

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ОСТ»

Федеральная государственная информационная система
«Единая система предоставления государственных и
муниципальных услуг (сервисов)»
(ФГИС ПГС)

Подсистема «Досудебное обжалование решений
и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг по выдаче
разрешений (лицензий)»

Инструкция по работе в подсистеме

на 30 листах

Москва 2025

Содержание

1	Введение	5
1.1	Область применения	6
1.2	Краткое описание возможностей средства автоматизации.....	6
1.3	Уровень подготовки пользователя	7
1.4	Перечень эксплуатационной документации.....	7
2	Назначение и условия применения	8
2.1	Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации	8
2.2	Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение Системы	8
3	Подготовка к работе в Системе	10
3.1	Порядок загрузки данных и программ	10
3.1.1	Установка Крипто Про ЭЦП Browser plug-in.....	10
3.1.2	Установка сертификата	11
3.2	Начало работы с Системой.....	14
4	Описание операций по работе с жалобами	16
4.1	Просмотр реестра жалоб.....	16
4.2	Просмотр карточки жалобы	16
4.3	Просмотр назначенной на пользователя жалобы.....	17
4.4	Назначение жалобы на исполнителя	18
4.5	Рассмотрение жалобы	19
4.6	Перенаправление жалобы в другой орган	19
4.7	Отказ в рассмотрении жалобы	20
4.8	Запрос дополнительной информации по жалобе	22
4.9	Принятие итогового решения по жалобе	24
4.10	Согласование документа.....	25
4.11	Подписание документа	26
4.12	Отзыв документа с согласования/подписания.....	27

4.13	Отзыв жалобы заявителем	27
5	Описание операций по пересмотру ЦА решений, принятыми ТО.	29
6	Описание операций по работе с решениями суда	30

Перечень терминов и сокращений

Термин, сокращение	Определение
PUSH уведомление	Короткое сообщение, всплывающее на экране
ВИС	Ведомственная информационная система
ГБ	Гигабайт
ФГИС ПГС, Система	Федеральная государственная информационная система «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)»
ГОСТ	Межгосударственный стандарт
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЕРУЛ	Единый реестр учета лицензий
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»
КНО	Федеральные органы исполнительной власти, уполномоченные на осуществление федерального государственного контроля (надзора), органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченные на осуществление государственного контроля (надзора) на территории соответствующих субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, уполномоченные в соответствии с федеральными законами на осуществление муниципального контроля
ОТ	Обязательные требования
ПК	Персональный компьютер
Подсистема «ДО РД», Подсистема	Подсистема «Досудебное обжалование решений и действий (бездействий)»
РПГУ	Региональный портал государственных и муниципальных услуг
СМС	(Short Message Service — «служба коротких сообщений») технология приёма и передачи коротких текстовых сообщений с помощью мобильного телефона
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета
ТО	Территориальный орган
ФИО	Фамилия имя отчество
ЦА	Центральный аппарат
ЭЦП	Электронная цифровая подпись

1 Введение

Данная инструкция описывает процесс работы в кабинете ДО РД в части работы с поступающими из ЕПГУ, РПГУ жалоб на разрешительную деятельность.

Полное наименование Системы: Федеральная государственная информационная система «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)» (далее ФГИС ПГС).

Полное наименование Подсистемы: подсистема «Досудебное обжалование решений и действий (бездействий)» (далее – Подсистема, подсистема «ДО РД»).

Согласно ролевой модели управления доступом ФГИС ПГС, работа в подсистеме ДО РД осуществляется пользователями с присвоением следующих ролей:

Руководитель (заместитель руководителя) – осуществляет назначение исполнителей по жалобе, подписание решений по итогам рассмотрения жалобы;

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

Инспектор – осуществляет подготовку решений по итогам рассмотрения жалоб.

Предоставление соответствующих доступов к кабинету ДО РД в ЛК ФГИС ПГС осуществляется пользователем с ролью администратор в соответствии с инструкцией по администрированию пользователей в подсистеме ДО КНД.

Заявления регистрируются в день поступления в ФГИС ПГС.

Сроки рассмотрения жалоб:

- 5 дней для взятия жалобы в работу;
- срок рассмотрения жалобы зависит от жизненной ситуации и составляет от 10 до 20 дней;
- 5 дней для отказа в рассмотрении жалобы.

Типовые печатные формы согласованы и рекомендуются Минэкономразвития России. Для подписания электронной подписью необходимо настроить плагин Крипто Про ЭЦП Browser plug-in в соответствии с пунктом 1 настоящей инструкции. Настройка может быть осуществлена администратором.

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя Подсистемы.

Документ разработан в соответствии с ГОСТ Р 59795-2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов».

1.1 Область применения

Подсистема «ДО РД» предназначена для досудебного обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных услуг по выдаче разрешений и лицензий.

1.2 Краткое описание возможностей средства автоматизации

Пользователю подсистемы «ДО РД» доступны следующие функциональные возможности:

- получение жалобы, поданной посредством ЕПГУ, РПГУ;
- регистрация и присвоение регистрационного номера поступившей жалобы;
- ведение реестра поступивших жалоб;
- назначение уполномоченного должностного лица (должностных лиц) разрешительного органа для рассмотрения жалобы в досудебном порядке;
- установление и контроль срока проведения досудебного обжалования, включая функциональные этапы;
- запрос и получение дополнительной информации у заявителя (через формирование запроса на ЕПГУ, РПГУ);
- обеспечение исполнения функции отзыва жалобы заявителем на ЕПГУ, РПГУ и прекращения действий по ней;
- приостановление исполнения обжалуемого решения;
- мониторинг поступающих жалоб на предмет выявления и группировки случаев подачи жалоб одним заявителем, либо жалоб, поданных на одно и то же действие;
- запрос детальных сведений у заявителя в процессе рассмотрения жалоб;
- формирование электронного документа итогового решения в отношении поступившей жалобы с использованием универсального шаблона, и его подписание усиленной квалифицированной электронной подписью;
- направление электронного документа итогового решения в отношении поступившей жалобы на ЕПГУ, РПГУ.

1.3 Уровень подготовки пользователя

Пользователь должен иметь опыт работы с операционными системами MS Windows, навык работы с распространенными современными web-браузерами (Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Яндекс.Браузер).

При работе с Системой пользователь должен обладать знаниями предметной области, навыками работы с программным обеспечением, описанным в п. 2.2, а также пройти инструктаж по работе с Системой и ознакомиться с настоящим руководством пользователя.

1.4 Перечень эксплуатационной документации

Пользователю необходимо ознакомиться с настоящим руководством пользователя.

2 Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Объектами автоматизации являются процессы:

- интеграция с ЕПГУ, РПГУ:
 - получение жалобы,
 - передача регистрационного номера и даты регистрации жалобы,
 - получение документов, подтверждающих доводы заявителя (при их наличии), представляемых заявителем одновременно с жалобой или по запросу из органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы,
 - передача уведомлений об отказе в рассмотрении жалобы, приостановлении исполнения обжалуемого решения,
 - передача сведений о результатах обжалования, включая промежуточные статусы рассмотрения;
- интеграция с ЕРУЛ:
 - получение справочной информации,
 - передача сведений о результатах обжалования по выданным лицензиям;
- интеграция с ВИС:
 - передача информации о поступивших жалобах,
 - получение информации о ходе рассмотрения этих жалоб.

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение Системы

Технические характеристики для корректной работы Подсистемы:

- доступ в интернет со скоростью – не менее 5 Мбит/с;
- тактовая частота процессора – не менее 2 ГГц;
- оперативная память – не менее 4 ГБ;
- свободное место на жестком диске – не менее 20 ГБ.

Устройства ввода:

- клавиатура;
- мышь.

Требования к программному обеспечению:

- операционная система: Windows 7 и выше;
- браузер: Google Chrome версия 84 и выше, Yandex browser 19.6.x, Mozilla firefox 67.x, Опера 60.x;
- офисные приложения для работы с документами (MS Word);
- программное обеспечение Крипто про (только для ПК Руководителя):
 - КриптоПро CSP (<https://www.cryptopro.ru/products/csp>),
 - КриптоПро ЭЦП browser plugin (<https://www.cryptopro.ru/products/cades/plugin>),
 - Контейнер с ЭЦП:
 - сгенерировать, загрузить и установить сертификат удостоверяющего центра <https://www.cryptopro.ru/certsrv/certcarc.asp>,
 - сгенерировать, загрузить и установить ключи <https://www.cryptopro.ru/certsrv/certrqma.asp>.

Прочие требования:

- подтвержденный по СНИЛС аккаунт <https://esia.gosuslugi.ru/>;
- монитор с разрешением не менее 1366×768 пх.

3 Подготовка к работе в Системе

3.1 Порядок загрузки данных и программ

Для начала работы с Системой на рабочем месте пользователя должен быть:

- настроен постоянный доступ к сети «Интернет»;
- установлен один из следующих web-браузеров:
 - Google Chrome версии от 91.x;
 - Яндекс. Браузер версии от 21.x;
 - Mozilla Firefox версии от 90.x;
 - Opera версии от 80.x.

3.1.1 Установка Крипто Про ЭЦП Browser plug-in

Для установки перейти по ссылке (<https://www.cryptopro.ru/products/cades/plugin>). В открывшемся окне выбрать «Скачать Крипто Про ЭЦП Browser plug-in» (Рисунок 1). Далее открыть скачанный файл и нажать «Да» (Рисунок 2).

