

Методические материалы для работы в ПОС

Роль: ИСПОЛНИТЕЛЬ

Начало работы в АРМ Исполнителя

I шаг: Для начала работы в АРМ *Исполнителя* необходимо:

1. Открыть страницу входа в Систему по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru>
2. Перейти по ссылке «Войти через портал ГОСУСЛУГИ – Единая система идентификации и аутентификации».
3. Авторизоваться в системе через ЕСИА в окне авторизации пользователя.
4. Ввести учетные данные пользователя с ролью «Исполнитель».
5. Нажать кнопку «Войти».

II шаг: Обновить список отображаемых в главном окне сообщений (кнопка «Обновить»):



III шаг: В случае если сотрудник имеет несколько рабочих ролей в ПОС, следует в выпадающем списке выбрать роль «Исполнитель» (см. рис. 1).

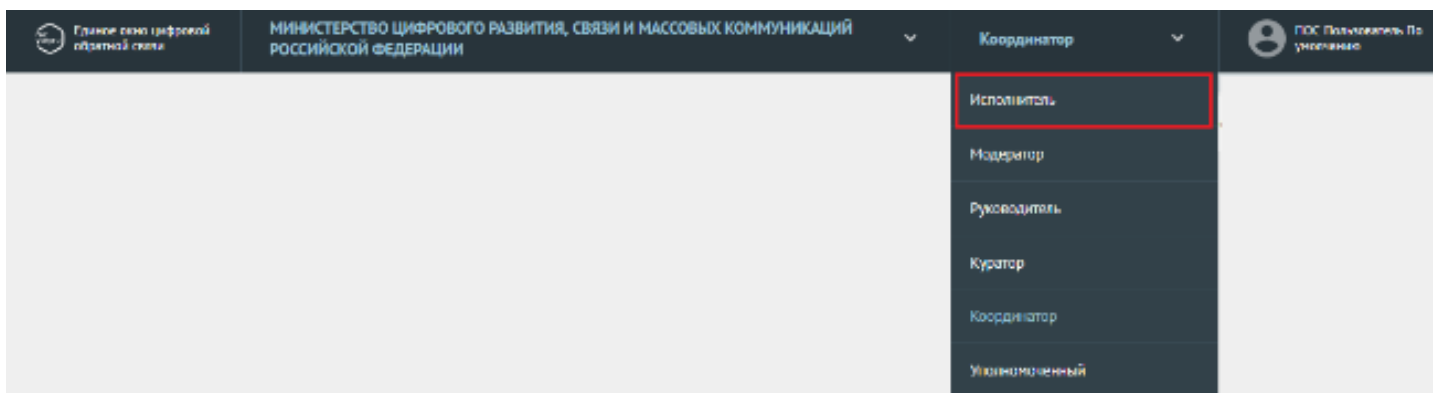
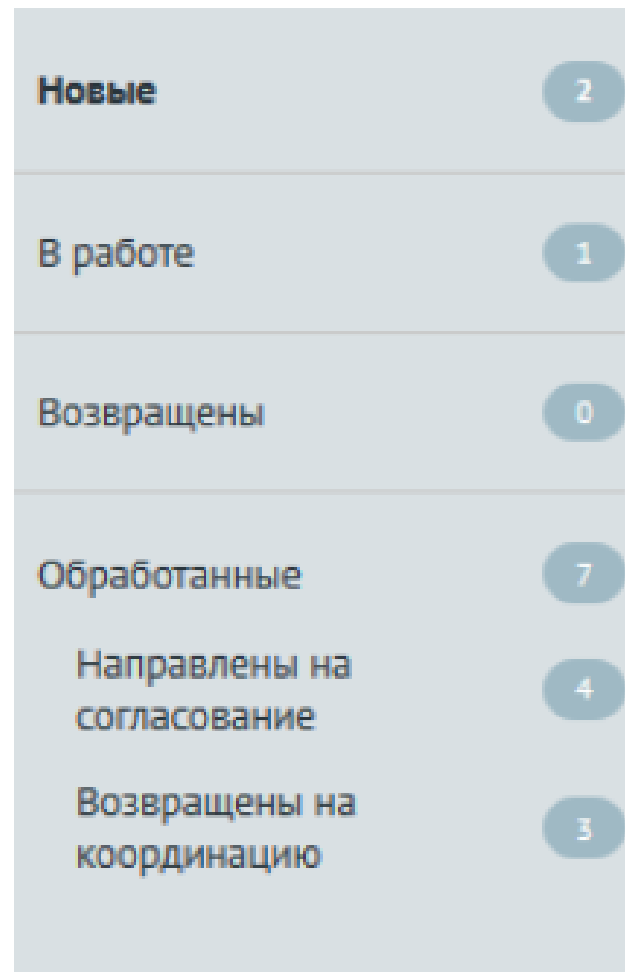


Рис. 1

Фильтрация списка сообщений

I шаг: Система отображает подразделы по статусам обработки сообщений в левой части основного окна (см. рис. 2).



