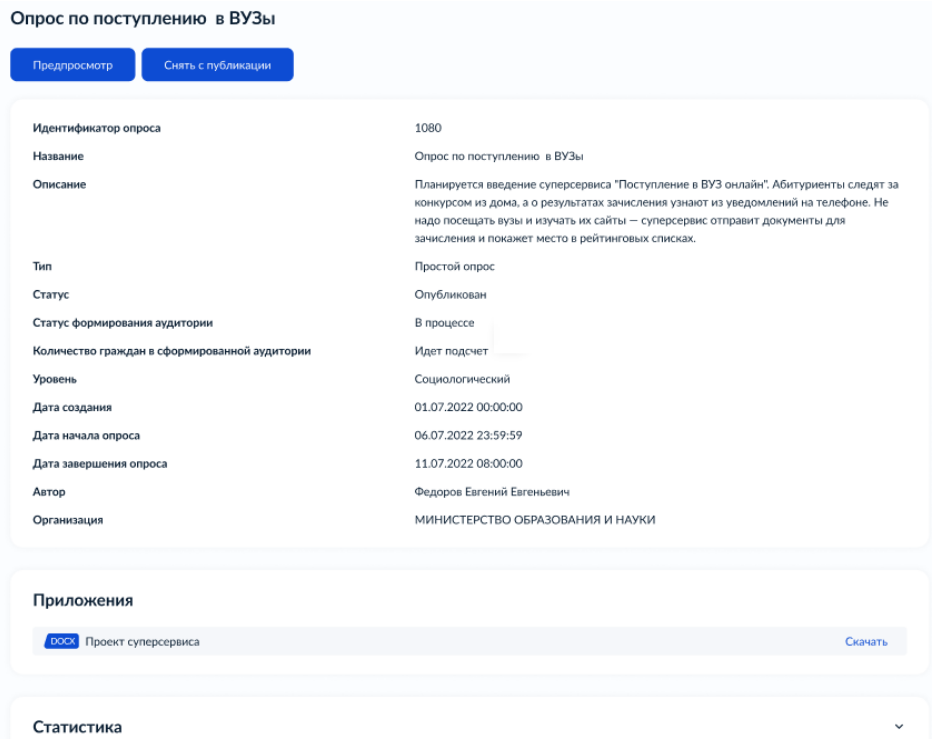


Рисунок 427 – Опрос в статусе «В процессе»

После изменения статуса формирования аудитории в карточке опроса появится кнопка «Подать заявку на рассылку», как представлено на рисунке 428.

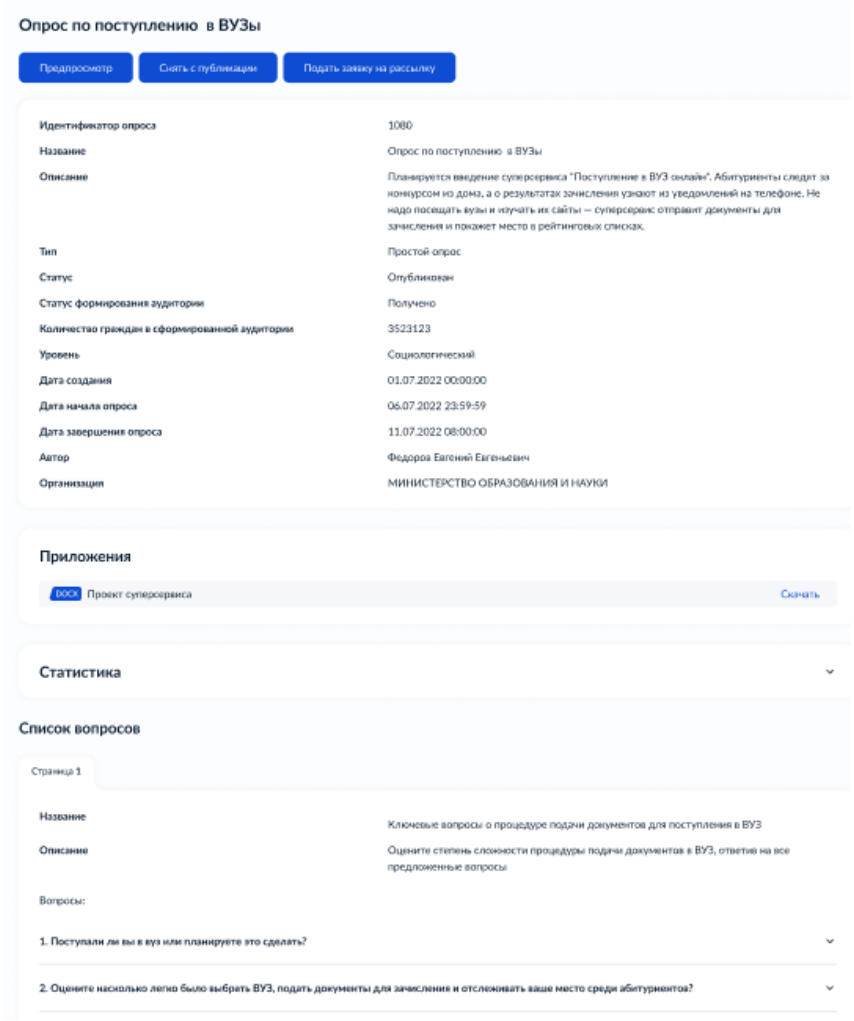


Рисунок 428 – Опрос с полученной аудиторией

Нажмите на кнопку «Подать заявку на рассылку». Отобразится окно выбора организации, как представлено на рисунке 429.

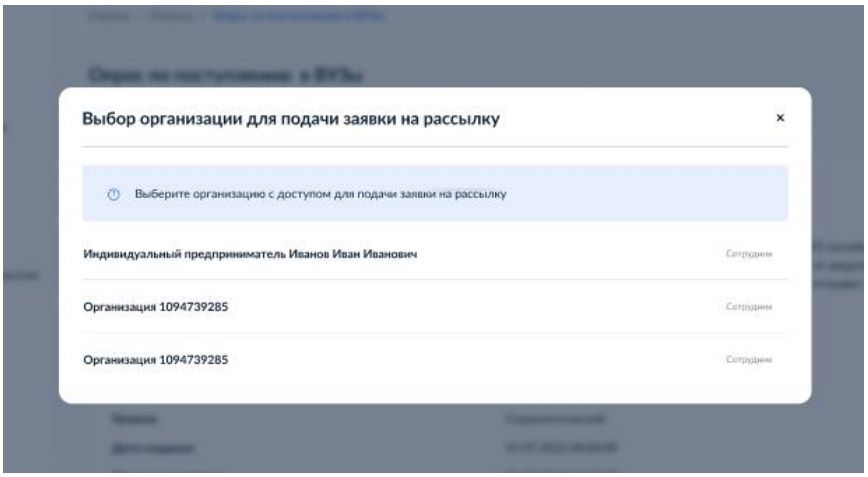


Рисунок 429 – Выбор организации для подачи заявки на рассылку

Заполните заявку на рассылку, указав название, описание и текст компании, и нажмите кнопку «Отправить заявку». Отобразится карточка опроса, представленная на рисунке 430.

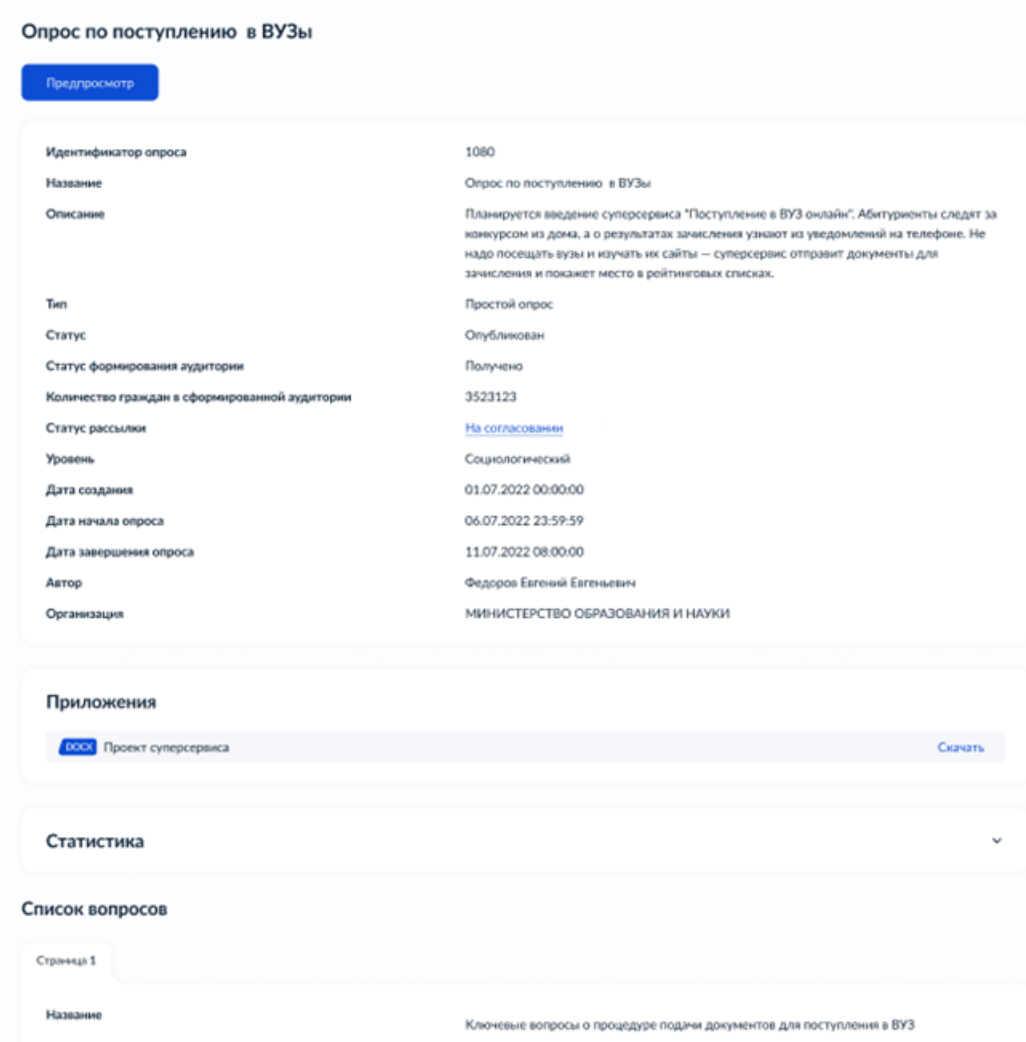


Рисунок 430 – Опрос с поданной рассылкой

В поле «Статус рассылки» отображается ссылка для перехода к компании. Перейдите по ссылке и отправьте заявку на согласование.

Карточка созданного опроса будет доступна в системе «Государство для людей». Найти его можно по значению, указанному в карточке опроса в поле «Идентификатор опроса в системе ГДЛ».

4.15.3 Голосования по проектам

Данный раздел содержит описание создания, изменения, просмотра сведений о голосованиях по проектам. Голосование по проектам — это мероприятие, привязанное к определенному периоду времени и необходимое для выбора из списка проектов победителя посредством функции голосования в рамках списка категорий проектов. Сущность «Голосования по проектам» необходима для объединения списка проектов, для организации голосования с установленными временными рамками и заданными условиями проведения голосования (список категорий, количество возможных голосов внутри одной категории и др.). Объектом голосований являются проекты, сгруппированные в рамках одной категории.

4.15.3.1 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 431.

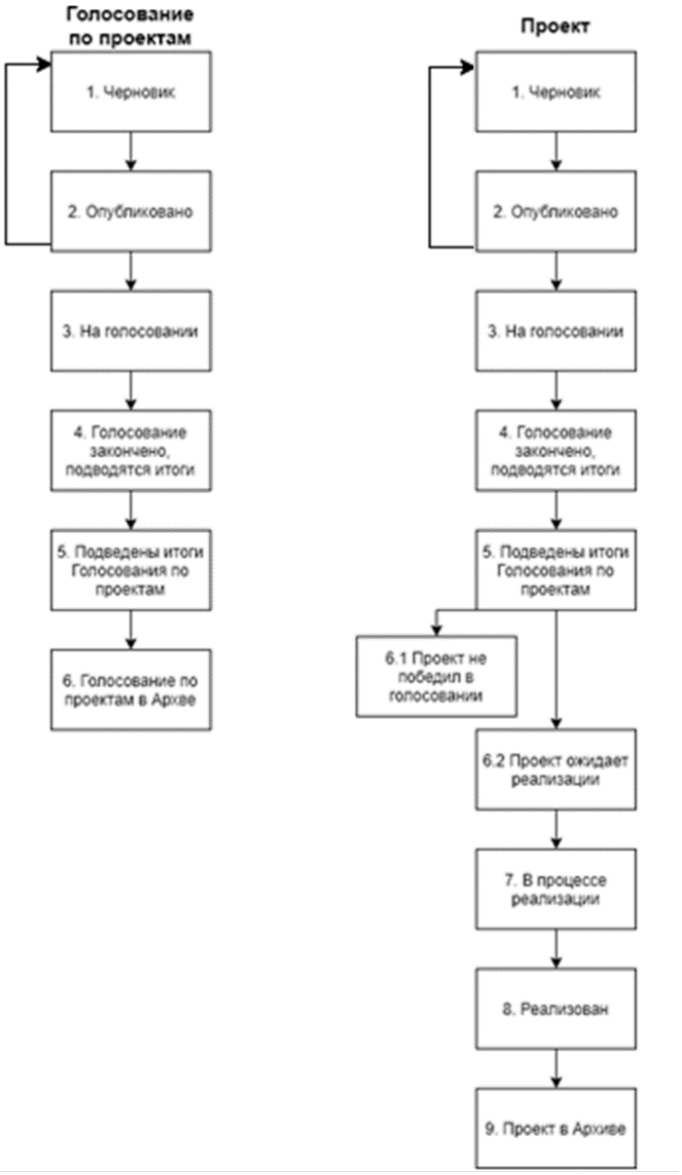


Рисунок 431 – Жизненный цикл голосования по проектам

4.15.3.2 Алгоритм работы с голосованием по проектам

Создать голосование по проектам, указав все необходимые данные, включая период голосования и участвующие категории проектов.

Добавить проекты с соответствующими категориями и подробными данными о проекте.

Опубликовать голосование. После публикации голосование ожидает автоматического перевода Системой в статус «На голосовании». После перевода в данный статус граждане могут принимать участие в голосовании, отдавая свой голос за проекты согласно настройкам голосования. Уполномоченному доступна статистика голосования и все данные о нем.

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 граждан, в соответствии с настройками голосования (параметр «Количество возможных победителей внутри каждой категории»). В случае если в результате голосования несколько проектов набрали одинаковое количество голосов, Система автоматически продлевает голосование на второй тур, который длится неделю, во время этого процесса Уполномоченному доступна статистика по голосованию и по второму туру. В статусе «Голосование закончено, подводятся итоги» 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.

После публикации протокола голосование по проектам и проекты, в него входящие, переходят автоматически в статус «Подведены итоги голосования по проектам».

Голосование по проектам в статусе «Подведены итоги голосования по проектам» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет голосование в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

Далее Система автоматически переводит проекты в статусы: 1) «Проект не победил в голосовании» – для непобедивших проектов, и 2) «Проект ожидает реализации» – для победивших.

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».

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

Проект в статусе «Реализован» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет проект в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалась хотя бы одно мероприятие.

4.15.3.3 Создание голосования по проектам

Чтобы создать голосование по проектам, нажмите в главном меню слева на пункт «Голосования по проектам». Для того чтобы создать голосование, нажмите на кнопку «Создать голосование по проектам», как представлено на рисунке 432.

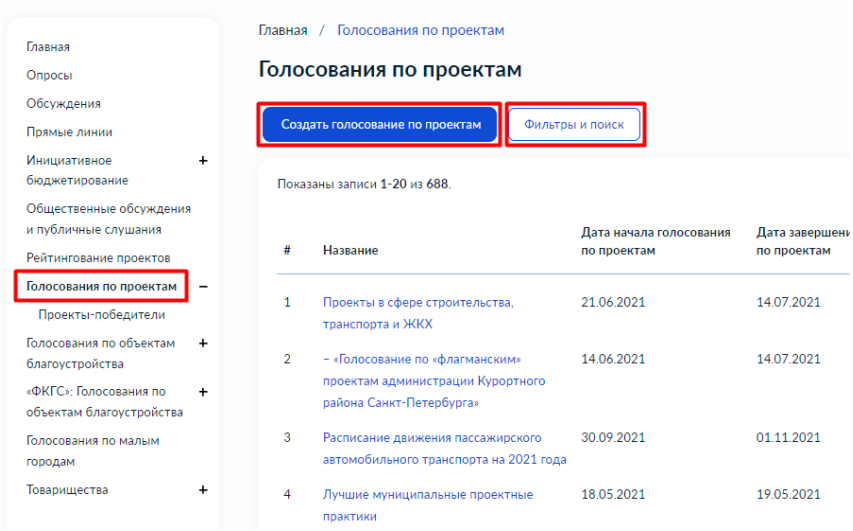


Рисунок 432 – Раздел «Голосования по проектам»

В разделе «Голосования по проектам» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск голосований по названию, уровню, региону, муниципалитету, категориям проектов, статусам, датам начала и завершения голосования;

2) Просмотр списка голосований по проектам;

3) Просмотр и редактирование голосования по проектам с помощью иконок и ;

4) Создать голосование по проектам с помощью кнопки «Создать голосование по проектам».

Откроется страница с формой создания голосования по проектам, как представлено на рисунке 433.

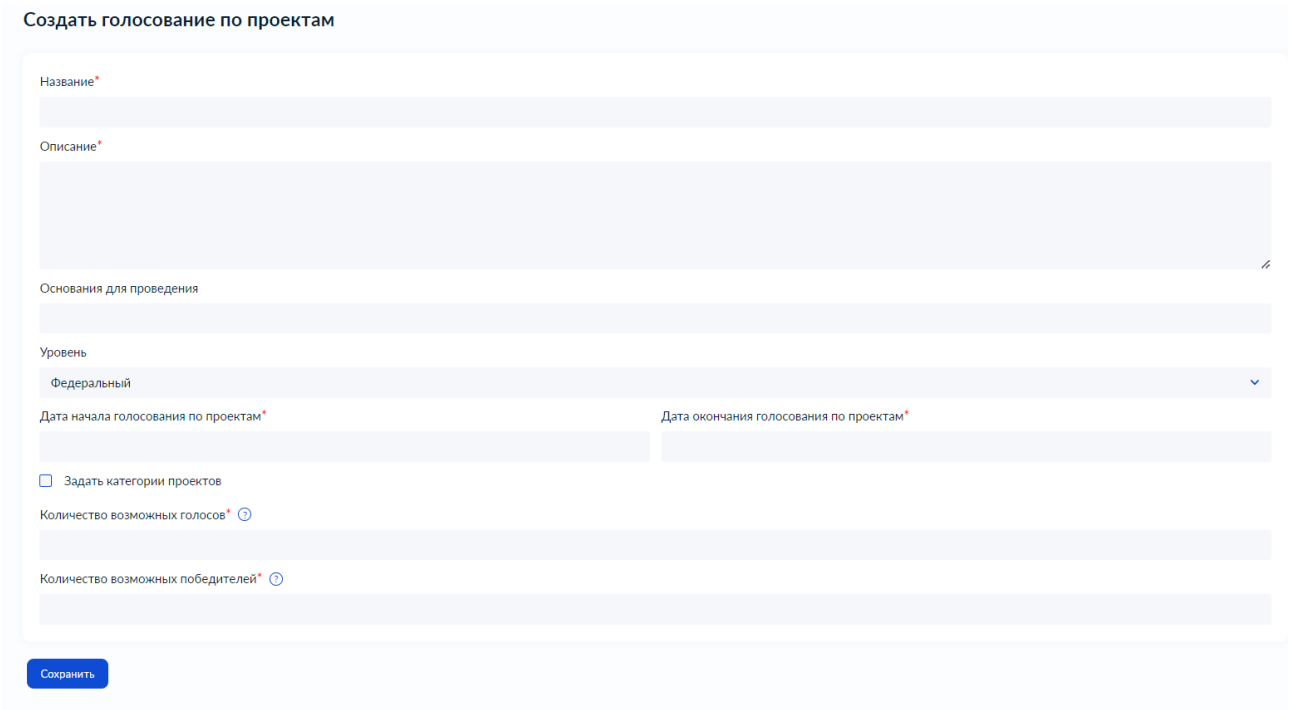


Рисунок 433 – Форма создания голосования по проектам

Введите наименование голосования по проектам в поле «Название» и описание голосования в поле «Описание» (поля являются обязательными для заполнения).

Введите номер нормативного правового акта или иное основание для проведения голосования в поле «Основание для проведения».

В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

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

Уполномоченный администратор системы и Уполномоченный с ролью и уровнем федеральный. Отображается значения уровней: федеральный, региональный, муниципальный и районный.

Для этих ролей необходимо выполнить действия, описываемые ниже.

– выберите значение «Федеральный»;
– выберите значение «Региональный» (региональное голосование по проектам будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 434. Выберите значение требующегося региона, например, Саратовская область;

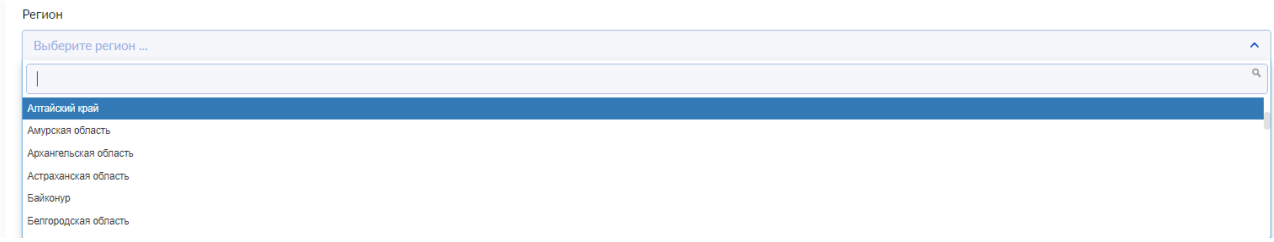


Рисунок 434 – Окно выпадающего списка выбора региона

– 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 435. Выберите значение требующегося региона, например, Саратовская область. Выберите значение муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО), например, г. Саратов.

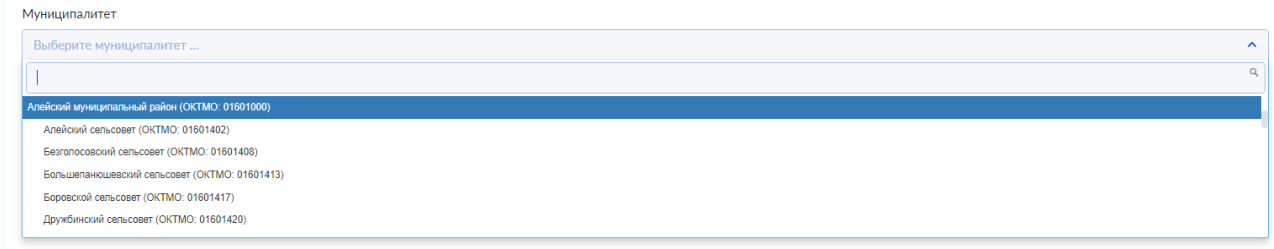


Рисунок 435 – Окно выпадающего списка выбора муниципалитета

– выберите значение «Районный». Появятся два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Объект административно-территориального деления». Выберите значения из списка.

Уполномоченный с ролью и уровнем региональный. Появится новый выпадающий список «Регион». Выберите регион Уполномоченного, например, уполномоченного Саратовской области, будет только регион Саратовская область. Региональный Уполномоченный не может создавать/изменять сущности муниципального уровня, но может просматривать мероприятия муниципалитета. Перейдите к датам проведения голосования по проектам.

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 (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО при создании учетной записи муниципального

уполномоченного), например, г. Саратов. Перейдите к датам проведения голосования по проектам.

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

Если не проставлена отметка «Задать категории проектов», то отображаются поля «Количество возможных голосов» и «Количество возможных победителей». Введите значение в поле «Количество возможных голосов», указывающее, за сколько проектов голосования, может проголосовать гражданин, например, 1, если можно проголосовать только за 1 проект. Введите значение в поле «Количество возможных победителей», указывающее возможное число проектов-победителей.

При необходимости указания категорий следует поставить отметку «Задать категории проектов».

В поле «Количество возможных голосов внутри каждой категории» необходимо указать, сколько голосов может отдать пользователь за проекты в рамках одной категории.

В поле «Количество возможных победителей внутри одной категории» следует указать максимальное количество проектов-победителей внутри каждой категории.

В поле «Категории проектов» следует выбрать значение из выпадающего списка.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для перехода на страницу черновика голосования, как представлено на рисунке 436.

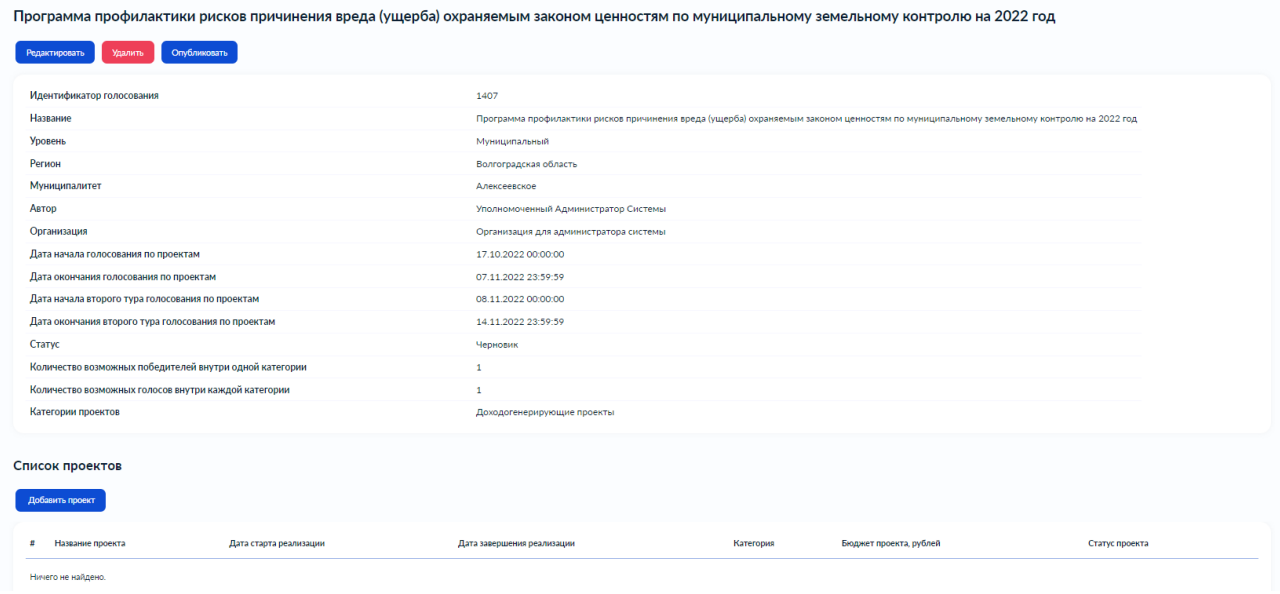


Рисунок 436 – Черновик голосования по проектам

В черновике голосования доступны следующие действия:

– кнопка «Редактировать» позволит изменить голосование;
– кнопка «Удалить» удалит черновик голосования;
– кнопка «Опубликовать» переведет голосование в статус «Опубликовано». Данное действие недоступно, если в списке проектов недостаточное количество проектов.

4.15.3.4 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 437.

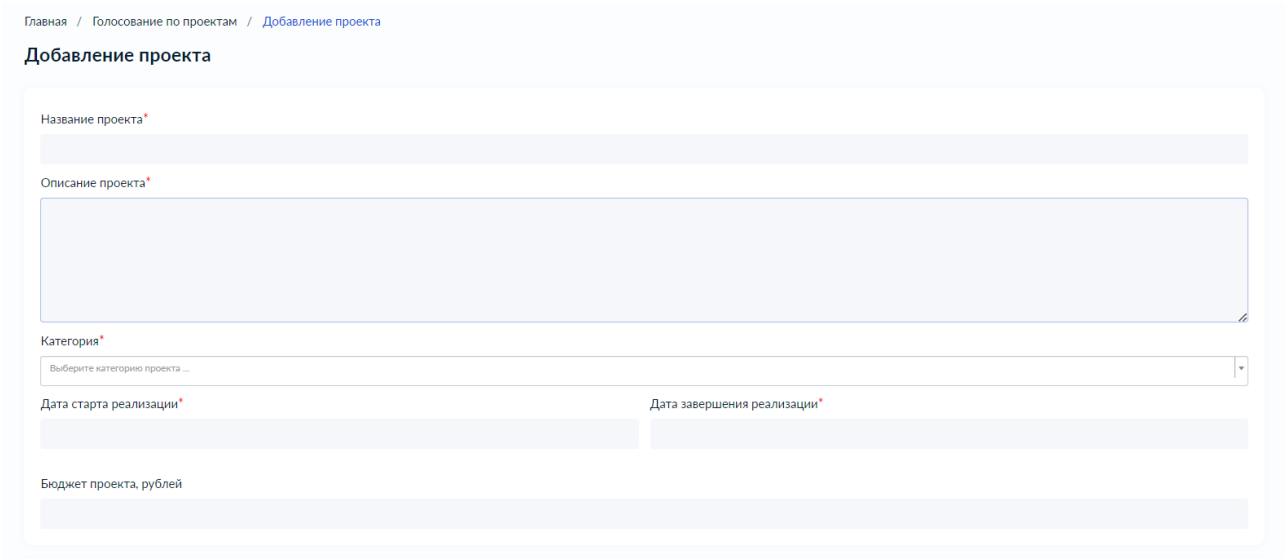


Рисунок 437 – Форма добавления проекта

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 2021 года».

В выпадающем списке «Категория» выберите категорию проекта, например, «Дороги». Появятся специальные поля, как представлено на рисунке 438, отражающие набор специфичных свойств проекта для определенной категории (это уникальный набор полей, который применим только к проектам определенной категории). Заполните специальные поля: «Площадь ремонта дороги, метров квадратных», «Протяженность дороги, метров», «Тип покрытия дороги» числовыми значениями.

Рисунок 438 – 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.

Укажите расположение проекта на карте при необходимости, как представлено на рисунке 439.

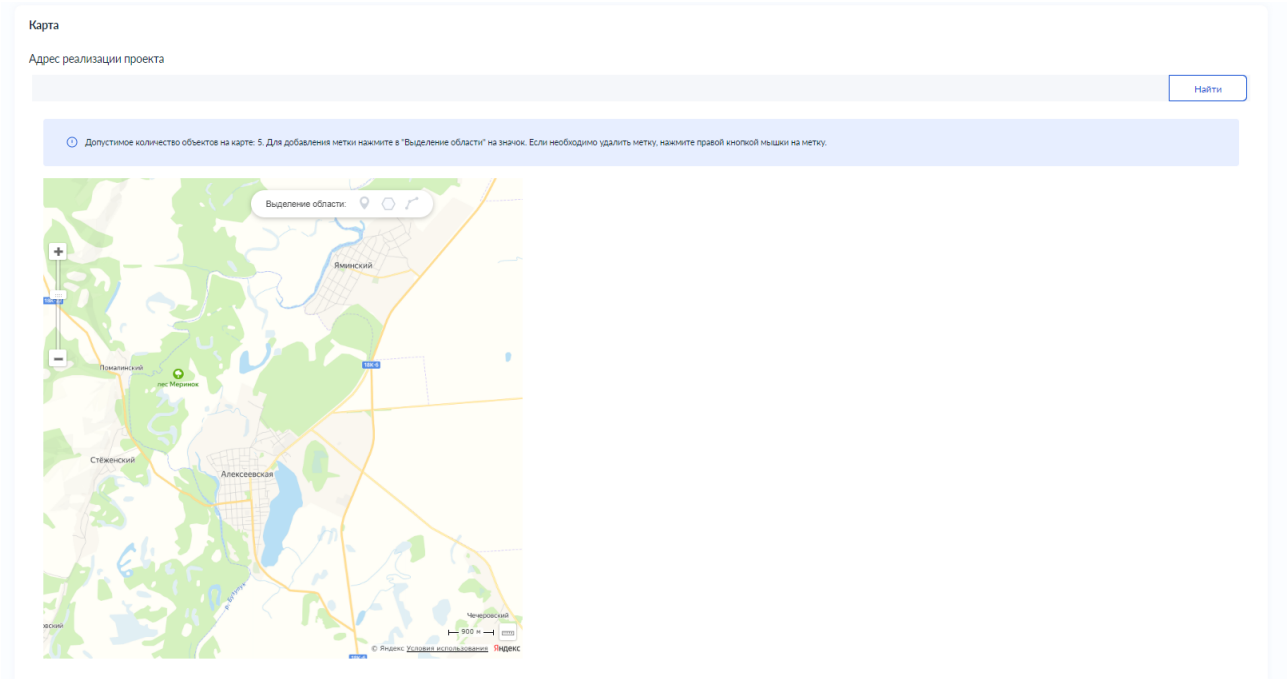


Рисунок 439 – Карта расположения проекта

Для добавления приложений нажмите кнопку «Добавить приложение», в поле «Название» введите название документа, в поле «Описание» введите описание документа. Нажмите на кнопку «Выбрать файл» и загрузите файл до 5-ти мегабайт в одном из форматов: DOC, DOCX, ODT, PDF.

Для добавления изображений нажмите кнопку «Добавить изображение», в поле «Название» введите название документа, в поле «Описание» введите описание документа. Нажмите на кнопку «Выбрать файл» и загрузите файл до 5-ти мегабайт в одном из форматов: JPG, PNG, GIF, BMP. Для добавления дополнительных полей в выпадающем списке выберите тип поля, например, «Заголовок» и нажмите на кнопку «Дополнительное поле», как представлено на рисунке 440.

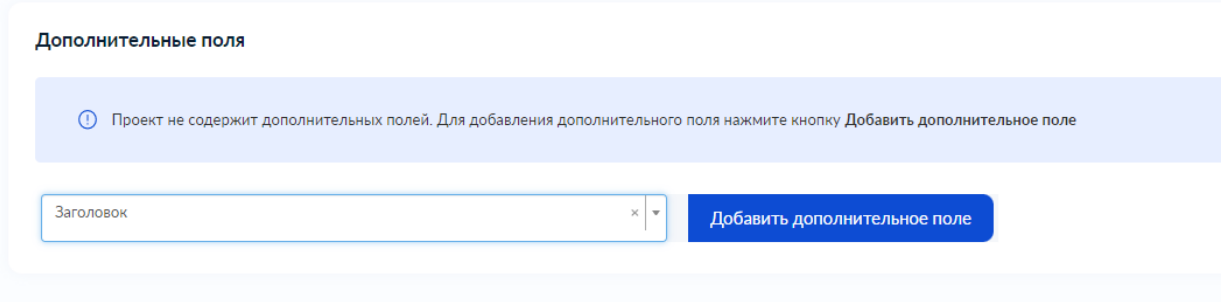


Рисунок 440 – Форма «Дополнительные поля»

Появится дополнительное поле «Заголовок». Заполните поля соответствующими значениями и нажмите кнопку «Сохранить». Доступны следующие типы дополнительных полей: «Заголовок», «Дата», «Короткий текст», «Длинный текст», «Выделенный текст», «Документ», «Изображение», «Ссылка на видео», «Простая ссылка». Можно добавить до 5 дополнительных полей каждого типа.

Откроется страница просмотра созданного проекта, как представлено на рисунке 441.

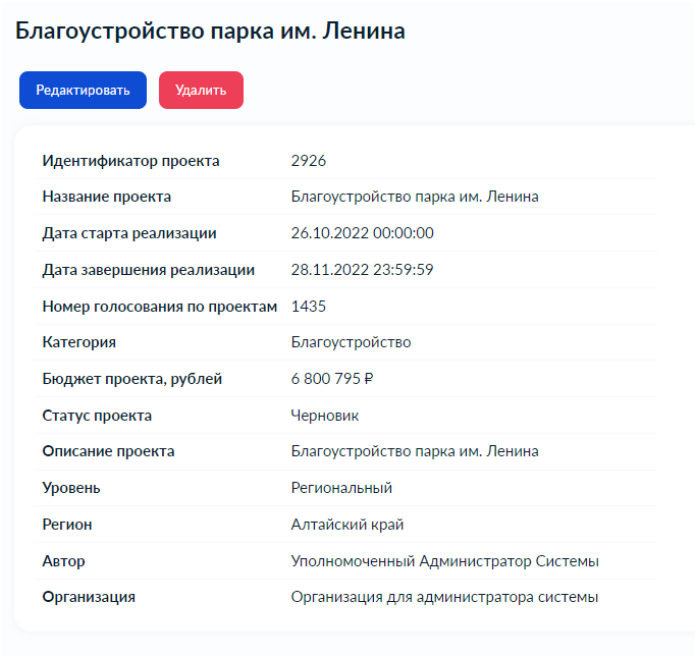


Рисунок 441 – Вкладка просмотра созданного проекта

Чтобы редактировать проект, нажмите кнопку «Редактировать».

Чтобы удалить проект, нажмите кнопку «Удалить».

4.15.3.5 Работа с голосованием в рамках его 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 442.

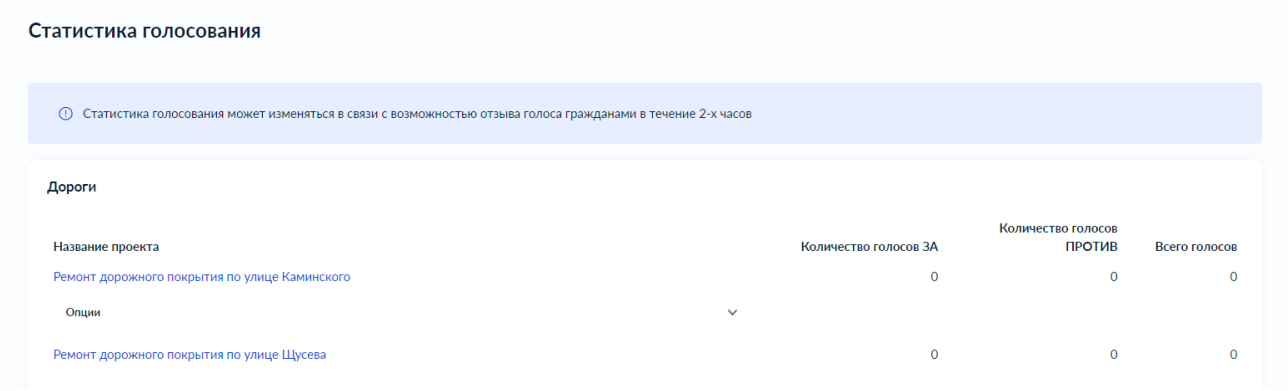


Рисунок 442 – Статистика голосования

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 случае если в результате голосования несколько проектов набрали одинаковое количество голосов, Система автоматически продлевает голосование на второй тур, который длится неделю, во время этого процесса Уполномоченному доступна статистика по голосованию и по второму туру. 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 итого голосования по проектам», как представлено на рисунке 443. При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить документ. Необходимо заполнить название документа, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку «Сохранить», как показано на рисунке 444.

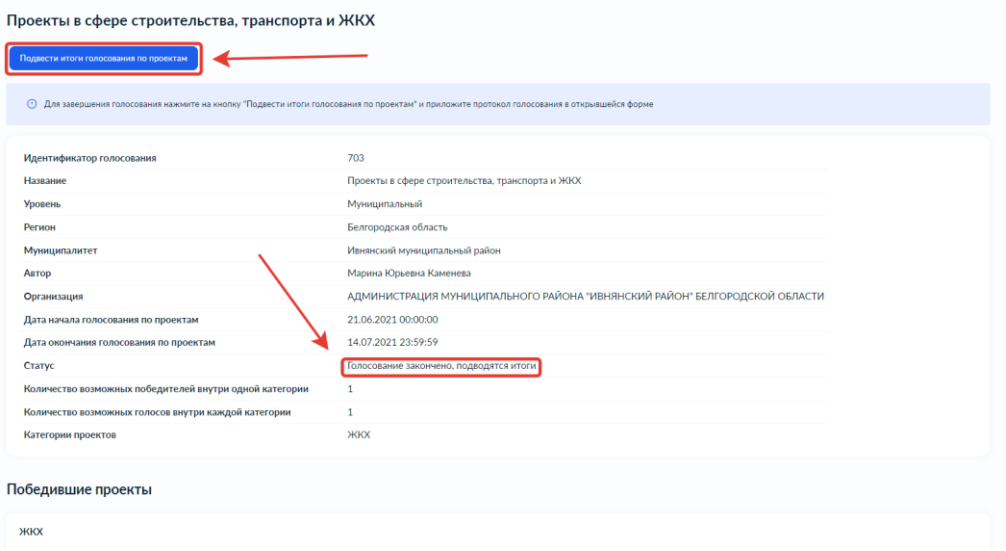


Рисунок 443 – Подвести итоги голосования по проектам

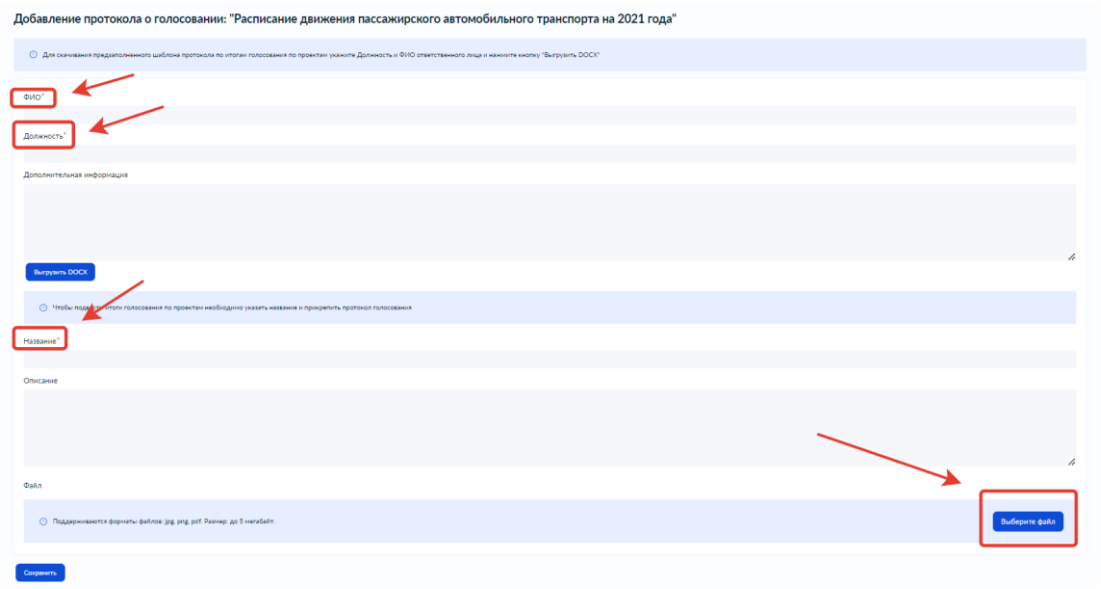


Рисунок 444 – Добавление протокола голосования

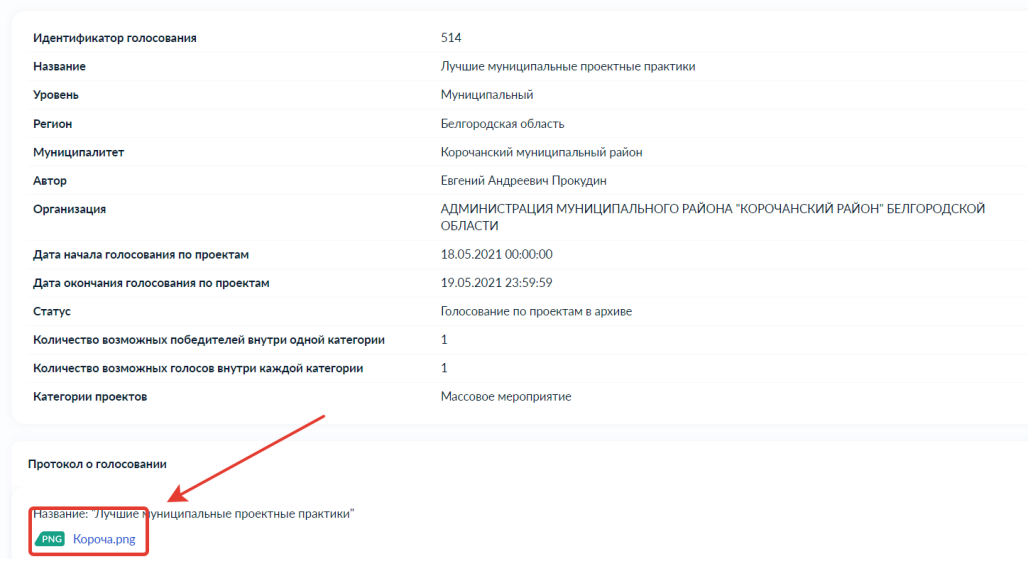


Рисунок 445 – Голосование завершено

После успешного добавления протокола голосования Уполномоченный будет перенаправлен на страницу голосования для просмотра сводной информации, как представлено на рисунке 445.

Голосование по проектам в статусе «Подведены итоги голосования по проектам» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет голосование по проектам в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.3.6 Работа с проектами в рамках их жизненного цикла после завершения голосования

После завершения голосования Уполномоченный может работать только с победившими проектами. Победившие проекты отображаются в подразделе «Проекты-победители». 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 446.

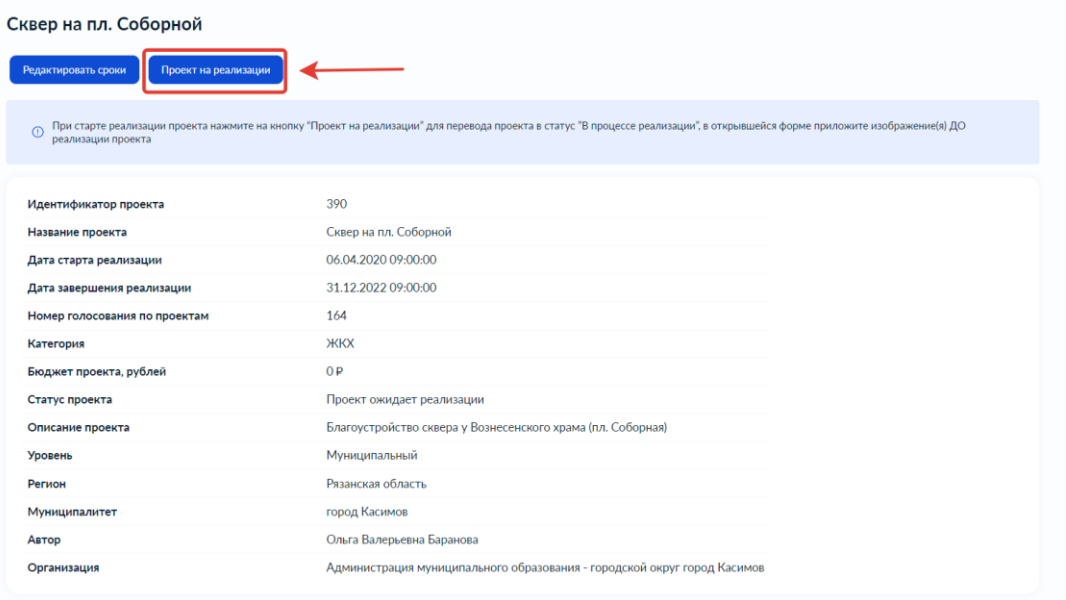


Рисунок 446 – Перевод проекта в статус «В процессе реализации»

Для перевода проекта в статус «Реализован» необходимо нажать на соответствующую кнопку «Проект реализован», как представлено на рисунке 447.

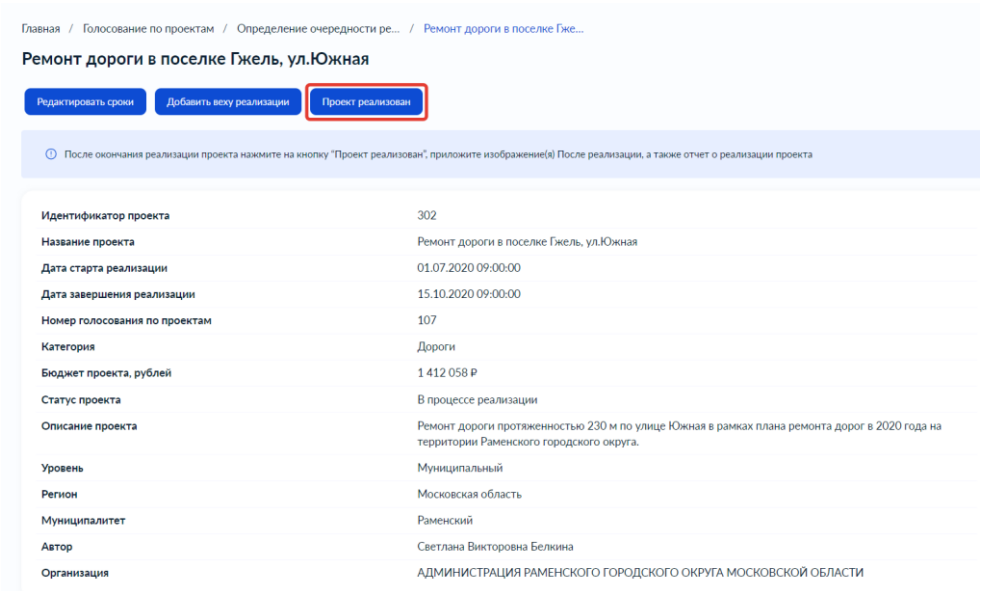


Рисунок 447 – Перевод проекта в статус «В процессе реализации»

Уполномоченному предоставлена возможность добавить веху реализации, кнопка также представлена на рисунке 447. Затем откроется форма, представленная на рисунке 448, в форме доступны поля для названия, описания вехи, даты и возможность прикрепить до 6 изображений форматов: jpg, png, gif, bmp, размером до 5 мегабайт.

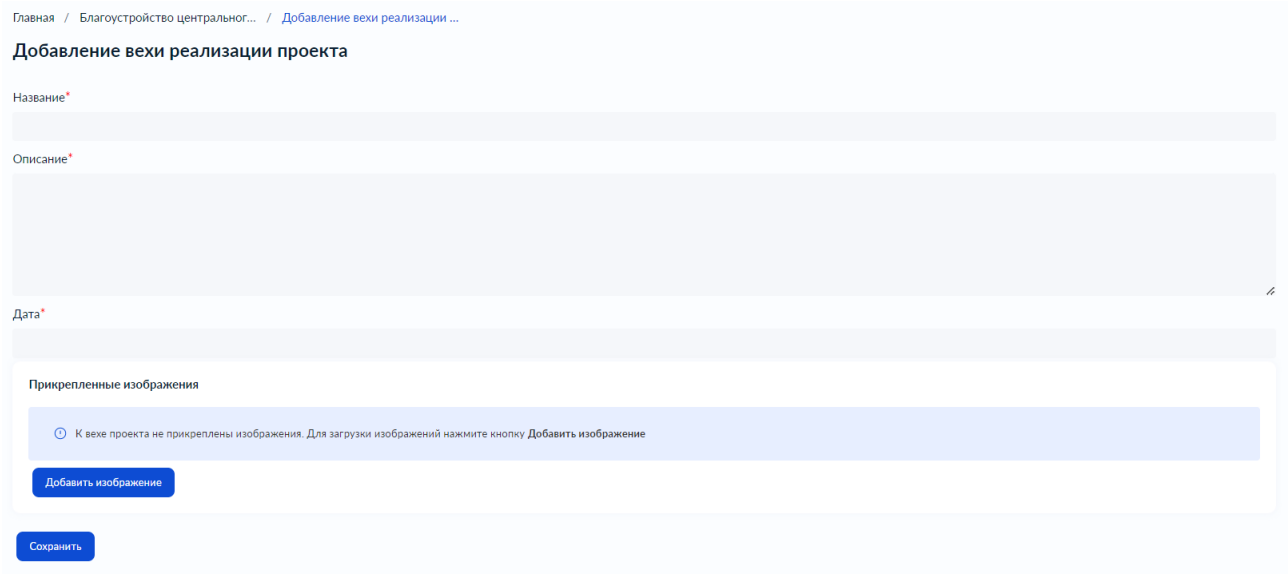


Рисунок 448 – Голосования по проектам: добавление вехи реализации

При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить изображения реализованного проекта (до 5 файлов), как представлено на рисунке 449.

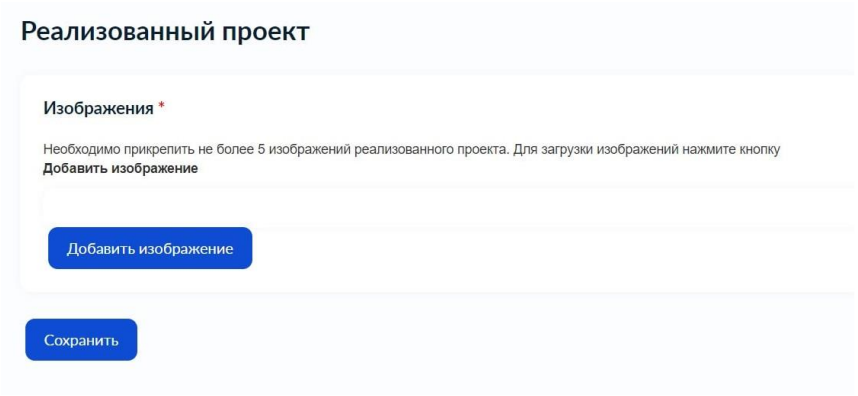


Рисунок 449 – Добавление изображения реализованного проекта

Необходимо заполнить название изображения, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку «Сохранить», как показано на рисунке 450.

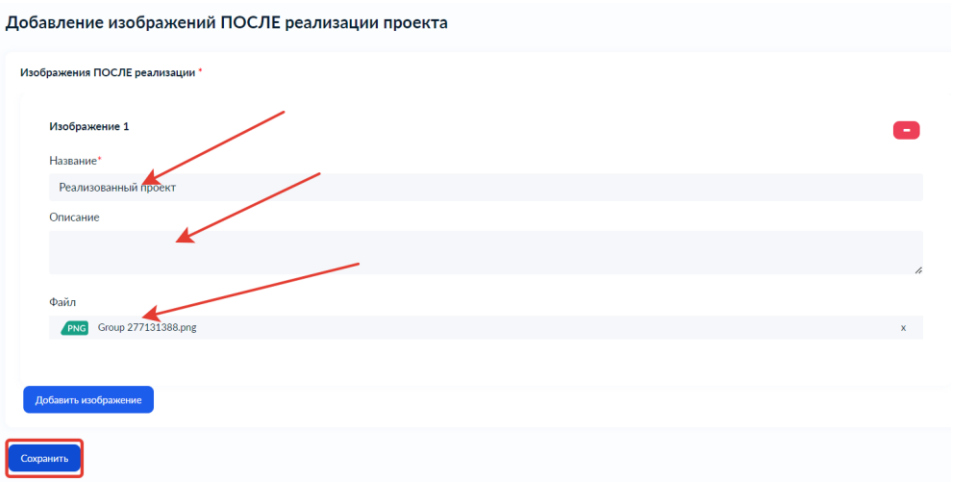


Рисунок 450 – Добавление изображения реализованного проекта. Заполнение информации о файле

Далее необходимо прикрепить отчет о реализации проекта. Нажмите кнопку «Добавить приложение», как показано на рисунке 451.

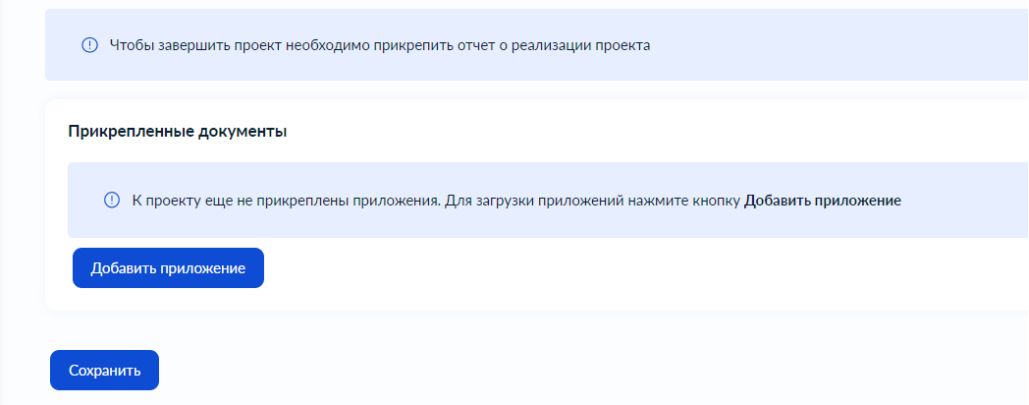


Рисунок 451 – Добавление отчета о реализации проекта

Необходимо заполнить название приложения, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку «Сохранить», как показано на рисунке 452.

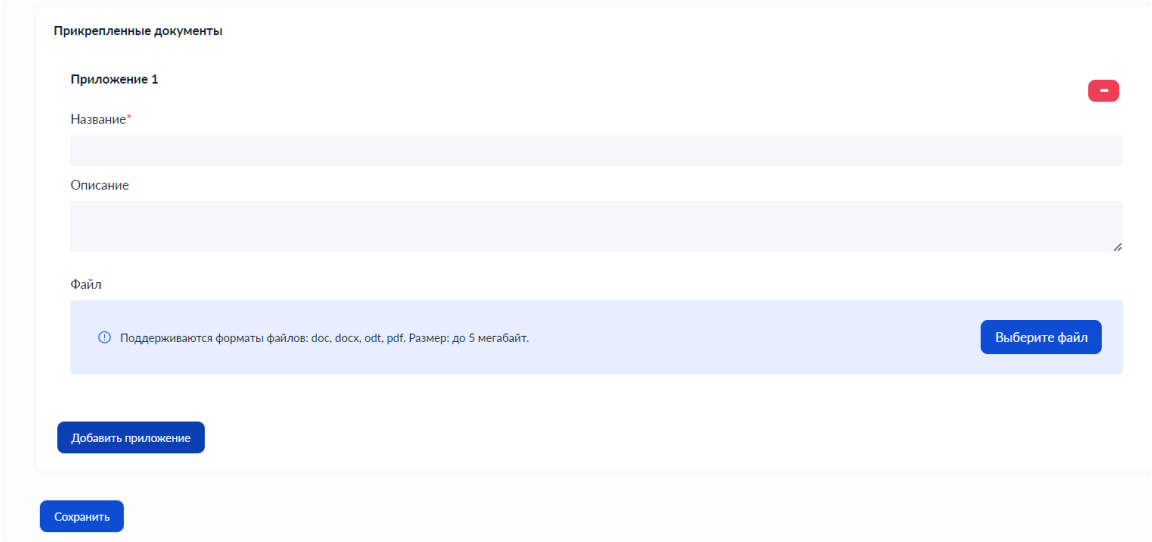


Рисунок 452 – Добавление отчета о реализации проекта. Заполнение информации о файле

Работа с проектами окончена.

Проект в статусе «Реализован» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет проект в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.4 Обсуждения

4.15.4.1 Создание обсуждения (опрос)

Обсуждение (опрос) создается по аналогии, как обычный опрос, единственное отличие – наличие приложенного документа (п. 4.15.2.3).

4.15.4.1.1 Алгоритм работы с обсуждениями (опрос)

Создать обсуждение (опрос), указав все необходимые данные, включая период проведения, список вопросов и возможных ответов к ним.

Опубликовать обсуждение (опрос).

После публикации обсуждение (опрос) ожидает автоматического перевода Системой в статус «В процессе» в день даты старта опроса согласно настройкам. После перевода в данный статус граждане могут принимать участие в выборе ответов на вопросы опубликованного опроса. Уполномоченному доступна статистика опроса и все данные о нем. Редактирование обсуждения (опрос) Уполномоченным возможно до момента поступления первого голоса от гражданина в статистику обсуждения (опрос).

В день даты окончания обсуждения (опрос) Система автоматически переводит обсуждение (опрос) в статус «Завершен». В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами обсуждения (опрос).

Обсуждение (опрос) в статусе «Завершен» можно перенести в архив. Система автоматически перенесет обсуждение (опрос) в архив через 180 после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.4.1.2 Создание обсуждения (опрос)

Чтобы создать обсуждения (опрос), перейдите в раздел главного меню слева «Обсуждения», как представлено на рисунке 453.

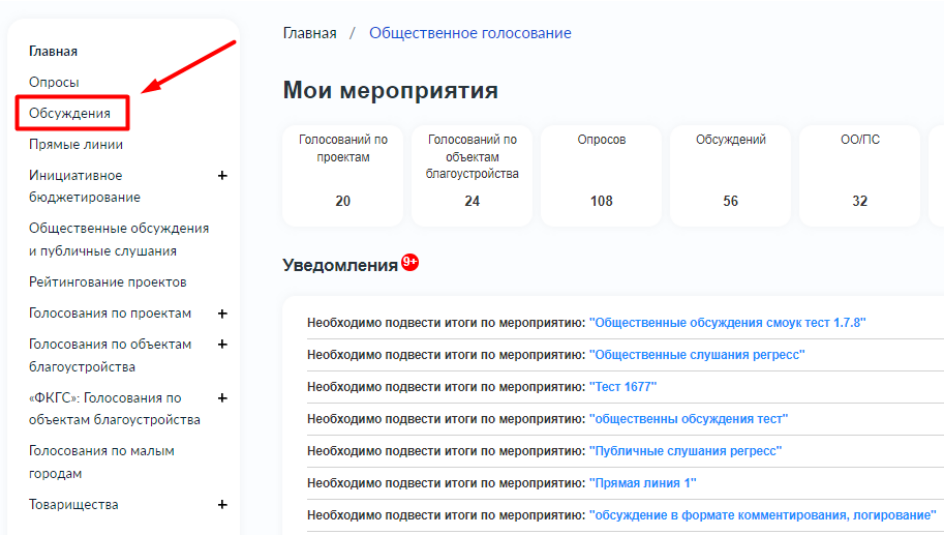


Рисунок 453 – Раздел «Обсуждения»

В разделе «Обсуждения» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск обсуждений по названию, типу, уровню, региону, муниципалитету, категориям, статусам, датам начала и завершения обсуждения;

2) Просмотр списка обсуждений;

3) Просмотр и редактирование обсуждений с помощью иконок и ;

4) Создать обсуждение (опрос) с помощью кнопки «Создать обсуждение (опрос)».

Нажмите кнопку «Создать обсуждение (опрос)», как представлено на рисунке 454.

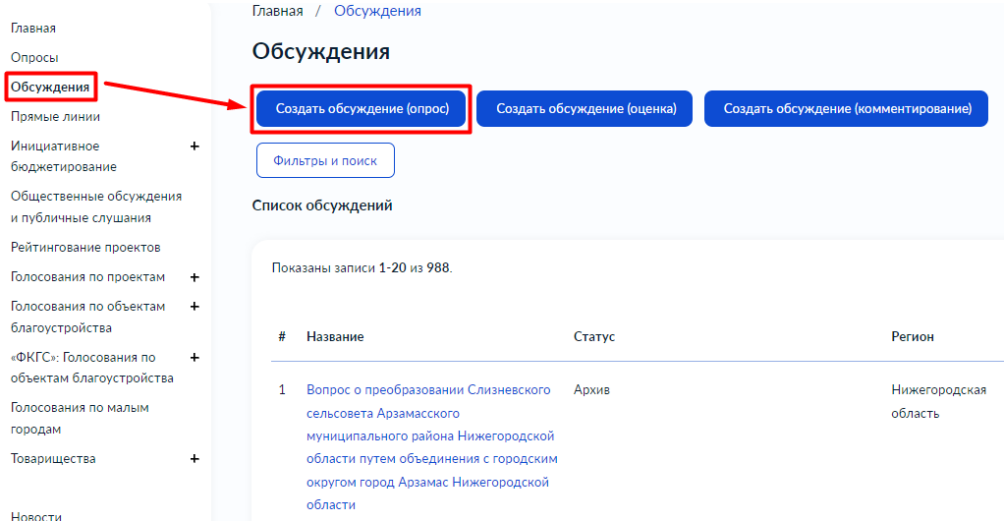


Рисунок 454 – Окно создания обсуждения (опрос) с перечнем существующих обсуждений

Откроется страница с формой добавления обсуждения (опрос), как представлено на рисунке 455.

Рисунок 455 – Форма добавления обсуждения (опрос)

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

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

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

Уполномоченный администратор Системы и Уполномоченный с ролью и уровнем федеральный. Отображается два значения уровней: региональный, муниципальный.

Для этих ролей необходимо выполнить действия, описываемые ниже.

– выберите значение «Региональный» (региональное обсуждение будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 456. Выберите значение требующегося региона, например, Саратовская область;

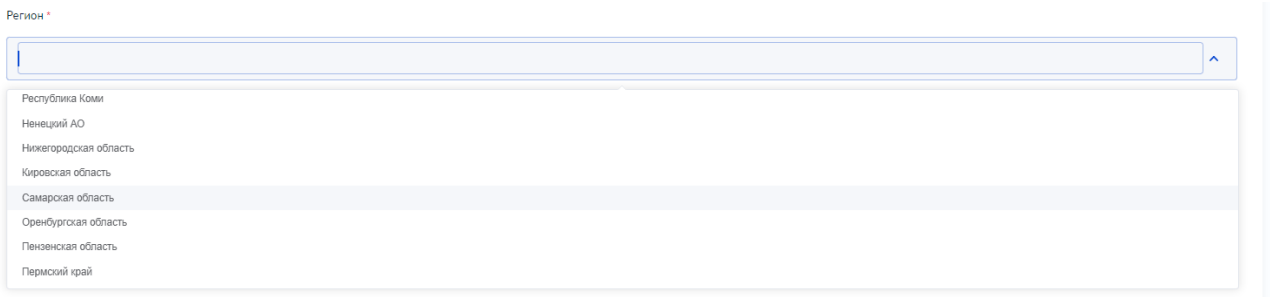


Рисунок 456 – Окно выпадающего списка выбора региона

– выберите значение «Муниципальный» (муниципальное обсуждение будет показываться только на уровне муниципалитета). Появятся два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет», как представлено на рисунке 457. Выберите значение требующегося региона, например, Саратовская область. Выберите значение муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО при создании учетной записи муниципального Уполномоченного), например, г. Саратов.

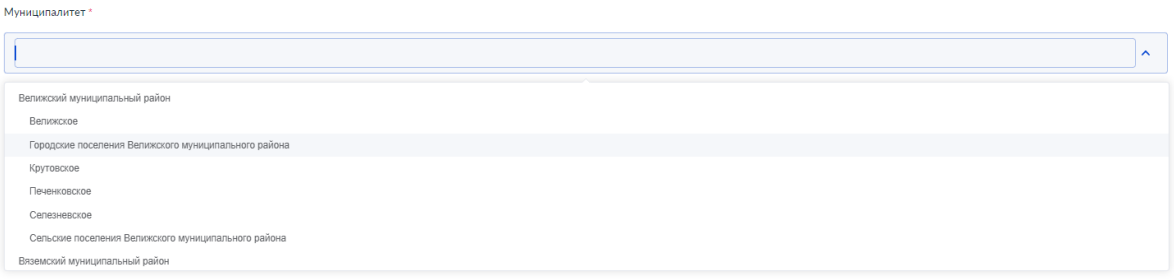


Рисунок 457 – Окно выпадающего списка выбора муниципалитета

Уполномоченный с ролью и уровнем региональный. Отображается два значения: региональный, муниципальный.

Выберите значение «Региональный». Появится новый выпадающий список «Регион».

Выберите регион Уполномоченного, например, у Уполномоченного Саратовской области, будет только регион Саратовская область. Региональный Уполномоченный не может создавать/изменять сущности муниципального уровня, но может просматривать мероприятия муниципалитета.

Уполномоченный с ролью и уровнем муниципальный. Отображается значение «Муниципальный».

Выберите значение «Муниципальный». Появятся два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет». Выберите значение привязанного региона, например, Саратовская область. Выберите значение привязанного муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО при создании учетной записи муниципального уполномоченного), например, г. Саратов.

В выпадающем списке «Показывать статистику до завершения Опроса?» выберите необходимое значение «Да» или «Нет».

Укажите необходимую категорию в поле «Категория».

В поле «Основания к проведению», укажите номер нормативно-правого акта или иное обоснование проведения обсуждения

Укажите временные рамки проведения обсуждения (опрос), выбрав в поле «Дата начала проведения опроса» и «Дата завершения проведения опроса» соответствующие даты.

Нажмите на кнопку «Добавить приложение». Раскроется блок добавления приложения с полями «Название» и «Описание» и загрузкой файла, как представлено на рисунке 458.

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: doc, docx, odt, pdf. Размер документа не более 5 мегабайт.

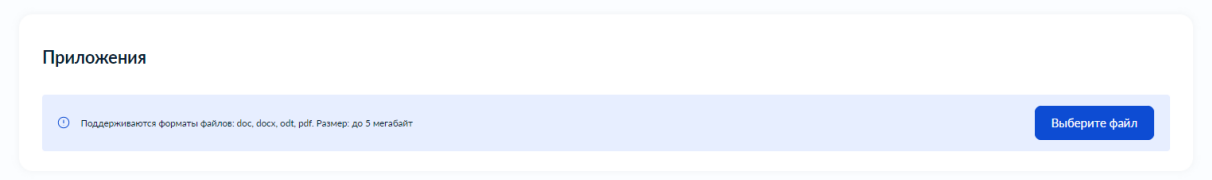


Рисунок 458 – Выпадающая форма «Приложения» на вкладке добавления обсуждения (опрос)

Перейдите в раздел «Добавить список вопросов», если нужно создать обсуждение (опрос) с множеством вопросов. Процесс создания списка вопросов описан в пп. 4.15.2.3 настоящего руководства.

Форма создания списка вопросов, представлена на рисунке 459.

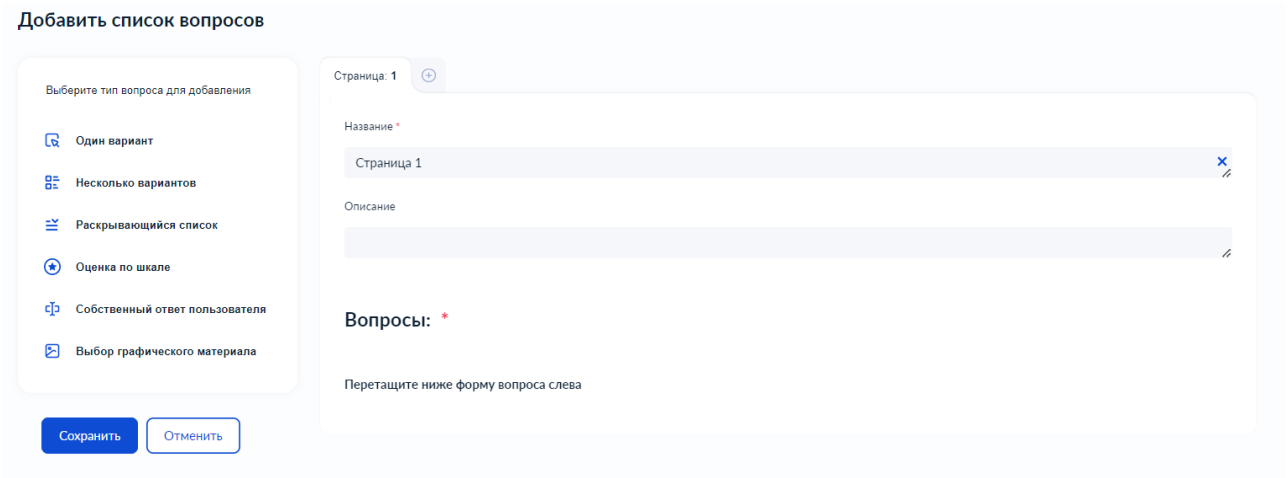


Рисунок 459 – Форма «Добавить список вопросов»

В блоке добавления списка вопросов «Выберите тип вопроса для добавления» доступно шесть видов вопросов: один вариант, несколько вариантов, раскрывающийся список, оценка по шкале, собственный ответ пользователя, выбор графического материала. Выберите значение, например, «Несколько вариантов».

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

При нажатии на кнопку « Добавить комментарий к вопросу » отобразится поле «Комментарий», доступное для заполнения.

В поле «Допустимое количество ответов на данный вопрос» введите требующееся 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 461.

