

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА
«КОМПЛЕКСНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ КЕМЕРОВСКОЙ
ОБЛАСТИ – КУЗБАССА»**

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
для интерфейсов «Личный кабинет» и «Интерфейс
контролера»**

Государственный контракт № 91-ЭА от 27.11.2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ.....	4
1 ВВЕДЕНИЕ.....	6
1.1 Общее описание системы	6
1.2 Вход в систему.....	6
1.3 Структура системы.....	7
1.3.1 Разделы	7
1.3.2 Элементы интерфейса	8
1.3.3 Профиль пользователя	14
2 РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ	17
2.1 Создание и редактирование заявления.....	17
2.2 Исполнение заявления	23
2.2.1 Действие «Взять в работу»	25
2.2.2 Действия «Предоставить», «Отказать» и «Утвердить»	26
2.2.3 Действия «Передать пользователю» и «Передать в структурное подразделение».....	27
2.2.4 Действие «Отправить промежуточный результат».....	29
2.2.5 Действие «Вернуть»	29
2.3 Генерация шаблонов документов	30
2.4 Отправка межведомственного запроса	31
2.5 Просмотр журнала действий	33
2.6 Журнал проверок.....	34
2.7 Завершенные заявления	36
2.8 Статистика заявлений (доступно для роли «Контролер»)	38
3 РЕЕСТРЫ	39
3.1 Внесение записи в реестр вручную	39
3.2 Внесение записей в реестр после утверждения.....	40
3.3 Реестр результатов	41
3.3.1 Внесение записи в реестр результатов	43
3.3.2 Корректировка данных записи реестра на этапе утверждения	46
3.3.3 Выдача дубликата.....	47
3.3.4 Прекращение действия записи реестра	49
3.3.5 Аннулирование записи реестра	50
3.3.6 Возобновление действия записи	50
3.3.7 Продление действия записи.....	51
3.3.8 Переоформление записи	52

3.3.9 Редактирование записи в реестре результатов	52
3.4 Реестр граждан имеющих право на приобретение твердого топлива по льготной цене	54
3.5 Реестр жилых помещений с печным отоплением	55
4 ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ	56
4.1 Назначение	56
4.2 Прием.....	59
4.3 Управление слотами (доступно для роли «Контролер»).....	60
5 НОВОСТИ, ИНСТРУКЦИИ, ВОПРОСЫ.....	67
5.1 Раздел «Новости»	67
5.2 Раздел «Инструкции».....	68
5.3 Раздел «Видеоинструкции».....	69
5.4 Раздел «Вопросы и ответы»	69
6 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	70
6.1 Очистка кэша	70
6.1.1 Google Chrome.....	70
6.1.2 Mozilla Firefox	72
6.1.3 Microsoft Edge	73
6.1.4 Internet Explorer.....	75

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Наименование
ДУЛ	Документ, удостоверяющий личность
ЕЛК	Единый личный кабинет
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
Заявитель	Физическое лицо либо его законный представитель, обратившийся в орган исполнительной власти с запросом (в устной/ письменной/ электронной форме) о предоставлении государственной или муниципальной услуги
Заявка	Техническое представление заявления гражданина на получение государственной или муниципальной услуги, содержащее данные о заявителе и самой услуге на любом этапе её оказания
Заявление	Официальное обращение гражданина в уполномоченный орган власти, направленное на реализацию тех или иных прав и интересов заявителя
ИНН	Индивидуальный номер налогоплательщика
ИП	Индивидуальный предприниматель
КПП	Код причины постановки на учет в налоговых органах
Кэш	Специальная область на диске или в оперативной памяти компьютера, предназначенная для временного хранения информации
МВ запрос	Межведомственный запрос
Мнемоника	Буквенно-цифровой код информационной системы участника информационного взаимодействия, присваиваемый ей при регистрации в СМЭВ
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ОГРН	Основной государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица
ОИВ	Орган исполнительной власти
РОИВ	Региональный орган исполнительной власти
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти

Сокращение	Наименование
ОМСУ	Орган местного самоуправления
Результирующий документ	Автоматически сформированная системой электронная версия документа, предоставляемого по завершению оказания государственной или муниципальной услуги
РПГУ	Региональный портал государственных и муниципальных услуг
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного Фонда Российской Федерации
ФЛ	Физическое лицо
ЭЦП, ЭП	Электронная цифровая подпись
ЮЛ	Юридическое лицо

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Общее описание системы

Для пользователя с ролью «Исполнитель» доступен интерфейс «Личный кабинет», для пользователя с ролью «Контролер» доступен «Интерфейс контролера».

Интерфейсы предназначены для выполнения следующих функций:

- создание, редактирование, исполнение заявлений на предоставление государственных услуг в электронном виде;
- хранение и просмотр информации по заявлениям, работа над которыми завершена;
- работа с межведомственными запросами;
- составление и просмотр статистики заявлений;
- просмотр, добавление, редактирование и удаление записей в различных реестрах;
- управление слотами электронной очереди, просмотр, создание и обработка записей на прием.

1.2 Вход в систему

Перед началом работы в системе необходимо пройти процедуру авторизации одним из предложенных способов (Рисунок 1):

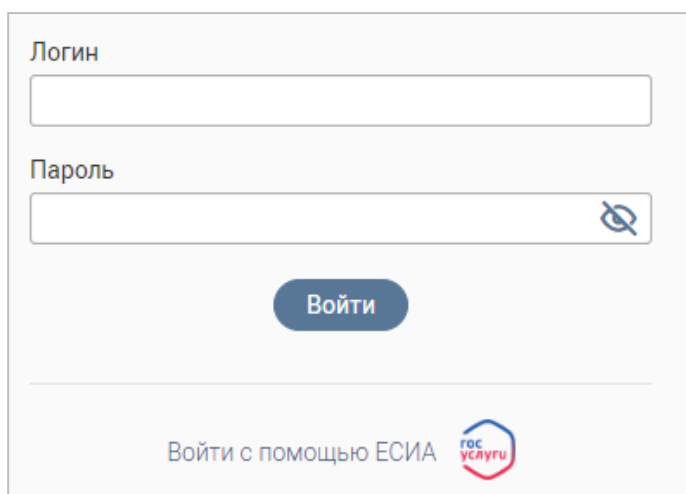


Рисунок 1 – Страница авторизации

1. С помощью логина и пароля, полученных от администратора системы;
2. Через ЕСИА – при нажатии на ссылку «Войти с помощью ЕСИА» система откроет окно авторизации (Рисунок 2). Введите номер телефона, адрес электронной почты или СНИЛС и пароль в соответствующие поля.

После ввода данных нажмите «Войти».

Рисунок 2 – Авторизация через ЕСИА

1.3 Структура системы

1.3.1 Разделы

Интерфейс состоит из следующих разделов:

1. **«Работа с заявлениями»**, включающий следующие подразделы:
 - «Актуальные заявления» – создание нового заявления, редактирование существующих заявлений, принятие в работу заявлений, поступивших по различным каналам подачи, исполнение заявлений;
 - «Завершенные заявления» – список всех выполненных заявлений;
 - «Статистика заявлений» – просмотр и выгрузка информации по всем заявлениям в рамках ведомства пользователя (доступно только для роли «Контролер»).
2. **«Реестры»** – списки результатов оказания услуг.
3. **«Электронная очередь»**, включающий следующие подразделы:
 - «Назначение» – просмотр бронирований приемов и назначение приемов на текущего пользователя системы;
 - «Прием» – просмотр и обработка приемов, назначенных на текущего пользователя системы;
 - «Управление слотами» – просмотр, создание и настройка слотов электронной очереди ведомства (доступно только для роли «Контролер»).
4. **«Реестры ОМСУ»** – список результатов оказания услуг органами местного самоуправления.
5. **«Реестры РОИВ»** – список результатов оказания услуг региональными органами

исполнительной власти.

1.3.2 Элементы интерфейса

Интерфейс представлен следующими основными элементами (Рисунок 3):

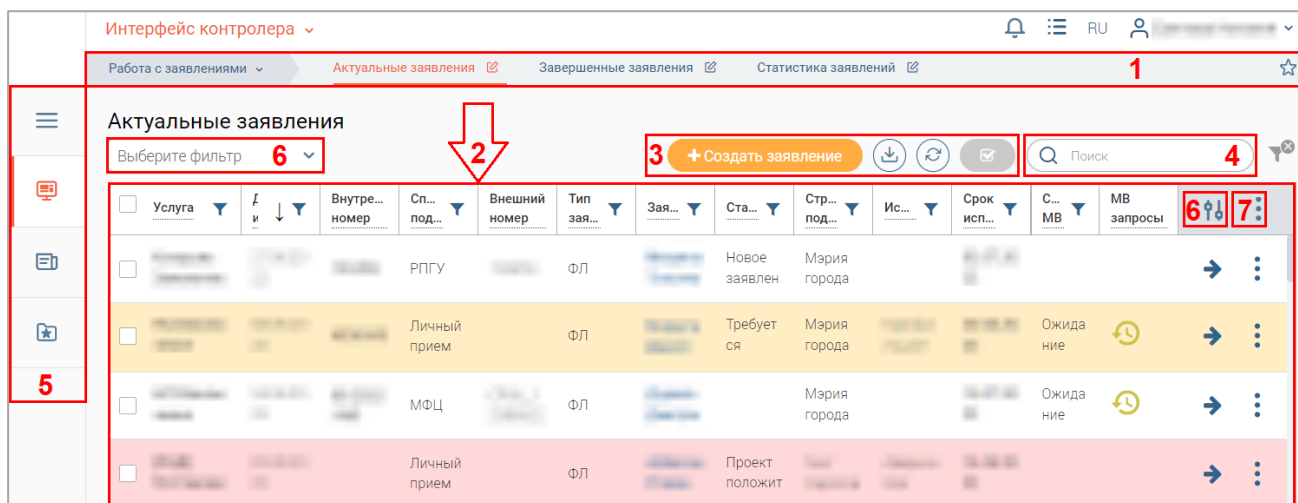


Рисунок 3 – Интерфейс на примере подраздела «Актуальные заявления»

1. Панель навигации по разделам.

Для перехода в раздел нажмите на название текущего раздела в панели навигации и нажмите на нужную строку в раскрывшемся списке.

Для перехода в подраздел нажмите на вкладку с его названием в панели навигации раздела. Для отображения всех вкладок раздела нажмите кнопку «Еще» в правой части панели.



Для добавления страницы в раздел «Избранное» нажмите «★» в ее панели навигации, в открывшейся форме (Рисунок 4) при необходимости измените название страницы и нажмите кнопку «Добавить».

The form is titled 'Добавление страницы в Избранное'. It has a text input field with the label 'Название страницы в разделе Избранное' and the value 'Актуальные заявления'. At the bottom, there are two buttons: 'Добавить' and 'Отменить'.

Рисунок 4 – Форма добавления страницы в «Избранное»


По завершении обработки страница добавится в «Избранное», значок в ее панели навигации закрасится – «★».

Для редактирования названия страницы в разделе «Избранное» нажмите «★» в ее панели навигации, внесите изменения в открывшуюся форму редактирования (аналогичную форме добавления – Рисунок 4) и нажмите «Сохранить».

Для удаления страницы из раздела «Избранное» нажмите «» в форме редактирования – страница перестанет отображаться в «Избранном», значок в ее панели навигации сменится на «». Обратите внимание, действие не требует подтверждения.

2. Рабочее поле раздела. Состоит из таблицы с данными и инструментов для работы с ними.

3. Кнопки управления содержимым рабочего поля. Набор кнопок меняется в зависимости от раздела.

Для экспорта данных раздела в файл формата .csv или .xls нажмите на кнопку «» (доступно для всех разделов) и выберите нужный формат (Рисунок 5). **При использовании фильтров в файл выгрузятся только отфильтрованные сведения.**

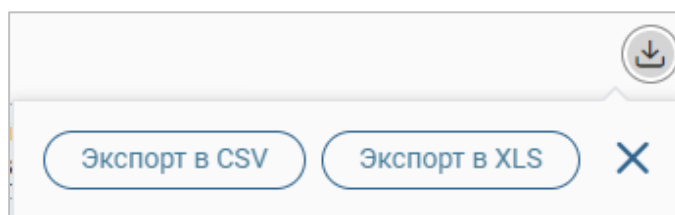






Рисунок 5 – Экспорт данных в файл

Для ручного обновления рабочего поля нажмите на кнопку «» (доступно для всех разделов). Рекомендуется использовать после действий, приводящих к изменению первоначальных данных.

Для выполнения массовых действий с выбранными записями таблицы (для выбора записей отметьте чекбоксы в начале их строк) нажмите кнопку «» и выберите действие в открывшемся окне.


4. Строка поиска (4 – Рисунок 3). Позволяет произвести поиск по любому из атрибутов заявления – введите искомые данные в строку и нажмите клавишу «Enter» либо кнопку «». В таблице отобразятся результаты поиска. Для сброса результатов поиска нажмите «».

5. Боковая панель (5 – Рисунок 3). Содержит кнопки вертикального меню:

- «Меню» – верхнеуровневое меню. Доступ к меню и набор его пунктов зависят от назначенных пользователю прав;
- «Страницы» – переход к другим доступным пользователю интерфейсам;
- «Главная» – переход к странице с новостями, инструкциями, часто задаваемыми вопросами и ответами на них;
- «Избранное» – переход к страницам, добавленным пользователем в избранные.

6. Элемент фильтрации и сортировки. Фильтрация данных в рабочем поле возможна по каждому столбцу в отдельности либо одновременно по нескольким параметрам.

Для сортировки по содержимому столбца нажмите на его заголовок. Данные в таблице отсортируются по этому столбцу в порядке возрастания, рядом с заголовком отобразится «↑». Повторное нажатие на заголовок изменит порядок сортировки на убывающий – «↓».

Для фильтрации по содержимому столбца нажмите «▼» в его заголовке (Рисунок 6) и отметьте те параметры заявления, по которым будет осуществлена выборка. Заявления, не попадающие под условия выборки, будут скрыты из рабочего поля. Число выбранных параметров отобразится в кнопке фильтра – «».

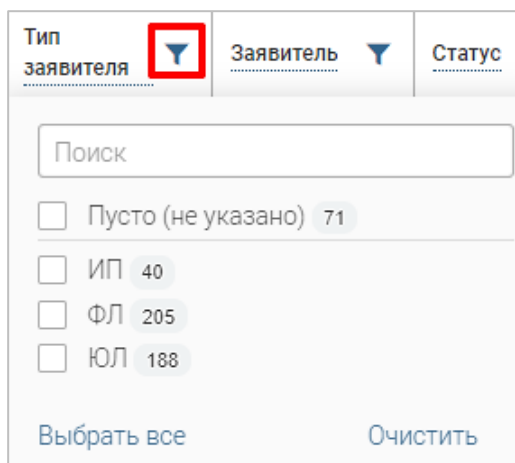


Рисунок 6 – Элемент фильтрации в заголовке столбца таблицы

Для снятия фильтра нажмите на его кнопку и нажмите «Очистить» в открывшемся окне (Рисунок 6).

Для фильтрации заявлений по сроку исполнения нажмите на поле над таблицей подраздела (6 – Рисунок 3) и выберите нужное значение в раскрывшемся списке (Рисунок 7).

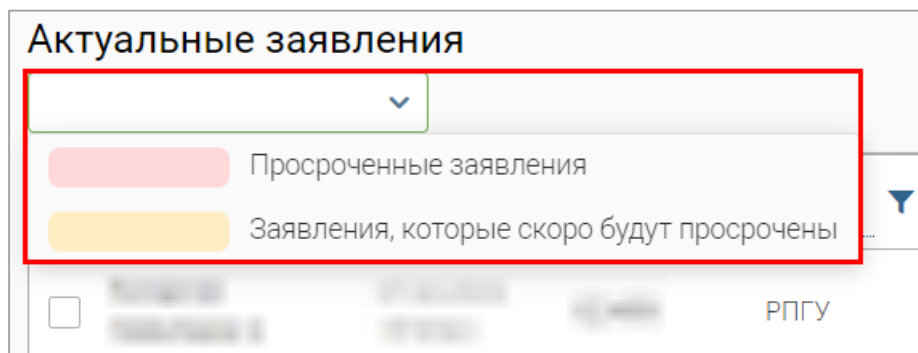



Рисунок 7 – Фильтрация заявлений по сроку исполнения

Для сброса фильтрации по сроку исполнения нажмите «X» в поле выбора фильтра.