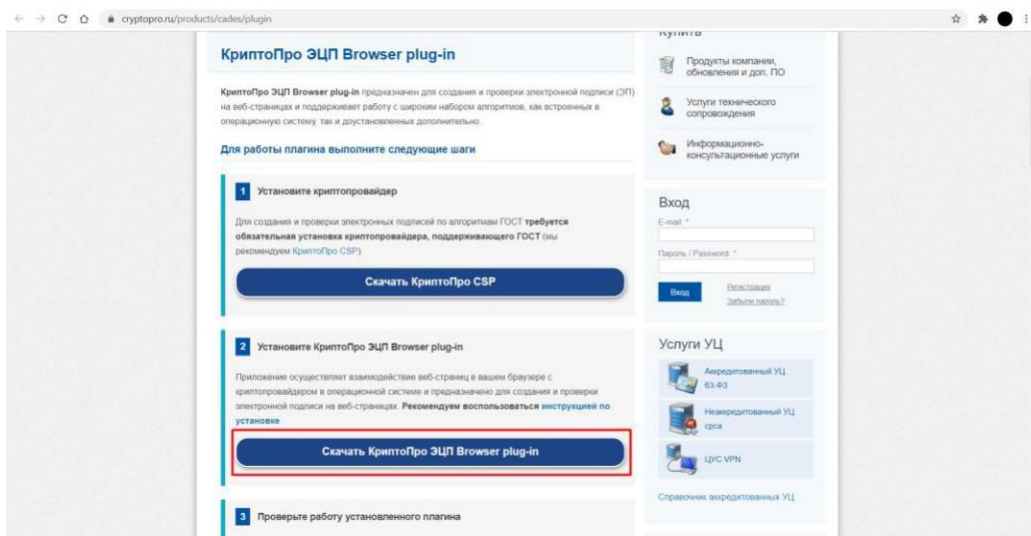


Рисунок 1 – Кнопка «Скачать Крипто Про ЭЦП Browser plug-in»

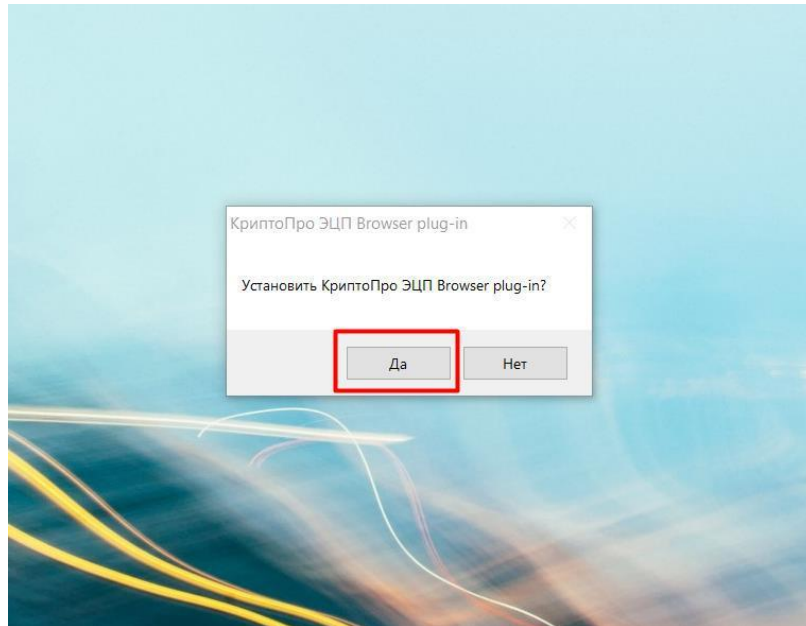


Рисунок 2 – Установка плагина

3.1.2 Установка сертификата

Создать сертификат <http://www.cryptopro.ru/certsrv/certrqma.asp>. При переходе на сайт создания в появившемся окне нажать «Да» (Рисунок 3). В форме на сайте автоматически заполнятся поля «Параметры ключа». Заполнить оставшиеся поля и нажать «Выдать» (Рисунок 4). Нажать «Ок» (Рисунок 5).

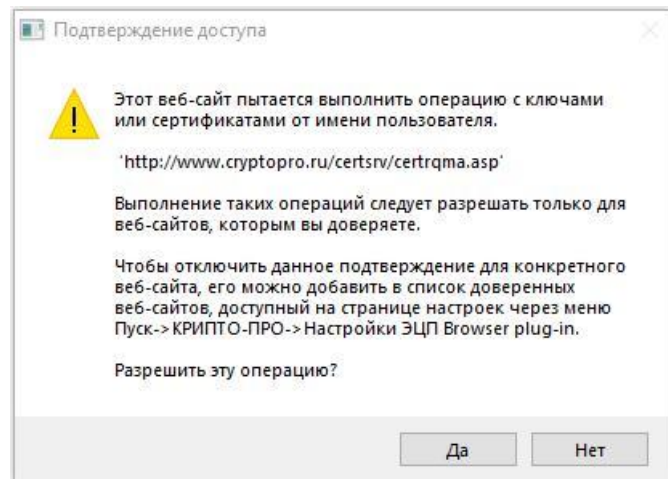


Рисунок 3 – Окно выполнения операции

Расширенный запрос сертификата

Идентифицирующие сведения:

Имя:

Электронная почта:

Организация:

Подразделение:

Город:

Область, штат:

Страна, регион:

Тип требуемого сертификата:

Параметры ключа:

Создать новый набор ключей Использовать существующий набор ключей

CSP:

Использование ключей: Ключ подписи и обмена Ключ подписи

Размер ключа: Максимальный: 512 (стандартные размеры ключей: 256)

Автоматическое имя контейнера ключа Заданное пользователем имя контейнера ключа

Пометить ключ как экспортируемый

Использовать локальное хранилище компьютера для сертификата
Сохраняет сертификат в локальном хранилище вместо пользовательского хранилища сертификатов. Не устанавливает корневой сертификат ЦС. Необходимо быть администратором, чтобы создать локальное хранилище.

Дополнительные параметры:

Формат запроса: CMC PKCS10

Алгоритм хэширования:

Используется только для подписания запроса.

Сохранить запрос

Атрибуты:

Понятное имя:

Рисунок 4 – Запрос сертификата

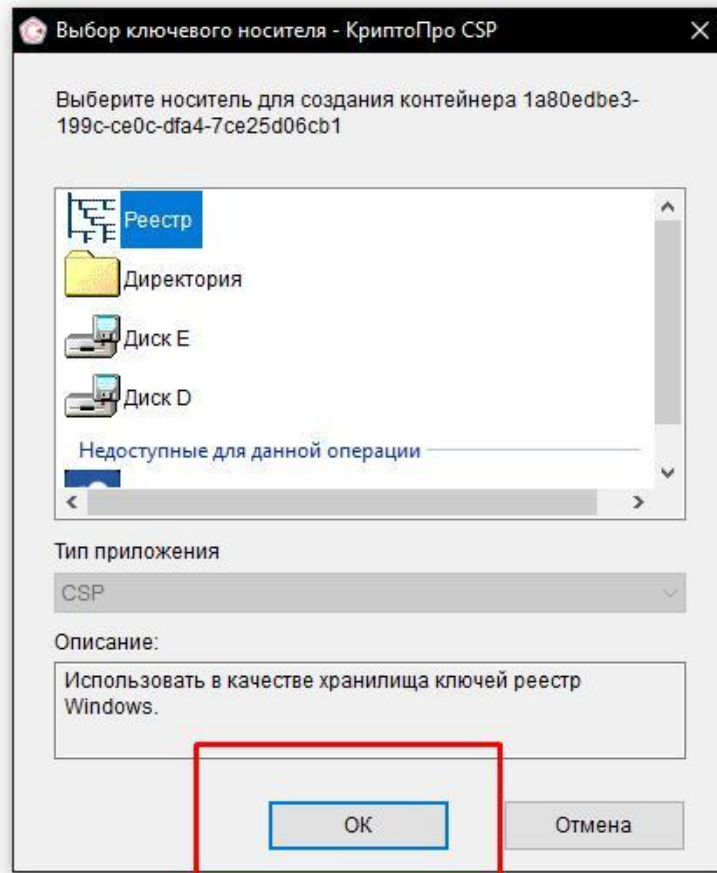


Рисунок 5 – Выбор носителя

Создать сертификат (Рисунок 6). При необходимости установить пароль (Рисунок 7). Нажать «Установить сертификат» (Рисунок 8). В появившемся окне выбрать «Да» (Рисунок 9). Сертификат установлен.