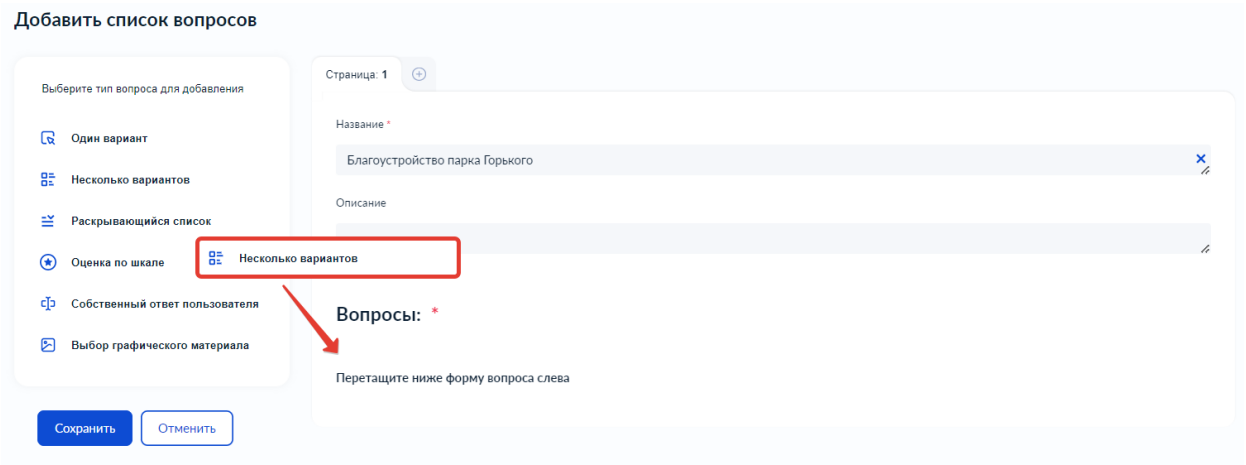


Рисунок 460 – Выпадающая форма «Варианты ответов» на вкладке «Добавить список вопросов»

Рисунок 461 – Добавление вопроса

Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания обсуждения. Откроется страница с просмотром созданного обсуждения (опрос), как представлено на рисунке 462.

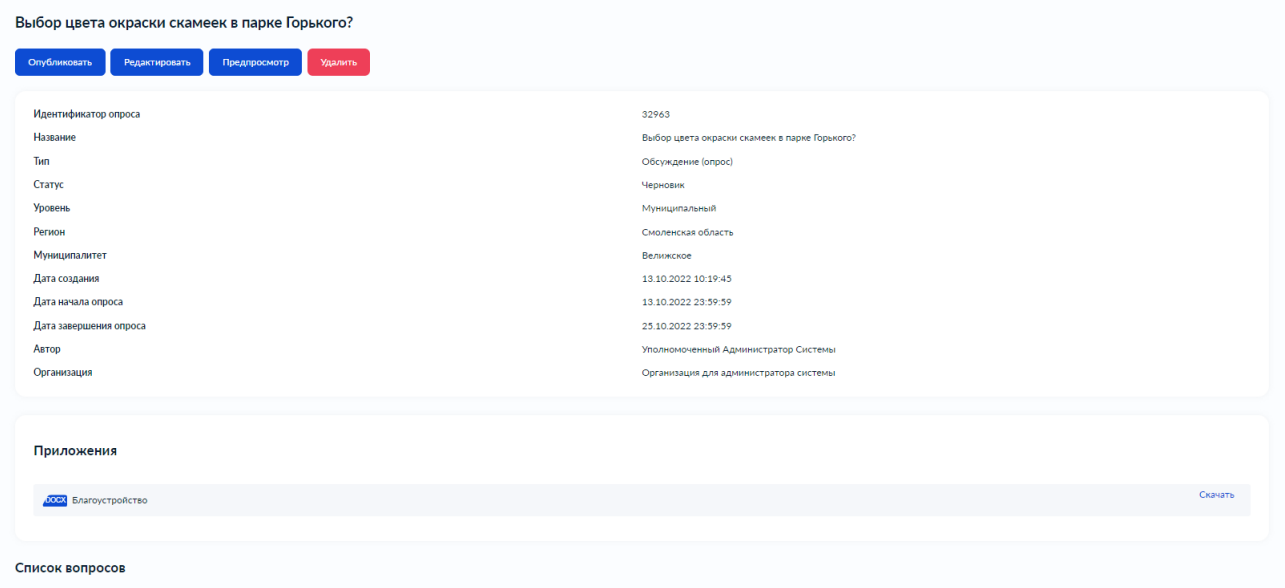


Рисунок 462 – Окно просмотра созданного обсуждения

В черновике обсуждения (опрос) доступны следующие действия:

– кнопка «Редактировать» позволит изменить обсуждение (опрос);

– кнопка «Удалить» удалит черновик обсуждения (опрос);

– кнопка «Опубликовать» переведет обсуждение (опрос) в статус «Опубликовано».

Чтобы вернуть статус «Черновик», нажмите на кнопку «Снять с публикации». Функция доступна до получения первого голоса от гражданина.

4.15.4.1.3 Обсуждение (опрос) после завершения

После завершения сбора обратной связи по обсуждению (опросу) доступна статистика обсуждения (опроса).

Обсуждение (опрос) в статусе «Завершен» можно добавить в архив, как представлено на рисунке 463.

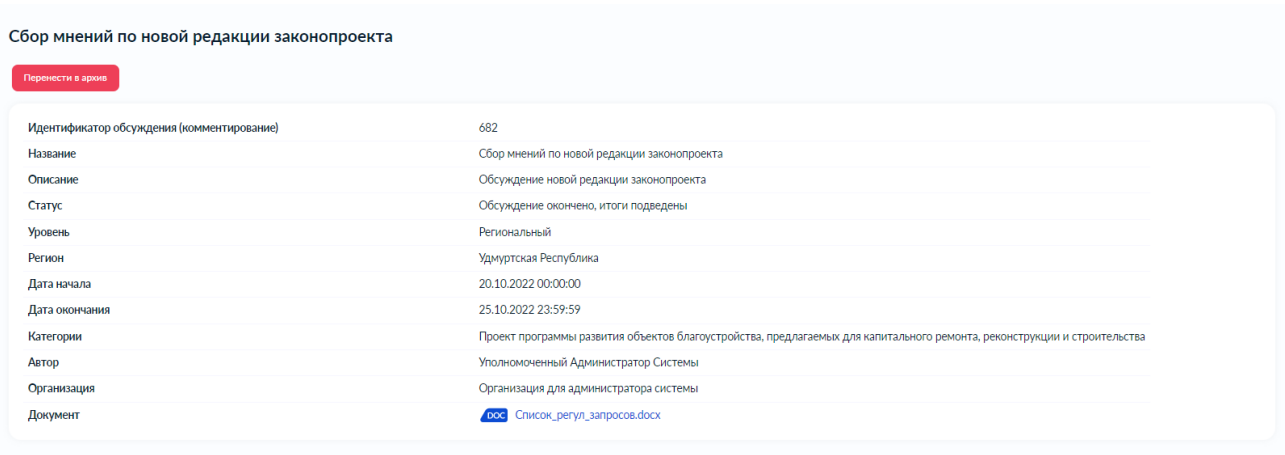


Рисунок 463 – Обсуждение (опрос) в статусе «Завершен»

Обсуждение (опрос) в статусе «Завершен» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет обсуждение (опрос) в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.4.2 Создание обсуждения (оценка)

Обсуждение (оценка) создается по аналогии, как и обсуждение (опрос). Обсуждение (оценка) — это наличие только одного вопроса с типом ответов – оценка. Создается нажатием на кнопку «Создать обсуждения (оценка)», как показано на рисунке 464.

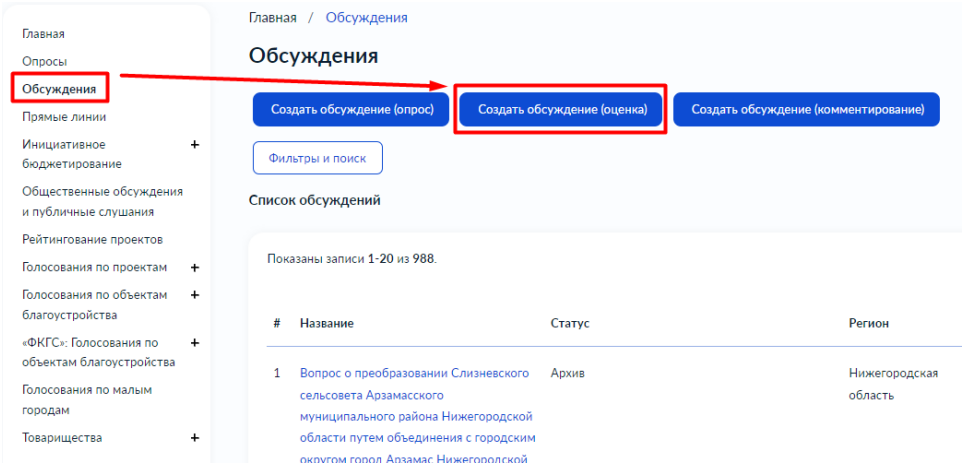


Рисунок 464 – Кнопка создания обсуждения (оценка)

В разделе «Обсуждения» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск обсуждений по названию, уровню, региону, муниципалитету, типу, категориям, статусам, датам начала и завершения обсуждения;
2) Просмотр списка обсуждений;
3) Просмотр и редактирование обсуждений с помощью иконок и ;
4) Создать обсуждение (оценка) с помощью кнопки «Создать обсуждение (оценка)».

Далее шаги повторяются, как при создании обсуждения в формате опроса.

4.15.4.3 Обсуждение (комментирование)

Обсуждение (комментирование) позволяет проводить публичное обсуждение проектов, 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 «Обсуждения» ЛКО. Обсуждения (комментирование) создаются и проводятся на уровне: региональный и муниципальный.

4.15.4.3.1 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 на рисунке 465.

Рисунок 465 – Жизненный цикл обсуждения (комментирование)

4.15.4.3.2 Алгоритм работы с обсуждениями (комментирование)

Создать обсуждение (комментирование), указав все необходимые данные, включая период обсуждения, и приложить файл для разбивки его на блоки с целью последующей публикации и обсуждения гражданами.

Опубликовать обсуждение (комментирование).

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 граждане могут принимать участие в

комментировании опубликованного документа. Уполномоченному доступна статистика обсуждения (комментирование), возможность ответов на комментарии и данные обсуждения. Изменять обсуждение (комментирование) Уполномоченный может до момента получения первого комментария от гражданина.

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 граждан к обсуждению документа 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 гражданина в рамках обсуждения (комментирование), Уполномоченному необходимо подготовить обновленный документ с учетом принятых комментариев граждан и завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить обновленный документ.

В случае если не было принято ни одного комментария, Уполномоченному необходимо завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены».

Обсуждение успешно завершено. Начиная с этого момента обсуждение (комментирование) доступно только в режиме просмотра Уполномоченным в ЛКО или гражданам в ЛКП.

Обсуждение (комментирование) в статусе «Обсуждение окончено, итоги подведены» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет обсуждение (комментирование) в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятие, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.4.3.3 Создание обсуждения (комментирование)

В разделе «Обсуждения» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск обсуждений по названию, уровню, региону, муниципалитету, типу, категориям, статусам, датам начала и завершения обсуждения;

2) Просмотр списка обсуждений;

3) Просмотр и редактирование обсуждений с помощью иконок и ;

4) Создать обсуждение (комментирование) с помощью кнопки «Создать обсуждение (комментирование)».

Чтобы создать обсуждение (комментирование), нажмите в главном меню слева на пункт «Обсуждения» и на кнопку «Создать обсуждение (комментирование)», как представлено на рисунке 466.

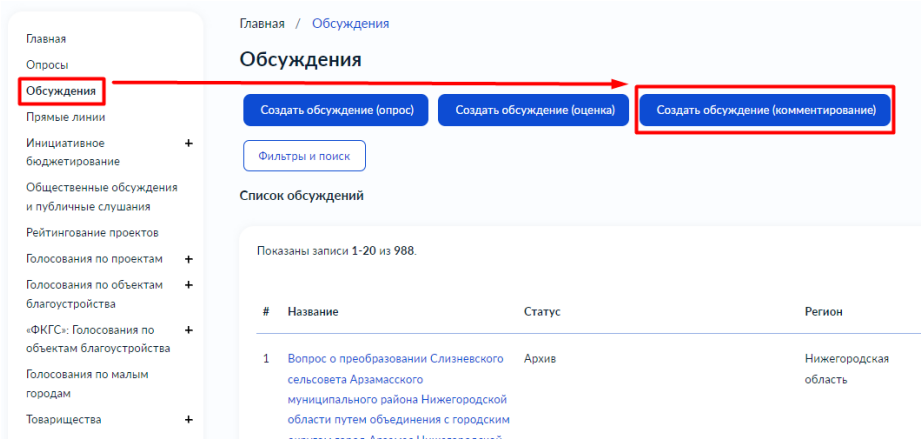


Рисунок 466 – Главное меню раздела «Обсуждения»

Откроется страница с формой для создания обсуждения в формате комментирования, как представлено на рисунке 467.

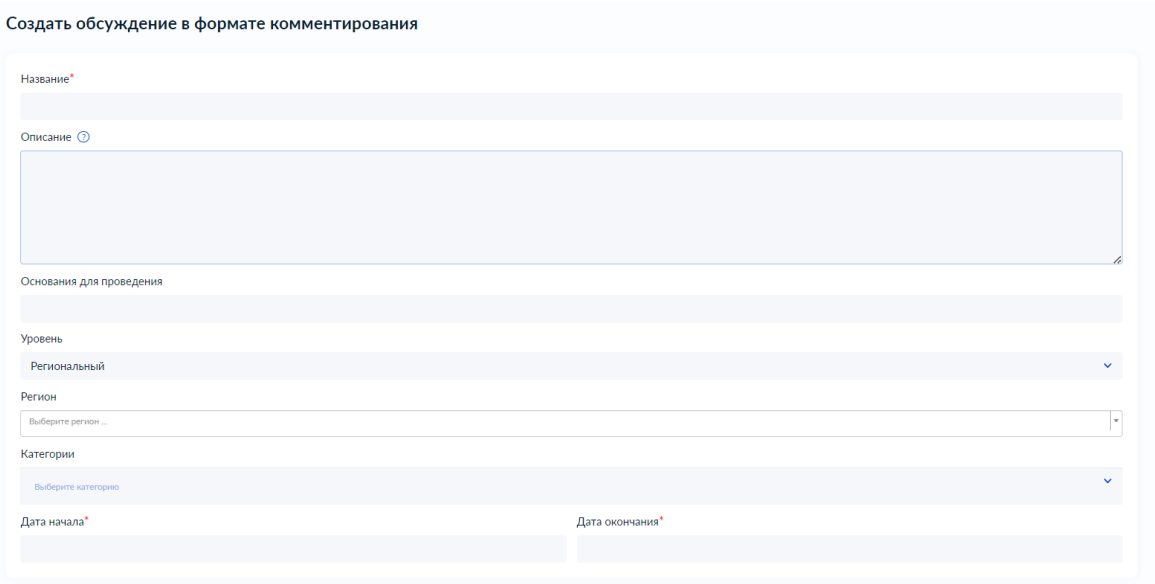


Рисунок 467 – Форма для создания обсуждения в формате комментирования

В поле «Наименование» введите наименование обсуждения.

В поле «Описание» введите описание обсуждения.

В поле «Основание для проведения» укажите номер нормативно-правого акта или иное обоснование проведения обсуждения.

В выпадающем списке «Регион» выберите регион, для осуществления связи с муниципалитетами, как представлено на рисунке 468.

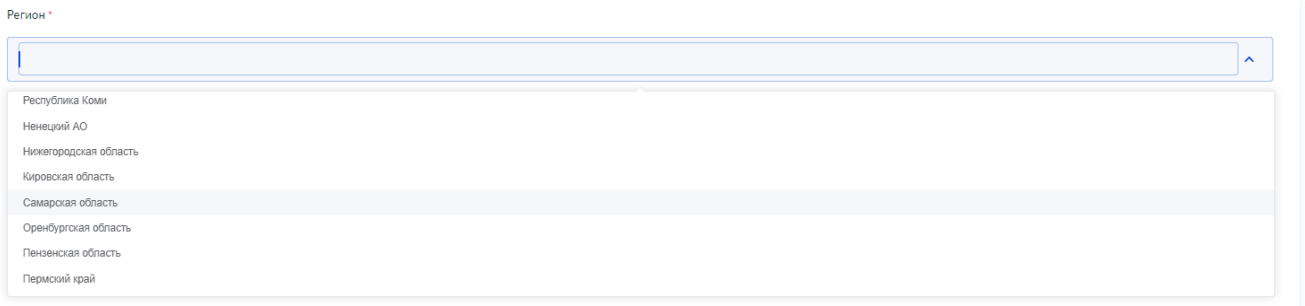


Рисунок 468 – Окно выпадающего списка выбора региона

В выпадающем списке «Муниципалитет» выберите муниципалитет, как представлено на рисунке 469.

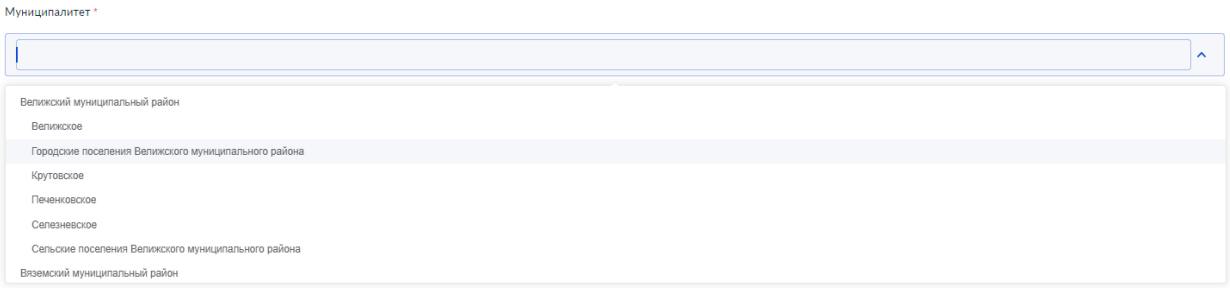


Рисунок 469 – Окно выпадающего списка выбора муниципалитета

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

Уполномоченный системы и Уполномоченный с ролью и уровнем федеральный может выбрать любой регион, указав в поле «Уровень» значение «Региональный». При выборе уровня «Муниципальный» укажите необходимый муниципалитет проведения обсуждения (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО).

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. Уполномоченный региональный не может создавать/изменять сущности муниципального уровня, но может просматривать мероприятия муниципалитета.

Уполномоченный муниципальный получает доступ к созданию обсуждения (комментирование) в его муниципалитете (первый или второй уровень, в зависимости от кода

ОКТМО при создании учетной записи муниципального уполномоченного), например, г. Саратов.

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

В выпадающем списке «Категория» выберите категорию обсуждения.

В блоке «Документ» в поле «Название» введите название документа, как показано на рисунке 470.

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.

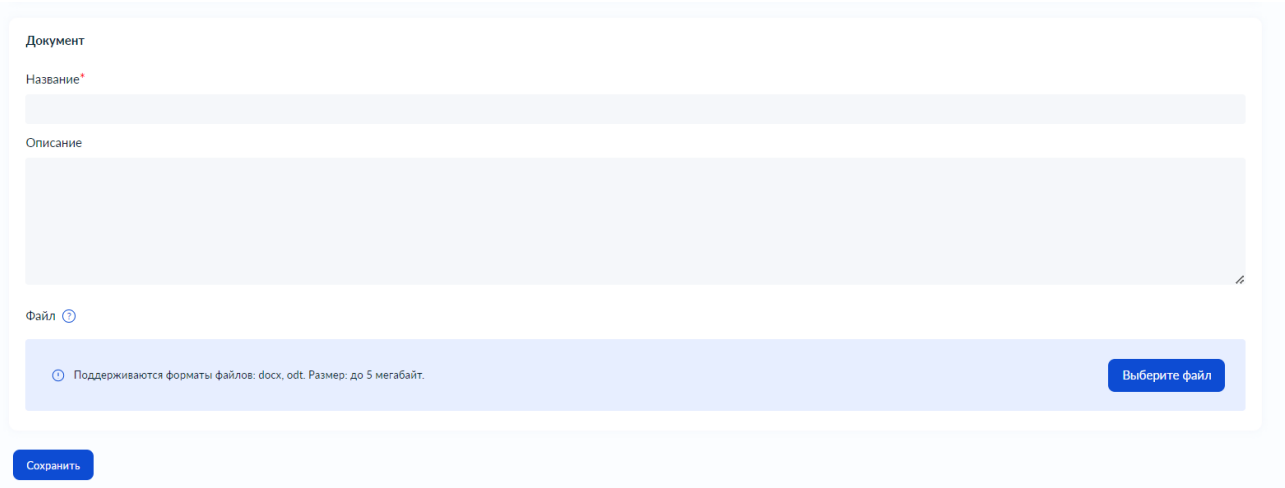


Рисунок 470 – Форма «Документ» (подраздел «Обсуждение (комментирование)»)

Нажмите на кнопку «Сохранить». Откроется страница просмотра созданного обсуждения, как представлено на рисунке 471.

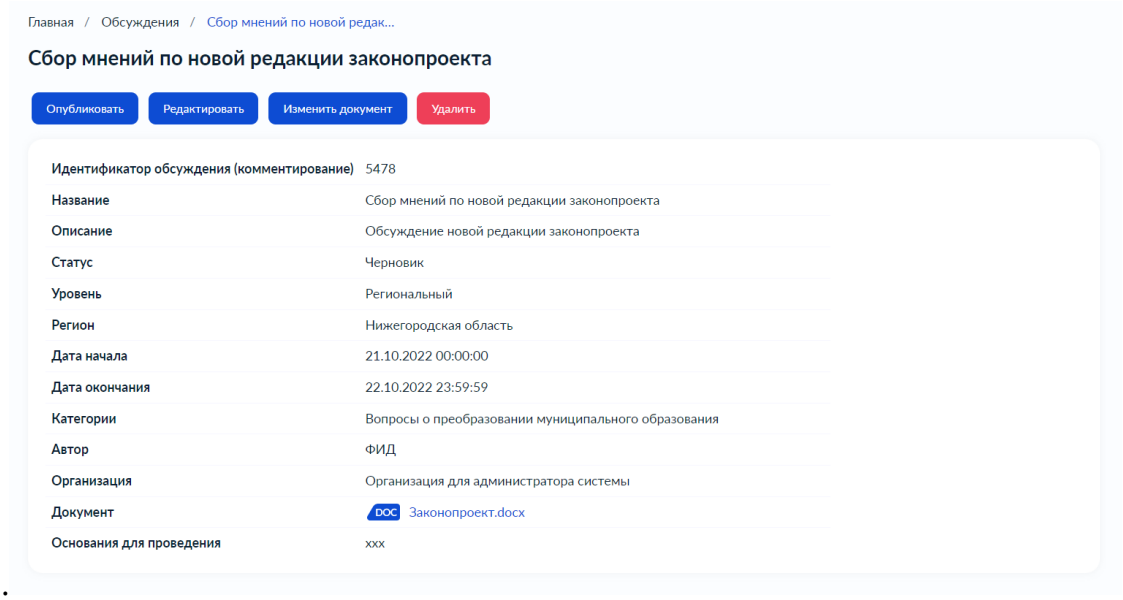


Рисунок 471 – Вкладка просмотра созданного обсуждения (комментирование)

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

Нажмите кнопку «Удалить», чтобы удалить обсуждение.

Нажмите кнопку «Редактировать», чтобы редактировать обсуждение.

Нажмите кнопку «Изменить документ», чтобы прикрепить другой документ на обсуждение.

Чтобы вернуть статус «Черновик», нажмите на кнопку «Снять с публикации». Функция доступна до получения первого голоса от гражданина.

Внизу доступны кнопки «Все блоки» для просмотра блоков документа и «Комментарии без ответа» для просмотра комментариев от граждан, на которые не был дан ответ.

4.15.4.3.4 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 472, 473 и 474, а также отвечать на комментарии пользователей, как показано на рисунках 475 и 476.

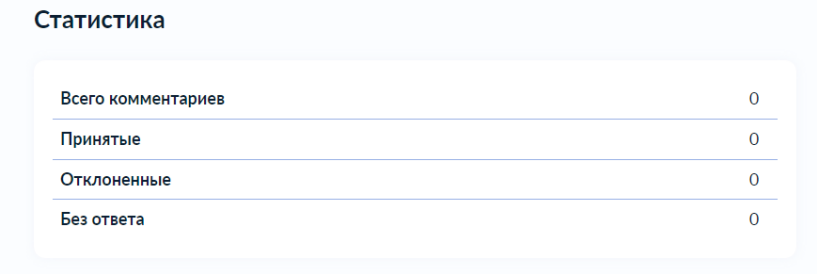


Рисунок 472 – Просмотр статистики обсуждения (комментирование)

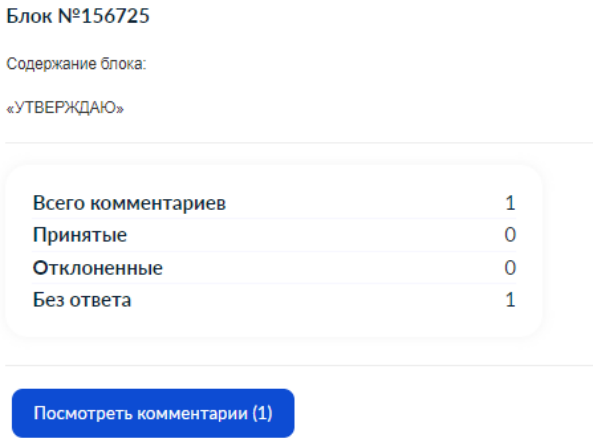


Рисунок 473 – Кнопка «Посмотреть комментарии»

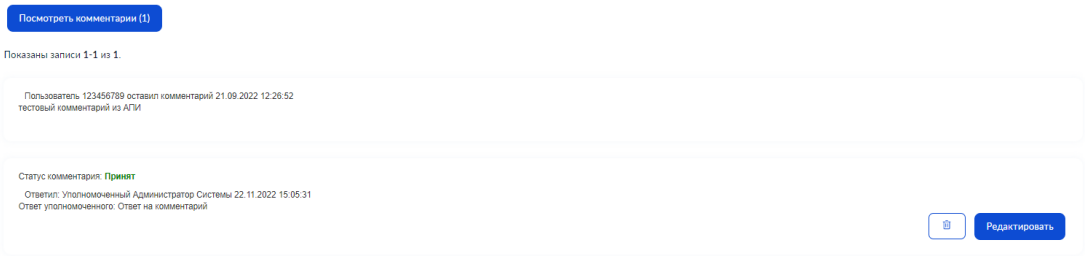


Рисунок 474 – Просмотр списка комментариев пользователей

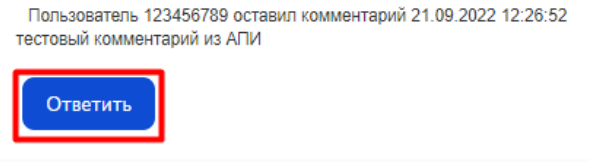


Рисунок 475 – Кнопка «Ответить»

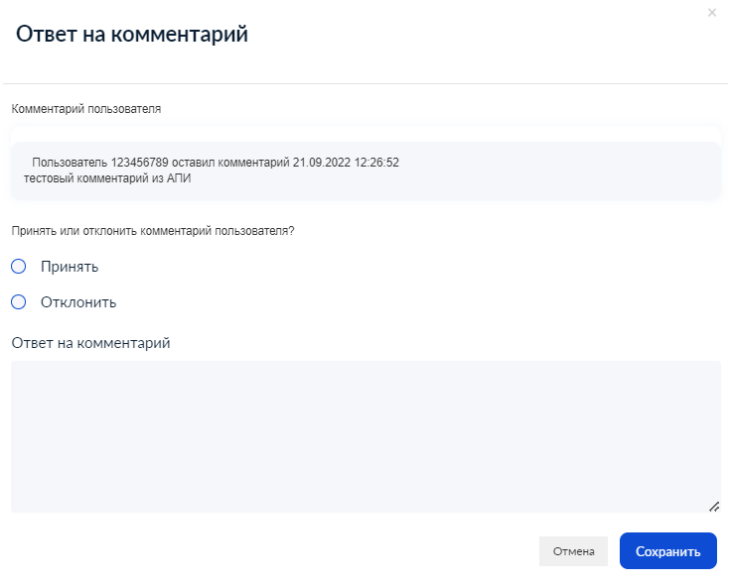


Рисунок 476 – Ответ на комментарий пользователя

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 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 477.

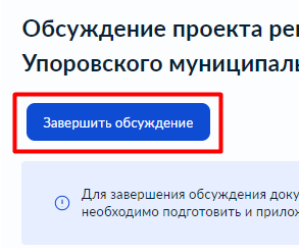


Рисунок 477 – Завершение обсуждения

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 478.

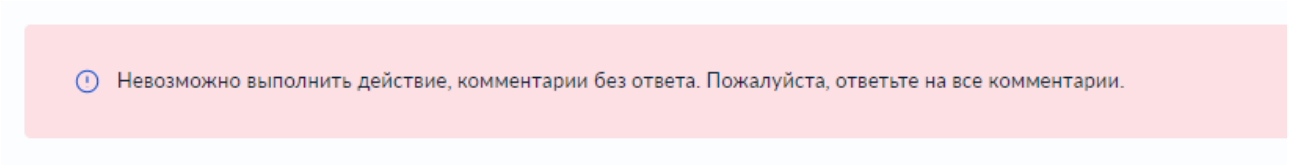


Рисунок 478 – Ошибка перевода в финальный статус при наличии комментариев без ответа

При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить обновленный документ, как представлено на рисунке 479. Необходимо заполнить название документа, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку «Сохранить».

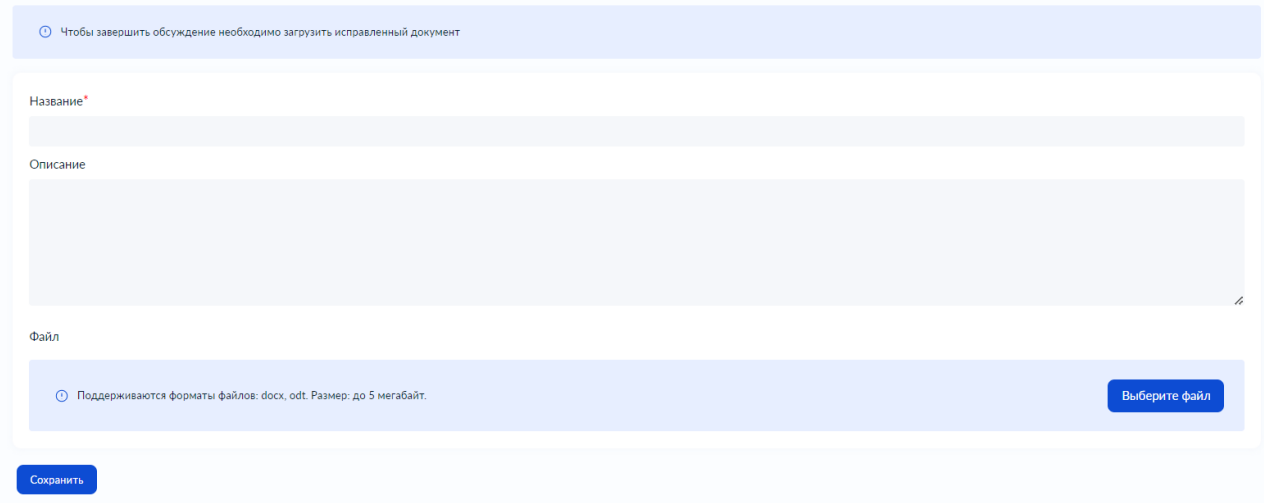


Рисунок 479 – Добавление обновленного документа

После успешного добавления Уполномоченный будет перенаправлен на страницу обсуждения с обновленным статусом, как представлено на рисунке 480. Дальнейших действий не требуется, обсуждение завершено.

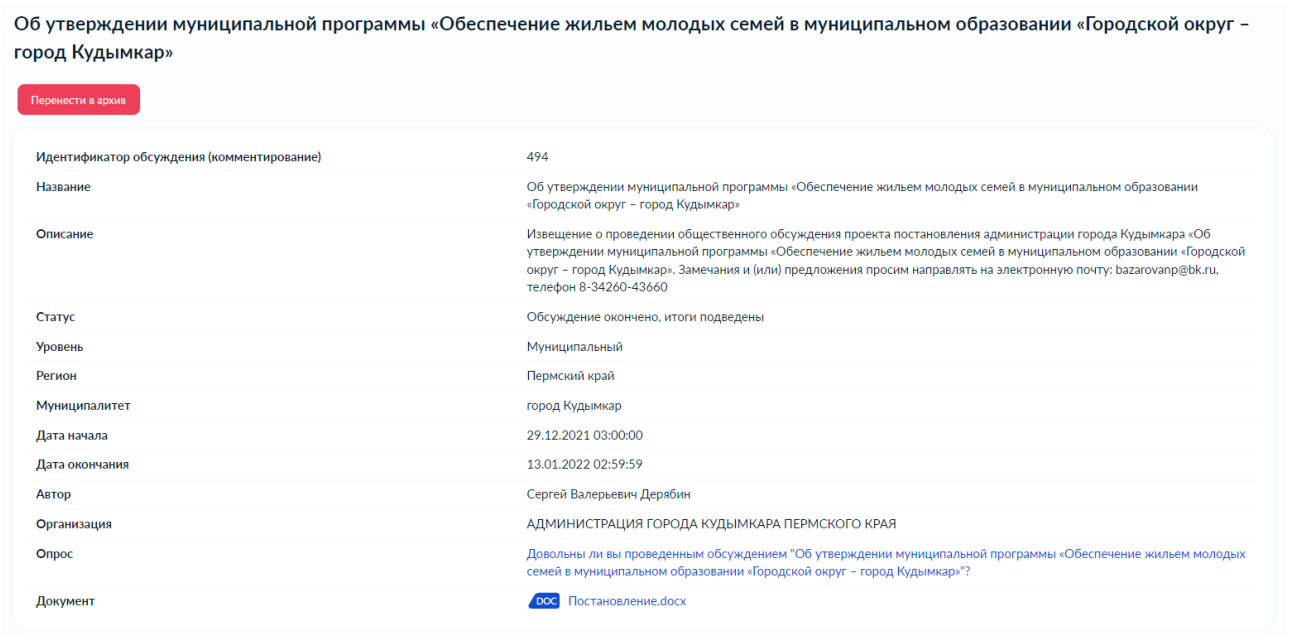


Рисунок 480 – Обсуждение (комментирование) в статусе «Обсуждение окончено, итоги подведены»

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».

Обсуждение (комментирование) в статусе «Обсуждение окончено, итоги подведены» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически переносит обсуждение (комментирование) в архив через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.5 Рейтингование проектов

Данный раздел содержит описание создания, изменения, просмотра сведений о рейтинговании проектов. Рейтингование проектов — это мероприятие, привязанное к определенному периоду времени и необходимое для выбора из списка проектов от пользователей победителя посредством функции голосования «За» или «Против» в рамках списка категорий проектов и дальнейшего голосования по проектам. Сущность «Рейтингование проектов» состоит из двух этапов: рейтингование и голосование по итогам рейтингования. Данное разделение необходимо для первоначального отбора проектов от граждан и последующего этапа с участием проектов-победителей и проектов от органа власти для организации голосования с установленными временными рамками и заданными условиями проведения рейтингования (список категорий, количество возможных проектов внутри одной категории, количество возможных голосов внутри одной категории и др.). Объектом рейтингования являются проекты пользователей, сгруппированные в рамках одной категории. Объектом голосования по итогам рейтингования являются проекты, победившие на этапе рейтингования, и проекты от органа власти, сгруппированные в рамках одной категории.

4.15.5.1 Жизненный цикл рейтингования проектов

Управление жизненным циклом рейтингования проектов происходит путем изменения статуса рейтингования, а также возможностью указания временных интервалов даты начала и конца. Статусы рейтингования, голосования по итогам рейтингования и проектов представлены на рисунке 481.

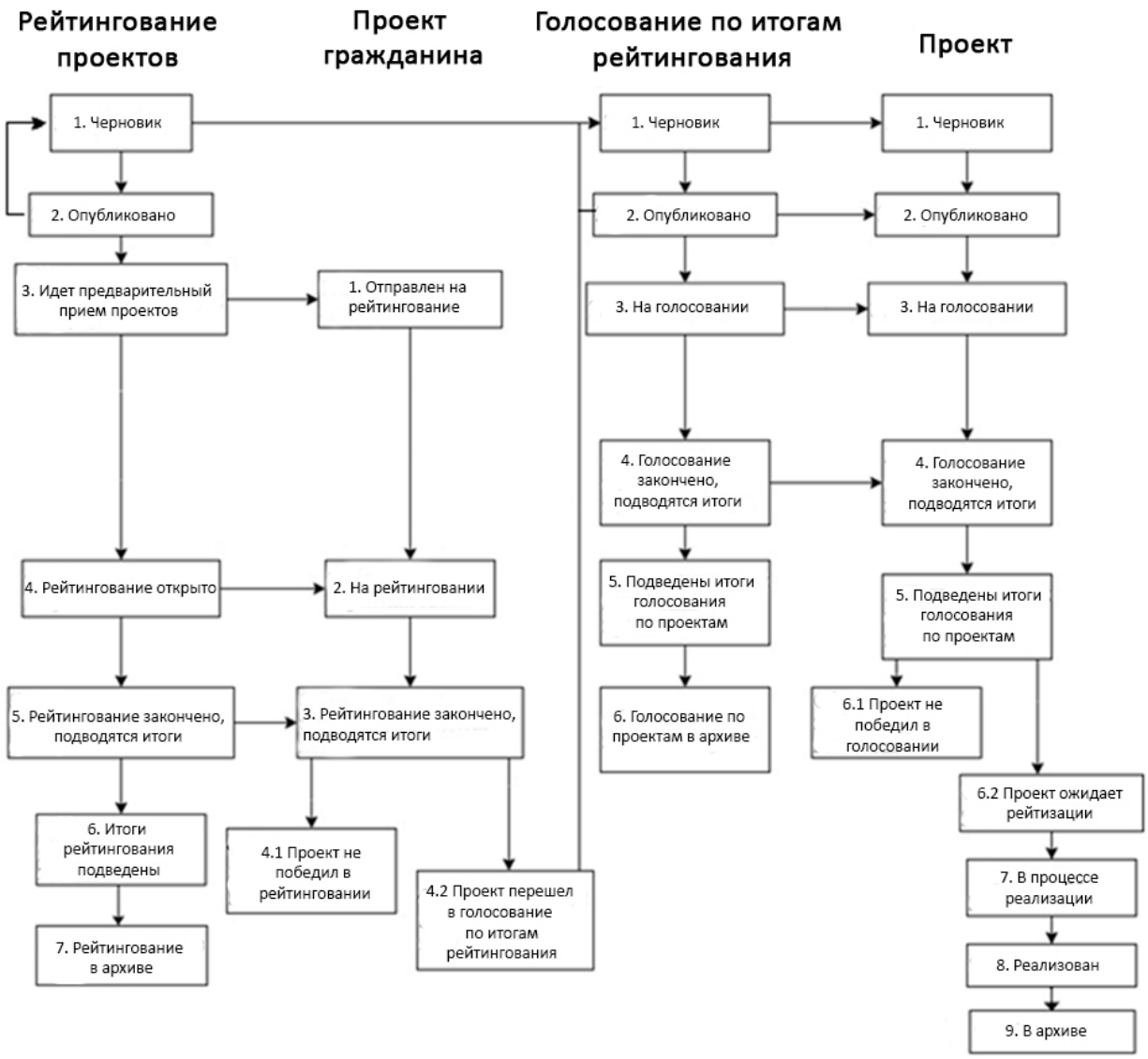


Рисунок 481 – Жизненный цикл рейтингования

4.15.5.2 Алгоритм работы с рейтингованием проектов

Создать рейтингование проектов, указав все необходимые данные, включая период приема проектов от пользователей, процесса голосования и участвующие категории проектов.

Создать голосование по итогам рейтингования.

Опубликовать рейтингование.

После публикации рейтингование ожидает автоматического перевода Системой в статус «Идет предварительный прием проектов». Созданное рейтингование можно снять с публикации, если ни один пользователь не успел поучаствовать в рейтинговании по проектам граждан.

После перевода в статус «Идет предварительный прием проектов» пользователи могут принимать участие в рейтинговании, предлагая свои проекты согласно настройкам рейтингования.

Проект пользователя автоматически переходит в статус «На рейтинговании».

После перевода рейтингования в статус «Рейтингование открыто» пользователи могут принимать участие в рейтинговании, отдавая свой голос «За» или «Против» проектов, согласно настройкам рейтингования. Уполномоченному доступна статистика рейтингования и все данные о нем.

В день даты окончания рейтингования Система автоматически переводит рейтингование и все проекты в рамках него в статус «Рейтингование закончено, подводятся итоги». Также Система автоматически рассчитывает проекты-победители согласно оставленным голосам пользователей, в соответствии с настройками рейтингования (параметр «Количество возможных победителей внутри каждой категории»). В случае если в результате рейтингования несколько проектов набрали одинаковое количество голосов, Система автоматически продлевает рейтингование на второй тур, который длится неделю, во время этого процесса Уполномоченному доступна статистика по рейтингованию и по второму туру. В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами рейтингования, а также подвести итоги рейтингования.

Рейтингование перейдет в статус «Итоги рейтингования подведены». Далее Система автоматически переводит проекты пользователей в статусы: 1) «Проект не победил в рейтинговании» – для не победивших проектов, и 2) «Проект перешел в голосование по итогам рейтингования» – для победивших.

Рейтингование в статусе «Итоги рейтингования подведены» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет рейтингование в статусе «Итоги рейтингования подведены» в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

Уполномоченному необходимо перейти в «Голосование по итогам рейтингования», создать проекты с соответствующими категориями и подробными данными о проекте.

Опубликовать голосование по итогам рейтингования.

После публикации голосование по итогам рейтингования ожидает автоматического перевода Системой в статус «На голосовании». После перевода в данный статус пользователи

могут принимать участие в голосовании, голосуя за проекты, согласно настройкам голосования. Уполномоченному доступна статистика голосования по итогам рейтингования и все данные о нем.

В день даты окончания голосования Система автоматически переводит голосование по итогам рейтингования 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 по итогам рейтингования, а также подготовить и опубликовать документ «Протокол голосования», в котором необходимо указать условия проведения голосования, а также список проектов-победителей в каждой категории.

После публикации протокола голосование по итогам рейтингования по проектам и проекты, в него входящие, переходят автоматически в статус «Подведены итоги голосования по проектам».

Голосование по итогам рейтингования в статусе «Подведены итоги голосования по проектам» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет голосование по итогам рейтингования в статусе «Подведены итоги голосования по проектам» в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

Далее Система автоматически переводит проекты в статусы: 1) «Проект не победил в голосовании» – для не победивших проектов, и 2) «Проект ожидает реализации» – для победивших.

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».

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

Проект в статусе «Реализован» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет проект в статусе «Реализован» в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.5.3 Создание рейтингования проектов

Чтобы создать рейтингование проектов, нажмите в главном меню слева на пункт «Рейтингование проектов». Затем нажмите на кнопку «Создать рейтингование проектов», как представлено на рисунке 482.

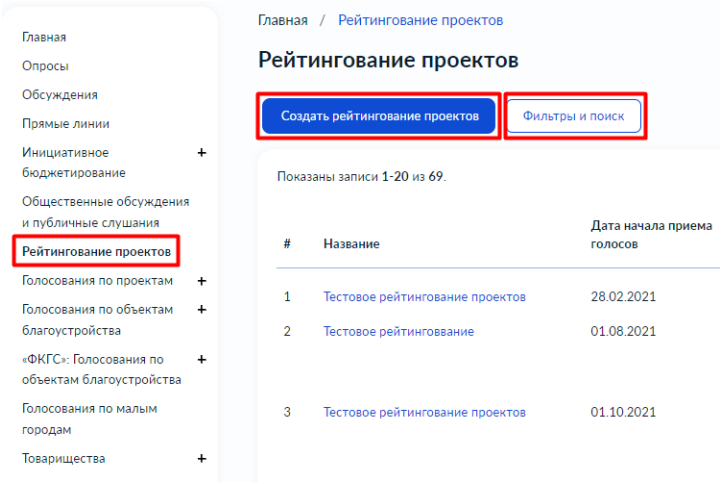


Рисунок 482 – Раздел «Рейтингование проектов»

В разделе «Рейтингование проектов» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск рейтингований по названию, уровню, региону, муниципалитету, категориям проектов, статусам, датам начала и завершения приема проектов, датам начала и завершения рейтингования;

2) Просмотр списка рейтингований проектов;

3) Просмотр и редактирование рейтингований проектов с помощью иконок и ;

4) Создать рейтингование проектов с помощью кнопки «Создать рейтингование проектов».

Откроется страница с формой создания рейтингования проектов, как представлено на рисунке 483.

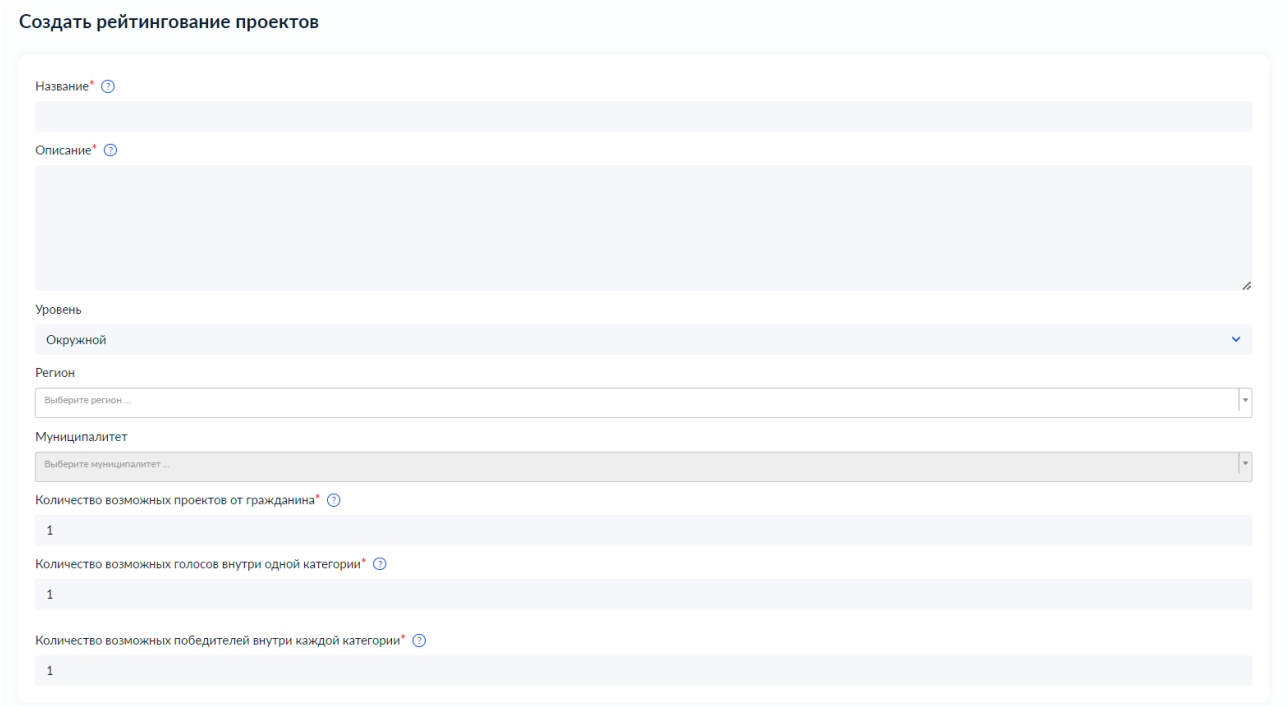


Рисунок 483 – Форма создания рейтингования проектов

Введите наименование рейтингования проектов в поле «Название».

Введите описание рейтингования проектов в поле «Описание».

В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

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

Уполномоченный администратор системы и Уполномоченный с ролью и уровнем федеральный. Отображается два значения уровней: региональный, муниципальный.

Для этих ролей необходимо выполнить действия, описываемые ниже.

– выберите значение «Региональный» (региональное рейтингование проектов будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 484. Выберите значение требующегося региона, например, Московская область. Введите количество возможных проектов от гражданина, количество возможных голосов внутри одной категории, количество возможных победителей внутри каждой категории. Перейдите к настройкам времени проведения;

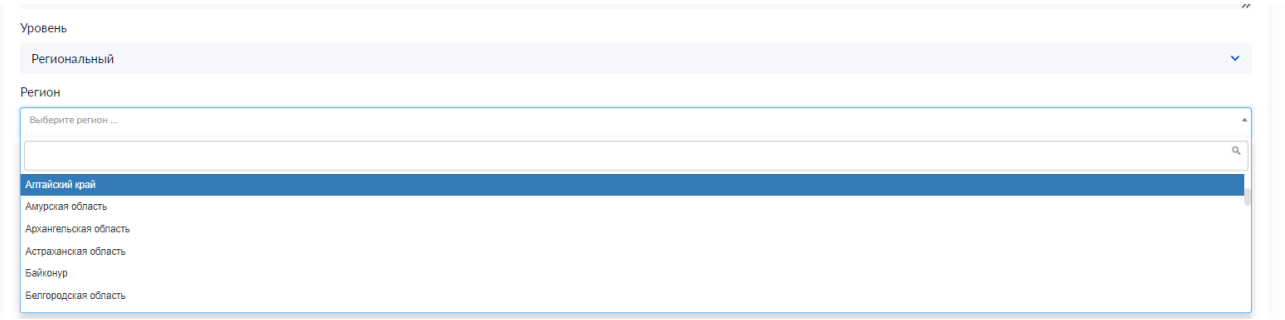


Рисунок 484 – Окно выпадающего списка выбора региона

– выберите значение «Муниципальный» (муниципальное рейтингование проектов будет показываться только на уровне муниципалитета). Появятся два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет», как представлено на рисунке 485. Выберите значение требующегося региона, например, Московская область. Выберите значение муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО при создании учетной записи муниципального уполномоченного), например, г. Балашиха. Введите количество возможных проектов от гражданина, количество возможных голосов внутри одной категории, количество возможных победителей внутри каждой категории. Перейдите к настройкам времени проведения.

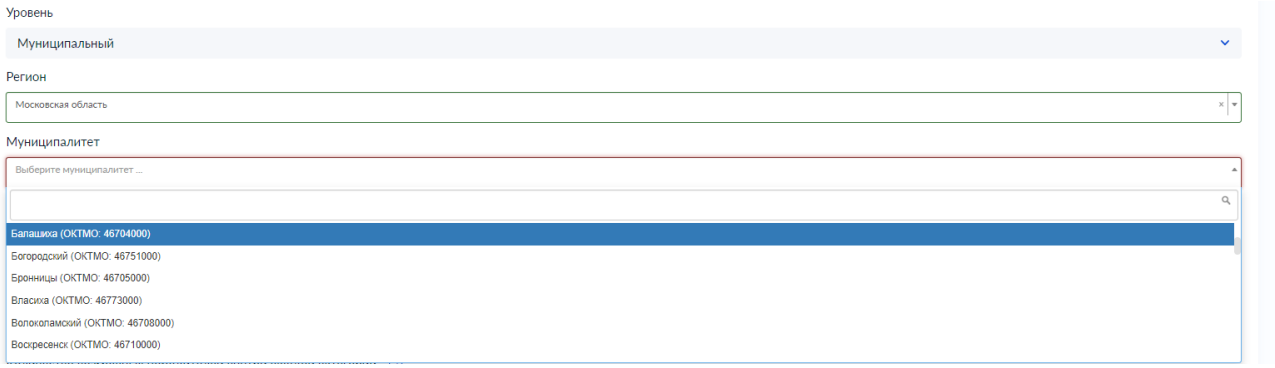


Рисунок 485 – Окно выпадающего списка выбора муниципалитета

Уполномоченный с ролью и уровнем региональный.

Появится новый выпадающий список «Регион». Выберите регион Уполномоченного, например, уполномоченного Московской области, будет только регион Московская область. Введите количество возможных проектов от гражданина, количество возможных голосов внутри одной категории, количество возможных победителей внутри каждой категории. Региональный уполномоченный не может создавать/изменять сущности муниципального

уровня, но может просматривать мероприятия муниципалитета. Перейдите к настройкам времени проведения.

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, Московская область. Выберите значение привязанного муниципалитета, например, г. Балашиха. Введите количество возможных проектов от гражданина, количество возможных голосов внутри одной категории, количество возможных победителей внутри каждой категории. Перейдите к настройкам времени проведения.

В поле «Количество возможных голосов внутри одной категории» укажите число, указывающее, за сколько объектов рейтингования может проголосовать гражданин, например, 1, если можно проголосовать только за 1 объект.

Настройте время проведения рейтингования, заполнив форму, представленную на рисунке 486.

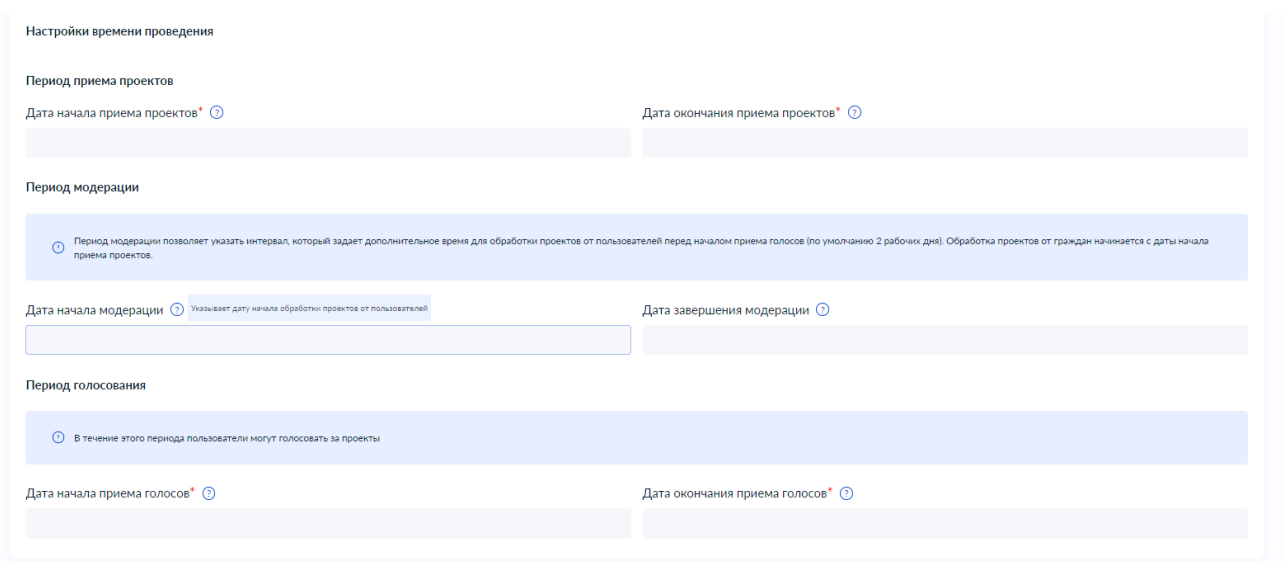


Рисунок 486 – Форма настройки времени проведения

Укажите временные рамки приема проектов, выбрав в полях «Дата начала приема проектов» и «Дата окончания приема проектов» соответствующие даты.

Укажите временные рамки периода модерации, выбрав в полях «Дата начала модерации» и «Дата завершения модерации» соответствующие даты.

Укажите временные рамки проведения рейтингования, выбрав в полях «Дата начала приема голосов» и «Дата окончания приема голосов» соответствующие даты.

Заполните поле «Категории проектов», представленное на рисунке 487.

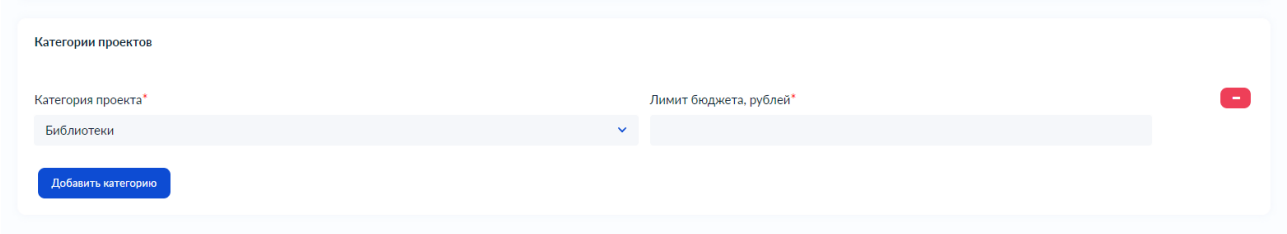


Рисунок 487 – Форма «Категории проектов»

В выпадающем списке выберите категорию проекта.

Введите лимит бюджета.

Для добавления еще одной категории нажмите кнопку «Добавить категорию».

При необходимости поставьте отметку «Получать проекты от граждан без указания бюджета и суммы софинансирования».

Нажмите на кнопку «Далее» для перехода к форме создания голосования по итогам рейтингования, как представлено на рисунке 488.

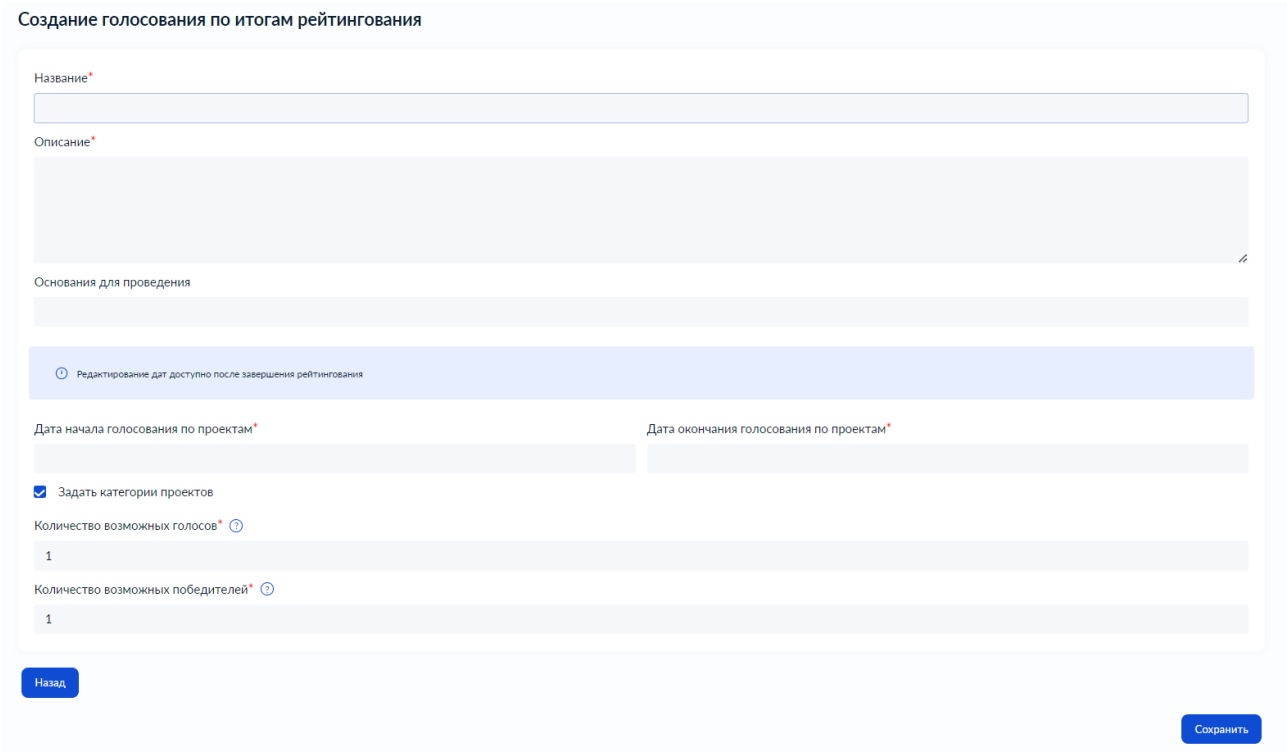


Рисунок 488 – Форма создания голосования по итогам рейтингования

Введите название и описание голосования по итогам рейтингования.

В поле «Основания для проведения» укажите номер нормативно-правового акта или иное основание (при наличии).

Редактирование дат доступно после завершения рейтингования.

Для возврата к рейтингованию, нажмите кнопку «Назад».

Нажмите кнопку «Сохранить», чтобы перейти в черновик рейтингования, как представлено на рисунке 489.

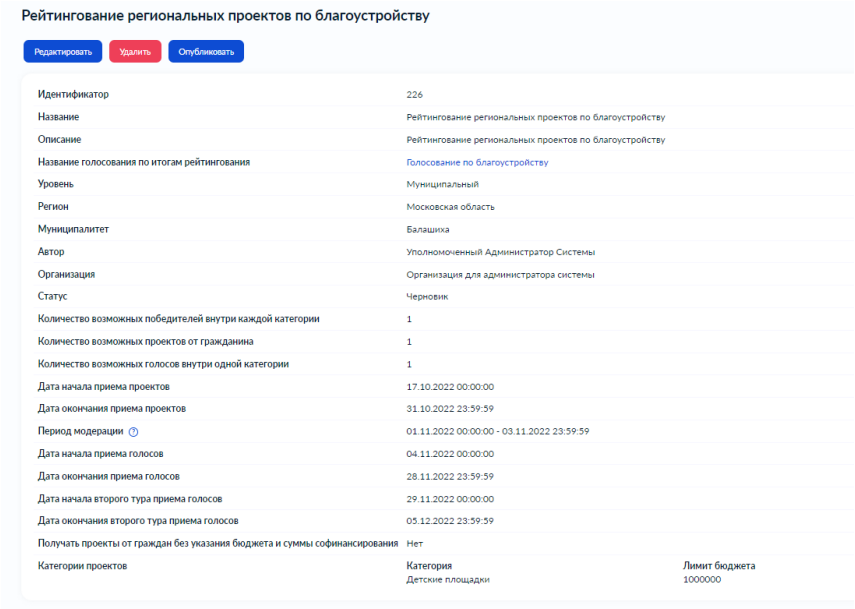


Рисунок 489 – Черновик рейтингования

В черновике рейтингования доступны следующие действия:

– кнопка «Редактировать» позволит изменить рейтингование;

– кнопка «Удалить» удалит черновик рейтингования;

– кнопка «Опубликовать» переведет рейтингование в статус «Опубликовано».

В черновике можно просмотреть информацию о созданном рейтинговании перед публикацией.

После публикации Система автоматически переведет рейтингование в статус «Опубликовано». Необходимо дождаться, когда Система автоматически переведет рейтингование в статус «Идет предварительный прием проектов». Созданное рейтингование можно снять с публикации, если ни один пользователь не успел поучаствовать в рейтинговании, как представлено на рисунке 490.

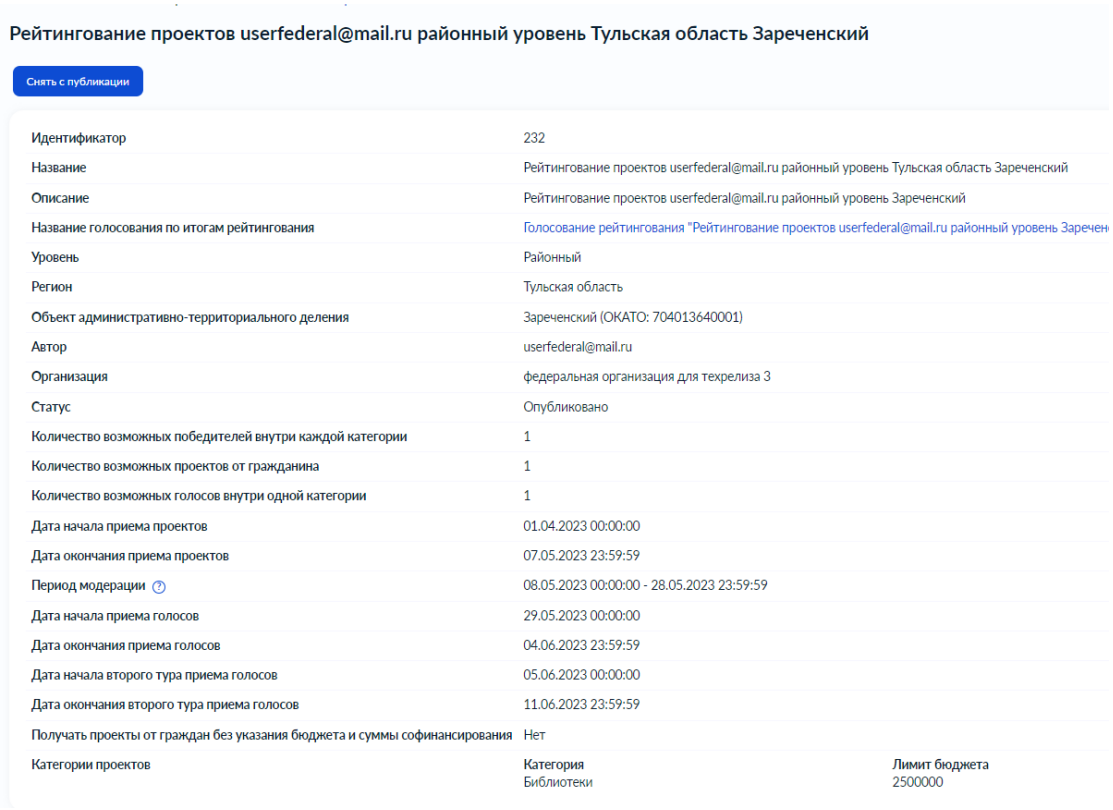


Рисунок 490 – Рейтингование в статусе «Опубликовано»

4.15.5.4 Работа с рейтингованием в рамках жизненного цикла после публикации и завершение рейтингования

Необходимо дождаться проектов от пользователей, как представлено на рисунке 491.

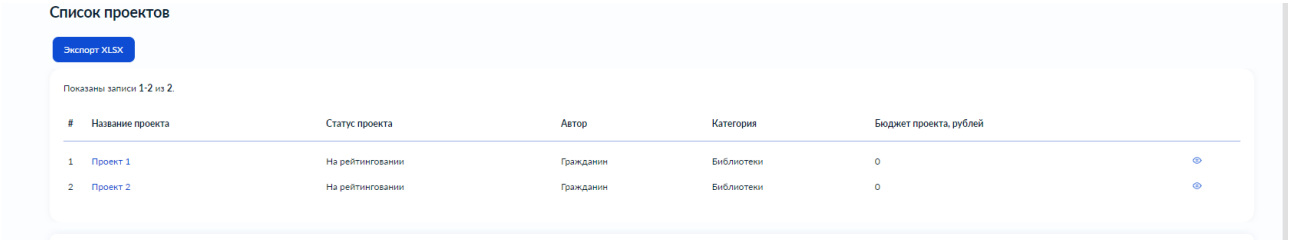


Рисунок 491 – Получение проектов от пользователей

В форме проекта пользователя доступна информация о названии проекта, описании, категории проекта, бюджета и размера софинансирования проекта, когда пользователь готов оплатить часть проекта самостоятельно. Также доступна контактная информация для связи с пользователями, приложенные документы и изображения. Список проектов можно выгрузить в файл xlsx, нажав на кнопку «Экспорт XLSX».

В статистике голосования отображено количество голосов «За» и «Против», как представлено на рисунке 492.

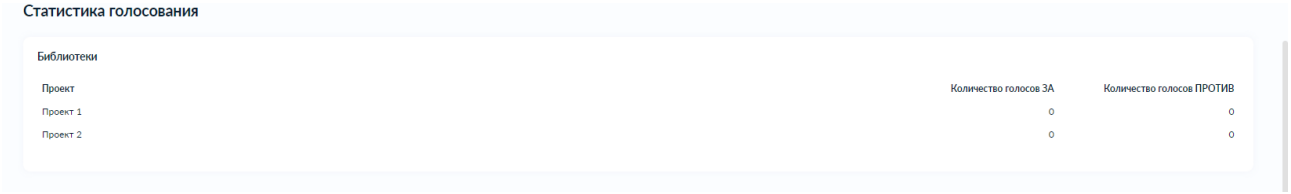


Рисунок 492 – Статистика голосов в рейтинговании

После наступления даты окончания рейтингование автоматически будет переведено Системой в статус «Рейтингование закончено, подводятся итоги». Также будут автоматически рассчитаны и выбраны проекты-победители в рейтинговании. В случае если в результате рейтингования несколько проектов набрали одинаковое количество голосов, Система автоматически продлевает рейтингование на второй тур, который длится неделю, во время этого процесса Уполномоченному доступна статистика по ретингованию и по второму туру.

Далее Уполномоченному необходимо подвести итоги рейтингования, как представлено на рисунке 493.

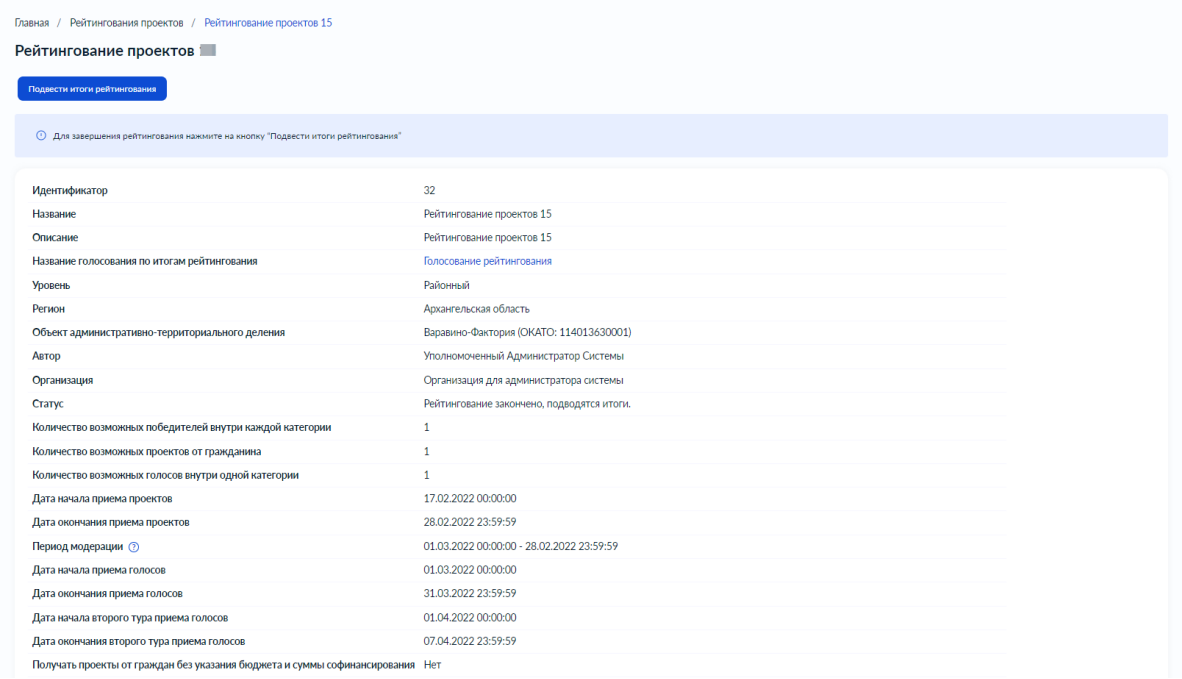


Рисунок 493 – Подведение итогов

Нажмите кнопку «Подвести итоги рейтингования», чтобы рейтингование перешло в статус «Итоги рейтингования подведены». Далее Система автоматически переводит проекты пользователей в статусы: 1) «Проект не победил в рейтинговании» – для не победивших проектов, и 2) «Проект перешел в голосование по итогам рейтингования» – для победивших.

4.15.5.5 Публикация голосования по итогам рейтингования

Уполномоченному необходимо нажать на ссылку с названием голосования по итогам рейтингования, как представлено на рисунке 494.

