

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель Министра  
цифрового развития, связи  
и массовых коммуникаций  
Российской Федерации

\_\_\_\_\_ М. В. Паршин

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор  
по развитию цифровых платформ  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_ А. А. Трачук

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

## **РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМЫ**

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

**ЕПГУ-2019-6**

ЕПГУ-2019-6.02.РП

Листов \_\_\_\_

Москва 2019

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

## СОСТАВИЛИ:

Наименование организации	Должность исполнителя	Фамилия и инициалы	Подпись	Дата
ПАО «Ростелеком»	Директор проектов	Михалко Ю.И.		
ПАО «Ростелеком»	Директор направления	Гуркин Д.В.		

## СОГЛАСОВАНО:

[illegible]

## **АННОТАЦИЯ**

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

Документ разработан с учетом ГОСТ 19.503-79 «Руководство системного программиста. Требования к содержанию и оформлению» и в соответствии с требованиями частного технического задания ЕПГУ-2019-6.01.ЧТЗ.

## Содержание

Термины и определения .....	8
1 Введение .....	14
1.1 Наименование и условное обозначение системы.....	14
1.2 Область применения .....	14
1.3 Краткое описание .....	14
1.4 Уровень подготовки пользователя .....	14
2 Назначение и условия применения .....	15
2.1 Назначение .....	15
2.2 Условия применения .....	16
3 Подготовка к работе .....	18
3.1 Порядок загрузки данных и программ .....	18
3.2 Порядок предоставления (оперативного отзыва) доступа, учета предоставления (оперативного отзыва) доступа к элементам ЕПГУ .....	18
3.3 Порядок проверки работоспособности .....	20
3.4 Описание операций .....	21
3.5 АРМ Модератора Системы .....	22
3.5.1 Начало работы .....	22
3.5.2 Сортировка и фильтрация списка обращений.....	24
3.5.3 Автоматизированная разметка спама и ненормативной лексики.....	27
3.5.4 Обработка обращений.....	28
3.5.4.1 Просмотр сообщения текущего обращения.....	30
3.5.4.2 Формирование отказа по текущему обращению .....	94
3.6 АРМ Координатора ЛКО ведомства (организации) .....	94
3.6.1 Начало работы .....	94
3.6.2 Сортировка и фильтрация списка обращений.....	96
3.6.3 Пересылка обращений для ответа в неподведомственные организации .....	102
3.6.4 Направление обращений на исполнение.....	103
3.7 АРМ Исполнителя ЛКО ведомства (организации) .....	109
3.7.1 Начало работы .....	109
3.7.2 Получение списка обращений для подготовки ответа .....	112
3.7.3 Выбор обращения из списка для подготовки ответа .....	113
3.7.4 Состав данных в обращении .....	114
3.7.5 Подготовка и отправка для подписания Руководителю ответа на обращение .....	118
3.7.6 Вернуть обращение на координацию .....	120
3.7.7 Фильтрация списка обращений.....	121

3.8 АРМ Руководителя ЛКО ведомства (организации) .....	137
3.8.1 Получение списка обращений с подготовленными ответами .....	140
3.8.2 Выбор обращения с подготовленным ответом для утверждения.....	140
3.8.3 Просмотр детальной информации выбранного обращения (включая прикрепленные документы) .....	141
3.8.4 Утвердить ответ.....	144
3.8.5 Отклонить подготовленный ответ .....	144
3.8.6 Добавление причины не утверждения и комментариев к ней .....	145
3.8.7 Изменить ответ .....	146
3.8.8 Передача права утверждения .....	147
3.8.9 Выгрузка утвержденного ответа для отправки в бумажном виде вне системы....	149
3.8.10 Фильтрация списков обращений .....	149
3.9 АРМ Куратора ЛКО ведомства (организации).....	168
3.9.1 Начало работы .....	168
3.9.2 Подсистема мониторинга обращений .....	169
3.9.2.1 Основные функции подсистемы .....	169
3.9.2.2 Просмотр детальной информации по обращениям.....	178
3.9.2.3 Подсистема мониторинга и анализа данных .....	179
3.9.2.4 Модуль мониторинга и анализа обращений граждан .....	179
3.9.2.5 Отчеты по статистике просрочек .....	181
3.9.2.6 Отчеты по динамике ответов.....	187
3.9.2.7 Сводный отчет по обращениям.....	191
3.9.2.8 Отчет по общественным инициативам.....	192
3.9.2.9 Тепловые карты по удовлетворенности и количеству обращений.....	193
3.9.2.10 Отчеты по общественным голосованиям .....	194
3.9.2.11 Отчеты по социальным сетям.....	195
3.9.2.12 Отчеты по социологическим опросам .....	196
3.10 АРМ Пользователя .....	197
3.10.1 Начало работы .....	197
3.10.2 Основные функции подсистемы .....	198
3.10.3 Отчеты по статистике просрочек.....	200
3.11 АРМ Уполномоченного ЛКО ОГВ, ОМСУ .....	200
3.11.1 Вход в ЛКО .....	200
3.11.2 Опрос .....	202
3.11.2.1 Жизненный цикл Опроса .....	202
3.11.2.2 Алгоритм работы с Опросами .....	202
3.11.2.3 Создание опроса .....	203
3.11.2.4 Опрос после завершения.....	210

3.11.3	Голосование по проектам .....	210
3.11.3.1	Жизненный цикл Голосования и проектов .....	211
3.11.3.2	Алгоритм работы с Голосованием по проектам .....	212
3.11.3.3	Создание Голосования по проектам .....	213
3.11.3.4	Добавление Проекта .....	217
3.11.3.5	Работа с Голосованием в рамках их жизненного цикла после публикации и завершения голосования .....	219
3.11.3.6	Работа с Проектами в рамках их жизненного цикла после завершения голосования .....	222
3.11.4	Вопросы МЗ .....	224
3.11.4.1	Создание опроса МЗ .....	224
3.11.4.2	Создание Оценки МЗ .....	229
3.11.4.3	Обсуждение документа МЗ .....	230
3.11.5	Создание новости .....	241
3.11.6	Управление виджетами .....	243
3.11.7	Настройки .....	246
3.11.8	Личный кабинет пользователя .....	247
3.11.8.1	Главная страница ЛКП .....	247
3.11.9	Основные элементы главной страницы .....	250
3.11.9.1	Логотипы проектов .....	250
3.11.9.2	Переключение на версию для слабовидящих .....	250
3.11.9.3	Блок переключения адреса .....	250
3.11.9.4	Меню пользователя .....	251
3.11.9.5	Новости и Уведомления .....	251
3.11.9.6	Новостная рассылка .....	252
3.11.9.7	ICQ канал .....	253
3.11.9.8	Опросы .....	253
3.11.9.9	Проекты на голосовании .....	254
3.11.9.10	Обсуждения (Вопросы местного значения) .....	255
3.11.9.11	Cookies .....	256
3.11.9.12	Футер .....	256
3.11.10	Проекты .....	257
3.11.10.1	Цветовая индексация плитки проекта .....	258
3.11.10.2	Страница одного проекта .....	259
3.11.11	Новости и уведомления .....	261
3.11.11.1	Страница одной новости .....	263
3.11.12	Опросы .....	263
3.11.12.1	Страница опроса .....	264
3.11.13	Обсуждение вопросов местного значения .....	267

3.11.14	Обсуждение документа. Опрос или Оценка .....	268
3.11.15	Обсуждение документа. Комментирование .....	269
3.11.15.1	Открыто комментирование для пользователей .....	270
3.11.15.2	Период комментирования завершен .....	273
3.11.15.3	ОГВ ответили на комментарии пользователей .....	273
3.11.15.4	Запущен опрос по итогам обсуждения .....	274
3.11.16	Избранное .....	274
3.11.17	Активность .....	276
3.12	АРМ Оператора ввода данных социологии .....	277
3.12.1	Начало работы .....	277
3.12.2	Подробная информация об опросе .....	278
3.12.3	Ввод общей информации об опросе .....	281

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

*Таблица 1 — Перечень определений*

Термин	Определение
Аутентификация пользователя	Процедура проверки подлинности пользователя перед началом сеанса работы с системой
Авторизация пользователя	Процедура предоставления аутентифицированному пользователю прав на выполнение в системе определенных действий, в соответствии с назначенной пользователю ролью
Виджет	Приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Ведомство (организация)	Участник процесса обработки обращений граждан: государственный орган Российской Федерации, либо орган местного самоуправления, либо подведомственная им организация
Дефект	Ошибка в программном коде СПО или в документации на СПО, вследствие которой работа функций СПО отличается от описанной в проектной и рабочей документации на СПО, либо СПО ведет себя непредвиденно
Интерактивный отчет	Визуальное представление запрошенных данных в пользовательском интерфейсе системы, позволяющее пользователю в оперативном режиме корректировать критерии выборки данных (параметры запроса) и получать результат
Инцидент	Объект, созданный на основании сообщения, отобранного при выявлении проблем, опубликованных гражданами в виде общедоступной информации в социальных сервисах
Личный кабинет ведомства (организации)	Специальный раздел системы, который позволяет получить доступ к функциям и данным системы в соответствии с выполненными настройками



<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
ЛК гражданина на ЕПГУ	Личный кабинет гражданина на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»
Объект внедрения	Федеральный орган исполнительной власти или высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, в котором выполняется ввод системы в действие
Обращение	Обращение гражданина Российской Федерации, направленное в систему в электронной форме в соответствии с федеральным законом № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
Оператор системы	Организация, осуществляющая эксплуатацию и техническое сопровождение системы
Открытый источник	Печатные, электронные, аудио-, аудиовизуальные издания СМИ, социальные медиа, сайты органов государственной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подсистема обработки сообщений в открытых источниках	Подсистема обработки сообщений в открытых источниках «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»
Система	Совокупность подсистем ЕПГУ, разрабатываемых в рамках ЧТЗ
Сообщение	Публикация в открытых источниках, включающая в себя озаглавленный текст статьи (для печатных, электронных изданий СМИ), либо текст сообщения в социальных медиа, либо расшифровку (транскрипт) сюжета радио или телевизионной передачи
Социальные медиа, соцмедиа	Обобщенное название интернет-ресурсов массовых коммуникаций: блоги, микроблоги, социальные сети, интернет-форумы
Профиль, аккаунт, автор	Учетная запись пользователя площадки социальных медиа
Спам	Мусорные, бессмысленные или несодержательные сообщения
Тепловая карта	Графическое представление данных в отчетах,

Термин	Определение
	при котором цвет закрашенной области зависит от значений, соответствующих данной области
Тестовый стенд	Программно-аппаратный комплекс, на котором размешено ОПО и СПО Системы, находящиеся в тестовой эксплуатации
Факт	Ситуация определенного типа, относящаяся к социально-экономической сфере, описанная в тексте обращения
Фронтенд	Клиентская сторона пользовательского интерфейса к программно-аппаратной части сервиса
Bearer Authentication	Реализация аутентификации по токену (HTTP Bearer token). Для аутентификации с помощью токена нужно передать его в http заголовке. Соединение с сервером должно быть обязательно защищено протоколом SSL/TLS
Web-сервис	Программная компонента, обслуживающая запросы других программных компонент с использованием прикладных сетевых протоколов, например, SOAP

Таблица 2 — Перечень сокращений

Сокращение	Описание
№ 59-ФЗ	Федеральный закон № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ВМ	Виртуальная машина
ГО	Государственные органы
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем,

Сокращение	Описание
	используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ЗК	Закрытый контур безопасности информации системы. Включает в себя компоненты системы, обрабатывающие и хранящие персональные данные
ИС	Информационная система
ИАС МКГУ	Автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»
ИС МиАОГ	Информационная система мониторинга и анализа обращений граждан
КП	Календарный план контракта
ЛКО	Личный кабинет ведомства (организации) / ОГВ
ЛКП	Личный кабинет пользователя
МЗ	Местного значения
ОГВ	Органы государственной власти
ОК	Открытый контур безопасности информации системы. Включает в себя компоненты системы, обрабатывающие и хранящие открытые данные
ОМСУ	Органы местного самоуправления
ОПО	Общесистемное программное обеспечение
ПДн	Персональные данные (в соответствии с перечнем сведений конфиденциального характера, утвержденным указом Президента России от 6 марта 1997 г. № 188)
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
РОИ	Интернет-ресурс «Российская общественная инициатива»
СЗИ	Средство защиты информации
СМИ	Средства массовой информации
СПО	Специальное программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных
СЭД	Система электронного документооборота
ТЗ	Техническое задание на выполнение работ по развитию

Сокращение	Описание
	ЕПГУ в целях создания единого окна цифровой обратной связи
ФГИС ДО	Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими
ФГИС ФРГУ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг»
ФЗ	Федеральный закон Российской Федерации
ФИАС	Федеральная информационная адресная система
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
ФСТЭК России	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю
ЧТЗ	Частное техническое задание на создание системы
ЭФО	Электронная форма обращения, размещаемая на портале ЕПГУ и на сайтах ведомств и ОГВ
API	Программный интерфейс для взаимодействия компонентов программного обеспечения (от англ. Application Program Interface)
HTTP	Основной протокол прикладного уровня, используемый web-серверами в качестве протокола передачи гипертекстовой мультимедийной информации (от англ. HyperText Transfer Protocol)
HTTPS	Защищенный вариант протокола HTTP, обеспечивающий защищенное соединение с web-сервером за счет использования SSL (от англ. HyperText Transfer Protocol Secure)
REST	Архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети на основе спецификаций REST (RFC 6690, <a href="https://tools.ietf.org/html/rfc6690">https://tools.ietf.org/html/rfc6690</a> )
SMTP	Простой протокол передачи почты (от англ. Simple Mail

Сокращение	Описание
	Transfer Protocol), относится к базовым протоколам прикладного уровня набора сетевых протоколов TCP/IP. Стандарт SMTP определен в RFC 5321 (обновление от 2008г.)
SOAP	Протокол обмена структурированными сообщениями в распределённой вычислительной среде, предназначен для работы web-сервисов (от англ. Simple Object Access Protocol). Стандарт SOAP определен W3C <a href="https://www.w3.org/TR/soap/">https://www.w3.org/TR/soap/</a>
SSL	Криптографический протокол, обеспечивающий установление безопасного соединения между клиентом и сервером (от англ. Secure Sockets Layer)

## **1 Введение**

### **1.1 Наименование и условное обозначение системы**

Наименование развиваемой системы — «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — ЕПГУ).

Под Системой понимается совокупность подсистем ЕПГУ, разрабатываемых в рамках частного технического задания ЕПГУ-2019-6.01.ЧТЗ.

Условное обозначение — Система.

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

Шифр темы – 2019-6.

### **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.

## **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 ОГВ и ОМСУ на основании классификации, подготовки ответов на обращения;
- информирования граждан о статусе рассмотрения обращений;
- получения гражданами ответов на обращения в электронной форме, возможности определения удовлетворенности ответом на обращение;
- сбора и анализа информации о работе с обращениями, в том числе:
  - анализа деятельности органов власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций в части соблюдения сроков рассмотрения обращений;
  - анализа удовлетворенности граждан рассмотрением обращений;
  - определения проблемных точек – вопросов, часто встречающихся в обращениях граждан;
- обеспечения возможности участия граждан в вопросах местного значения и распределения части бюджета путем голосования о выборе региональных и муниципальных проектов и иным вопросам;
- сбора мнения граждан путем проведения опросов;

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

Категории пользователей и их задачи:

- основная задача при работе с АРМ Модератора заключается в первичной обработке входящих сообщений;
- основная задача при работе с АРМ Исполнителя заключается в подготовке ответов на обращения;
- основная задача при работе с АРМ Куратора заключается в контроле исполнения обращений;
- основная задача при работе с АРМ Пользователь в получение аналитической информации по результатам анализа хранимых в системе данных на федеральном уровне;
- основная задача при работе с АРМ Оператора ввода данных социологии заключается во вводе, редактировании и просмотре данных по опросам;
- основная задача при работе с АРМ Координатора ЛКО ведомства (организации) заключается в направлении обращений на исполнение, пересылке обращений в неподведомственные организации;
- основная задача при работе с АРМ Руководителя подписание и отправка подготовленного ответа заявителю.

## **2.2 Условия применения**

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



- Google Chrome версии 40 или более поздний;
- Mozilla Firefox версии 45 или более поздний;
- Safari версии 8.0 или более поздний;
- или Спутник версии не ниже 4;
- Microsoft Internet Explorer версии 9.0 или более поздний.

### **3 Подготовка к работе**

#### **3.1 Порядок загрузки данных и программ**

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

Дополнительной загрузки данных в Системе для начала работы не требуется.

#### **3.2 Порядок предоставления (оперативного отзыва) доступа, учета предоставления (оперативного отзыва) доступа к элементам ЕПГУ**

С целью соблюдения принципа персональной ответственности за свои действия каждому сотруднику, допущенному к работе с ЕПГУ в качестве пользователя Системы или к ее элементам (СУБД, сервер приложений, балансировщик и т.д.), должно быть сопоставлено персональное уникальное имя (учетная запись пользователя), под которым он будет регистрироваться и работать в ЕПГУ (ее элементом).

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

Процедура регистрации (создания учетной записи) пользователя и предоставления ему (или изменения его) прав доступа к ресурсам ЕПГУ инициируется заявкой ответственного за эксплуатацию ЕПГУ.

В заявке указывается:

- содержание запрашиваемых изменений (регистрация нового пользователя ЕПГУ, удаление учетной записи пользователя, расширение или сужение полномочий и прав доступа к ЕПГУ (ее ресурсам) ранее зарегистрированного пользователя);

- должность (с полным наименованием отдела), фамилия, имя и отчество сотрудника;
- имя пользователя (учетной записи) данного сотрудника;
- полномочия, которых необходимо лишить пользователя или которые необходимо добавить пользователю (путем указания решаемых пользователем задач в ЕПГУ).

Заявку рассматривает руководитель, визируя её, утверждая тем самым производственную необходимость допуска (изменения прав доступа) данного сотрудника к необходимым для решения им указанных в заявке задач ресурсам ЕПГУ. Затем подписывает задание администратору защиты информации на внесение необходимых изменений в списки пользователей ЕПГУ или администраторов ресурсов ЕПГУ.

На основании задания, администратор защиты информации производит необходимые операции по созданию (удалению) учетной записи пользователя, присвоению ему начального значения пароля (возможно также регистрацию персонального идентификатора), заявленных прав доступа к ЕПГУ (ее ресурсам) и другие необходимые действия, указанные в задании. Для всех пользователей должен быть установлен режим принудительного запроса смены пароля не реже одного раза в течение 360 дней.

По окончании внесения изменений в списки пользователей в заявке делается отметка о выполнении задания за подписью исполнителя – администратор защиты информации.

Сотруднику, зарегистрированному в качестве нового пользователя ЕПГУ, сообщается имя соответствующего ему пользователя и может выдаваться персональный идентификатор (для работы в режиме усиленной аутентификации) и начальное (-ые) значение (-ия) пароля (-ей), которое (-ые) он обязан сменить при первом же входе в систему.

Исполненные заявка и задание (за подписью администратора защиты информации) передаются руководителю на хранение. Они могут впоследствии использоваться:

- для восстановления полномочий пользователей после аварий ЕПГУ;
- для контроля правомерности наличия у конкретного пользователя прав доступа к тем или иным ресурсам ЕПГУ при разборе конфликтных ситуаций;
- для проверки сотрудниками контролирурующих органов правильности настройки средств разграничения доступа к ресурсам ЕПГУ.

Если пользователь производит определенное число неудачных попыток входа в ЕПГУ в течение определенного времени, ему может быть отказано в дальнейших попытках до истечения установленного периода времени. При составлении этих правил учитывается та ситуация, что пользователи иногда могут действительно забыть их имена и пароли и безуспешно пытаться войти в систему.

### 3.3 Порядок проверки работоспособности

Для проверки работоспособности необходимо выполнить следующие шаги.

1. Открыть в браузере главную страницу Системы как показано на рисунке 1.

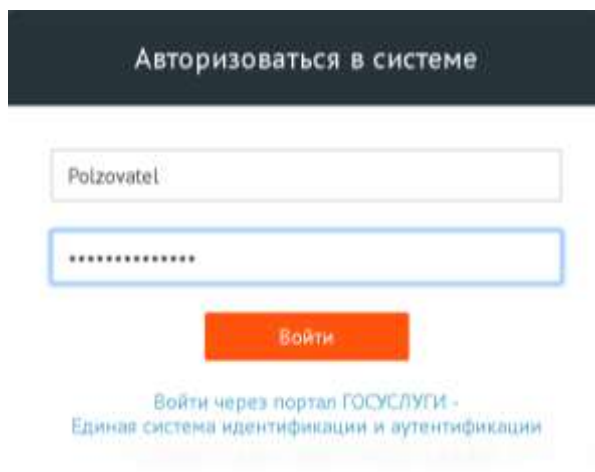


Рисунок 1 — Окно аутентификации пользователя

2. Ввести учетные данные пользователя.
3. Нажать кнопку «Войти».
4. Система отобразит главное окно, как показано на рисунке 2.

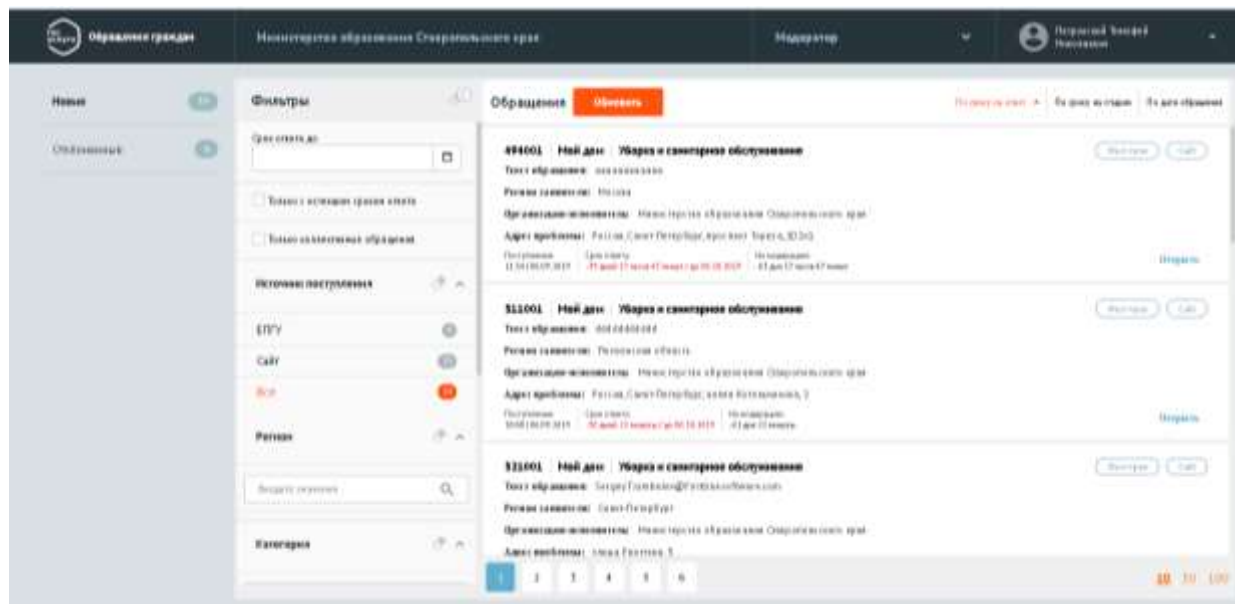


Рисунок 2 — Пример главного окна Системы

### 3.4 Описание операций

В данном документе рассмотрена работа пользователей в следующих АРМ Системы:

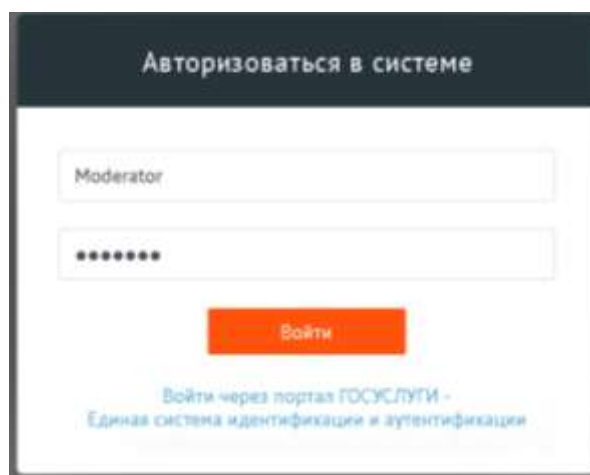
- АРМ Модератора;
- АРМ Координатора ЛКО ведомства (организации);
- АРМ Исполнителя ЛКО ведомства (организации);
- АРМ Руководителя ЛКО ведомства (организации);
- АРМ Куратора ЛКО ведомства (организации);
- АРМ Пользователя;
- АРМ Уполномоченного ЛКО ОГВ, ОМСУ;
- АРМ оператора ввода данных социологии.

### 3.5 АРМ Модератора Системы

#### 3.5.1 Начало работы

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

В открывшемся окне ввести учетные данные пользователя с ролью «Модератор» и нажать кнопку «Войти», как показано на рисунке 3.

The image shows a web form titled "Авторизоваться в системе" (Log in to the system). It contains two input fields: the first is labeled "Moderator" and the second is filled with asterisks, representing a password. Below these fields is an orange button labeled "Войти" (Log in). At the bottom of the form, there is a link that says "Войти через портал ГОСУСЛУГИ - Единая система идентификации и аутентификации" (Log in through the GOSUSLUGI portal - Unified system of identification and authentication).

*Рисунок 3 — Окно аутентификации пользователя с ролью Модератор Системы*

При ошибке данных авторизации отобразится сообщение «Неверный адрес электронной почты или пароль. Проверьте правильность введенных данных и повторите попытку, либо обратитесь к администратору». В этом случае необходимо проверить данные и повторить ввод, как показано на рисунке 4.

**Авторизоваться в системе**

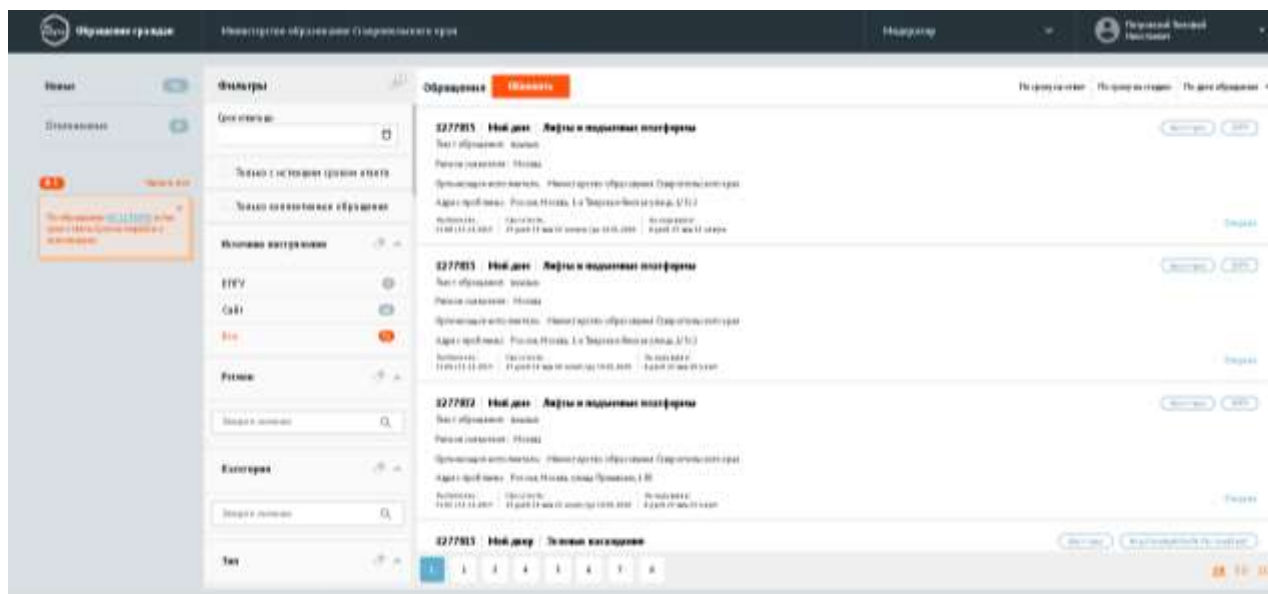
Неверный адрес электронной почты или пароль.  
Проверьте правильность введенных данных и  
повторите попытку, либо обратитесь к администратору.

Войти

Войти через портал ГОСУСЛУГИ -  
Единая система идентификации и аутентификации

*Рисунок 4 — Ошибка авторизации*

После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Модератора Системы, как показано на рисунке 5.



*Рисунок 5 — Пример главного окна АРМ Модератора Системы*

Для выхода из приложения АРМ Модератора необходимо нажать на стрелку, после чего появится всплывающее окно, в нем необходимо нажать на кнопку «Выход», как представлено на рисунках 6 и 7.

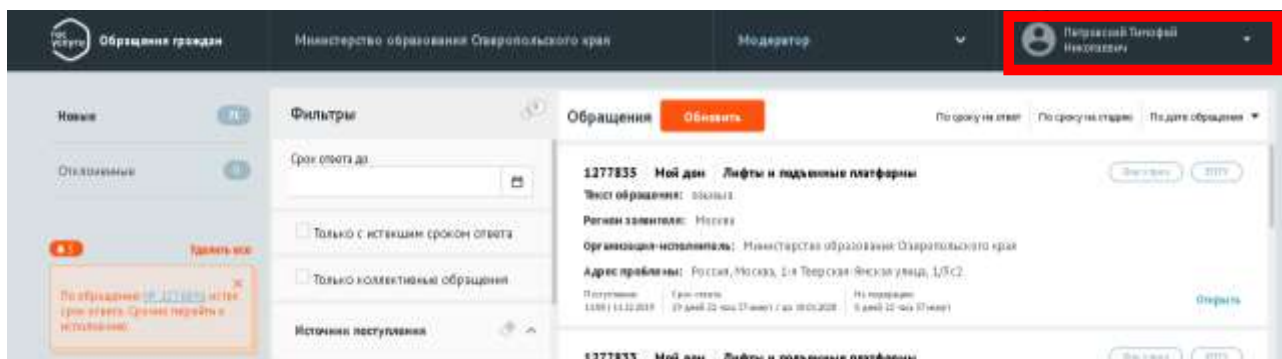


Рисунок 6 — Выход из системы, шаг 1

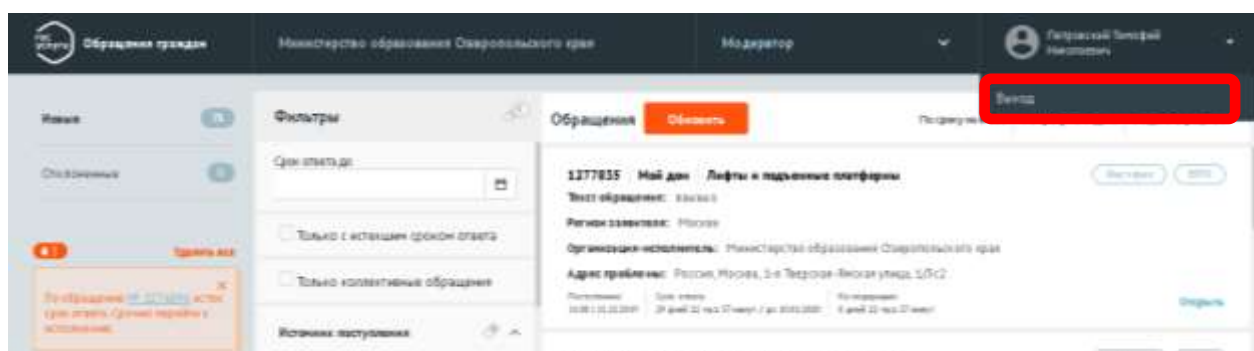


Рисунок 7 — Выход из системы, шаг 2

В левой части основного окна Система отображает подразделы по статусам обработки обращений: «Новые», «Отклоненные», так же отображается оповещение об истекших сроках ответа по обращениям, как показано на рисунке 8.

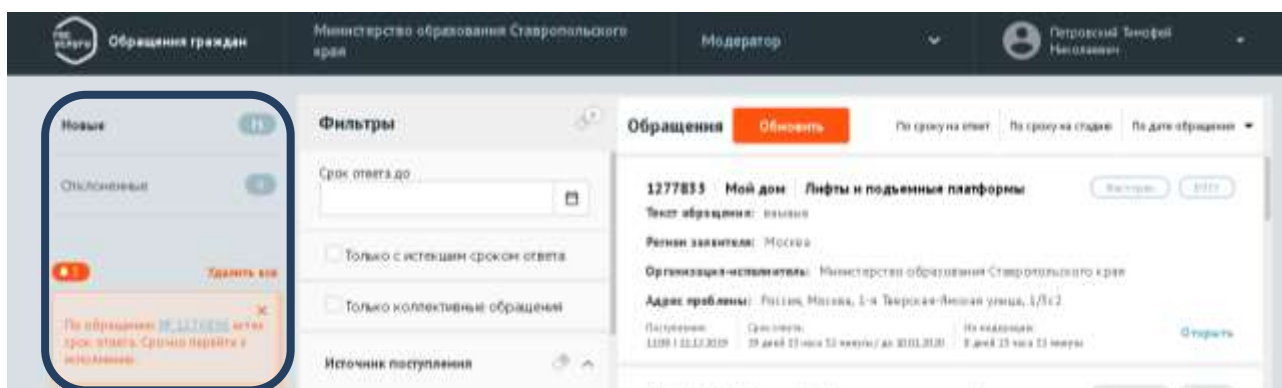


Рисунок 8 — Окно системы с подразделами

### 3.5.2 Сортировка и фильтрация списка обращений

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



- по сроку ответа («Срок ответа до»);
- по «категория»;
- по «только с истекшим сроком ответа»;
- по «Только коллективные обращения»;
- по «регион»;
- по источнику поступления («ЕПГУ», «Сайт», «Все»);
- по сроку на ответ;
- по сроку на стадию обращения;
- по дате обращения;
- по типу;
- по организации-исполнителю;
- по типу обращения («Фаст-трек» (Фаст-трек - это срок обработки обращения, отличный от планового (меньше планового), который задан (или не задан) для данной категории, или типа, или факта, далее по тексту: «Фаст-трек»), «Все обращения»);
- по типу заявителя («Юридическое лицо», «Физическое лицо», «Все»).

Группа фильтров располагается в левой части экрана, как показано на рисунке 9. Для фильтрации нужно выбрать кнопку, расположенную рядом с нужным значением (выбранное значение становится красным), при этом в списке отображаются обращения, соответствующие значениям фильтрации. Можно установить значения для одного или нескольких фильтров.

Сортировка отображаемых обращений производится:

- по сроку на ответ;
- по дате обращения;
- по сроку на стадию обращения.

По каждому обращению в списке отображается:

- номер обращения;
- категория и тип обращения;
- текст обращения;
- регион заявителя;
- организация-исполнитель;
- адрес проблемы;
- источник поступления заявления (сайт/ЛК на ЕПГУ);
- дата и время поступления обращения;
- срок ответа на обращение;
- срок на модерацию.

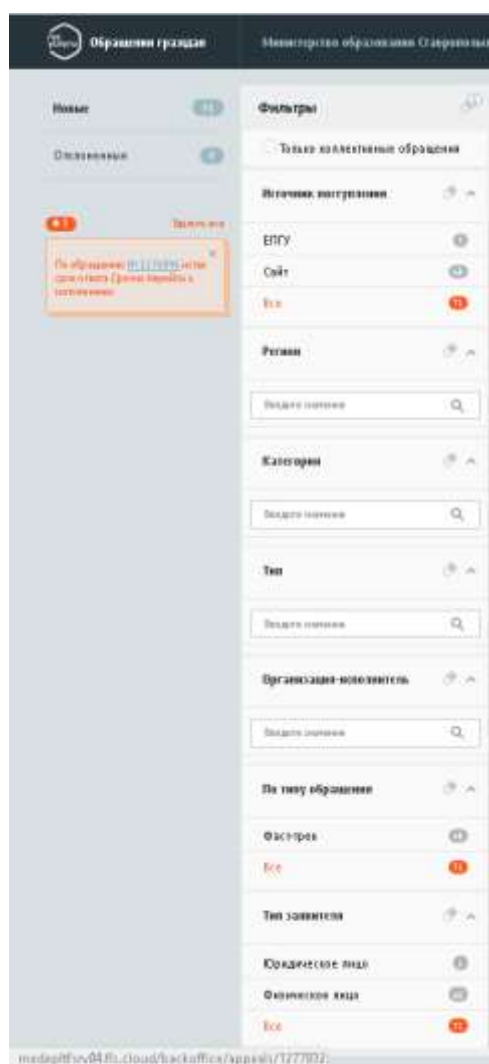
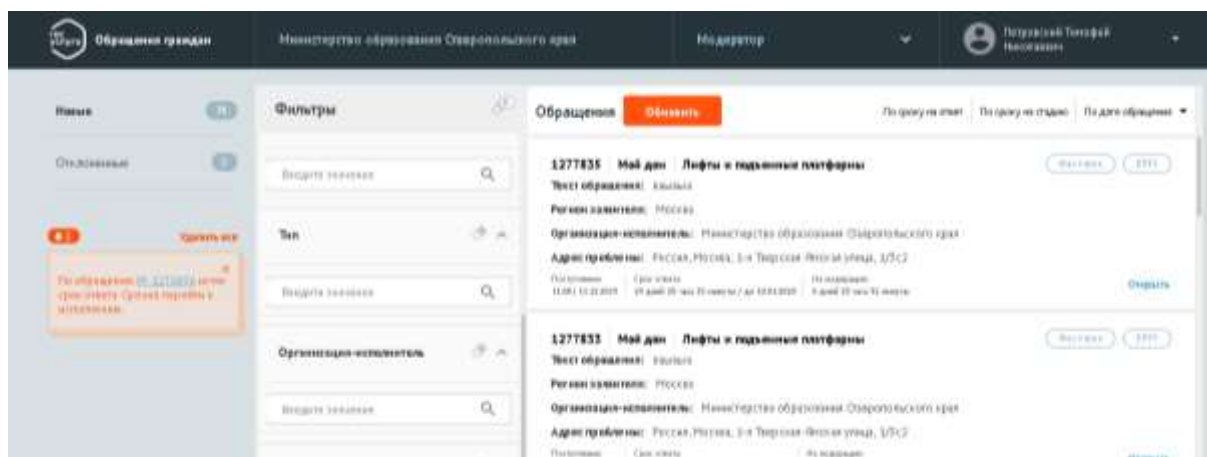


Рисунок 9 — Пример окна фильтрации списка обращений

Для обновления страницы с перечнем обращений, необходимо нажать кнопку «Обновить» на основном экране системы, как показано на рисунке 10.



*Рисунок 10 – Основной экран системы со списком обращений*

### **3.5.3 Автоматизированная разметка спама и ненормативной лексики**

Система обеспечивает автоматизацию выполнения функций определения спама по следующим признакам:

- пустые или короткие несодержательные сообщения;
- 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 11.

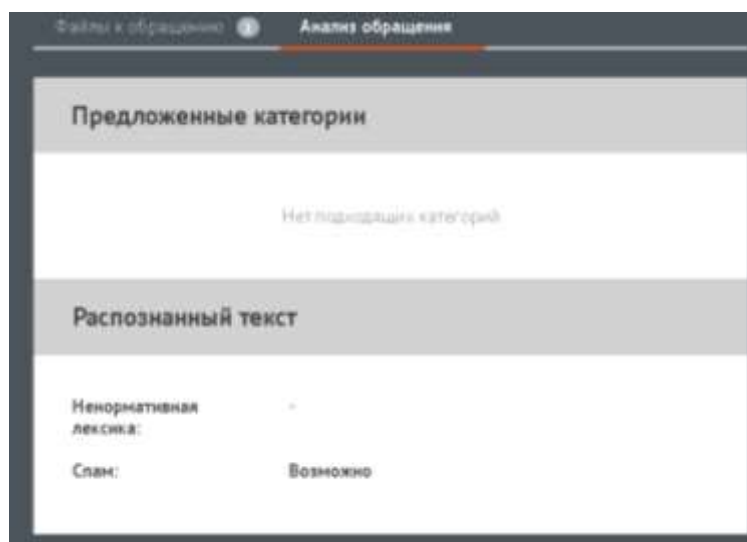


Рисунок 11 — Разметка спама и ненормативной лексики

### 3.5.4 Обработка обращений

Обращения, поступившие на модерацию, попадают к модераторам в подраздел «Новые», как показано на рисунке 12.

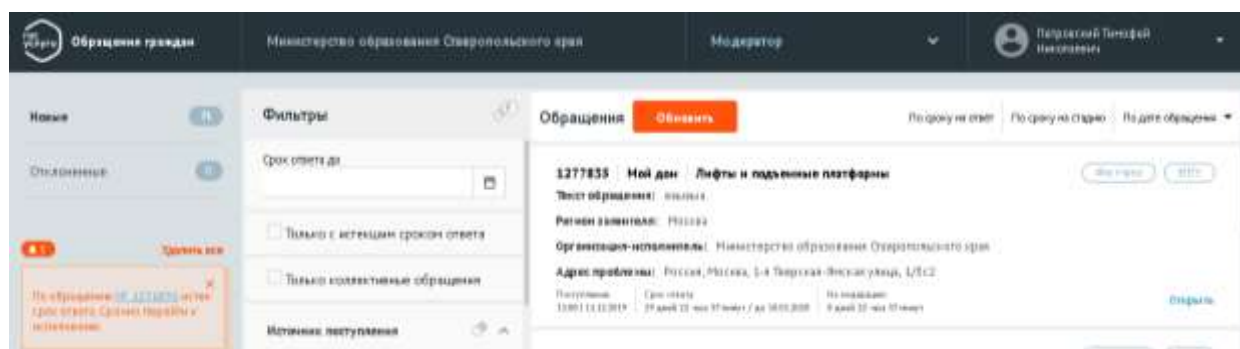



Рисунок 12 — Пример окна со списком новых обращений

Чтобы взять обращение в работу необходимо выбрать обращение в списке и нажать кнопку « Открыть». Система отобразит окно с детальной информацией по выбранному обращению, как показано на рисунке 13.

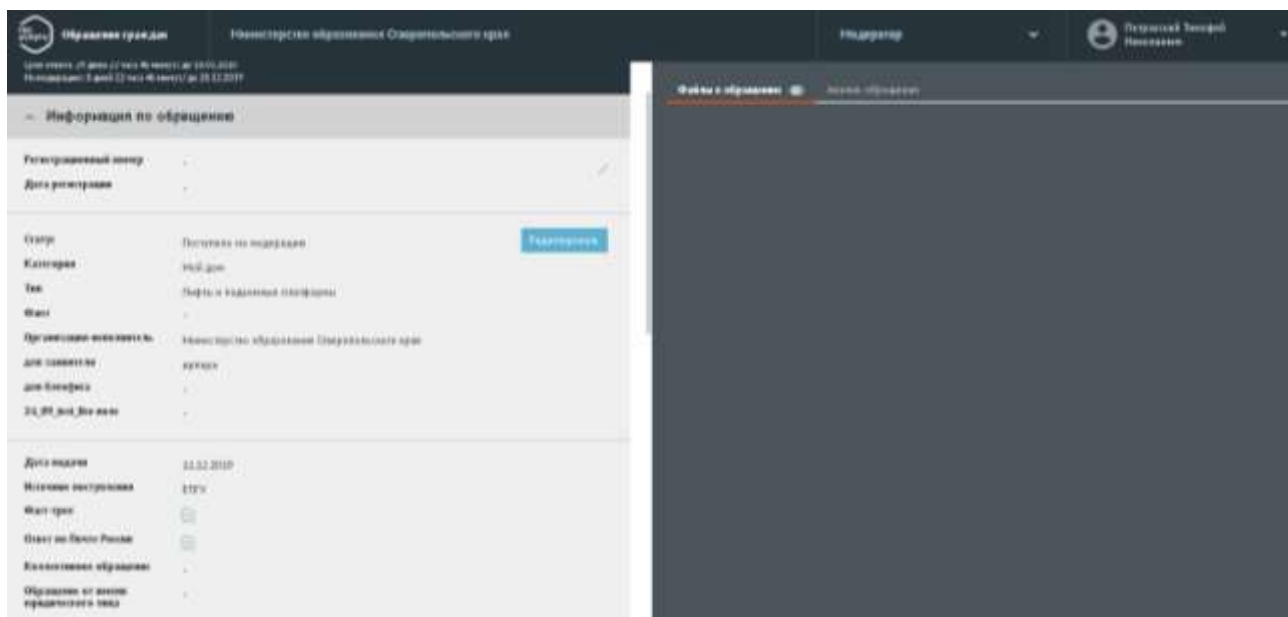



Рисунок 13 — Пример окна обращения, направленной на модерацию

В обращение есть возможность редактировать регистрационный номер и даты регистрации, для этого необходимо нажать кнопку « редактировать». После чего откроются поля, в которые можно внести необходимую информацию, для сохранения внесенной информации необходимо нажать кнопку «Сохранить», как на рисунке 14.

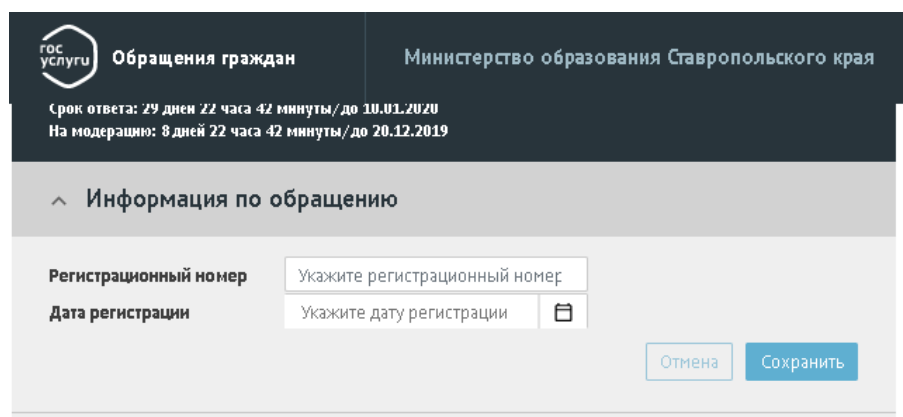


Рисунок 14 — Пример окна редактирования Регистрационного номера и даты регистрации

В обращение доступно редактирование статуса, для этого необходимо нажать кнопку «Редактировать». После чего Система отобразит модальное окно, как на рисунке 15, с возможностью редактирования:

- категории;

- типа;
- факта;
- организации-исполнителя;



*Рисунок 15— Пример окна редактирования Регистрационного номера и даты регистрации*

#### **3.5.4.1 Просмотр сообщения текущего обращения**

Для просмотра карточки обращения, на базе которого было создано текущее обращение, необходимо на основном экране, в поле обращения, нажать кнопку «открыть» (показана на рисунке 12). После чего Система отобразит карточку исходного обращения, как показано на рисунке 16.



### 3.5.4.2 Формирование отказа по текущему обращению

Для отказа по текущему обращению, необходимо нажать кнопку «Отклонить».

После чего Система отобразит карточку причины отказа, как показано на рисунке 17.

Выбрав одну из причин отказа, необходимо нажать кнопку «Выбрать».

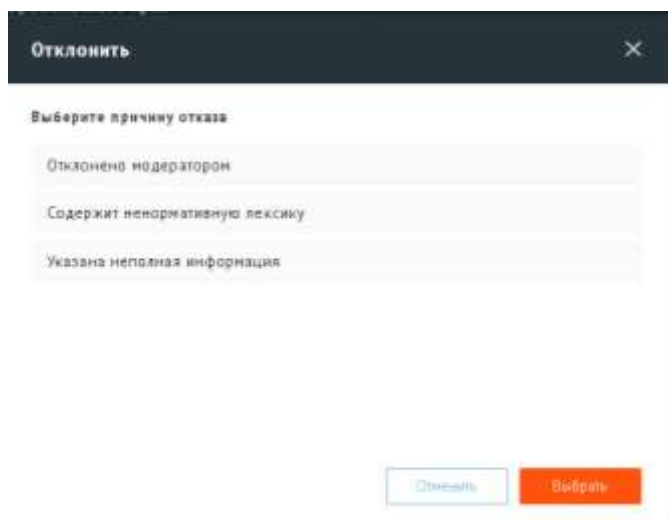


Рисунок 17 — Выбор причины отказа

## 3.6 АРМ Координатора ЛКО ведомства (организации)

### 3.6.1 Начало работы

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

В открывшемся окне ввести учетные данные пользователя с ролью «Координатор» и нажать кнопку «Войти», как на рисунке 18.

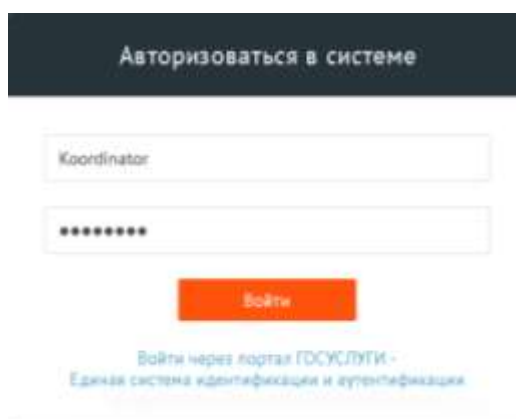




Рисунок 18 — Окно аутентификации пользователя

При ошибке данных авторизации отобразится сообщение «Неверный адрес электронной почты или пароль. Проверьте правильность введенных данных и повторите попытку, либо обратитесь к администратору». В этом случае необходимо проверить данные и повторить ввод, как на рисунке 19.

Авторизоваться в системе

Koordinator

••••••••

Неверный адрес электронной почты или пароль.  
Проверьте правильность введенных данных и  
повторите попытку, либо обратитесь к администратору.

Войти

Войти через портал ГОСУСЛУГИ -  
Единая система идентификации и аутентификации

Рисунок 19 — Окно авторизации

После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Координатора Системы, как на рисунке 20.

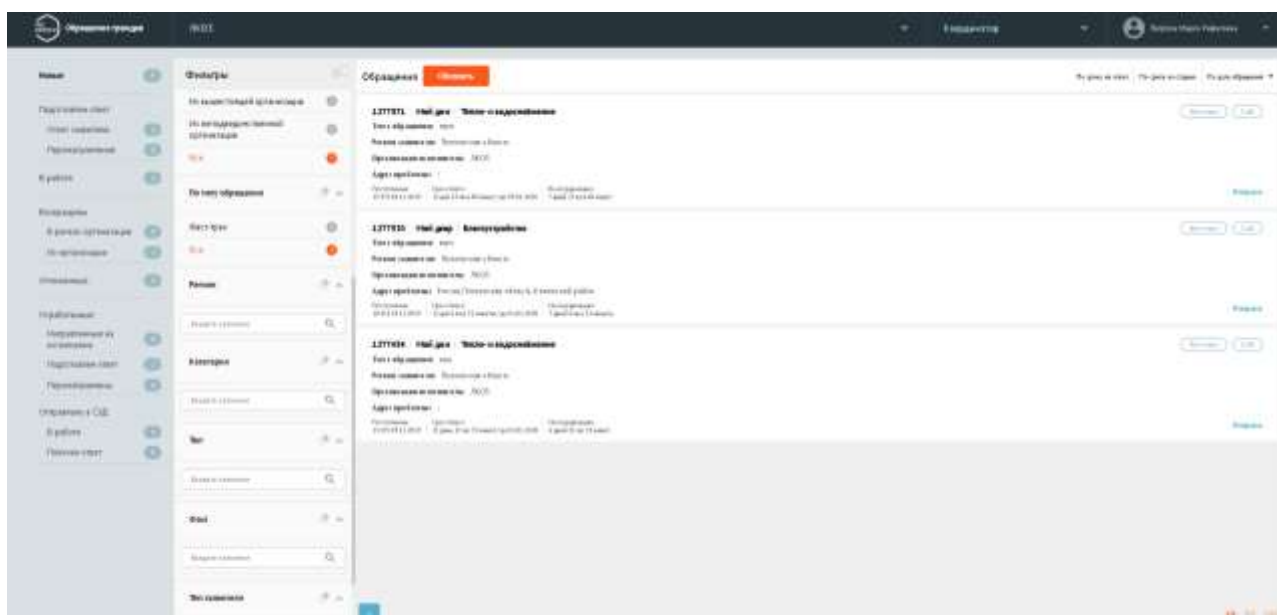




Рисунок 20 — Пример главного окна АРМ Координатора ведомства(организации)

Для выхода из приложения АРМ Администратора необходимо нажать на , после чего появится всплывающее окно, в нем необходимо нажать на кнопку  как представлено на рисунках, как на рисунке 21 и 22.

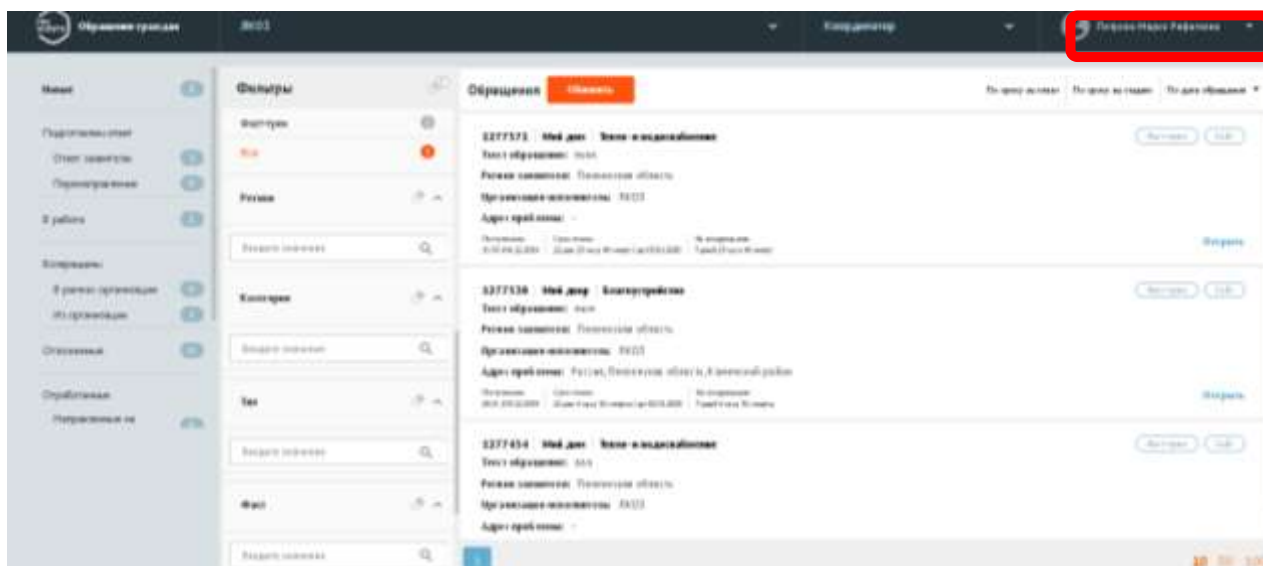


Рисунок 21 —Выход из системы, шаг 1

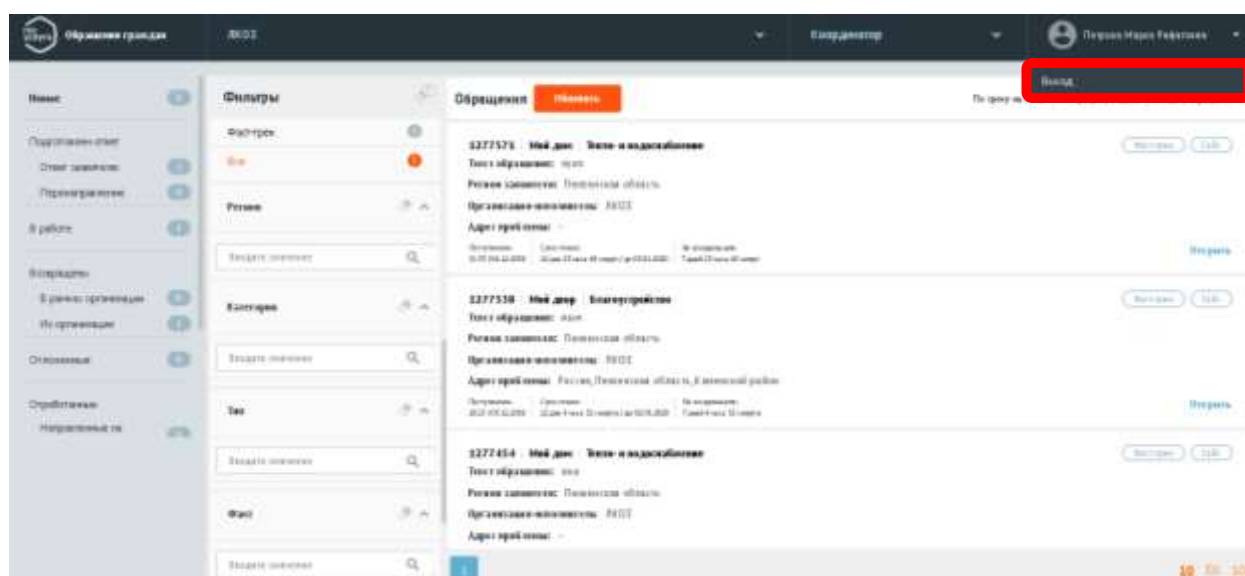
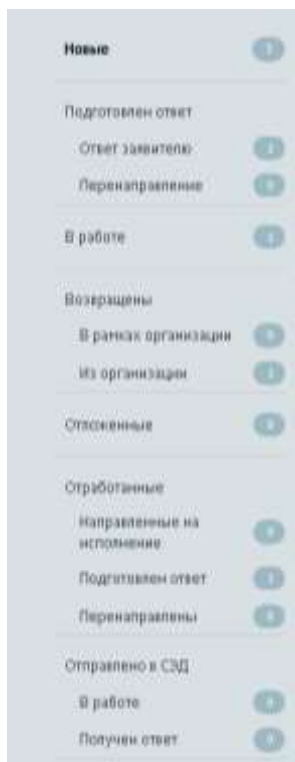


Рисунок 22 — Выход из системы, шаг 2

### 3.6.2 Сортировка и фильтрация списка обращений

В левой части основного окна Система отображает подразделы по статусам обработки обращений: «Новые», «В работе», «Подготовлен ответ: Ответ заявителю, Перенаправление», «Возвращены: в рамках организации, из организации», «Отложенные», «Отработанные: Направленные на исполнение,

Подготовлен ответ, Перенаправлены», «Отправлено в СЭД: В работе, Получен ответ», как на рисунке 23.



*Рисунок 23 —Фильтр списка обращений*

Список обращений, поступивших на координацию, можно отфильтровать по следующим фильтрам:

- по сроку подготовки ответа;
- по признаку истекшего срока ответа;
- по признаку коллективного обращения;
- по признаку делегированные автоправила;
- по источнику поступления обращения (сайт организации/ведомства или ЛК на ЕПГУ);
- по стадии (после модерации/из вышестоящей организации/из неподведомственной организации);
- по типу обращения (должен быть возможен множественный выбор типа обращения);

- по региону (должен быть возможен множественный выбор региона);
- по категории обращения (должен быть возможен множественный выбор категории обращения);
- по типу обращения (должен быть возможен множественный выбор типа обращения);
- по факту обращения (должен быть возможен множественный выбор фактов);
- по типу заявителя (Юридическое лицо/Физическое лицо/Все).

Сортировка отображаемых обращений должна производиться:

- по сроку на ответ;
- по дате обращения;
- по сроку на стадию.

По каждому обращению в списке должны отображаться:

- номер обращения;
- категория и тип обращения;
- текст обращения;
- признак ускоренного ответа;
- регион заявителя;
- организация-исполнитель;
- адрес проблемы;
- источник поступления заявления (сайт/ЛК на ЕПГУ);
- дата и время поступления обращения;
- срок ответа на обращение;
- срок на координирование.

Группа фильтров располагается в левой части экрана, как показано на рисунках 24 и 25. Для фильтрации нужно выбрать кнопку, расположенную

рядом с нужным значением (выбранное значение становится красным), при этом в списке отображаются обращения, соответствующие значениям фильтрации. Можно установить значения для одного или нескольких фильтров.

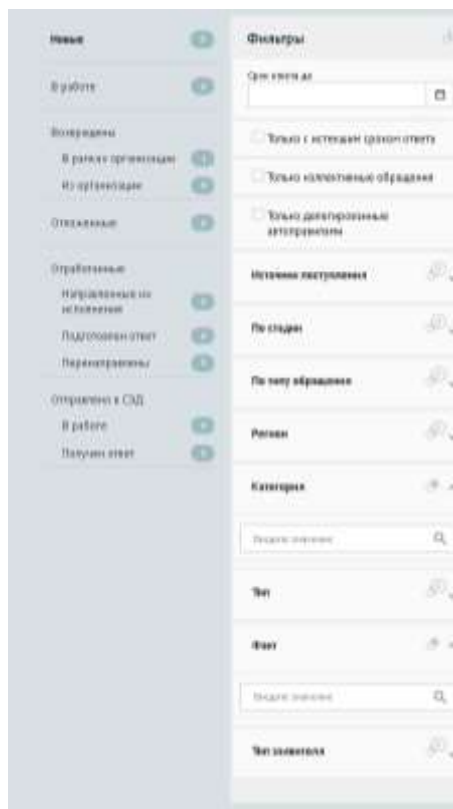


Рисунок 24 —Группа фильтров АРМ Координатора ЛКО ведомства



Рисунок 25 — Группа фильтров АРМ Координатора ведомства

Сортировка отображаемых обращений производится, как показано на рисунке 26:

- по сроку на ответ;
- по дате обращения;
- по сроку на стадию.

По каждому обращению в списке отображается:

- номер обращения;
- категория и тип обращения;
- текст обращения;
- регион заявителя;
- организация-исполнитель;
- адрес проблемы;
- источник поступления заявления (сайт/ЛК на ЕПГУ);
- дата и время поступления обращения;
- срок ответа на обращение;
- срок на координацию.



Рисунок 26 —Обращение

Для отображения полной информации сообщения, требуется нажать кнопку открыть, после чего откроется окно обращения, как на рисунке 27.

