



**Государственная информационная система «Типовое облачное
решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности»
(ГИС ТОР КНД)**

**Инструкция по работе в подсистеме «Досудебное обжалование решений
и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных
услуг по выдаче разрешений (лицензий)»**

на 17 листах

2023 год

Содержание

Перечень терминов и сокращений	3
1. Введение.....	4
2. Описание работы с жалобами	5
2.1 Просмотр реестра жалоб.....	5
2.2 Назначить жалобу на исполнителя	7
2.3 Рассмотрение жалобы	9
2.4. Согласование итогового решения	13
3. Работа в разделе решение суда	16

Перечень терминов и сокращений

Термин, сокращение	Определение
ГИС ТОР КНД, система	Государственная информационная система «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности»
подсистема ДО РД	подсистема ГИС ТОР КНД по досудебному обжалованию решений и действий (бездействий) должностных лиц, совершенных при предоставлении государственных услуг по выдаче разрешений (лицензий)
ЛК разрешительного органа	Личный кабинет разрешительного органа
ЕПГУ	Единый портал государственных услуг

1. Введение

Данная инструкция описывает процесс работы в рамках подсистемы ДО РД.

Согласно ролевой модели управления доступом ГИС ТОР КНД, работа в подсистеме ДО РД осуществляется пользователями с присвоением следующих ролей:

Руководитель – осуществляет назначений исполнителей по жалобе, подписание решений по итогам рассмотрения жалоб;

Помощник руководителя – осуществляет назначение исполнителей по жалобе, обеспечивает контроль за соблюдением сроков рассмотрения жалобы;

Секретарь – осуществляет назначение исполнителей по жалобе, обеспечение контроля за соблюдением сроков;

Инспектор – осуществляет подготовку решений по итогам рассмотрения жалоб, а также запрос дополнительных документов.

Жалобы на решения и действия (бездействия) должностных лиц, совершенных при предоставлении государственных услуг по выдаче разрешений (лицензий), направляются через ЕПГУ.

2. Описание работы с жалобами

Перед началом работы с жалобами пользователям с ролью «Руководитель», «Помощник руководителя», «Секретарь» и «Инспектор» должны быть предоставлены соответствующие доступы к ЛК разрешительного органа и модулю «Обжалование» с присвоением соответствующих ролей. Указанные доступы предоставляет пользователь с ролью администратор в соответствии с инструкцией по администрированию пользователей в подсистеме ДО РД.

2.1 Просмотр реестра жалоб

Работа с жалобами на результаты оказания услуг по выдаче разрешений и лицензий осуществляется в модуле «Обжалование» (рисунок 1).

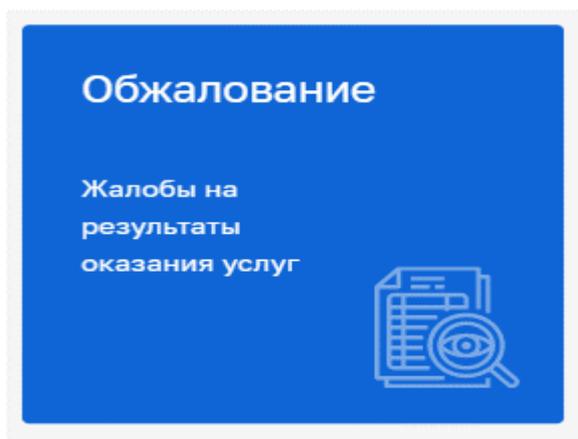


Рисунок 1 - модуль «Обжалование»

Для просмотра жалоб пользователю необходимо перейти в модуль «Обжалование», далее перейти в раздел «Жалобы» (рисунок 2), где:

- 1 – представлены инструменты для поиска и сортировки жалоб;
- 2 – реестр жалоб;

3 – краткая информация по выбранной жалобе.

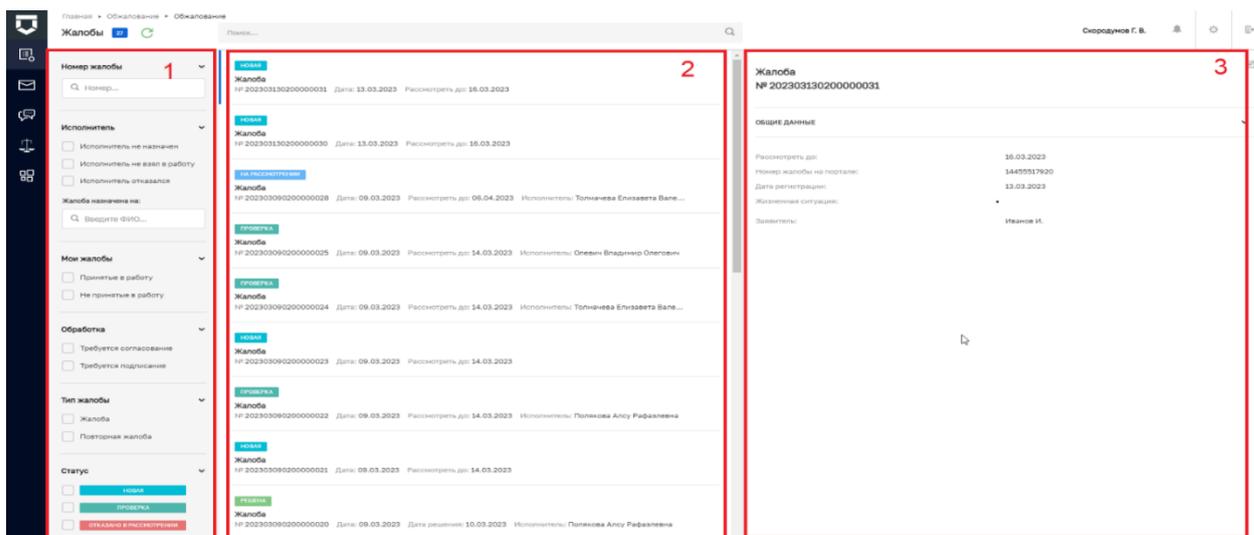


Рисунок 2 - раздел «Жалобы»

