



**Министерство  
здравоохранения Нижегородской области**

**П Р И К А З**

13.03.2024

315-221/24П/од

№ \_\_\_\_\_

г. Нижний Новгород

**О работе с сообщениями (обращениями)  
граждан в Платформе обратной связи,  
поступающими посредством федеральной  
государственной информационной системы  
«Единый портал государственных и  
муниципальных услуг (функций)»**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения», поручения Заместителя Председателя Правительства Д.Н. Чернышенко от 24.12.2020 №ДЧ-П10-17081кв, протокола совещания от 29.01.2021 № 40пр по вопросу внедрения Платформы обратной связи в 2021 году, в связи с изменениями, внесенными в Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ), а также принятого Постановления Правительства от 27.12.2023 №2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства,

объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», приказываю:

1. Утвердить:

1.1 Список государственных учреждений, подведомственных министерству здравоохранения Нижегородской области (далее-медицинские организации), для подключения работы в Платформе обратной связи (далее – ПОС), обработки обращений граждан, поступающих посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) в соответствии с Приложением 1 к настоящему приказу.

1.2 Инструкцию по работе с сообщениями (обращениями) граждан по всем вопросам, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений (далее – инструкция) в соответствии с Приложением 2 к настоящему приказу.

2. Руководителям медицинских организаций, поименованных в п. 1.1:

2.1 Обеспечить подключение и постоянную работу в ПОС для обработки сообщений (обращений) граждан, поступающих посредством ЕПГУ.

2.2 Назначить ответственных исполнителей для работы в ПОС, в соответствии с распределением ролей пользователей ПОС, указанных в п.4 инструкции.

2.3 Обеспечить контроль качества процесса обработки обращений граждан, согласно п.5 инструкции, с учетом соблюдения сроков обработки обращений, указанных в п.1 инструкции.

2.4 Лично осуществлять утверждение готовых ответов на сообщения (обращения) граждан, поступающих посредством ЕПГУ в ПОС организации, в том числе с использованием УКЭП, на обращения согласно 59-ФЗ с советующей пометкой в карточке обращения.

2.5 Обеспечить корректное размещение виджетов (своевременную корректировку виджетов, адресов виджетов, размещение виджетов) на сайтах организаций для ускоренного доступа граждан для подачи обращений в ПОС организаций, в соответствии с требованиями размещения виджетов подачи сообщений (обращений), согласно «Инструкции по размещению электронной формы (виджета) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) на официальных сайтах государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, для направления гражданами и юридическими лицами сообщений и обращений». В случае несоответствия функционала сайта для размещения виджетов подачи обращения на главной странице сайта – пересмотреть возможности функционирования сайтов вплоть до перепрограммирования сайтов и обеспечения возможности размещения виджетов на главной странице сайтов организаций.

3. Назначить на роль «Руководитель» в ПОС главных врачей (руководителей) медицинских организаций, имеющих УКЭП организации, либо лиц официально исполняющих обязанности руководителей и имеющих УКЭП организации.

3.1 Своевременно утверждать ответы, подготовленные исполнителями в ПОС, с учетом сроков (фаст-треков) отправки ответов заявителям, указанным в п.1 инструкции.

4. Ответственность за качество работы и соблюдение сроков обработки сообщений (обращений) в ПОС возложить на главных врачей (руководителей) медицинских организаций.

5. Директору ГБУЗ НО «МИАЦ» (Шафете Д.А.):

5.1 Обеспечить техническую и консультативную поддержку пользователей ПОС в медицинских организациях, а также управление координаций сообщений (обращений) от ЛКО министерства в подведомственные организации министерства и взаимодействие по техническим вопросам с разработчиками ПОС и министерством цифрового развития и связи Нижегородской области.

5.2 По запросу предоставлять в министерство здравоохранения Нижегородской области сводную информацию в разрезе медицинских организаций по количеству обработанных обращений в установленный срок и обращений с истекшим сроком исполнения.

5.3 Своевременно сообщать подведомственным организациям о существующих просроченных сообщениях (обращениях) и уведомлять о необходимости оперативной обработки сообщений (обращений) с истекшим сроком, добавлять непосредственно в ЛКО подведомственных организаций дополнительных пользователей и наделять их соответствующими ролями для отработки сообщений (обращений), выполнять функции администраторов в ЛКО подведомственных организаций министерства и иные функции, которые имеются в возможностях ЛКО министерства, как верхнеуровневого ЛКО для всех ЛКО подведомственных организаций министерству.

5.4 Разместить настоящий приказ на сайте министерства.

6. ГКУ НО «Центр медицинской инспекции» (Федянцеву Л.Э.):

6.1 Обеспечить подключение к ПОС специалистов для реализации сервиса обработки сообщений (обращений) граждан, поступающих посредством ЕПГУ и координируемых для обработки непосредственно в адрес министерства.

6.2 Назначить ответственных исполнителей для работы в ПОС, в соответствии с распределением ролей пользователей ПОС, указанных в п.4 инструкции.

6.3 Обеспечить координацию обращений, поступающих посредством ЕПГУ, в адрес ответственных исполнителей, обрабатывающих сообщения (обращения), поступающих непосредственно в адрес министерства, а также координацию сообщений (обращений), поступающих в адрес медицинских организаций, подведомственных министерству (Приложение 1), согласно принадлежности и тематике обращений.

6.4 Обеспечить контроль качества процесса обработки обращений граждан, согласно п.5 инструкции, с учетом соблюдения сроков обработки обращений, указанных в п.1 инструкции.

6.5 Своевременно утверждать подготовленные ответы заявителям с учетной роли «руководитель», в соответствии с распределением ролей в ПОС, согласно п.4 инструкции, в срок не позднее, указанного в п.1 инструкции.

7. Назначить ответственных за утверждение ответов на обращения, координированных в адрес министерства здравоохранения Нижегородской области, требующих использования УКЭП, первого заместителя министра Колесникова С.В., заместителя министра Карпову Г.Н, заместителя министра Коваленко Т.Н.

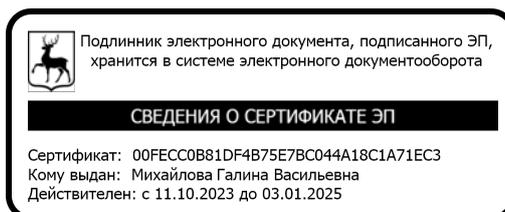
8. Ответственность за качество работы и соблюдение сроков обработки обращений в ПОС, координированных в адрес министерства, возложить на руководство ГКУ НО «Центр медицинской инспекции».

9. Приказ от 15.05.2021 №315-222/21П/од «О работе с сообщениями граждан в Платформе обратной связи, поступающим посредством Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» считать утратившим силу.

10. Действие приказа распространить на правоотношения, возникшие с 26.01.2024.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Г.В.Михайлова

**Список**  
 Государственных учреждений, подведомственных министерству  
 здравоохранения Нижегородской области  
 для подключения и работы в Платформе обратной связи,  
 обработки обращений и сообщений граждан, поступающих посредством  
 единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), по  
 средством ПОС.

№ п/п	Наименование
1.	ГАУ ДПО НО "Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов здравоохранения»
2.	ГАУЗ «Нижегородский областной центр по контролю качества и сертификации лекарственных средств»
3.	ГАУЗ НО «Арзамасская стоматологическая поликлиника»
4.	ГАУЗ НО «Областная стоматологическая поликлиника»
5.	ГАУЗ НО «Стоматологическая поликлиника г. Дзержинска»
6.	ГБПОУ НО «Арзамасский медицинский колледж»
7.	ГБПОУ НО «Нижегородский медицинский колледж»
8.	ГБУЗ НО "Городская больница №1 г. Дзержинска"
9.	ГБУЗ НО "Медицинский информационно-аналитический центр"
10.	ГБУЗ НО «Ардатовская центральная районная больница»
11.	ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница №1»
12.	ГБУЗ НО «Арзамасская районная больница»
13.	ГБУЗ НО «Арзамасский родильный дом»
14.	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»
15.	ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница»
16.	ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи г. Дзержинска»
17.	ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница»

18.	ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница»
19.	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»
20.	ГБУЗ НО «Бутурлинская ЦРБ»
21.	ГБУЗ НО «Вадская центральная районная больница»
22.	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»
23.	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»
24.	ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.»
25.	ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница»
26.	ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница»
27.	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»
28.	ГБУЗ НО «Воскресенская центральная районная больница»
29.	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»
30.	ГБУЗ НО «Гагинская центральная районная больница»
31.	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»
32.	ГБУЗ НО «Городская больница №2 г. Дзержинска»
33.	ГБУЗ НО «Городская больница №21» Автозаводского района
34.	ГБУЗ НО «Городская больница №24» Автозаводского района
35.	ГБУЗ НО «Городская больница №28» Московского района
36.	ГБУЗ НО «Городская больница №33» Ленинского района
37.	ГБУЗ НО «Городская больница №35»
38.	ГБУЗ НО «Городская больница №37 Автозаводского района г. Н.Новгорода
39.	ГБУЗ НО «Городская больница №47» Ленинского района
40.	ГБУЗ НО «Городская больница №7 г. Дзержинска»
41.	ГБУЗ НО «Городская детская больница №8 г. Дзержинска»
42.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №10»
43.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12» Сормовского района
44.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №13 Автозаводского района»
45.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №29»
46.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №3» (Нижегородский гериатрический центр)

47.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №30» Московского района
48.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №34»
49.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №38»
50.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №39»
51.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №40» Автозаводского района
52.	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №5»
53.	ГБУЗ НО "Городская клиническая больница №7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л Березова"
54.	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №1» Приокского района
55.	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №17 Московского района»
56.	ГБУЗ НО "Городская поликлиника №21 Нижегородского района"
57.	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №30» Советского район
58.	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №31» Советского района г. Нижнего Новгорода
59.	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г.Н.Новгорода"
60.	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №50» Приокского района
61.	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №51» Канавинского района
62.	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7» Нижегородского района
63.	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»
64.	ГБУЗ НО «Детская городская больница №17» Сормовского района
65.	ГБУЗ НО «Детская городская больница №25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»
66.	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница №1»
67.	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница №27 «Айболит» Московского района
68.	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №1» Приокского района
69.	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №18» Ленинского района
70.	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 19 Канавинского района»
71.	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №22» Нижегородского района
72.	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №32» Ленинского района
73.	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №39» Советского района
74.	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №48» Советского района

75.	ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница №8 г. Нижнего Новгорода»
76.	ГБУЗ НО "Нижегородский областной детский центр медицинской реабилитации»
77.	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня»
78.	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Городец»
79.	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Солнечная поляна» для лечения больных с нарушением опорно-двигательного аппарата»
80.	ГБУЗ НО «Дзержинский госпиталь ветеранов войн имени А.М.Самарина»
81.	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»
82.	ГБУЗ НО «Дзержинский противотуберкулезный диспансер»
83.	ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер»
84.	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н.Блохина»
85.	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница №23 г. Нижнего Новгорода»
86.	ГБУЗ НО «Специализированная клиническая инфекционная больница № 9»
87.	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница №2 г. Нижнего Новгорода»
88.	ГБУЗ НО «Киселихинский областной терапевтический госпиталь для ветеранов войн»
89.	ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница №1 г. Нижнего Новгорода»
90.	ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр»
91.	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»
92.	ГБУЗ НО «Ковернинская центральная районная больница»
93.	ГБУЗ НО «Консультативно-диагностический центр по охране психического здоровья детей и подростков»
94.	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»
95.	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»
96.	ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»
97.	ГБУЗ НО «Лукояновская центральная районная больница»
98.	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»
99.	ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница»
100.	ГБУЗ НО «Наркологическая больница»
101.	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»