Новые	2
В работе	1
Возвращены	0
Обработанные	7
Направлены на согласование	4
Возвращены на координацию	3

Рис. 2

II шаг: Справа от наименования каждого статуса отображается, сколько сообщений в данном статусе доступно *Исполнителю* (см. рис. 3). Для того, чтобы в окне АРМ *Исполнителя* отображались только сообщения с определенным статусом, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по наименованию этого статуса.

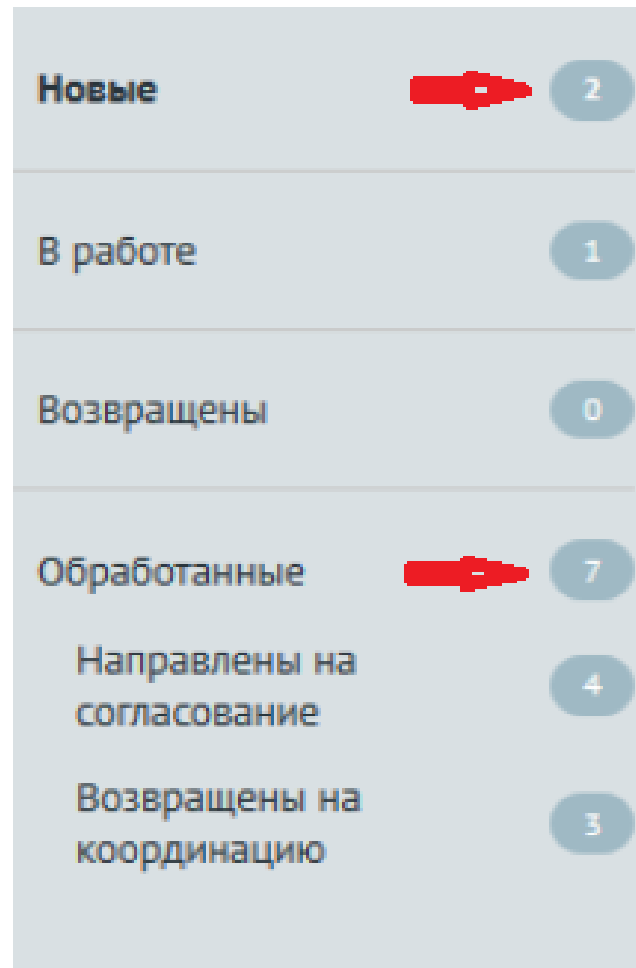


Рис. 3

III шаг: Список сообщений, поступивших на координацию, можно отфильтровать (см. рис. 4.).

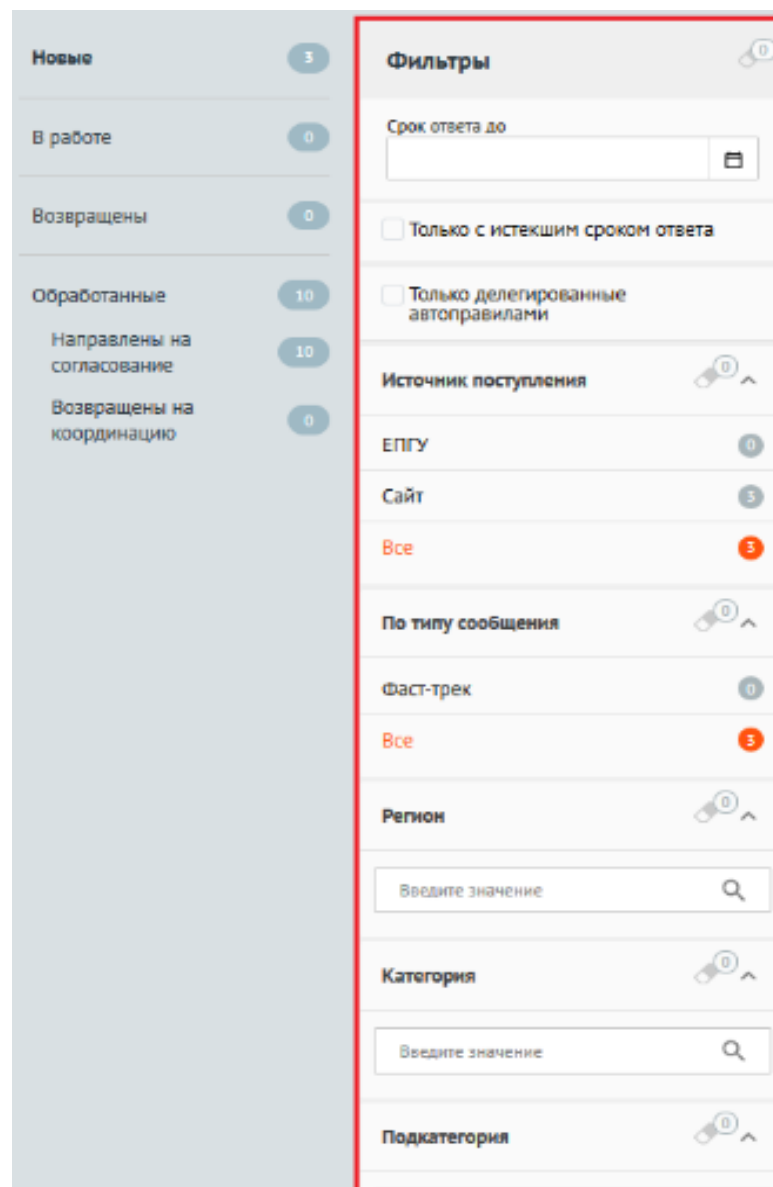


Рис. 4

Список сообщений, поступивших на координацию, можно отфильтровать по следующим условиям:

- по сроку подготовки ответа;
- по признаку истекшего срока ответа;
- по сообщениям, делегированным автоправилами;
- по источнику поступления сообщения (сайт организации / ведомства, личный кабинет на ЕПГУ или все сообщения);
- по типу сообщения (с признаком фаст-трека или все);
- по региону (возможен множественный выбор региона);
- по категории сообщения (возможен множественный выбор категории сообщения);
- по подкатегории сообщения (возможен множественный выбор подкатегории сообщения);
- по факту сообщения (возможен множественный выбор фактов).

В зависимости от выбранного раздела для отображения сообщений состав фильтров может изменяться.

Примечание. Все фильтры имеют немедленное действие.

Правила управления фильтрами

1. **Фильтр «Срок ответа до»** – фильтр задается вводом значения даты в поле или выбором ее с помощью календаря, который появляется после нажатия на иконку «Календарь» (см. рис. 5).

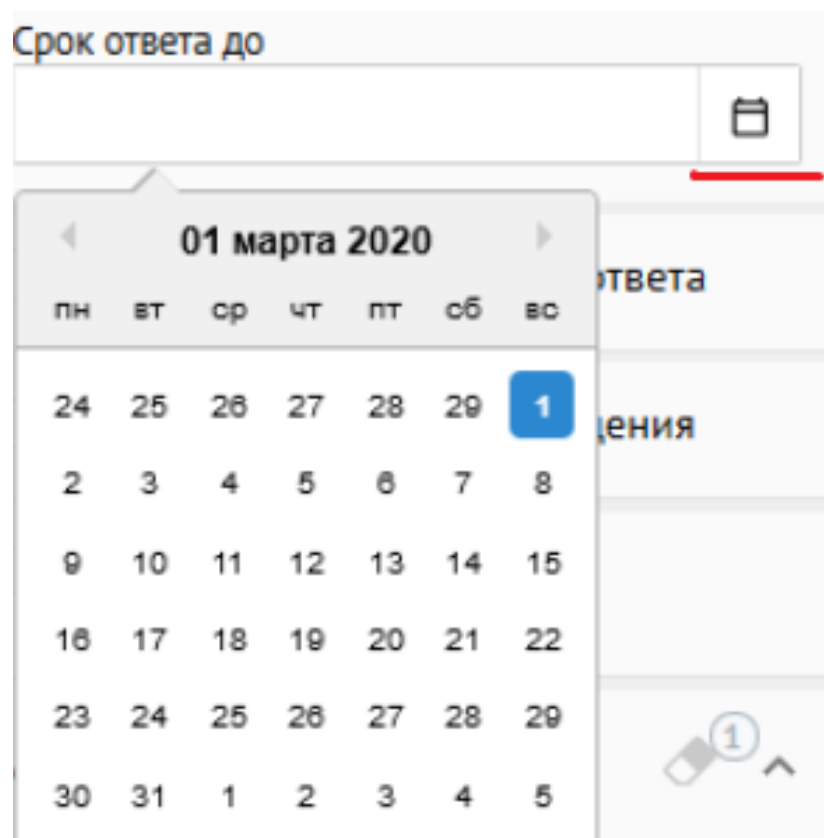


Рис. 5

2. **Фильтр «Категория»** – для задания значений такого фильтра следует щелкнуть левой кнопкой мыши в поле под названием фильтра, после чего откроется список значений фильтра. Далее следует начать вводить наименование, которое должно быть выбрано, во всплывающем отобразятся только элементы, содержащие вводимые символы (см. рис. 6).

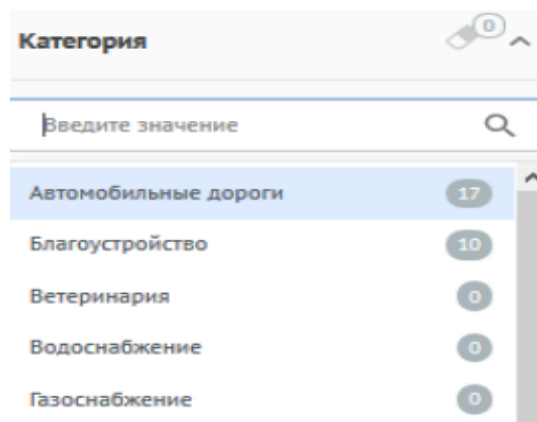


Рис. 6

Выбранные значения будут расположены под полем и выделены оранжевым цветом, а неактивные фильтры будут отображаться серым цветом (см. рис. 7).