Для открытия меню сортировки и фильтрации (Рисунок 8) нажмите кнопку «» в правом верхнем углу рабочего поля (6 – Рисунок 3).

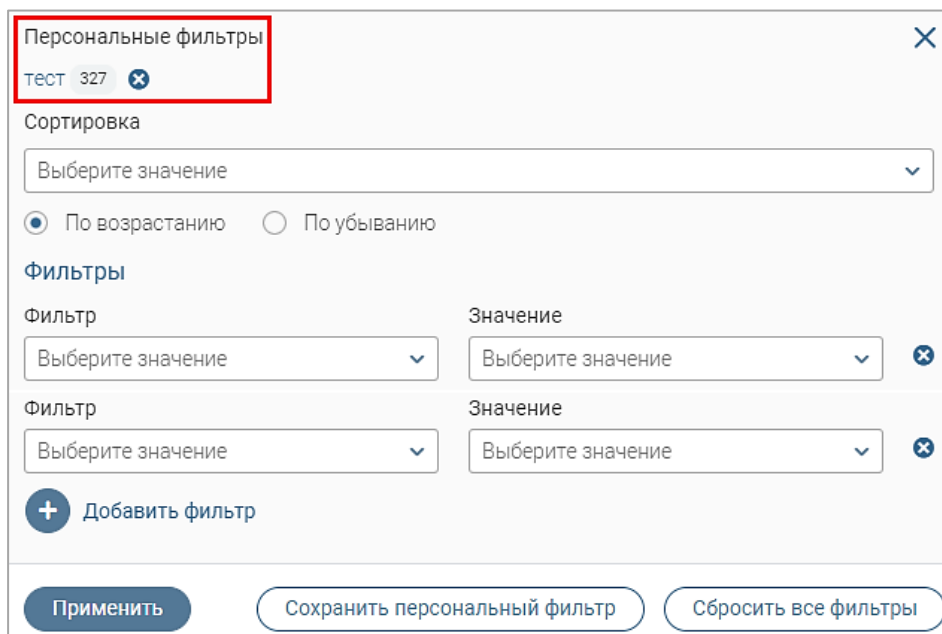





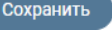









Рисунок 8 – Меню сортировки и фильтрации с персональным фильтром

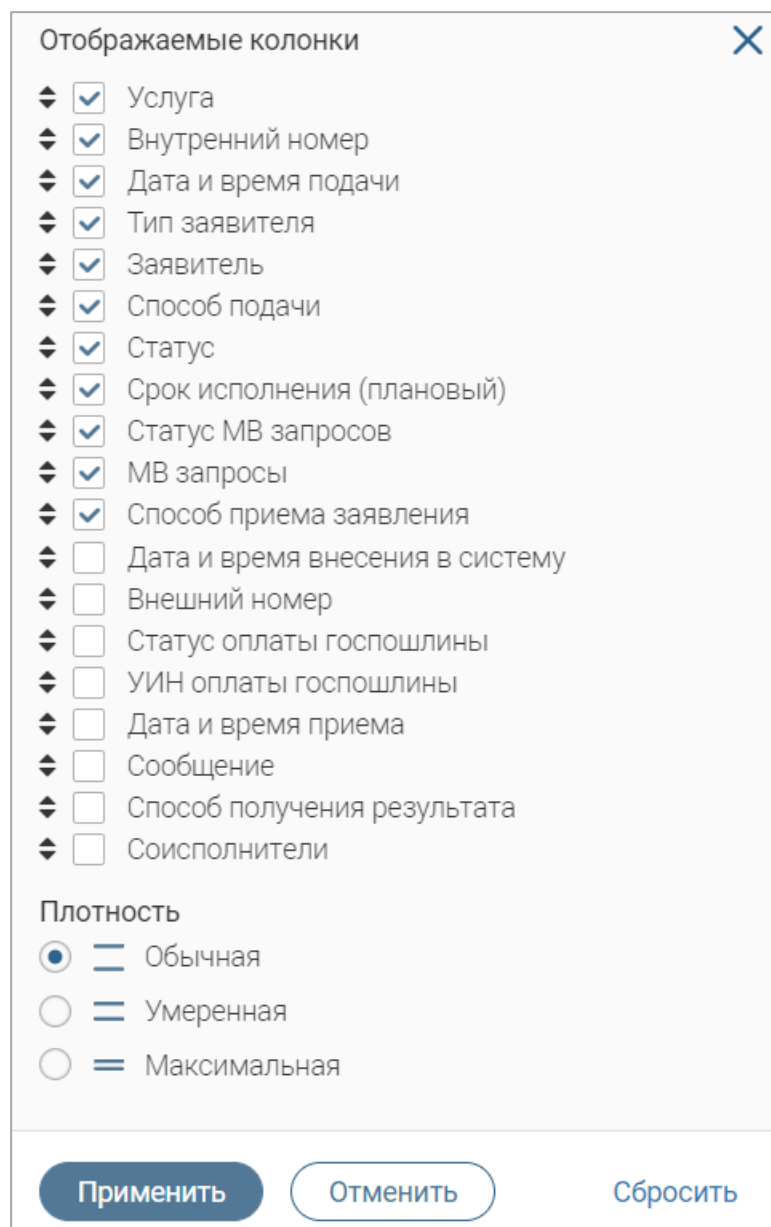
Для сортировки данных в рабочем поле выберите в блоке «Сортировка» столбец, по которому будет она будет произведена, затем выберите порядок сортировки значений – по возрастанию или убыванию, и нажмите «». **Набор значений для сортировки отличается в зависимости от раздела.**

Для настройки фильтрации сразу по нескольким параметрам выберите столбец в поле «Фильтр» и его значения в поле «Значение», которые будут отображаться после применения фильтра. Для добавления столбцов и значений, по которым будет осуществлена фильтрация, нажмите кнопку « Добавить фильтр» и выберите их в отобразившихся полях. Для применения фильтра нажмите кнопку «» – в таблице отобразятся только те данные, которые соответствуют выбранным параметрам, в заголовках столбцов, по которым она производится, будет отображаться значок «» (цифра указывает на количество выбранных значений в столбце).

Для сохранения набора примененных фильтров для последующего использования нажмите «», в открывшемся окне введите его название и нажмите кнопку «». Созданный фильтр отобразится в верхней части окна фильтрации (выделено красным – Рисунок 8). Число возле названия фильтра отображает количество соответствующих записей. Для повторного использования сохраненного фильтра нажмите на его название в меню сортировки и фильтрации и нажмите «». Для удаления фильтра нажмите «» возле его названия и подтвердите действие в открывшемся окне уведомления.

Для сброса всех установленных фильтров нажмите кнопку «» либо откройте меню сортировки и фильтрации и нажмите «».

7. Настройки таблицы рабочего поля. Для выбора отображаемых в таблице столбцов, изменения их расположения и плотности расположения строк нажмите кнопку «» (7 – Рисунок 3) и в открывшемся окне (Рисунок 9) снимите отметки с тех столбцов, которые необходимо скрыть. Для изменения порядка отображения столбцов передвигайте их в списке, зажав «» ЛКМ. Для настройки количества строк, одновременно выводимых в таблицу, отметьте радиокнопку с нужным уровнем в блоке «Плотность». Для сохранения параметров нажмите кнопку «». Для сброса установленных параметров нажмите «Сбросить» в правом нижнем углу. **Набор столбцов в разных разделах системы отличается.**



Отображаемые колонки

- Услуга
- Внутренний номер
- Дата и время подачи
- Тип заявителя
- Заявитель
- Способ подачи
- Статус
- Срок исполнения (плановый)
- Статус МВ запросов
- МВ запросы
- Способ приема заявления
- Дата и время внесения в систему
- Внешний номер
- Статус оплаты госпошлины
- УИН оплаты госпошлины
- Дата и время приема
- Сообщение
- Способ получения результата
- Соисполнители

Плотность



- Обычная
- Умеренная
- Максимальная

Применить Отменить Сбросить

Рисунок 9 – Настройка таблицы рабочего поля

При работе с системой используются следующие инструменты:

Таблица 1 – Основные инструменты системы

№	Изображение элемента	Описание/ Назначение
Поля		
1		Поле для ввода произвольных данных
2		Поля, отмеченные «*», обязательны для заполнения.
3		Поле для ввода даты (1). Заполняется вручную либо с помощью встроенного календаря – для его открытия нажмите «  » и выберите нужную дату в раскрывшемся окне (2)
4		Поле для загрузки файла. Для открытия окна выбора файла нажмите на ссылку «выберите с ПК», либо перенесите нужный файл непосредственно в файловое поле (1). Для удаления загруженного файла нажмите «  » в конце строки (2)
5		Поля с выбором значения из выпадающего списка (1). Для отображения значений нажмите на стрелку в конце поля. Поля с большим количеством значений предполагают встроенный элемент поиска (2). Введите в строку начальные символы искомого значения, в списке ниже появятся все варианты с указанным сочетанием. При появлении в результатах поиска нужного значения нажмите на него для внесения в поле.
6		Поле, недоступное для редактирования данных. Выделяется серой заливкой.
7		Поля с выбором значения из нескольких вариантов. Поле с чекбоксами (1) позволяет выбрать несколько значений одновременно, поле с радио-кнопками (2) – только одно.

№	Изображение элемента	Описание/ Назначение
	<p>Тип решения *</p> <p><input type="radio"/> положительное</p> <p>2) <input type="radio"/> отказ</p>	
8	<input type="checkbox"/> Заявление подается представителем	Поле установления признака. Установка признака может приводить к скрытию либо раскрытию дополнительных полей формы.
Кнопки		
9		Кнопка просмотра. При нажатии отображаются детальные сведения по указанным в поле данным.
10		Кнопка загрузки. При нажатии данные, содержащиеся в поле, выгружаются в файл.
11		Кнопка «Перезагрузить». При нажатии система обновляет данные, внесенные в поле. Рекомендуется использовать после совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.
12		Кнопка «Редактировать». Используется для изменения атрибутов.
13		Кнопка «Добавить». Используется для внесения нового значения в выпадающий список.
14		Кнопка закрытия. Закрывает окно меню/формы/поля без сохранения внесенных данных.
15		Кнопка «Сохранить черновик». При нажатии все внесенные в поля формы данные сохраняются с возможностью дальнейшего использования.
16		Кнопка «Восстановить из черновика». При нажатии автоматически загружает ранее сохраненные данные в соответствующие поля формы.
17		Кнопка «Показать фоновые задачи». При нажатии открывает список всех задач.
18		Кнопка «Свернуть». При нажатии скрывает форму.
19		Меню действий над содержимым рабочего поля. Набор действий, вызываемых нажатием на кнопку, уникален для каждого раздела.

1.3.3 Профиль пользователя

Чтобы открыть профиль пользователя в правом верхнем углу интерфейса системы нажмите на имя пользователя и выберите «Профиль» (Рисунок 10).

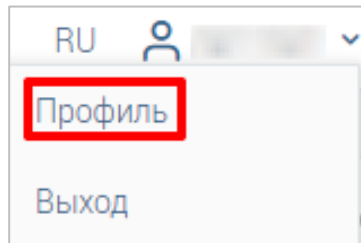


Рисунок 10 – Переход к профилю пользователя

В открывшейся форме (Рисунок 11) отображается полная информация по текущему пользователю. Поля, отмеченные «*», являются обязательными для заполнения. Поля, недоступные для заполнения, выделены серой заливкой. В случае необходимости изменения информации в полях, недоступных для редактирования, обратитесь к администратору системы.



A screenshot of the 'Профиль пользователя' form. The form is divided into several sections: 'Общие данные' (General data) with fields for 'Логин *', 'СНИЛС', 'Фамилия *', 'Имя *', and 'Отчество'; 'Системные настройки' (System settings) with a dropdown for 'Структурное подразделение' and 'Роли пользователя'; 'Контакты и реквизиты' (Contacts and details) with fields for 'Номер телефона *', 'Адрес электронной почты *', and 'Должность *'; and 'Настройки пользователя' (User settings) with several checkboxes for receiving notifications. A 'Сохранить' button is located at the bottom left.

Рисунок 11 – Профиль пользователя

Для изменения пароля отметьте чекбокс «Изменить пароль», раскроется блок полей «Изменение пароля» (Рисунок 12).

A screenshot of the 'Изменение пароля' form. At the top, there is a checked checkbox 'Изменить пароль'. Below it, the section 'Изменение пароля' contains three input fields: 'Старый пароль *', 'Новый пароль *', and 'Повторите новый пароль *'. Each input field has a small 'x' icon on the right side, indicating it is not editable.

Рисунок 12 – Изменение пароля

Заполните поля в блоке «Изменение пароля». Для отображения в поле вводимых символов вместо точек нажмите кнопку «». После заполнения полей нажмите кнопку «».

В профиле пользователя доступна настройка получения уведомлений о заявлениях и/или запросах (Рисунок 13).

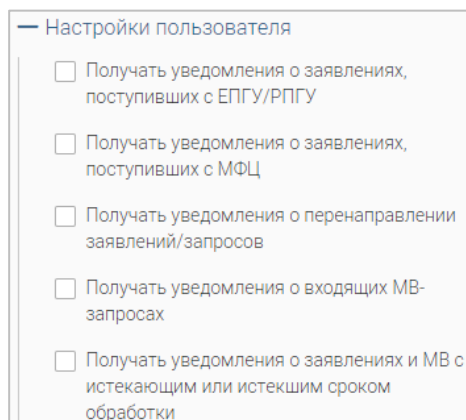



Рисунок 13 – Настройки уведомлений

Для включения уведомлений отметьте чекбоксы в блоке «Настройки пользователя» и нажмите «».

Все уведомления будут приходить на электронный адрес, указанный в профиле пользователя (Рисунок 14).

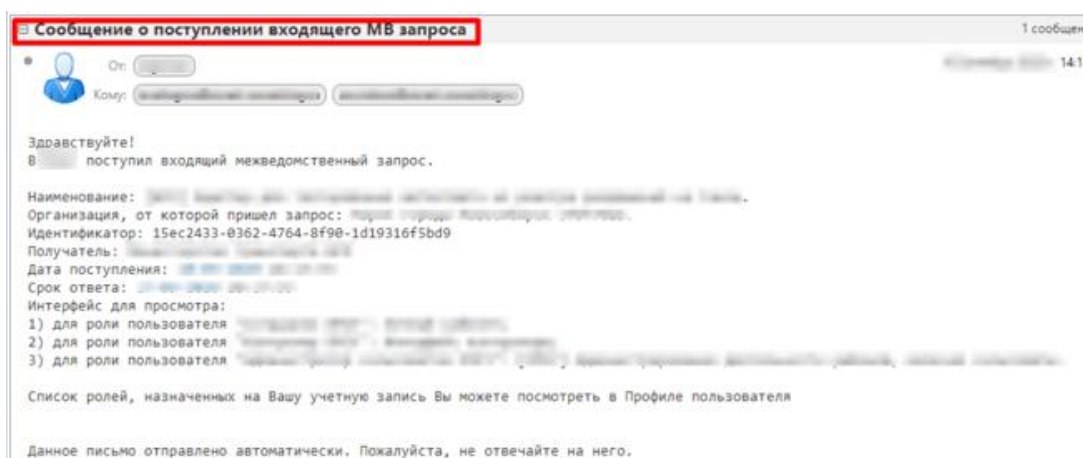


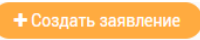


Рисунок 14 – Уведомление на примере сообщения о поступлении входящего МВ запроса

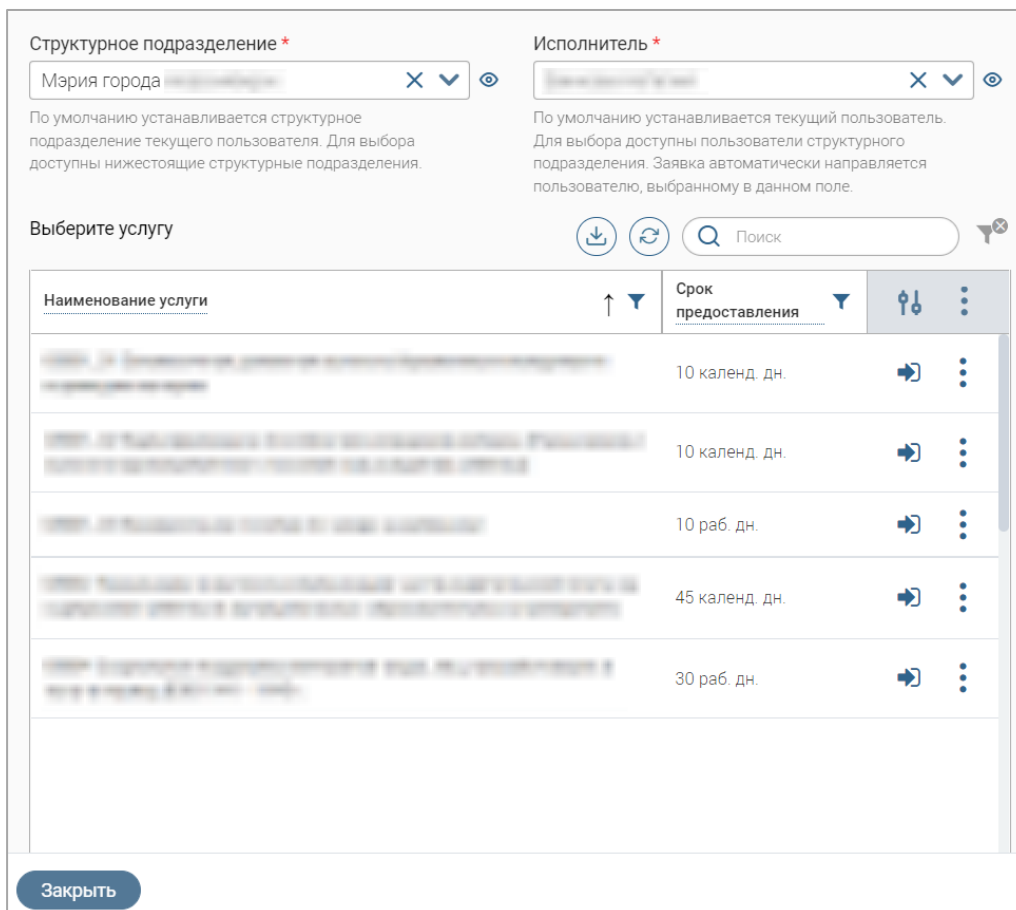
Пользователь получит уведомления только о тех входящих МВ запросах, которые приходят в его структурное подразделение.