102.	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»
103.	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница №1 им. П.П. Кащенко»
104.	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница №3»
105.	Государственное автономное учреждение здравоохранения Нижегородской области «Научно-исследовательский институт клинической онкологии» Нижегородский областной клинический онкологический диспансер
106.	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический противотуберкулезный диспансер»
107.	ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер»
108.	ГБУЗ НО «Нижегородский областной наркологический диспансер»
109.	ГБУЗ НО «Нижегородский областной неврологический госпиталь ветеранов войн»
110.	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр крови им.Н.Я. Климовой»
111.	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики»
112.	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр охраны здоровья семьи и репродукции»
113.	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»
114.	ГБУЗ НО «Нижегородское областное бюро судебно-медицинской экспертизы»
115.	ГБУЗ НО «Областная психоневрологическая больница №2»
116.	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»
117.	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»
118.	ГБУЗ НО «Перевозская центральная районная больница»
119.	ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница»
120.	ГБУЗ НО «Починковская центральная районная больница»
121.	ГБУЗ НО «Противотуберкулезный диспансер Канавинского района г. Нижнего Новгорода» Канавинский район
122.	ГБУЗ НО «Психиатрическая больница №2 г. Нижнего Новгорода»
123.	ГБУЗ НО «Родильный дом №1» Нижегородского района
124.	ГБУЗ НО «Родильный дом №4» Ленинского района

125.	ГБУЗ НО «Родильный дом №5» Московского района
126.	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»
127.	ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница»
128.	ГБУЗ НО «Сеченовская центральная районная больница»
129.	ГБУЗ НО «Сокольская центральная районная больница»
130.	ГБУЗ НО «Сосновская центральная районная больница»
131.	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»
132.	ГБУЗ НО «НИИ - СККБ им. академика Б.А. Королёва»
133.	ГБУЗ НО ССМПНН
134.	ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница»
135.	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»
136.	ГБУЗ НО «Уразовская центральная районная больница»
137.	ГБУЗ НО «Уренская центральная районная больница»
138.	ГБУЗ НО «Центр восстановительной медицины и реабилитации детей»
139.	ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»
140.	ГБУЗ НО «Чкаловская центральная районная больница»
141.	ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница»
142.	ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница»
143.	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»
144.	ГКУЗ НО "Нижегородский территориальный центр медицины катастроф"
145.	ГКУЗ НО «Противотуберкулезный санаторий «Бобыльский»
146.	ГКУЗ НО «Санаторий «Старая Пустынь»
147.	ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»
148.	ГБУЗ НО "Дзержинский детский пульмонологический санаторий "Светлана"
149.	ГБУЗ НО "Городская поликлиника №35 Советского района"

Приложение 2  
Утверждено приказом  
министерства здравоохранения  
Нижегородской области от  
13.03.2024 № 315-221/24П/од

---

**Инструкция по работе с сообщениями граждан по вопросам,  
поступающими посредством федеральной государственной  
информационной системы «Единый портал государственных и  
муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений**

## **1 Общие положения**

1.1 Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», поручения Заместителя Председателя Правительства Д.Н. Чернышенко от 24.12.2020 № ДЧ-П10-17081кв.

1.2 Граждане подают сообщения (обращения) из формы на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) в медицинскую организацию.

1.3 Подача сообщения (обращения) по средством ПОС предусматривает получение согласия от гражданина на обработку его персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Срок ответа на сообщения (обращения), поступившие от Заявителей через ПОС составляет от 3 до 30 календарных дней, в зависимости от категории обращения и фаст-трека.

## 2 Термины, определения и участники процесса

2.1. В настоящем документе используются следующие термины, определения и участники процесса:

- ЕПГУ — Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- ЕСИА — Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
- Заявитель — гражданин, отправивший сообщение (обращение) с помощью электронной формы подачи сообщения (обращения) в ЛК ЕПГУ;
- Инструкция — инструкция по работе с сообщениями (обращениями), поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений (настоящий документ)
- ЛК — личный кабинет (на ЕПГУ);
- ЛКО — Личный кабинет ведомства (организации) / ОГВ;
- ОГВ — Орган государственной власти;
- Оператор Системы — организация, осуществляющая эксплуатацию и техническое сопровождение Системы;
- Пользователь — пользователь Системы, имеющий одну из следующих ролей — Координатор, Руководитель, Куратор.
- Система — Совокупность подсистем ЕПГУ, предназначенных для приема и обработки сообщений, поступивших от граждан (заявителей) через единое окно подачи сообщений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти

(учреждений) в сети «Интернет» или в личном кабинете гражданина на Портале ЕПГУ;

– FOИB — Федеральный орган государственной власти.

### **3 Предмет сообщения. Последовательность процедур (действий)**

3.1 Предметом сообщения (обращения) является необходимость подачи обращения в медицинскую организацию или орган исполнительной власти – министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – министерство). Сообщение подается по форме в ЛК пользователя на ЕПГУ.

3.2 В сообщении указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество Заявителя (подставляется автоматически);
- электронная почта заявителя (подставляется автоматически);
- номер сообщения (формируется Системой и отображается Заявителю после подачи сообщения);
- категория и подкатегория сообщения (формируются автоматически);
- субъект РФ (формируется автоматически);
- текст сообщения
  - медицинская организация, в которую подается сообщение (обращение) (не обязательное поле для Заявителя).

3.3 Обработка сообщения (обращения), указанного в пункте 3.1 настоящей Инструкции, считается завершенной и имеет статус «Решено» в случае размещения ответа пользователю в ЛК ЕПГУ Заявителя (и отправки уведомления по адресу электронной почты Заявителя на ЕСИА) ответа по результатам рассмотрения сообщения (обращения), в котором указана исчерпывающая информация (ответ) на заданный Заявителем вопрос в сообщении (обращении), после утверждения настоящего ответа пользователем ПОС, имеющим роль руководителя и функцию утверждения подготовленных соответствующей медицинской организацией или министерством ответов. К ответу на обращение могут быть приложены файлы, содержащие поясняющие ответ сведения. Ответ необходимо обязательно разместить в поле текст ответа перед приложением к ответу файлов, уточняющих или подтверждающих информацию, размещенную в поле Текст ответа.

3.4 Обработка сообщения (обращения), указанного в пункте 3.1 настоящей Инструкции, не считается завершенной и имеет статус «Отклонено» либо

«Возвращено на доработку» в случае, если содержание ответа не в полной мере соответствует или совсем не соответствует теме сообщения (обращения), полученного от Заявителя или не содержит ответа на сообщение (обращение).

#### 4 Учетная запись

Вход в Систему возможен с подтвержденной учетной записью ЕСИА. Перед регистрацией в Системе должностному лицу необходимо проверить, имеет ли его существующая учетная запись ЕСИА статус «Подтверждена». В случае отсутствия указанного статуса необходимо подтвердить свою учетную запись ЕСИА в соответствии с рекомендациями, размещенными по адресу - <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/2>.

Первый вход в Систему осуществляется путем перехода по ссылке-приглашению, которая направляется на электронную почту должностного лица, предоставленного субъектом Российской Федерации или ФОИВ для регистрации в Системе. После перехода по ссылке-приглашению учетная запись Системы, предоставленная должностному лицу, будет связана с его учетной записью в ЕСИА. Все дальнейшие входы пользователя в Систему должны производиться с помощью имени и пароля учетной записи пользователя в ЕСИА.

Работа с Системой осуществляется с помощью одного из следующих рекомендованных Интернет браузеров: Yandex, Mozilla Firefox, Safari, Спутник, Microsoft Edge. Интернет браузер Internet Explorer не позволяет корректно работать с Системой.

После завершения регистрации доступ для работы в Системе будет возможен по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/>.

Роли пользователей Системы позволяют выполнять указанные ниже функции.

Куратором является должностное лицо, уполномоченное субъектом Российской Федерации, ФОИВ, ОИВ или подведомственной ОИВ организацией, работающей в системе ПОС, на осуществление функций по контролю ответов на сообщения и подготовке статистической отчетности.

Руководителем является должностное лицо субъекта Российской Федерации, ФОИВ, ОИВ или подведомственной ОИВ организации, работающей в системе ПОС, уполномоченное на согласование и утверждение подготовленных ответов на

сообщения (рекомендовано роль руководителя в ПОС осуществлять непосредственно руководителям медицинских организаций).

Координатором является должностное лицо субъекта Российской Федерации или ФОИВ, ОИВ или подведомственной ОИВ организации, работающей в системе ПОС, уполномоченное на направление (перенаправление), распределение сообщений Исполнителю, а также рассмотрение и подготовку ответов на сообщения (обращения).

Исполнителем является должностное лицо субъекта Российской Федерации или ФОИВ, ОИВ или подведомственной ОИВ организации, работающей в системе ПОС, уполномоченное на рассмотрение и подготовку ответов на сообщения (обращения).

Методические материалы для работы с Платформой обратной связи, включая описание ролей пользователей и обучающие ролики по каждой роли, размещены по адресу: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

## 5 Обработка сообщений (обращений) граждан

Процесс обработки сообщений в Системе состоит из следующих последовательных этапов:

- модерирование Оператором Системы (в настоящей инструкции не рассматривается);
- координация;
- исполнение;
- утверждение.

Действия каждого этапа выполняет пользователь, имеющий соответствующую роль - Координатор (для этапов координации, исполнения), Руководитель (для этапа утверждения), Куратор (контролю ответов на сообщения).

### 5.1 Координация

Все сообщения, принятые на этапе модерирования, поступают на этап координации и попадают на автоматизированное рабочее место Координатора, либо по средством автоправил, функционирующих в системе ПОС, непосредственно сразу в медицинскую организацию, в случае если заявитель указал медицинскую организацию в форме подачи сообщения (обращения) в ЛК на ЕПГУ.

Координатору также направляются:

- сообщения, перенаправленные из другого субъекта РФ или ФОИВ по подведомственности;
- сообщения, возвращенные на этап координации Руководителем.

Вид главного окна АРМ Координатора приведен на рисунке 1.