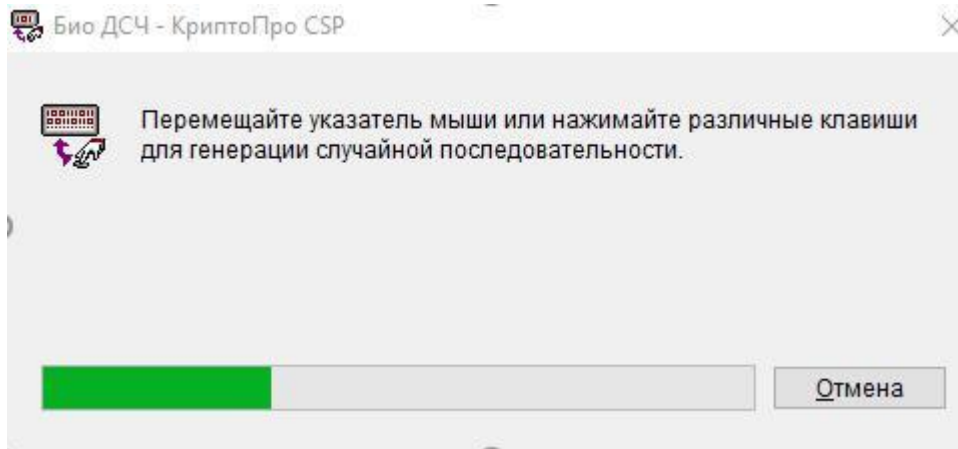


Рисунок 6 – Генерация случайной последовательности

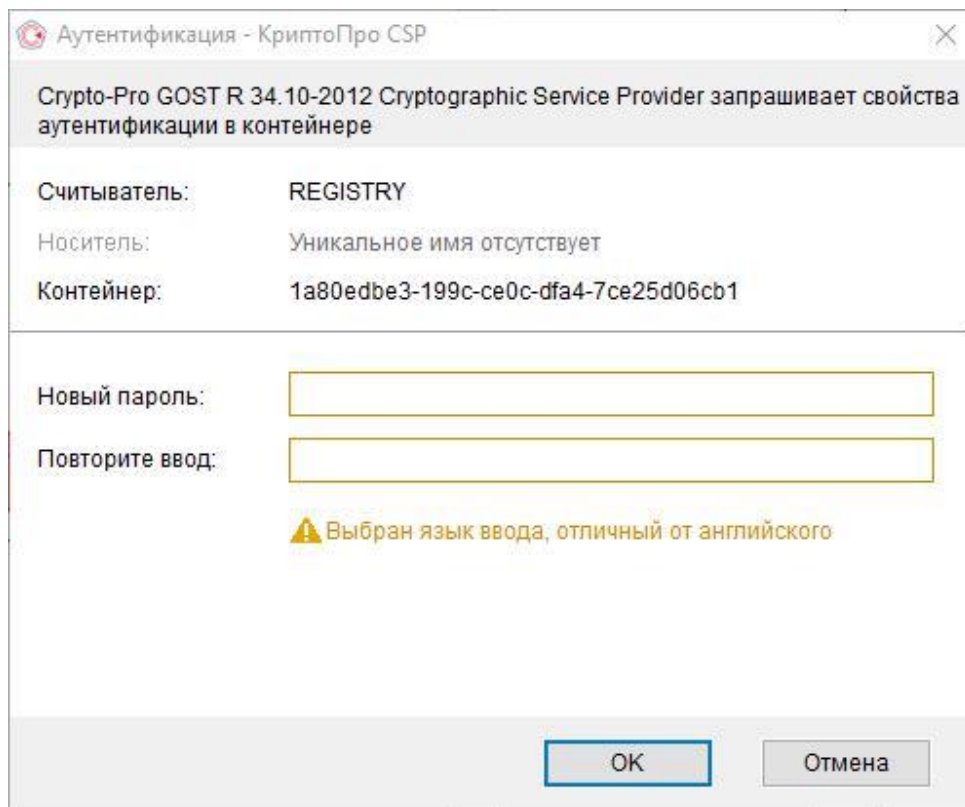


Рисунок 7 – Установка пароля

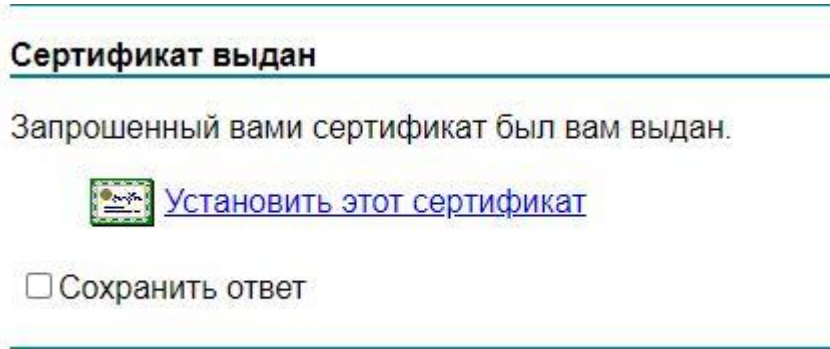


Рисунок 8 – Установка сертификата

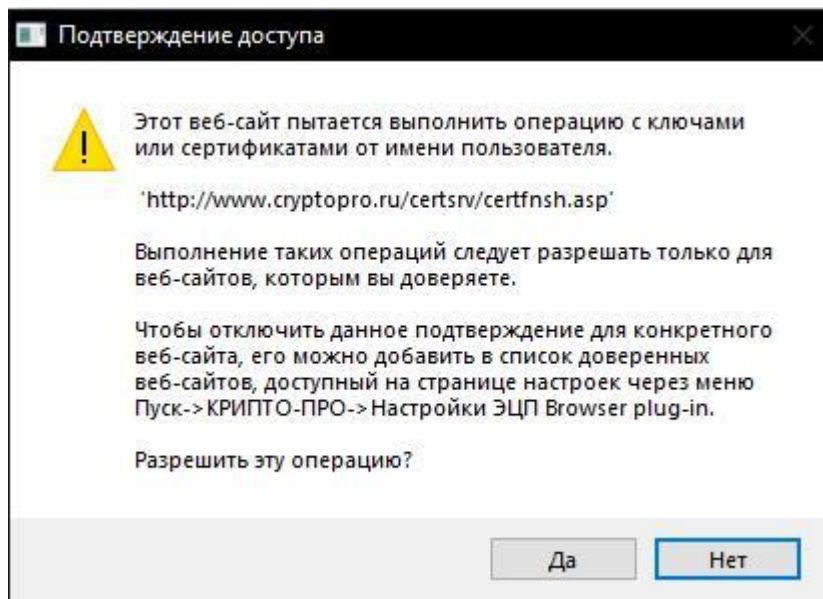


Рисунок 9 – Подтверждение доступа

3.2 Начало работы с Системой

Для начала работы в Системе требуется пройти авторизацию. Для авторизации необходимо выполнить следующие действия:

- необходимо ввести данные пользователя, для авторизации в ФГИС ПГС под соответствующей ролью, СНИЛС или номер мобильного телефона;
- если для пользователя в настройках в ЕСИА задана двухэтапная аутентификация, на номер мобильного телефона, указанный в настройках учётной записи, будет отправлено СМС-сообщение с кодом подтверждения аутентификации (даже если вход в ФГИС ПГС осуществляется по СНИЛС);

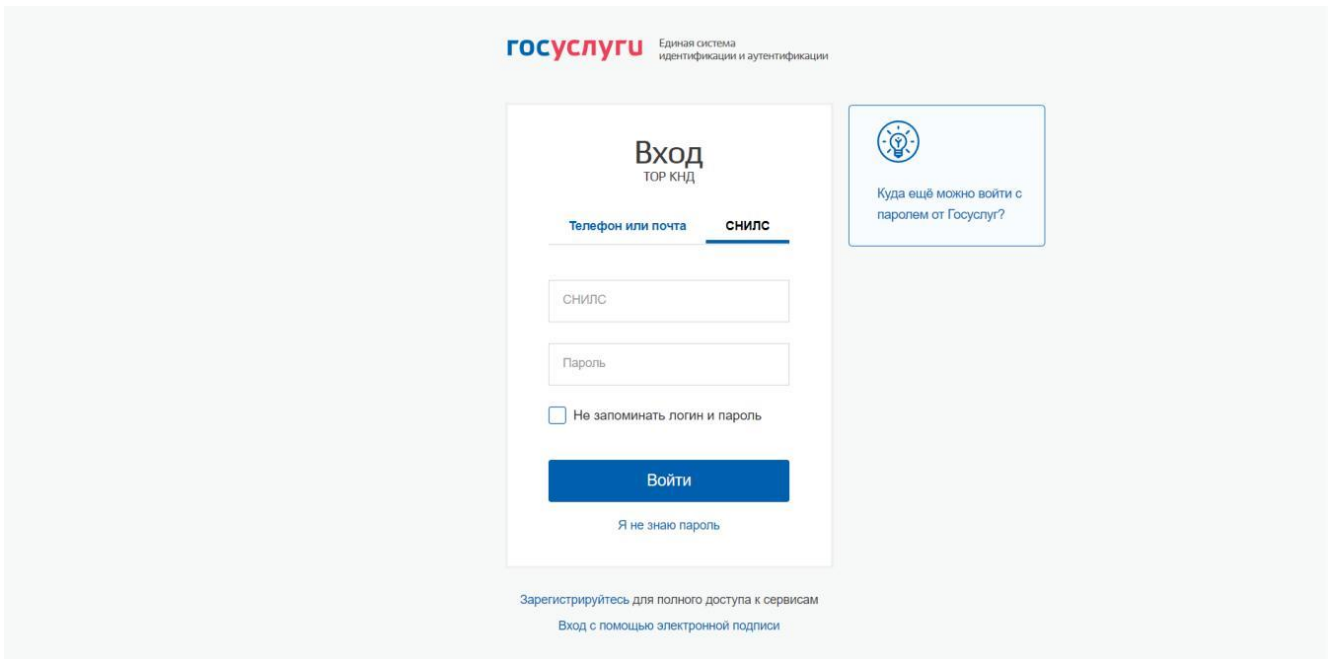


Рисунок 10 – Окно авторизации с использованием ЕСИА

- после успешной авторизации откроется главное меню ФГИС ПГС. Если у пользователя несколько организаций (например, он является координатором региона или у организации есть подведомственные КНО), то сначала надо будет выбрать организацию для работы в ФГИС ПГС (сменить её можно с помощью кнопки «Сменить» верхней части экрана рядом с наименованием текущей организации);

Для перехода к личному кабинету необходимо выбрать раздел «Обжалование» (Рисунок 1).

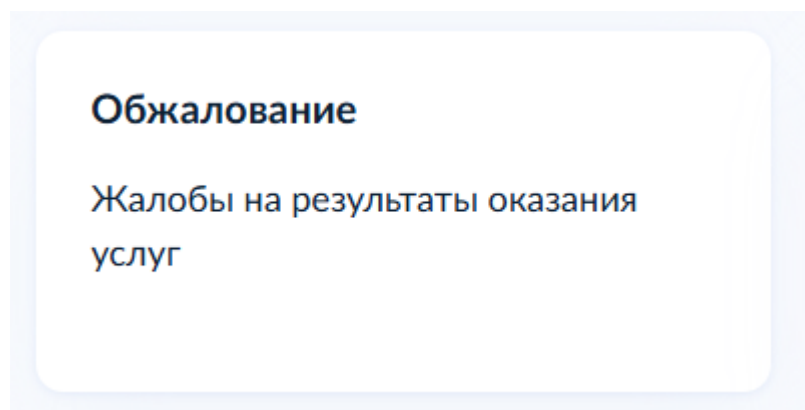


Рисунок 11 – Выбор раздела Системы «Обжалование»

4 Описание операций по работе с жалобами

4.1 Просмотр реестра жалоб

Для просмотра реестра жалоб требуется воспользоваться инструментами, описанными ниже.

На рисунке 12 отмечены: инструменты для поиска и сортировки жалоб (1), реестр жалоб (2), краткая информация по выбранной жалобе (3).