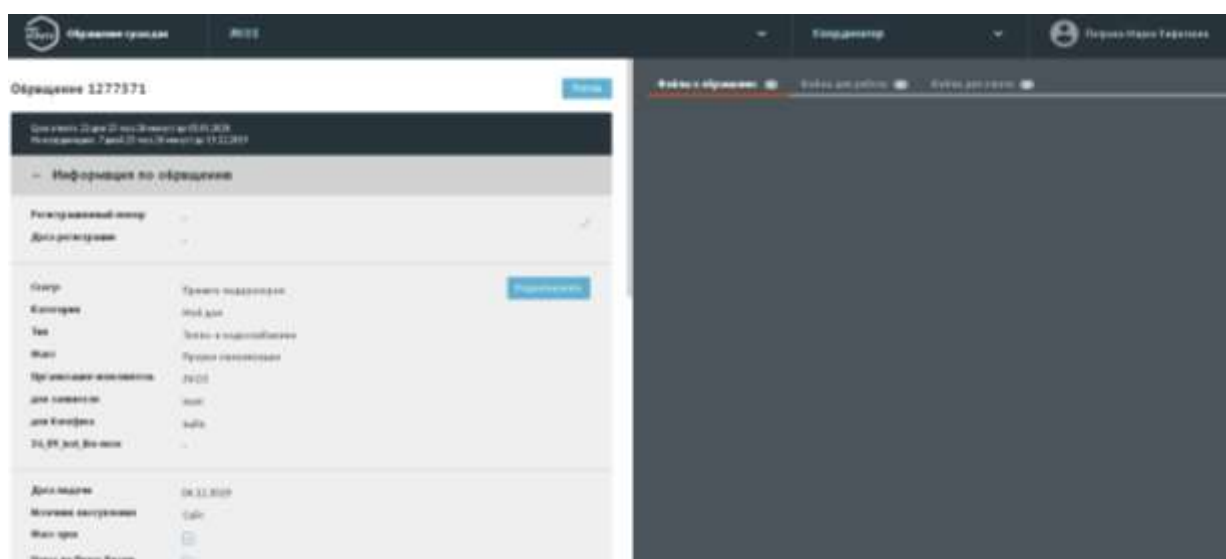

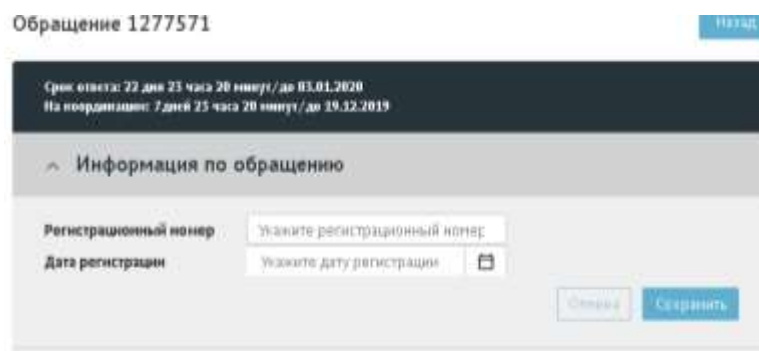



Рисунок 27 —Окно обращения

В обращении есть возможность редактирования регистрационного номера и даты регистрации, для этого необходимо нажать кнопку , после нажатия кнопки редактирования отобразятся поля в которые необходимо ввести данные, как на рисунке 28.



*Рисунок 28 —окно редактирования регистрационного номера и даты регистрации*

В обращение имеется возможность редактировать статус обращения. При нажатии кнопки  появится модальное окно, как на рисунке 29, в котором можно изменить:

- категорию;
- тип;
- факт;
- для заявителя;
- для бэкофиса.



*Рисунок 29 —Редактирование статуса обращения*

### **3.6.3 Пересылка обращений для ответа в неподведомственные организации**

Система обеспечивает автоматизацию выполнения функций пересылки обращения для ответа в неподведомственные организации для пользователя с ролью Координатор ЛКО:

- перенаправление обращения при работе со списком обращений;
- просмотр детальной информации по выбранному поступившему обращению:
  - категория обращения;
  - тип обращения;
  - факт обращения.
- корректировка значений детальной информации по выбранному поступившему обращению;
- ввод комментария к перенаправляемому обращению;
- загрузка подтверждающих файлов к введенному комментарию;
- ввод текста ответа о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию;
- выбор организации, в которую осуществляется перенаправление, из списка организаций;
- выбор сотрудников, которые могут утвердить перенаправление обращения;
- выбор сотрудника, который должен утвердить перенаправление обращения.

После задания всей необходимой информации Координатор имеет возможность отправить обращение в выбранную неподведомственную организацию, как показано на рисунке 30.



**Перенаправить**

**Категория:**  
Мой двор

**Тип:**  
Благоустройство

**Факт:**  
Выбрать...

**Комментарий:**  
Введите комментарий

Загрузить

**Выберите неподведомственную организацию:**

Начните вводить название

- Администрация Санкт-Петербурга
- Главкпр.Министерство1.ЛКО-1
- Главкпр.Министерство2.ЛКО-1

Рисунок 30 — Экран формы пересылки обращения в неподведомственные организации

### 3.6.4 Направление обращений на исполнение

Модуль направления обращений на исполнение обеспечивает выполнение функций Системы, доступных для пользователей с ролью «Координатор». Координатор имеет доступ к обращениям, темы которых содержатся в списке назначенных ему тем. Модуль реализовывает следующие функции:

- автоматизацию выполнения функций контроля первичной классификации обращений;
- автоматизацию выполнения функций направления обращения на исполнение (назначение Исполнителя на выбранное обращение). в случае если в настройках ЛКО ведомства (организации) указан способ информационного взаимодействия с Системой через СЭД

ведомства (организации), данные обращения становятся доступными для экспорта в СЭД;

- автоматизацию выполнения функций пересылки обращения в подведомственную организацию;
- задание при пересылке обращения в подведомственную организацию признака необходимости подписания этой подведомственной организацией ответа или возврата его для подписания в ту организацию (ведомство), которое отправило обращение. в случае если обращение уже поступило из вышестоящей организации и в нем был указан признак возврата для подписания в вышестоящую организацию, при дальнейшей пересылке в нижестоящую организацию признак возврата для подписания в ту организацию (ведомство), которая отправила обращение, устанавливается автоматически;
- автоматизацию выполнения функций подготовки пересылки обращения для ответа неподведомственной организации.

Все поступающие Координатору обращения отображаются в виде списка с возможностью фильтрации и сортировки обращений.

Фильтрация списка обращений производится:

- по сроку подготовки ответа;
- по признаку истекшего срока ответа;
- по источнику поступления обращения (сайт организации/ведомства или ЛК на ЕПГУ);
- по стадии (после модерации/из вышестоящей организации/из неподведомственной организации);
- по типу обращения (возможен множественный выбор типа обращения);
- по признаку ускоренного получения ответа;
- по региону (возможен множественный выбор региона);

- по категории обращения (возможен множественный выбор категории обращения);
- по типу обращения (возможен множественный выбор типа обращения);
- по факту обращения (возможен множественный выбор фактов).

Сортировка отображаемых обращений производится:

- по сроку на ответ;
- по дате обращения;
- по сроку на стадию.

По каждому обращению в списке отображаются:

- номер обращения;
- категория и тип обращения;
- текст обращения;
- признак ускоренного ответа;
- регион заявителя;
- организация-исполнитель;
- адрес проблемы;
- источник поступления заявления (сайт/ЛК на ЕПГУ);
- дата и время поступления обращения;
- срок ответа на обращение;
- срок на координирование.

Координатор имеет возможность открыть каждое из отображаемых обращений для получения детальной информации об обращении, как показано на рисунке 31.

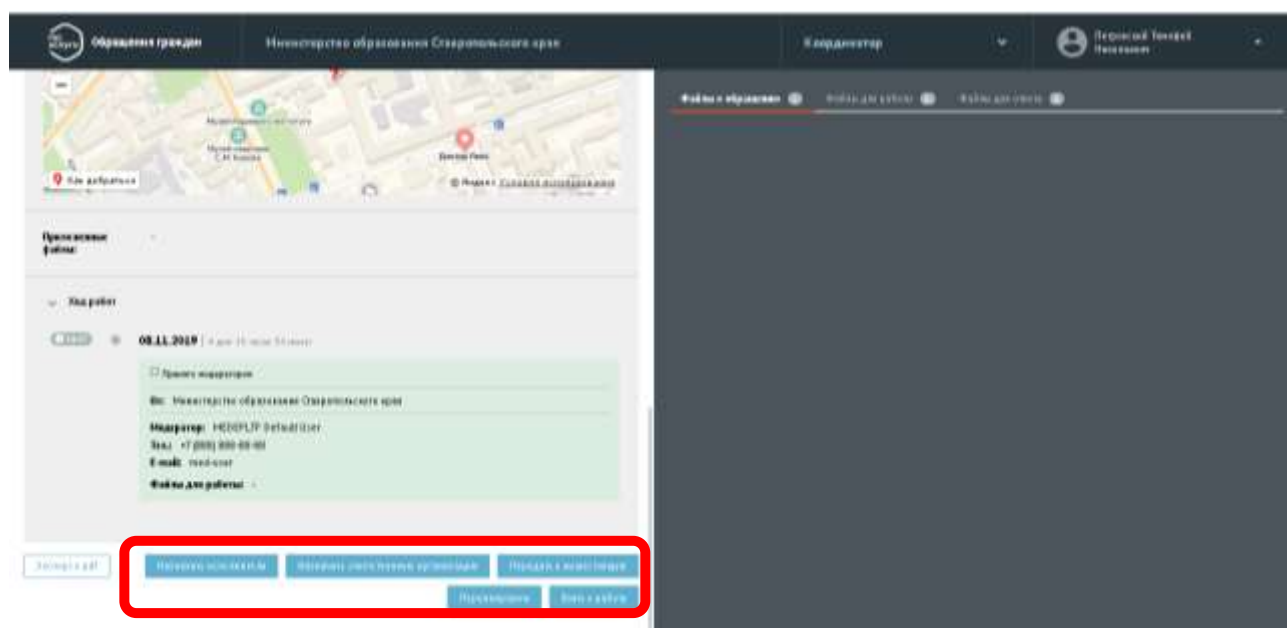
При отображении с детальной информацией по выбранному обращению Координатор имеет возможность назначения Исполнителя. в форме назначения Исполнителя Координатор имеет возможность:

- выбрать категорию обращения, тип обращения и факт для ограничения круга Исполнителей;
- указать комментарий для Исполнителя;
- выбрать Исполнителя из списка Исполнителей для указанных категорий обращения, типа обращения и факта, как на рисунке 31.



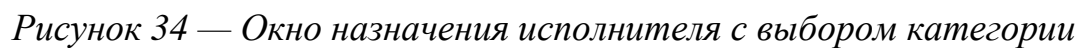
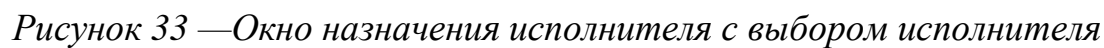
*Рисунок 31 —Пример Обращения с детальной информацией*

Для назначения исполнителя требуется открыть обращение, нажав кнопку **Открыть**, как на рисунке 32.



*Рисунок 32 —Модуль направления обращений на исполнение*

При назначении исполнителя Модератор имеет возможность изменить категорию, тип и факт обращения, так же можно выбрать из предлагаемого списка исполнителя, как на рисунке 33 — 36.



The screenshot shows a web application window titled "Назначить исполнителя" (Assign executor). It contains three main sections: "Категория:" (Category) with a dropdown menu set to "Мой дом" (My home); "Тип:" (Type) with a dropdown menu open, showing a list of options including "Уборка и санитарное обслуживание" (Cleaning and maintenance), which is highlighted in blue; and "Выберите исполнителя:" (Select executor) with a dropdown menu set to "Выбрать..." (Select...). At the bottom right, there are two buttons: "Отменить" (Cancel) and "Отправить" (Send).

Рисунок 35 — Окно назначения исполнителя с выбором типа

The screenshot shows the same "Назначить исполнителя" window. In this version, the "Тип:" dropdown is closed and set to "Уборка и санитарное обслуживание". The "Факт:" (Fact) dropdown menu is open, showing "Выбрать..." (Select...). Below the dropdown is a text input field with the placeholder "введите комментарий" (enter comment). Above the input field, the text "Ничего не найдено" (Nothing found) is displayed. Below the input field is a blue button with a download icon and the text "Загрузить" (Load). At the bottom right, there are two buttons: "Отменить" (Cancel) and "Отправить" (Send).

Рисунок 36 — Окно назначения исполнителя с указанием факта

### 3.7 АРМ Исполнителя ЛКО ведомства (организации)

АРМ исполнителя ЛКО ведомства (организации) предоставляет «Исполнителю» ЛКО ведомства (организации) пользовательский интерфейс для подсистемы подготовки ответов.

#### 3.7.1 Начало работы

Войти в Систему необходимо при помощи браузера (браузер должен соответствовать требованиям, указанным в пункте 2.2 настоящего документа).

В окно поиска браузера необходимо ввести адрес сайта <https://pos.gosuslugi.ru>, и войти на сайт, на экране появится окно авторизации в системе, как показано на рисунке 37.

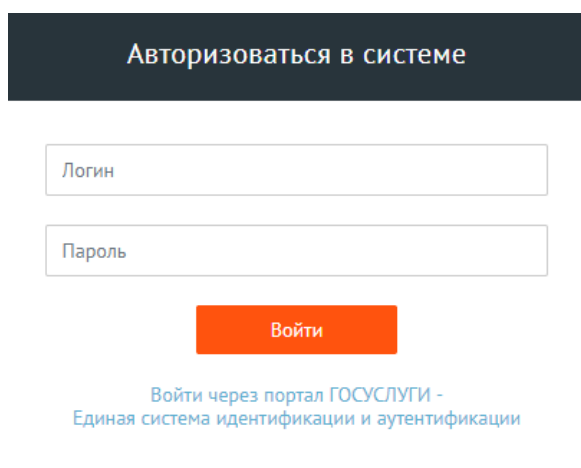


Рисунок 37 — Окно авторизации в системе

В окно авторизации необходимо ввести «Логин», «Пароль» и нажать кнопку «Войти». Если логин и пароль введены правильно, в браузере появится страница «Госуслуги» «Обращение граждан». Во второй справа активной закладке верхнего меню сайта из выпадающего списка необходимо выбрать «Исполнитель», как показано на рисунке 38.

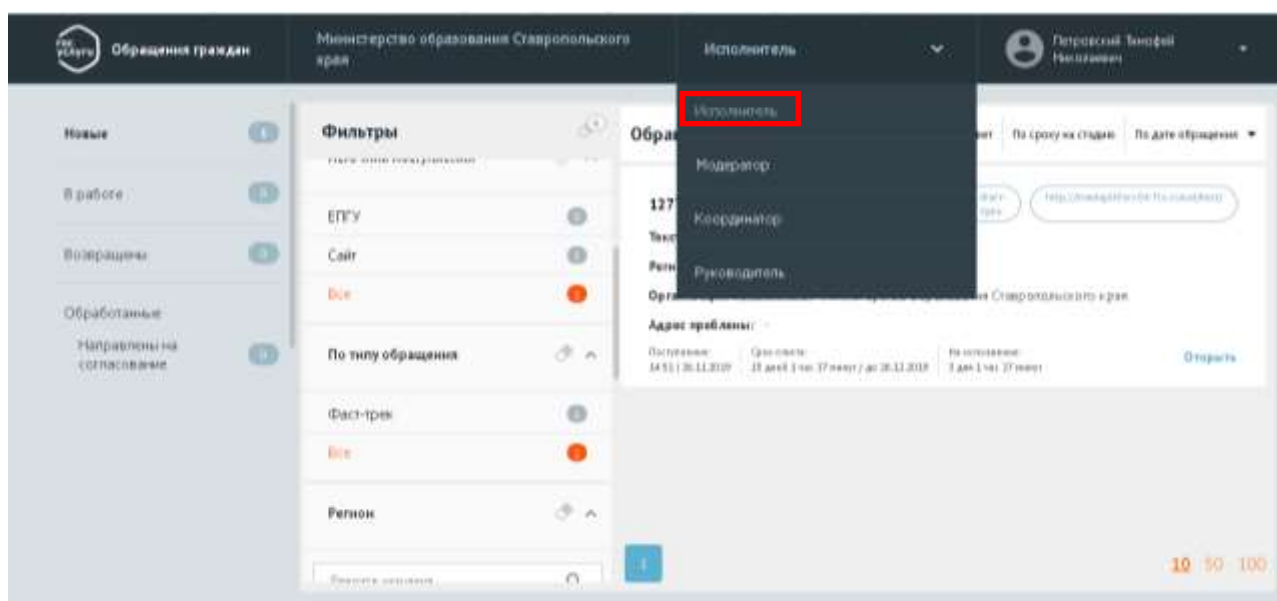


Рисунок 38 — Выбор роли исполнителя в системе

Для получения актуальной информации перед началом работы необходимо нажать на оранжевую кнопку «Обновить», как показано на рисунке 39.

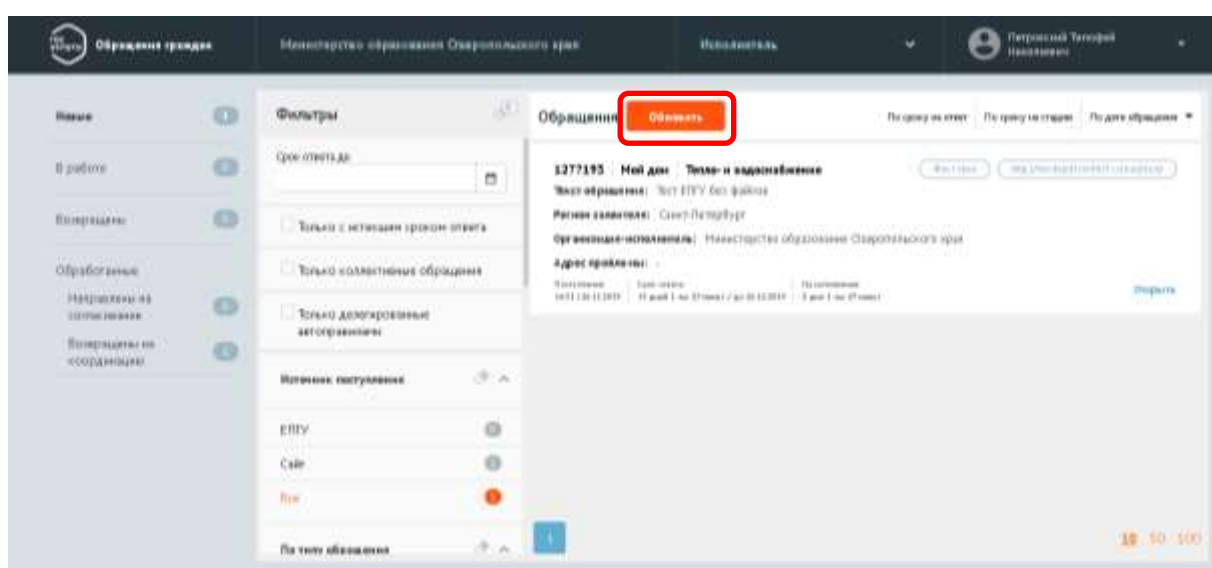


Рисунок 39 — Кнопка «Обновить»

В левой части основного окна Система отображает подразделы по статусам обработки обращений: «Новые», «В работе», «Возвращено», «Обработанные», «Направлены на согласование», «Возвращены на координацию».



Рабочее поле АРМ «Исполнителя» имеет следующие фильтры, как показано на рисунке 40:

- по сроку ответа («Срок ответа до»);
- по категориям;
- по «Только с истекшим сроком ответа»;
- по «Только коллективные обращения»;
- по «Только делегированные автоправилами»;
- по региону;
- по источнику поступления («ЕПГУ», «Сайт», «Все»);
- по сроку на ответ;
- по сроку на стадию обращения;
- по дате обращения;
- по типу;
- по типу обращения («Фаст-трек», «Все»);
- по типу заявителя («Юридическое лицо», «Физическое лицо», «Все»).

Сортировка отображаемых обращений производится:

- по сроку на ответ;
- по дате обращения;
- по сроку на стадию обращения.

По каждому обращению в списке отображается:

- номер обращения;
- категория и тип обращения;
- текст обращения;
- регион заявителя;
- организация-исполнитель;
- адрес проблемы;

- источник поступления заявления (сайт/ЛК на ЕПГУ);
- дата и время поступления обращения;
- срок ответа на обращение;
- срок на модерацию.

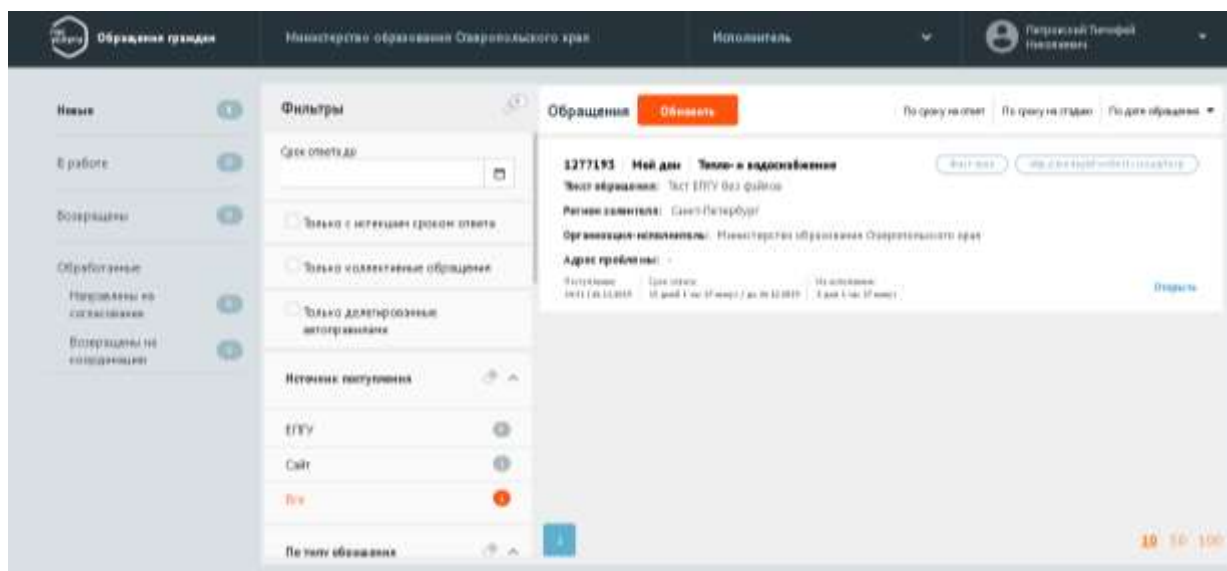
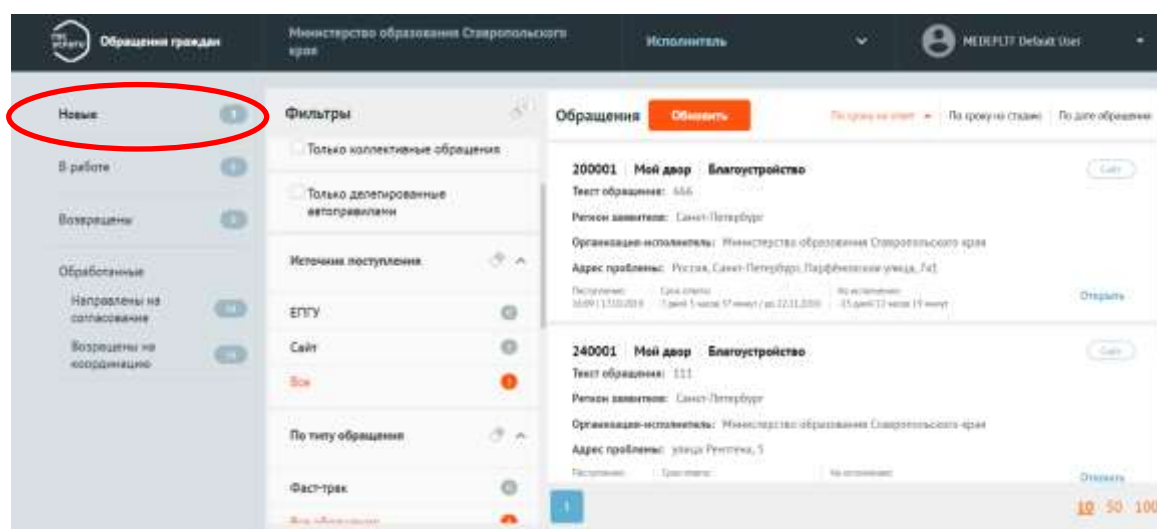


Рисунок 40 — Функциональные разделы АРМ Исполнителя

### 3.7.2 Получение списка обращений для подготовки ответа

Количество подготовленных ответов по обращениям руководитель может увидеть в строке «Новые», как показано на рисунке 41. Список обращений с подготовленными ответами руководитель может получить, активировав фильтр «Новые», при наличии обращений, список обращений появляется в правом поле АРМ, как показано на рисунке 41.

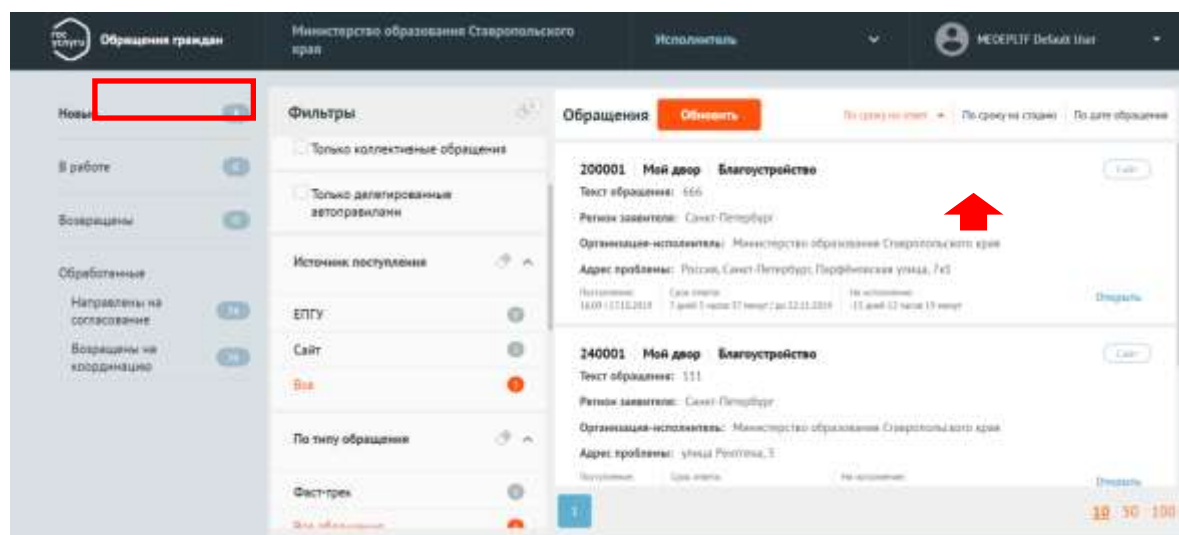
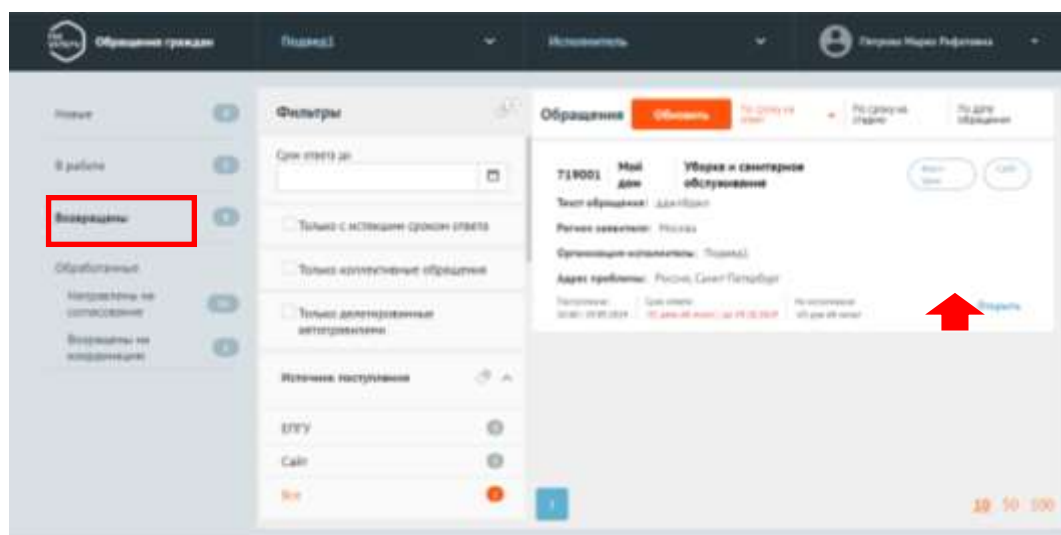


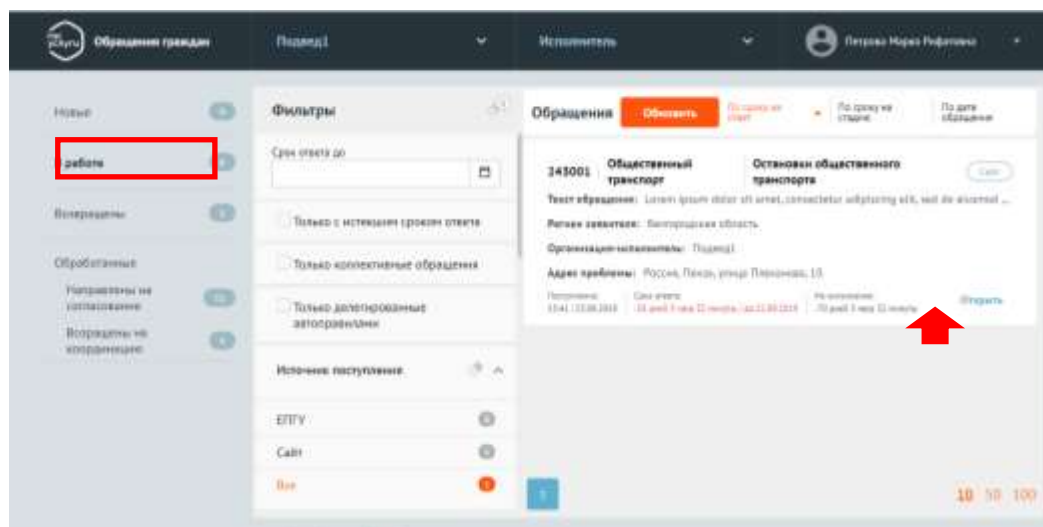
*Рисунок 41 — Получение списка обращений для подготовки ответа*

### 3.7.3 Выбор обращения из списка для подготовки ответа

Выбор обращения для подготовки ответа может производиться из вкладки «Новые», как показано на рисунке 42 или из вкладки «Возвращены», как показано на рисунке 43.

Исполнитель имеет возможность открыть для работы любое отображаемое обращение вкладки «Новые», как показано на рисунке 42 или вкладки «Возвращены», как показано на рисунке 43. Чтобы открыть нужное обращение необходимо щелкнуть левой кнопкой мышки на данное обращение, как показано на рисунках 42 и 43.

*Рисунок 42 — Выбор обращения из списка «Новые» для подготовки ответа*

*Рисунок 43 — Выбор обращения из списка «Возвращены» для подготовки ответа**Рисунок 44 — Выбор обращения из списка «В работе» для подготовки ответа*

### 3.7.4 Состав данных в обращении

Исполнитель осуществляет два вида действий: «Взять в работу» и «Подготовить ответ». Для реализации указанных видов действий существует две структуры данных в обращении, имеющие определенные сходства и различия.

Состав данных в обращении до фазы «Взять в работу», как показано на рисунках 45—48, открывается через фильтры «Новые», как показано на рисунке 42 и «Возвращены», как показано на рисунке 43.

Состав данных в обращении на фазе «В работе», как показано на рисунках 49—52, открывается через фильтр «В работе», как показано на рисунке 44.

Обращение 719001

Срок ответа: 10 дней 5 час 30 мин 00 сек 2019  
 На исполнение: 43 дня 1 час / до 07.10.2019

**Информация по обращению**

Регистрационный номер: /

Статус: Ответ заявителю оплачен с утверждения

Категория: Мой дом

Тип: Уборка и санитарное обслуживание

Вид: -

Организация-исполнитель: Подвед1

для заявителя: ддббдб

для бакафиса: -

Проверка поля: ддбб

Дата подачи: 19.09.2019

Источник поступления: Сайт

Вест-трек: [иконка]

Файлы к обращению | Файлы для работы | Файлы для ответа

актуаль\_г...

Рисунок 45 — Состав данных в обращении до фазы «Взять в работу» (слайд 1 из 4)

Обращения граждан | Подвед1 | Исполнитель | Петрова Мария Рифовна

Обрат по почте  
Вызов

Коллективное обращение: -

Обращение от имени юридического лица: -

Заявитель

Ответ заявителю

Обращение: ддббдбдб

Регион: Москва

Адрес проблемы: Россия, Санкт-Петербург

Файлы к обращению | Файлы для работы | Файлы для ответа

актуаль\_г...

Рисунок 46 — Состав данных в обращении до фазы «Взять в работу» (слайд 2 из 4)

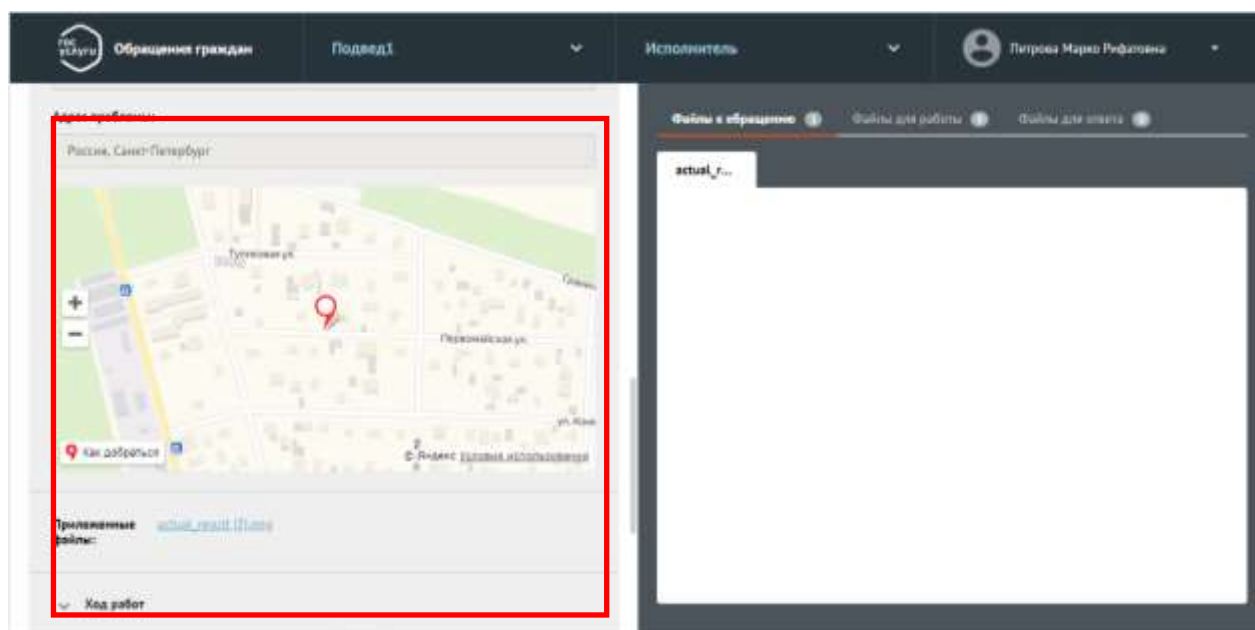


Рисунок 47 — Состав данных в обращении до фазы «Взять в работу» (слайд 3 из 4)

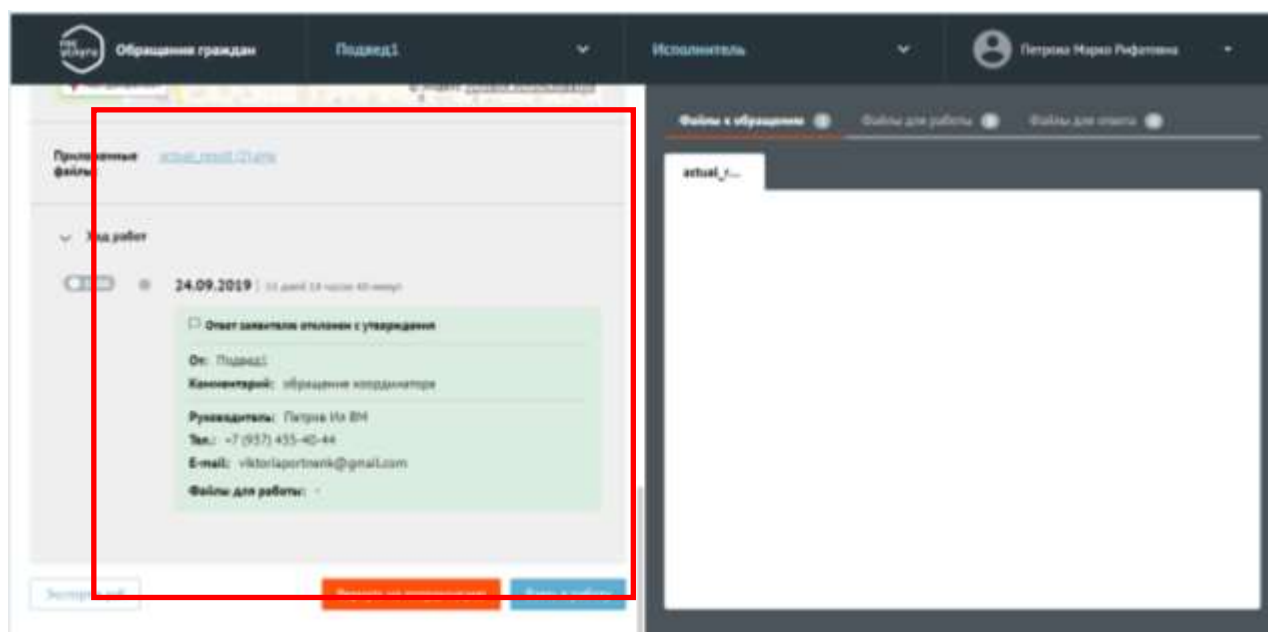


Рисунок 48 — Состав данных в обращении до фазы «Взять в работу» (слайд 4 из 4)

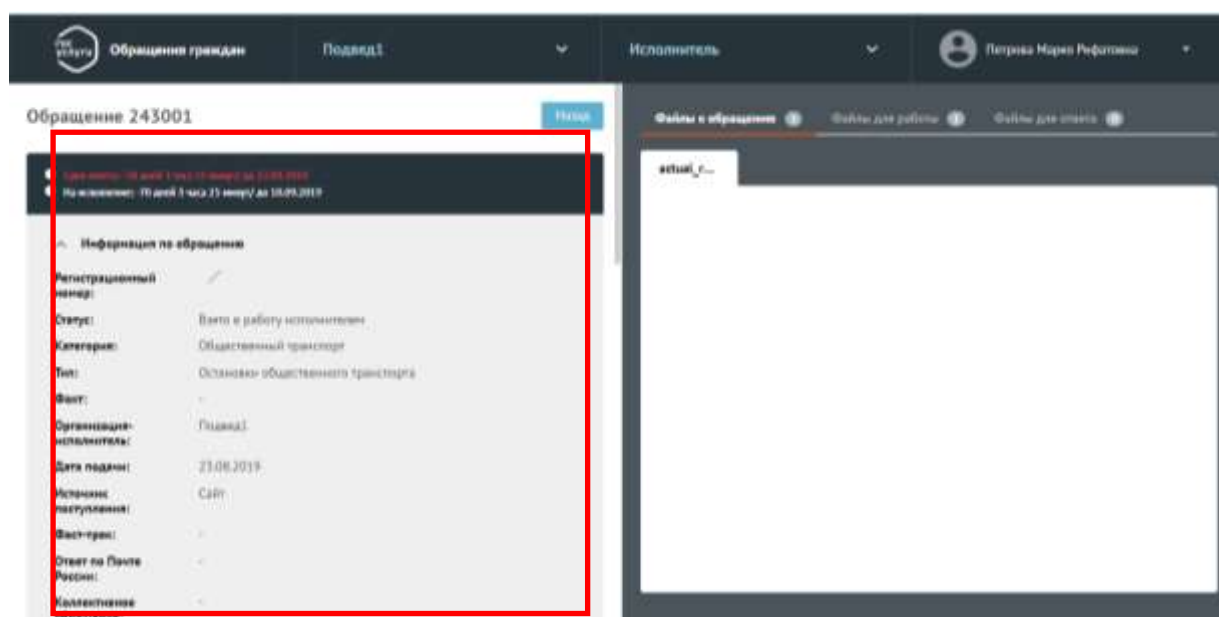


Рисунок 49 — Состав данных в обращении на фазе «В работе» (слайд 1 из 4)

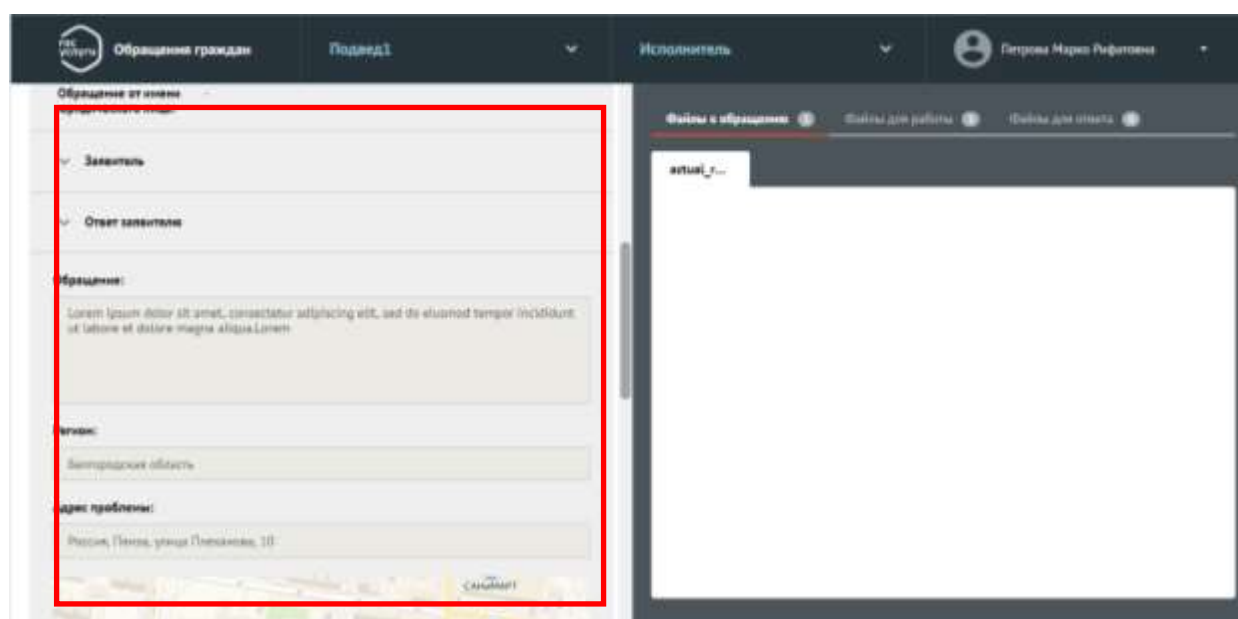


Рисунок 50 — Состав данных в обращении на фазе «В работе» (слайд 2 из 4)

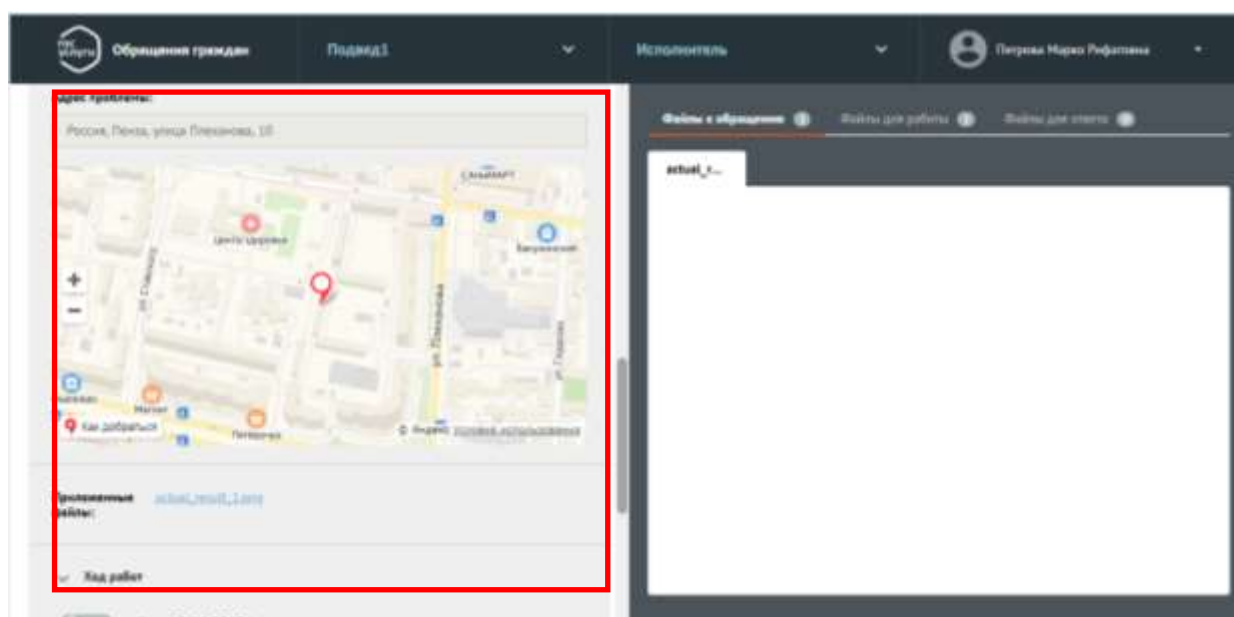


Рисунок 51 — Состав данных в обращении на фазе «В работе» (слайд 3 из 4)

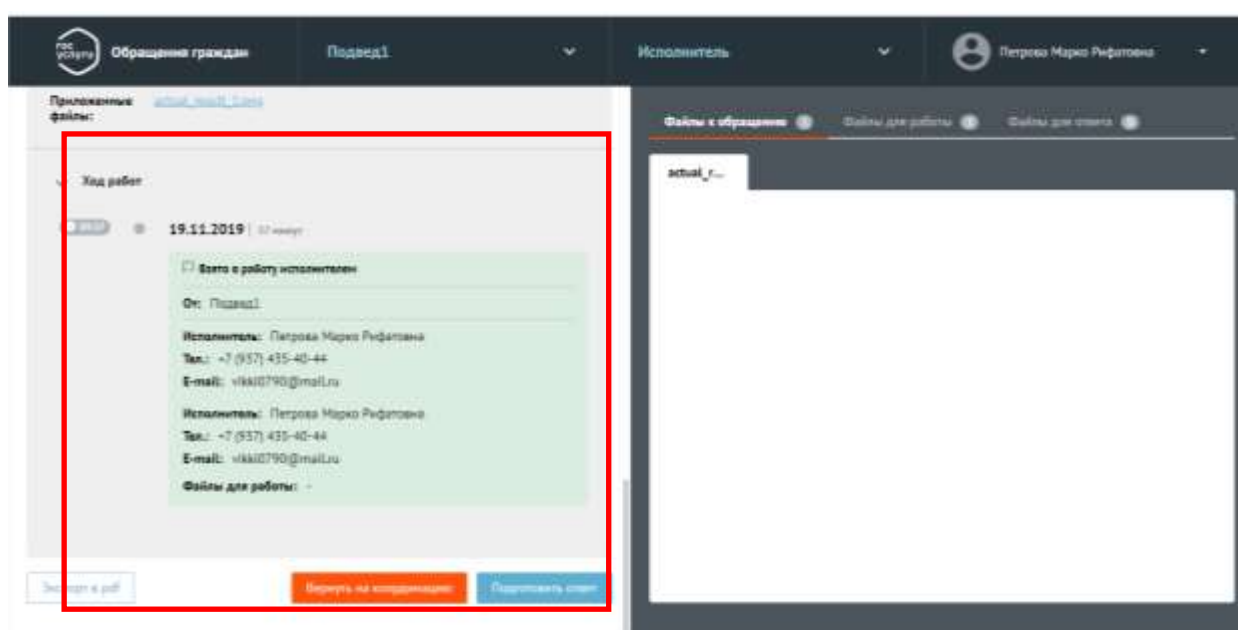


Рисунок 52 — Состав данных в обращении на фазе «В работе» (слайд 4 из 4)

### 3.7.5 Подготовка и отправка для подписания Руководителю ответа на обращение

Исполнитель, в меню диалогового окна «Подготовить ответ», должен ввести информацию и загрузить документы для подготовки ответа, как показано на рисунках 53 и 54.

После ввода информации и загрузки документов в меню диалогового окна «Подготовить ответ», Исполнитель должен нажать кнопку «Сохранить».



Отменить информацию, введенную в диалоговое окно «Отклонить», можно путем нажатия кнопки «Отмена», как показано на рисунке 54.

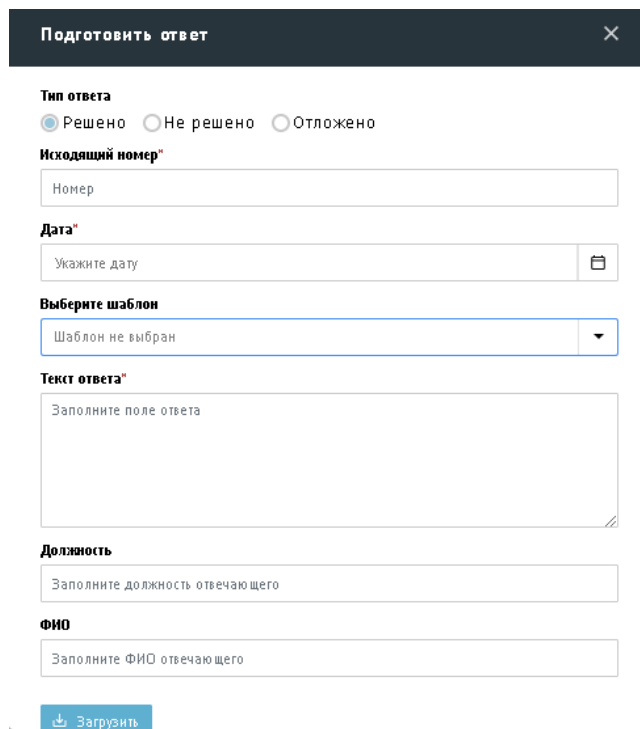


Рисунок 53 — Подготовка ответа и прикрепление подтверждающих документов (1 из 2)

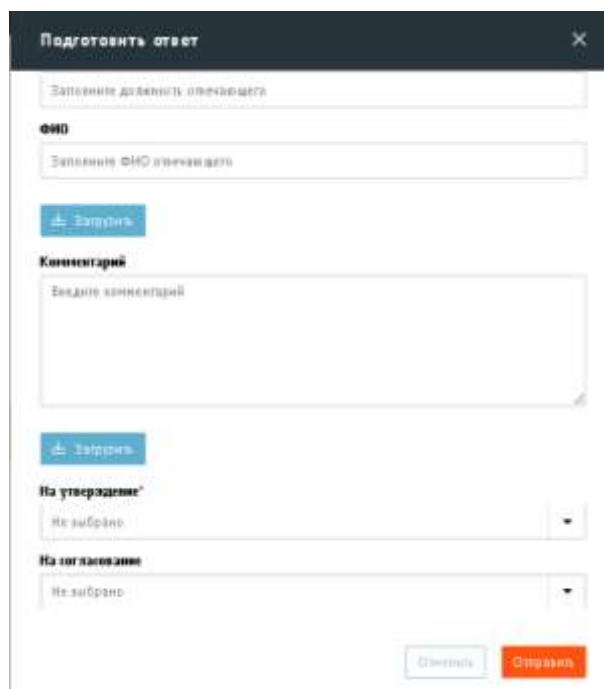


Рисунок 54 — Подготовка ответа и прикрепление подтверждающих документов (2 из 2)

### 3.7.6 Вернуть обращение на координацию

При необходимости Исполнитель может вернуть обращение на координацию до фазы «В работу», как показано на рисунке 55 или на фазе «В работе», как показано на рисунке 57. Для этого, в обоих случаях, Исполнитель должен левой кнопкой мыши нажать кнопку «Вернуть на координацию», как показано на рисунках 55 и 56.

В результате нажатия кнопки «Вернуть на координацию» появляется диалоговое окно «Вернуть на координацию», как показано на рисунке 57. В появившемся диалоговом окне «Вернуть на координацию» необходимо заполнить причину возврата на координацию и прикрепить необходимые документы, как показано на рисунке 57.

После ввода информации и загрузки документов в меню диалогового окна «Вернуть на координацию», Исполнитель должен курсором мыши нажать кнопку «Сохранить». Отменить информацию, введенную в диалоговое окно «Отклонить» можно путем нажатия курсором мыши кнопки «Отмена», как показано на рисунке 57.

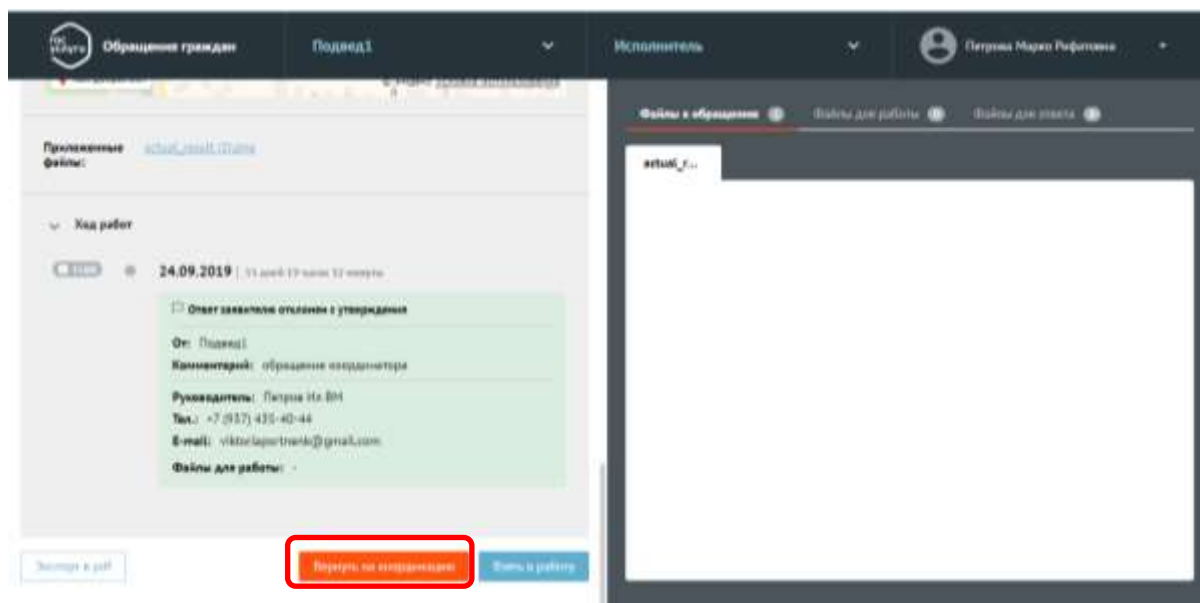


Рисунок 55 — Вернуть обращение на координацию до фазы «В работу»

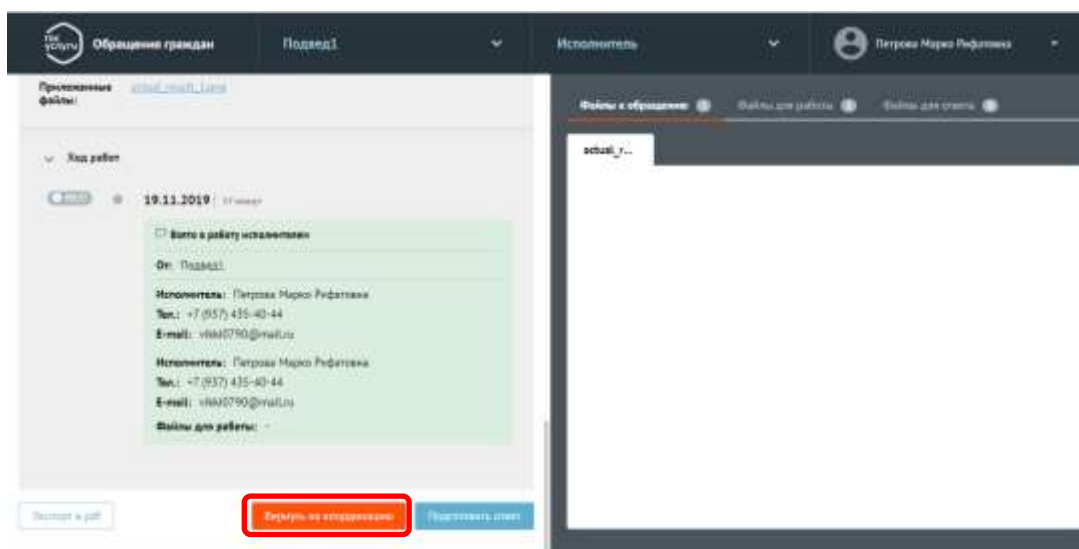


Рисунок 56 – Вернуть обращение на координацию. на фазе «В работе»

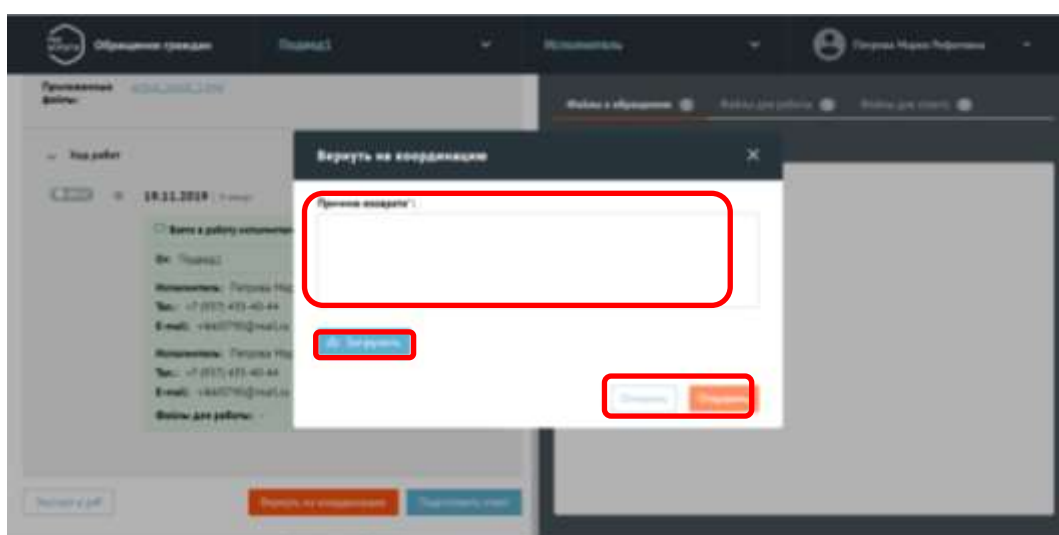


Рисунок 57 — Вернуть обращение на координацию. Оформление причины возврата

### 3.7.7 Фильтрация списка обращений

Обращения, при их наличии, отражаются в правой части страницы АРМа на рисунке 58 это поле идентифицировано «Нет обращений».

Обращения могут группироваться по срокам:

- по дате обращения;
- по сроку на ответ;
- по сроку на стадию.

Активация фильтров по срокам производится путем нажатия соответствующей кнопки. Фильтр активирован, когда стрелочка возле надписи направлена вниз, в направлении информации, например фильтр «По дате обращения», как показано на рисунке 58.

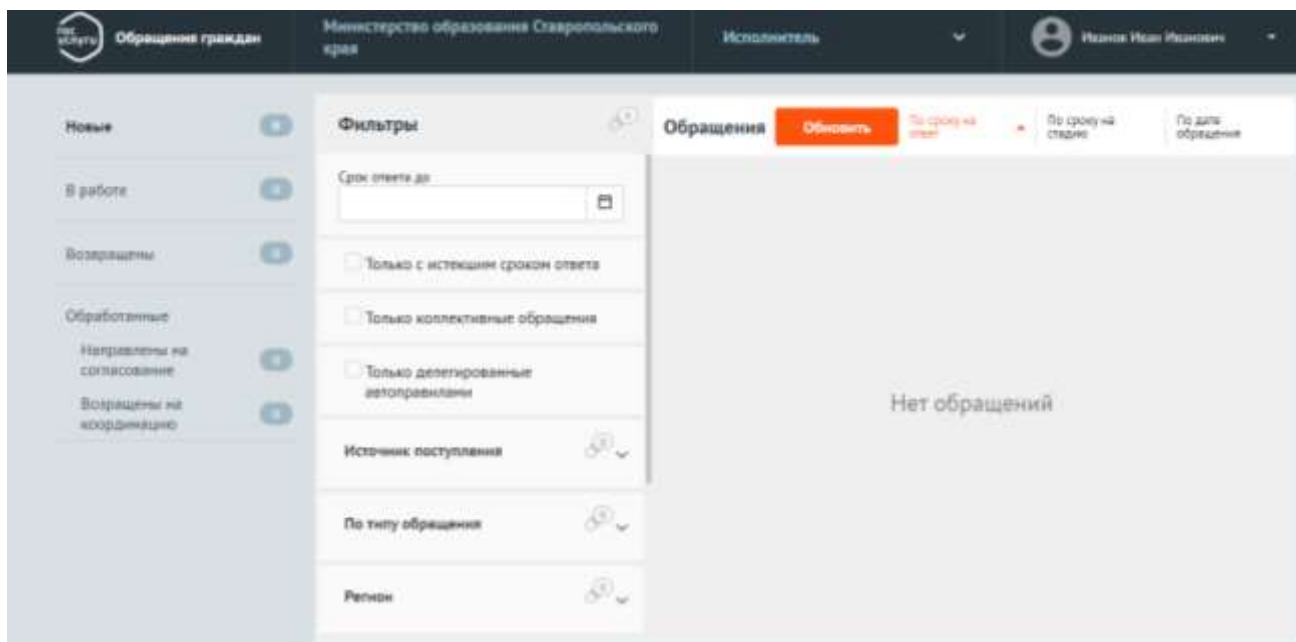


Рисунок 58 — Фильтры по срокам

Обработка обращений, как показано на рисунке 59, могут группироваться в разрезе:

- новые;
- в работе;
- возвращены;
- обработанные, в том числе:
  - отправленные на согласование;
  - возвращены на координацию.

Активация фильтров по обращениям производится путем нажатия соответствующей кнопки с надписью, при этом в правом поле, идентифицированном на рисунке «Нет обращений», как показано на рисунке 59, появляется запись, при ее наличии.

Фильтр активирован, когда надпись группировки выделяется более жирным шрифтом, например «Возвращены», как показано на рисунке 59.

