Приложение 1 к письму Министерства образования Камчатского края 20.01.2025 24.24/185

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: <u>https://pos.gosuslugi.ru</u>

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»).

Платформа обратной св	язи 🗡	ł	КРАЕВОЕ ГО ЦЕНТР ИНФ	ICУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КАМЧАТСКИЙ Исполнитель У ССОЛНИТЕЛЬ У СОСТОВНИЕ»
≕ Меню Новые В работе	7	Срокответа до	● [©]	Поиск Q Сообщения Обновить
Возвращены Обработанные	0	Дата подачи заявителем от		Подате сообщения 🖅
Направлены на согласование Возвращены на координацию		дд.мм.тттт до дд.мм.тттт Топько с истекцими сроком ответа Топько с истекцими сроком автоправилами Топько повторное рассмотрение Присседниклись другие зачитопи		Ф 251819982 Образование Электронный дневник Фистъре Дневник Фистъре Дневник Длевник Дневник Дневник Длевник Длевник
		 Источник поступления ЕПГУ Сайт МП Оператор Вешние системы дневник ЕПГУ Все 	 ⁰ 0 0 0 7 7 	25.01.2025 Опрыть 25.01.2025 Опрыть 25.01.2025 Опрыть Сесторов Диесикк ЕПГУ: - ФИО заявителя: Пак Алексей Николаевич Текст сообщения: Здравствуйте. Прошу предоставить доступ к электронному дневнику для Регион заявителя: Камчатский край Организация-исполнитель: КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТ

<u>Примечание.</u> 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».

	ПОС	
КРАЕВОЕ І ЦЕНТР ИН	ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТСКИЙ ФОРМАТИЗАЦИИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ"	Исполнитель
		Исполнитель
0) Поиск	Координатор
		Куратор
±	Сообщения	Руководитель
	По дате сообщения 📻	Уполномоченный

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.

Готорование обратной о	связи 🗡
☴ Меню	
Новые	7
Вработе	3
Возвращены	0
Обработанные	
Направлены на согласован	ие
Возвращены на координацию	

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.

Т Меню						
Новые	7	Срок ответа до	•	Поиск		
Вработе	3	дд.мм.гттг	Ċ	Сообщения		
Возвращены	0	Дата подачи заявителем		По дате сообщения	F	
Обработанные Направлены на согласование		от дд.мм.гттт до	Ċ	4 251819982	Образование Электрон	нный дне
Возвращены на координацию		дд.мм.ттт	e	Номер сообщения ЕПГУ: -		
		 Только с истекшим срокответа Только делегированные автоправилами Только повторное рассмата повторное рассм	ом э иотрение	Текст сообщения: 3 Регион заявителя: 4 Организация-испол Адрес проблемы: -	дравствуйте. Прошу предоставн (амчатский край нитель: КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТІ	ить доступ ВЕННОЕ А
		Присоединились другие заявители Источник поступлен	е ия 🔊	Поступление: 23:18 15.01.2025	Срок ответа: 9 дней 14 часов 50 минут / до 25.01.2025	На ист 7 дней
		ЕПГУ Сайт МП Оператор Внешние системы Дневник ЕПГУ	0 0 0 7	 251818353 Номер сообщения Е ФИО заявителя: Па Текст сообщения: З Регион заявителя: № Организация-испол 	Образование Электрон ПГУ: - к Алексей Николаевич дравствуйте. Прошу предостави Камчатский край инитель: КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТІ	ный днее ить доступ I ВЕННОЕ АІ

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.

