**Типовые сценарии работы**

**в Сервисе досудебного обжалования КНД**

СОДЕРЖАНИЕ

[1. Общий сценарий работы 3](#_Toc68186760)

[2. Авторизация в сервисе 4](#_Toc68186761)

[3. Работа с поступившими жалобами 5](#_Toc68186762)

[3.1. Назначение по жалобе ответственного исполнителя 5](#_Toc68186763)

[3.2. Прием жалобы в работу назначенным исполнителем 9](#_Toc68186764)

[3.3. Принятие решения по поступившей жалобе 12](#_Toc68186765)

[3.3.1. Рассмотрение ходатайств по жалобе 15](#_Toc68186766)

[3.3.2. Рассмотрение жалобы 18](#_Toc68186767)

[3.3.3. Порядок подписания принятых решений, запрошенных материалов по жалобе 26](#_Toc68186768)

[4. Модель разграничения доступа 30](#_Toc68186769)

[5. Порядок доведения замечаний по работоспособности Сервиса 31](#_Toc68186770)

1. Общий сценарий работы

В Сервисе досудебного обжалования КНД (далее – Сервис) ЕИС ЦГУ предусмотрена возможность обработки и принятия решений по жалобам, поступающим с ЕПГУ через ФГИС ТОР КНД, в отношении принятых уполномоченными должностными лицами Ведомства решений по результатам проведения контрольно-надзорных мероприятий.

Типовой сценарий работы в Сервисе представляет собой следующую последовательность действий:

1. Регистрация жалобы в ведомственной Системе (далее – Система).

2. Определение ответственного исполнителя/перенаправление жалобы по компетенции.

3. Обработка и принятие решения по поступившей жалобе.

1. Авторизация в сервисе

На автоматизированном рабочем месте (далее – АРМ), аттестованном на осуществление работ в СЭД МЧС России/ЕИС ЦГУ МЧС России, запустить web-браузер. Осуществить загрузку страницы по адресу registry.cgu.mchs.ru. Ввести логин и пароль, применяемые для работы в СЭД МЧС России (СЭД). Далее – нажать кнопку «Войти» (рисунок 1).

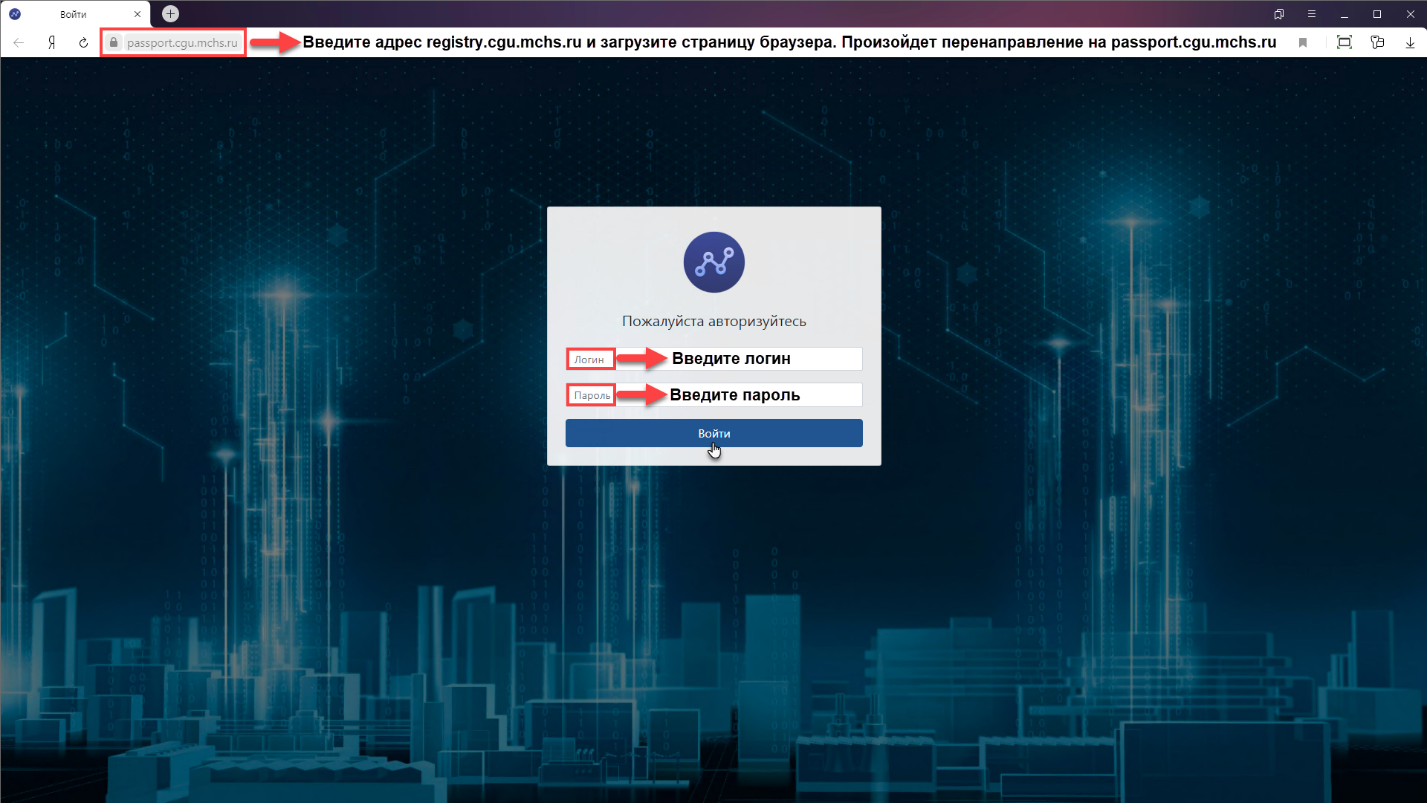


Рисунок 1. Авторизация в Системе

**Внимание:** для проведения работ в Сервисе уполномоченному должностному лицу необходимо присвоить роль «Досудебное КНД.Регистрация» (определение ответственного исполнителя/перенаправление жалобы по компетенции), «Досудебное КНД. Исполнитель» (рассмотрение и обработка жалобы) в СЭД. Для назначения указанной роли необходимо обратиться в установленном порядке к уполномоченным должностным лицам с ролью «Кадровик» в СЭД.

1. Работа с поступившими жалобами
   1. Назначение по жалобе ответственного исполнителя

Ведение Реестра поступивших жалоб обеспечено в разделе «Досудебное обжалование КНД» – «Реестр жалоб» (рисунок 2).

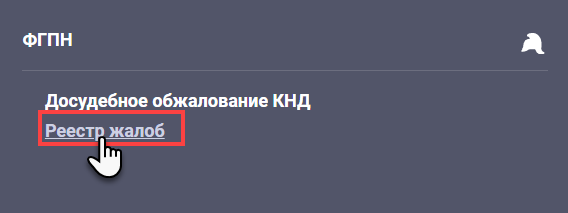


Рисунок 2. Переход в Реестр жалоб

Реестр жалоб представлен следующими атрибутами:

* Подразделение МЧС России, в которое поступила жалоба;
* Номер и Дата регистрации (регистрация осуществляется автоматически);
* Заявитель (лицо, осуществившее подачу жалобы на ЕПГУ);
* Плановый срок (запланированный срок, до истечения которого необходимо принять решение по жалобе);
* Фактический срок (фактическая дата принятия решения по жалобе);
* Статус (этап рассмотрения, на котором находится жалоба).

Статусная модель рассмотрения жалоб представлена следующими значениями:

* Новая жалоба (жалоба зарегистрирована в Системе);
* Взято в работу (по жалобе определен исполнитель);
* Рассмотрение жалобы (по жалобе ведется работы ответственным исполнителем);
* Решение по жалобе на согласовании (принятое решение по жалобе направлено на согласование и подписание);
* Решение по жалобе (по итогам рассмотрения жалобы принято положительное решение);
* Отказано в рассмотрении жалобы (по итогам рассмотрения жалобы принято решение об отказе в удовлетворении поступивших требований);
* Продление срока рассмотрения (направлены дополнительные запросы по жалобе для обеспечения возможности принятия решения по ней).

Для перехода в карточку жалобы необходимо нажать кнопку «Просмотр» (рисунок 3).

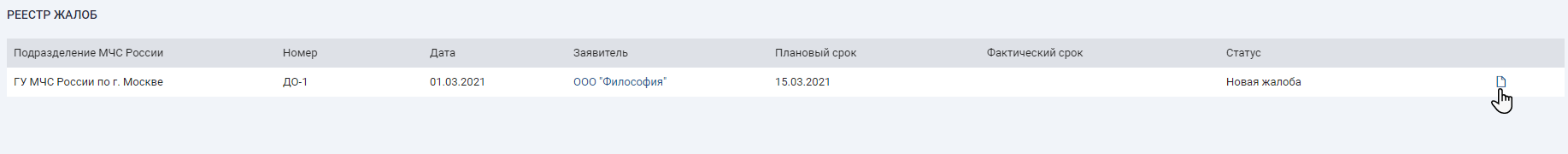


Рисунок 3. Переход в карточку жалобы

В карточке жалобы дополнительно представлены сведения, необходимые для принятия решения, в составе:

* Номер проверки из ЕРП по контрольному мероприятию, на которое поступила жалоба;
* Пояснительный текст к жалобе;
* Вид обжалуемого решения;
* Жизненная ситуация;
* Вид нарушения;
* Сведения о ходатайстве о восстановлении срока рассмотрения жалобы;
* Сведения о ходатайстве о приостановлении исполнения решения.

В состав принятия решения по поступившей жалобы входят действия:

* Назначить исполнителя;
* Изменить исполнителя.

Для назначения исполнителя по жалобе требуется перейти в карточку жалобы, нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Назначить исполнителя» (рисунок 4).

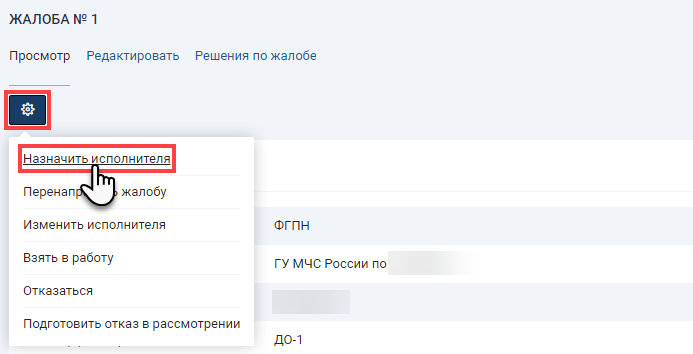


Рисунок 4. Переход в меню назначения исполнителя

В открывшемся диалоговом окне необходимо начать вводить фамилию исполнителя и выбрать необходимое значение из предложенного списка. Далее – нажать кнопку «Назначить» (рисунок 5).



Рисунок 5. Назначение исполнителя по жалобе

В карточке жалобы отобразится сообщение о назначении жалобы ответственному исполнителю (рисунок 6).