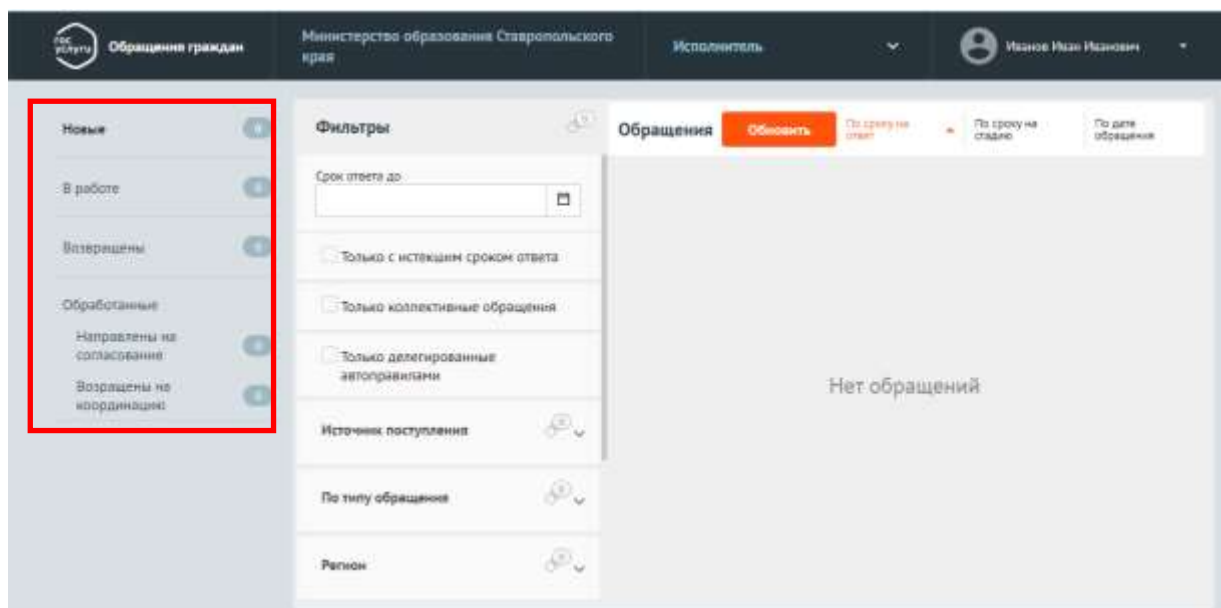


Рисунок 59 — Фильтры «Обработка обращений»

Другие фильтры, как показано на рисунках 60 и 61, могут группировать по обращениям в разрезе:

- срок ответа до;
- только с истекшим сроком;
- только коллективные обращения;
- источник поступления;
- по типу обращения;
- по типу ответа;
- регион;
- категория;
- тип;
- факт.

Значок «Стерка» в верхней части поля отображает количество установленных фильтров и позволяет путем нажатия сбросить и удалить добавленные пользователем все фильтры данного раздела. Значок «Стерка»

каждого фильтра данного раздела отображает количество фильтровых установок по фильтрам и позволяет путем нажатия сбросить эти фильтры.

Поле «Срок ответа до» заполняется путем выборки даты из выпадающей таблицы дат, как показано на рисунках 60 — 62.

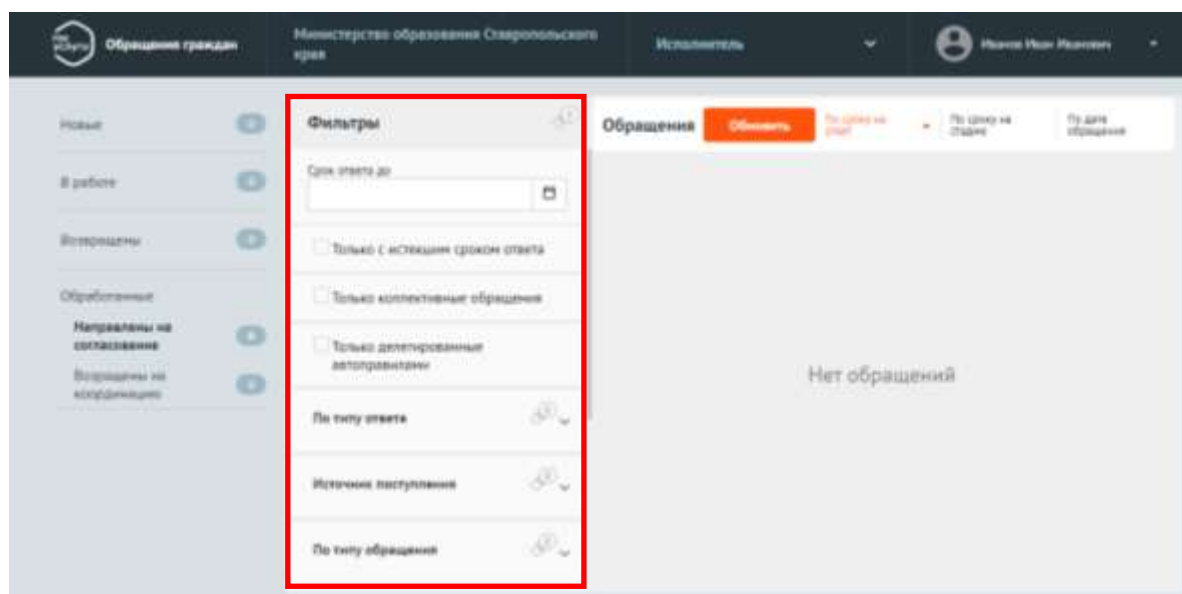


Рисунок 60 — Фильтры среднего поля (начало)

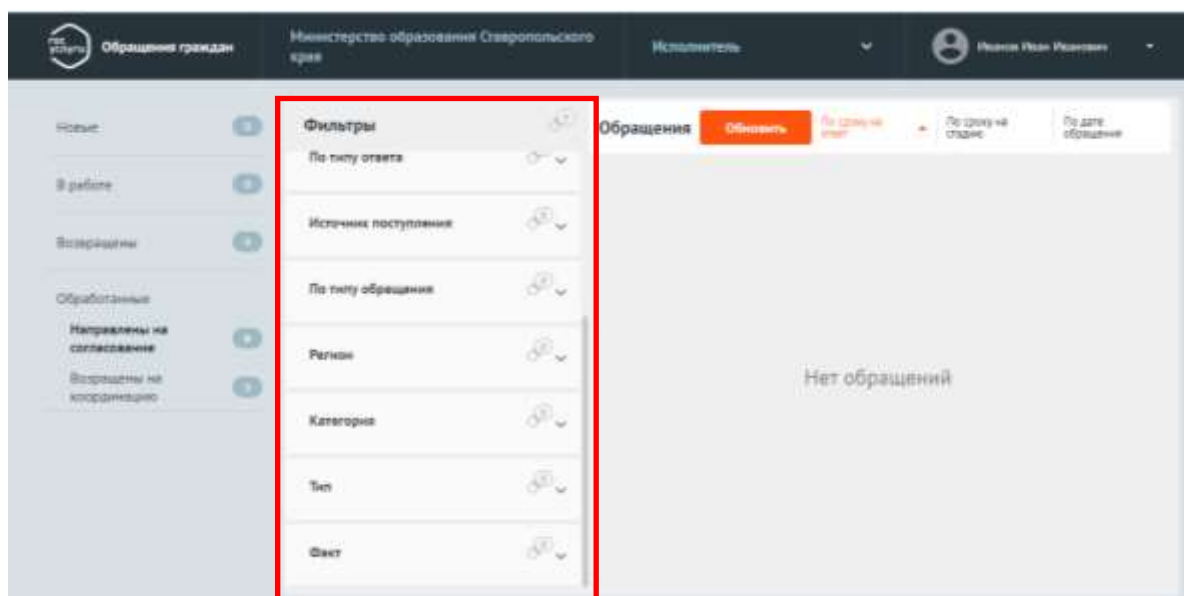


Рисунок 61 — Фильтры среднего поля (продолжение)

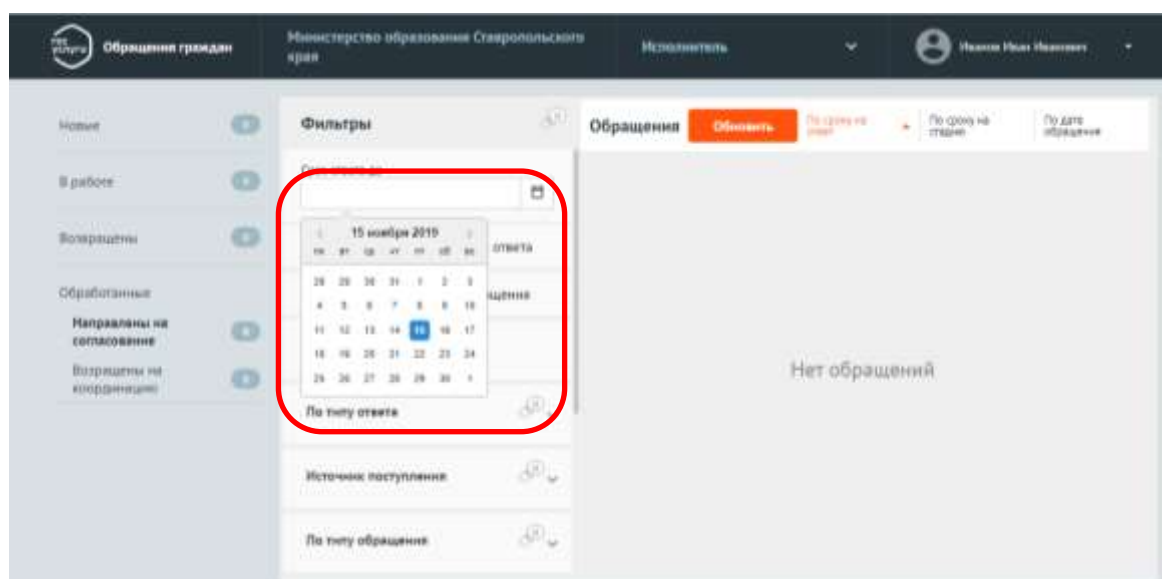


Рисунок 62 — Фильтр «Срок ответа до»

Фильтры «Только с истекшим сроком», как показано на рисунке 63, «Только коллективные обращения», как показано на рисунке 64 и «Только делегированные автоправилами», как показано на рисунке 65, устанавливаются путем нажатия на надпись или квадрат ☐, возле надписи. Проявленная отметка в форме «галочки» на синем фоне означает, что фильтр включен. Выключение фильтров происходит аналогично, путем нажатия на надписи, при этом «галочка» и синий фон должны исчезнуть. Фильтры работают как по отдельности, так и совместно в любой комбинации, как показано на рисунке 66.

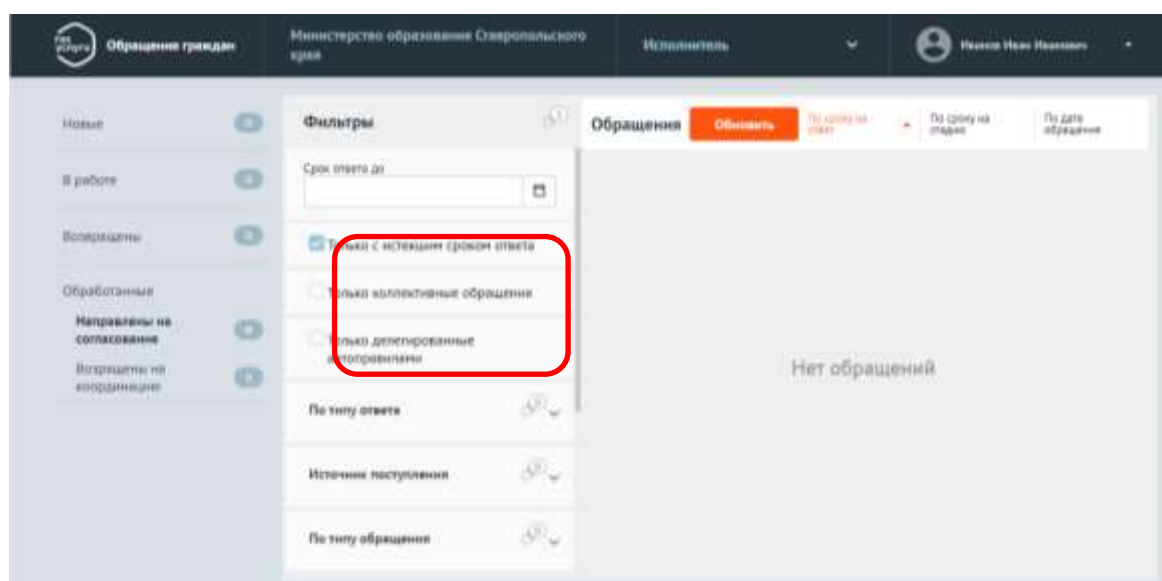


Рисунок 63 — Фильтр «Только с истекшим сроком»

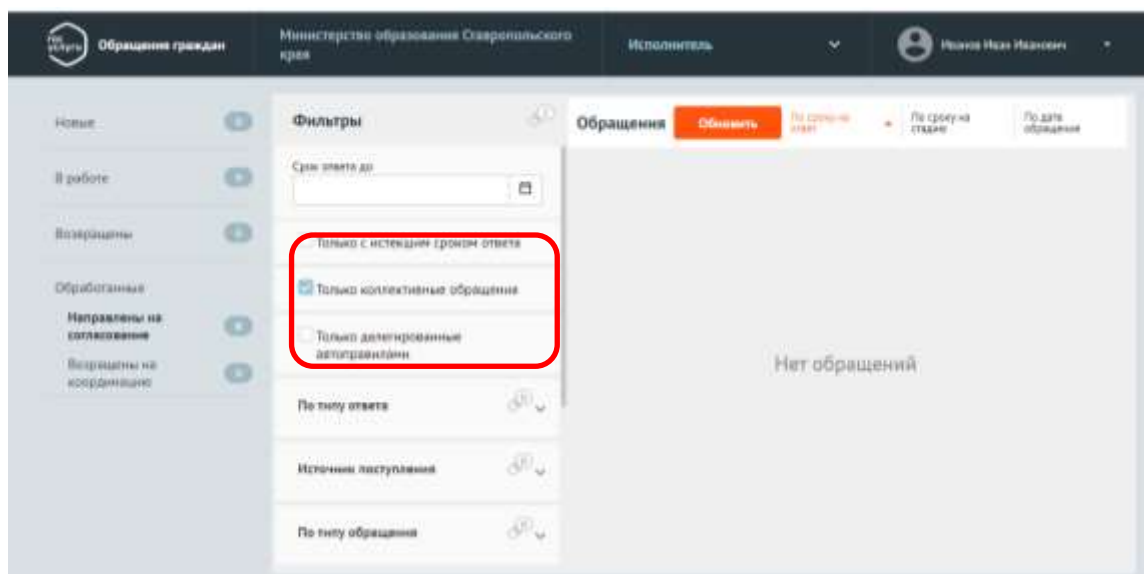


Рисунок 64 — Фильтр «Только коллективные обращения»

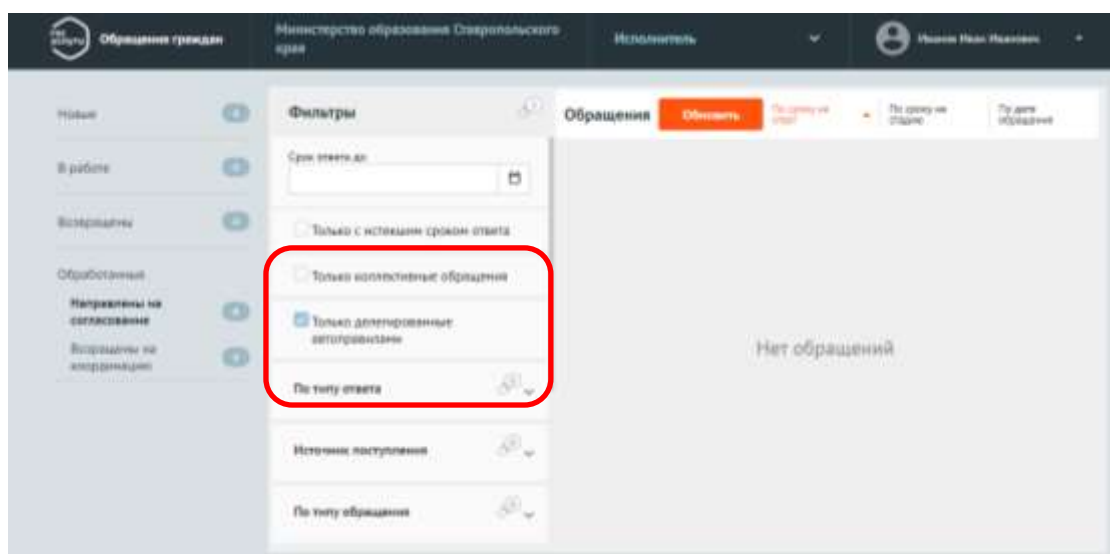
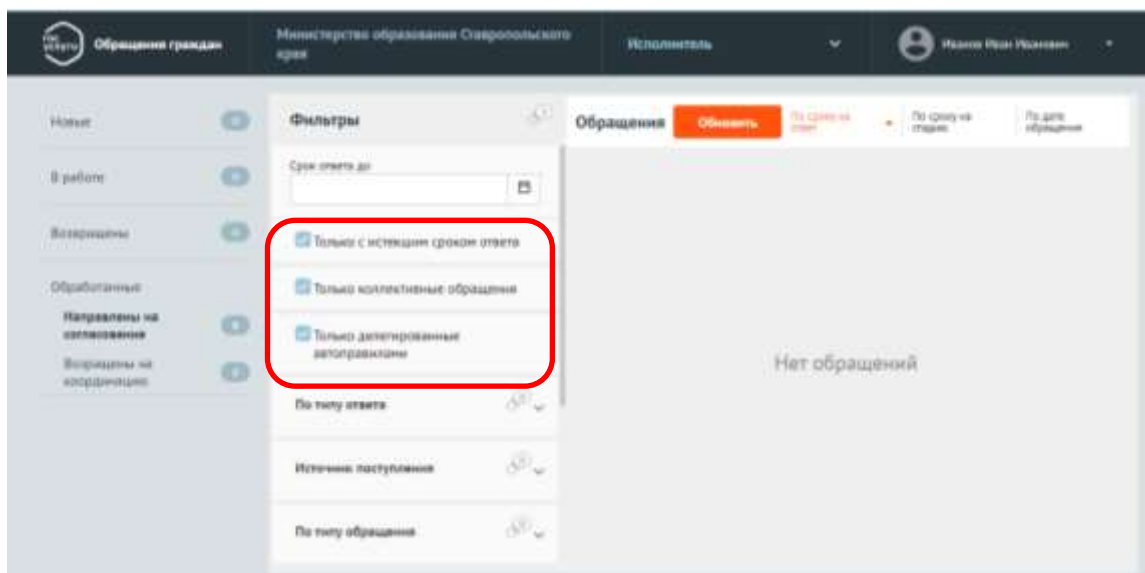


Рисунок 65 — Фильтр «Только делегированные автоправилами»





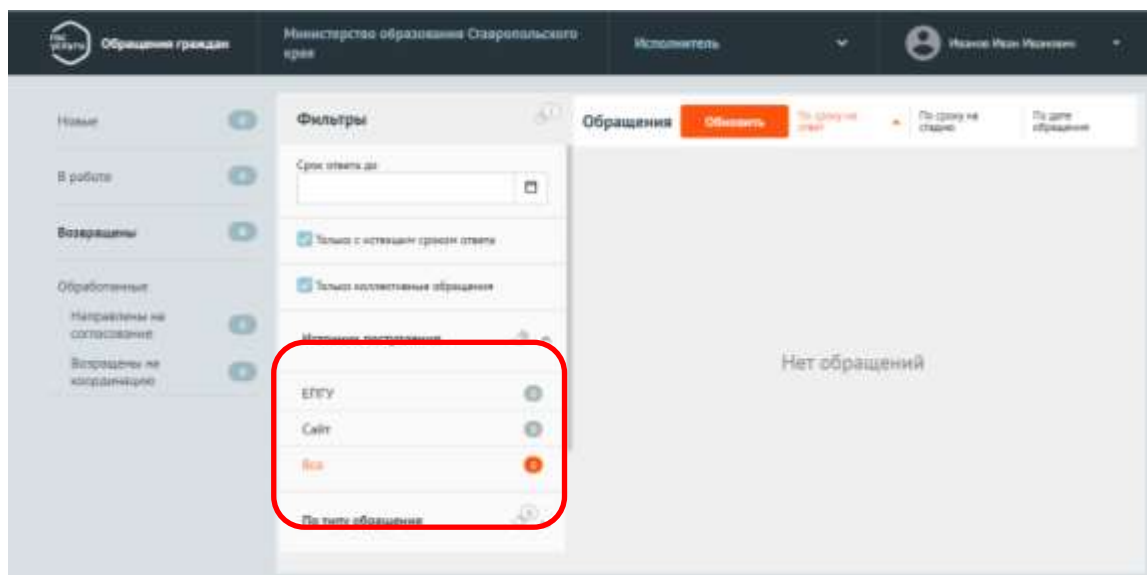
*Рисунок 66 — Фильтр «Только с истекшим сроком, Только коллективные обращения и Только делегированные автоправилами»*

Фильтр «Источник поступления», как показано на рисунке 67, содержит фильтры «ЕПГУ», «Сайт», «Все».

Порядок включения фильтра:

- раскрыть (декомпозировать) фильтр на рабочие фильтры «ЕПГУ», «Сайт», «Все» путем нажатия на надпись (строчку надписи);
- далее нажать на надпись (строчку надписи), действующего фильтра окрашивается в красный цвет.

Активным может быть только один из трех фильтров «ЕПГУ», «Сайт», «Все». Выключение (деактивация) фильтров происходит в следующем порядке: нажать на «Стерка» в поле фильтра «Источник поступления», цифра на «Стерка» обнулить при этом цвет надписи обнуленного фильтра должен стать опять черным. По умолчанию действует фильтр «Все».



*Рисунок 67 — Фильтр «Источник поступления»*

Фильтр «По типу обращения», как на рисунке 68, содержит фильтры «Фаст-трек», «Все обращения».

Порядок включения фильтра: раскрыть (декомпозировать) фильтр «По типу обращения» на рабочие фильтры «Фаст-трек», «Все обращения» путем

нажатия на надпись (строчку надписи), далее нажать на надпись (строчку надписи) действующего фильтра окрашивается в красный цвет. Активным может быть только один из двух фильтров «Фаст-трек» или «Все обращения». Выключение (деактивация) фильтров происходит в следующем порядке: закрыть фильтр «По типу обращения» путем нажатия на надпись (строчку надписи), далее нажать на значок «Лупа», чтобы цифра на значке «Лупа» обнулилась, при этом цвет надписи обнуленного фильтра должен стать опять черным. По умолчанию действует фильтр «Все обращения».

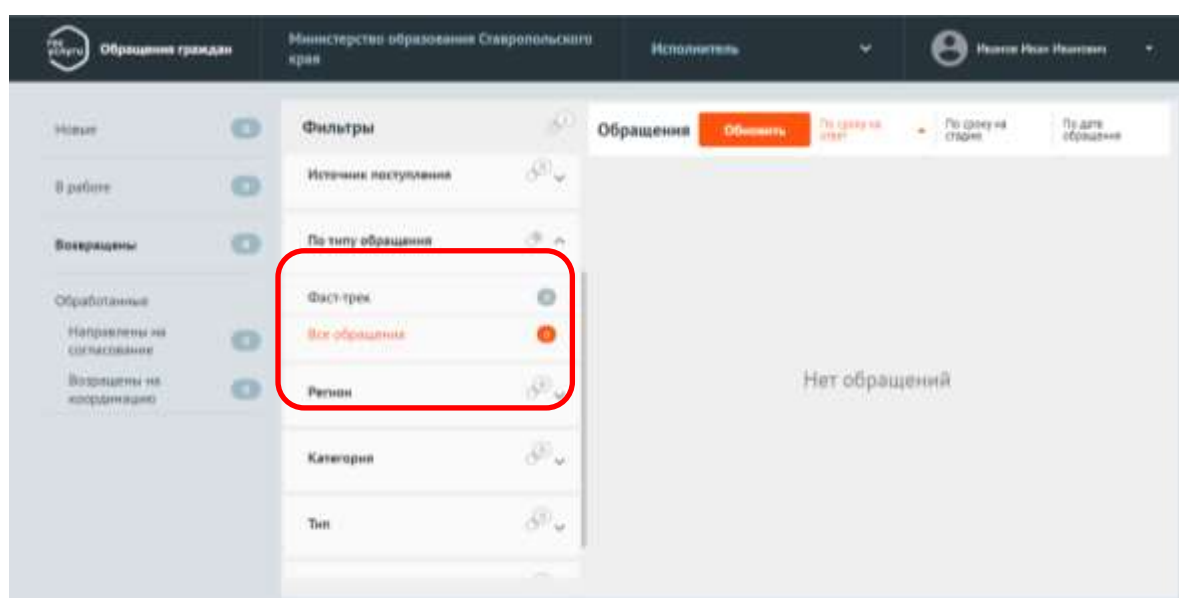


Рисунок 68 — Фильтр «По типу обращения»

Фильтр «Тип ответа», как на рисунке 69, содержит активируемые (рабочие) фильтры «Решено», «Не решено», «Отложено», «Все».

Порядок включения фильтра: раскрыть (декомпозировать) фильтр «Тип ответа» на рабочие фильтры «Решено», «Не решено», «Отложено», «Все» путем нажатия на надпись (строчку надписи) «Тип ответа», далее нажать на надпись (строчку надписи) рабочего фильтра «Решено», «Не решено», «Отложено», «Все», который необходимо активизировать, надпись активного фильтра окрашивается в красный цвет.

Активным может быть только один из трех фильтров «Решено», «Не решено», «Отложено», «Все», как на рисунках 69 — 72.

Выключение (деактивация) фильтров происходит в следующем порядке: нажать на значок «Стерка» в поле фильтра «По типу ответа», цифра на значке «Стерка» обнулилась при этом цвет надписи обнуленного фильтра должен стать опять черным. По умолчанию действует фильтр «Все».

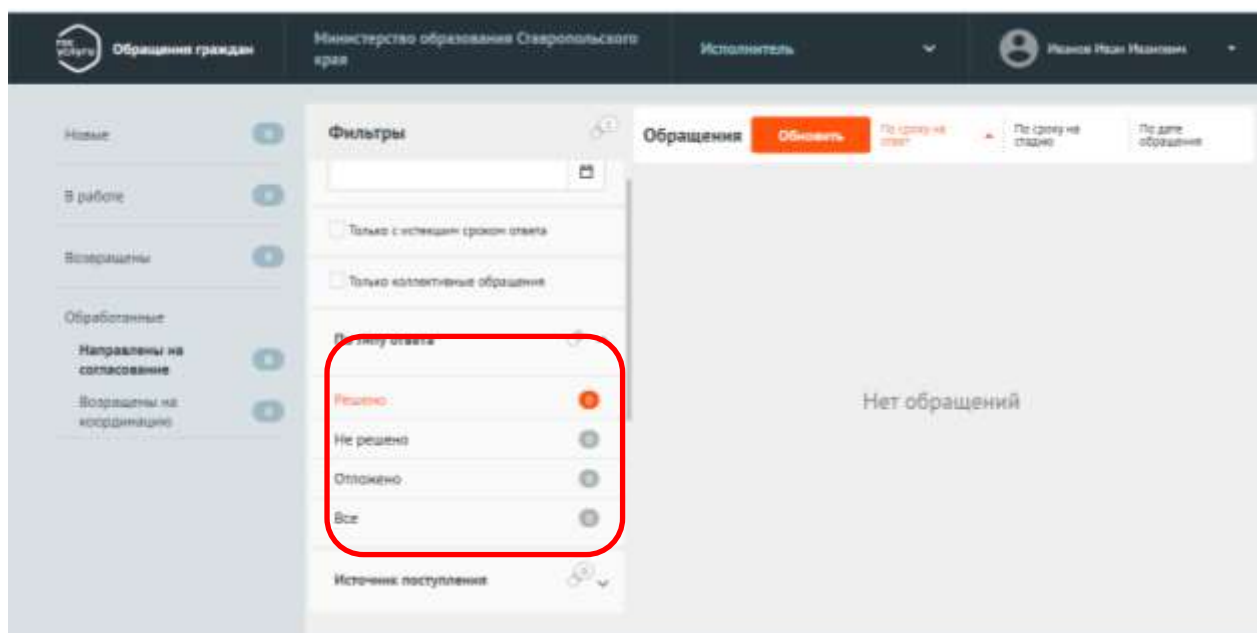


Рисунок 69 — Фильтр «По типу ответа. Решено»

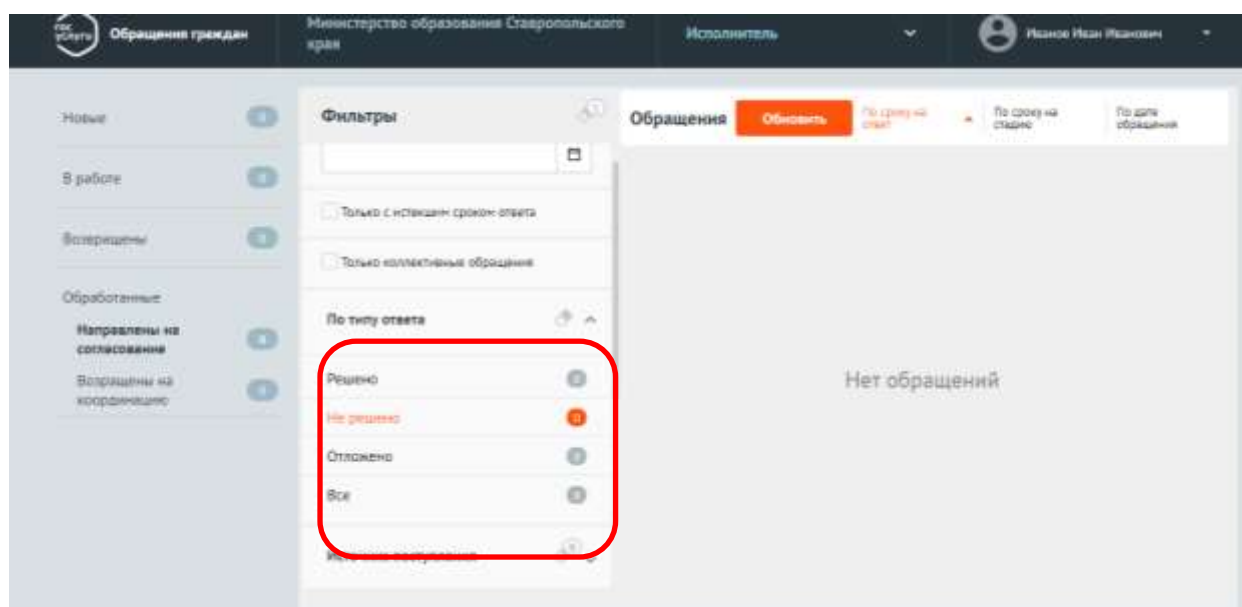


Рисунок 70 — Фильтр «По типу ответа. Не решено»

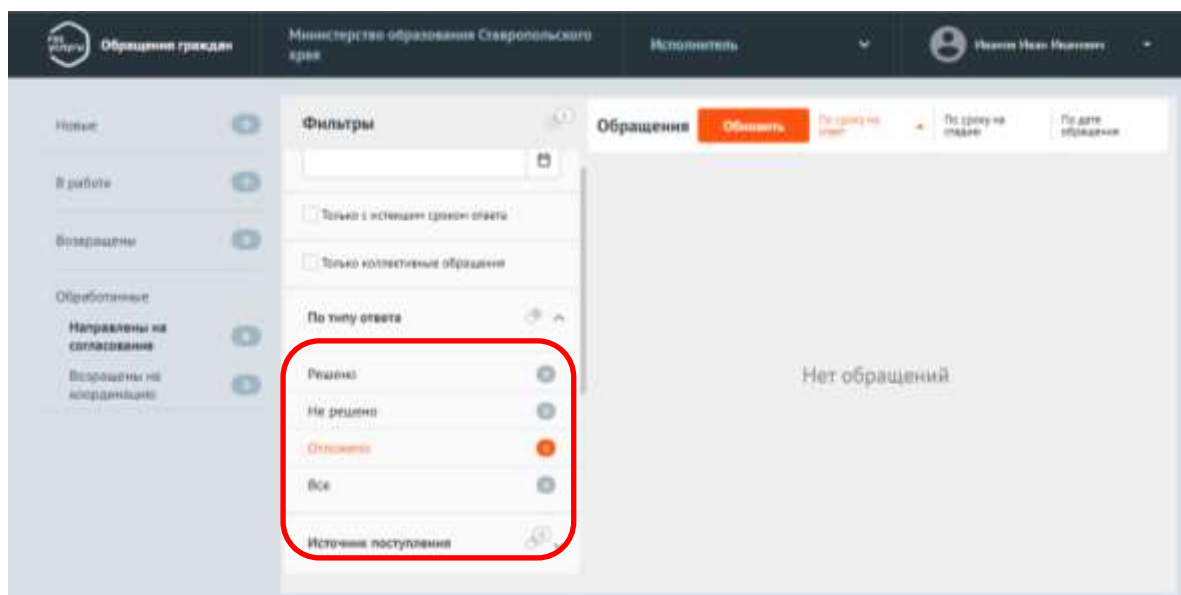


Рисунок 71 — Фильтр «По типу ответа. Отложено»

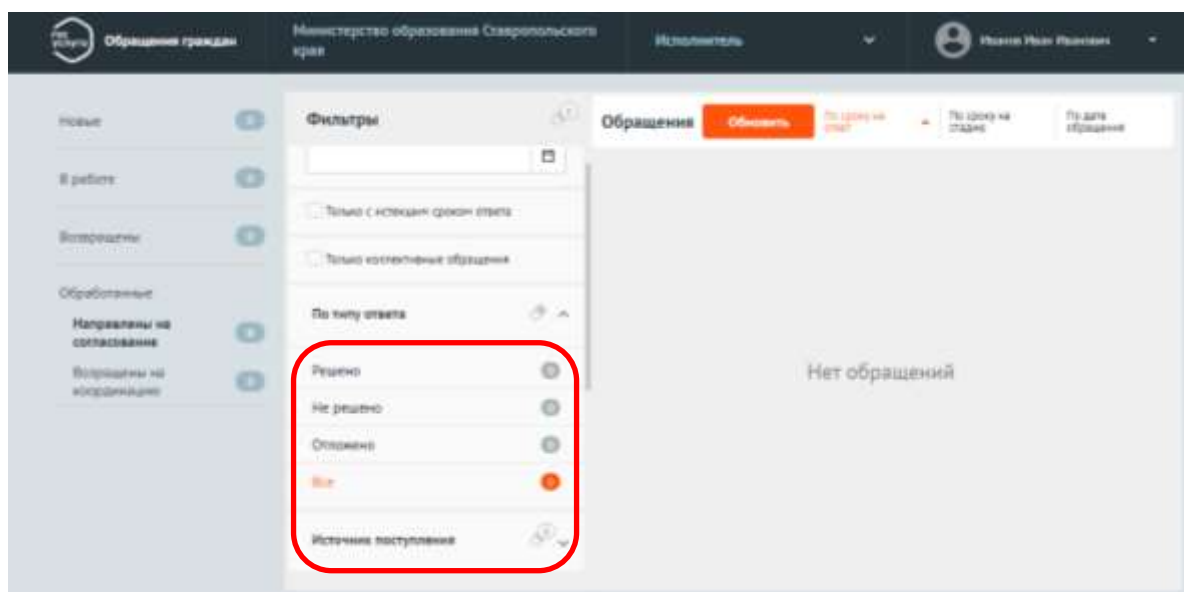


Рисунок 72 — Фильтр «По типу ответа». Все.

Фильтр «Регион», как на рисунке 73, содержит перечень регионов Российской Федерации.

Порядок включения фильтра: нажать на надпись (строчку надписи) фильтра «Регион», откроется окно поиска, поставить курсор в окно поиска, при активации ниже окна поиска появится выпадающий список регионов, как на рисунке 73. Регион можно выбрать двумя способами:

- путем поиска по выпадающему списку;

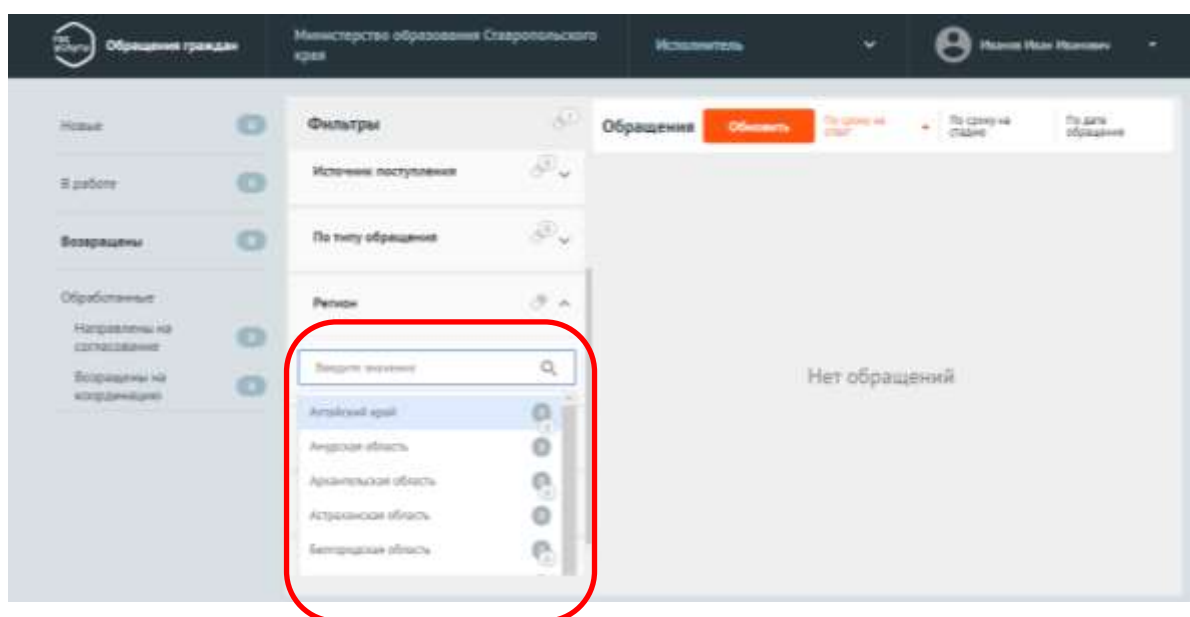
- путем ввода в поисковое окно названия необходимого региона до появления этого названия в списке.

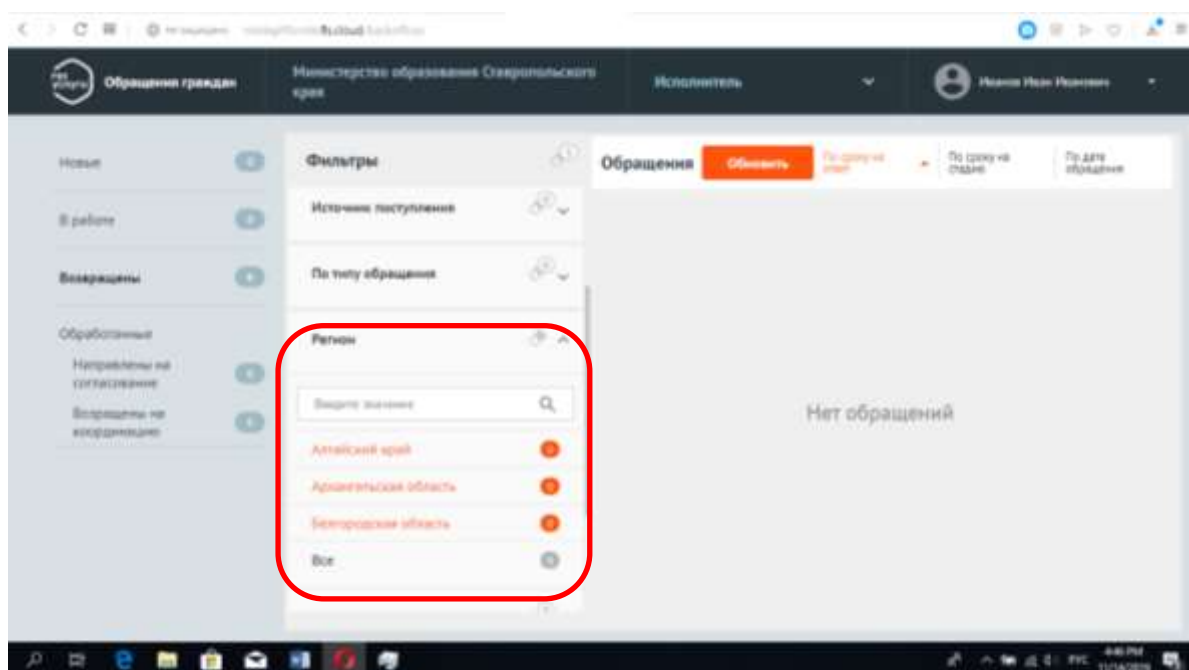
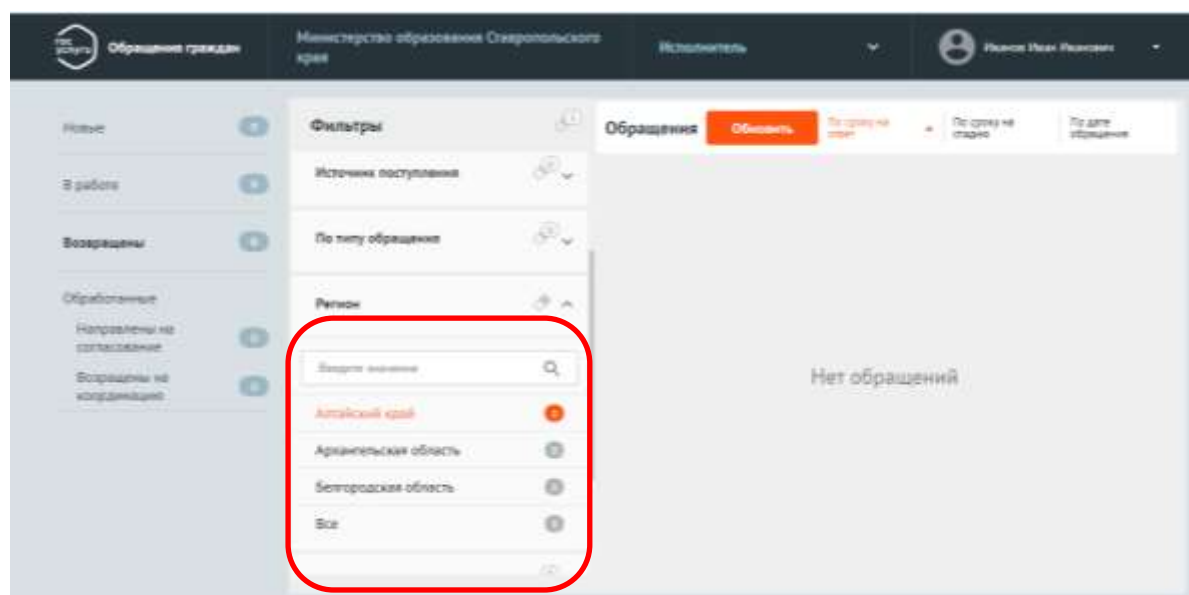
После появления в выпадающем списке нужного региона, необходимо нажать на него курсором, этот регион зафиксируется списком ниже поискового окна. Аналогичным образом можно создать перечень необходимых регионов. Кроме наименования нужного региона (регионов) в перечне появляется наименование «Все», как на рисунке 74.

Информация может быть отфильтрована по одному или нескольким регионам из созданного списка регионов, как на рисунке 75.

Информация по региону появляется путем нажатия курсором мышки на наименование региона из созданного списка регионов, при этом наименование активного региона окрашивается в красный цвет. Деактивация данных по региону производится путем нажатия курсором мышки на наименование региона, при этом наименование неактивного региона окрашивается в черный цвет, как на рисунке 76.

Сброс созданного для фильтрации списка регионов производится в следующем порядке: в панели фильтра «Регион» нажать на «Стерку», цифра на «Стерке» обнулится при этом перечень выбранных регионов исчезнет, также исчезнет надпись «Все».



*Рисунок 73 — Фильтр «Регион». Выпадающий список**Рисунок 74 — Фильтр «Регион». Фильтр по выбранным регионам**Рисунок 75 — Фильтр «Регион». Фильтр по одному региону*

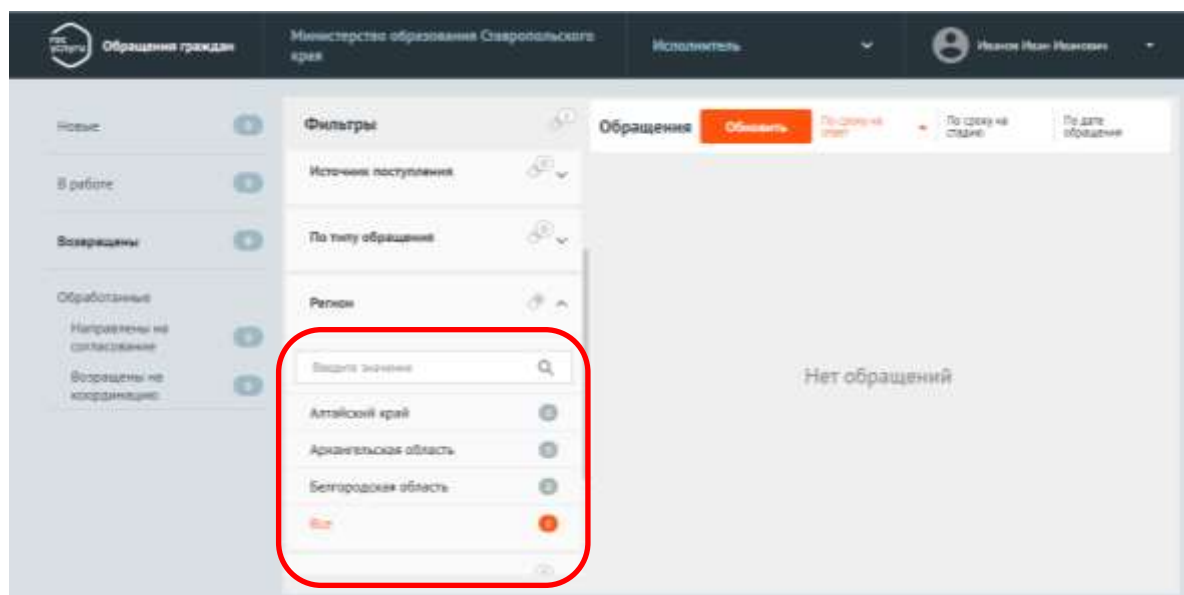


Рисунок 76 — Фильтр «Регион». Фильтр «Все»

Фильтр «Категория», как на рисунке 77, содержит перечень категорий.

Порядок включения фильтра: Нажать на надпись (строчку надписи) фильтра «Категория», откроется окно поиска, поставить курсор в окно поиска, при активации ниже окна поиска появится выпадающий список категорий. Категорию можно выбрать двумя способами:

- путем поиска по выпадающему списку;
- путем ввода в поисковое окно названия необходимой категории до появления этого названия в списке.

После появления в выпадающем списке нужной категории, необходимо нажать на нее курсором, эта категория зафиксируется списком ниже поискового окна. Аналогичным образом можно создать перечень необходимых категорий. Кроме наименования нужной категории (категорий) в перечне появляется наименование «Все», как на рисунке 78.

Информация по категории появляется путем нажатия курсором мышки на наименование категории из созданного списка организаций, как на рисунке 79, при этом наименование активной категории окрашивается в красный цвет. Деактивация данных по категориям производится путем нажатия курсором

мышки на наименование категории, при этом наименование неактивной категории окрашивается в черный цвет.

Информация может быть отфильтрована по одной или нескольким категориям из созданного списка категорий, как на рисунках 74 — 82.

Сброс созданного для фильтрации списка категорий производится в следующем порядке: в поле фильтра «Категория» нажать на «Стерку», цифра на «Стерке» обнулится, при этом перечень выбранных категорий исчезнет, также исчезнет надпись «Все».

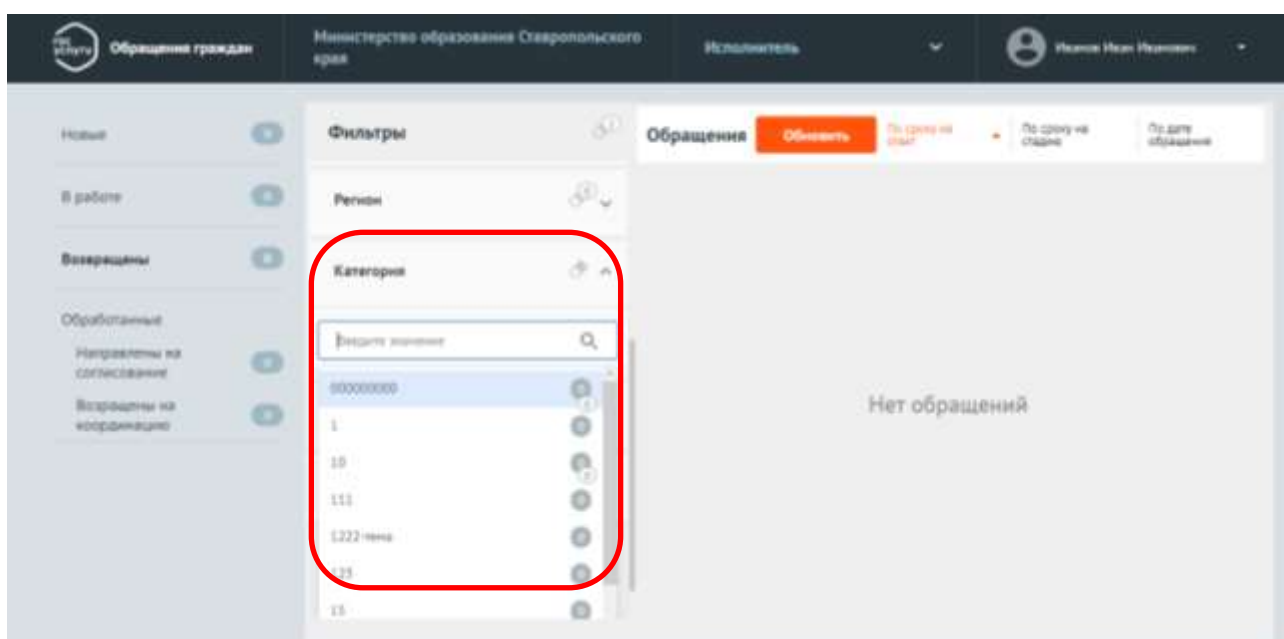


Рисунок 77 — Фильтр «Категория»



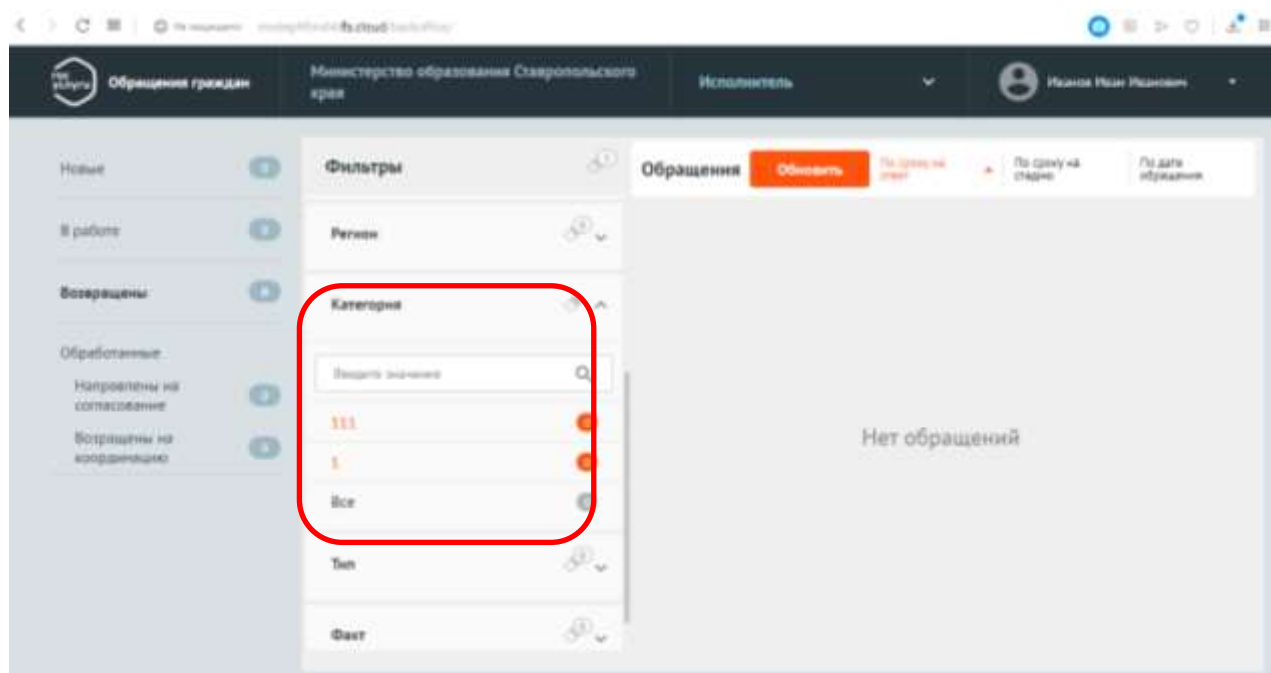


Рисунок 78 — Фильтр «Категория». Фильтр выбранных категорий

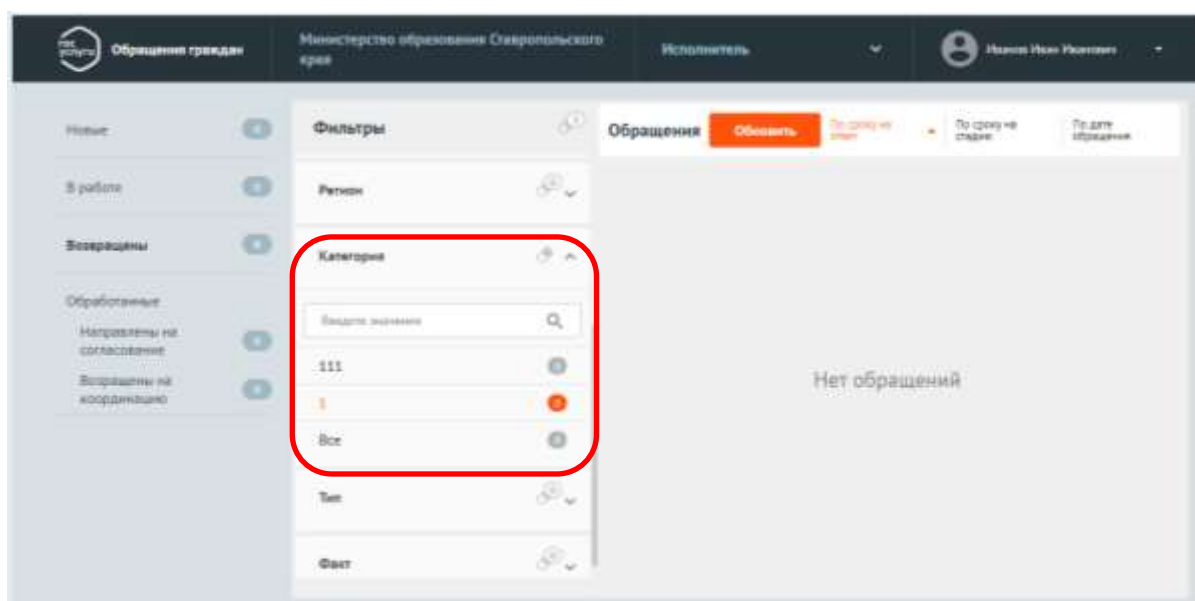


Рисунок 79 — Фильтр «Категория». Фильтр по одной из выбранных категорий

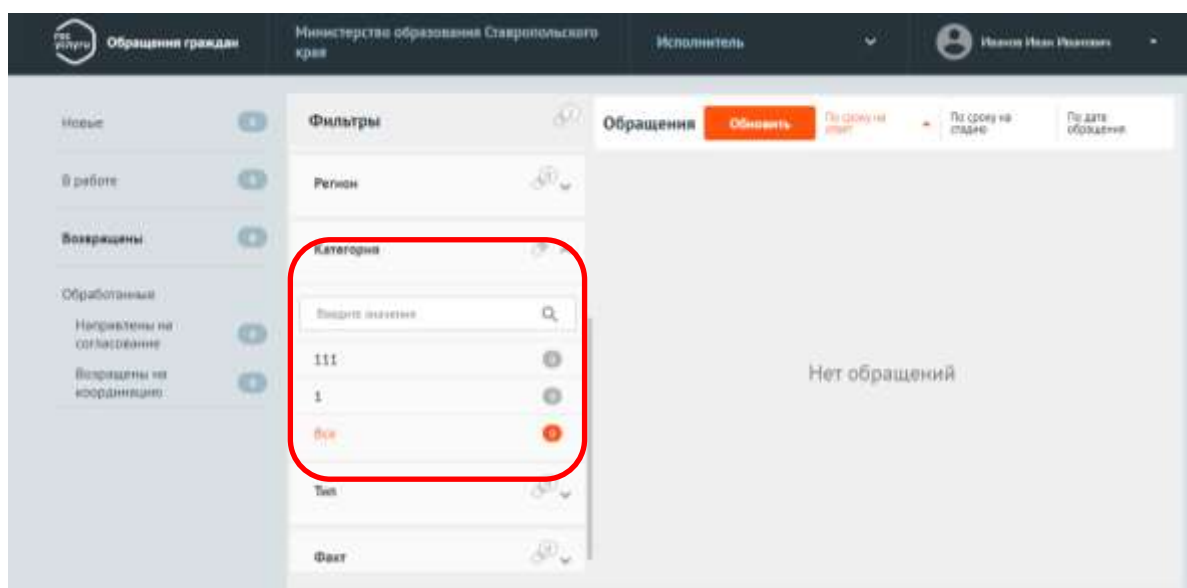


Рисунок 80 — Фильтр «Категория». Фильтр «Все»

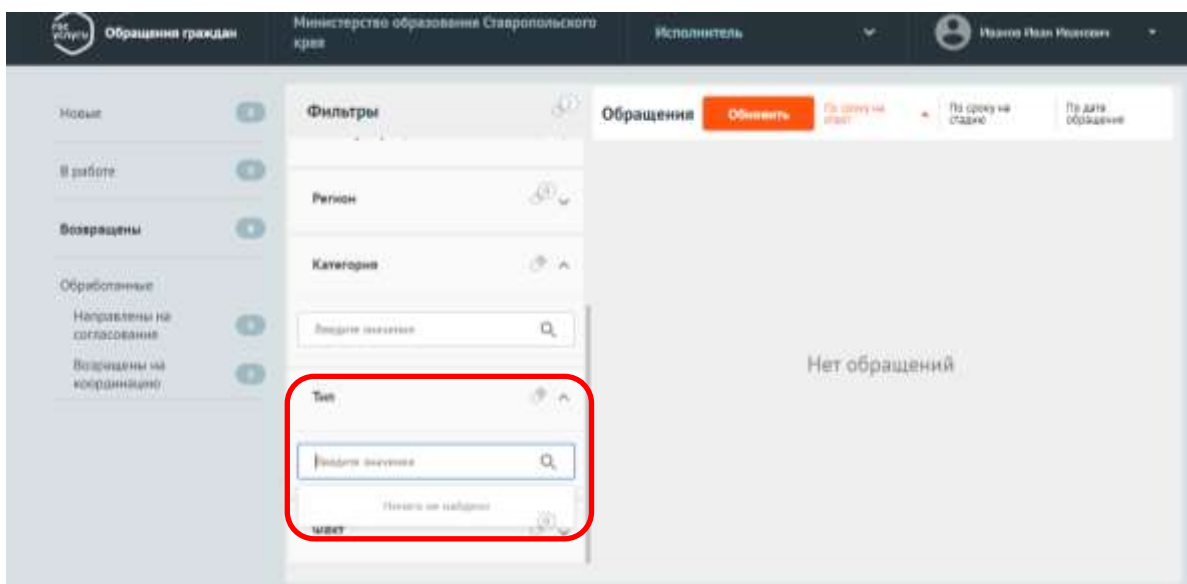


Рисунок 81 — Фильтр «Тип»

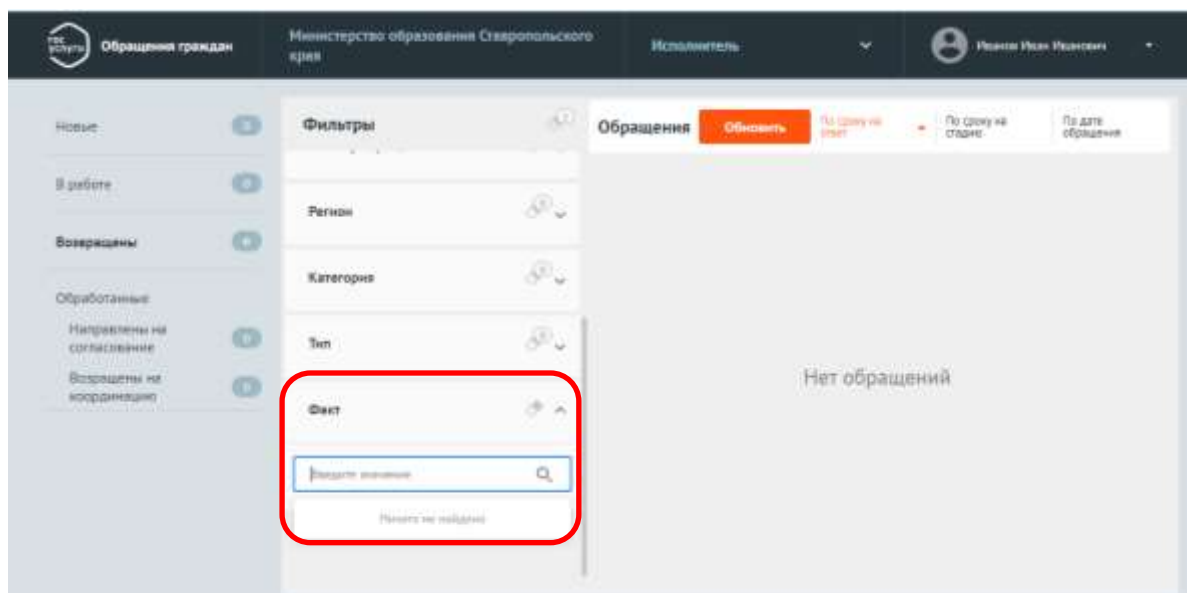


Рисунок 82 — Фильтр «Факт»

Выход из системы осуществляется путем нажатия кнопки «Выход», в меню «Личный кабинет»: нажать курсором мышки на имя пользователя, появится кнопка «Выход», нажать кнопку «Выход», как на рисунке 83.

