



**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ  
ПО РАБОТЕ С ПОРТАЛОМ СИТУАЦИОННЫЙ ЦЕНТР**

2024 год

## Содержание

### Оглавление

<b>Содержание .....</b>	<b>3</b>
<b>Перечень терминов и сокращений .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Подготовка к работе.....</b>	<b>5</b>
1.1 Авторизация на Портале СЦ.....	5
<b>2 Описание интерфейса и операций.....</b>	<b>7</b>
2.1 Персональные настройки .....	7
2.2 Создание обращения .....	8
2.3 Просмотр и Изменение существующих заявок.....	9
2.3.1 Обзор заявок.....	9
2.3.2 Добавление заметки .....	9
2.4 Обратная связь по Решенным Обращениям .....	10



## Перечень терминов и сокращений

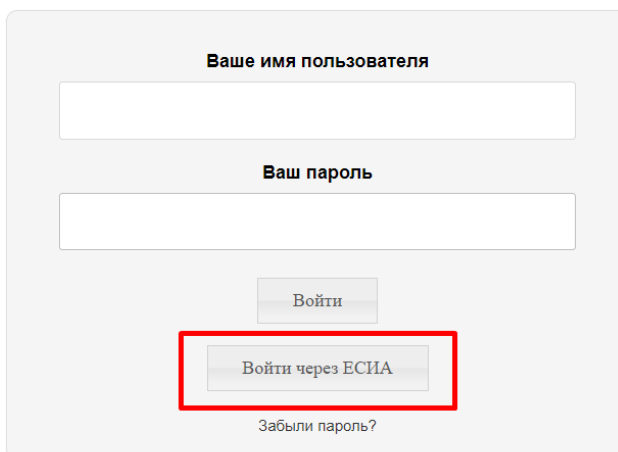
Сокращение/Термин	Наименование/Определение
Авторизация	Процедура предоставления субъекту определённых прав доступа
АРМ	Автоматизированное рабочее место
Аутентификация	Процедура проверки подлинности субъекта
Браузер, веб-браузер	Программное обеспечение на компьютере или мобильном устройстве пользователя, предназначенное для просмотра веб-страниц, содержания веб-документов, управления веб-приложениями, размещёнными в Интернете
Веб-страница, страница	Документ определённого формата или информационный ресурс, доступ к которому осуществляется с помощью веб-браузера
ГИС ТОР КНД	Государственная информационная система «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности»
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»
Интерфейс	Совокупность возможностей, средств, способов, методов и правил взаимодействия двух объектов, в частности человека с системой, устройством или программой для обмена информацией между ними
ИС	Информационная система
Клиент	В контексте сетевой архитектуры «клиент-сервер»: программное обеспечение, являющееся заказчиком услуг сервера (поставщика услуг)
КНО	Контрольно-надзорный орган
Контент	Информационное наполнение веб-страницы, сайта, экрана мобильного приложения
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
Портал Ситуационный центр (Портал СЦ)	Единое информационное пространство Ситуационного центра для взаимодействия с пользователями
Пользователь системы (пользователь)	Получатель услуг, который обращается с запросом в вашу сервисную организацию. Пользователь может подавать заявку с помощью пользовательского веб-интерфейса (т.е., «портала самообслуживания»)
ФГИС РОТ	Федеральная государственная информационная система «Реестр обязательных требований»

## 1 Подготовка к работе

### 1.1 Авторизация на Портале СЦ

Для начала работы на Портале СЦ, Пользователю системы требуется авторизация. Для авторизации необходимо выполнить следующие действия:

- запустить веб-браузер;
- в адресной строке ввести адрес: <https://sd.knd.gov.ru/otrs/customer.pl>, перейти по ссылке. Откроется главная страница входа в Систему;
- нажать на кнопку «Войти через ЕСИА» (см. Рисунок 1);
- выполнить авторизацию через ЕСИА (ввести данные своей учетной записи ЕСИА).