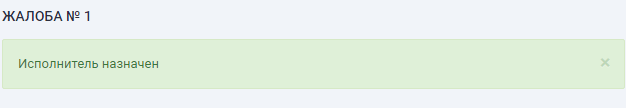


Рисунок 6. Информирование о назначении исполнителя по жалобе

Для изменения назначенного исполнителя по жалобе в её карточке следует нажать кнопку и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Изменить исполнителя» (рисунок 7).

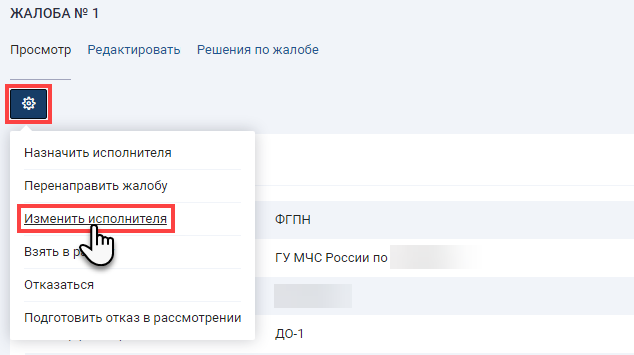


Рисунок 7. Переход в меню изменения исполнителя по жалобе

В открывшемся диалоговом окне отобразится текущий исполнитель по жалобе, а также меню выбора нового исполнителя. В поле «Исполнитель» необходимо начать вводить фамилию нового исполнителя и выбрать необходимое значение из предложенного списка. Далее – подтвердить действие нажатием кнопки «Изменить исполнителя» (рисунок 8).

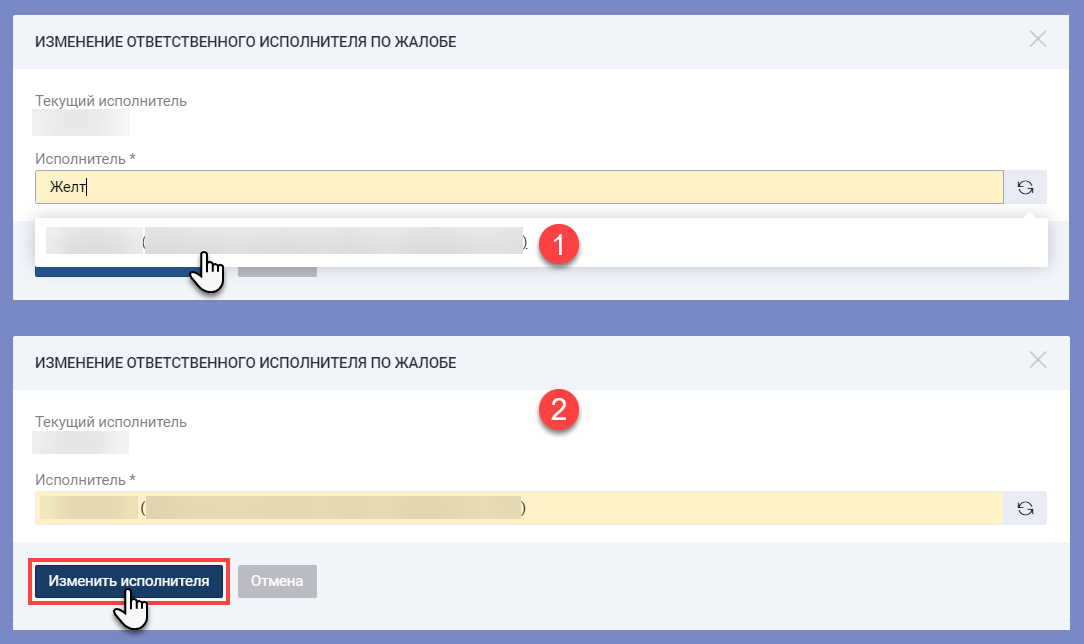


Рисунок 8. Изменение исполнителя по жалобе

* 1. Прием жалобы в работу назначенным исполнителем

При назначении жалобы она становится доступной исполнителю в Реестре жалоб. Исполнителю доступны следующие действия по жалобе:

* Взять в работу;
* Отказаться.

Для взятия жалобы в работу требуется перейти в её карточку, нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Взять в работу» (рисунок 9).

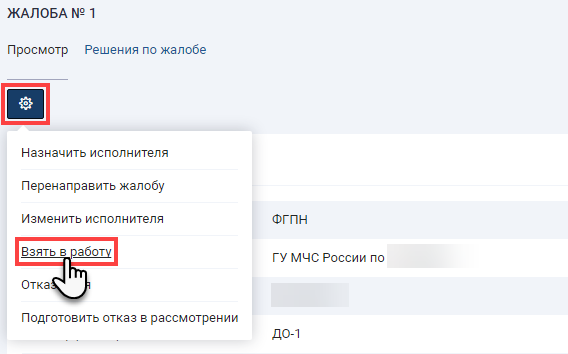


Рисунок 9. Переход в меню взятия жалобы в работу

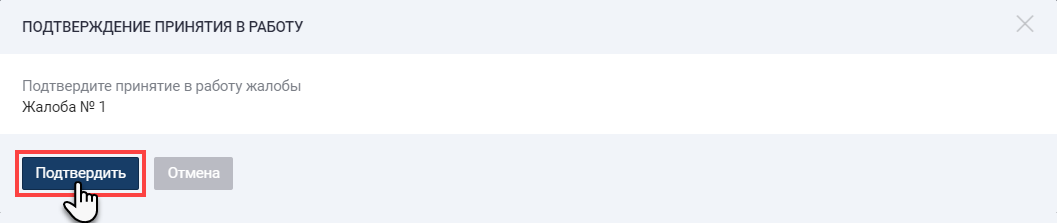


Рисунок 10. Подтверждение взятия жалобы в работу

В карточке жалобы отобразится сообщение о взятии её в работу (рисунок 11).

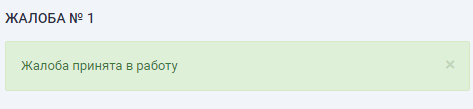


Рисунок 11. Информирование о принятии жалобы в работу

Для осуществления отказа в приеме в работу жалобы в её карточке необходимо нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Отказаться» (рисунок 12).

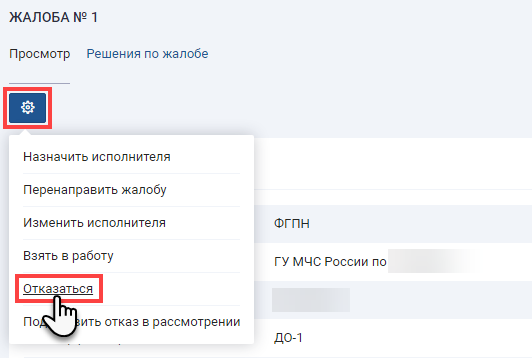


Рисунок 12. Переход в меню отказов во взятии жалобы в работу

В открывшемся окне необходимо указать основание для отказа и нажать кнопку «Отказать» (рисунок 13).

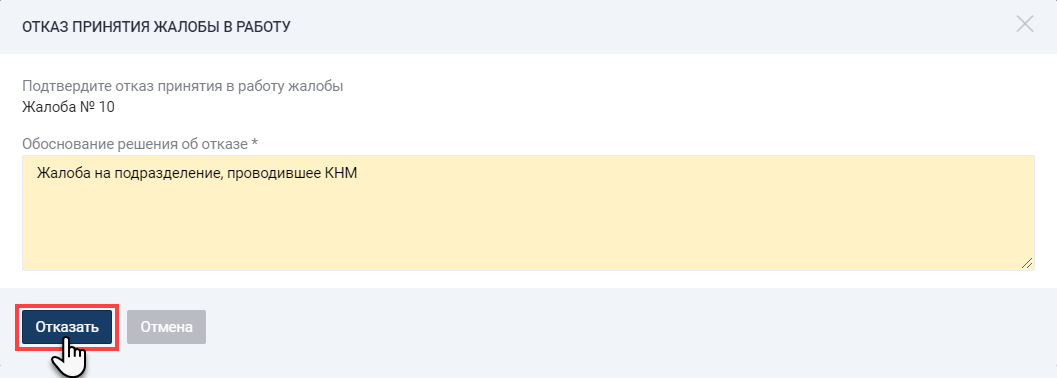


Рисунок 13. Обоснование отказа во взятии жалобы в работу

В карточке жалобы отобразится сообщение об отказе в принятии жалобы в работу (рисунок 14).

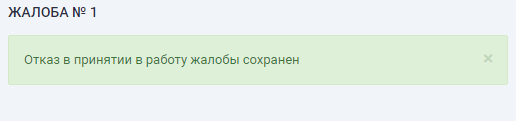


Рисунок 14. Информирование об отказе приема жалобы в работу

* 1. Принятие решения по поступившей жалобе

При взятии жалобы в работу исполнителю доступны следующие действия по ней:

* Рассмотрение жалобы;
* Подготовка отказа в рассмотрении.

Для взятия жалобы в работу в её карточке следует нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Перейти к рассмотрению» (рисунок 15). Откроется диалоговое окно, в котором необходимо подтвердить осуществляемое действие (рисунок 16).

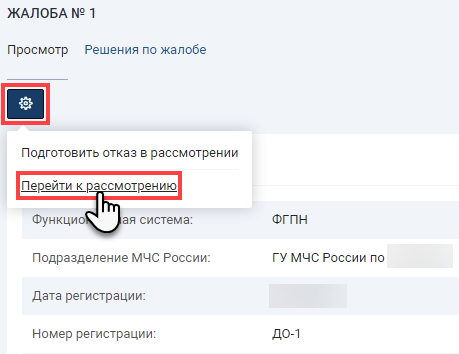


Рисунок 15. Переход в меню для рассмотрения жалобы

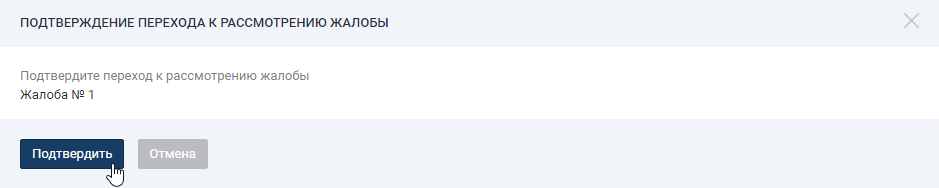


Рисунок 16. Подтверждение перехода к рассмотрению жалобы

В карточке жалобы отобразится сообщение о её переводе на рассмотрение (рисунок 17).

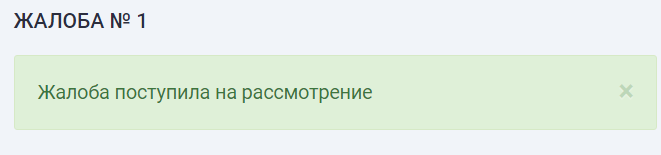


Рисунок 17. Информирование о поступлении жалобы на рассмотрение

Для подготовки отказа в рассмотрении жалобы необходимо в её карточке нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Подготовить отказ в рассмотрении» (рисунок 18). Откроется диалоговое окно, в котором заполняется карточка решения об отказе (рисунок 19).