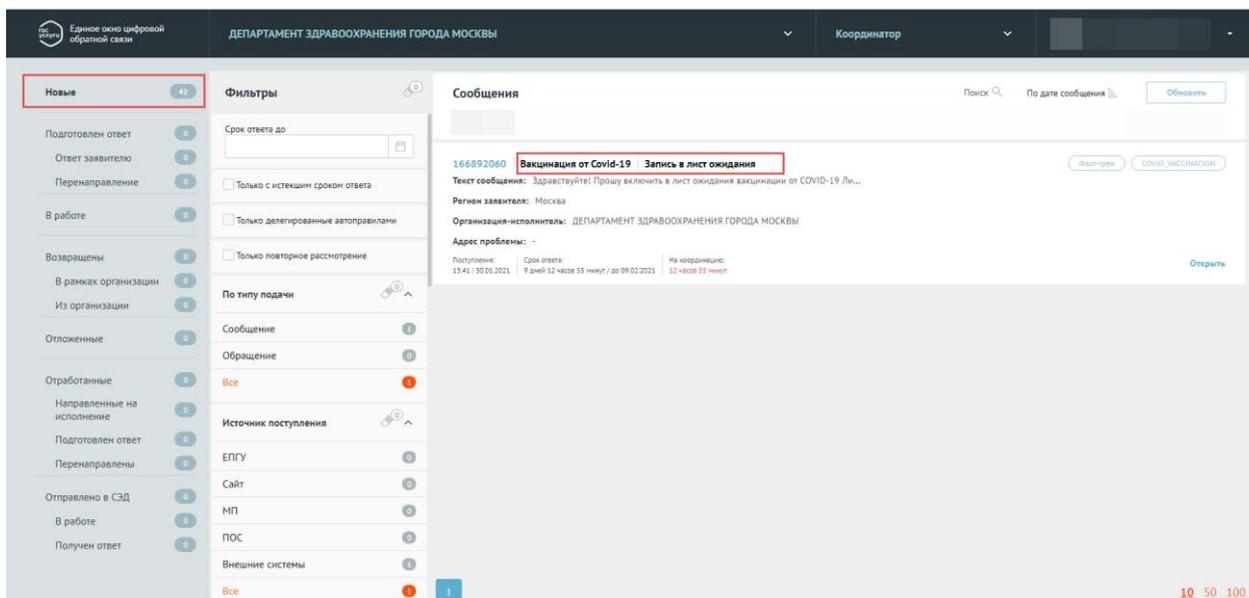


Рисунок 1 — Главное окно АРМ Координатора

Слева в окне отображен список разделов и Координатор видит сколько всего сообщений (в подразделении на рассмотрении, сколько возвращено руководителем, сколько сообщений на согласовании (утверждении), у скольких сообщений наступил срок ответа, сколько сообщений не выполнено в срок. Справа от названия раздела отображается количество сообщений в разделе.

Координатор имеет возможность просмотра каждого сообщения (обращения).

Для выбора поступившего от Заявителя сообщения (обращения) для подготовки ответа Координатору следует переключиться в раздел «Новые» (выделен слева на рисунке 1) и выбрать то поступившее сообщение, по которому следует подготовить ответ, щелкнув по области с данными этого сообщения в списке, или нажав на кнопку «Открыть» в области с данными сообщения (рисунок 2).

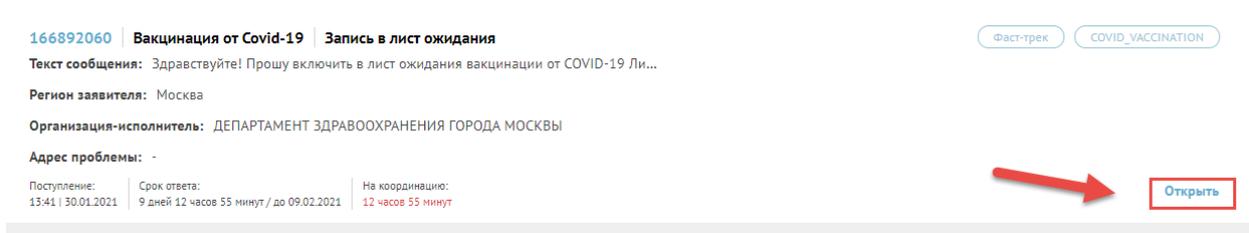
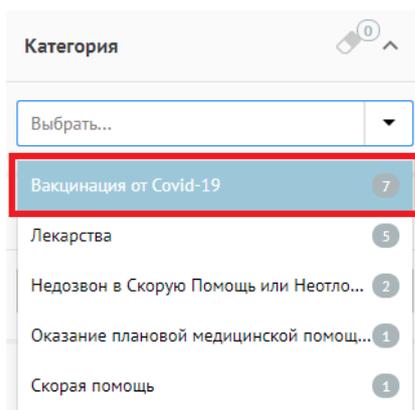


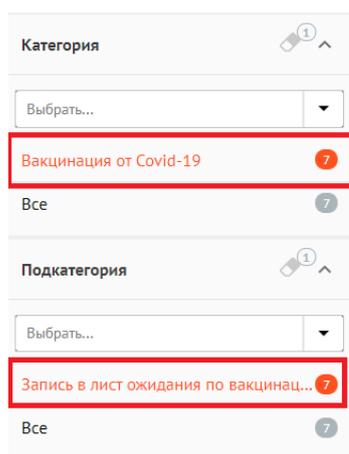
Рисунок 2 — Область данных сообщения в списке сообщений главного окна АРМ Координатора

Для удобства выбора только сообщений по интересующей тематике Координатор может отфильтровать сообщения по категориям с тем, чтобы ему отображались только сообщения с нужной категорией. Область фильтров располагается в главном окне АРМ Координатора правее области выбора разделов. Следует установить фильтр по нужной категории и, если это необходимо, по интересующей подкатегории (рисунок 1 – категория приведена для примера).



*Рисунок 3 — Выбор фильтра по категории для списка сообщений в АРМ Координатора*

Область фильтра по категориям и подкатегориям после выбора должна иметь вид, показанный на рисунке 4.



*Рисунок 4 — Представление фильтра по категории и подкатегории после выбора*

После выбора сообщения в АРМ будет отображена карточка сообщения, показанная на рисунке 5.

Сообщение 166892060

Назад

Срок ответа: 9 дней 12 часов 52 минуты / до 09.02.2021 На координацию: 12 часов 52 минуты / до 31.01.2021	
^ Информация по сообщению	
Регистрационный номер	-
Дата регистрации	-
Статус	Принято модератором
Категория	Вакцинация от Covid-19
Подкатегория	Запись в лист ожидания
Факт	-
Организация-исполнитель	ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
Дата подачи	30.01.2021
Источник поступления	COVID_VACCINATION
Фаст-трек	<input checked="" type="checkbox"/>
v Заявитель	

Рисунок 5 — Карточка обращения

В нижней части карточке располагаются кнопки возможных операций с сообщением (рисунок 6).

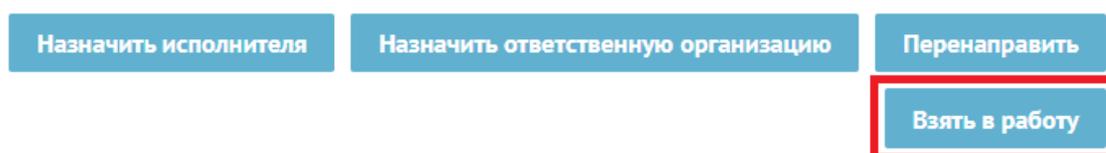


Рисунок 6 — Кнопки операций с сообщениями в АРМ Координатора

Следует нажать на кнопку «Взять в работу», сообщение (обращение) перейдет в статус «В работе», и Координатор будет выполнять функции исполнителя по данному сообщению.

В случае если из текста сообщения следует, что изложенные в нем факты относятся к иному субъекту Российской Федерации или иной организации, чем тот, что обусловлен предоставленной в Системе Координатору ролью, Координатор может инициировать перенаправление его по подведомственности в иной субъект

Российской Федерации в течении трех дней с момента поступления сообщения на рассмотрение, либо возвращение на координацию в Вышестоящую организацию (министерство) для перенаправление сообщения (обращения) по нужному адресу.

## 5.2 Исполнение

На этапе исполнения Координатор (Исполнитель) обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение сообщения с участием Заявителя, направившего сообщение.

По результатам рассмотрения сообщения Координатор (Исполнитель) должен подготовить ответ на сообщение (обращение). Все сообщения (обращения), взятые Координатором (Исполнителем) в работу, отображаются в главном окне АРМ Координатора (Исполнителя) в разделе «В работе» (рисунок 7).

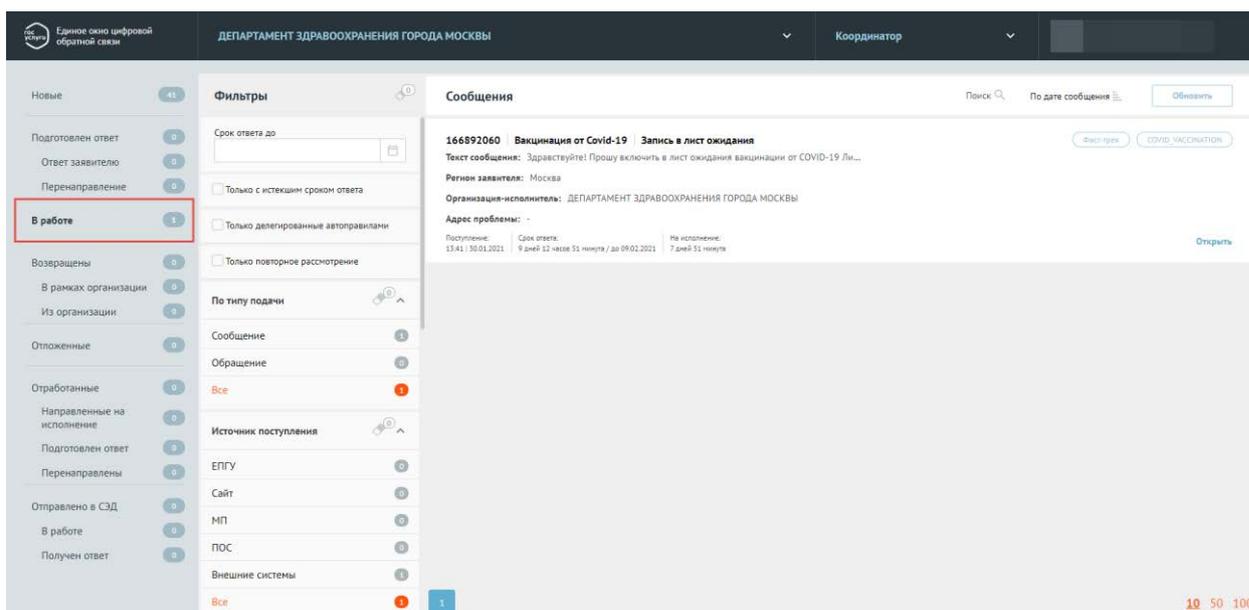


Рисунок 7 — Главное окно АРМ Координатора с выбранным разделом «В работе»

Для того чтобы подготовить ответ, Координатору (Исполнителю) следует выбрать сообщение в списке сообщений, отображаемых в разделе. При необходимости Координатор может применить фильтр по категории, как это описано в п. 5.1. После выбора сообщения (обращения), в главном окне будет отображена карточка сообщения (обращения), которая имеет вид, показанный на рисунке 9. Данные о Заявителе (в поле «Текст сообщения») содержат сведения,

указанные в п. 3.2 настоящей Инструкции, и представлены в карточке так, как это показано на рисунке 8.