2 РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ

Все заявления на оказание услуг поступают в раздел «Работа с заявлениями» – подраздел «Актуальные заявления» (Рисунок 3). Заявления, поступающие из внешних систем, обрабатываются в том же порядке, что и заявления, заведенные вручную. По мере оказания услуги заявителю направляется автоматический статус по вынесенному исполнителем решению или о промежуточных результатах. Комментарии и файлы, приложенные исполнителем в ходе обработки заявки, также направляются в ЕЛК заявителя.

2.1 Создание и редактирование заявления

Нажмите кнопку «» в рабочем поле подраздела «Актуальные заявления» (Рисунок 3). В открывшейся форме выберите из выпадающих списков структурное подразделение и исполнителя (Рисунок 15). Список услуг в таблице «Выберите услугу» меняется в зависимости от выбранного структурного подразделения. Если список услуг пуст, нажмите «». Для просмотра подробной информации об услуге нажмите «» в ее строке и выберите «Посмотреть».



Структурное подразделение *	Исполнитель *
Мэрия города	

По умолчанию устанавливается структурное подразделение текущего пользователя. Для выбора доступны нижестоящие структурные подразделения.


По умолчанию устанавливается текущий пользователь. Для выбора доступны пользователи структурного подразделения. Заявка автоматически направляется пользователю, выбранному в данном поле.

Выберите услугу

Наименование услуги	Срок предоставления	
	10 календ. дн.	
	10 календ. дн.	
	10 раб. дн.	
	45 календ. дн.	
	30 раб. дн.	

Заккрыть

Рисунок 15 – Форма создания заявления

Для создания заявления нажмите «» в строке услуги и заполните открывшуюся форму (Рисунок 16). **Обратите внимание, форма заявления может отличаться в зависимости от выбранной услуги.**

На вкладке «Данные заявления» поле «Номер заявления» заполняется вручную, либо автоматически (если администратором настроена автоматическая нумерация заявлений). Для включения автонумерации отметьте чекбокс «Применить автонумерацию».

Поля «Дата и время подачи» и «Дата и время внесения в систему» автоматически заполняются текущей датой и недоступны для редактирования. При отметке чекбокса «Дата регистрации отличается от даты внесения в систему» поле «Дата и время подачи» становится доступным для редактирования.

Данные заявления Данные заявителя Основные сведения

— Данные заявления

Применить автонумерацию

Номер заявления *

Способ подачи *

Личный прием

Способ приема заявления *

Подразделение ведомства

Дата и время подачи *

11:10

Дата и время внесения в систему *

11:10

Дата регистрации отличается от даты внесения в систему

Сохранить

Рисунок 16 – Форма заявления. Вкладка «Данные заявления»

Поле «Способ подачи» заполняется автоматически без возможности редактирования. По умолчанию для всех создаваемых в системе заявлений устанавливается значение «Личный прием».

Выберите способ приема заявления в одноименном поле (Рисунок 17).

Способ приема заявления *

Подразделение ведомства

Заказное письмо

Кредитная организация

Направление заявлений через электронную почту (если предусмотрено НПА)

Нотариус

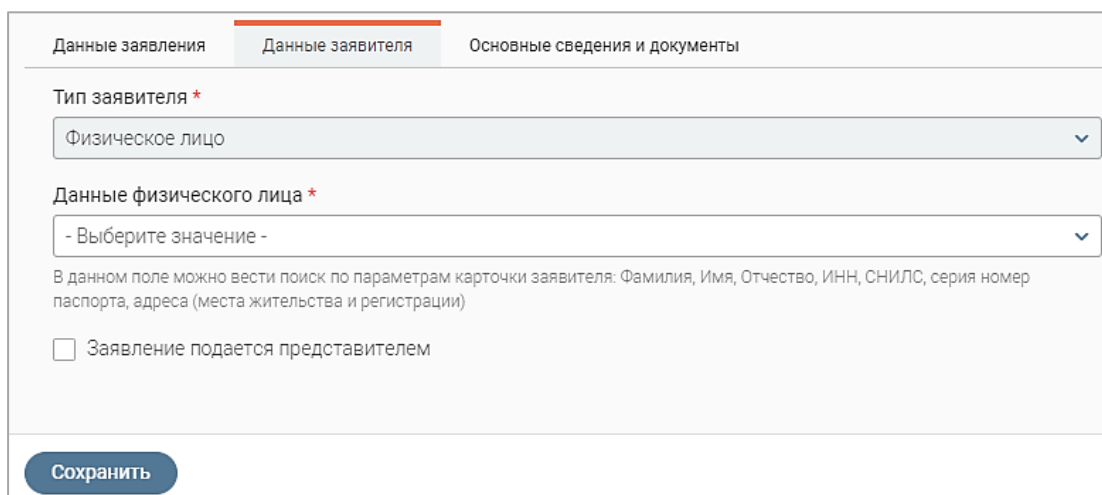
Официальный сайт ведомства

Рисунок 17 – Способ приема заявления

Обратите внимание, при выборе значения «Официальный сайт ведомства» необходимо указать адрес сайта, через которое было подано заявление, в отобразившемся поле.

На вкладке «Данные заявителя» (Рисунок 18) вносятся данные о заявителе. В зависимости от выбранной услуги тип заявителя либо определен по умолчанию и недоступен для редактирования, либо доступен выбор значения из списка. При выборе определенного типа заявителя состав полей для ввода данных меняется.

Если заявление подается представителем заявителя, отметьте чекбокс «Заявление подается представителем» и внесите данные в отобразившиеся поля.



Данные заявления **Данные заявителя** Основные сведения и документы

Тип заявителя *

Физическое лицо

Данные физического лица *

- Выберите значение -


В данном поле можно вести поиск по параметрам карточки заявителя: Фамилия, Имя, Отчество, ИНН, СНИЛС, серия номер паспорта, адреса (места жительства и регистрации)


Заявление подается представителем

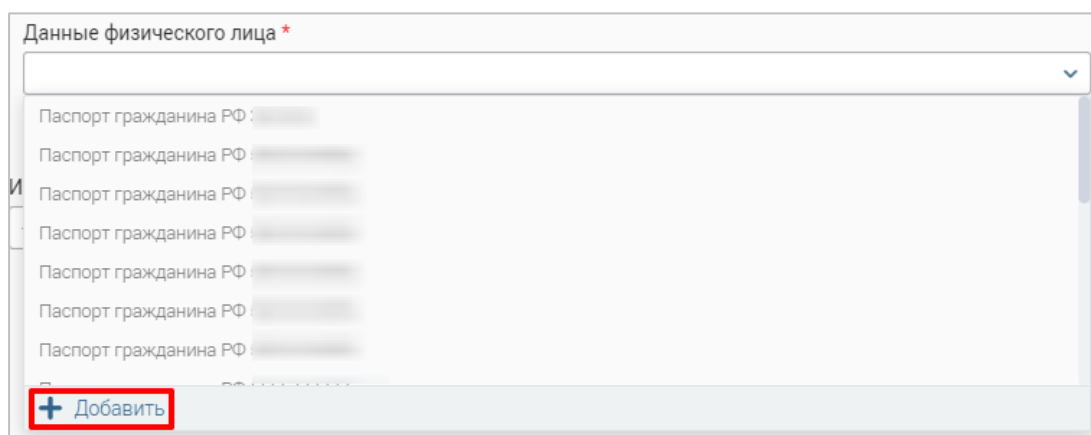
Сохранить

Рисунок 18 – Форма заявления. Вкладка «Данные заявителя»

Заполнение сведений о заявителе (на примере физического лица)

Для использования уже имеющихся в системе сведений о заявителе нажмите на поле «Данные физического лица» и выберите соответствующую строку в раскрывшемся списке. Для поиска определенных данных введите их в поле «Данные физического лица». Для редактирования выбранных данных нажмите «» рядом с полем (кнопка отображается после выбора данных).

Для добавления данных о новом заявителе нажмите на кнопку « Добавить» в нижней части выпадающего списка (Рисунок 19).



Данные физического лица *

Паспорт гражданина РФ : [blurred]

Паспорт гражданина РФ : [blurred]

Паспорт гражданина РФ : [blurred]

Паспорт гражданина РФ : [blurred]

Паспорт гражданина РФ : [blurred]

Паспорт гражданина РФ : [blurred]

Паспорт гражданина РФ : [blurred]


 Добавить

Рисунок 19 – Добавление данных о заявителе

Заполните открывшуюся форму ввода данных о заявителе (Рисунок 20).

Фамилия *

Имя *

Отчество

Обязательно при наличии

Дата рождения *

Пол *

- Выберите значение -

СНИЛС

ИНН

Место рождения

Адрес регистрации *

Адрес не найден. Ввести адрес вручную

Показать карту

Адрес фактического проживания совпадает с адресом регистрации

Адрес фактического проживания

Адрес не найден. Ввести адрес вручную

Показать карту

Адрес электронной почты

Мобильный телефон

+7 (___) ___-__-

Документ, удостоверяющий личность *

Ничего не выбрано

Сохранить

Закрыть все

Рисунок 20 – Форма ввода данных о заявителе

По мере ввода адреса в соответствующее поле формы система отображает список с подходящими вариантами адресов (Рисунок 21).

Адрес регистрации *

под

город Москва, ул. Рогожский Пос.

город Москва, п. Кленовское, п. Пос.3

Республика Коми, г. Печора, тер. Пос-8

Удмуртская Республика, г. Ижевск, тер. ПОС Урожай

Воронежская область, р-н Рамонский, тер. ПОС Импульс

Рисунок 21 – Предлагаемые варианты адресов

Если нужного адреса нет в списке, отметьте чекбокс «Адрес не найден. Ввести адрес вручную», ниже раскроются поля для ручного ввода адреса (Рисунок 22).

Адрес не найден. Ввести адрес вручную

Индекс

Регион

Муниципальный район

Город

Населенный пункт

Внутригородской район

Улица

Дом Кв. (офис) Корп.

Рисунок 22 – Поля для ручного ввода адреса

Для выбора адреса на карте отметьте чекбокс «Показать карту», она отобразится ниже. Перенесите метку «9» на нужную точку на карте, выбранный адрес отобразится в поле ввода (Рисунок 23).

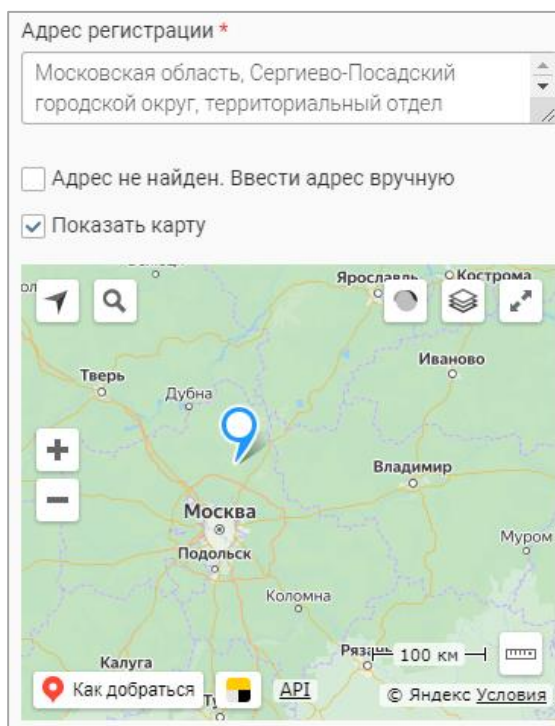


Рисунок 23 – Карта

Если адрес регистрации и адрес места жительства заявителя совпадают, отметьте чекбокс «Адрес места жительства совпадает с адресом регистрации», на форме перестанут отображаться поля для ввода адреса места жительства.

Для внесения данных о документе, удостоверяющем личность, нажмите «+» или «Ничего не выбрано» в блоке «Документ, удостоверяющий личность», заполните открывшуюся форму (Рисунок 24) и нажмите «Сохранить». В форме ввода данных о заявителе отобразятся введенные сведения о документе. Для сохранения внесенных данных о заявителе нажмите «Сохранить».

Тип документа *

Паспорт гражданина РФ X v

Серия *

Номер *

Дата выдачи *

Кем выдан *

Копия документа, удостоверяющего личность

переместите файлы сюда или [выберите с ПК](#)

Сохранить Закреть все

Рисунок 24 – Форма ввода сведений о документе

Для закрытия только одной формы ввода без сохранения данных нажмите «X» в ее правом верхнем углу. Для закрытия всех форм ввода без сохранения внесенных данных нажмите «Закреть все».

Для внесения дополнительных данных о заявителе, услуге и прикреплении к заявлению добавочных документов перейдите на вкладку «Основные сведения и документы» (Рисунок 25) и заполните нужные поля. Для прикрепления файлов переместите их в соответствующее поле или нажмите на ссылку «выберите с ПК», в открывшемся окне выберите нужный документ и нажмите «Открыть». **Обратите внимание, набор полей во вкладке меняется в зависимости от услуги, по которой создается заявление.**

Рисунок 25 – Форма заявления. Вкладка «Основные сведения и документы»

После ввода всех необходимых данных нажмите « **Сохранить** » в форме заявления.

После сохранения отобразится уведомление об успешном создании заявления, и оно отобразится в таблице подраздела. Закройте форму создания заявления по услуге (Рисунок 15), либо создайте еще одно заявление.

Для редактирования заявления нажмите кнопку «⋮» в его строке и выберите пункт «Редактировать заявление». Внесите необходимые изменения в форму редактирования (аналогичную форме создания – Рисунок 16) и нажмите « **Сохранить** ».

2.2 Исполнение заявления

Для передачи заявления другому сотруднику нажмите на кнопку «➔» в строке заявления и заполните открывшуюся форму (Рисунок 26).

Рисунок 26 – Форма передачи заявления

Для выполнения действия в интерфейсе «Личный кабинет» нажмите «⋮» в строке заявления и выберите пункт «Переназначить заявление».

Нажмите на кнопку «**Передать**» для переназначения заявления на выбранного сотрудника.

Для массового переназначения заявлений отметьте чекбоксы в начале их строк, нажмите «» и выберите действие «**→ Переназначить заявление**» (Рисунок 27).