В разделе представлены все жалобы, поступившие в разрешительный орган с ЕПГУ. Для того чтобы найти конкретную жалобу или перечень жалоб, назначенных на конкретного исполнителя, необходимо установить соответствующие фильтры (рисунок 3) (Например: ФИО, на кого назначена жалоба; статус жалобы – в работе, на рассмотрении, новая и т.д.; жалобы принятые/не принятые в работу и т.д.). После установки соответствующих фильтров пользователю будет доступен ограниченный перечень жалоб по заданным параметрам.

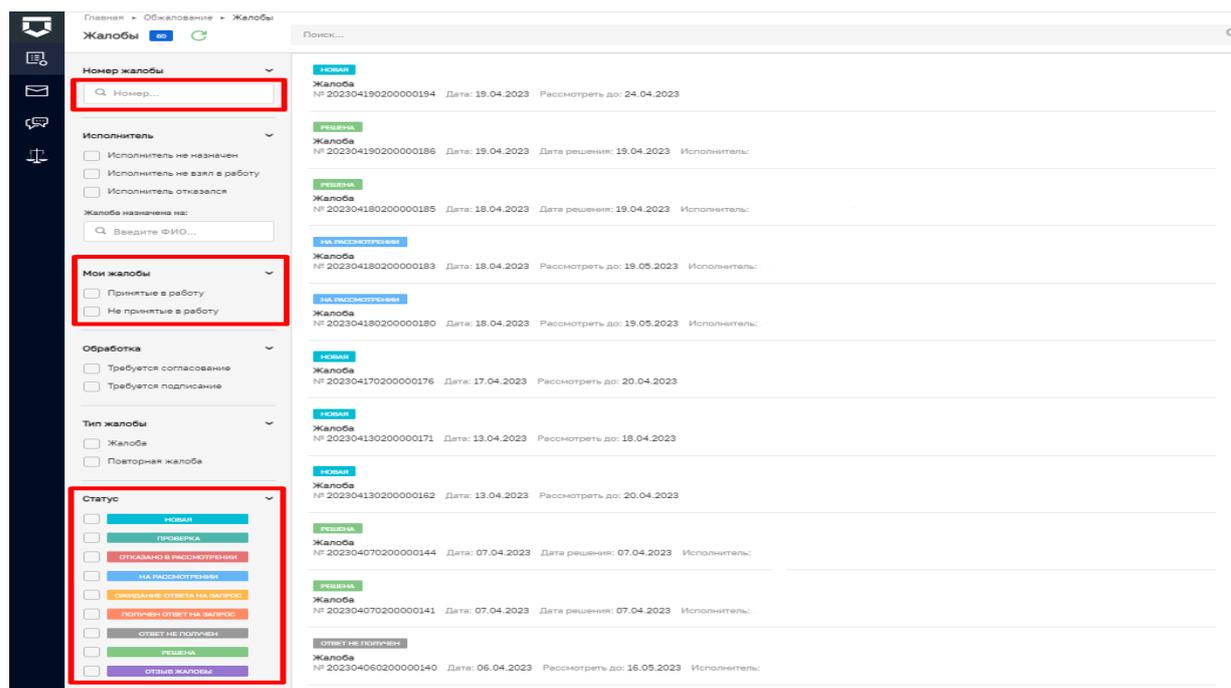


Рисунок 3 – фильтрация жалоб

Перейти в выбранную жалобу можно двойным нажатием левой кнопки мыши или путем нажатия на кнопку редактировать в правом верхнем углу (рисунок 4).

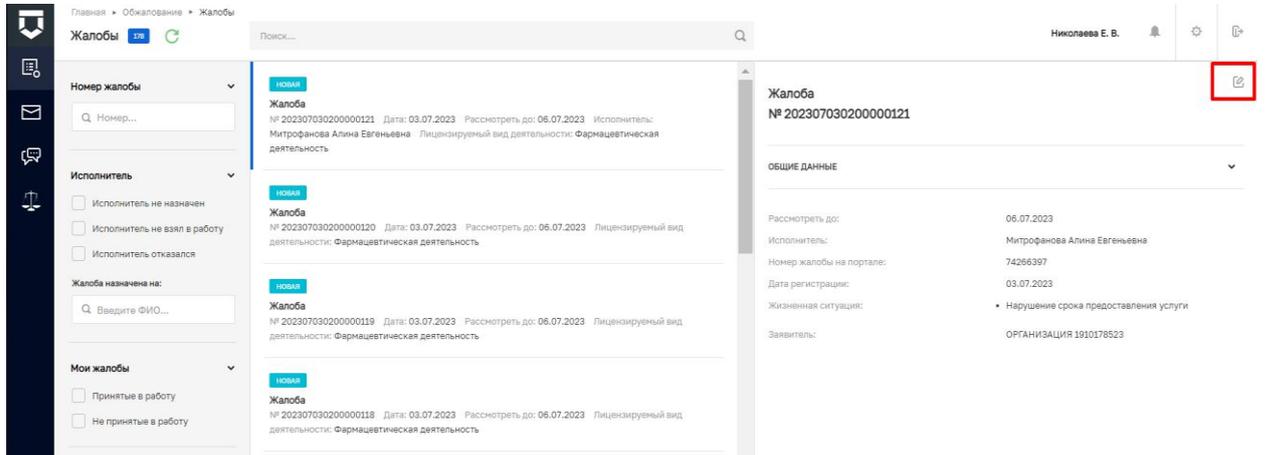


Рисунок 3 –кнопка редактировать

2.2 Назначить жалобу на исполнителя

Жалоба, поступившая с ЕПГУ в ГИС ТОР КНД, отображается со статусом новая (рисунок 4). Для того чтобы начать работу с жалобой необходимо назначить ее на исполнителя.