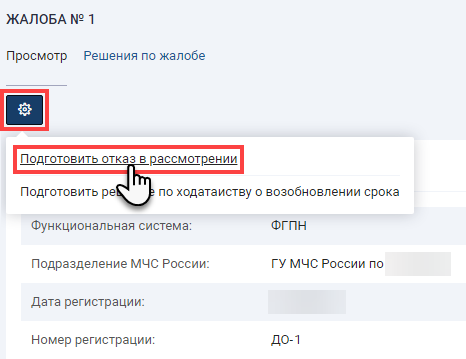


Рисунок 18. Переход в меню для подготовки отказа в рассмотрении жалобы

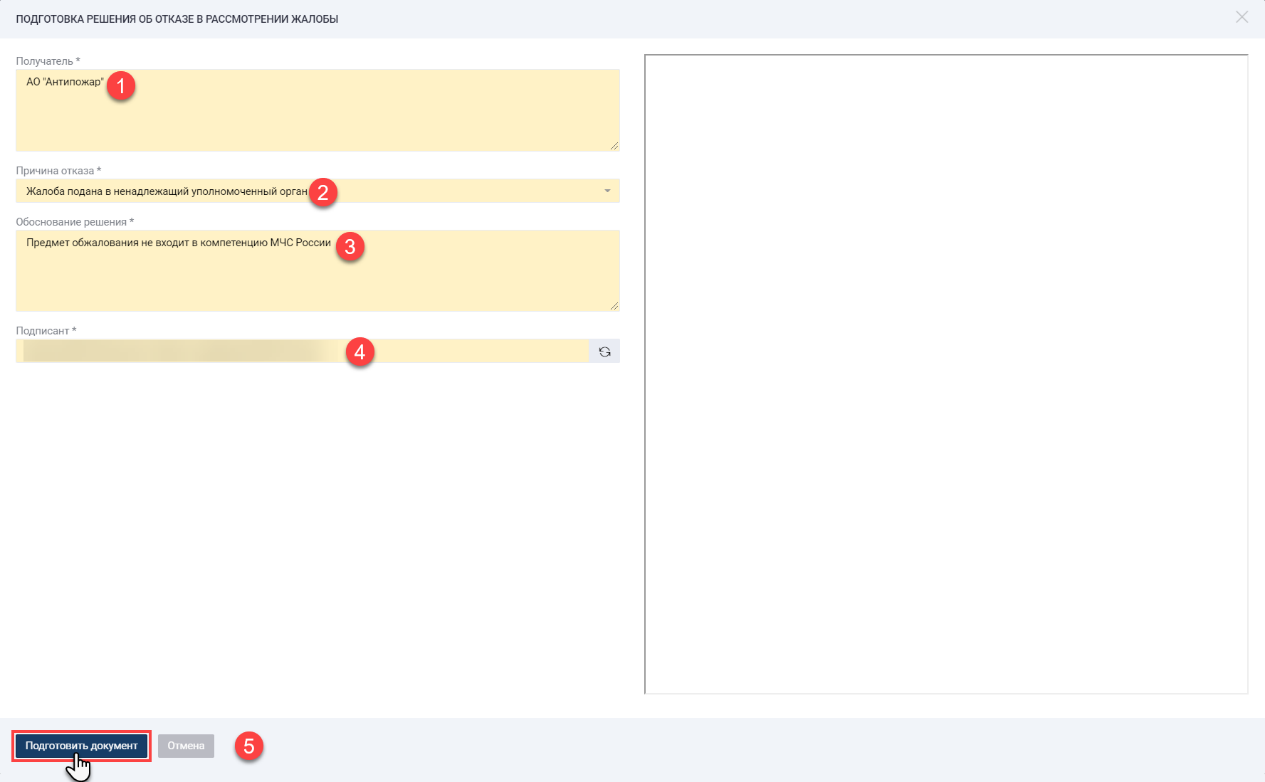


Рисунок 19. Заполнение карточки решения об отказе в рассмотрении жалобы

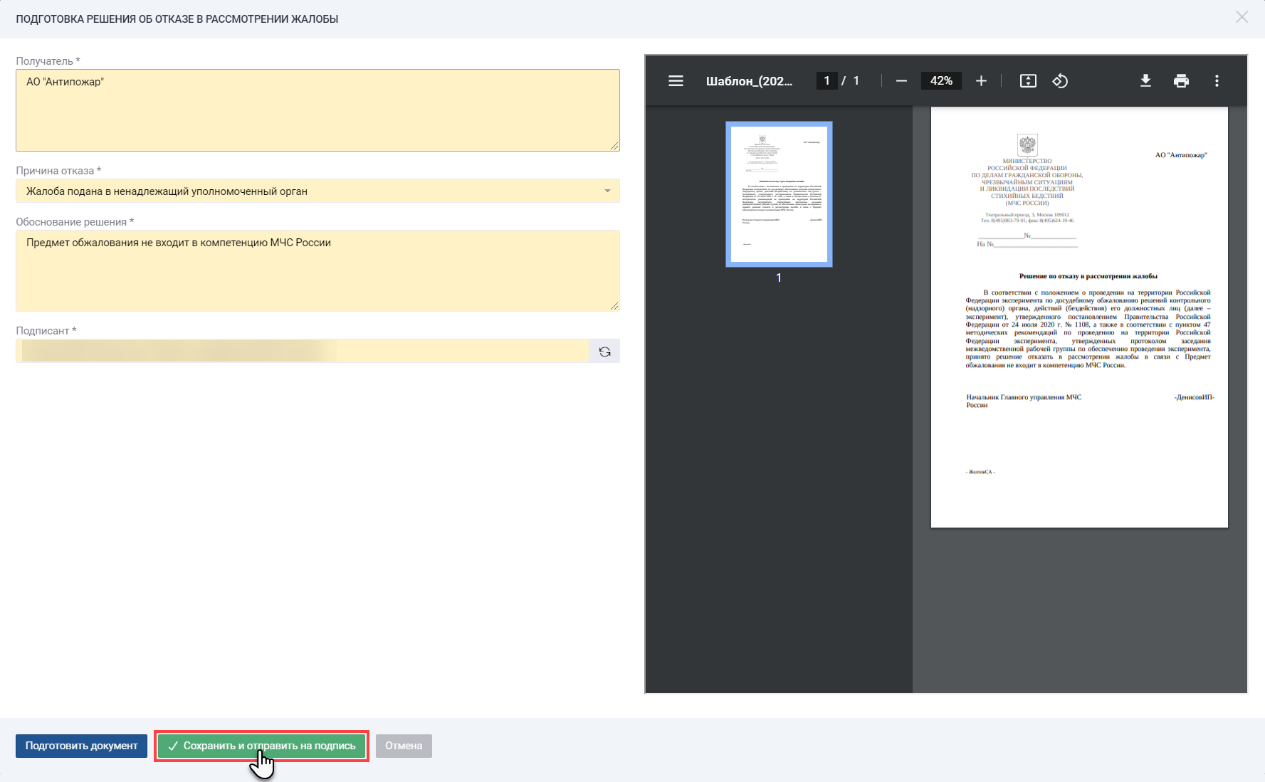


Рисунок 20. Отправка решения об отказе в рассмотрении жалобы на подпись

В карточке жалобы отобразится сообщение о подготовке отказа в рассмотрении жалобы и его отправке на подписание (рисунок 21).

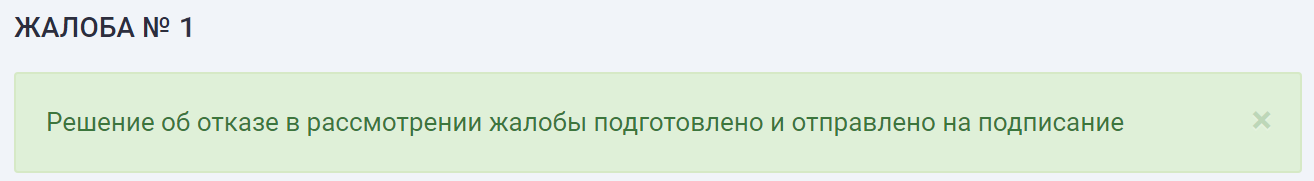


Рисунок 21. Информирование о подготовке отказа  
и его направлении на подпись

Порядок подписания сформированных решений приведен в пункте 3.3.3 настоящего документа.

* + 1. Рассмотрение ходатайств по жалобе

При подаче жалобы заявителю доступна возможность сформировать ходатайства в следующем составе (рисунок 22):

* ходатайство о восстановлении срока рассмотрения жалобы;
* ходатайство о приостановлении исполнения решения.

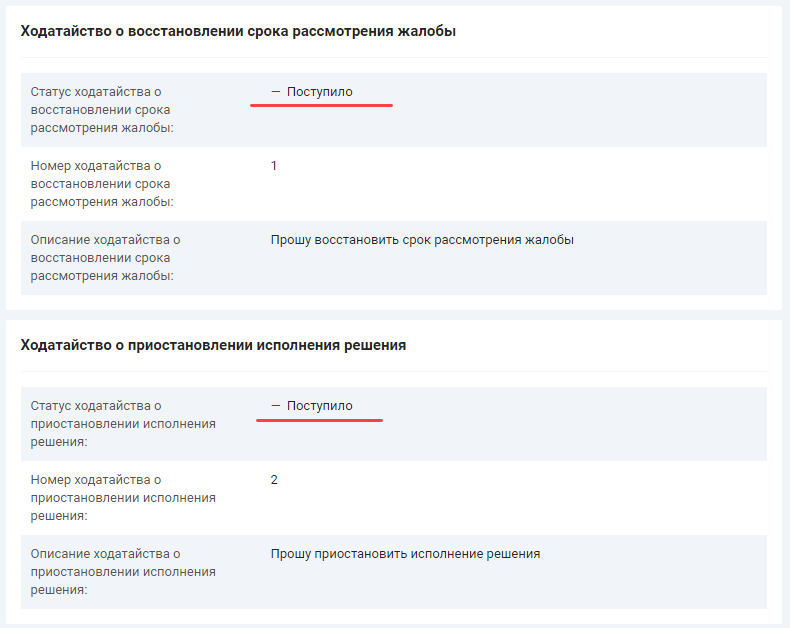


Рисунок 22. Ходатайства, поступившие вместе с жалобой

Перед непосредственным рассмотрением жалобы необходимо принять решения по ходатайствам, если они были поданы вместе с жалобой.

При рассмотрении поступивших(его) ходатайств(а) необходимо выбрать соответствующее действие в меню жалобы (рисунок 23). Далее заполнить карточки(у) поступивших(его) ходатайств(а) и последовательно нажать кнопки «Подготовить документ» и «Сохранить и отправить на подпись» (рисунок 24, рисунок 25, рисунок 26, рисунок 27).