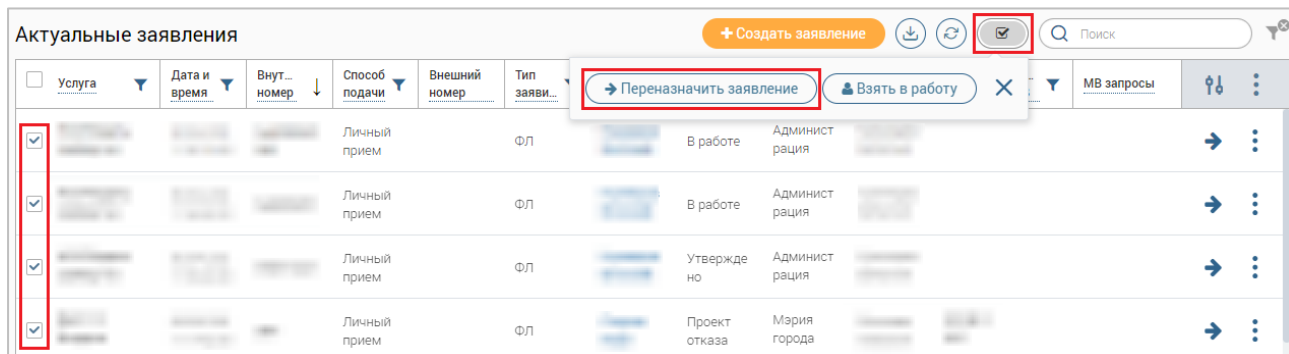


Рисунок 27 – Действие «Переназначить заявление» для множественного выбора

В открывшейся форме передачи заявлений (Рисунок 28) выберите структурное подразделение и исполнителя, укажите комментарий и нажмите кнопку «**Передать**».

Обратите внимание, если при передаче заявления не указать исполнителя, то заявление будет передано в выбранное структурное подразделение без назначения в ней исполнителя.

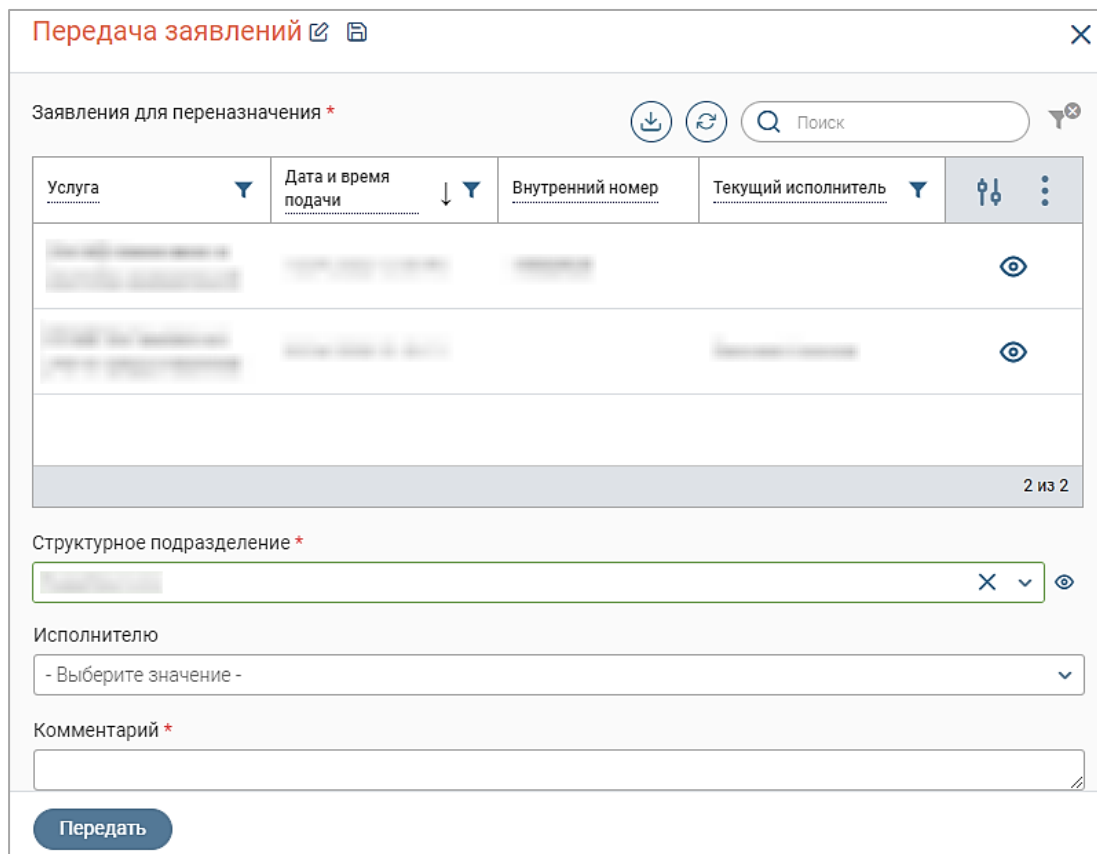




Рисунок 28 – Форма передачи заявлений

Для просмотра состояния заявления нажмите кнопку «» в его строке и выберите пункт «Открыть процесс по заявлению». Откроется форма исполнения (Рисунок 29).

Для открытия формы исполнения в интерфейсе «Личный кабинет» нажмите кнопку «» в строке заявления.

Текущее состояние заявления отображается в поле «Статус заявления» (1 – Рисунок 29).

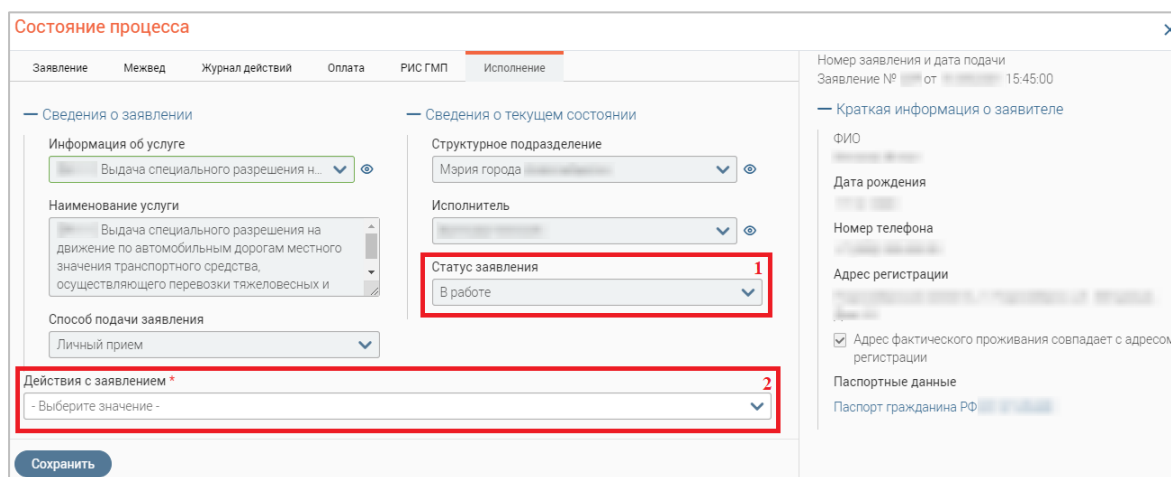


Рисунок 29 – Форма исполнения


Статус изменяется после выполнения действий с заявлением.



Для исполнения заявления откройте форму его исполнения и в поле «Действия с заявлением» выберите нужное действие (2 – Рисунок 29). Набор доступных действий меняется в зависимости от услуги и текущего статуса заявления.

2.2.1 Действие «Взять в работу»

Действие доступно только для заявок, находящихся в статусе «Новое заявление».

Действие «Взять в работу» меняет статус заявления на «В работе» и назначает текущего пользователя системы исполнителем заявления.

Для взятия заявления в работу выберите одноименное действие в поле «Действия с заявлением» в форме исполнения (2 – Рисунок 29) и нажмите «».

Для массового взятия заявлений в работу отметьте чекбоксы в начале их строк, нажмите «» и выберите действие «» (Рисунок 30). Все отмеченные заявления будут переназначены на текущего пользователя и получат статус «В работе».

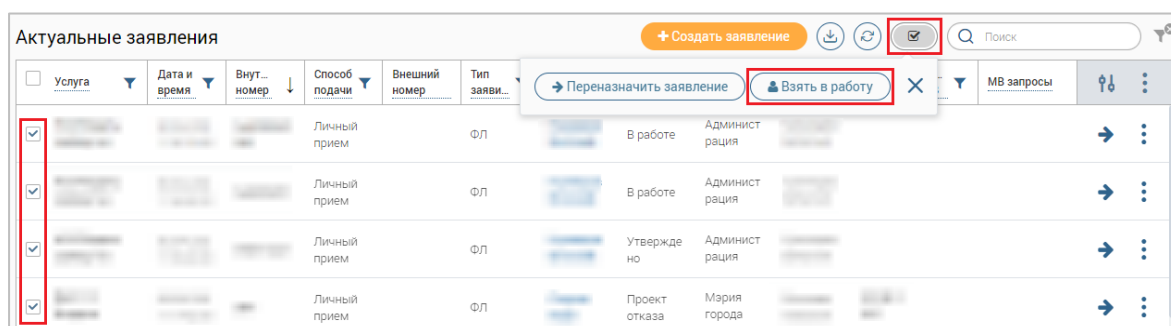


Рисунок 30 – Действие «Взять в работу» для множественного выбора

В случае успешного выполнения действия система выведет уведомление (Рисунок 31).

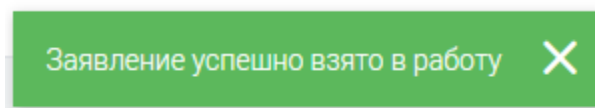


Рисунок 31 – Уведомление об успешном взятии заявления в работу

Если среди выбранных заявлений есть не подходящие для взятия в работу, система выведет соответствующее предупреждение (Рисунок 32). Прочие заявления из выбранных будут взяты в работу текущим пользователем.

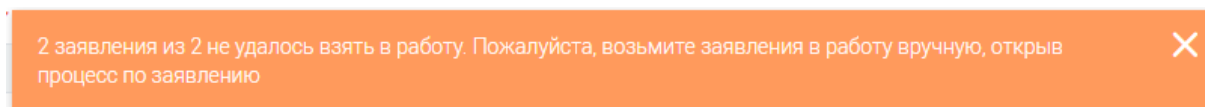


Рисунок 32 – Уведомление о невозможности взятия заявления в работу

2.2.2 Действия «Предоставить», «Отказать» и «Утвердить»

Выбор действий «Предоставить» и «Отказать» позволяет сформировать проект положительного или отрицательного решения по оказанию услуги.

При выборе данных значений в форме заявления отображается блок дополнительных полей «Проект решения» (Рисунок 33).

Действия с заявлением *

1. Предоставить X v

— Проект положительного решения

Сформировать проект решения

Проект положительного решения (результатирующий документ) *

переместите файлы сюда или [выберите с ПК](#)

Вы можете сформировать документ Проекта решения автоматически - для этого нажмите на кнопку "Сформировать проект решения". После этого, заполненный данными заявителя и заявления файл в формате .docx, будет приложен в файловое поле "Проект решения" и выгружен на Ваш ПК. При необходимости, Вы можете скорректировать его содержимое и приложить обновленную версию для сохранения.

Комментарий

Нет комментария

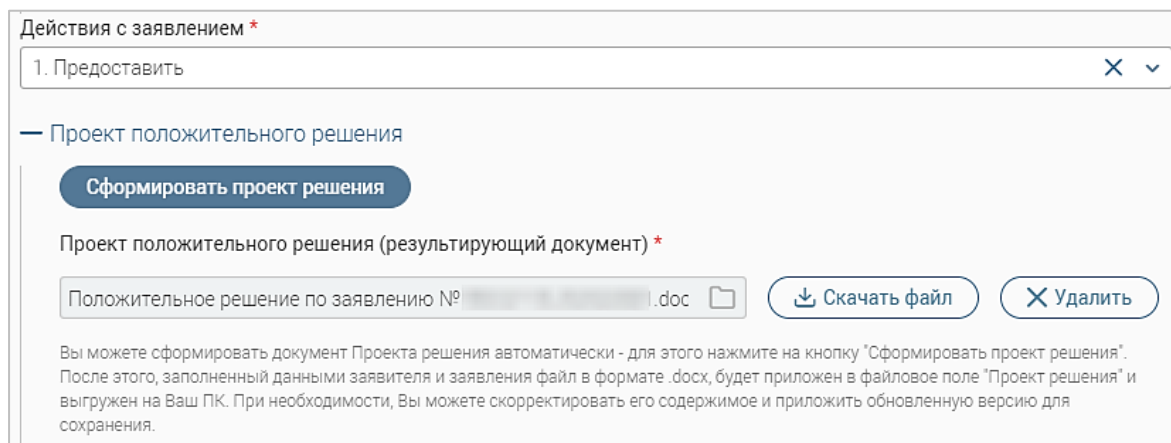
Сохранить

Рисунок 33 – Блок полей «Проект решения» (на примере действия «Предоставить»)

Для автоматического формирования документа нажмите « **Сформировать проект решения** » (при выборе действия «Отказать» нажмите « **Сформировать проект отказа** »). Созданный файл будет загружен на компьютер пользователя и приложен в отобразившемся файловом поле (Рисунок 34). Для удаления этого файла нажмите « **X Удалить** » и подтвердите действие в окне уведомления.

Для загрузки собственного файла с проектом решения переместите его в файловое поле или нажмите на ссылку «выберите с ПК», в открывшемся окне выберите нужный документ и нажмите «Открыть». Файловое поле доступно до автоматического формирования проекта решения либо после удаления сформированного файла.

После заполнения полей нажмите «**Сохранить**». Выполнение действия меняет статус заявления на «*Проект положительного решения*» или «*Проект отказа*».



Действия с заявлением *

1. Предоставить

— Проект положительного решения


Сформировать проект решения

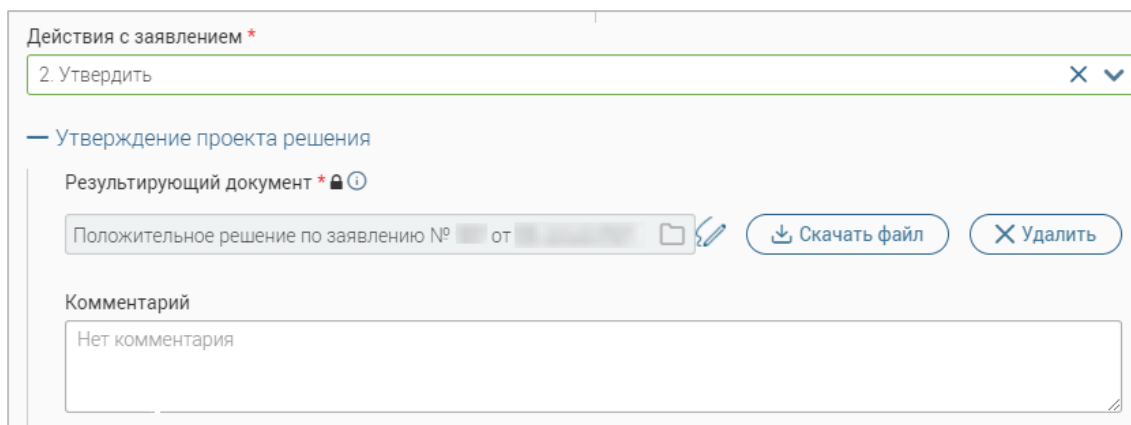
Проект положительного решения (результатирующий документ) *

Положительное решение по заявлению № [] .doc [] **Скачать файл** **Удалить**

Вы можете сформировать документ Проекта решения автоматически - для этого нажмите на кнопку "Сформировать проект решения". После этого, заполненный данными заявителя и заявления файл в формате .docx, будет приложен в файловое поле "Проект решения" и выгружен на Ваш ПК. При необходимости, Вы можете скорректировать его содержимое и приложить обновленную версию для сохранения.

Рисунок 34 – Блок полей «Проект положительного решения»



После завершения обработки в форме исполнения в поле «Действие с заявлением» станет доступно действие «Утвердить», оно завершает работу с заявлением. Выберите данное действие (Рисунок 35) в вышеназванном поле и нажмите «**Сохранить**». При необходимости произведите подписание результирующего документа ЭП. Для просмотра информации о текущей ЭП наведите указатель мыши на значок «».




