

КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ СЕРВИСА ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА ПОРТАЛЕ МИД РОССИИ

Данный документ содержит инструкцию по работе с интерактивным сервисом «Личный кабинет» (далее Сервис), который предназначен для автоматизации процессов обработки и учета обращений граждан, поступающих через Портал МИД России, в т.ч. оперативного информирования обратившихся граждан о результатах рассмотрения полученных от них обращений с использованием личных кабинетов. Сервис предусматривает обработку открытой информации.

Для входа в Личный кабинет МИД России граждане должны иметь возможность подключения к Порталу МИД России, используя веб-браузеры: Google Chrome 27, Opera 15.0, Mozilla Firefox 24, Microsoft Internet Explorer 11.0.

Сервис Личный кабинет располагается в разделе «Электронная приемная» Портала МИД России.



Работа в Личном кабинете предусматривает обработку открытой информации и соблюдение всех необходимых требований при работе с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

1. Работа в Личном кабинете

Работа в Личном кабинете предусматривает два режима:

- **Создание Личного кабинета** - позволяет отслеживать результаты рассмотрения обращений, отправленных из Личного кабинета, и формировать историю переписки таких обращений.
- **Отправка обращения без создания Личного кабинета** - позволяет отправить обращение с Портала МИД России без возможности получения оперативной информации о рассмотрении поданного обращения. Обращение будет обработано в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Вход в Личный кабинет осуществляется из раздела «Обращения граждан / Электронная приемная» Портала МИД России и происходит переход на экран выбора режима.

Для удобства работы с Личным кабинетом предусмотрена как основная версия дизайна экранов, так и версия для слабовидящих (для переключения нужно выбрать значок  Версия для слабовидящих). Произойдет смена режима просмотра. При этом версия для слабовидящих также имеет дополнительные настройки: размер шрифта, цвет сайта, изменение керлинга (интервал между буквами). Для возвращения к основной версии дизайна экранов выбирается значок  Основная версия.

2. Создание Личного кабинета

Для запуска процесса создания Личного кабинета необходимо перейти в раздел «Личный кабинет», для чего нажать кнопку с аналогичным названием на стартовом экране и пройти дополнительную регистрацию:

- 1) Заполнить основную информацию в полях формы регистрации с учетом указанных требований;
- 2) Сделать отметку «Ознакомлен с документами, согласен на обработку и хранение моих персональных данных». При этом по указанным ссылкам можно перейти в соответствующие документы для ознакомления;
- 3) ввести код подтверждения.

Невыполнение хотя бы одного из описанных требований не позволит перейти к следующим действиям по созданию Личного кабинета.

На электронный адрес, указанный при регистрации будет отправлено информационное письмо, содержащее ссылку для активации запрошенного Личного кабинета.

На подтверждение заявки на Личный кабинет отводится трое суток. Если в течение трех суток подтверждение не будет направлено, то необходимо повторить процесс регистрации заново.

Для подтверждения заявки на создание Личного кабинета необходимо перейти в электронную почту по указанному при регистрации адресу и в информационном письме перейти по указанной ссылке, на информационном экране нажать «Далее».

Для входа во вновь созданный Личный кабинет необходимо ввести электронный адрес и пароль, которые были заявлены при регистрации.

При успешном вводе данных произойдет переход на главную страницу Личного кабинета, на которой гражданин может формировать новые обращения и отслеживать результаты рассмотрения уже поданных ранее обращений в МИД России.


3. Порядок создание нового обращения в Личном кабинете

Для создания нового обращения необходимо выбрать пункт меню «Новое обращение» или аналогичную ссылку в разделе «Список обращений». Произойдет переход на экран формирования нового обращения.

Далее ввести текст обращения и прикрепить необходимые Приложения. При этом существуют определенные ограничения:

- Размер текста обращения не должен превышать 2000 знаков. Поле обязательное для заполнения;
- Суммарный размер прикрепленных файлов не должен превышать 20Мб. К обращению можно прикреплять файлы форматов: PDF, RTF, JPG, JPEG, PNG и TXT.

При вводе текста обращения идет автоматический подсчет количества знаков (строка размещена под полем) и при превышении размера 2000 знаков ввод прекращается, поле выделяется красной рамкой. В этом случае текст должен быть сокращен. Необходимую информацию в таком случае можно внести в приложенный файл.