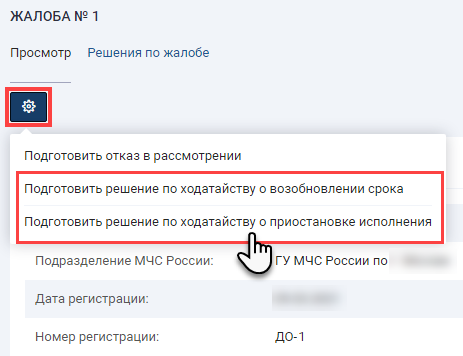


Рисунок 23. Переход в меню подготовки решений по ходатайству

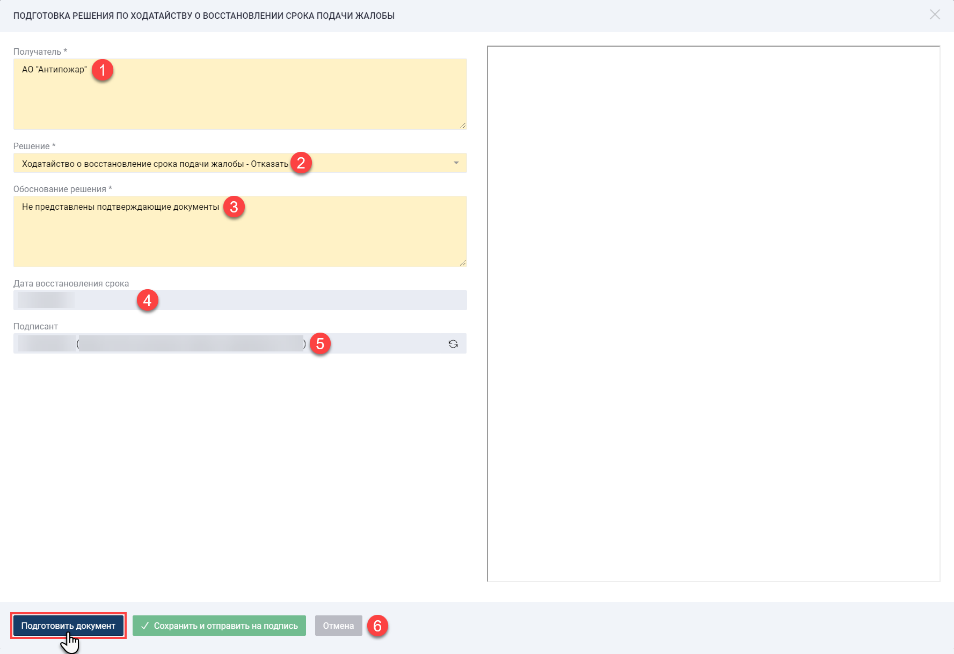


Рисунок 24. Заполнение карточки решения по ходатайству  
о восстановлении срока подачи жалобы

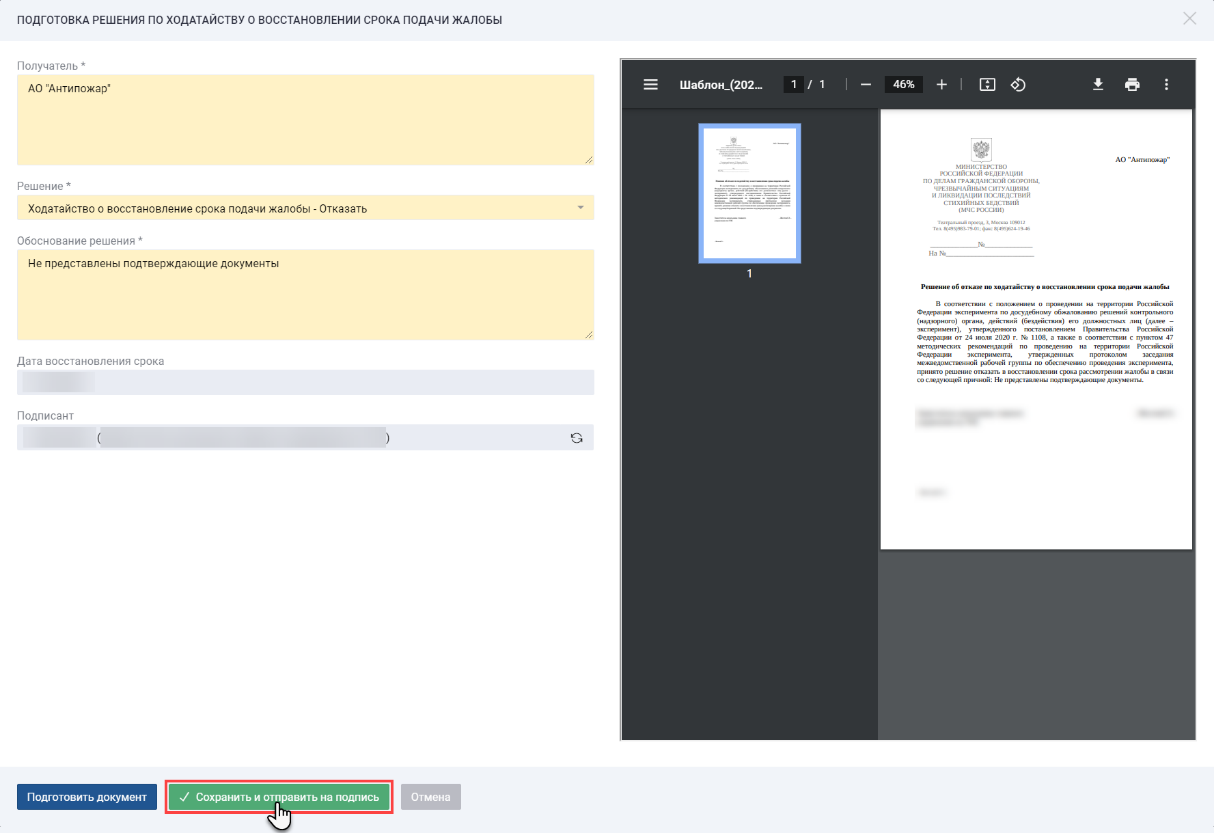


Рисунок 25. Передача решения по ходатайству  
о восстановлении срока подачи жалобы на подписание

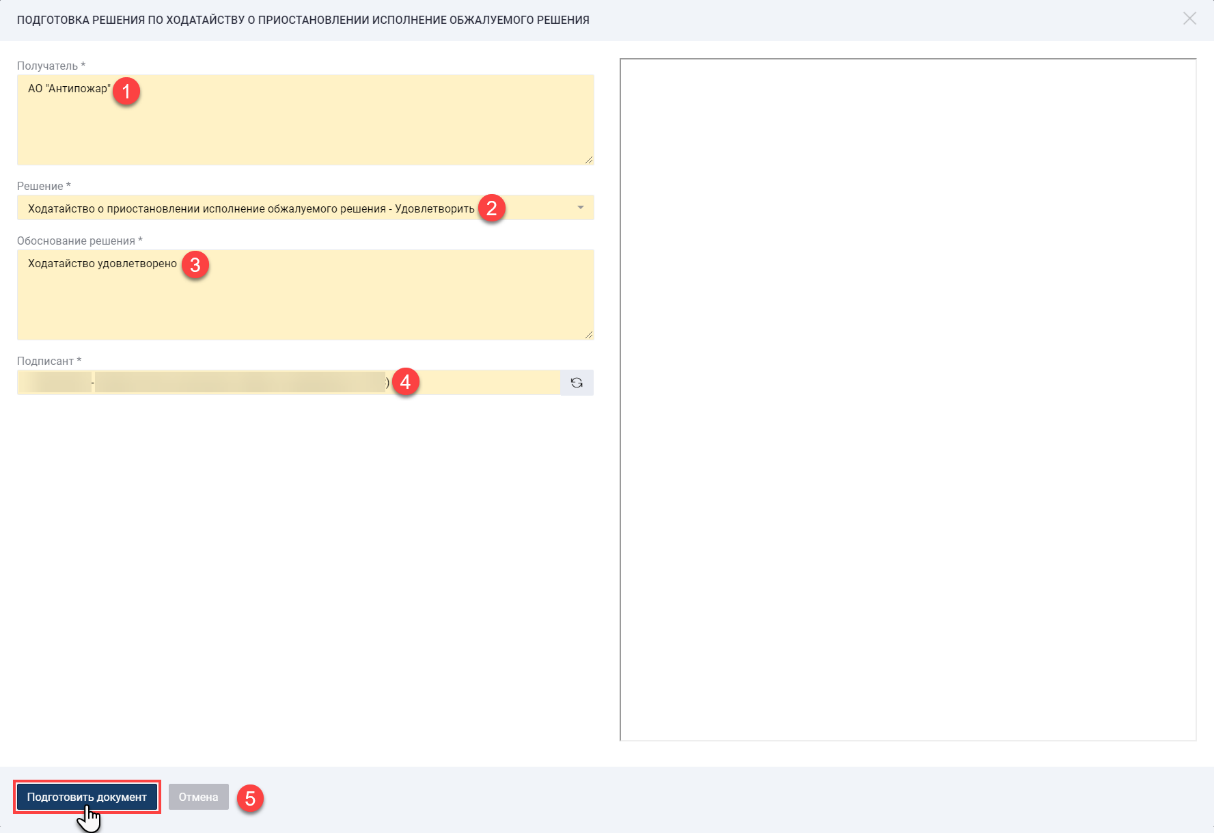


Рисунок 26. Заполнение карточки решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения

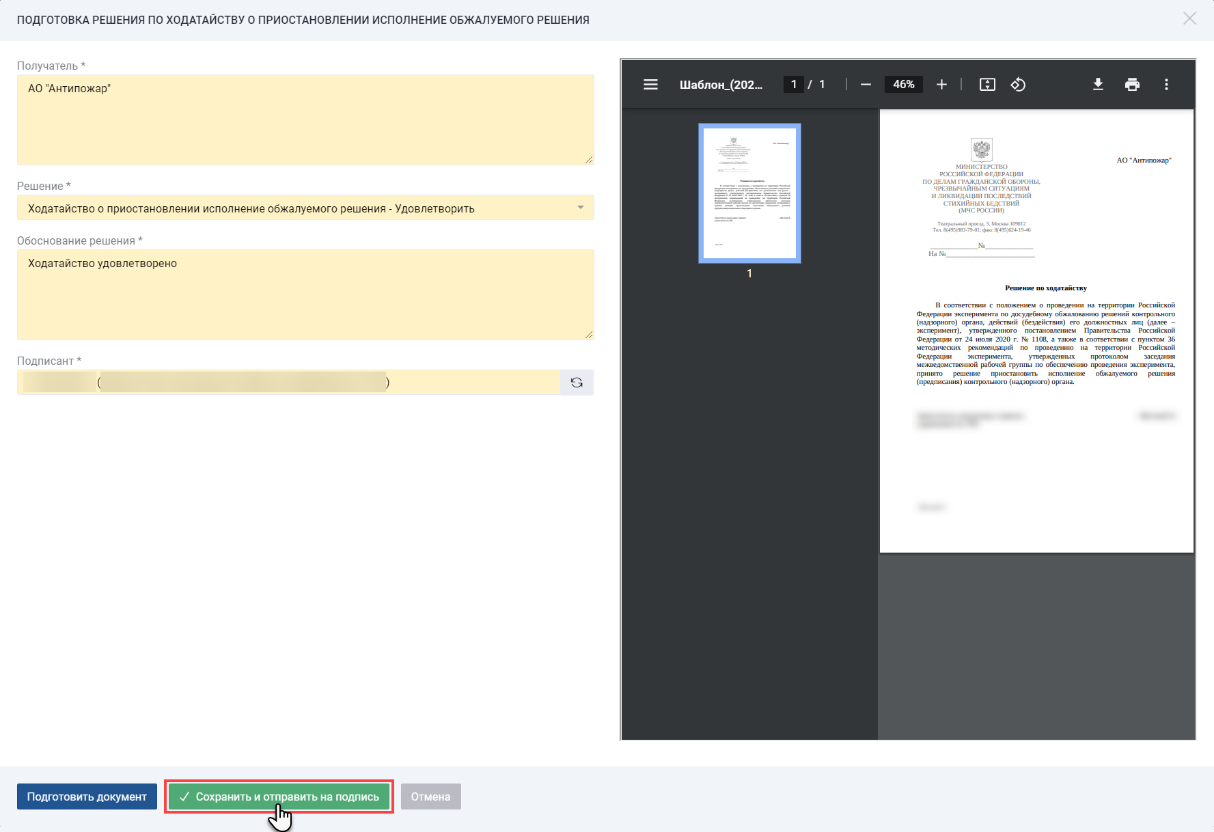


Рисунок 27. Передача решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения на подписание

В карточке жалобы отобразится сообщение о подготовке решения по ходатайству и его отправке на подписание (рисунок 28).