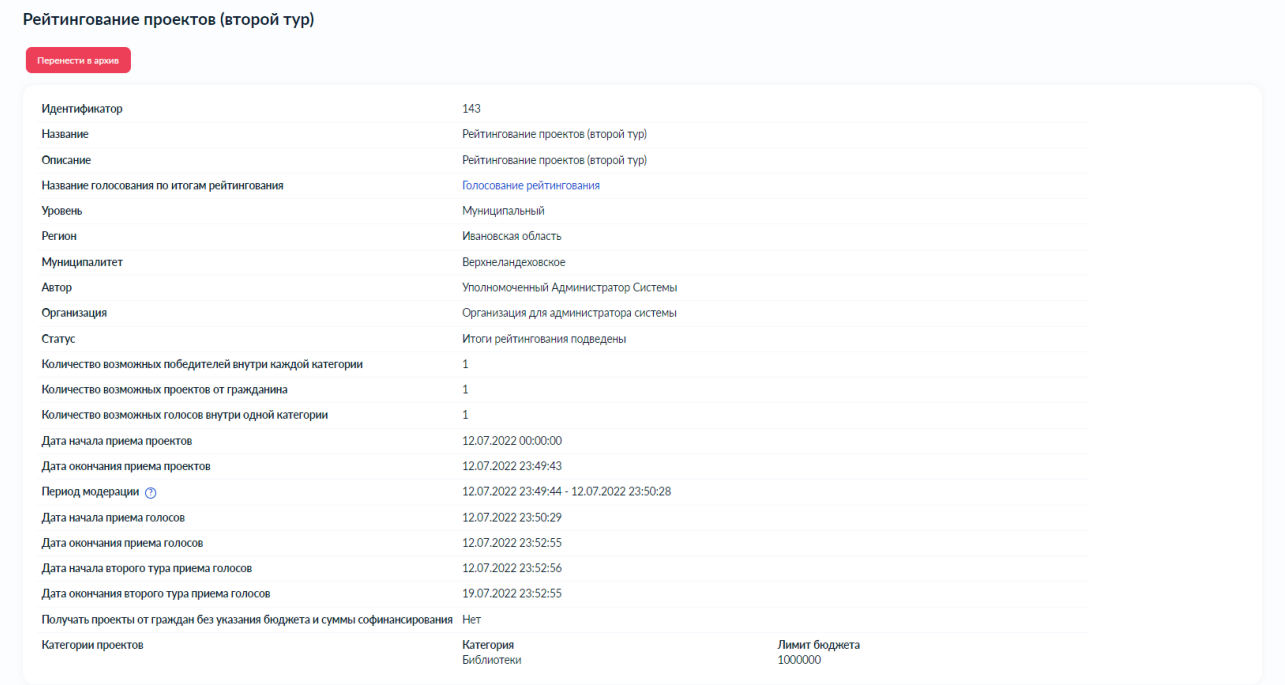


Рисунок 494 – Ссылка на голосование по итогам рейтингования

Рейтингование в статусе «Итоги рейтингование подведены» можно перенести в архив, нажав кнопку «Перенести в архив». Сущность автоматически будет перенесена в архив через 180 дней со дня завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

При нажатии на ссылку названия голосования по итогам рейтингования, откроется голосование по итогам рейтингования в статусе «Черновик», как представлено на рисунке 495.

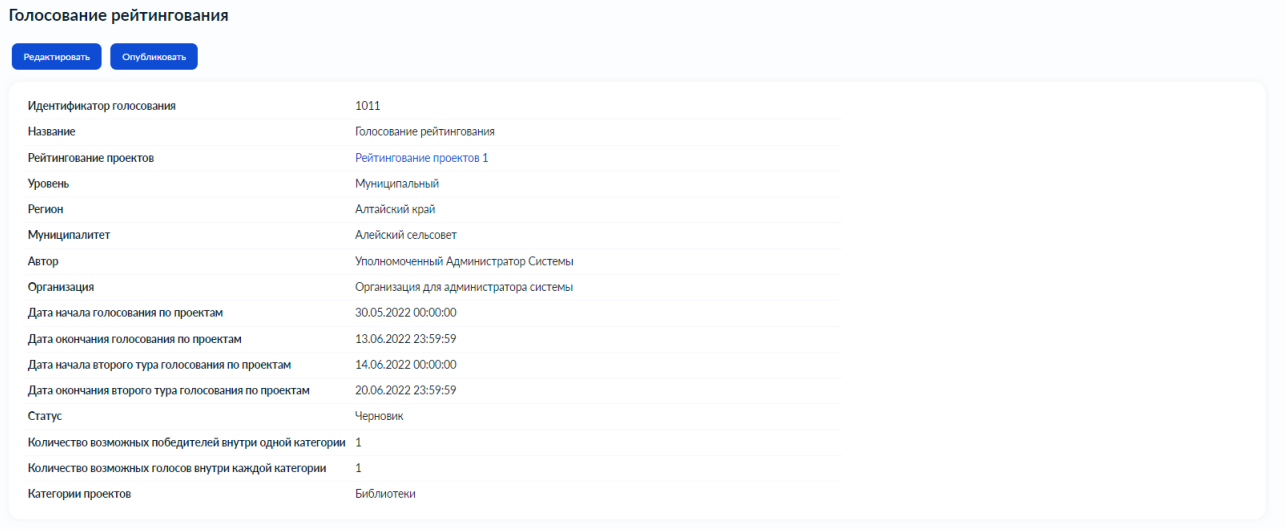


Рисунок 495 – Голосование по итогам рейтингования в статусе «Черновик»

Необходимо добавить проект в конкурс, для этого нажмите на кнопку «Добавить проект». Откроется страница с формой добавления проекта. Выполните действия по добавлению проекта, так как это описано в п. 4.15.3.4.

Нажмите кнопку «Опубликовать», чтобы голосование по итогам рейтингования перешло в статус «Опубликовано», как представлено на рисунке 496.

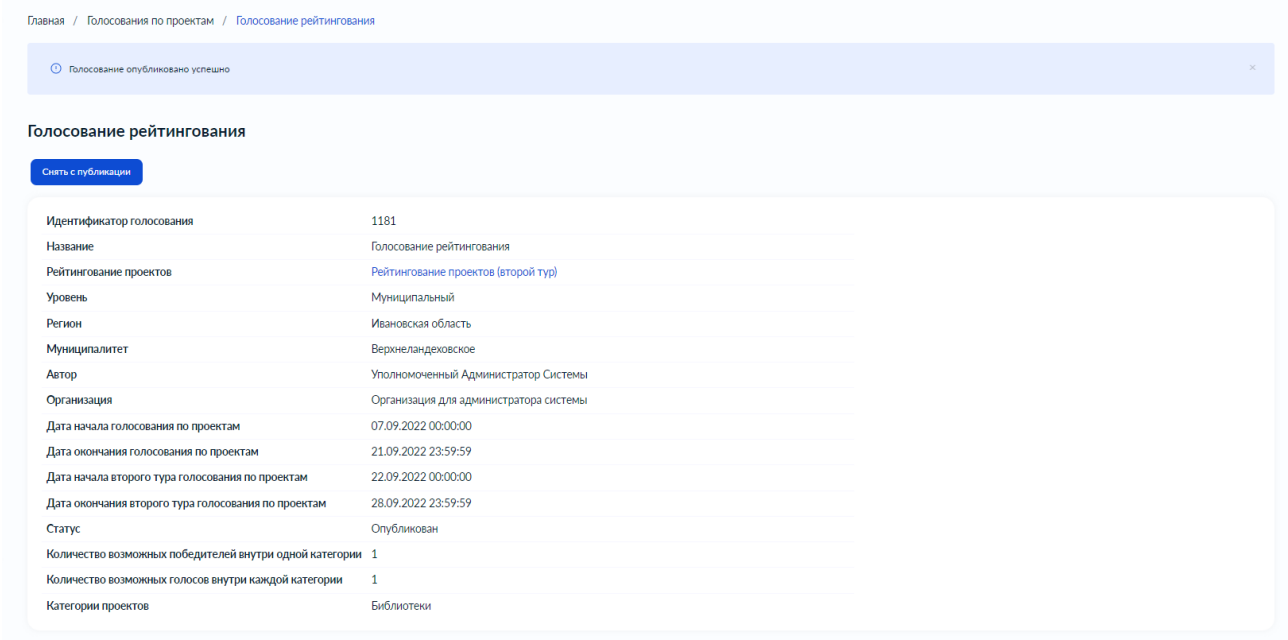


Рисунок 496 – Голосование по итогам рейтингования в статусе «Опубликовано»

4.15.5.6 Работа с голосованием по итогам рейтингования в рамках жизненного цикла после публикации и завершения голосования

После автоматического перехода голосования по итогам рейтингования в статус «На голосовании», Уполномоченный должен выполнить действия, описанные в п. 4.15.3.5 и 4.15.3.6. Голосование по итогам рейтингования можно снять с публикации, если ни один пользователь не успел проголосовать за проект.

4.15.6 Общественные обсуждения и публичные слушания

Раздел «Общественные обсуждения и публичные слушания» содержит описание создания, изменения, просмотра информации о предстоящих ОО/ПС. ОО/ПС – это мероприятие, позволяющее информировать пользователей о проведении ОО/ПС и принимать замечания и предложения от пользователей по вопросам общественного обсуждения и публичного слушания. Сущность «Общественные обсуждения и публичные слушания» позволяет гражданам получить информацию о сроках и адресе проведения ОО/ПС, оставлять мнения в текстовой форме к документу. ОО/ПС создаются и проводятся на региональном, районном и муниципальном уровнях.

4.15.6.1 Жизненный цикл ОО/ПС

Управление жизненным циклом ОО/ПС замечаний и предложений пользователей происходит путем изменения статуса ОО/ПС, а также возможностью указания временных интервалов даты начала и конца. Статусы ОО/ПС, замечаний и предложений пользователей указаны на рисунке 497.

Рисунок 497 – Жизненный цикл ОО/ПС

4.15.6.1.1 Алгоритм работы с ОО/ПС

Создать ОО/ПС, указав все необходимые данные, включая адрес и период проведения, период сбора предложений и замечаний, и приложив файл с целью последующей публикации и представления замечаний и предложений пользователями.

Опубликовать ОО/ПС.

После публикации ОО/ПС ожидают автоматического перевода Системой в статус «В процессе приема замечаний и предложений» в день даты старта ОО/ПС согласно настройкам. После перевода в данный статус пользователи могут принимать участие во внесении замечаний и предложений по вопросам общественного обсуждения и публичного слушания. Уполномоченному доступна информация о статусе замечаний и предложений, и данные об ОО/ПС.

В статусе «В процессе» Уполномоченному доступна возможность создания слушаний и экспозиций в рамках ОО/ПС. Также доступно три вида слушаний: заочное, очное и с трансляцией Вконтакте. В рамках экспозиции Уполномоченный может указать адрес проведения с указанием точки на карте, период проведения. В рамках ОО/ ПС можно добавить несколько слушаний и экспозиций.

Созданные ОО/ПС можно снять с публикации, если ни один пользователь не успел поучаствовать в представлении замечаний и предложений.

После автоматического перевода Системой ОО/ПС в статус «Прием замечаний и предложений завершен. Идет подготовка к проведению», пользователи не смогут добавить предложения и замечания по вопросам общественного обсуждения и публичного слушания.

В день проведения ОО/ПС на площадке органа власти Система автоматически переведет ОО/ПС в статус «В процессе». Орган местного самоуправления проводит ОО/ПС в назначенное время или по указанному адресу.

После автоматического перевода ОО/ПС в статус «Подводятся итоги» Уполномоченному необходимо завершить ОО/ПС, прикрепив протокол об итогах ОО/ПС.

Система автоматически переведет ОО/ПС в статус «Итоги подведены». Пользователям станут доступны результаты проведения ОО/ПС.

ОО/ПС в статусе «Итоги подведены» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет в архив ОО/ПС через 180 дней после завершения. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалась хотя бы одно мероприятие.

4.15.6.1.2 Создание общественного обсуждения

В разделе «Общественные обсуждения и публичные слушания» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск общественных обсуждений и публичных слушаний по названию, автору, уровню, региону, муниципалитету, типу, статусам, датам начала и

завершения приема замечаний и предложений, дате проведения общественных обсуждений и публичных слушаний;

2) Просмотр списка общественных обсуждений и публичных слушаний;

3) Просмотр и редактирование общественных обсуждений и публичных слушаний с помощью иконок , и ;

4) Создание общественных обсуждений и публичных слушаний с помощью кнопок «Создать общественное обсуждение» и «Создать публичные слушания».

Чтобы создать общественное обсуждение, нажмите в главном меню слева на пункт «Общественные обсуждения и публичные слушания» и на кнопку «Создать общественное обсуждение», как представлено на рисунке 498.

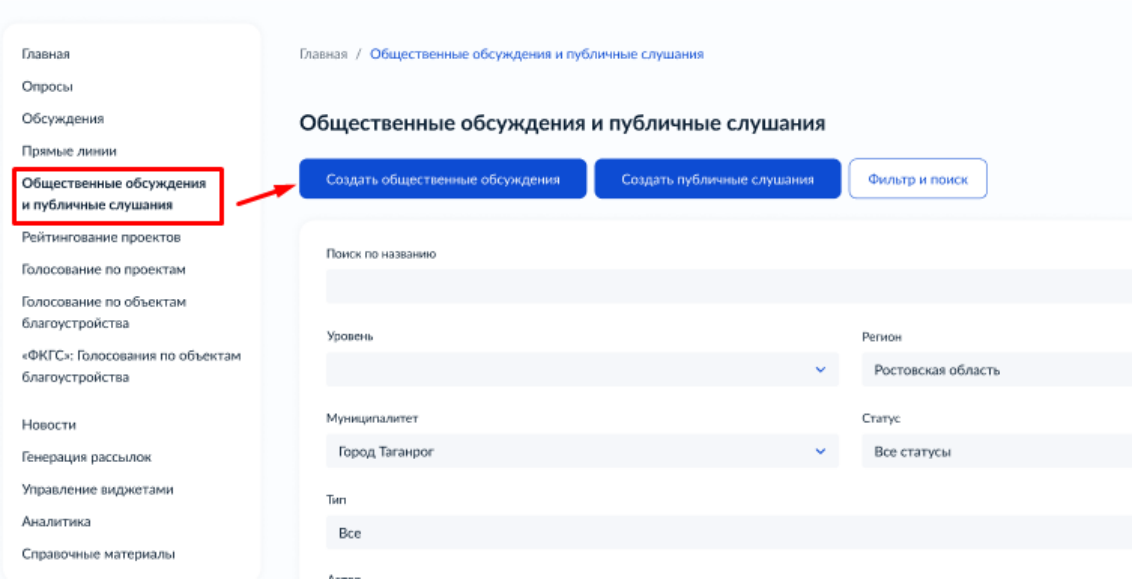


Рисунок 498 – Раздел «Общественные обсуждения и публичные слушания»

Откроется страница с формой создания общественного обсуждения, как представлено на рисунке 499.

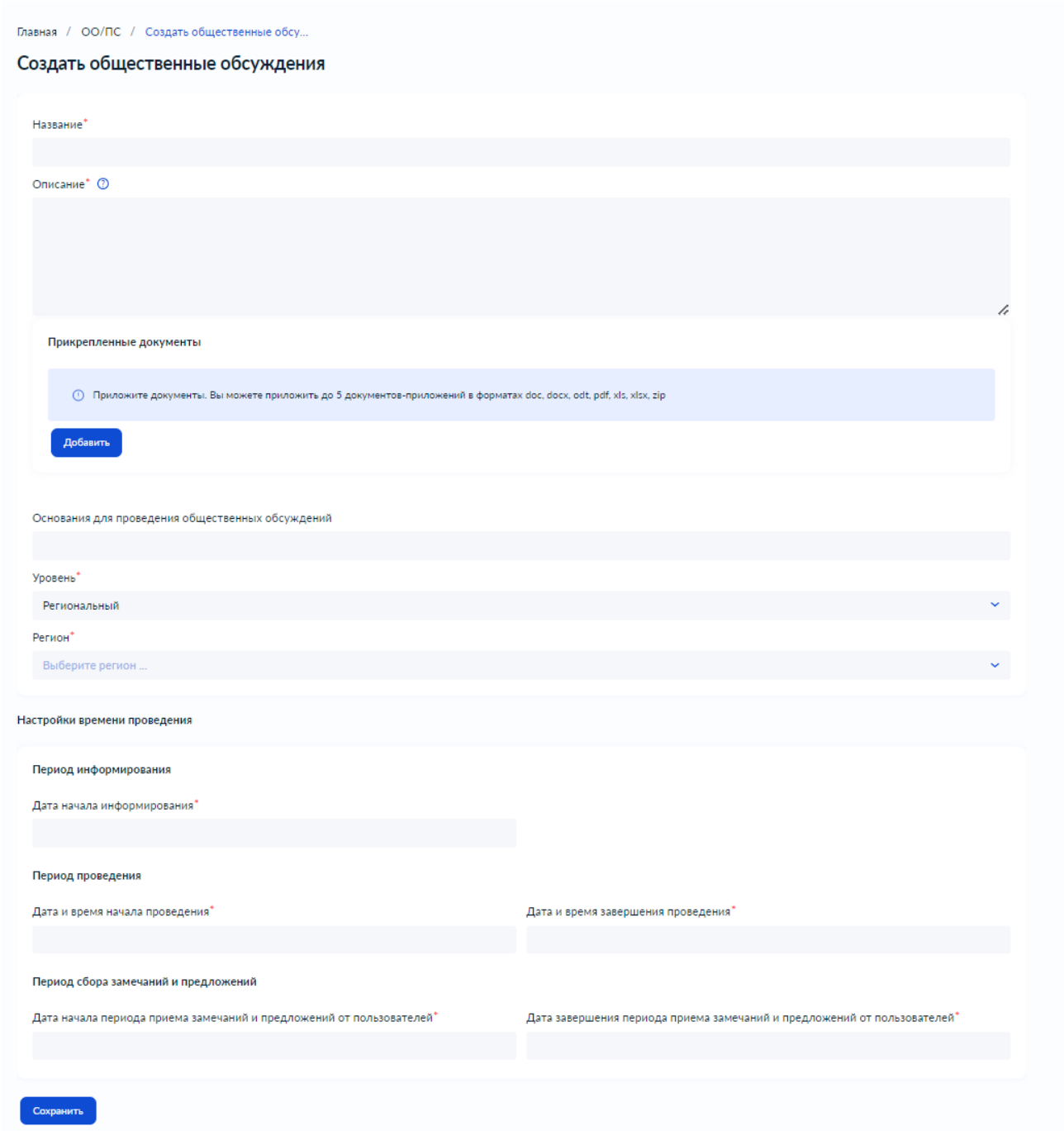


Рисунок 499 – Форма создания общественного обсуждения

В поле «Наименование» введите наименование общественного обсуждения.

В поле «Описание» введите описание общественного обсуждения.

Добавьте файлы в поле «Прикрепленные документы». Карточку можно создавать без прикрепления файла для осуществления информирования о мероприятии. Файлы необходимо добавить до того, как обсуждение перейдет в статус «В процессе», иначе мероприятие не перейдет в следующий статус.

Можно прикрепить до 5 файлов формата DOC, DOCX, ODT, PDF, XLS, XLSX, ZIP, вес каждого прикрепленного файла не должен превышать 15 мегабайт.

Укажите номер нормативного правового акта или иное основание для проведения в поле «Основание для проведения общественных обсуждений».

В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

Заполните выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 500.

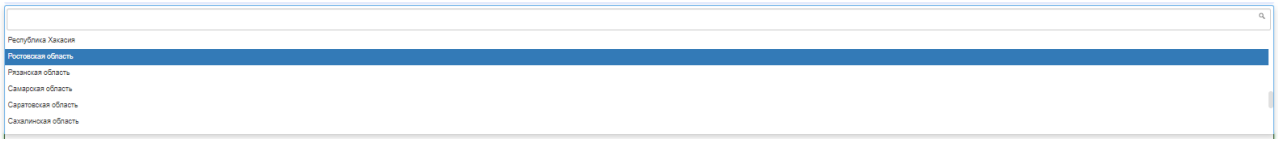


Рисунок 500 – Окно выпадающего списка выбора региона

Выберите значение требующегося региона, например, Московская область.

Заполните выпадающий список «Муниципалитет», как представлено на рисунке 501.

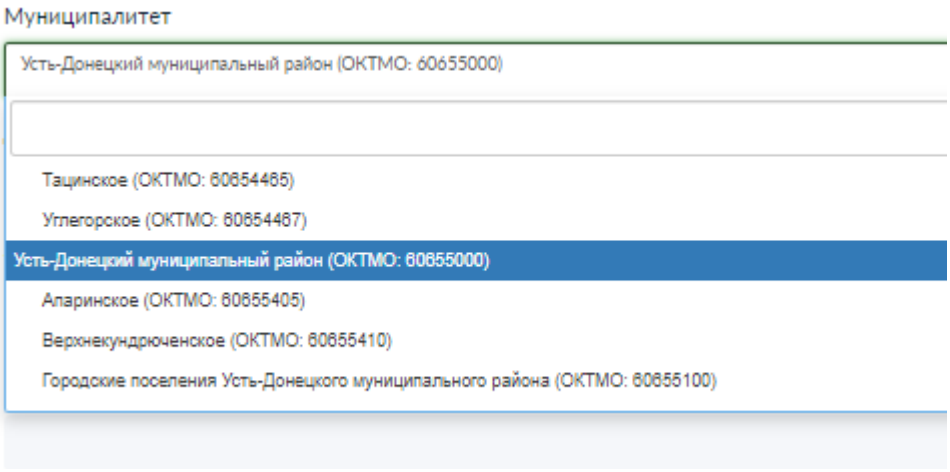


Рисунок 501 – Окно выпадающего списка выбора муниципалитета

Выберите значение муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО при создании учетной записи муниципального Уполномоченного), например, г. Балашиха.

Перейдите к заполнению блока «Настройки времени проведения», как представлено на рисунке 502.

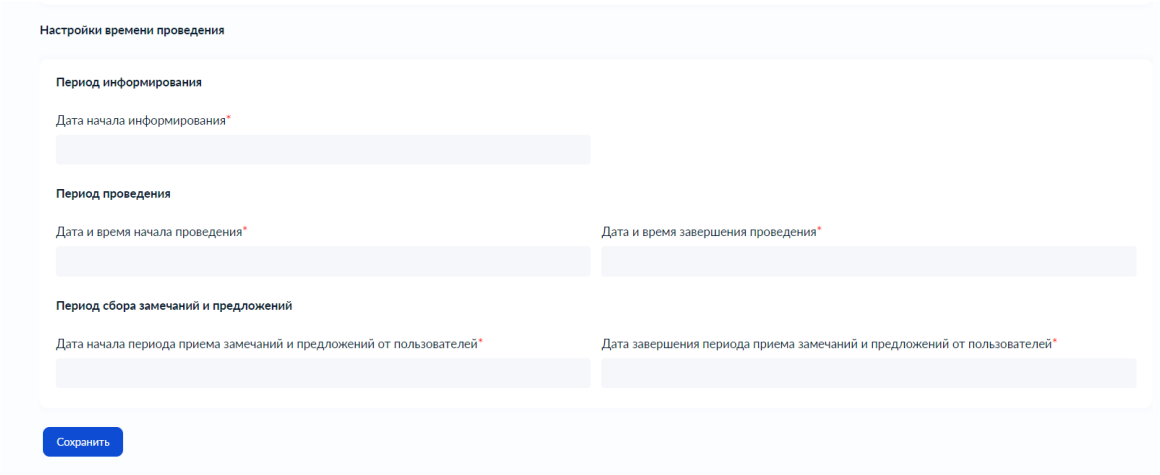


Рисунок 502 – Настройки времени проведения

Заполните поле «Дата начала информирования», укажите дату, как минимум за 7 дней до начала проведения общественного обсуждения. В указанную дату обсуждение станет доступно пользователям в ЛКП для ознакомления.

Заполните поля «Дата и время начала проведения общественного обсуждения» и «Дата и время завершения проведения».

Укажите временные рамки приема замечаний и предложений, выбрав в поле «Дата начала периода приема замечаний и предложений от пользователей» и «Дата завершения периода приема замечаний и предложений от пользователей» соответствующие даты. Период сбора замечаний и предложений должен располагаться внутри периода проведения обсуждения.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания общественного обсуждения. Откроется страница с просмотром созданного общественного обсуждения, как представлено на рисунке 503.

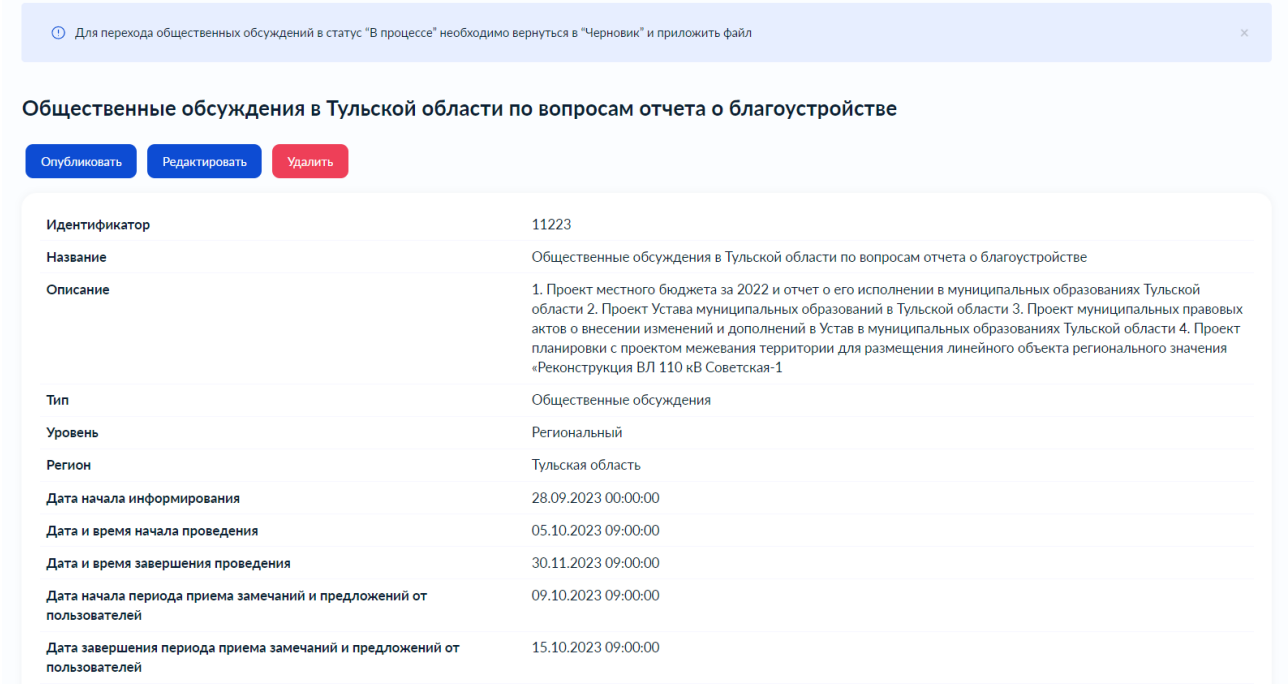


Рисунок 503 – Черновик общественного обсуждения

Чтобы редактировать общественное обсуждение, нажмите на кнопку «Редактировать» на странице просмотра или на странице со списком созданных общественных обсуждений. Редактирование общественного обсуждения возможно только в статусе «Черновик».

Для окончательной публикации общественного обсуждения необходимо нажать на кнопку «Опубликовать».

Для удаления общественного обсуждения, нажмите кнопку «Удалить».

Чтобы вернуть общественное обсуждение в статус «Черновик», нажмите на кнопку «Снять с публикации», как представлено на рисунке 504.

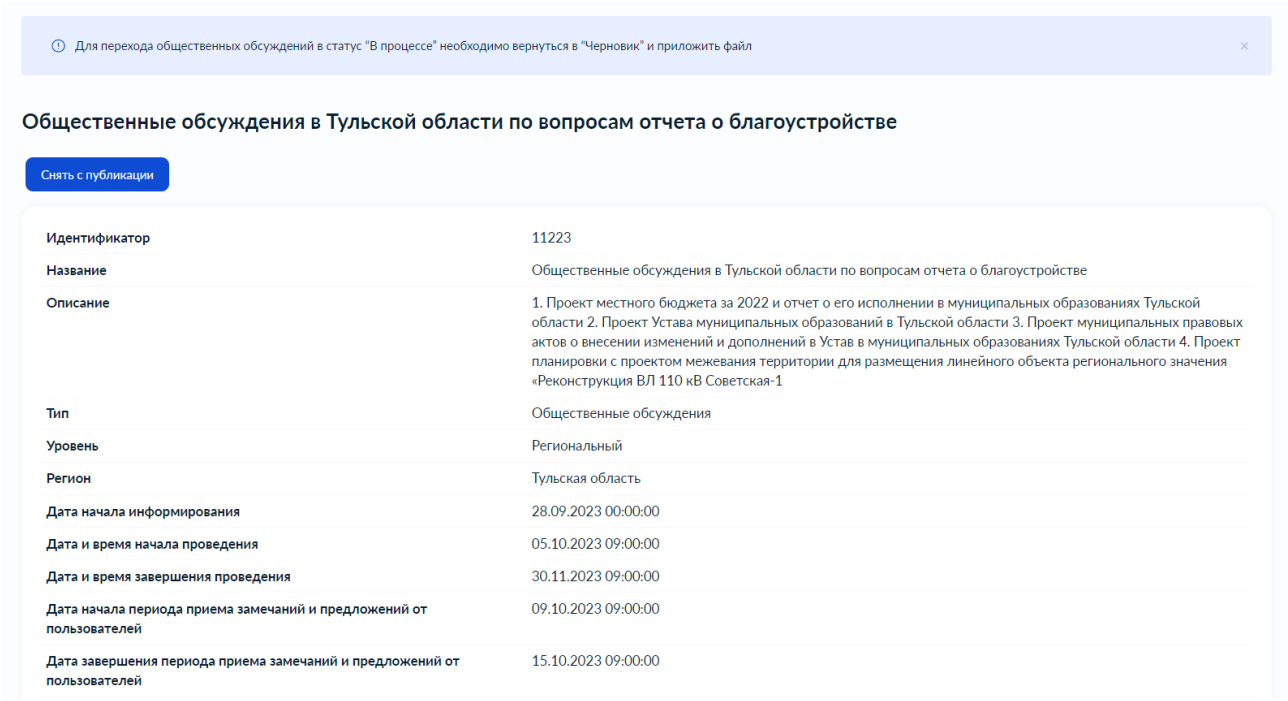


Рисунок 504 – Общественное обсуждение в статусе «Опубликовано»

Файлы необходимо добавить до того, как обсуждение перейдет в статус «В процессе», иначе мероприятие не перейдет в следующий статус. Для этого нажмите кнопку «Снять с публикации», затем кнопку «Редактировать». Прикрепите необходимые документы и нажмите кнопку «Сохранить».

Функция доступна до получения первого предложения и замечания от пользователя. Когда общественное обсуждение перейдет в статус «В процессе» можно будет добавлять даты экспозиций и слушаний, как показано на рисунке 505.

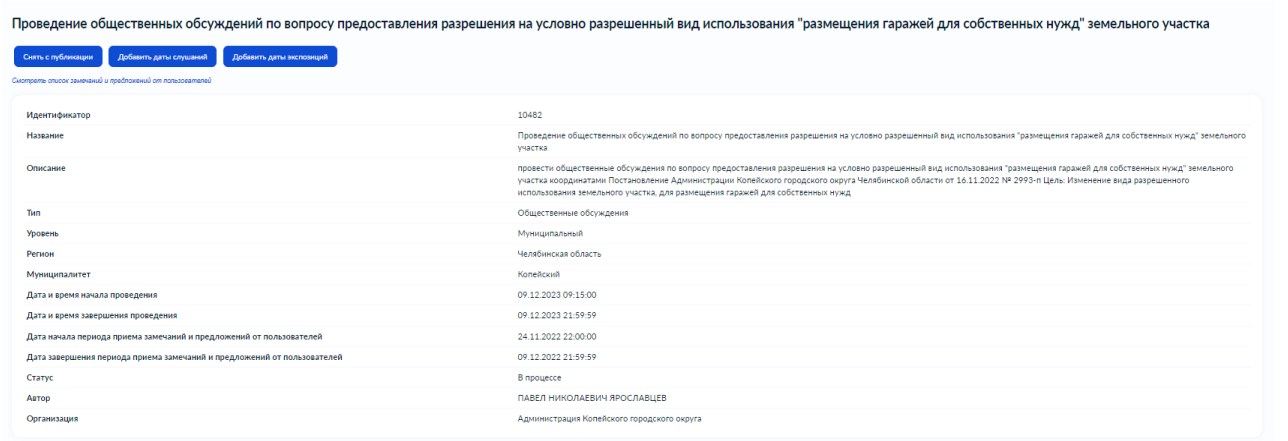


Рисунок 505 – Общественное обсуждение в статусе «В процессе»

Для общественного обсуждения необходимо добавить экспозицию, нажав на кнопку «Добавить даты экспозиции». Откроется окно, представленное на рисунке 506.

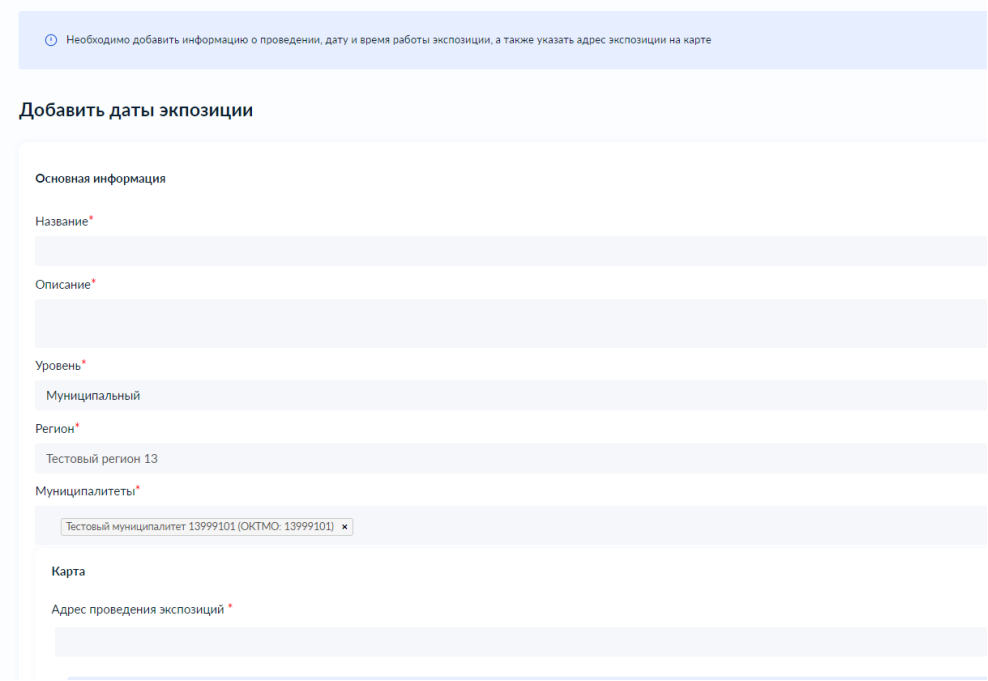


Рисунок 506 – Добавление даты экспозиции

Под экспозицией подразумевается оффлайн встреча, которая проводится Уполномоченным в период проведения ОО/ПС. Можно добавить до 10 экспозиций. Укажите название, описание, выберите уровень, адрес проведения, а также укажите время проведения обсуждения (минимум одни сутки).

Для добавления слушания нажмите на кнопку «Добавить даты слушаний». Откроется окно, представленное на рисунке 507.

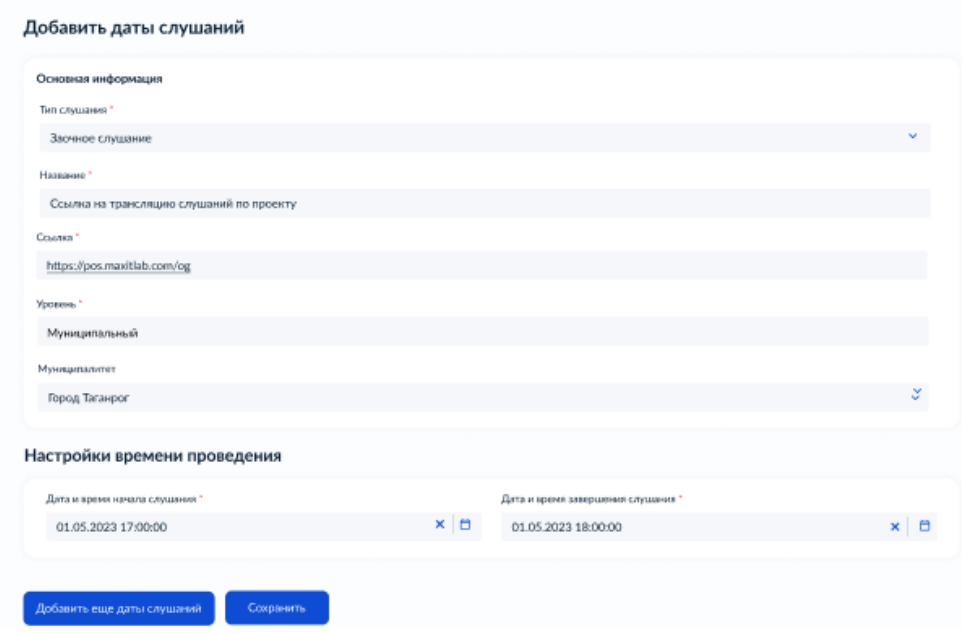


Рисунок 507 – Добавление даты слушаний

Можно добавить до 10 слушаний. Укажите тип слушания.

При выборе типа «Заочное» укажите ссылку на слушание.

При выборе типа «Очное» заполните поле «Адрес», указав фактический адрес проведения мероприятия. Для очных слушаний можно дополнительно прикрепить ссылку.

При выборе типа «Трансляция Вконтакте» заполните поле «Код для вставки», вставив данные из трансляции «Вконтакте», отображаемые при нажатии под видео кнопки «Еще» и «Экспортировать».

Укажите время проведения обсуждения (минимум 5 минут, максимум 23 часа 55 минут).

4.15.6.1.3 Создание публичного слушания

В разделе «Общественные обсуждения и публичные слушания» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск общественных обсуждений и публичных слушаний по названию, автору, уровню, региону, муниципалитету, типу, статусам, датам начала и завершения приема замечаний и предложений, дате проведения общественных обсуждений и публичных слушаний;

2) Просмотр списка общественных обсуждений и публичных слушаний;

3) Просмотр и редактирование общественных обсуждений и публичных слушаний с помощью иконок , и ;

4) Создание общественных обсуждений и публичных слушаний с помощью кнопок «Создать общественное обсуждение» и «Создать публичные слушания».

Чтобы создать публичное слушание, нажмите в главном меню слева на пункт «Общественные обсуждения и публичные слушания» и на кнопку «Создать публичные слушания», как представлено на рисунке 508.

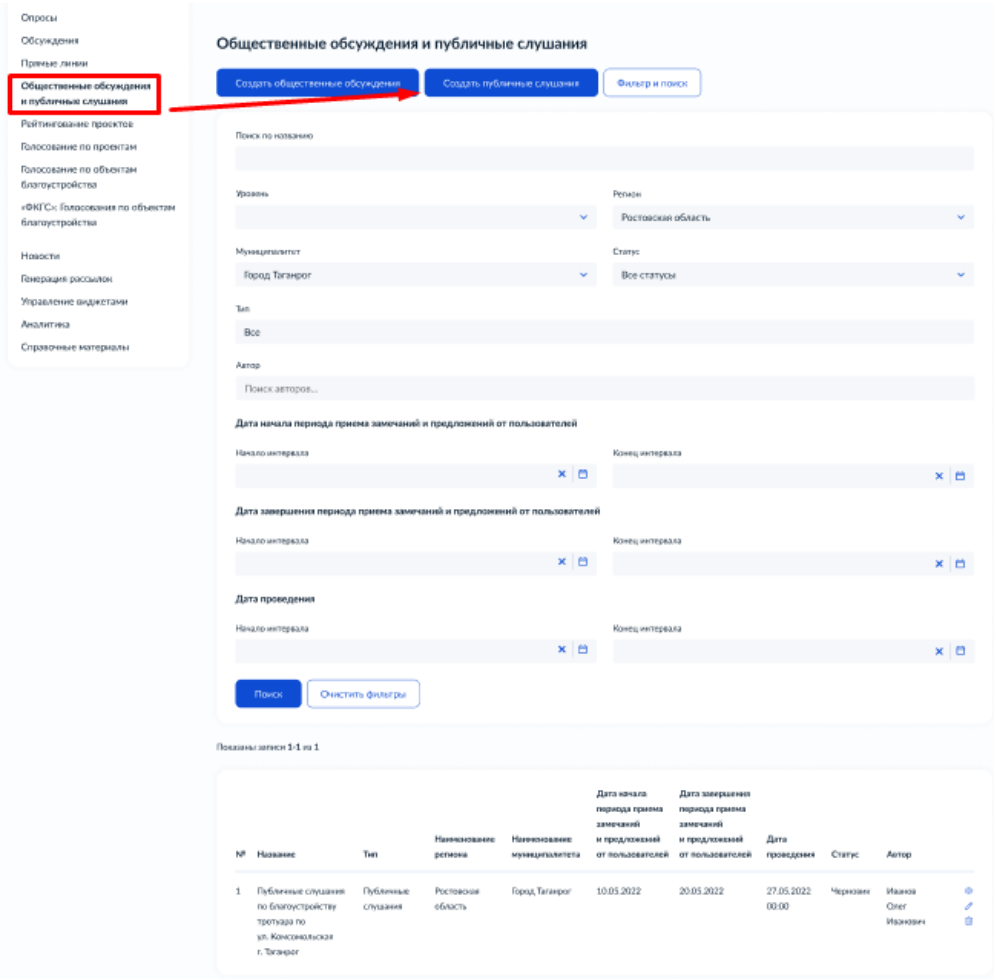


Рисунок 508 – Раздел «Общественные обсуждения и публичные слушания»

Откроется страница с формой создания публичных слушаний, как представлено на рисунке 509.

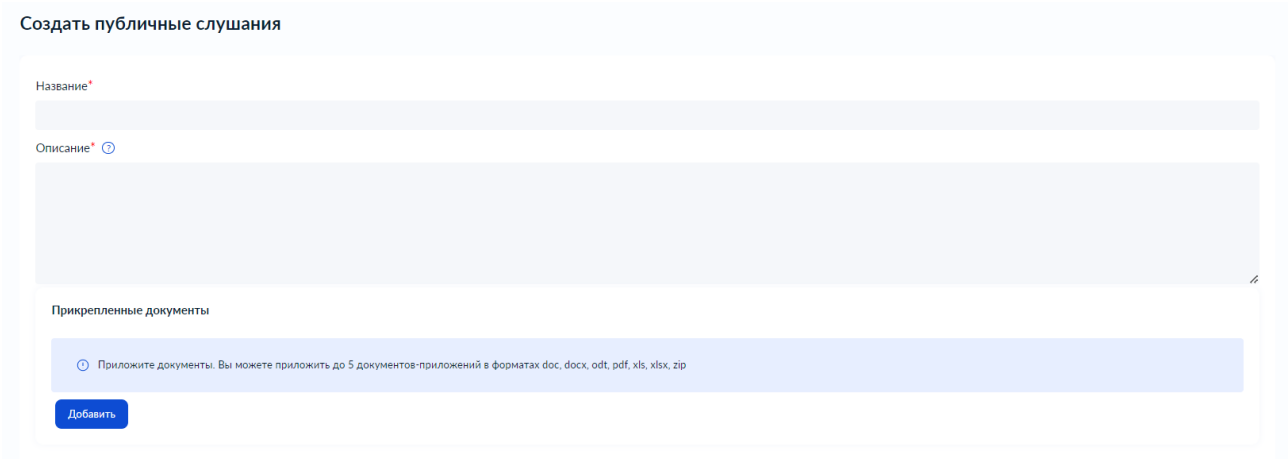


Рисунок 509 – Форма создания публичного слушания

В поле «Наименование» введите наименование публичного слушания.

В поле «Описание» введите описание публичного слушания.

Добавьте файлы в поле «Прикрепленные документы». Карточку можно создавать без прикрепления файла для осуществления информирования о мероприятии. Файлы необходимо добавить до того, как обсуждение перейдет в статус «В процессе», иначе мероприятие не перейдет в следующий статус.

Можно прикрепить до 5 файлов формата DOC, DOCX, ODT, PDF, XLS, XLSX, ZIP, вес каждого прикрепленного файла не должен превышать 15 мегабайт.

В поле «Основание для проведения публичных слушаний» укажите номер нормативного правового акта или иное обоснование для проведения публичного слушания.

В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

Заполните выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 510.

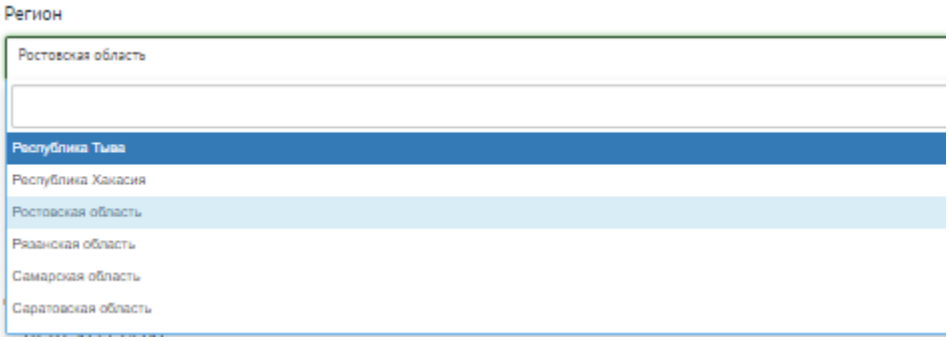


Рисунок 510 – Окно выпадающего списка выбора региона

Выберите значение требующегося региона, например, Московская область.

Заполните выпадающий список «Муниципалитет», как представлено на рисунке 511.

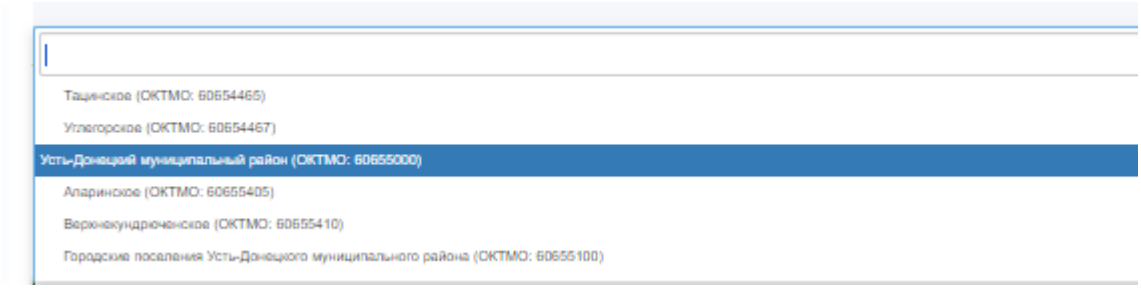


Рисунок 511 – Окно выпадающего списка выбора муниципалитета

Выберите значение муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО при создании учетной записи муниципального уполномоченного), например, г. Балашиха.

Выберите из списка категорию публичных слушаний.

Перейдите к заполнению блока «Настройки времени проведения».

Заполните поле «Дата начала информирования», укажите дату, как минимум за 7 дней до начала проведения публичных слушаний. В указанную дату публичное слушание станет доступно пользователям в ЛКП для ознакомления.

Заполните поля «Дата и время начала проведения публичных слушаний» и «Дата и время завершения проведения».

Укажите временные рамки приема замечаний и предложений, выбрав в поле «Дата начала периода приема замечаний и предложений от пользователей» и «Дата завершения периода приема замечаний и предложений от пользователей» соответствующие даты. Период сбора замечаний и предложений должен располагаться внутри периода проведения слушаний.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания публичного слушания.

Откроется страница с просмотром созданного публичного слушания, как представлено на рисунке 512. Если файлы при создании публичного слушания не были прикреплены, то отображается уведомление «Для перехода публичных слушаний в статус «В процессе» необходимо вернуться в «Черновик» и приложить файл».

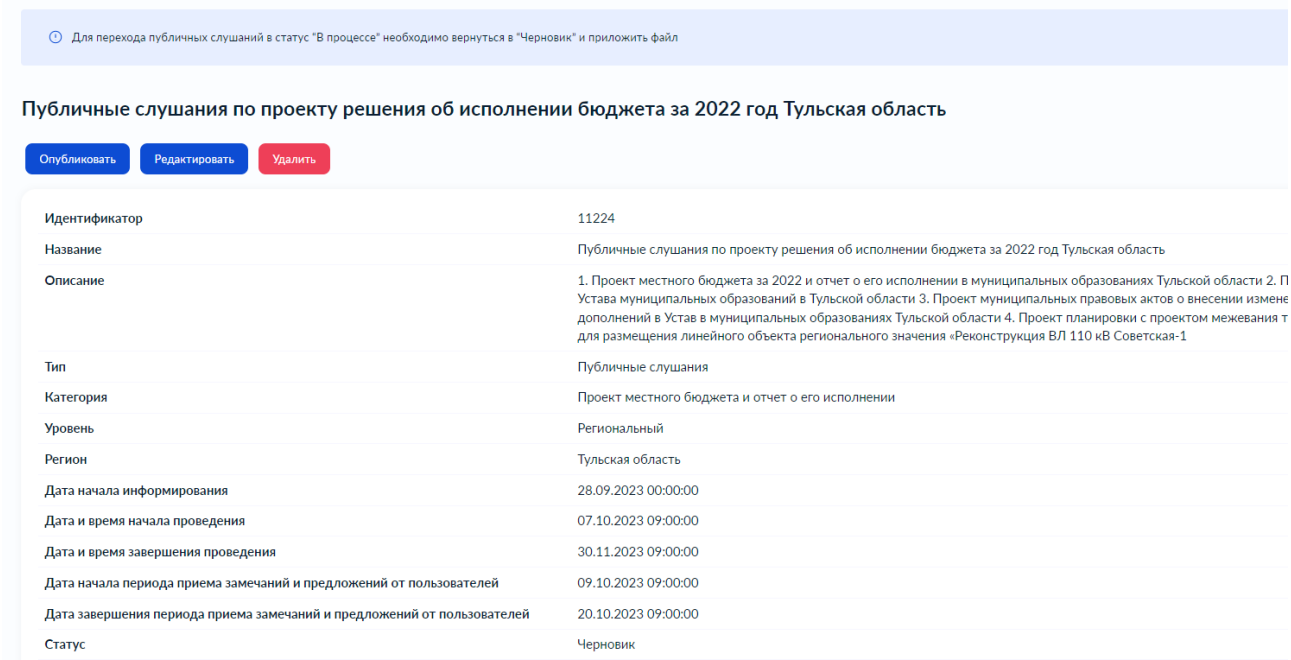


Рисунок 512 – Черновик публичного слушания

Чтобы редактировать публичное слушание, нажмите на кнопку «Редактировать» на странице просмотра или на странице со списком созданных публичных слушаний. Редактирование публичных слушаний возможно только в статусе «Черновик».

Для окончательной публикации публичных слушаний необходимо нажать на кнопку «Опубликовать».

Для удаления публичного слушания, нажмите кнопку «Удалить».

Для просмотра приложений, нажмите ссылку «Документы и изображения».

Чтобы вернуть публичное слушание в статус «Черновик», нажмите на кнопку «Снять с публикации», как представлено на рисунке 513.

Рисунок 513 – Публичное слушание в статусе «Опубликовано»

Файлы необходимо добавить до того, как слушание перейдет в статус «В процессе», иначе мероприятие не перейдет в следующий статус. Для этого нажмите кнопку «Снять с публикации», затем кнопку «Редактировать». Прикрепите необходимые документы и нажмите кнопку «Сохранить».

Функция доступна до получения первого замечания или предложения от пользователя.

Когда слушание перейдет в статус «В процессе» можно будет добавлять даты экспозиций и слушаний, как показано на рисунке 514.

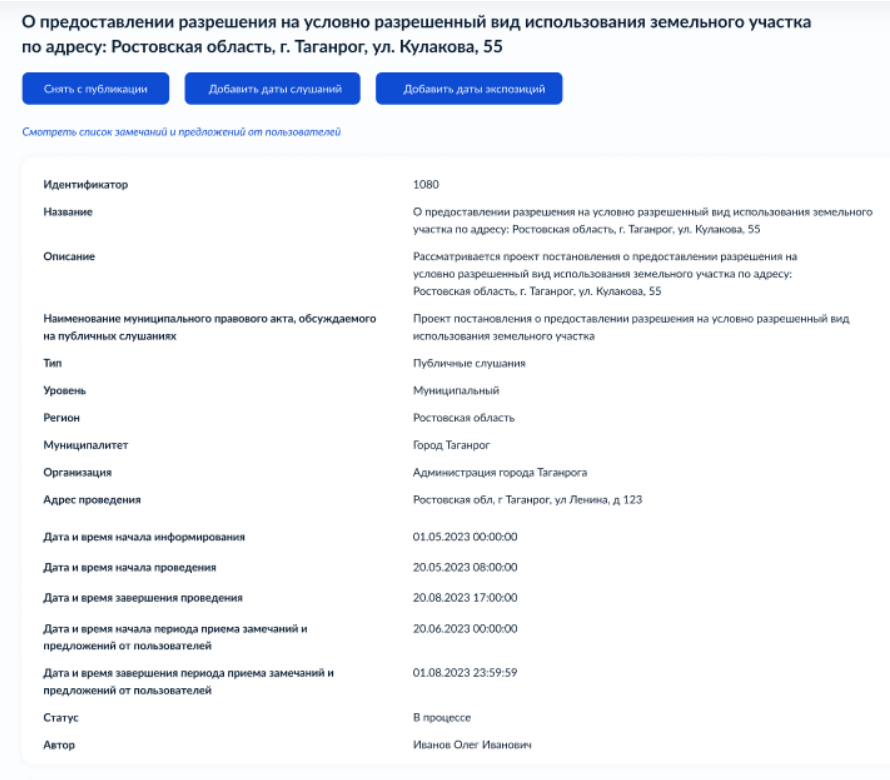


Рисунок 514 – Публичное слушание в статусе «В процессе»

Для публичного слушания необходимо добавить слушание, нажав на кнопку «Добавить даты слушаний». Откроется окно, представленное на рисунке 515.

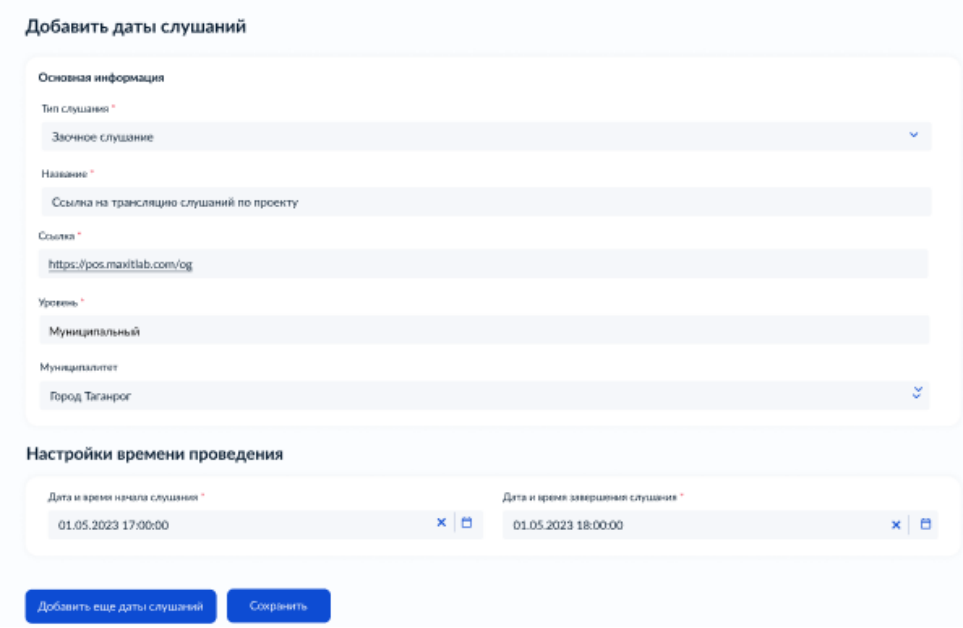


Рисунок 515 – Добавление даты слушаний

Можно добавить до 10 слушаний. Укажите тип слушания.

При выборе типа «Заочное» укажите ссылку на слушание.

При выборе типа «Очное» заполните поле «Адрес», указав фактический адрес проведения мероприятия. Для очных слушаний можно дополнительно прикрепить ссылку.

При выборе типа «Трансляция Вконтакте» заполните поле «Код для вставки», вставив данные из трансляции «Вконтакте», отображаемые при нажатии под видео кнопки «Еще» и «Экспортировать».

Укажите время проведения обсуждения (минимум 5 минут, максимум 23 часа 55 минут).

Для добавления экспозиции нажмите на кнопку «Добавить даты экспозиции». Откроется окно, представленное на рисунке 516.

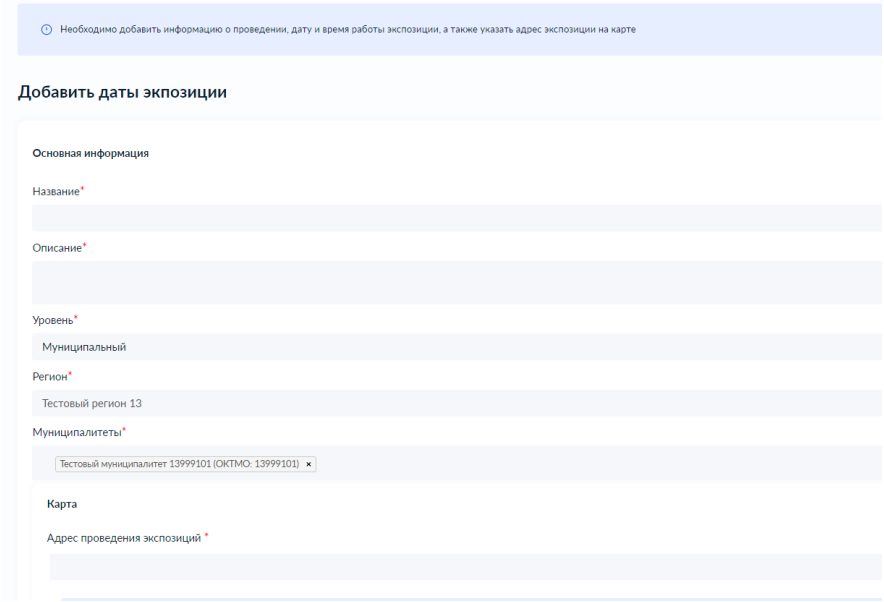


Рисунок 516 – Добавление даты экспозиции

Под экспозицией подразумевается оффлайн встреча, которая проводится Уполномоченным в период проведения ОО/ПС. Можно добавить до 10 экспозиций. Укажите название, описание, выберите уровень, адрес проведения, а также укажите время проведения обсуждения (минимум одни сутки).

4.15.6.1.4 Работа с замечаниями и предложениями

Работа с замечаниями и предложениями доступна только в статусе ОО/ПС «В процессе». Чтобы принять к рассмотрению или отказать в рассмотрении полученные замечания и предложения, перейдите в карточке ОО/ПС и нажмите на кнопку «Смотреть список замечаний и предложений от пользователей», как представлено на рисунке 517.

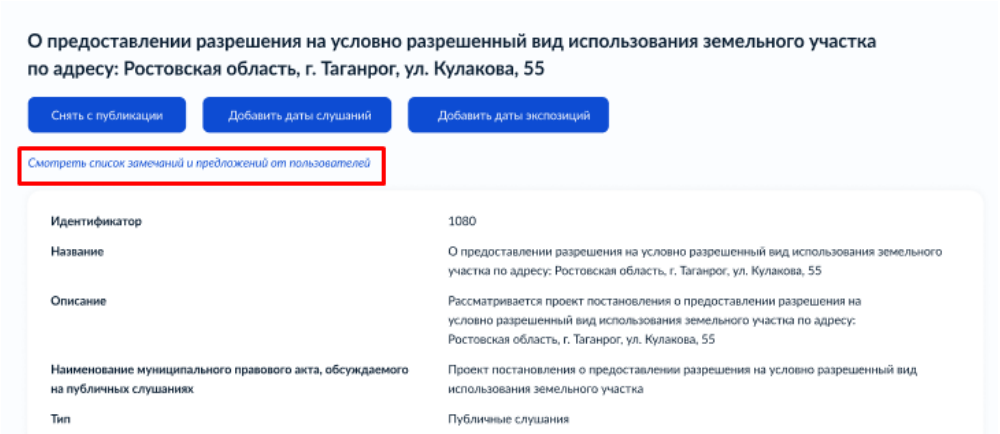


Рисунок 517 – Смотреть список замечаний и предложений от пользователей

Отобразится страница с замечаниями и предложениями, как представлено на рисунке 518.

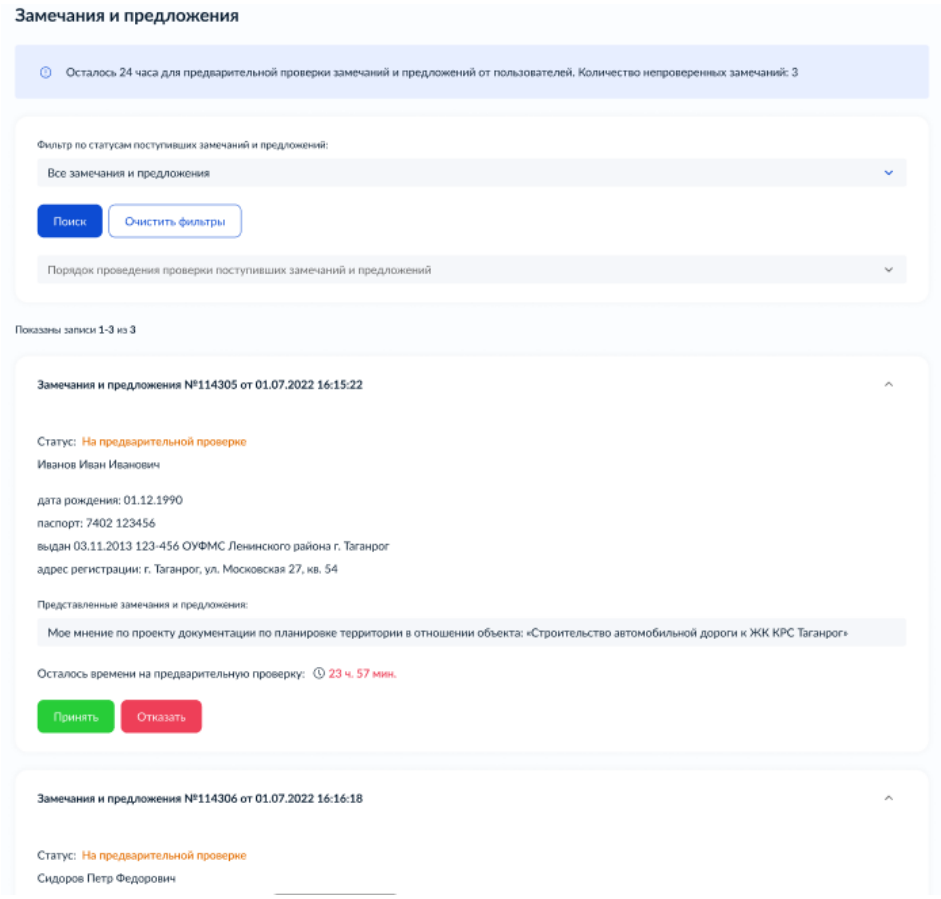


Рисунок 518 – Список замечаний и предложений

Для поиска и сортировки полученных замечаний и предложений можно воспользоваться фильтрацией по статусам. Принятие или отказ в рассмотрении замечаний и предложений необходимо осуществлять в течение 24 часов с момента их поступления. При отказе в рассмотрении необходимо указать причину, как представлено на рисунке 519.

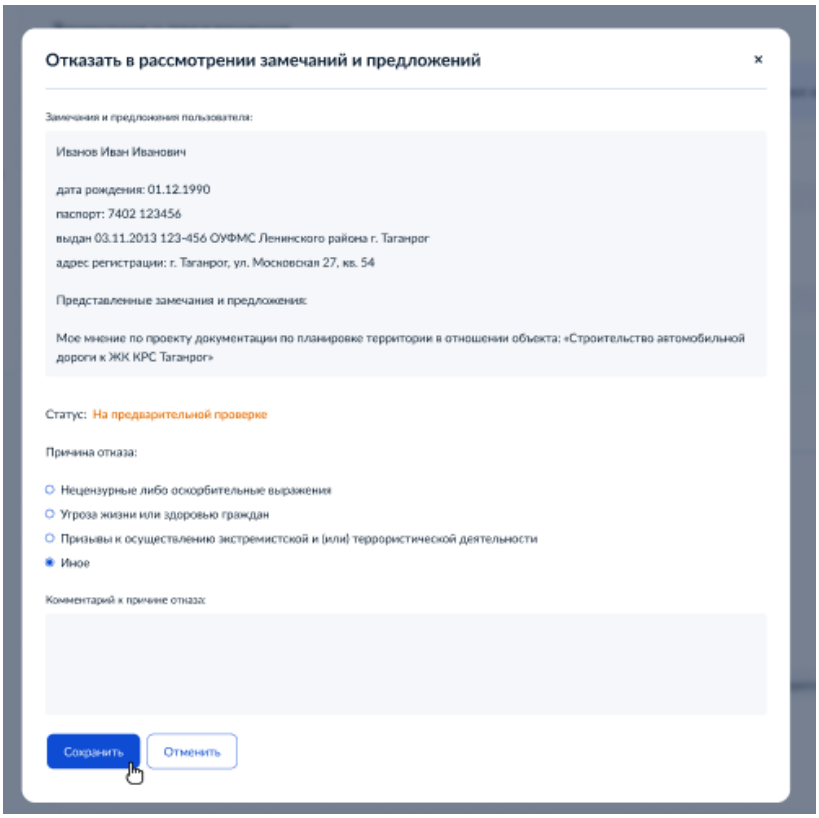


Рисунок 519 – Отказ в рассмотрении замечаний и предложений

После осуществления предварительной проверки замечаний и предложений пользователи получат уведомления о статусе проверки в своем ЛК и ЛК ЕПГУ, уведомление также будет доступно в почте по адресу, указанному в профиле пользователя в ЛК ЕПГУ.

4.15.6.1.5 Работа с ОО/ПС в рамках их жизненного цикла после приема замечаний и предложений и подведение итогов

В день проведения ОО/ПС по указанному адресу или ссылке Система автоматически переведет сущность в статус «В процессе».

После завершения даты проведения ОО/ПС Система автоматически переведет сущность в статус «Подводятся итоги», как представлено на рисунке 520.

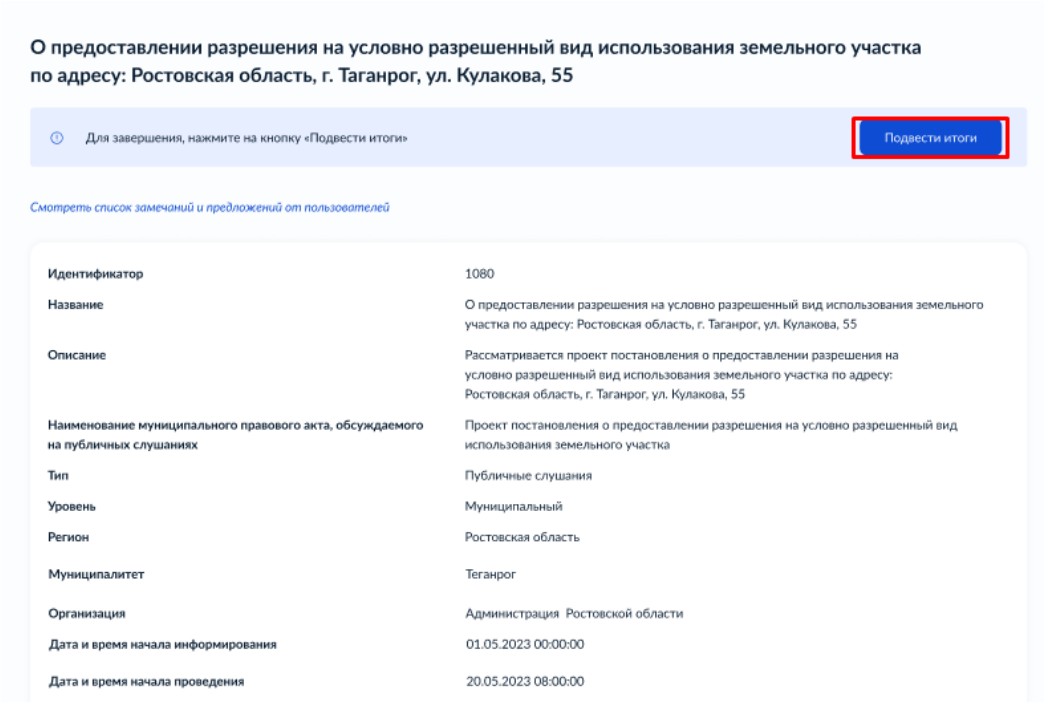


Рисунок 520 – ОО/ПС в статусе «Подводятся итоги»

Нажмите кнопку «Подвести итоги», чтобы завершить ОО/ПС, появится форма завершения ОО/ПС, как представлено на рисунке 521.

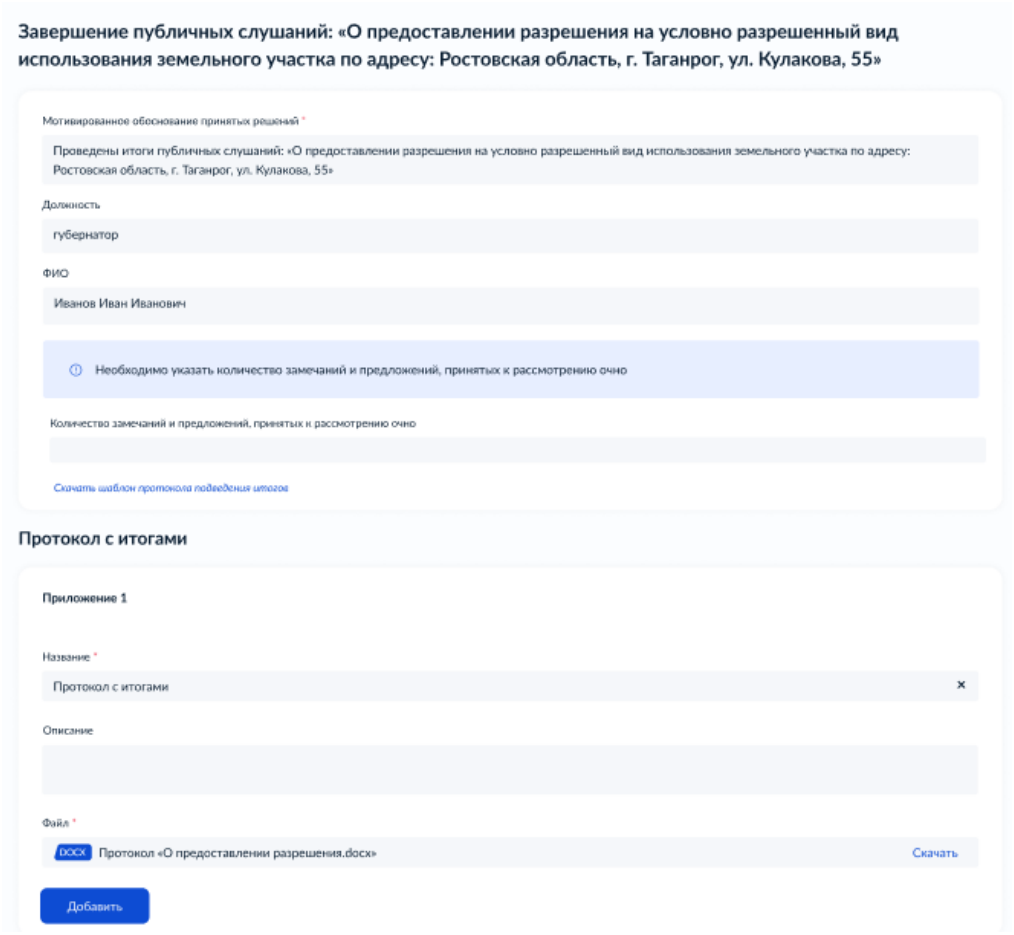


Рисунок 521 – Форма «Завершение ОО/ПС»

Заполните мотивированное обоснование принятых решений протокола. Укажите должность, ФИО, количество замечаний и предложений, принятых к рассмотрению очно (при наличии).

Появится кнопка «Скачать шаблон протокола подведения итогов», при нажатии на которую загрузится файл-шаблон. Заполните его и в блоке «Протокол с итогами» прикрепите в поле «Файл».

Введите название в поле «Название», например, «Протокол итогов ОО/ПС».

Введите описание в поле «Описание», например, «Проект муниципального правового акта о внесении изменений был дополнен с учетом мнения граждан».

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.

Нажмите кнопку «Сохранить», чтобы перевести ОО/ПС в статус «Итоги подведены», как представлено на рисунке 522.

Рисунок 522 – ОО/ПС в статусе «Итоги подведены»

ОО/ПС в статусе «Итоги подведены» можно перенести в архив после завершения, или Система автоматически перенесет ОО/ПС в архив через 180 дней после завершения. В архив

будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.7 Голосования по объектам благоустройства

Данный раздел содержит описание создания, изменения, просмотра сведений о голосованиях по объектам благоустройства. Голосование по объектам благоустройства — это мероприятие, привязанное к определенному периоду времени и необходимое для выбора победителя из списка объектов от пользователей или Уполномоченного, посредством функции голосования за объект.

4.15.7.1 Жизненный цикл голосования по объектам благоустройства

Управление жизненным циклом голосования по объектам благоустройства происходит путем изменения статуса голосования по объектам благоустройства, а также возможностью задания временных интервалов даты начала и конца. Статусы голосования по объектам благоустройства и объекта представлены на рисунке 523.