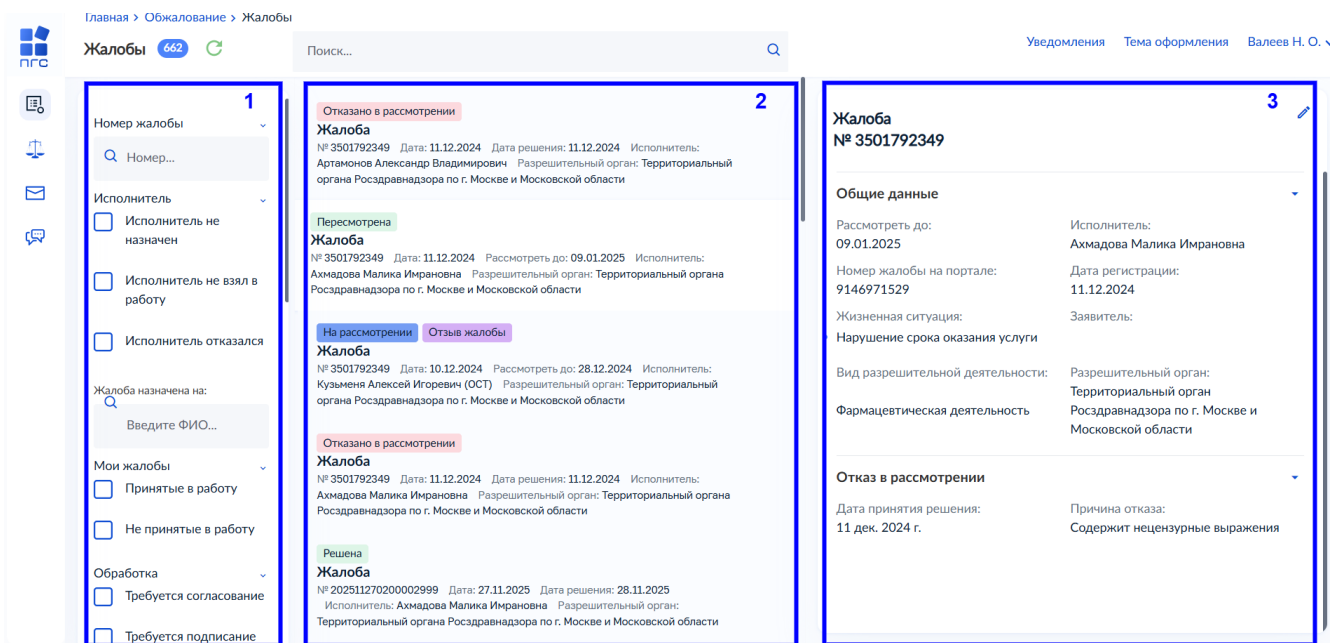


Рисунок 12 – Интерфейс раздела «Обжалование»

4.2 Просмотр карточки жалобы

Для просмотра карточки жалобы требуется найти ее, используя инструменты сортировки/поиска (Рисунок 13).

Инструменты сортировки/поиска позволяют искать жалобы по следующим параметрам:

- номер жалобы – поиск жалобы по номеру;
- исполнитель – фильтрация по ФИО, а также его принятым/не принятым жалобам;
- мои жалобы – фильтрация по жалобам, которые «приняты/не приняты мной»;
- обработка – фильтрация по жалобам, требующим согласования/подписания;
- тип жалобы – фильтрация по первичным/повторным жалобам;
- статус – фильтрация по статусам жалоб;
- период – фильтрация по временным периодам,

Для перехода к выбранной жалобе произвести двойное нажатие левой кнопкой мыши или

нажать кнопку редактировать 

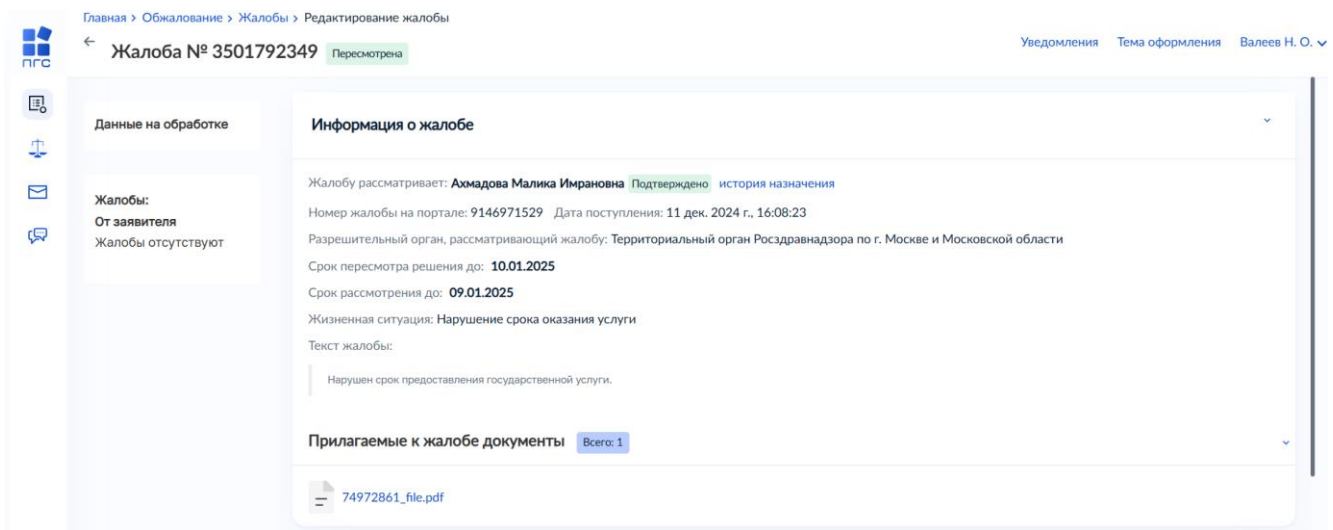


Рисунок 13 – просмотр карточки жалобы в режиме наблюдателя

4.3 Просмотр назначенной на пользователя жалобы

Для просмотра назначенной на пользователя жалобы требуется ввести в поле «Жалоба назначена на:» (1) ФИО пользователя, после чего в средней части экрана отобразится реестр назначенных на выбранного пользователя жалоб (2) (Рисунок 144).

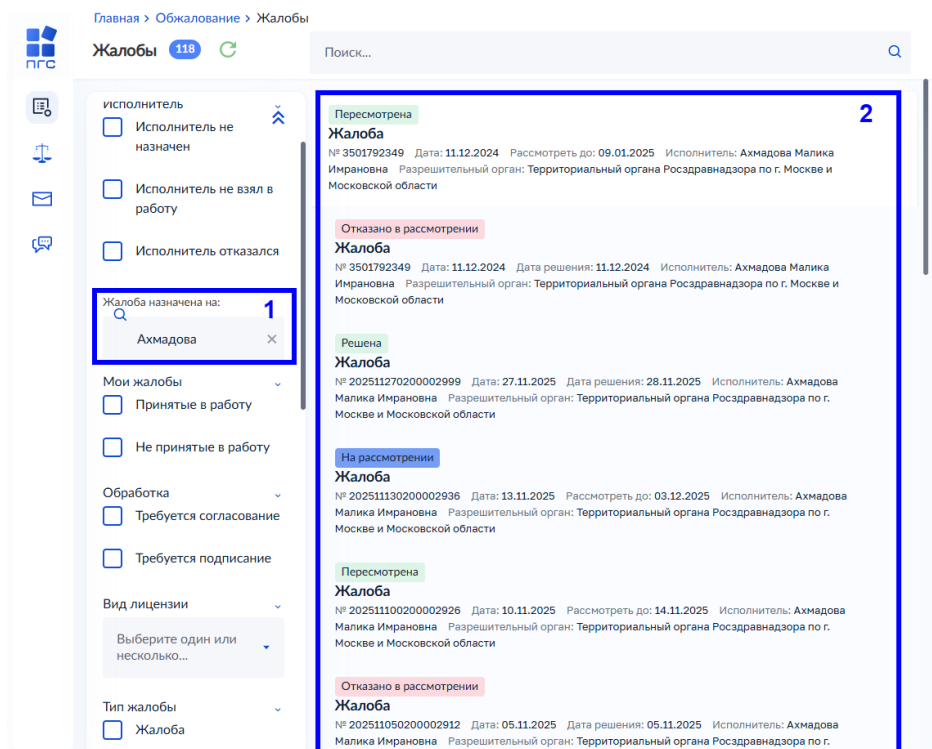


Рисунок 144 – Поле «Жалоба назначена на:»

Карточка жалобы содержит блоки с раскрывающейся информацией действий по жалобе (Рисунок 155).

Также в левой части экрана доступен просмотр других жалоб от заявителя, жалоб по данному заявлению, номер заявления на которое подана жалоба и решения суда, если таковые были загружены в Систему заранее. (Рисунок 155). Для просмотра других жалоб от заявителя или по данному заявлению, заявления на оказание услуги в рамках разрешительной деятельности, а также решений суда, требуется нажать на номер жалобы / заявления / решения суда. Откроется карточка выбранной жалобы / заявления / решения суда.