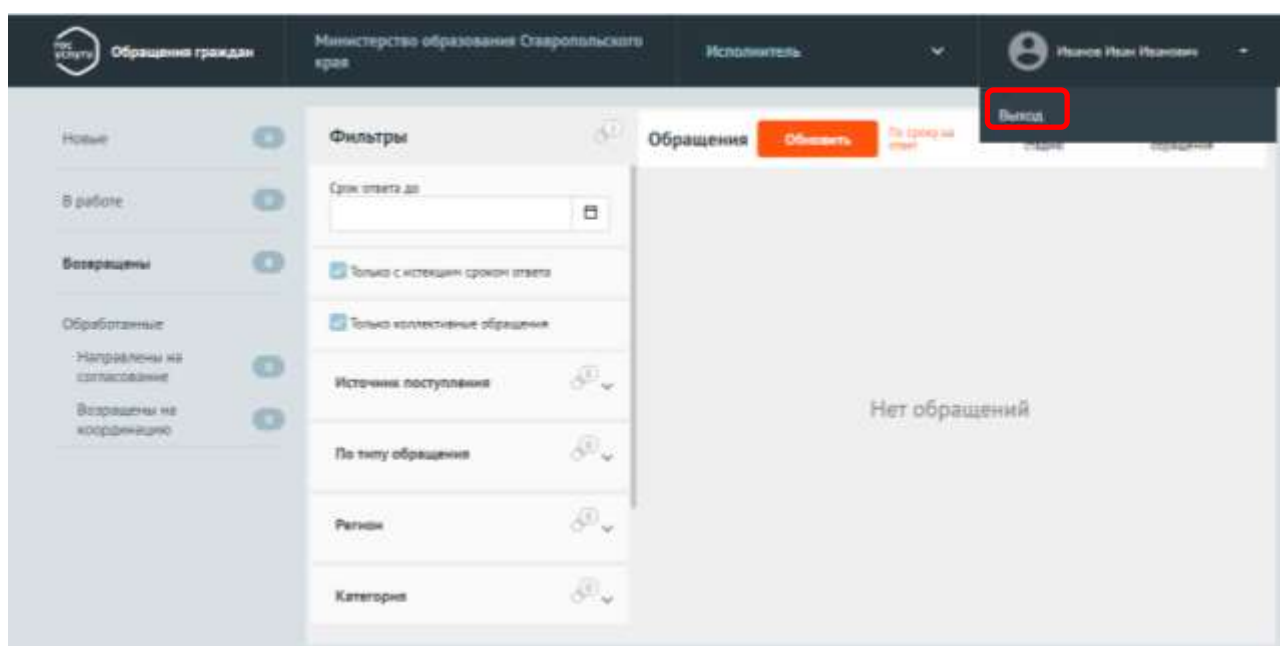


Рисунок 83 — Выход Исполнителя из системы

### 3.8 АРМ Руководителя ЛКО ведомства (организации)

АРМ Руководителя ЛКО ведомства (организации) предоставляет «Руководителю» ЛКО ведомства (организации) пользовательский интерфейс

к модулю отправки ответов подсистемы подготовки ответов и подсистеме контроля исполнения обращений.

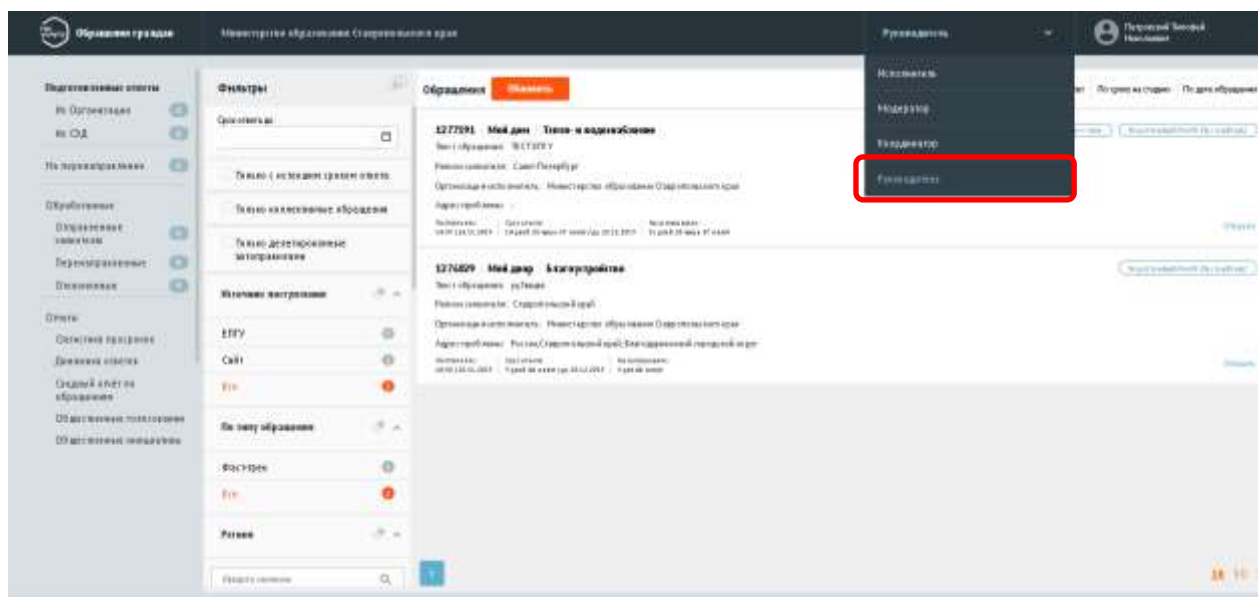
Войти в Систему необходимо при помощи браузера (браузер должен соответствовать требованиям, указанным в пункте 2.2 настоящего документа).

В окно поиска браузера необходимо ввести адрес сайта <https://pos.gosuslugi.ru>, и войти на сайт, на экране появится окно авторизации в системе, как указано на рисунке 84.



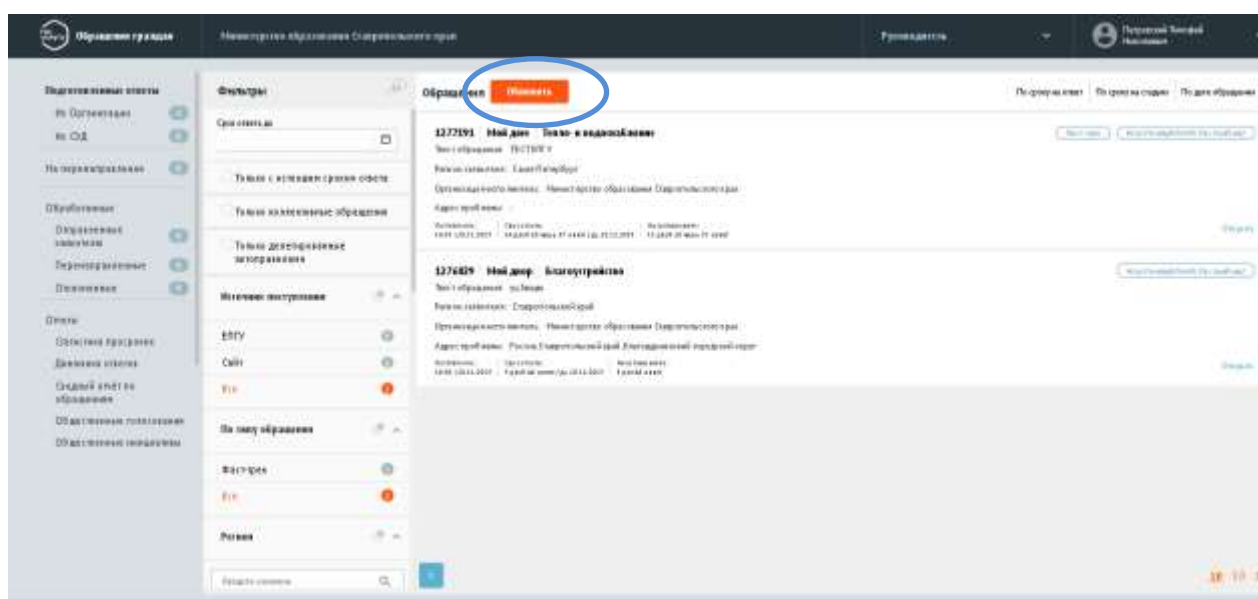
*Рисунок 84 — Окно авторизации в системе*

В окно авторизации необходимо ввести «Логин», «Пароль» и нажать кнопку «Войти». Если логин и пароль введены правильно, в браузере появится страничка «Госуслуги» «Обращение граждан». Во второй справа активной закладке верхнего меню сайта из выпадающего списка необходимо выбрать «Руководитель», как на Рисунок 85.



*Рисунок 85 — Выбор роли руководителя в системе*

Для получения актуальной информации перед началом работы необходимо нажать на оранжевую кнопку «Обновить», как на рисунке Рисунок 86.



*Рисунок 86 – Кнопка «Обновить»*

Руководитель имеет возможность открыть каждое из отображаемых обращений для получения детальной информации об обращении.

При просмотре детальной информации по обращению Руководитель имеет возможность:

- согласовать ответ (см. пункт 3.8.4 настоящего документа);
- отклонить подготовленный ответ (см. пункт 3.8.5 настоящего документа);
- изменить ответ (см. пункт 3.8.7 настоящего документа);
- передать право согласования (см. пункт 3.8.8 настоящего документа).

### 3.8.1 Получение списка обращений с подготовленными ответами

Количество подготовленных ответов по обращениям руководитель может увидеть строке «Подготовленные ответы», как на рисунке 87. Список обращений с подготовленными ответами руководитель может получить, активировав фильтр «Подготовленные ответы», при наличии обращений, список обращений появляется в правом поле АРМ, как на рисунке 87.

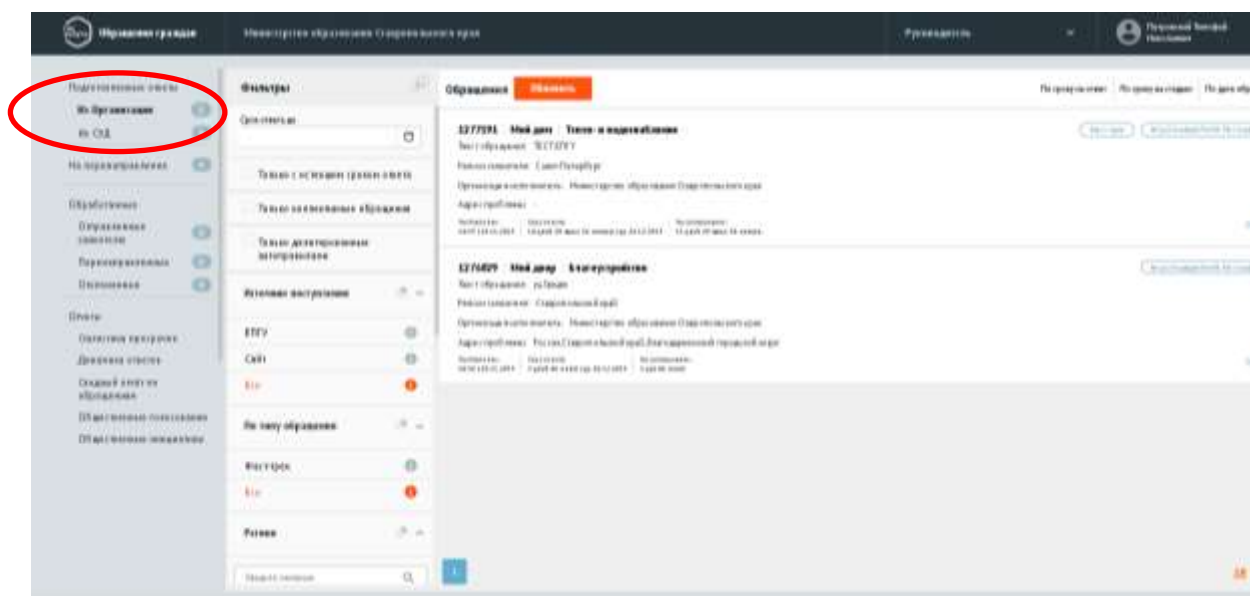


Рисунок 87 — Список обращений с подготовленным ответом для утверждения

### 3.8.2 Выбор обращения с подготовленным ответом для утверждения

Руководитель имеет возможность открыть каждое из отображаемых обращений для получения. Для того, чтобы просмотреть обращение, утвердить ответ, отклонить подготовленный ответ или изменить ответ, необходимо открыть нужное обращение щелкнув мышкой на данное обращение, как на рисунке Рисунок 88.

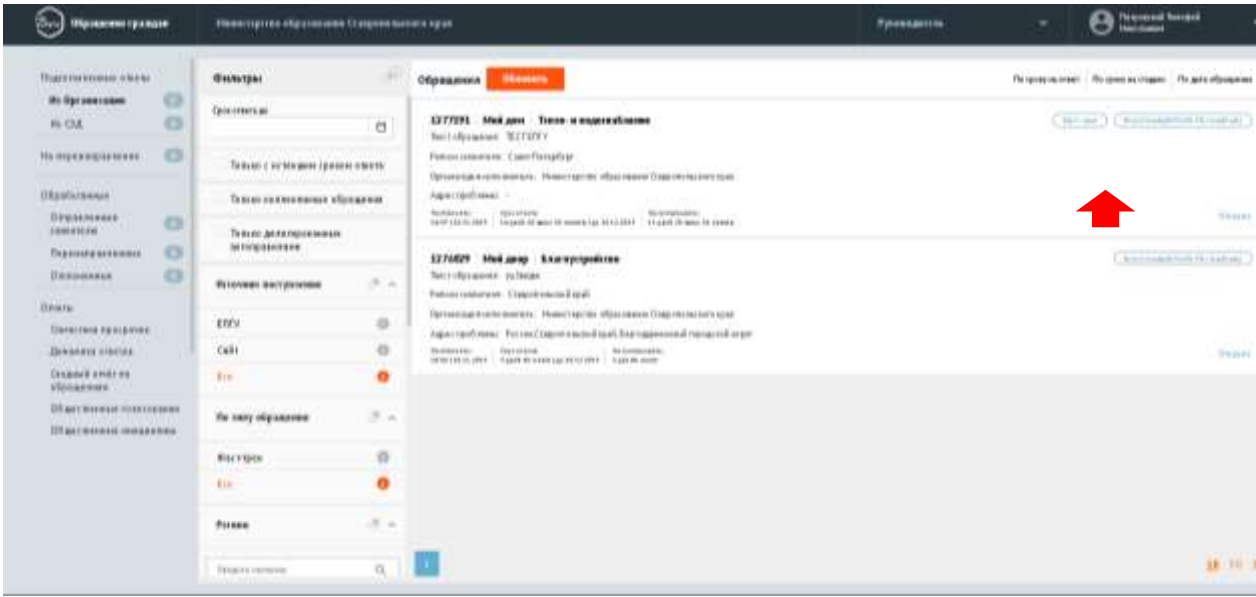


Рисунок 88 — Выбор обращения с подготовленным ответом для утверждения

**3.8.3 Просмотр детальной информации выбранного обращения (включая прикрепленные документы)**

Состав детальной информации об обращении представлен на рисунках Рисунок 89 — Рисунок 93.

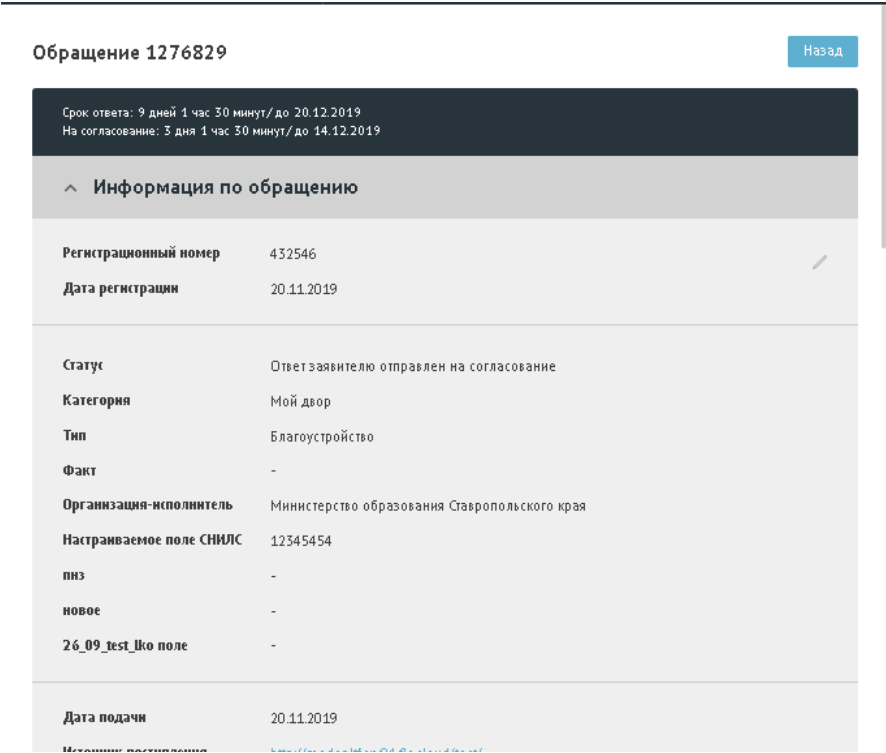


Рисунок 89 — Состав информации в обращении

гос услуги	
<b>Обращения граждан</b>	
<b>Министерство образования Ставропольского края</b>	
Источник поступления	<a href="http://medepltfsv04.flsc.cloud/test/">http://medepltfsv04.flsc.cloud/test/</a>
Фаст-трек	-
Ответ по Почте России	-
Коллективное обращение	-
Обращение от имени юридического лица	-
<b>Заявитель</b>	
Фамилия	Дацю
Имя	Анна
Отчество	-
Адрес места жительства	-
Квартира	-
Электронная почта	anna.dacko@firstlinesoftware.com
Тел.	-
<b>Ответ заявителю</b>	
Исходящий номер	444444
Дата	13.11.2019
ФИО	y
Должность	33
Тип ответа	Решено
Текст ответа	444444444
Файлы для ответа	-
Исполнитель	MEDEPLTF Default User (Министерство образования Ставропольского края)

Рисунок 90 — Состав информации в обращении (продолжение 1)

гос  
услуги

Обращения граждан

Министерство образования Ставропольского края

Тел.

+78888888888

Электронная почта

med-user

Оценка

Скорость рассмотрения -  
Удовлетворенность ответом -

Другая информация

Текст обращения

уцзвкцк

Регион

Ставропольский край

Адрес проблемы

Россия, Ставропольский край, Благодарненский городской округ

Как добраться

Я читаю

Условия использования

Приложенные файлы

5483d9464b50e34fd8b50b77eb8d6fa7.jpg

Ход работ

17:39

21.11.2019

19 дней 23 часа 20 минут

Ответ заявителю отправлен на согласование



Рисунок 91 — Состав информации в обращении (продолжение 2)

Обращения граждан | Министерство образования Ставропольского края

20.11.2019 | 20 дней 22 часа 27 минут

☐ Принято модератором

От	Министерство образования Ставропольского края
Модератор	MEDEPLTF Default User
Тел.	+7(888) 888-88-88
E-mail	med-user
Файлы для работы	-

13:13 20.11.2019 | 20 дней 22 часа 28 минут

☒ Присвоен регистрационный номер

Регистрационный номер	432546
Дата регистрации	20.11.2019
От	Министерство образования Ставропольского края
Модератор	MEDEPLTF Default User
Тел.	+7(888) 888-88-88
E-mail	med-user

13:30 20.11.2019 | 20 дней 22 часа 29 минут

☐ Поступило на модерацию

Заявитель	Дацио Анна
Тел.	-
E-mail	anna.dacio@firstlinesoftware.com
Файлы для работы	-

Экспорт в pdf | Изменить ответ | Передать право согласования | Отклонить | Согласовать

Рисунок 92 — Состав информации в обращении (продолжение 3)

Ход работ

19:06 04.12.2019 | 6 дней 22 часа 43 минуты

☐ Ответ заявителю отправлен на согласование

От	Министерство образования Ставропольского края
Ответ заявителю	цию
Руководитель	Петровский Тимофей Николаевич
Тел.	+7 (937) 435-40-44
E-mail	bogdan.khlebnikov+101@firstlinesoftware.com
Исполнитель	MEDEPLTF Default User
Тел.	+7 (888) 888-88-88
E-mail	med-user
Файлы для работы	-

Экспорт в pdf | Изменить ответ | Передать право согласования | Отклонить | Согласовать

Рисунок 93 — Состав информации в обращении (продолжение 4)

### 3.8.4 Согласовать ответ

После просмотра и анализа обращения и ответа на обращение Руководитель имеет возможность «Согласовать ответ» путем нажатия курсором мышки на кнопку «Согласовать», как на рисунке Рисунок 94.

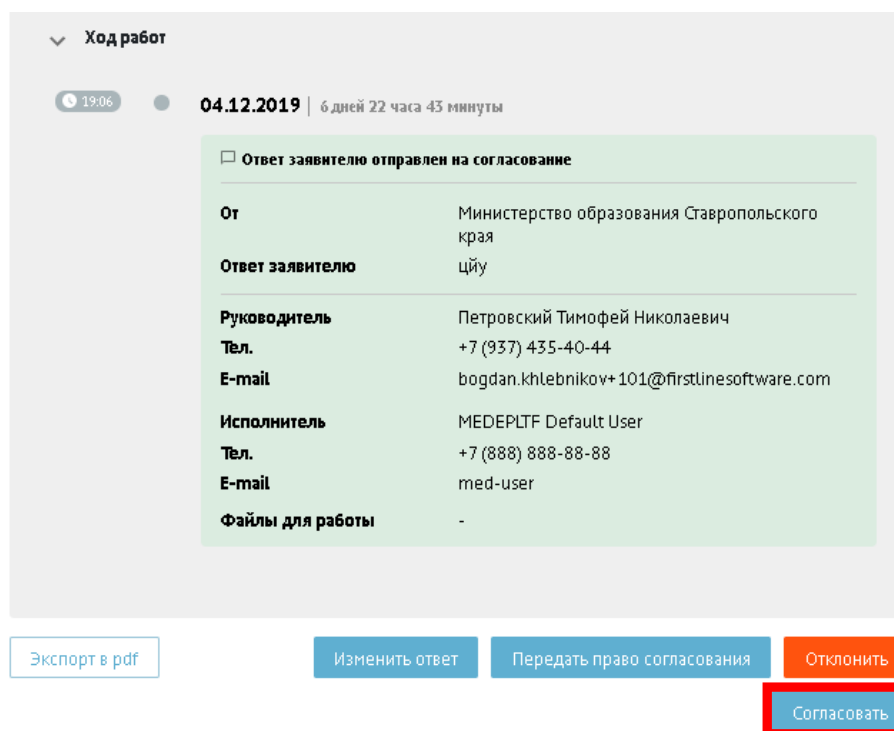


Рисунок 94 — Согласовать ответ

### 3.8.5 Отклонить подготовленный ответ

После просмотра и анализа обращения и ответа на обращение Руководитель имеет возможность «Отклонить подготовленный ответ» путем нажатия курсором мышки на кнопку «Отклонить», как на рисунке Рисунок 95.

Ход работ

04.12.2019 | 4 дней 22 часа 43 минуты

☐ Ответ заявителю отправлен на согласование

От	Министерство образования Ставропольского края
Ответ заявителю	ЦПУ
Руководитель	Петровский Тимофей Николаевич
Тел.	+7 (937) 435-40-44
E-mail	bogdan.khlebnikov+101@firstlinesoftware.com
Исполнитель	MEDEPCTF Default User
Тел.	+7 (888) 888-88-88
E-mail	med-user
Файлы для работы	-

Экспорт в pdf

Изменить ответ

Передать право согласования

Отклонить

Согласовать

Рисунок 95 — Отклонить подготовленный ответ

### 3.8.6 Добавление причины отклонения и комментариев к ней

В случае принятия решения Руководителем об отклонении подготовленного ответа и нажатии курсором мыши кнопки «Отклонить» появляется диалоговое окно «Отклонить». в поле «Причина отказа» Руководитель должен написать причину отказа. При необходимости руководитель может загрузить документы, связанные с отказом, как на рисунке Рисунок 96.

После добавления причины не утверждения и комментариев к ней Руководитель должен курсором мыши нажать кнопку «Сохранить». Отменить информацию, введенную в диалоговое окно «Отклонить», можно путем нажатия курсором мыши кнопки «Отмена», как на Рисунок 96.

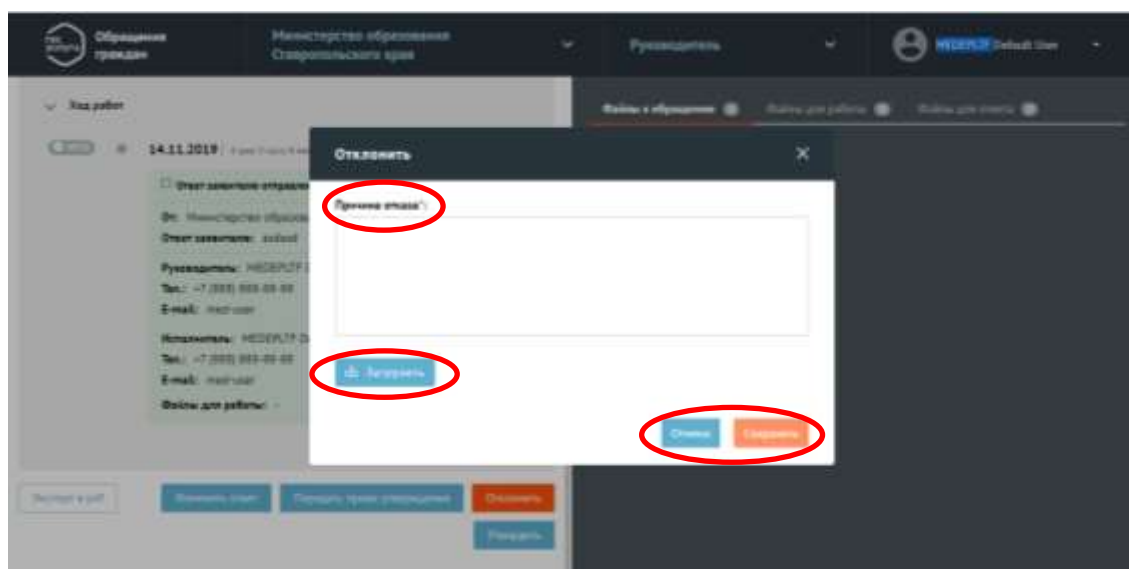


Рисунок 96 — Добавление причины отклонения и комментариев к ней

### 3.8.7 Изменить ответ

После просмотра и анализа обращения и ответа на обращение Руководитель имеет возможность «Изменить ответ» путем нажатия курсором мышки на кнопку «Изменить ответ», как на рисунке Рисунок 97.

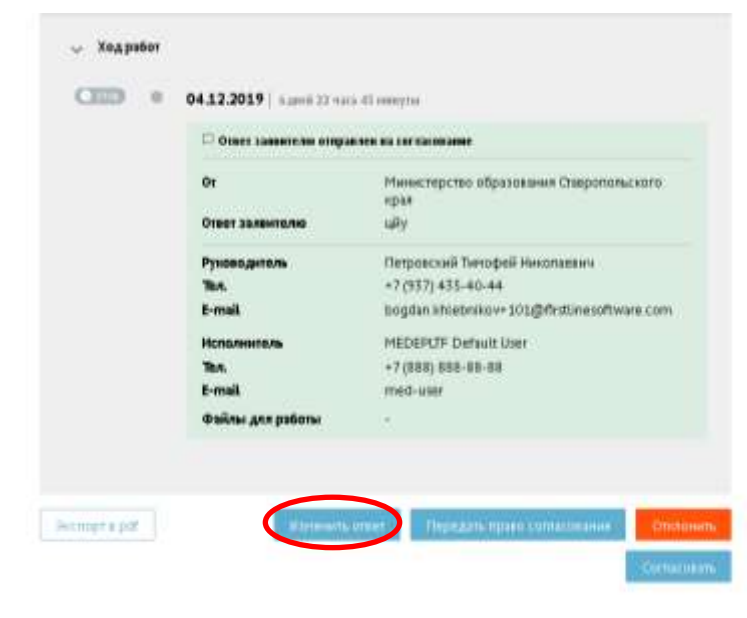


Рисунок 97 — Изменить ответ

При нажатии курсором мыши кнопки «Изменить ответ» появляется диалоговое окно «Изменение ответа». При этом Руководитель должен заполнить следующие поля, как на Рисунок 98:

- тип ответа;
- текст ответа.

При необходимости руководитель может загрузить файлы, связанные с ответом (в том числе содержащих электронную подпись), как на рисунке Рисунок 98:

- приложенные файлы ответа;
- приложенные файлы для работы.

После ввода информации и прикрепления файлов Руководитель должен курсором мыши нажать кнопку «Сохранить». Отменить информацию, введенную в диалоговое окно «Изменение ответа», можно путем нажатия курсором мыши кнопки «Отмена», как на рисунке Рисунок 98.

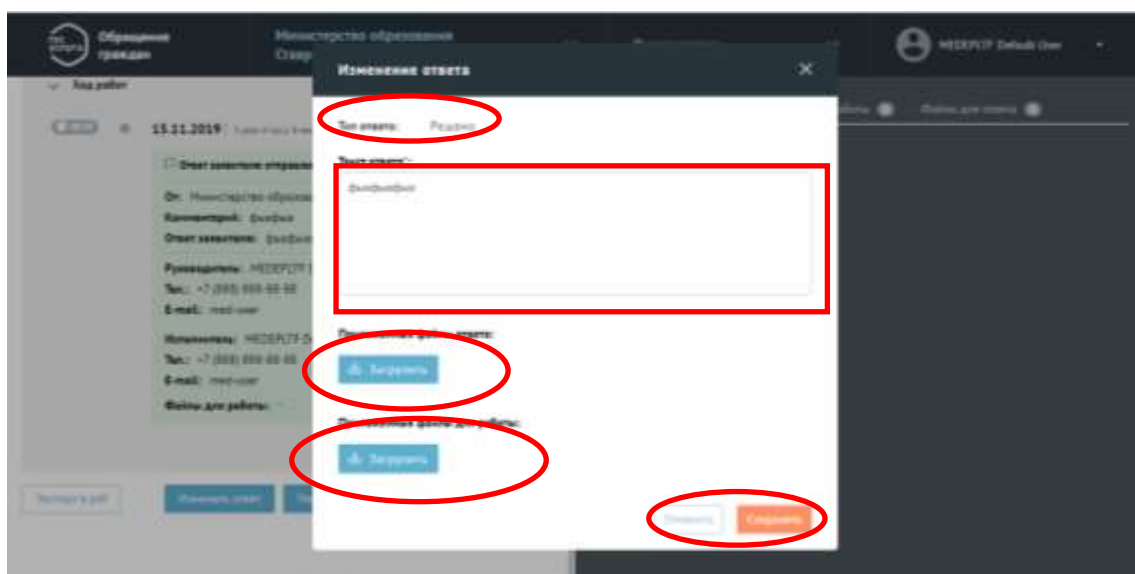


Рисунок 98 — Изменение ответа

### 3.8.8 Передача права согласования

После просмотра и анализа обращения и ответа на обращение Руководитель имеет возможность «Изменить ответ» путем нажатия курсором мышки на кнопку «Изменить ответ», как на рисунке Рисунок 98.

При нажатии курсором мышки кнопки «Передача права согласования» появляется диалоговое окно «Передача права согласования», как указано на рисунке Рисунок 99.



Рисунок 99 — Передача права согласования

При нажатии курсором мыши кнопки «Передать право согласования» появляется диалоговое окно «Передать право согласования». При этом Руководитель должен заполнить следующие поля, как на рисунке Рисунок 100:

- согласовано;
- комментарий.

При необходимости руководитель может загрузить файлы, связанные с передачей прав утверждения, как на рисунке Рисунок 100.

После ввода информации и прикрепления файлов Руководитель должен курсором мыши нажать кнопку «Сохранить». Отменить информацию, введенную в диалоговое окно «Передать право утверждения», можно путем нажатия курсором мыши кнопки «Отмена», как на рисунке Рисунок 100.

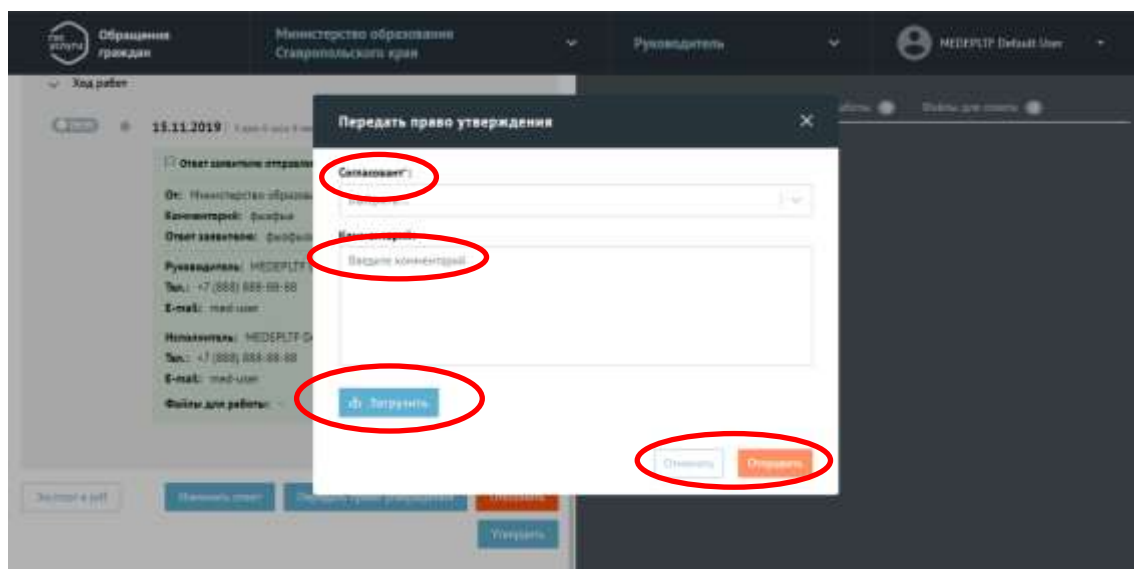


Рисунок 100 — Диалоговое окно Передача права утверждения.

### 3.8.9 Выгрузка утвержденного ответа для отправки в бумажном виде вне системы

Руководитель имеет возможность выгрузить утвержденный ответ путем нажатия курсором мышки на кнопку «Экспорт в pdf», как на рисунке Рисунок 101.

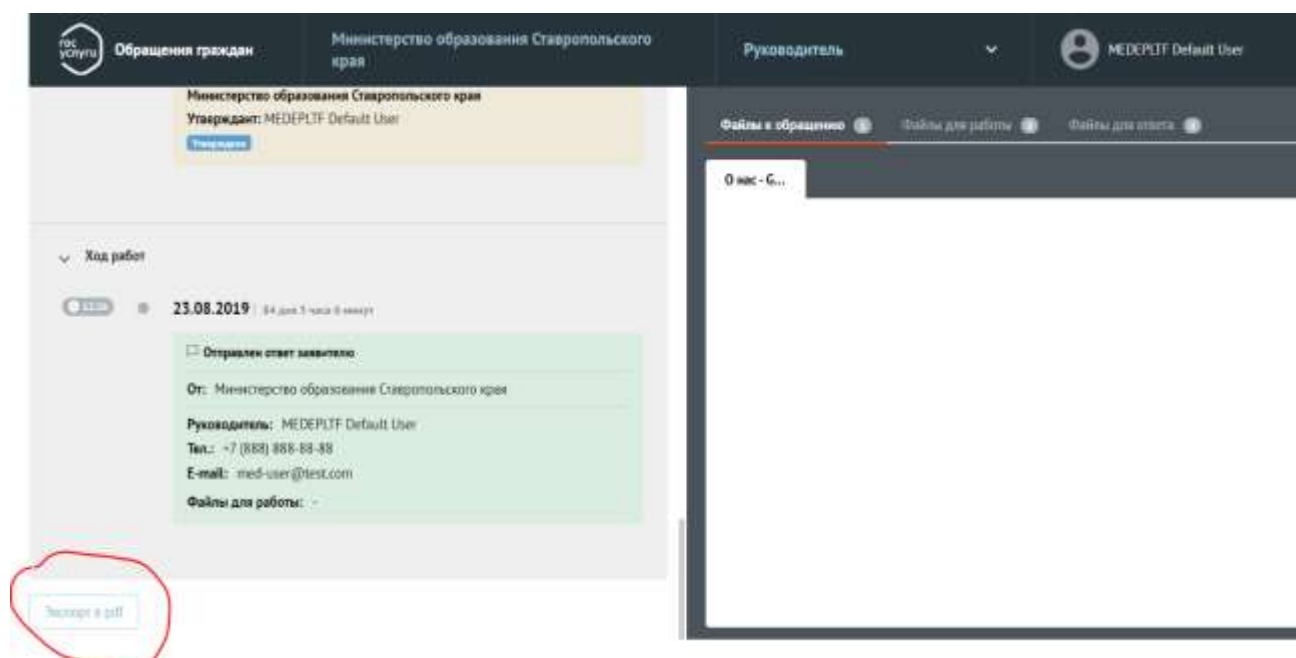


Рисунок 101 — Выгрузка утвержденного ответа

### 3.8.10 Фильтрация списков обращений

Обращения, при их наличии, отражаются в правой части страницы АРМа Руководителя. На рисунке Рисунок 102 это поле идентифицировано «Нет обращений».

Обращения могут группироваться по срокам:

- по дате обращения;
- по сроку на ответ;
- по сроку на стадию.

Активация фильтров по срокам производится путем нажатия соответствующей кнопки. Фильтр активирован, когда стрелочка возле надписи направлена вниз, в направлении информации, например фильтр «По дате обращения», как на рисунке Рисунок 102.

Рабочее поле АРМ «Руководитель» имеет следующие функциональные разделы:

- фильтры группировки обращений и работы с обращениями;
- информация по обращениям.

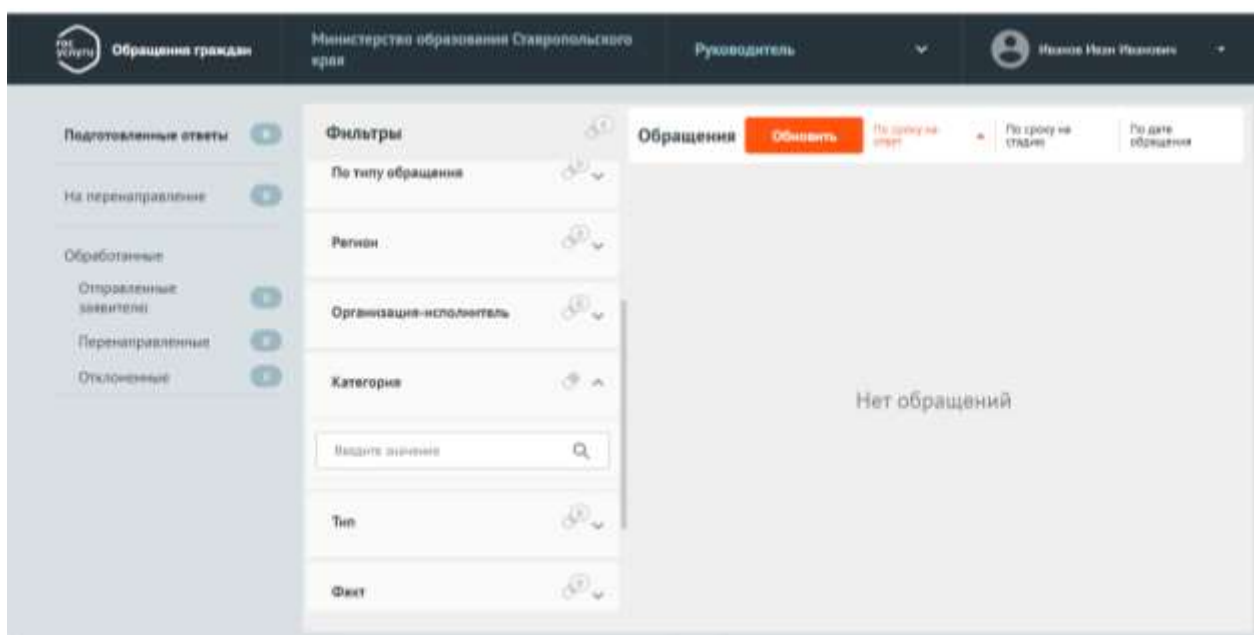


Рисунок 102 — Функциональные разделы АРМ Руководителя



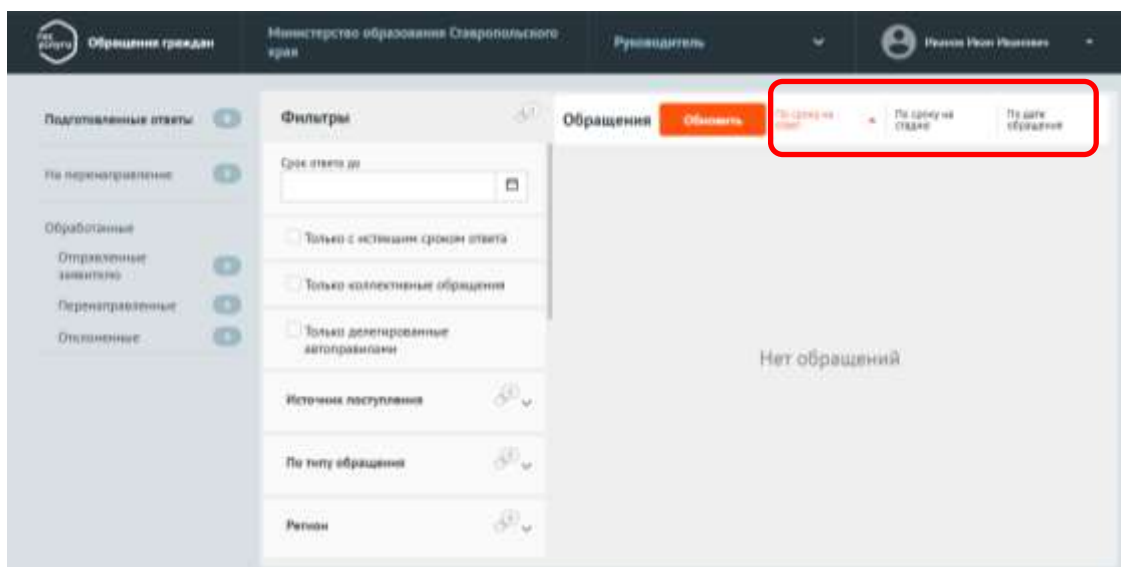


Рисунок 103 — Фильтры по срокам

Ответы на обращения, как на рисунке Рисунок 103, могут группироваться в разрезе:

- подготовленные ответы;
- на перенаправление;
- обработанные, в том числе:
  - отправленные заявителю;
  - перенаправленные;
  - отклоненные.

Активация фильтров по ответам на обращения производится путем нажатия соответствующей кнопки с надписью, при этом на правом поле, идентифицированном на рисунке «Нет обращений», как на рисунке Рисунок 102, появляется запись, при ее наличии.

Фильтр активирован, когда надпись группировки выделяется более жирным шрифтом, например, «Подготовленные ответы», как на рисунке Рисунок 102.

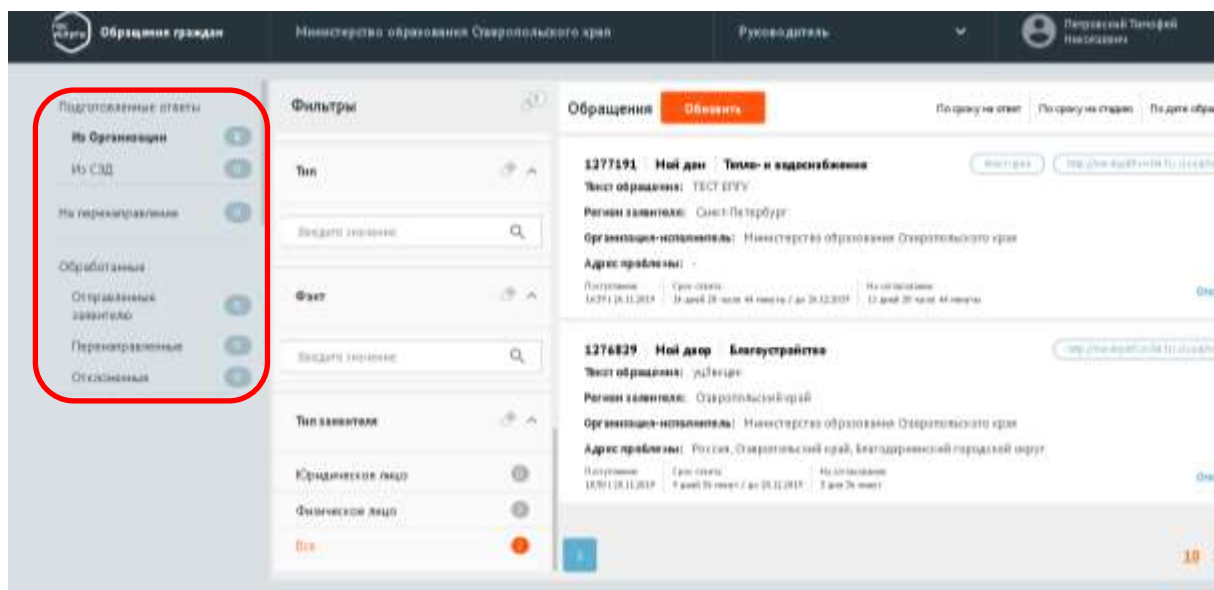


Рисунок 104 — Фильтры «Ответы на обращения»

Другие фильтры, как на рисунках Рисунок 103 и Рисунок 104, могут группировать по обращениям в разрезе:

- срок ответа до;
- только с истекшим сроком;
- только коллективные обращения;
- только делегированные автоправилами;
- источник поступления:
  - ЕПГУ;
  - сайт;
  - все.
- по типу обращения:
  - фаст-трек;
  - все.
- регион;
- организация-исполнитель;
- категория;

- тип;
- факт;
- действие;
- тип ответа;
- тип заявителя:
  - юридическое лицо;
  - физическое лицо;
  - все.

Значок «Стерка» в верхней части поля отображает количество установленных фильтров и позволяет путем нажатия сбросить и удалить добавленные пользователем все фильтры данного раздела. Значки «Стерка» каждого фильтра данного раздела отображает количество фильтровых установок по фильтрам и позволяет путем нажатия сбросить эти фильтры.

Фильтры

Срок ответа до

☐ Только с истекшим сроком ответа

☐ Только коллективные обращения

☐ Только делегированные автоприсылки

Источник поступления

ЕПГУ

Сайт

Все

По типу обращения

Фаст-трек

Все

Регион

Введите название

Организация-исполнитель

Введите название

Категория

Рисунок 105 — Фильтры среднего поля (начало)



Рисунок 106 — Фильтры среднего поля (продолжение)

Поле «Срок ответа до» заполняется путем выборки даты из выпадающей таблицы дат, как на рисунке Рисунок 107.

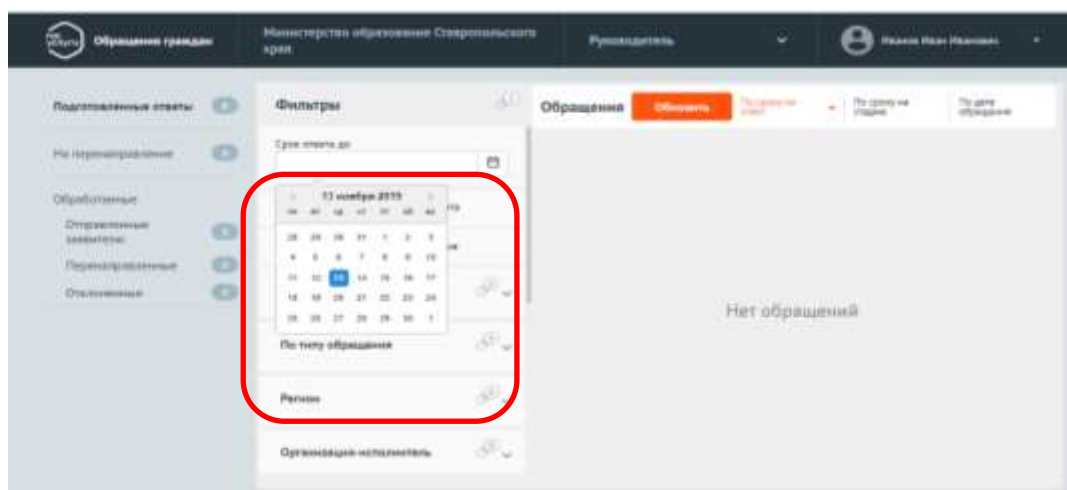
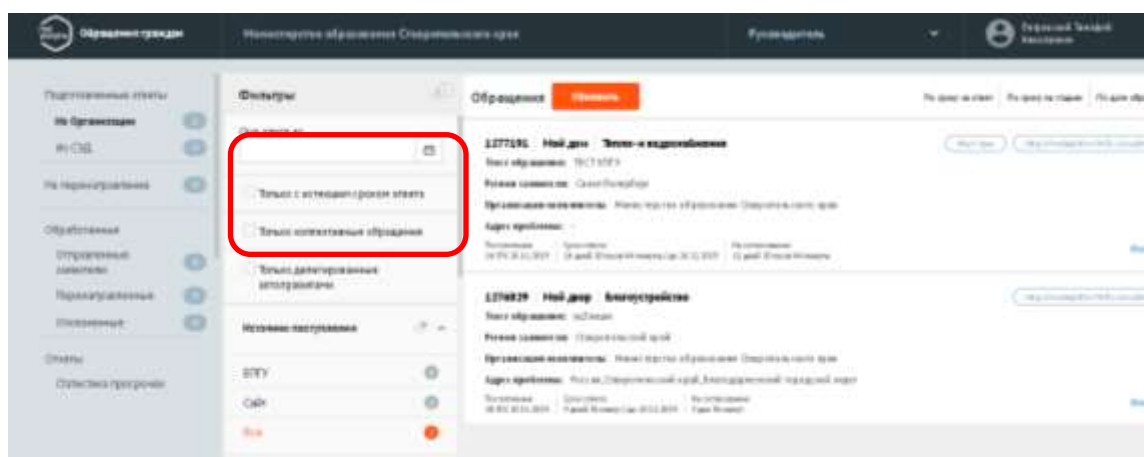


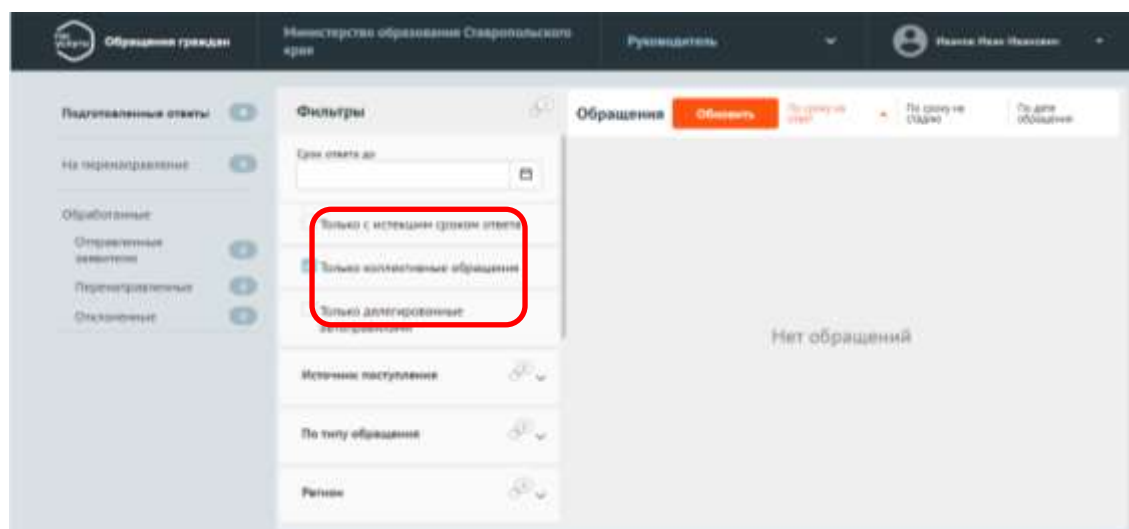
Рисунок 107 — Фильтр «Срок ответа до»

Фильтры «Только с истекшим сроком», как на рисунке Рисунок 108 и «Только коллективные обращения», как на рисунке Рисунок 109, устанавливаются путем нажатия на надпись или квадратик возле надписи, проявленная отметка в форме «галочки» на синем фоне означает, что фильтр

включен. Выключение фильтров происходит аналогично, путем пажатия на надписи, при этом «галочка» и синий фон должны исчезнуть. Фильтры «Только с истекшим сроком», как на рисунке Рисунок 108 и «Только коллективные обращения», как на рисунке Рисунок 109, работают как по отдельности, так и одновременно, как на рисунке Рисунок 110.



*Рисунок 108 — Фильтр «Только с истекшим сроком»*



*Рисунок 109 — Фильтр «Только коллективные обращения»*

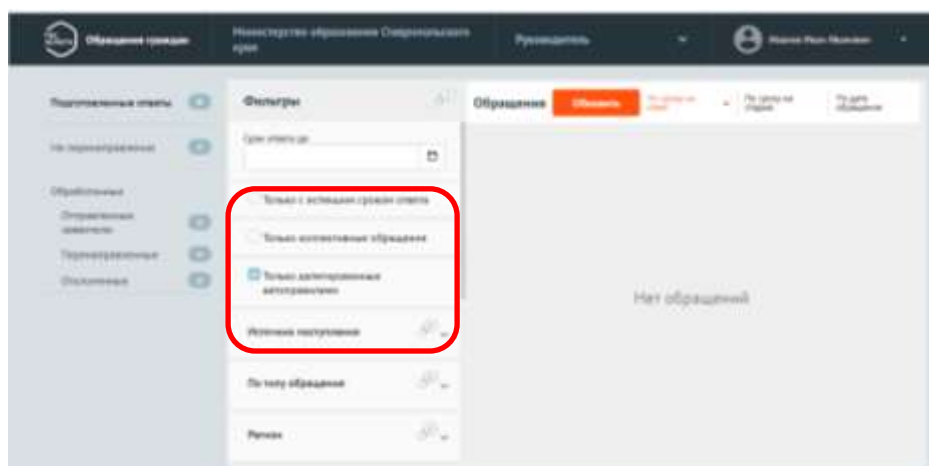


Рисунок 110 — Фильтр «Только делегированные автоправилами»

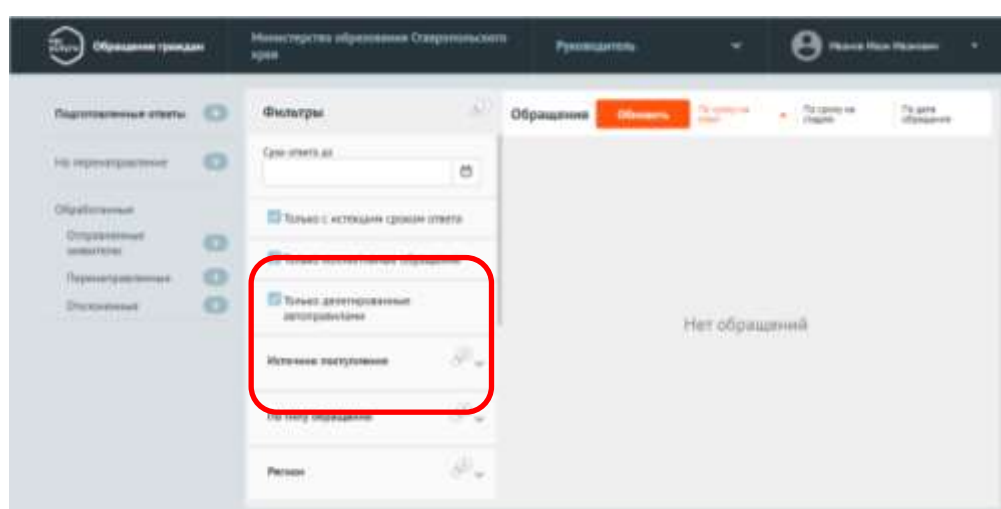


Рисунок 111 — Фильтр «Только с истекшим сроком Только коллективные обращения и Только делегированные автоправилами»

Фильтр «Источник поступления», как на рисунке Рисунок 112, содержит фильтры «ЕПГУ», «Сайт», «Все».

Порядок включения фильтра: раскрыть (декомпозировать) фильтр на рабочие фильтры «ЕПГУ», «Сайт», «Все» путем нажатия на надпись (строчку надписи), далее нажать на надпись (строчку надписи), действующего фильтра окрашивается в красный цвет. Активным может быть только один из трех фильтров «ЕПГУ», «Сайт», «Все». Выключение (деактивация) фильтров происходит в следующем порядке: нажать на значок «Стерка» в поле фильтра «Источник поступления», цифра на значке «Стерка» обнулилась, при этом цвет

надписи обнуленного фильтра должен стать опять черным. По умолчанию действует фильтр «Все».

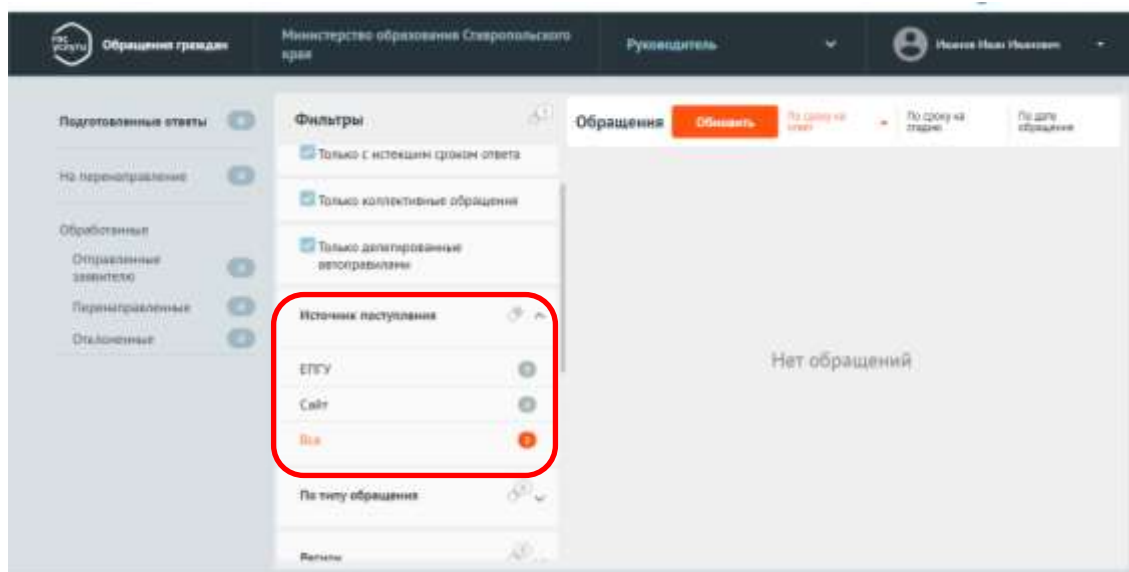


Рисунок 112 — Фильтр «Источник поступления»

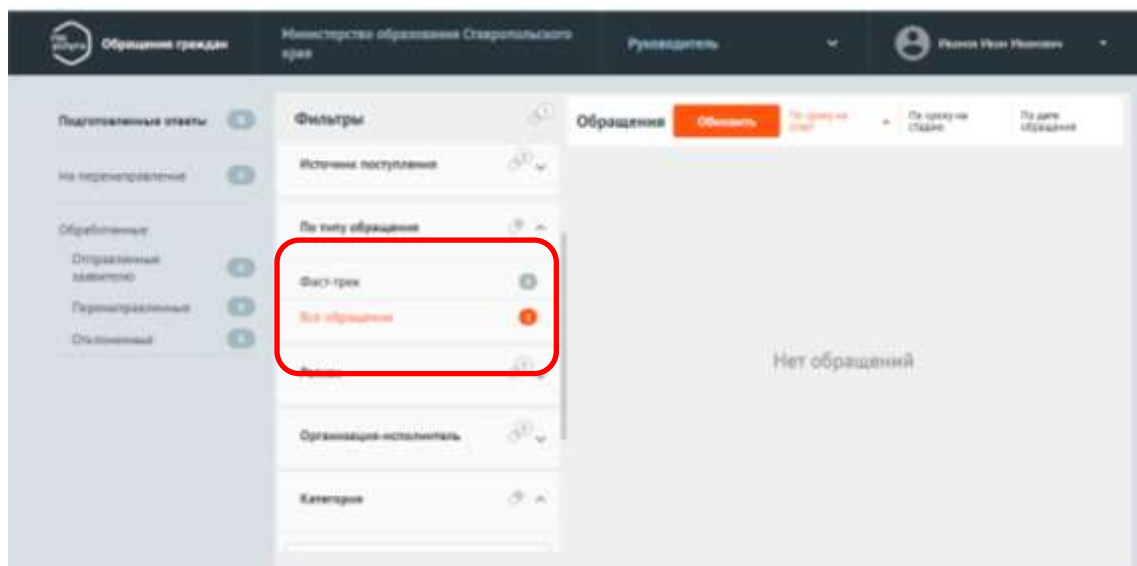
Фильтр «По типу обращения», как на рисунке Рисунок 113, содержит фильтры «Фаст-трек», «Все обращения».

Порядок включения фильтра:

- раскрыть (декомпозировать) фильтр «По типу обращения» на рабочие фильтры «Фаст-трек», «Все обращения» путем нажатия левой кнопки мыши на надпись (строчку надписи);
- далее нажать левой кнопкой мыши на надпись (строчку надписи), действующего фильтра окрашивается в красный цвет.

Активным может быть только один из двух фильтров «Фаст-трек» или «Все обращения». Выключение (деактивация) фильтров происходит в следующем порядке: закрыть фильтр «По типу обращения» путем пажатия на надпись (строчку надписи), далее нажать на значок «Стерку», чтобы цифра назначке «Стерка» обнулилат при этом цвет надписи обнуленного фильтра должен стать опять черным. По умолчанию действует фильтр «Все обращения».





*Рисунок 113 — Фильтр «По типу обращения»*

Фильтр «Регион», как на рисунке Рисунок 114, содержит перечень регионов Российской Федерации.

Порядок включения фильтра: нажать на надпись (строчку надписи) фильтра «Регион», откроется окно поиска, поставить курсор в окно поиска, при активации ниже окна поиска появится выпадающий список регионов. Регион можно выбрать двумя способами:

- путем поиска по выпадающему списку;
- путем ввода в поисковое окно названия необходимого региона до появления этого названия в списке.

После появления в выпадающем списке нужного региона, необходимо нажать на него курсором, этот регион зафиксируется списком ниже поискового окна. Аналогичным образом можно создать перечень необходимых регионов. Кроме наименования нужного региона (регионов) в перечне появляется наименование «Все».

Информация по региону появляется путем нажатия курсором мышки на наименование региона из созданного списка регионов, при этом наименование активного региона окрашивается в красный цвет. Деактивация данных по региону производится путем нажатия курсором мышки на наименование

региона, при этом наименование неактивного региона окрашивается в черный цвет.

Информация может быть отфильтрована по одному или нескольким регионам из созданного списка регионов.

Сброс созданного для фильтрации списка регионов производится в следующем порядке: в панели фильтра «Регион» нажать на «Стерку», цифра на «Стерке» обнулится при этом перечень выбранных регионов исчезнет, также исчезнет надпись «Все».