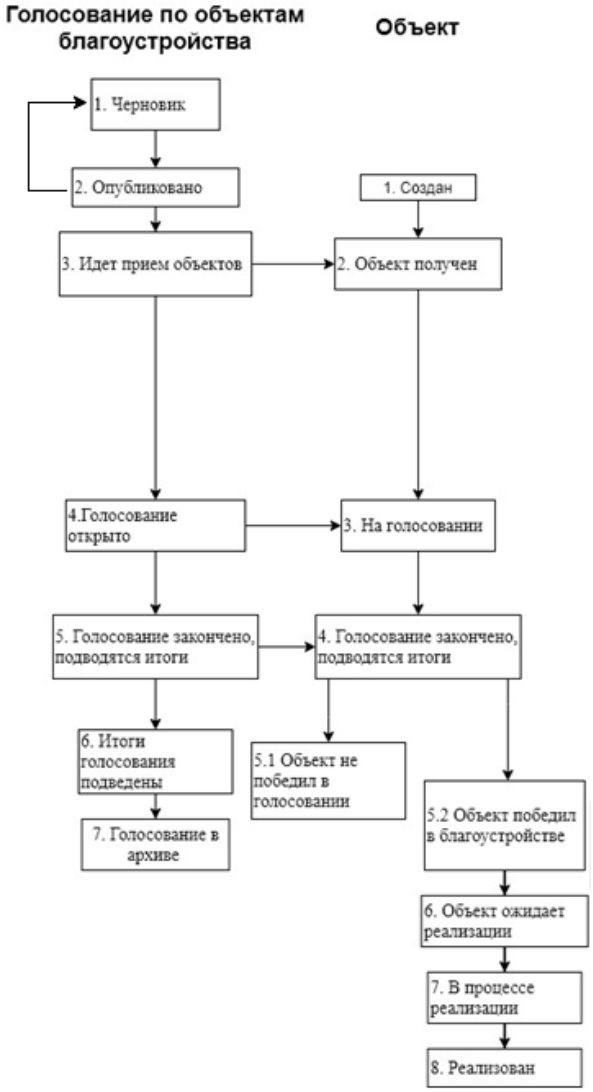


Рисунок 523 – Жизненный цикл голосования по объектам благоустройства

4.15.7.2 Алгоритм работы с голосованием по объектам благоустройства

Создать голосование по объектам благоустройства, указав все необходимые данные, включая период приема объектов от пользователей и процесса голосования.

Опубликовать голосование по объектам благоустройства.

После публикации голосование по объектам благоустройства ожидает автоматического перевода Системой в статус «Идет прием объектов». Созданное голосование по объектам благоустройства можно снять с публикации, если ни один пользователь не успел поучаствовать в голосовании.

После перевода в статус «Идет прием объектов» пользователи могут принимать участие в голосовании по объектам благоустройства, предлагая свои объекты согласно настройкам голосования по объектам благоустройства.

Уполномоченный может добавлять объекты благоустройства на голосование.

Объект пользователя и Уполномоченного автоматически переходит в статус «На голосовании».

После перевода голосования по объектам благоустройства в статус «Голосование открыто» пользователи могут принимать участие в голосовании, отдавая свой голос за объекты, согласно настройкам голосования по объектам благоустройства. Уполномоченному доступна статистика голосования по объектам благоустройства и все данные о нем.

В день даты окончания голосования Система автоматически переводит голосование по объектам благоустройства и все объекты в рамках него в статус «Голосование закончено, подводятся итоги». Также Система автоматически рассчитывает объекты-победители согласно оставленным голосам пользователей, в соответствии с настройками голосования (параметр «Количество возможных победителей»). В случае если в результате голосования несколько объектов набрали одинаковое количество голосов, Система автоматически продлевает голосование на второй тур, который длится неделю, во время этого процесса Уполномоченному доступна статистика по голосованию и по второму туру.

После публикации протокола голосования по объектам благоустройства и объекты, в него входящие, переходят автоматически в статус «Итоги голосования подведены».

Завершенное голосование по объектам благоустройства можно перенести в архив. Система автоматически перенесет завершенное голосование по объектам благоустройства в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

Система автоматически переводит объекты в статусы: 1) «Объект не победил» – для не победивших объектов, и 2) «Объект победил» – для победивших.

Начиная с этого момента объекты со статусом «Объект не победил» не могут редактироваться. В то время как объекты в статусе «Объект победил» могут быть переведены в статус «На реализации».

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

Реализованный объект можно перенести в архив. Система автоматически перенесет реализованный объект в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все объекты, кроме одного, который был создан позже всех, чтобы в виджете всегда отображалась хотя бы одно мероприятие.

4.15.7.3 Создание голосования по объектам благоустройства

Чтобы создать голосование по объектам благоустройства, нажмите в главном меню слева на пункт «Голосования по объектам благоустройства». Затем на кнопку «Создать голосование по объектам благоустройства», как представлено на рисунке 524.

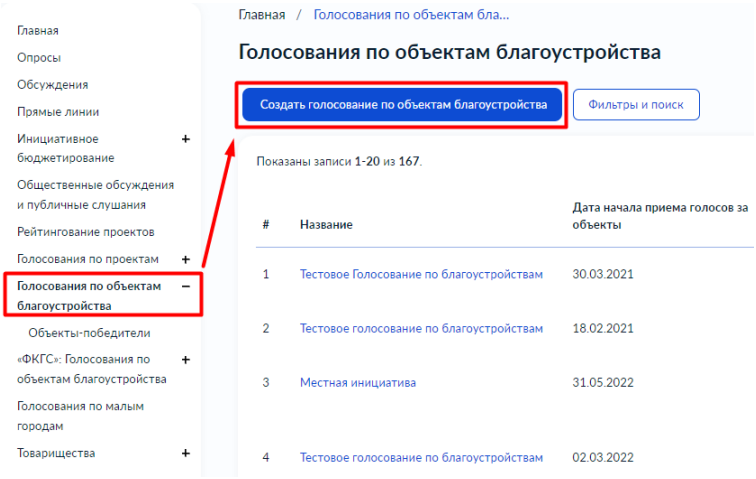


Рисунок 524 – Форма создания голосования по объектам благоустройства

В разделе «Голосования по объектам благоустройства» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск голосований по названию, уровню, региону, муниципалитету, статусам, датам начала и завершения приема объектов, датам начала и завершения голосования;

2) Просмотр списка голосований по объектам благоустройства;

3) Просмотр и редактирование голосования с помощью иконок и ;

4) Создать голосование по объектам благоустройства с помощью кнопки «Создать голосование по объектам благоустройства».

Откроется страница с формой создания голосования по объектам благоустройства, как представлено на рисунке 525.

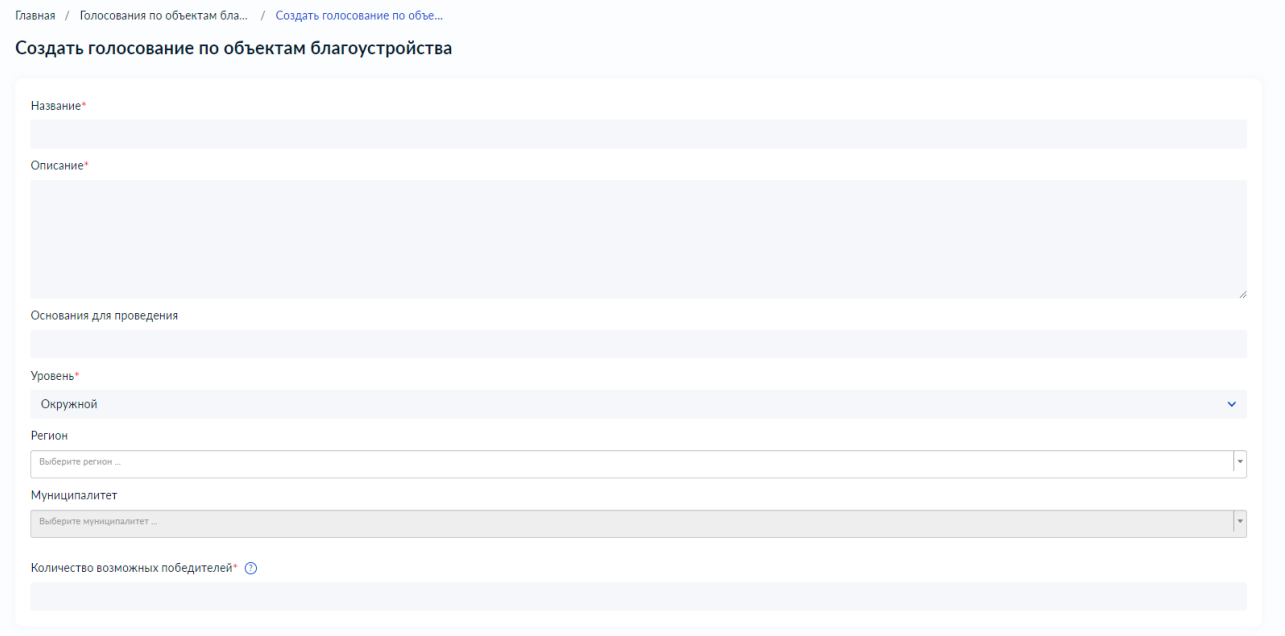


Рисунок 525 – Форма создания голосования по объектам благоустройства

Введите наименование голосования по объектам благоустройства в поле «Название».

Введите описание голосования по объектам благоустройства в поле «Описание».

Укажите номер нормативного правового акта или иное основание для проведения голосования в поле «Основания для проведения».

В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

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

Уполномоченный администратор системы и Уполномоченный с ролью и уровнем федеральный. Отображается два значения уровней: региональный, муниципальный.

Для этих ролей необходимо выполнить действия, описываемые ниже:

– выберите значение «Региональный» (региональное голосование по объектам благоустройства будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 526. Выберите значение требующегося региона, например, Московская область. Введите количество возможных победителей. Перейдите к настройкам времени проведения;

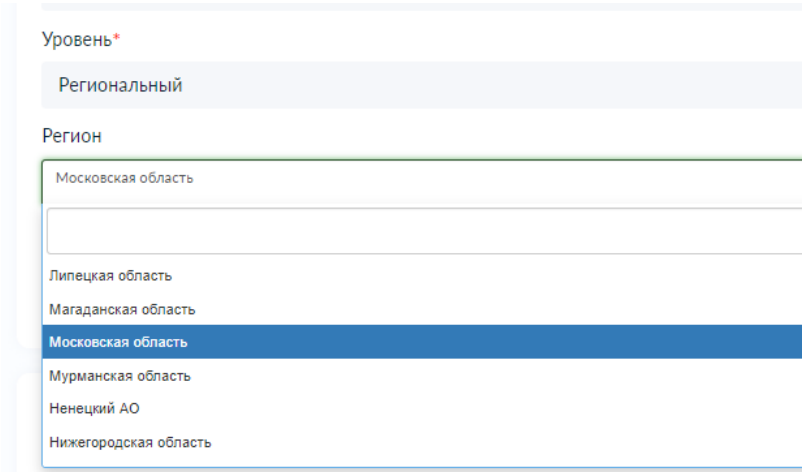


Рисунок 526 – Окно выпадающего списка выбора региона

– выберите значение «Муниципальный» (муниципальное голосование по объектам благоустройства будет показываться только на уровне муниципалитета). Появятся два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет», как представлено на рисунке 527. Выберите значение требующегося региона, например, Московская область. Выберите значение муниципалитета (первый или второй уровень, в зависимости от кода ОКТМО при создании учетной записи муниципального уполномоченного), например, г. Балашиха. Введите количество возможных победителей. Перейдите к настройкам времени проведения.

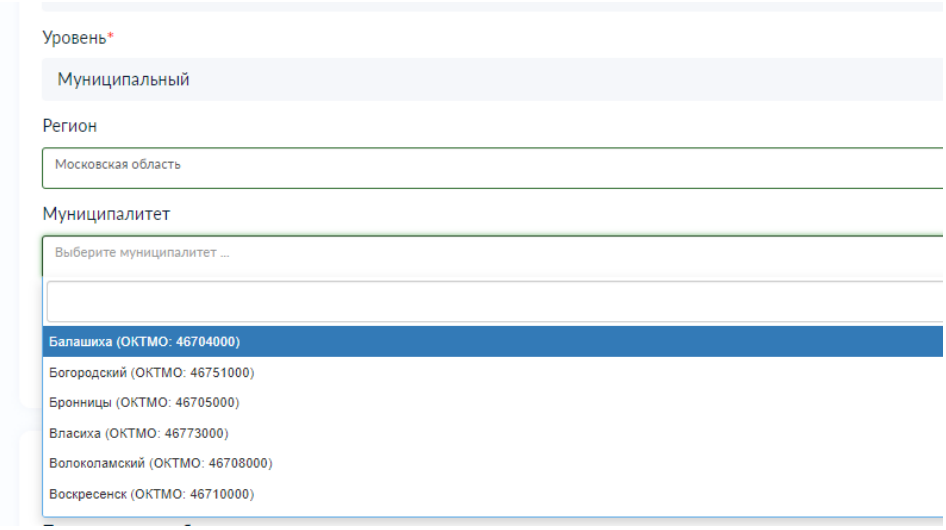


Рисунок 527 – Окно выпадающего списка выбора муниципалитета

Уполномоченный с ролью и уровнем региональный.

Появится новый выпадающий список «Регион». Выберите регион Уполномоченного, например, у Уполномоченного Московской области, будет только регион Московская область. Региональный Уполномоченный не может создавать/изменять сущности муниципального уровня, но может просматривать мероприятия муниципалитета. Введите количество возможных победителей. Перейдите к настройкам времени проведения.

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, Московская область. Выберите значение привязанного муниципалитета, например, г. Балашиха. Введите количество возможных победителей. Перейдите к настройкам времени проведения.

Настройте время проведения голосования по объектам благоустройства, заполнив форму, представленную на рисунке 528.

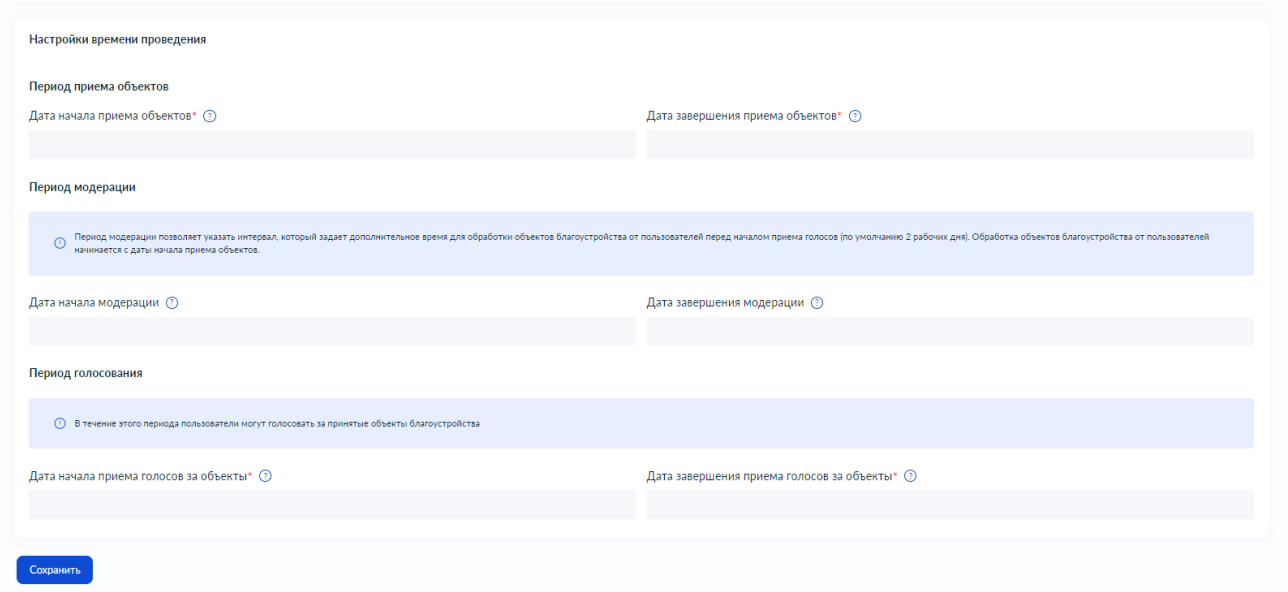


Рисунок 528 – Форма настройки времени проведения

Укажите временные рамки приема объектов, выбрав в поле «Дата начала приема объектов» и «Дата завершения приема объектов» соответствующие даты.

Укажите временные рамки проведения голосования по объектам благоустройства, выбрав в поле «Дата начала приема голосов за объекты» и «Дата окончания приема голосов за объекты» соответствующие даты.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для перехода в черновик голосования по объектам благоустройства, как представлено на рисунке 529.

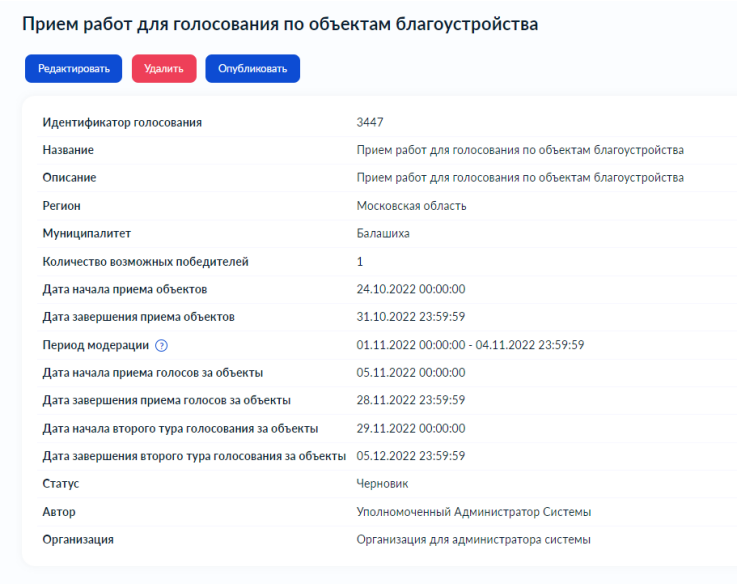


Рисунок 529 – Черновик голосования по объектам благоустройства

В черновике голосования по объектам благоустройства доступны следующие действия:

– кнопка «Редактировать» позволит изменить голосование по объектам благоустройства;
– кнопка «Удалить» удалит черновик голосования по объектам благоустройства;
– кнопка «Опубликовать» переведет голосование по объектам благоустройства в статус «Опубликовано».

В черновике можно просмотреть информацию о созданном голосовании по объектам благоустройства перед публикацией.

После публикации Система автоматически переведет голосование по объектам благоустройства в статус «Опубликовано». Необходимо дождаться, когда Система автоматически переведет голосование по объектам благоустройства в статус «Идет предварительный прием объектов». Созданное голосование по объектам благоустройства можно снять с публикации, если ни один пользователь не успел поучаствовать в голосовании, как представлено на рисунке 530.

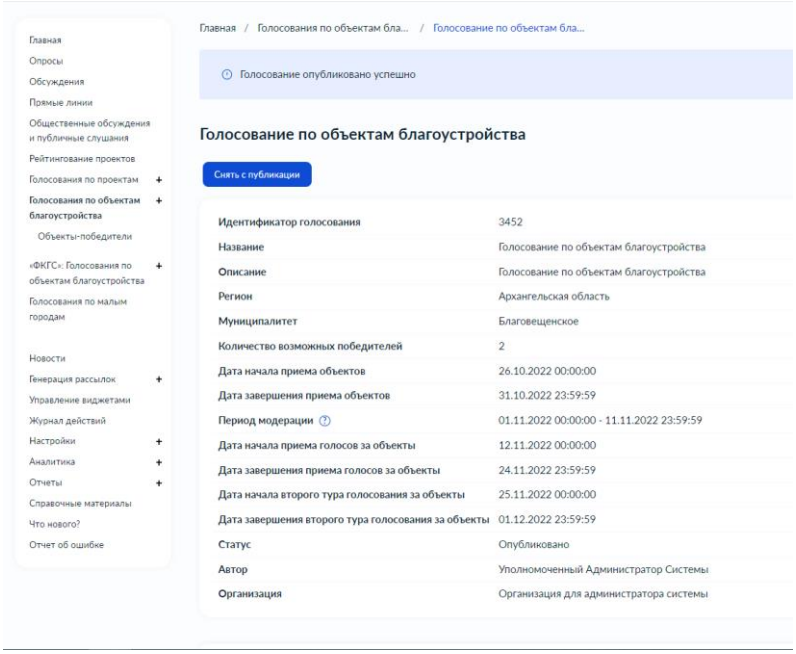


Рисунок 530 – Голосование по объектам благоустройства в статусе «Опубликовано»

4.15.7.4 Работа с голосованием по объектам благоустройства в рамках жизненного цикла

Когда голосование по объектам благоустройства перейдет в статус «Идет прием объектов», необходимо добавить объект от органа власти, как представлено на рисунке 531.

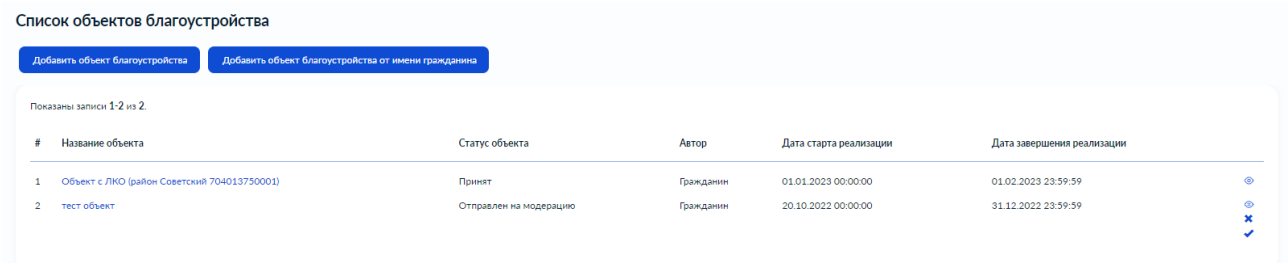


Рисунок 531 – Список объектов благоустройства

Нажмите кнопку «Добавить объект благоустройства», чтобы перейти к форме добавления объекта, как представлено на рисунке 532.

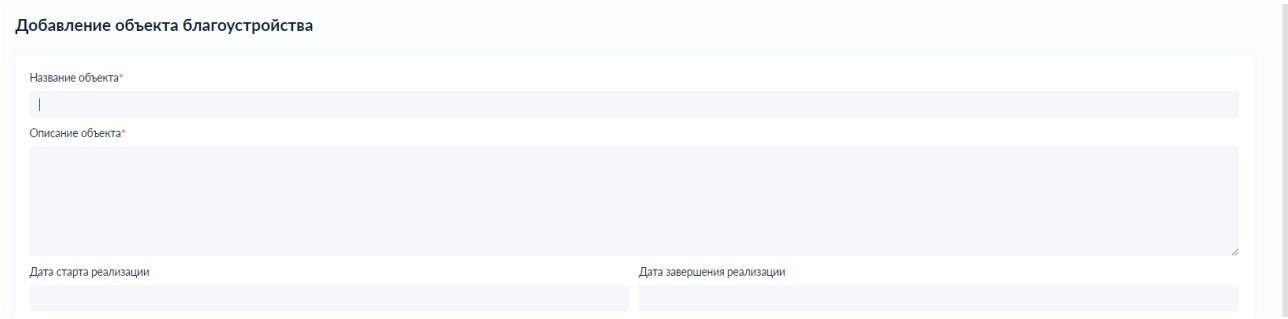


Рисунок 532 – Форма добавления объекта благоустройства

Укажите название объекта благоустройства в поле «Название объекта».

Введите описание объекта благоустройства в поле «Описание объекта».

Выберите дату старта и дату завершения реализации благоустройства объекта.

Перейдите к заполнению адреса объекта, как представлено на рисунке 533.

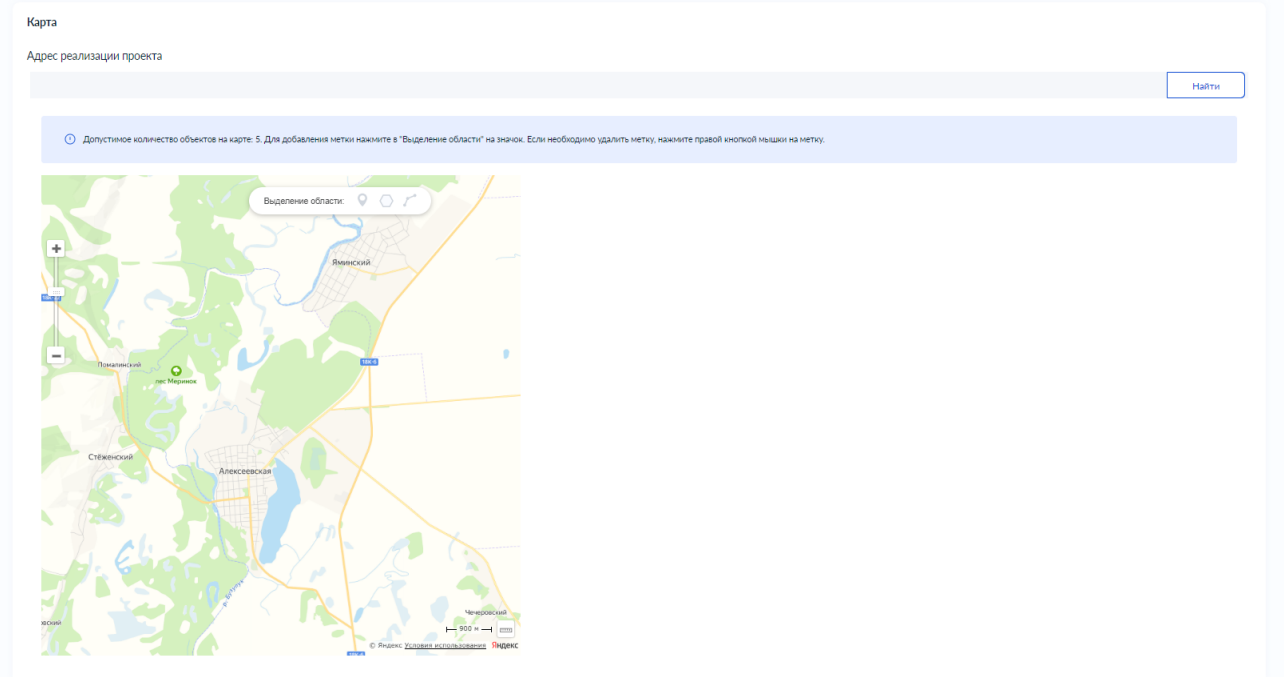


Рисунок 533 – Поле «Адрес» и карта расположения объекта

Укажите адрес объекта в адресной строке или выберите и перетащите точку на карте.

Перейдите к форме добавления изображений, как представлено на рисунке 534.

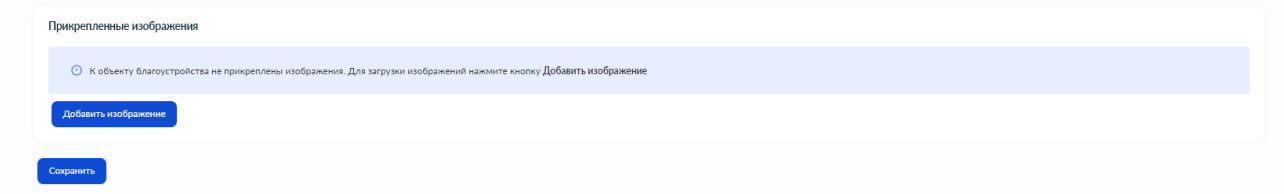


Рисунок 534 – Форма добавления изображений

Нажмите на кнопку «Добавить изображение», откроется форма добавления изображения.

Введите название в поле «Название», например «Изображение объекта благоустройства».

Введите описание в поле «Описание».

Добавьте изображение, нажав кнопку «Выберите файл».

Для удаления изображения нажмите на минус.

Разрешено добавлять максимум 5 приложений. Разрешенные форматы: JPG, PNG, GIF, BMP. Размер изображения не более 5 мегабайт.

Нажмите кнопку «Сохранить».

Созданный объект благоустройства от органа власти автоматически перейдет в статус принят.

Объекты автоматически перейдут в статус «На голосовании», как представлено на рисунке 535.

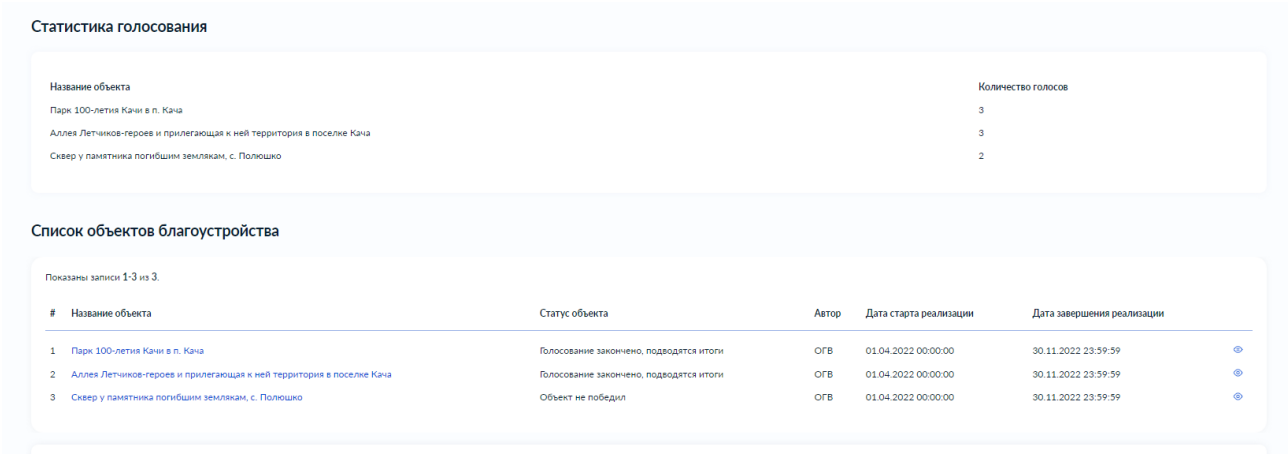


Рисунок 535 – Объекты в статусе «На голосовании»

4.15.7.5 Завершение голосования по объектам благоустройства

После наступления даты окончания голосование по объектам благоустройства автоматически будет переведено Системой в статус «Голосование закончено, подводятся итоги». Также будут автоматически рассчитаны и выбраны объекты-победители в голосовании. В случае если в результате голосования несколько объектов набрали одинаковое количество голосов, Система автоматически продлевает голосование на второй тур, который длится неделю, во время этого процесса Уполномоченному доступна статистика по голосованию и по второму туру.

Далее Уполномоченному необходимо подвести итоги голосования по объектам благоустройства, как представлено на рисунке 536.

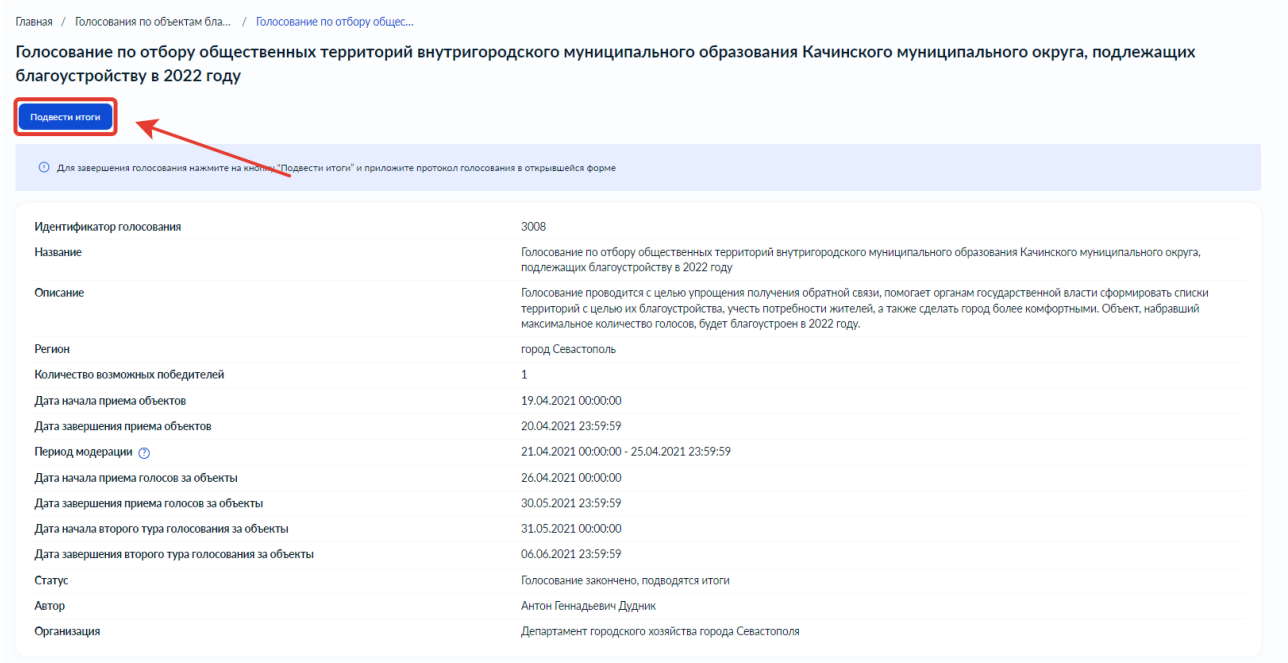


Рисунок 536 – Подведение итогов

Нажмите кнопку «Подвести итоги», чтобы открылась форма добавления протокола о голосовании, как представлено на рисунке 537.

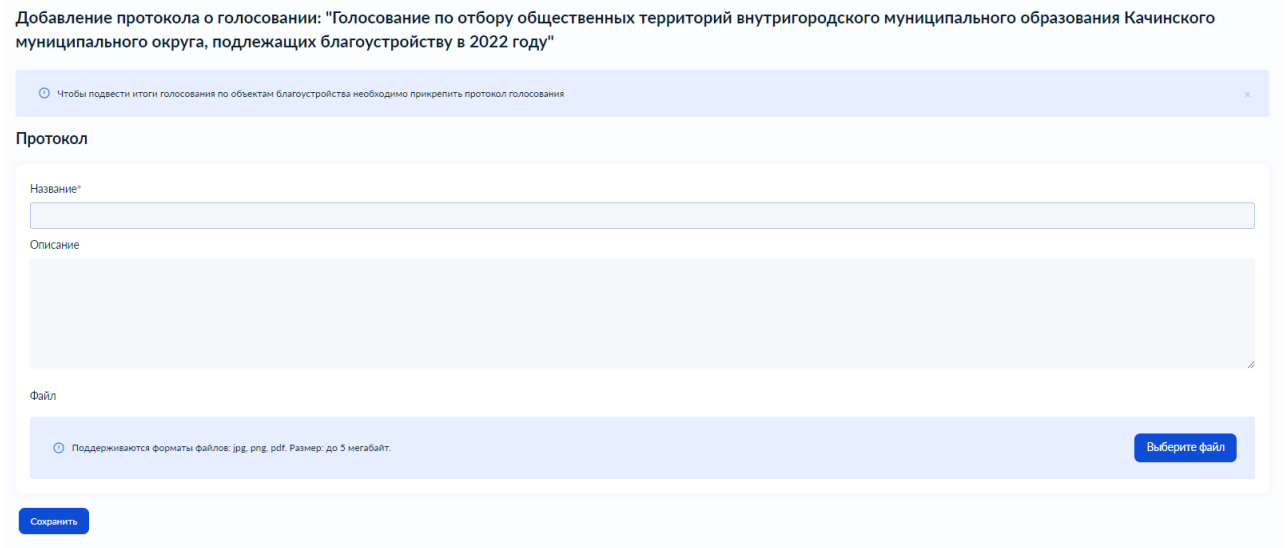


Рисунок 537 – Форма добавления протокола о голосовании

Введите название протокола в поле «Название».

Введите описание протокола в поле «Описание».

Загрузите файл протокола.

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.

Нажмите кнопку «Сохранить», чтобы перевести голосование по объектам благоустройства в статус «Итоги голосования подведены», как представлено на рисунке 538.

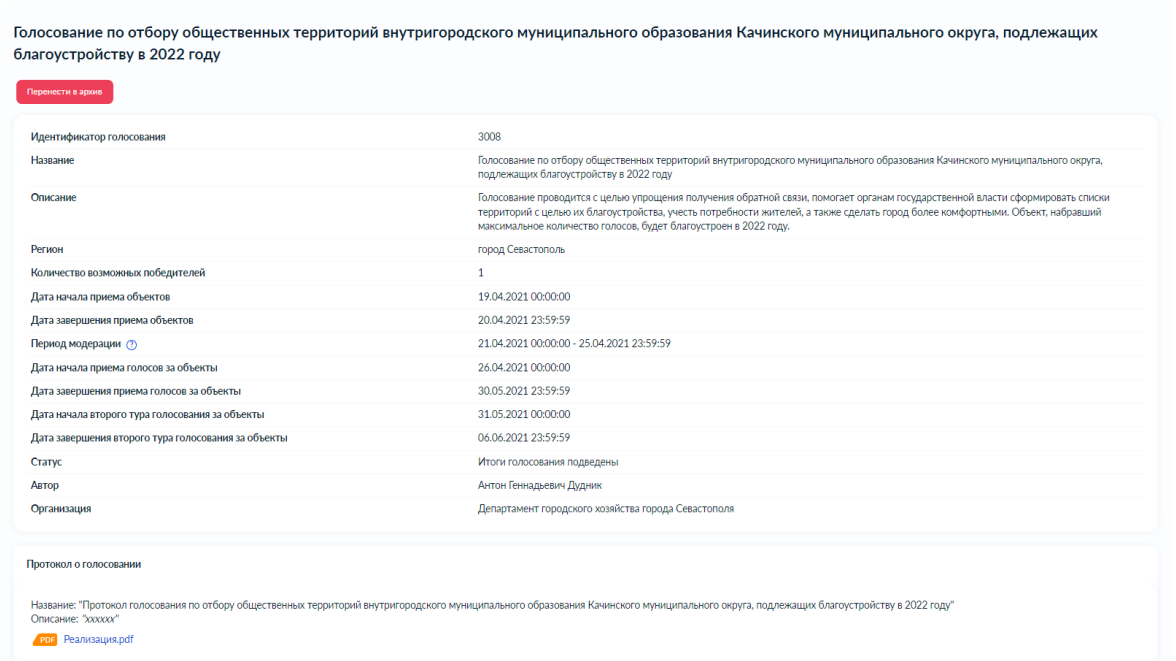


Рисунок 538 – Голосование по объектам благоустройства в статусе «Итоги голосования подведены»

Голосование по объектам благоустройства перешло в статус «Итоги голосования подведены». Далее Система автоматически переводит объекты в статусы: 1) «Объект не победил» – для не победивших объектов, и 2) «Объект победил» – для победивших.

Завершенное голосование по объектам благоустройства можно убрать в архив, нажав кнопку «Перенести в архив». Система автоматически перенесет завершенное голосование по объектам благоустройства в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.7.6 Реализация объектов благоустройства

Чтобы уведомить пользователей о начале реализации объекта благоустройства, нажмите на вкладку «Объекты-победители», затем нажмите на название необходимого объекта, как представлено на рисунке 539.

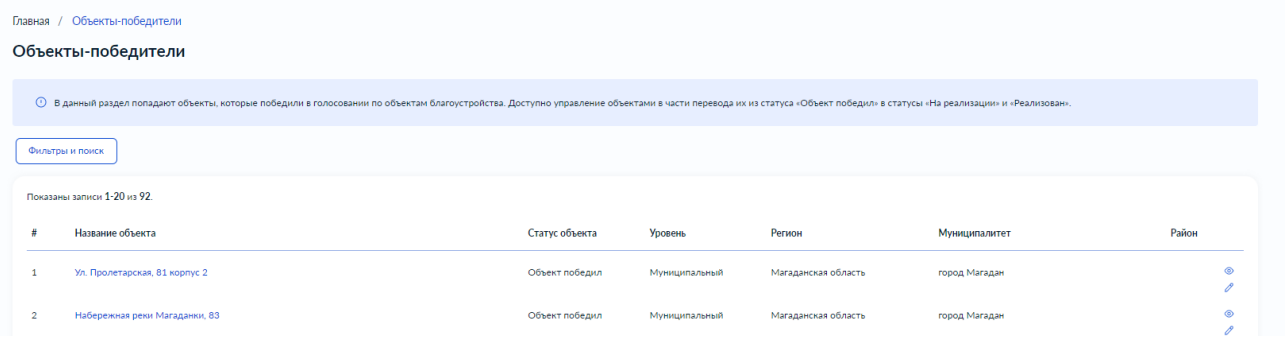


Рисунок 539 – Вкладка «Объекты-победители»

При старте реализации объекта благоустройства нажмите на кнопку «На реализации» для перевода в статус «На реализации», как представлено на рисунке 540.

Чтобы изменить даты начала и окончания реализации, нажмите кнопку «Редактировать».

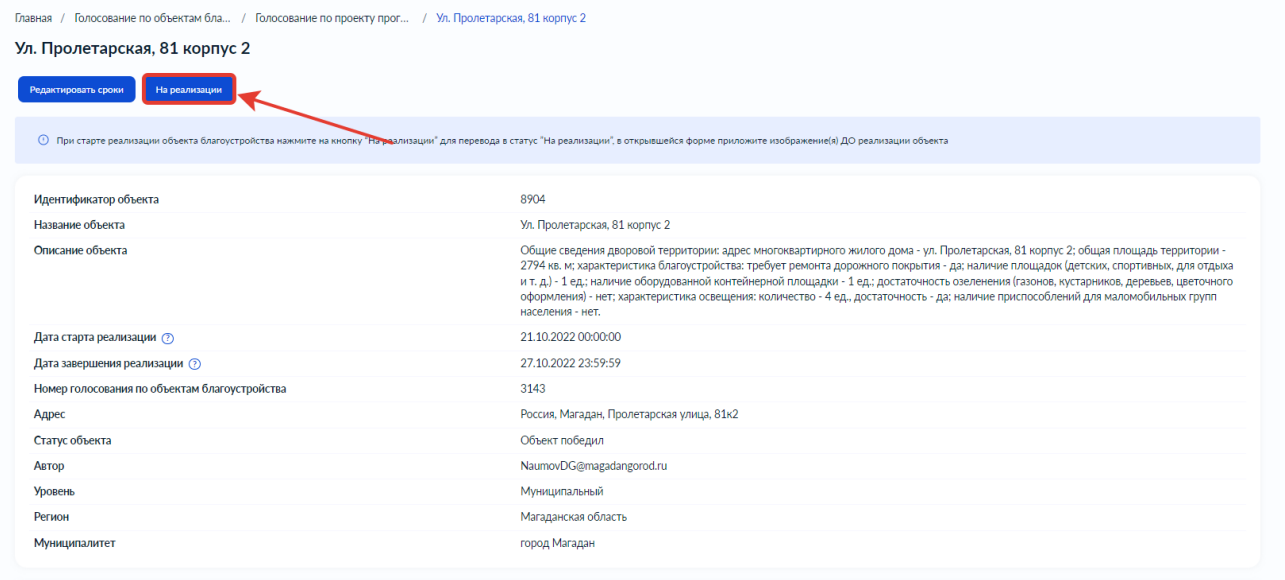


Рисунок 540 – Кнопка «На реализации»

После окончания реализации объекта благоустройства нажмите на кнопку «Реализован» и приложите отчет о реализации объекта, как представлено на рисунках 541, 542.

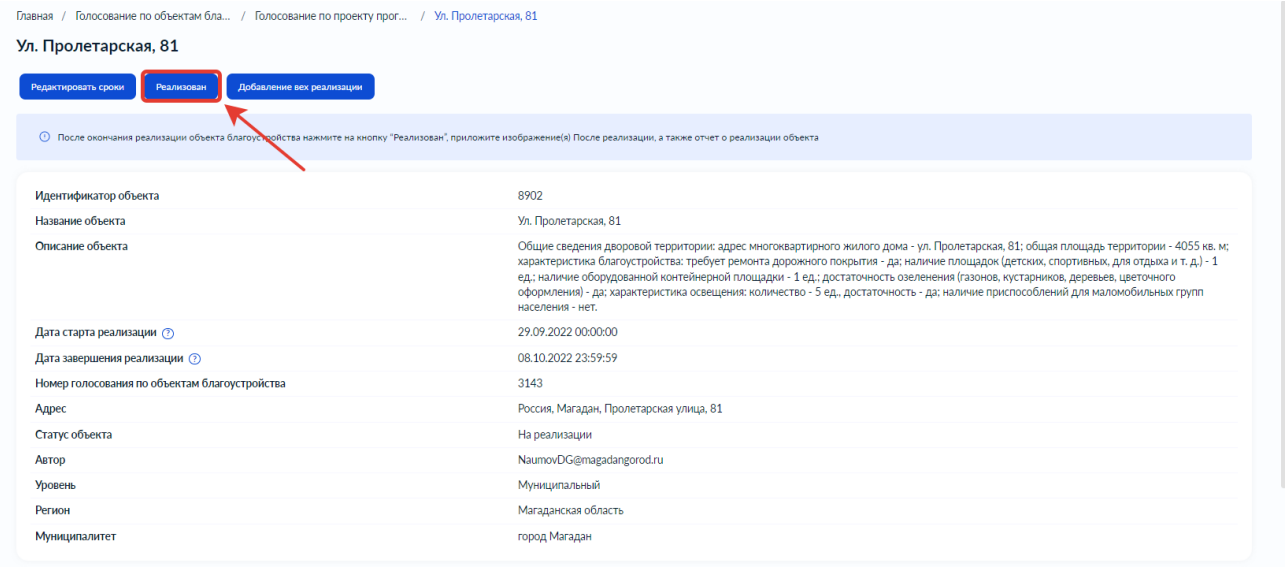


Рисунок 541 – Кнопка «Реализован»

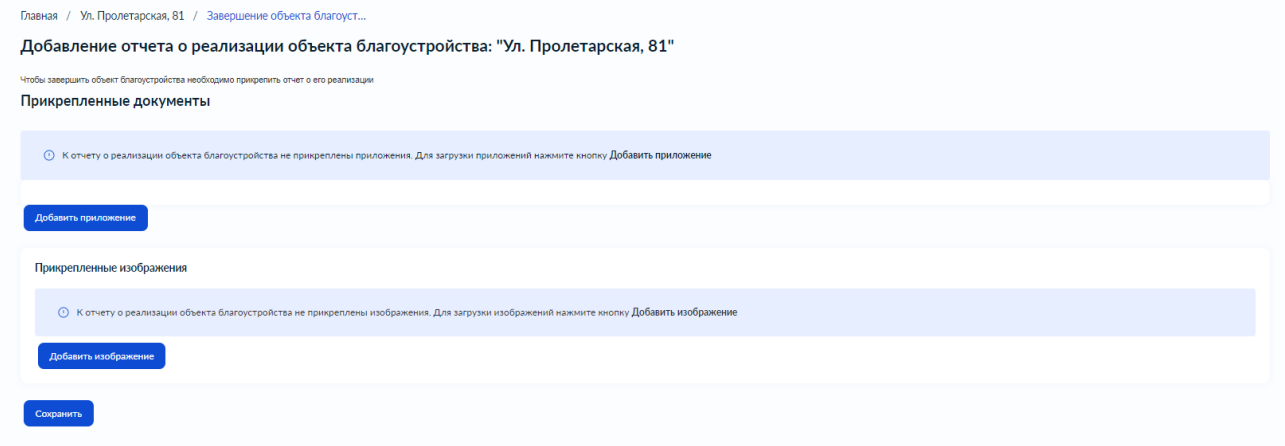


Рисунок 542 – Форма добавления отчета о реализации объекта благоустройства

Нажмите кнопку «Добавить приложение», откроется форма добавления документа.

Введите название в поле «Название», например, «Протокол итогов реализации объекта благоустройства».

Введите описание в поле «Описание», например, «Объект был реализован в срок, согласно календарному плану».

Добавьте документ, нажав кнопку «Выберите файл».

Для удаления приложения нажмите на минус.

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.

Нажмите на кнопку «Добавить изображение», откроется форма добавления изображения.

Введите название в поле «Название», например, «Изображение объекта».

Введите описание в поле «Описание».

Добавьте изображение, нажав кнопку «Выберите файл».

Для удаления изображения нажмите на минус.

Разрешено добавлять максимум 5 изображений. Разрешенные форматы: JPG, PNG, GIF, BMP. Размер изображения не более 5 мегабайт.

Нажмите кнопку «Сохранить», чтобы объекту благоустройства был присвоен статус «Реализован», как представлено на рисунке 543.

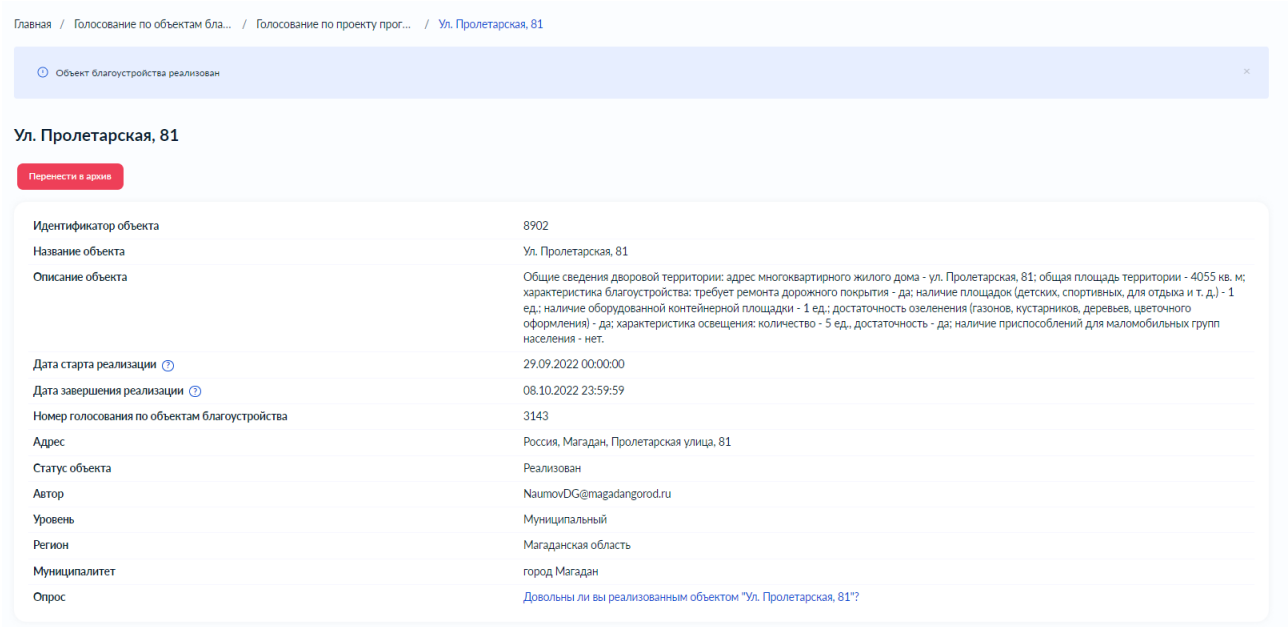


Рисунок 543 – Объект благоустройства в статусе «Реализован»

Уполномоченному предоставлена возможность добавить веху реализации, кнопка также представлена на рисунке 544.

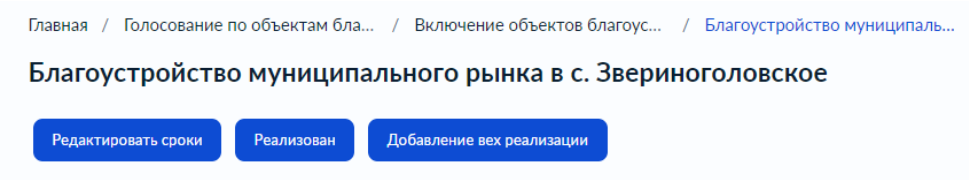


Рисунок 544 – Кнопка добавления вех реализации

Затем откроется форма, представленная на рисунке 545, в форме доступны поля для названия, описания вехи, даты и возможность прикрепить до 6 изображений форматов: jpg, png, gif, bmp, размером до 5 мегабайт.

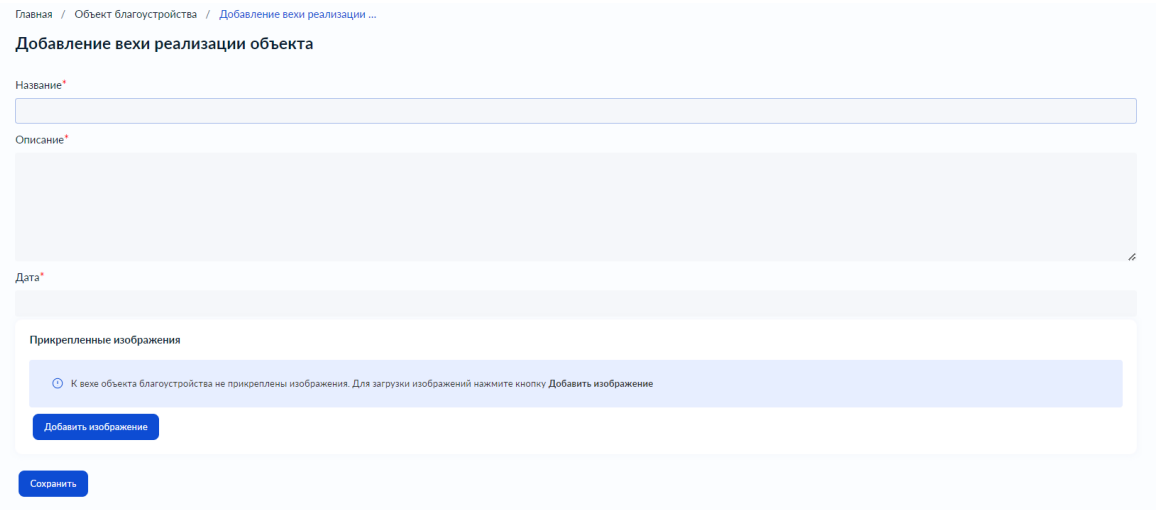


Рисунок 545 – Объект благоустройства: добавление вех реализации объекта

Реализованный объект благоустройства можно убрать в архив, нажав кнопку «Перенести в архив». Система автоматически перенесет реализованный объект благоустройства в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одного, которое было создано позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.8 «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства

4.15.8.1 Жизненный цикл «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства

Управление жизненным циклом «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства происходит путем изменения статуса голосования по объектам благоустройства. Статусы голосования по объектам благоустройства. Показаны на рисунке 546.

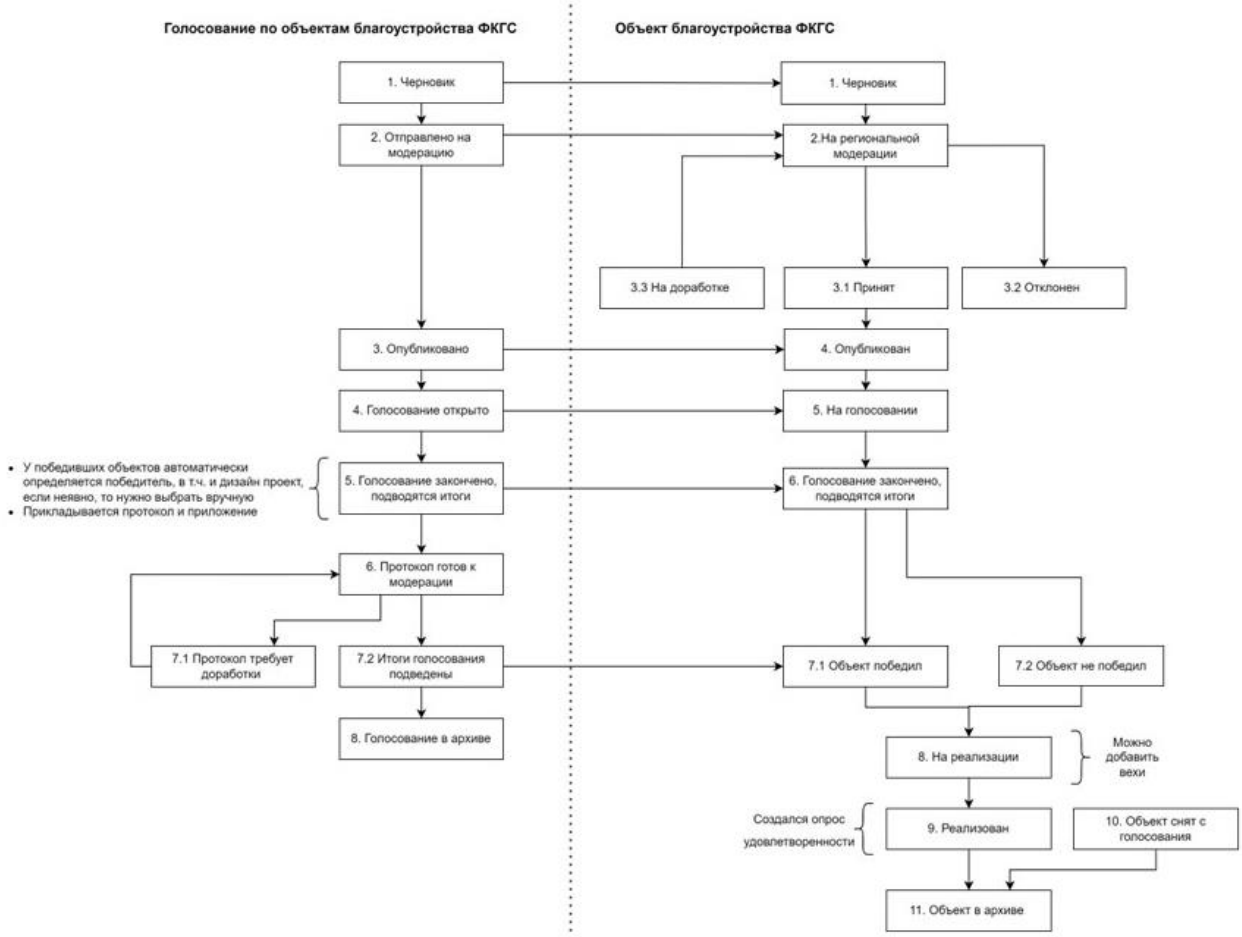


Рисунок 546 – Жизненный цикл «ФКГС»: Голосование по объектам благоустройства

4.15.8.2 Создание «ФКГС»: голосования по объектам благоустройства

В разделе «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск голосований по названию, уровню, региону, муниципалитету, статусам, датам начала и завершения приема голосов за объекты;

2) Просмотр списка голосований по объектам благоустройства («ФКГС»);

3) Просмотр и редактирование голосования с помощью иконок и ;

4) Создание голосования по объектам благоустройства ФКГС с помощью кнопки «Создать голосование по объектам благоустройства («ФКГС»)».

5) Формирование выгрузки статистики голосов из карточки голосования в формате xlsx и csv по каждому объекту благоустройства.

Чтобы создать голосование по объектам благоустройства, нажмите в главном меню слева на пункт «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства». Затем на кнопку «Создать голосование по объектам благоустройства («ФКГС»)», как представлено на рисунке 547.

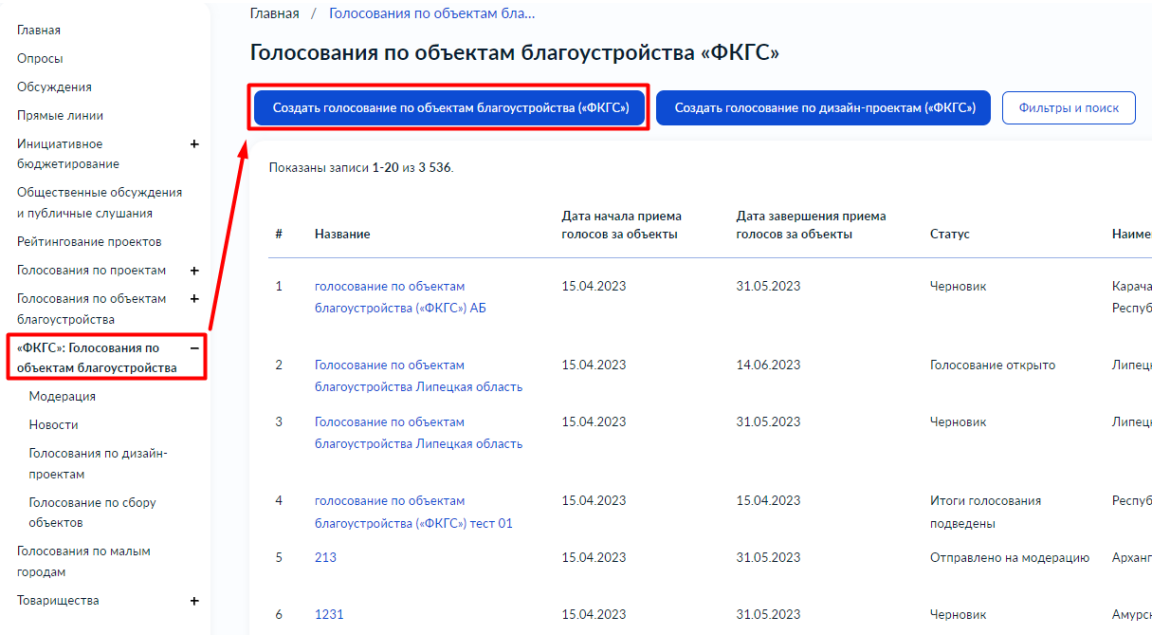


Рисунок 547 – Кнопка создания голосования по объектам благоустройства («ФКГС»)

Откроется страница с формой создания голосования по объектам благоустройства, как представлено на рисунке 548.

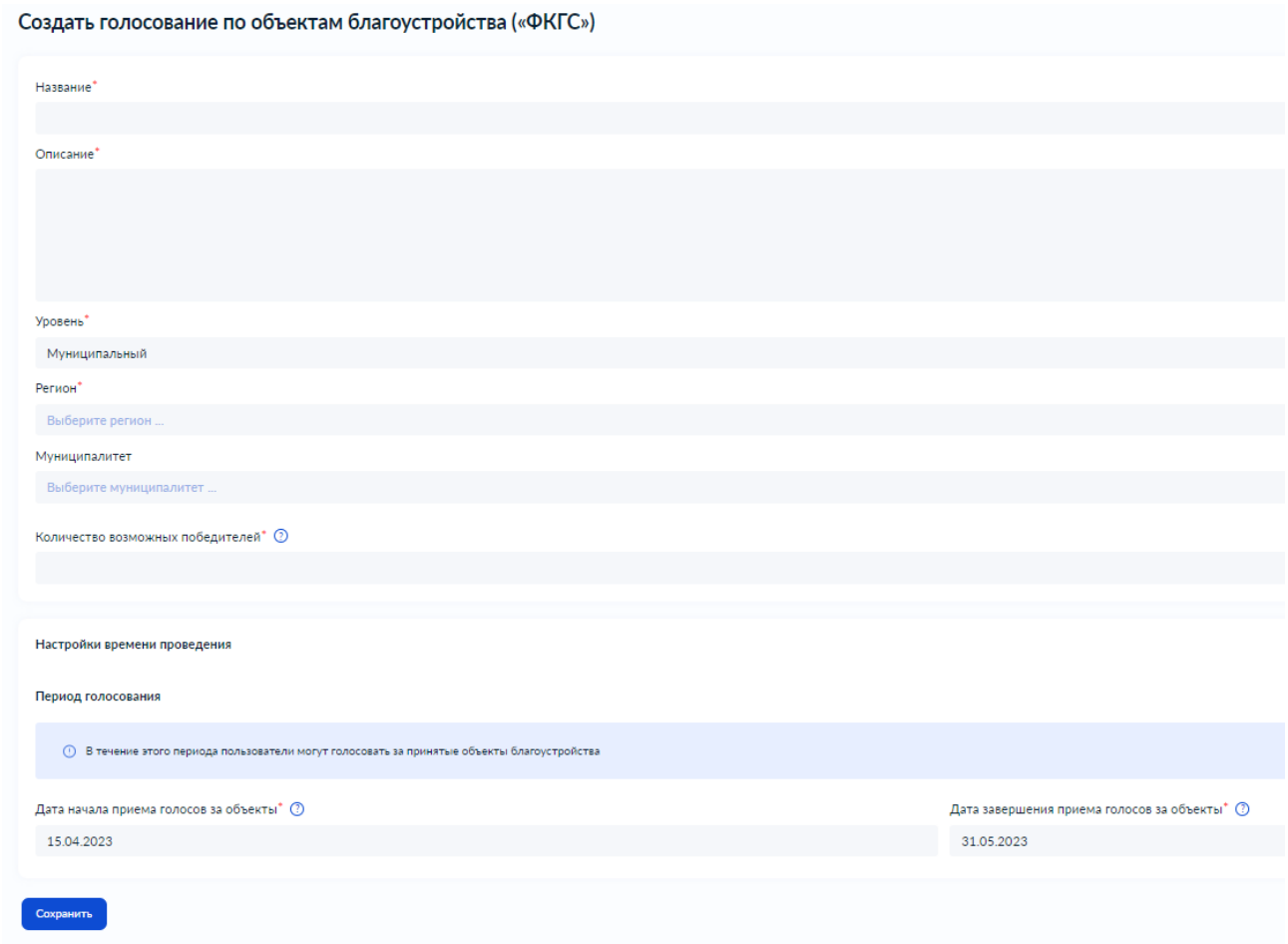


Рисунок 548 – Форма создания голосования по объектам благоустройства («ФКГС»)

Введите наименование голосования по объектам благоустройства в поле «Название».

Введите описание голосования по объектам благоустройства в поле «Описание».

В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

Введите количество возможных победителей.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для перехода в черновик голосования, как представлено на рисунке 549.

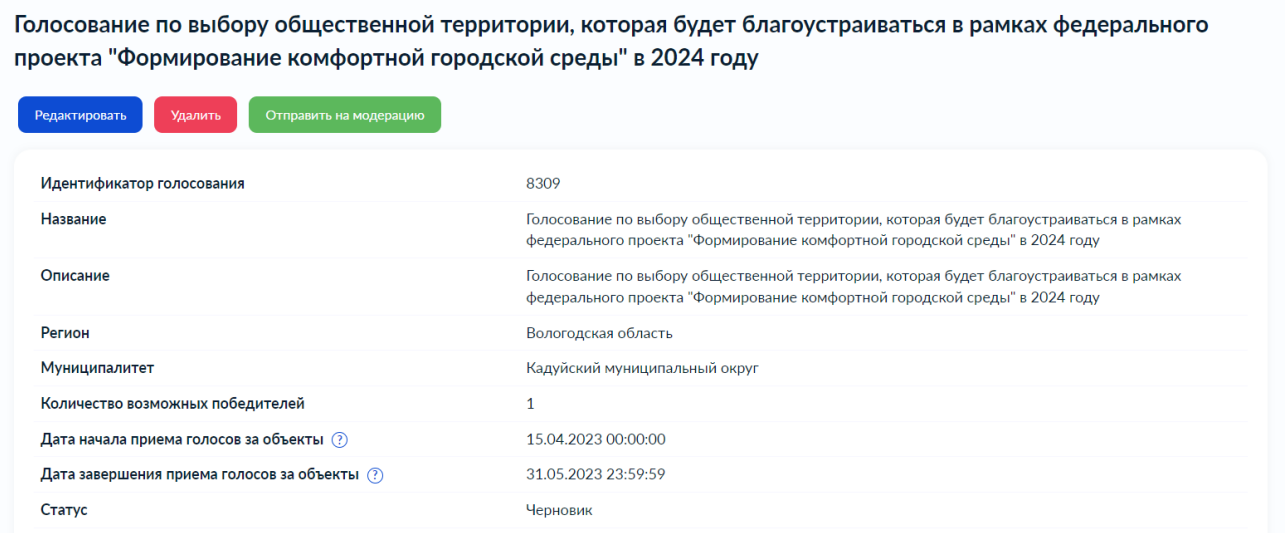


Рисунок 549 – Черновик голосования по объектам благоустройства («ФКГС»)

В черновике голосования по объектам благоустройства доступны следующие действия:

– кнопка «Редактировать» позволит изменить голосование по объектам благоустройства;
– кнопка «Удалить» удалит черновик голосования по объектам благоустройства;
– кнопка «Отправить на модерацию» переведет голосование по объектам благоустройства ФКГС в статус «На модерации».
– Кнопка «Добавить объект благоустройства» переведет на форму добавления объекта благоустройства.

В черновике можно просмотреть информацию о созданном голосовании по объектам благоустройства перед модерацией. В случае, если голосование пройдет модерацию, голосование перейдет в статус «Опубликовано» до наступления даты начала голосования. При наступлении даты начала голосования, созданное голосование перейдет в статус «Голосование открыто»

4.15.8.3 Голосования по дизайн-проектам

4.12.8.3.1. Жизненный цикл голосования по дизайн-проектам

Управление жизненным циклом голосования по дизайн-проектам происходит путем изменения статуса голосования. Статусы голосования по дизайн-проектам показаны на рисунке 550.

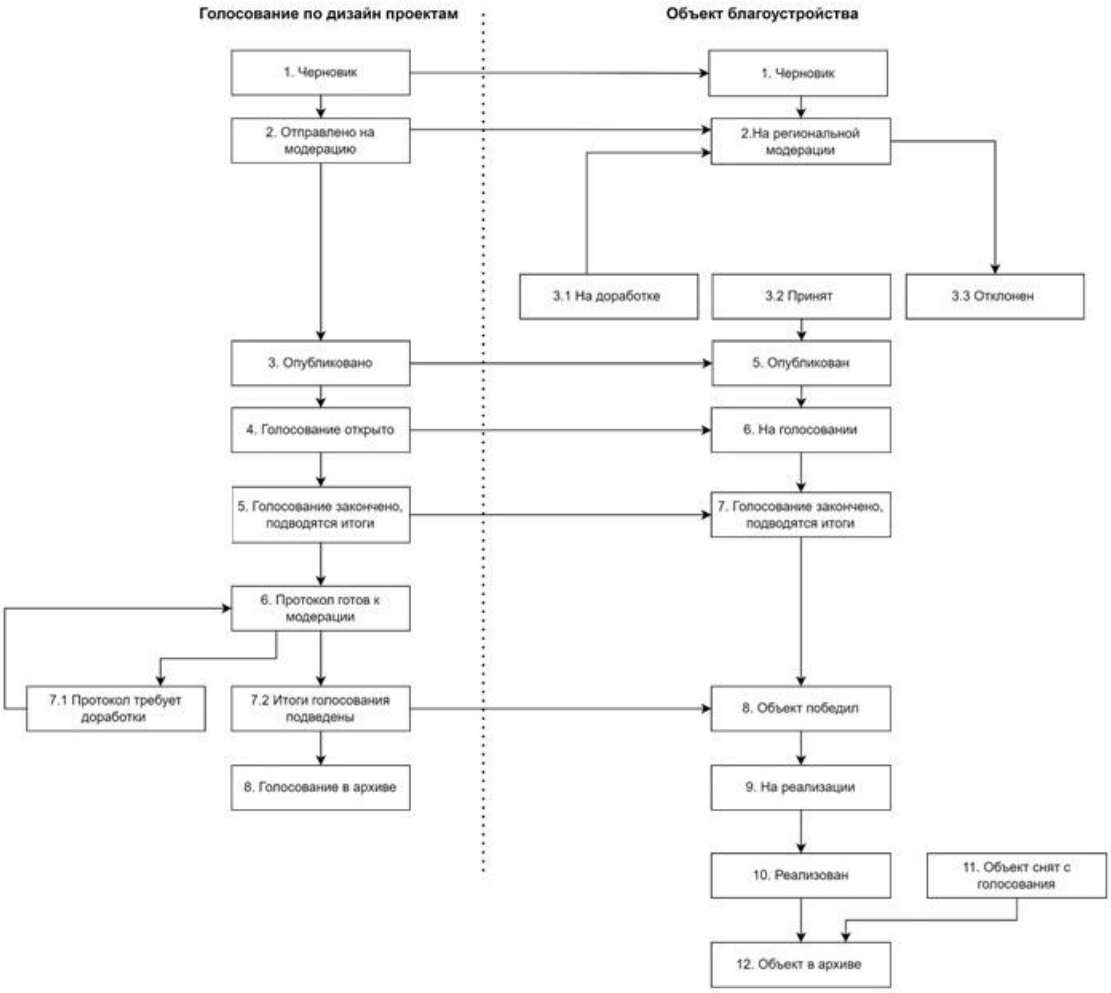


Рисунок 550 – Жизненный цикл голосования по дизайн-проектам

Чтобы создать голосование по дизайн-проектам, нажмите в главном меню слева на пункт «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства» и выберите подраздел «Голосования по дизайн-проектам». Затем нажмите на кнопку «Создать голосование по дизайн-проектам («ФКГС»)», как представлено на рисунке 551.