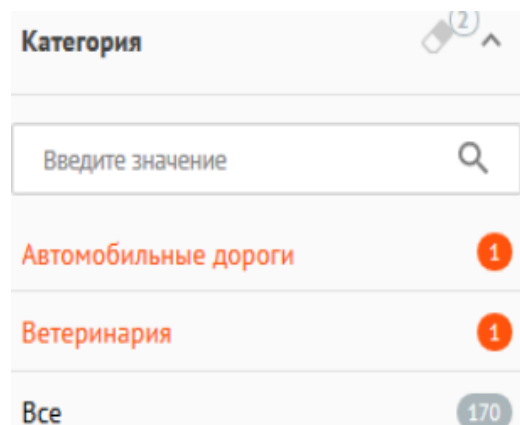


Рис. 7

3. **Фильтры, задаваемые переключателями** – включение фильтра осуществляется установкой переключателя во включенное положение (см. рис. 8, рис. 8.1), а выключение – установкой переключателя в выключенное положение (см. рис. 8.2).

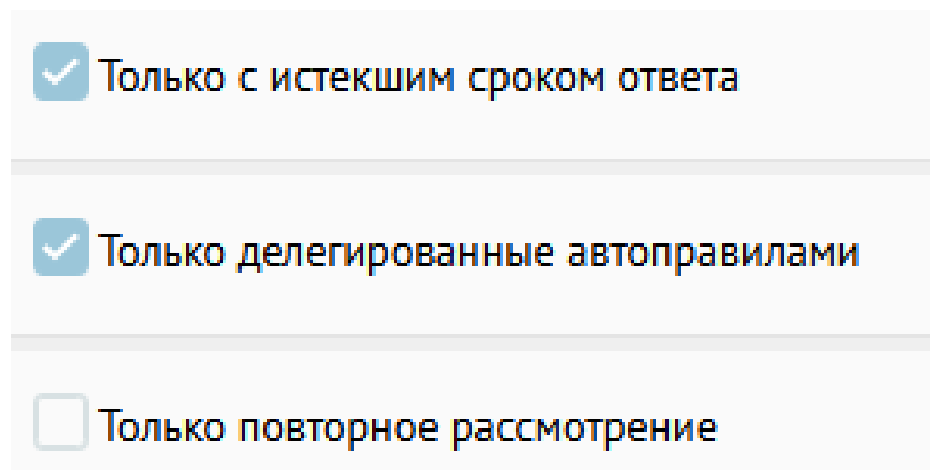


Рис. 8 – Фильтры с переключателями

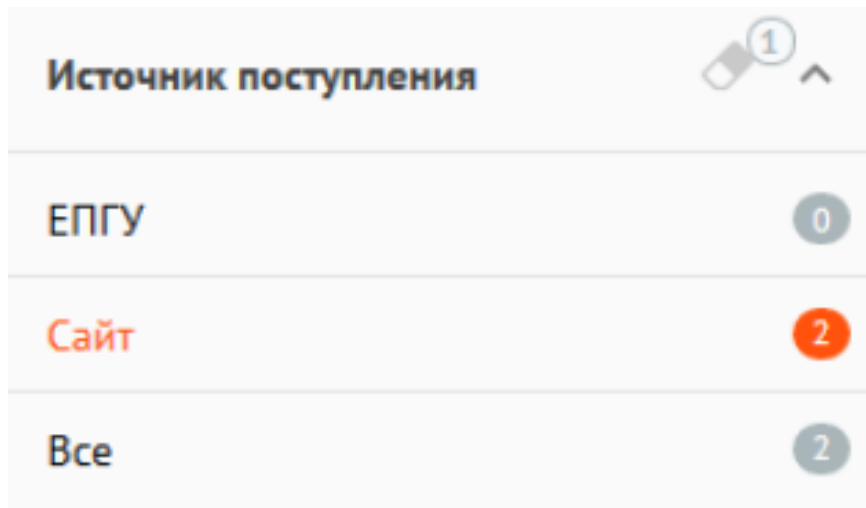


Рис. 8.1 – Переключатель включен



Рис. 8.2 – Переключатель выключен

4. **Фильтры выбора** – если фильтр представляет собой список значений, то может быть выбрано одно из этих значений или значение «Все». Выбранное значение выделяется оранжевым цветом, (см. рис. 9).



Источник поступления	
ЕПГУ	0
Сайт	2
Все	2

Рис. 9

Сортировка списка сообщений

Сообщения могут быть отсортированы с помощью меню сортировки в верхней правой части окна (см. рис. 10). При этом в верхней правой части окна отображается параметр, по которому проводится сортировка.