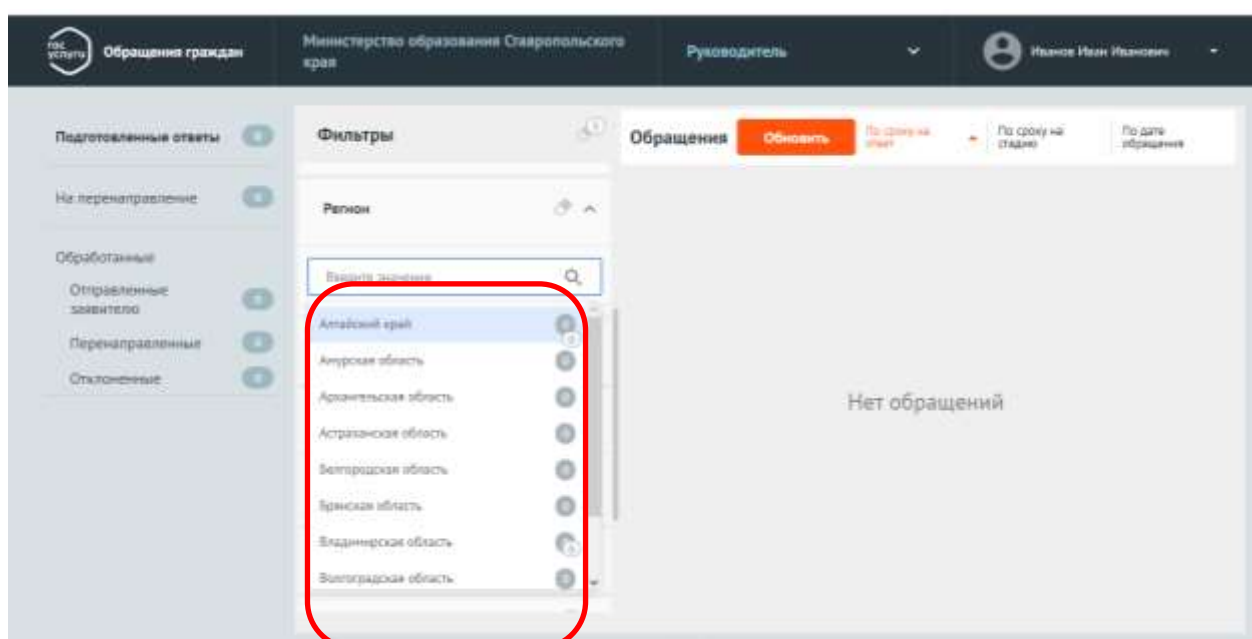


Рисунок 114 — Фильтр «Регион»

Фильтр «Организация-исполнитель», как на Рисунок 115, содержит перечень исполнителей.

Порядок включения фильтра: нажать на надпись (строчку надписи) фильтра «Организация-исполнитель», откроется окно поиска, поставить курсор в окно поиска, при активации ниже окна поиска появится выпадающий список организаций. Организацию-исполнитель можно выбрать двумя способами:

- путем поиска по выпадающему списку;
- путем ввода в поисковое окно названия необходимой организации до появления этого названия в списке.

После появления в выпадающем списке нужной организации, необходимо нажать на нее курсором, эта организация зафиксируется списком ниже поискового окна. Аналогичным образом можно создать перечень необходимых организаций. Кроме наименования нужной организации (организаций) в перечне появляется наименование «Все».

Информация по организации появляется путем нажатия курсором мышки на наименование организации из созданного списка организаций, при этом наименование активной организации окрашивается в красный цвет. Деактивация данных по организации производится путем нажатия курсором мышки на наименование организации, при этом наименование неактивной организации окрашивается в черный цвет.

Информация может быть отфильтрована по одной или нескольким организациям из созданного списка организаций.

Сброс созданного для фильтрации списка организаций производится в следующем порядке: в поле фильтра «Организация-исполнитель» нажать на значок «Стерку», цифра на значке «Стерка» обнулится, при этом перечень выбранных организаций исчезнет, также исчезнет надпись «Все».

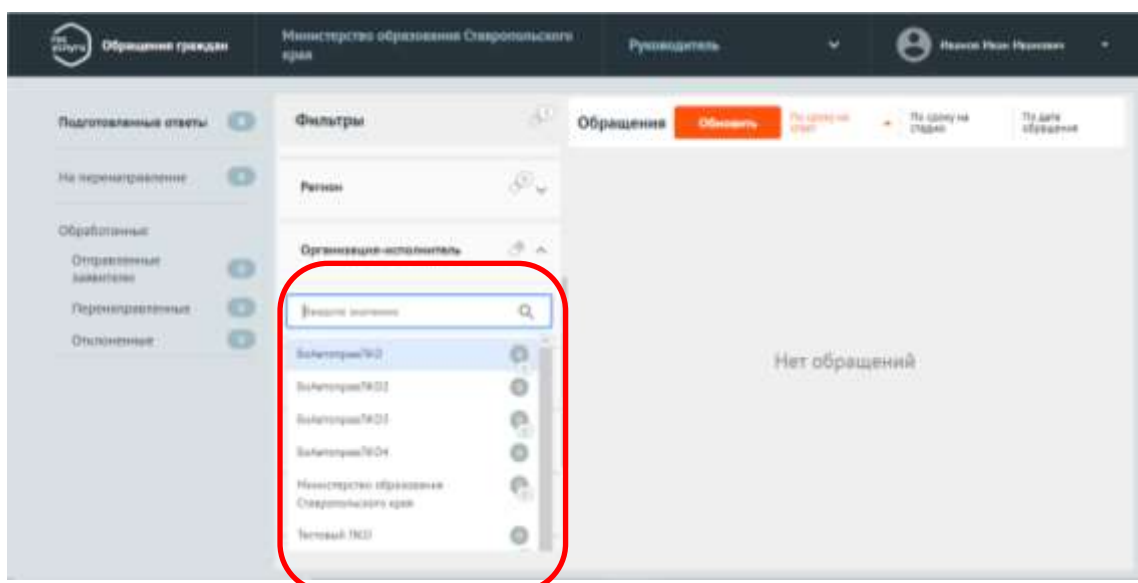


Рисунок 115 — Фильтр «Организация-исполнитель»

Фильтр «Категория», как на рисунках Рисунок 116, 117, содержит перечень категорий.

Порядок включения фильтра: Нажать на надпись (строчку надписи) фильтра «Категория», откроется окно поиска, поставить курсор в окно поиска, при активации ниже окна поиска появится выпадающий список категорий. Категорию можно выбрать двумя способами:

- путем поиска по выпадающему списку;
- путем ввода в поисковое окно названия необходимой категории до появления этого названия в списке.

После появления в выпадающем списке нужной категории, необходимо нажать на нее курсором, эта категория зафиксируется списком ниже поискового окна. Аналогичным образом можно создать перечень необходимых категорий. Кроме наименования нужной категории (категорий) в перечне появляется наименование «Все».

Информация по категории появляется путем нажатия курсором мышки на наименование категории из созданного списка организаций, при этом наименование активной категории окрашивается в красный цвет. Деактивация данных по категориям производится путем нажатия курсором мышки на наименование категории, при этом наименование неактивной категории окрашивается в черный цвет.

Информация может быть отфильтрована по одной или нескольким категориям из созданного списка категорий.

Сброс созданного для фильтрации списка категорий производится в следующем порядке: в поле фильтра «Категория» нажать на «Стерку», цифра на «Стерке» обнулится, при этом перечень выбранных категорий исчезнет, также исчезнет надпись «Все».

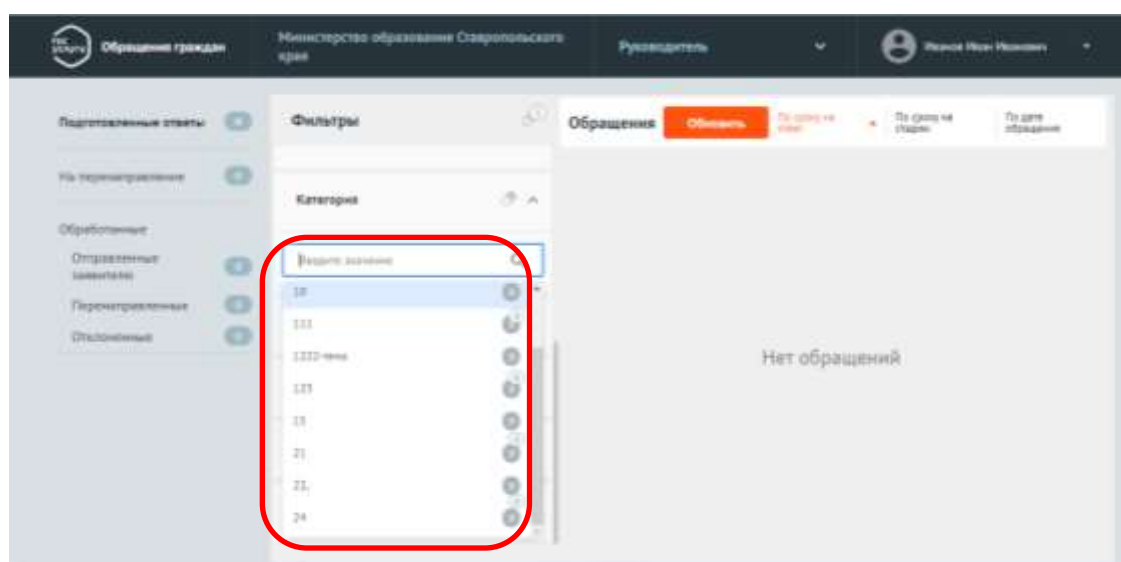


Рисунок 116 — Фильтр «Категория»

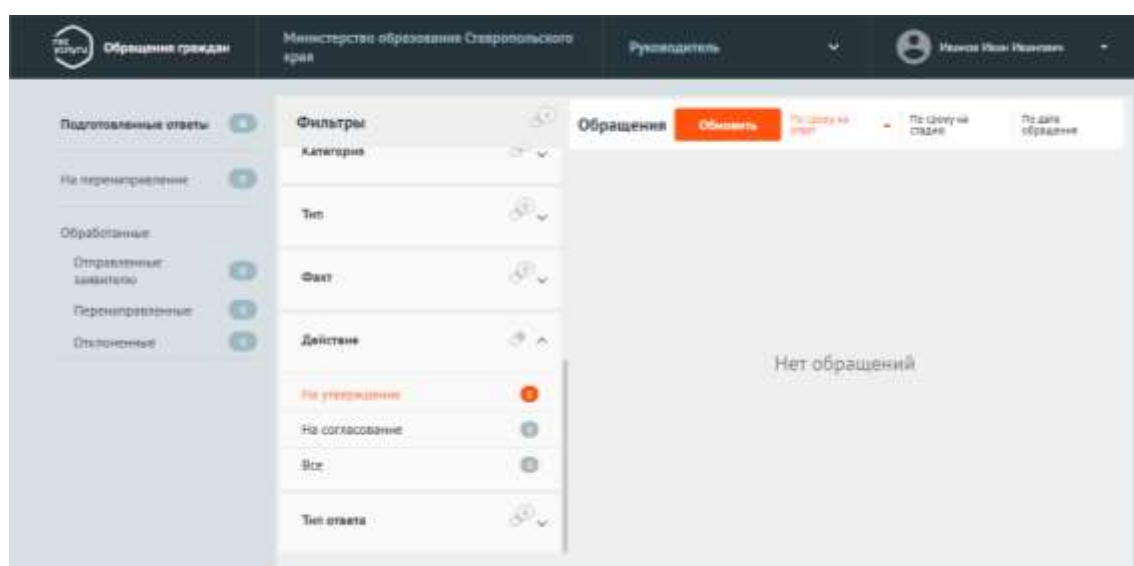


Рисунок 117 — Фильтр «Тип»

Фильтр «Действие», как на рисунке Рисунок 118, содержит активируемые (рабочие) фильтры «На утверждение», «На согласование», «Все».

Порядок включения фильтра: раскрыть (декомпозировать) фильтр «Действие» на рабочие фильтры «На утверждение», «На согласование», «Все» путем нажатия на надпись (строчку надписи), далее нажать на надпись (строчку надписи) рабочего фильтра («На утверждение», «На согласование», «Все»), который необходимо активизировать, надпись активного фильтра окрашивается в красный цвет.

Активным может быть только один из трех фильтров «На утверждение», «На согласование», «Все», как на рисунках Рисунок 118— Рисунок 120.

Выключение (деактивация) фильтров происходит в следующем порядке: нажать на значок «Стерка» в поле фильтра «Действие», цифра на значке «Стерка» обнулилась, при этом цвет надписи обнуленного фильтра должен стать опять черным. По умолчанию действует фильтр «Все».

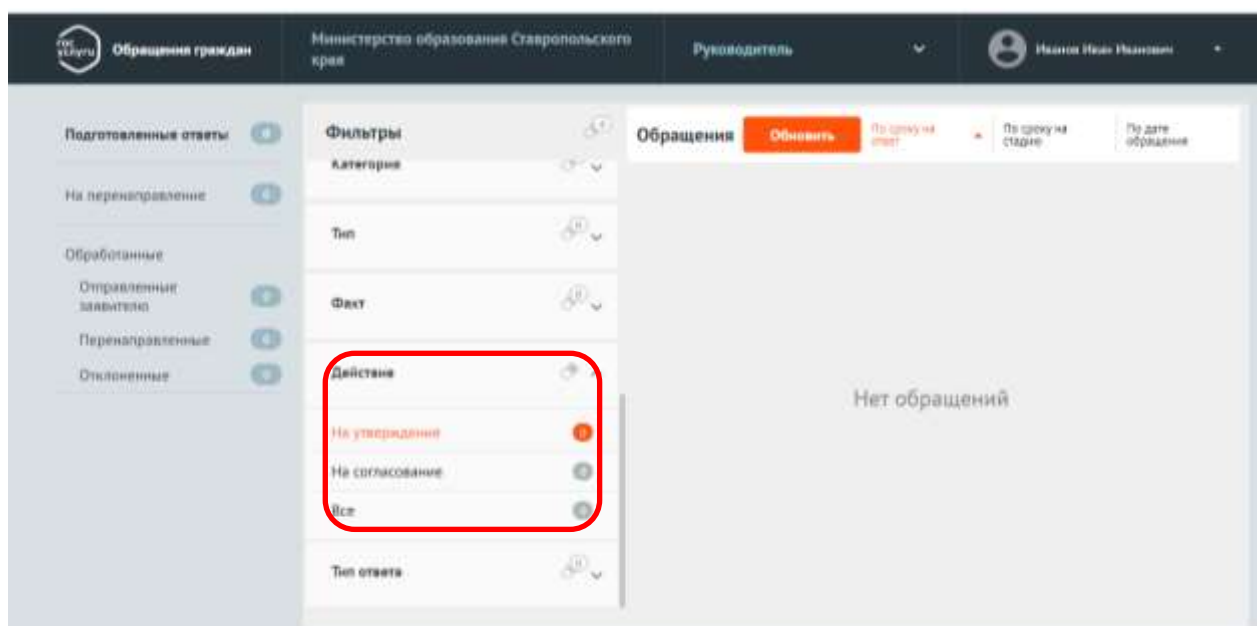


Рисунок 118 — Фильтр «Действие. На утверждение»

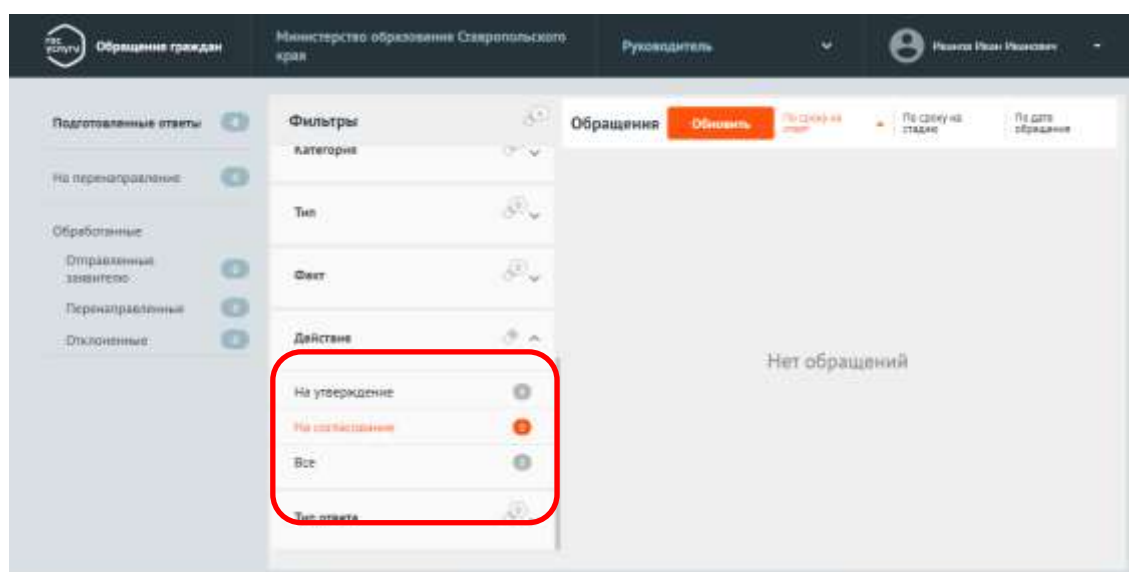


Рисунок 119 — Фильтр «Действие. На согласование»

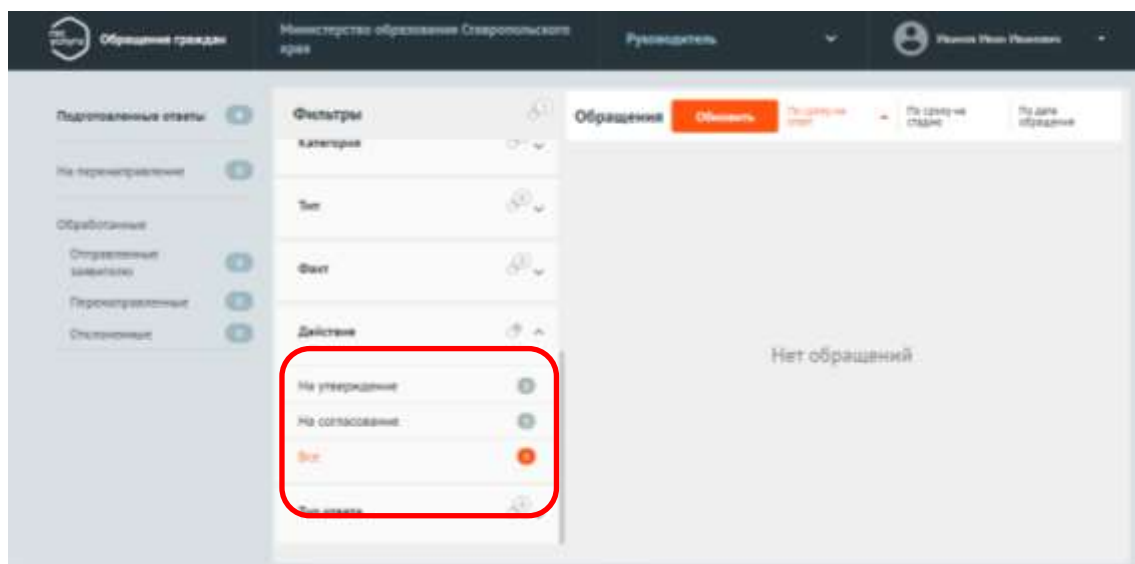


Рисунок 120 — Фильтр «Действие. Все»

Фильтр «Тип ответа», как на рисунке Рисунок 121, содержит активируемые (рабочие) фильтры «Решено», «Не решено», «Отложено», «Все».

Порядок включения фильтра: раскрыть (декомпозировать) фильтр «Тип ответа» на рабочие фильтры «Решено», «Не решено», «Отложено», «Все» путем нажатия на надпись (строчку надписи) «Тип ответа», далее нажать на надпись (строчку надписи) рабочего фильтра «Решено», «Не решено», «Отложено», «Все»), который необходимо активизировать, надпись активного фильтра окрашивается в красный цвет.

Активным может быть только один из трех фильтров «Решено», «Не решено», «Отложено», «Все», как на рисунках Рисунок 121— Рисунок 124.

Выключение (деактивация) фильтров происходит в следующем порядке: нажать на «Стерка» в поле фильтра «Тип ответа», цифра на «Стерка» обнулилась, при этом цвет надписи обнуленного фильтра должен стать опять черным. По умолчанию действует фильтр «Все».

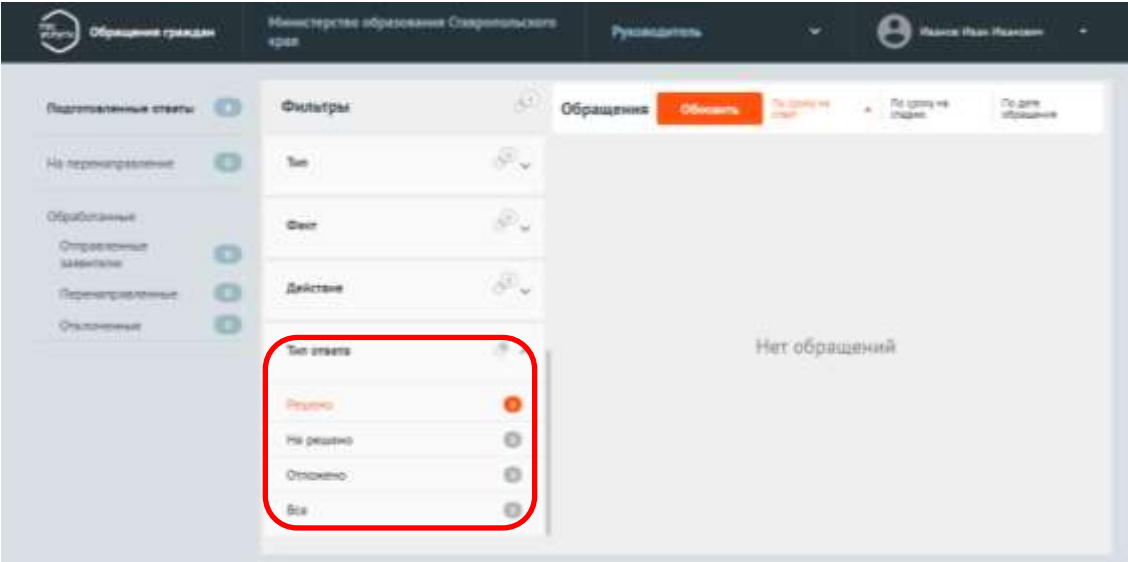


Рисунок 121 — Фильтр «Тип ответа. Решено»

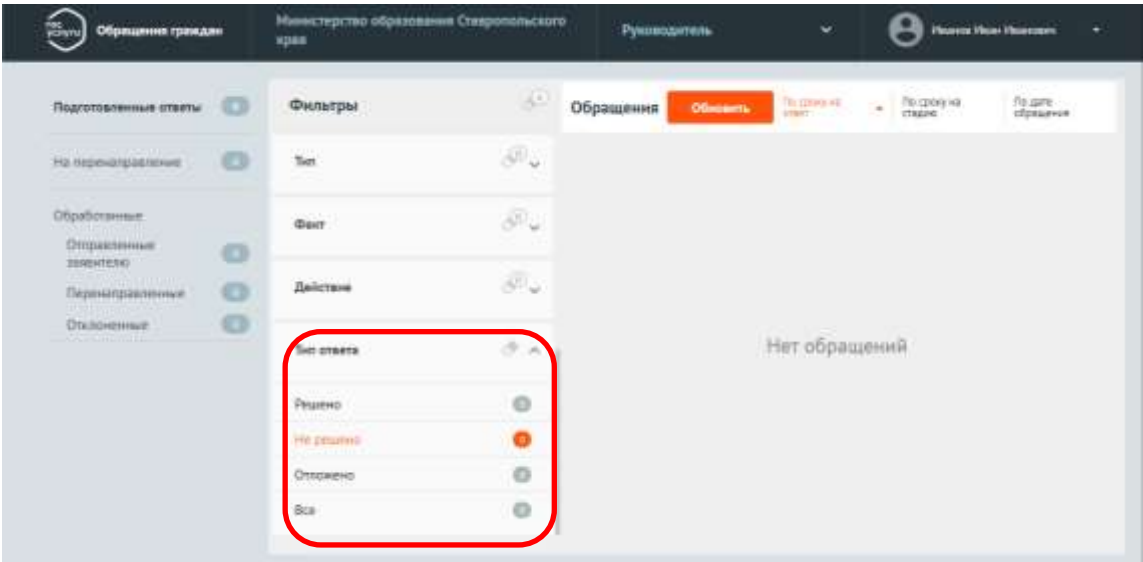
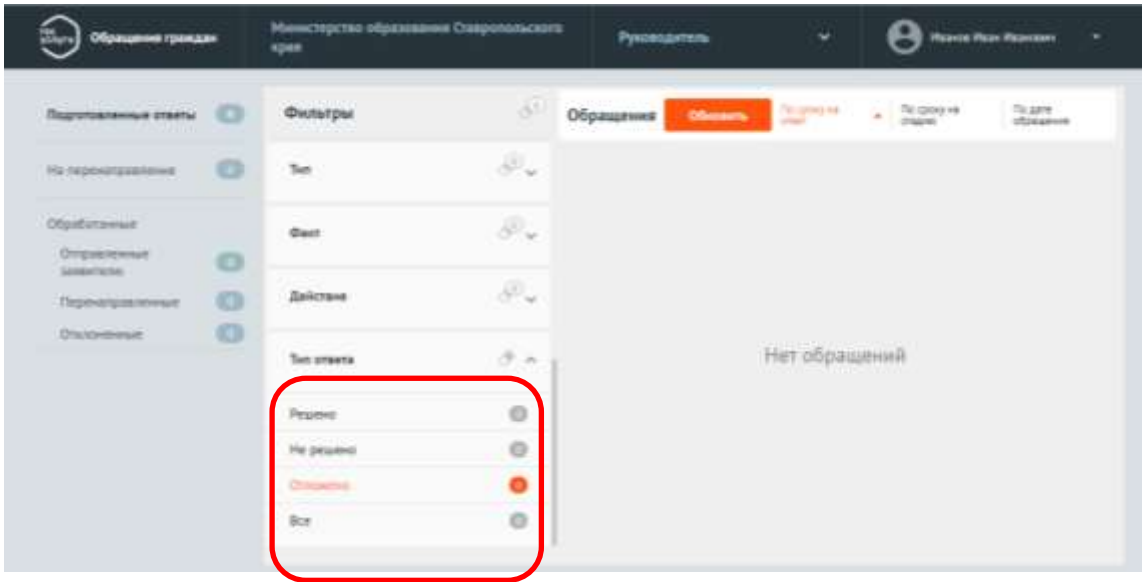
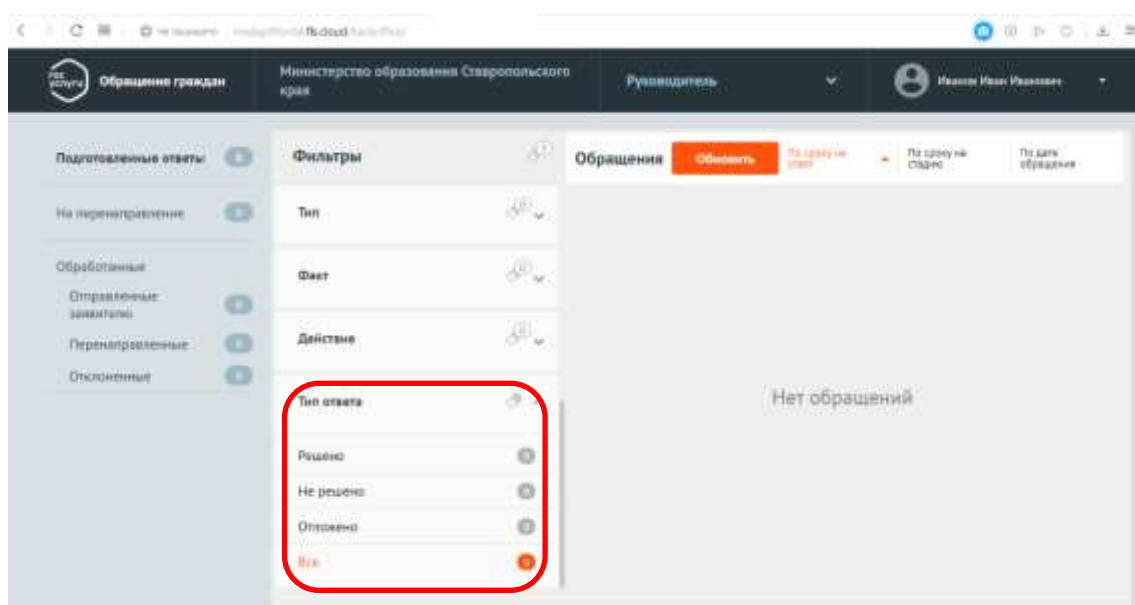


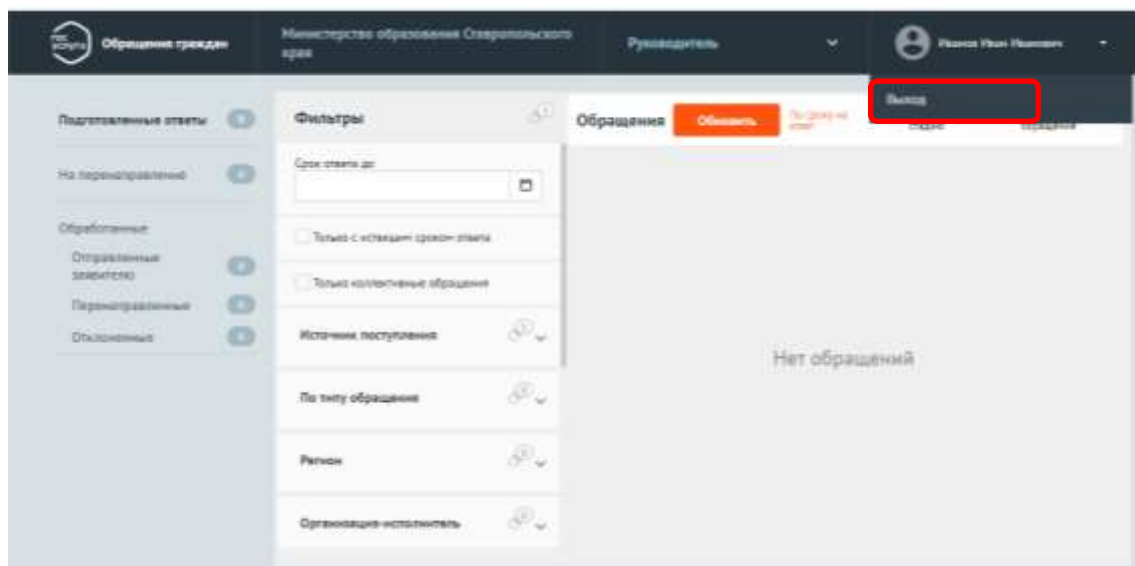
Рисунок 122 — Фильтр «Тип ответа. Не решено»





*Рисунок 123 — Фильтр «Тип ответа. Отложено»**Рисунок 124 — Фильтр «Тип ответа. Все»*

Выход из системы осуществляется путем нажатия кнопки «Выход», в меню «Личный кабинет»: нажать курсором мышки на имя пользователя, появится кнопка «Выход», нажать кнопку «Выход», как показано на рисунке Рисунок 125.

*Рисунок 125 — Выход из Системы*

### 3.9 АРМ Куратора ЛКО ведомства (организации)

Пользователь с ролью «Куратор» ЛКО ведомства (или ОГВ) получает доступ к подсистемам контроля исполнения обращений граждан, мониторинга и аналитики при помощи интерфейса АРМ куратора.

#### 3.9.1 Начало работы

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

В открывшемся окне следует ввести учетные данные пользователя с ролью «контролер» и нажать кнопку «Войти», как на рисунке 126.

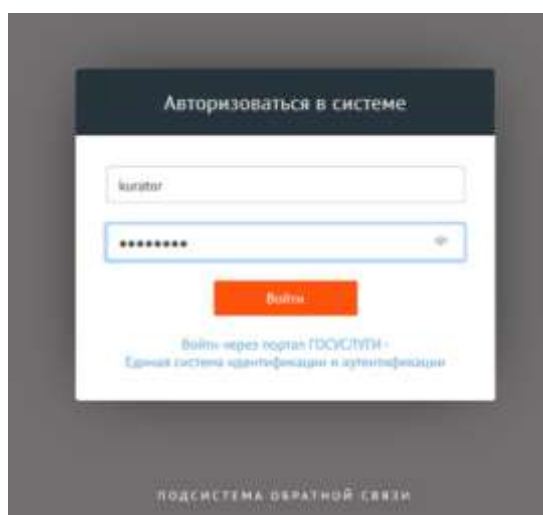


Рисунок 126 — Окно аутентификации пользователя

При ошибке данных авторизации отобразится сообщение «Неверный адрес электронной почты или пароль. Проверьте правильность введенных данных и повторите попытку, либо обратитесь к администратору». В этом случае необходимо проверить данные и повторить ввод, как на рисунке 127.

**Авторизоваться в системе**

Неверный адрес электронной почты или пароль.  
Проверьте правильность введенных данных и повторите попытку, либо обратитесь к администратору.

Войти

Рисунок 127 — Ошибка при авторизации пользователя

После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Куратора, как на рисунке 128.

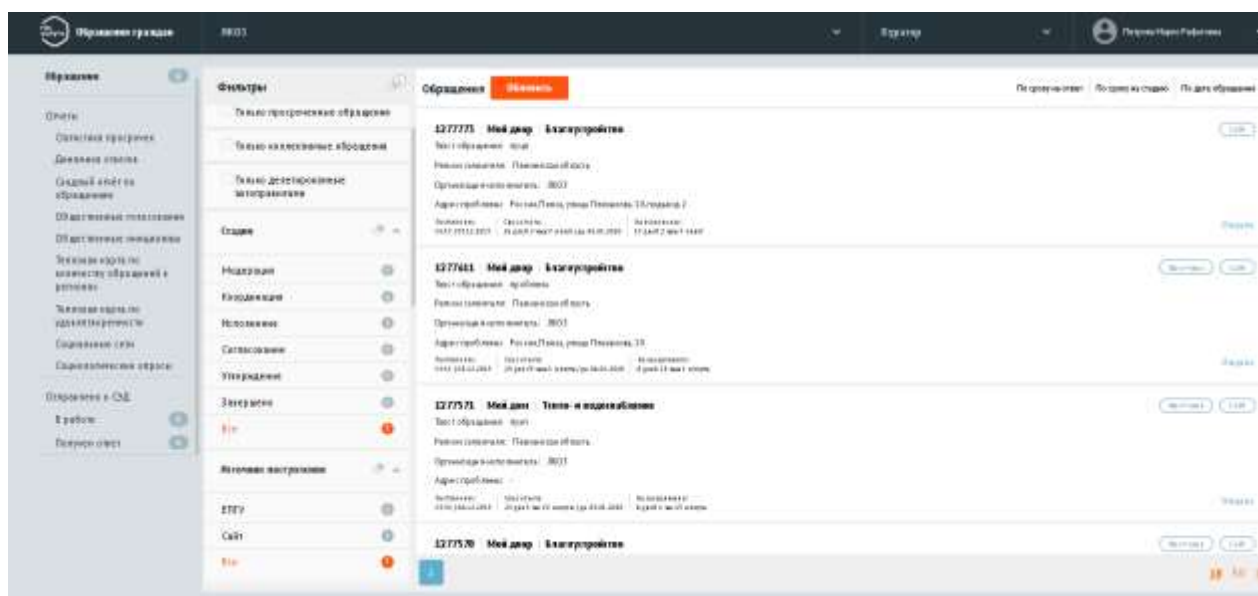


Рисунок 128 — Основное меню Куратора

## 3.9.2 Подсистема мониторинга обращений

### 3.9.2.1 Основные функции подсистемы

В левой части основного окна Система отображает подразделы по статусам обработки обращений, как показано на рисунке 129. Они включают:

- обращения;
- отчеты:

- статистика просрочек;
  - динамика ответов;
  - сводный отчет по обращениям;
  - общественные голосования;
  - общественные инициативы;
  - Тепловая карта по количеству обращений в регионах;
  - тепловая карта по удовлетворенности;
  - социальные сети;
  - социологические опросы.
- отправлено в СЭД:
- в работе;
  - получен ответ.

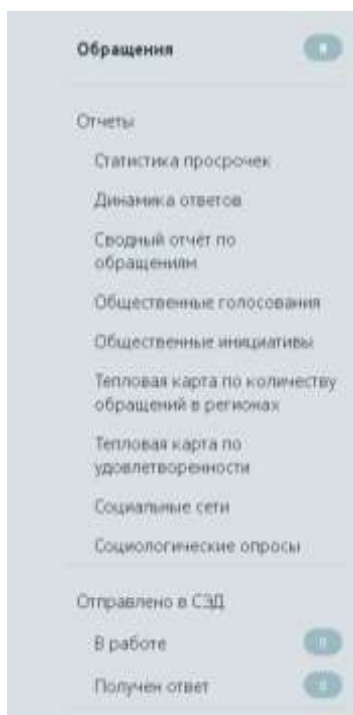


Рисунок 129 — Основное окно отображения подразделов статусов обработки

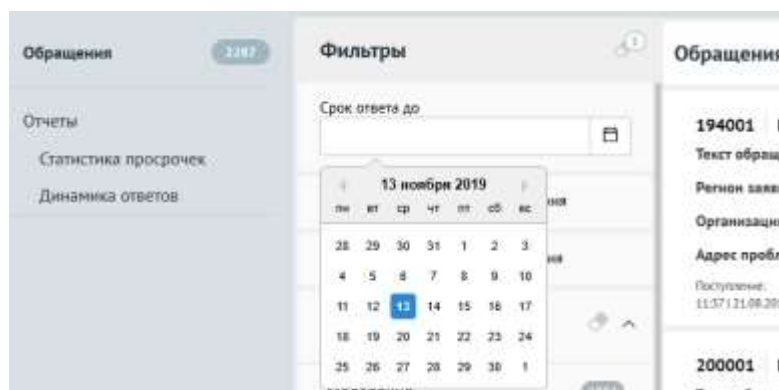
Подсистема обеспечивает:

- автоматизацию выполнения функций контроля исполнения обращений с проверкой по любому решенному обращению детальной информации, плановых и фактических сроков исполнения обращения;
- просмотр списка обращений, по которым близится плановый срок решения;
- просмотр списка просроченных нерешенных обращений, их реквизитов;
- направление уведомлений исполнителям просроченных обращений через Систему или по электронной почте.

Подсистема работы с обращениями отображается в стартовом окне интерфейса АРМ Куратора, как на рисунке 128. Все доступные Куратору обращения отображаются в виде списка с возможностью фильтрации и сортировки обращений.

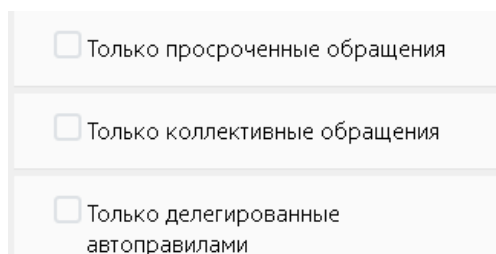
Фильтрация списка обращений производится:

- по сроку подготовки ответа, как на рисунке 130;



*Рисунок 130 — Фильтр по Сроку ответа*

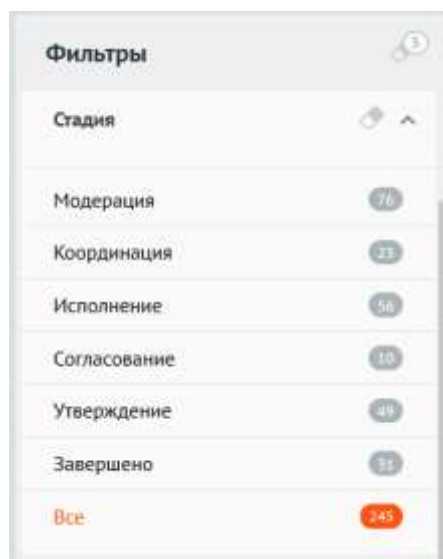
- по признаку только просроченные обращения;
- по признаку только коллективные обращения;
- по признаку только делегированные автоправилами, как на рисунке 131;



<input type="checkbox"/> Только просроченные обращения
<input type="checkbox"/> Только коллективные обращения
<input type="checkbox"/> Только делегированные автоправилами

*Рисунок 131 — Фильтр по признакам просроченных и/или коллективных обращений*

- по стадии, как на рисунке 132 :
- на модерацию;
- на координацию;
- на исполнение;
- на согласование;
- на утверждение;
- на завершённые;
- на все;



Фильтры	
Стадия	
Модерация	76
Координация	23
Исполнение	56
Согласование	18
Утверждение	49
Завершено	31
Все	243

*Рисунок 132 — Фильтр по стадии*

- по источнику поступления обращения (сайт организации/ведомства или ЛК на ЕПГУ), как на рисунке 133;

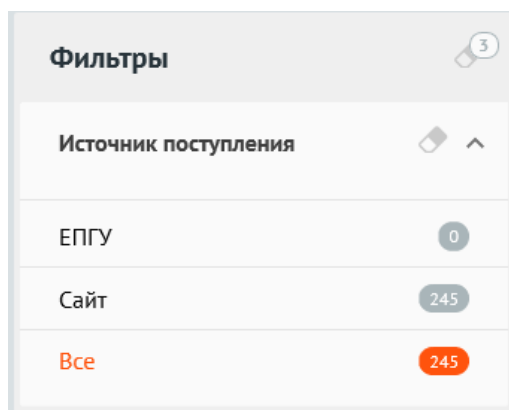


Рисунок 133 — Фильтр по источнику поступления обращения

- по признаку ускоренного получения ответа, как на рисунке 134;

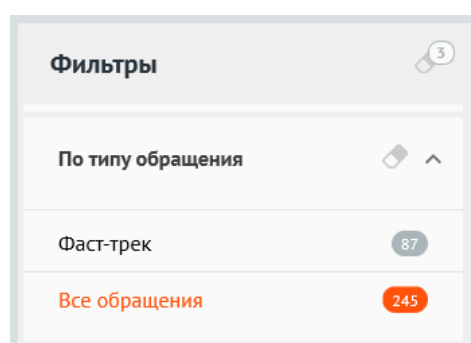


Рисунок 134 — Фильтр по признаку ускоренного получения ответа

- по региону (возможен множественный выбор региона, после начала ввода первых символов будет предложен выбор соответствующих регионов), как на рисунке 135;

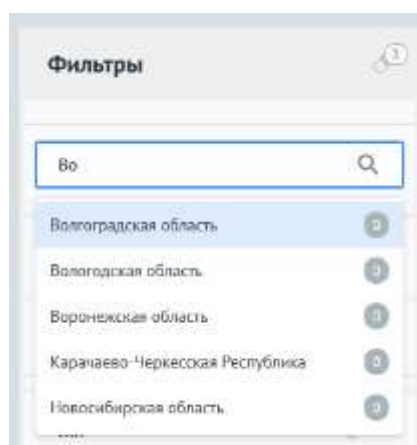
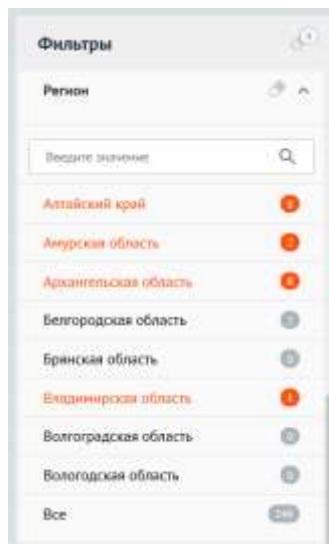


Рисунок 135 — Фильтр по региону

- обеспечена возможность множественного выбора регионов. Выбранные регионы отображаются шрифтом красного цвета, как на рисунке 136;



*Рисунок 136 — Фильтр с выбором нескольких регионов*

- по категории обращения (возможен множественный выбор категории обращения), как на рисунке 137;



*Рисунок 137 — Фильтр по категории*

- по типу обращения (возможен множественный выбор типа обращения), как на рисунке 138;



*Рисунок 138 — Фильтр по типу*

- по факту обращения (возможен множественный выбор фактов), как на рисунке 139;



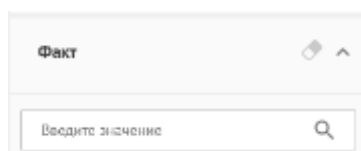


Рисунок 139 — Фильтр по факту

- по типу заявителя (Юридическое лицо, Физическое лицо, Все), как на рисунке 140;



Рисунок 140 — Фильтр по типу заявителя

- по организации-исполнителю (возможен множественный выбор организации-исполнителя), как на рисунке 141.

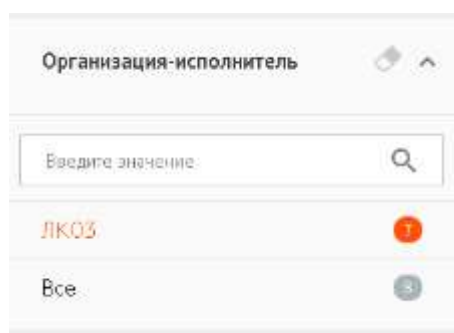


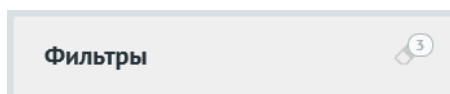


Рисунок 141 — фильтр по организации-исполнителю

На начальном экране АРМ Куратора, в зависимости от установленного разрешения экрана и размера шрифта пользователя, возможна ситуация, когда не все фильтры уместятся на рабочем поле одновременно. Для доступа к нужному фильтру, следует воспользоваться функцией прокрутки (скроллинга).

Для снятия любого фильтра, следует использовать кнопку . При этом, имеется возможность снять как отдельный фильтр (стадия, регион и т.п.), так и всех фильтров сразу.

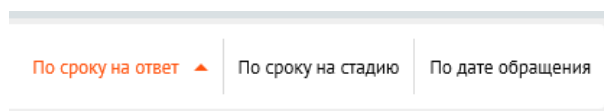
Для одновременного снятия всех фильтров, следует воспользоваться кнопкой , расположенной справа от меню «Фильтры», как на рисунке 142.



*Рисунок 142 — Снять все фильтры*

Перед началом работы с обращениями, рекомендуется обновить список с помощью кнопки «Обновить», расположенной в левом верхнем углу поля списка обращений, как на рисунке 146.

В поле работы с обращениями, обеспечена возможность сортировки, как на рисунке 143:



*Рисунок 143 — Фильтр по сортировке*

- по сроку на ответ;
- по дате обращения;
- по сроку на стадию.

Соответствующие кнопки расположены в правом верхнем углу окна работы с обращениями, как на рисунке 146.

При работе со списком, реализована возможность вывода на экран по 10, по 50 и по 100 обращений, как на рисунке 144.



*Рисунок 144 — Количество одновременно выводимых на экран обращений*

По умолчанию, список выводится по 10 обращениям.

Кнопки задания количества обращений для вывода на экран расположены в правой нижней части окна списка обращений, как на рисунке 146.

Функцией системы предусмотрен быстрый переход на 1, 2, 3 и далее страницу списка обращений, как на рисунке 145.



*Рисунок 145 — Быстрый переход на страницу*

Кнопки быстрого перехода на необходимую страницу списка сообщений расположены в левой нижней части окна списка обращений, как на рисунке 146.

По каждому обращению в списке отображаются:

- номер обращения;
- категория и тип;
- текст обращения;
- признак ускоренного ответа;
- регион заявителя;
- организация-исполнитель;
- адрес проблемы;
- источник поступления заявления (сайт/ЛК на ЕПГУ);
- дата и время поступления обращения;
- срок ответа на обращение;
- срок на текущей стадии обращения, как на рисунке 146.

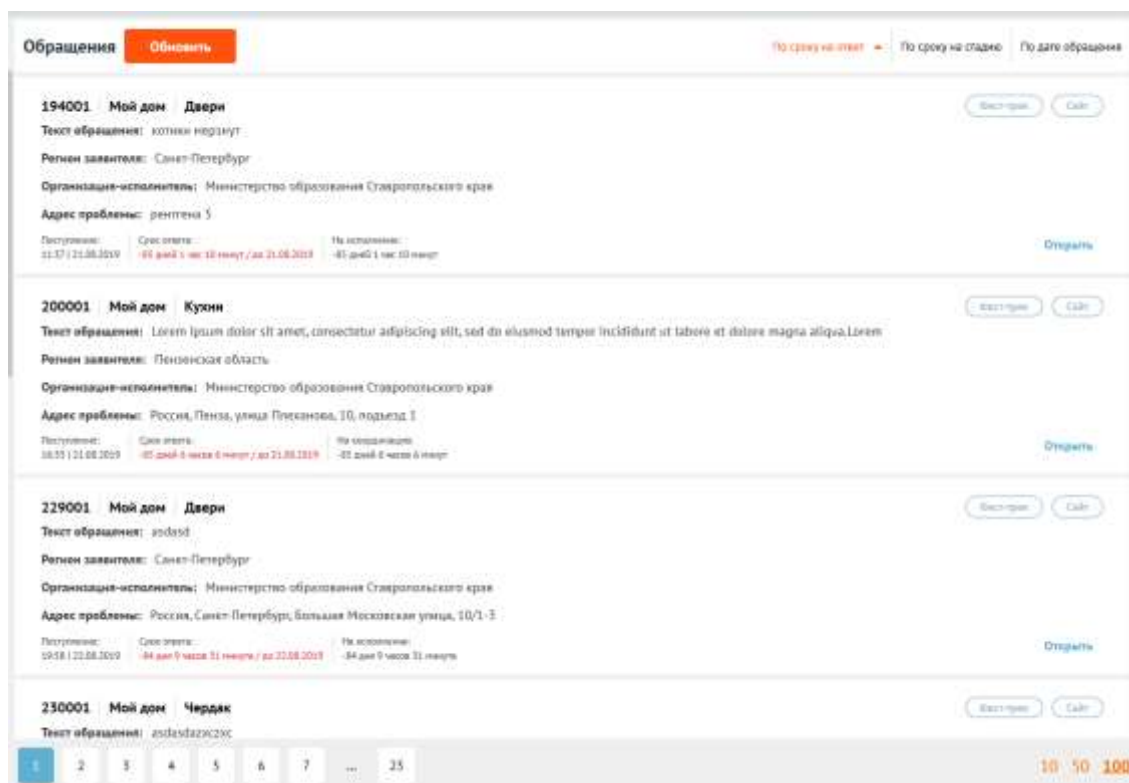
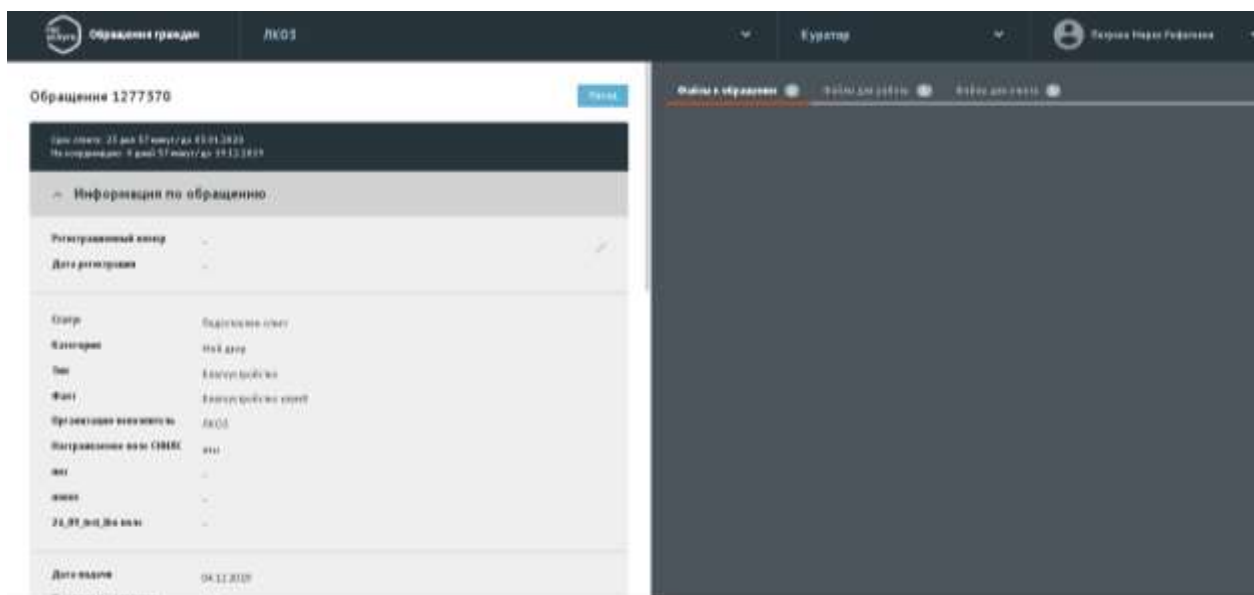


Рисунок 146 — Список обращений

Куратор имеет возможность открыть каждое из отображаемых обращений для получения детальной информации об обращении. Для этого, следует нажать на кнопку «Открыть», расположенную в правом нижнем углу поля обращения, либо кликнуть по любому другому месту в поле обращения.

### 3.9.2.2 Просмотр детальной информации по обращениям

После открытия обращения, на экран выводится детальная информация по нему, как на рисунке 147.



*Рисунок 147 — Основной экран детального отображения обращения*

При просмотре детальной информации по обращению куратор имеет возможность направления уведомлений исполнителям просроченных обращений.

### **3.9.2.3 Подсистема мониторинга и анализа данных**

Подсистема мониторинга и анализа данных обеспечивает:

- выполнение функций Системы по мониторингу и анализу обращений граждан;
- комплексный анализ поступающих из различных источников в Систему данных и их отображение для пользователей.

### **3.9.2.4 Модуль мониторинга и анализа обращений граждан**

Функции модуля мониторинга и анализа обращений граждан доступны для пользователей с ролью «Куратор» ЛКО ведомства (организации), ОГВ. Куратор получает информацию о всех подчиненных ведомствах и организациях (территориальных органах).

Модуль предоставляет следующие функции сводного анализа данных:

- построение тепловых карт тем в обращениях заявителей в различных разрезах:

- темы;
- ранжированный список территорий.

Для перехода к функциям модуля мониторинга и анализа обращений граждан, следует выбрать пункт меню «отчеты» в левой части рабочего экрана АРМ Куратора, как на рисунке 148.

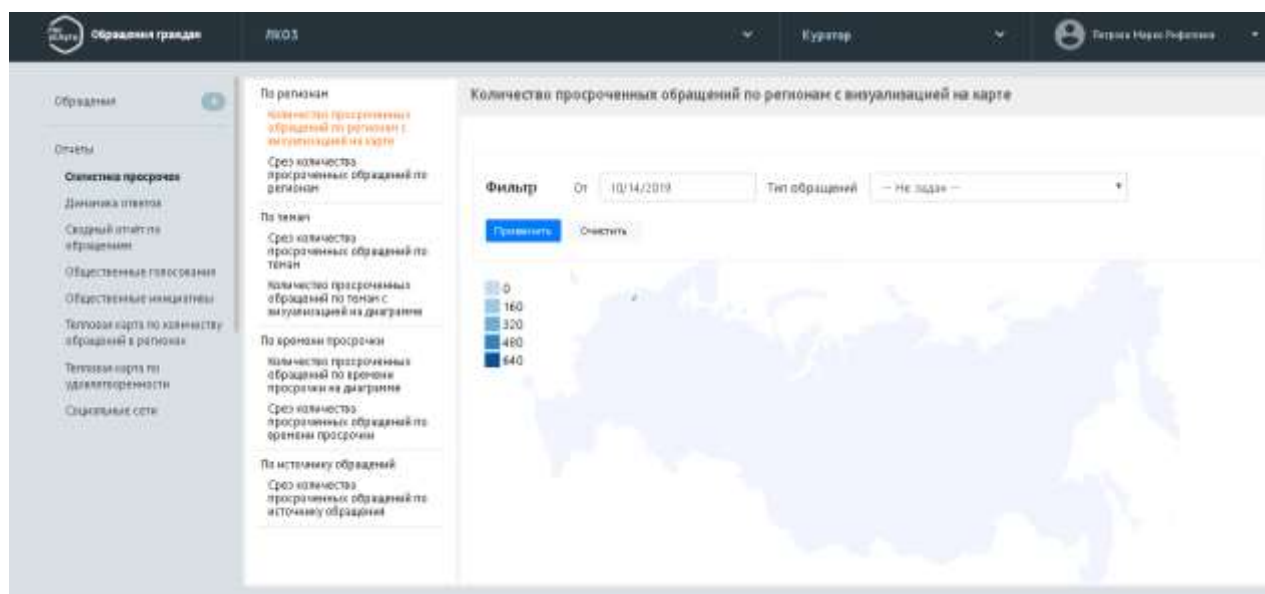
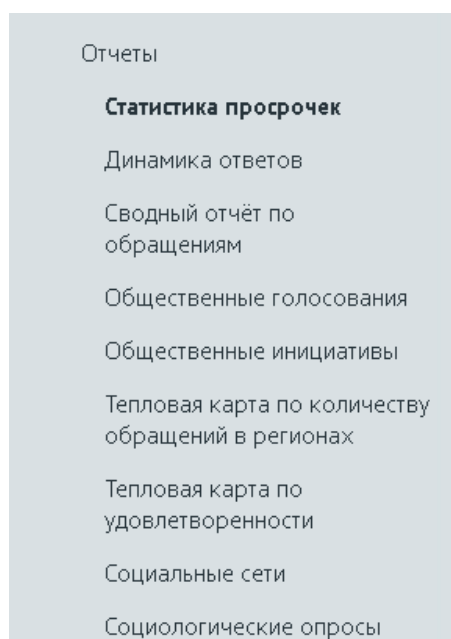


Рисунок 148 — Отчеты Основной экран

Модуль предоставляет следующие функции мониторинга качества процесса обработки в виде построения отчетов:

- динамики количества подготовленных ответов;
- статистики просрочек обработки обращений заявителей.

Кнопки выбора раздела отчетов находятся в левой части рабочего экрана АРМ Куратора, как на рисунке 149.



*Рисунок 149 — Выбор раздела отчетов*

Модуль позволяет просматривать построенные отчеты в различных разрезах.

### **3.9.2.5 Отчеты по статистике просрочек**

Раздел по статистике просрочек включают следующие отчеты:

- по регионам:
  - количество просроченных обращений по регионам с визуализацией на карте, как на рисунке 150. Данный отчет представляет собой тепловую карту регионов, и позволяет задать фильтрацию по дате и по типу обращения.

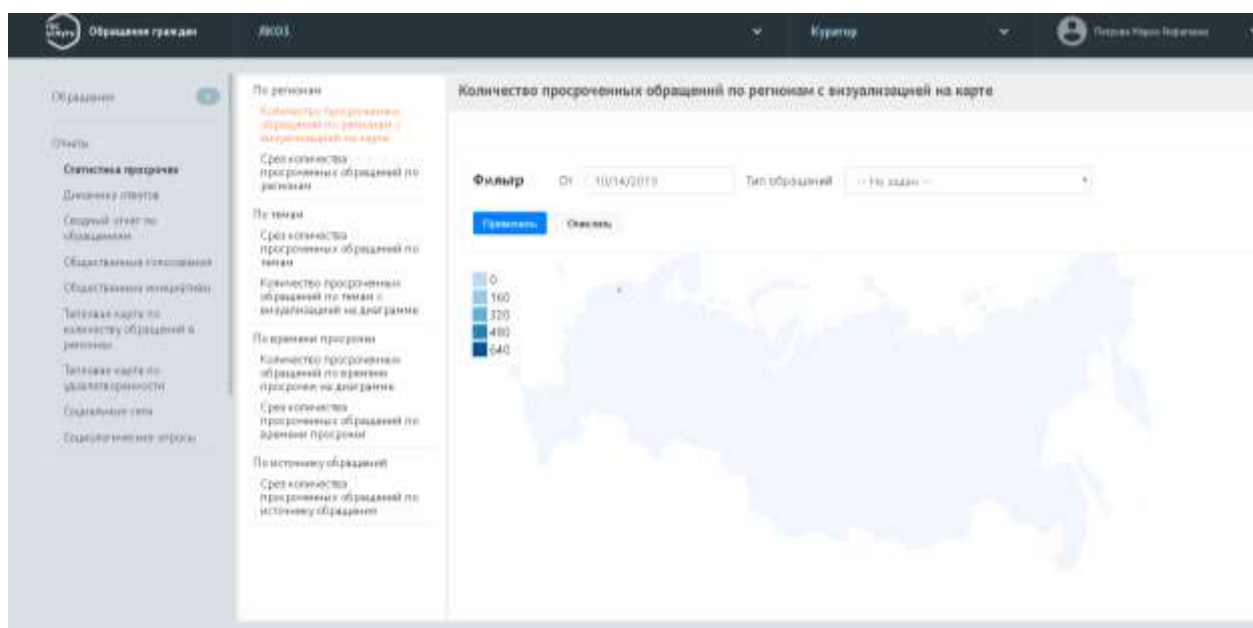


Рисунок 150 — Отчет по количеству просроченных обращений

Данный отчет позволяет производить фильтрацию:

- по дате, как на рисунке 151;



Рисунок 151 — Фильтр по дате.

- по типу обращений, как на рисунке 152.

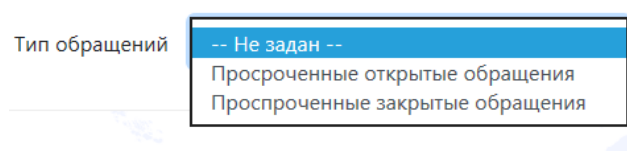


Рисунок 152 — Фильтр по типу обращений.

После задания параметров фильтрации, необходимо нажать на кнопку «Применить».

В случае необходимости сбросить все параметры фильтрации, следует воспользоваться кнопкой «Очистить».



Поля выбора фильтров отчета и кнопки «Применить» и «Очистить» расположены в верхней части окна отчета, как на рисунке 150.

Если на выведенный отчет (тепловую карту регионов), навести указатель мыши, будет отображено конкретное значение по указанному региону (области), как на рисунке 153.

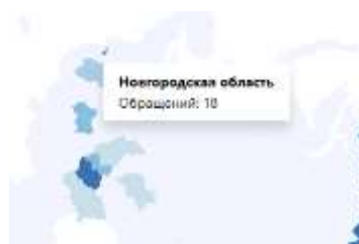


Рисунок 153 — Отображение значений конкретного региона

При нажатии левой кнопки мыши на область конкретного региона (области), выводится детализация по обращениям из выбранного региона, как на рисунке 154.

Регион	Типа	Подразм.	Файл	Сумма обращений
Новгородская область				28
	Мой двор			1
		Дворовая инфраструктура		1
	Благоустройство			10
		Благоустройство улиц		6
		Благоустройство общественного пространства (парк, озера, набережная и т.д.)		2
		Некачественное содержание места проведения работ		1
		Зеленые насаждения		4
		Некачественное содержание зеленых насаждений (деревьев, кустарников, газонов)		2

Рисунок 154 — Детализация значений выбранного региона

Выведенная детализация может быть экспортирована в формате MS Excel (в формате XLS/XLSX). Для этого следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу поля вывода детализации по отчету, как на рисунке 154:

- срез количества просроченных обращений по регионам, как на рисунке 155.