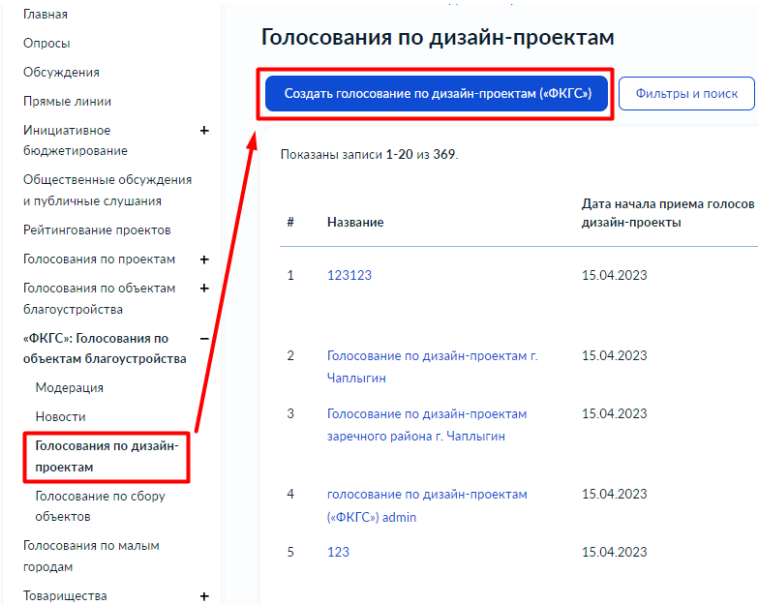


Рисунок 551 – Кнопка создания голосования по дизайн-проектам («ФКГС»)

Откроется страница с формой создания голосования по дизайн-проектам, как представлено на рисунке 552.

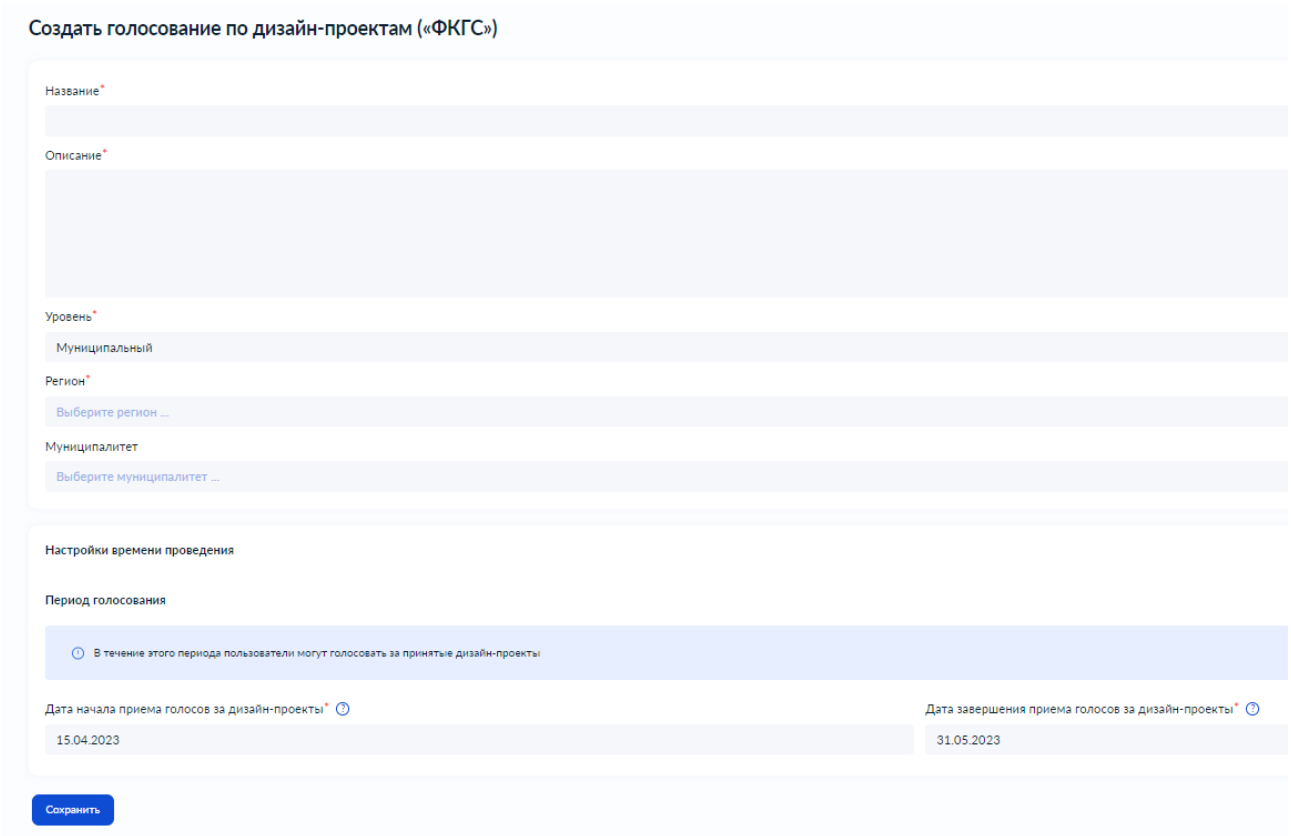


Рисунок 552 – Форма создания голосования по дизайн-проектам («ФКГС»)

Введите наименование голосования по дизайн-проектам в поле «Название».

Введите описание голосования по дизайн-проектам в поле «Описание».

В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

Укажите даты начала и завершения приема голосов за дизайн-проекты.

Нажмите на кнопку «Сохранить».

4.15.8.4 Модерация

Нажмите в главном меню слева на пункт «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства» и выберите подраздел «Модерация». Отобразится страница «Модерация голосования по объектам благоустройства «ФКГС», как представлено на рисунке 553.

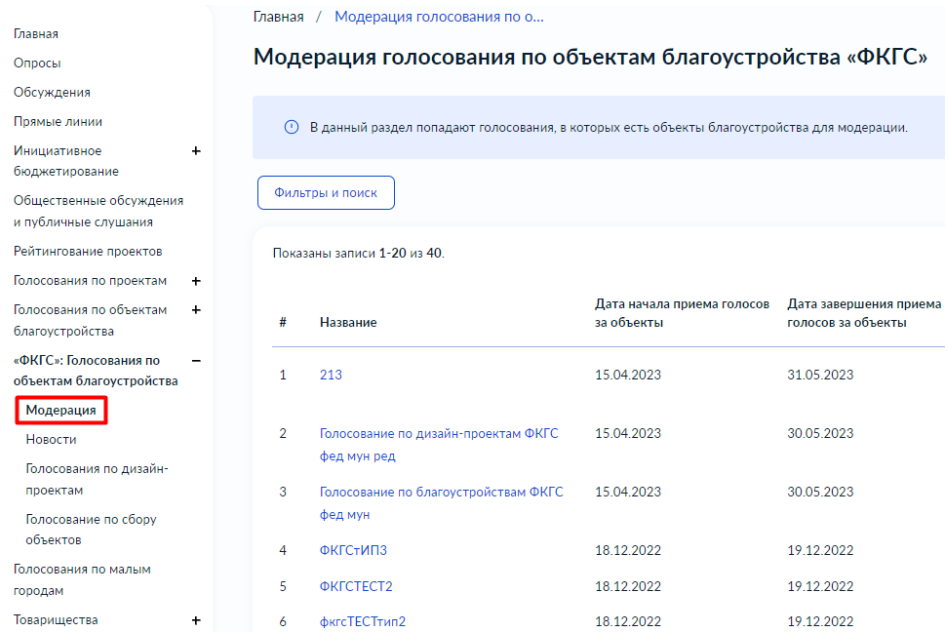


Рисунок 553 – Модерация голосования по объектам благоустройства «ФКГС»

В данном разделе отображаются голосования, в которых есть объекты благоустройства для модерации. Доступен поиск по названию, уровню, региону, муниципалитету, статусу и датам приема голосов за объекты благоустройства. Выберите голосование и перейдите к блоку «Объекты благоустройства», как показано на рисунке 554.

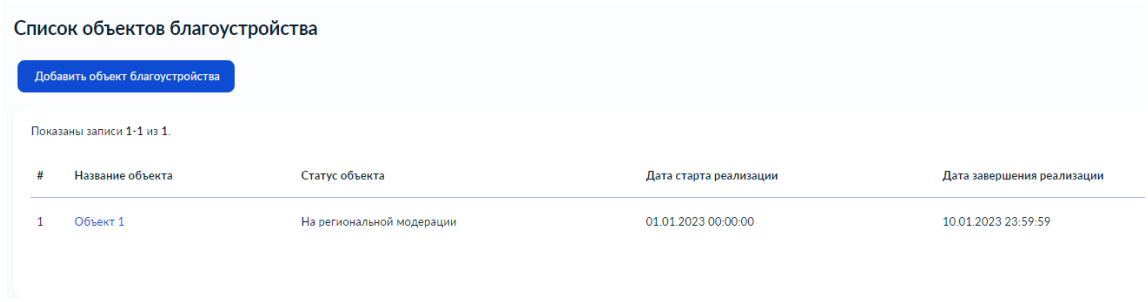


Рисунок 554 – Список объектов благоустройства

Выберите объект и нажмите на кнопку «Принять», «Вернуть на доработку» или «Отклонить», как представлено на рисунке 555. При отклонении или возвращении на доработку необходимо дополнительно указать причину в текстовом поле.

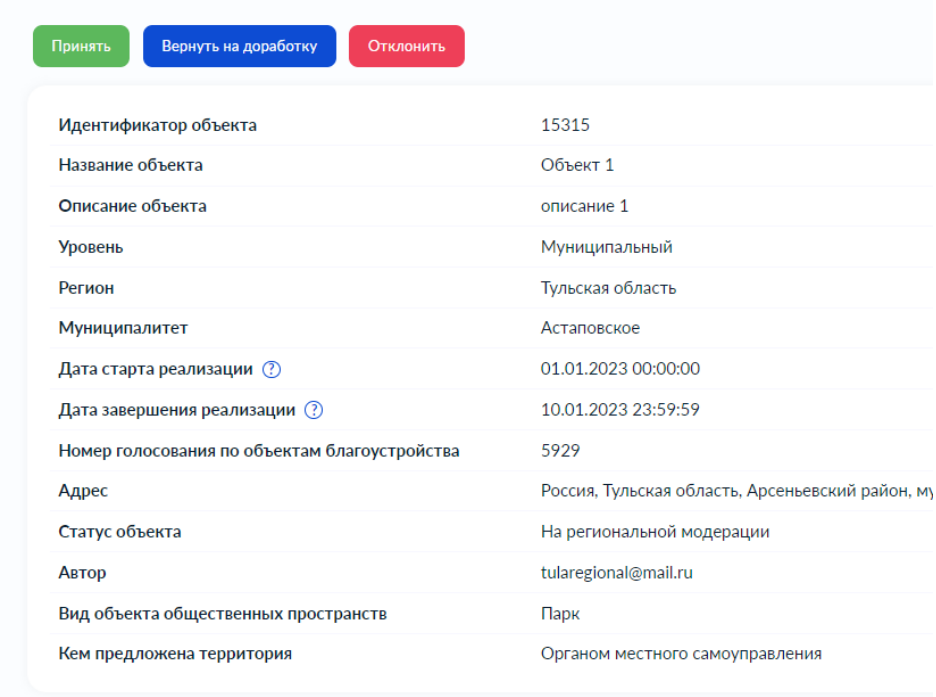


Рисунок 555 – Объект благоустройства на модерации

4.15.8.5 Работа с ФКГС «Голосования по объектам благоустройства» в рамках жизненного цикла

При наступлении даты начала приема голосов за объекты голосование перейдет в статус «Голосование открыто». В данном статусе можно просматривать статистику голосования и выгружать результаты, нажав кнопку «Выгрузить статистику в XLSX» или «Выгрузить статистику в CSV», представлено на рисунке 556.

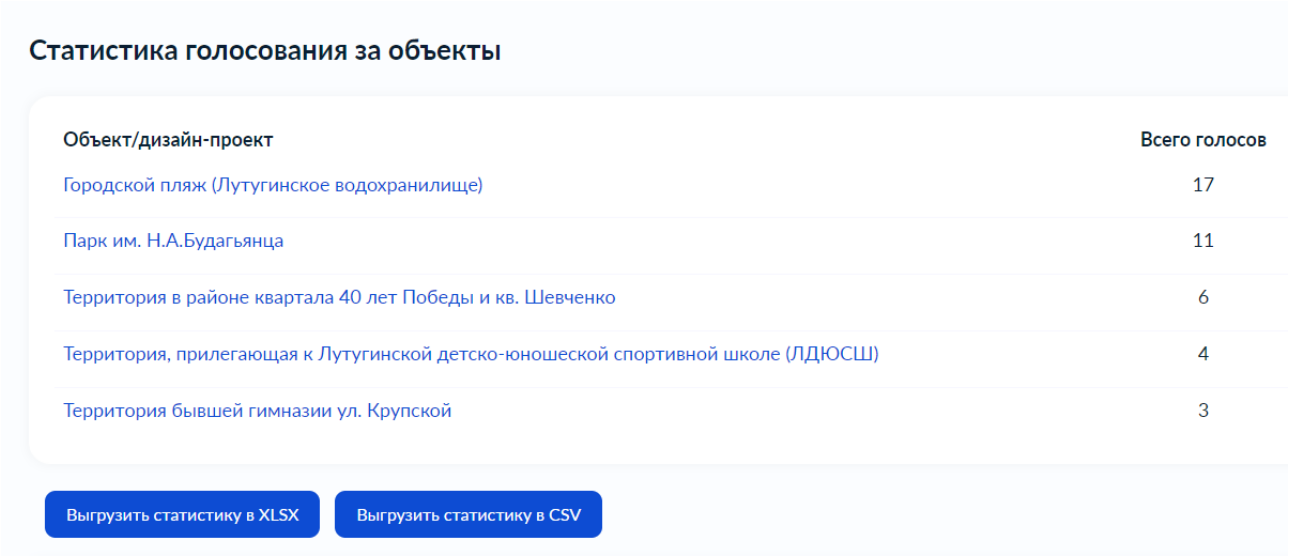


Рисунок 556 – Статистика голосования за объекты

Необходимо дождаться окончания голосования. При наступлении даты завершения приема голосов за объекты голосование перейдет в статус «Голосование закончено, подводятся итоги». В данном статусе будет автоматически определен объект-победитель, как представлено на рисунке 557.

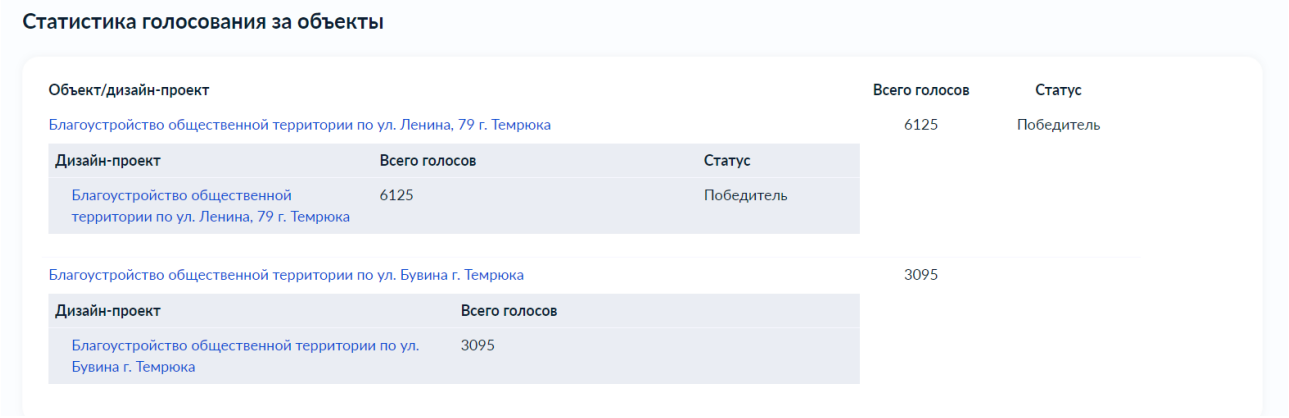


Рисунок 557 – Определение объекта-победителя

При необходимости можно отредактировать количество победителей для изменения числа объектов для реализации, нажав кнопку «Количество возможных победителей» и указав новое число.

В случае если в результате голосования несколько проектов набрали одинаковое количество голосов, Уполномоченному необходимо выбрать вручную победителя, нажав на кнопку «Победитель» на против соответствующего объекта. В статусе «Голосование закончено, подводятся итоги» Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами

голосования, а также подготовить и опубликовать документ «Протокол голосования» и «Приложение».

После публикации протокола голосование переходит автоматически в статус «Итоги голосования подведены».

Далее Система автоматически переводит проекты в статусы: 1) «Объект не победил» – для непобедивших проектов, и 2) «Объект победил» – для победивших.

Объекты могут быть переведены в статус «В процессе реализации». На этом этапе Уполномоченный может добавить «Вехи реализации» к объекту.

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

4.15.8.6 Голосование по сбору объектов

Чтобы создать голосование по сбору объектов, нажмите в главном меню слева на пункт «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства» и выберите подраздел «Голосования по сбору объектов». Затем нажмите на кнопку «Создать голосование по сбору объектов («ФКГС»)», как представлено на рисунке 558.

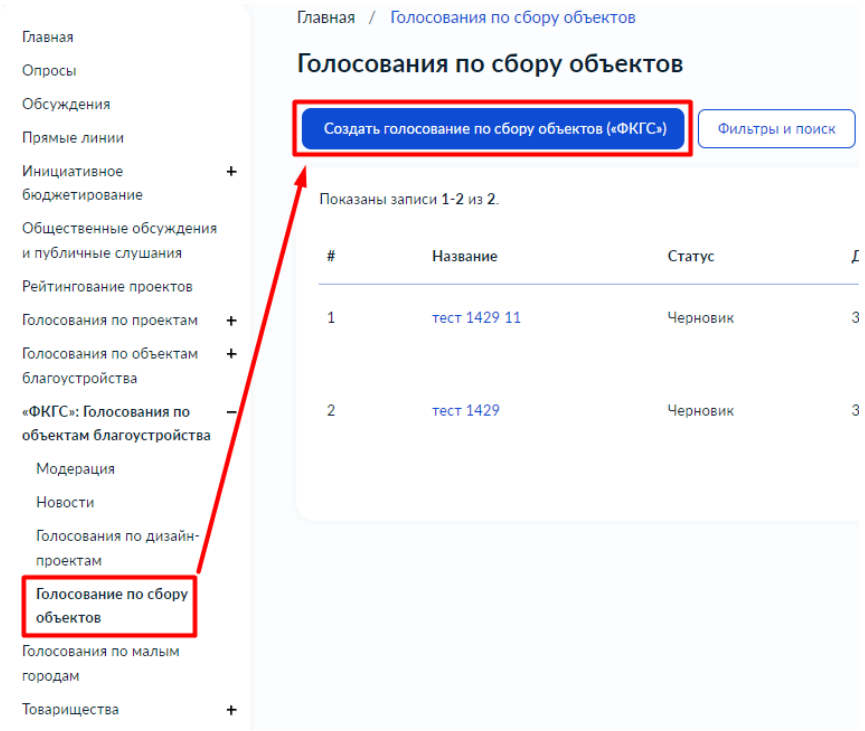


Рисунок 558 – Кнопка создания голосования по сбору объектов («ФКГС»)

Откроется страница с формой создания голосования по сбору объектов, как представлено на рисунке 559.

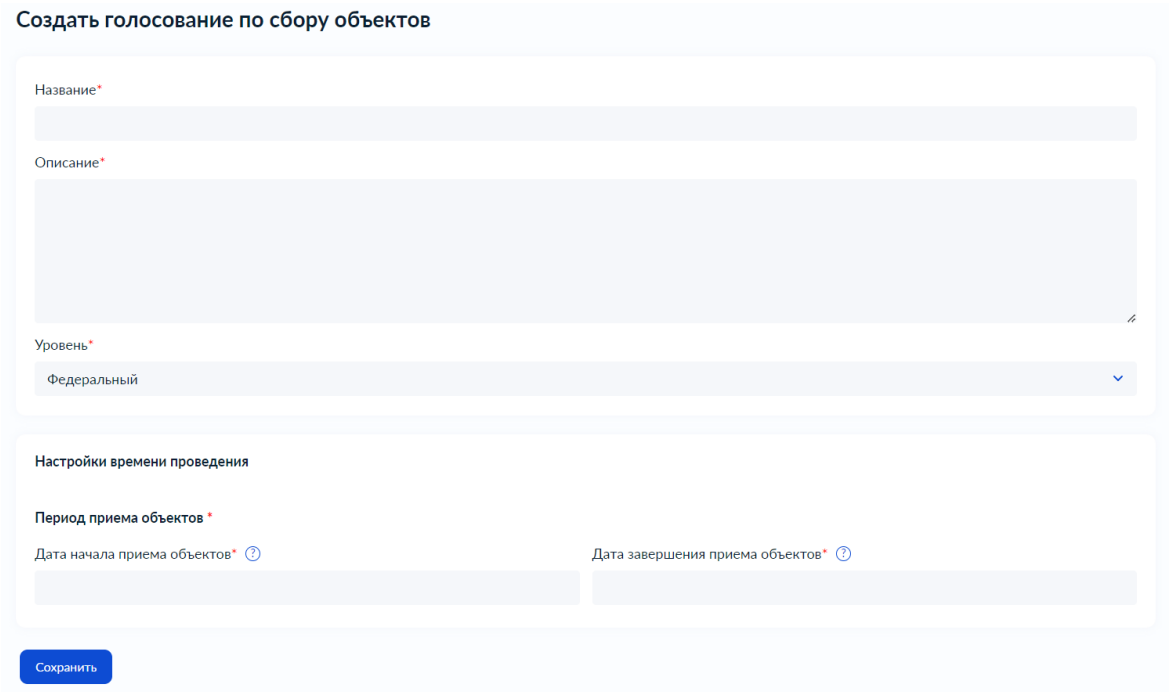


Рисунок 559 – Форма создания голосования по сбору объектов («ФКГС»)

Введите наименование голосования в поле «Название».

Введите описание голосования по сбору объектов в поле «Описание».

В выпадающем списке «Уровень» определяется системой автоматически.

Укажите даты начала и завершения приема объектов.

Нажмите на кнопку «Сохранить».

Созданное голосование сохранится в статусе «Черновик». Откройте карточку голосования и нажмите кнопку «Опубликовать», как представлено на рисунке 560. Созданное голосование также можно редактировать или удалить, нажав соответствующие кнопки.

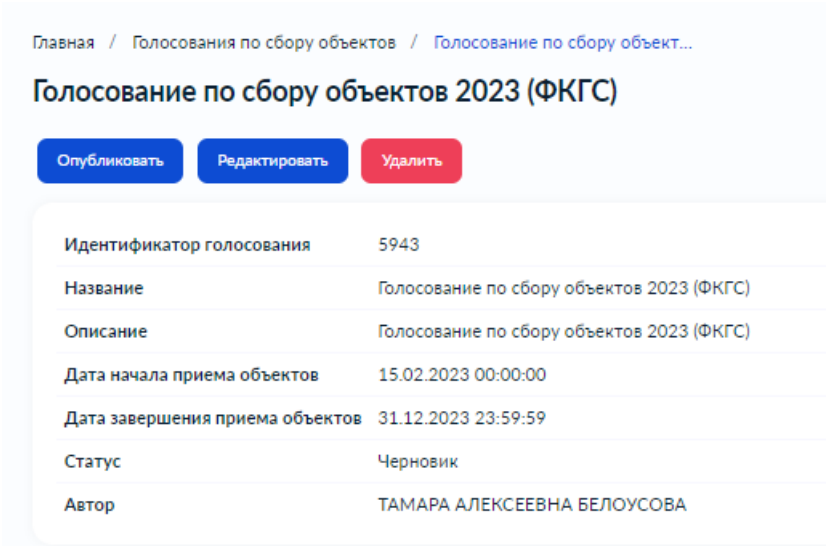


Рисунок 560 – Голосование по сбору объектов («ФКГС») в статусе «Черновик»

4.15.8.7 Новости

Нажмите в главном меню слева на пункт «ФКГС»: Голосования по объектам благоустройства» и выберите подраздел «Новости». Отобразится страница «Новости», как представлено на рисунке 561.

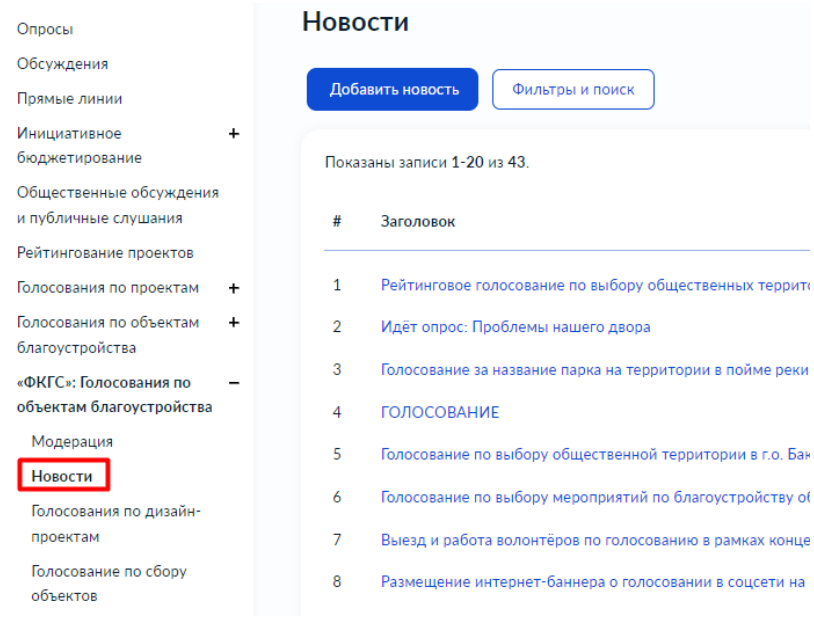


Рисунок 561 – Новости

Нажмите кнопку «Добавить новость». Откроется страница создания новости, как представлено на рисунке 562.

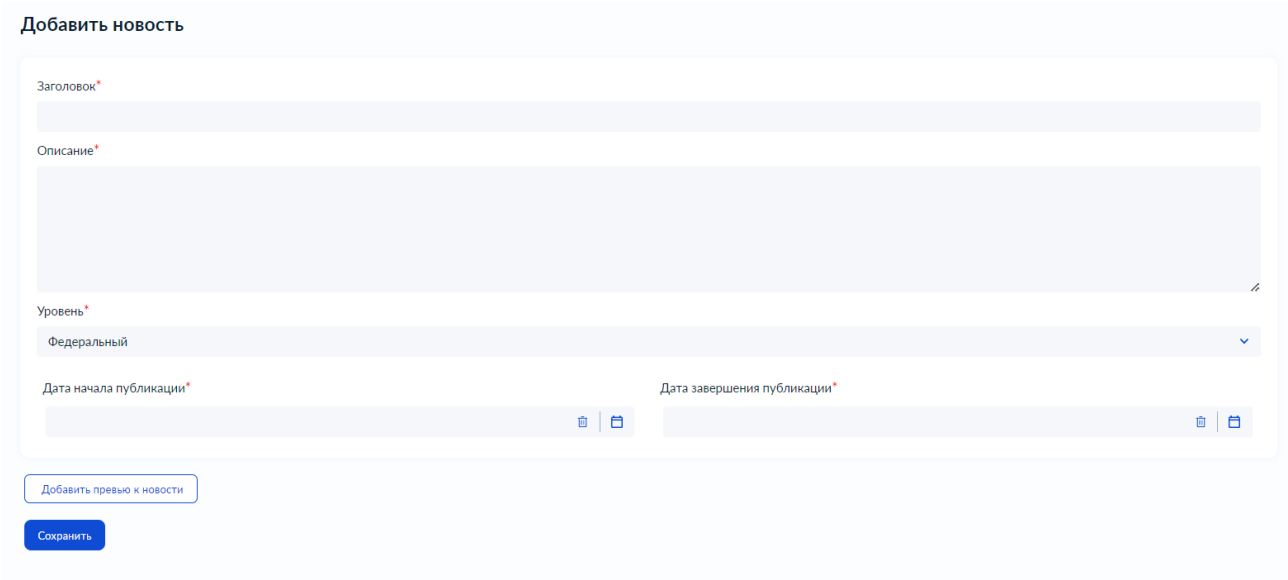


Рисунок 562 – Создание новости

Укажите заголовок, описание новости. Выберите уровень и даты начала и завершения публикации. При необходимости добавьте изображение к новости при помощи кнопки «Добавить превью к новости». Нажмите «Сохранить».

4.15.9 Прямые линии

Модуль прямых линий представляет собой механизм информирования граждан о предстоящих прямых линиях с органами власти с размещением информации о лице, проводящем прямую линию, дате проведения и ссылками на трансляции, прием от граждан вопросов с целью учета их при формировании повестки прямых линий с органами власти, размещение итогов прямых линий с органами власти.

4.15.9.1 Жизненный цикл прямой линии

Управление жизненным циклом прямой линии и вопросов пользователей происходит путем изменения статуса прямой линии, а также возможностью указания временных интервалов даты начала и конца. Статусы прямой линии, вопросов пользователей показаны на рисунке 563.

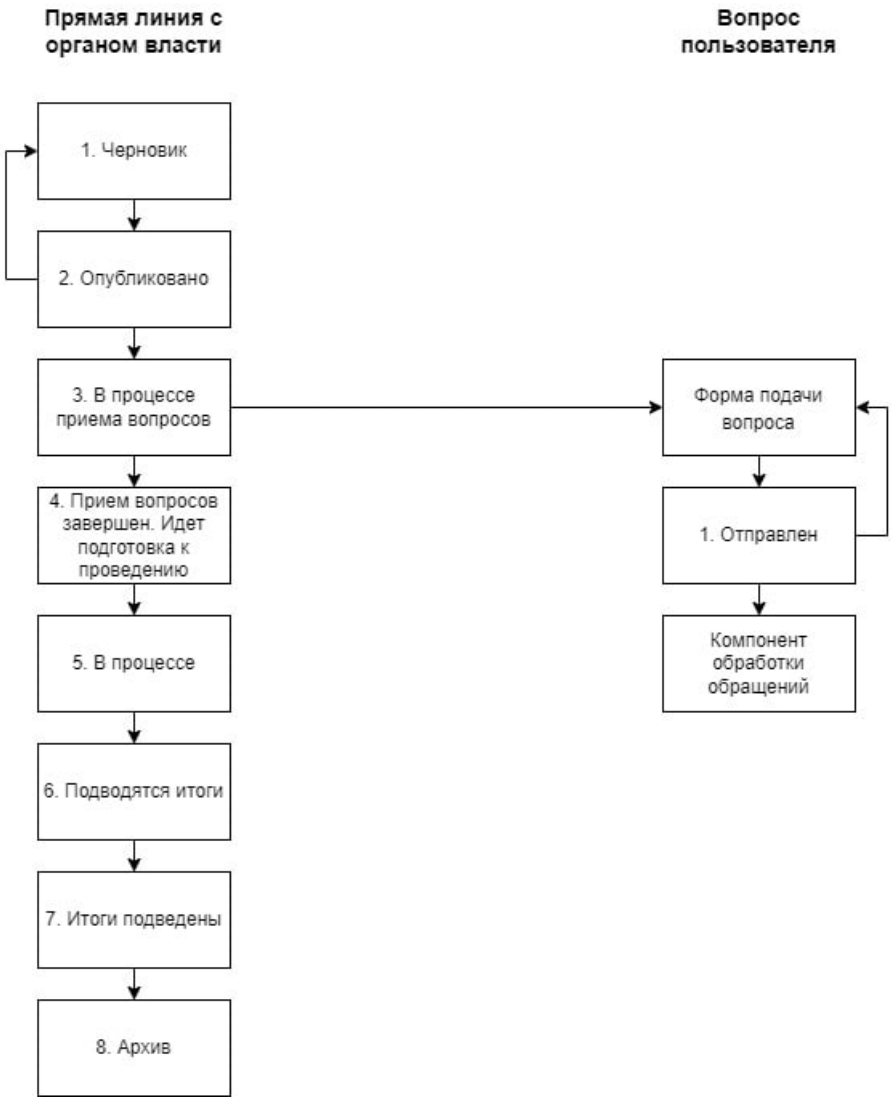


Рисунок 563 – Жизненный цикл прямой линии и вопросов пользователей

4.15.9.2 Алгоритм работы с прямыми линиями

Для корректной модерации вопросов граждан, полученных в ходе проведения прямой линии, необходимо подключить категорию «Прямая линия» в головном ЛКО региона, а при необходимости и в подведомственных ему ЛКО.

Создать прямую линию, указав все необходимые данные.

Опубликовать созданную прямую линию.

После публикации прямая линия переходит в статус «В процессе приема вопросов».

После перевода в данный статус пользователи могут отправлять вопросы через форму подачи вопроса.

В указанную дату и время начала прямой линии мероприятие перейдет в статус «В процессе». Необходимо провести прямую линию на площадке органа власти, после чего прямая линия перейдет в статус «Подводятся итоги».

Уполномоченному необходимо завершить прямую линию, подведя итоги и указав их в текстовом поле, при необходимости приложив дополнительный файл с информацией.

Система автоматически переведет прямую линию в статус «Итоги подведены».

Мероприятие можно перенести в архив после завершения, нажав кнопку «Перенести в архив» или Система автоматически перенесет прямую линию с органами власти в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одной, которая была создана позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

4.15.9.3 Создание прямой линии

Раздел «Прямые линии» предназначен для информирования о проведении прямой линии с органами власти.

Чтобы создать прямую линию, необходимо перейти в раздел главного меню слева «Прямые линии», как показано на рисунке 564.

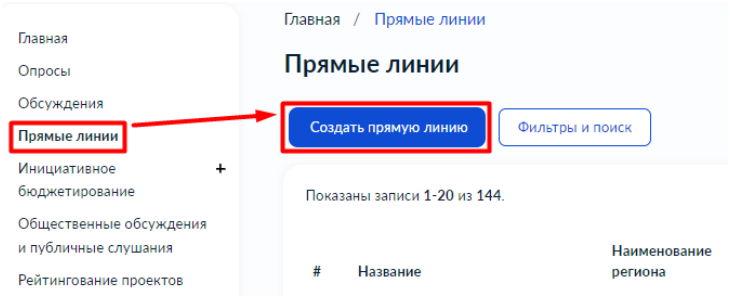


Рисунок 564 – Страница раздела «Прямые линии»

В разделе «Прямые линии» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск прямых линий по названию, уровню, региону, муниципалитету, категории, статусам, интервалам дат и автору прямой линии;
2) Просмотр списка прямых линий;
3) Просмотр, редактирование и удаление прямой линии с помощью иконок , и ;
4) Создание прямой линии с помощью кнопки «Создать прямую линию».

После нажатия на кнопку «Создать прямую линию», откроется страница с формой добавления прямой линии, как показано на рисунке 565.

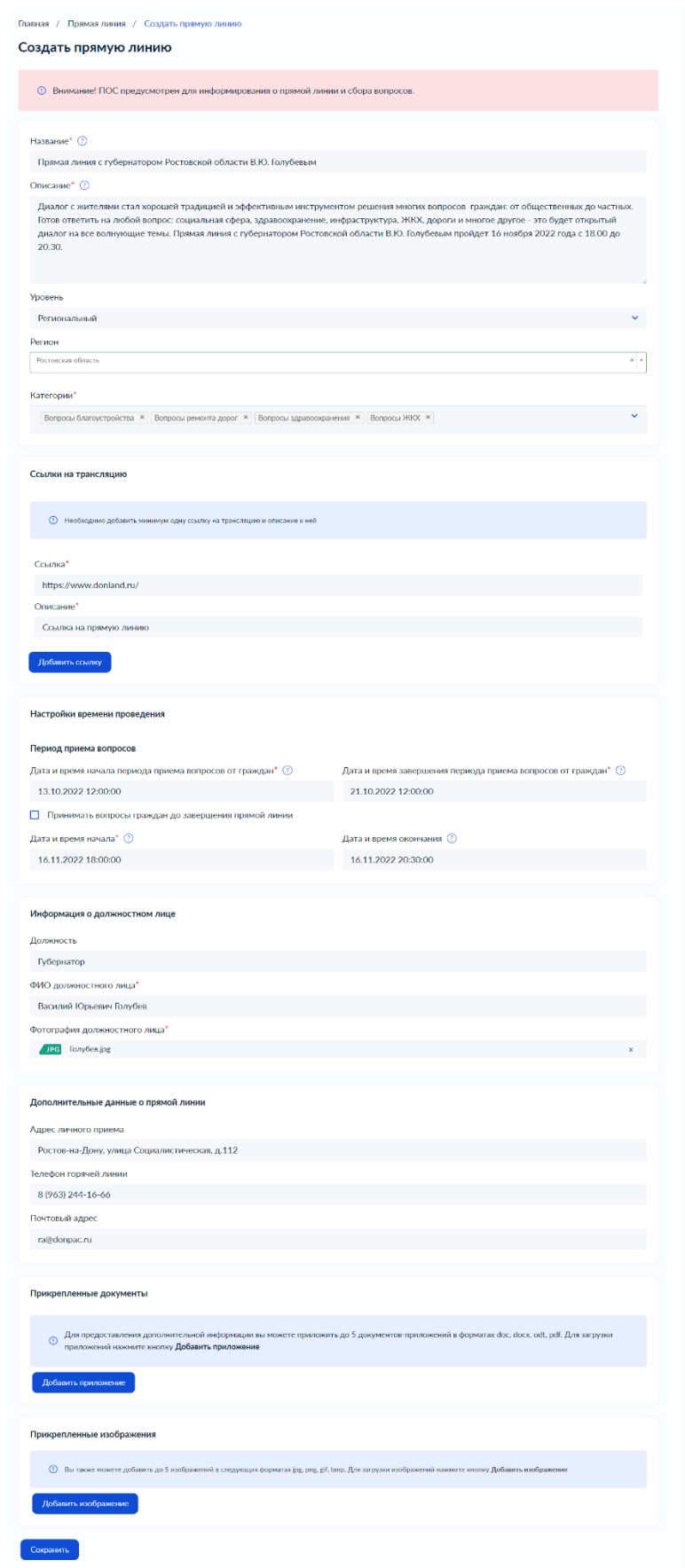


Рисунок 565 – Форма добавления прямой линии

Введите наименование прямой линии в поле «Название». В поле «Описание» укажите краткую информацию о прямой линии.

В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение. Отображаются следующие значения уровней: федеральный, региональный, муниципальный, районный. При выборе уровня «Региональный» укажите регион в дополнительно отобразившемся поле «Регион». При выборе уровня «Муниципальный» укажите регион и муниципалитет в дополнительно отобразившихся полях «Регион» и «Муниципалитет».

Выберите категорию в выпадающем списке.

В блоке «Ссылки на трансляцию» укажите ссылку, по которой можно будет просмотреть прямую линию при ее проведении, а также краткое описание к ней.

Выберите значение в поле «Тип».

При выборе значения «Прямая ссылка» введите ссылку на ресурс с трансляцией, заполните описание.

При выборе значения «Трансляция Вконтакте» введите код для вставки и описание.

Указанное описание будет отображаться в ЛКП.

При выборе типа «Трансляция Вконтакте» в назначенное время в ЛКП будет отображаться видеоплеер, который будет транслировать прямую линию без перехода на другой ресурс.

При необходимости добавления нескольких ссылок нажмите на кнопку «Добавить ссылку», отобразятся поля для ввода дополнительной ссылки и описания к ней.

В блоке «Настройки времени проведения» следует указать период приема вопросов от граждан, а также время начала и окончания проведения прямой линии. При установке флажка в поле «Принимать вопросы граждан до завершения прямой линии» станет недоступным поле «Дата и время завершения периода приема вопросов от граждан», прием вопросов закончится по окончанию прямой линии.

В блоке «Информация о должностном лице» введите должность, ФИО должностного лица и загрузите его фотографию. Поддерживаются файлы с форматами JPG, PNG, GIF, BMP размером не более 5 Мб.

В блоке «Дополнительные данные о прямой линии» можно дополнительно указать адрес личного приема, номер телефона горячей линии и почтовый адрес для связи.

В блоке «Прикрепленные документы» можно добавить документы и изображения для предоставления дополнительной информации.

После указания всей необходимой информации нажмите на кнопку «Сохранить».

Откроется страница с просмотром созданной прямой линии в статусе «Черновик», как представлено на рисунке 566.

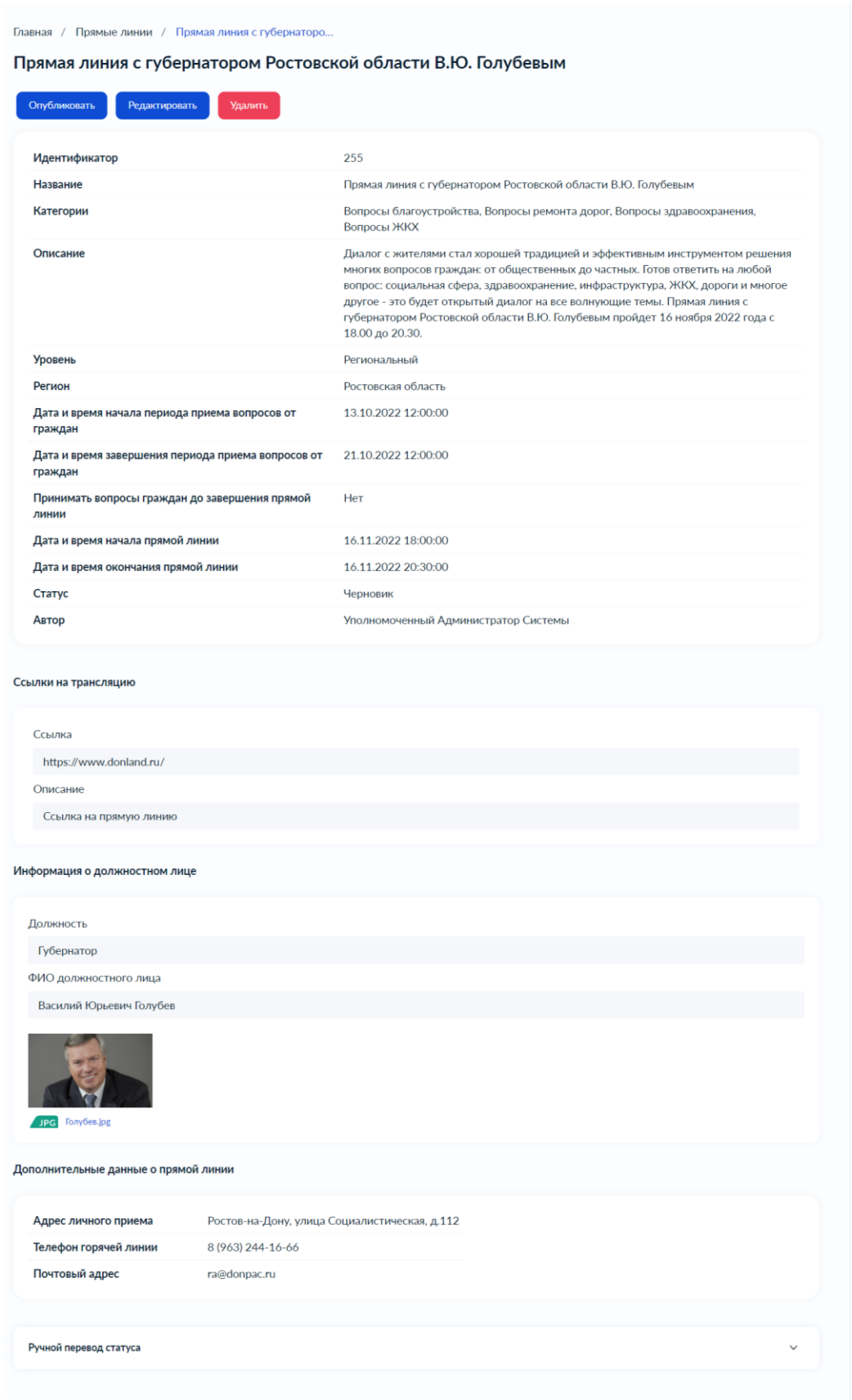


Рисунок 566 – Прямая линия в статусе «Черновик»

Чтобы редактировать прямую линию, нажмите на кнопку «Редактировать» на странице просмотра или на странице со списком созданных прямых линий. Редактирование возможно только в статусе «Черновик».

Чтобы удалить прямую линию, нажмите на кнопку «Удалить» на странице просмотра или на странице со списком созданных прямых линий.

Для окончательной публикации прямой линии нажмите на кнопку «Опубликовать». Чтобы вернуть прямую линию в статус «Черновик», нажмите на кнопку «Снять с публикации». Функция доступна только до получения первого вопроса от гражданина.

Когда прямая линия с органами власти перейдет в статус «В процессе приема вопросов», все вопросы, поступившие от пользователей, станут доступны в компоненте обработки обращений с категорией «Прямая линия».

4.15.9.4 Работа с прямой линией

В указанную дату и время начала прямой линии мероприятие перейдет в статус «В процессе». Необходимо провести прямую линию на площадке органа власти.

Когда прямая линия с органами власти перейдет в статус «Подводятся итоги» станет доступна кнопка «Подвести итоги», как представлено на рисунке 567.

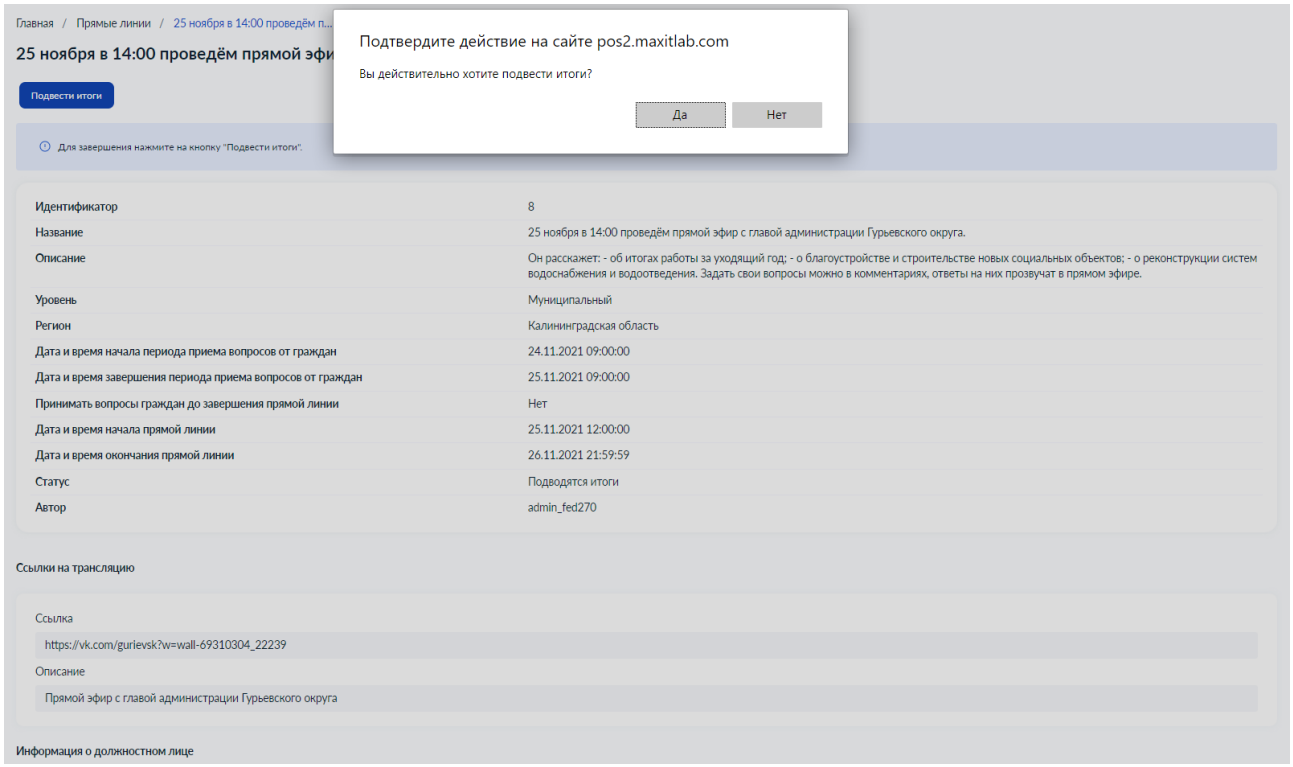


Рисунок 567 – Прямая линия в статусе «Подводятся итоги»

При нажатии на кнопку «Подвести итоги» станет доступна форма подведения итогов, как представлено на рисунке 568.

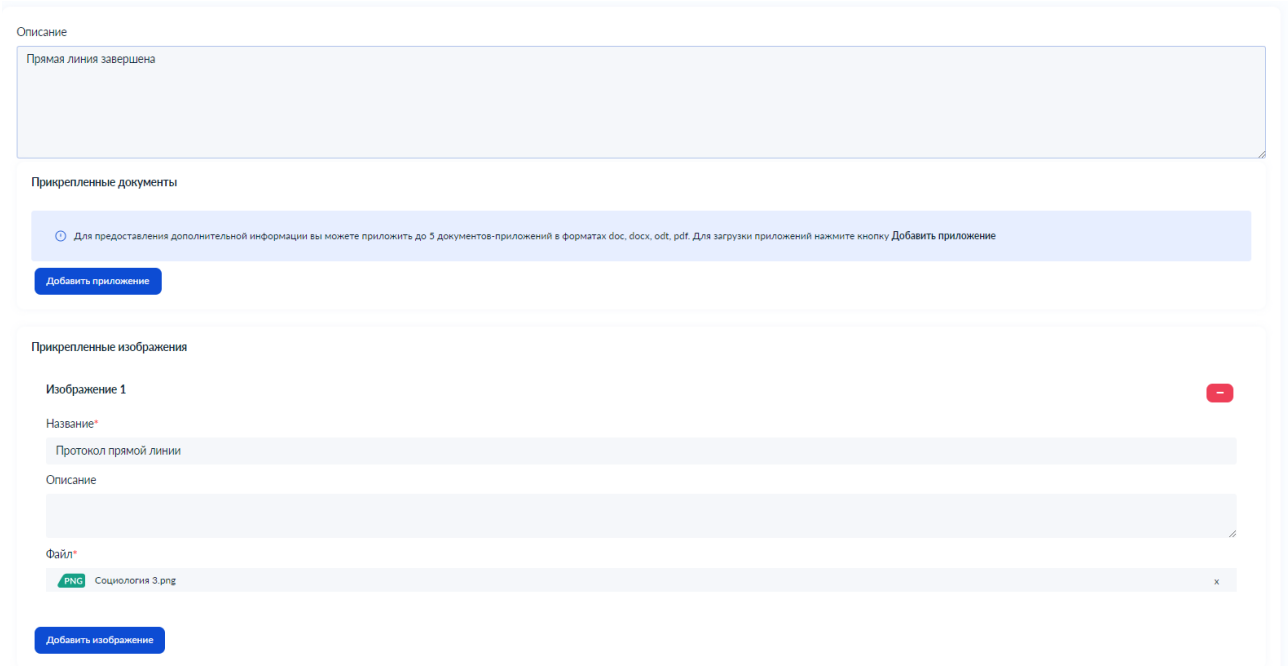


Рисунок 568 – Форма подведения итогов

В форме подведения итогов необходимо указать текст в поле «Описание». Для предоставления дополнительной информации можно приложить до 5ти документов-приложений в форматах DOC, DOCX, ODT, PDF, нажав на кнопку «Добавить приложение».

Также можно добавить до 5ти изображений в следующих форматах JPG, PNG, GIF, BMP, нажав кнопку «Добавить изображение».

Для завершения мероприятия нажмите кнопку «Сохранить». Прямая линия с органами власти перейдет в статус «Итоги подведены».

Мероприятие можно перенести в архив после завершения, нажав кнопку «Перенести в архив», как представлено на рисунке 569. Система автоматически перенесет прямую линию с органами власти в архив через 180 дней. В архив будут перенесены все мероприятия, кроме одной, которая была создана позже всех, чтобы в виджете всегда отображалось хотя бы одно мероприятие.

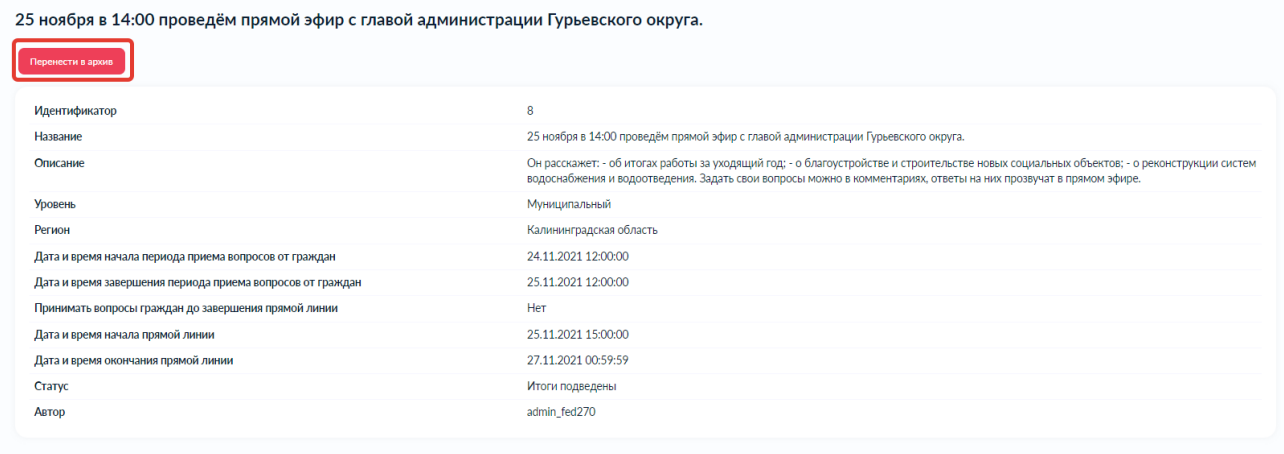


Рисунок 569 – Кнопка «Перенести в архив»

4.15.10 Товарищества

4.15.10.1 Жизненный цикл голосования товарищества

Управление жизненным циклом голосования товарищества происходит путем изменения статуса голосования товарищества, а также возможностью указания временных интервалов даты начала и конца. Статусы голосования товарищества показаны на рисунке 570.

Рисунок 570 – Жизненный цикл голосования товарищества

4.15.10.1.1 Создание голосования товарищества

Чтобы создать голосование товарищества, нажмите в главном меню слева на пункт «Товарищества» и выберите подраздел «Голосования товариществ». Затем нажмите на кнопку «Создать голосование», как представлено на рисунке 571.

В подразделе «Голосования товариществ» доступны следующие действия:

1) Фильтрация и поиск голосований по названию, товариществу, статусам, датам начала и завершения голосования;

2) Просмотр списка голосований товариществ;

3) Просмотр и редактирование голосования;

4) Создание голосование товарищества.

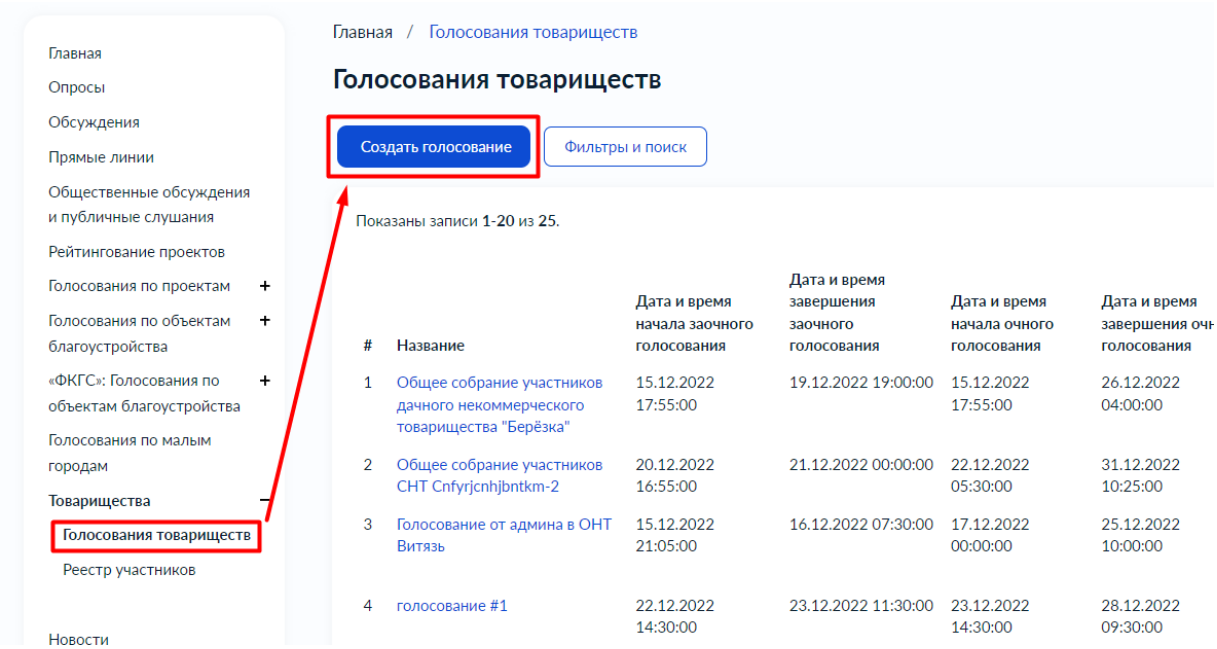


Рисунок 571 – Создать голосование товарищества

Откроется страница с формой создания голосования товарищества, как представлено на рисунке 572.

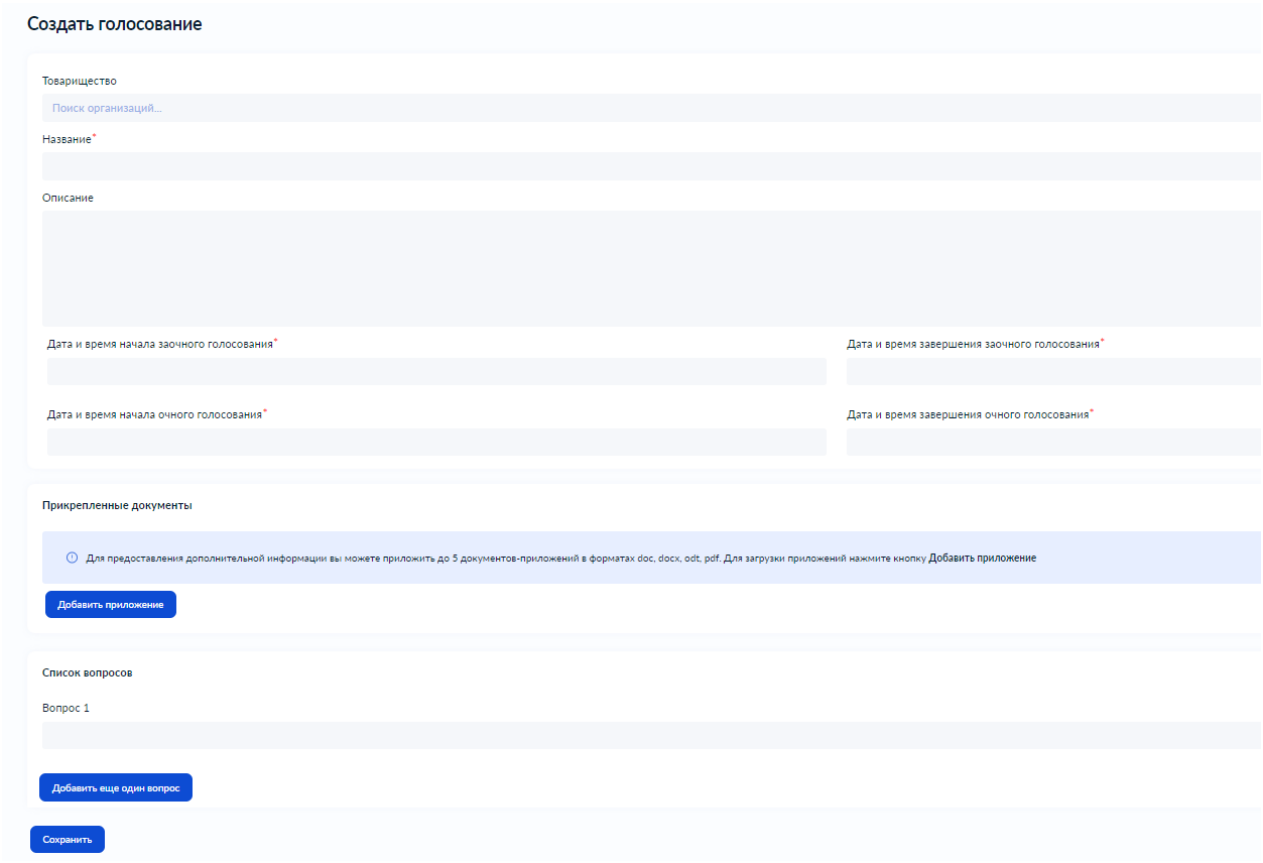


Рисунок 572 – Форма создания голосования товарищества

В поле «Товарищество» начните вводить название товарищества и выберите из списка необходимое.

Заполните текстовое поле «Описание».

Укажите даты и время начала и завершения для заочного и очного голосования.

Для предоставления дополнительной информации к голосованию можно прикрепить до 5 документов-приложений в форматах doc, docx, odt, pdf размером до 5 мегабайт. Для загрузки приложений нажмите кнопку «Добавить приложение».

Добавьте вопросы в блоке «Список вопросов». Заполните описание в поле «Вопрос 1» и нажмите «Добавить еще один вопрос». Добавьте необходимое количество вопросов и нажмите кнопку «Сохранить».

4.15.10.2 Реестр участников

Нажмите в главном меню слева на пункт «Товарищества» и выберите подраздел «Реестр участников», как представлено на рисунке 573.

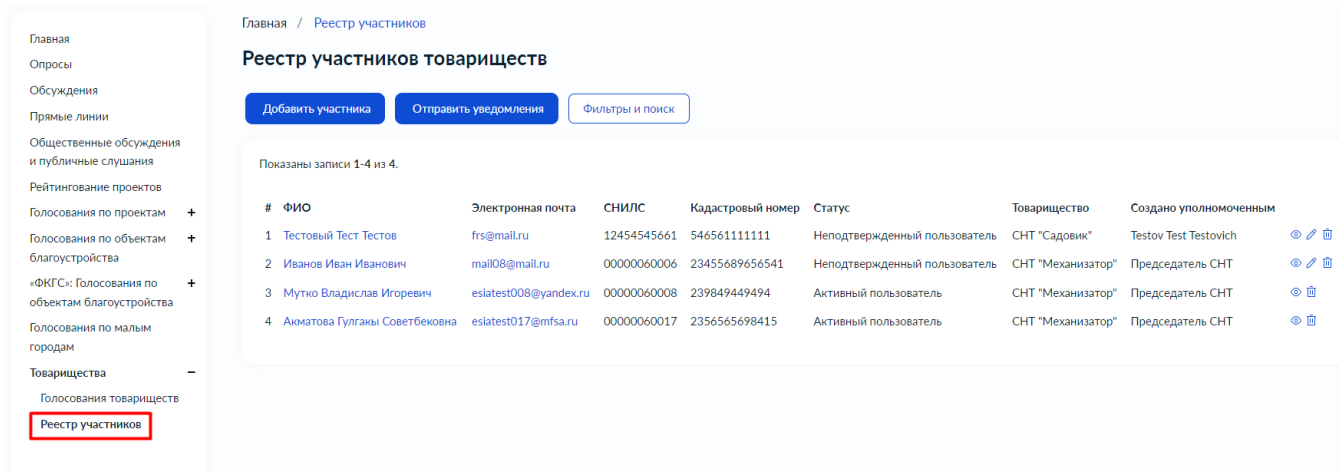


Рисунок 573 – Реестр участников товариществ

В данном подразделе можно добавить участника товарищества, посмотреть существующих (доступен поиск участника по фильтрам: ФИО, электронной почте, статусу и товариществу), а также отправить уведомление неподтвержденным пользователям для подтверждения участия. Нажмите кнопку «Добавить участника». Откроется форма, представленная на рисунке 574.

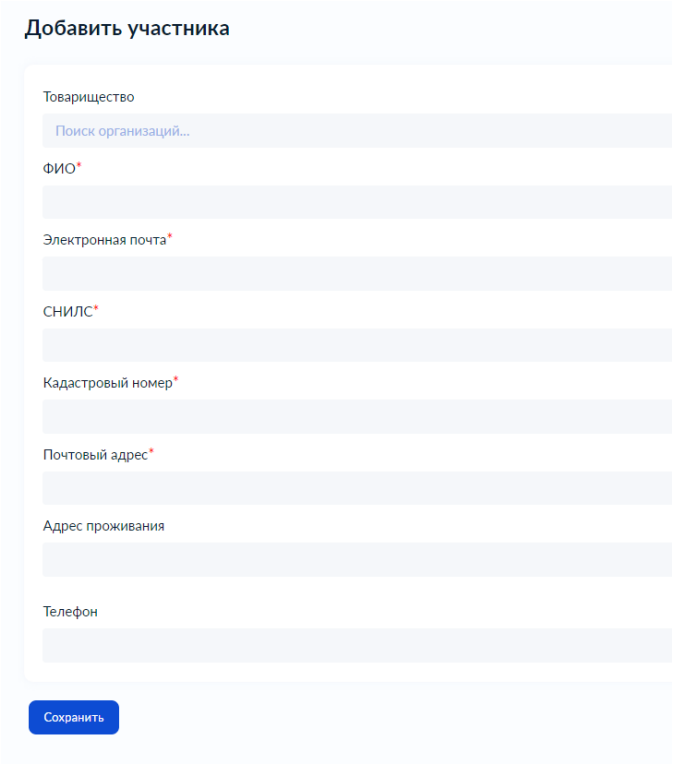


Рисунок 574 – Форма добавления участника товарищества

Начните вводить название товарищества в поле «Товарищество» и выберите необходимое значение из отобразившегося списка результатов. Укажите фамилию, имя и

отчество участника товарищества в поле «ФИО». Заполните информацию об участнике, указав в соответствующих полях его электронную почту, СНИЛС, кадастровый номер, почтовый адрес. Дополнительно можно указать адрес проживания участника товарищества и его телефон, данные поля необязательны для заполнения. Нажмите кнопку «Сохранить».

После сохранения, участник появиться в реестре со статусом «Неподтвержденный пользователь». Для изменения статуса на «Подтвержденный пользователь» необходимо направить уведомление участникам. После того, как участник подтвердить свое участие в ЛКП, Уполномоченному необходимо нажать кнопку «Подтвердить» в карточке участника как показано на рисунке 575.

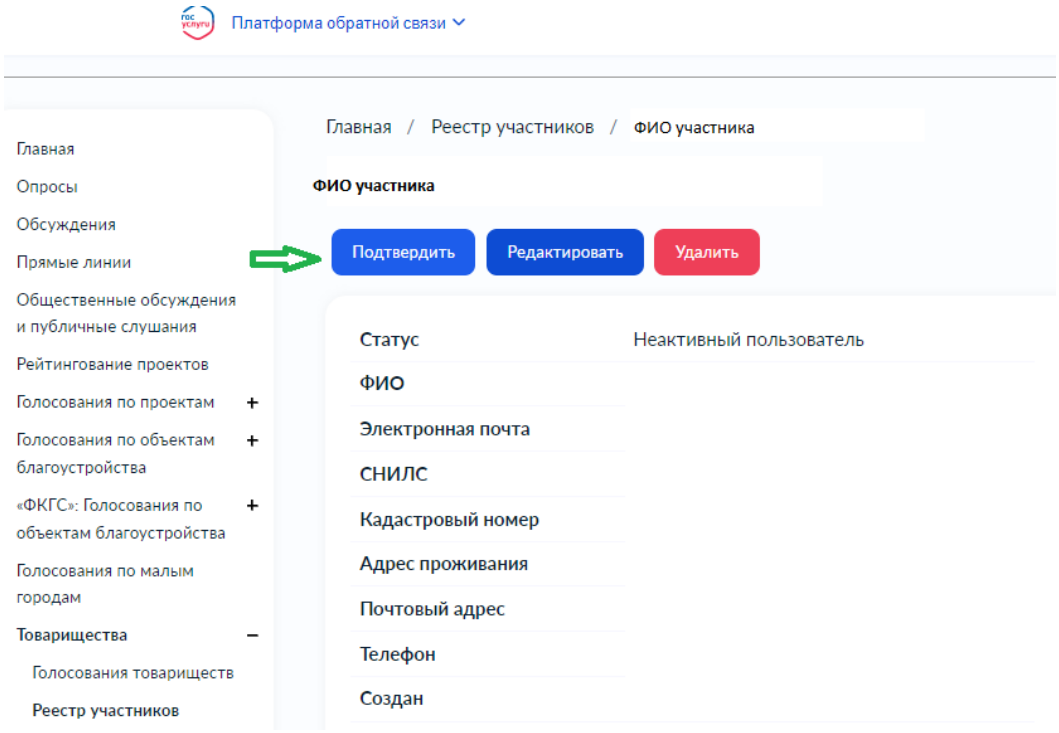


Рисунок 575 – Подтверждение участника товарищества

Уполномоченный подтверждает участника реестра, что предоставляет доступ к участию в голосованиях товарищества.

4.15.11 Новости

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

В разделе «Новости» доступны следующие действия:

1) Просмотр списка новостей;

2) Поиск и фильтрация новостей;

3) Просмотр, редактирование, удаление новости с помощью иконок , и ;

4) Создать новость с помощью кнопки «Создать новость».

Чтобы создать новость, нажмите в главном меню слева на вкладку «Новости». Затем на кнопку «Добавить новость», как представлено на рисунке 576.

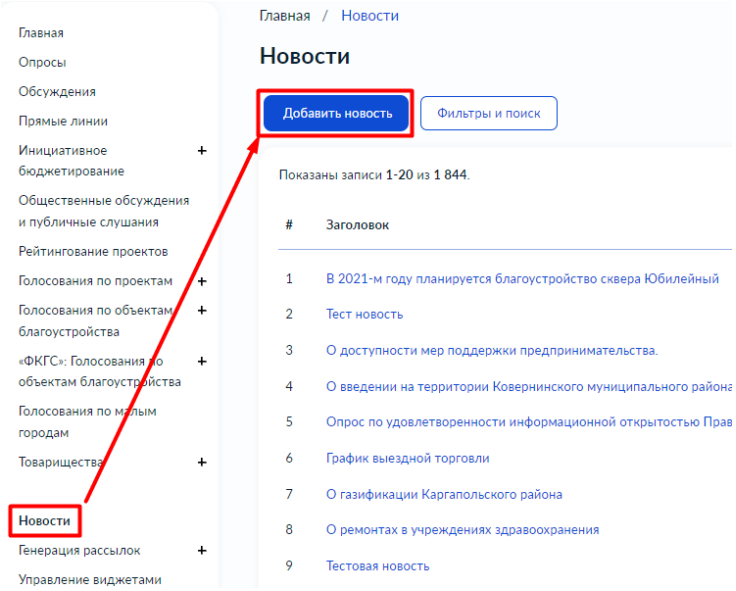


Рисунок 576 – Вкладка «Новости»

Откроется страница добавления новости, как представлено на рисунке 577.

В поле «Заголовок» введите заголовок.

В поле «Описание» введите описание.

В выпадающем списке «Уровень» выберите уровень, например, федеральный.

В поле «Дата публикации» выберите дату публикации.

При необходимости, добавьте ссылку на внешний ресурс, нажав кнопку «Добавить ссылку на внешний ресурс».

При необходимости, добавьте связь новости с обсуждением, нажав кнопку «Добавить связь новости с обсуждением».