КРАЕВОЕ ГО ЦЕНТР ИНФ	СУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТСКИЙ Исполнитель У ОРМАТИЗАЦИИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ"	••••
●	Поиск	Q
Ö	Сообщения По дате сообщения =	Обновить

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					Обновит
По дате сообщения	я 🗐				
251819982	Образование	Электронн	ый дневник	Фаст-трек	Дневник ЕПГУ
юмер сообщения	ЕПГУ: -				
ФИО заявителя:					
екст сообщения:	Здравствуйте. Прошу	предоставит	ь доступ к электронному дневнику для	a	
егион заявителя:	Камчатский край				
Организация-испо	олнитель: КРАЕВОЕ П	ОСУДАРСТВЕ	ННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ	Е "КАМЧАТ	
Адрес проблемы:					
Тоступление:	Срок ответа:		На исполнение:		
23:18 15.01.2025	9 дней 14 часов 3 25.01.2025	9 минут / до	7 дней 4 часа 54 минуты		Открыть
251818353	Образование	Электронн	ый дневник	Фаст-трек	Дневник ЕПГУ
юмер сообщения	ЕПГУ: -				
ИО заявителя:	a la constante de la constante				
екст сообщения:	Здравствуйте. Прошу	предоставит	ь доступ к электронному дневнику для	a	
егион заявителя:	Камчатский край				
Организация-испо	олнитель: КРАЕВОЕ П	осударстве	ННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ	Е "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						
ообщение 25	1819982					
омер сообщения ЕПГУ:						
					100 DE 1021	
—< Свернуть информацию о соо	рщении			Файлы к сообщению 🧿	Файлы для работы 💿	Файлы для ответа 💿
Срок ответа: 9 дней 14 часов 4	4 минуты/ до 23:59 25.01.2025		4			
На исполнение: 7 дней 4 часа 5	9 минут/ до 14:14 23.01.2025					
А. Информация с сооб	100100					
информация о сооо	цении					
Регистрационный номер		0	Редактировать			
Дата регистрации						
Сообщение в открытом	Нет					
Accession and a second s						
Статус	Назначен исполнитель	0	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					

7

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 отработки 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)

На согласование Выбрать	♥]
На утверждение*	~
	Отменить Отправить

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

одготовленный ша	блон ответ	a P	едактиру	емый	отве	т
ппответа Решено Не аблон	решено (Отло	жено 🔘	Откл	онен	0
шаолон не выоран						~
екст ответа заявите	елю*					
ФИО Заявителя ФИО) пользовател	я Номе	р <mark>сообщени</mark>	я		
Наименование ЛКО	Категория соо	бщения	Дата созда	ния со	общені	ия
Регистрационный номе	р сообщения	Дата ре	гистрации	в	I	
U † Стильа.	У Разме	ep V	Шрифт	$\overline{\mathbf{v}}$	2	
	ลโลโ	•				
<u>,-</u> [_] [_] [스ഥ니					

Сообщения от заявителей поступают в две папки:

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

Платформа обратной связи У					
☴ Меню					
Новые	7				
Вработе	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.

Платформа обратной связи Администратор		Настройм ЛКО V	0 ~
← Назад			
КРАЕВОЕ ГОСУДАРС ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА С	ТВЕННОЕ АВТОНОМНО БРАЗОВАНИЯ"	ОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАТИЗ	АЦИИ И
Данные ЛКО	Ланные ПКО		
Классификатор тем	Диныстко		
Учетные записи	Администрация	Нет	
Функционирование ЛКО	Полное название ПКО	КРАЕВОЕ ГОСУЛАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖЛЕНИЕ "КАМЧАТСКИЙ ПЕНТР ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ОП	ЕНКИ КАЧЕСТВА
Настраиваемые поля		образования-	
Уведомления пользователю	Краткое название ПКО		
Структура ЛКО			
ССТУ.РФ	Расположение ЛКО	г Петропавловск-Камчатский, ул Кавказская, д 40	
Управление услугами	Родительский ЛКО	МИНИСТЕРСТВО ОЕРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ	

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

Платформа обратной связи Администратор	Настройки ЛКО \sim	•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••					
← Назад							
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КАМЧАТСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ"							
Данные ЛКО Классификатор тем	Уведомления пользователю	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 *	Введите описание	
info@kcioko.ru	Введите описание	Сохранить Отменить
Добавить		
Oтправить пользователю на e-mail		

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

Γ	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
	Введите текст
	Отменить Сохранить