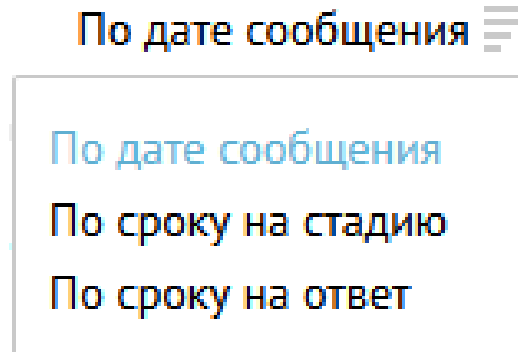


Рис. 10

Справа от наименования параметра указан значок порядка сортировки – по возрастанию значений или по убыванию значений (см. рис. 11). Чтобы изменить порядок сортировки (по убыванию или возрастанию), следует щелкнуть по значку сортировки.

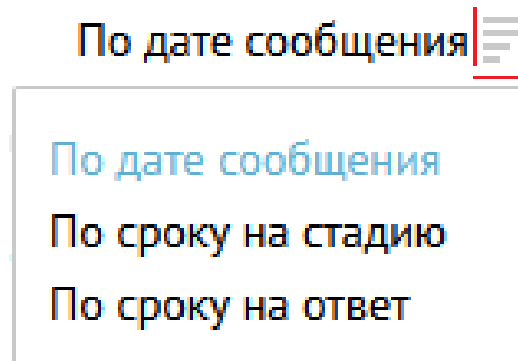


Рис. 11

Список отображаемых сообщений

В правой части окна отображается список сообщений (см. рис. 12). У каждого сообщения в списке отображаются следующие данные:

1. Номер сообщения.
2. Категория и подкатегория сообщения.
3. Регистрационный номер сообщения (если есть).
4. Дата регистрации (если есть).
5. Признаки:
 - «Фаст-трек» – сообщение должно быть обработано в сокращенные сроки;
 - «Сайт» - сообщение подано через виджет, размещенный на сайте организации;
 - «ЕПГУ» - сообщение подано через виджет, размещенный на сайте Портала государственных услуг.
6. Текст сообщения.
7. Регион заявителя.
8. Организация-исполнитель.
9. Адрес проблемы.
10. Дата и время поступления сообщения.
11. Срок ответа на сообщение.
12. Срок на исполнение.

1092 | **Электроснабжение** | **Подключение к электрическим сетям**[Сайт](#)

Текст сообщения: Проблема 2

Регион заявителя: Москва

Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...

Адрес проблемы: -

Поступление:
14:54 | 02.03.2020Срок ответа:
29 дней 23 часа 28 минут / до 01.04.2020На координацию:
11 дней 23 часа 28 минут[Открыть](#)**1024** | **Плата за ЖКУ** | **Иное**[Сайт](#)

Текст сообщения: asdfasdfd edms

Регион заявителя: Санкт-Петербург

Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...

Адрес проблемы: -

Поступление:
15:55 | 29.02.2020Срок ответа:
27 дней 23 часа 29 минут / до 30.03.2020На координацию:
9 дней 23 часа 29 минут[Открыть](#)**976** | **Общественный транспорт** | **Изменение класса и количества автобусов на действующем маршруте**[Сайт](#)

Текст сообщения: длодлод

Регион заявителя: Москва

Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...

Адрес проблемы: -

Поступление:
13:43 | 27.02.2020Срок ответа:
25 дней 22 часа 17 минут / до 28.03.2020На координацию:
7 дней 22 часа 17 минут[Открыть](#)

Работа с карточкой сообщения

Выбор сообщения для подготовки ответа может производиться из сообщений со статусом «Новые» или со статусом «Возвращены» (см. рис. 13). Сообщения с такими статусами сначала надо взять в работу. При переходе к сообщениям со статусом «В работе» будет отображен список сообщений, по которым *Исполнителем* уже готовится ответ.

The screenshot displays the interface for managing messages in the 'Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации'. The top navigation bar includes the logo, the ministry name, and the user's role 'Исполнитель'. The main area is divided into a left sidebar, a central filter panel, and a right pane for message details.

Left Sidebar (Message Statuses):

- Новые (1) - highlighted with a red box
- В работе (0)
- Возвращены (0) - indicated by a red arrow
- Обработанные (10)
- Направлены на согласование (10)
- Возвращены на координацию (0)

Filter Panel (Фильтры):

- Срок ответа до: [input field]
- Только с истекшим сроком ответа
- Только делегированные автоправилами
- Источник поступления: ЕПГУ (0), Сайт (5), Все (5)
- По типу сообщения: Фаст-трек (0), Все (5)
- Регион: [input field]

Message List (Сообщения):

- 2767 | Автомобильные дороги | Пешеходные переходы**
Текст сообщения: автомобиль дороги укус кошкой.
Регион заявителя: Алтайский край
Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...
Адрес проблемы: -
Получено: 12:47 | 01.04.2020 | Срок ответа: 26 дней 16 часов 53 минуты / до 01.05.2020 | На исполнении: 14 дней 16 часов 53 минуты
- 2508 | Строительство | Высокий уровень шума при выполнении строительных работ**
Текст сообщения: ддд
Регион заявителя: Санкт-Петербург
Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...
Адрес проблемы: -
Получено: 12:53 | 27.03.2020 | Срок ответа: 21 день 16 часов 56 минут / до 26.04.2020 | На исполнении: 9 дней 16 часов 56 минут
- 2325 | Связь и телевидение | Отсутствие качественной сотовой связи**
Текст сообщения: Текст подана 2
Регион заявителя: Краснодарский край
Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ...
Адрес проблемы: -
Получено: 11:02 | 18.05.2020 | Срок ответа: 12 дней 15 часов 0 минут / до 29.05.2020 | На исполнении: 15 часов 0 минут