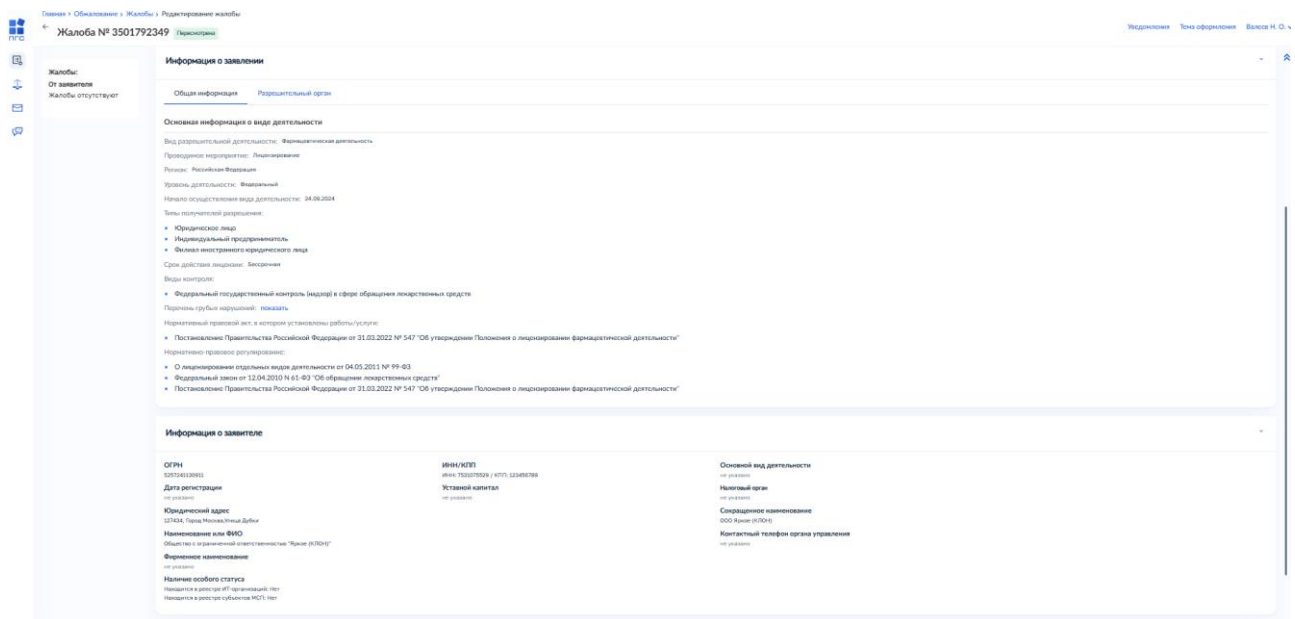


Рисунок 155 – Карточка жалобы

4.4 Назначение жалобы на исполнителя

Для назначения жалобы на исполнителя требуется перейти в карточку жалобы и нажать кнопку «Назначить исполнителя». В открывшемся окне в поле поиска требуется ввести ФИО исполнителя (1) или найти исполнителя в представленном списке, прокрутив колесиком мыши (Рисунок 16):

- для выбора исполнителя требуется нажать на ФИО исполнителя (2);
- для сохранения требуется нажать кнопку «Назначить» (3).

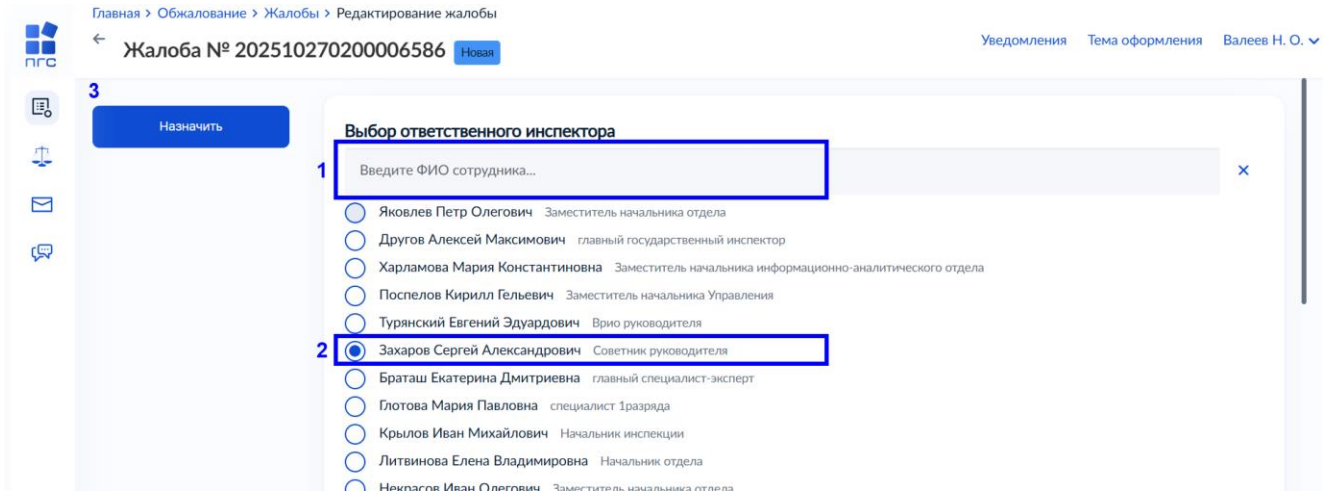


Рисунок 16 – Назначение исполнителя

4.5 Рассмотрение жалобы

Для перехода к рассмотрению жалобы требуется перейти в карточку жалобы двойным нажатием левой кнопки мыши, затем нажать кнопки «Взять в работу» (1) и «Перейти к рассмотрению» (2) (Рисунок 17).

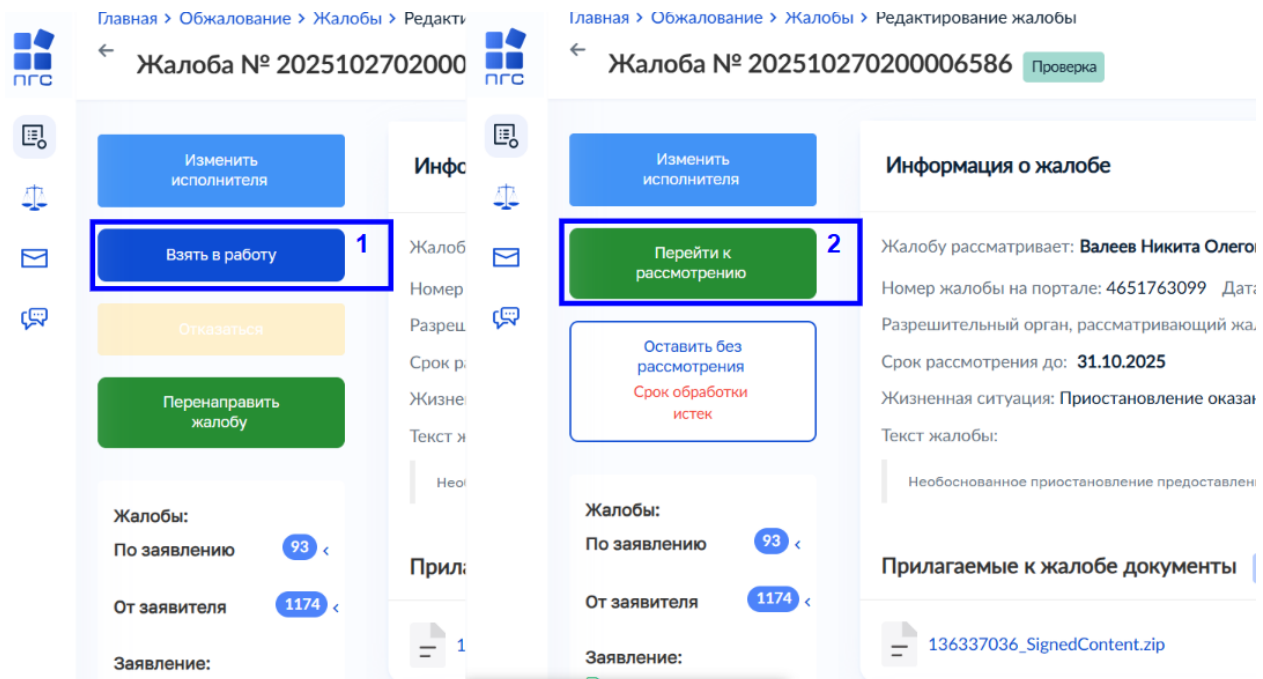


Рисунок 17 – Перейти к рассмотрению жалобы

4.6 Перенаправление жалобы в другой орган

Для перенаправления требуется перейти в новую жалобу, назначенную на исполнителя, нажать кнопку «Перенаправить жалобу» (Рисунок 18). В открывшемся окне заполнить поле

«Подразделение» (1) (поле является обязательным для заполнения. Перечень организаций в выпадающем списке формируется в зависимости от вида и типа разрешительной деятельности, указанной по ЕРУЛ), далее заполнить поле «Обоснование принятого решения» (2) и нажать кнопку «Отправить» (3) (Рисунок 19).

Примечание: возможность перенаправить жалобу будет недоступна после того, как ее возьмут в работу.

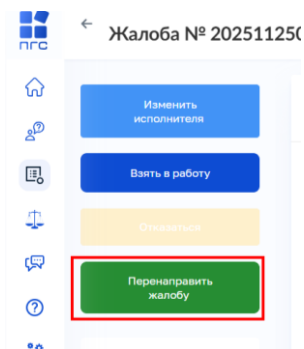


Рисунок 18 – Кнопка «Перенаправить жалобу»



Рисунок 19 – Перенаправление жалобы

4.7 Отказ в рассмотрении жалобы

Примечание: Важно! В случае проставленного чек-бокса «Автоматический отказ после отзыва жалобы на ЕПГУ в ДО РД» в ЛК КНО, при отзыве жалобы заявителем со стороны ФГИС «ЕПГУ», подсистема ДО РД сформирует автоматическое решение с подписью системы.

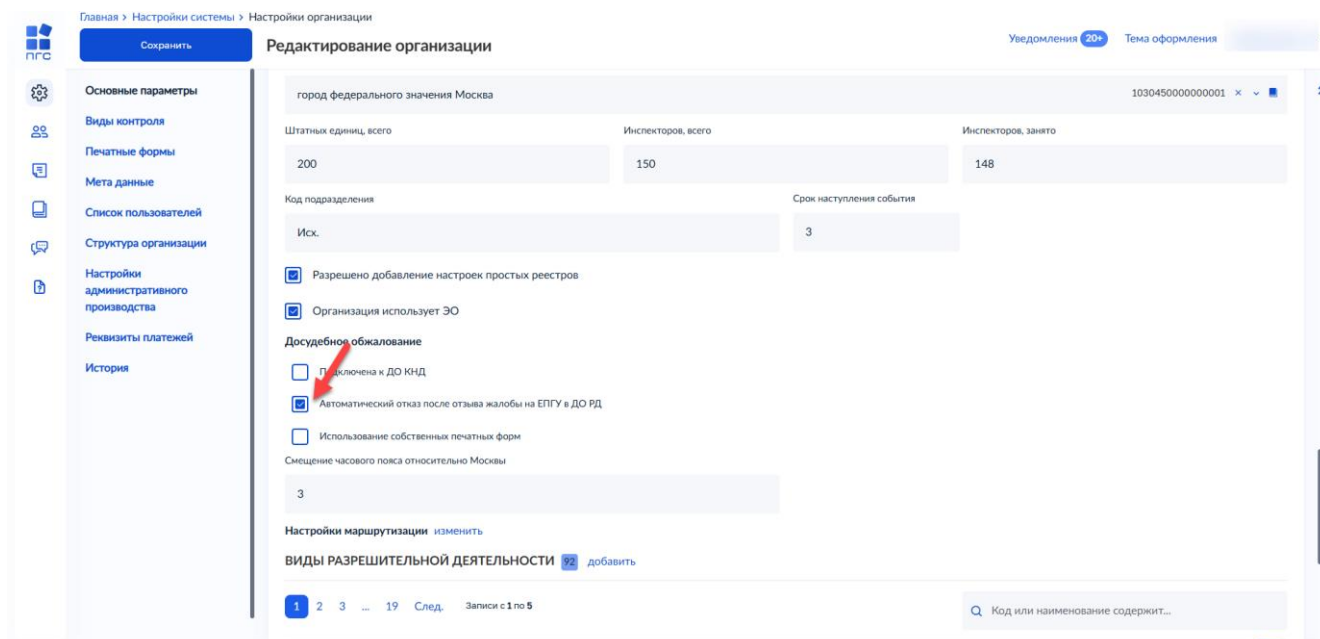


Рисунок 20 – Чек-бокс «Автоматический отказ после отзыва жалобы на ЕПГУ в ДО РД»