Ваше имя пользователя

Ваш пароль

Войти

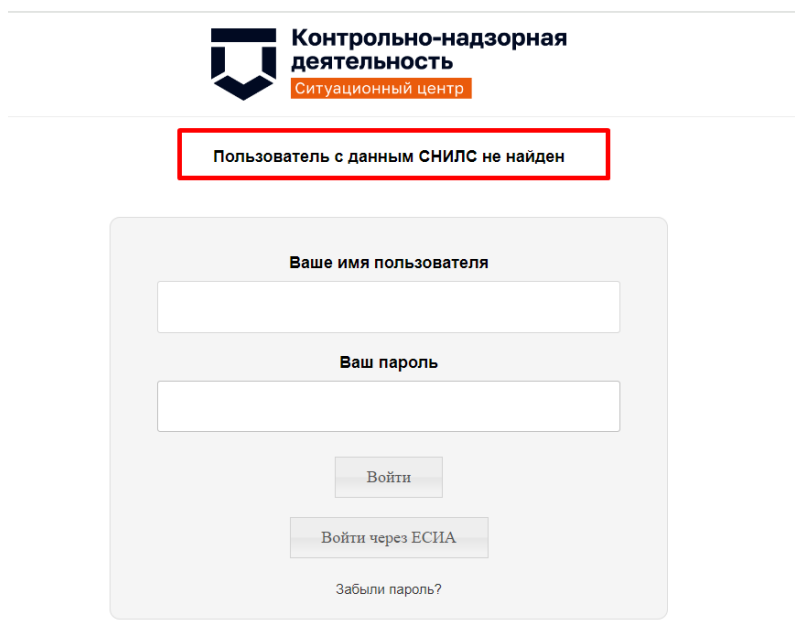
**Войти через ЕСИА**

Забыли пароль?

---

*Рисунок 1 - Вход в Систему*

Если при входе возникла ошибка, что пользователь с данным СНИЛС не найден (см. Рисунок 2):



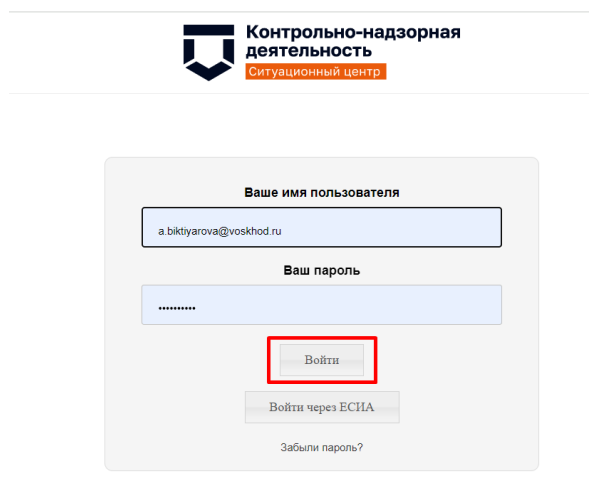
The screenshot shows the login interface of the 'Контрольно-надзорная деятельность' (Control and Supervisory Activity) Situational Center. At the top, there is a logo and the text 'Контрольно-надзорная деятельность' and 'Ситуационный центр'. Below this, a red-bordered box contains the error message: 'Пользователь с данным СНИЛС не найден'. The main login form is a light gray box with the following elements: a label 'Ваше имя пользователя' (Your username) above an empty text input field; a label 'Ваш пароль' (Your password) above another empty text input field; a 'Войти' (Login) button; a 'Войти через ЕСИА' (Login via ESIA) button; and a link 'Забыли пароль?' (Forgot password?).

*Рисунок 2 – Ошибка входа*

Это означает, что доступ к Порталу СЦ ГИС ТОР КНД ранее для данного СНИЛС не был предоставлен. Для получения доступа к Порталу СЦ необходимо направить обращение в службу технической поддержки [kndsupport@voskhod.ru](mailto:kndsupport@voskhod.ru). В обращении необходимо указать свой СНИЛС. Ваш СНИЛС будет привязан к Вашему почтовому ящику в СЦ ГИС ТОР КНД.