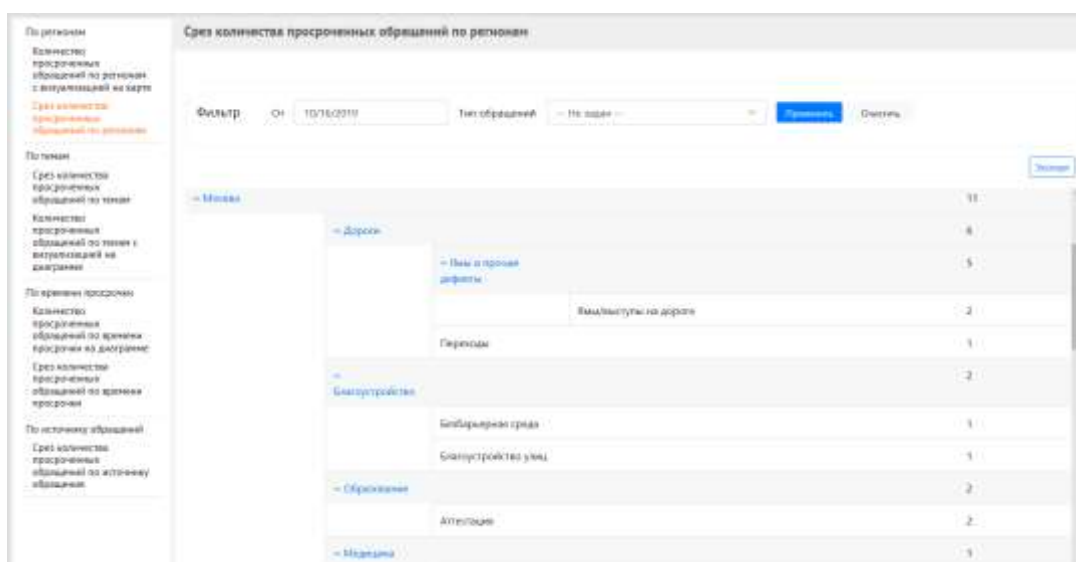


Рисунок 155 — Срез количества просроченных обращений по регионам

Работа с фильтрацией по данному отчету строится по принципам, указанным в описании к отчету «Количество просроченных обращений по регионам с визуализацией на карте», как на рисунках 156 и 157:

- по темам:
- срез количества просроченных обращений по темам, сформированный в виде таблицы, с возможностью фильтрации по дате и/или типу обращений, как на рисунке 156;

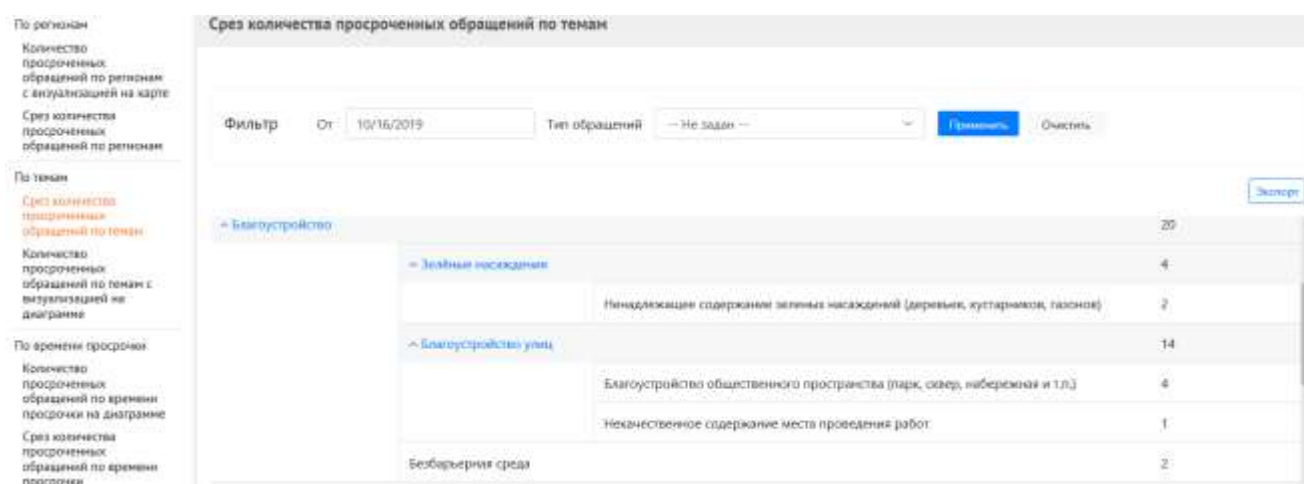


Рисунок 156 — Срез количества просроченных обращений по темам

- срез количества просроченных обращений по темам с визуализацией на диаграмме обращений, как на рисунке 157.

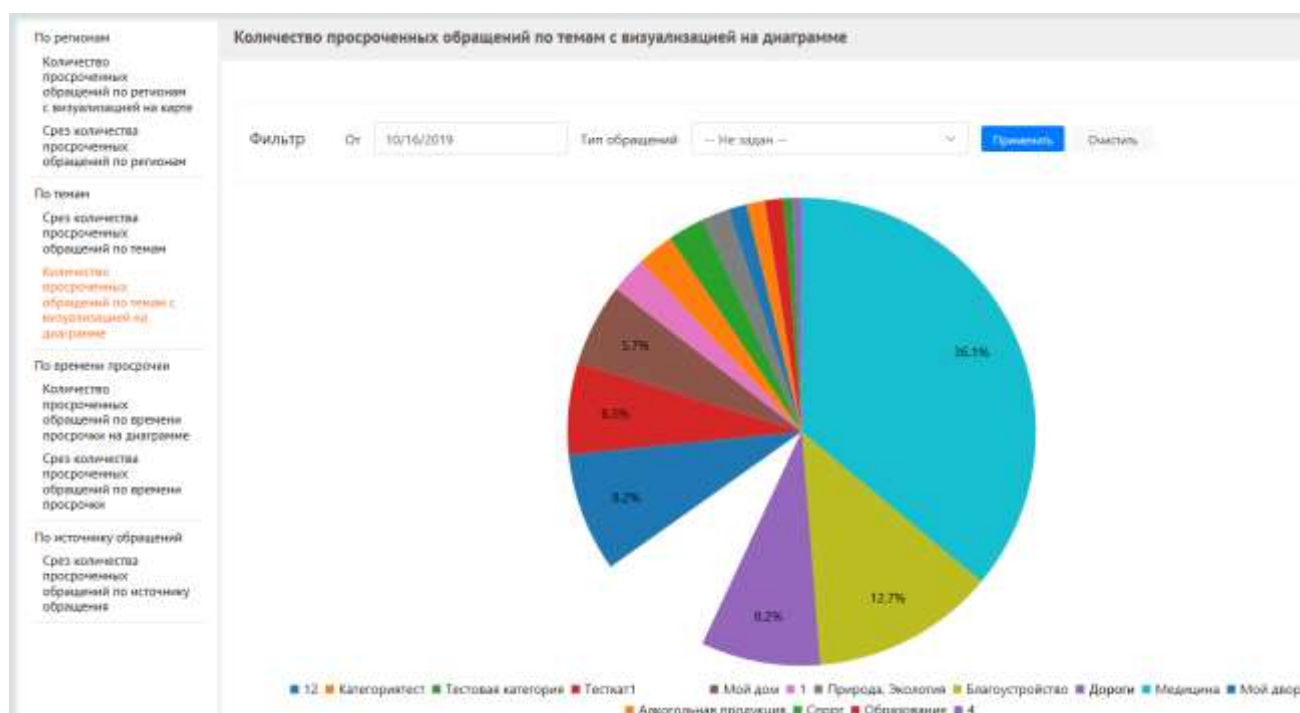


Рисунок 157 — Срез количества просроченных обращений по темам с визуализацией на диаграмме

Если на диаграмме указать мышкой на конкретный сегмент, данный сегмент будет выделен, и всплывающая подсказка укажет наименование сегмента и конкретное числовое значение доли указанного сегмента, как на рисунке 158.

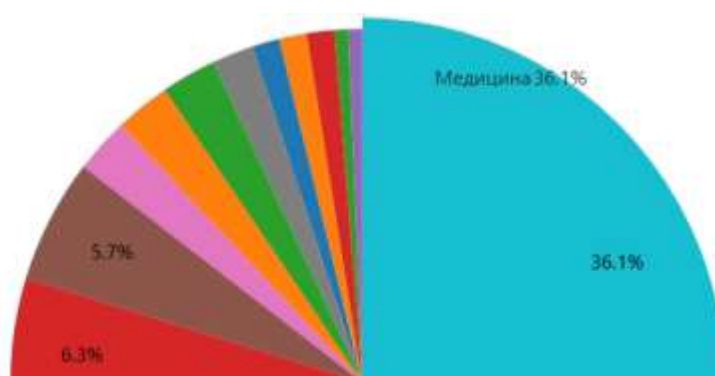


Рисунок 158 — Детализация значений выбранного региона

- по времени просрочки:
- количество просроченных обращений по времени просрочки на диаграмме, как на рисунке 159;

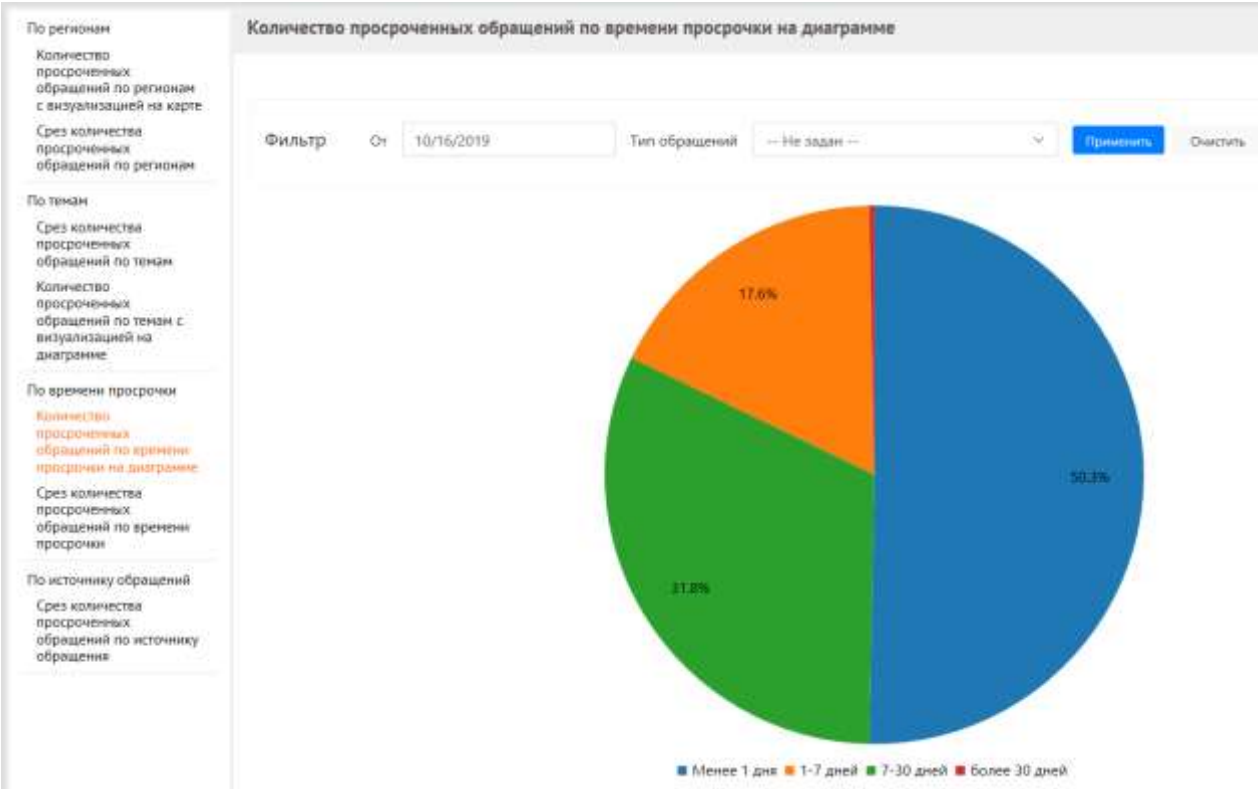


Рисунок 159 — Количество просроченных обращений по времени просрочки с визуализацией на диаграмме

– срез количества просроченных обращений по времени просрочки, как на рисунке 160.

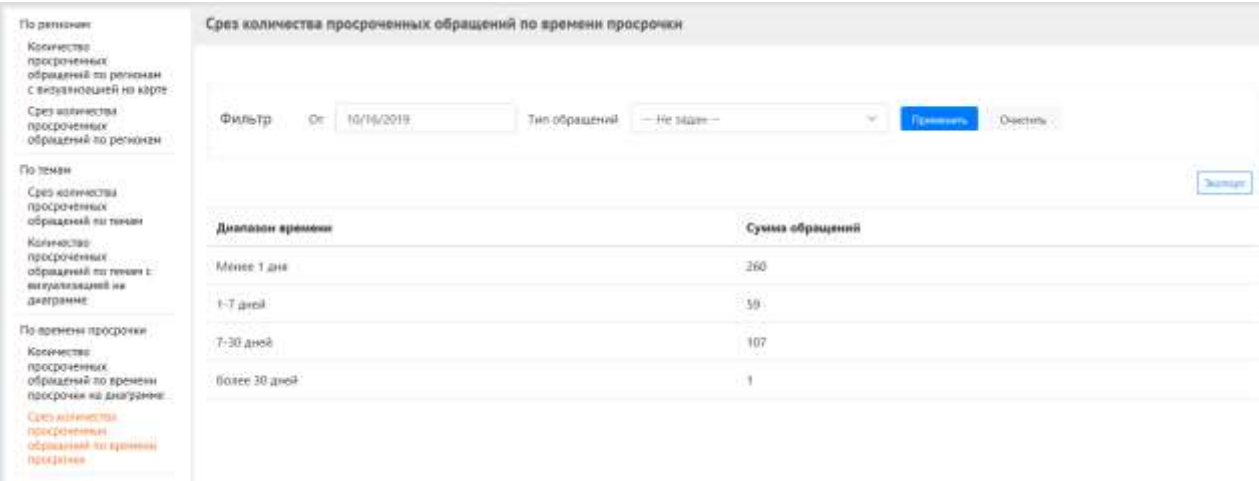
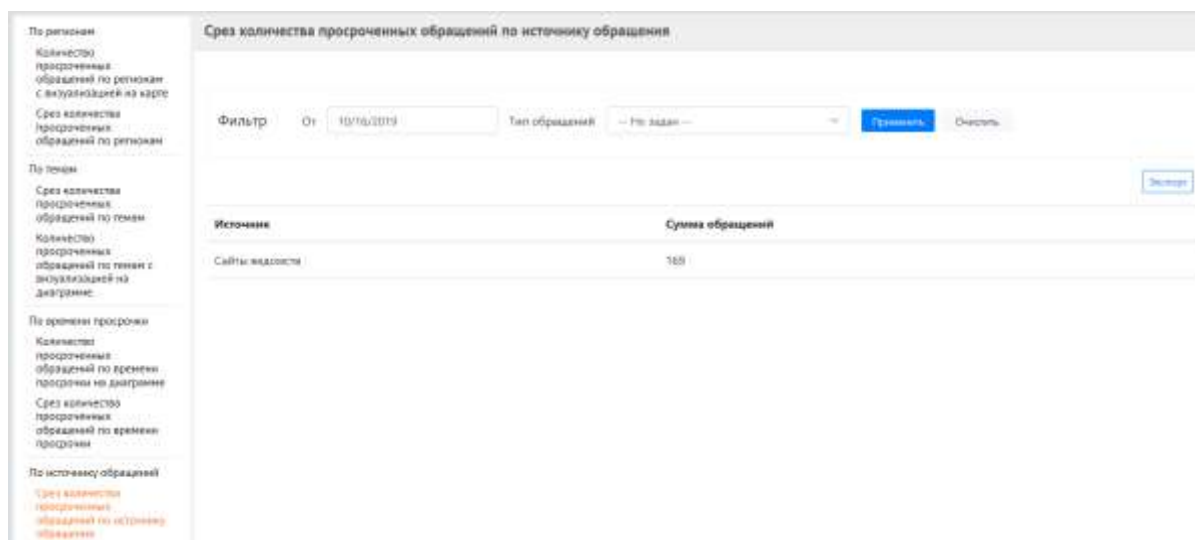


Рисунок 160 — Срез количества просроченных обращений по времени просрочки

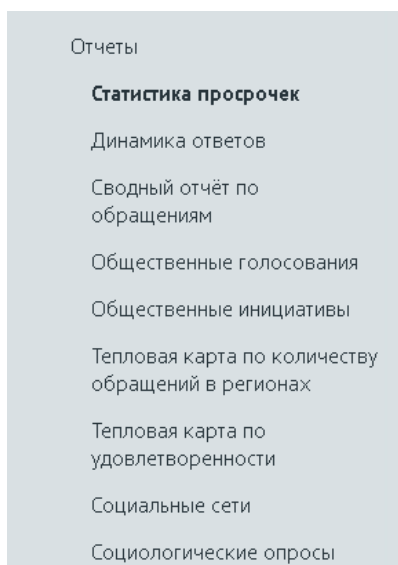
- по источнику обращений:
- срез количества просроченных обращений по источнику обращения, как на рисунке 161.



*Рисунок 161 — Срез количества просроченных обращений по времени просрочки*

### 3.9.2.6 Отчеты по динамике ответов

Для выбора раздела отчетов по динамике ответов, следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Куратора, как на рисунке 162.



*Рисунок 162 — Выбор раздела отчетов по динамике ответов*

Отчеты по динамике количества подготовленных ответов включают следующие отчеты:

- по каждому календарному дню за месяц, как на рисунке 163;

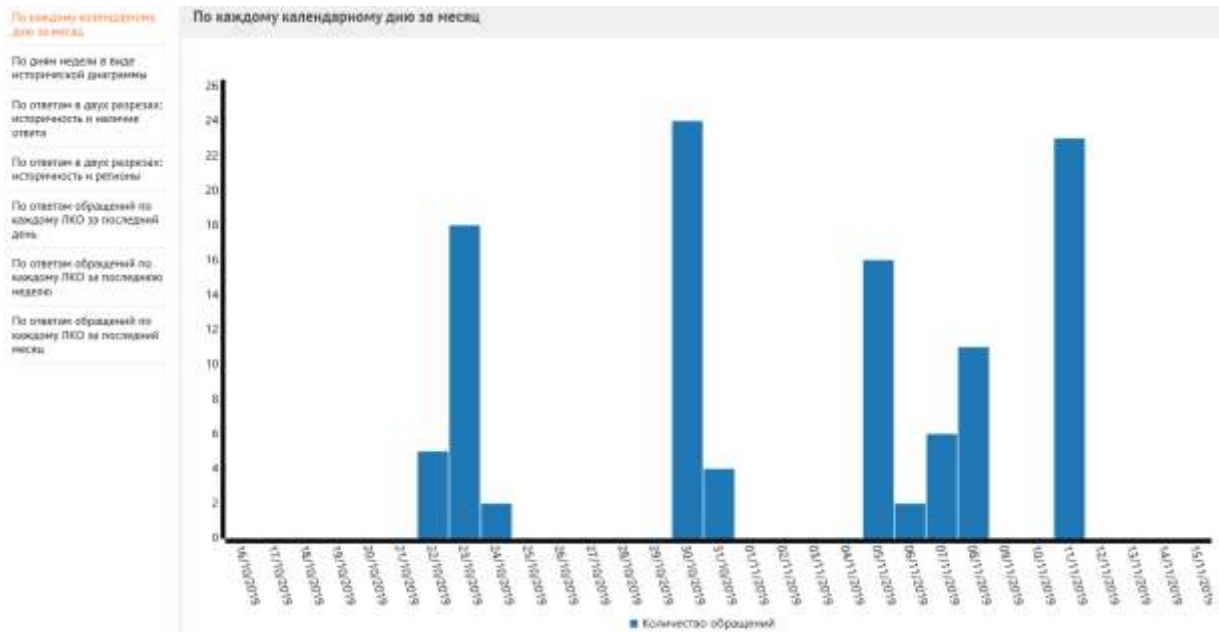


Рисунок 163 — Динамика подготовленных ответов по каждому календарному дню за месяц

– по дням недели в виде исторической диаграммы, как на рисунке 164;

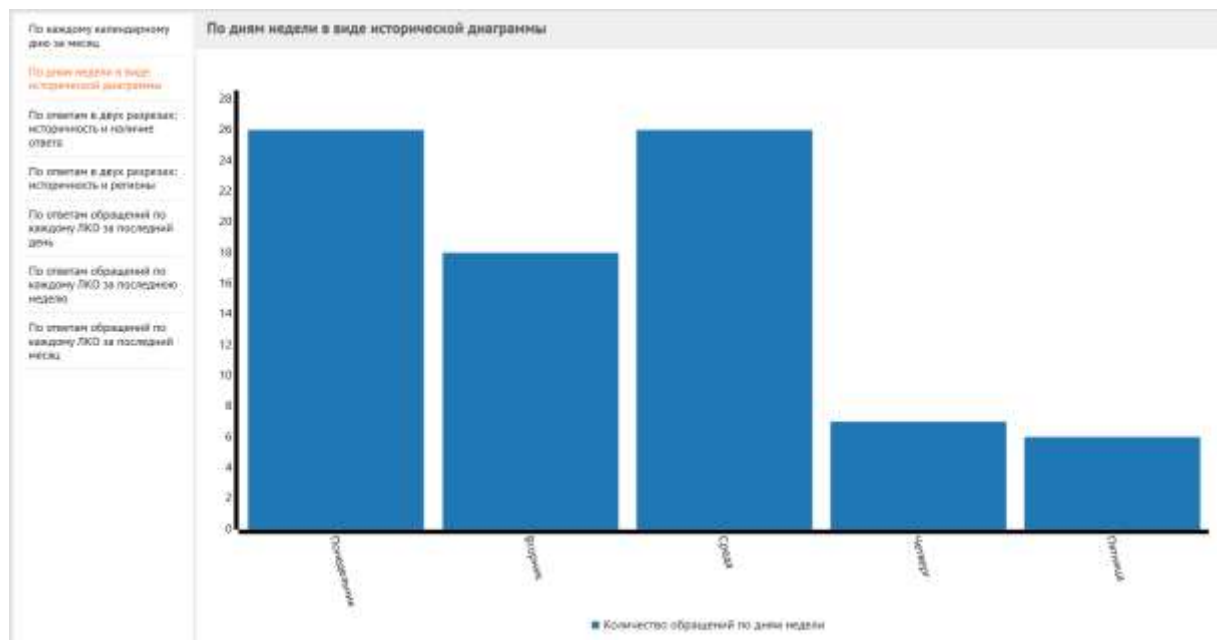


Рисунок 164 — Отчет по дням недели в виде исторической диаграммы

– по ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа, как на рисунке 165;

По каждому календарному дню за месяц

По дням недели и виде исторической диаграммы

По ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа

По ответам в двух разрезах: историчность и регионы

По ответам обращения по каждому ЛКО за последний день

По ответам обращения по каждому ЛКО за последнее неделю

По ответам обращения по каждому ЛКО за последний месяц

По ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа

Экспорт

День	2019-10-16	2019-10-17	2019-10-18	2019-10-19	2019-10-20	2019-10-21	2019-10-22	2019-10-23	2019-10-24	2019-10-25	2019-10-26	2019
Без ответов												
Закрывые						2	5					
С ответами					5	10	2					
Всего					7	23	2					

Рисунок 165 — Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа

- по ответам в двух разрезах: историчность и регионы (следует обратить внимание, что для просмотра данных, не уместившихся на экране, следует воспользоваться функцией горизонтального и вертикальной прокруток (скроллинга)), как на рисунке 166;

По каждому календарному дню за месяц

По дням недели и виде исторической диаграммы

По ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа

По ответам в двух разрезах: историчность и регионы

По ответам обращения по каждому ЛКО за последний день

По ответам обращения по каждому ЛКО за последнее неделю

По ответам обращения по каждому ЛКО за последний месяц

По ответам в двух разрезах: историчность и регионы

Экспорт

Регион	Тема	Подтема	Факт	2019-10-16	2019-10-17	2019-10-18	2019-10-19	2019-10-20	2019-10-21	2019-10-22
Республика Мордовия										
	Дорога									
		Парковка								
			Неисправность парковки							
		Переходы								
	Образование									
		Аттестации								
	Медицина									
		Безбарьерная среда								
		Коррупция								
Нижегородская										

Рисунок 166 — Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и регионы

- по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний день, как на рисунке 167;

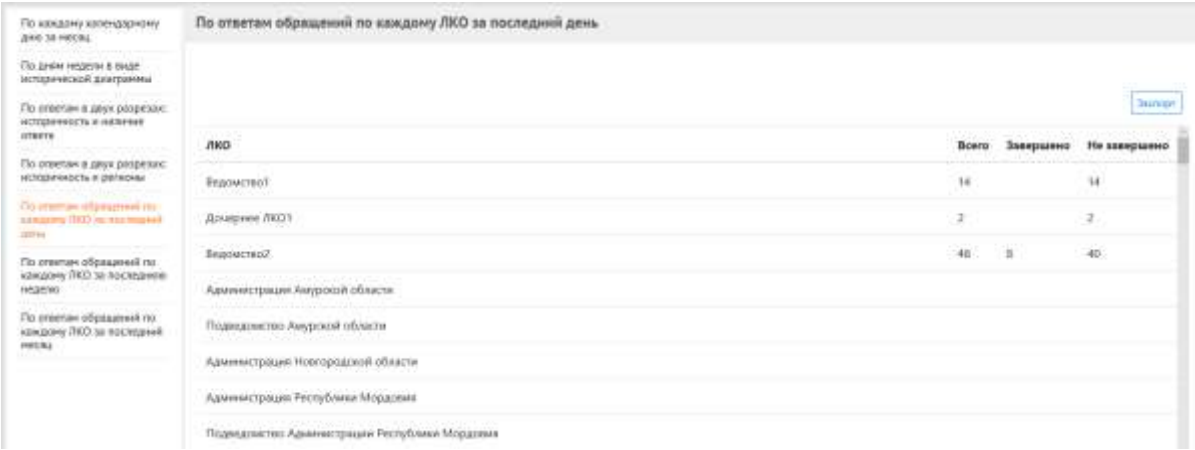


Рисунок 167 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний день

- по ответам на обращения по каждому ЛКО за последнюю неделю, как на рисунке 168;

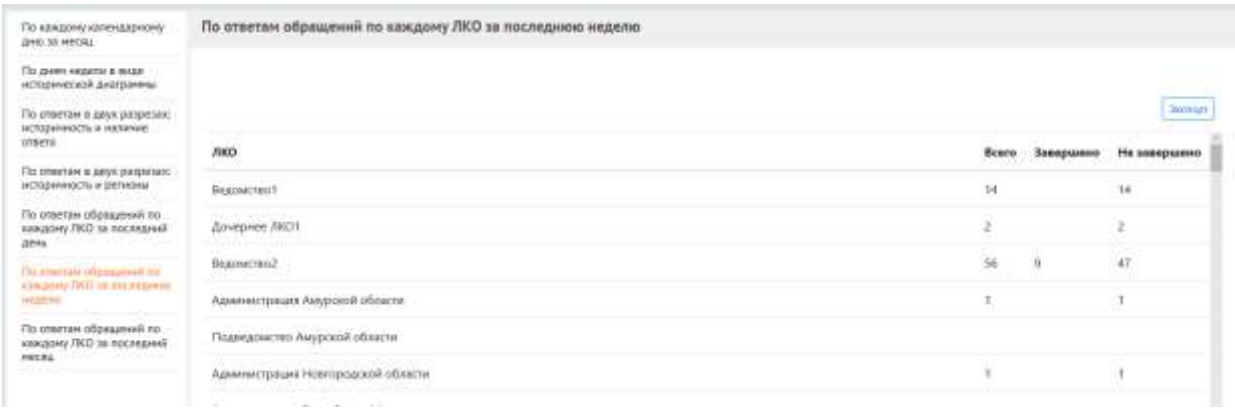


Рисунок 168 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последнюю неделю

- по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний месяц, как на рисунке 169.



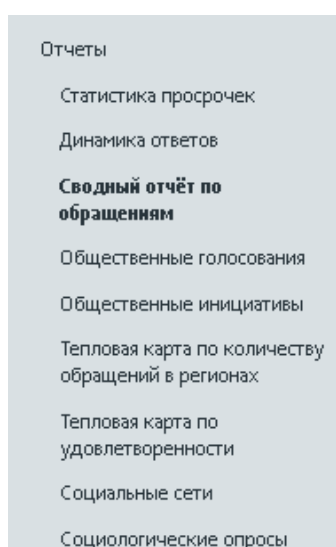
ЛКО	Всего	Завершено	Не завершено
Ведомство1	25	4	21
Дочернее ЛКО1	2		2
Ведомство2	25	0	67
Администрация Амурской области	10	6	4
Полпредство Амурской области	4	2	2
Администрация Новгородской области	10	4	6
Администрация Республики Мордовия	3	1	2

*Рисунок 169 — Отчет по ответам на обращения по каждому ЛКО за последний месяц*

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

### 3.9.2.7 Сводный отчет по обращениям

Для выбора раздела отчетов по динамике ответов, следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Куратора, как на рисунке 170.



*Рисунок 170 — Выбор раздела Сводный отчет по обращениям*

В окне сводного отчета по обращениям, выводятся фильтры для настройки отображения отчетов, как на рисунке 171. Таблица «Все поля»



позволяет добавлять, в таблицу «Колонки» и «Строки» поля для редактирования таблицы. Таблица «Строки» позволяет добавлять или удалять такие поля, как «Регион» и «Организация». Так же имеется возможность фильтровать строку «Регион» по выпадающему списку, для этого необходимо нажать кнопку  или по Алфавиту, для этого нужно нажать кнопку . Набор доступных действий для строки «Организация» аналогичен, ранее описанному по строке «Регион».

Таблица с «Период создания обращений в системе» и «Возраст заявителя», позволяет формировать порядок отображения обращений по возрастной группе заявителей и дате создания обращения.

Таблица «Дополнительные фильтры» дает возможность выбора «Просроченных обращений», «Отобразить медиану удовлетворенности» и «Информация по количеству поступивших, решенных, перенаправленных». В данной таблице имеется возможность, визуального представления отчета в Динамике поступления обращений. Данный отчет можно представить в виде: таблицы, столбчатой диаграммы и круговой диаграммы.

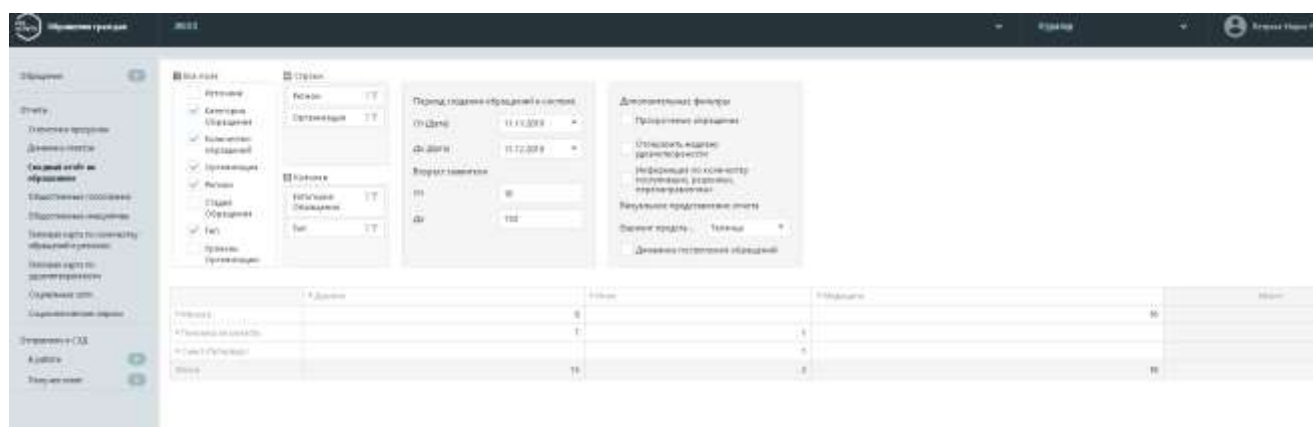


Рисунок 171 — Окно сводного отчета обращений

### 3.9.2.8 Отчет по общественным инициативам

Для выбора раздела общественные инициативы, следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана

АРМ Куратора. Раздел общественные инициативы открывает три подкатегории, как на рисунке 172:

- топ 10 инициатив по активности голосования;
- количество инициатив в организациях за последние 3 месяца;
- сводная информация по инициативам.

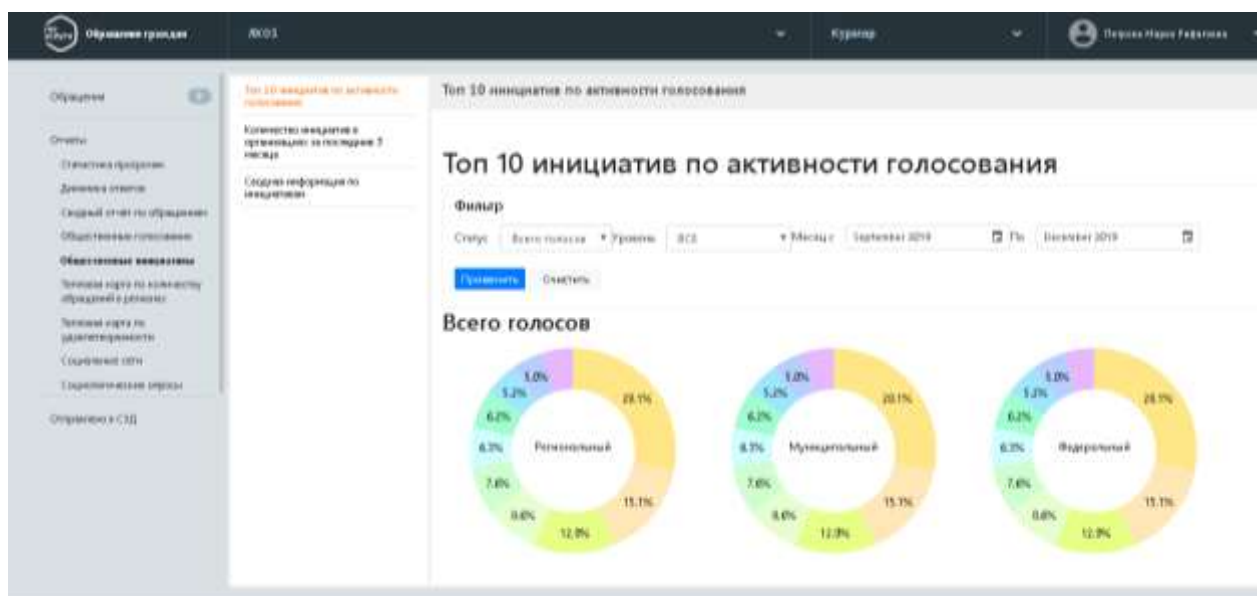


Рисунок 172 — Окно общественных инициатив

### 3.9.2.9 Тепловые карты по удовлетворенности и количеству обращений

Для выбора разделов «Тепловая карта по количеству обращений в регионах» и «Тепловая карта по удовлетворенности» следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Куратора. В разделах можно фильтровать информацию тепловых карт по следующим параметрам, как на рисунках 173, 174:

- по периоду (с – по);
- по категориям проблемы (дороги, иное, медицина, получение информации);
- по возрастной группе (с – по).

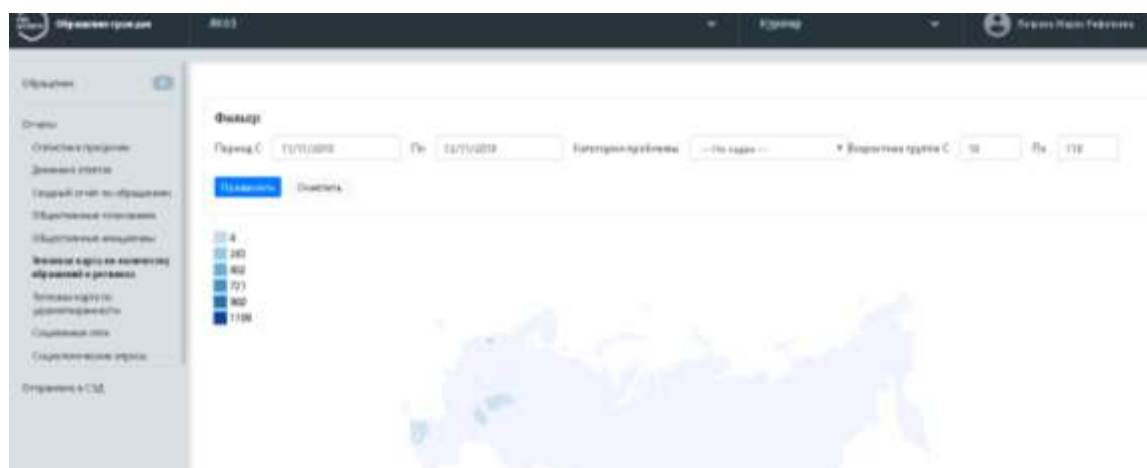


Рисунок 173— Тепловая карта обращений

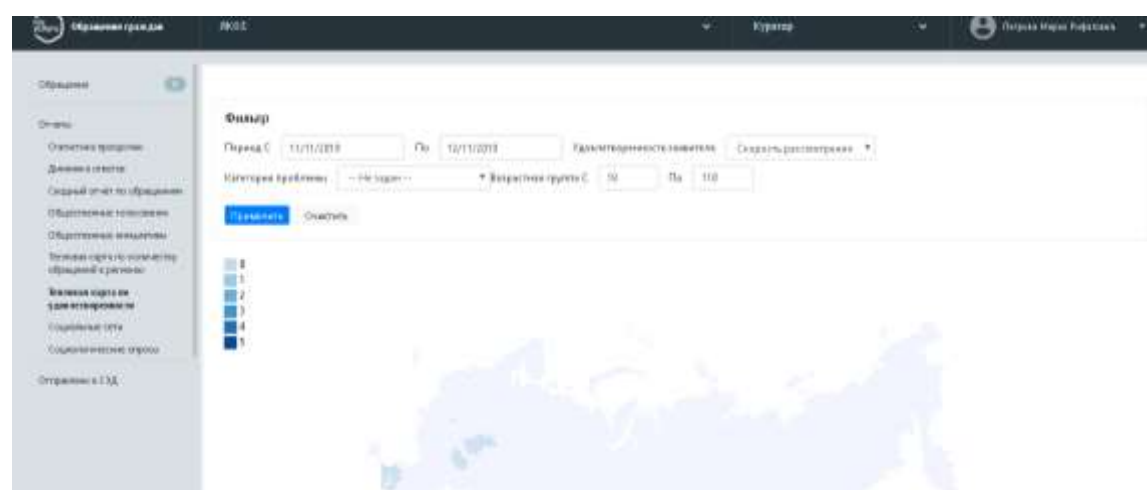


Рисунок 174 — Тепловая карта удовлетворенности

### 3.9.2.10 Отчеты по общественным голосованиям

Для выбора раздела «Общественные голосования» следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Куратора. В разделах можно фильтровать аналитику по следующим параметрам, как на рисунке 175:

- общая статистика;
- опросы;
- вопросы МЗ;
- голосования по проектам;
- список победивших проектов;

- новости;
- национальные проекты.

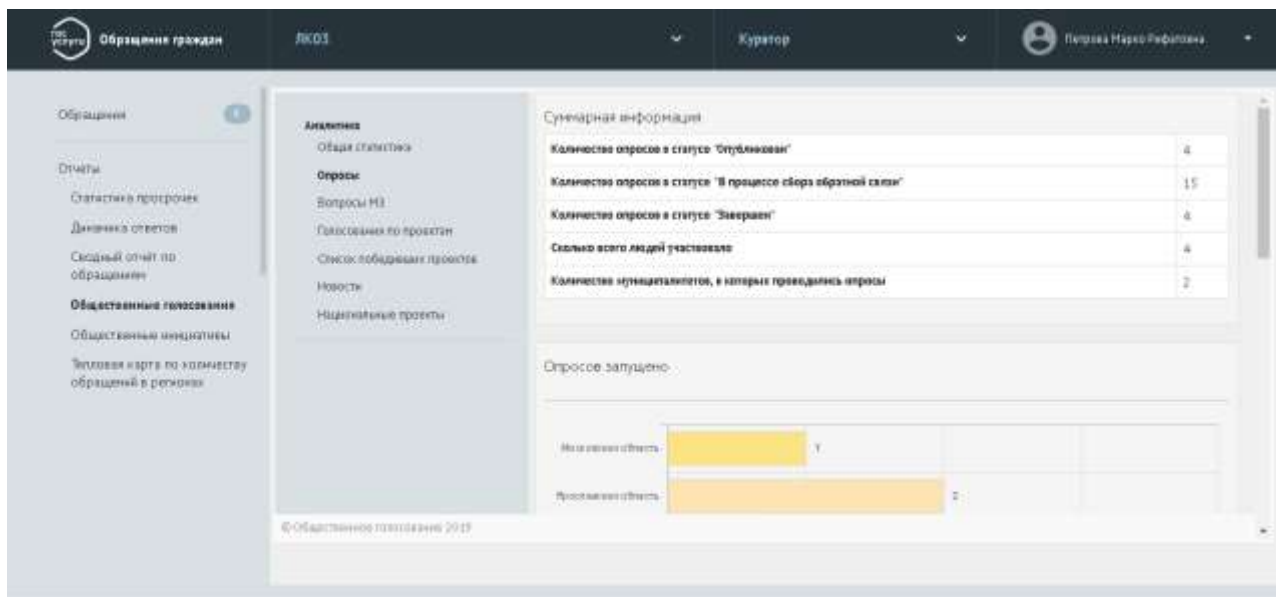



Рисунок 175 — Окно аналитики общественного голосования

### 3.9.2.11 Отчеты по социальным сетям

Для выбора раздела «Социальные сети» следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Куратора. Аналитика по социальным сетям будет предоставлена в виде таблицы, как на рисунке 176, для фильтрации таблицы по полям, необходимо нажать кнопку , откроется модальное окно с возможностью выбора и удаления активных полей таблицы, как на рисунке 177.

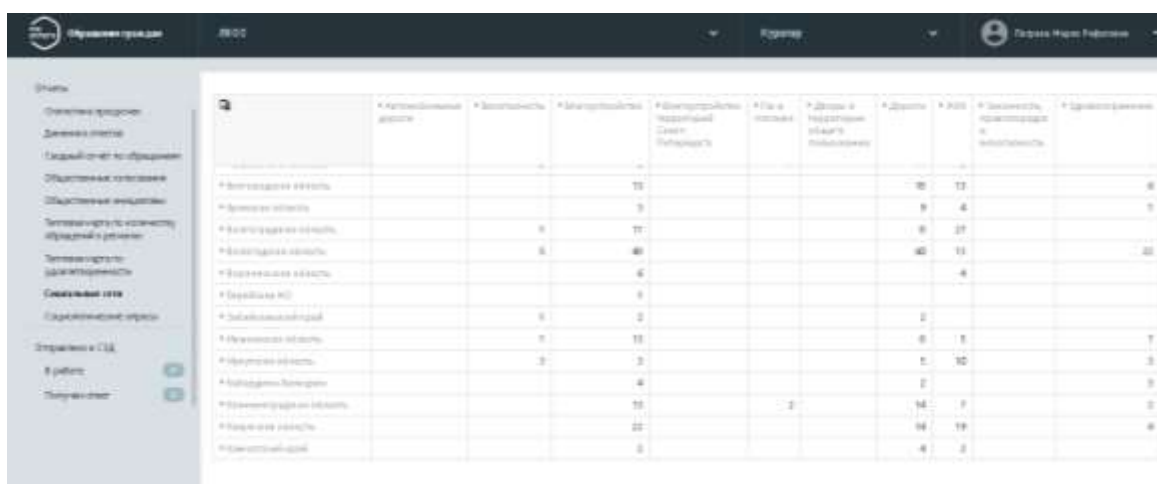
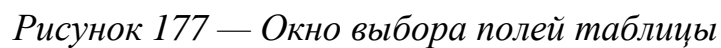
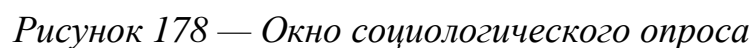


Рисунок 176 — Окно аналитики социальных сетей



Для выбора раздела «Социологические опросы» следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ Куратора. Аналитика по социологическим опросам можно фильтровать по следующим параметрам, как на рисунке 178:

- период проведения (с – по);
- инициатор опроса;
- регион;
- категория.



### 3.10 АРМ Пользователя

АРМ Пользователя предоставляет «Аналитику» пользовательский интерфейс к функциям получения аналитической информации по результатам анализа хранимых в Системе данных на федеральном (региональном) уровне.

#### 3.10.1 Начало работы

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

В открывшемся окне следует ввести учетные данные пользователя с ролью «Аналитик» и нажать кнопку «Войти», как на рисунке 179.

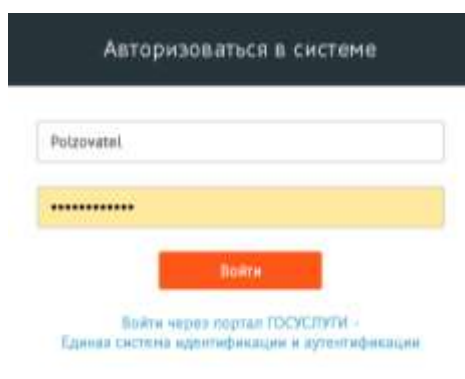


Рисунок 179 — Окно аутентификации пользователя

При ошибке данных авторизации отобразится сообщение «Неверный адрес электронной почты или пароль. Проверьте правильность введенных данных и повторите попытку, либо обратитесь к администратору». В этом случае необходимо проверить данные и повторить ввод, как на рисунке 180.

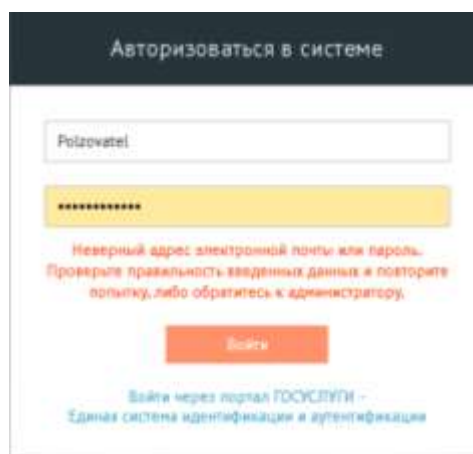


Рисунок 180 — Окно ошибки авторизации

После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Пользователя, как на рисунке 181.

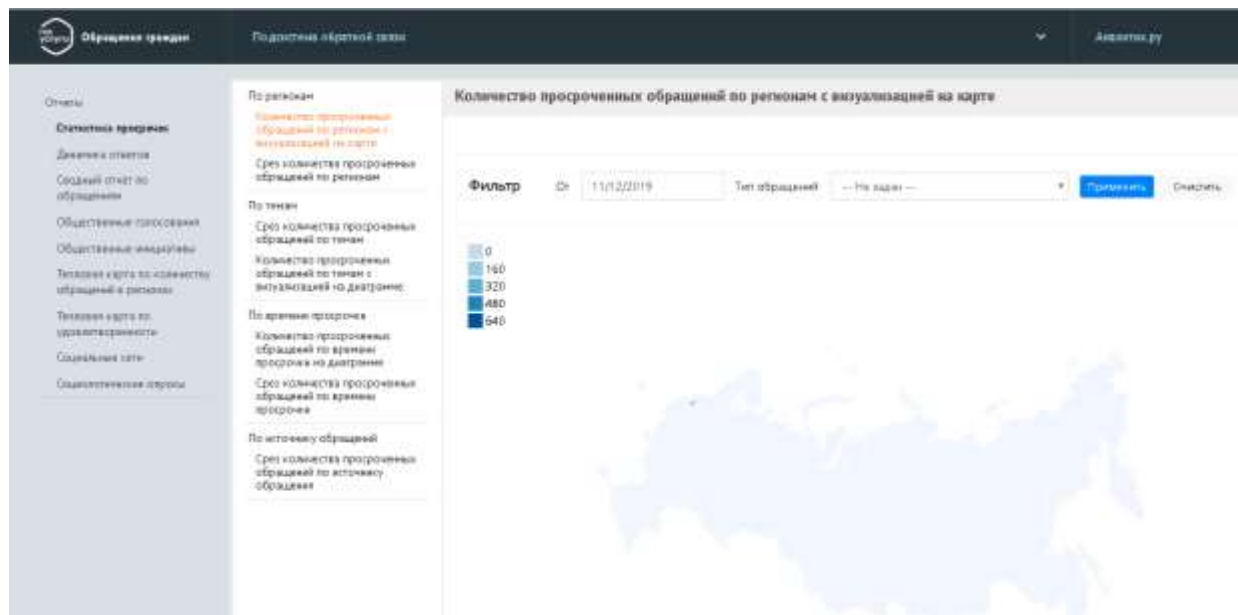


Рисунок 181 — Окно Пользователя Системы

### 3.10.2 Основные функции подсистемы

В левой части основного окна Система отображает подразделы по статусам обработки обращений, как показано на рисунке 182.

Статистика просрочек:

- по регионам:
  - количество просроченных обращений по регионам с визуализацией на карте;
  - срез количества просроченных обращений по регионам;
- по темам:
  - срез количества просроченных обращений по темам;
  - количество просроченных обращений по темам с визуализацией на диаграмме;



- по времени просрочки:
  - количество просроченных обращений по времени просрочки на диаграмме;
  - срез количества просроченных обращений по времени просрочки;
- по источнику обращений:
  - срез количества просроченных обращений по источнику обращений.

#### Динамика ответов:

- по каждому календарному дню за месяц;
- по дням недели в виде исторической диаграммы;
- по ответам в двух разрезах: историчность и регионы;
- по ответам обращений по каждому ЛКО за последний день;
- по ответам обращений по каждому ЛКО за последнюю неделю;
- по ответам обращений по каждому ЛКО за последний месяц;
- сводный отчет по обращениям;
- общественные голосования;
- общественные инициативы:
  - топ 10 инициатив по активности голосования;
  - количество инициатив в организациях за последние 3 месяца;
  - сводная информация по инициативам;
- тепловая карта по количеству обращений в регионах;
- тепловая карта по удовлетворенности;
- социальные сети;

– социологические опросы.

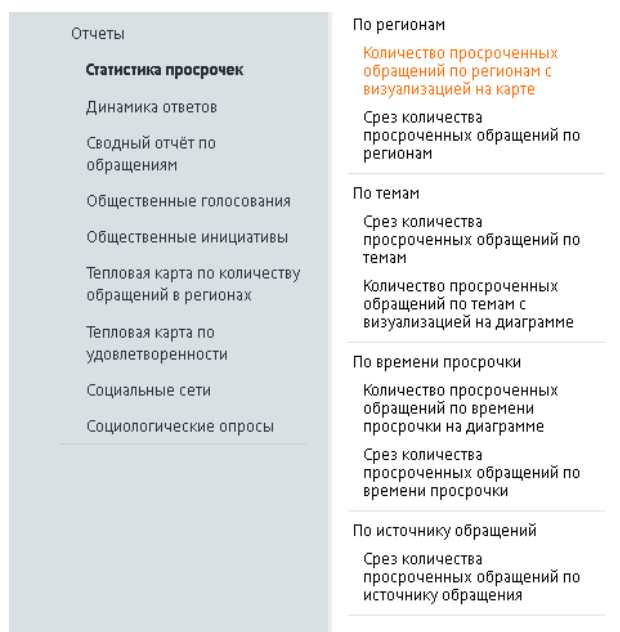


Рисунок 182 — Основное окно отображения подразделов статусов обработки

### 3.10.3 Отчеты по статистике просрочек

Подраздел Отчеты, подробно описан в пункте 3.9.2.

## 3.11 АРМ Уполномоченного ЛКО ОГВ, ОМСУ

Личный кабинет ведомства/организации (далее - ЛКО) разработан согласно требований частного технического задания ЕПГУ-2019-6.01ЧТЗ, п.4.2.9. Описание функций ЛКО в составе Системы приводится в документе «Пояснительная записка» ЕПГУ-2019-06.02ПЗ, п.3.12.8.2. В настоящем разделе дает описание действий пользователя в рамках работы с ЛКО.

### 3.11.1 Вход в ЛКО

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

На данной странице введите логин и пароль и нажмите на кнопку «Войти», как на рисунке 183.

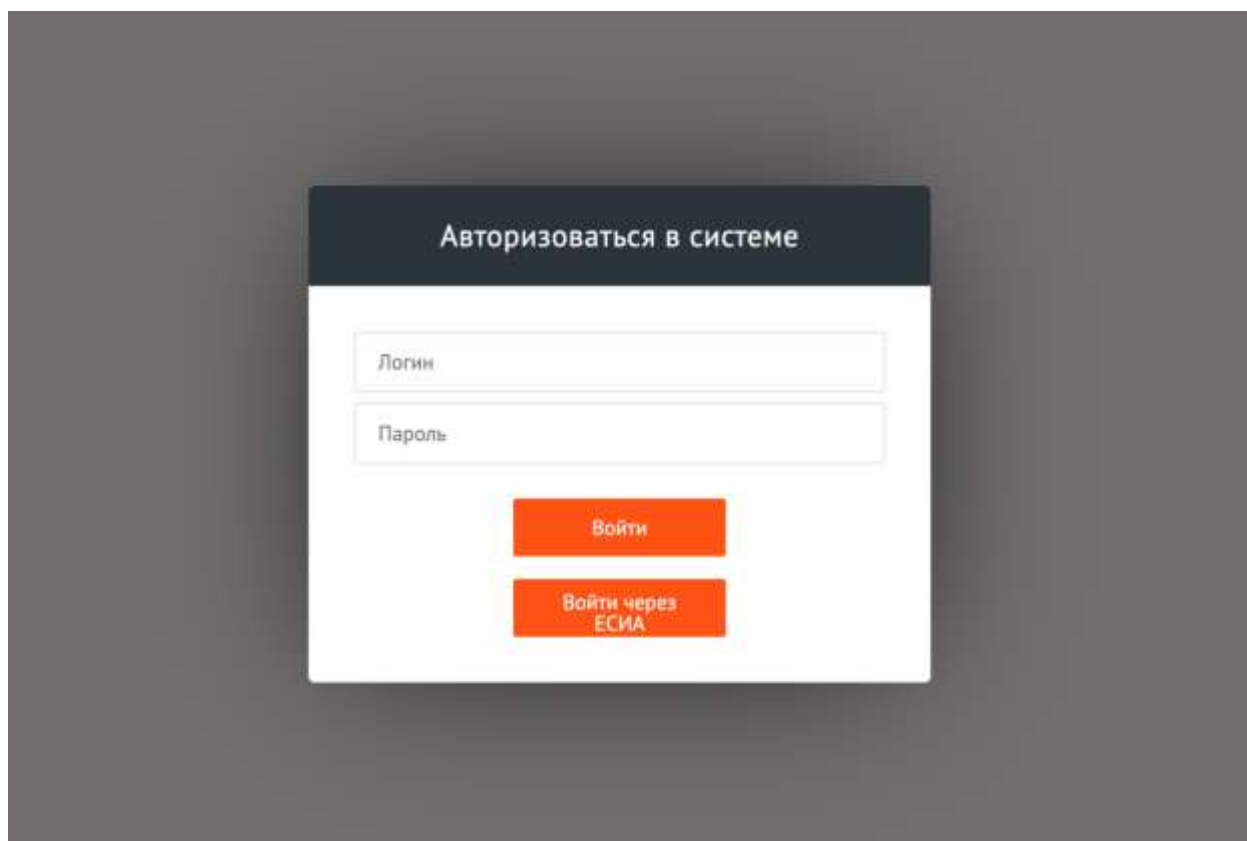


Рисунок 183 — Авторизация в ЛКО Общественного голосования

Система работоспособна, если в результате выполненных действий, на экране монитора слева отобразилось меню с разделами без выдачи сообщений о сбое в работе или в отказе доступа, как на рисунке 184.

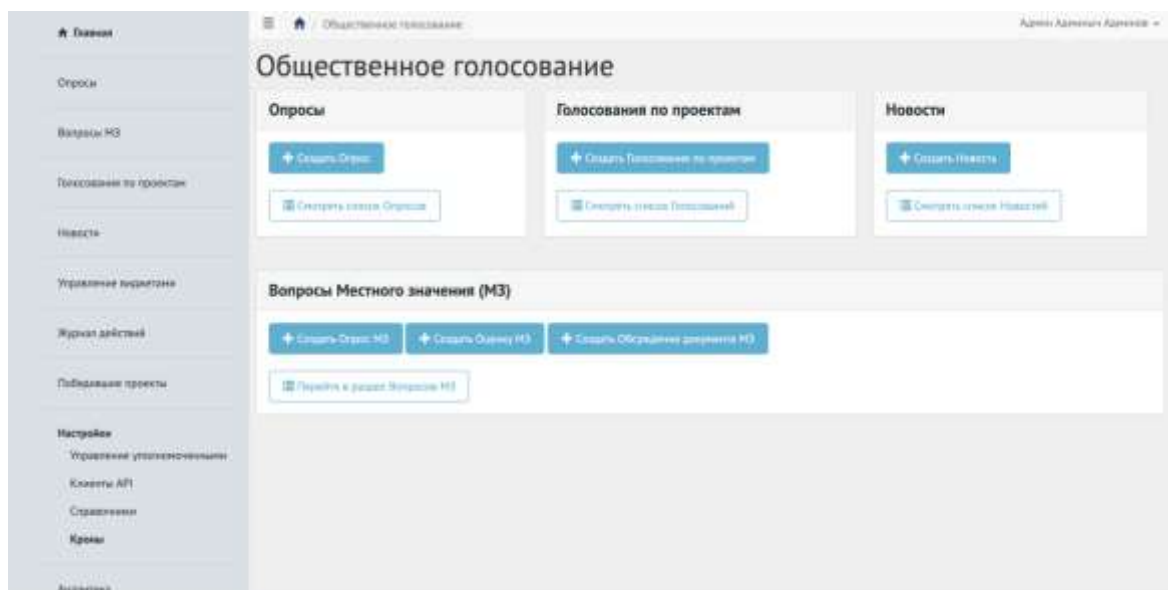


Рисунок 184 — Главное меню ЛКО Общественного голосования

### 3.11.2 Опрос

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

#### 3.11.2.1 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 185.



*Рисунок 185 – Жизненный цикл Опроса*

#### 3.11.2.2 Алгоритм работы с Опросами

- 1) Создать Опрос указав все необходимые данные, включая период проведения, список вопросов и возможных ответов к ним.
- 2) Опубликовать Опрос.
- 3) После публикации Опрос ожидает автоматического перевода Системой в статус «3. В процессе сбора обратной связи» в день даты

старта Опроса согласно настройкам. После перевода в данный статус Пользователи могут принимать участие в выборе ответов на вопросы опубликованного Опроса. Уполномоченному доступна статистика Опроса и все данные о нем. Изменять Опрос Уполномоченный не может.

- 4) В день даты окончания Опроса Система автоматически переводит Опрос в статус «Завершен». В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами Опроса. Дальнейших действий от Уполномоченного не требуется.

### 3.11.2.3 Создание опроса

Чтобы создать Опрос необходимо перейти в раздел левого меню «Опросы», как показано на рисунке 186.

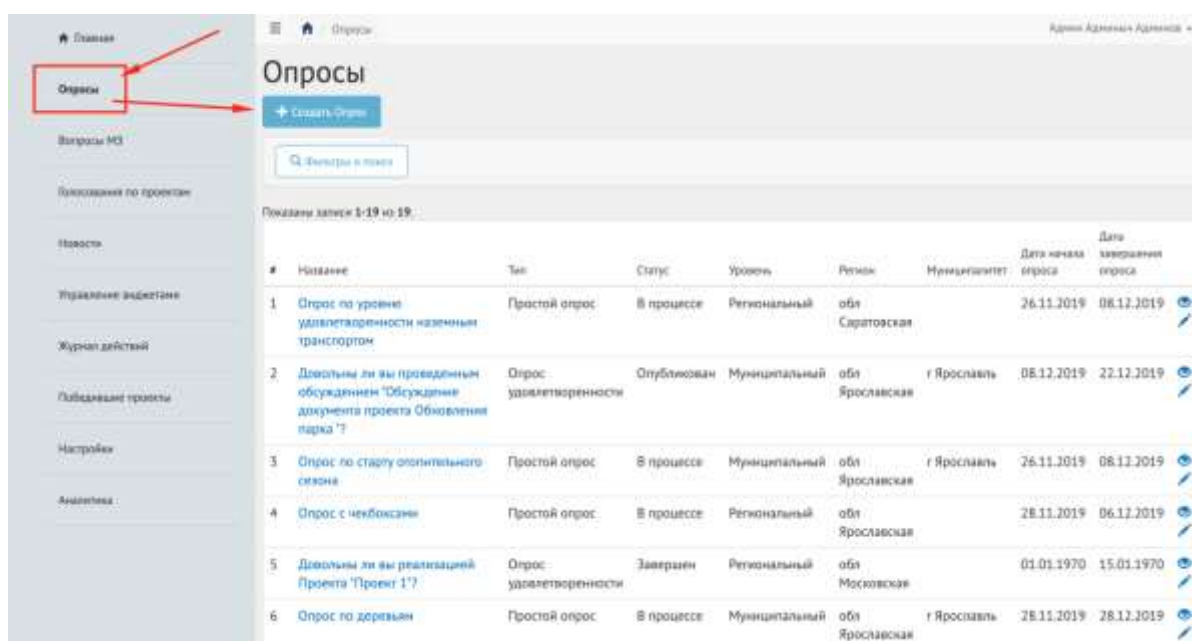


Рисунок 186 - Окно создания Опроса и перечнем существующих опросов

После нажатия на кнопку «Создать Опрос», откроется страница с формой добавления опроса», как показано на рисунке 187.

Создать Опрос

Название:

Описание:

Уровень:

Федеральный

Национальный проект:

Нет

Дата старта проведения Опроса:

Дата окончания Опроса:

Показывать статистику до завершения Опроса?

Нет

Приложения

Добавить Приложение

Добавить список вопросов

Вопрос 1

Тип вопроса:

Выбор варианта ответа

Текст вопроса:

Допустимое количество ответов на данный вопрос:

1

Варианты ответов

Добавить еще один вопрос

Сохранить опрос

© Общественное пользование 2019

Добавить список вопросов

Вопрос 1

Тип вопроса:

Выбор варианта ответа

Текст вопроса:

Допустимое количество ответов на данный вопрос:

1

Варианты ответов

Добавить еще один вопрос

Рисунок 187 – Форма Добавить Опрос

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

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

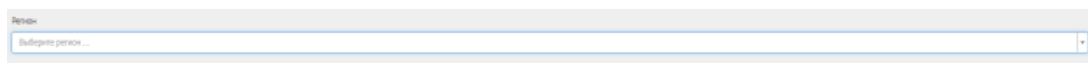
В выпадающем списке «Уровень» выберите необходимое значение.

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

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

Для этой роли необходимо сделать следующие действия:

- а) выберите значение Федеральный (федеральный опрос будет показываться всем регионам). Никаких дополнительных списков не появится. Перейдите к выбору значения в выпадающем списке «Национальный проект»;
- б) выберите значение Региональный (региональный опрос будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 188. Выберите значение требующегося региона, например, Саратовская область. Перейдите к выбору значения в выпадающем списке «Национальный проект»;



*Рисунок 188 – Окно выпадающего списка выбора Региона*

- в) выберите значение Муниципальный (муниципальный опрос будет показываться только на уровне муниципалитета). Появится два

дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет», как представлено на рисунке 189. Выберите значение требующегося региона, например, Саратовская область. Выберите значение муниципалитета, например, г. Саратов. Перейдите к выбору значения в выпадающем списке «Национальный проект»;



*Рисунок 189 – Окно выпадающего списка выбора Муниципалитета*

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

Для этой роли необходимо выполнить следующие действия:

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

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

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

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

Выберите значение Муниципальный. Появится два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет». Выберите значение привязанного региона, например, Саратовская область. Выберите значение



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

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

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

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

Нажмите на кнопку «Добавить приложение», если требуется добавить приложение. Раскроется блок добавления приложения с полями «Название» и «Описание» и загрузкой файла, как представлено на рисунке 190.

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

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

Загрузите документ.