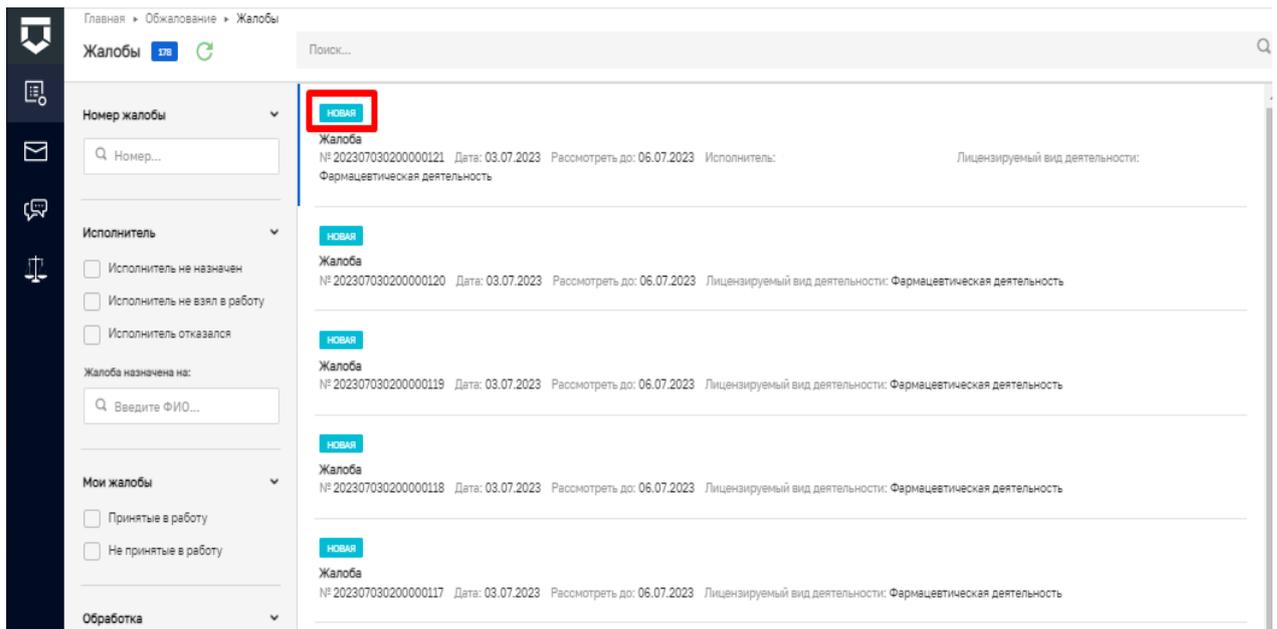


Рисунок 4 – жалоба со статусом Новая

Для назначения жалобы на исполнителя требуется перейти в карточку жалобы. Далее нажать кнопку «Назначить исполнителя» (Рисунок 5). В открывшемся окне в поле поиска требуется ввести ФИО исполнителя или найти исполнителя в представленном списке. Для выбора требуется нажать на ФИО исполнителя и нажать кнопку «Назначить».

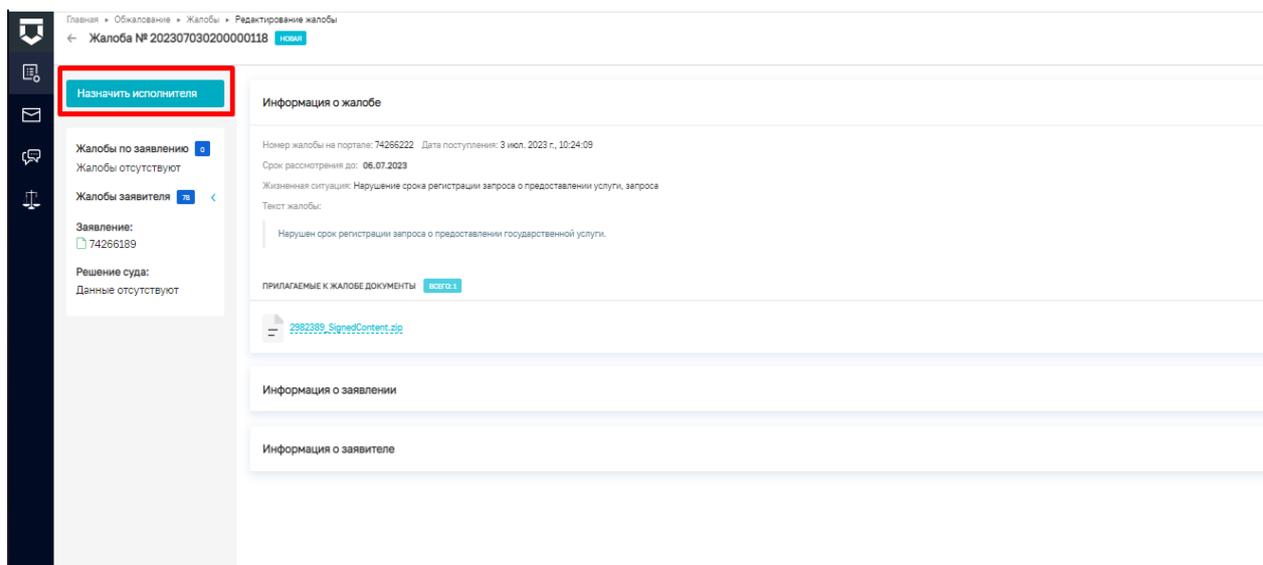


Рисунок 5 – назначить исполнителя

После назначения жалобы на исполнителя, пользователю, на кого назначена жалоба, необходимо взять ее в работу или выбрать иное пользовательское действие, предусмотренное системой. Пока пользователь не подтвердит взятие жалобы в работу, жалоба будет находиться в статусе – новая – ожидает подтверждения (рисунок 6).