Если по каким-либо причинам авторизация через ЕСИА невозможна имеется возможность выполнить вход по логину и паролю. Логинем является адрес электронной почты, для получения пароля Вам необходимо направить обращение на доступ к Порталу СЦ ГИС ТОР КНД в службу технической поддержки [kndsupport@voskhod.ru](mailto:kndsupport@voskhod.ru).

Для авторизации по логину/паролю необходимо ввести данные в соответствующие поля и нажать «Войти» (Рисунок 3)



The screenshot shows the same login interface as in Figure 2, but with the login form filled out. The 'Ваше имя пользователя' field contains the email address 'a.biktyarova@voskhod.ru'. The 'Ваш пароль' field contains masked characters '.....'. The 'Войти' button is highlighted with a red rectangular box. The other elements, including the ESIA login button and the 'Forgot password?' link, remain the same.

*Рисунок 3 – Вход по логину и паролю*



## 2 Описание интерфейса и операций

### 2.1 Персональные настройки

После авторизации на Портале СЦ пользователь может изменить персональные настройки на свое усмотрение. Для этого необходимо нажать на свою фамилию для перехода в свой профиль и выбрать «Параметры» (Рисунок 4).

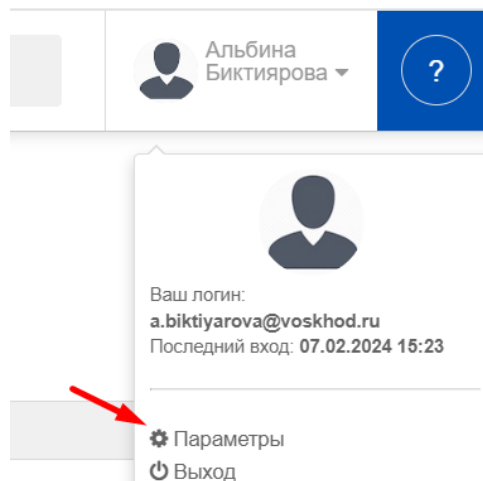


Рисунок 4

В открывшейся форме возможен ввод пароля, для дальнейшей авторизации в СЦ по логину/паролю и изменение других настроек под себя (Рисунок 5).

Параметры

Язык интерфейса: Русский

Часовой пояс: Египет/Москва

Интервал обновления: 10 минут

Задержка на странице: 15

Выборочная цветовая схема:  Готический  Старый интерфейс  Терразо  Неон  Грayscale

Пароль: \*\*\*\*\*  
Подтвердите пароль: \*\*\*\*\*

Загрузить фото:  Файл не выбран

Настройка отображения заявок

Клиент	Возраст
Эскалация - время первого ответа	Имя
Эскалация - время решения	Дата создания
Эскалация - время обновления	Клиент
Блокировка	Имя
Ответственный	Владелец
SLA	Приоритет
Услуга	Рабочая группа
ID заявки	Состояние
Тип	Название

Сохранить изменения

Рисунок 5 - Персональные настройки

## 2.2 Создание обращения

Для создания Обращения нажмите на кнопку «Создать обращение» на правой панели (Рисунок 5)