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



*Рисунок 190 - Выпадающая форма Приложения на вкладке Добавить Опрос*

Нажмите на кнопку «+Добавить еще один вопрос», если нужно создать Опрос с множеством вопросов, как представлено на рисунке 191. Число вопросов ограничено 20 значениями.



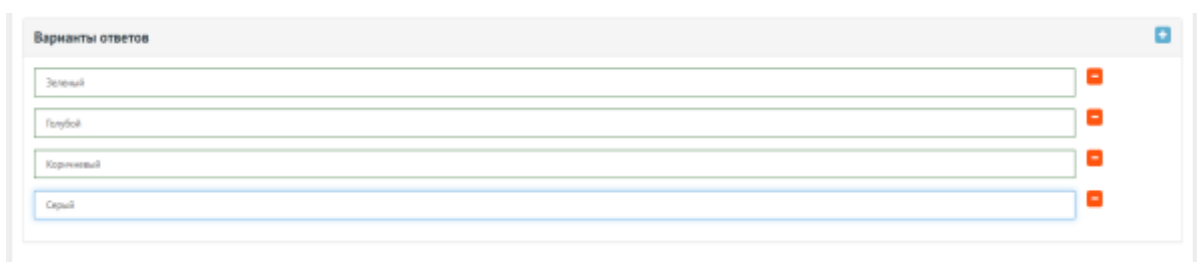
*Рисунок 191 - Форма Добавить список вопросов на вкладке Добавить Опрос*

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

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

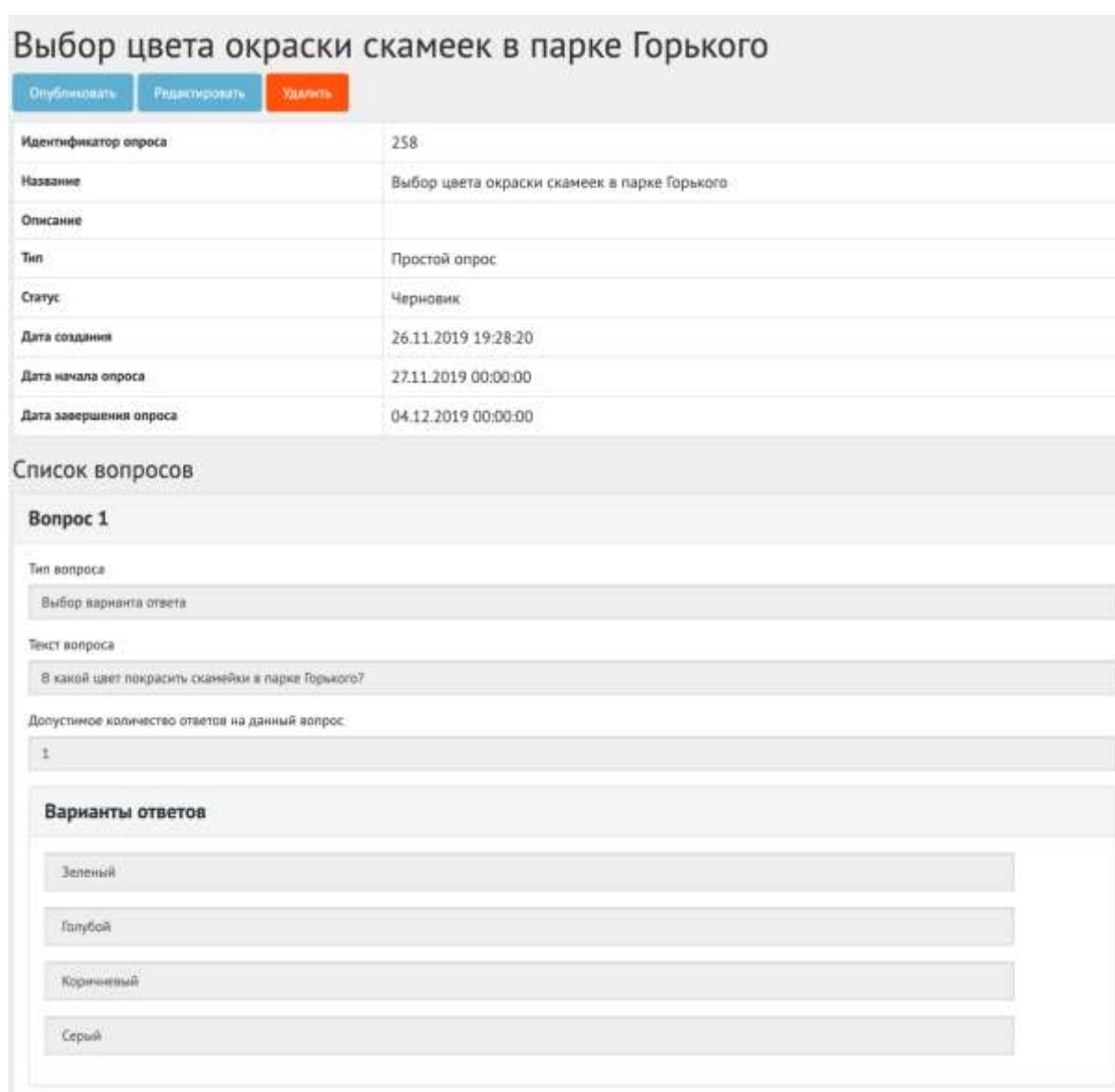
В поле «Допустимое количество ответов на данный вопрос» введите требуемое значение, например 1, если разрешен выбор только 1-го варианта.

Нажмите на кнопку «+» столько раз, сколько требуется вариантов ответа, например 4, для добавления 4-х вариантов ответа, Зеленый, Голубой, Коричневый, Серый, как представлено на рисунке 192.



*Рисунок 192 - Выпадающая форма Варианты ответов на вкладке Добавить список вопросов*

Нажмите на кнопку «Сохранить Опрос» для создания Опроса. Откроется страница с просмотром созданного Опроса, как представлено на рисунке 193.



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

### Список вопросов

#### Вопрос 1

Тип вопроса: Выбор варианта ответа

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

Допустимое количество ответов на данный вопрос: 1

#### Варианты ответов

- Зеленый
- Голубой
- Коричневый
- Серый

*Рисунок 193 – Окно просмотра созданного Опроса*

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

### 3.11.2.4 Опрос после завершения

После завершения сбора обратной связи по Опросу доступна статистика Опроса, как представлено на рисунке 194.

Дальнейших действий не предусмотрено, Опрос завершен.

Довольны ли вы реализацией Проекта "Проект 1"?	
Идентификатор опроса	253
Название	Довольны ли вы реализацией Проекта "Проект 1"?
Описание	
Тип	Опрос удовлетворенности
Статус	Завершен
Регион	обл. Московская
Дата создания	26.11.2019 04:55:50
Дата начала опроса	01.01.1970 00:00:00
Дата завершения опроса	15.01.1970 00:00:00
<b>Статистика</b>	
Всего получено ответов	24
Довольны ли Вы результатами реализации проекта "Проект 1"?	
Да	30
Нет	4

Рисунок 194 – Окно просмотра созданного Опроса

### 3.11.3 Голосование по проектам

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

Категории и др.). Объектом Голосований являются Проекты, сгруппированные в рамках одной Категории.

### 3.11.3.1 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 195.



Рисунок 195 – Жизненный цикл Голосования по проектам

### **3.11.3.2 Алгоритм работы с Голосованием по проектам**

1. Создать Голосование по проектам указав все необходимые данные, включая период голосования и участвующие категории проектов.
2. Добавить проекты с соответствующими категориями и подробными данными о проекте.
3. Опубликовать Голосование.
4. После публикации Голосование ожидает автоматического перевода Системой в статус «На голосовании». После перевода в данный статус Пользователи могут принимать участие в голосовании отдавая свой голос за проекты согласно настройкам голосования. Уполномоченному доступна статистика Голосования и все данные о нем.
5. В день даты окончания голосования Система автоматически переводит Голосование и все проекты в рамках него в статус «Голосование закончено, подводятся итоги». Также система автоматически рассчитывает проекты победители согласно оставленным голосам Пользователей в соответствии с настройками голосования (параметр «Количество возможных победителей внутри каждой категории»). В данном статусе Уполномоченному необходимо ознакомиться с результатами Голосования, а также подготовить и опубликовать документ «Протокол голосования», в котором необходимо указать условия проведения голосования, а также список проектов победителей в каждой категории.
6. После публикации протокола Голосование по проектам и Проекты в него входящие переходят автоматически в статус «Подведены итоги Голосования по проектам».
7. Далее Система автоматически переводит проекты в статусы 1) «Проект не победил в голосовании» для не победивших проектов и 2) «Проект ожидает реализации» для победивших.

8. Начиная с этого момента проекты со статусом «Проект не победил в голосовании» не могут редактироваться. В то время как проекты в статусе «Проект ожидает реализации» могут быть переведены в статус «В процессе реализации».
9. Финальным этапом жизни проекта в Системе является статус «Реализован». При переводе в данный статус Уполномоченный обязан опубликовать отчет о реализации Проекта.

### 3.11.3.3 Создание Голосования по проектам

Чтобы создать Голосование по проектам нажмите в меню слева ссылку по соответствующему названию «Голосование по проектам». Затем на кнопку «Создать Голосование», как представлено на рисунке 196.

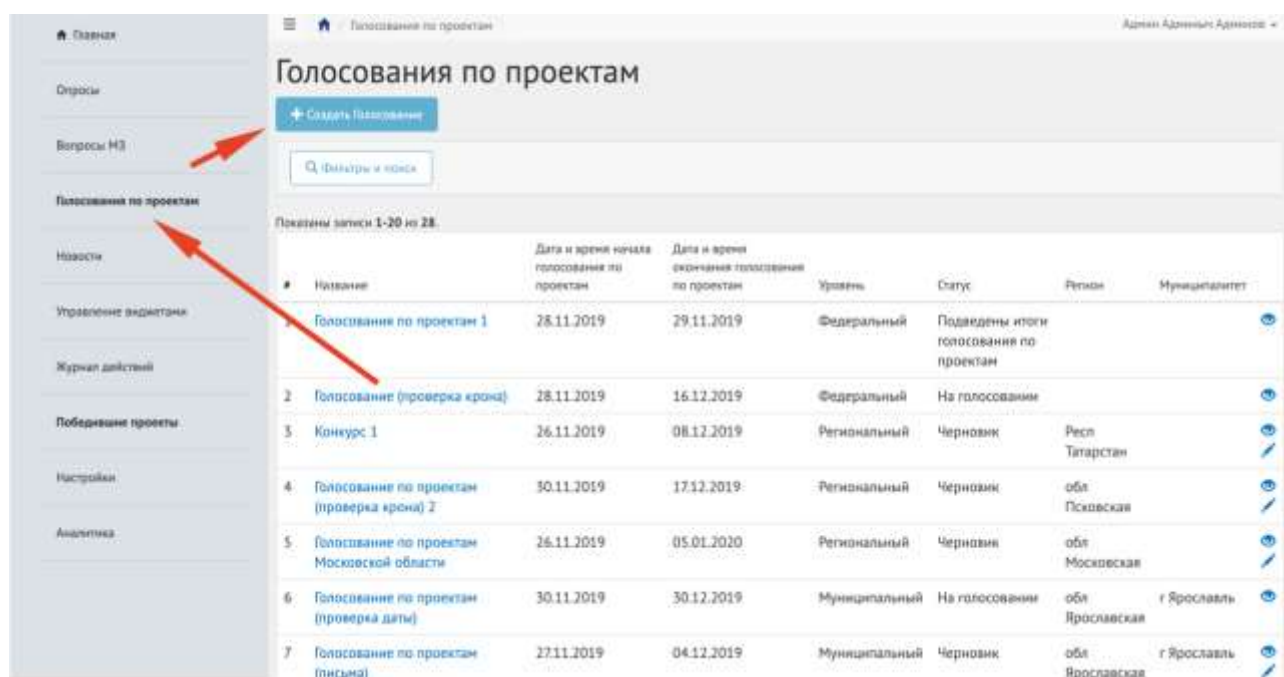


Рисунок 196 – Форма Голосования по проектам

Откроется страница с формой создания голосования по проектам, как представлено на рисунке 197.

The screenshot shows a web interface for creating a project voting. On the left is a sidebar menu with items: Главная, Опросы, Вопросы МЭ, Голосования по проектам (highlighted), Новости, Управление анкетами, Журнал действий, Победившие проекты, Настройки, and Аналитика. The main area is titled 'Создание голосования по проектам'. It contains the following fields: 'Название' (Name) with a text input and a help icon; 'Уровень' (Level) with a dropdown menu showing 'Федеральный'; 'Дата и время начала голосования по проектам' and 'Дата и время окончания голосования по проектам' with date and time pickers; 'Количество возможных голосов внутри одной категории' (Number of possible votes within one category) with a text input; 'Количество возможных победителей внутри каждой категории' (Number of possible winners within each category) with a text input; 'Категории проектов' (Project categories) with a dropdown menu showing 'Выберите Категорию проектов...'; and a blue 'Создать' (Create) button at the bottom.

Рисунок 197 – Форма Создание голосования по проектам

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

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

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

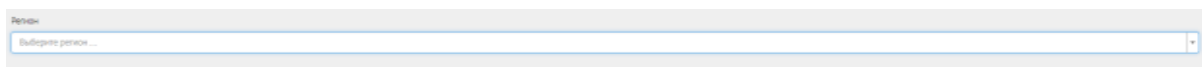
Для этих ролей необходимо выполнить действия, описываемые ниже.

а) Выберите значение Федеральный (федеральное голосование по проектам будет показываться всем регионам). Никаких дополнительных списков не появится. Перейдите к датам проведения Голосования по проектам.

б) Выберите значение Региональный (региональное голосование по проектам будет показываться всем муниципалитетам внутри региона). Появится дополнительный выпадающий список «Регион», как представлено на рисунке 198. Выберите значение требуемого

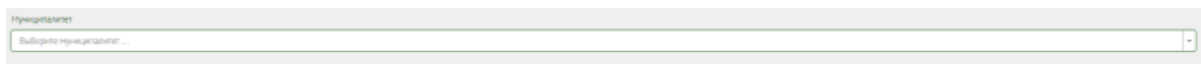


региона, например Саратовская область. Перейдите к датам проведения Голосования по проектам.



*Рисунок 198 – Окно выпадающего списка выбора Региона*

- в) Выберите значение Муниципальный (муниципальное голосование по проектам будет показываться только на уровне муниципалитета). Появятся два дополнительных выпадающих списка «Регион» и «Муниципалитет», как представлено на рисунке 199. Выберите значение требуемого региона, например Саратовская область. Выберите значение муниципалитета, например г. Саратов. Перейдите к датам проведения Голосования по проектам.



*Рисунок 199 – Окно выпадающего списка выбора Муниципалитета*

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

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

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

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

Укажите количество возможных голосов внутри одной категории.

Укажите количество возможных проектов победителей.

Выберите регион в выпадающем списке «Регион».

Выберите категорию в выпадающем списке «Категория».

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

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

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

Нажмите на кнопку «Сохранить» для перехода на страницу редактирования и добавления проектов, как представлено на рисунке 200.

Голосование по проектам Московской области

Идентификатор голосования: 10769

Название: Голосование по проектам Московской области

Регион: МО РФ Московская

Дата и время начала голосования по проекту: 26.12.2019 00:00:00

Дата и время окончания голосования по проекту: 06.01.2020 00:00:00

Статус: Чрезвычайно

Список проектов

Показать только 5-4 из 1

#	Название проекта	Дата начала реализации	Дата окончания реализации	Категория	Ведущий проект	
1	Проект Дарюк 1	26.11.2019	08.12.2019	Дарюк	1000000	
2	Проект 1	01.11.2019	01.04.2020	Пожарная безопасность	10000	

Рисунок 200 – Вкладка редактирования Голосования по проектам

### 3.11.3.4 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 201.

Добавление проекта

Название проекта

Описание проекта

Категория

Дата начала реализации

Дата окончания реализации

Бюджет проекта

Прикрепленные документы

Прикрепленные изображения

Дополнительные поля

Проект не связан с дополнительными полями. Для добавления дополнительных полей нажмите кнопку «Добавить дополнительные поля»

Добавить дополнительные поля

Сохранить

Рисунок 201 – Форма Добавление проекта

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

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

В выпадающем списке «Категория» выберите категорию проекта, например, «Дороги». Появятся специальные поля, как представлено на рисунке 202, отражающие набор специфичных свойств проекта для определенной категории (это уникальный набор полей, который применим только к проектам определенной категории).



Специальные поля

Площадь ремонта дороги, метров квадратных

Протяженность дороги, метров

Тип покрытия дороги

*Рисунок 202 – Выпадающая форма Специальные поля*

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

Укажите бюджет в поле «Бюджет проекта».

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

Для добавления дополнительных полей в выпадающем списке выберите тип поля, например «Заголовок» и нажмите на кнопку «Дополнительное поле», как представлено на рисунке 203.

*Рисунок 203 – Форма Дополнительные поля*

Появится дополнительное поле «Заголовок». Заполните поля соответствующими значениями и нажмите кнопку «Сохранить». Откроется страница просмотра созданного проекта, как представлено на рисунке 204.

*Рисунок 204 – Вкладка просмотра созданного проекта*

### **3.11.3.5 Работа с Голосованием в рамках их жизненного цикла после публикации и завершения голосования**

После перехода Голосования по проектам и проекта в статус «На голосовании» уполномоченный не может редактировать их до момента окончания голосования. Уполномоченному доступна функция просмотра данных о Голосовании и проектах, а также статистика голосования, как представлено на рисунке 205.

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

*Рисунок 205 – Статистика голосования*

После наступления даты окончания Голосование автоматически будет переведено Системой в статус «Голосование закончено, подводятся итоги». Также будут автоматически рассчитаны и выбраны проекты победители в голосовании. В данном статусе Голосование ожидает, что Уполномоченный ознакомится с итогами голосования и сформирует документ «Протокол голосования». «Протокол голосования» должен быть в формате отсканированного документа PDF или изображения JPG, PNG. Чтобы завершить Голосование необходимо приложить «Протокол голосования», для этого требуется нажать на кнопку «Подвести итог голосования по проектам», как представлено на рисунке 206. При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить документ, как представлено на рисунке 207. Необходимо заполнить название документа, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку Сохранить, как показано на рисунке 208.

Голосование по проектам 2

Подвести итоги голосования по проектам

Идентификатор голосования	1
Название	п
Регион	о
Муниципалитет	г

Рисунок 206 – Добавление обновленного документа

Голосование по проектам 2

Подвести итоги голосования по проектам

Идентификатор голосования	11795
Название	Голосование по проектам (макс. кол-во полей) 2
Регион	обл Ярославская
Муниципалитет	г Ярославль
Дата и время начала голосования по проектам	03.12.2019 00:00:00
Дата и время окончания голосования по проектам	11.12.2019 00:00:00
Статус	Голосование закончено, подводятся итоги

Статистика голосования

ЖКХ

Проект с максимальным количеством полей 2

Рисунок 207 – Подвести итоги голосования по проектам

Добавление протокола о голосовании: Голосование по проектам 1

Чтобы подвести итоги голосования по проектам необходимо заполнить протокол голосования

Название

Протокол голосования

Описание

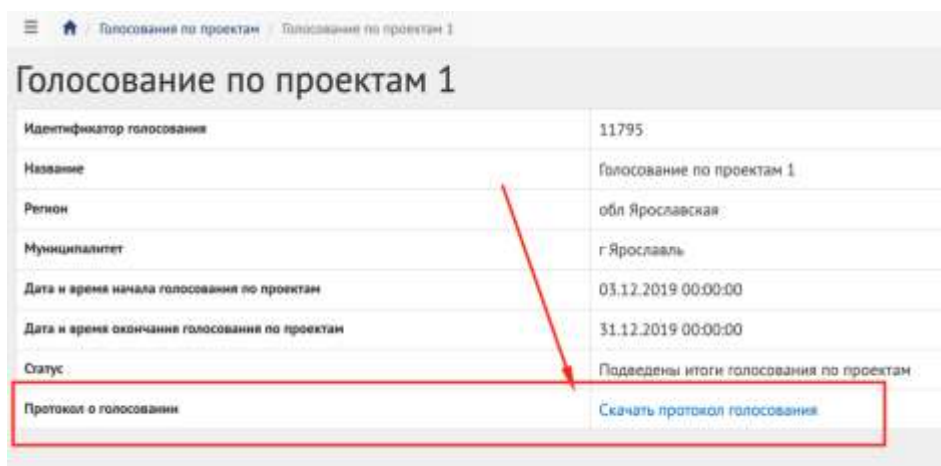
Описание протокола голосования

Файл

Выберите файл .DOT big tables.xls

Сохранить

Рисунок 208 – Добавление протокола голосования



*Рисунок 209 – Голосование завершено*

После успешного добавления Протокола голосования Уполномоченный будет перенаправлен на страницу Голосования для просмотра сводной информации, как представлено на рисунке 209. Дальнейших действий не требуется, Голосование по проектам завершено.

### **3.11.3.6 Работа с Проектами в рамках их жизненного цикла после завершения голосования**

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

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

Для перевода проекта в статус «В процессе реализации» необходимо нажать на соответствующую кнопку «Проект на реализации», как представлено на рисунке 210.



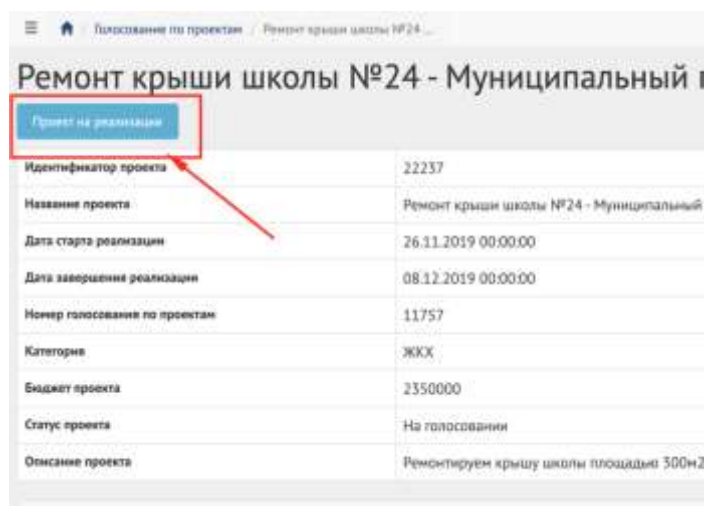


Рисунок 210 – Перевод проекта в статус «В процессе реализации»

Для перевода проекта в статус «Реализован» необходимо нажать на соответствующую кнопку «Проект реализован», как представлено на рисунке 211.

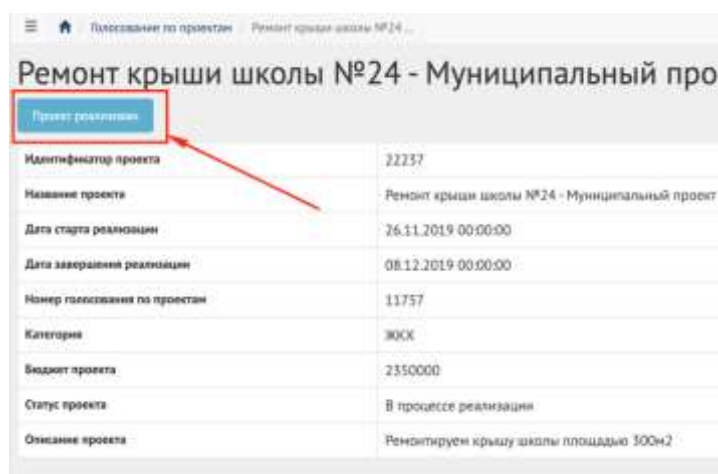


Рисунок 211 – Перевод проекта в статус «В процессе реализации»

При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить отчеты о реализации проектов (до 5 файлов), как представлено на рисунке 212. Необходимо заполнить название документа, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку Сохранить, как показано на рисунке 213.

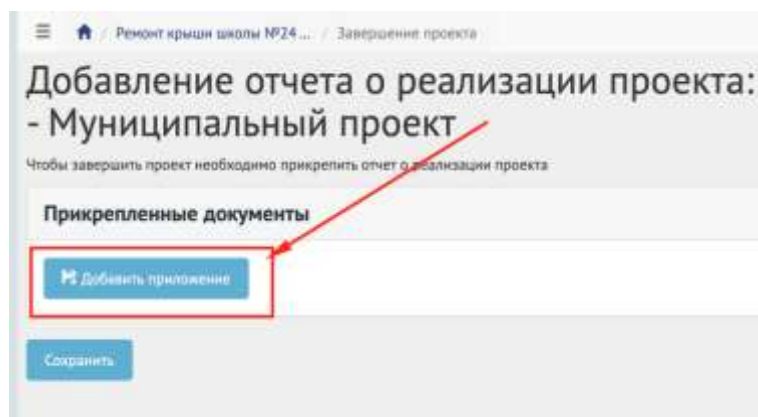


Рисунок 212 – Добавление отчетов о реализации проектов

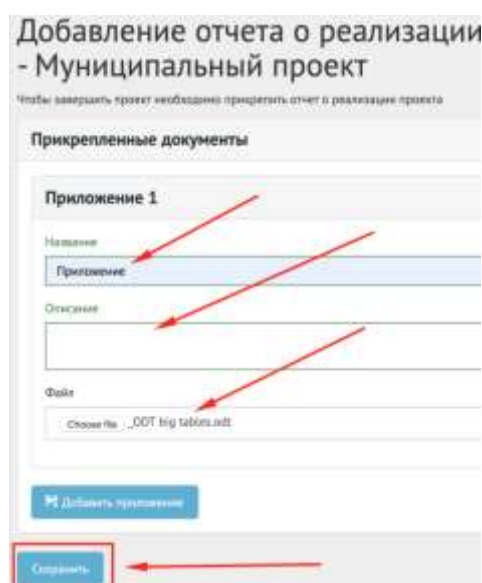


Рисунок 213 – Добавление отчетов о реализации проектов

Работа с проектами окончена. Дальнейшие действия не предусмотрены.

### 3.11.4 Вопросы МЗ

#### 3.11.4.1 Создание опроса МЗ

Опрос МЗ создается по аналогии как обычный Опрос, единственное отличие - наличие приложенного документа.

##### 3.11.4.1.1 Алгоритм работы с Опросами МЗ

- 1) Создать Опрос указав все необходимые данные, включая период проведения, список вопросов и возможных ответов к ним.

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

#### 3.11.4.1.2 Создание Опроса МЗ

Чтобы создать Опрос перейдите в раздел левого меню «Вопросы МЗ», как представлено на рисунке 214.

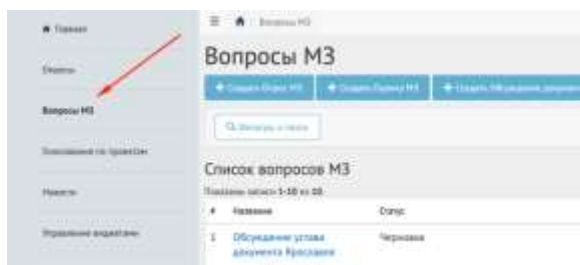


Рисунок 214 – Раздел Вопросы МЗ

Нажмите кнопку «Создать Опрос МЗ», как представлено на рисунке 215.

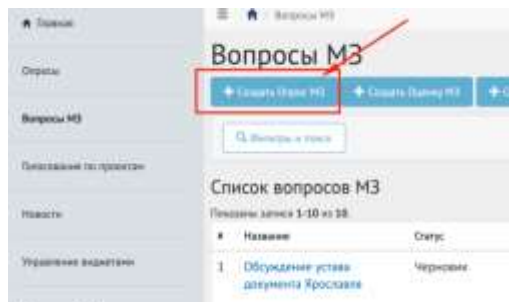


Рисунок 215 – Окно создания Опроса и перечнем существующих опросов

Откроется страница с формой добавления опроса, как представлено на рисунке 216.

Создать Опрос

Название

Описание

Муниципалитет

Дата начала опроса

Дата окончания опроса

Примечание

Добавить список вопросов

Вопрос 1

Тип вопроса

Вопрос-описание-текст

Варианты ответов

Рисунок 216 – Форма Добавить Опрос

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

Заполните поле «Описание», например, «Опрос МЗ по уставу муниципалитета».

Выберите значение привязанного муниципалитета, например, г. Саратов. Перейдите к датам проведения Опроса МЗ.

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

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

Нажмите на кнопку «Добавить приложение». Раскроется блок добавления приложения с полями «Название» и «Описание» и загрузкой файла, как представлено на рисунке 217.

Заполните поле «Название», например, «Проект».

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

Загрузите документ – это обязательное требование.

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



*Рисунок 217 – Выпадающая форма Приложения на вкладке Добавить Опрос*

Нажмите на кнопку «+Добавить еще один вопрос», если нужно создать Опрос с множеством вопросов. Число вопросов ограничено 20 значениями, как представлено на рисунке 218.

*Рисунок 218 – Форма Добавить список вопросов на вкладке Добавить Опрос*

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

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

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

Нажмите на кнопку «+» столько раз, сколько требуется вариантов ответа, например 4, для добавления 4-х вариантов ответа, Зеленый, Голубой, Коричневый, Серый, как представлено на рисунке 219.

*Рисунок 219 – Выпадающая форма Варианты ответов на вкладке Добавить список вопросов*

Нажмите на кнопку «Сохранить Опрос» для создания Опроса. Откроется страница с просмотром созданного Опроса, как представлено на рисунке 220.

**Выбор цвета окраски скамеек в парке Горького**

Опубликовать Редактировать Изменить

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

**Список вопросов**

**Вопрос 1**

Тип вопроса  
Выбор варианта ответа

Текст вопроса  
В какой цвет окрасить скамейки в парке Горького?

Допустимое количество ответов на данный вопрос  
1

**Варианты ответов**

- Зеленый
- Голубой
- Бордовый
- Серый

*Рисунок 220 – Окно просмотра созданного Опроса*

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

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

### 3.11.4.1.3 Опрос МЗ после завершения

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

### 3.11.4.2 Создание Оценки МЗ

Оценка МЗ создается по аналогии, как и Опрос МЗ — это наличие только одного вопроса с типом ответов Оценка. Создается нажатием на кнопку «создать Оценку МЗ», как показано на рисунке 221.

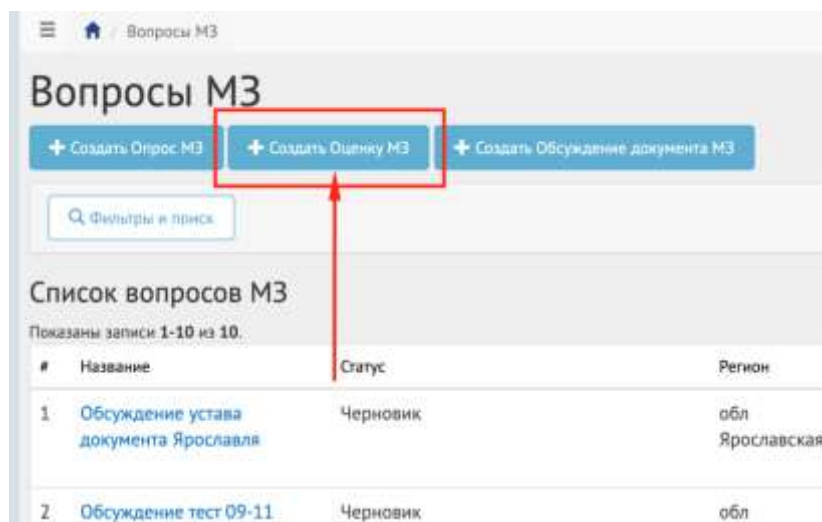


Рисунок 221 – Кнопка создания Оценки МЗ

Далее шаги в точности как при создании Опросов.

### 3.11.4.3 Обсуждение документа МЗ

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

#### 3.11.4.3.1 Жизненный цикл Обсуждения документа МЗ

Управление жизненным циклом Обсуждения документа МЗ происходит путем изменения статуса, а также указанием временных интервалов даты начала и конца Обсуждения документа МЗ. Его схема представлена ниже на рисунке 222.





Рисунок 222 – Жизненный цикл Обсуждения МЗ

#### 3.11.4.3.2 Алгоритм работы с Обсуждениями документов МЗ

- 1) Создать Обсуждение документа МЗ указав все необходимые данные, включая период обсуждения и приложить файл для разбивки его на блоки с целью последующей публикации и обсуждения Пользователями.
- 2) Опубликовать Обсуждение документа МЗ.
- 3) После публикации Обсуждение документа МЗ ожидает автоматического перевода Системой в статус «В процессе публичного обсуждения» в день даты старта обсуждения согласно настройкам. После перевода в данный статус Пользователи могут принимать участие в комментировании опубликованного документа. Уполномоченному доступна статистика Обсуждения документа МЗ, возможность ответов на комментарии и данные обсуждения. Изменять Обсуждение документа МЗ Уполномоченный не может.

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

#### **3.11.4.3.3 Создание Обсуждения документа МЗ**

Чтобы создать Обсуждение документа МЗ нажмите в меню слева на пункт «Вопросы МЗ» и на кнопку «Создать обсуждение документа МЗ», как представлено на рисунке 223.

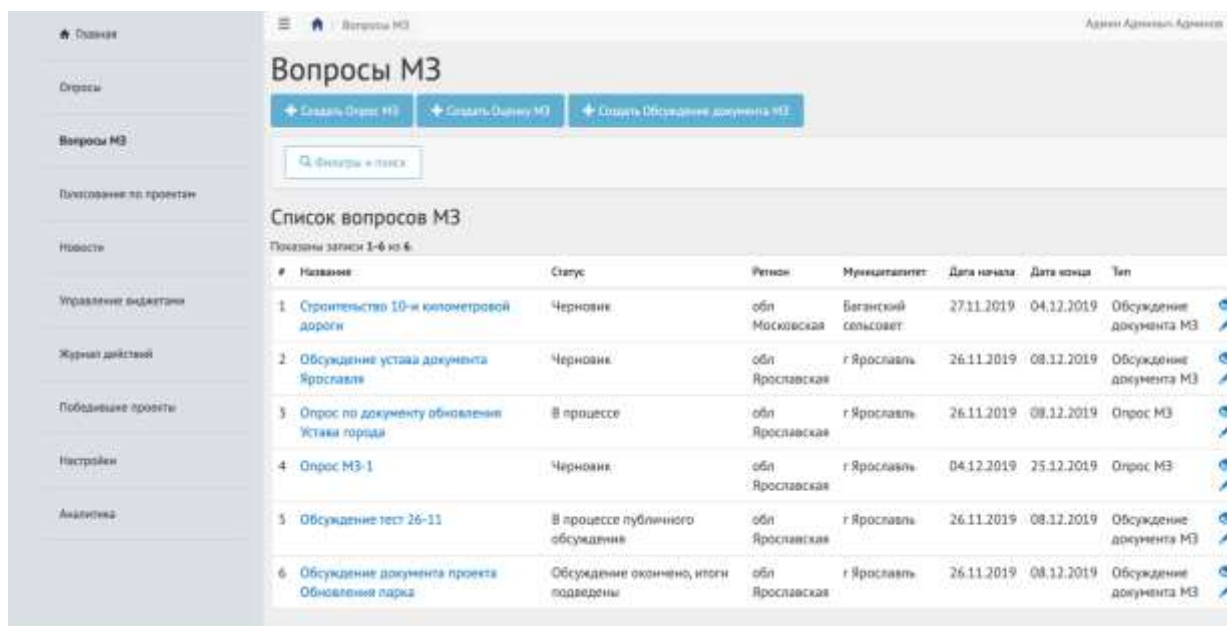


Рисунок 223 – Главное меню вкладки Вопросы МЗ

Откроется страница с формой создания Обсуждения документа МЗ, как представлено на рисунке 224.

Создать обсуждение документа МЗ

Наименование

Описание

Регион

Муниципалитет

Дата начала

Дата конца

Документ

Название

Описание

Файл

Сохранить

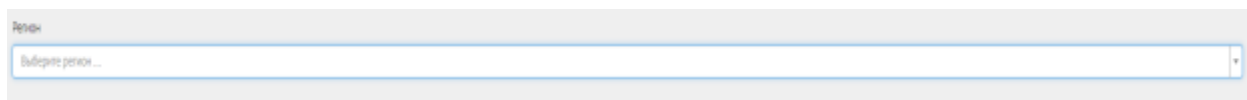
© Общественное голосование 2019

Рисунок 224 – Форма для создания обсуждения документа МЗ

В поле «Наименование» введите наименование обсуждения.

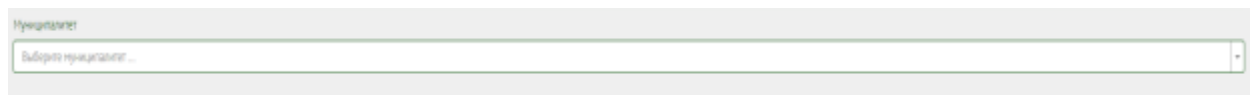
В поле «Описание» введите описание обсуждения.

В выпадающем списке «Регион» выберите регион, для осуществления связи с муниципалитетами, как представлено на рисунке 225.



*Рисунок 225 – Окно выпадающего списка выбора Региона*

В выпадающем списке «Муниципалитет» выберите муниципалитет, как представлено на рисунке 226.



*Рисунок 226 – Окно выпадающего списка выбора Муниципалитета*

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

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

- 3) Уполномоченный муниципальный получает доступ к созданию Обсуждения документа МЗ в его муниципалитете, например г. Саратов. Перейдите к датам проведения Обсуждения.

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

В блоке «Документ» в поле «Название» введите название документа, как показано на рисунке 227.

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 227 – Форма Документ (вкладка Обсуждение документа МЗ)

Нажмите на кнопку «Сохранить». Откроется страница просмотра созданного обсуждения, как представлено на рисунке 228.



Рисунок 228 – Вкладка просмотра созданного обсуждения документа МЗ

### 3.11.4.3.4 Ответы на комментарии пользователей Обсуждения документа МЗ

В статусе «В процессе публичного обсуждения» Уполномоченный не может менять содержание и настройки Обсуждения документа МЗ, но может просматривать статистику и комментарии, как представлено на рисунках 229, 230 и 231, а также отвечать на комментарии пользователей, как показано на рисунках 232, 233 и 234.

Статистика	
Всего комментариев	4
Принятые	4
Отклоненные	0
Без ответа	0

Рисунок 229 – Просмотра статистики Обсуждения документа МЗ



Рисунок 230 – Просмотр списка комментариев пользователей

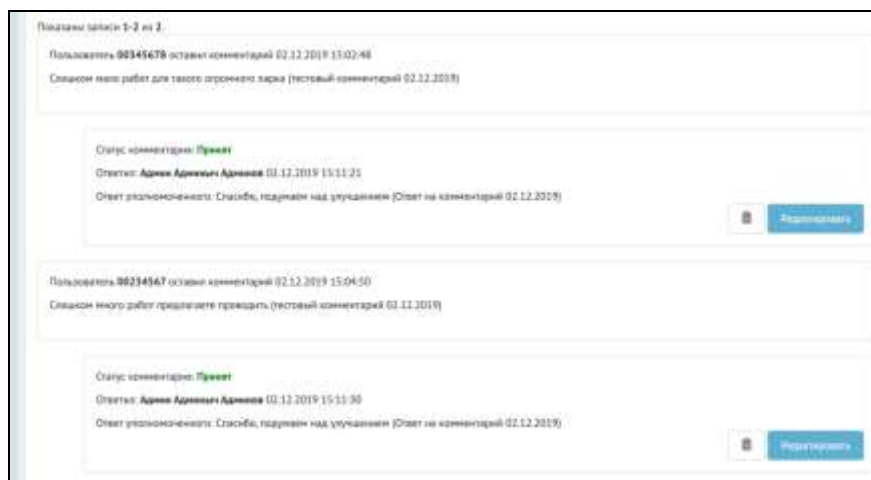


Рисунок 231 – Просмотр списка комментариев пользователей

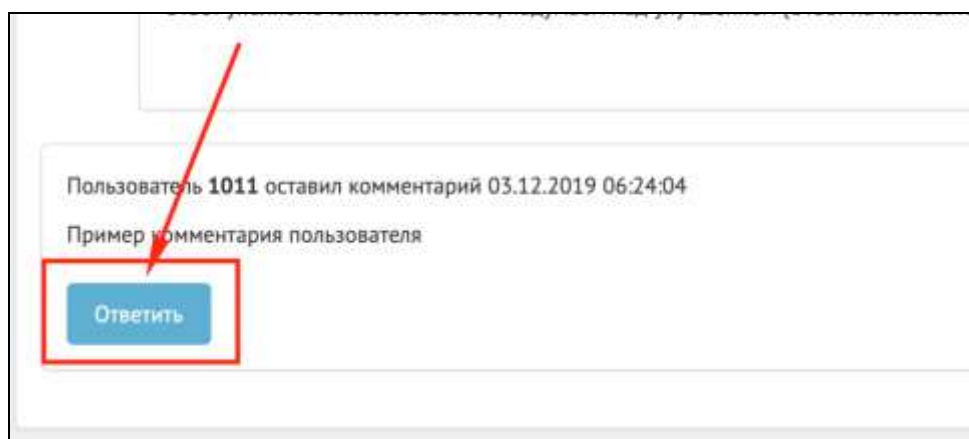


Рисунок 232 – Ответ на комментарий пользователя

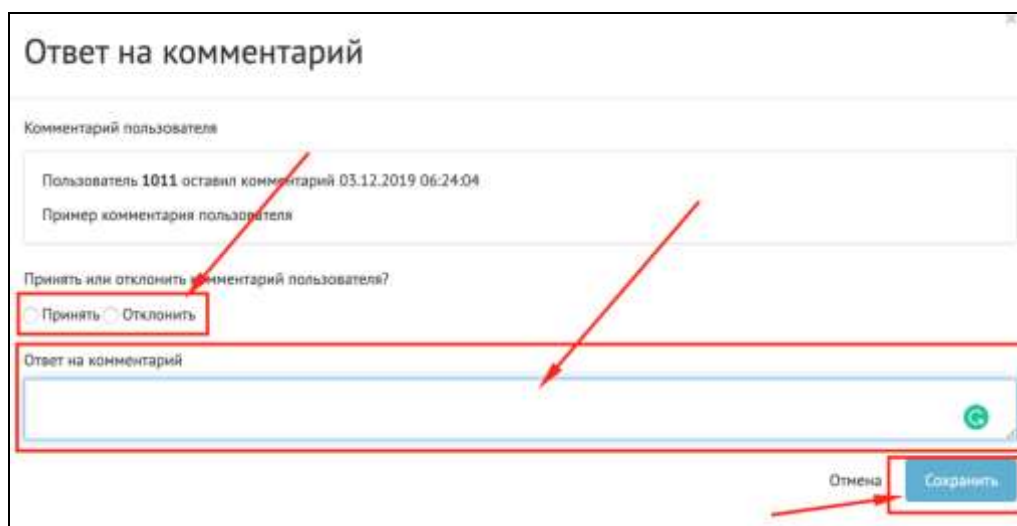
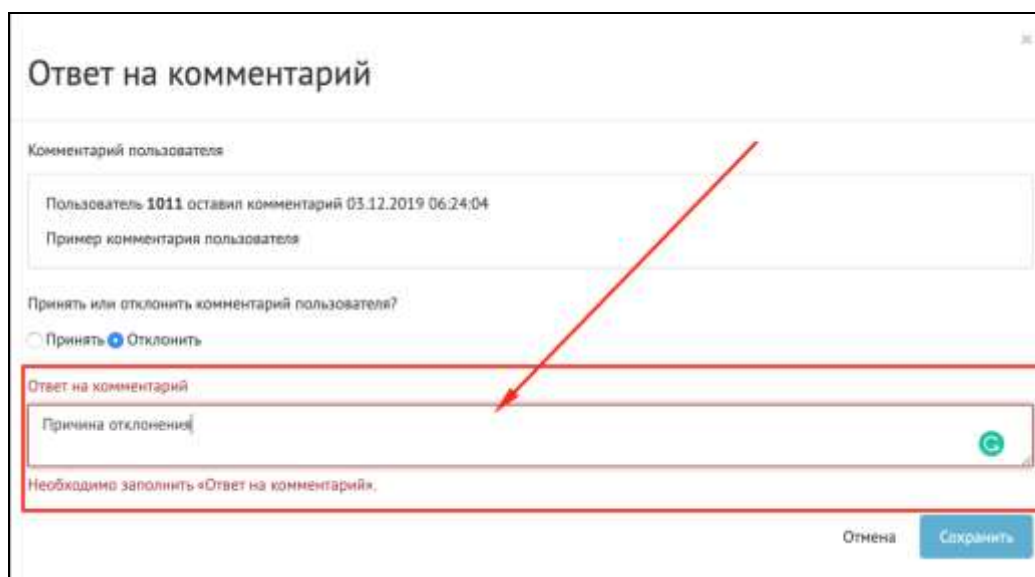


Рисунок 233 – Ответ на комментарий пользователя



Ответ на комментарий

Комментарий пользователя

Пользователь 1011 оставил комментарий 03.12.2019 06:24:04

Пример комментария пользователя

Принять или отклонить комментарий пользователя?

☐ Принять ☒ Отклонить

Ответ на комментарий

Причина отклонения

Необходимо заполнить «Ответ на комментарий».

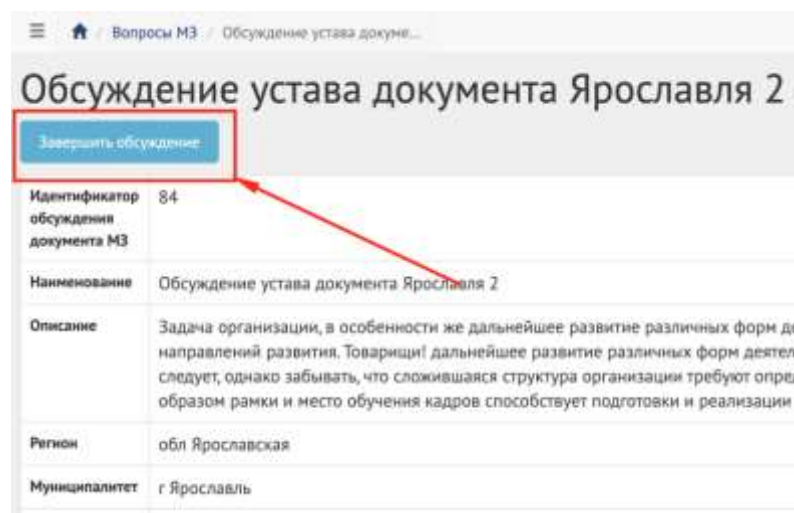
Отмена Сохранить

Рисунок 234 – Ответ на комментарий пользователя

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

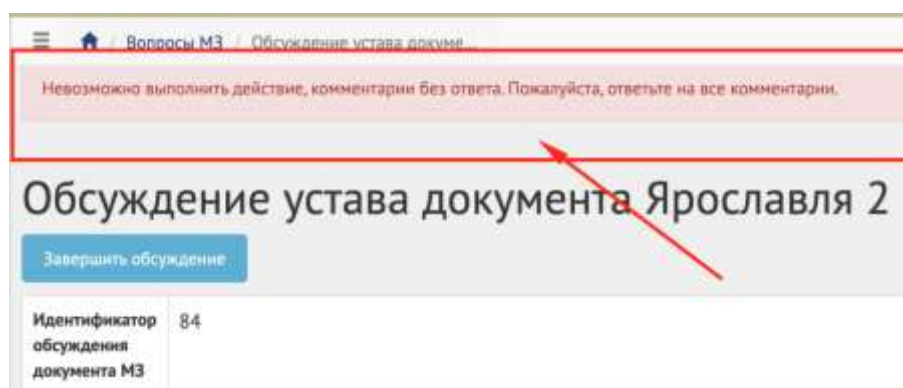
В случае если было принято не менее одного комментария Пользователя в рамках Обсуждения документа МЗ Уполномоченному необходимо подготовить обновленный документ с учетом принятых комментариев Пользователей и завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». Перевод происходит нажатием кнопки «Завершить обсуждение», как представлено на рисунке 235.





*Рисунок 235 – 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 236.



*Рисунок 236 – 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 237. Необходимо заполнить название документа, описание (опционально), приложить файл и нажать кнопку Сохранить.

*Рисунок 237 – Добавление обновленного документа*

После успешного добавления Уполномоченный будет перенаправлен на страницу Обсуждение с обновленным статусом как представлено на рисунке 238. Дальнейших действий не требуется, обсуждение завершено.

*Рисунок 238 – Обсуждение документа МЗ в статусе Обсуждение окончено, итоги подведены*

В случае если не было принято ни одного комментария Уполномоченному необходимо завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». У

Уполномоченного в таком случае не будет запрошено обновленного документа и Обсуждение будет переведено в статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». Дальнейших действий не требуется, обсуждение завершено.

### 3.11.5 Создание новости

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

Чтобы создать Новость нажмите в меню и подменю слева по соответствующему названию. Затем на кнопку «Добавить новость», как представлено на рисунке 239.

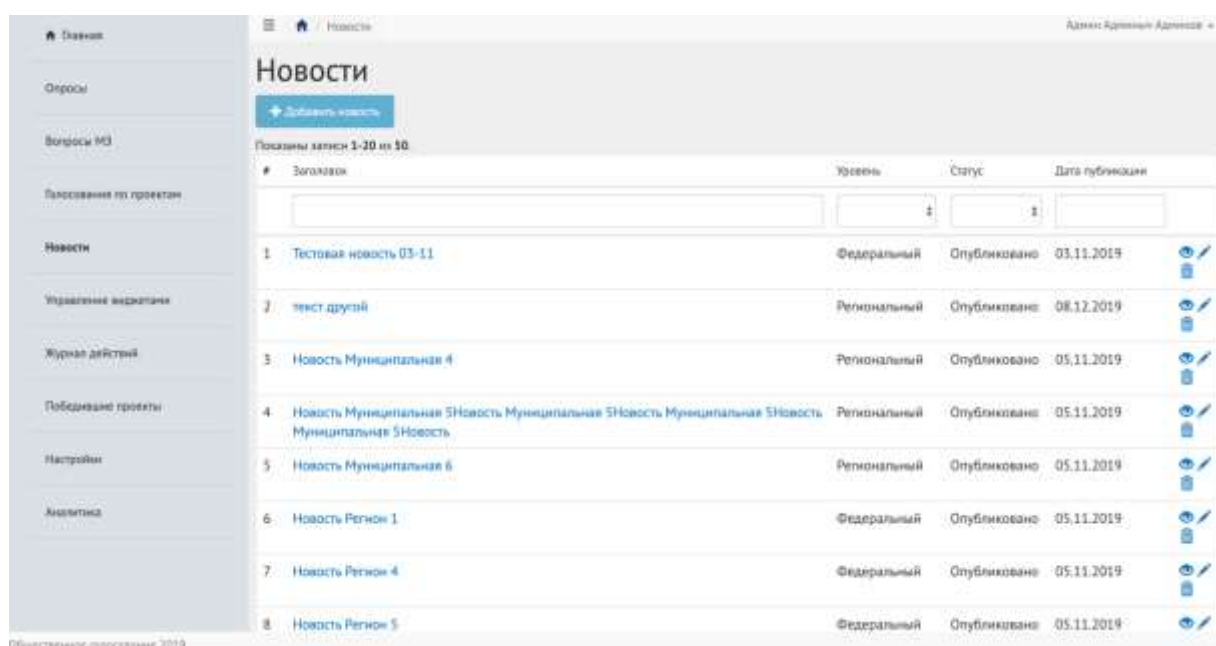


Рисунок 239 – Вкладка Новости

Откроется страница добавления новости, как представлено на рисунке 240. В выпадающем списке «Уровень» выберите уровень, например, Федеральный.

В поле «Заголовок» введите заголовок.

В поле «Описание» введите описание.

В поле «Внешняя ссылка» укажите ссылку.

В поле «Дата публикации» выберите дату публикации.

*Рисунок 240 Форма Добавить новость*

Нажмите на кнопку «Сохранить». Откроется страница просмотра созданной Новости как показано на рисунке 241.

ID	Значение
Тип	Общественный
Заголовок	Заголовок новости
Описание	Описание новости
Статус	Черновик
Дата	2020
Дата создания	26.11.2019 11:02:43
Дата редактирования	26.11.2019 11:02:43
Последнее редактирование	admin
Дата публикации	27.11.2019 09:00:00
Связанная сущность	История развития города Ульяновск-град
Тип связанной сущности	Общественный
Название внешней ссылки	http://77.88.1
Адрес внешней ссылки	http://77.88.1

*Рисунок 241 - 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 242.

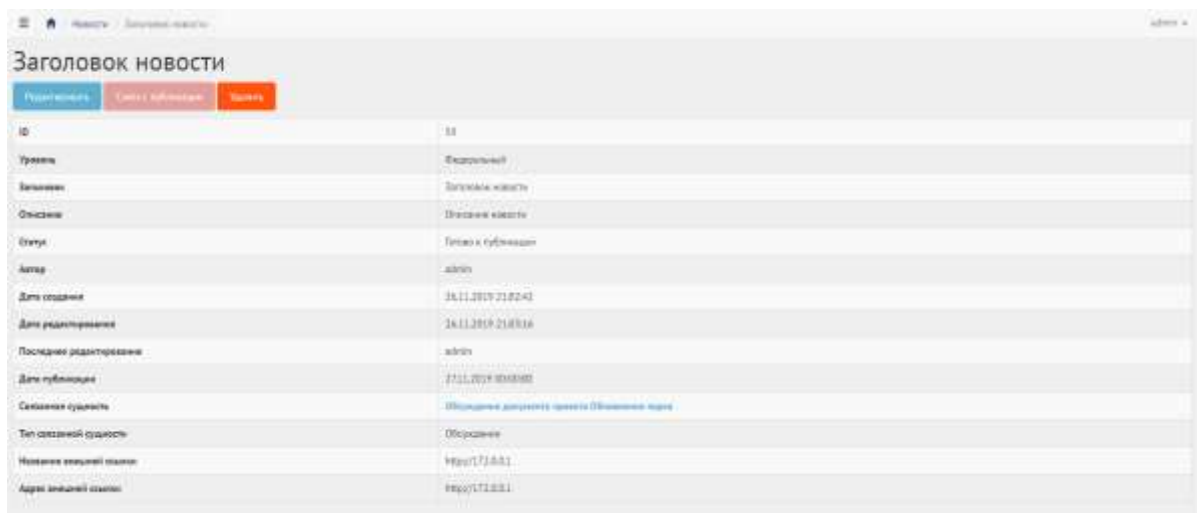


Рисунок 242 - Вкладка просмотра Новости после снятия с публикации

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

### 3.11.6 Управление виджетами

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

Чтобы перейти в раздел управления виджетами нажмите в меню слева по соответствующему названию, откроется страница управления виджетами, как представлено на рисунке 243.

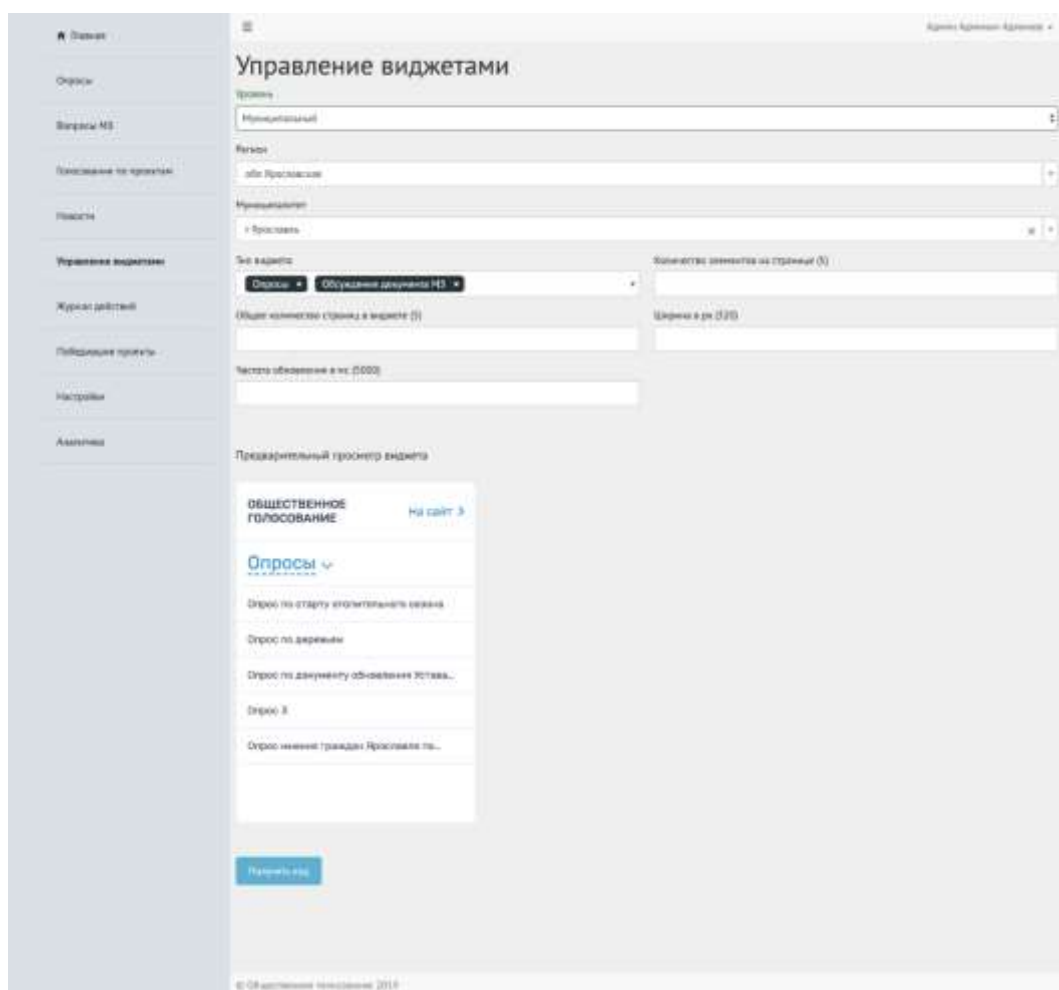


Рисунок 243 - Вкладка Управление виджетами

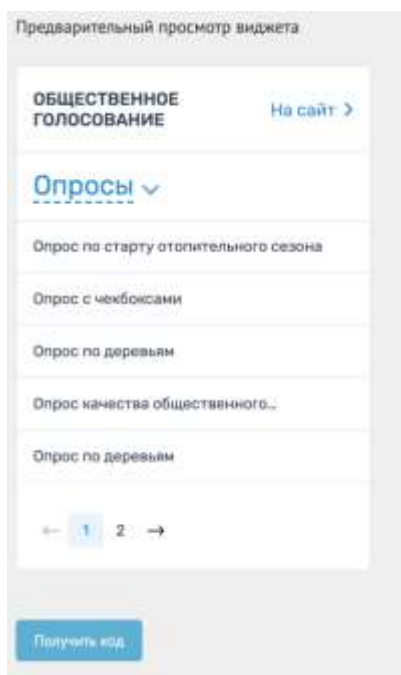
В выпадающем списке «Уровень» выберите требующийся уровень, например Муниципальный.

В выпадающем списке «Регион» выберите регион, например Ярославская область.

В выпадающем списке «Муниципалитет» выберите муниципалитет, например г. Ярославль.

В выпадающем списке «Тип виджета» выберите тип виджета, например Опросы, на странице появится предварительный просмотр виджета, как представлено на рисунке 244. Выпадающий список «Тип виджета» позволяет выбрать более одного типа виджета в одном, тем самым в рамках одного виджета могут быть доступны следующие активности Общественного голосования:

- опросы;
- проекты на голосовании;
- обсуждения документа МЗ;
- опросы и оценки МЗ;
- новости.



*Рисунок 244 - Форма Предварительного просмотра виджета*

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.

Нажмите на страницу «Получить код», появится окно с кодом виджета, как представлено на рисунке 245.



Рисунок 245 – Модальное окно с кодом виджета

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

### 3.11.7 Настройки

Раздел настройки предназначен для предоставления доступа к функциям управления уполномоченными и ролями, управлением справочников, просмотром списка событий, и действий уполномоченных ЛКО. В раздел имеют доступ только уполномоченные администраторы системы, как представлено на рисунке 246.

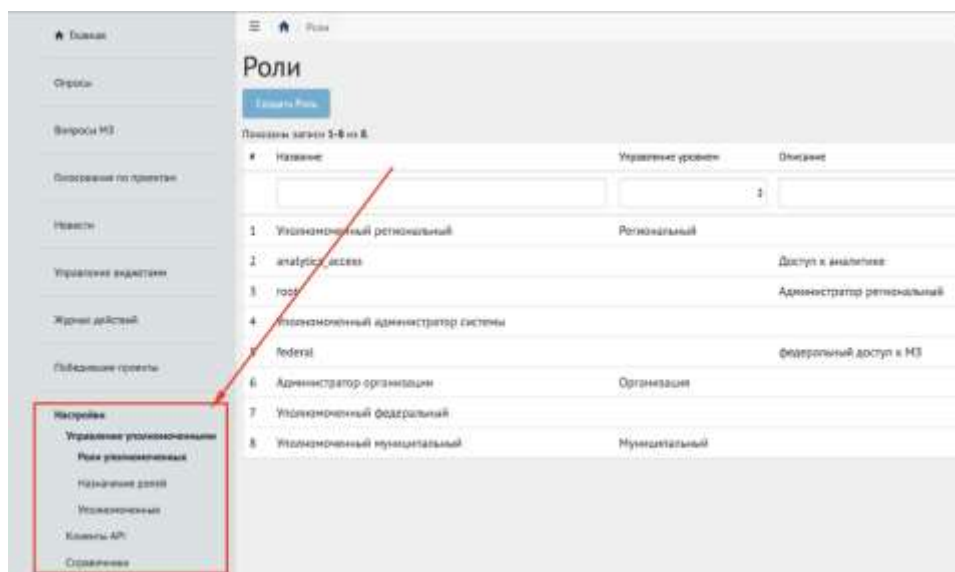


Рисунок 246 - Главное меню вкладки Настройки



### 3.11.8 Личный кабинет пользователя

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

Если в личный кабинет заходит пользователь, для которого есть ограничения по контенту согласно его адресу, то ему выводится страница с информацией: *«В настоящее время раздел «Общественное голосование» не доступен для региона, в котором вы проживаете»*, как показано на рисунке 247.