Главная » Обжалование » Жалобы » Редактирование жалобы

← Жалоба № 202307030200000118 новая

Изменить исполнителя

Взять в работу

Отказаться

Перенаправить жалобу

Жалобы по заявлению 0

Жалобы отсутствуют

Жалобы заявителя 78 <

Заявление:
74266189

Решение суда:
Данные отсутствуют

Информация о жалобе

Жалобу рассматривает: Николаева Екатерина Владимировна ожидание подтверждения [история назначений](#)

Номер жалобы на портале: 74266222 Дата поступления: 3 июл. 2023 г., 10:24:09

Срок рассмотрения до: 06.07.2023

Жизненная ситуация: Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги, запроса

Текст жалобы:
Нарушен срок регистрации запроса о предоставлении государственной услуги.

ПРИЛАГАЕМЫЕ К ЖАЛОБЕ ДОКУМЕНТЫ всего: 1

2982389 SignedContent.zip

Информация о заявлении

Информация о заявителе

Рисунок 6 – взять в работу

2.3 Рассмотрение жалобы

После принятия жалобы в работу будет доступно следующее пользовательское действие - перейти к рассмотрению, при этом статус жалобы измениться на - проверка - подтверждено

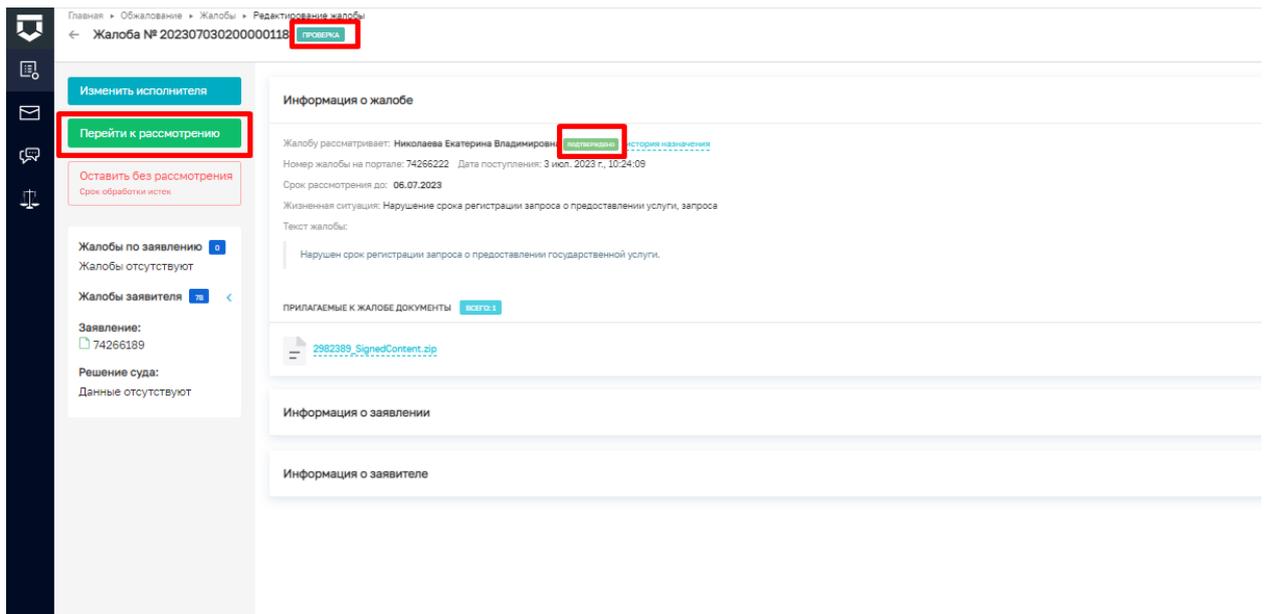


Рисунок 6 – взять в работу

После принятия жалобы к рассмотрению, пользователю необходимо принять итоговое решение по жалобе или запросить дополнительную информацию (рисунок 7).