Рис. 13 – Список сообщений

Карточка сообщения содержит следующие основные блоки:

- «Информация по сообщению»;
- «Регистрационный номер» – регистрационный номер, присвоенный сообщению (не является обязательным полем);
- «Дата регистрации» (не является обязательным полем);
- «Статус» – текущий статус, в котором находится сообщение;
- «Категория» – категория, присвоенная сообщению;
- «Подкатегория» – подкатегория, присвоенная сообщению;
- «Факт» – факт, присвоенный сообщению;
- «Организация-исполнитель» – организация, в которую было направлено сообщение;
- «Дополнительная информация»;
- «Дата подачи» – дата поступления сообщения в Систему в формате «дд.мм.гггг»;
- «Источник поступления» – ЕПГУ или сайт организации;
- «Фаст-трек» – наличие или отсутствие признака обработки сообщения в короткие сроки;
- «Заявитель» – по умолчанию свернута, при нажатии на заголовок становится доступна информация о Заявителе.
- «Ответ Заявителю» – область появляется не всегда, а только если предыдущий пользователь уже подготовил ответ Заявителю. Поля области неактивны, доступны только для просмотра, но не редактирования.
- «Ход работ» – данная область содержит информацию о процессе обработки сообщения.
- «Приложенные файлы».

Действия с сообщениями, находящимися в работе

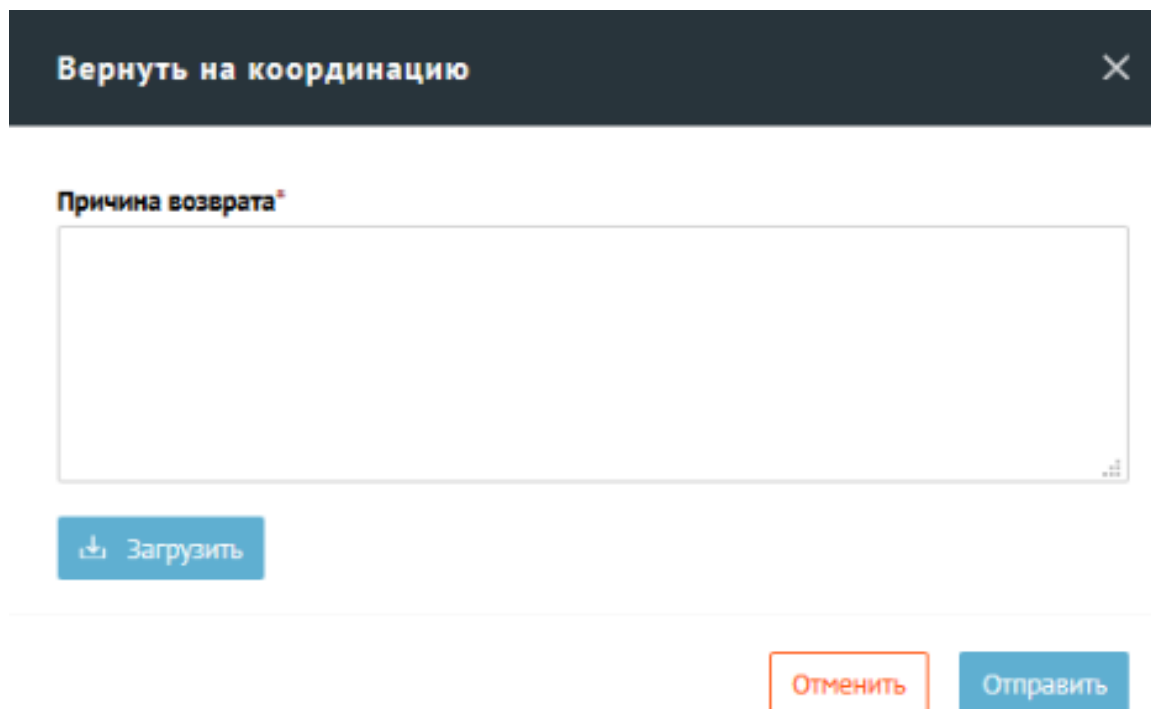
Возможные действия с сообщениями, находящимися в работе, осуществляются с помощью кнопок, располагающихся в нижней части карточки сообщения (см. рис. 14).



Рис. 14

Возврат сообщения на координацию

Чтобы вернуть сообщение на координацию, необходимо нажать на кнопку «Вернуть на координацию» в карточке сообщения (см. рис. 14), после чего будет открыта форма «Вернуть на координацию» (см. рис. 15).



Вернуть на координацию

Причина возврата*

Загрузить

Отменить Отправить

Рис. 15

В окне возврата на координацию *Исполнитель* имеет возможность:

- указать причину возврата на координацию (обязательное поле);
- загрузить файлы к причине возврата на координацию.