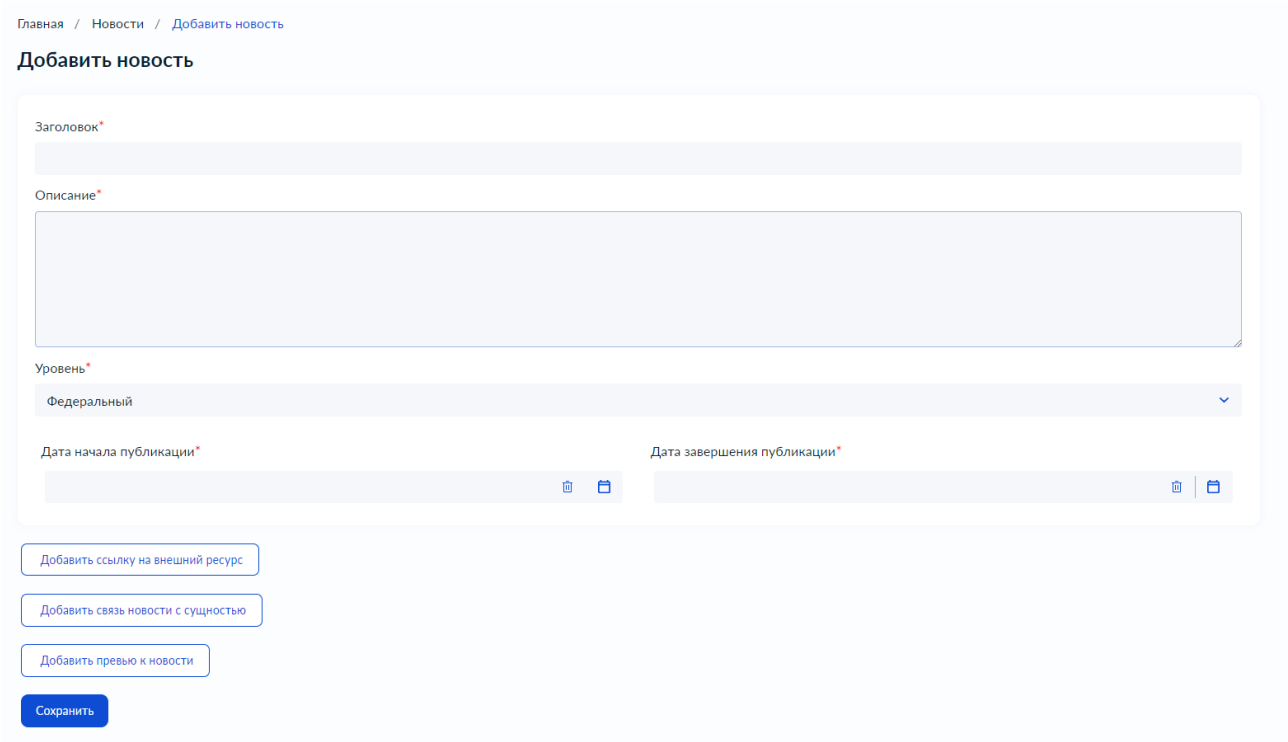


Рисунок 577 – Форма «Добавить новость»

Нажмите на кнопку «Сохранить». Откроется страница просмотра созданной новости, как показано на рисунке 578.

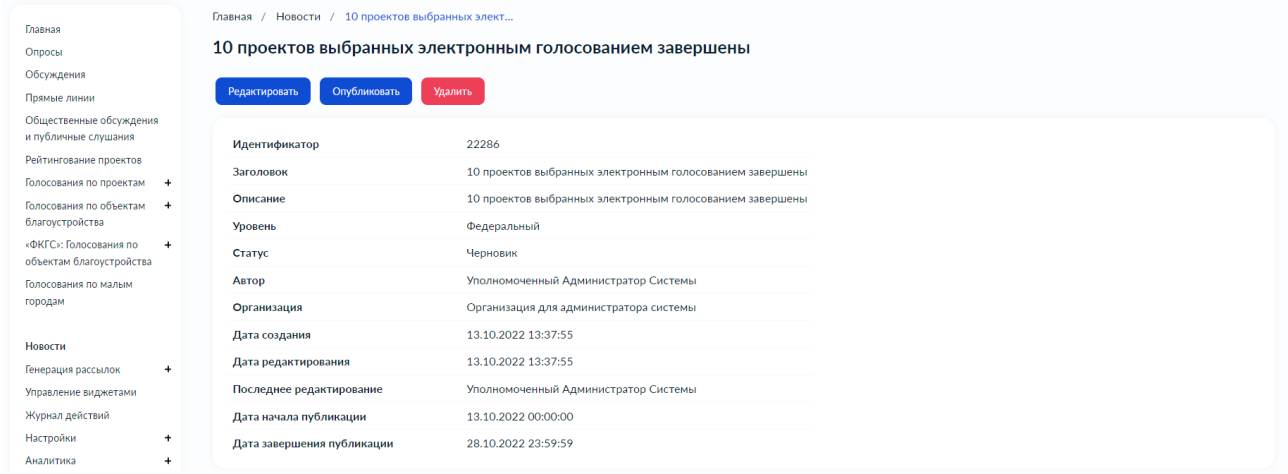


Рисунок 578 – Вкладка просмотра новости

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 рисунке 579.

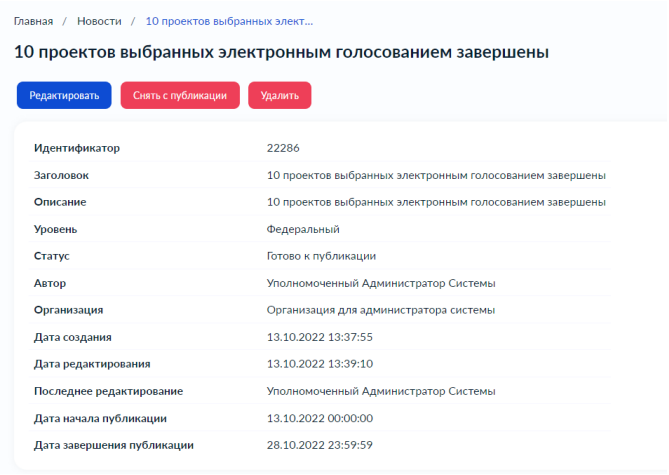


Рисунок 579 – Вкладка просмотра новости после снятия с публикации

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

4.15.12 Отчет об ошибке

Раздел «Отчет об ошибке» предоставляет Уполномоченному возможность проинформировать об ошибках в разделах ПОС: «Опросы», «Обсуждения», «Общественные обсуждения и публичные слушания», «Прямые линии», «Рейтингование проектов», «Генерация рассылок» для последующего решения проблемы.

При возникновении сбоя или технической ошибки в рамках работы в Системе, данное окно отображается автоматически.

Уполномоченный имеет возможность написать текстовое сообщение и прикрепить до 5 изображений в форматах: jpg, png, gif, bmp. размером до 5 мегабайт, как представлено на рисунке 580.

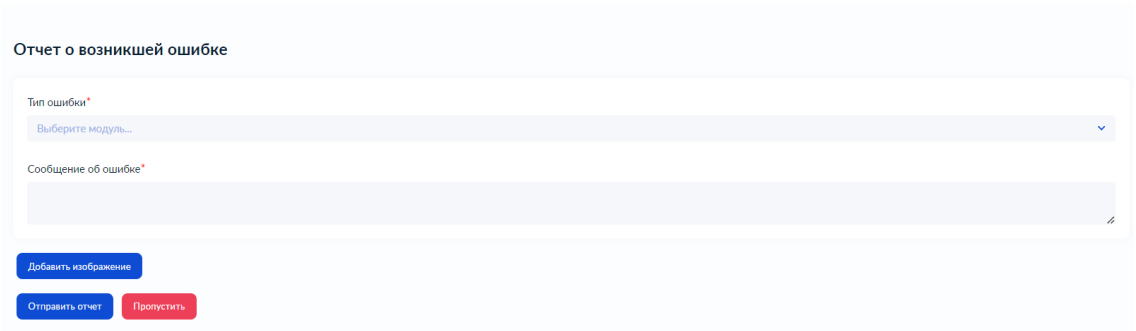


Рисунок 580 – Раздел «Отчет об ошибке»

4.15.13 Управление виджетами

Раздел «Управление виджетами» предоставляет Уполномоченному возможность получить коды виджетов компонента 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 «Управление виджетами», нажмите в главном меню слева на вкладку «Управление виджетами», откроется страница управления виджетами, как представлено на рисунке 581.

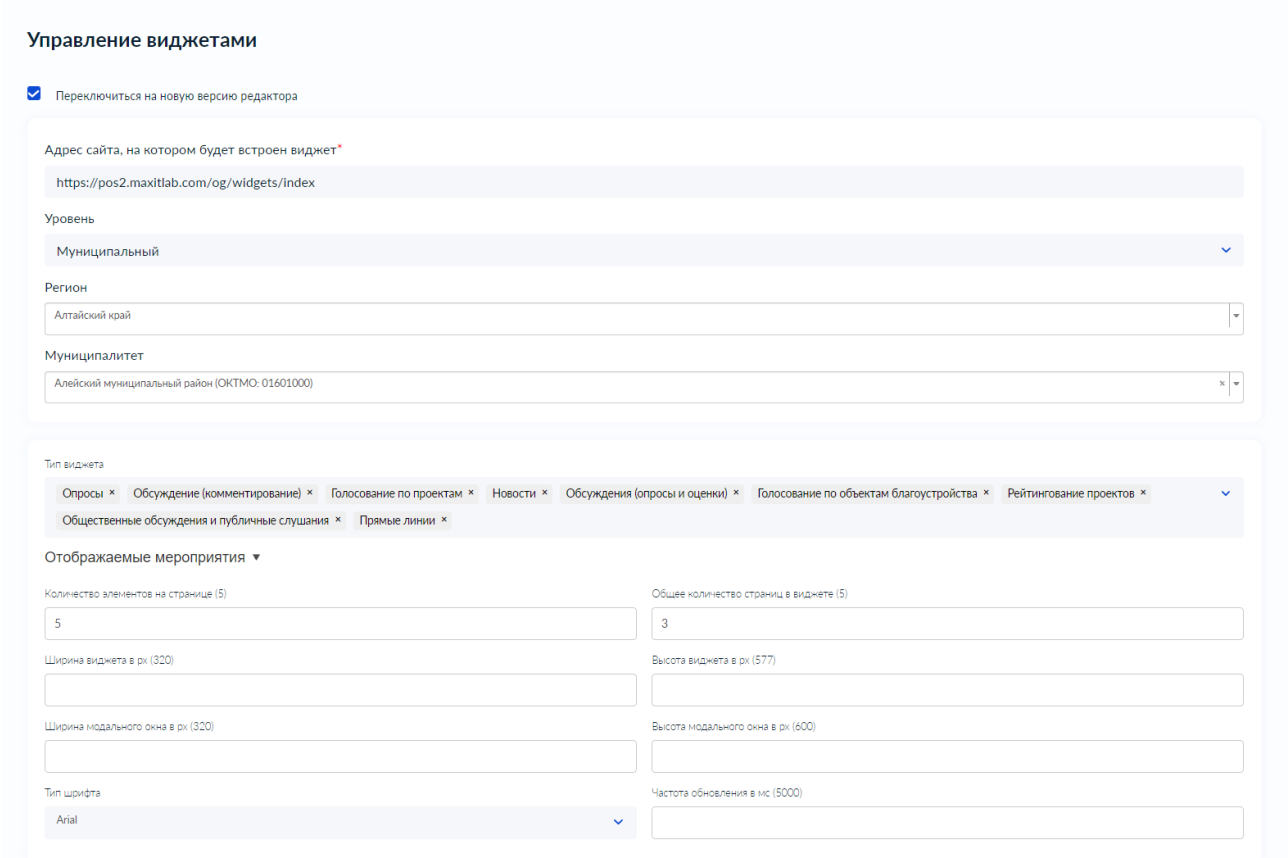


Рисунок 581 – Вкладка «Управление виджетами»

Укажите адрес регионального или муниципального сайта в поле «Адрес сайта, на котором будет встроен виджет».

В выпадающем списке «Уровень» выберите требующийся уровень, например, муниципальный.

В выпадающем списке «Регион» выберите регион, например, Вологодская область.

В выпадающем списке «Муниципалитет» выберите муниципалитет, например, г. Вологда.

В списке «Тип виджета» по умолчанию доступны следующие мероприятия:

– Опросы;

– Обсуждение (комментирование);

– Голосования по проектам;

– Новости;

– Обсуждения (опросы и оценки);

– Голосование по объектам благоустройства;

– Рейтингование проектов;

– Общественные обсуждения и публичные слушания;

– Прямые линии.

Чтобы удалить ненужные мероприятия, нажмите на крестик рядом с названием мероприятия.

Чтобы выводить мероприятия только организации Уполномоченного, нажмите на галочку «Выводить только активности, созданные моей организацией».

Укажите следующие настройки (при необходимости):

– Количество элементов на странице;

– Общее количество страниц в виджете;

– Ширина в px;

– Высота в px;

– Тип шрифта;

– Частота обновления в мс.

В поле «Общее количество страниц в виджете (5)» введите значение, например, 5.

В поле «Частота обновления в мс» (5000) введите значение, например, 5000.

В поле «Количество элементов на странице (5)» введите значение, например, 2.

В поле «Ширина в px (320)» введите значение, например, 320.

При необходимости укажите также дополнительные настройки цвета кнопок и текста в выпадающем списке «Дополнительные настройки».

В выпадающем окне «Выберите тему оформления:» укажите необходимую тему, или создайте собственную тему, нажав кнопку «Сохранить настройки виджета».

Чтобы сбросить настройки виджета, нажмите кнопку «Сбросить настройки "по умолчанию"»

На странице появится предварительный просмотр виджета, нажмите кнопку «Участвовать», чтобы ознакомиться с информацией в виджете, как представлено на рисунке 582.

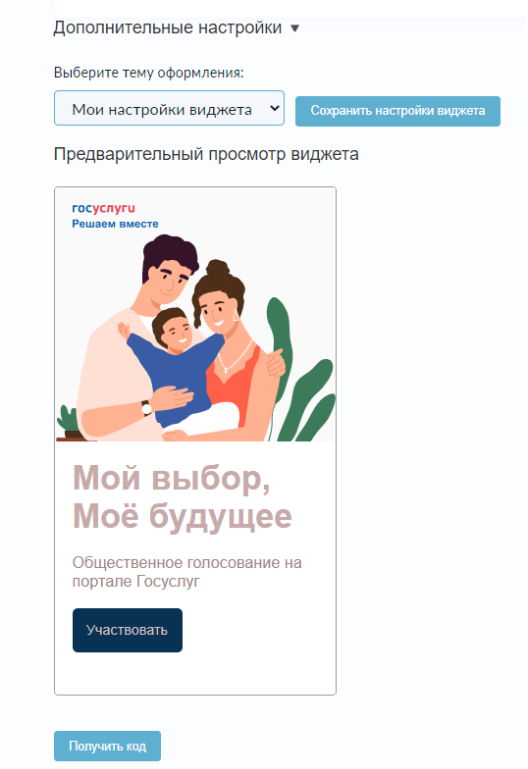


Рисунок 582 – Форма предварительного просмотра виджета

Нажмите на кнопку «Получить код», появится окно с кодом виджета, как представлено на рисунке 583.

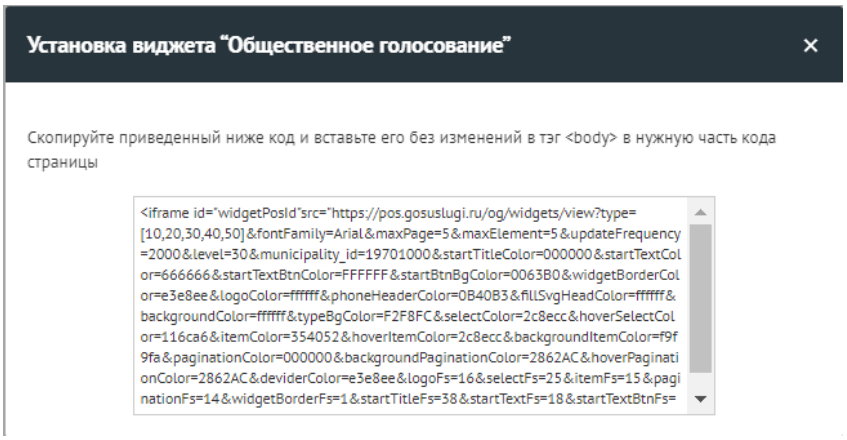


Рисунок 583 – Модальное окно с кодом виджета

Чтобы установить виджет на сайт, необходимо скопировать приведенный в модальном окне код без изменений и вставить его в тег <body> в нужную часть кода страницы сайта, как представлено на рисунке 584.

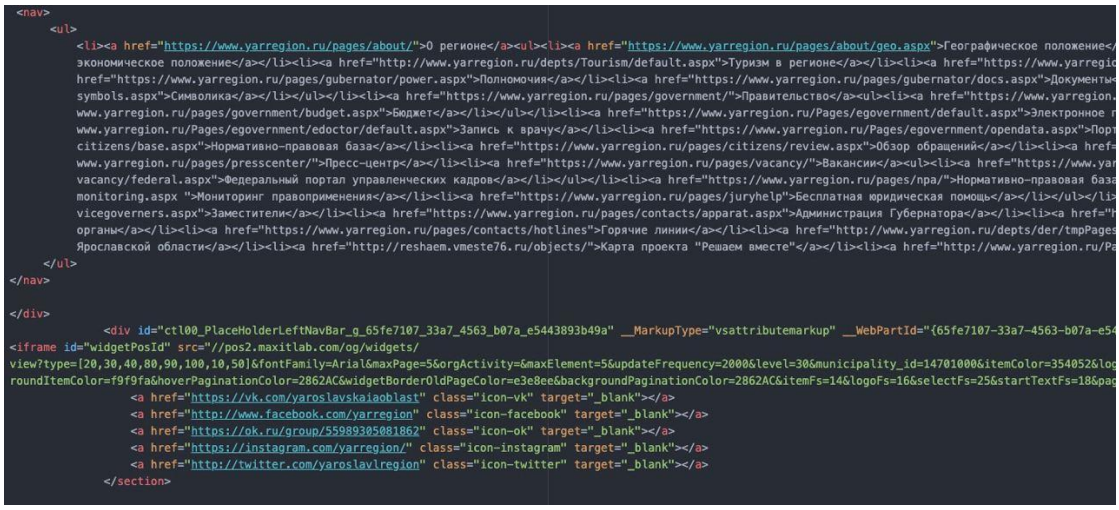


Рисунок 584 – Встраивание кода виджета на сайт

4.15.14 Аналитика

Чтобы посмотреть аналитику по региону или муниципалитету, перейдите в раздел «Аналитика», выберите необходимый модуль, по которому нужно посмотреть данные, как представлено на рисунке 585.

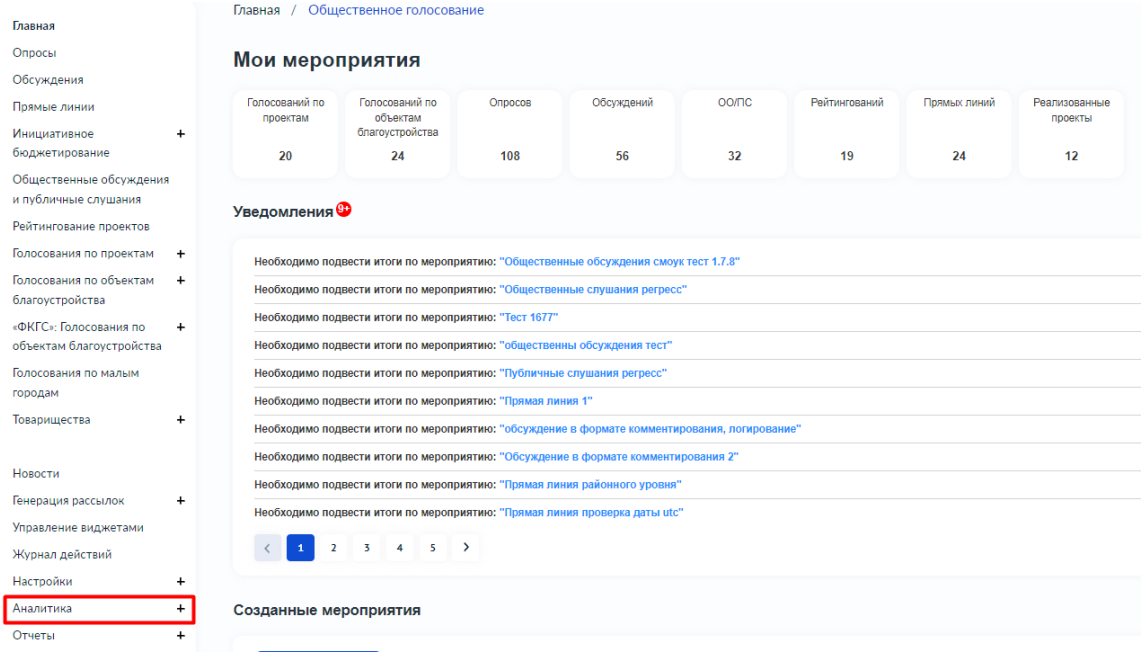


Рисунок 585 – Раздел «Аналитика»

В зависимости от роли и уровня Уполномоченного варьируются варианты просмотра раздела «Аналитика». Существующие варианты описываются ниже.

Уполномоченному администратору Системы и Уполномоченному с ролью и уровнем федеральный доступен подраздел «Общая статистика», как показано на рисунке 586, подразделы с данными по всем регионам и муниципалитетам.

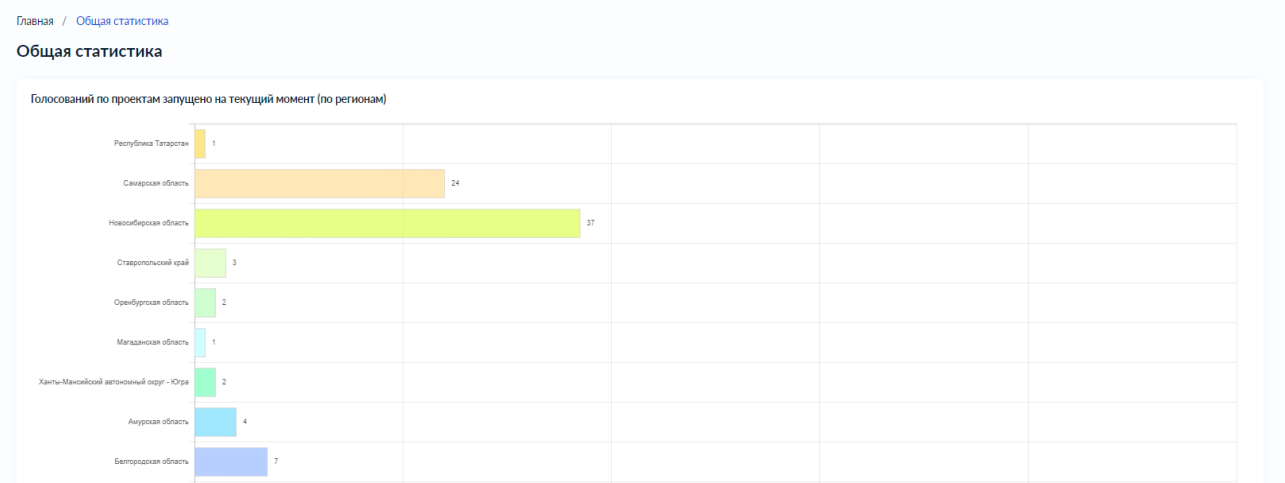


Рисунок 586 – Общая статистика

В общей статистке доступен просмотр графика созданных регионами мероприятий.

Для Уполномоченных с ролью региональный и муниципальный рассмотрим раздел «Аналитика» на примере статистики опросов, так как подразделы «Обсуждения», «Голосования по проектам», «Список победивших проектов», «Голосования по объектам благоустройства», «Рейтингование проектов», «Общественные обсуждения и публичные слушания», «Новости» и «Национальные проекты» имеют схожую визуальную составляющую и возможность загрузки данных по мероприятиям. Уполномоченным с ролью и уровнем региональный доступны разделы с суммарной информацией по региону Уполномоченного и всеми муниципалитетами, входящими в регион, с возможностью фильтрации по региону и муниципалитету, как представлено на рисунке 587.

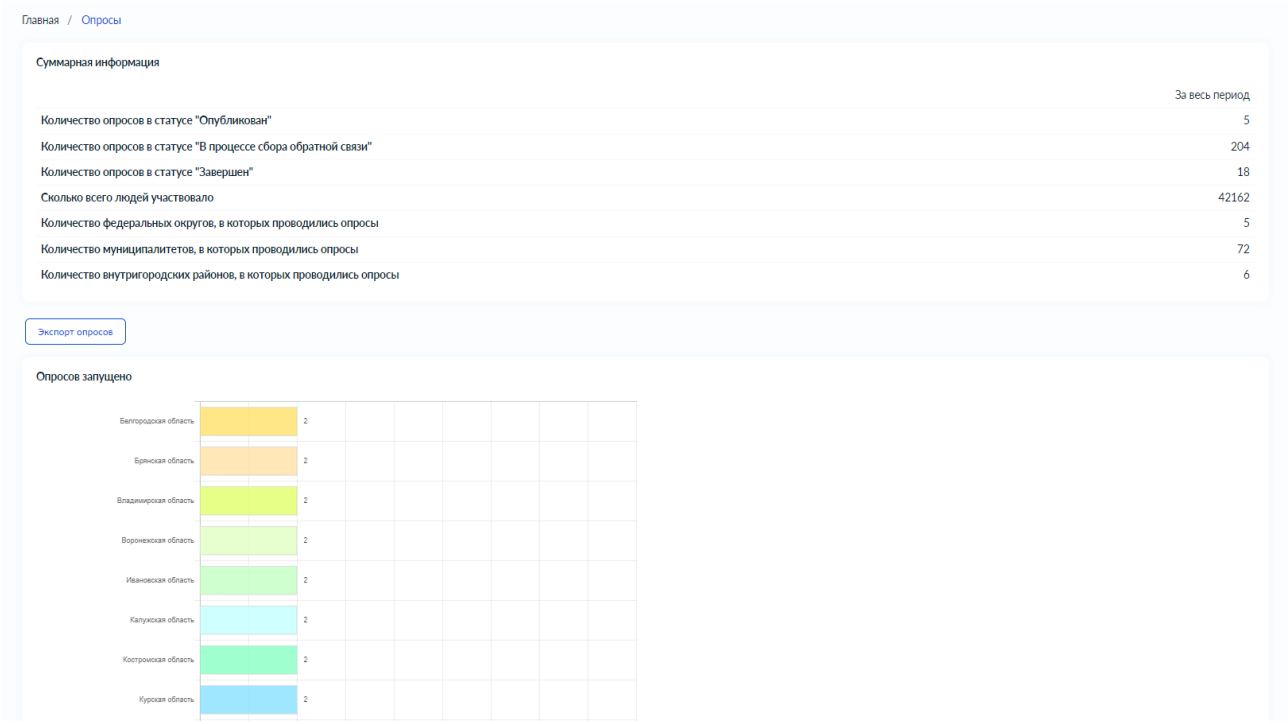


Рисунок 587 – Просмотр аналитики на региональном уровне

Уполномоченным с ролью и уровнем муниципальный доступны разделы с суммарной информацией по муниципалитету Уполномоченного, как представлено на рисунке 588.

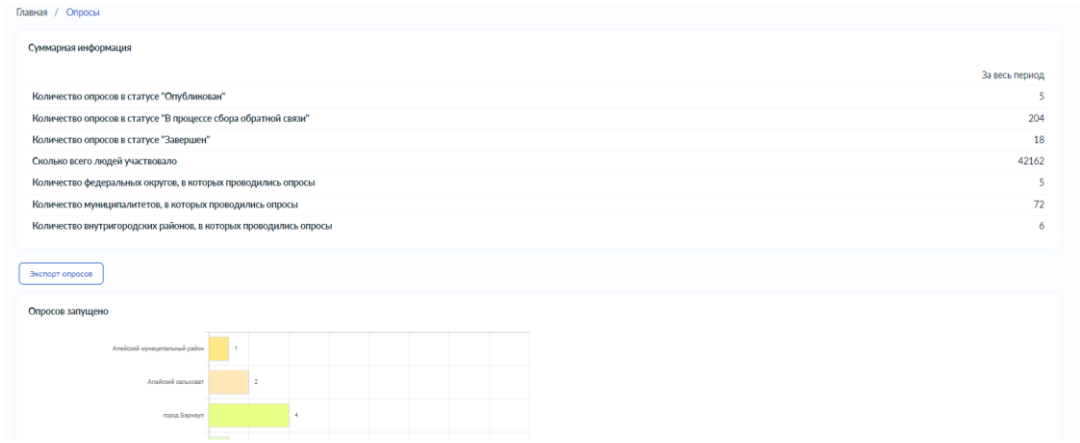


Рисунок 588 – Просмотр аналитики на муниципальном уровне

Данные можно выгрузить в формате XLSX, например, в подразделе «Опросы» нажмите кнопку «Экспорт опросов», как показано на рисунке 589.

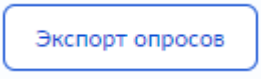


Рисунок 589 – Кнопка «Экспорт опросов»

4.16 Личный кабинет пользователя

Для доступа в личный кабинет пользователя компонента общественного голосования необходимо авторизоваться на сайте https://pos.gosuslugi.ru. Для авторизации требуется иметь подтвержденную учетную запись ЕСИА, быть старше 14 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.

4.16.1 Главная страница ЛКП

На главной странице ЛКП пользователю доступны следующие элементы ОГ:

- Популярные мероприятия;
- Вам будет интересно;
- Разделы;
- Реализованные проекты;
- Новости.

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

- 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;
- просмотр завершенных голосований (архивных);
- участие в срочных и насущных опросах федерального, окружного, регионального, местного и районного уровней, а также опросах по национальным проектам;
- получение результатов по пройденным и завершенным опросам;
- участие в оценке, опросе и предложениях по вопросам местного, районного и регионального значения;
- получение информации об общественных обсуждениях и публичных слушаниях с возможностью оставить мнение;
- участие в рейтинговании проектов с возможностью подачи собственного проекта на рейтингование;
- участие в инициативных бюджетированиях;
- участие в голосовании по объектам благоустройства с возможностью подачи собственного объекта на голосование;

– получение информации о предстоящих прямых линиях с органами власти, возможность задавать вопросы представителям ОГВ и ОМСУ;
– получение новостей федерального, окружного, регионального, местного и районного уровней о вопросах, планируемых к обсуждению на публичных слушаниях и прочей деятельности проекта;
– просмотр персональных уведомлений.

Фрагмент главной страницы показан на рисунке 590.

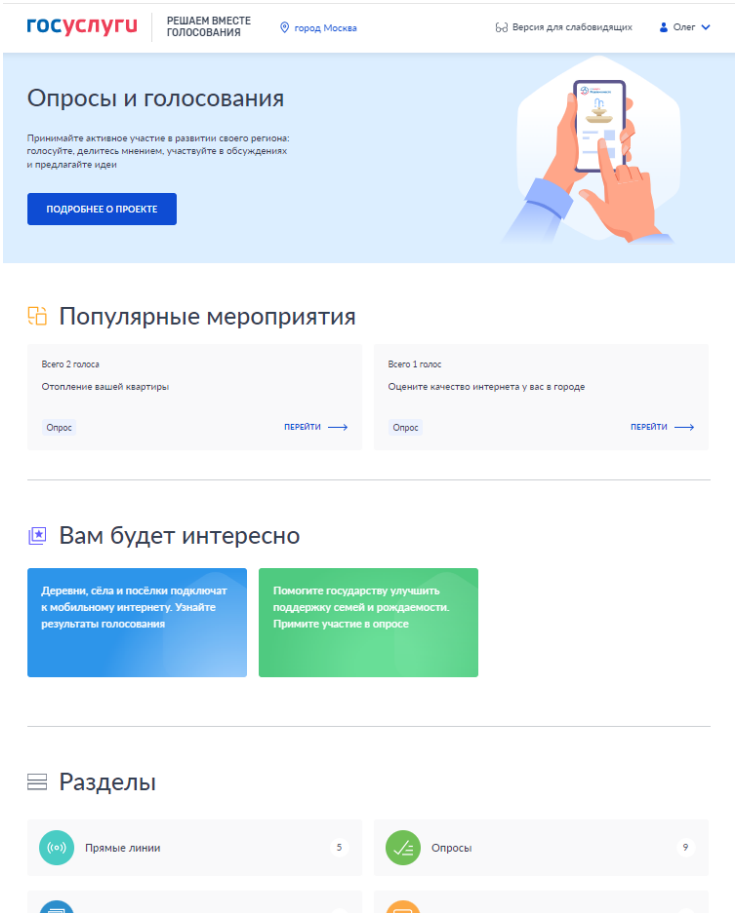


Рисунок 590 – Фрагмент главной страницы ЛКП

4.16.2 Основные элементы главной страницы

4.16.2.1 Логотипы проектов

В шапке сайта расположены логотип «Госуслуги» с переходом на https://www.gosuslugi.ru/ и «Общественное голосование» с переходом на главную страницу ЛКП https://pos.gosuslugi.ru/lkp/. Для перехода в ЛКП необходимо нажать на соответствующий логотип, показанный на рисунке 591.

Рисунок 591 – Логотипы проектов

4.16.2.2 Переключение на версию для слабовидящих

При нажатии на ссылку «Версия для слабовидящих», представленную на рисунке 592, открывается окно с настройкой отображения страниц сайта, как показано на рисунке 593. Пользователь может настроить удобный размер и начертание шрифта, а также цветовую схему.

Рисунок 592 – Переключатель на версию для слабовидящих

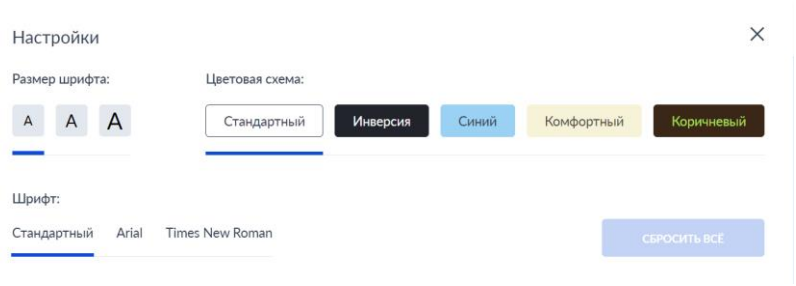


Рисунок 593 – Окно настроек версии для слабовидящих

4.16.2.3 Блок переключения адреса

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

– адрес регистрации;

– адрес проживания.

Пользователь может переключать адреса с помощью элементов навигации и просматривать доступные голосования, опросы, обсуждения и другие сущности согласно выбранному адресу.

В верхней части страницы нажмите на пункт «Адрес регистрации», как представлено на рисунке 594.

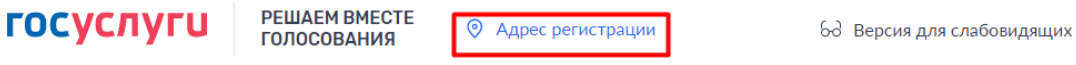


Рисунок 594 – Адрес регистрации

Отобразится блок переключения адресов, как показано на рисунке 595.

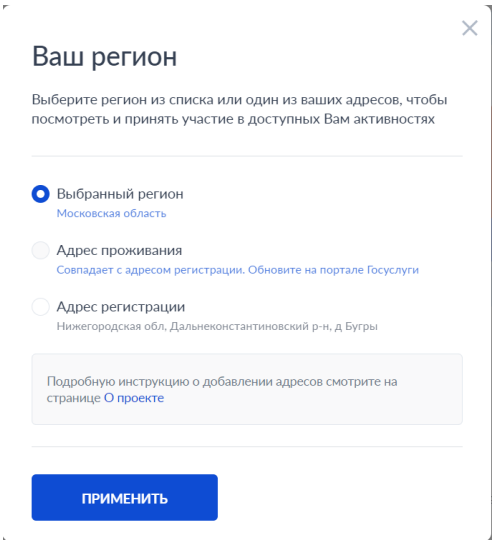


Рисунок 595 – Переключатель адреса

4.16.2.4 Меню пользователя

Нажмите на имя пользователя, отображающееся в правом верхнем углу страницы. В меню пользователя, показанном на рисунке 596, выведены следующие пункты:

- «Избранное». При клике на пункт осуществляется переход на страницу личного кабинета с избранными проектами из разделов:
- «Обсуждения» (подразделы: «Документы» и «Опросы»);
- «Проекты» (отображаются проекты, которые можно отсортировать по признакам «федеральные», «региональные», «местные» или «районные», а также по голосам пользователя);
- «Общественные обсуждения»;
- «Мои мероприятия». При клике на пункт осуществляется переход на страницу «Мои мероприятия», где выводятся разделы, в которых пользователь проявлял активность, либо в которых проводились мероприятия по адресу пользователя:
- «Формирование комфортной городской среды»;
- «Обсуждения» (подразделы: «Документы», «Опросы»);
- «Проекты»;
- «Опросы»;
- «Благоустройство» (благоустройства разделены на подпункты «Черновики», «На модерации», «Я голосовал» и «Объекты на голосовании»);
- «Общественные обсуждения и публичные слушания»;
- «Рейтингования» (разделены на подпункты «Черновики», «На модерации», «Я голосовал» и «Проекты на голосовании»);

– Голосования для садовых товариществ;
– «Прямые линии» (в случае если они проводились по адресу жительства);
– «Уведомления». При клике на пункт осуществляется переход на страницу с уведомлениями пользователя;
– «Выход». При клике на пункт списка осуществляется выход из ЛКП.

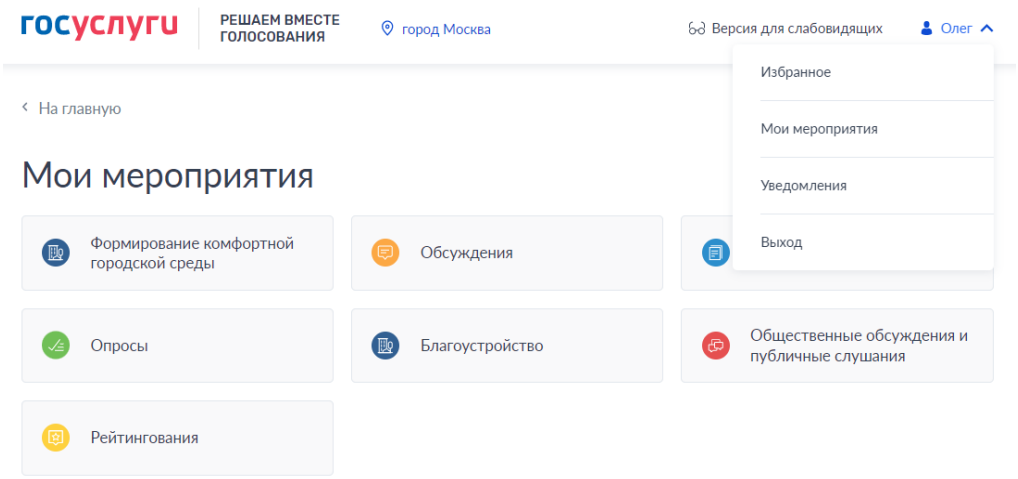


Рисунок 596 – Меню пользователя

4.16.2.5 Новости

В списках на главной странице выводятся по три элемента новостей с самой актуальной датой публикации, как показано на рисунке 597. Для перехода к полному списку под элементами расположена кнопка «Все новости». Для перехода на страницу новости необходимо нажать на заголовок.

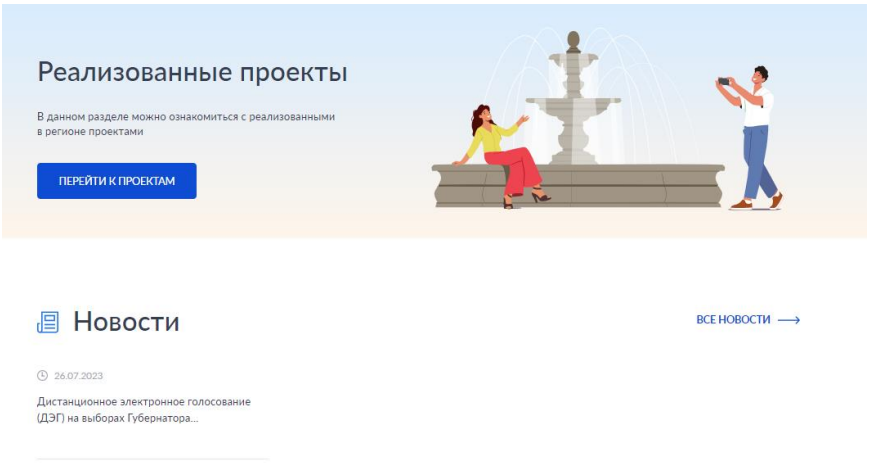


Рисунок 597 – Новости и уведомления

Предлагаемые плитки имеют следующие назначения:

– список новостей, в зависимости от выбранного пользователем адреса;

– переход на полный список элементов.

4.16.2.6 Блок «Разделы»

В блоке «Разделы» отображаются плитки отдельных разделов. Для каждого раздела отображается число мероприятий, как показано на рисунке 598.

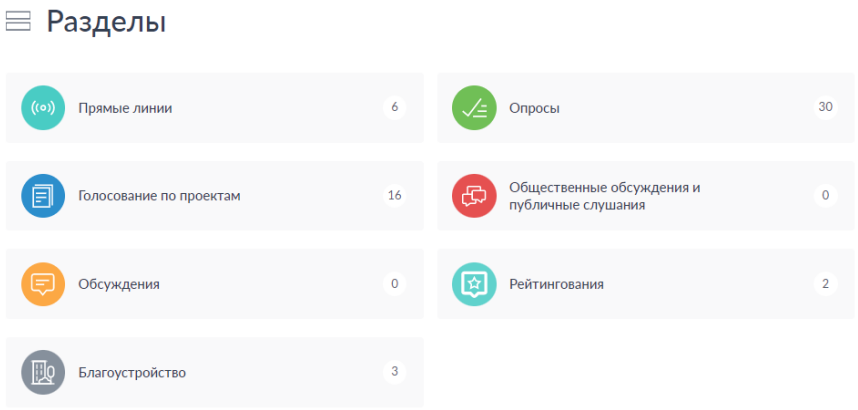


Рисунок 598 – Блок «Разделы»

4.16.2.7 Прямые линии

Для перехода к блоку опросов необходимо нажать на соответствующую плитку в блоке «Разделы», как представлено на рисунке 599.

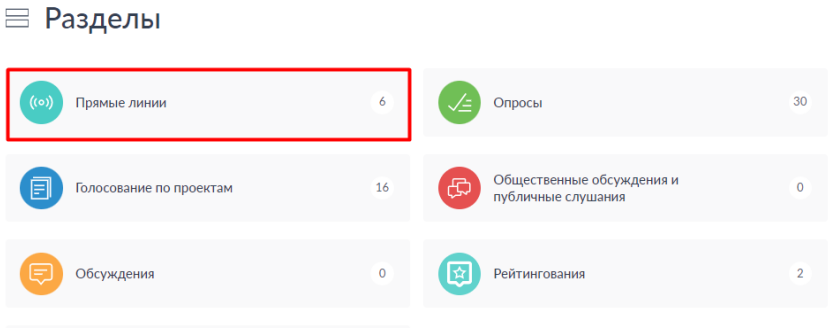


Рисунок 599 – Плитка «Прямые линии»

Отображается список прямых линий. На странице доступен фильтр по статусам и участию пользователя, как представлено на рисунке 600.

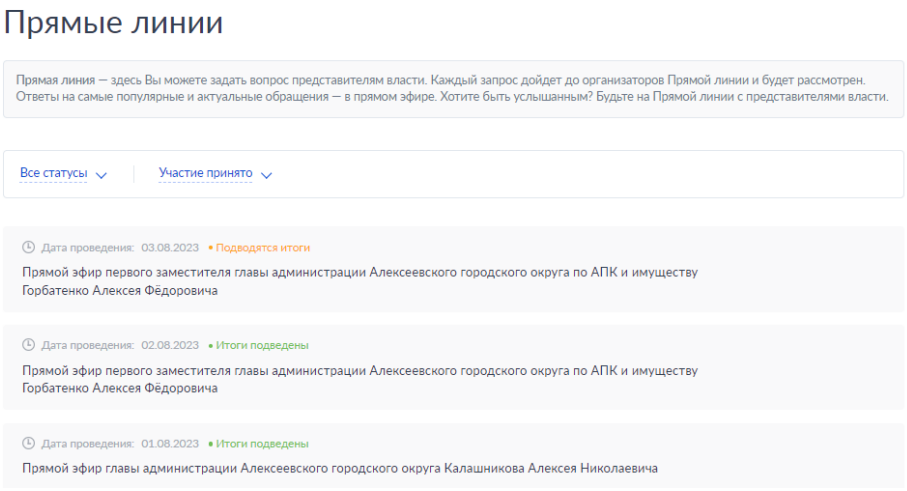


Рисунок 600 – Страница прямых линий

4.16.2.8 Опросы

Для перехода к блоку опросов необходимо нажать на соответствующую плитку в блоке «Разделы», как представлено на рисунке 601.

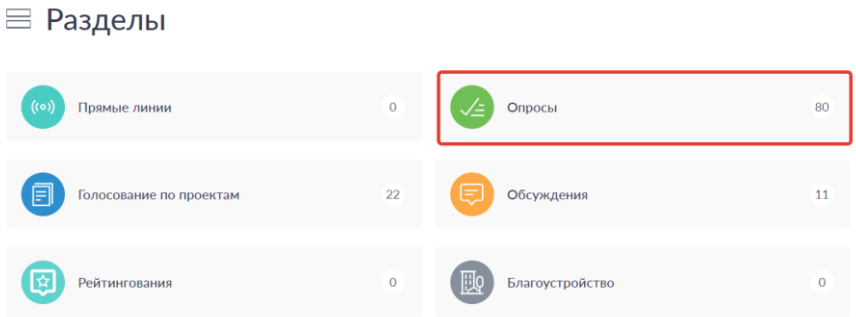


Рисунок 601 – Блок опросов

На странице блока опросов, как представлено на рисунке 602, выводятся плитки опросов с самой ближайшей датой завершения, независимо от того, прошел пользователь опрос или нет, но в зависимости от выбранного адреса. Предусмотрена цветовая индикация для опроса по реализации национального проекта (синяя полоса). На странице опросов предусмотрена фильтрация по следующим параметрам: по уровню опросов, статусам и категориям. Для перехода на страницу интересующего опроса нужно нажать на соответствующую плитку.

Страница блока опросов приведена на рисунке 602.

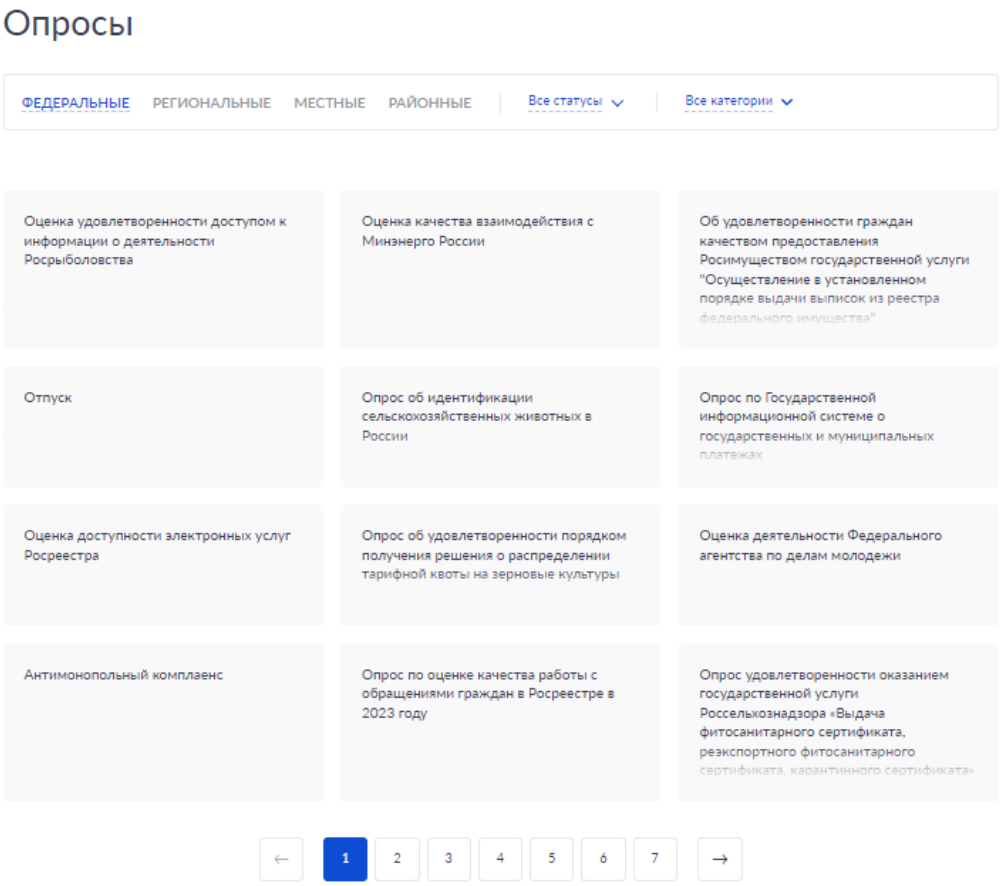


Рисунок 602 – Страница блока опросов

4.16.2.9 Голосования по проектам

В блоке выводятся голосования по проектам, в зависимости от выбранного пользователем адреса. Для перехода к разделу «Голосования по проектам» нужно нажать на соответствующую плитку, как представлено на рисунке 603.

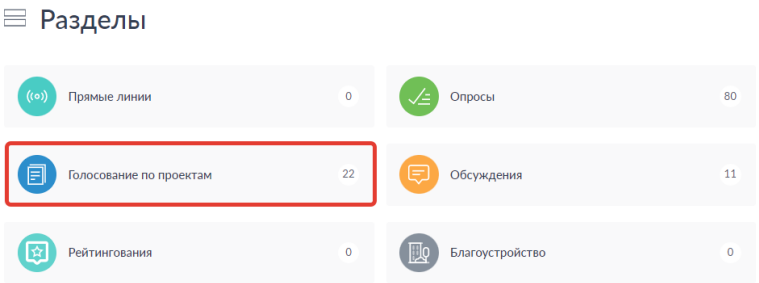


Рисунок 603 – Голосования по проектам

На странице раздела пользователю доступен список голосований. В списке голосований выводится название голосования, уровень, статус и период голосования, как представлено на рисунке 604.

Рисунок 604 – Голосования по проектам

Для перехода на страницу выбранного мероприятия необходимо нажать на соответствующую плитку.

4.16.2.10 Общественные обсуждения и публичные слушания

Список документов, направленных на общественные обсуждения или публичные слушания, формируется, в зависимости от выбранного пользователем адреса. Для перехода к полному списку нужно нажать на соответствующую плитку в блоке «Разделы». Предусмотрено добавление обсуждения или слушания в «Избранное» (необходимо нажать на «звездочку»). Иконка «молния» показывает, что пользователь проявил активность. Для перехода к полной информации по обсуждению или слушанию необходимо нажать на интересующий заголовок, как представлено на рисунке 605.

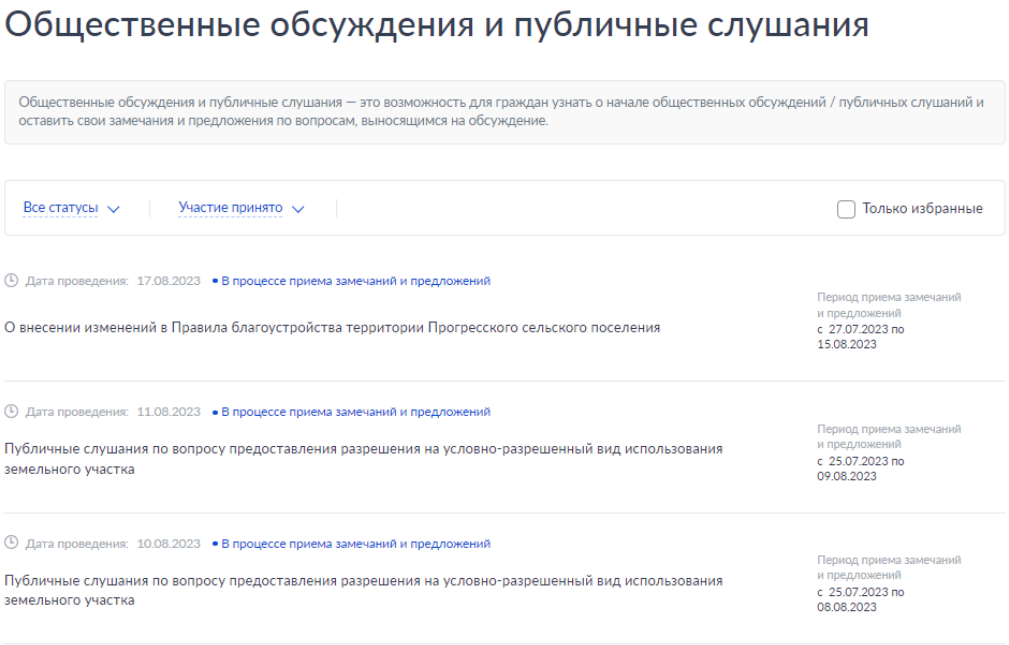


Рисунок 605 – Общественные обсуждения и публичные слушания

Элементы раздела имеют следующие назначения:

– иконка проявленной активности – « »;

– иконка добавления в «Избранное» – «★»;

– переход на главную страницу;

– переход в архив.

4.16.2.11 Обсуждения

Список документов, 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 нажать на «звездочку»). Иконка «молния» показывает, что пользователь проявил активность. Для перехода к полной информации по обсуждению необходимо нажать на интересующий заголовок, как представлено на рисунке 606.

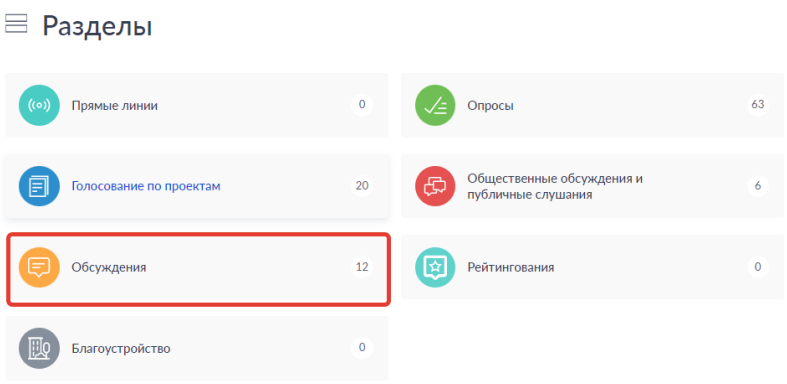


Рисунок 606 – Обсуждения

Элементы раздела имеют следующие назначения:

– иконка проявленной активности – « »;

– переход в архив обсуждений;

– иконка добавления в «Избранное» – «★»;

– переход к общему списку обсуждений.

4.16.2.12 Рейтингования

Список рейтингований формируется, в зависимости от выбранного пользователем адреса. Для перехода к полному списку необходимо нажать на соответствующую плитку, как представлено на рисунке 607. Предусмотрено отображение иконки «молния», определяющей,

что пользователь проявил активность. Для перехода к полной информации по рейтингованию необходимо нажать на интересующий заголовок.

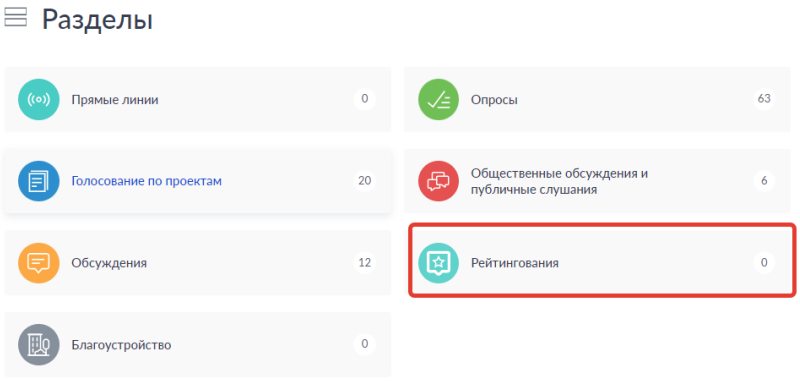


Рисунок 607 – Плитка «Рейтингования»

Элементы раздела, представленного на рисунке 608, имеют следующие назначения:

– переход в архив рейтингований;

– иконка проявленной активности – « » ;

– переход на главную.

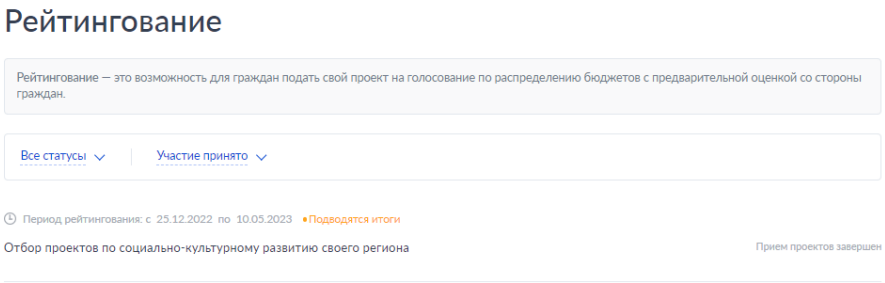


Рисунок 608 – Рейтингование

4.16.2.13 Благоустройство

Список доступных голосований по объектам благоустройства формируется, в зависимости от выбранного пользователем адреса. Для перехода к полному списку необходимо нажать на соответствующую плитку, как представлено на рисунке 609. Для перехода к полной информации по голосованию необходимо нажать на интересующий заголовок.

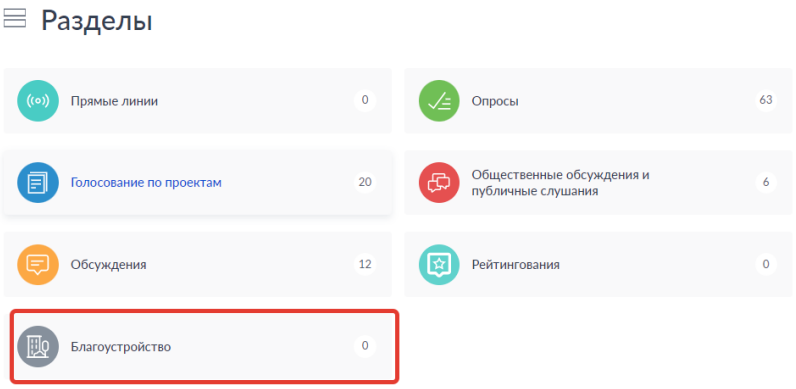


Рисунок 609 – Благоустройство

Элементы раздела, представленного на рисунке 610, имеют следующие назначения:

– переход в архив благоустройств;

– переход к полной информации по благоустройству;

– переход на главную.

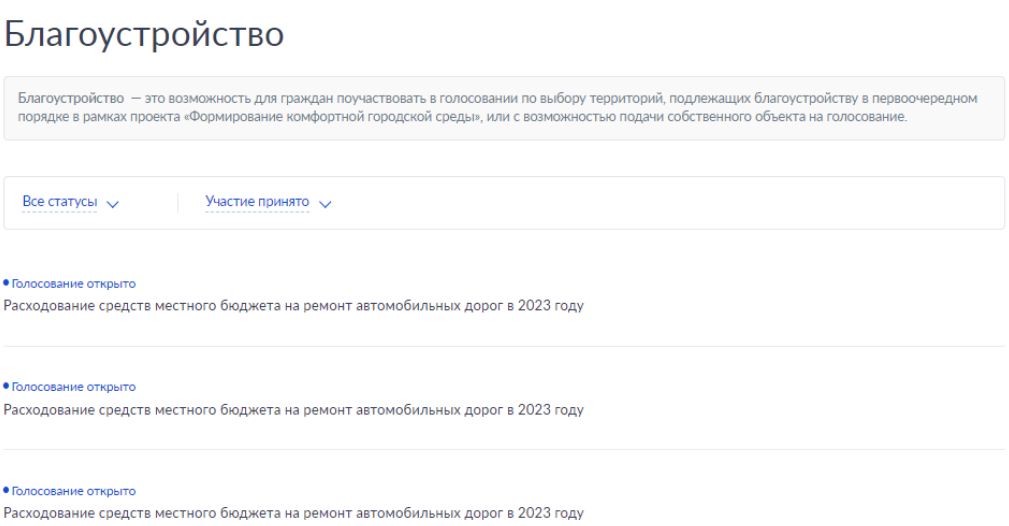


Рисунок 610 – Список благоустройств

4.16.2.14 Cookies

При первом посещении сайта пользователь подтверждает свое согласие на обработку своих персональных данных и использование файлов «cookies» на сайте с помощью нажатия кнопки «Согласен» в появившемся окне обращения, как представлено на рисунке 611. Обращение исчезнет после нажатия на «Согласен».

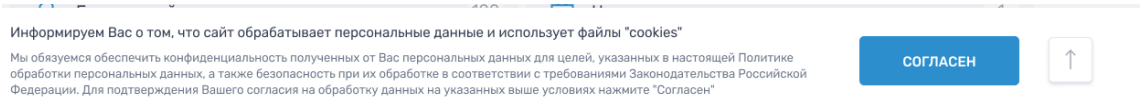


Рисунок 611 – Информационное окно с cookies

4.16.2.15 Реализованные проекты

На главной странице личного кабинета размещен баннер «Реализованные проекты», как представлено на рисунке 612.

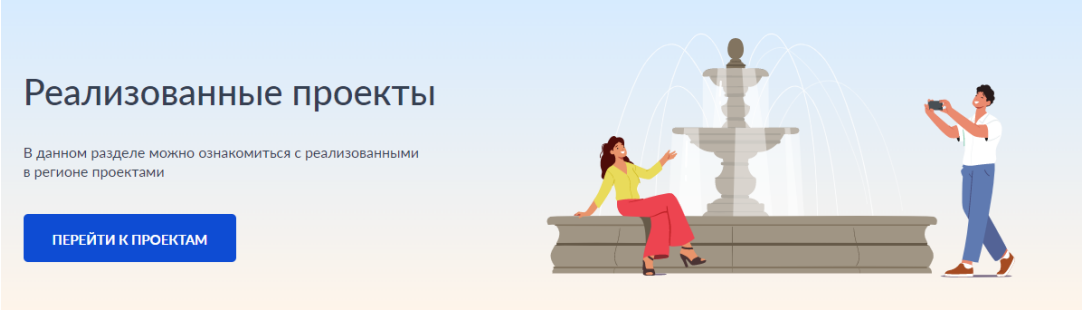


Рисунок 612 – Баннер «Реализованные проекты»

Нажмите на кнопку перейти к проектам, чтобы перейти к полному списку реализованных проектов. На отобразившейся странице можно ознакомиться с реализованными проектами и объектами, как представлено на рисунке 613.

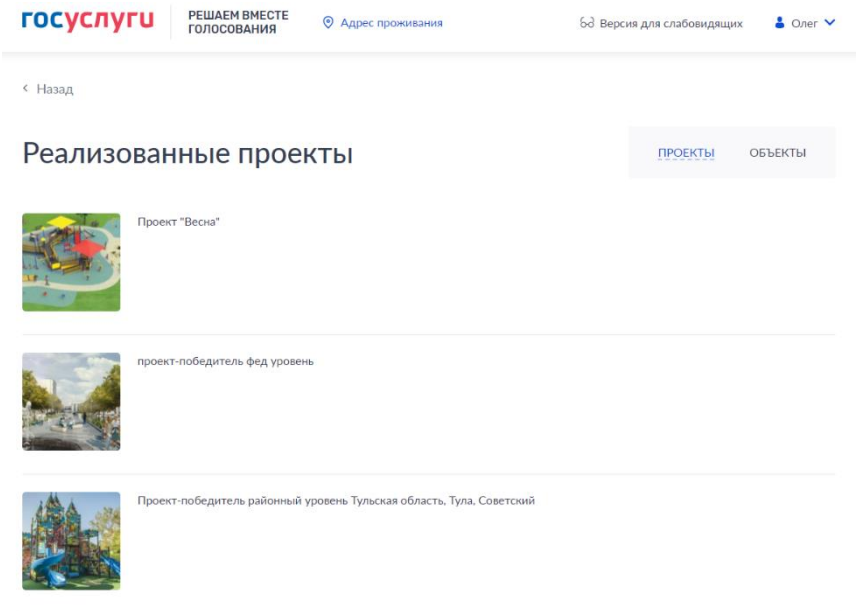


Рисунок 613 – Раздел «Реализованные проекты»

4.16.2.16 Футер

В футере сайта ЛКП размещен список ссылок на различные проекты, как представлено на рисунке 614:

– сайт Президента Российской Федерации – kremlin.ru;

– сайт Правительства Российской Федерации – government.ru;
– сайт Государственной думы Российской Федерации – duma.gov.ru;
– портал государственных услуг – gosuslugi.ru;
– сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – digital.gov.ru;
– единый портал раскрытия информации о подготовке проектов нормативных актов – regulation.gov.ru;
– официальный интернет-портал правовой информации – pravo.gov.ru.

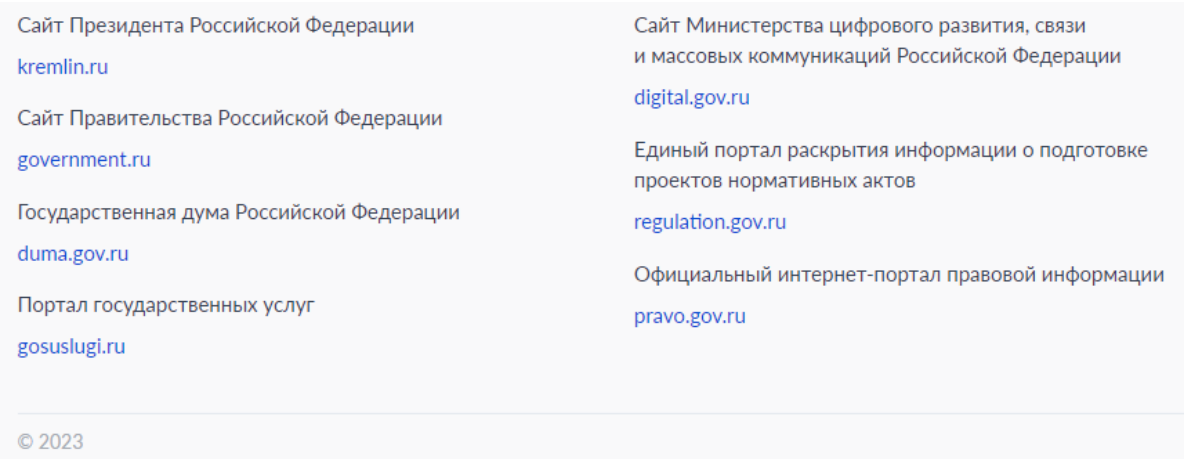


Рисунок 614 – Футер сайта

4.16.3 Раздел «Голосования по проектам»

На странице раздела выводится список доступных пользователю голосований по проектам, в зависимости от установленного адреса.

Основные элементы страницы, как показано на рисунке 615:

– Навигация для возврата на главную страницу ЛКП;
– Заголовок раздела;
– Список голосований в формате: название, уровень, статус, период голосования;
– Пагинация в случае большого количества голосований.

Голосование может иметь несколько статусов:

– Голосование открыто. Пользователь может голосовать по проектам в доступных категориях;
– Голосование завершено, идет подтверждение итогов. Голосование недоступно, идет определение победивших проектов;

– Подведены итоги голосования по проектам. Голосование недоступно, в интерфейс подгружен протокол об итогах голосования, как показано на рисунке 616.

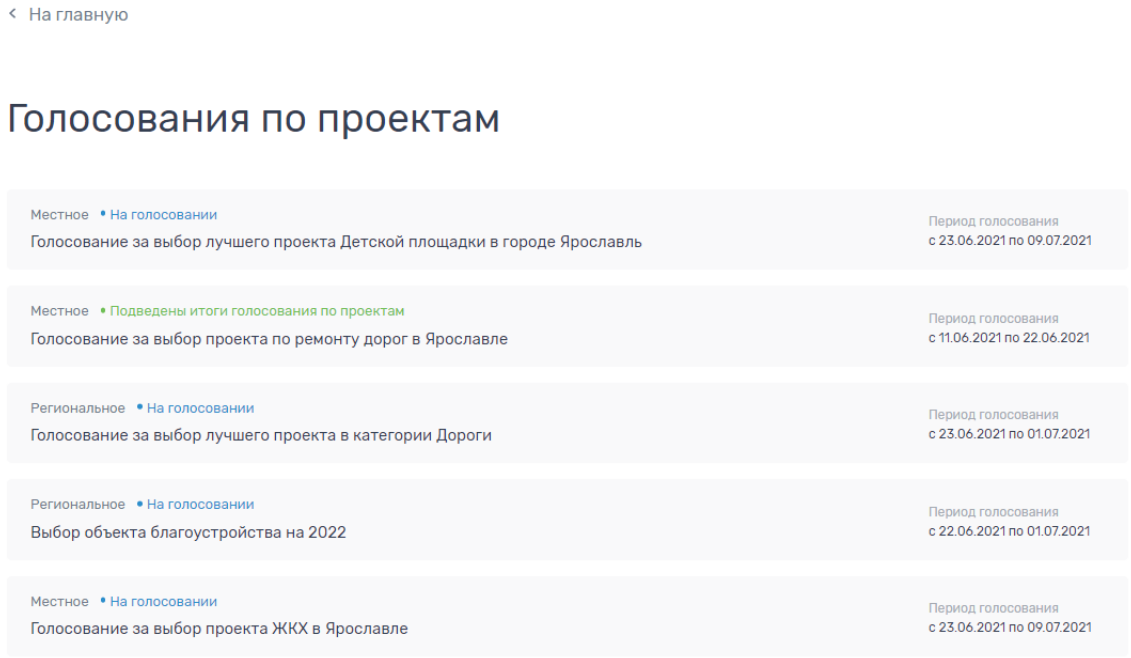


Рисунок 615– Раздел «Голосования по проектам»

Рисунок 616 – Информационное сообщение о завершении голосования

4.16.3.1 Внутренняя страница голосования по проектам

На странице выводится информация о выбранном голосовании. Основные элементы страницы представлены на рисунке 617:

– Навигация для возврата ко всем голосованиям;
– Заголовок голосования;
– Ссылка на правила по голосованиям в проектах;
– Уровень;
– Статус;
– Период голосования;
– Описание голосования;
– Список категорий, по которым доступны проекты на голосование с указанием количества проектов внутри категории.

Рисунок 617 – Внутренняя страница голосования по проектам

4.16.3.2 Внутренняя страница со списком проектов в выбранной категории

При переходе в категорию с проектами отображается страница со списком доступных проектов. Основные элементы страницы представлены на рисунке 618:

– Навигация для возврата к списку категорий;

– Заголовок страницы;

– Фильтр по категории (как показано на рисунке 619);

– Блок с указанием количества доступных голосов;

– Фильтр по активности пользователя (поддержал, не поддержал, не голосовал);

– Фильтр по избранному.

Список проектов представлен в формате: название проекта, дата окончания голосования с возможностью добавления проекта в «Избранное». Любой из проектов 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» необходимо снять «звездочку».

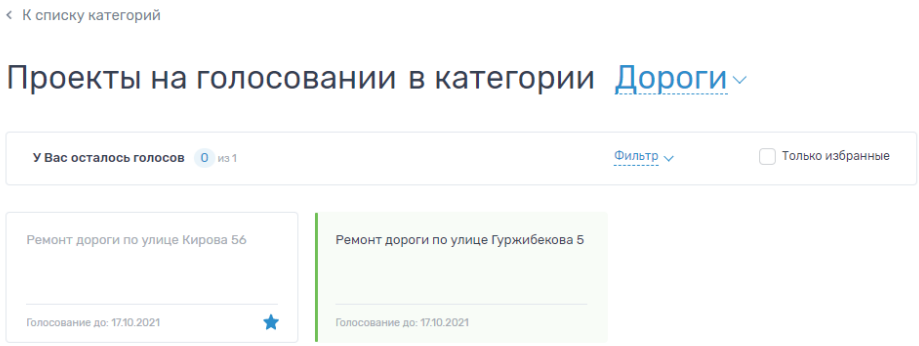


Рисунок 618 – Внутренняя страница со списком проектов в выбранной категории

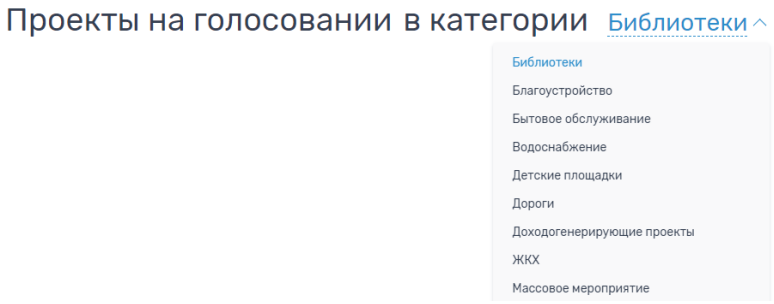


Рисунок 619 – Фильтр по категории

4.16.3.3 Цветовая индикация плитки проекта

Индикация плитки проекта может быть следующей:

– 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 или голосование завершено;

– Синяя полоса слева – победитель в категории.

Примеры представлены на рисунке 620.

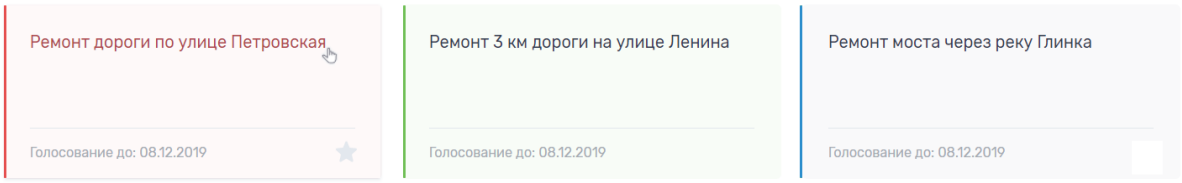


Рисунок 620 – Цветовая индикация плиток проектов

4.16.3.4 Страница одного проекта

Страница визуально разделена на 2 области: контентная часть и область голосования, как представлено на рисунке 621.