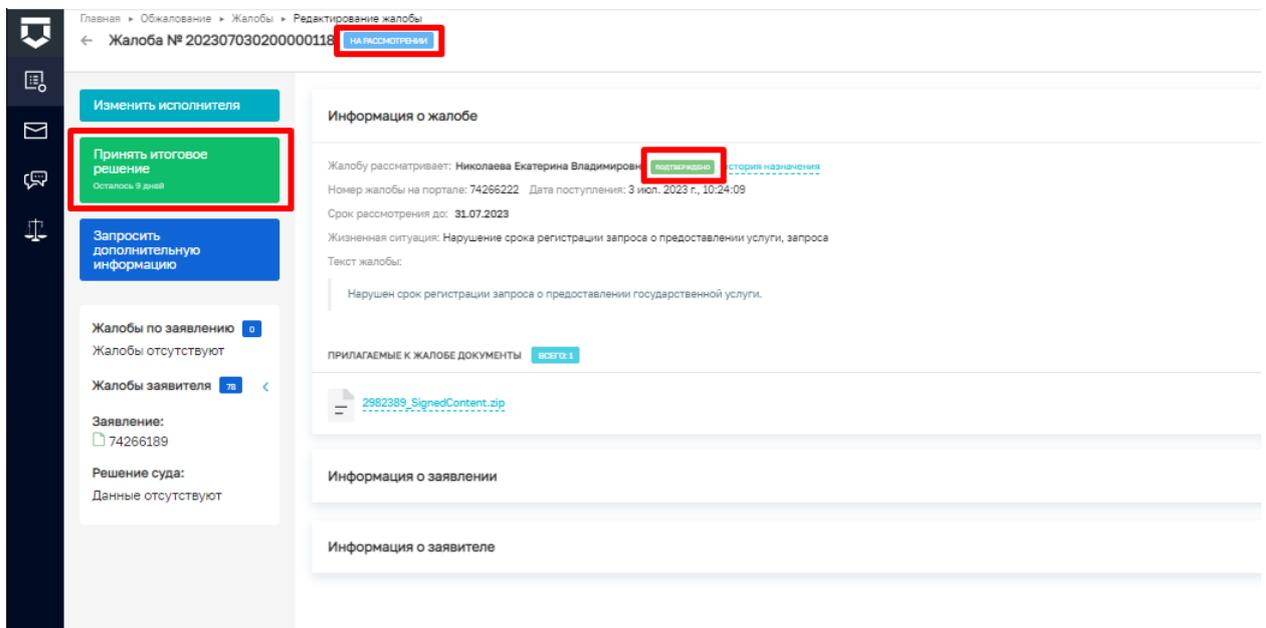


Рисунок 7 – принять итоговое решение

В случае запроса дополнительной информации необходимо указать обоснование принятого решения, а также список запрашиваемых документов,

добавить лицо осуществляющего согласование и подписание документа, а также сформировать документ или прикрепить файл решения о запросе дополнительной информации. После заполнения необходимых полей нажать кнопку отправить. Документ уйдет на согласование должностным лицам, указанным в решении. После соблюдения всех действий жалоба перейдет в статус – Ожидание ответа на запрос (рисунок 8).

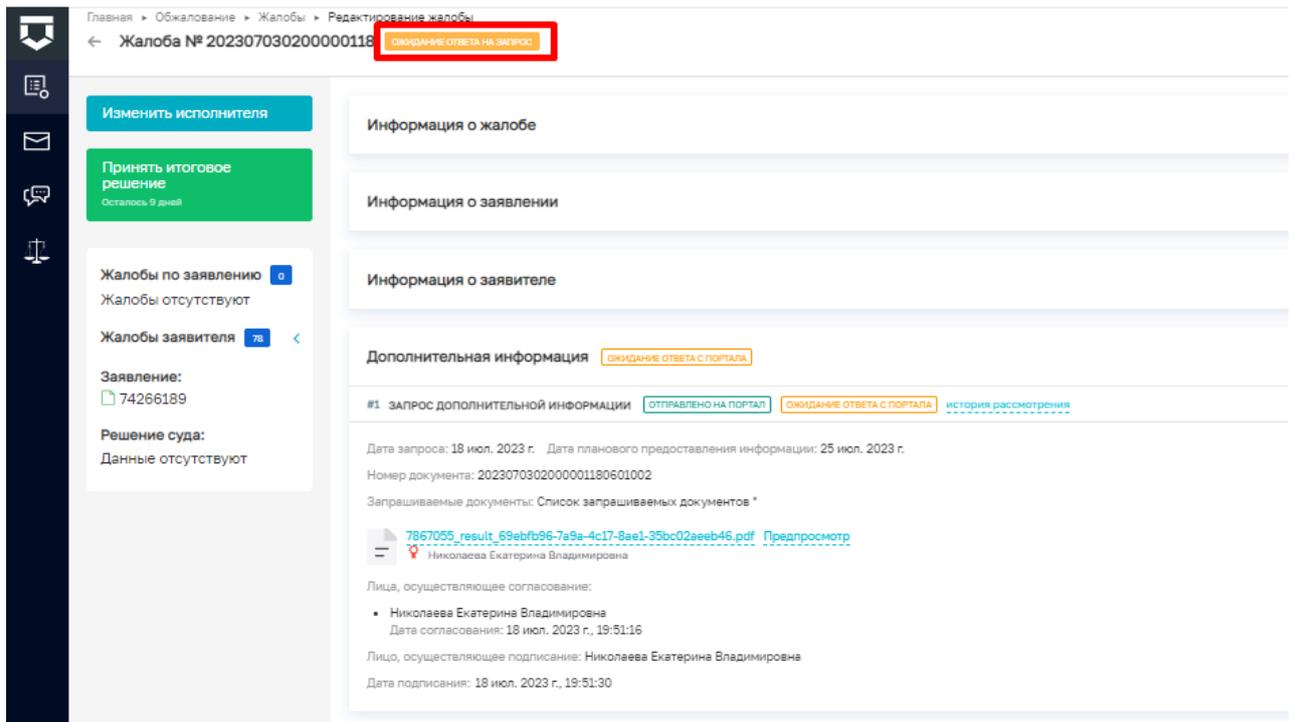


Рисунок 8 – ожидание ответа на запрос

После осуществления действия - принять итоговое решение, пользователю необходимо выбрать соответствующий вариант решения и указать обоснование принятого решения. Данное поле заполняется в произвольной форме. Далее необходимо указать лиц, осуществляющих согласование и подписание документа, а также сформировать результирующий документ по принятому решению или прикрепить файл принятого решения. Обращаем внимание, что кнопка «Отправить» будет не активна без проведения всех вышеописанных действий (рисунок 9).