После того как все необходимые поля заданы, следует нажать на кнопку «Отправить», и сообщение перейдет на этап координации.

Подготовка ответа

Чтобы перейти к подготовке ответа, необходимо нажать на кнопку «Подготовить ответ» в карточке сообщения (см. рис. 14), после чего будет открыта форма «Подготовить ответ» (см. рис 16).

Подготовка ответа производится после получения всей необходимой информации для ответа (включая необходимые подтверждающие файлы).

Окна подготовки ответа и прикрепления подтверждающих документов показаны на рисунке 16 и рисунке 17.

Подготовить ответ ✕

Тип ответа

Решено Не решено Отложено Отклонено

Выберите шаблон

Шаблон не выбран ▼

Текст ответа*

B / **I** **U** **{ }** Обычный 14 Шрифт

Заполните поле ответа

Должность*

user

ФИО*

ПОС Пользователь По умолчанию

⬇️ Загрузить

Комментарий

Введите комментарий

⬇️ Загрузить

Рис. 16 – Подготовка ответа и прикрепление подтверждающих документов (верхняя часть окна)

На согласование

Выбрать... ▼

На утверждение*

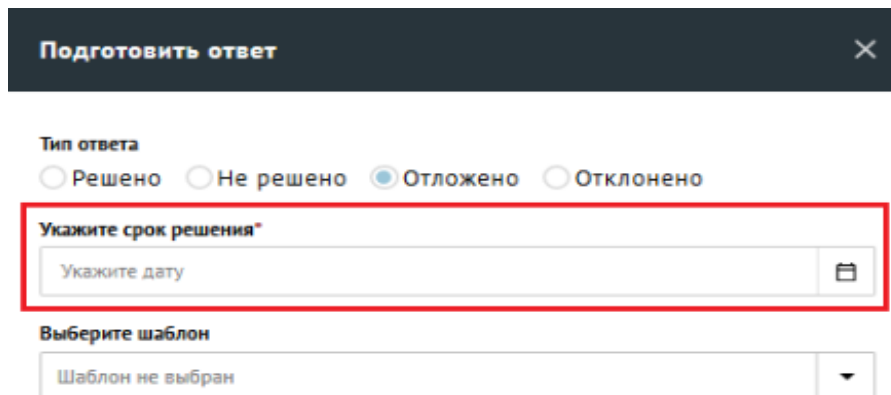
Выбрать... ▼

Отменить Отправить

Рис. 17 – Подготовка ответа и прикрепление подтверждающих документов (нижняя часть окна)

Для подготовки ответа следует выбрать тип ответа (из вариантов «Решено», «Не решено», «Отложено» и «Отклонено»). Для всех типов ответа, кроме «Решено» и «Не решено», после выбора необходимого типа ответа в форме подготовки ответа появятся дополнительные поля.

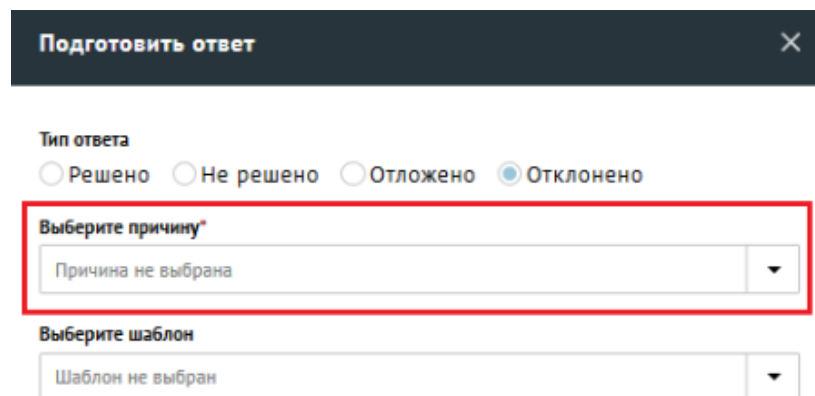
Для типа ответа «Отложено» появится поле «Укажите срок решения» (см. рис. 18).



The screenshot shows a dark header bar with the text 'Подготовить ответ' and a close button. Below it, the 'Тип ответа' section has four radio buttons: 'Решено', 'Не решено', 'Отложено' (which is selected), and 'Отклонено'. A red rectangular box highlights the 'Укажите срок решения*' field, which contains the placeholder text 'Укажите дату' and a calendar icon. Below this is the 'Выберите шаблон' section with a dropdown menu showing 'Шаблон не выбран'.

Рис. 18

Для типа ответа «Отклонено» появится поле «Выберите причину» (см. рис. 20).



The screenshot shows the same 'Подготовить ответ' form. In the 'Тип ответа' section, the 'Отклонено' radio button is selected. A red rectangular box highlights the 'Выберите причину*' field, which contains the placeholder text 'Причина не выбрана' and a dropdown arrow. Below this is the 'Выберите шаблон' section with a dropdown menu showing 'Шаблон не выбран'.