Категория	вакцинация от COVID-19
Подкатегория	Запись в лист ожидания по вакцинации
Факт	-
Организация-исполнитель	МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Дата подачи	28.01.2021
Источник поступления	COVID_VACCINATION
Фаст-трек	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Заявитель</b>	
Фамилия	
Имя	
Отчество	
Адрес места жительства	
Квартира	
Электронная почта	
Тел.	
<b>Другая информация</b>	
Текст сообщения	Здравствуйте! Прошу включить в лист ожидания вакцинации от COVID-19 СНИСЛС: [redacted] Пол: ОМС: [redacted] Серия полиса ОМС: [redacted] Дата рождения: [redacted] Адрес электронной почты: [redacted] @ [redacted] Контактный номер телефона: [redacted] Для прохождения вакцинации в Субъект РФ: Мурманская область.
Регион	Мурманская область
Адрес проблемы	-
Приложенные файлы	-

Рисунок 8 — Данные Заявителя и Вакцинируемого в карточке сообщения

Сообщение 166892060

[Назад](#)

Срок ответа: 9 дней 12 часов 50 минут / до 09.02.2021	
На исполнение: 7 дней 50 минут / до 07.02.2021	
^ Информация по сообщению	
Регистрационный номер	-
Дата регистрации	-
Статус	Взято в работу координатором
Категория	Вакцинация от Covid-19
Подкатегория	Запись в лист ожидания
Факт	-
Организация-исполнитель	ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
Дата подачи	30.01.2021
Источник поступления	COVID_VACCINATION
Фаст-трек	<input checked="" type="checkbox"/>
v Заявитель	

Рисунок 9 — Карточка сообщения, взятая в работу Координатором

В нижней части карточки располагаются кнопки возможных операций с сообщением, находящимся в работе у Координатора (рисунок 10).



Рисунок 10 — Кнопки операций с сообщениями в работе в АРМ Координатора

Следует нажать на кнопку «Подготовить ответ», после чего будет открыта форма «Подготовить ответ» (рисунок 11).

*Рисунок 11 — Форма подготовки ответа*

В списке поля «Тип решения» формы следует выбрать наименование шаблона, соответствующего одному из типов решения — «Решено». Значению «Решено» выбрать соответствующий редактируемый шаблон для ответа на сообщение (обращения), отредактировать шаблон, согласно указанным Заявителем данным, либо полностью подготовить (написать) и разместить в поле «Текст ответа» свой ответ, учитывающий индивидуальный подход к Заявителю и несущий в себе полноценную информацию для исчерпывающего ответа на поставленный Заявителем вопрос в сообщении (обращении).

### 5.3 Утверждение

На этап утверждения попадают сообщения:

- для которых подготовлен полноценный исчерпывающий ответ и, которые направлены Координатором или Исполнителем, размещающих данный ответ в поле «Текст ответа» на утверждение Руководителю.

Все сообщения, направляемые на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя. Вид главной страницы АРМ Руководителя приведен на рисунке 17 п. 5.3.

Для решения по сообщению с подготовленным ответом, следует переключиться в раздел «Подготовленные ответы»-> «Из организации», который выделен на рисунке 17 п. 5.3. Для того чтобы утвердить ответ (или выполнить иное возможное действие с сообщением (обращением)), Руководителю следует выбрать сообщение в списке сообщений, отображаемых в разделе (рисунок 18 п. 5.3).

При необходимости Руководитель может применить фильтр по категории, как это описано в п. 5.1.

Все кнопки возможных операций с сообщением на стадии утверждения отображаются в нижней части карточки (рисунок 22).

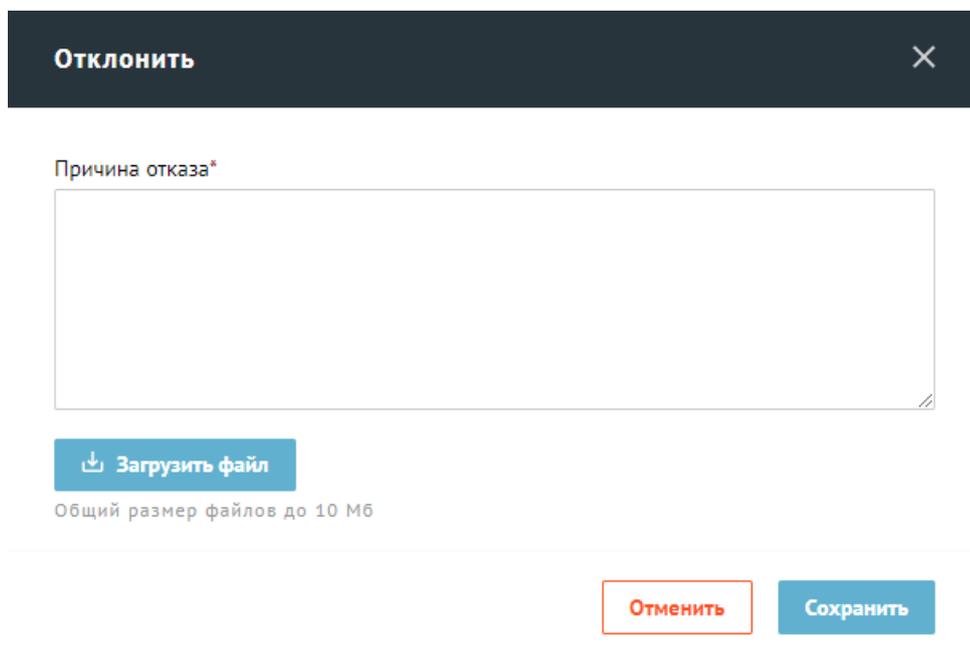


*Рисунок 22 — Кнопки операций с сообщениями на стадии утверждения*

Основные действия Руководителя с сообщением на этапе утверждения:

- утвердить ответ на сообщение, нажав на кнопку «Утвердить» или «Утвердить при помощи УКЭП», в случае если сообщение имеет статус обращения, поступившего по ФЗ № 59. При утверждении обращений с использованием УКЭП у заявителя в личном кабинете на ЕПГУ появится подписанный ЭЦП руководителя ответ, который будет содержать в себе информацию о ФИО подписанта – руководителя и должности, занимаемой в советующей организации. Рекомендовано отправлять на утверждение при помощи УКЭП обращения непосредственно руководителям соответствующих организаций, имеющих ЭЦП организации и право подписи документов организации. Сразу после нажатия на эту кнопку пользователю и в ЛК на ЕПГУ будет автоматически направлено уведомление с подготовленным ответом;

- отклонить подготовленный ответ на сообщение. При нажатии на кнопку «Отклонить» будет открыта форма «Отклонить» (рисунок 23), в которой должна быть указана причина отклонения (и, если это необходимо, приложены файлы с обоснованием). После этого сообщение возвращается Координатору на этап исполнения;



Отклонить

Причина отказа\*

Загрузить файл

Общий размер файлов до 10 Мб

Отменить Сохранить

Рисунок 23 — Форма отклонения с этапа утверждения сообщения

- передать право утверждения ответа на сообщения другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право утверждения сообщений данной категории для данного ЛКО. При нажатии на кнопку «Передать право утверждения» будет открыта форма «Передать право утверждения» (рисунок 24), в которой должен быть выбран новый утверждающий (и, если это необходимо, указан комментарий и приложены файлы с обоснованием);

### Передать право утверждения ✕

Утверждант\*

Выбрать... ▼

Комментарий

Введите комментарий

📎 Загрузить файл

Общий размер файлов к комментарию до 10 Мб

Отменить Отправить

*Рисунок 24 — Форма передачи права утверждения*

- изменить, если это необходимо, текст ответа, нажав на кнопку «Изменить ответ».

#### 5.4 Контроль ответов на сообщения и подготовка статистической отчетности

Все сообщения, поступившие в Систему, для которых в качестве организации-исполнителя указана организация субъекта Российской Федерации или ФОИВ, ОИВ или подведомственная организация ОИВ доступны Куратору субъекта Российской Федерации, ФОИВ, ОИВ и подведомственных организаций ОИВ. Вид главной страницы АРМ Куратора приведен на рисунке 25.

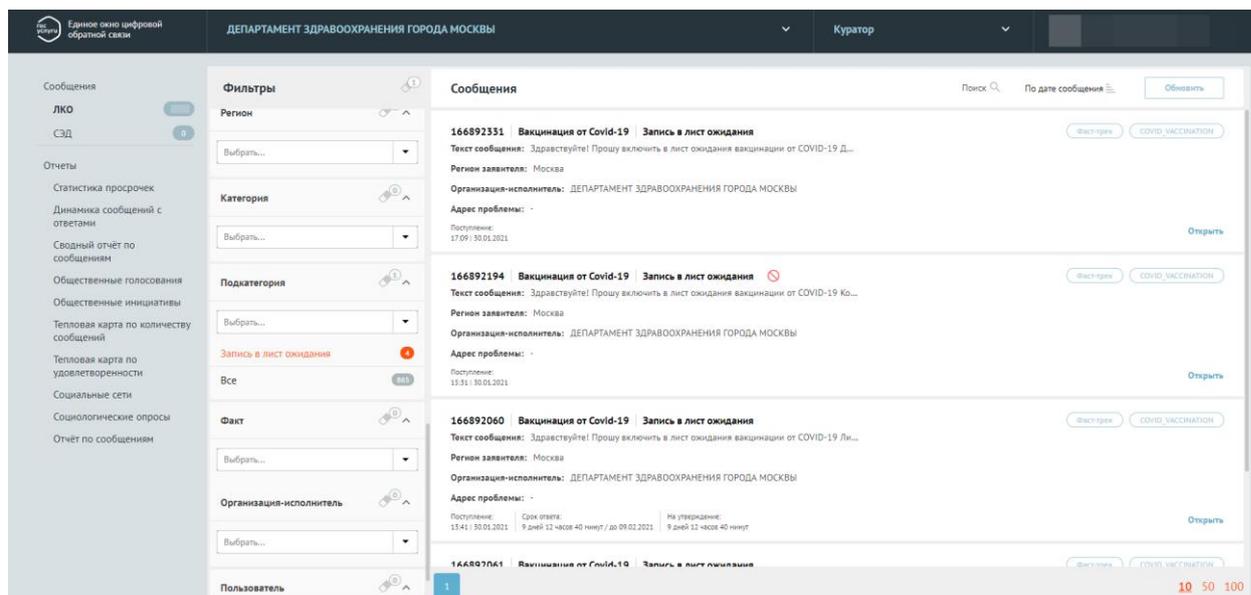


Рисунок 25 — Главное окно АРМ Куратора

Куратор может открывать и просматривать любое сообщение, в том числе, находящееся на модерировании.

Куратору доступны сведения о количестве сообщений, находящихся на этапах:

- Модерирования;
- Координации;
- Исполнения;
- Согласования
- Утверждения;
- Завершенные.

Куратору доступна возможность просмотра статистических отчетов за выбранный период по сообщениям с параметрами: категория (подкатегория сообщений), заявитель, статус сообщения, этапы рассмотрения сообщения.

Сообщение и ответы на сообщения, направляемые посредством Системы, доступны для просмотра Куратору.

# **Инструкция по размещению электронной формы (виджета) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) на официальных сайтах государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, для направления гражданами и юридическими лицами сообщений и обращений**

## **1. Общие сведения**

### **1.1. Полное наименование Системы и ее условное обозначение**

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

### **1.2. Описание электронной формы (далее – виджет)**

Виджет предназначен для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции (далее – Органы и организации), и их должностным лицам сообщений и обращений.

Виджет – это электронная форма, является веб-приложением, предназначенным для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **2. Требования к размещению виджета**

Виджет размещается на официальных **сайтах или вкладках сайтов** Органов и организаций и на Едином портале. **Не имеет никакого отношения к госаппликам – страницам в соцсетях – это другой тип виджета.**

Виджет должен размещаться на первом экране главной страницы официального сайта/раздела сайта Органов и организаций в интервале 1200 пикселей от верхней границы сайта.

