

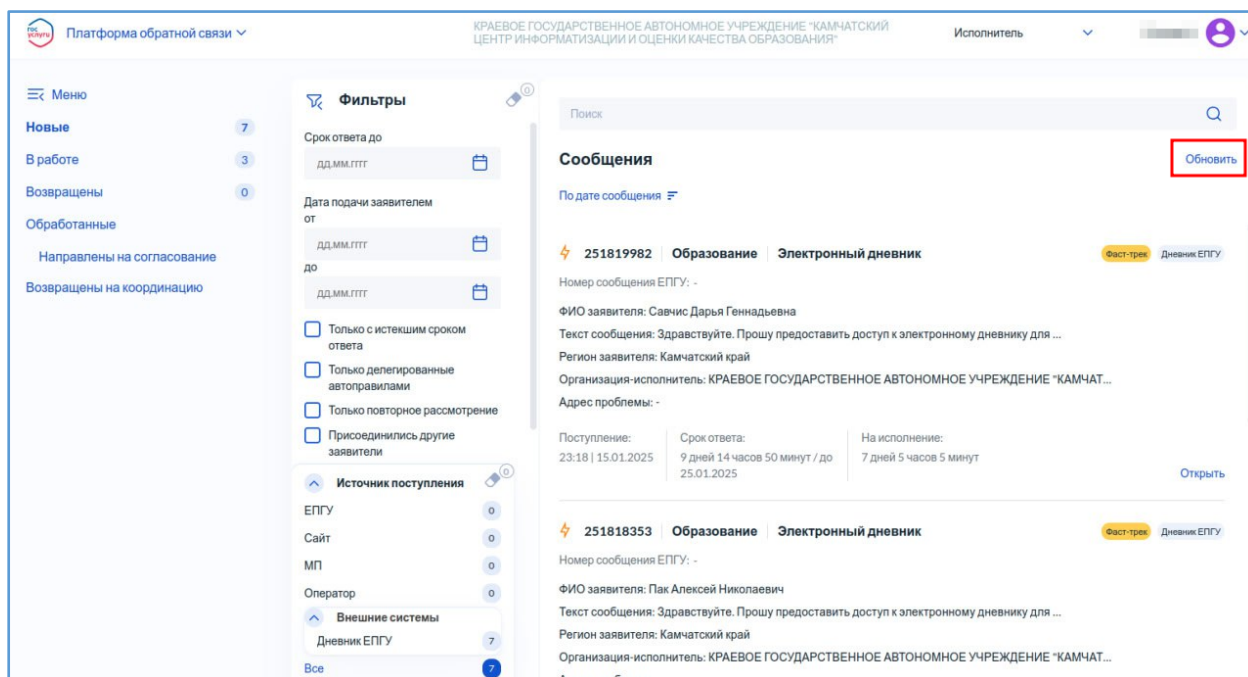
Инструкция

«Работа с обращениями граждан, поступившими на платформу обратной связи, в личном кабинете организации»

Для начала работы в личном кабинете ПОС сотруднику организации, имеющему одну из следующих ролей: Администратор ЛКО, Исполнитель, Координатор, Куратор, Руководитель, необходимо:

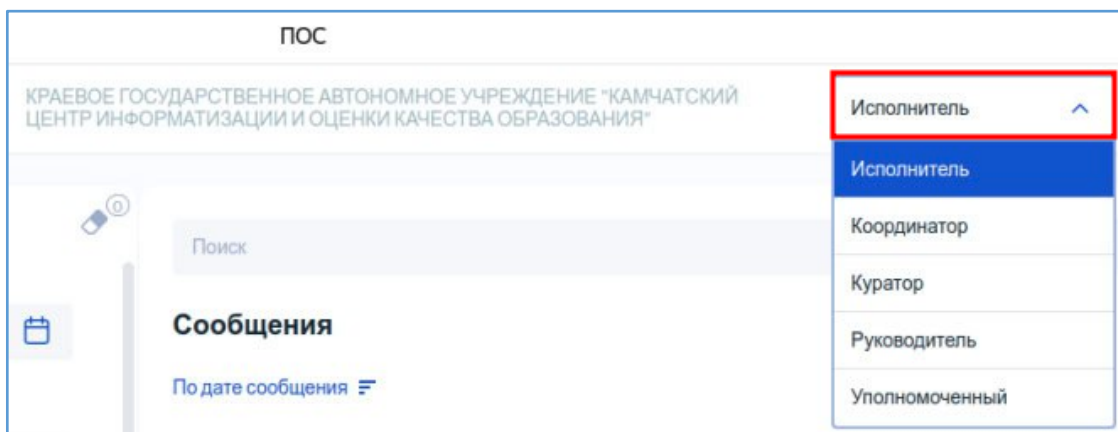
1. Открыть страницу входа в Систему по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru>
2. Перейти по ссылке «Войти через портал ГОСУСЛУГИ – Единая система идентификации и аутентификации».
3. Авторизоваться в системе через ЕСИА в окне авторизации пользователя.