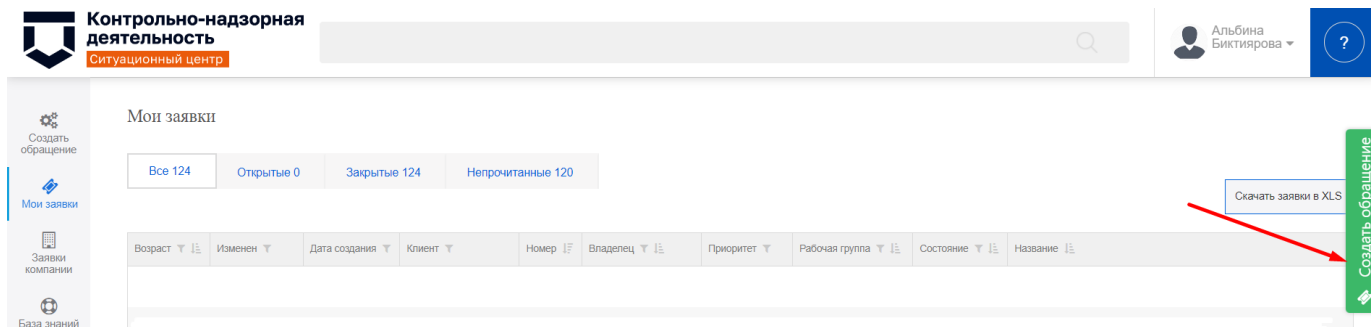


Рисунок 5

– Оформление обращения (Рисунок 6). При создании обращения необходимо заполнить обязательные поля: Тема обращения, Описание обращения. Также имеется возможность добавить файлы (размер всех вложенных файлов не должен превышать 28,6 мб)

Рисунок 6 - Оформление Обращения

## 2.3 Просмотр и Изменение существующих заявок

### 2.3.1 Обзор заявок

Пункт «Мои заявки» в левой панели инструментов используется для контроля созданных Вами Обращений (Рисунок 7)

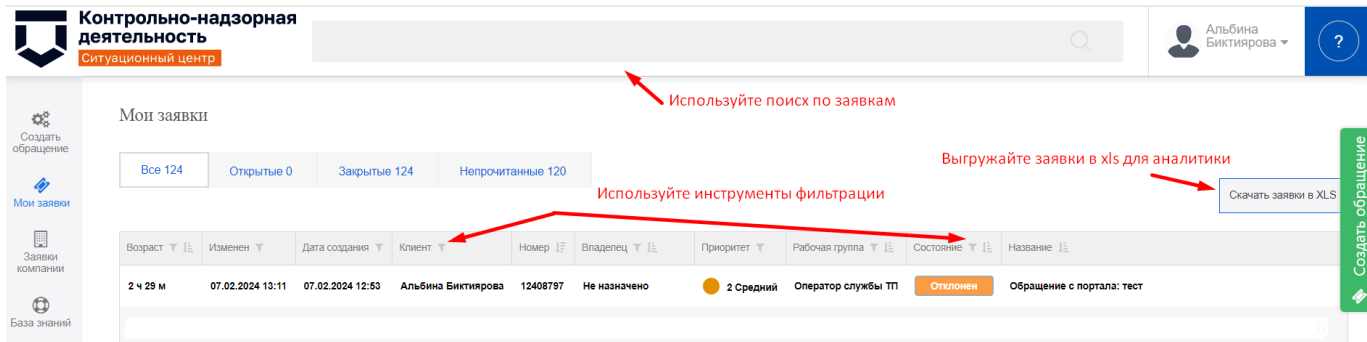


Рисунок 7

### 2.3.2 Добавление заметки

Для добавления ответа на запрос информации необходимо перейти в обращение, по которому требуется направить дополнительную информацию. Далее выбрать сообщение с темой «Запрос дополнительной информации», затем нажать на кнопку «Добавить заметку» (Рисунок 8).