Главная » Обжалование » Жалобы » Редактирование жалобы
← Жалоба № 202307030200000118 [СМЕНИТЬ ОТВЕТ НА ЗАПРОС](#)

Отправить

Принятие решения
Выберите решение:

Оставить жалобу без удовлетворения

Отменить решение разрешительного органа, полностью удовлетворить жалобу и вынести новое решение

Обоснование принятого решения:

Обоснование принятого решения:

ЛИЦА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ СОГЛАСОВАНИЕ ДОКУМЕНТА

Николаева Екатерина Владимировна Инспектор

Выбрать

ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТА

Николаева Екатерина Владимировна Инспектор

Выбрать

РЕЗУЛЬТИРУЮЩИЙ ДОКУМЕНТ ПО ПРИНЯТОМУ РЕШЕНИЮ № 20230703020000011804001

7867869_result_46e9f43b-f9c9-40e3-b55d-1ab819ebbba13.pdf

Предпросмотр **Сформировать документ** Прикрепить файл

Рисунок 9 – формирование итогового решения

После активации необходимо нажать кнопку «отправить», и жалоба перейдет на согласование и подписание к выбранным должностным лицам.

Главная » Обжалование » Жалобы » Редактирование жалобы
← Жалоба № 202307030200000118 [СМЕНИТЬ ОТВЕТ НА ЗАПРОС](#)

Николаева Е.В.

Требуется согласование документа **Предпросмотр** **Согласовать** **На доработку**

Вернуться

Изменить исполнителя

Жалобы по заявлению
Жалобы отсутствуют

Жалобы заявителя
Заявление: 74296189
Решение суда: Данные отсутствуют

Решение по результату рассмотрения жалобы
7867869_result_46e9f43b-f9c9-40e3-b55d-1ab819ebbba13.pdf

Информация о жалобе

Информация о заявлении

Информация о заявителе

Дополнительная информация [Сменить ответ на запрос](#)

Информация о результате рассмотрения **исполнено** **согласовано** **Отправить**

Внимание! Окончательное решение не принято. Документ ожидает согласования.

Номер решения: 20230703020000011804001
Дата принятия решения: 28 июл. 2023 г.
Основание:
Обоснование принятого решения: Обоснование принятого решения:
7867869_result_46e9f43b-f9c9-40e3-b55d-1ab819ebbba13.pdf [Предпросмотр](#)

Лица, осуществляющие согласование:
• Николаева Екатерина Владимировна

Лица, осуществляющие подписание: Николаева Екатерина Владимировна
Дата подписания: подписания не производится

Рисунок 10 – согласование/подписание решения

После передачи документа на согласование, документ можно отозвать, вернуть на доработку, либо подписать. В случае возврата документа на доработку

необходимо указать причину для доработки. После этого документ переходит на пользовательское действие – принять итоговое решение, а у жалобы появиться дополнительный статус - требуется доработка. Пользователь, рассматривающий жалобу повторно должен нажать кнопку принять итоговое решение и учесть представленные замечания в итоговом варианте принятого решения, затем отправить его на повторное согласование (рисунок 11).

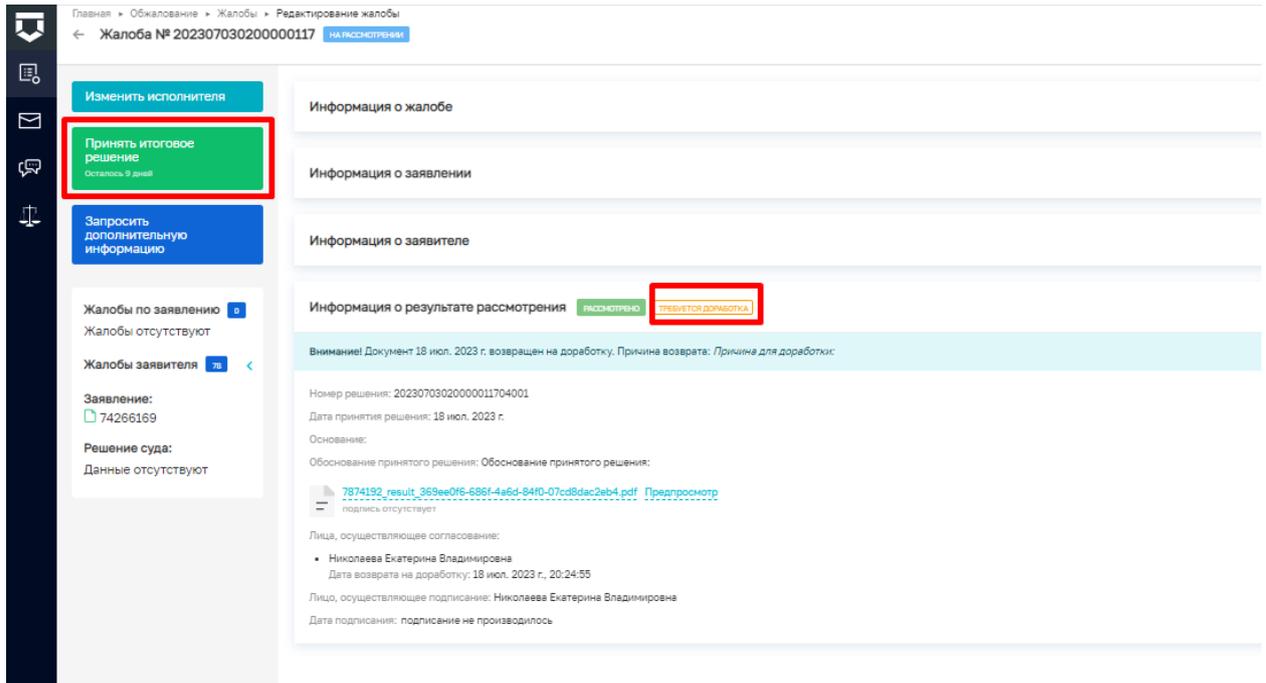


Рисунок 11 – требуется доработка

2.4. Согласование итогового решения

При получении решения по результату рассмотрения жалобы, должностному лицу необходимо согласовать документ или отправить на доработку (рисунок 12)



Рисунок 12 – согласование

Для того чтобы просмотреть итоговое решение по результату рассмотрения жалобы необходимо нажать на кнопку предпросмотр. Для того чтобы просмотреть информацию о жалобе/заявлении или заявителе необходимо нажать на символ «уголок», расположенный справа от наименования раздела (рисунок 13).