Обновить список отображаемых в главном окне сообщений (кнопка «Обновить»).



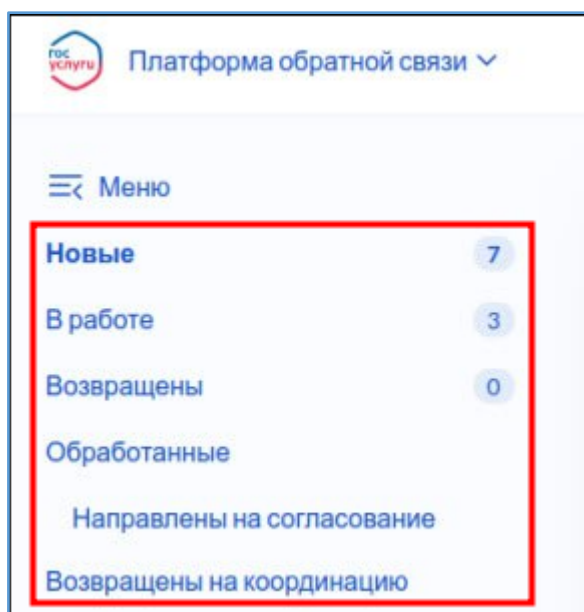
Примечание. Сотрудник организации может иметь несколько рабочих ролей в ПОС (Администратор ЛКО, Исполнитель, Координатор, Куратор, Руководитель и др.).

В случае если сотрудник имеет несколько рабочих ролей в ПОС, следует в выпадающем списке выбрать роль «Исполнитель».



Система отображает подразделы по статусам обработки сообщений в левой части основного окна.

Справа от наименования каждого статуса отображается, сколько сообщений в данном статусе доступно Исполнителю. Для того, чтобы в окне личного кабинета отображались только сообщения с определенным статусом, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по наименованию этого статуса.