## **3. Порядок действий для размещения виджета**

Предварительное условие: Для размещения виджета необходим личный кабинет Органа или организации (далее – ЛКО),

зарегистрированный в Системе.

**Шаг 1:** Задать адреса сайта размещения виджета нажав на кнопку «Добавить» в области «Сайт/соцсети». В этой области в поле ввода следует ввести адрес сайта или страницы сайта. Если у учреждения нет своего сайта, а только страница на сайте, то следует указать адрес этой страницы. После задания всей информации следует нажать на кнопку «Сохранить», и введенная информация станет отображаться на странице управления функционированием ЛКО.

**Шаг 3:** В настройках ЛКО, на вкладке «Функционирование ЛКО» выберите один из вариантов оформления баннера (рисунок 1, отметка 1), а также текст баннера по профилю организации.

**ВНИМАНИЕ!** текст баннера «Есть вопрос?» предусмотрен только для федеральных сервисов! – не использовать для организаций.

**Шаг 4:** Нажмите кнопку «Сгенерировать код» (рисунок 1, отметка 2).

**Шаг 5:** Скопируйте код виджета, нажав кнопку «Скопировать код» (рисунок 1, отметка 3).

Веб-виджет

Вариант оформления:\*

Вариант 1 **1**

**2** Сгенерировать код

Превью:

Не убран снег,  
яма на дороге,  
не горит фонарь?

Столкнулись с  
проблемой — сообщите о  
ней!

Подать жалобу

госуслуги  
Жалобы на всё

Чтобы добавить баннер в определенном месте страницы, необходимо добавить следующий **3** Скопировать код

```
<script src="https://pos.gosuslugi.ru/bin/script.min.js"></script> <style> @charset "UTF-8";#js-show-iframe-  
wrapper{position:relative;display:flex;align-items:center;justify-content:center;width:100%;min-width:293px;max-width:100%;background:linear-  
gradient(138.4deg,#38baf6 26.49%,#2d73bc 79.45%);color:#fff;cursor:pointer;#js-show-iframe-wrapper .pos-banner-fluid "{box-sizing:border-  
box}#js-show-iframe-wrapper .pos-banner-fluid .pos-banner-btn_2{display:block;width:195px;min-height:56px;font-size:18px;line-  
height:24px;cursor:pointer;background:#0d4cd3;color:#fff;border:none;border-radius:8px;outline:0}#js-show-iframe-wrapper .pos-banner-fluid  
.pos-banner-btn_2:hover{background:#1d5deb}#js-show-iframe-wrapper .pos-banner-fluid .pos-banner-btn_2:focus{background:#2a63ad}#js-  
show-iframe-wrapper .pos-banner-fluid .pos-banner-btn_2:active{background:#2a63ad}@-webkit-keyframes fadeInFromNone{0%  
{display:none;opacity:0}1%{display:block;opacity:0}100%{display:block;opacity:1}}@keyframes fadeInFromNone{0%{display:none;opacity:0}1%  
{display:block;opacity:0}100%{display:block;opacity:1}}@font-face{font-  
family:LatoWebLight;src:url(https://pos.gosuslugi.ru/bin/fonts/Lato/fonts/Lato-Light.woff2)  
format("woff2"),url(https://pos.gosuslugi.ru/bin/fonts/Lato/fonts/Lato-Light.woff)  
format("woff") url(https://pos.gosuslugi.ru/bin/fonts/Lato/fonts/Lato-Light.ttf) format("truetype");font-style:normal;font-weight:400;text-
```

Рисунок 1.

**Шаг 6:** Вставьте скопированный код виджета в файл главной страницы официального сайта (как правило, это index.html).

**ВАЖНО:** Каждый орган/организация должны использовать уникальный код веб-виджета и уникальный ЛКО для соответствующей веб-страницы/сайта размещения виджета. Недопустимо:

- использование одного веб-виджета для нескольких органов/организаций;

- изменение размеров веб-виджета, негативно влияющее на дизайн и удобство пользователей.

**Шаг 7:** Проверьте, что виджет размещен на первом экране главной страницы. При переходе на главную страницу виджет должен отображаться без необходимости прокрутки содержимого страницы. В разделе «Функционирование ЛКО» активирован чек-бокс (галочка) «Сайт размещения виджета» (рисунок 2).

**Шаг 8 (ВАЖНО):** Активация чек-бокса (галочка) "Сайт размещения виджета" (рисунок 2) – производится на стороне региона сотрудником Минцифры Нижегородской области с ролью "Администратор ЛКО" Правительства региона (Мартьянова Марина Сергеевна тел.262-25-20, доб. 302) – для активации необходимо в рабочем порядке сообщить указанному сотруднику следующие данные: Код ЛКО, наименование, адрес размещения (из Шага 1).

Процесс обработки сообщений

Автоматическая координация

Запрет возврата на координацию из АРМ Исполнителя

Сохранить

Настройки интеграции Вн. ИС

Включено  Выключено

Сохранить

Сайт / соцсети

<https://shedrovka-sad.ucoz.ru/>  (Сайт размещения виджета)

Добавить

Веб-виджет

Вариант оформления\*

Рисунок 2.

#### 4. Техническая поддержка

В случае возникновения сложностей с размещением виджета, необходимо отправить запрос в службу технической поддержки по электронному адресу: **sd@sc.digital.gov.ru**

В заявке обязательно должны быть указаны:

1. Наименование региона - НИЖЕГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
2. Наименование ведомства/организации Инициатора/ - (например, АДМИНИСТРАЦИЯ ... МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА)
3. ИНН и/или ОГРН (по п.2)
4. Наименование системы по которой обращаетесь – ПОС
5. Описание причины и сути заявки, а также приложить Скриншоты(ошибок),  
Файлы (заполненные шаблоны и пр.)

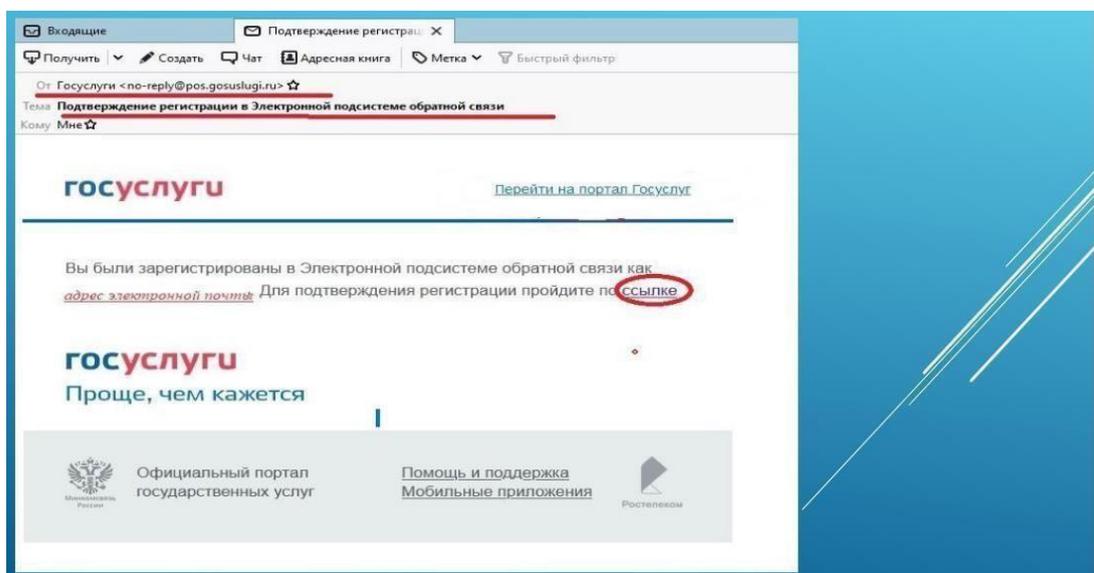
# **Инструкция для обработки обращений в Платформе обратной связи (ПОС)**

## Содержание

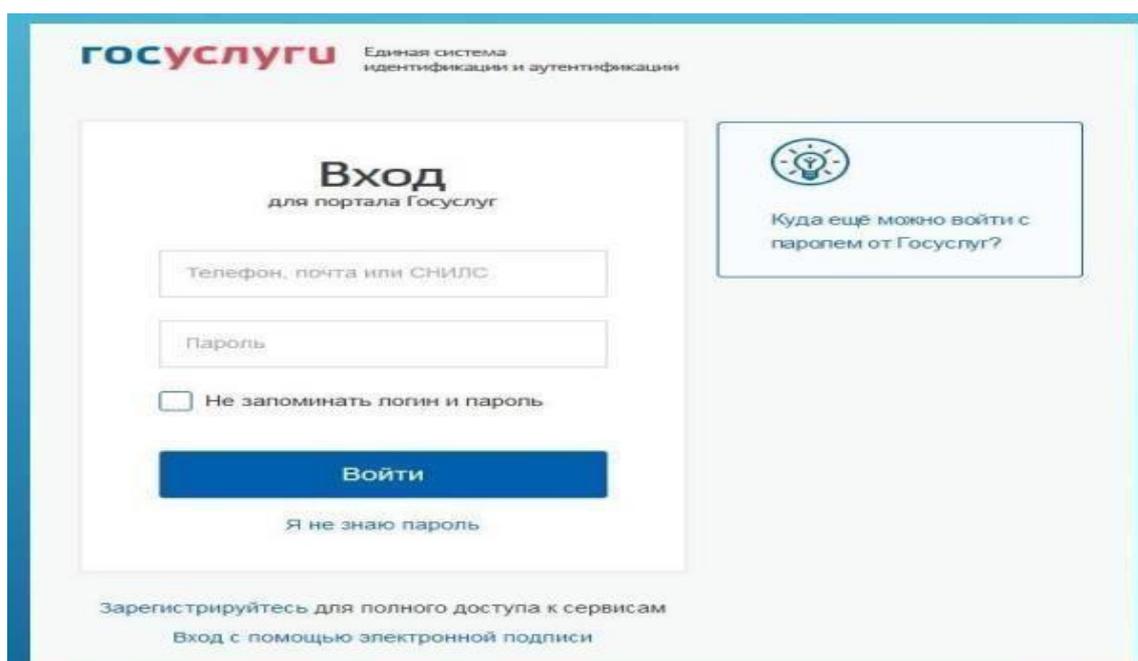
Подтверждение регистрации в Платформе обратной связи (ПОС) .....	3
Работа с сообщением в системе ПОС .....	5
АРМ «Координатор ЛКО органа или организации» .....	5
АРМ «Исполнитель ЛКО органа или организации» .....	13
АРМ «Руководитель ЛКО органа или организации» .....	15
АРМ «Куратор ЛКО органа или организации» .....	19