Для отказа в рассмотрении жалобы требуется, находясь в карточке жалобы, назначить исполнителя, далее нажать кнопку «Оставить без рассмотрения» (Рисунок 161). В открывшемся окне заполнить поле «Выберете причину отказа в рассмотрении жалобы» (1), далее заполнить поле «Обоснование принятого решения» (2) (Рисунок 22). Для выбора лиц, осуществляющих согласование документа (принятия итогового решения), требуется нажать кнопку «Выбрать» (3) (Рисунок 172). В открывшемся окне в поле поиска ввести ФИО лица, согласующего документ, в предложенном списке выбрать лица путем нажатия на ФИО, для сохранения нажать кнопку «Выбрать».

Для выбора лица, осуществляющего подписание документа, требуется нажать кнопку «Выбрать» (4) (поле является обязательным для заполнения). В открывшемся окне в поле поиска ввести ФИО лица, подписывающего документ, в предложенном списке выбрать лица путем нажатия на ФИО, для сохранения нажать кнопку «Выбрать».

Для удаления лица, согласующего документ итогового решения, требуется нажать кнопку «Удалить» (5).

Для прикрепления файла нажать кнопку «Прикрепить файл». Для формирования документа требуется нажать кнопку «Сформировать документ».

Примечание: при нажатии кнопки «Сформировать документ» происходит автоматическая генерация документа, который в дальнейшем отправляется на согласование / подписание. Если по каким-то причинам у федерального органа исполнительной власти пока не настроены шаблоны решений, доступна кнопка «Прикрепить файл».

Для отправки отказа в рассмотрении жалобы нажать кнопку «Отправить» (б) (Рисунок 172).

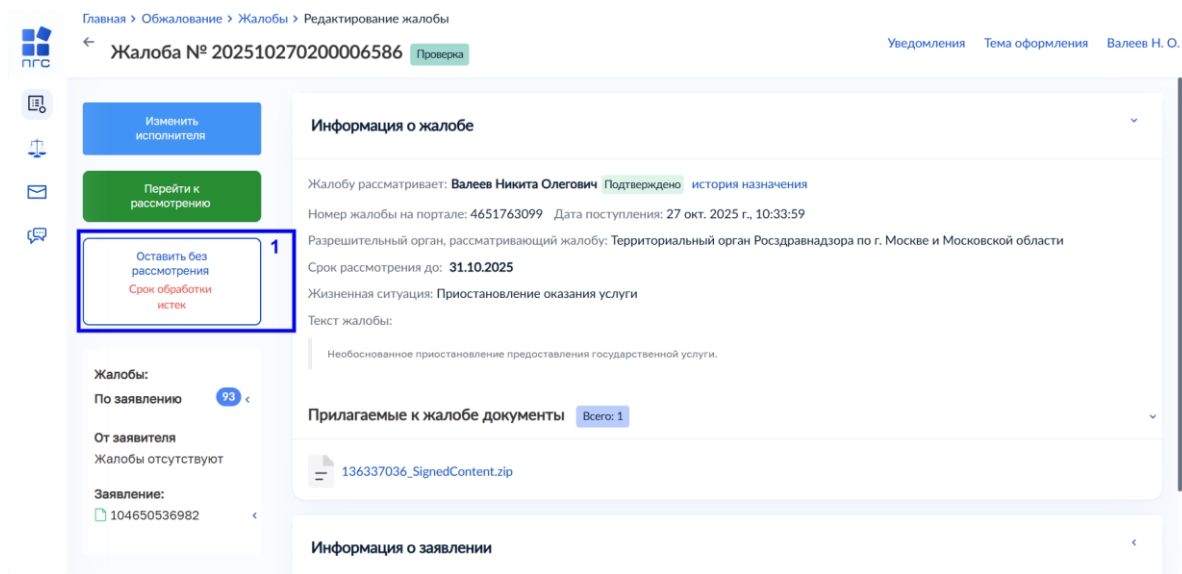


Рисунок 161 – Кнопка «Оставить без рассмотрения»

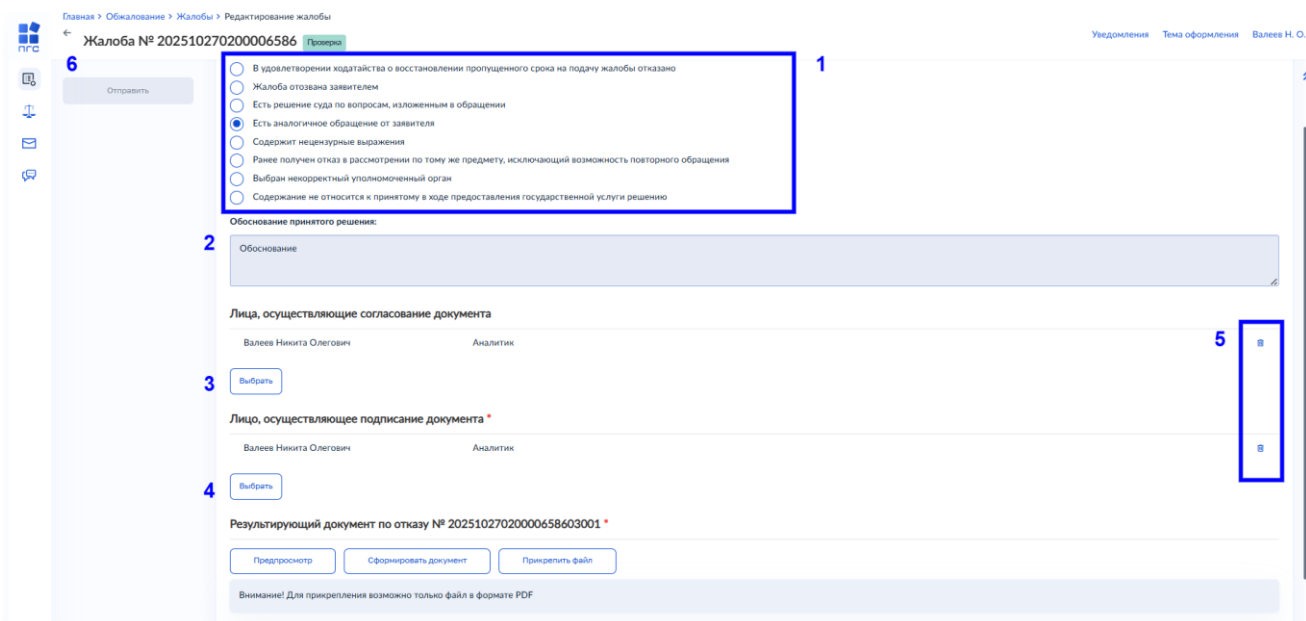


Рисунок 172 – Отказ в рассмотрении жалобы

4.8 Запрос дополнительной информации по жалобе

Для запроса дополнительной информации по жалобе требуется, находясь в карточке жалобы, нажать кнопку «Запросить дополнительную информацию» (Рисунок 23).

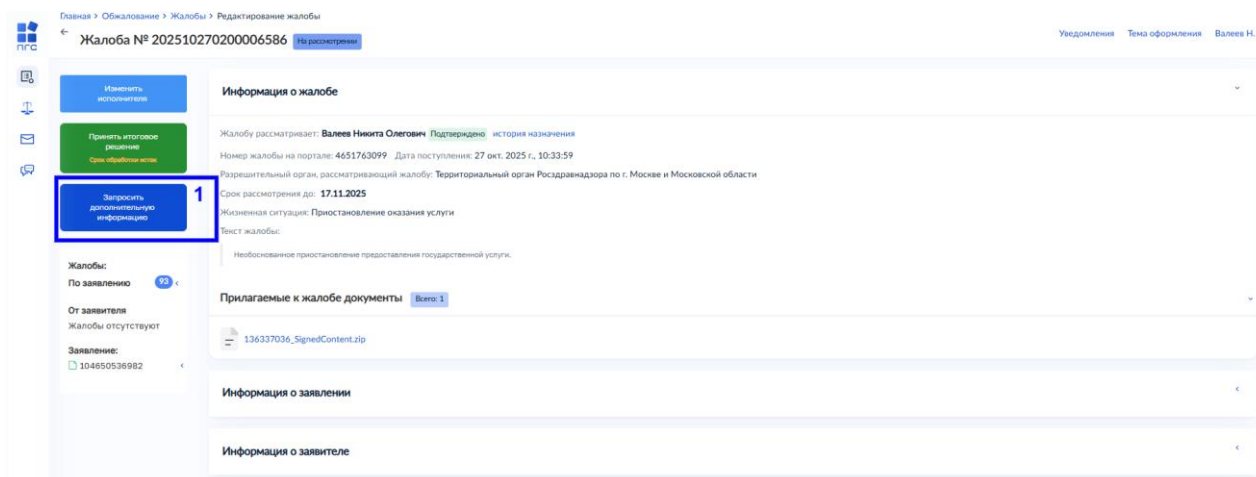


Рисунок 183 – Кнопка «Запросить дополнительную информацию»

В открывшемся окне заполнить поле «Список запрашиваемых документов» (1) (поле является обязательным для заполнения), далее заполнить поле «Обоснование принятого решения» (2) (Рисунок 194). Для выбора лиц, осуществляющих согласование документа, требуется нажать кнопку «Выбрать» (3). В открывшемся окне в поле поиска ввести ФИО лица, согласующего документ, в предложенном списке выбрать лицо путем нажатия на ФИО, для сохранения нажать кнопку «Выбрать».