Рис. 19

Поля для заполнения в форме «Подготовить ответ»:

- «Тип ответа»;
- «Укажите срок решения» (обязательное поле для ответа типа «Отложено», отсутствует для других типов ответов);
- «Выберите причину» (обязательное поле для ответов типа «Отклонено», отсутствует для других типов ответов);
- выбрать шаблон ответа в поле «Выберите шаблон» (если это необходимо);
- «Текст ответа» (обязательное поле);
- «Должность» – указать должность отвечающего на сообщение (обязательное поле);
- «ФИО» – указать ФИО отвечающего на сообщение (обязательное поле);
- загрузить файлы к ответу (если это необходимо);
- «Комментарий» к ответу (необязательное поле);
- загрузить файлы к комментарию (если это необходимо);
- выбрать сотрудников с ролью *Руководитель*, которые должны согласовать ответ на сообщение (таких сотрудников может не быть, может быть выбран один или несколько согласующих);
- выбрать сотрудника с ролью *Руководитель*, который должен утвердить ответ на сообщение (обязательное поле).

После ввода всей информации и загрузки документов в окне «Подготовить ответ», *Исполнителю* необходимо нажать кнопку «Отправить» и сообщение перейдет на стадию согласования (если указаны согласующие) или утверждения (если согласующие не указаны).

Отменить информацию, введенную в диалоговое окно, можно, если нажать на кнопку «Отменить».

Завершение работы Исполнителя

Для выхода из приложения АРМ *Исполнителя* необходимо нажать на значок справа от имени пользователя в верхнем правом углу экрана, после чего появится меню, в котором необходимо нажать выбрать пункт «Выход» (см. рис. 20.1, рис. 20.2).

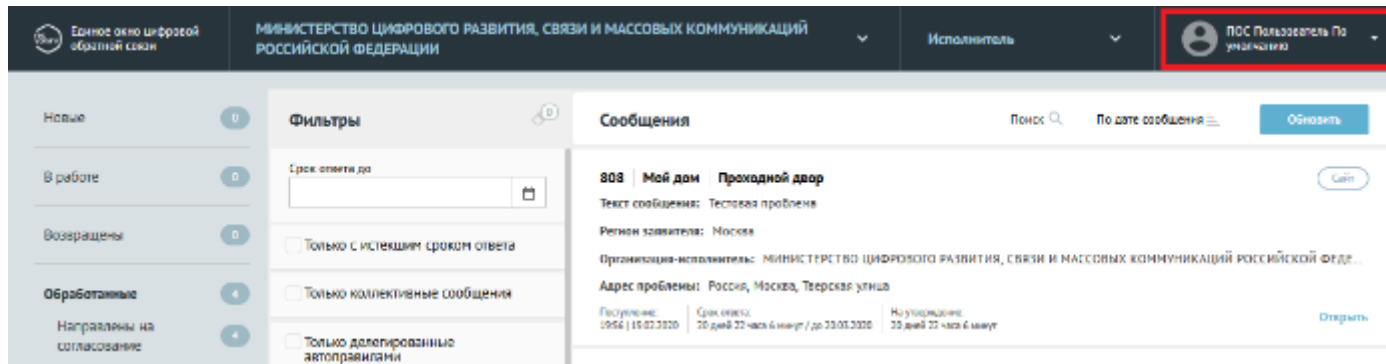


Рис. 21.1

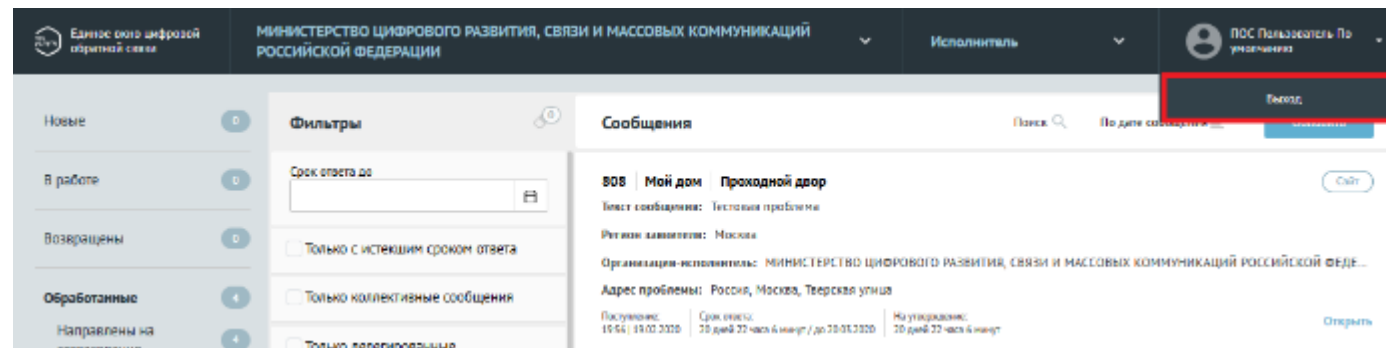


Рис. 21.2