## Подтверждение регистрации в Платформе обратной связи (ПОС)

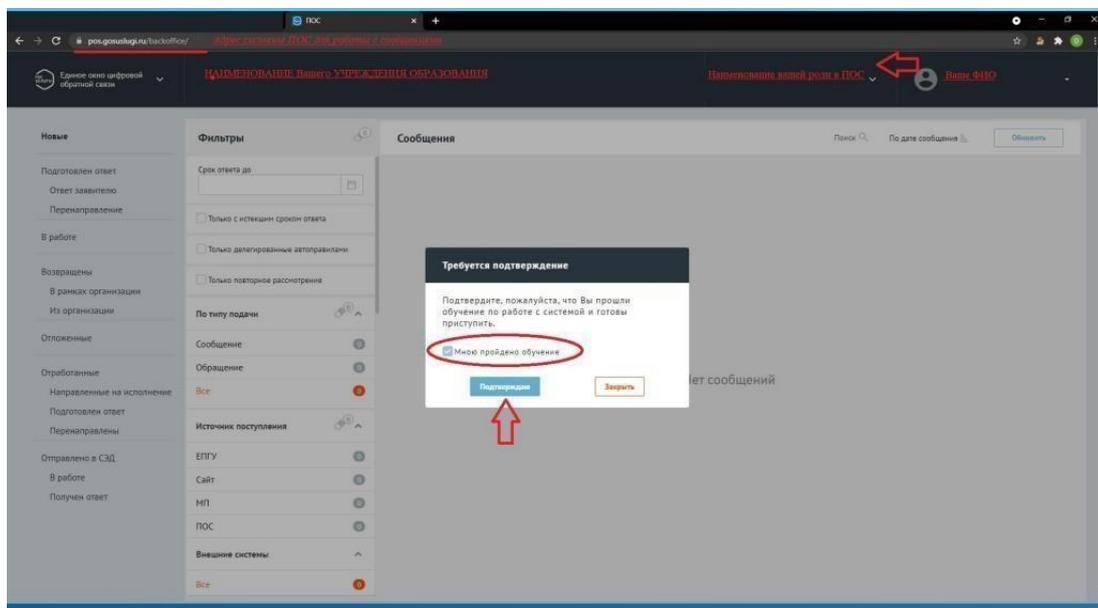
Для подтверждения регистрации в ПОС - вам необходимо войти в свой ящик электронной почты, найти письмо-приглашение и перейти по ссылке на портал Госуслуг



Войти на портал (ввести свои логин и пароль от Портала Госуслуг), разрешить доступ к данным Портала и вы автоматически попадетена страницу ПОС



Обязательно(!) при первом входе необходимо поставить «галку»  
– мною пройдено обучение



## Работа с сообщением в системе ПОС

### АРМ «Координатор ЛКО органа или организации»

**Координатор** – это сотрудник органа или организации, выполняющий функции распределения сообщений на исполнителей в Системе. Координатор распределяет сообщения в рамках своего органа или организации.

АРМ «Координатор ЛКО органа или организации» предоставляет набор следующих возможностей:

- 1) Просмотр списка сообщений.
  - 2) Просмотр подробной информации по выбранному сообщению.
- 2.1. Осуществление действий с выбранным сообщением.

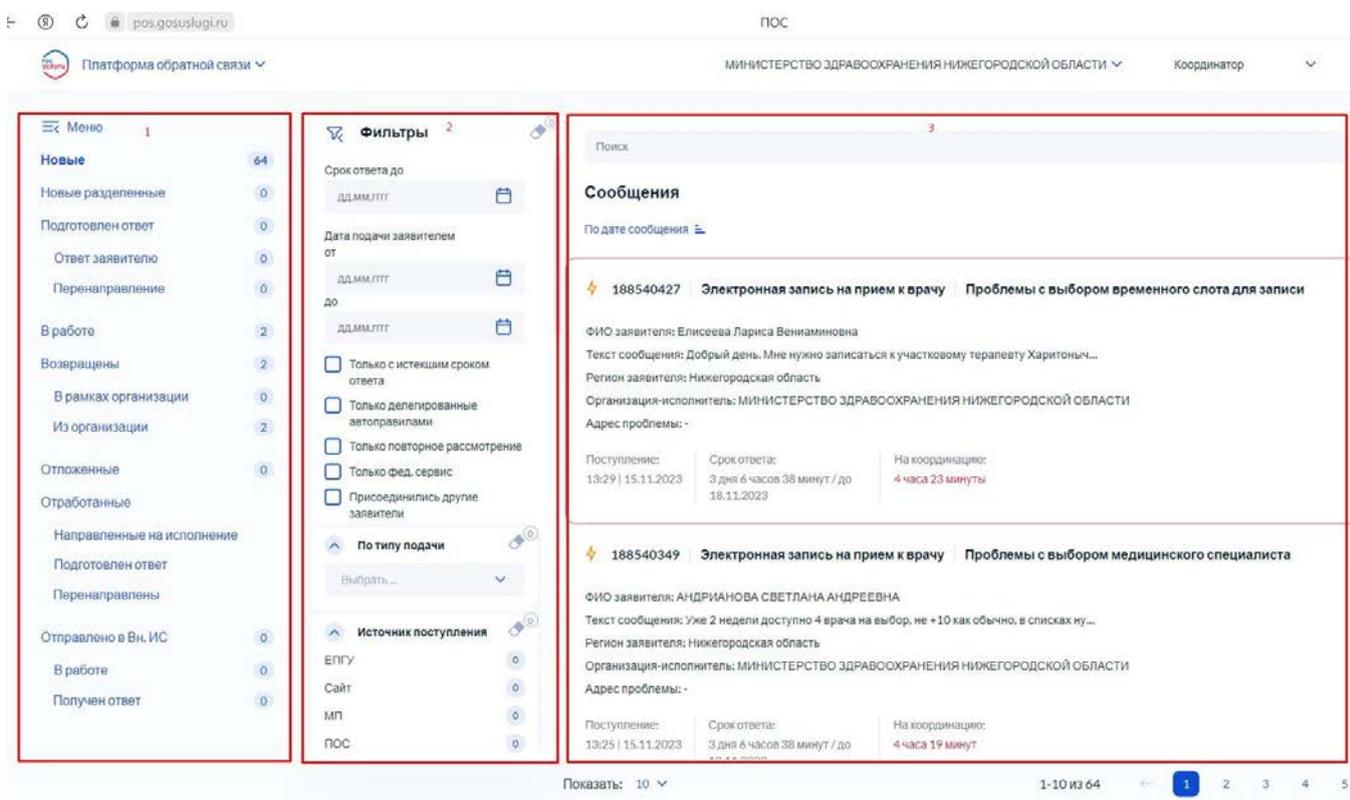


Рисунок 1- Окно АРМ «Координатор ЛКО органа или организации»

Доступные списки сообщений (поле 1):

«**Новые**» – данный список содержит следующие сообщения (не содержит сообщения, направленные в СЭД):

- 1.1. сообщения, прошедшие модерацию и направленные на обработку в текущую

Организацию;

1.2. сообщения, направленные из других Организаций.

**«Подготовлен ответ»**

2.1. «Ответ заявителю» – сообщения, по которым подготовлен ответ заявителю;

2.2. «Перенаправление» – сообщения, по которым Координатором подготовлено перенаправление в организацию, в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов, содержащихся в сообщении.

**«В работе»** – данный список содержит сообщения:

2.3. сообщения, обработка которых производится пользователем с ролью Координатор вместо Исполнителя.

**«Возвращены»:**

4.1. «В рамках Организации». Данный список содержит сообщения: ЕПГУ-2020-12 ПОС.04.ММ 18 4.1.1. сообщения, направленные Исполнителю и возвращенные данным Исполнителем обратно Координатору (в случае, если Исполнитель посчитал невозможной обработку данного сообщения);

4.1.2. сообщения, обработанные Координатором, направленные на согласование и/или утверждение Руководителю и возвращенные с согласования или утверждения Руководителем (в случае, если Руководитель посчитал невозможным согласование или утверждение выполненной Координатором работы).

4.2. «Из Организации». Данный список содержит сообщения, направленные в другие Организации, а затем перенаправленные из других Организаций обратно.

**«Отложенные»** – сообщения, по которым Руководитель согласовал перенос срока решения (крайнего срока подготовки ответа Заявителю).

**«Отработанные»**

**«Направленные на исполнение»** – сообщения, направленные Исполнителю;

**«Подготовлен ответ»** – сообщения, по которым был подготовлен ответ Координатором;

**«Перенаправлены»** – сообщения, которые были перенаправлены в другие Организации.

**Отправлено в СЭД** – сообщения, поступившие в СЭД.

**«В работе»** – сообщения, которые поступили в СЭД и находятся в работе;

**«Получен ответ»** – сообщения, которые поступили в СЭД и по которым подготовлен ответ.

### *Фильтрация списка сообщений (поле2)*

Фильтрация списка сообщений позволяет изменять состав сообщений в поле 3.

Активный фильтр выделяется оранжевым цветом, неактивный – серым. Рядом с каждым фильтром отображается число – это количество сообщений, попадающих под выбранный параметр. У каждого фильтра отображается иконка «ластик» – она позволяет сбросить выбранные фильтры.

## Просмотр подробной информации по выбранному сообщению

⚡ 188540427 | Электронная запись на прием к врачу | Проблемы с выбором временного слота для записи

Фаст-трек EPGU

ФИО заявителя: Елисеева Лариса Вениаминовна  
Текст сообщения: Добрый день. Мне нужно записаться к участковому терапевту Харитоныч...  
Регион заявителя: Нижегородская область  
Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Адрес проблемы: -

Поступление: 13:29   15.11.2023	Срок ответа: 3 дня 6 часов 38 минут / до 18.11.2023	На координацию: 4 часа 23 минуты
------------------------------------	---	-------------------------------------

Открыть

Рисунок 2- Списочная форма сообщения

На списочной форме сообщения (Рисунок 2) доступна информация:

- Текст – начало текста сообщения Заявителя.
- Регион заявителя – субъект Российской Федерации, который выбрал заявитель при сообщении.
- Организация – исполнитель – Организация, в которую Заявитель указал направить сообщение.
- Адрес проблемы – Адрес, который указал Заявитель при описании проблемы в сообщении.
- Указаны даты поступления, а также срок для ответа в целом на сообщение и конкретно срок на этап координации.

При нажатии на любой участок списочной формы выбранного сообщения, становится доступна подробная информация о выбранном сообщении – Карточка сообщения (Рисунок 3).