Для удаления лица, согласующего документ, требуется нажать кнопку «Удалить» (5).

Для выбора лица, осуществляющего подписание документа, требуется нажать кнопку «Выбрать» (4) (поле является обязательным для заполнения). В открывшемся окне поле поиска ввести ФИО лица, подписывающего документ, в предложенном списке выбрать лицо путем нажатия на ФИО, для сохранения нажать кнопку «Выбрать».

Для того, чтобы прикрепить файл, требуется нажать кнопку «Прикрепить файл». Для формирования документа требуется нажать кнопку «Сформировать документ».

Примечание: при нажатии кнопки «Сформировать документ» происходит автоматическая генерация документа, который в дальнейшем отправляется на согласование / подписание. Если по каким-то причинам у КНО пока не настроены шаблоны решений, доступна кнопка «Прикрепить файл».

Нажать кнопку «Отправить» (6).

Главная > Обжалование > Жалобы > Редактирование жалобы

Жалоба № 202510270200006586 Не рассмотрена

Уведомления Тема оформления Валиев Н. О.

6 Отправить

1 Запрос дополнительной информации

Список запрашиваемых документов

Контрольный срок подачи документов: 9 дек. 2025 г.

Обоснование принятого решения:

2 Обоснование

Лица, осуществляющие согласование запроса

Валиев Никита Олегович Аналитик

3 Выбрать

Лицо, осуществляющее подписание документа *

Валиев Никита Олегович Аналитик

4 Выбрать

Результирующий документ № 20251027020000658606001 *

Предпросмотр Сформировать документ Прикрепить файл

5 В

Рисунок 194 – Запрос дополнительной информации

4.9 Принятие итогового решения по жалобе

Для принятия итогового решения по жалобе требуется перейти в карточку жалобы. Находясь в карточке жалобы, нажать кнопку «Принять итоговое решение» (Рисунок 205).

Главная > Обжалование > Жалобы > Редактирование жалобы

Жалоба № 202510270200006586 Не рассмотрена

Уведомления Тема оформления Валиев Н. О.

Изменить исполнителя

1 Принять итоговое решение
Срок обработки: 3 дня

Запросить дополнительную информацию

Жалобы: По заявлению 93

От заявителя Жалобы отсутствуют

Заваление: 104650536982

Информация о жалобе

Жалобу рассматривает: Валиев Никита Олегович Подтверждено история назначения

Номер жалобы на портале: 4651763099 Дата поступления: 27 окт. 2025 г., 10:33:59

Разрешительный орган, рассматривающий жалобу: Территориальный орган Росддранадзора по г. Москве и Московской области

Срок рассмотрения до: 17.11.2025

Жизненная ситуация: Приостановление оказания услуги

Текст жалобы: Необоснованное приостановление предоставления государственной услуги.

Прилагаемые к жалобе документы Всего: 1

136337036_SignedContent.zip

Информация о завалении

Информация о заявителе

Рисунок 205 – Кнопка «Принять итоговое решение»

В открывшемся экране следует выбрать одно из предложенных решений (1), далее в поле «Обоснование принятого решения» (2) описать обоснование (Рисунок 26). Для выбора лиц, осуществляющих согласование документа итогового решения, требуется нажать кнопку «Выбрать» (3). В открывшемся окне в поле поиска ввести ФИО лица, согласующего документ, в предложенном списке выбрать лицо путем нажатия на ФИО, для сохранения нажать кнопку «Выбрать».

Для удаления лица, согласующего документ, требуется нажать кнопку «Удалить» (5) (Рисунок 26).

Для выбора лица, осуществляющего подписание документа, требуется нажать кнопку «Выбрать» (4). В открывшемся окне в поле поиска ввести ФИО лица, подписывающего документ, в предложенном списке выбрать лицо путем нажатия на ФИО, для сохранения нажать кнопку «Выбрать».

Для того, чтобы прикрепить файл, требуется нажать кнопку «Прикрепить файл». Для формирования документа требуется нажать кнопку «Сформировать документ».

Примечание: при нажатии кнопки «Сформировать документ» происходит автоматическая генерация документа, который в дальнейшем отправляется на согласование / подписание. Если по каким-то причинам у КНО пока не настроены шаблоны решений, доступна кнопка «Прикрепить файл».

Нажать кнопку «Отправить» (6).

Рисунок 26 – Принятие итогового решения

4.10 Согласование документа

После вынесения какого-либо решения может возникнуть необходимость согласовать документ.

Пример согласования решения изображён на рисунке 27.

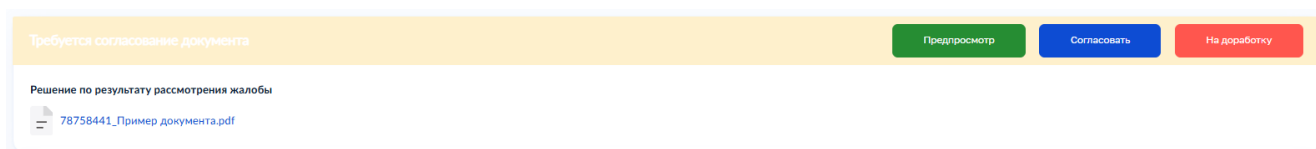


Рисунок 27 – Согласование решения по жалобе

4.11 Подписание документа

После вынесения какого-либо решения необходимо подписать документ.

Примечание: используется при вынесении любого решения.

Пример подписания решения изображен на рисунке 28.

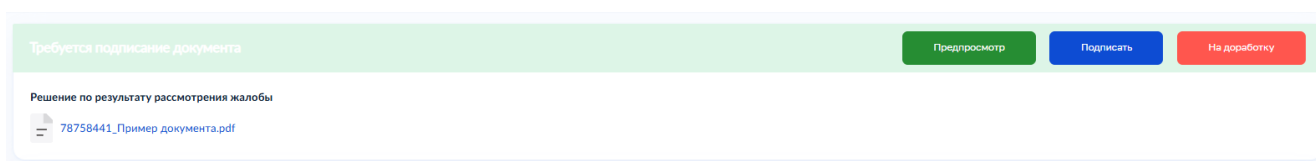


Рисунок 28 – Подписание решения по жалобе

При нажатии «Подписать» документ будет подписан электронной подписью.

При нажатии на кнопку «Подписать» появляется окно (Рисунок 29), в котором необходимо нажать «Да».

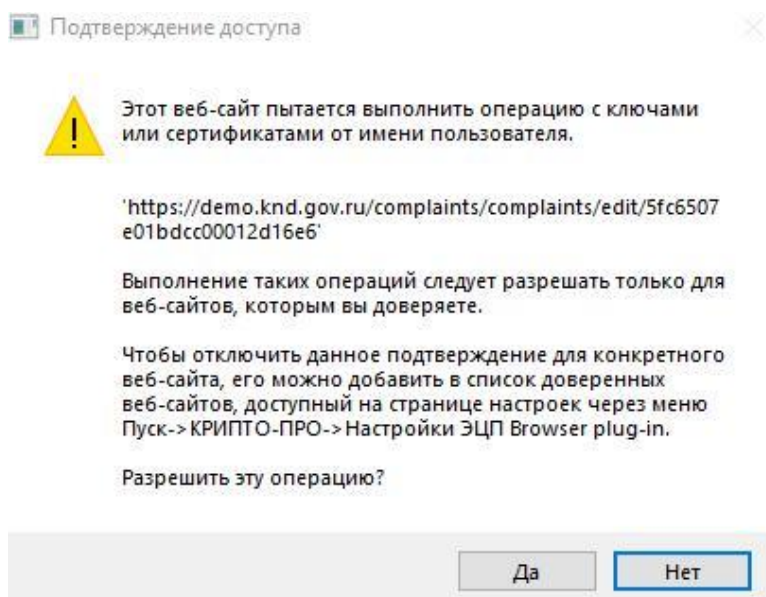


Рисунок 29 – Окно выполнения операции подписания ЭЦП

4.12 Отзыв документа с согласования/подписания

В случае необходимости, жалобу можно отозвать с согласования/подписания. Для этого у лица, рассматривающего жалобу появляется кнопка отозвать в поле «Информация о результате рассмотрения» (Рисунок 30).



Рисунок 30 – Отзыв жалобы с согласования/подписания

Отзвать документ может как исполнитель (с согласования или подписания), так и согласующий (с подписания). Если документ отзывает исполнитель, жалоба возвращается на этап формирования документа. Если документ отзывает согласующий – жалоба возвращается на этап согласования документа.

4.13 Отзыв жалобы заявителем

Заявитель может отозвать поданную жалобу на портале ЕПГУ. В этом случае жалобе присваивается статус «Отзыв жалобы» (рисунок 31, 32).