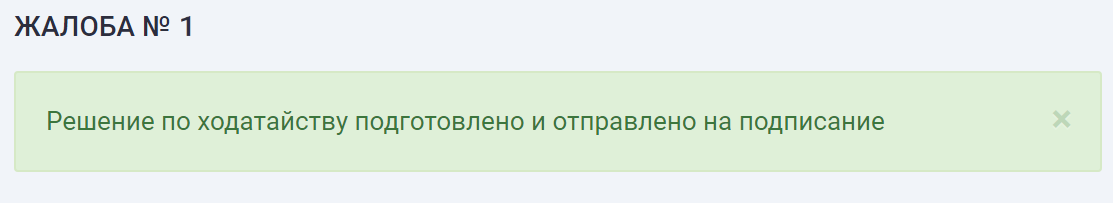


Рисунок 28. Информирование об отправке решения по ходатайству на подписание

Порядок подписания сформированных решений приведен в пункте 3.3.3 настоящего документа.

* + 1. Рассмотрение жалобы

При рассмотрении жалобы исполнителю доступны следующие действия:

* Подготовка запроса о продлении срока;
* Подготовка запроса на дополнительную информацию;
* Подготовка отказа в рассмотрении;
* Подготовка окончательного решения по жалобе.

Для подготовки запроса о продлении срока рассмотрения жалобы необходимо в карточке жалобы нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Подготовить запрос о продлении срока» (рисунок 29). Откроется диалоговое окно, в котором заполняется карточка запроса о продлении срока рассмотрения жалобы. Когда поля данной карточки заполнены, необходимо последовательно нажать кнопки «Подготовить документ» (рисунок 30) и «Сохранить и отправить на подпись» (рисунок 31).

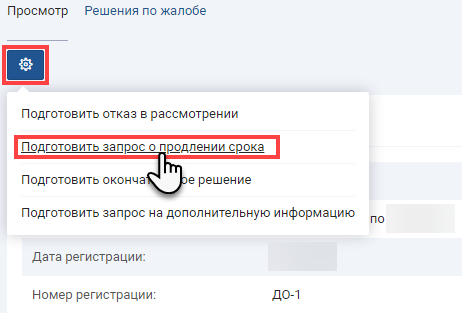


Рисунок 29. Переход в меню подготовки запроса  
о продлении срока рассмотрения жалобы

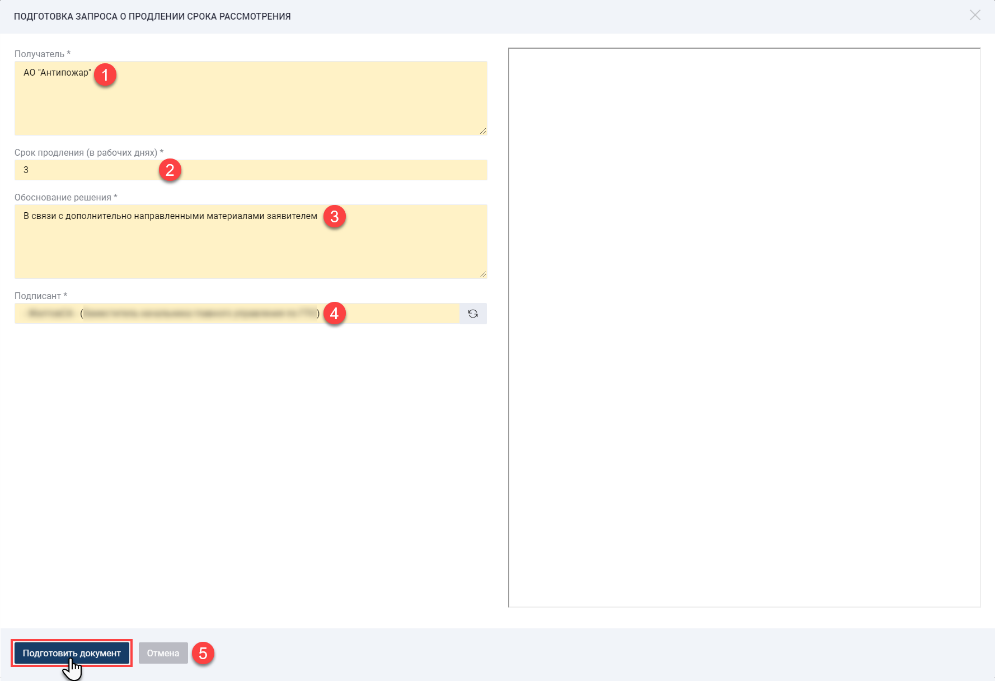


Рисунок 30. Заполнение карточки запроса  
о продлении срока рассмотрения жалобы

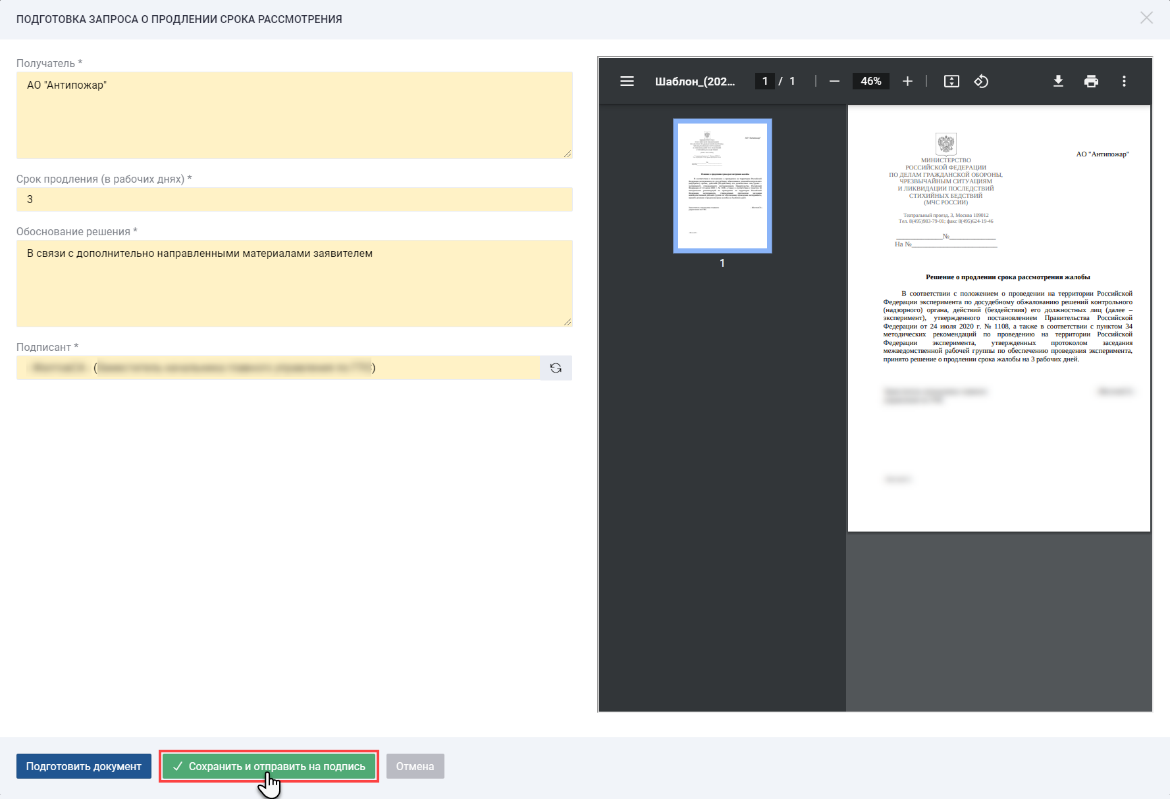


Рисунок 31. Передача карточки запроса  
о продлении срока рассмотрения жалобы на подписание

В карточке жалобы отобразится сообщение об отправке запроса о продлении срока на подписание (рисунок 32).

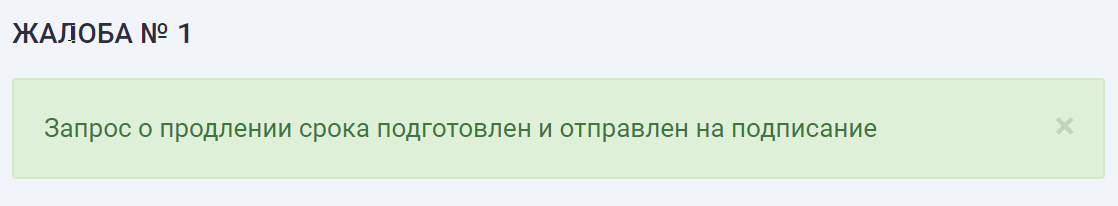


Рисунок 32. Информирование об отправке запроса о продлении срока на подписание

Для подготовки запроса на дополнительную информацию по поступившей жалобе необходимо в карточке жалобы нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Подготовить запрос на дополнительную информацию» (рисунок 33). Откроется диалоговое окно, в котором заполняется карточка на дополнительную информацию по поступившей жалобе. Когда поля данной карточки заполнены, необходимо последовательно нажать кнопки «Подготовить документ» (рисунок 34) и «Сохранить и отправить на подпись» (рисунок 36).