Назад

## Сообщение 188540427

Орок ответа: 2 дня 14 часов 38 минут / до 23:59 18.11.2023  
 На координацию: -11 часов 37 минут / до 21:44 15.11.2023

## Информация о сообщении

Регистрационный номер: \_\_\_\_\_ [Редактировать](#)  
 Дата регистрации: \_\_\_\_\_  
 Сообщение в открытом доступе: Нет

Статус: Принято модератором [Редактировать](#)  
 Категория: Электронная запись на прием к врачу  
 Подкатегория: Проблемы с выбором временного слота для записи  
 Факт: Другое  
 Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
 Паспортные данные:  
 Пол: Б;  
 Серия: 0000;  
 Номер: 000000;  
 Дата выдачи: 00.00.0000;  
 Код подразделения: 000000;  
 Кем выдан: \_\_\_\_\_  
 СНИЛС: 00000000000000000000;  
 Платис ОМС: 00000000000000000000

ФИО врача, к которому хотите записаться: Харитонючева Наталья Геннадьевна  
 Специальность врача, к которому хотите записаться: Врач-терапевт  
 Медицинская организация, к которой Вы прикреплены: ГБУЗ НО "Городская больница №33" (ОГРН - 5025202609288)

Дата подачи: 15.11.2023  
 Источник поступления: ЕПГУ  
 Фаст-трек:

Заявитель  
 Текст сообщения

Приложенные файлы: \_\_\_\_\_

Ход работ

Файлы к сообщению 0 | Файлы для работы 0 | Файлы для ответа 0 | Предыдущие соо

Ход работ

08:48
16.11.2023 50 минут

Принято модератором

---

**От**

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

---

**Срок обработки**

19.11.2023

---

**Категория**

Электронная запись на прием к врачу

**Подкатегория**

Проблемы с выбором временного слота для записи

**Факт**

Малое количество временных слотов или неудобное время приема

---

**Модератор**

Пашичева Марина Владимировна

**Тел.**

+7 (910) 104-12-19

**Е-mail**

mvosipova@list.ru

**Файлы для работы**

-

Экспорт в pdf

Разделить сообщение

Назначить исполнителя

Назначить ответственную организацию

Передать в вышестоящую

Перенаправить

Взять в работу

Назад

Рисунок 3 - Карточка сообщения

### «Информация по сообщению»

- 1.1. «Регистрационный номер» – регистрационный номер сообщения, в случае если организацией/ведомством принято решение официально зарегистрировать сообщение;
- 1.2. «Дата регистрации» – дата регистрации сообщения, в случае если организацией/ведомством принято решение официально зарегистрировать сообщение;
- 1.3. «Статус» – текущий статус, в котором находится сообщение;
- 1.4. «Категория» – категория, присвоенная сообщению;
- 1.5. «Подкатегория» – подкатегория, присвоенный сообщению;
- 1.6. «Факт» – факт, присвоенный сообщению;
- 1.7. «Организация – исполнитель» – Организация, назначенная для исполнения сообщения;

1.8. «Дополнительные поля» – поля, настраиваемые дополнительно, по желанию каждым ведомством. Служат источником дополнительной информации о сообщении (СНИЛС, ОМС и др.);

1.9. «Дата подачи» – дата в формате дд.мм.гггг поступления сообщения в Систему;  
ЕПГУ-2020-12 ПОС.04.ММ 24

1.10. «Источник поступления» – указывается источник поступления сообщения: ЕПГУ, виджет на сайте, мобильное приложение, АРМ «Оператор приема обращений» или внешние системы;

1.11. «Фаст – трек» – наличие или отсутствие признака обработки сообщения в короткие сроки.

*«Заявитель»* В этом блоке доступна информация о Заявителе:

1.12 Фамилия

1.13 Имя

1.14 Отечество

1.15 Адрес по месту жительства

1.16 Квартира

1.17 Адрес электронной почты

1.18 Контактный телефон

*«Ответ Заявителю»*. Блок представлен, если Исполнителем уже был подготовлен ответ Заявителю:

1.12. Указана информация об исполнителе, в том числе ФИО, должность и его контакты;

1.13. При наличии статуса по типу решения, статус отображается в поле «Тип ответа».

1.14. «Текст ответа» содержит последний актуальный ответ Заявителю. В поле могут быть приложены файлы, направленные Заявителю.

1.15. Оценка Заявителя на ответ и комментарий Заявителя к оценке, если сообщение было направлено на повторное рассмотрение.

Если открыта карточка коллективного обращения, то после области «Заявитель» располагается область «Созаявители», в которой отражается информация о иных

заявителях. Для всех других обращений эта область отсутствует.

*«Текст сообщения».*

1.16. «Текст сообщения» – текст сообщения, составленный Заявителем;

1.17. «Регион» – регион, указанный Заявителем при подаче сообщения;

1.18. «Адрес проблемы» – месторасположение проблемы, указанное Заявителем при подаче сообщения; ЕПГУ-2020-12 ПОС.04.ММ 25

1.19. «Приложенные файлы» – файлы, приложенные Заявителем к сообщению.

*«Ход работ»* Данный блок содержит информацию о процессе обработки сообщения (запись всех шагов и действий, совершенных над сообщением, а также пользователей, работавших с сообщением.).

*Область предпросмотра* файлов, приложенных заявителем

*«Назад»* Кнопка возврата на главную страницу.

**Функциональные кнопки.** Кнопки для совершения действий над сообщением.

## АРМ «Исполнитель ЛКО органа или организации»

**Исполнитель** – это сотрудник органа или организации, ответственный за обработку и исполнение сообщения внутри системы.

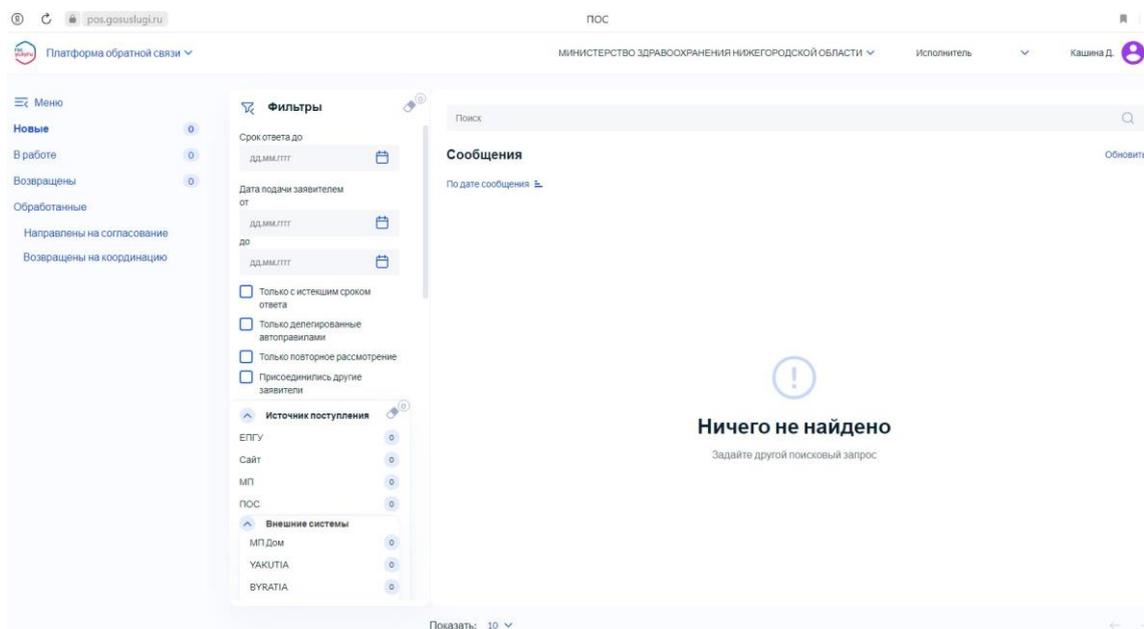


Рисунок 4- Окно АРМ «Исполнитель ЛКО органа или организации»

АРМ «Исполнитель ЛКО органа или организации» предоставляет набор следующих возможностей:

- 1) Просмотр списка сообщений.
- 2) Просмотр подробной информации по выбранному сообщению.
  - 2.1. Осуществление действий с выбранным сообщением.

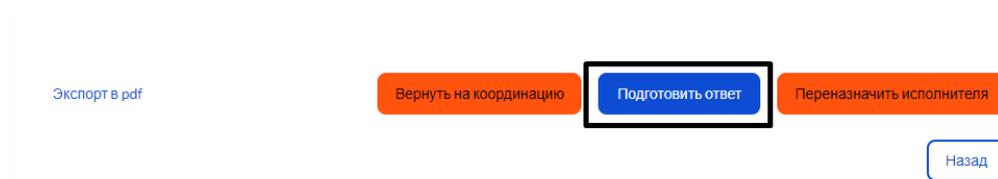
### **Функциональные кнопки (осуществление действий с выбранным сообщением):**

Для совершения действий над сообщением, в АРМ «Исполнитель ЛКО органа или организации» предусмотрен набор функциональных кнопок:

- 1) Сообщения из списка «Новые»:
  - 1.1. «Взять в работу»;
  - 2) В случае нажатия на кнопку «Взять в работу»
    - 2.1. «Вернуть на координацию»;
    - 2.2. «Подготовить ответ»;
    - 2.3. «Переназначить исполнителя».

Каждая кнопка отвечает за отдельное действие.

## Подготовка ответа Заявителю



- 1) Нажимаем «Подготовить ответ»
- 2) Выбираем «**Редактируемый ответ**»
- 3) Тип ответа «**Решено**»
- 4) Основной ответ пишем в поле «**Текст ответа заявителю**»

При необходимости можно прикрепить файл/документ/скриншот на который ссылаетесь при ответе Заявителю

2. Для утверждения ответа из предложенного списка выбираем «**Утвержданта**», поле «На согласование» пропускаем (!).

3. Утвердить.

## АРМ «Руководитель ЛКО органа или организации»

**Руководитель** – это сотрудник органа или организации, обеспечивающий контроль над работой с сообщениями в части:

- Согласования и утверждения ответов Заявителю;
- Согласования и утверждения перенаправления сообщений в сторонние организации.

3) Просмотр подробной информации по выбранному сообщению.

3.1. Осуществление действий с выбранным сообщением.

Когда сотрудник заходит в АРМ «Руководитель ЛКО органа или организации» перед ним открывается соответствующее окно (Рисунок 5). В окне есть возможность увидеть краткую информацию об сообщении (поле 4), переходить к просмотру подробной информации о выбранном сообщении, настраивать фильтры для отбора сообщений (поле 3), переключаться между различными списками сообщений (поле 1)

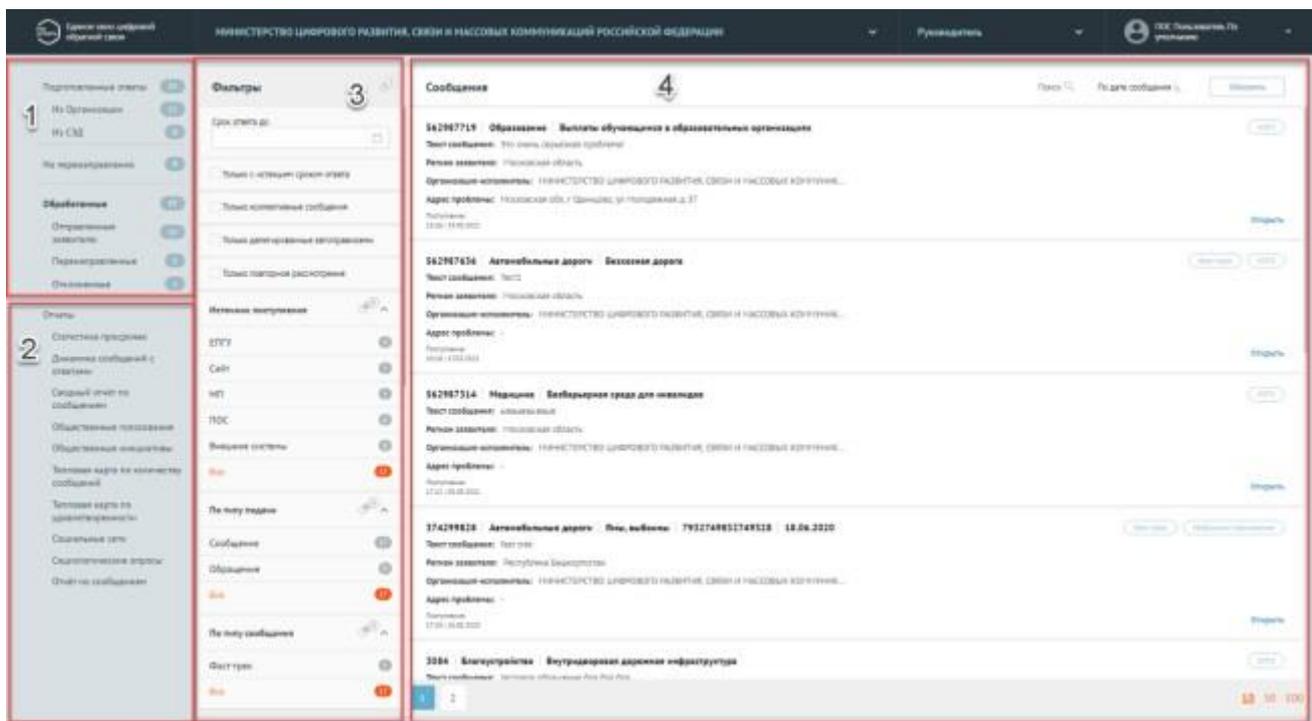


Рисунок 5-Окно АРМ «Руководитель ЛКО органа или организации»

Доступные списки сообщений (поле 1):

«Подготовленные ответы» – сообщения, по которым был подготовлен ответ для отправки Заявителю;

«Из организации» – ответы, подготовленные в ПОС и направленные на утверждение Руководителю;

«Из СЭД» – ответы, подготовленные в СЭД и направленные на утверждение Руководителю.