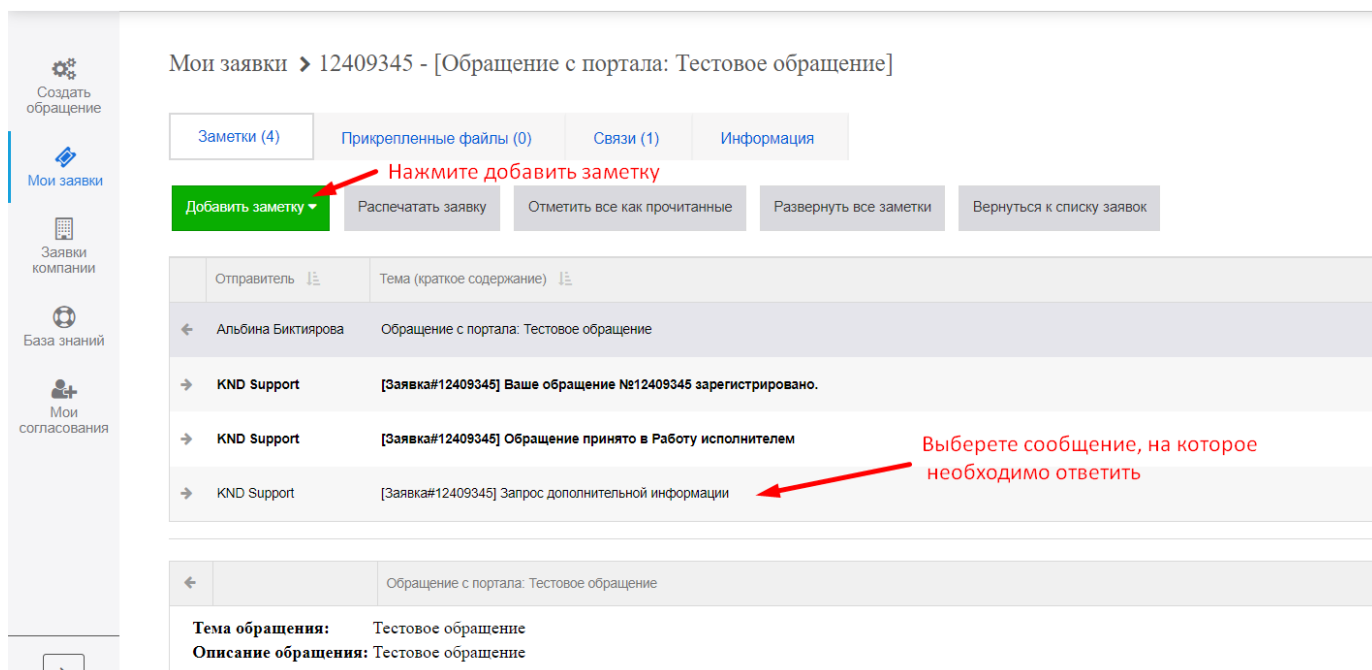


Рисунок 8



В заметке заполните обязательное поле «Содержание», при необходимости прикрепите файлы (размер всех вложенных файлов не должен превышать 28,6 мб) и нажмите «Отправить» (Рисунок 9).

Тема (краткое содержание) [Заявка#12409345] Запрос дополнительной информации

Содержание

Введите текст сообщения

Добавить вложение **При необходимости прикрепите файлы**

Следующее состояние В работе

Отмена **Отправить** **Нажмите отправить**

Рисунок 9

## 2.4 Обратная связь по Решенным Обращениям

После получения решения по обращению, в интерфейсе Портала СЦ появляется возможность для оценки выполненной работы по Обращению, а так же для возврата обращения на доработку (Рисунок 10)

Мои заявки > 12409345 - [Обращение с портала: Тестовое обращение]

Оцените работу исполнителя, нажав на соответствующую кнопку. Обращение закроется автоматически

1 2 3 4 5

Очень плохо Плохо Средне Хорошо Очень хорошо

**Отправить на доработку** **Верните обращение на доработку, если считаете что оно не выполнено или выполнено не полностью**

Отправитель	Тема (краткое содержание)	Дата создания
← Альбина Биктирова	Обращение с портала: Тестовое обращение	07.02.2024 16:21
→ KND Support	[Заявка#12409345] Ваше обращение №12409345 зарегистрировано.	07.02.2024 16:22
→ KND Support	[Заявка#12409345] Обращение принято в Работу исполнителем	07.02.2024 16:23
→ KND Support	[Заявка#12409345] Запрос дополнительной информации	07.02.2024 16:23
← Альбина Биктирова	[Заявка#12409345] Запрос дополнительной информации	07.02.2024 16:37

← Обращение с портала: Тестовое обращение 07.02.2024 16:21

Тема обращения: Тестовое обращение

Рисунок 10