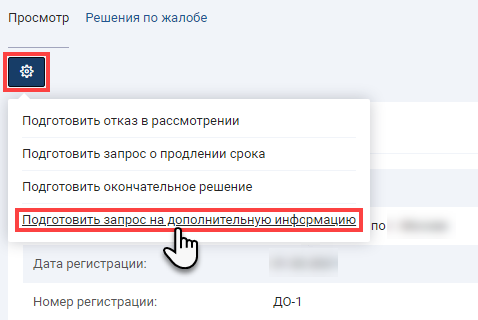


Рисунок 33. Переход в меню подготовки запроса  
на дополнительную информацию

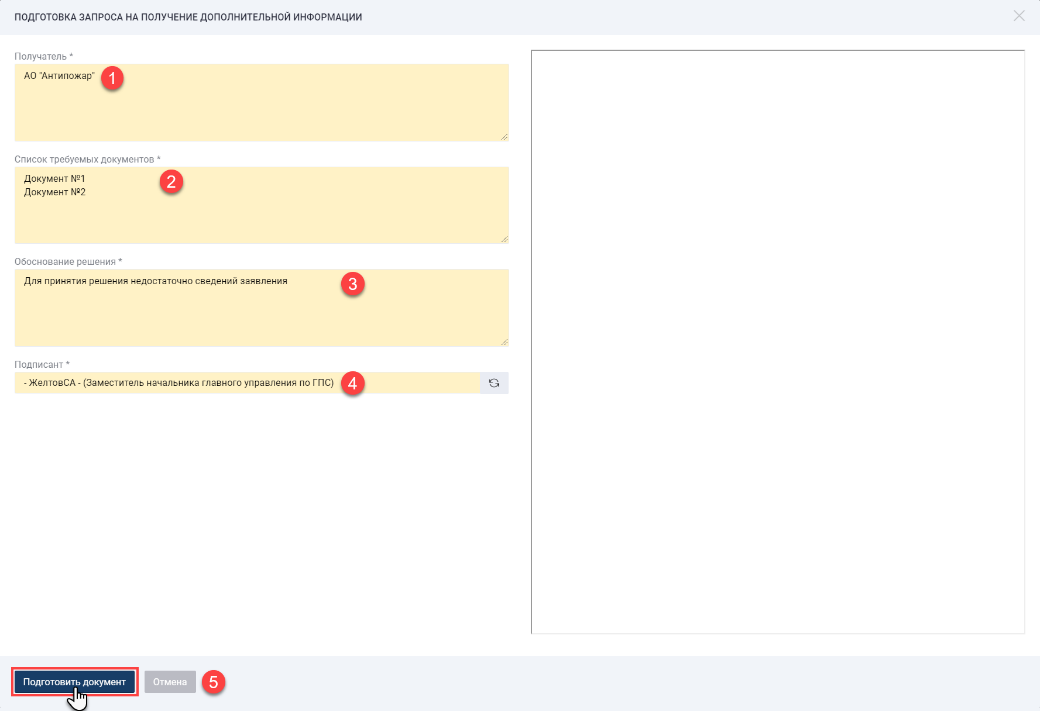


Рисунок 34. Заполнение карточки запроса на дополнительную информацию

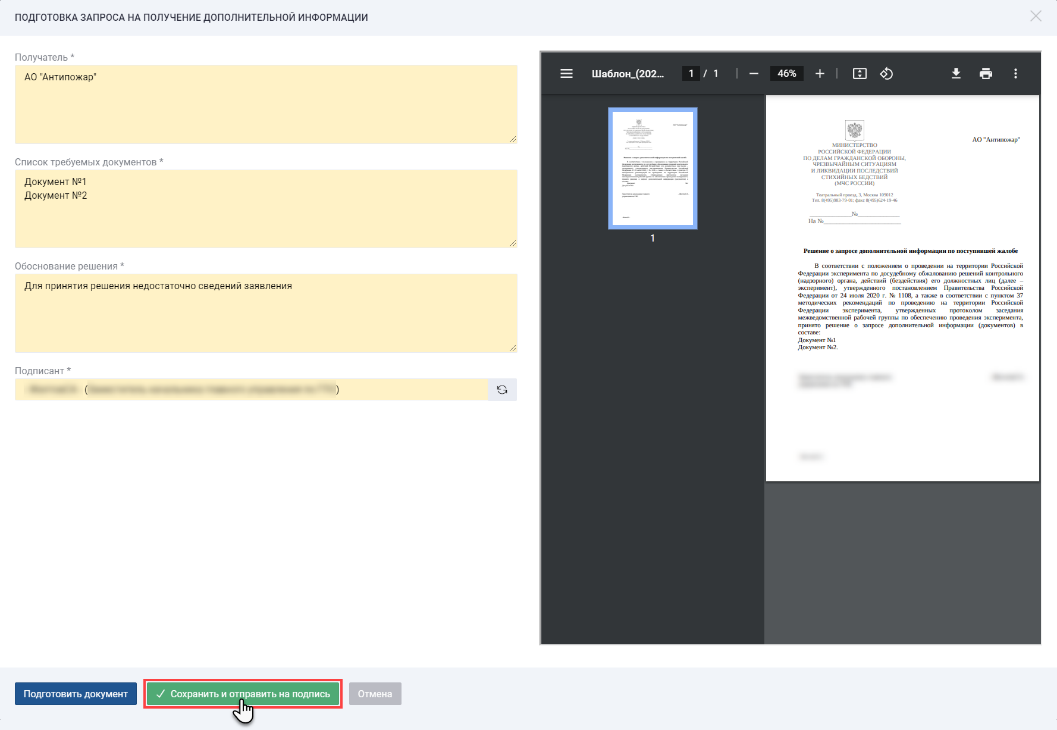


Рисунок 35. Передача карточки запроса  
на дополнительную информацию на подписание

В карточке жалобы отобразится сообщение об отправке запроса на получение дополнительных материалов (рисунок 36).

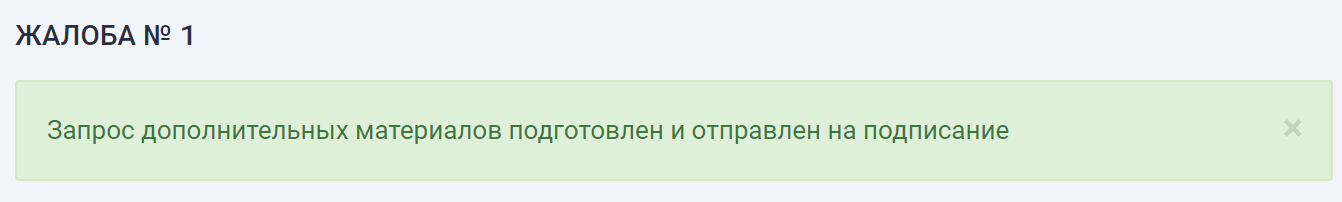


Рисунок 36. Информирование об отправке запроса  
на дополнительную информацию

Для подготовки отказа в рассмотрении поступившей жалобы необходимо в карточке жалобы нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Подготовить отказ в рассмотрении» (рисунок 37). Далее – заполнить карточку решения об отказе в рассмотрении жалобы. Когда данная карточка заполнена, необходимо последовательно нажать кнопки «Подготовить документ» (рисунок 38) и «Сохранить и отправить на подпись» (рисунок 39).