«На перенаправление» – сообщения, направленные для утверждения или согласования перенаправления в сторонние (неподведомственные) организации.

«Отработанные»:

«Отправленные Заявителю» – утвержденные сообщения, направленные Заявителю;

«Перенаправленные» – сообщения, которые были перенаправлены в стороннюю (неподведомственную) организацию;

«Отклоненные» – сообщения, по которым не был согласован ответ Заявителю, и сообщения, по которым не было согласовано перенаправление в стороннюю (неподведомственную) организацию.

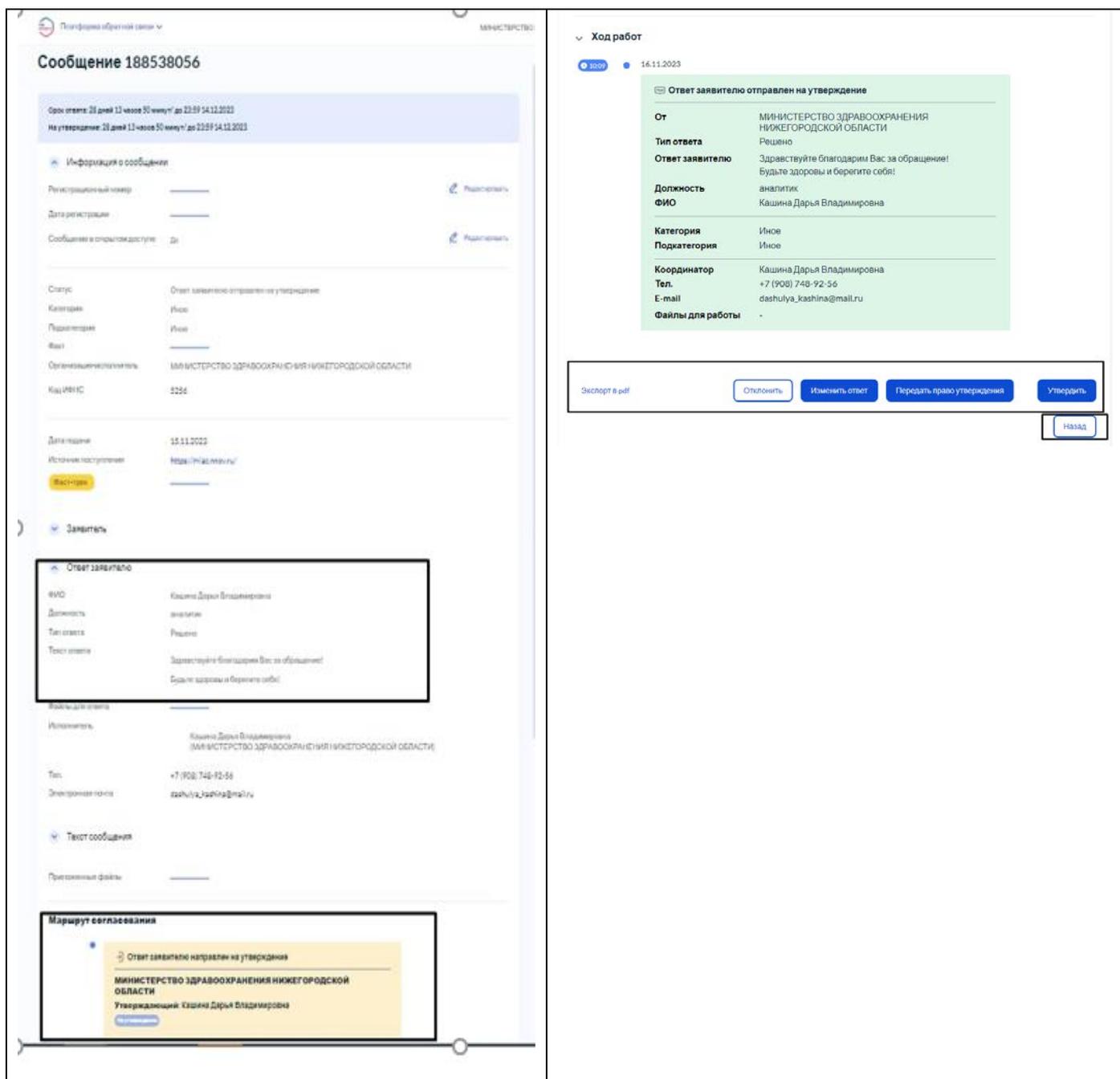


Рисунок 6 - Карточка сообщения

**Функциональные кнопки (осуществление действий с выбранным сообщением):**

Для совершения действий над сообщением, в АРМ «Руководитель ЛКО органа или организации» предусмотрен набор функциональных кнопок:

**Сообщения из списка «Подготовленные ответы», направленные на утверждение:**

- 1.1. «Отклонить»;

1.2. «Изменить ответ»;

1.3. «Передать право утверждения»;

1.4. «Утвердить».

**Сообщения из списка «Подготовленные ответы», направленные на согласование:**

1.5. «Отклонить»;

1.6. «Изменить ответ»;

1.7. «Передать право согласования»;

1.8. «Согласовать».

**Сообщения из списка «На перенаправление», направленные на утверждение:**

1.9. «Отклонить»;

1.10. «Передать право утверждения»;

1.11. «Утвердить».

**Сообщения из списка «На перенаправление», направленные на согласование:**

1.12. «Отклонить»;

1.13. «Передать право согласования»;

1.14. «Согласовать».

## АРМ «Куратор ЛКО органа или организации»

**Куратор** – вышестоящее должностное лицо, которое контролирует процесс обработки сообщений в органе или организации. Ему доступна вся информация по работе с сообщениями внутри организации. У него **отсутствует возможность выполнять какие – либо действия с сообщениями.**

АРМ «Куратор ЛКО органа или организации» предоставляет набор следующих возможностей:

1. Просмотр списка сообщений.
2. Просмотр отчетов.
3. Просмотр подробной информации по выбранному сообщению.
4. Отправка уведомлений о необходимости реализации действий по сообщениям.

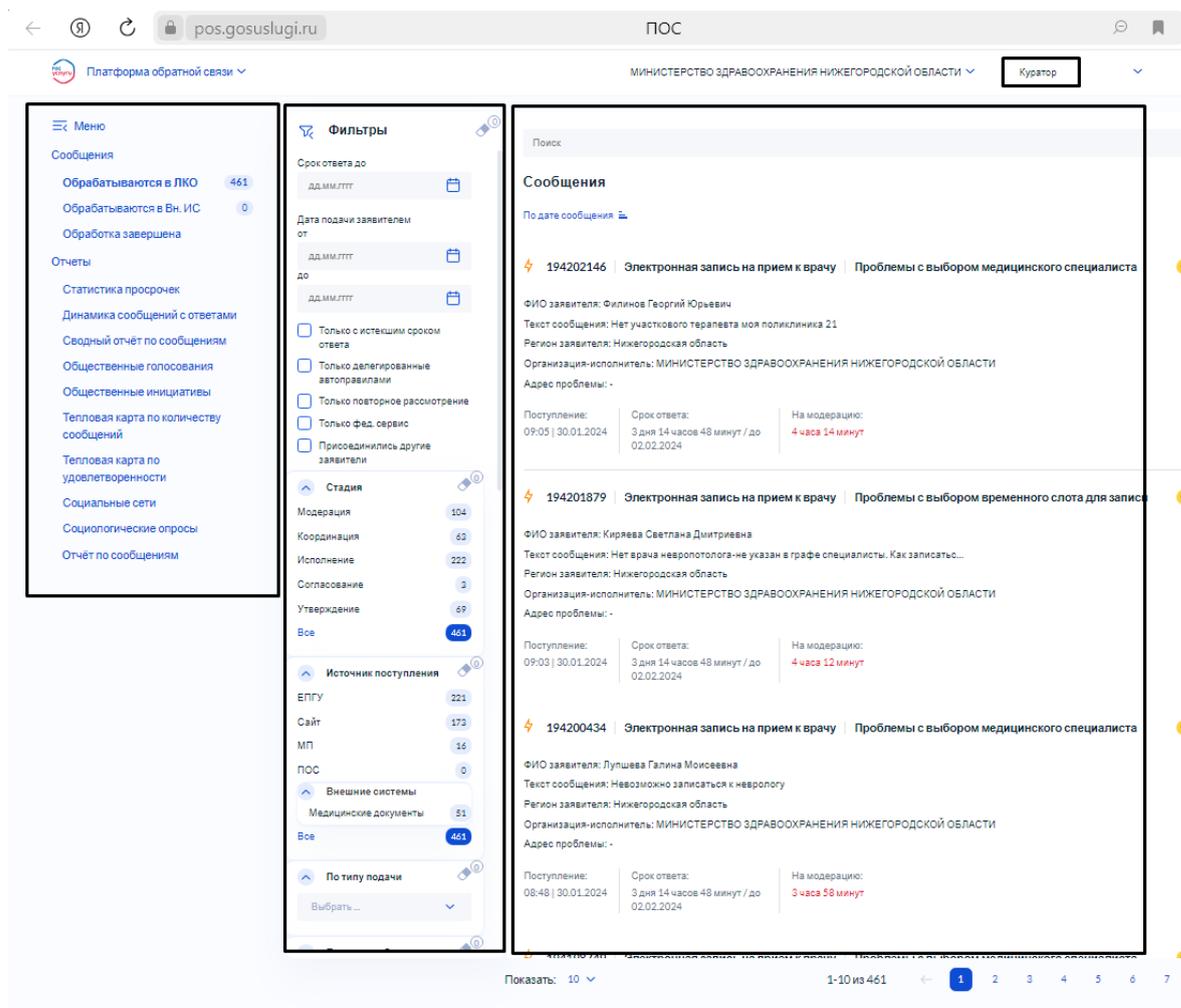


Рисунок 5-Окно АРМ «Куратор ЛКО органа или организации»