Действия с заявлением *

2. Утвердить

— Утверждение проекта решения

Результатирующий документ *  

Положительное решение по заявлению № [] от []  **Скачать файл** **Удалить**

Комментарий

Нет комментария


Рисунок 35 – Действие «Утвердить»

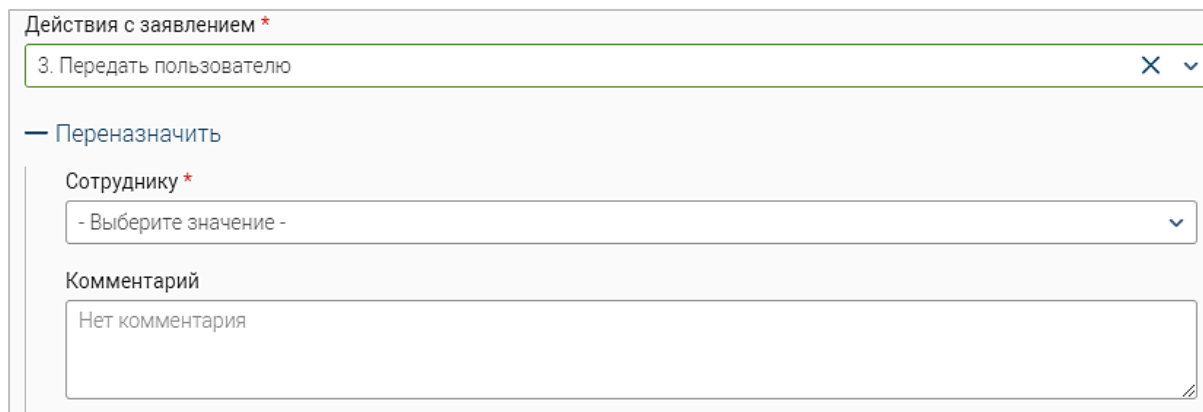
После подписания приложенного документа ЭП заявление перейдет в подраздел «Завершенные» со статусом «*Утверждено*» либо «*Отказано*» (в зависимости от выбранного ранее решения).

2.2.3 Действия «Передать пользователю» и «Передать в структурное

подразделение»

Указанные действия используются для передачи заявки в другое подразделение и/или другому сотруднику.

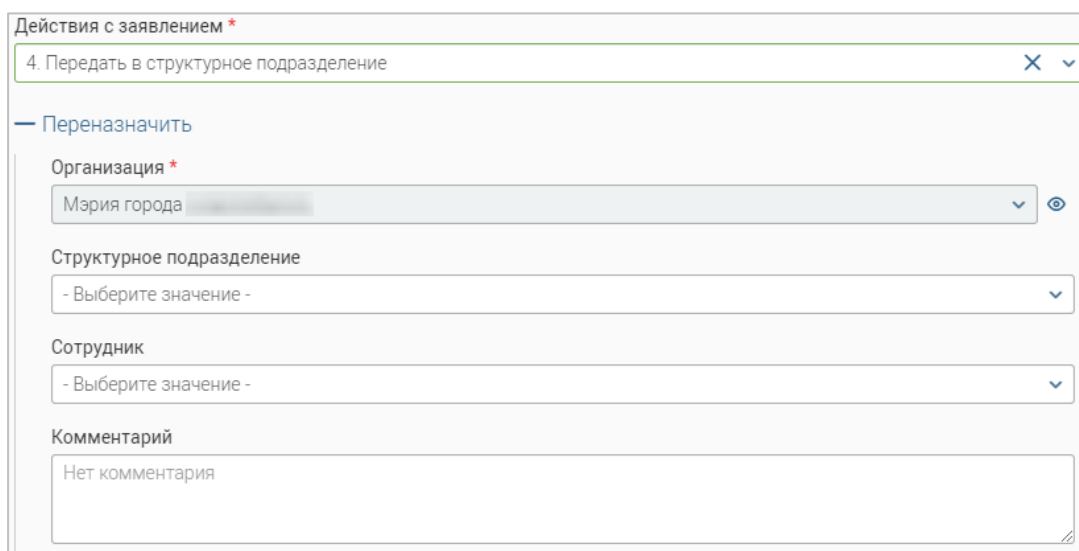
После выбора действия в форме исполнения отобразятся поля для выбора подразделения/сотрудника, куда будет переназначено заявление (Рисунок 36), (Рисунок 37). Заполните их, при необходимости укажите комментарий в соответствующем поле. Для переназначения исполнителя заявления нажмите «  ».



The screenshot shows a web form titled "Действия с заявлением *". At the top, there is a dropdown menu with the selected option "3. Передать пользователю". Below this, there is a section titled "— Переназначить" which contains three fields: "Сотруднику *" with a dropdown menu showing "- Выберите значение -", "Комментарий" with a text area containing "Нет комментария", and a "Сохранить" button.

Рисунок 36 – Действие «Передать пользователю»

Обратите внимание, если для действия «Передать в структурное подразделение» не указывать конкретного сотрудника, то заявление будет передано в выбранную организацию без назначения в ней исполнителя. Если при передаче не выбраны ни подразделение, ни сотрудник, то заявление будет передано в верхнеуровневую организацию.



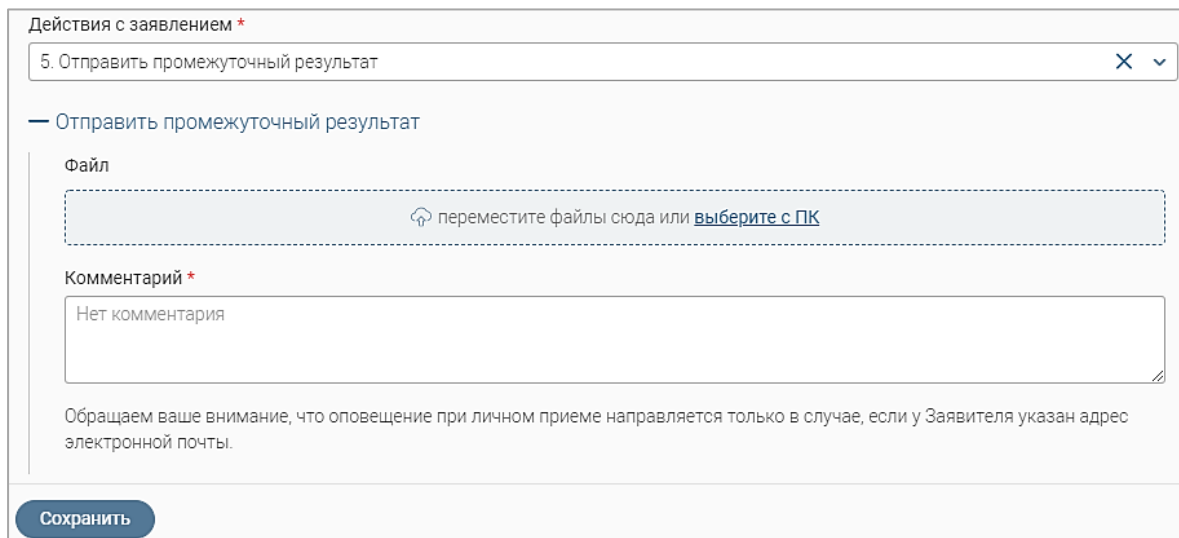
The screenshot shows a web form titled "Действия с заявлением *". At the top, there is a dropdown menu with the selected option "4. Передать в структурное подразделение". Below this, there is a section titled "— Переназначить" which contains four fields: "Организация *" with a dropdown menu showing "Мэрия города", "Структурное подразделение" with a dropdown menu showing "- Выберите значение -", "Сотрудник" with a dropdown menu showing "- Выберите значение -", and "Комментарий" with a text area containing "Нет комментария".

Рисунок 37 – Действие «Передать в структурное подразделение»

Функционал переназначения заявления также доступен в меню действий заявления (см. п. 2.2).


2.2.4 Действие «Отправить промежуточный результат»

Действие предназначено для передачи заявителю сведений о процессе исполнения заявления. Выбор этого действия отображает блок полей «Отправить промежуточный результат» (Рисунок 38) в форме исполнения.



The screenshot shows a web form titled "Действия с заявлением *". At the top, a dropdown menu is set to "5. Отправить промежуточный результат". Below this, the section "Отправить промежуточный результат" contains a "Файл" field with a dashed border and a cloud icon, with the text "переместите файлы сюда или выберите с ПК". Below the file field is a "Комментарий *" text area containing "Нет комментария". At the bottom of the form, there is a blue button labeled "Сохранить". A note at the bottom of the form reads: "Обращаем ваше внимание, что оповещение при личном приеме направляется только в случае, если у Заявителя указан адрес электронной почты."

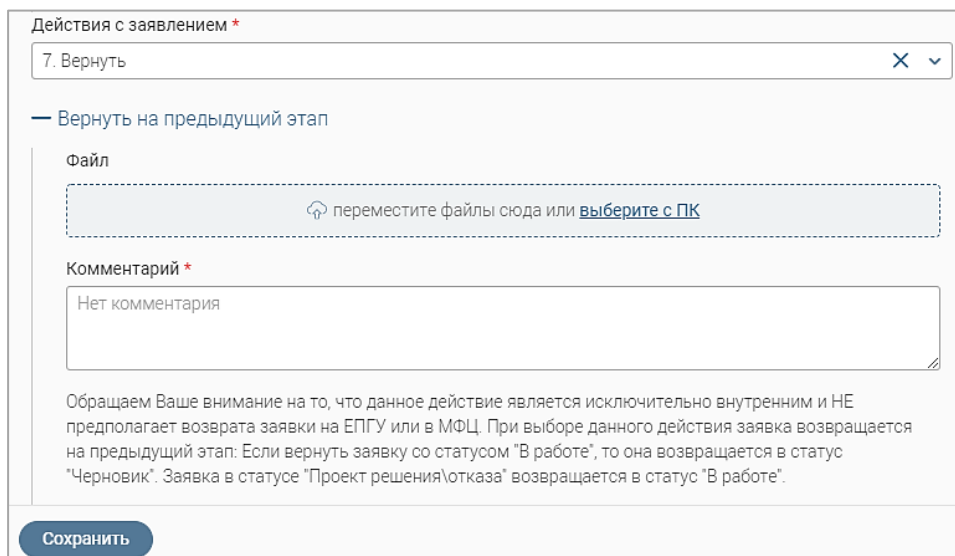
Рисунок 38 – Действие «Отправить промежуточный результат»

Введите промежуточные сведения в виде комментария и/или загрузите сводным файлом в соответствующие поля и нажмите кнопку «».

2.2.5 Действие «Вернуть»

Действие «Вернуть» возвращает заявление на предыдущий этап обработки. Обратите внимание, действие является внутренним и не возвращает заявление на РПГУ или в МФЦ.

Укажите причину возврата в поле «Комментарий», при необходимости приложите файл и нажмите «» (Рисунок 39).



The screenshot shows a web form titled "Действия с заявлением *". At the top, a dropdown menu is set to "7. Вернуть". Below this, the section "Вернуть на предыдущий этап" contains a "Файл" field with a dashed border and a cloud icon, with the text "переместите файлы сюда или выберите с ПК". Below the file field is a "Комментарий *" text area containing "Нет комментария". At the bottom of the form, there is a blue button labeled "Сохранить". A note at the bottom of the form reads: "Обращаем Ваше внимание на то, что данное действие является исключительно внутренним и НЕ предполагает возврата заявки на ЕПГУ или в МФЦ. При выборе данного действия заявка возвращается на предыдущий этап: Если вернуть заявку со статусом 'В работе', то она возвращается в статус 'Черновик'. Заявка в статусе 'Проект решения\отказа' возвращается в статус 'В работе'."

Рисунок 39 – Действие «Вернуть»

2.3 Генерация шаблонов документов

В системе реализована возможность генерации печатных шаблонов заявлений на оказание услуг. Генерация возможна одним из трех способов:

1. Нажмите кнопку «⋮» в строке заявления, выберите «Открыть процесс» (в интерфейсе «Личный кабинет» нажмите кнопку «↑»), перейдите на вкладку «Заявление» и нажмите «Сформировать заявление» (Рисунок 40).

Рисунок 40 – Формирование шаблона из формы исполнения (вкладка «Заявление»)

2. Нажмите кнопку «⋮» в строке заявления и выберите действие «Сформировать заявление» (Рисунок 41):

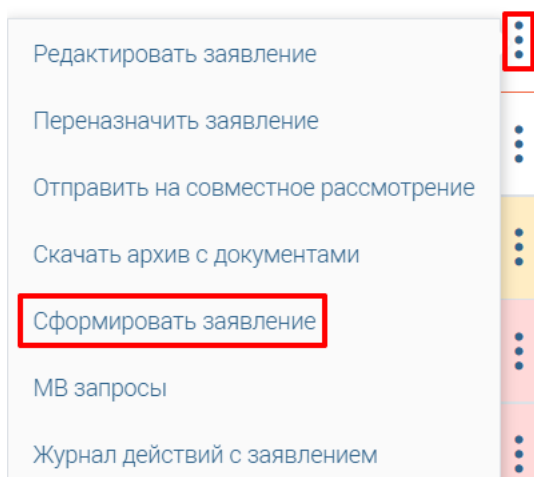


Рисунок 41 – Формирование шаблона из меню действий (подраздел «Актуальные заявления»)

3. Нажмите кнопку «⋮» в строке заявления и выберите действие «Редактировать заявление». В открывшейся форме просмотра и редактирования данных заявления нажмите «Сформировать заявление» (Рисунок 42).

Рисунок 42 – Формирование шаблона из формы просмотра и редактирования заявления

2.4 Отправка межведомственного запроса

Для уточнения или проверки конкретных данных в заявлении используйте функцию отправки МВ-запроса. Для перехода к форме отправки МВ запроса воспользуйтесь одним из двух равнозначных способов:

1. В строке заявления нажмите кнопку «⋮», выберите действие «Открыть процесс». В открывшейся форме исполнения перейдите на вкладку «Межвед» (Рисунок 43).

Рисунок 43 – Форма отправки МВ запроса (форма исполнения, вкладка «Межвед»)

2. В строке заявления нажмите кнопку «⋮», выберите пункт «МВ запросы» (Рисунок 44).

Рисунок 44 – Форма отправки МВ запроса (форма «МВ запросы»)

В открывшемся окне в блоке «Адаптер» в поле «Выберите ФОИВ» выберите ведомство, в которое отправится запрос. В отобразившемся поле «Выберите адаптер» выберите сведения, которые желаете получить (Рисунок 44).

После заполнения блока «Адаптер» отобразится форма запроса для ввода сведений (на примере запроса данных ИНН от ФНС – Рисунок 45). Заполните в ней необходимые поля и нажмите «[Отправить](#)» в нижней части формы.

Рисунок 45 – Создание запроса данных об ИНН от ФНС

Статус запроса отображается в блоке «Состояние обращения» (Рисунок 46). Для обновления статуса запроса нажмите «[↻](#)» рядом с ним.

Рисунок 46 – Состояние обращения

Для получения информации обо всех запросах по заявлению нажмите кнопку «[Список запросов](#)». Откроется окно (Рисунок 47) со списком всех межведомственных запросов с указанием ID, статуса и даты отправки/обновления:

ID / Сведение	Статус \updownarrow	Дата запроса \updownarrow	Дата обновления \updownarrow
Об ИНН физического лица на основании полных паспортных данных по единичному запросу органов исполнительной власти v4.0.1 (СМЭВ 3)			
d2daf8ec-c9c8-11eb-98b0-1e0f6e57b91c	Доставлено	15:49	15:49

Рисунок 47 – Перечень отправленных запросов

Для просмотра детальной информации по запросу нажмите на ссылку с его ID. В форме запроса отобразятся все имеющиеся сведения, а в блоке «Состояние обращения» – краткая информация по статусу и дате создания/обновления.

При поступлении ответа на запрос информация появится во вкладке «Ответ» (Рисунок 48).

Для повторной отправки запроса нажмите кнопку «[Дублировать](#)» в блоке «Состояние обращения». В форме запроса автоматически отобразятся данные, внесенные при предыдущем запросе. При необходимости измените их и/или нажмите кнопку «[Отправить](#)».

Адаптер

ФНС

Об ИНН физического лица на основ...