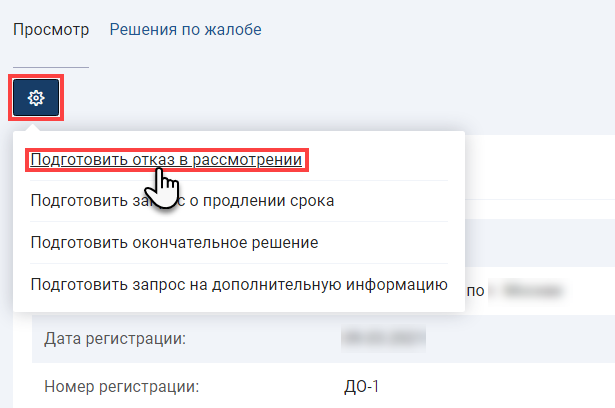


Рисунок 37. Переход в меню подготовки отказа в рассмотрении жалобы

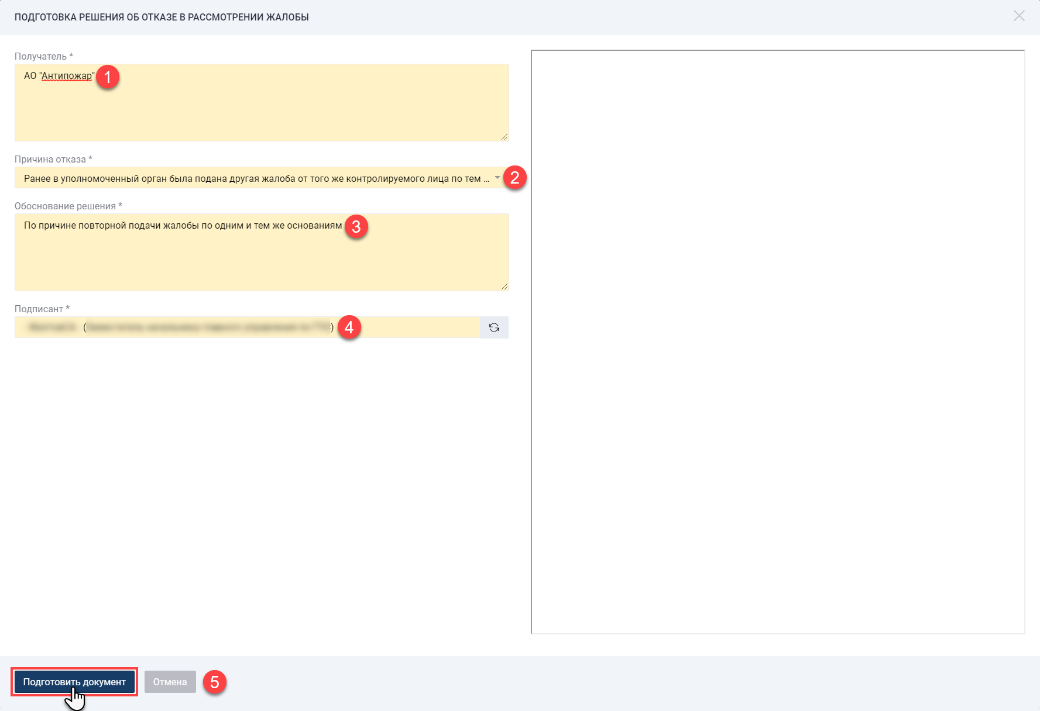


Рисунок 38. Заполнение карточки отказа в рассмотрении жалобы

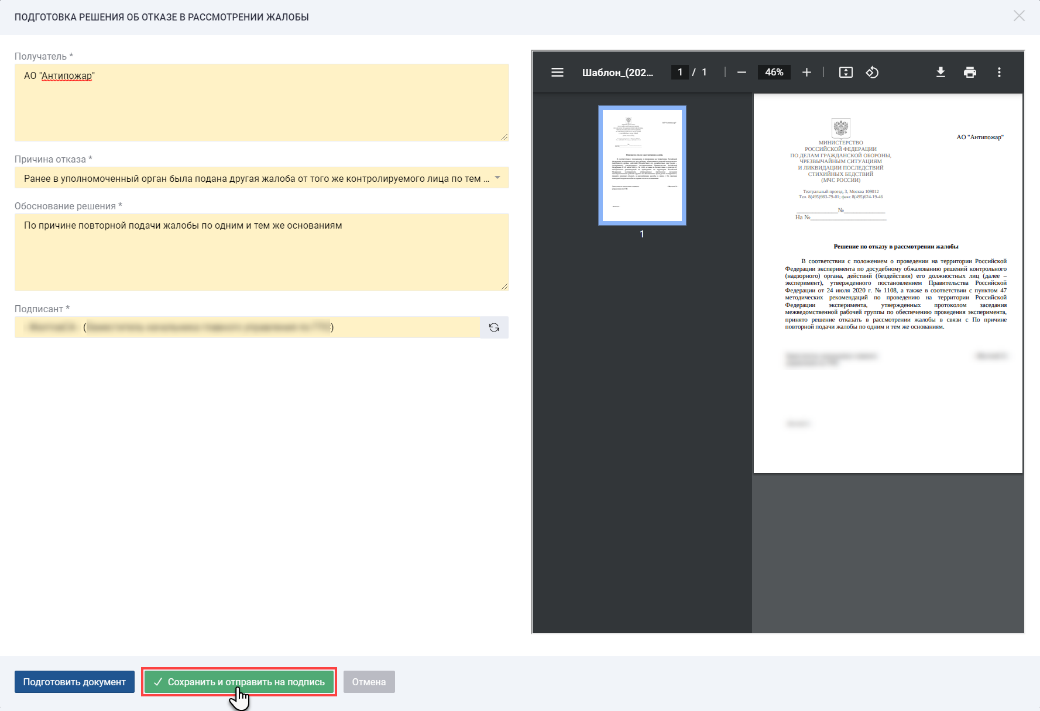


Рисунок 39. Передача карточки отказа в рассмотрении жалобы на подпись

В карточке жалобы отобразится сообщение о подготовке решения об отказе и его отправки на подписание (рисунок 40).

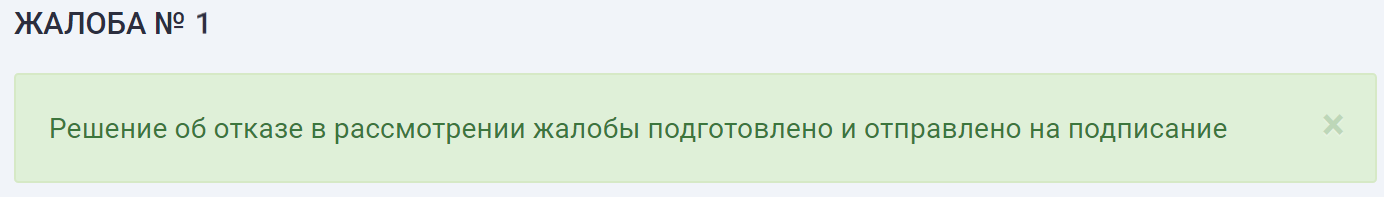


Рисунок 40. Информирование о подготовке решения об отказе  
и его отправке на подпись

Для подготовки окончательного решения по поступившей жалобе необходимо нажать кнопку  и в открывшемся выпадающем списке выбрать пункт «Подготовить запрос на дополнительную информацию» (рисунок 41). Далее заполнить карточку окончательного решения по жалобе и последовательно нажать кнопки «Подготовить документ» (рисунок 42) и «Сохранить и отправить на подпись» (рисунок 43).

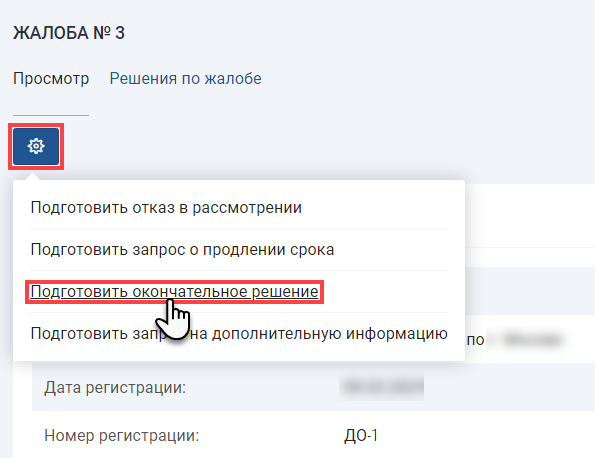


Рисунок 41. Переход в меню подготовки окончательного решения по жалобе

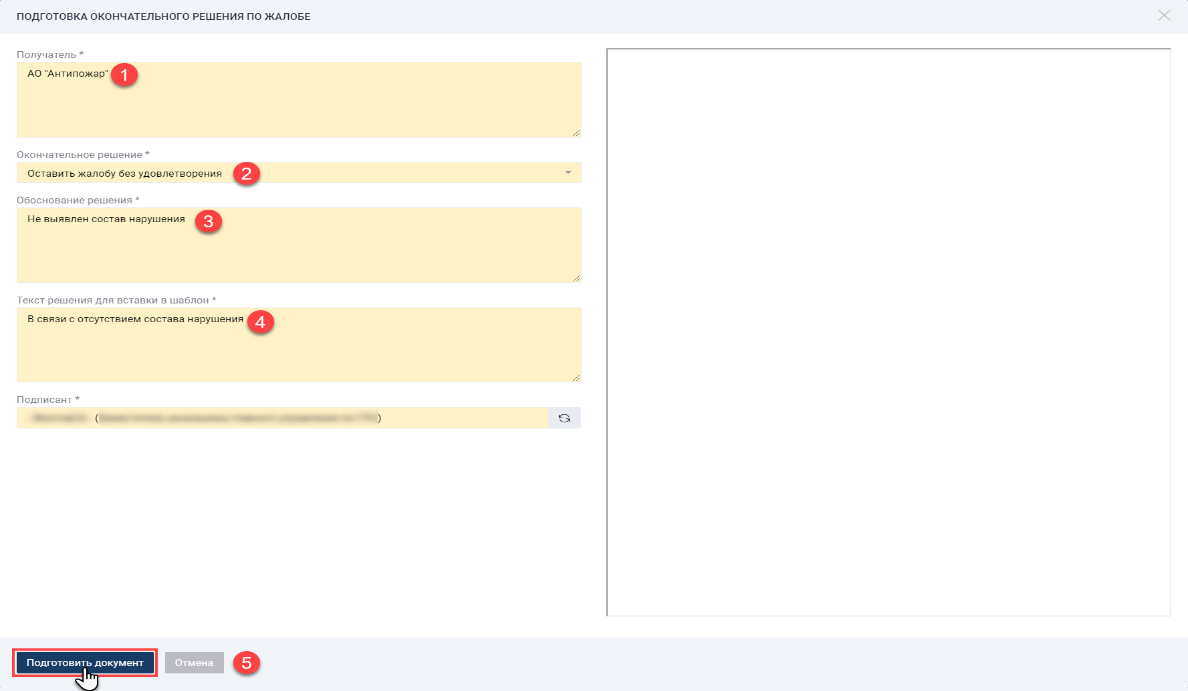


Рисунок 42. Заполнение карточки окончательного решения по жалобе

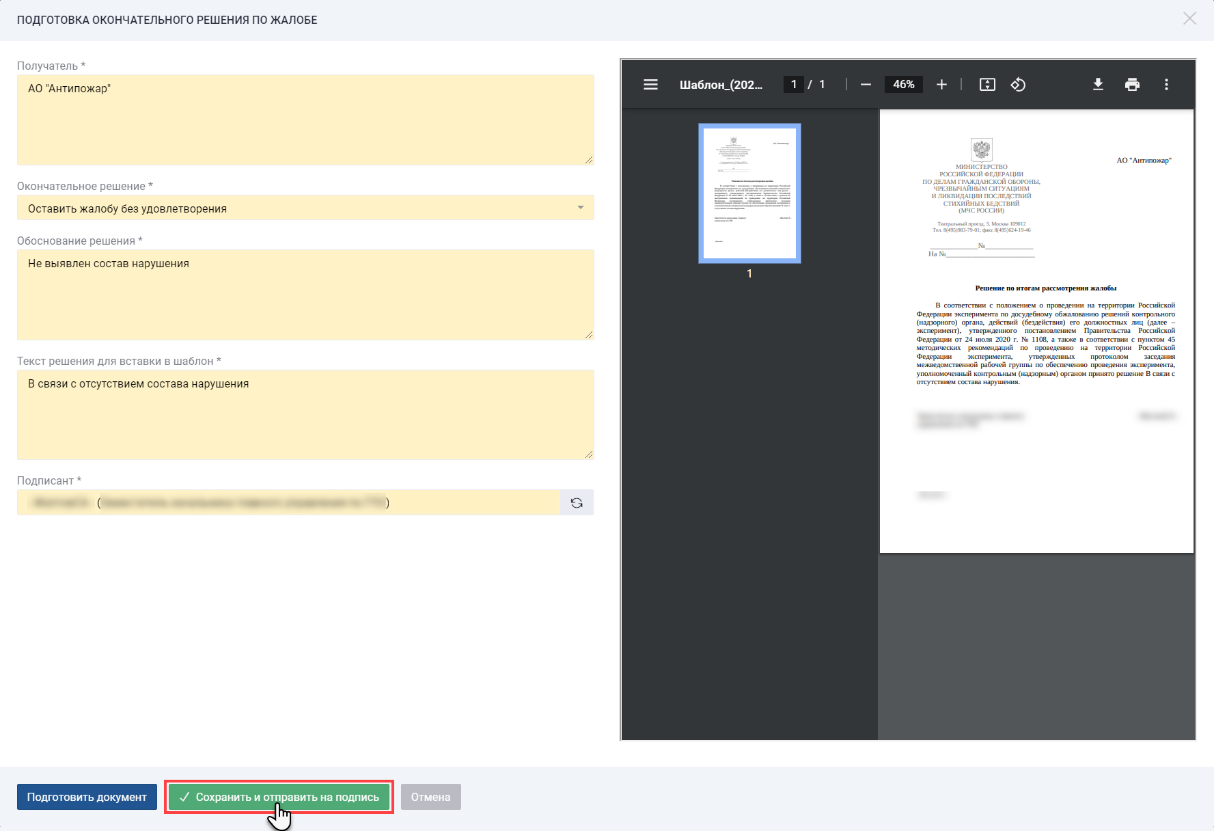


Рисунок 43. Передача карточки окончательного решения  
по жалобе на подпись

В карточке жалобы отобразится сообщение о подготовке решения и его отправки на подписание (рисунок 44).

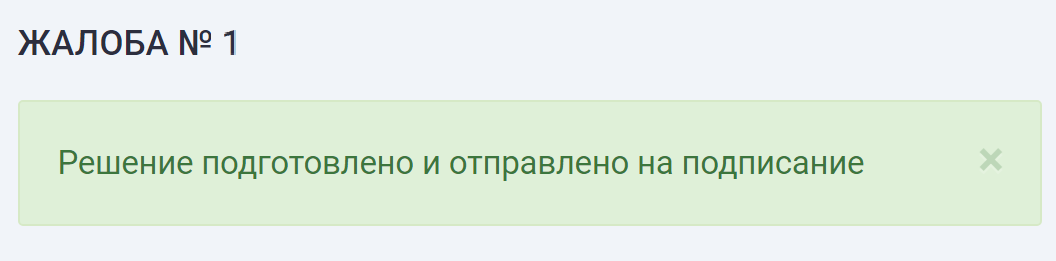


Рисунок 44. Информирование о подготовке решения  
и его отправке на подписание

* + 1. Порядок подписания принятых решений, запрошенных материалов по жалобе

При заполнении карточки выбранного действия по рассматриваемой жалобе указывается подписант формируемого документа. В качестве подписанта указывается уполномоченное на подписание результирующих документов в рамках осуществления досудебного обжалования контрольно-надзорной деятельности должностное лицо.