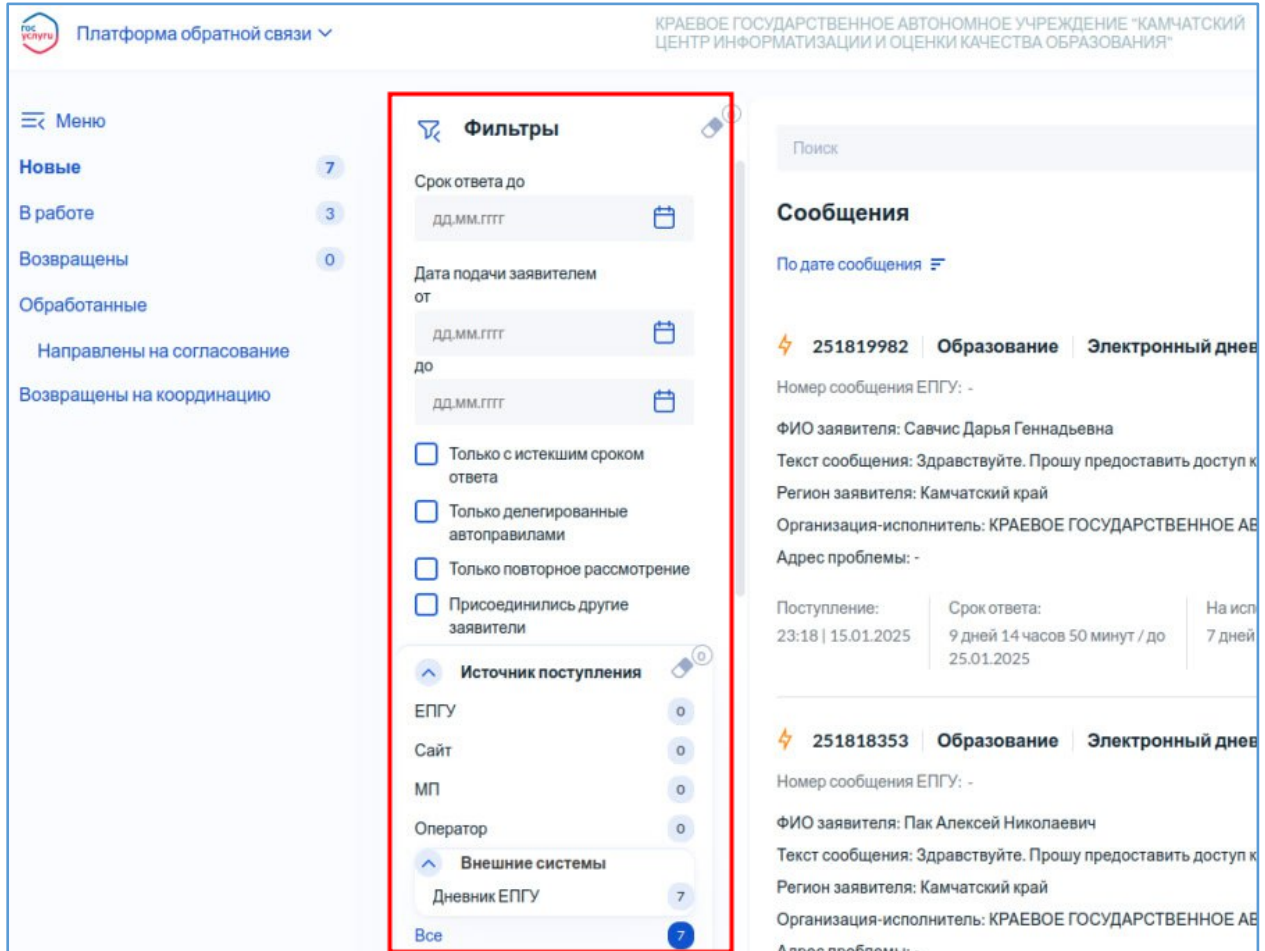
Фильтрация списка сообщений

Список сообщений 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);

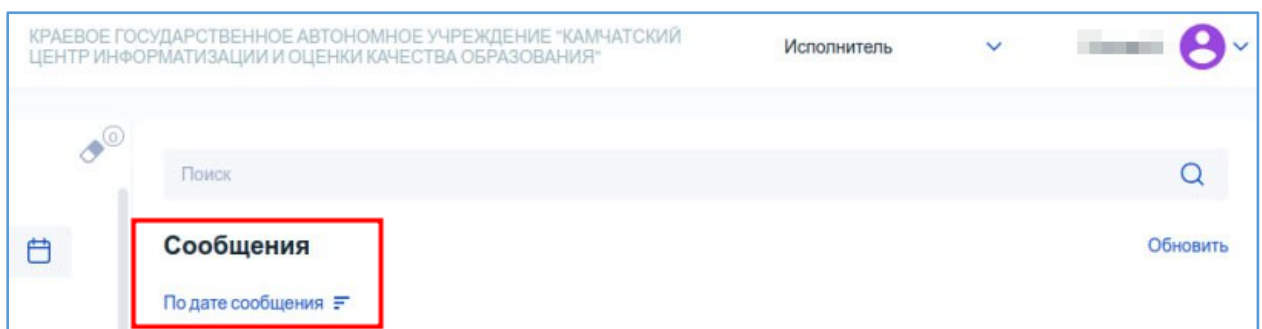
- по категории сообщения (возможен множественный выбор категории сообщения);
- по факту сообщения (возможен множественный выбор фактов) и др.

Примечание. Все фильтры имеют немедленное действие.