Контентная область может содержать следующую информацию:

– Категория проекта;

– Уровень реализации;

– Статус проекта;

– Текстовые блоки с описанием;

– Подзаголовки для оформления описания;

– Блоки с документами (приложенные к описанию проекта, отчеты о реализации);

– Блоки с изображениями;

– Ссылки на видео, внешние ресурсы;

– Адрес;
– Карта;
– Дополнительные атрибуты для категории «Дороги».

В области голосования выводятся:

– Период голосования;
– Количество дней до окончания голосования;
– Количество голосов;
– Функционал голосования;
– Бюджет проекта;
– Информация по срокам реализации проекта.

Внизу страницы доступна кнопка перехода к списку проектов в категории.

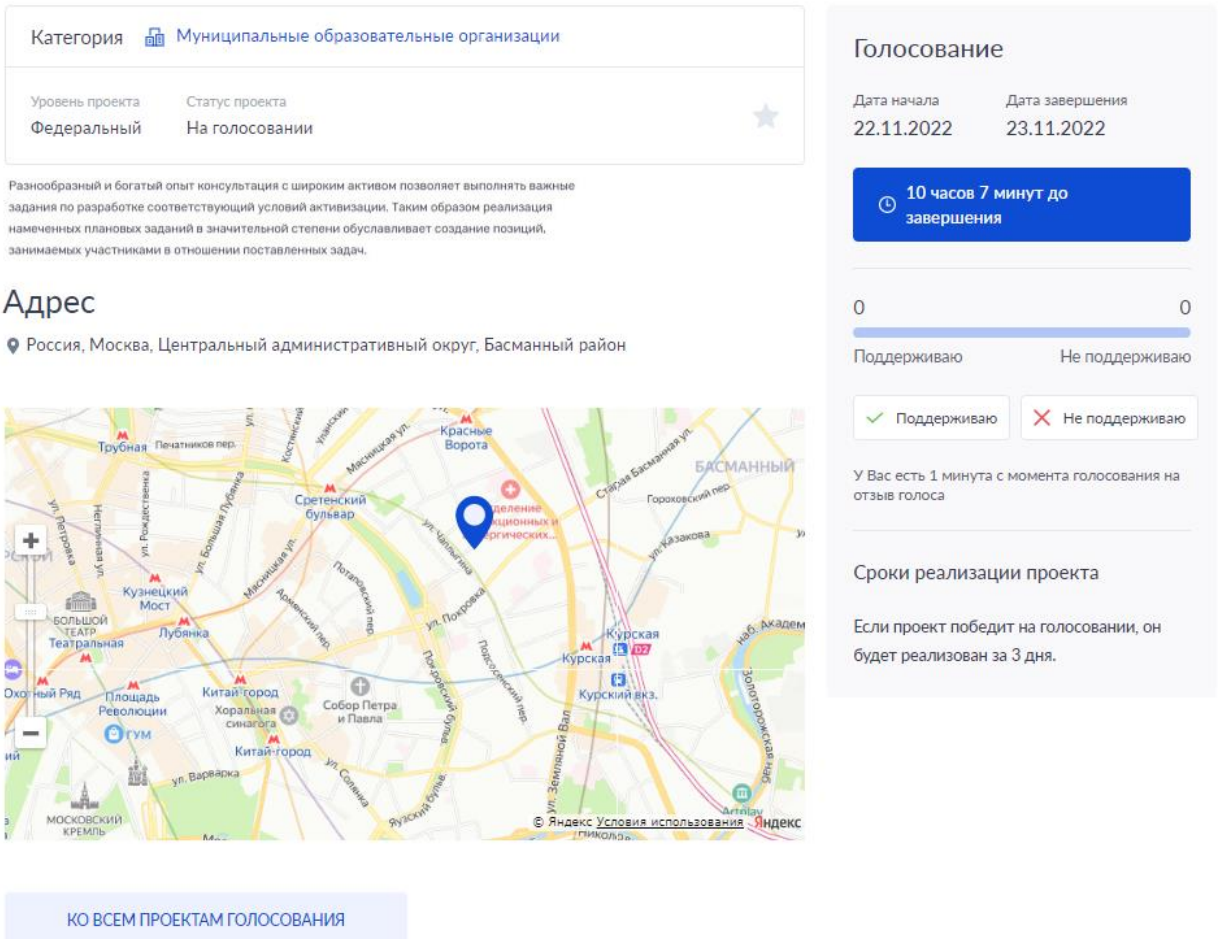


Рисунок 621 – Фрагмент страницы одного проекта

Для того чтобы проголосовать за проект, необходимо нажать на кнопку «Поддерживаю» или «Не поддерживаю» в области голосования. После нажатия на кнопку станет доступен функционал отзыва голоса, как показано на рисунке 622. Пользователь может

отозвать отданный голос в течение двух часов с момента голосования, после этого отзыв голоса не доступен. Отозвать голос можно только один раз.

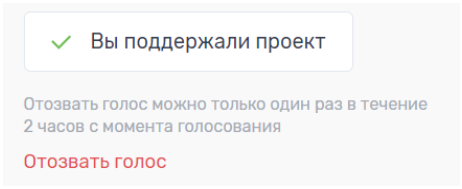


Рисунок 622 – Отзыв голоса

4.16.4 Раздел «Прямые линии»

На странице раздела выводится список доступных пользователю прямых линий, как представлено на рисунке 623.

В разделе могут отображаться прямые линии в статусе:

– В процессе приема вопросов;

– Прием вопросов завершен, идет подготовка к проведению;

– В процессе;

– Подводятся итоги;

– Итоги подведены.

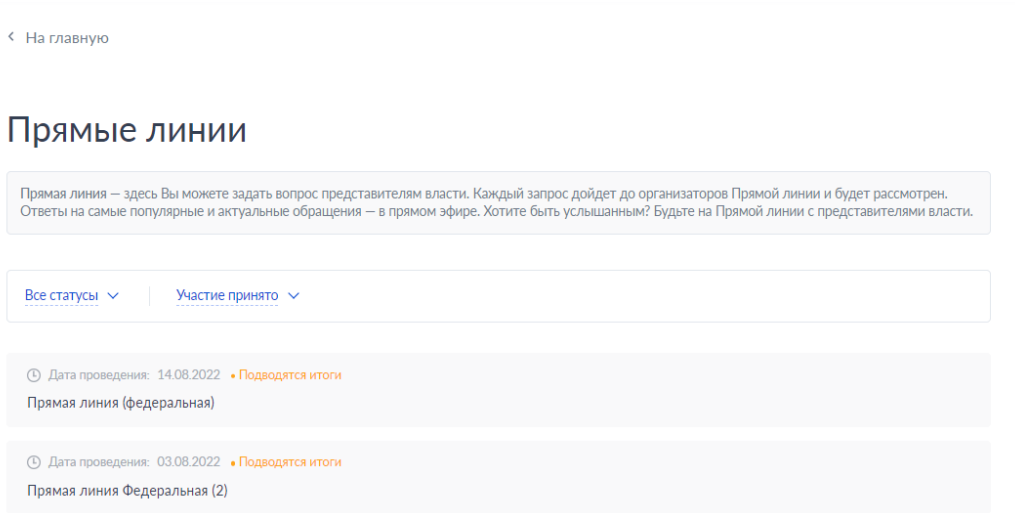


Рисунок 623 – Список прямых линий

Каждая прямая линия содержит ссылку на трансляцию, дату проведения и сведения о представителе органа власти, как представлено на рисунке 624.

Для прямой линии в статусе «В процессе приема вопросов» доступно добавление вопросов от пользователей.

В блоке «Задайте свой вопрос» пользователь может оставить собственный вопрос для прямой линии. Каждый вопрос будет рассмотрен, самые популярные и актуальные обращения будут разобраны в прямом эфире.

Количество вопросов пользователя ограничено: не более двух вопросов в сутки от одного пользователя.

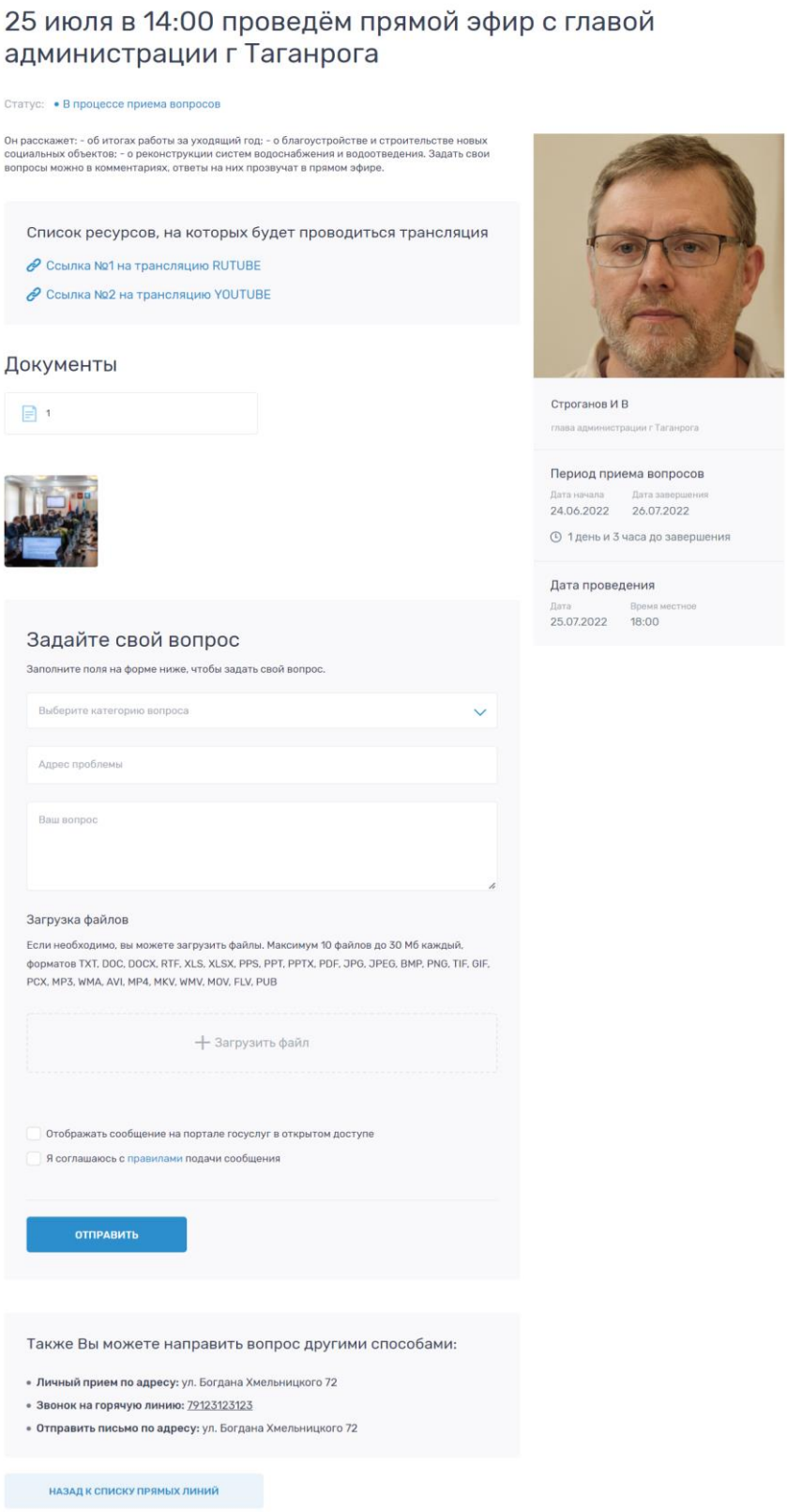


Рисунок 624 – Прямая линия в статусе «В процессе приема вопросов»

Чтобы добавить вопрос, следует выбрать в блоке «Задайте свой вопрос» подходящую категорию из выпадающего списка в поле «Выберите категорию вопроса», как представлено на рисунке 625.

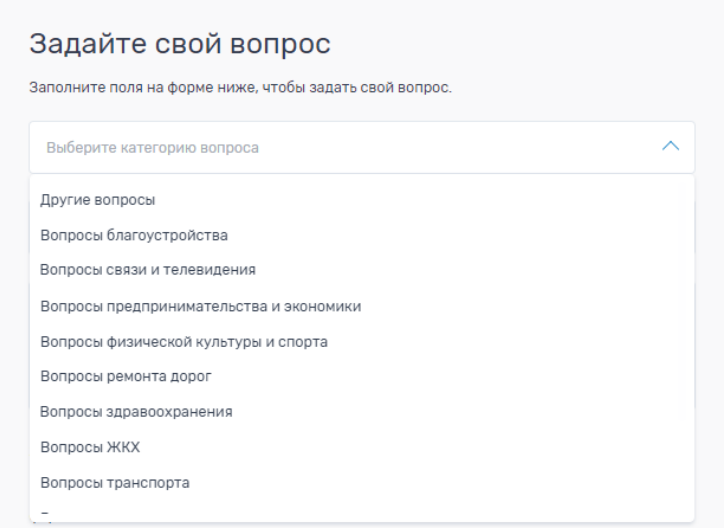


Рисунок 625 – Выбор категории вопроса

Затем необходимо заполнить поле «Адрес проблемы». В поле «Ваш вопрос» вводится основной текст вопроса.

Доступно прикрепление файла с дополнительной информацией по вопросу. Загрузить можно не более 10 файлов, каждый из которых не должен превышать 30 Мб. Доступны для загрузки файлы форматов: TXT, DOC, DOCX, RTF, XLS, XLSX, PPS, PPT, PPTX, PDF, JPG, JPEG, BMP, PNG, TIF, GIF, PCX, MP3, WMA, AVI, MP4, MKV, WMV, MOV, FLV, PUB.

Для подтверждения согласия с правилами подачи сообщения, а также согласия на отображение сообщения на портале госуслуг в открытом доступе, пользователем устанавливаются отметки в соответствующих чекбоксах.

Отправка вопроса осуществляется нажатием кнопки «Отправить».

Статус поданного вопроса можно отследить на портале госуслуг либо по адресу электронной почты, указанному в учетной записи пользователя.

Для прямой линии в статусе «В процессе» доступна ссылка на ресурс с трансляцией (изображено на рисунке 626) либо окно видеоплеера, позволяющее смотреть прямую линию непосредственно в ЛКП, в случае если организатором добавлена трансляция Вконтакте.

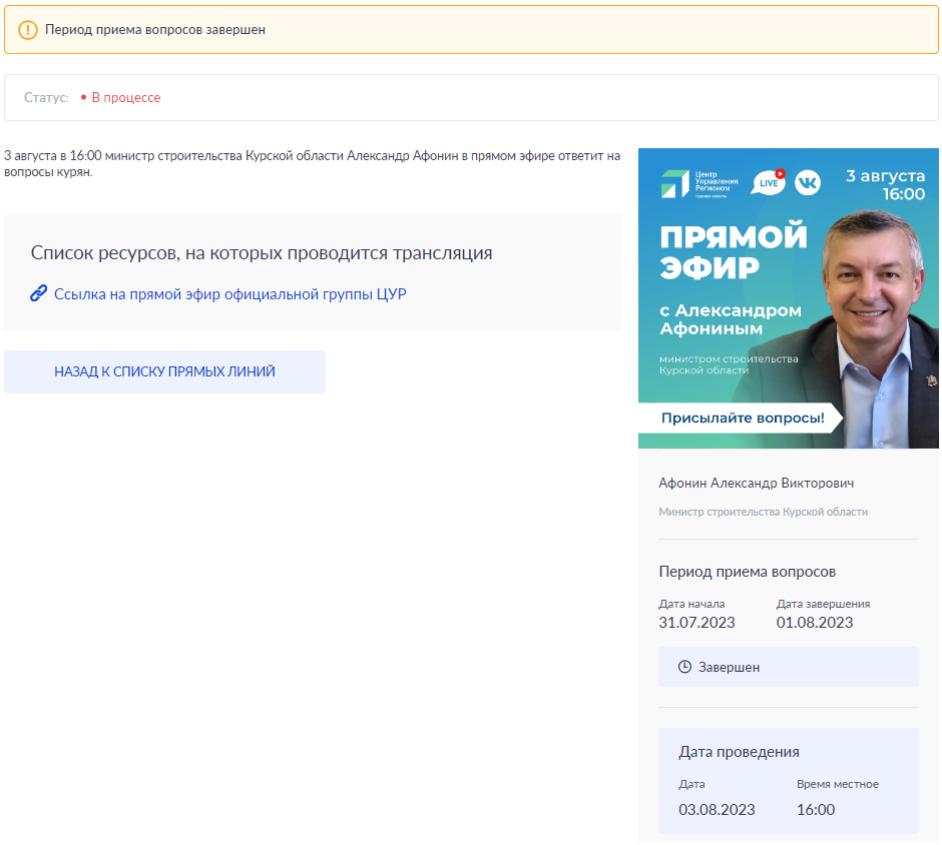


Рисунок 626. Прямая линия в процессе

В прямых линиях со статусом «Итоги подведены» можно ознакомиться с итогами проведенной прямой линии, просмотрев прикрепленные организаторами файлы, как это представлено на рисунке 627.

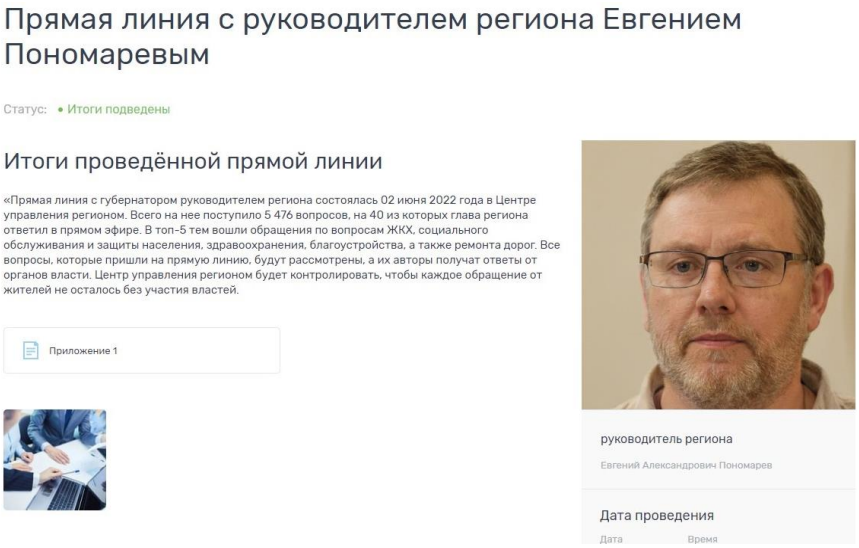


Рисунок 627 – Прямая линия в статусе «Итоги подведены»

4.16.5 Раздел «Новости»

Фрагмент страницы раздела показан ниже на рисунке 628. При переходе с главной страницы сайта по умолчанию отображается список новостей, состоящий из заголовка новости и даты публикации. Для перехода к содержанию новости необходимо нажать на ее заголовок. Список формируется на основе выбранного пользователем адреса.

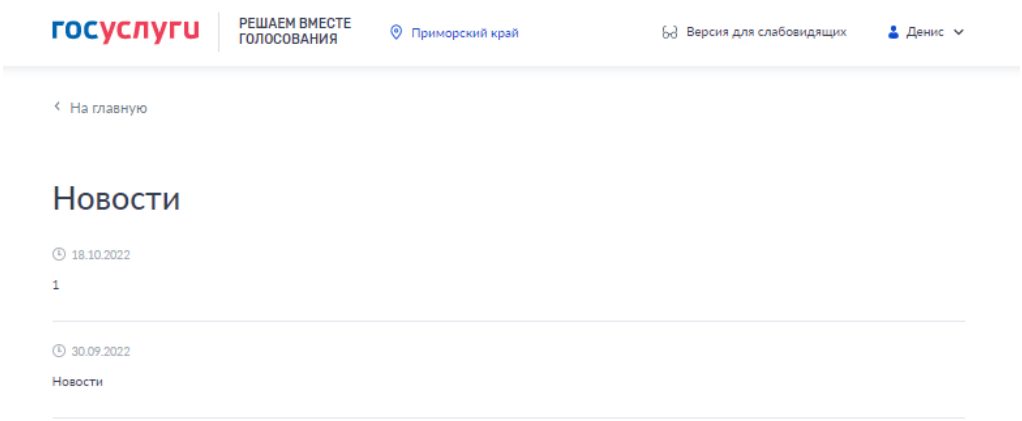


Рисунок 628 – Фрагмент раздела «Новости»

Если новостей на странице более 15, то внизу появляется постраничная пагинация, позволяющая перемещаться по списку. Переход в архив осуществляется нажатием на ссылку, расположенную под пагинацией, как представлено на рисунке 629.

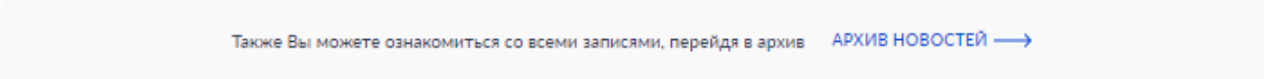


Рисунок 629 – Ссылка на архив новостей

4.16.5.1 Страница одной новости

Пример новостной страницы представлен ниже на рисунке 630. В интерфейсе предусмотрен вывод следующей информации:

– заголовок новости;
– дата публикации и уровень;
– содержание новости;
– ссылка для перехода на внешний источник;
– ссылка для перехода на общий список новостей.

Рисунок 630 – Новость

4.16.6 Раздел «Опросы»

На странице выводится весь список опросов, доступных пользователю, как представлено на рисунке 631. Список формируется на основе выбранного пользователем адреса. Система автоматически выдает пользователю сначала актуальные опросы. В интерфейсе предусмотрен фильтр для отображения только новых, пройденных или завершенных опросов, возможность переключения между различными уровнями опроса, фильтр по категории. Цветовая индикация блоков раздела аналогична индикации блоков главной страницы. При нажатии на плитку с заголовком происходит переход на страницу отдельного опроса (п. 4.16.6.1).

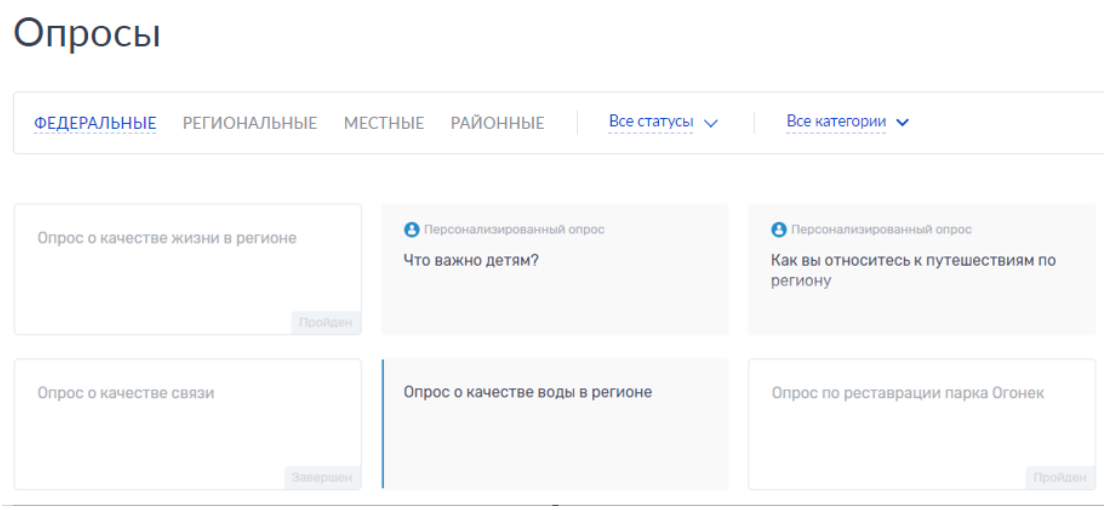


Рисунок 631 – Страница со списком опросов

Основные элементы страницы:

– Навигация для возврата на главную страницу ЛКП;
– Строка фильтра, которая позволяет переключиться между федеральными, региональными, местными и районными опросами, отфильтровать только новые, пройденные или завершенные опросы, выбрать опросы по категории;
– Список опросов, в котором визуально выделены опросы по реализации национального проекта (синяя полоса слева на плитке), пройденные, не пройденные, завершенные опросы, персонализированные опросы.

При большом количестве опросов внизу страницы предусмотрена постраничная навигация, а также ссылка на переход архив.

4.16.6.1 Страница опроса

Опрос может содержать один и более вопросов. Фрагмент страницы представлен ниже на рисунке 632. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

– Элемент возврата к списку опросов;
– Заголовок опроса;
– Дата окончания опроса;
– Информационный блок с ссылкой на правила;
– Информация для опроса, учитывающего социально-демографические признаки пользователя;
– Блок с описанием опроса;
– Область вопросов;
– Кнопки для отправки ответов и возврата к списку опросов.

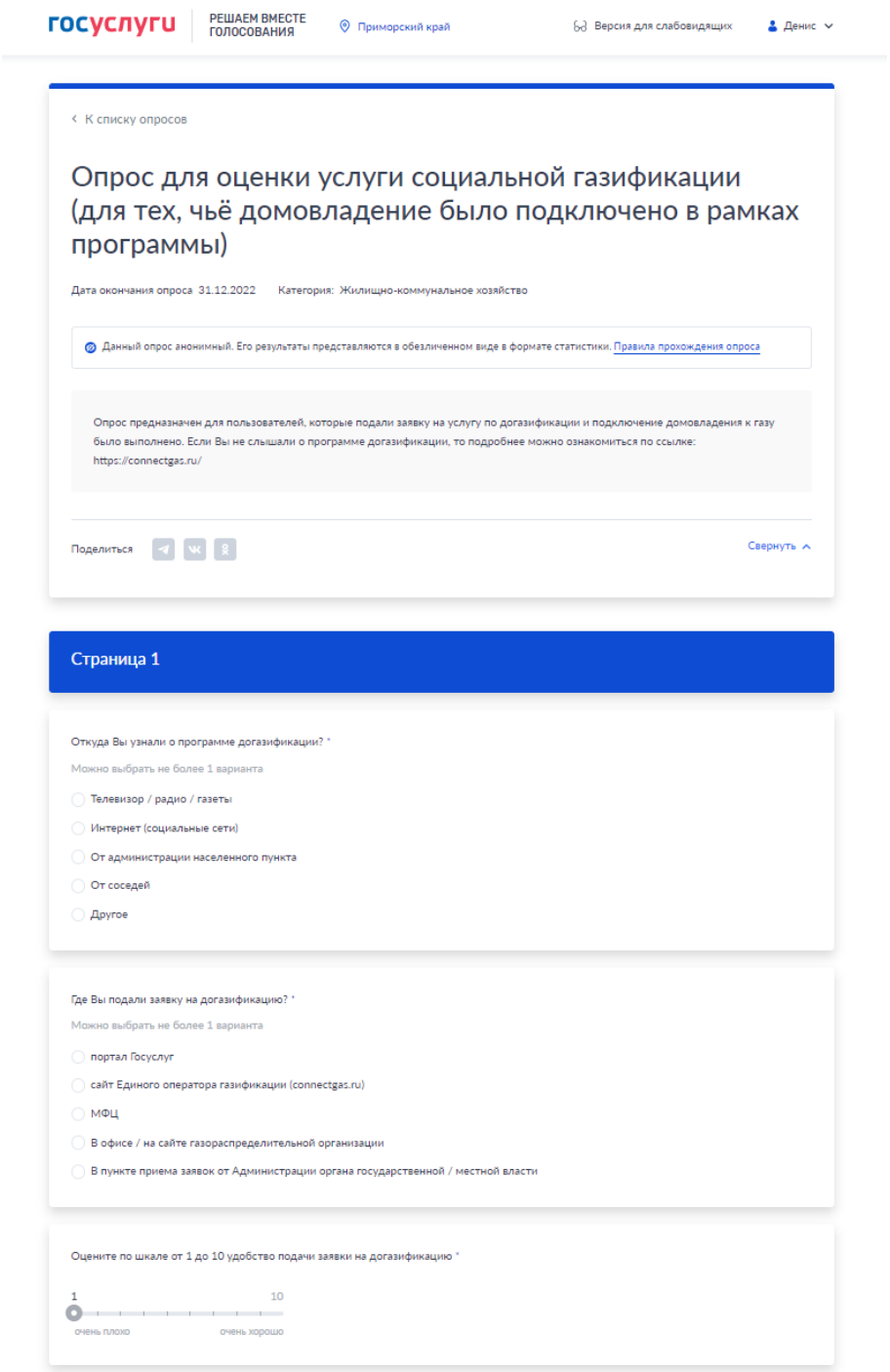


Рисунок 632 – Фрагмент страницы опроса

4.16.6.2 Виды вопросов в опросе

Доступны следующие виды вопросов в опросе:

– Вопрос с однозначным ответом (как показано на рисунке 633);

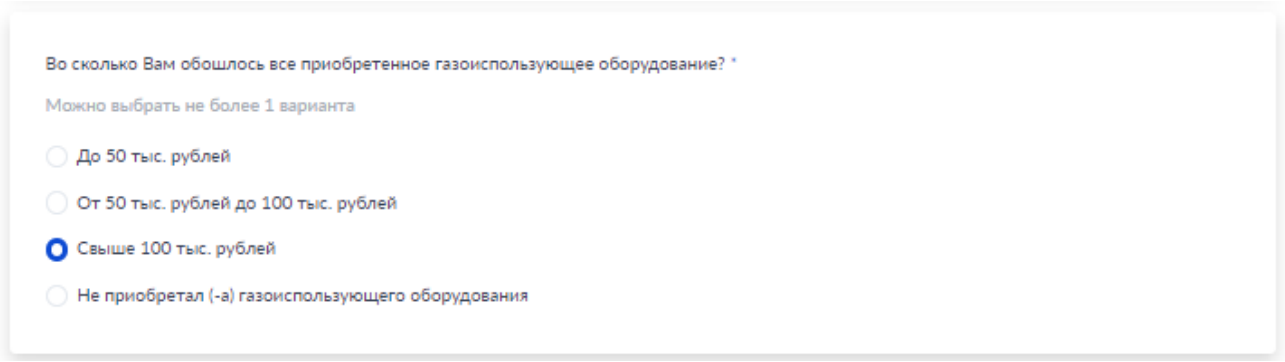


Рисунок 633 – Вопрос с однозначным ответом

– Вопрос с несколькими вариантами ответа (как показано на рисунке 634);

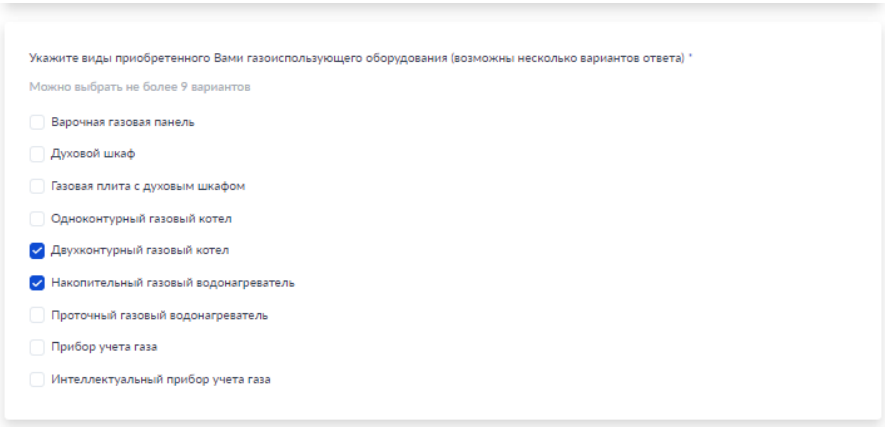


Рисунок 634 – Вопрос с несколькими вариантами ответа

– Шкала оценки (как показано на рисунке 635);

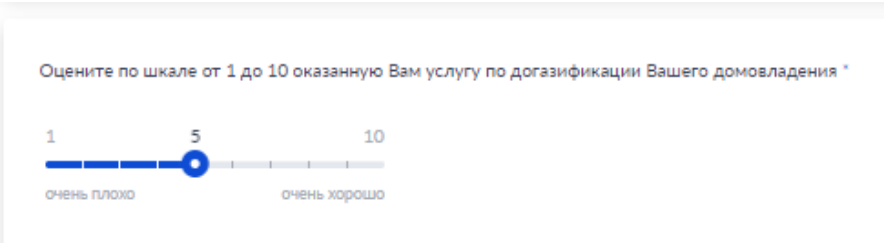


Рисунок 635 – Шкала оценки

– Поле с вводом собственного ответа (как показано на рисунке 636);

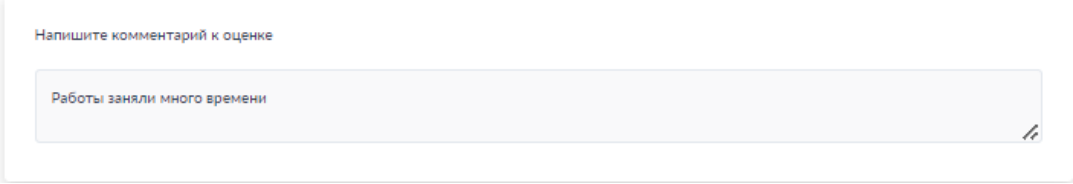


Рисунок 636 – Ввод собственного ответа

– Вопрос с ответами в виде изображений (как показано на рисунке 637);

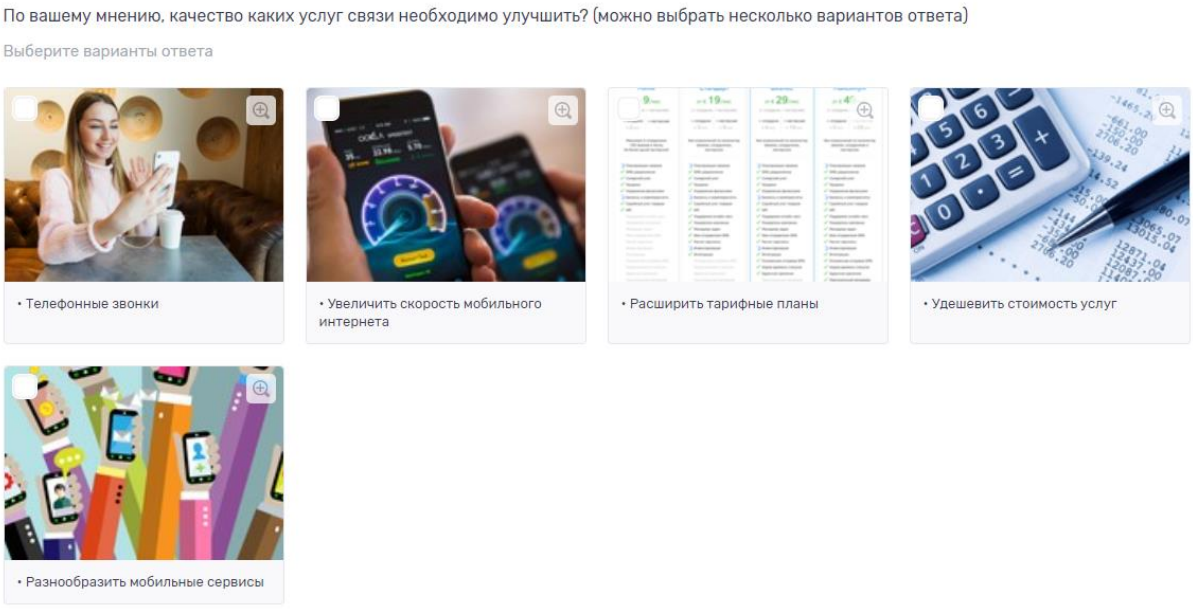


Рисунок 637 – Вопрос с ответами в виде изображений

– Табличный вопрос (как показано на рисунке 637);

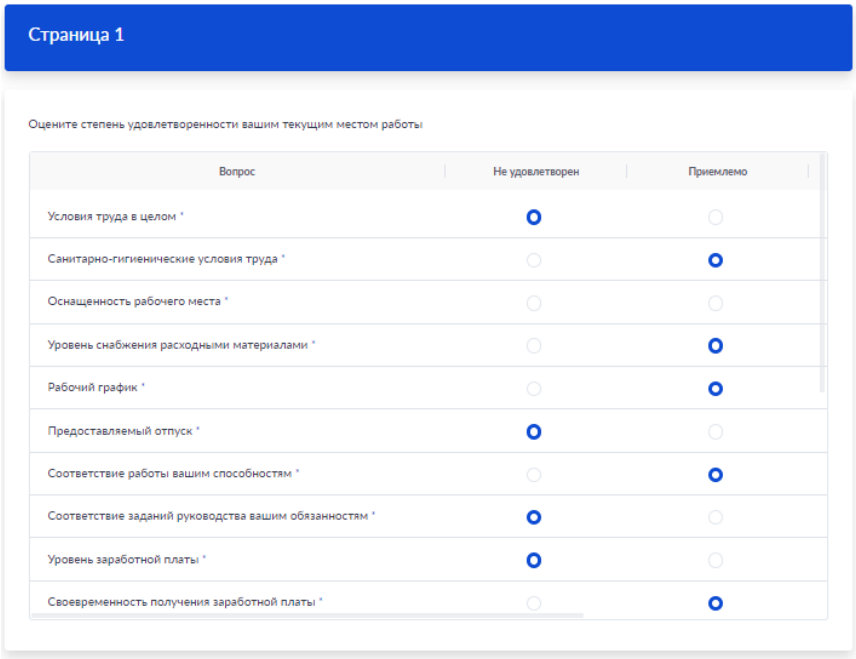


Рисунок 638 – Табличный вопрос

– Вопрос с ответом в виде даты (как показано на рисунке 637).

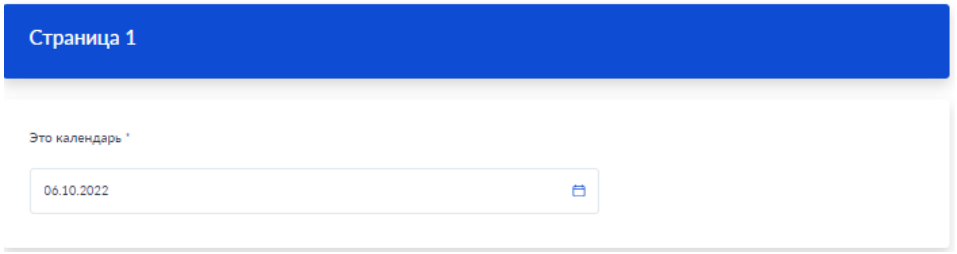


Рисунок 639 – Вопрос с ответом в виде даты

Отправка ответов возможна только после указания ответов на все вопросы опроса, для этого необходимо нажать на кнопку «Отправить», расположенную под списком вопросов. Результаты опроса отображаются либо сразу после прохождения пользователем опроса, либо после окончания опроса.

Пример страницы результатов представлен на рисунке 640. Для перехода к общему списку опросов необходимо воспользоваться кнопкой «Вернуться ко всем опросам».

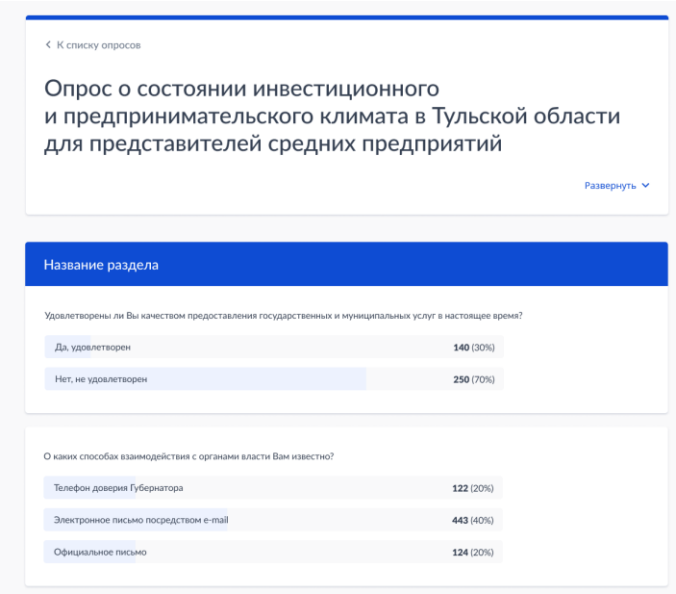


Рисунок 640 – Пример страницы с результатами опроса

4.16.7 Раздел «Обсуждения»

Обсуждение вопросов местного значения может быть трех типов:

– «Обсуждение документа. Опрос»;

– «Обсуждение документа. Оценка»;

– «Обсуждение документа. Комментирование».

Обсуждение документа в виде опроса и оценки типичны, и отличаются только типом задаваемого вопроса (обычный или шкала оценки).

Страница со списком проектов этого раздела представлена на рисунке 641.

Список формируется на основе выбранного пользователем адреса. На странице предусмотрен фильтр для переключения между типами вопросов, по избранному, категории и уровню. Для перехода к странице обсуждения необходимо нажать на заголовок.

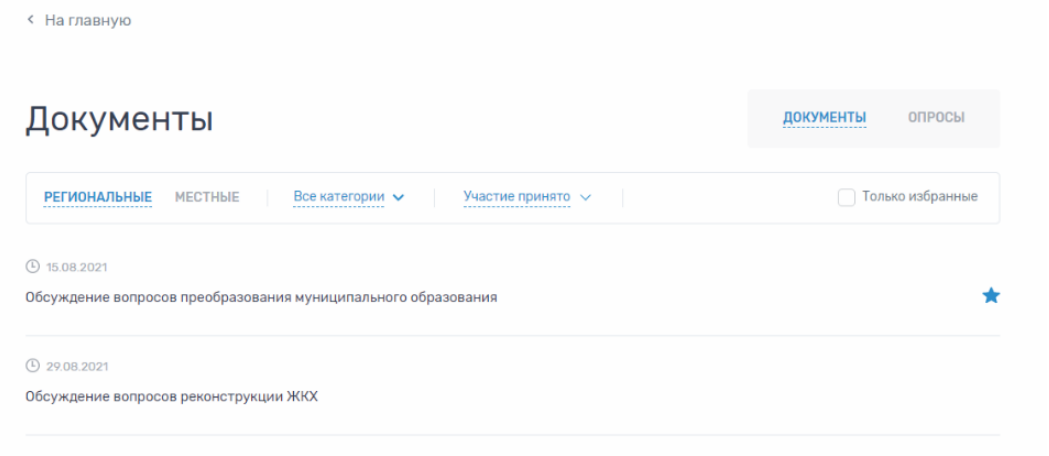


Рисунок 641 – Страница со списком обсуждений

Основные элементы страницы:

– Навигация для возврата на главную страницу ЛКП;
– Блок переключения между типами обсуждения (документы, опросы);
– Фильтр по уровню, категории, избранному;
– Список обсуждений в формате: дата публикации, название;
– Иконка проявленной активности («молния»), показывает, что пользователь прошел опрос по проекту или оставил свой комментарий;
– Фильтр по участию пользователя в мероприятии;
– Иконка избранного проекта («звездочка»), позволяет убрать элемент из «Избранного» или добавить.

4.16.7.1 Обсуждение документа. Опрос или Оценка

Фрагмент страницы представлен на рисунке 642. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

– Элемент возврата к списку опросов;
– Заголовок;
– Дата публикации и окончания обсуждения;
– Статус;
– Список категорий;
– Функционал добавления в «Избранное»;
– Правила прохождения;
– Описание;
– Файл документа;
– Опрос по приложенному документу;

– Навигация для возврата к списку обсуждений.

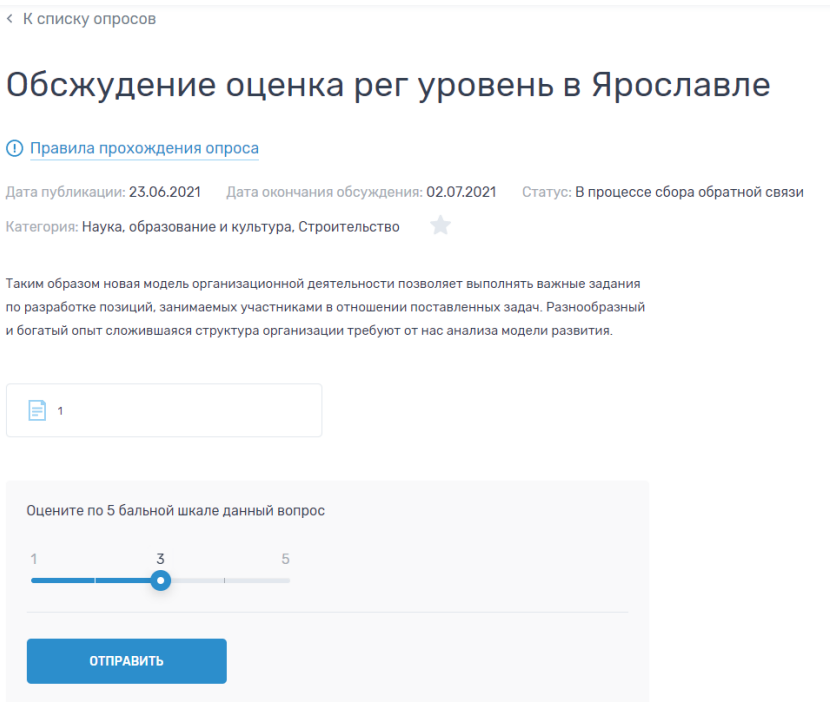


Рисунок 642 – Обсуждение документа. Опрос

Опрос по документу может содержать один и более вопросов. Отправка ответов возможна только после ответа на все вопросы, для этого необходимо нажать на кнопку «Отправить». Результаты отображаются либо сразу после прохождения опроса, либо через какое-то время. Типы возможных вопросов аналогичны вопросам из раздела «Опросы» (п. 4.16.6). Для перехода к общему списку необходимо воспользоваться кнопкой «Вернуться к списку опросов».

4.16.7.2 Обсуждение документа. Комментирование

Процесс обсуждения документа проходит несколько этапов:

– Открыто комментирование для пользователей;

– Период комментирования завершен;

– Орган государственной власти ответил на комментарии пользователей;

– Запущен опрос по итогам обсуждения.

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

4.16.7.2.1 Открыто комментирование для пользователей

Фрагмент страницы представлен на рисунке 602. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

– Элемент возврата к списку обсуждений;
– Заголовок;
– Ссылка на правила комментирования в обсуждении;
– Дата публикации и окончания обсуждения;
– Статус;
– Функционал добавления в «Избранное»;
– Категория;
– Описание;
– Блок с приложенным файлом исходного документа, предоставленного на обсуждение;
– Текст комментируемого документа, разбитый на блоки.

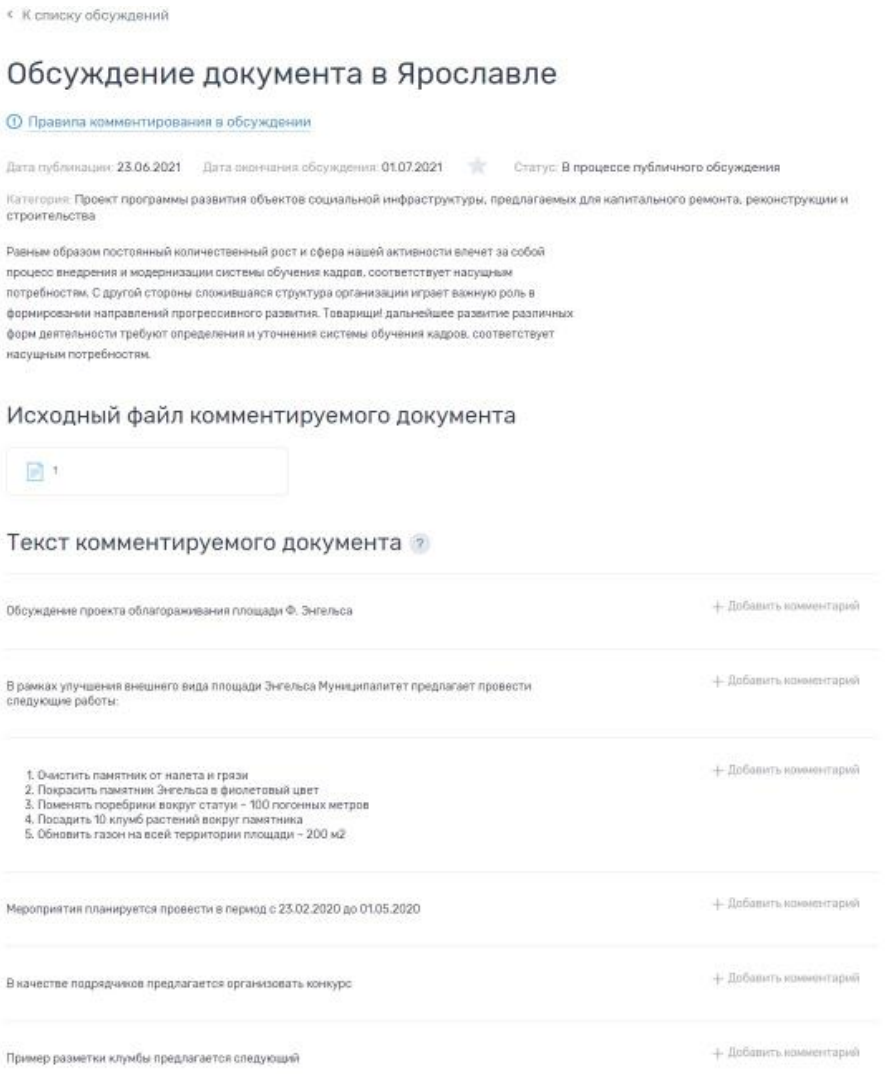


Рисунок 643 – Обсуждение документа. Комментирование

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

Для добавления комментария нужно нажать на ссылку «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 прокомментировали» и рядом отображается общее количество комментариев к данному абзацу. Комментарии других пользователей доступны на просмотр без указания авторства.

Окно добавления комментария показано на рисунке 644, окно просмотра комментария показано на рисунке 645.

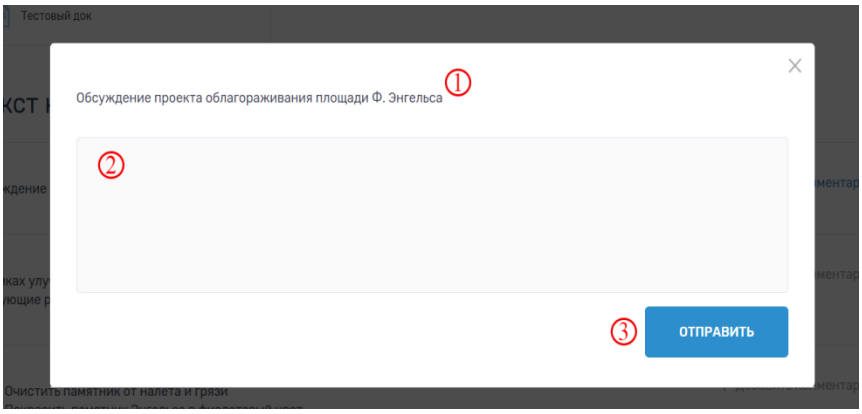


Рисунок 644 – Окно добавления комментария

– 1 – содержание абзаца, к которому будет оставлен комментарий;
– 2 – текстовое поле для ввода комментария;
– 3 – кнопка «Отправить».

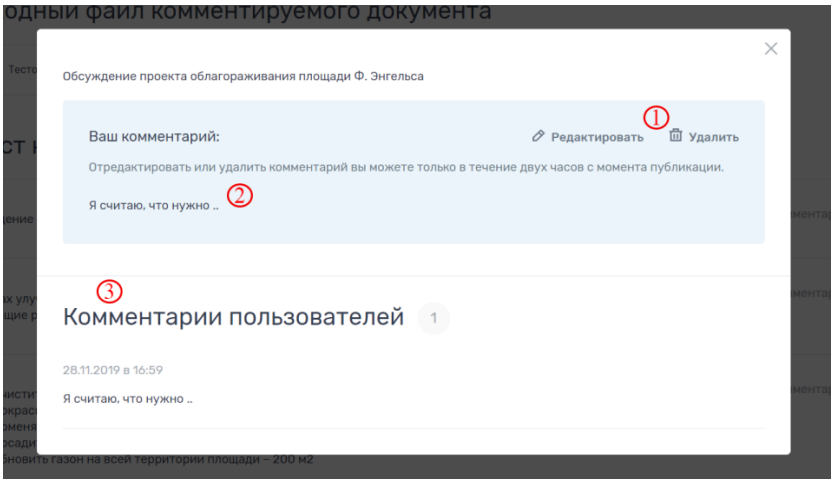


Рисунок 645 – Окно просмотра комментария

– 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 – список комментариев к данному абзацу.

4.16.7.2.2 Период комментирования завершен

Пользователи могу просмотреть ранее оставленные комментарии, но добавлять новые уже не могут. Для этого необходимо нажать на значок комментария рядом с надписью: «Вы прокомментировали», как показано на рисунке 646.

Рисунок 646 – Просмотр оставленного комментария

Откроется окно с возможностью просмотра собственного комментария и комментария пользователя, как показано на рисунке 647.

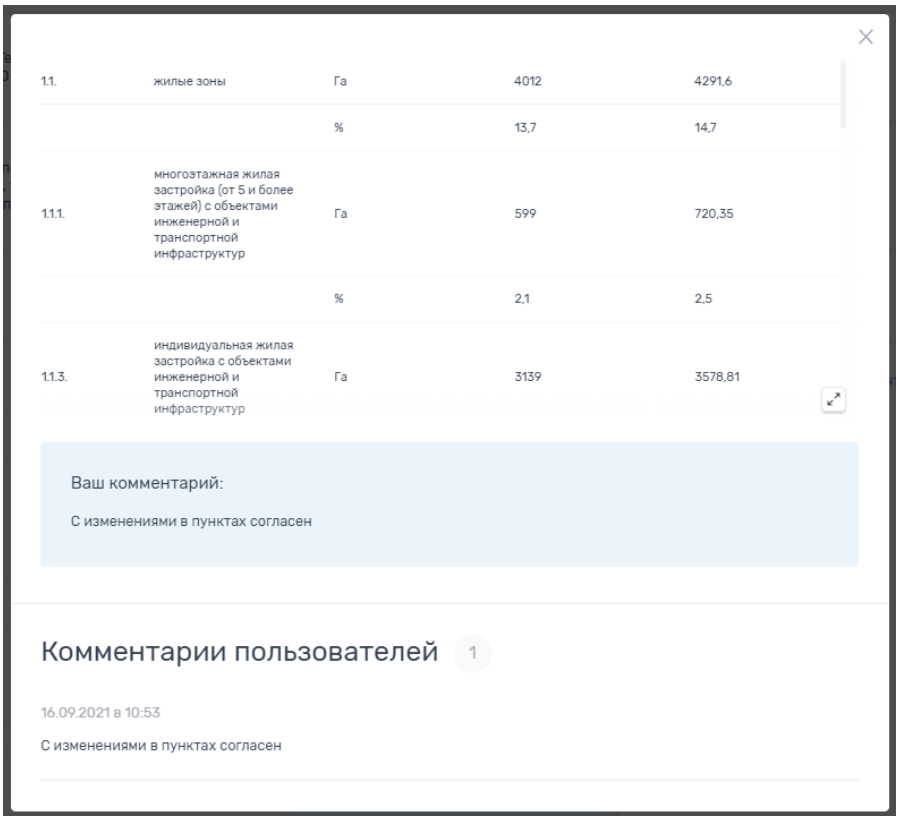


Рисунок 647 – Окно просмотра комментариев

4.16.7.2.3 ОГВ ответили на комментарии пользователей

На странице обсуждения под текстом комментируемого документа появляется раздел с ответами ОГВ на комментарии пользователей, как представлено на рисунке 648. В случае положительного ответа комментарий ОГВ выделен зеленым цветом, отрицательного – красным. Около каждого комментария пользователя расположена ссылка «Посмотреть фрагмент», при нажатии 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 нажать на название документа.

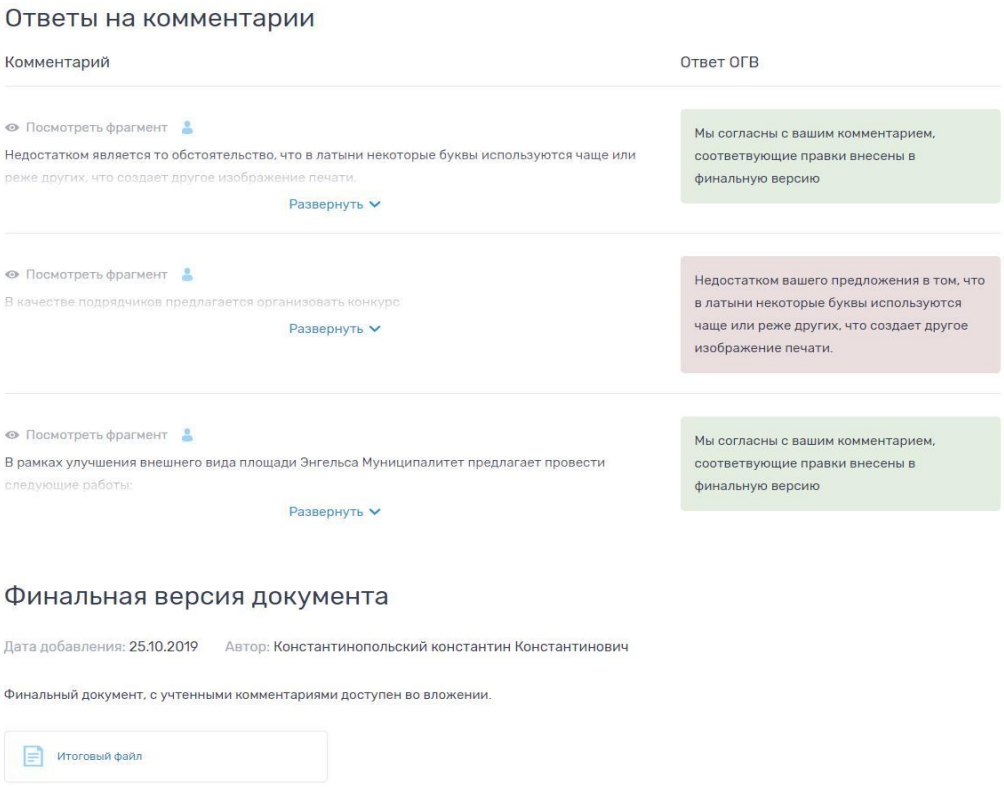


Рисунок 648 – Ответы на комментарии и финальный документ

4.16.7.2.4 Запущен опрос по итогам обсуждения

Под финальным документом внизу страницы появляется окно опроса об удовлетворенности итоговым документом, как представлено на рисунке 649.

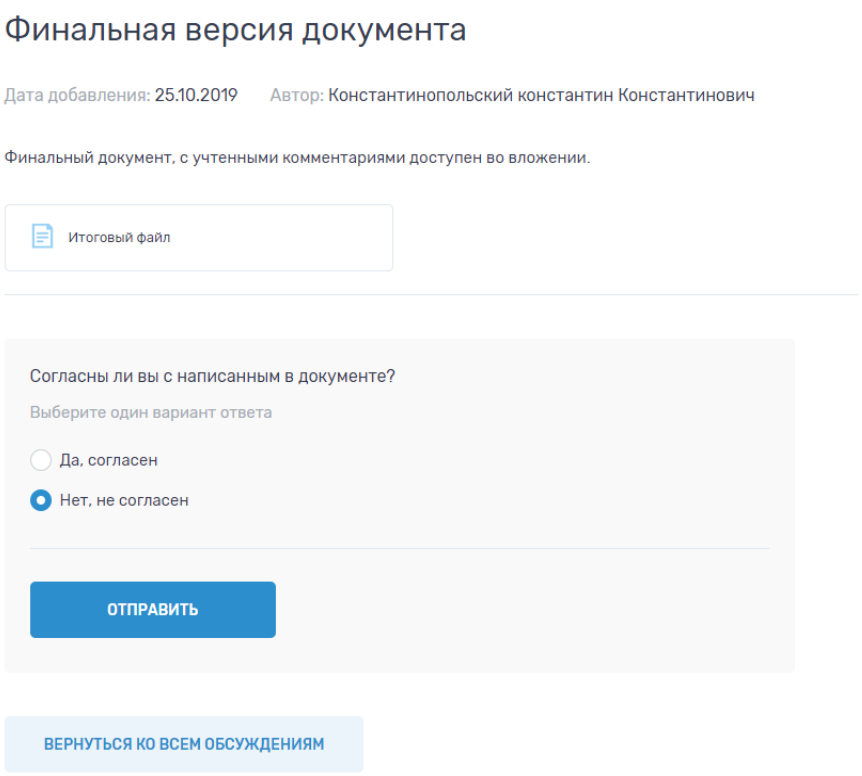


Рисунок 649 – Финальный документ и опрос

Для ответа на опрос необходимо нажать на кнопку «Отправить». Для перехода к общему списку необходимо воспользоваться кнопкой «Вернуться ко всем обсуждениям».

4.16.8 Раздел «Общественные обсуждения и публичные слушания»

Процесс информирования об ОО/ПС проходит в несколько этапов:

– В процессе приема замечаний и предложений;

– Подготовка к проведению ОО/ПС;

– В процессе;

– Подводятся итоги;

– Итоги подведены.

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

Страница со списком ОО/ПС представлена на рисунке 650. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

– Навигация для возврата на главную страницу ЛКП;

– Заголовок раздела;

– Информационный блок;

– Фильтр по статусу и избранному;

– Список ОО/ПС в формате: заголовок, дата проведения, статус, период приема мнений;
– Иконка для отметки ОО/ПС, в которых пользователь проявил участие («молния»);
– Фильтр по участию пользователя в мероприятии;
– Функционал добавления в «Избранное» («звездочка»).

При большом количестве элементов в списке предусмотрена пагинация, а также переход в архив.

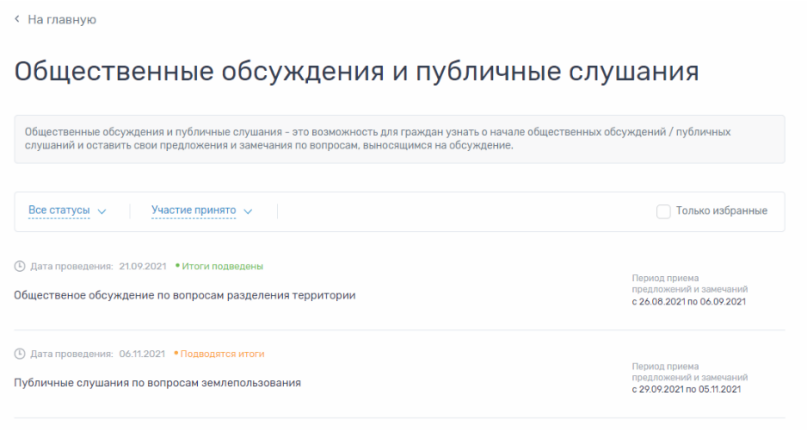


Рисунок 650 – Фрагмент страницы со списком ОО/ПС

4.16.8.1 Добавление замечаний и предложений от пользователей

Фрагмент страницы представлен на рисунке 651. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

– Название;
– Статус и иконка добавления в «Избранное»;
– Описание;
– Документы для ознакомления;
– Прикрепленные экспозиции и слушания;
– Период приема замечаний и предложений;
– Дата проведения оффлайн мероприятия;
– Адрес проведения;
– Блок подачи заявления для статуса «В процессе» или блок со статусом, если замечания и предложения были поданы, кнопка «Подать замечания и предложения»;
– Итоги проведения публичных слушаний для статуса «Итоги подведены»;

– Опрос удовлетворенности проведенными слушаниями для статуса «Итоги подведены».

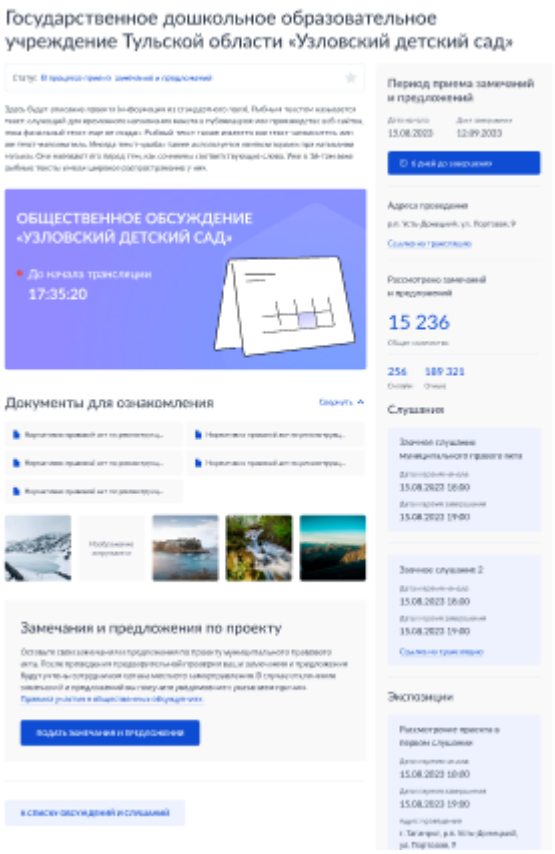


Рисунок 651 – Публичное слушание в процессе приема замечаний и предложений

Пользователь может ознакомиться с текстом приложенного к обсуждению документа, изображениями и оставить свое замечание или предложение по теме общественного обсуждения или публичного слушания.

Для добавления замечания или предложения необходимо нажать кнопку «Подать замечания и предложения». В отобразившейся форме представления замечаний и предложений, показанной на рисунке 652, должны быть указаны необходимые личные данные. Для добавления замечания или предложения необходимо заполнить текстовое поле «Текст замечаний и предложений», отметить галочкой согласие на обработку и использование персональных данных и нажать кнопку «Отправить».

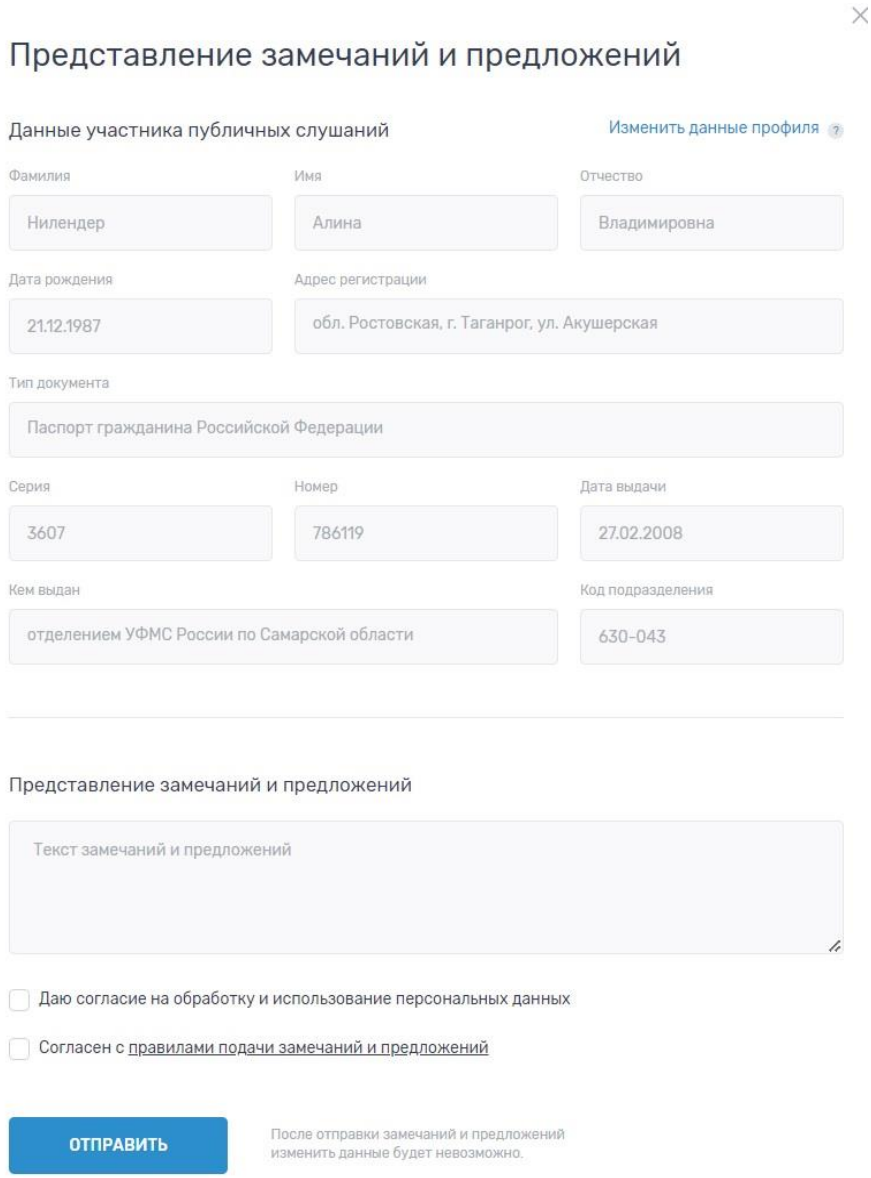


Рисунок 652 – Форма «Представление замечаний и предложений»

После отправки замечаний и предложений изменить данные невозможно. До прохождения предварительной проверки направленных замечаний и предложений сотрудником ОМСУ отправленные замечания и предложения будут иметь статус «На рассмотрении», как показано на рисунке 653.

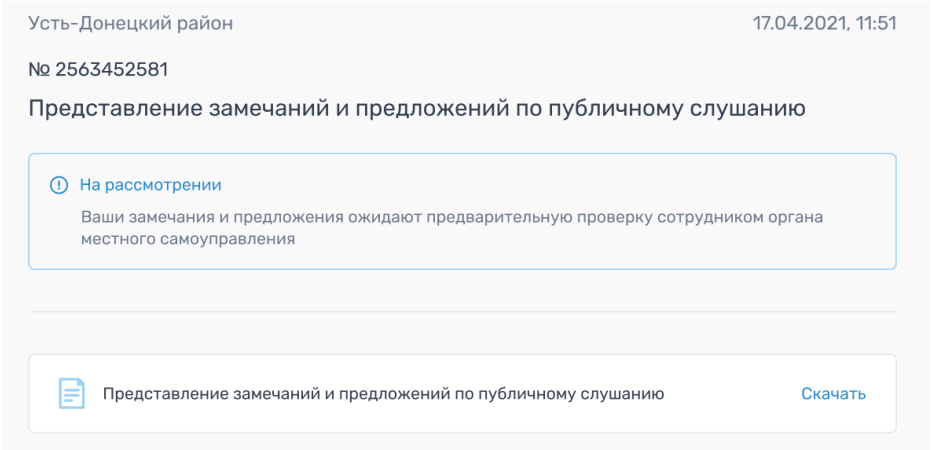


Рисунок 653 – Замечания и предложения в статусе «На рассмотрении»

После прохождения предварительной проверки замечания и предложения будут приняты (рисунок 654) или отклонены (рисунок 655).

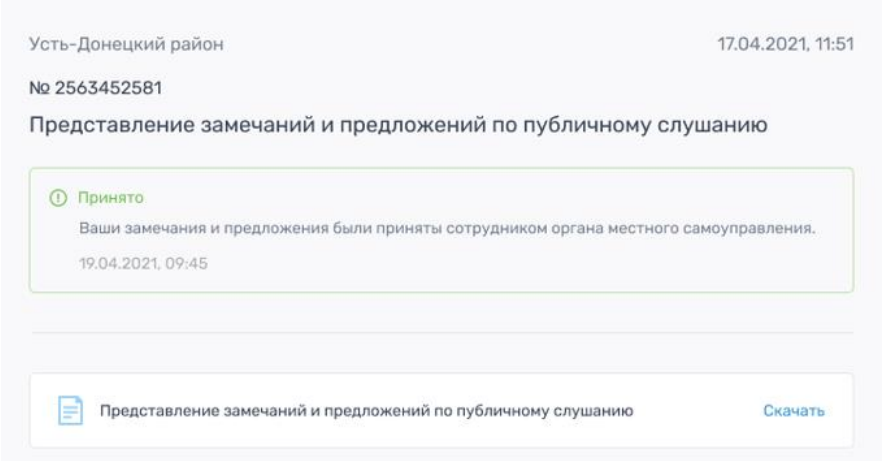


Рисунок 654 – Замечания и предложения в статусе «Принято»

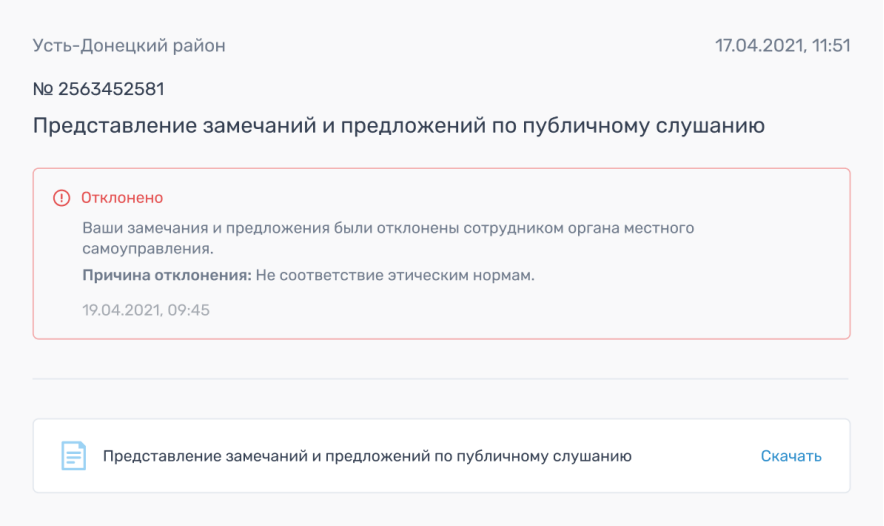


Рисунок 655 – Замечания и предложения в статусе «Отклонено»

4.16.8.2 Подготовка к проведению ОО/ПС

На этапе подготовки к проведению ОО/ПС пользователи не могут добавлять свои замечания и предложения со стороны ЛКП.