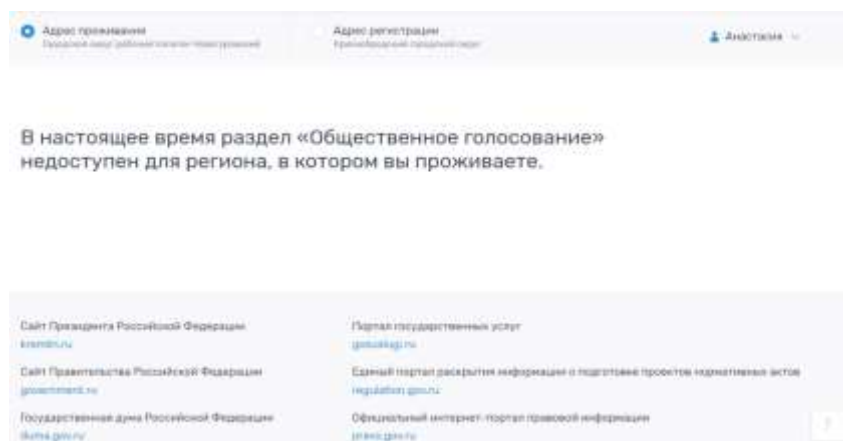


Рисунок 247 - Пустая главная страница

#### 3.11.8.1 Главная страница ЛКП

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

- 1) участие в голосованиях по списку проектов в части распределения местного или регионального бюджетов. Список проектов для голосования отображается отдельно для каждой категории проектов по

территориальной принадлежности в рамках муниципального образования или региона;

- 2) просмотр завершенных голосований (архивных);
- 3) участие в срочных и насущных опросах федерального, регионального и местного уровней, а также опросах по национальным проектам;
- 4) получение результатов по пройденным и завершенным опросам;
- 5) участие в оценке, опросе и предложениях по вопросам местного значения;
- 6) получение новостей федерального, регионального и местного уровня о вопросах, планируемых к обсуждению на публичных слушаниях и прочей деятельности проекта;
- 7) просмотр персональных уведомлений;
- 8) подписка на новости и ICQ канал.

Фрагмент главной страницы показан на рисунке 248.

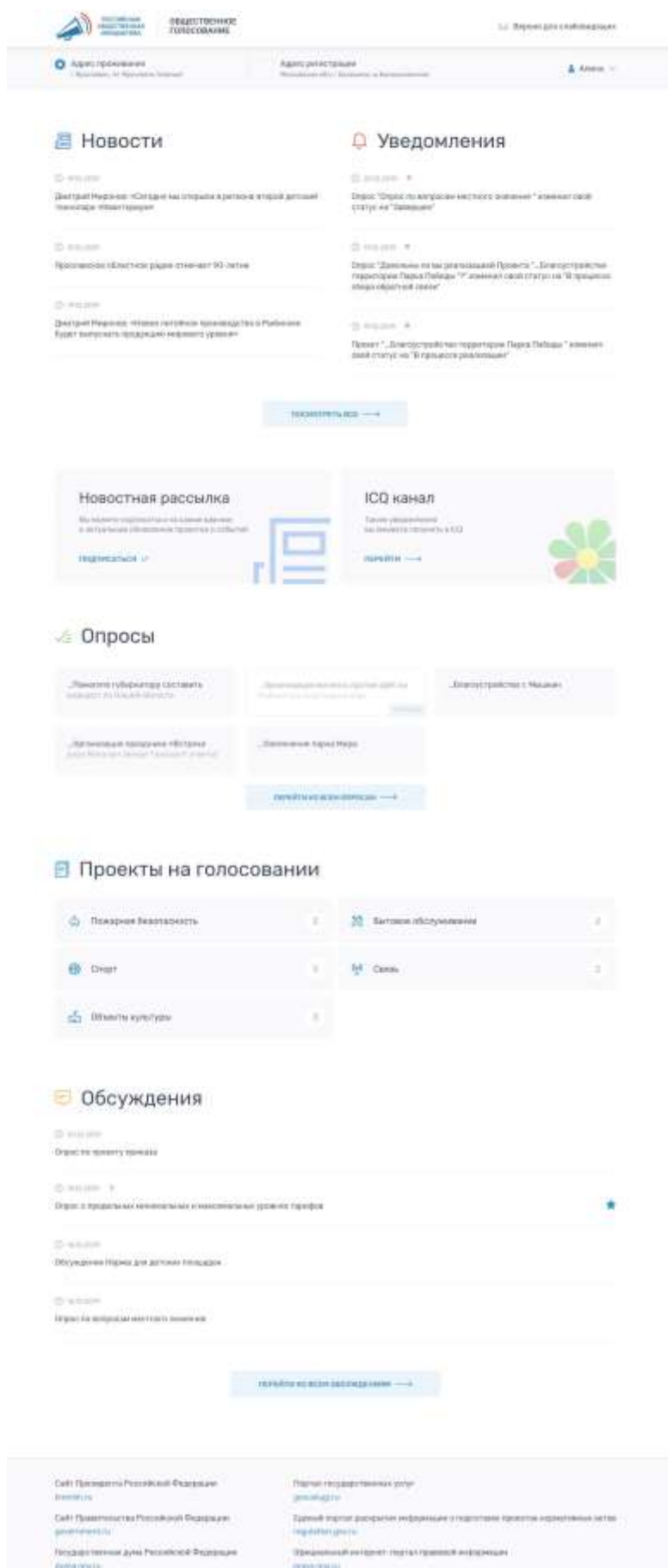


Рисунок 248 - Фрагмент главной страницы ЛКП

### 3.11.9 Основные элементы главной страницы

#### 3.11.9.1 Логотипы проектов

В шапке сайта расположены логотип РОИ с переходом на <https://roi.ru/> и Общественное голосование с переходом на <https://og.roi.ru/>. Для перехода необходимо кликнуть по соответствующему виджету, как представлено на рисунке 249.



Рисунок 249 - Логотипы проектов

#### 3.11.9.2 Переключение на версию для слабовидящих

При клике на ссылку «Версия для слабовидящих», как представлено на рисунке 250, открывается окно с настройкой отображения страниц сайта, как представлено на рисунке 251. Пользователь может настроить удобный размер и начертание шрифта, а также цветовую схему.

🔊 Версия для слабовидящих

Рисунок 250 - Переключатель на версию для слабовидящих



Рисунок 251 - Окно настроек версии для слабовидящих

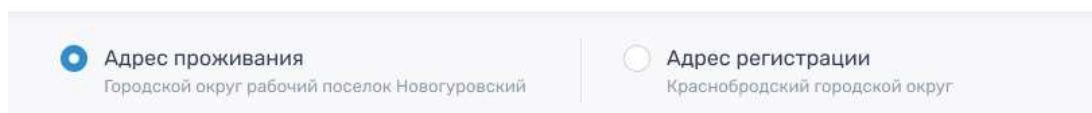
#### 3.11.9.3 Блок переключения адреса

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:

- 1) адрес регистрации;

2) адрес проживания.

Пользователь может переключать адреса с помощью элементов навигации и просматривать доступные голосования и опросы согласно выбранному адресу, как представлено на рисунке 252.

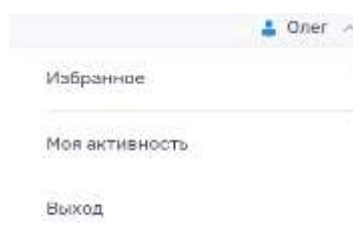


*Рисунок 252 - Переключатель адреса*

#### **3.11.9.4 Меню пользователя**

В меню пользователя, как представлено на рисунке 253, выведены следующие пункты:

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



*Рисунок 253 - Меню пользователя*

#### **3.11.9.5 Новости и Уведомления**

В списках на главной странице выводятся по три элемента с самой актуальной датой публикации, как показано на рисунке 254. Для перехода к полному списку под элементами расположена кнопка «Посмотреть все». Для

перехода на страницу новости или уведомления необходимо кликнуть по заголовку.

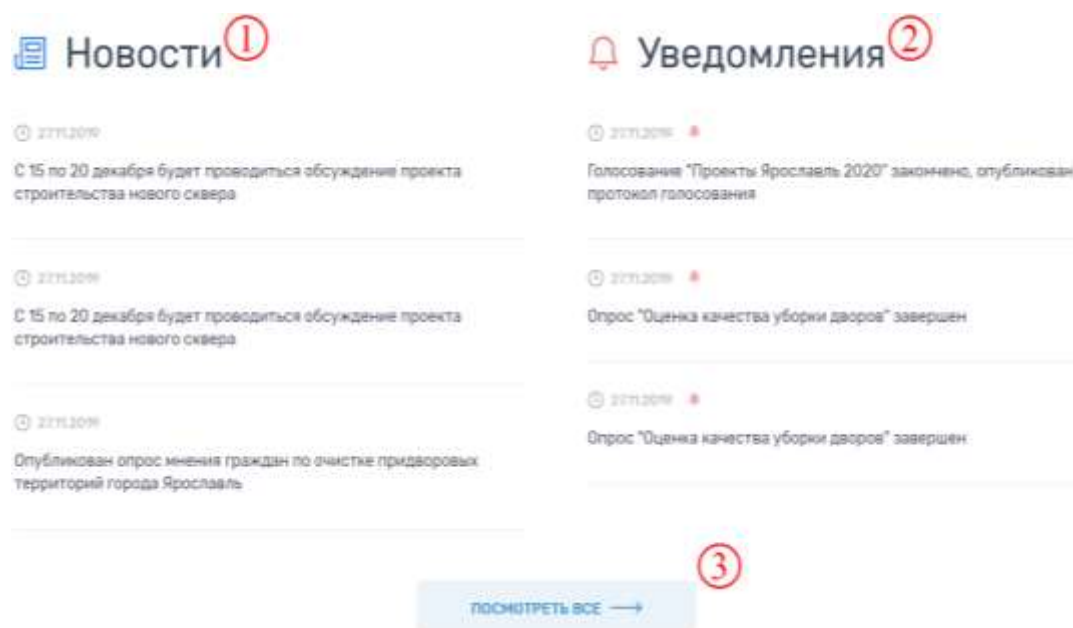


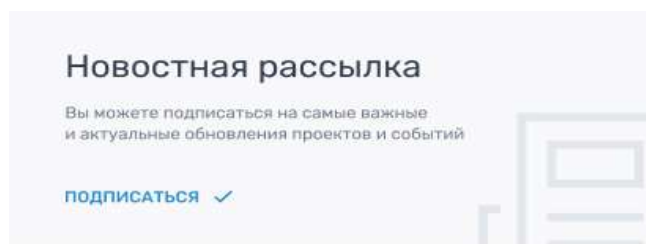
Рисунок 254 - Новости и уведомления

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

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

### 3.11.9.6 Новостная рассылка

Пользователь может подписаться на новостные рассылки по электронной почте для событий по активностям, в которых он участвовал, а также отказаться от них. Чтобы подписаться необходимо, кликнуть по ссылке «Подписаться», как представлено на рисунке 255.



*Рисунок 255 - Подписка на новости*

### 3.11.9.7 ICQ канал

У пользователя есть возможность подписаться на получение уведомлений через ICQ канал ([https://icq.im/POS\\_OG\\_BOT/ru](https://icq.im/POS_OG_BOT/ru)). Чтобы перейти в канал ICQ и подписаться на получение информации необходимо кликнуть по ссылке «Перейти», как представлено на рисунке 256.



*Рисунок 256 - Подписка на канал в ICQ*

### 3.11.9.8 Опросы

На главной странице, как представлено на рисунке 257, выводятся плитки шести опросов с самой ближайшей датой завершения, независимо от того прошел пользователь опрос или нет, но в зависимости от выбранного адреса. Предусмотрена цветовая индикация для обычного опроса и опроса по реализации национального проекта. Для перехода к полному списку под элементами расположена кнопка «Перейти ко всем опросам». Для перехода к интересующему опросу нужно кликнуть по соответствующей плитке.

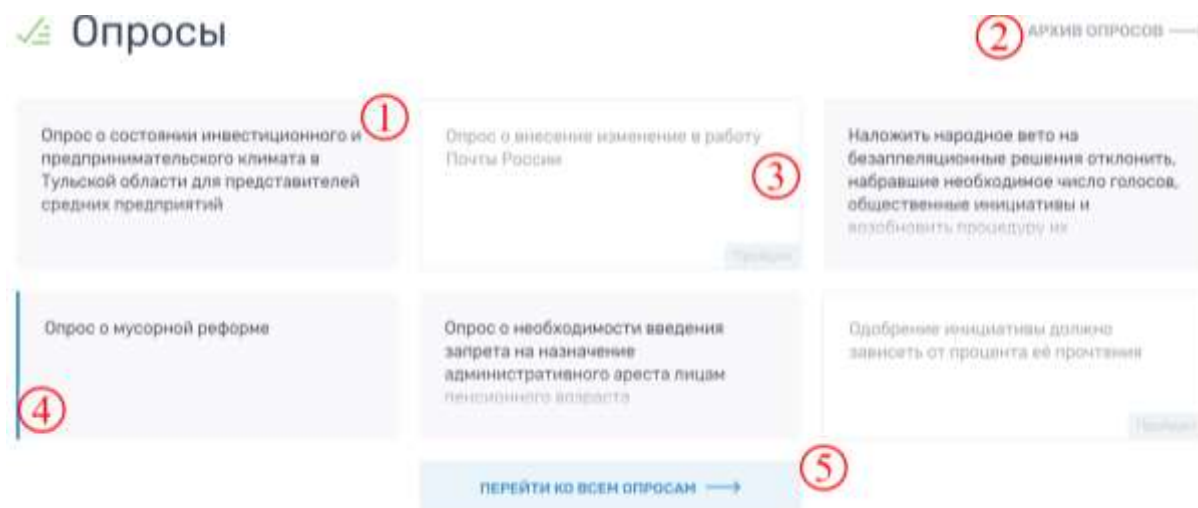


Рисунок 257 - Блок опросов

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

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

### 3.11.9.9 Проекты на голосовании

В блоке выводятся категории проектов, доступных на голосование. Список формируется в зависимости от выбранного пользователем адреса. Для перехода к списку проектов внутри категории нужно кликнуть на соответствующую плитку, как представлено на рисунке 258.

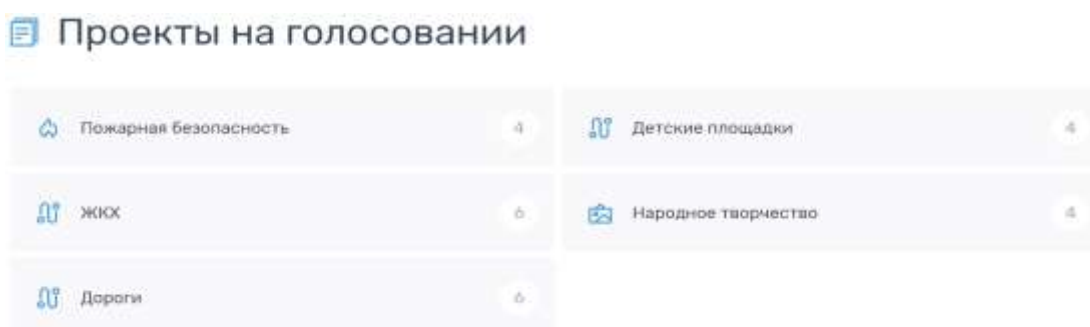


Рисунок 258 - Категории проектов на голосовании



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

### 3.11.9.10 Обсуждения (Вопросы местного значения)

Список проектов местного значения (далее - «МЗ»), направленных на обсуждение, формируется в зависимости от выбранного пользователем адреса. По умолчанию выводится пять активных вопросов МЗ с самой актуальной датой публикации. Для перехода к полному списку под элементами расположена кнопка «Перейти ко всем обсуждениям». Предусмотрено добавление вопроса МЗ в избранное (необходимо кликнуть на «звездочку») или иконку «молния», определяющую, что пользователь проявил активность. Для перехода к полной информации по обсуждению необходимо кликнуть на интересующий заголовок, как показано на рисунке 259.

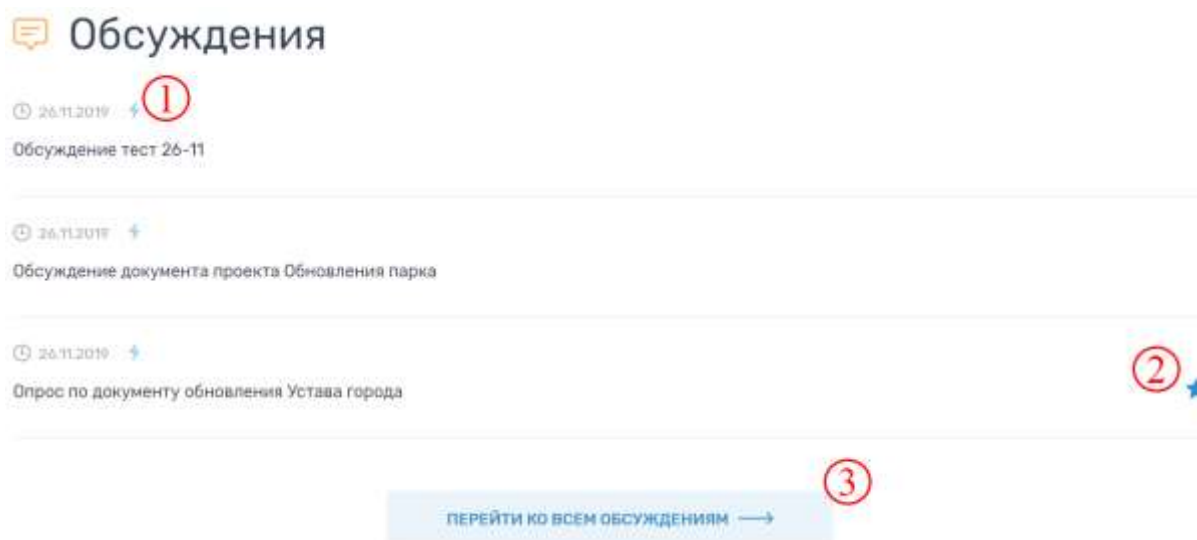


Рисунок 259 - Вопросы местного значения

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

- 1) иконка проявленной активности;
- 2) иконка добавления в Избранное;

3) переход к общему списку вопросов местного значения.

### 3.11.9.11 Cookies

При первом посещении сайта, пользователь подтверждает свое согласие на передачу своих данных в сообщении об обработке сайтом персональных данных пользователя и использования файлов «cookies» , как представлено на рисунке 260. Сообщение исчезнет после нажатия на «Согласен».



Рисунок 260 - Плашка с cookies

### 3.11.9.12 Футер

В футере размещен список ссылок на различные проекты, как представлено на рисунке 261:

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

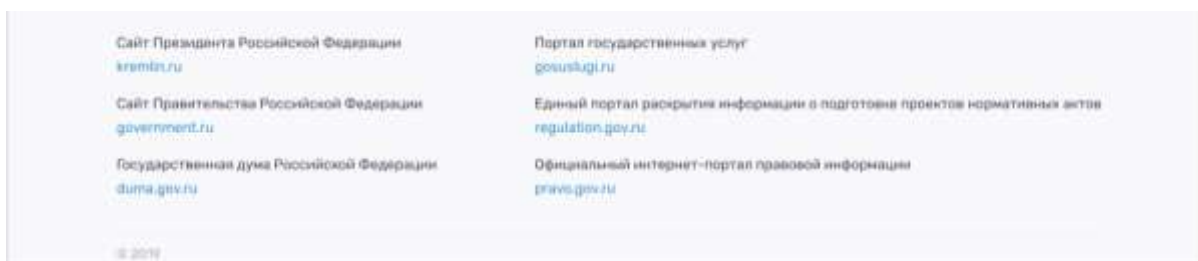


Рисунок 261 - Футер сайта

### 3.11.10 Проекты

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

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

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

Для просмотра проектов другой категории необходимо выбрать другой пункт в списке категорий, расположенной в области заголовка, как представлено на рисунке 262. Для изменения уровня реализации проектов предусмотрен переключатель Региональный/ Местные.

При наличии большого количества проектов предусмотрена постраничная навигация.

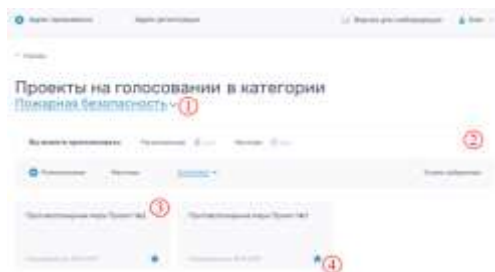
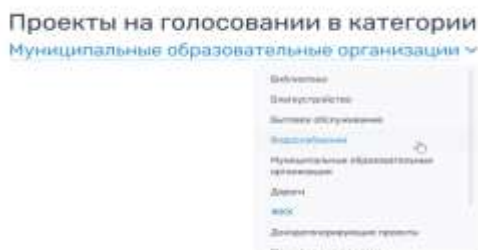


Рисунок 262 - Фрагмент страницы Проекты

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

- 1) фильтр по категориям, представленный на рисунке 263;

- 2) дополнительные фильтры, общее и доступное пользователю количество голосов;
- 3) плитка проекта;
- 4) иконка добавления в избранное.



*Рисунок 263 - Фильтр по категории*

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

- голосование открыто. В интерфейсе выводятся проекты, доступные пользователю для голосования;
- голосование завершено, идет подтверждение итогов. Отображается информационное уведомление, функционал голосования недоступен;
- голосование завершено, победители определены. Отображается информационное уведомление, функционал голосования недоступен, как представлено на рисунке 264.



*Рисунок 264 - Информационное сообщение о завершении голосования*

### **3.11.10.1 Цветовая индексация плитки проекта**

Плитка проекта может быть в нескольких состояниях:

- зеленая полоса слева - пользователь поддержал проект;
- красная полоса слева - пользователь не поддержал проект;
- серая плитка - голос не отдан;

- светло серая плитка - проголосовать за проект нельзя, потому что исчерпано доступное количество голосов в категории;
- синяя полоса слева - победитель в категории.

Примеры представлены ниже, на рисунке 265.



*Рисунок 265 - Цветовая индикация плиток проектов*

### **3.11.10.2 Страница одного проекта**

Страница визуально разделена на 2 области: контентная часть, а также область голосования, как представлено на рисунке 266.

Контентная область может содержать следующую информацию:

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

В области голосования выводятся:

- период голосования;
- количество дней до окончания голосования;
- количество голосов;
- бюджет проекта;

– КНОПКИ ДЛЯ ГОЛОСОВАНИЯ.

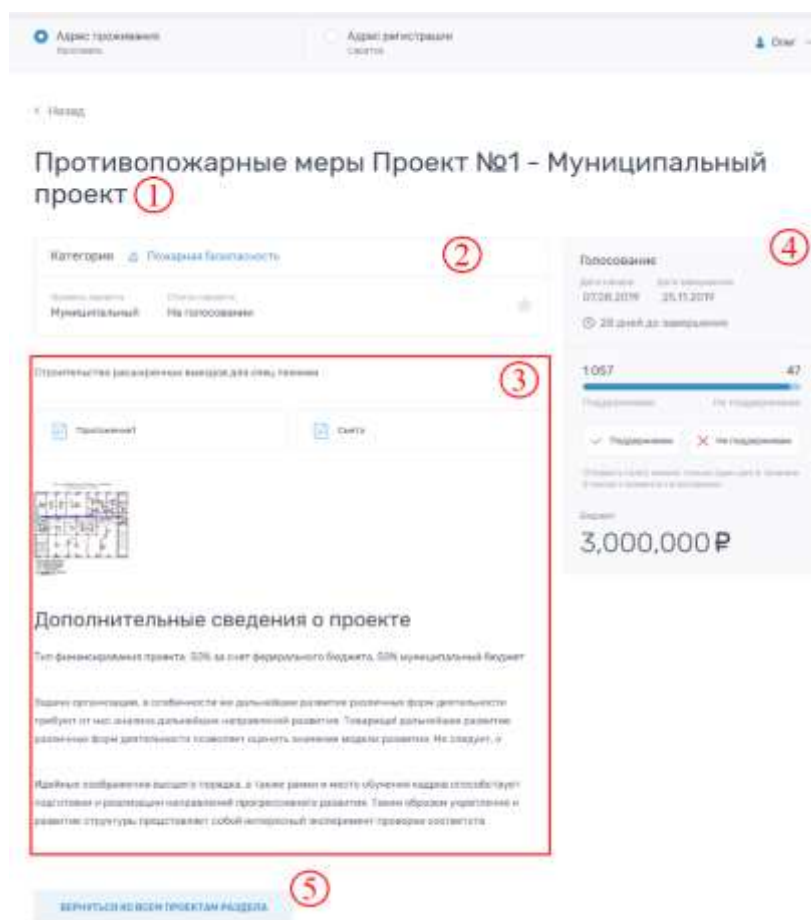
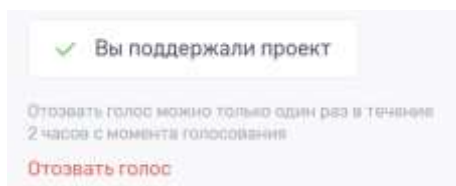


Рисунок 266 - Пример страницы проекта

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

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

Для того чтобы проголосовать за проект необходимо кликнуть по кнопке «Поддерживаю» или «Не поддерживаю» в области голосования. После нажатия на кнопку станет доступен функционал отзыва голоса, как представлено на рисунке 267. 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 267 - Отзыв голоса*

### **3.11.11 Новости и уведомления**

Фрагмент страницы показан ниже, как представлено на рисунке 268. При переходе с главной страницы сайта по умолчанию отображается список новостей, состоящий из заголовка новости и даты публикации. Для перехода к содержанию новости необходимо кликнуть по заголовку. Список формируется на основе выбранного пользователем адреса. Для перехода к уведомлениям необходимо воспользоваться фильтром. Визуально страница со списком уведомлений аналогична.

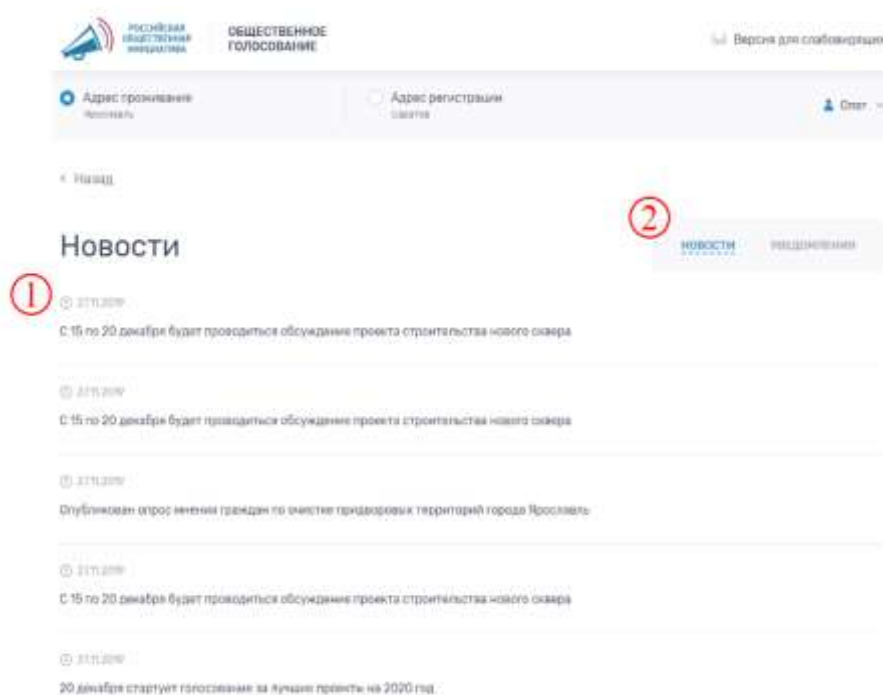


Рисунок 268 - Фрагмент раздела Новости и уведомления

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

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

Если новостей на странице более 15, то внизу появляется постраничная пагинация, позволяющая перемещаться по списку. Переход в архив осуществляется ссылкой, расположенной под пагинацией, представленной на рисунке 269.

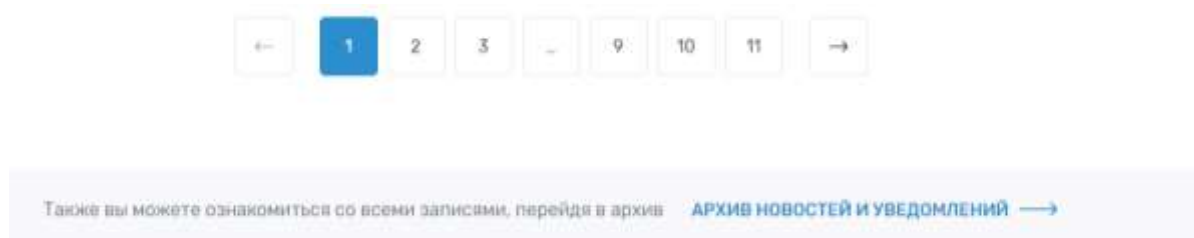


Рисунок 269 - Пагинация и ссылка на архив



### 3.11.11.1 Страница одной новости

Пример новостной страницы представлен ниже, как представлено на рисунке 270. В интерфейсе предусмотрен вывод следующей информации:

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

Визуально страница уведомления аналогична новостной странице.

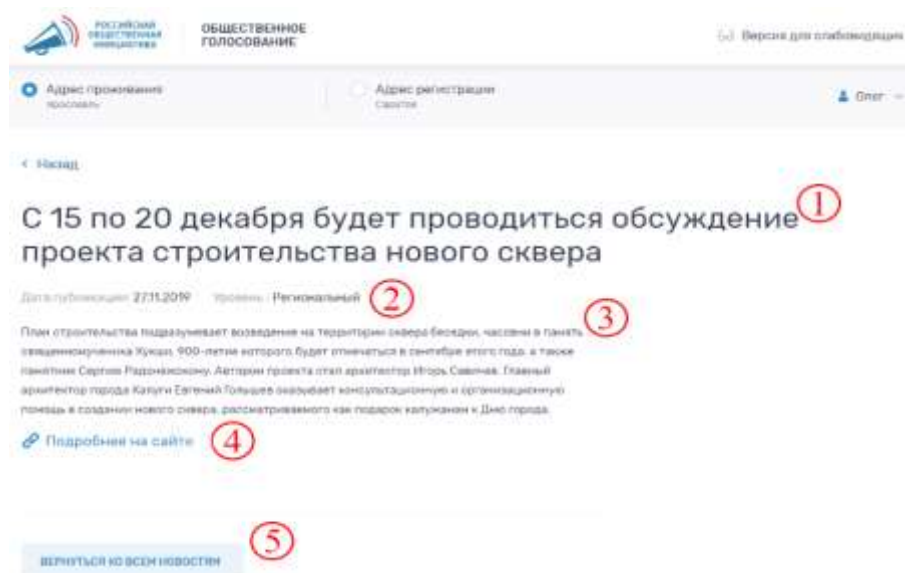
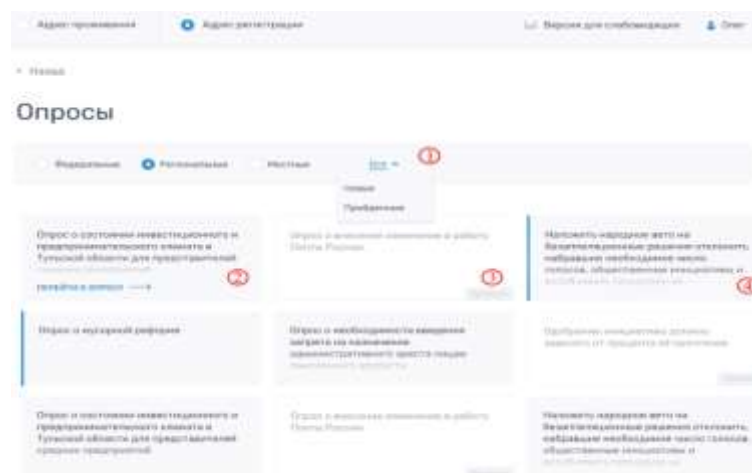


Рисунок 270 - Новость

### 3.11.12 Опросы

На странице выводится весь список опросов, доступных пользователю, как представлено на рисунке 271. Список формируется на основе выбранного пользователем адреса. В интерфейсе предусмотрен фильтр для отображения только новых и пройденных опросов, а также возможность переключения между различными уровнями опроса (Федеральный/ Региональный/ Местный). Цветовая индикация блоков аналогична главной странице.

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



*Рисунок 271 - Страница Опросы*

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

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

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

### **3.11.12.1 Страница опроса**

Опрос может содержать один и более вопросов. Фрагмент страницы представлен ниже, на рисунке 272. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

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



2) Вопрос с несколькими вариантами ответа, представлен на рисунке 274.

О каких способах взаимодействия с органами власти Вам известно?

Выберите один или несколько вариантов ответа

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

*Рисунок 274 - Вопрос с несколькими вариантами ответа*

3) Шкала оценки, представлена на рисунке 275.

Оцените по 10 бальной шкале

1 5 10

очень плохо очень хорошо

*Рисунок 275 - Шкала оценки*

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

Пример страницы результатов представлен ниже, приведен на рисунке 276. Для перехода к общему списку опросов необходимо воспользоваться кнопкой «Вернуться ко всем опросам».

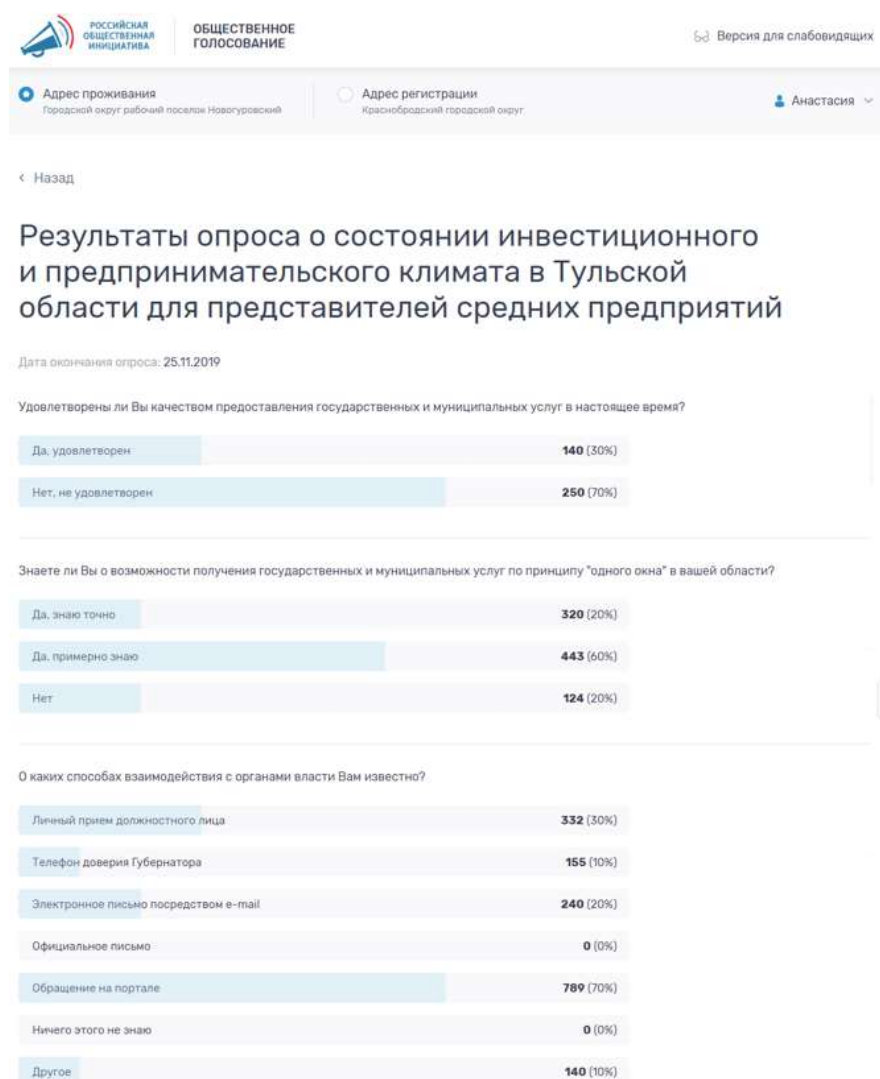


Рисунок 276 - Пример страницы с результатами опроса

### 3.11.13 Обсуждение вопросов местного значения

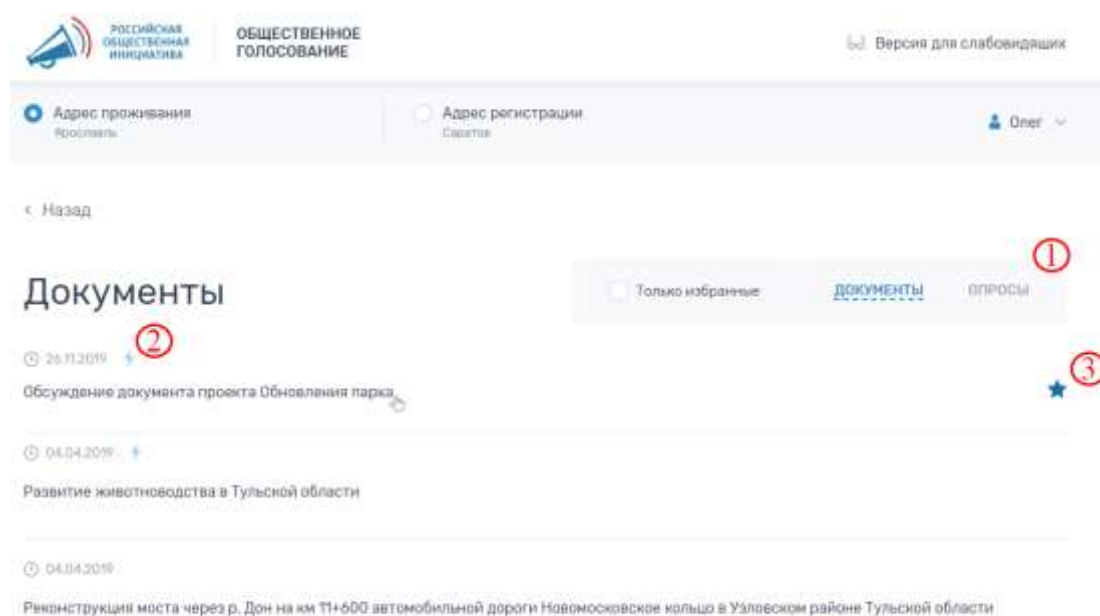
Обсуждение вопросов местного значения может быть трех типов:

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

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

Страница со списком проектов этого раздела представлена ниже на рисунке 277.

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



*Рисунок 277 - Страница со списком обсуждений*

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

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

### **3.11.14 Обсуждение документа. Опрос или Оценка**

Пример страницы представлен ниже, на рисунке 278. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

- заголовок;

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

Рисунок 278 - Обсуждение документа *Опрос*

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

### 3.11.15 Обсуждение документа. Комментирование

Процесс обсуждения документа проходит несколько этапов:

- открыто комментирование для пользователей;

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

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

#### **3.11.15.1 Открыто комментирование для пользователей**

Пример страницы представлен ниже, на рисунке 279. На странице предусмотрен вывод следующей информации:

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



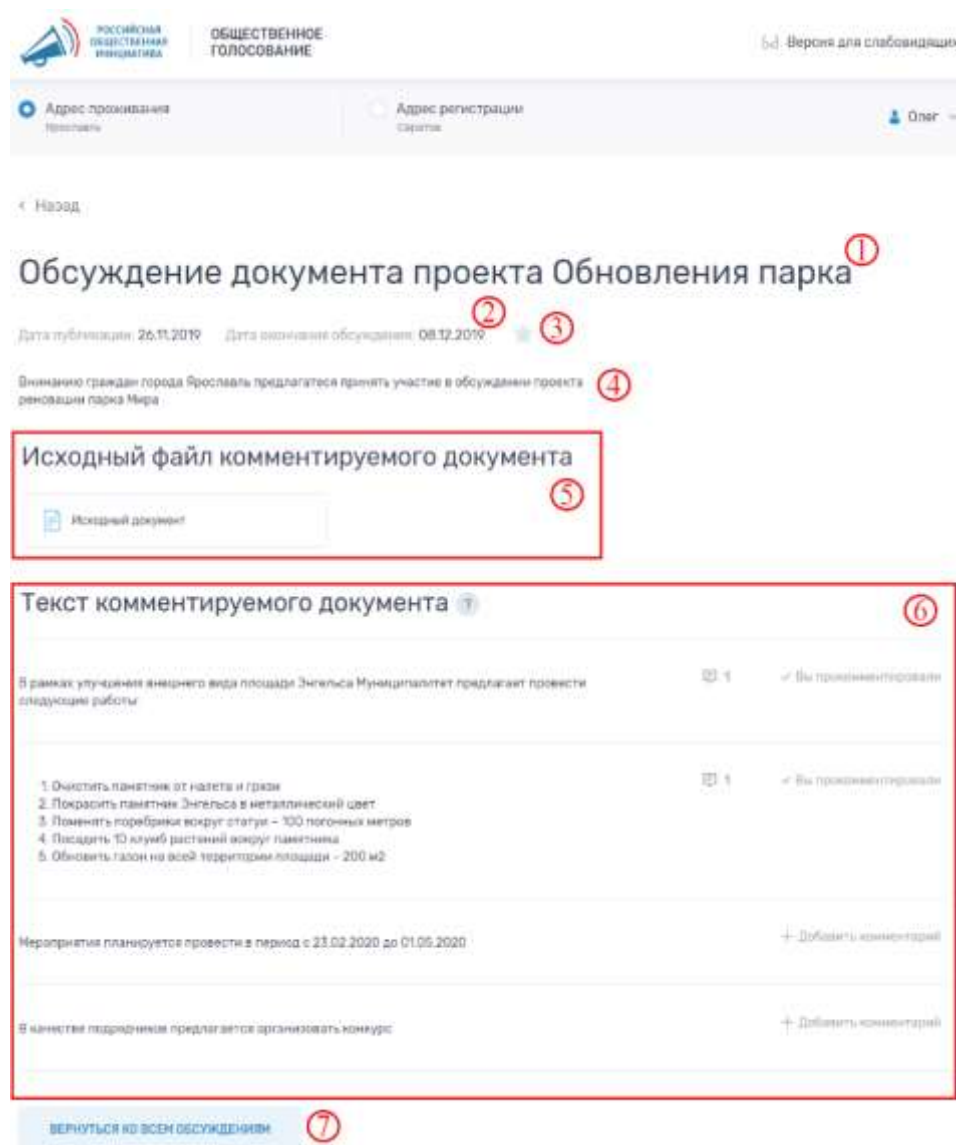


Рисунок 279 - Обсуждение документа, Комментирование

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

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

Окно добавления комментария показано на рисунке 280, окно просмотра комментария представлено на рисунке 281.

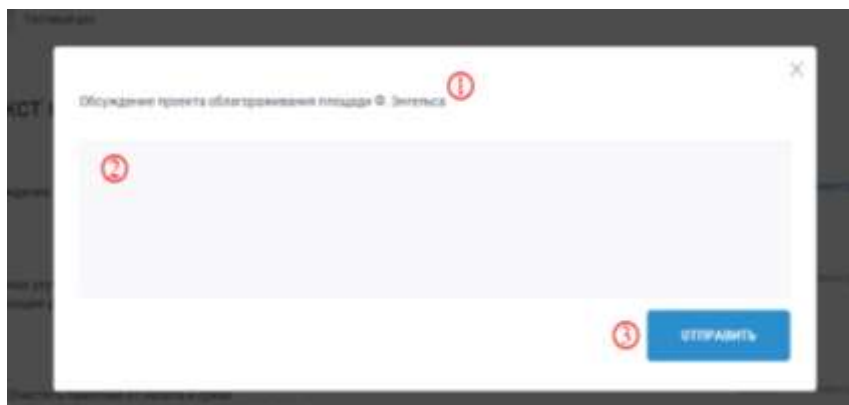


Рисунок 280 - Окно добавления комментария

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

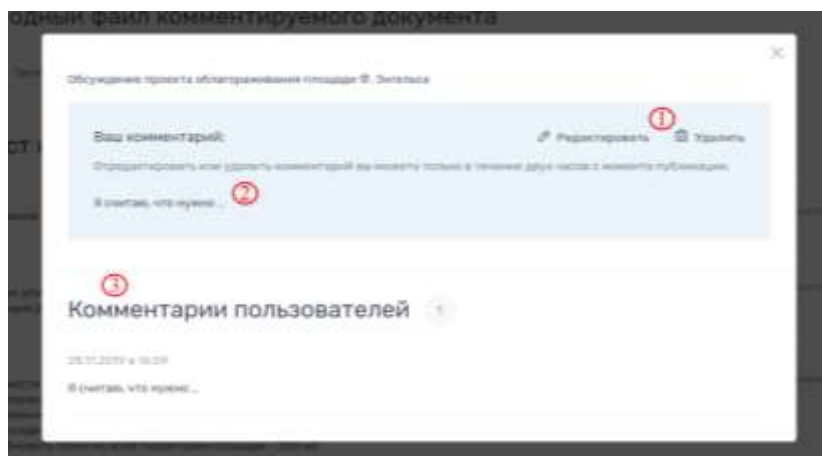


Рисунок 281 - Окно просмотра комментария

Предлагаемые плитки отмечены на рисунке 281 цифрами, которые имеют следующее назначение:

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

### 3.11.15.2 Период комментирования завершен

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

### 3.11.15.3 ОГВ ответили на комментарии пользователей

На странице обсуждения под текстом комментируемого документа появляется раздел с ответами ОГВ на комментарии пользователей, как показано на рисунке 282. В случае положительного ответа комментарий ОГВ выделен зеленым цветом, отрицательного - красным. Около каждого комментария пользователя расположена ссылка «Посмотреть фрагмент» при клике, на которую в отдельном окне открывается тот абзац, к которому относится комментарий. Иконка человечка означает, что комментарий был оставлен текущим пользователем, авторизованным в ЛКП.

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

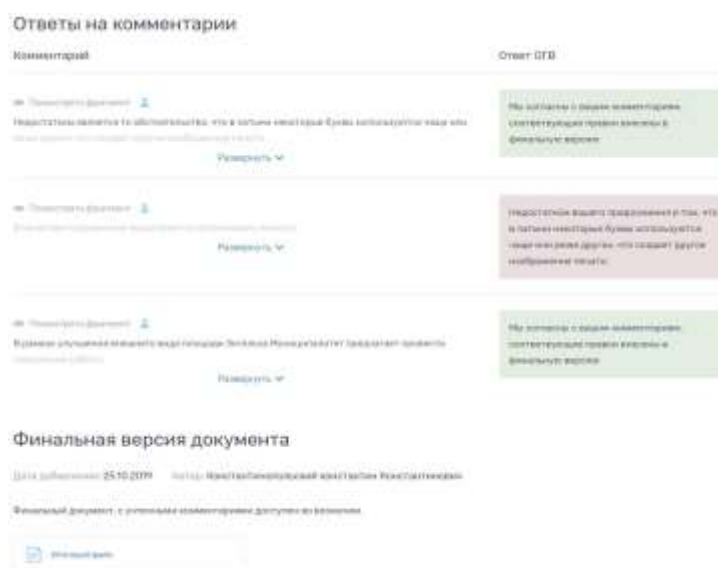


Рисунок 282 - Ответы на комментарии и финальный документ

### 3.11.15.4 Запущен опрос по итогам обсуждения

Под финальным документом в самом низу страницы появляется окно опроса об удовлетворенности итоговым документом, как показано на рисунке 283.

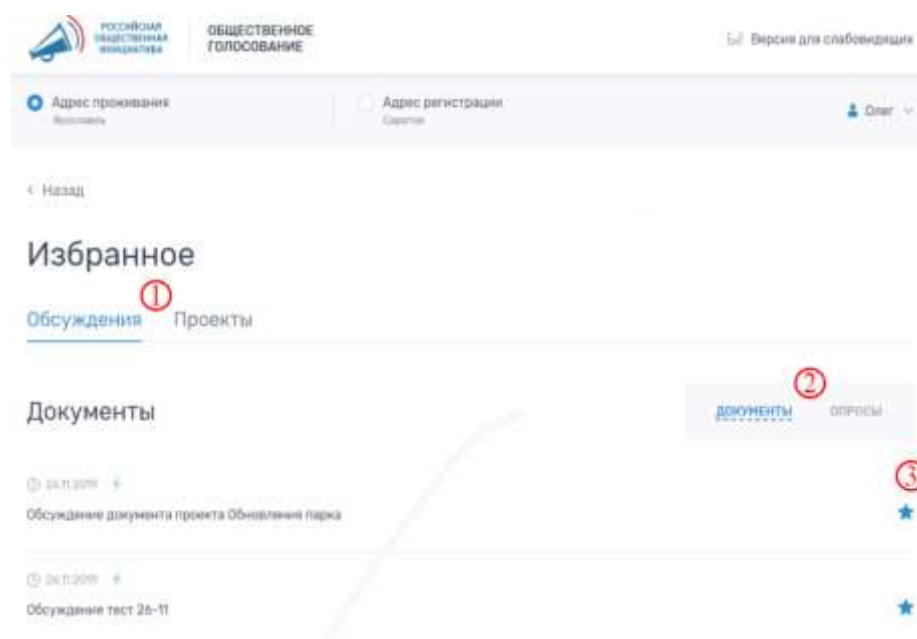
Рисунок 283 - Финальный документ и опрос

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

### 3.11.16 Избранное

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

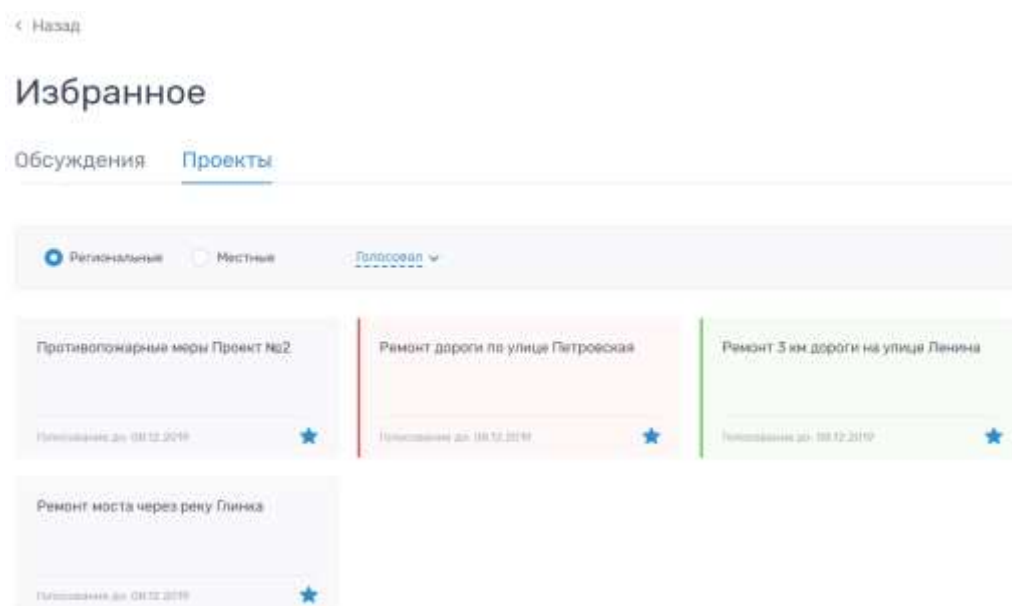
Фрагмент страницы «Избранные обсуждения» представлен ниже, на рисунке 284, фрагмент «Избранные проекты» – на рисунке 285. Фильтры в разделе аналогичны основным разделам сайта. На странице «Проекты» выводится общий список проектов, без деления на категории.



*Рисунок 284 - Избранные обсуждения*

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

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



*Рисунок 285 - Избранные проекты*

### 3.11.17 Активность

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

Если пользователь голосовал на сторонних ресурсах, где используется механизм голосования РОИ, в разделе Активность, как представлено на рисунке 286, также отобразится данный ресурс.

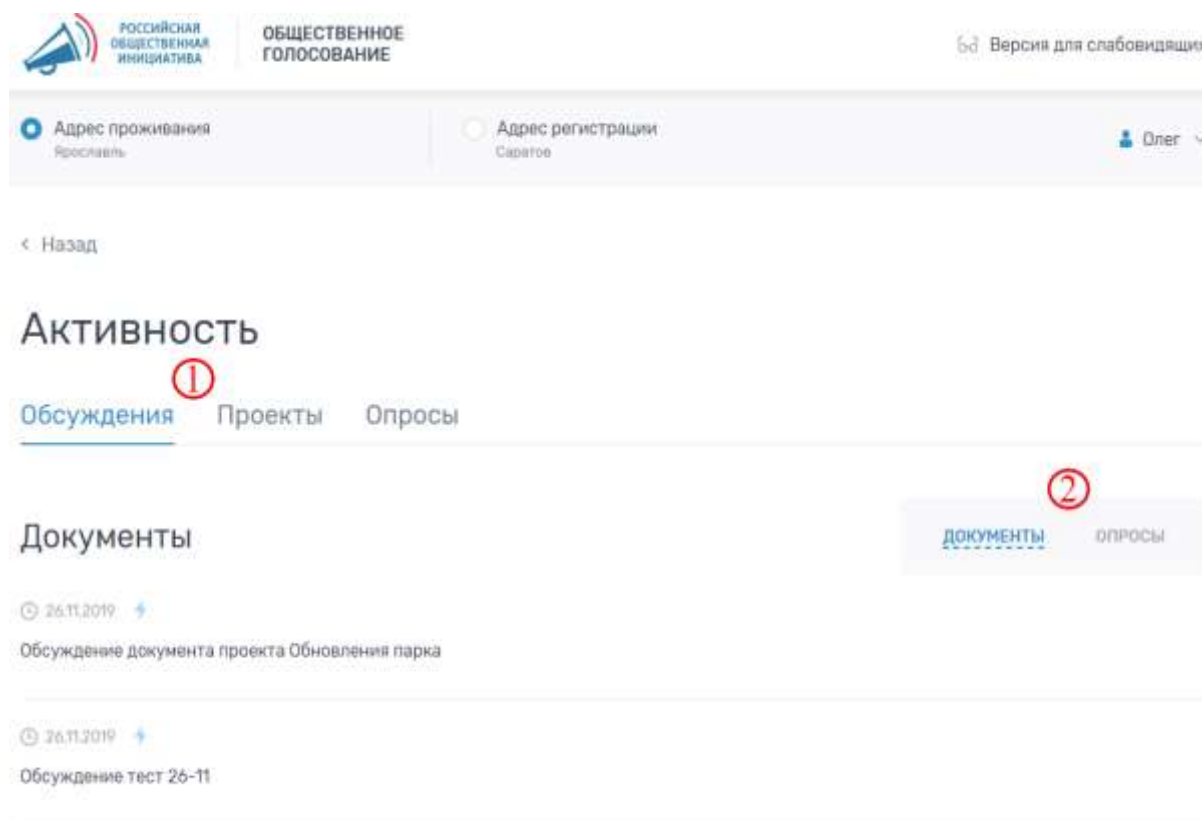


Рисунок 286 - Раздел «Активность»

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

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

### 3.12 АРМ Оператора ввода данных социологии

#### 3.12.1 Начало работы

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

В открывшемся окне ввести учетные данные пользователя с ролью «Оператор» и нажать кнопку «Войти», как на рисунке 287.

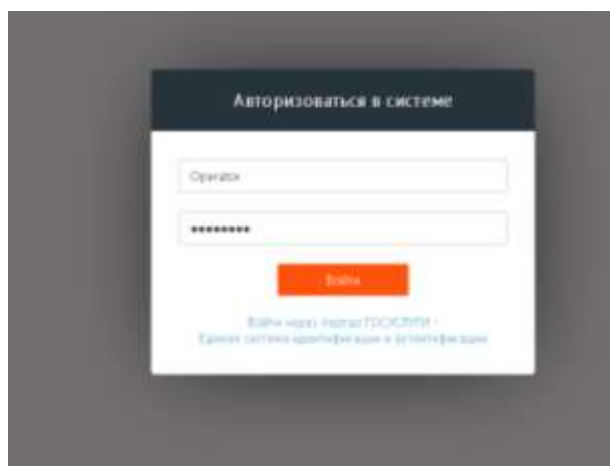


Рисунок 287 — Окно аутентификации пользователя

При ошибке данных авторизации отобразится сообщение «Неверный адрес электронной почты или пароль. Проверьте правильность введенных данных и повторите попытку, либо обратитесь к администратору». В этом случае необходимо проверить данные и повторить ввод, как на рисунке 288.

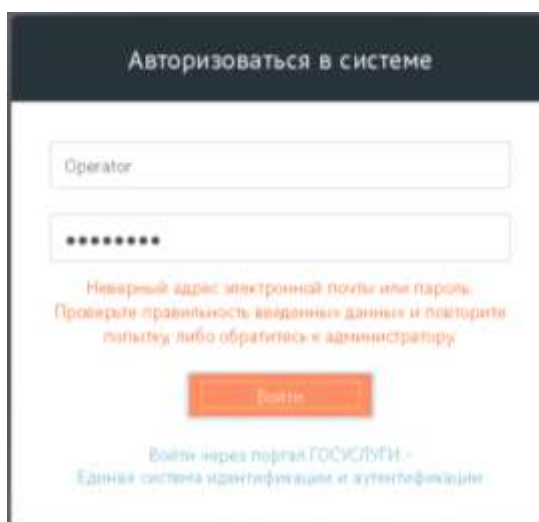


Рисунок 288 — Окно авторизации

После успешной аутентификации Система отобразит главное окно АРМ Оператора ввода данных социологии, как показано на рисунке 289.

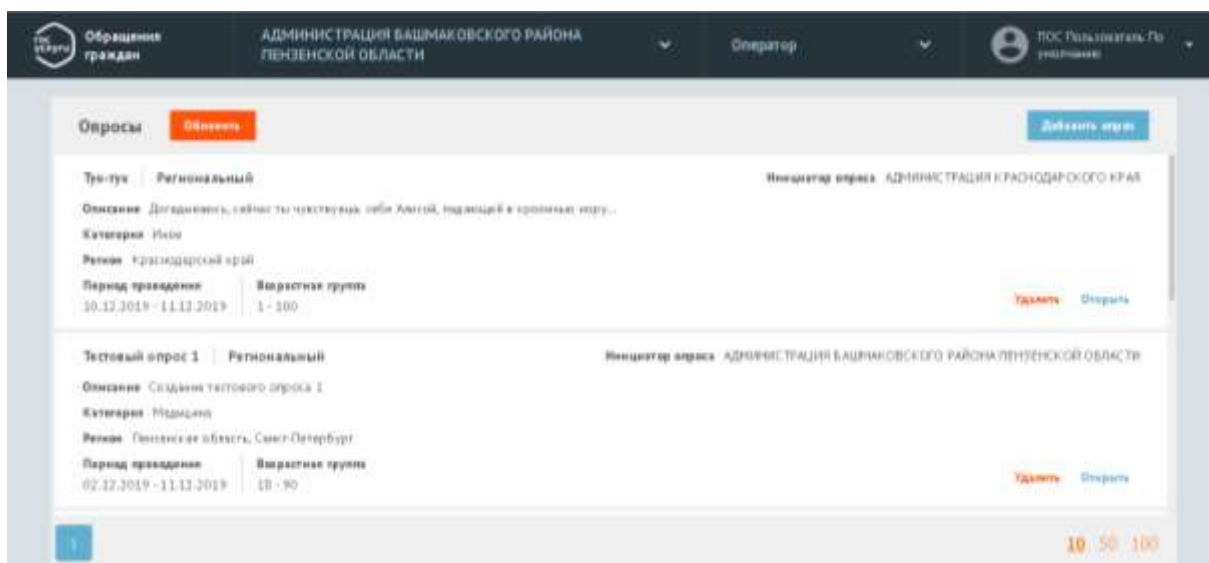


Рисунок 289 — Окно пользователя с ролью Оператор ввода данных социологии

### 3.12.2 Подробная информация об опросе

Для перехода к режиму просмотра подробной информации об Опросе, необходимо нажать кнопку «открыть», после чего откроется окно «просмотр опроса» в нем будут доступны следующие данные, как на рисунке 290:

- 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.



Просмотр опроса #5 [Редактировать](#) [К списку опросов](#)

Название опроса*	Тук-тук	
Инициатор опроса*	Выбрать...	
Описание опроса	Догадываюсь, сейчас ты чувствуешь себя Алисой, падающей в кроличью нору...	
Уровень опроса*	Региональный	
Регион*	Выбрать...	
Период проведения	10.12.2019	11.12.2019
Категория*	Выбрать...	
Возрастная группа	1	100

^ Вопросы

Вопрос: Насколько глубока кроличья нора?

Красная таблетка	
Синяя таблетка	

Рисунок 290 — Окно просмотра опроса

В режиме просмотра подробной информации об Опросе, как на рисунке Рисунок 290, доступна следующая функциональность:

- кнопка «к списку Опросов». Нажатие кнопки обеспечивает возврат пользователя к списку Опросов;
- кнопка «Редактировать». Нажатие кнопки обеспечивает переход пользователя на форму редактирования Опроса;
- для перехода к режиму редактирования, необходимо нажать кнопку «Редактировать». Нажатие кнопки позволит перейти к редактированию опроса, с возможностью внесения правок в следующие поля, как на рисунке 291:
  - 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.
- в режиме редактирования будут доступны следующие кнопки:
- к просмотру опроса (возвращает к просмотру выбранного опроса);
  - загрузить таблицу (во всплывающем окне позволяет загрузить выбранную таблицу).
- добавить вопрос (позволяет добавить вопрос, ответ и раздел), как на рисунке 292:
- добавить ответ (дает возможность указать ответ на сформированный вопрос, для активации данной кнопки, необходимо нажать кнопку «добавить вопрос»);
  - добавить раздел (для активации данной кнопки, необходимо нажать кнопку «добавить вопрос»);
  - удалить вопрос (позволяет отменить создание вопроса);
  - отмена (позволяет отменить создание вопроса);
  - сохранить вопрос.
- удалить опрос (дает возможность удаления выбранного опроса);
- отмена (отменяет режим редактирования и удаляет все не сохраненные изменения в опросе);
- сохранить опрос.

Рисунок 291 — Окно редактирования опроса

Рисунок 292 — Окно добавление вопроса

### 3.12.3 Ввод общей информации об опросе

Для создания Опроса, необходимо нажать кнопку «добавить опрос». После нажатия кнопки отобразится окно создания опроса, в котором необходимо заполнить форму, содержащую поля для ввода общей информации об Опросе, как на рисунке 293:

- «Название опроса» (Текстовое поле, обязательно для заполнения);

- «Инициатор опроса» (Выпадающий список. Выбор из справочника ЛКО, по умолчанию заполнен ЛКО текущего пользователя, который заводит опрос с возможностью изменения (в рамках своего дерева));
- «Описание опроса» (Текстовое поле, не обязательно для заполнения);
- «Уровень опроса» (Выпадающий список, обязательно для заполнения):
  - «Федеральный»;
  - «Региональный» (указывается один или несколько регионов).
- «Регион» (Если выбран «Уровень опроса – Региональный». Выпадающий список, обязательно для заполнения, возможность выбора нескольких регионов;
- «Период проведения» (Возможность выбора\ввода конкретной даты, не обязательно для заполнения);
- «Возрастная группа Респондентов» (Текстовое поле, не обязательно для заполнения);
  - «От»;
  - «До».

В окне создания вопросов будут доступны следующие кнопки:

- к списку опросов (позволяет выйти из окна создания опроса без сохранения данного опроса, к списку опросов);
- загрузить таблицу;
- добавить вопрос (позволяет добавить вопрос, ответ и раздел), как на рисунке 294:
  - добавить ответ (дает возможность указать ответ на сформированный вопрос, для активации данной кнопки, необходимо нажать кнопку «добавить вопрос»);

- добавить раздел (для активации данной кнопки, необходимо нажать кнопку «добавить вопрос»);
  - удалить вопрос (позволяет отменить создание вопроса);
  - отмена (позволяет отменить создание вопроса);
  - сохранить вопрос.
- 
- отмена (отменяет создание опроса);
  - сохранить опрос.

*Рисунок 293 — Окно добавление опроса*

*Рисунок 294 — Окно добавление вопроса к создаваемому опросу*