

Минцифры России



**Обеспечение готовности
общеобразовательных организации и
образовательных организаций среднего
профессионального образования к
рассмотрению обращений по вопросу полноты
данных об аттестатах и дипломах в ФИС ФРДО,
поступающих посредством Платформы
обратной связи**

Директор Департамента развития
инфраструктуры электронного правительства
Цветков Сергей Валерьевич

20.06.2023

Алгоритм рассмотрения обращений

Гражданин на ЕПГУ оставляет запрос в форме ПОС выбирая из справочника школу и вопрос из вариантов:

1

- Некорректное отображение данных диплома о среднем профессиональном образовании / Аттестата о среднем общем образовании в личном кабинете на портале Госуслуг;
- Диплом о среднем профессиональном образовании / Аттестат о среднем общем образовании не отображается в личном кабинете на портале Госуслуг

2

Образовательная организация получает сообщение, проверяет/до вносит данные в ФИС ФРДО и отвечает гражданину в ПОС о том, что сведения обновлены.

3

Гражданин получает ответ, запрашивает повторно сведения из ФИС ФРДО и на Госуслугах отображаются исправленные данные

Для подачи документов в Вуз без необходимости передавать бумажных оригинал

Алгоритм рассмотрения обращений

Если поступает повторное обращение от гражданина что правильные сведения не появились, то образовательная организации направляет в Рособнадзор обращение для проверки корректности внесенных данных в ФИС ФРДО

Рособнадзор проверяет корректность вносим данных в ФИС ФРДО и направляет результат в образовательную организацию

Образовательная организация направляет ответ гражданину



[← Назад](#)

Проверьте корректность ваших данных

Константинопольский Сергей Константинович

Дата рождения
15.06.1989

Паспорт гражданина РФ

Серия и номер
1234 123456

Дата выдачи
30.06.2009

Кем выдан
УВД Ленинского района г. Москвы

Код подразделения
111-222

Дополнительная информация

СНИЛС
123-345-678 90

— Нашли ошибку?
[Измените данные в личном кабинете](#)

[Верно](#)

Классификатор обращений

Категория	Подкатегория	Факт	Адресат	Срок рассмотрения
Обращения по сведениям об образовании и индивидуальных достижениях на портале Госуслуг	Проблемы с документами об образовании в личном кабинете на портале Госуслуг	Некорректное отображение данных диплома о среднем профессиональном образовании в личном кабинете на портале Госуслуг	Образовательные организации (колледжи)	2 календарных дня
		Диплом о среднем профессиональном образовании не отображается в личном кабинете на портале Госуслуг	Образовательные организации (колледжи)	2 календарных дня
		Другое	Рособрнадзор	2 календарных дня
		Некорректное отображение данных аттестата о среднем общем образовании в личном кабинете на портале Госуслуг	Образовательные организации (школы)	2 календарных дня
		Аттестат о среднем общем образовании не отображается в личном кабинете на портале Госуслуг	Образовательные организации (школы)	2 календарных дня

Что необходимо

1

Завершить подключение подведомственных общеобразовательных организации и образовательных организаций среднего профессионального образования к Платформе обратной связи

Необходимо обратиться к региональным департаментам информационных технологий или центром управления регионом для подключения школ и колледжей к ПОС и завершить подключение до 30.06.2023.

Если возникают организационные трудности необходимо направить заявку в ситуационный центр на почту sd@sc.digital.gov.ru указав:

1. Наименование региона
2. Наименование ведомства/организации Инициатора
3. ИНН и/или ОГРН
4. Наименование системы по которой обращаетесь - ПОС
5. Описание причины и сути Заявки

2

Обеспечить готовность сотрудников школ и колледжей к приему и рассмотрению сообщений, поступающих посредством Платформы обратной связи, по вопросам функционирования ФИС ФРДО, в соответствии с алгоритмом рассмотрения обращений.

Схема обработки обращений если школы не подключены к ПОС и не настроена маршрутизация

1

Гражданин на ЕПГУ оставляет запрос в форме ПОС выбирая из справочника школу и вопрос

2

Ответ на обращение готовится в ЛК ПОС региона и направляется ответ гражданину

3

Гражданин получает ответ, запрашивает повторно сведения из ФИС ФРДО и на Госуслугах отображаются исправленные данные

Для подачи документов в Вуз без необходимости передавать бумажных оригинал

Статистика подключённых к ПОС школ на 19.06.2023

6

Московская область	72%	Кировская область	91%	Ставропольский край	89%
Нижегородская область	95%	Курганская область	83%	Тамбовская область	99%
Республика Башкортостан	95%	Ненецкий автономный округ	100%	Тверская область	77%
Республика Калмыкия	90%	Новгородская область	89%	Ульяновская область	96%
Рязанская область	97%	Республика Алтай	65%	Челябинская область	93%
Саратовская область	67%	Республика Дагестан	91%	Алтайский край	98%
Тюменская область	98%	Республика Карелия	64%	Архангельская область	90%
ХМАО	98%	Республика Крым	93%	Астраханская область	96%
Ярославская область	83%	Республика Марий Эл	98%	Белгородская область	97%
Вологодская область	96%	Республика Мордовия	92%	Брянская область	74%
Воронежская область	70%	Республика Северная Осетия-Алания	100%	Владимирская область	79%
Еврейская автономная область	82%	Республика Тыва	100%	Волгоградская область	85%
Калининградская область	92%	Республика Хакасия	99%	Ивановская область	82%
Калужская область	99%	Республика Чувашия	89%	Кабардино-Балкарская Республика	98%
Кемеровская область	94%	Ростовская область	97%	Карачаево-Черкесская Республика	99%

Статистика подключённых к ПОС школ на 19.06.2023

7

Красноярский край	90%	Свердловская область	79%	Республика Адыгея	82%
Липецкая область	91%	Севастополь	100%	Ямало-Ненецкий автономный округ	98%
Мурманская область	92%	Томская область	77%	Забайкальский край	97%
Новосибирская область	96%	Тульская область	99%	Костромская область	90%
Омская область	96%	Чеченская республика	91%	Санкт-Петербург	95%
Орловская область	92%	Приморский край	83%	Чукотский автономный округ	10%
Пензенская область	96%	Оренбургская область	92%	Амурская область	42%
Псковская область	98%	Магаданская область	75%	Курская область	94%
Республика Бурятия	99%	Республика Ингушетия	84%	Ленинградская область	94%
Республика Коми	89%	Пермский край	62%	Хабаровский край	76%
Республика Саха (Якутия)	54%	Камчатский край	54%	Иркутская область	91%
Самарская область	95%	Республика Татарстан	100%	Смоленская область	84%
Сахалинская область	97%	Удмуртская Республика	93%	Краснодарский край	91%

Сроки реализации

Минцифры России:

1. Добавляет подкатегории «Проблемы с документами об образовании в личном кабинете на портале Госуслуг» к каждому региону до 23.06.2023.
2. Доводит до региональных кураторов информацию о статистике подключение школ и колледжей раз в два дня.
3. Запускает форму обращений граждан с 26.06.2023 по всем регионам и школам.

Ответственные от регионов:

1. Завершают подключение школ и колледжей к ПОС до 30.06.2023.
2. Назначают ответственных и обеспечивают готовность сотрудников школ и колледжей к приему и рассмотрению сообщений, поступающих посредством Платформы обратной связи, по вопросам функционирования ФИС ФРДО в срок до 30.06.2023.