Новый запрос

Состояние обращения

Статус: Результат получен

Создан: 15:49

Обновлен: 15:50

Список запросов Дублировать

Запрос Ответ

Просмотреть XML

Версия для печати

ИННФЛ

Сведения об ИНН ФЛ отсутствуют

Рисунок 48 – Просмотр информации о запросе

2.5 Просмотр журнала действий

В разделе «Журнал действий» находятся сведения об этапах исполнения заявления, а также ответственных за их выполнение сотрудниках. Просмотр информации журнала возможен двумя способами:

1. Нажмите кнопку « \vdots » в строке заявления, выберите «Открыть процесс» и в открывшейся форме исполнения перейдите на вкладку «Журнал действий»;
2. Нажмите кнопку « \vdots » в строке заявления и выберите «Журнал действий с заявлением».

Номер заявления	Дата и время подачи					
<input type="text"/>	<input type="text" value="15:08"/>					
Способ подачи	Текущий исполнитель					
<input type="text" value="Личный прием"/>	<input type="text"/>					
Журнал действий						
<input type="button" value="↓"/> <input type="button" value="↺"/> <input type="text" value="Поиск"/>						
Д. и	Действие	Действие выполнил...	Комментарий	Фа...	Кому передано	
	Принял решение о			↓		👁
	Автоматически сформирован			↓		👁
	Взял в работу					👁

Рисунок 49 – Журнал действий

В открывшейся форме для просмотра детальной информации по каждому действию нажмите кнопку «👁» в его строке (Рисунок 49).

2.6 Журнал проверок

На вкладке «Журнал проверок» (Рисунок 50) отображается список шагов, которые необходимо выполнить перед дальнейшей обработкой заявления. Обратите внимание, вкладка доступна для заявлений по услугам, для которых администратором системы настроены проверки.

Шаги (в зависимости от их статуса) выполняются системой автоматически или пользователем вручную.

Заявление	Журнал действий	Журнал проверок	Исполнение
Шаги для исполнения проверок			
<input type="button" value="↓"/> <input type="button" value="↺"/> <input type="text" value="Поиск"/>			
Статус шага	Дата начала шага	Название шага	Результат шага
👁		Поиск ранее поданных заявлений	Дата подачи данного заявления не попадает в период приема
❌		Проверка, что заявление подано в период приема заявлений	Ранее поданных заявлений нет
⌚		Проверка отсутствия заявлений	По данному заявителю не было найдено заявлений на указанную

Рисунок 50 – Форма исполнения. Вкладка «Журнал проверок»

Возможные статусы шагов:

- ❌ – «Шаг завершен. Условие не выполнено»;
- ⌚ – «Ожидается завершение шага»;
- ✅ – «Шаг завершен. Условие выполнено»;
- ⌚ – «Требуется обработка в ручном режиме».

Для просмотра состояния шага в статусах «*Ожидается завершение шага*» или «*Требуется обработка в ручном режиме*» нажмите «⋮» в его строке и выберите действие «Посмотреть». Для просмотра состояния шага в статусах «*Шаг завершен. Условие выполнено*» или «*Шаг завершен. Условие не выполнено*» нажмите «👁» в его строке. Откроется форма просмотра (Рисунок 51).

Рисунок 51 – Форма просмотра состояния шага

Для ручного ввода результата шага (доступно для шагов в статусе «*Требуется обработка в ручном режиме*») нажмите «📄» в его строке на вкладке «Журнал проверок». В открывшейся форме (Рисунок 52) укажите статус и результат выполнения шага в одноименных полях, при необходимости введите комментарий и приложите файл результирующего документа. По завершении ввода нажмите «**Сохранить**».

Рисунок 52 – Форма ввода результата шага

По окончании обработки в таблице на вкладке «Журнал проверок» в строке шага отобразятся указанные статус и результат.

Система автоматически выполняет шаги в статусе «Ожидается завершение шага», отправляя соответствующие МВ запросы, состояние шага отображается на вкладке с его наименованием.

В зависимости от полученных результатов выполнения шагов на вкладке «Исполнение» в поле «Рекомендованное решение» отображается значение «Предоставить услугу» или «Отказать в предоставлении» (Рисунок 53).

Заявление Журнал действий Журнал проверок **Исполнение**

— Сведения о заявлении

Информация об услуге

Наименование услуги

Способ подачи заявления

Личный прием

— Сведения о текущем состоянии

Структурное подразделение

Исполнитель

Статус заявления

В работе

Рекомендованное решение

Предоставить услугу

Действия с заявлением *

- Выберите значение -

Сохранить

Рисунок 53 – Рекомендованное решение (на примере значения «Предоставить услугу»)

Указанное значение является рекомендательным, для принятия решения по заявлению для выбора доступны действия «Предоставить» или «Отказать» (см. п. 2.2.2).

2.7 Завершенные заявления

В подразделе «Завершенные заявления» (Рисунок 54) доступна информация по всем исполненным заявлениям в рамках ведомства.

Услуга	Дата и время	Внутренний номер	Способ подачи	Тип заяв...	Заявитель	Статус	Результир... документ	Срок испол...	Срок испол...
	18:47:00		Личный прием	ФЛ		Отказано в приеме		18:47:00	21:28:59
	11:23:17		Личный прием	ФЛ		Утверждено		11:23:00	22:09:37

Рисунок 54 – Подраздел «Завершенные заявления»

Для отображения только просроченных заявлений нажмите на переключатель «Просроченные заявления» – в таблице отобразятся только те заявления, плановый срок исполнения которых меньше фактического (Рисунок 55).

Усл...	Д и	Внутренний номер	Способ подачи	Тип заяв...	Заявит...	Статус	Результир... документ	Срок исполнения (плановый)	Срок исполнения (фактический)
			Личный прием	ФЛ		Утверждено		30.03.2022 11:23:00	03.04.2022 22:09:37

Рисунок 55 – Отображение просроченных заявлений

Для просмотра сведений о заявлении нажмите кнопку «👁» в его строке – откроется форма просмотра заявления, недоступная для редактирования (Рисунок 56). Либо дважды нажмите ЛКМ по строке заявления и в открывшейся форме исполнения перейдите на вкладку «Заявление».

Данные заявления Данные заявителя Основные сведения и документы

— Данные заявления

Применить автонумерацию

Номер заявления *

Способ подачи *

Дата и время подачи *

Дата и время внесения в систему *

Дата регистрации отличается от даты внесения в систему

Рисунок 56 – Форма просмотра сведений о заявлении

Для просмотра истории изменений по заявлению нажмите «⋮» в его строке и выберите «История заявления» либо дважды нажмите ЛКМ на строку. В открывшейся форме исполнения перейдите на вкладку «Журнал действий». Для просмотра детальной информации по каждому этапу нажмите кнопку «🔍» (Рисунок 49).

Для просмотра информации о МВ запросах нажмите «⋮» в строке заявления и выберите «МВ запросы». В открывшемся окне (Рисунок 46) нажмите кнопку «[Список запросов](#)». Откроется форма со списком всех отправленных МВ запросах. Для просмотра подробной информации о запросе нажмите на его ID. Данные отобразятся в форме запроса.

2.8 Статистика заявлений (доступно для роли «Контролер»)

Подраздел «Статистика заявлений» (Рисунок 57) позволяет просматривать информацию по всем заявлениям в рамках своего ведомства, производить их выгрузку.

ОИВ / ОМСУ	Структурный подразделение	Услуга	Дата	Внутренний номер	Способ подачи	Тип заявления	Заявитель	Статус	Принято	Исполнено	Срок исполнения	Срок истечения	
Мэрия города	Мэрия города				Личный прием	ФЛ		Отказано					🔍
Мэрия города	Мэрия города				Личный прием	ФЛ		Утверждено					🔍
Мэрия города	Администрация				Личный прием	ИП		В работе					🔍
Мэрия города	Мэрия города				Личный прием	ФЛ		Утверждено					🔍
Мэрия города	Администрация				РПГУ	ФЛ		Утверждено					🔍

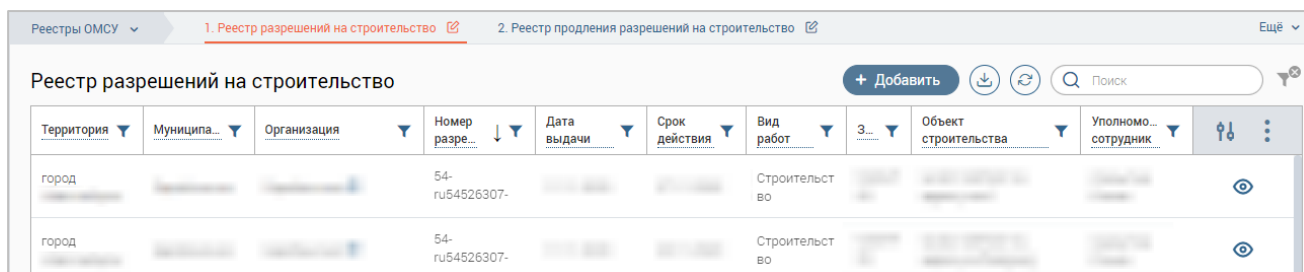
Рисунок 57 – Подраздел «Статистика заявлений»

Для просмотра детальной информации о заявлении нажмите кнопку «🔍» в его строке либо дважды нажмите ЛКМ на строку.

Для выгрузки списка заявлений в файл нажмите кнопку «📄».

3 РЕЕСТРЫ

Раздел «Реестры» содержит сведения о результатах оказания услуг в рамках ведомства. В системе доступно три раздела с реестрами – «Реестры», «Реестры ОМСУ» и «Реестры РОИВ». Рассмотрим действия с реестрами на примере реестра разрешений на строительство (Рисунок 58). **Обратите внимание, набор доступных действий в разных реестрах может отличаться.**

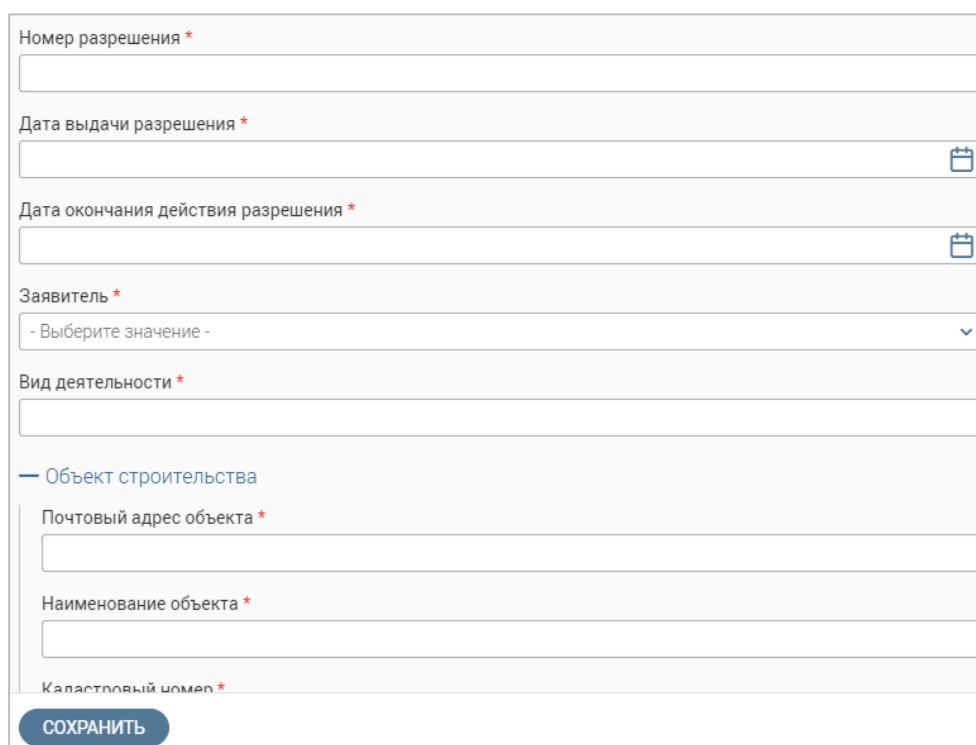


Территория	Муниципальность	Организация	Номер разрешения	Дата выдачи	Срок действия	Вид работ	3...	Объект строительства	Уполномоченный сотрудник	Действия
город			54-гп54526307-			Строительство				👁
город			54-гп54526307-			Строительство				👁

Рисунок 58 – Реестр разрешений на строительство

3.1 Внесение записи в реестр вручную

Для внесения в реестр записи о разрешениях откройте нужный реестр и нажмите на кнопку «+ Добавить». Заполните поля в открывшейся форме (Рисунок 59) и нажмите кнопку «СОХРАНИТЬ».



Номер разрешения *

Дата выдачи разрешения *

Дата окончания действия разрешения *

Заявитель *

Вид деятельности *

— Объект строительства

Почтовый адрес объекта *

Наименование объекта *

Кадастровый номер *

СОХРАНИТЬ

Рисунок 59 – Форма создания записи реестра (на примере формы записи реестра разрешений на строительство)

Новая запись реестра отобразится в таблице в рабочем поле.

Для просмотра записи реестра нажмите на кнопку «👁» в ее строке. Форма просмотра аналогична форме создания (Рисунок 59), но недоступна для редактирования.

ВАЖНО: состав полей формы внесения записи уникален для каждого реестра.

3.2 Внесение записей в реестр после утверждения

Для работы с заявлением по услуге, в которой запись в реестр вносится **после утверждения проекта решения**, откройте раздел «Актуальные заявления» (Рисунок 3).

Откройте форму исполнения заявления и выберите действие «Предоставить». Отобразится группа полей «Проект решения» с возможностью загрузки результирующего документа и комментария. Далее нажмите на кнопку «**Сохранить**». Статус заявления сменится на «*Проект положительного решения*» (1 – Рисунок 60).

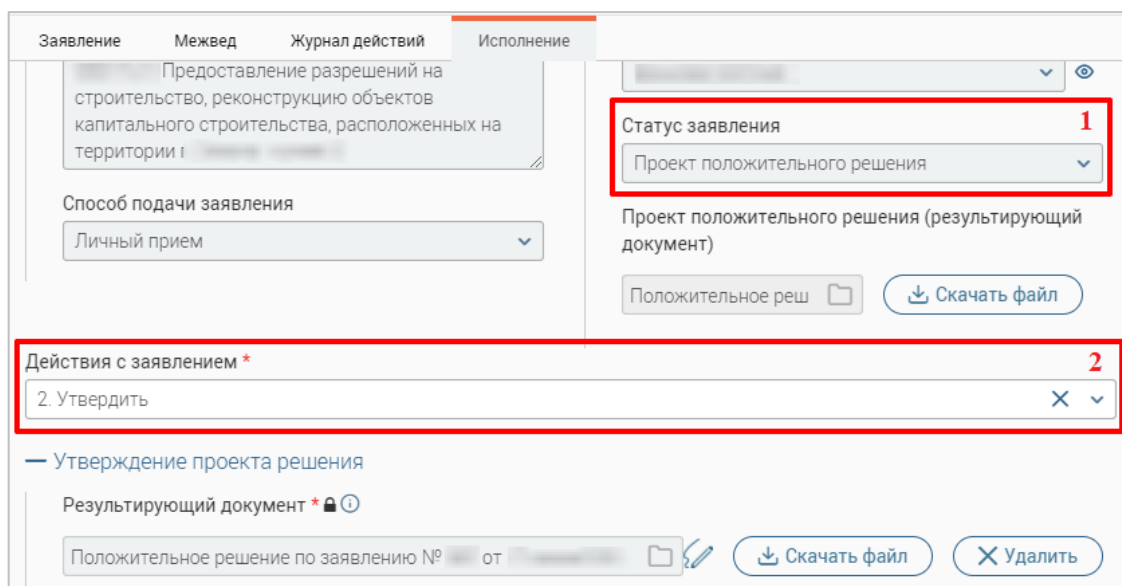


Рисунок 60 – Статус заявления и выбор действия

Затем выберите действие «Утвердить» (2 – Рисунок 60), нажмите кнопку «**Сохранить**» и подпишите проект решения ЭЦП. Заявление перейдет в раздел «Актуальные» со статусом «*Утверждено без записи в реестр*».

Для внесения записи в реестр откройте форму исполнения заявления, в поле «Действие с заявлением» выберите пункт «Занести запись в реестр» (Рисунок 61), заполните раскрывшиеся поля и нажмите кнопку «**Сохранить**».