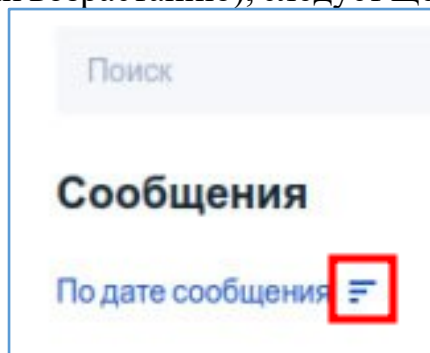


Сортировка списка сообщений

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



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



Список отображаемых сообщений

В правой части окна отображается список сообщений. У каждого сообщения в списке отображаются следующие данные:

- Номер сообщения
- Категория и подкатегория сообщения
- Регистрационный номер сообщения (если есть)
- Дата регистрации (если есть)
- 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
- Текст сообщения
- Регион заявителя
- Организация-исполнитель
- Адрес проблемы
- Дата и время поступления сообщения
- Срок ответа на сообщение
- Срок на исполнение

Сообщения

Обновить

По дате сообщения ☰

⚡
251819982

Образование
Электронный дневник

Фаст-трек
Дневник ЕПГУ

Номер сообщения ЕПГУ: -

ФИО заявителя:

Текст сообщения: Здравствуйте. Прошу предоставить доступ к электронному дневнику для ...

Регион заявителя: Камчатский край

Организация-исполнитель: КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТ...

Адрес проблемы: -

Поступление: 23:18 15.01.2025	Срок ответа: 9 дней 14 часов 39 минут / до 25.01.2025	На исполнение: 7 дней 4 часа 54 минуты
------------------------------------	---	---

Открыть

⚡
251818353

Образование
Электронный дневник

Фаст-трек
Дневник ЕПГУ

Номер сообщения ЕПГУ: -

ФИО заявителя:

Текст сообщения: Здравствуйте. Прошу предоставить доступ к электронному дневнику для ...

Регион заявителя: Камчатский край

Организация-исполнитель: КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТ...

Адрес проблемы: -

Работа с карточкой сообщения

При открытии карточки сообщения в правой части отображаются материалы, направляемые заявителем (фото, видео, документы). В левой – основная информация (данные по заявителю, текст сообщения и т.д.)

← Назад

Сообщение 251819982

Номер сообщения ЕПГУ: _____

☰ Свернуть информацию о сообщении

Срок ответа: 9 дней 14 часов 44 минуты / до 23:59 25.01.2025

На исполнение: 7 дней 4 часа 59 минут / до 14:14 23.01.2025

Информация о сообщении

Регистрационный номер _____ ✎ Редактировать

Дата регистрации _____

Сообщение в открытом доступе: Нет

Статус: Назначен исполнитель ✎ Редактировать

Категория: Образование

Подкатегория: Электронный дневник

Факт: Проблемы с доступом к электронному дневнику

Организация-исполнитель: КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ"

Дата подачи: 15.01.2025

Источник поступления: Дневник ЕПГУ

Файлы к сообщению 0
Файлы для работы 0
Файлы для ответа 0

Обработка сообщений производится в два этапа – подготовка ответа и утверждение ответа.

Подготовка ответа производится:

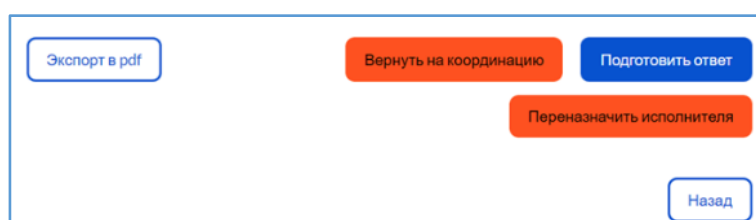
- Координатором («взять в работу» → «подготовить ответ»);
- Исполнителем (в данном случае координатор назначает исполнителя, далее исполнитель нажимает «взять в работу» → «подготовить ответ»).

И координатор, и исполнитель после подготовки ответа отправляют его на утверждение руководителю (без согласования, только утверждение).