**Внимание:** при совпадении исполнителя и подписанта по формируемому документу необходимо ввести собственные реквизиты в поле «Подписант».

Все документы, требующие подписания, находятся в разделе «Документы» – «На подписи» (рисунок 45).

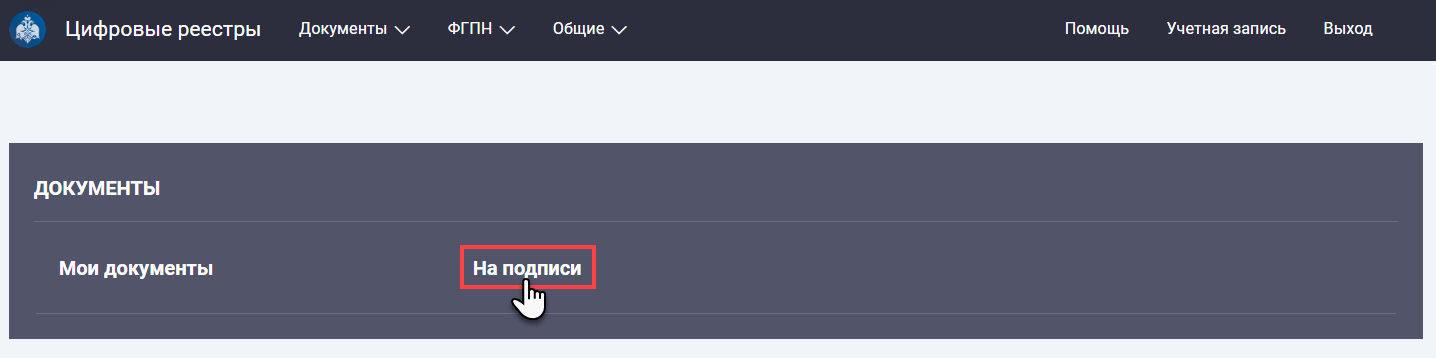


Рисунок 45. Переход в раздел документов, требующих подписание

Раздел представлен реестром жалоб, по которым сформированы результирующие документы и направлены на подписание. Для принятия решения подписанту предусмотрена возможность ознакомления с жалобой посредством перехода по соответствующей ссылочной сущности (рисунок 46).

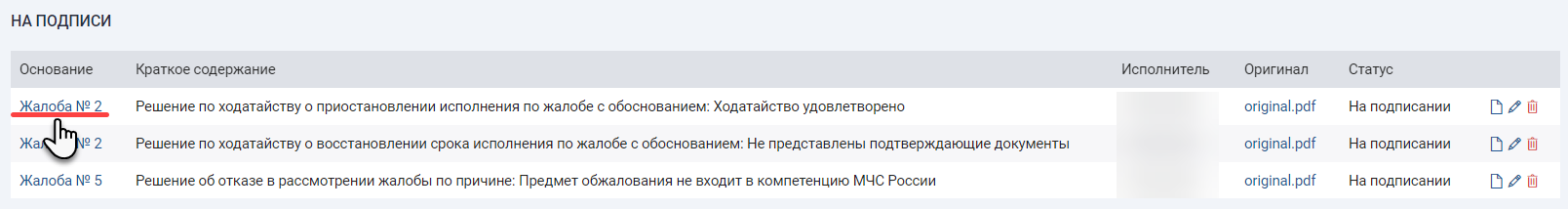


Рисунок 46. Переход к ознакомлению с оригиналом жалобы

Подписываемый документ представлен файлом в формате .pdf. При принятии решения подписанту доступны следующие варианты:

* подписать;
* отказать в подписании.

Для подписания документа требуется нажать кнопку C:\Users\nechushkinaVS\Desktop\Карандаш.png (рисунок 47).

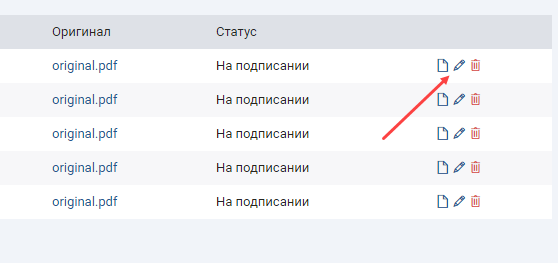


Рисунок 47. Переход в меню подписания документа

В форме подписание документа необходимо выбрать сертификат подписи и нажать кнопку «Подписать» (рисунок 48).

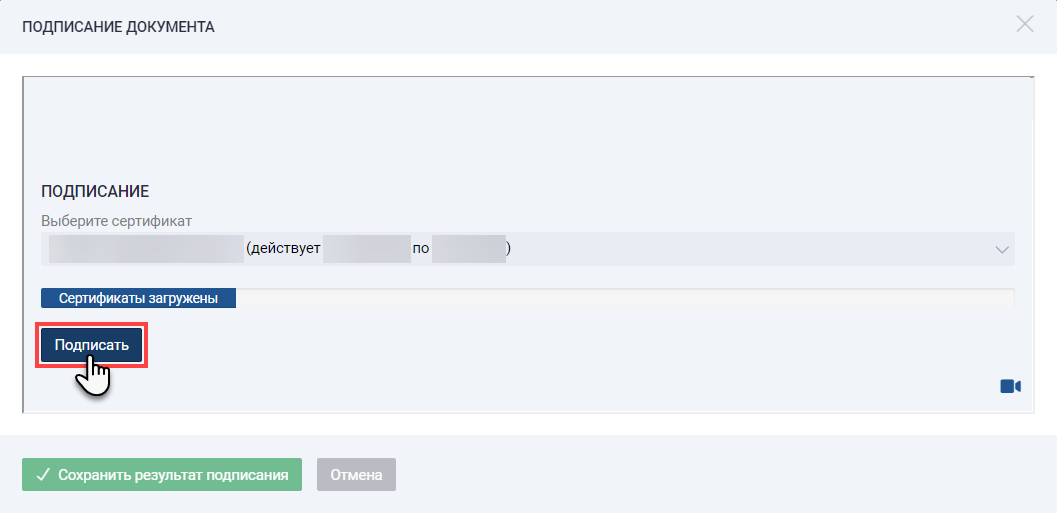


Рисунок 48. Выбор сертификата подписи и подписание документа

После того, как документ подписан, необходимо нажать кнопку «Сохранить результат подписания» (рисунок 49).

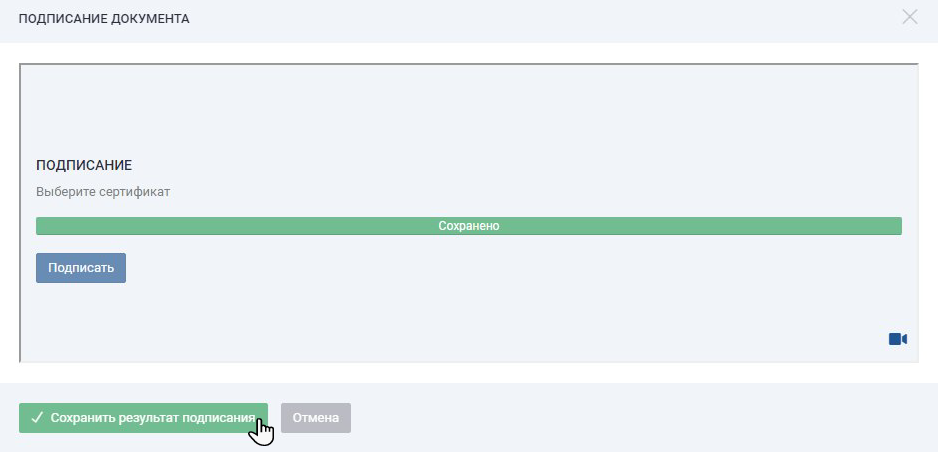


Рисунок 49. Сохранение результата подписания

В реестре жалоб на подписание отобразится информационное сообщение о сохранении подписи документа (рисунок 50).

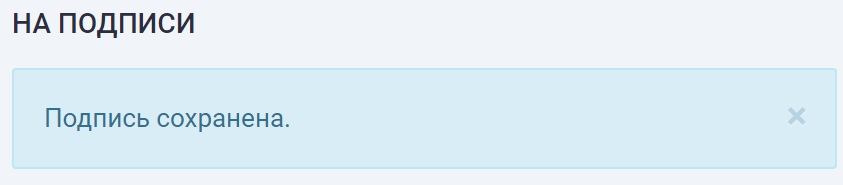


Рисунок 50. Информирование о подписании документа

1. Модель разграничения доступа

В Сервисе реализована ролевая модель разграничения доступа, приведенная в таблице Таблица 1.

Таблица 1. Состав ролей в Сервисе

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование роли | Доступные функции |
| Досудебное КНД. Регистрация | Определяет ответственного исполнителя по поступающим жалобам |
| Досудебное КНД. Исполнитель | Рассматривает расписанные жалобы. Принимает решение по жалобе. Направляет принятые решения на подписание |

Доступ подписантов определяется по факту росписи на них жалоб.

Назначение ролей для доступа к Сервису осуществляется через СЭД МЧС России уполномоченными должностными лицами (роль «Кадровик»). Назначение роли и получение доступа к Сервису осуществляется согласно регламентированным порядкам в ГУ МЧС России.

**Внимание:** в целях мониторинга, а также при необходимости проведения расследований в случае возникновения нештатных ситуаций, сбоев, в Сервисе обеспечено ведение логирования действий пользователей.

1. Порядок доведения замечаний по работоспособности Сервиса

При возникновении сбоев, а также выявлении замечаний необходимо сформировать и отправить заявку в Службу технической поддержки ФГБУ «ИАЦ МЧС России» (далее – СТП) по адресу [999@mchs.ru](mailto:999@mchs.ru) . Формат заявки представлен в таблице 2.

Таблица 2. Форма заявки в СТП

| Наименование поля | Содержание поля |
| --- | --- |
| Наименование сервиса: | Сервис досудебного обжалования КНД |
| Субъект: | Указывается наименование ГУ |
| Автор заявки: | Фамилия Имя Отчество, должность |
| Доп. контактные данные: | Допускается указание контактного телефона для оперативного уточнения возникающих вопросов |
| Содержание обращения: | Указывается описание возникшей ошибки, выявленного замечания |
| Детализация обращения: | Указывается ссылка на страницу, на которой возникла ошибка. Номер жалобы, дата жалобы, в отношении которой подается заявка |
| Дополнительные материалы: | Прикрепляются скриншоты рабочей области, на которых зафиксирована ошибка |