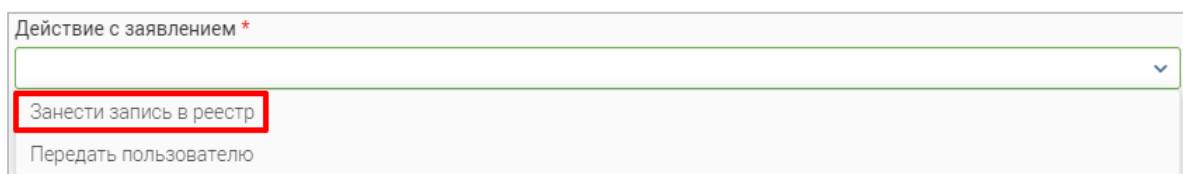


Рисунок 61 – Действие «Занести запись в реестр»

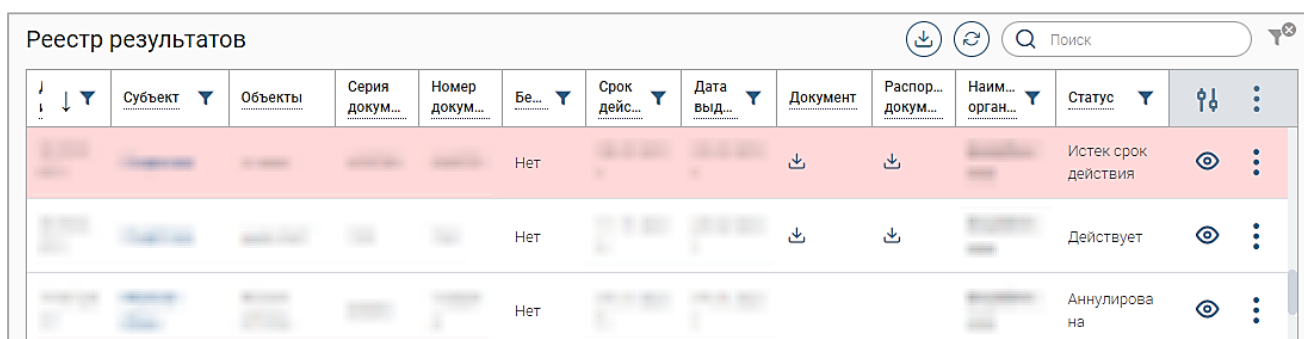
Заявление получит статус «*Утверждено*» и перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54).

3.3 Реестр результатов

Реестр результатов (Рисунок 62) содержит записи об утвержденных положительных решениях по заявлениям (например, о выданном разрешении, лицензии или одобренной выплате по социальным услугам).

Для перехода к подразделу выберите в меню пункт «Реестры» и в его панели навигации нажмите на вкладку «Реестр результатов».

Записи в реестре результатов формируются в процессе обработки заявлений – после принятия положительного решения по заявлению и его утверждения. Обратите внимание, для внесения результатов оказания услуги в реестр результатов в настройках услуги должен быть отмечен чекбокс «Требуется внесение результата оказания услуги в реестр результатов» и указаны процедура для работы с реестром и объекты формы услуги и реестра (настраивается администратором).



Субъект	Объекты	Серия докум...	Номер докум...	Бе...	Срок дейс...	Дата выд...	Документ	Распор... докум...	Наим... орган...	Статус
				Нет			↓	↓		Истек срок действия
				Нет			↓	↓		Действует
				Нет						Аннулирова на

Рисунок 62 – Подраздел «Реестр результатов»

Статусы записей:

- «*Действует*» – документ действует, доступно редактирование таких записей;
- «*Прекращена*» – действие документа прекращено. Статус присваивается в связи с прекращением деятельности, на которую был получен документ, или по запросу заявителя. Финальный статус, редактирование таких записей недоступно;
- «*Аннулирована*» – действие документа аннулировано. Статус присваивается по решению уполномоченного органа. Финальный статус, редактирование таких записей недоступно;
- «*Переоформлена*» – запись реестра изменена (скорректированы какие-либо ее данные – субъект-заявитель, объект, указанный в заявлении, выданный документ), доступно редактирование таких записей;
- «*Возобновлена*» – действие документа возобновлено. Статус присваивается при подаче заявления об устранении обстоятельств, повлекших за собой приостановления действия документа, до истечения срока приостановления. Доступно редактирование таких записей;

- «Продлена» – срок действия документа продлен. Статус присваивается на основании заявления;
- «Приостановлена» – действие документа приостановлено. Статус присваивается при выявлении нарушений органами, осуществляющими контрольно-надзорную деятельность;
- «Дубликат» – выдан дубликат документа. Статус присваивается на основании заявления о выдаче дубликата;
- «Истек срок действия» – срок действия документа истек. Статус присваивается автоматически при истечении срока действия документа, строка записи в таблице выделяется красным цветом. Финальный статус, редактирование таких записей недоступно.

Для просмотра записи (Рисунок 63) нажмите «» в ее строке.









Дата и время внесения в реестр *	<input type="text" value="20.07.2018"/>	
Тип субъекта	Индивидуальный предприниматель	
Субъект *	<input type="text" value="Иванов Иван Иванович"/>	
Объекты	Nissan Almera Toyota Corolla	
Серия документа	<input type="text" value="12345"/>	
Номер документа	<input type="text" value="67890"/>	
<input type="checkbox"/> Бессрочный		
Срок действия	<input type="text" value="31.12.2019"/>	
Дата аннулирования	<input type="text" value=""/>	
Основание	<input type="text" value=""/>	
Дата выдачи документа	<input type="text" value="20.07.2018"/>	
Документ	<input type="text" value="Архив WinRAR.rar (20 б)"/>	 Скачать файл
Номер решения	<input type="text" value=""/>	
Распорядительный документ	<input type="text" value="Архив WinRAR.rar (20 б)"/>	 Скачать файл
Электронный документ		
Бумажный документ	<input type="text" value="testFile.docx.zip (14 Кб)"/>	 Скачать файл
Выписка в формате .pdf		
Статус	Действует	
Услуга	Получение разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым т...	
Заявление	Заявление № <input type="text" value=""/> от <input type="text" value=""/>	

Рисунок 63 – Форма просмотра записи реестра результатов

Для просмотра истории изменений записи реестра (Рисунок 64) нажмите «⋮» в ее строке и выберите «Журнал действий».

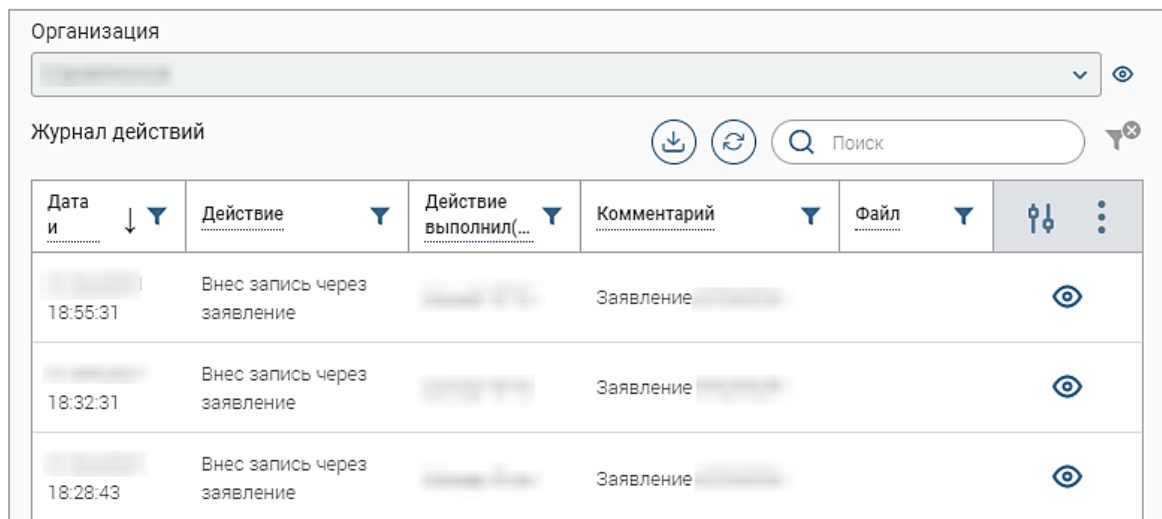


Рисунок 64 – Журнал действий реестровой записи

Для просмотра истории изменения объекта записи (Рисунок 65) откройте форму просмотра записи, нажмите на название объекта в одноименном поле и в открывшейся форме просмотра объекта перейдите на вкладку «История изменения».

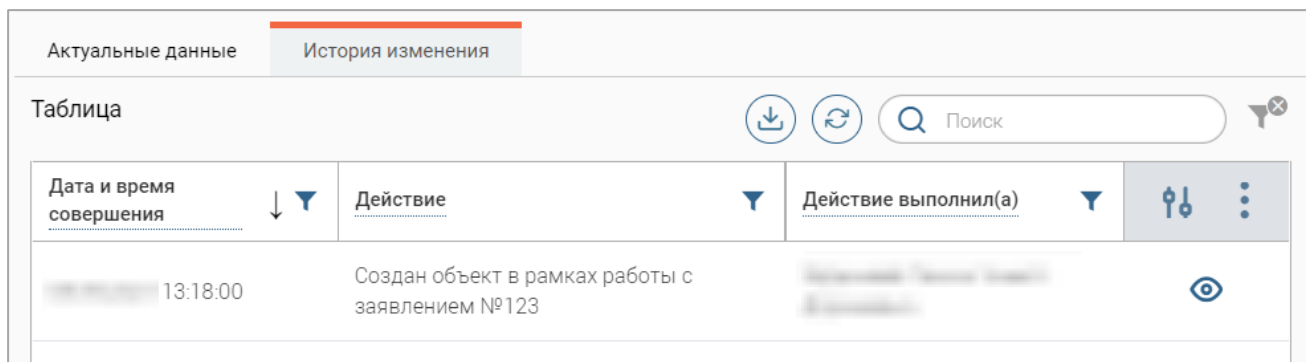


Рисунок 65 – История изменения объекта записи

3.3.1 Внесение записи в реестр результатов

Действие выполняется в ходе обработки заявления в подразделе «Актуальные заявления» (Рисунок 3) для заявлений в статусе «Проект записи реестра».

В зависимости от настроек услуги каждый объект заявления вносится в отдельную запись реестра либо все объекты заявления вносятся в одну запись реестра, при этом объекты заявления могут относиться к одному типу (например, транспортное средство) либо к разным (например, охотничий ресурс и охотничье разрешение).

Внесение всех объектов заявления в одну запись (объекты относятся к одному типу)

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действие с заявлением» выберите «Занести запись в реестр», укажите данные реестровой записи в раскрывшемся блоке полей и нажмите «**Сохранить**» (Рисунок 66).

Рисунок 66 – Внесение реестровой записи для всех объектов (объекты заявления относятся к одному типу)

По завершении обработки в форме заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 35). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54), а в реестре результатов (Рисунок 62) отобразится запись в статусе «*Действует*».

Внесение всех объектов заявления в одну запись (объекты относятся к разным типам)

Откройте форму исполнения заявления в статусе «*Проект записи реестра*» и в поле «Действие с заявлением» выберите «Внести запись в реестр» – раскроется блок полей для ввода данных реестровой записи (Рисунок 67). В одноименном поле выберите тип объекта для добавления, нажмите «**+ Создать**», заполните открывшуюся форму (набор полей формы изменяется в зависимости от выбранного типа объекта) и нажмите «**Сохранить**» – добавленный объект отобразится в таблице «Объекты». Добавьте все объекты, затем внесите данные реестровой записи в соответствующие поля и нажмите «**Сохранить**».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 35). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54), а в реестре результатов (Рисунок 62) отобразится запись в статусе «*Действует*».

Заявление Журнал действий Внесение в реестр - все объекты сохраняются в одну запись

Действие с заявлением *

Занести запись в реестр

— Внесение записи в реестр

— Данные реестровой записи

Сведения о лицензиате *

Выберите тип объекта для добавления

- Выберите тип объекта -

Выбранный тип используется при создании нового объекта

Объекты *

+ Создать Поиск

Наименование объекта
Данных не найдено

Всего: 0

Серия документа *

Номер документа *

Сохранить

Рисунок 67 – Внесение реестровой записи для всех объектов (объекты относятся к разным типам)

Внесение объектов заявления в отдельные реестровые записи

Откройте форму исполнения заявления в статусе «Проект записи реестра» и в поле «Действие с заявлением» выберите «Внести запись в реестр» и заполните раскрывшийся блок полей «Данные реестровой записи» (Рисунок 67). Для ввода данных записи для следующего объекта нажмите «+ Добавить еще поле» и заполните раскрывшийся блок полей. По завершении ввода нажмите «Сохранить».

Заявление Журнал действий **Внесение в реестр - каждый объект в отдельной записи**

— Внесение записи в реестр

Сведения о лицензиате *

— Данные реестровой записи

Объект *

Audi Q7 _____

Серия документа *

Номер документа *

Номер бланка *

Бессрочный

Срок действия *

____-____-____

Дата выдачи документа *

____-____-____

Документ

_____ переместите файлы сюда или [выберите с ПК](#)

Номер решения

На основе которого сформирован Распорядительный документ

Распорядительный документ

_____ переместите файлы сюда или [выберите с ПК](#)

+ Добавить еще поле

Сохранить

Рисунок 68 – Внесение записей для каждого объекта

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 35). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54), а в реестре результатов (Рисунок 62) отобразятся записи в статусе «*Действует*».

3.3.2 Корректировка данных записи реестра на этапе утверждения

Выполняется для заявлений в статусе «*Проект положительного решения*».

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Вернуть» (Рисунок 39), укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**» – заявление вернется на предыдущий этап. В поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр», внесите необходимые изменения в раскрывшийся блок полей «Данные реестровой записи» и нажмите «**Сохранить**».

3.3.3 Выдача дубликата

Выполняется для заявлений в статусе «*Проект записи реестра*».

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Изменение записи реестра» (Рисунок 69).

Дата и время внесения в реестр	Объекты	Серия документа	Номер документа	Бессрочный	Срок действия	Статус
				Нет		Дубликат
	тест тест			Нет		Действует
				Да		Действует

Рисунок 69 – Изменение записи реестра, на которую необходимо выдать дубликат

В таблице отображаются все доступные для редактирования записи реестра результатов, относящиеся к текущему субъекту.


Нажмите «» в строке записи, на которую нужно выдать дубликат, проверьте данные записи в раскрывшемся блоке полей (Рисунок 69), при необходимости измените их и нажмите «**Сохранить**».

Рисунок 70 – Редактирование данных реестровой записи, по которой нужно выдать дубликат

Если в таблице нет записи, по которой нужной выдать дубликат, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (Рисунок 71) и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Рисунок 71 – Внесение данных дубликата реестровой записи

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 35). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54), а в реестре результатов (Рисунок 62) отобразится запись в статусе «*Дубликат*».

3.3.4 Прекращение действия записи реестра

Выполняется для заявлений в статусе «*Проект записи реестра*».

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Прекращение записи реестра» (Рисунок 72).

Заявление Журнал действий Исполнение **Прекращение записи в реестре**

Статус заявления
Проект записи реестра

Способ подачи заявления
Личный прием

Действие с заявлением *
Занести запись в реестр

— Прекращение записи реестра

Выберите документ действие которого необходимо прекратить

Дата и время	Объекты	Серия документа	Номер документа	Бессрочный	Срок действия документа	Статус
				Нет		Дубликат
	тест тест			Нет		Действует
				Да		Действует


3 из 3

Запись не найдена

Сохранить

Рисунок 72 – Прекращение записи реестра

В таблице отображаются все доступные для редактирования записи реестра результатов, относящиеся к текущему субъекту.

Нажмите «» в строке записи, действие которой нужно прекратить, проверьте данные записи в раскрывшемся блоке полей (аналогично – Рисунок 70), при необходимости измените их и нажмите «**Сохранить**».

Если в таблице нет записи, действие которой нужно прекратить, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (аналогично – Рисунок 71) и нажмите кнопку «**Сохранить**».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 35). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54), а в реестре результатов (Рисунок 62) отобразится запись в статусе «*Прекращена*».

3.3.5 Аннулирование записи реестра

Аннулирование записи реестра выполняется так же, как и прекращение действия записи (см. 3.3.4).

По завершении обработки запись реестра получит статус «*Аннулирована*».

3.3.6 Возобновление действия записи


Выполняется для заявлений в статусе «*Проект записи реестра*».

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Возобновление записи реестра» (Рисунок 73).