Чтобы прикрепить файлы – приложения необходимо нажать кнопку  и в открывшемся «Проводнике» выбрать необходимые файлы и нажать «Открыть». Для прикрепления к обращению нескольких файлов необходимо, чтобы все требуемые файлы располагались в одной папке и выбирались одновременно. При поочередном присоединении файлов в обращение добавляется только последний выбранный

файл. Выбранные файлы будут размещены в окне нового обращения с указанием их размера. Для отправки корректно оформленного обращения нажать кнопку «Отправить обращение». В результате обращение с прикрепленными файлами из Личного кабинета автоматически передается в Приемную МИД России для последующей обработки.

При поступлении обращения в Приемную МИД России ему присваивается статус – **«Обращение получено»**, который отображается в списке обращений в Личном кабинете.

4. Список обращений в Личном кабинете

Все обращения, сформированные и отправленные из Личного кабинета, помещаются в список, который содержит краткую информацию и сортируется в порядке убывания.

Для того чтобы посмотреть полный текст обращения и историю переписки необходимо перейти на экран обращения, для чего выбрать в списке обращение и щелкнуть на нем левой кнопкой мыши. Произойдет переход на экран выбранного обращения.


Для обращений, имеющих статус «Обращение получено» регистрационный номер равен нулю, т.к. обращение находится на рассмотрении и пока не зарегистрировано.

5. Результаты рассмотрения обращения

Обработка обращений в МИД России, полученных из Личного кабинета включает следующие основные этапы:

- 1) Поучение обращения** в Приемной МИД России. Обращение, направленное из Личного кабинета в МИД России на первом этапе поступает в Приемную. При этом в Личный кабинет направляется уведомление о получении обращения и присваивается статус – **«Обращение получено»**.
- 2) Регистрация обращения.** Полученное обращение передается на предварительное рассмотрение, по итогам которого принимается решение о регистрации обращения. При этом в Личный кабинет направляется информация об обращении (Рег. № и Дата регистрации) и уведомление о регистрации и присваивается статус – **«Зарегистрировано»**.
- 3) Отказ в рассмотрении.** Если при рассмотрении обращения принято решение об отказе в регистрации по установленным причинам, то в Личный кабинет направляется уведомление об отказе в регистрации с указанием причины отказа и присваивается статус – **«Отказано в рассмотрении»**.
- 4) Оформление решения.** Обращения, зарегистрированные в Приемной МИД России, направляются на рассмотрение в Департаменты МИД России. По результатам рассмотрения выносятся решения. При этом в Личный кабинет направляется уведомление о вынесенном решении и присваивается статус – **«Вынесено решение»**.
- 5) Направление по компетенции.** По результатам рассмотрения может быть принято решение, что обращение не относится к компетенции МИД России. В таком случае обращение будет направлено в другую организацию по компетенции. При этом в Личный кабинет направляется уведомление о перенаправлении обращения в другую организацию по компетенции и присваивается статус – **«Передано по компетенции»**.
- 6) Подготовлен ответ заявителю.** По результатам рассмотрения может быть подготовлен и направлен ответ заявителю. При этом в Личный кабинет направляется уведомление о данном ответе и присваивается статус – **«Дан ответ»**.

6. Поиск записей в Личном кабинете

Для осуществления поиска в Личном кабинете необходимо в поисковой строке набрать искомое слово и нажать клавишу «Enter» или щелкнуть левой кнопкой мыши на значке . В результате будут отобраны обращения, удовлетворяющие заданному условию.

7. Восстановление пароля

Для сброса пароля нужно выбрать команду «Сброс пароля» на экране входа в Личный кабинет и на открывшемся экране ввести электронный адрес и код подтверждения.

Будет сформирована заявка на сброс пароля, а на указанный электронный адрес выслано информационное письмо, содержащее ссылку для сброса пароля.

Действие ссылки ограничено 1 часом. В противном случае запрос на сброс пароля нужно повторить.

При подтверждении происходит переходе по ссылке на экран ввода нового пароля, где вводится новый пароль и код подтверждения. В результате будет выдано сообщение об успешном изменении пароля и переход на экран входа в Личный кабинет.

8. Создание обращения без Личного кабинета

Для подачи обращения с Портала МИД России без создания Личного кабинета необходимо на стартовом экране выбрать раздел «Отправить обращение». Произойдет переход на экран формирования обращения без Личного кабинета.

Необходимо заполнить обязательные поля, ввести текст обращения с приложенными файлами и подтвердить согласие на обработку персональных данных.

Сформированное обращение будет направлено в Приемную МИД России и обработано по утвержденным правилам.

Результат рассмотрения обращения будет направлен на почтовый или указанный электронный адрес в установленные сроки.