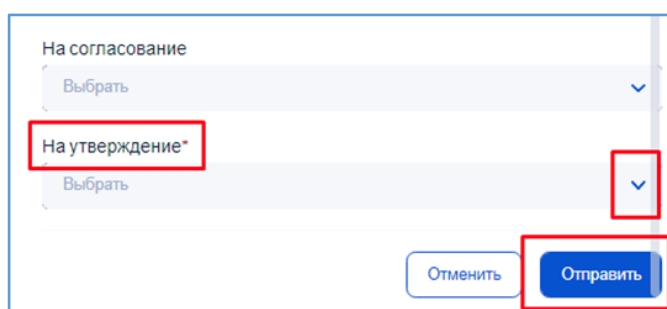
Утверждение ответа производится руководителем («утвердить»)

Функциональные кнопки обработки сообщения (в нижней части карточки) для исполнителя:

- Взять в работу (подготовка ответа на сообщение)
- Переназначить исполнителя (назначить сообщение в работу исполнителю из вашей организации)
- Вернуть на координацию (передать сообщение в вышестоящую организацию если оно поступило к вам в организацию по ошибке)



Ответ направлять на утверждение руководителю (без согласования)



Если при подготовке ответа доступен выбор между «Подготовленный шаблон ответа» и «Редактируемый ответ», необходимо перейти во вкладку «Редактируемый ответ»

Подготовить ответ ✕

Подготовленный шаблон ответа Редактируемый ответ

Тип ответа
 Решено Не решено Отложено Отклонено

Шаблон
 Шаблон не выбран ▾

Текст ответа заявителю*

ФИО Заявителя ФИО пользователя Номер сообщения

Наименование ЛКО Категория сообщения Дата создания сообщения

Регистрационный номер сообщения Дата регистрации **B** **I**

U **T** Стил**ь** а... ▾ Разм**ер**... ▾ Шриф**т** ▾ ? ≡

≡ ≡ ≡ ↶ ↷ ↻


Перетащите файлы или выберите на компьютере

[📎 Выбрать файл](#)

Форматы файлов: .txt, .odt, .ods, .odp, .odf, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .doc, .docx, .rtf, .pdf, .jpeg.

Сообщения от заявителей поступают в две папки:

- Новые
- Возвращены – «Повторное рассмотрение» – в данном случае необходимо посмотреть «ход работ» и ознакомиться с комментарием заявителя на прошлый ответ

 Платформа обратной связи ▾

☰ Меню

Новые 7

В работе 3

Возвращены 0

Обработанные

Направлены на согласование

Возвращены на координацию

Ответ на сообщение

Структура ответа:

- Приветствие
- Выразить заинтересованность, обеспокоенность вопросом
- Ответить по существу и четко донести информацию до человека – указать сроки решения проблемы или рассказать о планах по ее решению

Примечание. Ссылки на документы и правовые акты использовать только в крайнем случае.

Настройка уведомлений по электронной почте о поступлении в организацию новых сообщений

ПОС имеет возможность для настройки уведомлений при поступлении в организацию новых уведомлений.

1. Для настройки уведомлений администратору необходимо зайти в редактирование данных ЛКО.

Данные ЛКО	
Администрация	Нет
Полное название ЛКО	КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ"
Краткое название ЛКО	КГАУ "КАМЧАТСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ"
Расположение ЛКО	г Петропавловск-Камчатский, ул Кавказская, д 40
Родительский ЛКО	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

2. В правой части окна нажать кнопку «Добавить уведомление».

3. В полях «Название уведомления» и «Тип уведомления» необходимо указать «Поступление сообщений в ПОС».

4. В поле «Адрес рассылки уведомлений» выбрать «Адреса рассылки уведомлений» и ввести адрес электронной почты (например, адрес образовательной организации).

Для добавления нескольких адресов нажать кнопку «Добавить» и «Сохранить».

← Назад

Добавление уведомления

Название уведомления(тема e-mail) *

Поступление сообщений в ЛКО

Тип уведомления *

Поступление сообщения в ЛКО

Направление уведомления *

Адреса рассылки уведомлений

Введите почтовый адрес *

info@kcioko.ru

Введите описание

Введите описание

Сохранить

Отменить

Добавить

Отправить пользователю на e-mail

5. После заполнения всех данных нажать кнопку «Сохранить» в конце окна.

Шаблон уведомления:

Выбрать...

Текст уведомления *

Номер сообщения Категория сообщения Наименование текущего ЛКО Дата создания сообщения Плановый срок рассмотрения сообщения, дата Текущий статус сообщения Время создания сообщения Время исполнения сообщения

В В I U T Стиль аб... Размер ... Шрифт

Введите текст

Отменить

Сохранить