4.16.8.3 Процесс ОО/ПС

На этапе проведения ОО/ПС пользователи не могут добавлять свои замечания и предложения со стороны ЛКП. Все принятые замечания и предложения пользователей выносятся на обсуждение на площадке ОГВ в указанную дату проведения.

4.16.8.4 Подводятся итоги обсуждений

В этом статусе подводятся итоги проведенных ОО/ПС. ОГВ должен прикрепить итоговый документ по итогам проведения общественного обсуждения и публичного слушания с учетом замечаний и предложений пользователей.

4.16.8.5 Итоги обсуждения подведены

Когда общественное обсуждение или публичное слушание перейдет в статус «Итоги подведены», пользователю становятся доступны итоговые документы и изображения, сформированные по итогам проведения ОО/ПС, а также опрос удовлетворенности проведенными ОО/ПС. Блок с документами располагается под статусом обсуждений, ниже располагается опрос, как показано на рисунке 656.

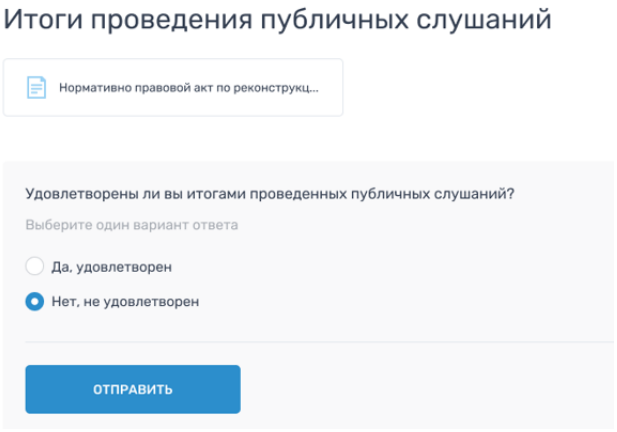


Рисунок 656 – Блок с итогами проведения ОО/ПС и опросом удовлетворенности

4.16.9 Раздел «Благоустройство»

Цикл работы в разделе состоит из нескольких этапов:

– Идет прием объектов;

– Подготовка к голосованию;

– Голосование открыто;

– Идет подведение итогов;

– Итоги подведены.

Страница со списком благоустройств представлена на рисунке 657. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

– Навигация для возврата на главную страницу ЛКП;

– Информационный блок;

– Фильтр по статусу;

– Фильтр по участию пользователя в мероприятии;

– Список благоустройств в формате: название, статус.

При большом количестве элементов в списке предусмотрена пагинация, а также переход в архив.

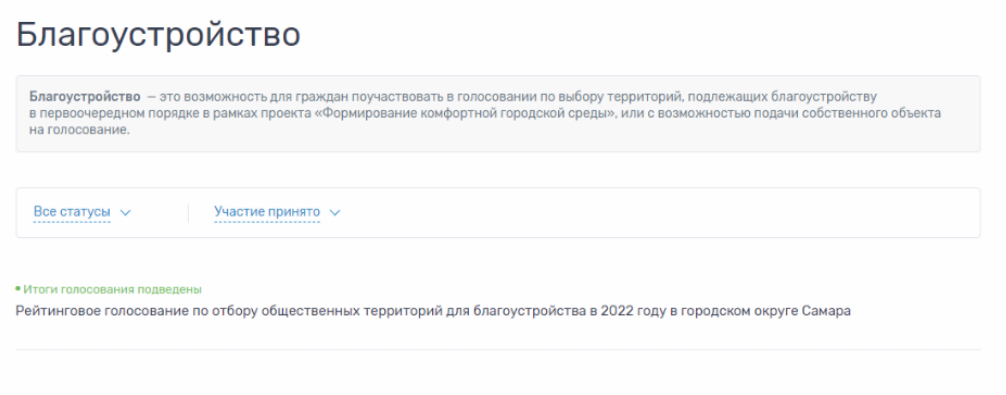


Рисунок 657 – Страница со списком благоустройств

4.16.9.1 Идет прием объектов

В статусе приема объектов пользователи подают свои объекты, которые на следующих этапах выйдут на голосование. На странице благоустройства в статусе приема объектов предусмотрен вывод следующей информации, как показано на рисунке 658:

– Навигация для возврата на список благоустройств;
– Название благоустройства;
– Статус;
– Период приема объектов;
– Описание благоустройства;
– Навигация для переключения между своим объектом и объектами пользователей;
– Кнопка на добавление собственного объекта или ссылка на страницу объекта, добавленного ранее.

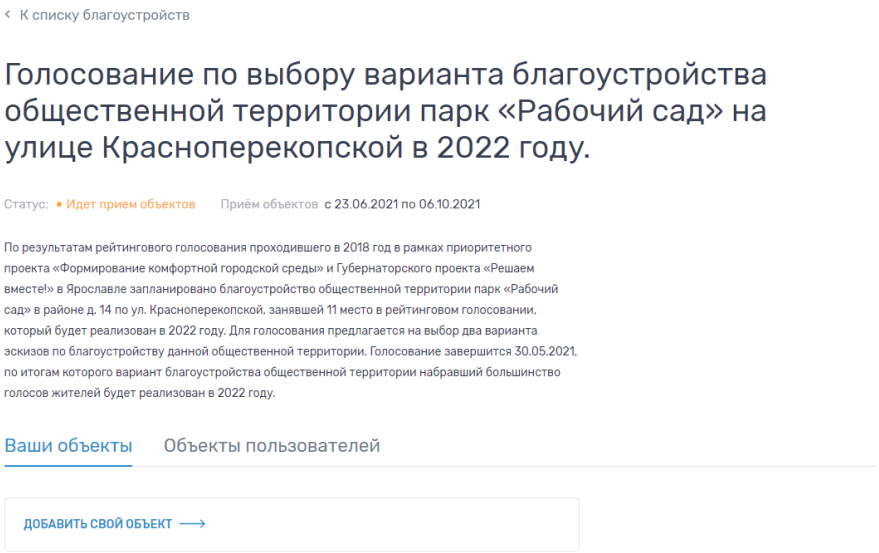


Рисунок 658 – Благоустройство в статусе приема объектов

После добавления объекта вместо кнопки «Добавить свой объект» на странице отображается ссылка на объект, как представлено на рисунке 659.

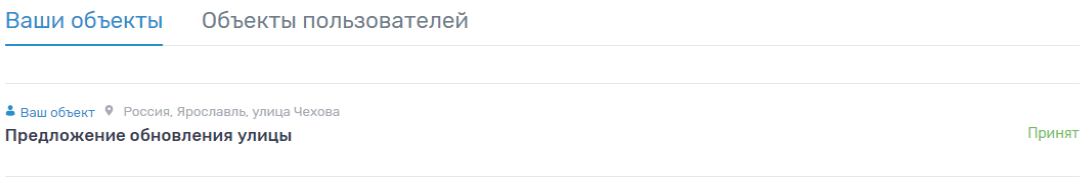


Рисунок 659 – Ссылка на добавленный пользователем объект

Во вкладке «Объекты пользователей» выводится список объектов пользователей, за исключением авторизованного в ЛКП. Если пользователи еще не подавали свои объекты, на странице будет выведено информационное сообщение «В настоящий момент нет доступных объектов», как представлено на рисунке 660. Если проекты уже были поданы, то на странице отобразится список объектов, как представлено на рисунке 661.

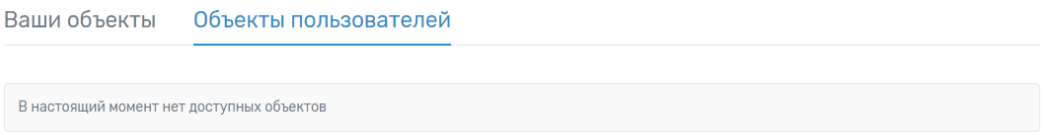


Рисунок 660 – Пустой раздел «Объекты пользователей»

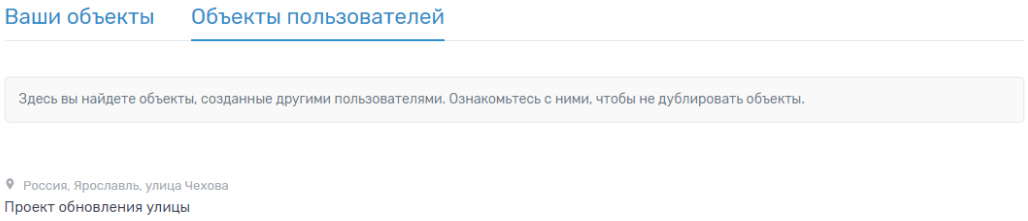


Рисунок 661 – Объекты пользователей

При нажатии на кнопку «Добавить свой объект» открывается форма размещения объекта по благоустройству, как представлено на рисунке 662. В форме выводится следующая информация:

– Заголовок формы;
– Информационный блок с ссылкой на правила размещения объекта;
– Поле для внесения названия объекта;
– Поле для внесения описания объекта;
– Блок загрузки изображений к объекту. Можно добавить до 5-ти изображений, формата JPG, PNG, GIF, BMP. Размер: до 5 мегабайт;

– Адресная строка;
– Карта с возможностью выделить проблемную область точкой, полигоном, линией;
– Кнопка «Отменить» для выхода со страницы;
– Кнопка «Удалить черновик» для удаления черновика;
– Кнопка «Опубликовать» для публикации объекта.

Обязательными для заполнения полями являются: название, описание, адрес проблемной территории.

Внесенная в форму информация сохраняется в автоматическом режиме при изменении данных объекта или каждые 30 секунд. Черновик может быть отредактирован в течение периода подачи объектов. Черновики, которые не были в этот период опубликованы, будут удалены.

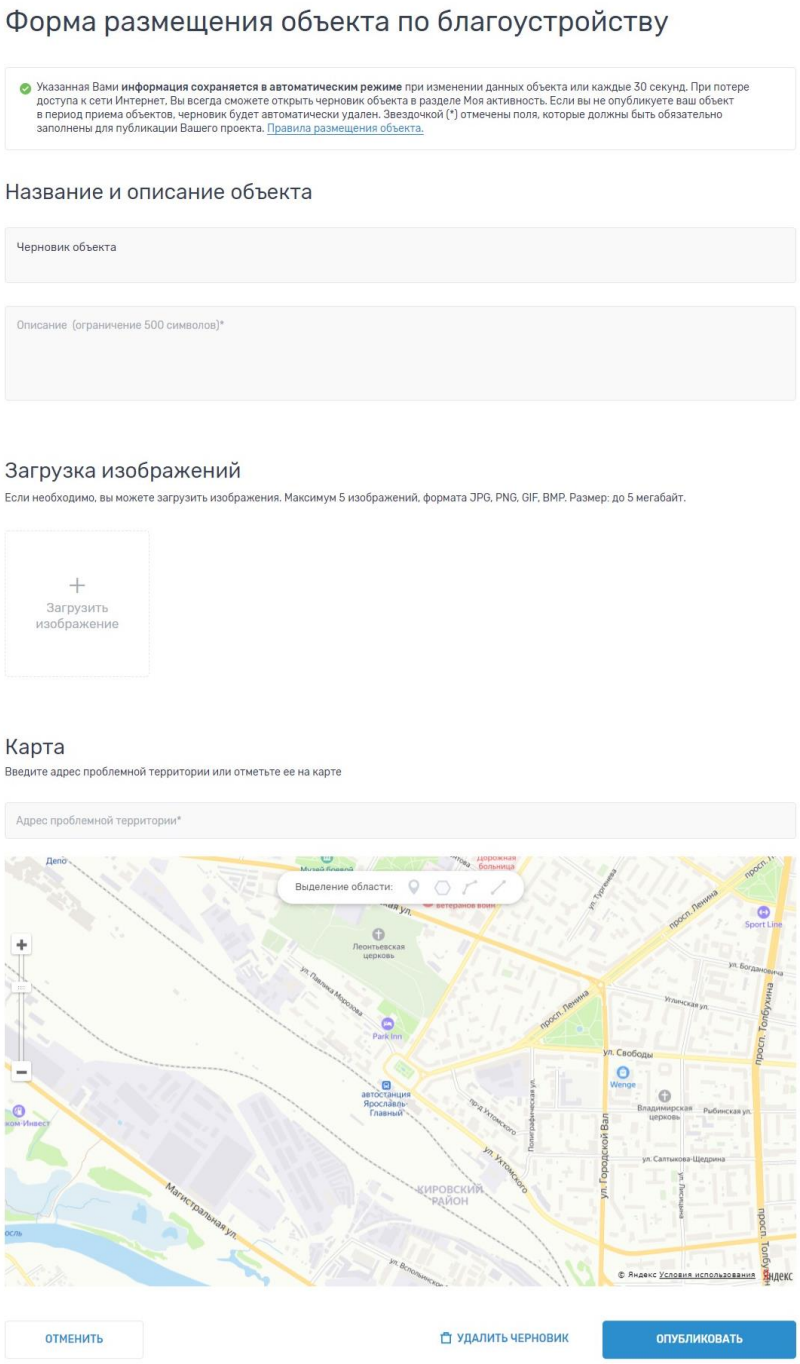


Рисунок 662 – Форма размещения объекта по благоустройству

После публикации объекта внести изменения будет нельзя. Пример страницы объекта представлен на рисунке 663. В верхней части страницы расположено информационное сообщение с указанием периода старта голосования. В рамках благоустройства пользователь может подать на голосование только один объект.

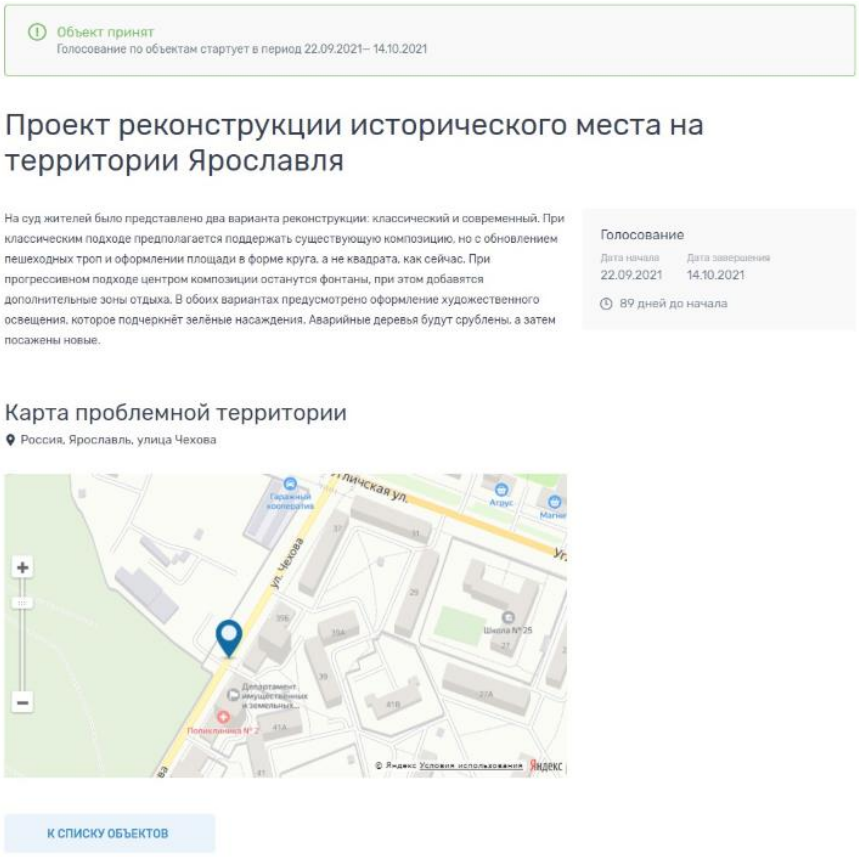


Рисунок 663 – Пример страницы опубликованного объекта

4.16.9.2 Подготовка к голосованию

Это промежуточный статус между подачей пользователями объектов и стартом голосования. Форма подачи объекта недоступна. Пользователь может ознакомиться с информацией по благоустройству и поданными пользователями объектами.

4.16.9.3 Голосование открыто

В статусе «Голосование открыто» пользователи голосуют за объекты, поданные на этапе приема. Пользователи выражают свое одобрение путем проставления лайка за объекты. Количество голосов и возможности отзыва голоса не ограничены. На странице благоустройства в этом статусе предусмотрен вывод следующей информации, как представлено на рисунке 664:

– Навигация для возврата в список благоустройств;
– Название благоустройства;
– Правила голосования по благоустройству;
– Статус;
– Период голосования;

– Описание благоустройства;
– Список объектов на голосовании с функционалом голосования (лайк);
– Фильтрация.

При наличии большого количества объектов предусмотрена пагинация.

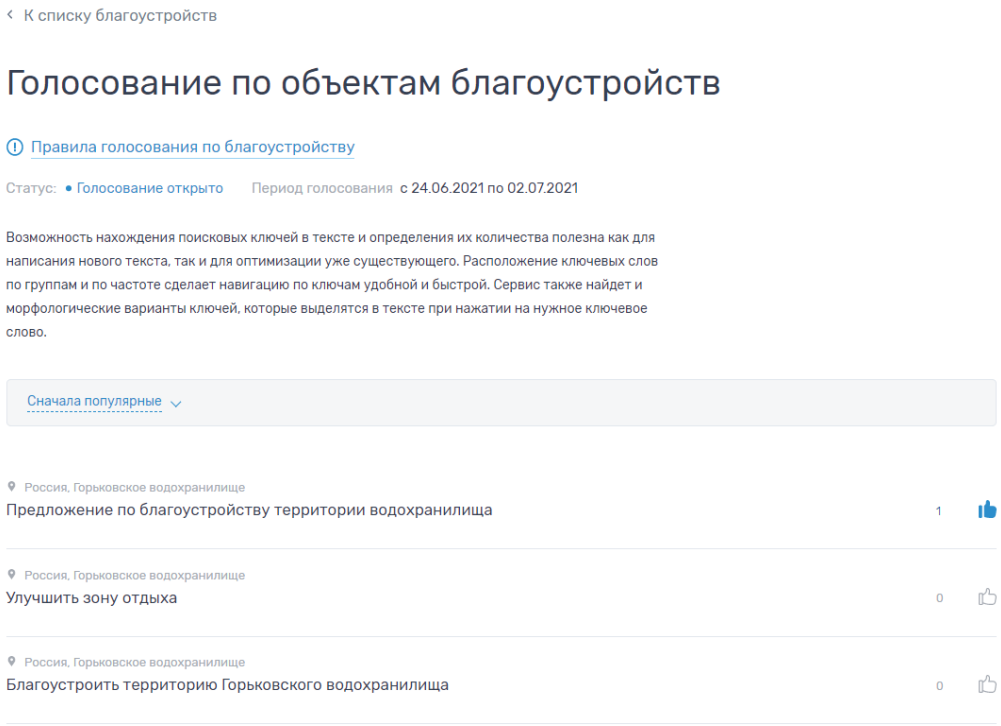


Рисунок 664 – Благоустройство на голосовании

Предусмотрена фильтрация объектов по количеству голосов и адресу, как представлено на рисунке 665.

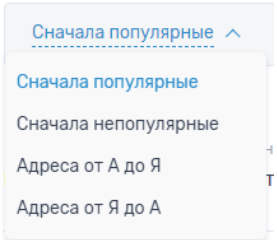


Рисунок 665 – Фильтрация объектов

Возможна фильтрация по следующим параметрам:

– Сначала популярные;
– Сначала непопулярные;
– Адреса от А до Я;
– Адреса от Я до А.

Объект, поданный пользователем, авторизованным в ЛКП, выделяется на списке отметкой «Ваш объект» и жирным начертанием заголовка, как представлено на рисунке 666.

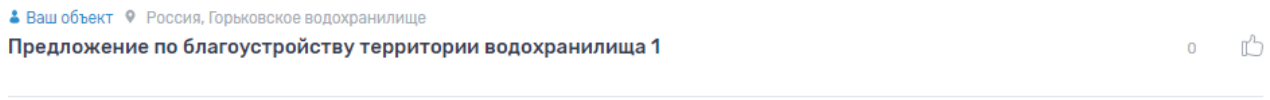


Рисунок 666 – Объект пользователя

Страница объекта на голосовании представлена на рисунке 667. Страница аналогична странице опубликованного объекта, но в правой части появляется блок, в котором выводится период голосования, количество дней до завершения голосования, функционал голосования (лайк).

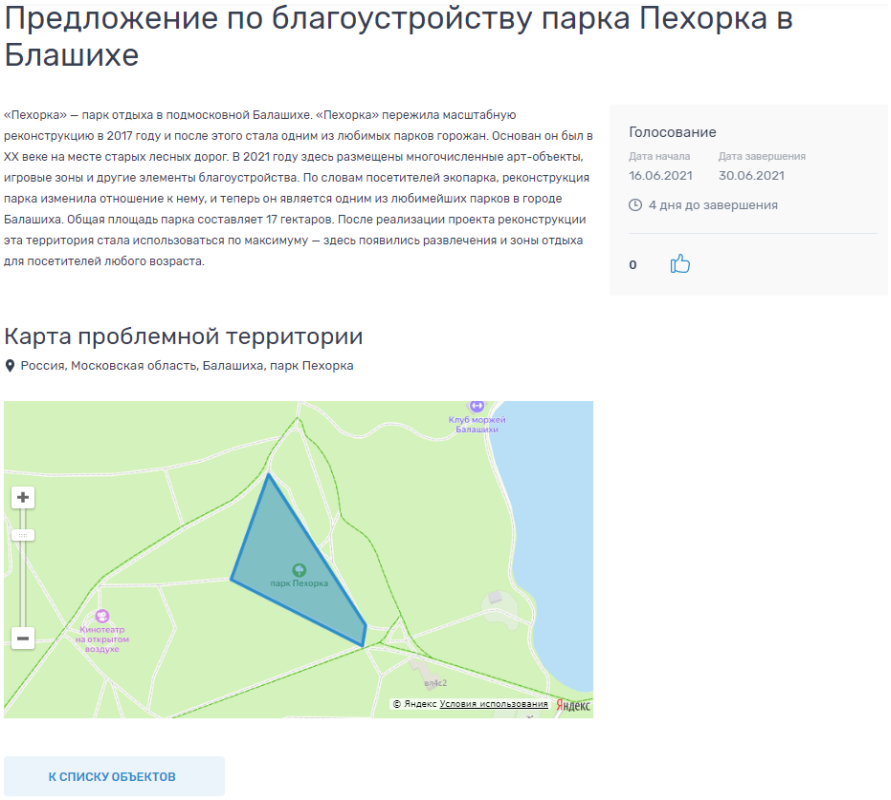


Рисунок 667 – Объект на голосовании

4.16.9.4 Подведение итогов голосования

Подведение итогов – это следующий за голосованием этап, когда идет определение победителей объектов благоустройства. Голосование недоступно.

4.16.9.5 Итоги подведены

Итоги подведены – финальный статус в цикле благоустройства. На странице отображаются только победившие объекты в виде списка и с отображением их на общей карте.

На странице благоустройства в этом статусе предусмотрен вывод следующей информации, как представлено на рисунке 668:

- Навигация для возврата на список благоустройств;
- Заголовок благоустройства;
- Протокол;
- Статус;
- Период голосования;
- Описание благоустройства;
- Список объектов-победителей;
- Фильтр по статусу реализации объектов (реализованные, на реализации);
- Карта с отметкой на ней каждого объекта-победителя.

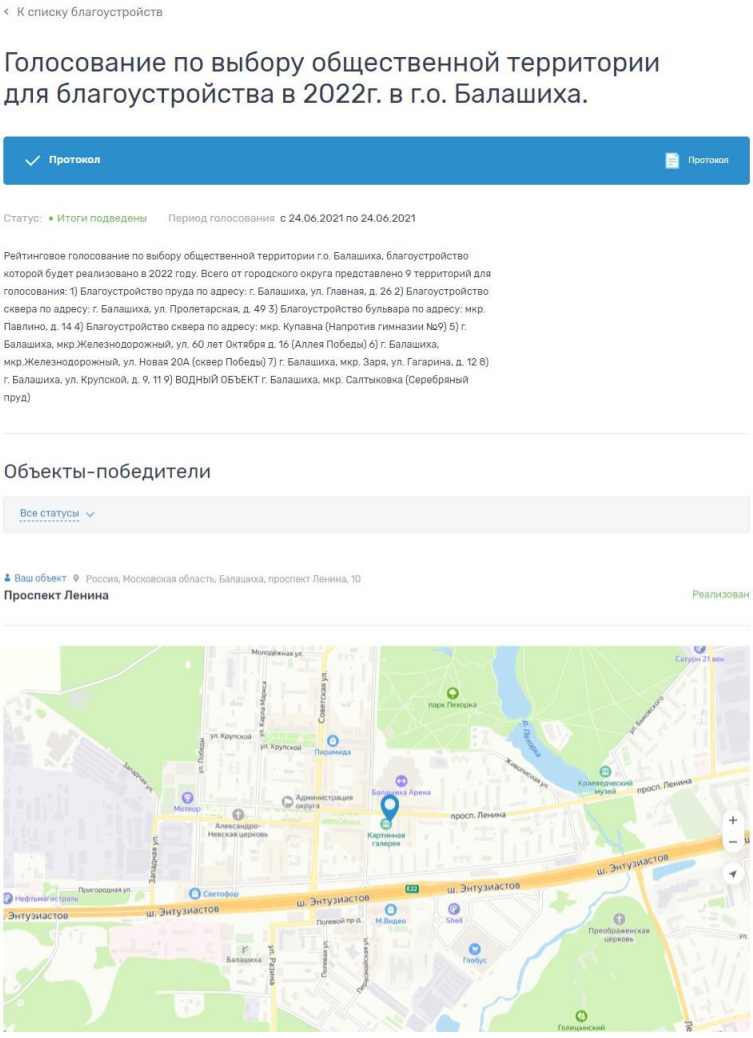


Рисунок 668 – Благоустройство в статусе «Итоги подведены»

На странице реализованного объекта-победителя появляется блок со статусом и блок с отчетами о реализации объекта. Фрагмент страницы показан на рисунке 669.

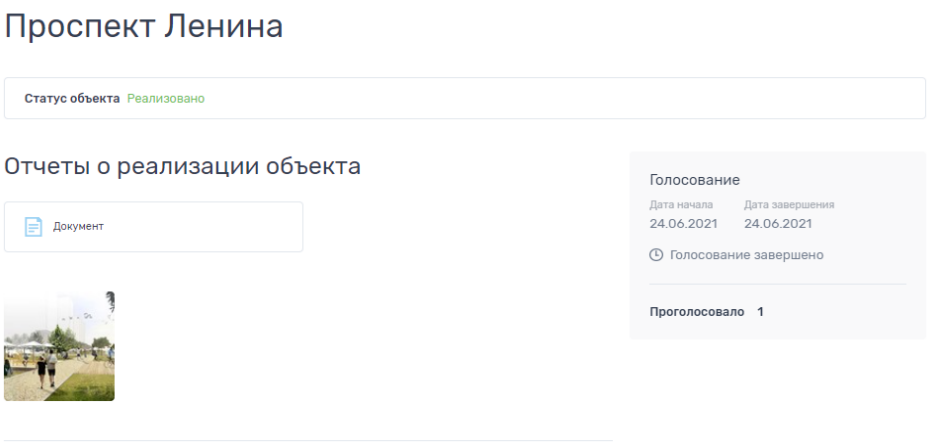


Рисунок 669 – Фрагмент страницы реализованного объекта

4.16.10 Раздел «Голосования по малым городам»

В разделе «Голосования по малым городам» можно проголосовать за населенный пункт с численностью жителей от 100 до 500 человек в субъекте Российской Федерации, в котором голосующий зарегистрирован по месту жительства. Переход на голосование осуществляется с баннера ЛКП нажатием на кнопку «Проголосовать», как показано на рисунке 670.

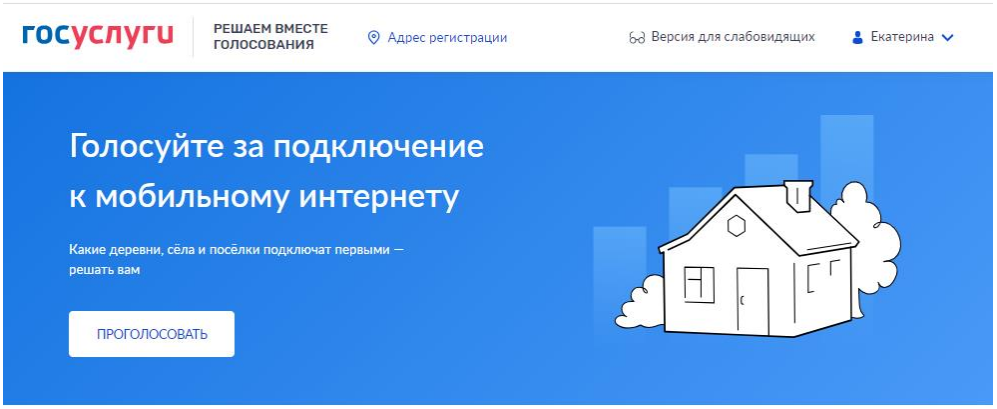


Рисунок 670 – Баннер голосования по малым городам

При переходе на страницу голосования, представленную на рисунке 671, необходимо выбрать населенный пункт своего региона, также доступна возможность оставить комментарий с указанием конкретного района или места плохой связи. Для подтверждения голосования необходимо нажать кнопку «Да».

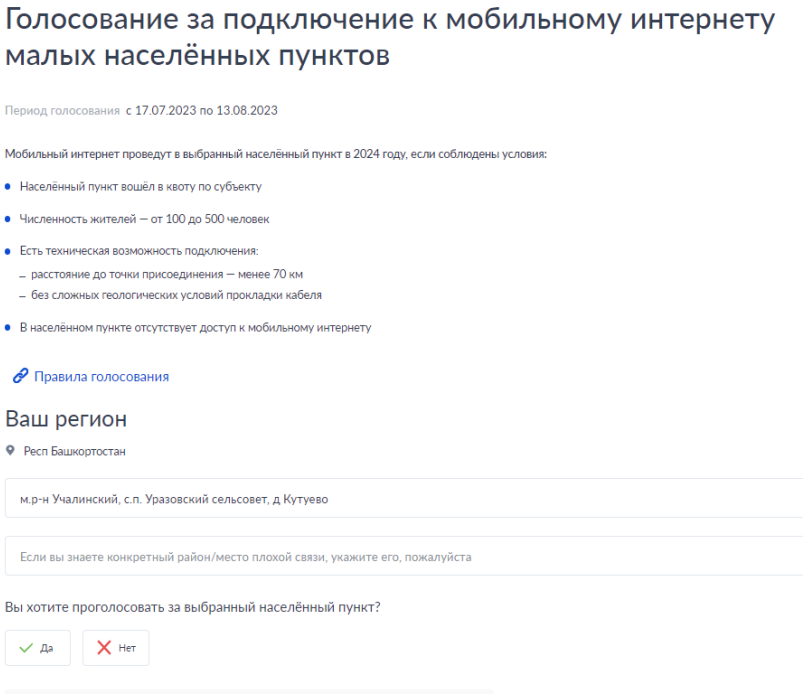


Рисунок 671 – Страница голосования по малым городам

На странице голосования отобразится надпись с информированием о принятии голоса, как представлено на рисунке 672.

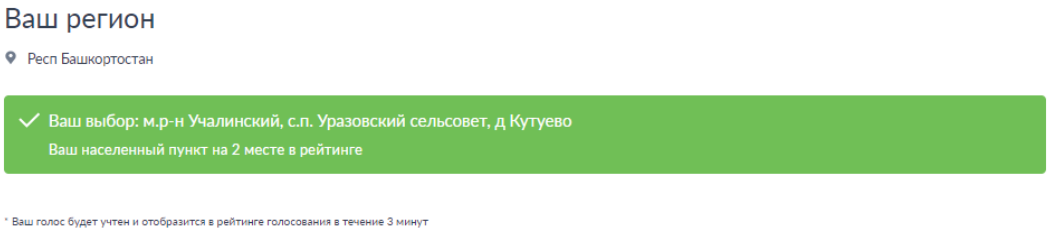


Рисунок 672 – Голосование по малым городам: голос принят

4.16.11 Раздел «Товарищества»

4.16.11.1 Реестр участников товарищества

Пользователь получает уведомление, направленное Уполномоченным ЛКО, на почту. Пример уведомления представлен на рисунке 673.

Рисунок 673 – Уведомление участникам товарищества

Для получения доступа к голосованиям необходимо в уведомлении нажать на кнопку «Подтвердить участие». При нажатии будет выполнен переход на вкладку для подтверждения данных. Для продолжения необходимо нажать кнопку «Подтвердить», как указано на рисунке 674.

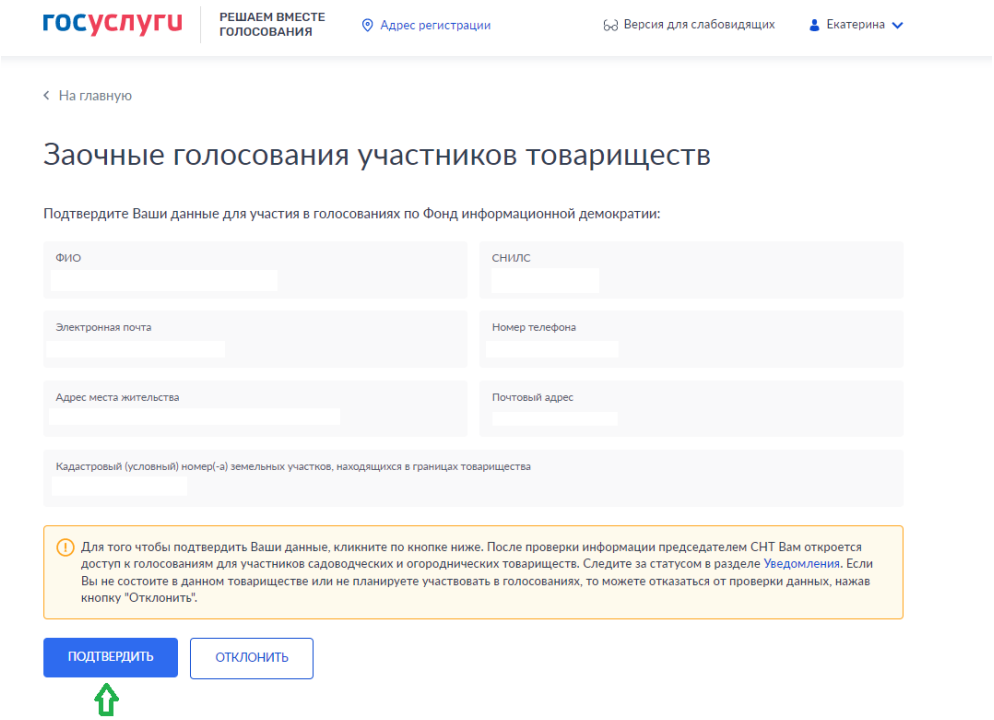


Рисунок 674 – Подтверждение данных участника товарищества

Данные отправляются на проверку Уполномоченному, как представлено на рисунке 675.

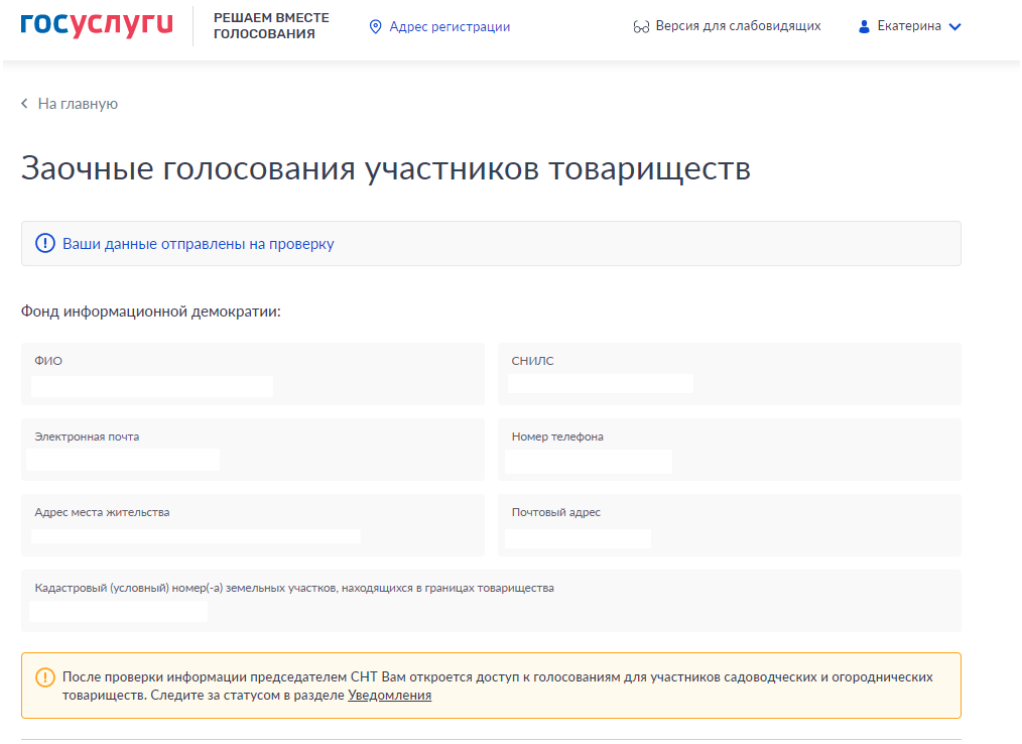


Рисунок 675 – Заочные голосования участников товарищества. Данные отправлены на проверку

После подтверждения Уполномоченным появится подтверждение, как представлено на рисунке 676.

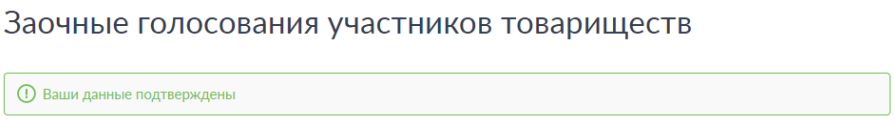


Рисунок 676 – Данные участника товарищества подтверждены

4.16.11.2 Голосования товариществ

После подтверждения, в ЛКП появится уведомление о проводимых голосованиях, как представлено на рисунке 677.

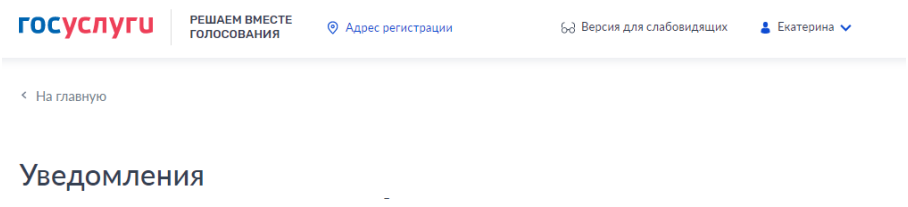


Рисунок 677 – ЛКП участника товарищества. Уведомления

При переходе в раздел «Голосования», пользователь может выбрать доступное голосование.

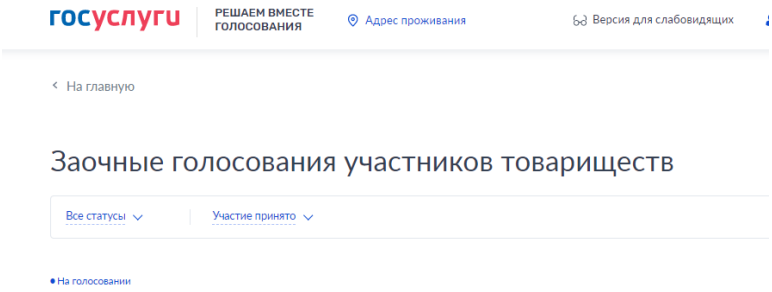


Рисунок 678 – ЛКП Участника товарищества. Уведомления

В голосовании предоставлена возможность ответить (подтвердить/не подтвердить/воздержаться) на вопросы и нажать кнопку «Отправить» для учета голоса.

После учета голоса участника товарищества, появиться информация как представлено на рисунке 679.

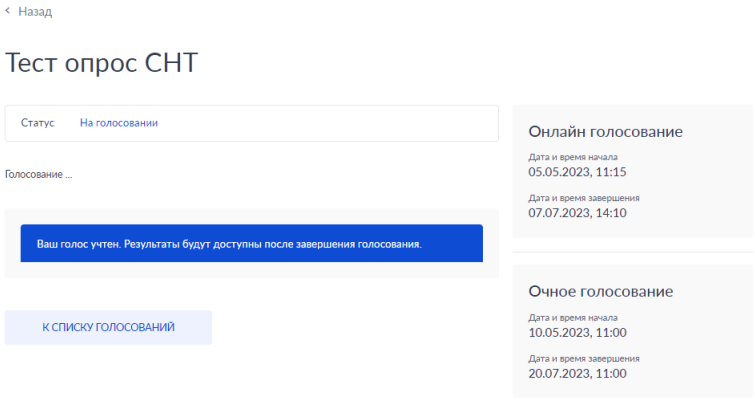


Рисунок 679 – Опрос участника товарищества: голос учтен.

4.16.12 Раздел «Формирование комфортной городской среды»

Пользователь авторизуется в ЛКП с помощью подтвержденной учетной записи ЕСИА. Для граждан с 14 лет действует отдельная авторизация.

Перейдите в раздел «Мои мероприятия» и выберите пункт «Формирование комфортной городской среды», представленный на рисунке 680.

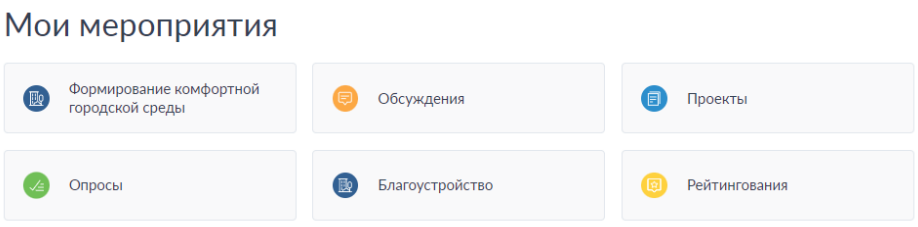


Рисунок 680 – Блок «Мои мероприятия»

В отобразившемся разделе отображаются доступные мероприятия. Возможен выбор муниципалитета из списка муниципалитетов для голосования. Нажмите на заголовок голосования по благоустройству, как представлено на рисунке 681.

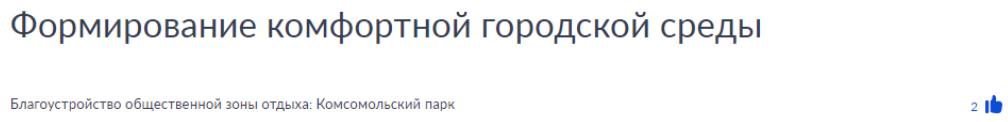


Рисунок 681 – Голосование по благоустройству

Отобразится страница с подробной информацией по голосованию, как представлено на рисунках 682 и 683.

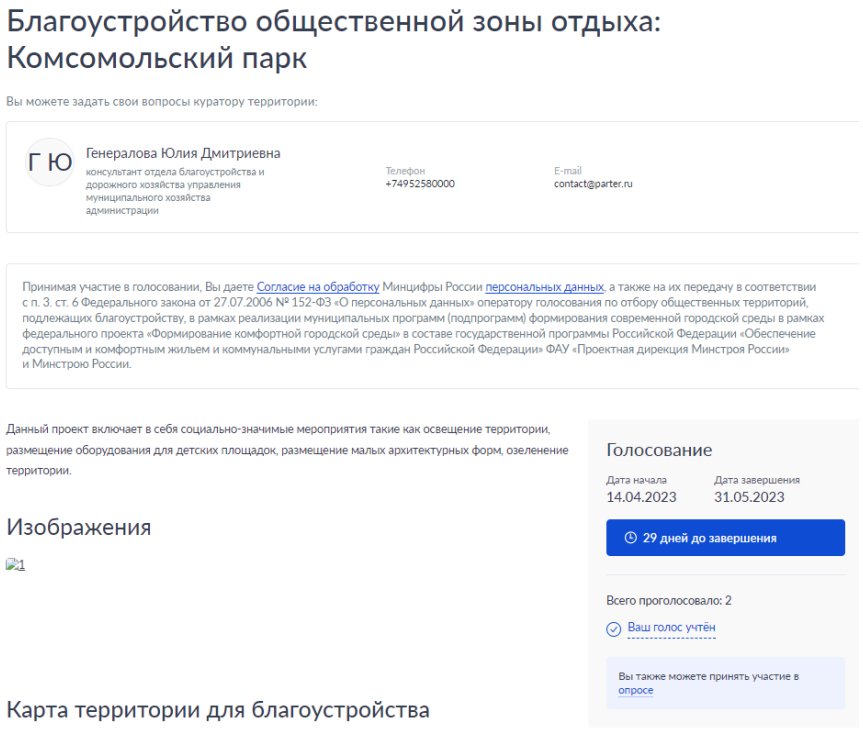
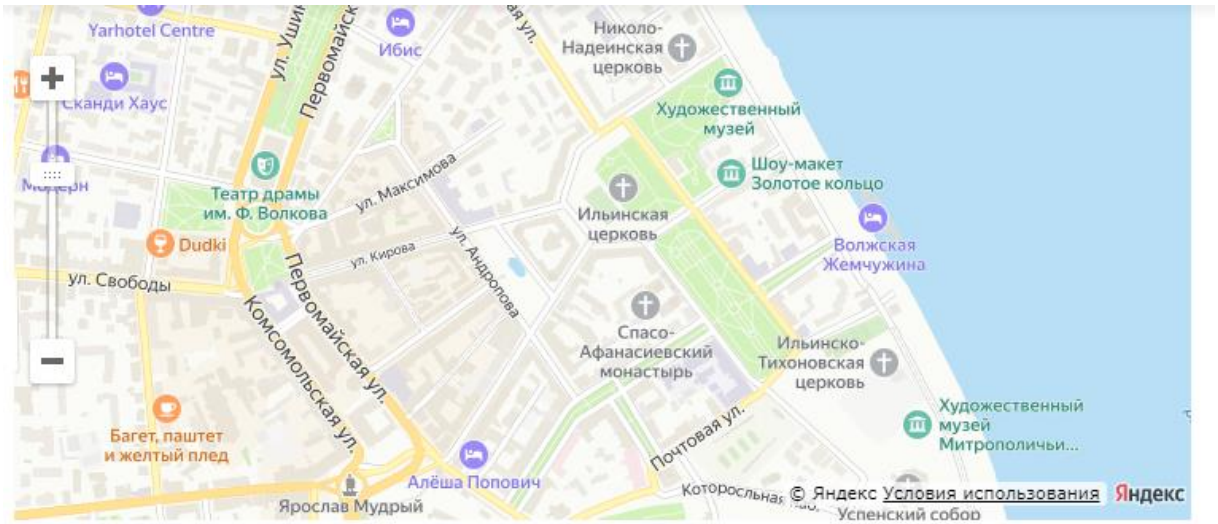


Рисунок 682 – Форма голосования по благоустройству



Дизайн-проекты Вехи реализации

Вариант №1

Рыбные тексты также применяются для демонстрации различных видов шрифта и в разработке макетов. Как правило их содержание бессмысленно. По причине своей

Подробнее

Всего проголосовало: 504

Вариант №2

Рыбные тексты также применяются для демонстрации различных видов шрифта и в разработке макетов. Как правило их содержание бессмысленно. По причине своей

Подробнее

Всего проголосовало: 504

Вариант №3

Рыбные тексты также применяются для демонстрации различных видов шрифта и в разработке макетов. Как правило их содержание бессмысленно. По причине своей

Подробнее

Всего проголосовало: 504

Рисунок 683 – Форма голосования по благоустройству

4.16.13 Раздел «Рейтингование»

Цикл работы в разделе состоит из нескольких этапов:

- Идет прием проектов;
- Подготовка к рейтингованию;
- Рейтингование;
- Подводятся итоги;
- Итоги подведены.

Страница со списком рейтингований представлена на рисунке 684. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

- Навигация для возврата на главную страницу ЛКП;
- Название раздела;
- Информационный блок;
- Фильтр по статусу;
- Фильтр по участию пользователя в мероприятии;
- Список рейтингований в формате:
  - Название;
  - Статус;
  - Период рейтингования;
  - Период приема проектов.
- Предусмотрена иконка «молния» для отметки рейтингований, в которых пользователь проявил активность.

При большом количестве элементов в списке предусмотрена пагинация, а также переход в архив.

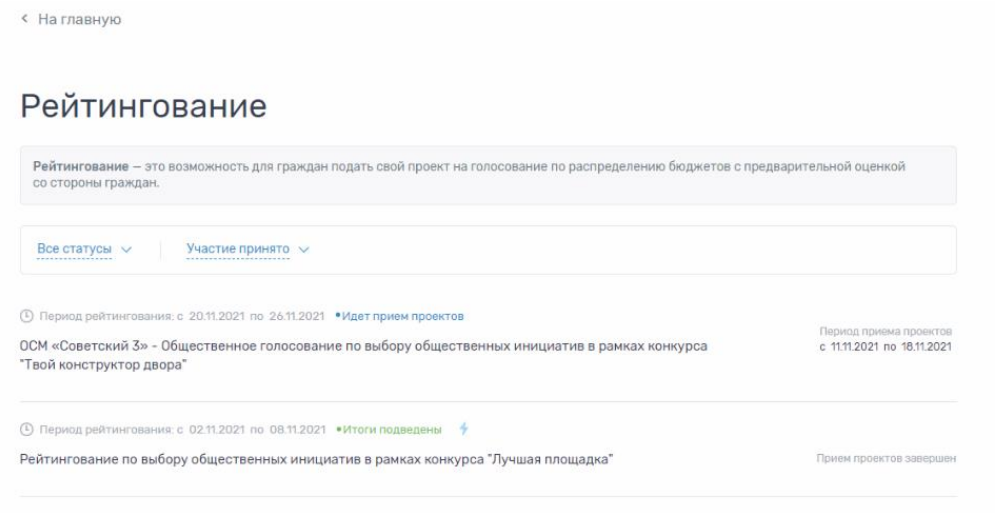


Рисунок 684 – Страница со списком рейтингований

4.16.13.1 Прием проектов

В статусе приема проектов пользователи подают свои проекты в доступных для подачи категориях. Опубликованные проекты перейдут на рейтингование. На странице рейтингования в статусе приема проектов предусмотрен вывод следующей информации, как показано на рисунке 685:

- Навигация для возврата на список рейтингований;
- Название рейтингования;
- Статус;
- Период приема проектов;
- Период рейтингования;
- Описание рейтингования;
- Навигация для переключения между своими проектами и проектами пользователей;
- Список категорий проектов, в рамках которых могу быть добавлены проекты;
- Список размещенных проектов, разбитых по категориям.

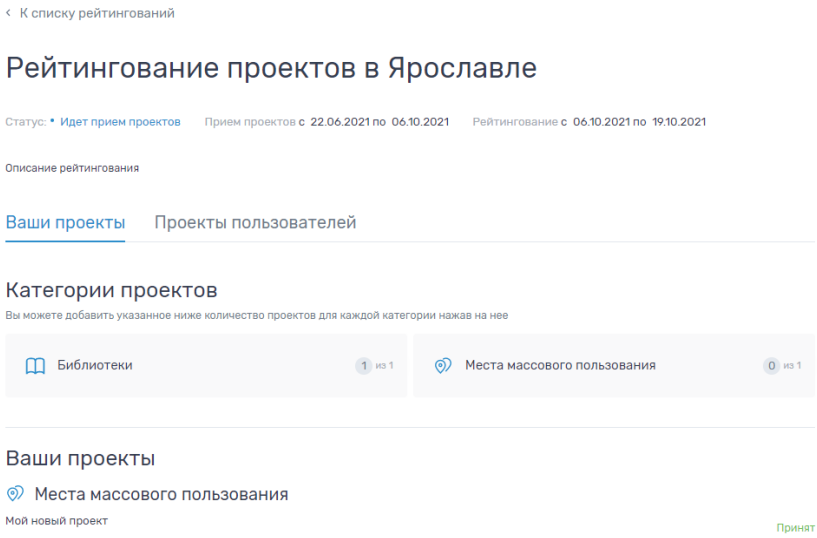


Рисунок 685 – Рейтингование в статусе приема объектов

Для добавления проекта необходимо нажать на название категории. Откроется страница с формой. После добавления проекта количество доступных проектов, указанное напротив категории, уменьшится на единицу. Если пользователь добавил все возможное количество проектов в категории, то при наведении на категорию отобразится фраза «Количество проектов исчерпано».

На вкладке «Проекты пользователей» выводится список проектов пользователей, за исключением авторизованного в ЛКП. Если пользователи еще не подавали свои проекты, на странице будет выведено информационное сообщение «В настоящий момент нет доступных проектов», если проекты уже были поданы, то на странице отобразится список проектов, разбитых по категориям, как представлено на рисунке 686.

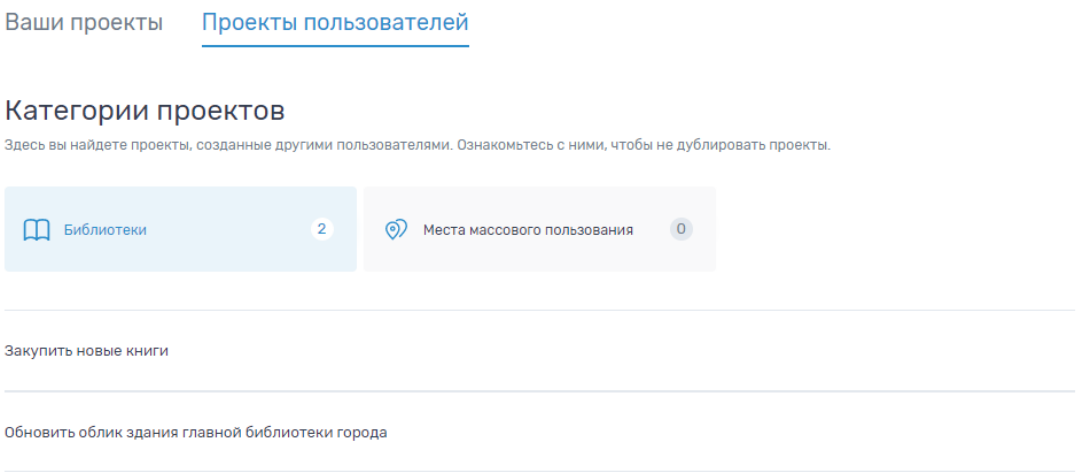


Рисунок 686 – Проекты пользователей

Бюджет проекта может быть необязательным для заполнения, в этом случае поля «Сумма бюджета» и «Сумма софинансирования» заблокированы для редактирования, и выводится соответствующее информационное сообщение, как представлено на рисунке 687.

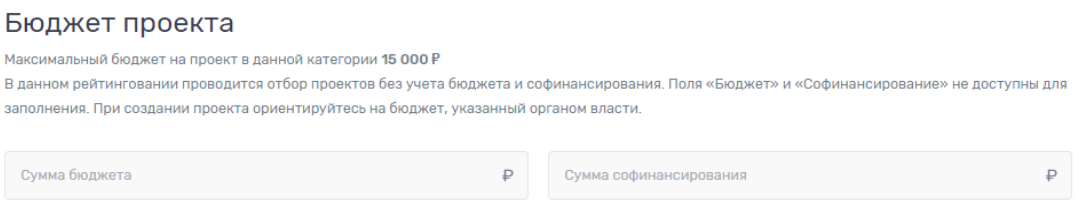


Рисунок 687 – Блок «Бюджет проекта» для случая, когда он не заполняется пользователем

На форме добавления проекта выводится следующая информация, как показано на рисунке 688:

- Заголовок формы;
- Информационный блок с ссылкой на правила размещения проекта;
- Категория проекта;
- Поле для внесения названия проекта;
- Поле для внесения описания проекта;
- Адресная строка;
- Карта с возможностью выделить проблемную область точкой, полигоном, линией;
- Сумма бюджета;
- Сумма софинансирования;
- Блок для внесения информации по контактному лицу (ФИО, телефон, email);
- Блок загрузки документов к проекту;
- Блок загрузки изображений к проекту;
- Кнопка «Отменить» для выхода со страницы;
- Кнопка «Удалить черновик» для удаления черновика;
- Кнопка «Опубликовать» для публикации проекта.

Обязательными для заполнения полями являются: название, описание, бюджет, информация по контактному лицу.

Внесенная на форму информация сохраняется в автоматическом режиме при изменении данных проекта или каждые 30 секунд. Черновик может быть отредактирован в течение периода подачи проектов. Черновики, которые не были в этот период опубликованы, будут удалены.

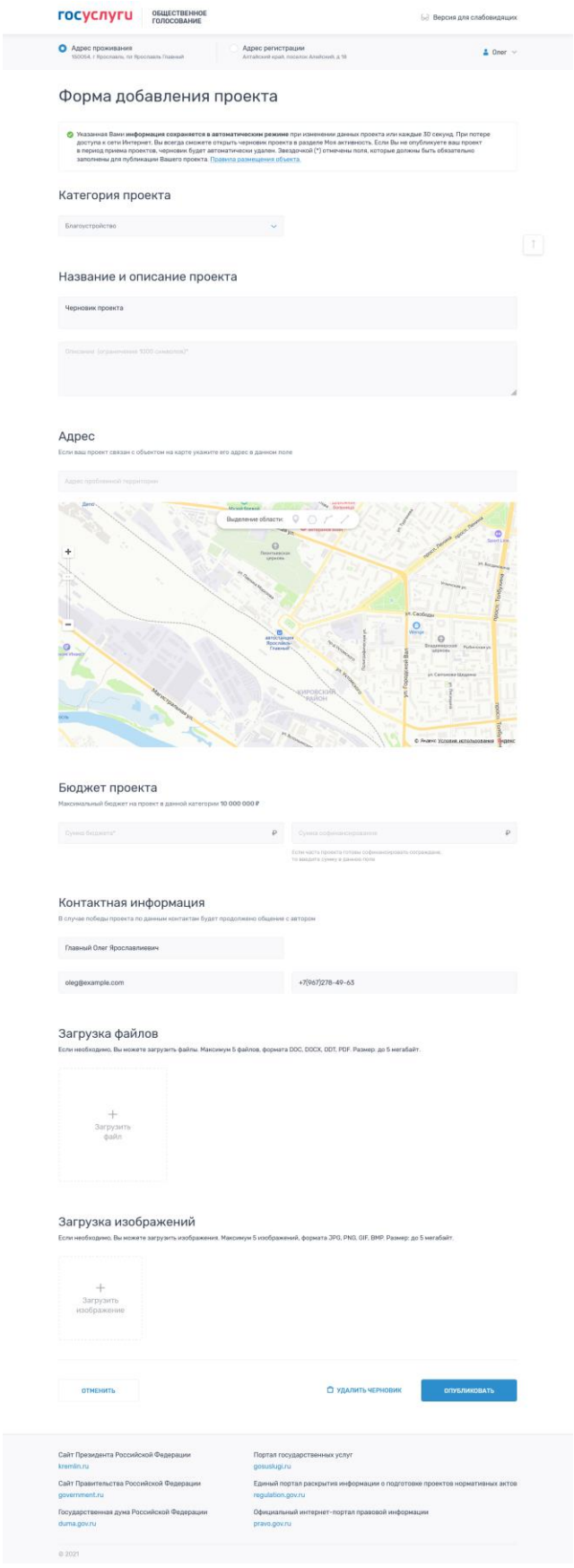


Рисунок 688 – Форма размещения проекта на рейтингование

После публикации проекта внести изменения будет нельзя. Пример страницы проекта представлен на рисунке 689. В верхней части страницы, а также в правом блоке расположено информационное сообщение с указанием периода старта и завершения рейтингования. Информация по контактному лицу по проекту отображается только для автора проекта.

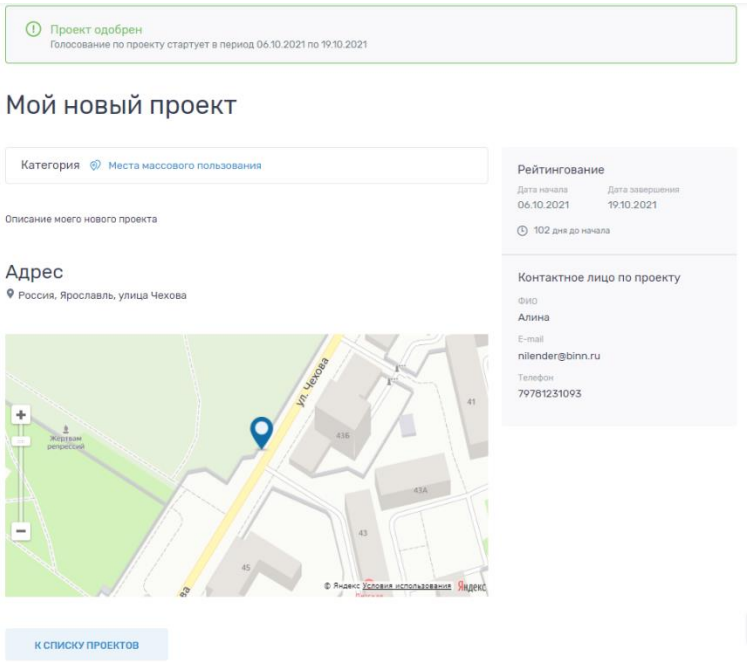


Рисунок 689 – Пример страницы опубликованного проекта

4.16.13.2 Подготовка к рейтингованию

Подготовка к рейтингованию – это промежуточный статус между подачей пользователями проектов и стартом рейтингования. Форма подачи проекта недоступна. Пользователь может ознакомиться с информацией по рейтингованию и поданными пользователями проектами.

4.16.13.3 Рейтингование

В статусе «Рейтингование» пользователи голосуют за проекты, поданные на этапе приема. Пользователи выражают свое одобрение путем проставления лайка или дизлайка за проекты. Количество голосов, которое пользователь может отдать в рамках категории, устанавливается ОГВ, возможности отзыва голоса нет. На странице рейтингования в этом статусе предусмотрен вывод следующей информации, как показано на рисунке 690:

– Навигация для возврата на список рейтингований;
– Название рейтингования;
– Статус;
– Период рейтингования;

– Описание рейтингования;
– Список категорий;
– Список проектов на рейтинговании с функционалом голосования (лайк/дизлайк), разбитые на категории.

При наличии большого количества объектов предусмотрена пагинация.

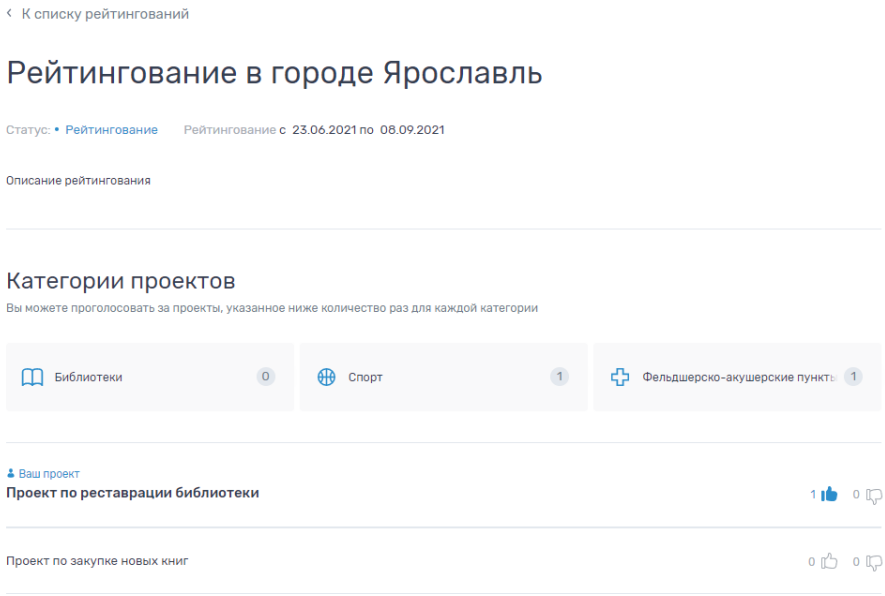


Рисунок 690 – Рейтингование в статусе «Рейтингование»

Проект, поданный пользователем, авторизованным в ЛКП, выделяется в списке отметкой «Ваш проект» и жирным начертанием заголовка, как представлено на рисунке 691.

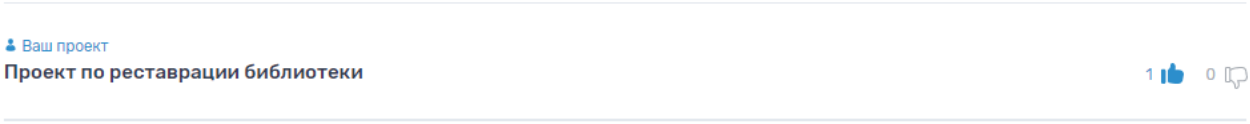


Рисунок 691 – Проект пользователя

Страница проекта на голосовании представлена на рисунке 692. Страница аналогична странице опубликованного проекта, но в правой части доступен функционал голосования.

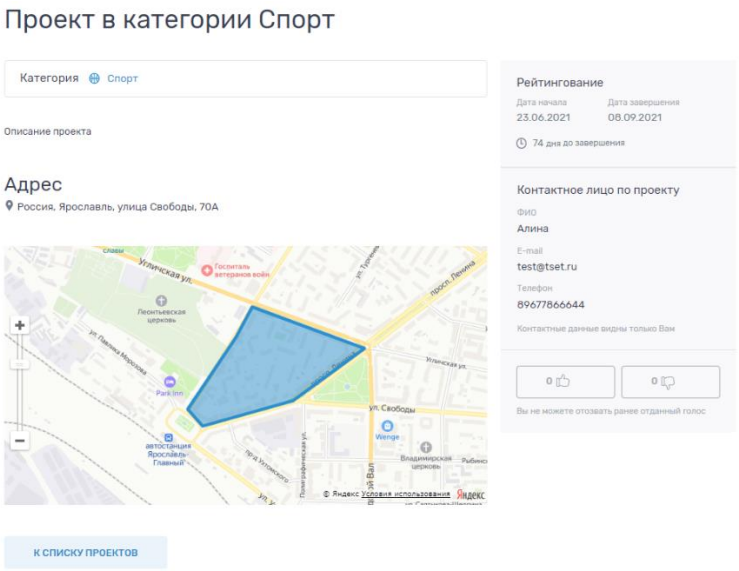


Рисунок 692 – Проект на голосовании

4.16.13.4 Подведение итогов рейтингования

Подведение итогов – это следующий за рейтингованием этап, когда идет определение проектов победителей рейтингования. Голосование по проектам недоступно.

4.16.13.5 Итоги подведены

Итоги подведены – финальный статус в цикле рейтингования. На странице отображаются только победившие проекта в виде списка с разделением на категории. На странице рейтингования в этом статусе предусмотрен вывод следующей информации, как показано на рисунке 693:

– Навигация для возврата в список рейтингований;

– Заголовок рейтингования;

– Информационное сообщение о завершении рейтингования;

– Статус;

– Период рейтингования;

– Описание рейтингования;

– Список победителей с разбивкой по категориям.

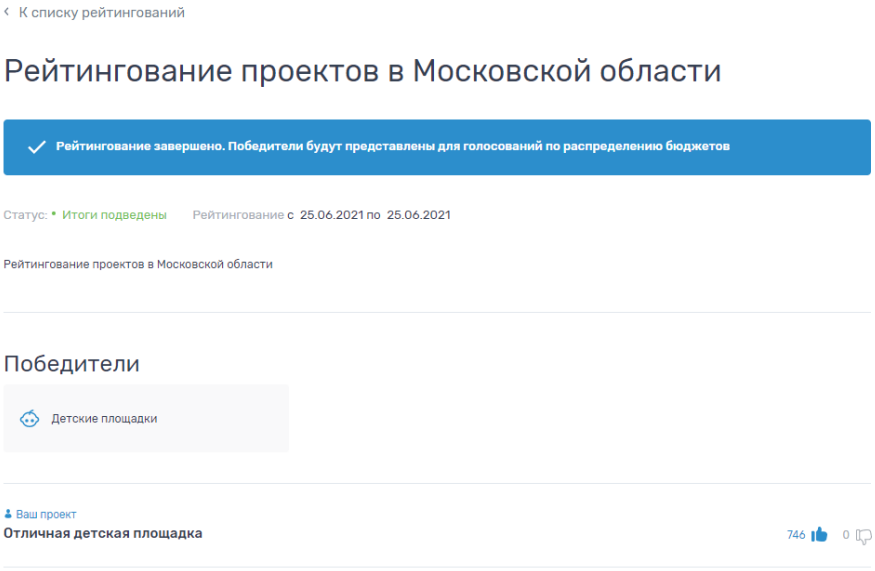


Рисунок 693 – Рейтингование в статусе «Итоги подведены»

4.16.14 Раздел «Мои мероприятия»

Персональный раздел пользователя, доступный в меню пользователя. Для перехода в раздел необходимо нажать в меню пользователя на пункт «Мои мероприятия». В нем отображаются только мероприятия, в которых пользователь проявил активность (проголосовал, ответил, прокомментировал, отправил проект или объект), как показано на рисунке 694.

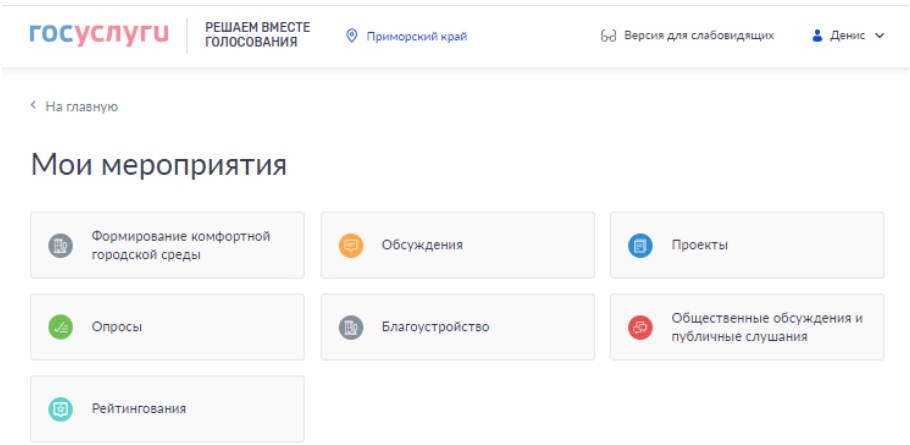


Рисунок 694 – Раздел «Мои мероприятия»

На странице расположена навигация для возврата на главную страницу ЛКП, а также список разделов в виде плиток, в которых пользователь может проявить активность. При нажатии на плитку происходит переход в соответствующий раздел. Фрагмент раздела

«Обсуждения» в разделе «Мои мероприятия» представлен на рисунке 695. Если пользователь не принимал участие в активностях, то раздел будет пустым.

Рисунок 695 – Раздел «Обсуждения» в разделе «Мои мероприятия»

4.16.15 Раздел «Уведомления»

Раздел «Уведомления» предоставляет пользователю возможность посмотреть уведомления по всем мероприятиям, в которых он проявил активность, как представлено на рисунке 696.

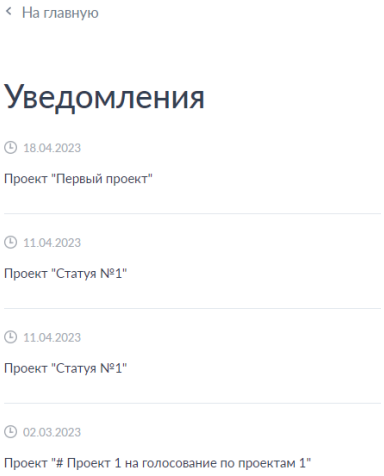


Рисунок 696 – Раздел «Уведомления»