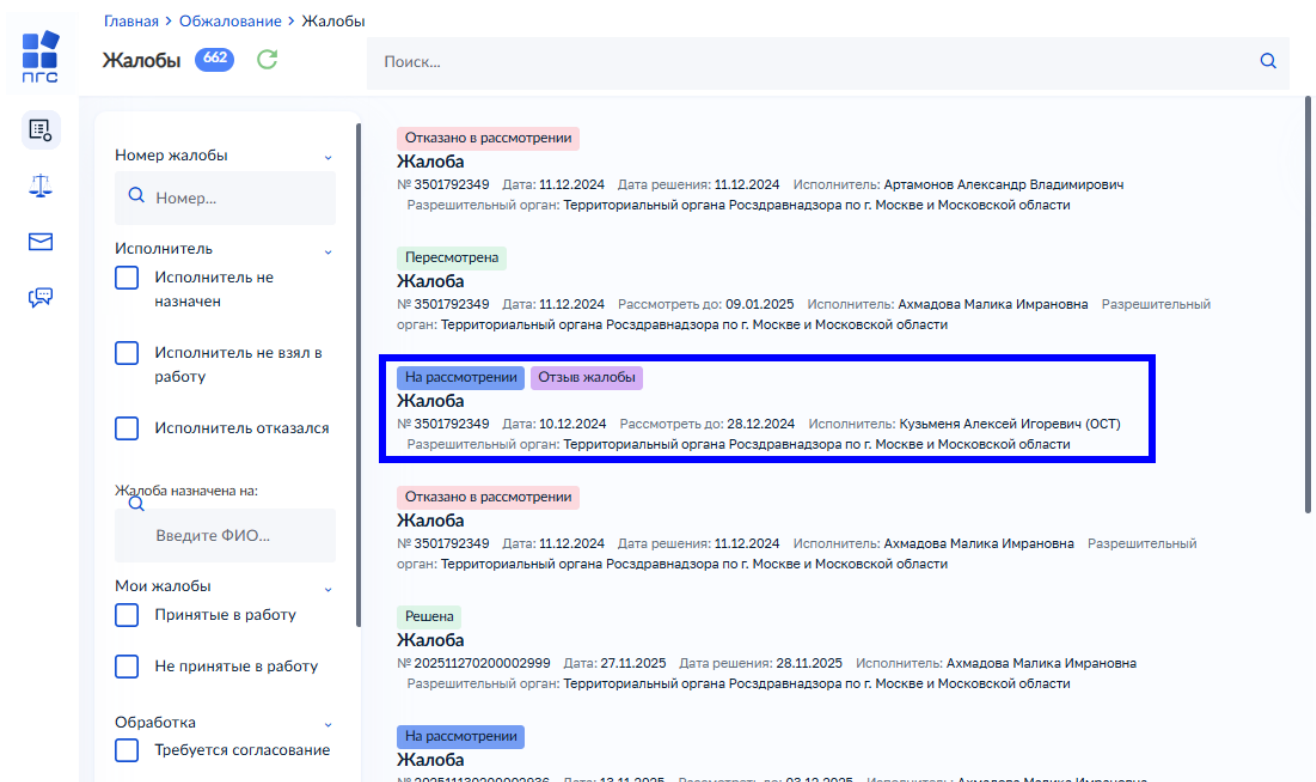


Рисунок 31 – статус отзыва жалобы в реестре

Главная > Обжалование > Жалобы > Редактирование жалобы

← Жалоба № 3501792349 [На рассмотрении](#) [Отзыв жалобы](#)

Жалобы:
От заявителя
Жалобы отсутствуют

Информация о жалобе

Жалобу рассматривает: **Кузьменя Алексей Игоревич (ОСТ)** [Подтверждено](#) [история назначения](#)

Номер жалобы на портале: 8861259389 Дата поступления: 10 дек. 2024 г., 11:06:30

Разрешительный орган, рассматривающий жалобу: Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области

Срок рассмотрения до: **28.12.2024**

Жизненная ситуация: Нарушение срока оказания услуги

Текст жалобы:
Нарушен срок предоставления государственной услуги.

Прилагаемые к жалобе документы [Всего: 1](#)

74842483_file.pdf

Информация о заявлении

Информация о заявителе

[Информация об отзыве жалобы](#) [Отзыв жалобы](#)

Рисунок 32 – статус отзыва жалобы в карточке жалобы

Исполнителю в этом случае доступно только действие – оставить без рассмотрения. Для этого необходимо назначить исполнителя (*если ранее он не был назначен*) и выполнить действия пункта 4.7 данного документа.

5 Описание операций по пересмотру ЦА решений, принятыми ТО.

Для пересмотра решения инспектором ЦА требуется выбрать жалобу в статусе «Решена» или «Отказано в рассмотрении».

Нажать кнопку «Пересмотреть решение» (Рисунок 3).

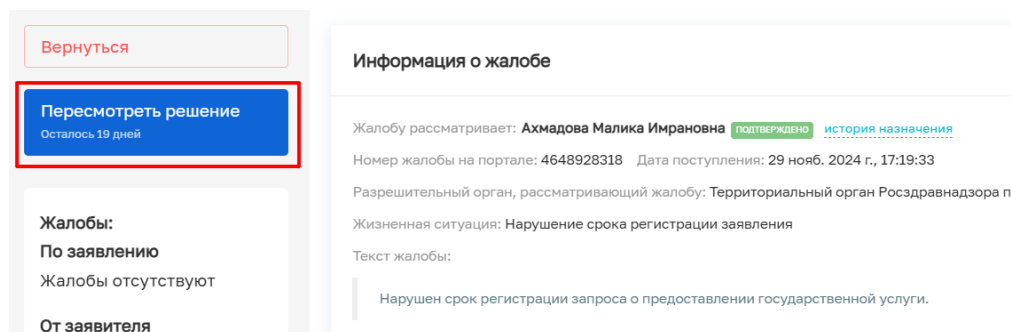


Рисунок 213 – Кнопка «Пересмотреть решение»

Для назначения жалобы на исполнителя требуется перейти в карточку жалобы и нажать кнопку «Назначить исполнителя». Подробнее - п. 4.4. текущего документа.

Для отказа в пересмотре жалобы требуется нажать кнопку «Отменить пересмотр решения». После нажатия жалоба возвращается в статус решена к вынесенному решению.

Для принятия итогового решения по жалобе требуется перейти в карточку жалобы. Находясь в карточке жалобы, нажать кнопку «Принять решение по итогам пересмотра». Подробнее - п. 4.9. текущего документа.

После вынесения какого-либо решения может возникнуть необходимость согласовать документ. Подробнее - п. 4.10. текущего документа.

После вынесения решения необходимо подписать документ. Подробнее - п. 4.11. текущего документа.

Примечание: используется при вынесении любого решения.

В случае необходимости, жалобу можно отозвать с согласования/подписания. Для этого у лица, рассматривающего жалобу появляется кнопка отозвать в поле «Информация о результате рассмотрения». Подробнее - п. 4.12. текущего документа.

6 Описание операций по работе с решениями суда

Для работы со списком решений суда перейти в раздел «Решения суда» (рисунок 34).

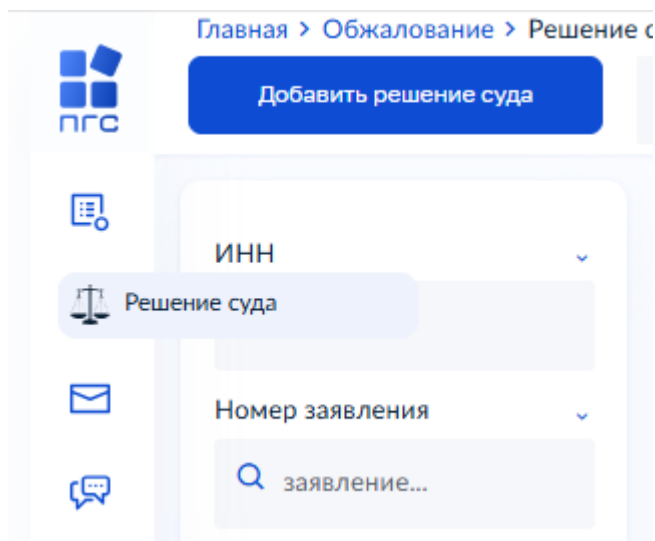


Рисунок 34 – раздел «Решения суда»

На рисунке 35 слева располагается набор функционала по работе со списком решений с возможностями сортировки / поиска (1):

- ИНН;
- Номер заявления;
- Номер жалобы;
- Вид судебной инстанции;
- Вид решения;
- Дата решения суда.

В правой части раздела «Разрешения суда» представлен реестр загруженных решений (2).

Для добавления решения требуется нажать кнопку «Добавить решение суда» (3).

Главная > Обжалование > Решение суда

Добавить решение суда 3 Поиск... 7 из 7

ИНН 1 инн...

Номер заявления заявление...

Номер жалобы жалоба...

Вид судебной инстанции

Арбитражные суды

Суды общей юрисдикции

Вид решения

Отказать в принятии

Удовлетворить требования

Частично удовлетворить

Отказать в удовлетворении

Дата решения суда

2

Суд общей юрисдикции
ООО Яркое (КЛОН), ОГРН: 5257241130911 ИНН связан ИНН - 7531075529 файл добавлен
Номер жалобы: 202411010200004950 Номер заявления: 3501532361 Номер дела: 202411010200004950

Арбитражный суд
ООО Яркое (КЛОН), ОГРН: 5257241130911 ИНН связан ИНН - 7531075529 файл не добавлен
Номер жалобы: 202310160200001306 Номер заявления: 74487056 Номер дела: 555

Арбитражный суд
ООО Яркое (КЛОН), ОГРН: 5257241130911 ИНН связан ИНН - 7531075529 файл добавлен
Номер жалобы: 202309190200000690 Номер заявления: 74455357 Номер дела: вава

Арбитражный суд
ООО Яркое (КЛОН), ОГРН: 5257241130911 ИНН связан ИНН - 7531075529 файл добавлен
Номер жалобы: 202311030200001548 Номер заявления: 3500046722 Номер дела: цуц

Арбитражный суд
ОРГАНИЗАЦИЯ 1910178523, ОГРН: 1067746273198 ИНН связан ИНН - 8006238942 файл добавлен
Номер жалобы: 202310240200001426 Номер заявления: 74538591 Номер дела: 1234

Арбитражный суд
ООО Яркое (КЛОН), ОГРН: 5257241130911 ИНН связан ИНН - 7531075529 файл добавлен
Номер жалобы: 202411250200005136 Номер заявления: 3501630175 Номер дела: 202411250200005136

Арбитражный суд
ООО Яркое (КЛОН), ОГРН: 5257241130911 ИНН связан ИНН - 7531075529 файл добавлен
Номер жалобы: 202404010200003368 Номер заявления: 3500824331 Номер дела: 23453456

Рисунок 35 – Раздел «Решения суда»

В открывшемся окне «Новое решение суда» заполнить поля, далее нажать кнопку «Загрузить документ».

Нажать кнопку «Сохранить» (3).

Для редактирования ранее загруженного решения требуется перейти в карточку загруженного решения суда и внести корректировки. После нажать кнопку «Сохранить».