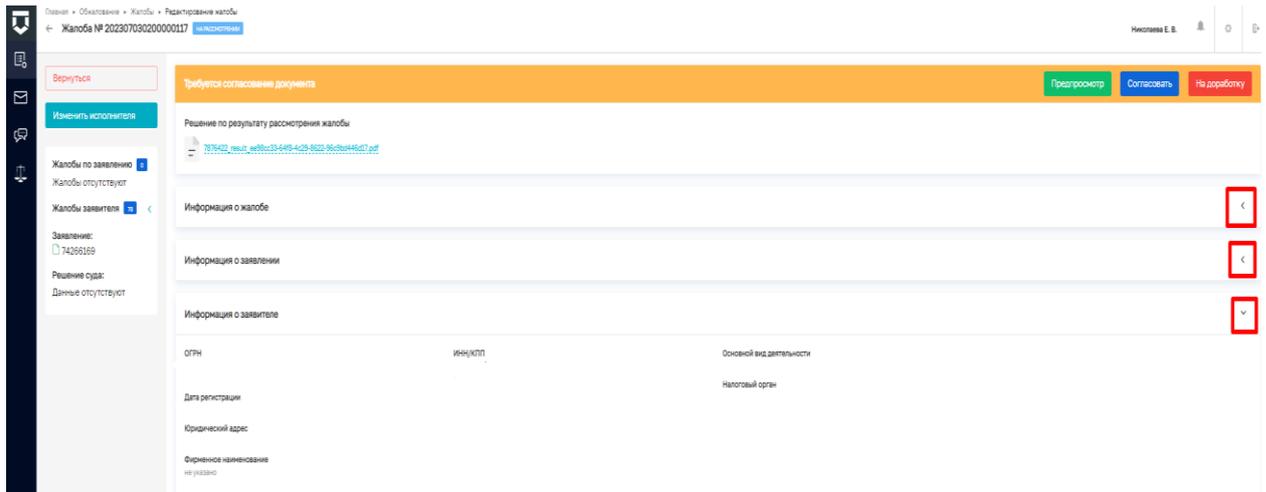


Рисунок 13 – предпросмотр

В случае возврата жалобы на доработку необходимо нажать кнопку – на доработку и указать причину для доработки, далее нажать на кнопку – отправить на доработку (рисунок 14).

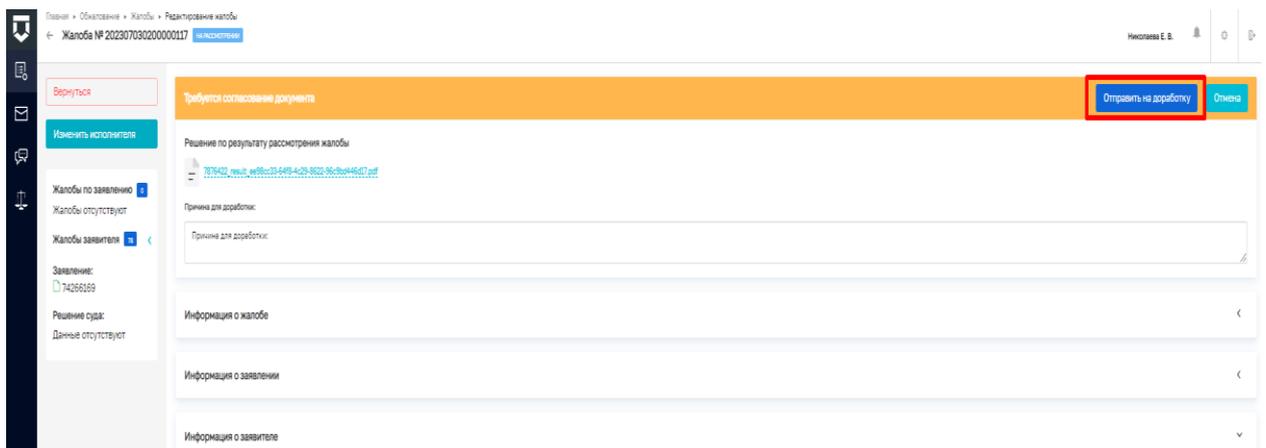


Рисунок 14 – отправить на доработку

В случае согласования решения по результату рассмотрения жалобы необходимо нажать на кнопку – согласовать, далее жалоба перейдет в статус на подписании (рисунок 15).

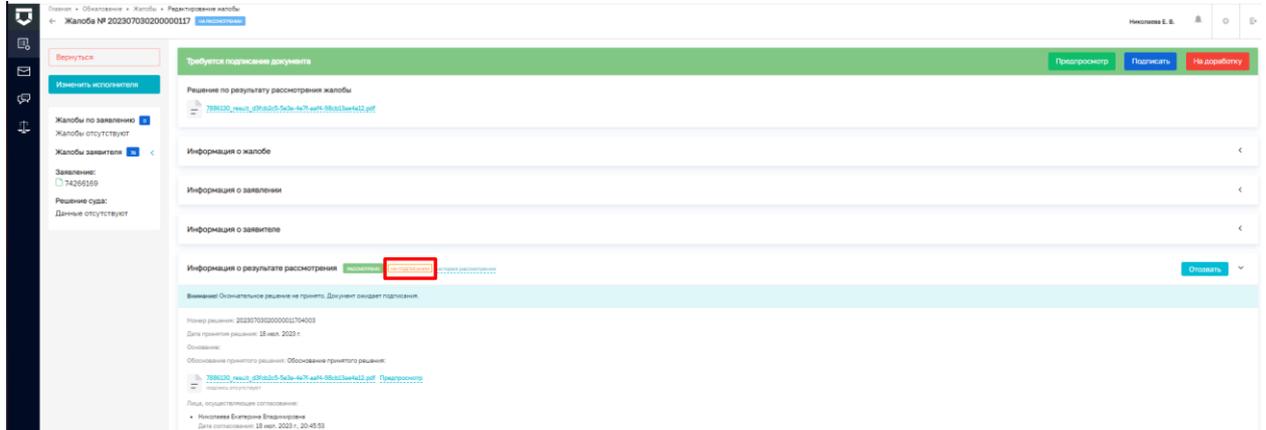


Рисунок 15 – на подписании

При подписании решения доступны действия аналогичны при согласовании, а именно:

- ✓ предпросмотр решения;
- ✓ вернуть решение на доработку;
- ✓ просмотреть информацию о жалобе/заявителе/заявлении.

После подписания итогового решения о результате рассмотрения жалобы, жалоба перейдет в статус решена, а итоговое решение будет отправлено на ЕПГУ (рисунок 16).

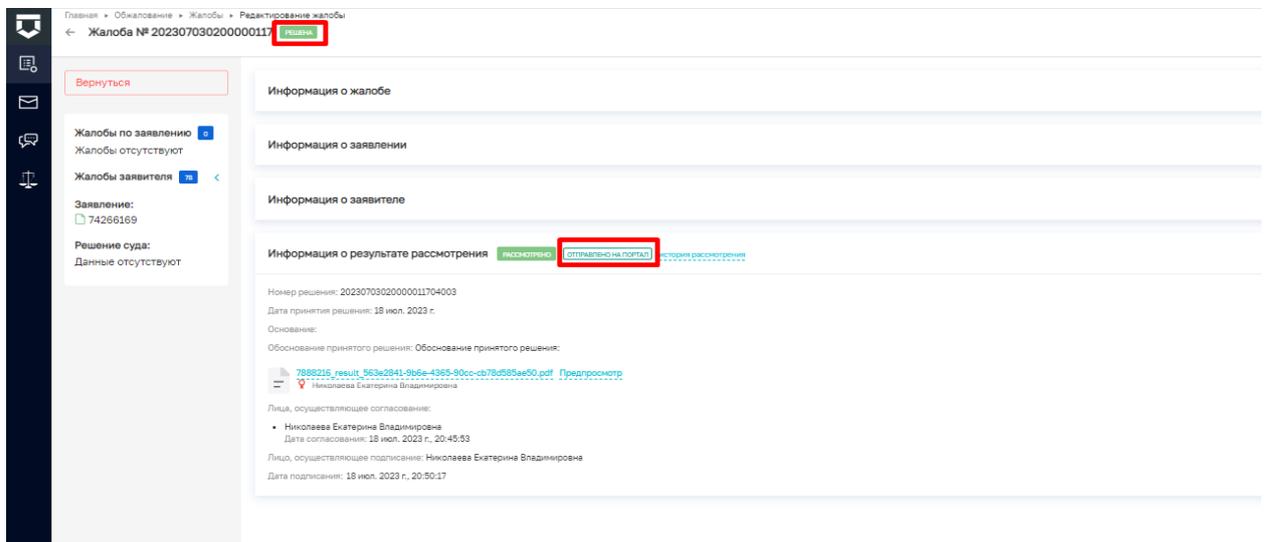


Рисунок 16 – отправлено на портал

3. Работа в разделе решение суда

В случае наличия судебного решения по жалобе его необходимо завести в модуль «Обжалование» в раздел – решение суда, путем нажатия на кнопку - добавить решение суда (рисунок 17).

The screenshot shows a web interface for adding a court decision. At the top, there is a breadcrumb trail: Главная > Обжалование > Решение суда. Below this is a blue button labeled 'Добавить решение суда' with a plus sign icon. The main form consists of several sections:

- ИНН**: A dropdown menu followed by a search input field with the placeholder 'инн...'. A magnifying glass icon is on the left of the input.
- Номер заявления**: A dropdown menu followed by a search input field with the placeholder 'заявление...'. A magnifying glass icon is on the left of the input.
- Номер жалобы**: A dropdown menu followed by a search input field with the placeholder 'жалоба...'. A magnifying glass icon is on the left of the input.
- Вид судебной инстанции**: A dropdown menu with two radio button options: 'Арбитражные суды' and 'Суды общей юрисдикции'.
- Вид решения**: A dropdown menu with four radio button options: 'Отказать в принятии', 'Удовлетворить требования', 'Частично удовлетворить', and 'Отказать в удовлетворении'.
- Дата решения суда**: A dropdown menu followed by two date selection fields: 'с ...' and 'по ...', each with a calendar icon.

In the left sidebar, the icon representing a scale of justice (scales of justice) is highlighted with a red rectangular box.

Рисунок 17 – решение суда

После того как откроется карточка решения суда, необходимо заполнить следующую информацию:

- ✓ установить «флажок» около поля номер жалобы или номер решения по жалобе;
- ✓ поле номер жалобы – необходимо выбрать значение из выпадающего списка или ввести вручную. Поля номер заявления, наименование заявителя, ИНН будут заполнены автоматически на основании сведений;