Д-и	Объекты	Серия документа	Номер документа	Бессро...	Срок действия	Статус
	тест тест			Нет		Приостановлена

Рисунок 73 – Возобновление записи реестра

В таблице отображаются записи реестра результатов в статусе «*Приостановлена*», относящиеся к текущему субъекту.

Нажмите «» в строке записи, действие которой нужно возобновить, проверьте данные записи в раскрывшемся блоке полей (аналогично – Рисунок 70), при необходимости измените их. Укажите причину возобновления действия документа и дату возобновления (для выбора доступна текущая или будущая дата) в одноименных полях и нажмите «**Сохранить**».

Если в таблице нет записи, действие которой нужно возобновить, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (аналогично – Рисунок 71) и нажмите кнопку «**Сохранить**».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 35). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54). Запись в реестре результатов (Рисунок 62) получит статус «*Возобновлена*» при наступлении указанной даты возобновления (до наступления даты возобновления существующие записи останутся в статусе «*Приостановлена*», добавленные – в статусе «*Действует*»).

3.3.7 Продление действия записи

Выполняется для заявлений в статусе «*Проект записи реестра*».


Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Внесение изменений в запись реестра» (Рисунок 74).


Дата и время внесения в	Объекты	Серия документа	Номер документа	Бесср...	Срок действия	Статус	
				Нет		Дубликат	
				Да		Действует	

Рисунок 74 – Внесение изменений в запись реестра

В таблице отображаются все доступные для редактирования записи реестра результатов, относящиеся к текущему субъекту.

Нажмите «» в строке записи, которую нужно изменить, в раскрывшемся блоке полей укажите причину внесения изменений и срок продления в одноименных полях и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Если в таблице нет записи, действие которой нужно прекратить, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (аналогично – Рисунок 71) и нажмите кнопку «».



По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 35). При необходимости укажите комментарий и нажмите «». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54), а в реестре результатов (Рисунок 62) отобразится запись в статусе «*Продлена*».


3.3.8 Переоформление записи


Выполняется для заявлений в статусе «*Проект записи реестра*».

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Внесение изменений в запись реестра» (Рисунок 74).

В таблице отображаются все доступные для редактирования записи реестра результатов, относящиеся к текущему субъекту.


Нажмите «» в строке записи, которую нужно изменить, в раскрывшемся блоке полей внесите изменения в данные записи, укажите причину внесения изменений, приложите документ-основание в одноименных полях и нажмите кнопку «». Обратите внимание, для изменения доступны данные субъекта, объекта и реестровой записи.

Если в таблице нет записи, действие которой нужно прекратить, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (аналогично – Рисунок 71) и нажмите кнопку «».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 35). При необходимости укажите комментарий и нажмите «». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 54), а в реестре результатов (Рисунок 62) отобразится запись в статусе «*Переоформлена*».

3.3.9 Редактирование записи в реестре результатов

Редактирование записей производится в подразделе «Реестр результатов» и доступно для записей в статусах «*Действует*», «*Переоформлена*», «*Возобновлена*», «*Продлена*», «*Приостановлена*», «*Дубликат*».

Для редактирования записи реестра нажмите «» в ее строке, выберите «Редактировать» и в открывшейся форме выберите нужное действие (Рисунок 75).

Действие с записью реестра *

Аннулировать
Используется, если было принято решение суда или иного уполномоченного органа об аннулировании действия документа

Исправить техническую ошибку
Используется в случае выявления технической ошибки и исправления опечаток данных документа

Прекратить
Используется в связи с прекращением вида деятельности, на который был получен документ

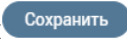
Приостановить действие документа
Используется в случае выявления нарушений Службой, осуществляющей контроль и надзор за соблюдением деятельности

Сохранить

Рисунок 75 – Выбор действия с записью реестра

Доступны следующие действия с записью реестра:

- «Аннулировать» – используется, если уполномоченным органом было принято решение об аннулировании действия документа, по завершении обработки запись получает статус *«Аннулирована»*;
- «Исправить техническую ошибку» – используется для исправления обнаруженных ошибок и опечаток, по завершении обработки запись получает статус *«Переоформлена»*;
- «Прекратить» – используется при прекращении вида деятельности, на который был получен документ, по завершении обработки запись получает статус *«Прекращена»*;
- «Приостановить действие документа» – используется для приостановки действия документа в случае выявления нарушений уполномоченным органом, по завершении обработки запись получает статус *«Приостановлена»*;
- «Возобновить» (доступно для записей в статусе *«Приостановлена»*) – используется, если уполномоченным органом было принято решение о возобновлении действия документа, по завершении обработки запись получает статус *«Возобновлена»*.

После выбора действия внесите необходимые изменения в раскрывшемся блоке полей, укажите комментарий и приложите документ-основание изменения записи, затем нажмите кнопку «» (Рисунок 76).

По завершении обработки в зависимости от выбранного действия запись получит соответствующий статус – *«Аннулирована»*, *«Прекращена»*, *«Действует»*, *«Приостановлена»*, *«Возобновлена»*.

Действие с записью реестра *

Исправить техническую ошибку

— Реестровая запись

Дата и время внесения в реестр *

Тип субъекта *

Физическое лицо

Субъект *

Объект *

Серия документа

Номер документа *

Номер бланка

Бессрочный

Дата выдачи документа *

Текущий статус *

Действует

Комментарий

Опишите внесенные изменения и уточните причину внесения изменений

Документ-основание изменения записи

переместите файлы сюда или [выберите с ПК](#)

Прикрепите документ, на основании которого вносятся изменения в реестр, например, заявление на изменение от заявителя или судебное решение

Сохранить

Рисунок 76 – Форма редактирования реестровой записи (на примере действия «Исправить техническую ошибку»)

3.4 Реестр граждан имеющих право на приобретение твердого топлива по льготной цене


Система автоматически формирует реестр граждан, имеющих право на приобретение твердого топлива по льготной цене. Для перехода в подраздел выберите в меню пункт «Реестры», вкладку «Реестр граждан имеющих право на приобретение твердого топлива» (Рисунок 77).

Реестр граждан имеющих право на приобретение твердого топлива по льготной цене

Д.и.	Заявите...	Получате...	Адрес жилого	Установл... норма	Количество выданного	Остаток нормы	Дата регис...	Статус	Организация	Документ	
				0.031	0	0.031		Действует			
				0.031	0	0.031		Действует			
				0.031	0	0.031		Действует			
				0.092	0	0.092		Действует			
				0.167	53.02	-52.853		Действует			

Рисунок 77 – Реестр граждан имеющих право на приобретение твердого топлива по льготной цене

Для просмотра сведений о записи нажмите «» в его строке.

Для загрузки справки с подписью нажмите «» в столбце «Документ» - файл загрузится на компьютер пользователя.

Остатки нормы автоматически пересчитываются системой при подаче отчетности по выдаче твердого топлива.


3.5 Реестр жилых помещений с печным отоплением

Помимо реестра граждан система автоматически формирует реестр жилых помещений с печным отоплением (Рисунок 78).

Реестр жилых помещений с печным отоплением

Полный адрес помещения	Площадь помещения, кв.м.	Норма твердого топлива	Остаток топлива, доступный к	
	123	123	103	
	100	50	0	
	123	123	123	

Рисунок 78 – Реестр жилых помещений с печным отоплением

Для просмотра сведений о записи нажмите «» в его строке.

Остатки нормы автоматически пересчитываются системой при подаче отчетности по выдаче твердого топлива.

4 ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

4.1 Назначение

Подраздел «Назначение» (Рисунок 79) предназначен для просмотра бронирований, созданных с ЕПГУ и РПГУ и назначения их в работу специалистам ведомства.

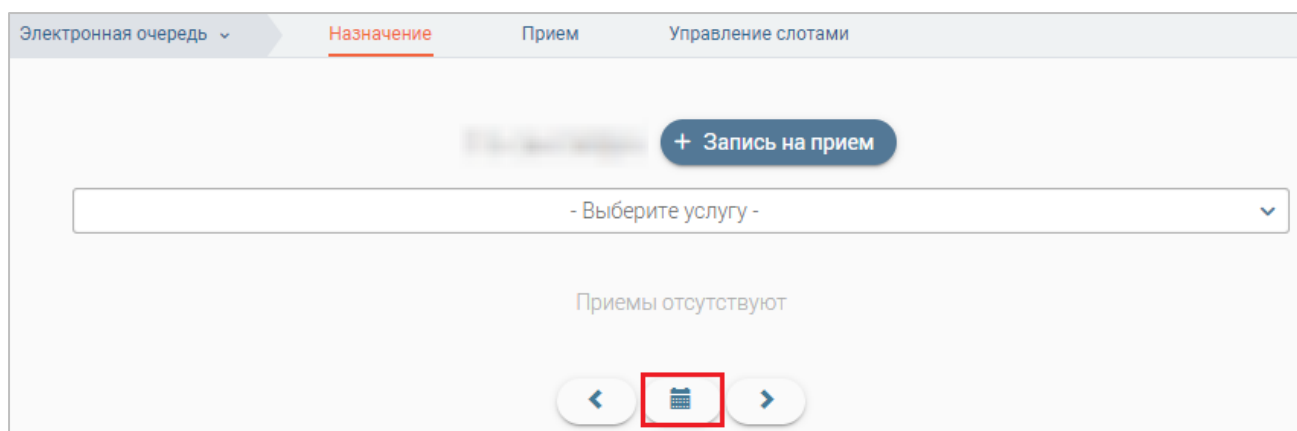



Рисунок 79 – Подраздел «Назначение»

Для просмотра всех назначений на определенную дату нажмите «» (выделено красным – Рисунок 79). В открывшемся календаре нажмите на нужную дату. Даты, в которых есть бронирования, выделены серыми кружками (выделено красным – Рисунок 80). При наведении курсора на дату с бронированиями, система отобразит подсказку с количеством приемов в этот день. Выбранная дата выделена синим кружком.

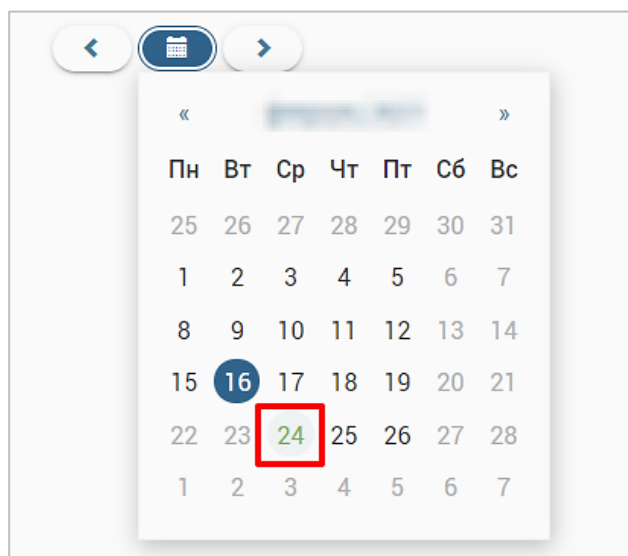




Рисунок 80 – Календарь

После нажатия на дату в рабочем поле отобразится список бронирований (Рисунок 81). Если бронирований на выбранную дату нет, в рабочем поле отобразится уведомление «Приемы отсутствуют».

Для перехода к дате на день раньше текущей нажмите «». Для перехода к дате на день позже текущей нажмите «».

Для просмотра подробной информации о приеме нажмите на карточку назначения (выделено красным – Рисунок 81), откроется форма просмотра (Рисунок 82).

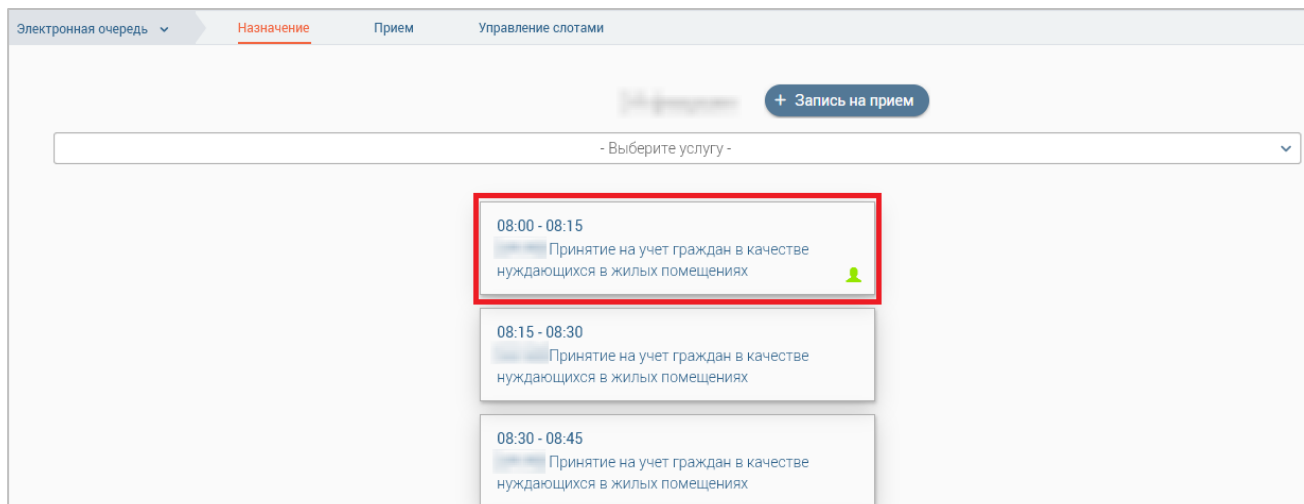






Рисунок 81 – Список бронирований на определенную дату

Если прием по бронированию назначен на какого-либо сотрудника, в правом нижнем углу карточки назначения отображается значок «». Цвет значка для разных сотрудников отличается. При наведении курсора на значок отобразится имя сотрудника.

Для назначения приема на себя откройте карточку назначения и нажмите кнопку « Назначить на себя ». Карточка закроется, система выдаст уведомление «Прием назначен» и в карточке отобразится значок «».

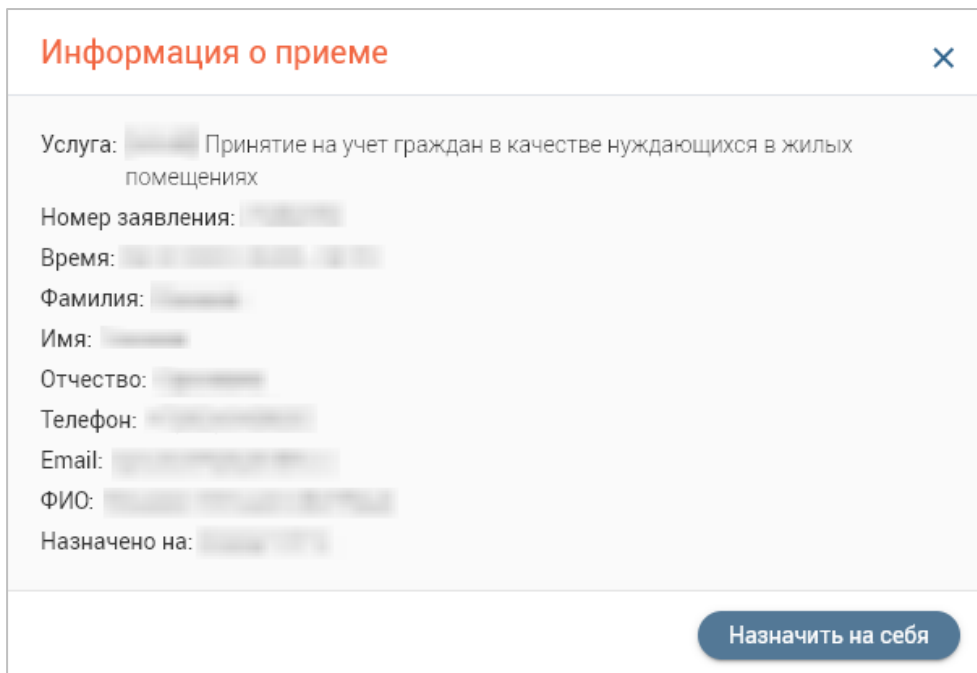


Рисунок 82 – Подробная информация о приеме

Для просмотра назначений по определенной услуге выберите ее в выпадающем списке. Затем нажмите на календарь и выберите нужную дату. В рабочем поле отобразятся карточки назначений (Рисунок 83).

Для отмены отбора карточек по выбранной услуге нажмите «X» в поле выбора услуги. В рабочем поле отобразятся все назначения на выбранную дату.

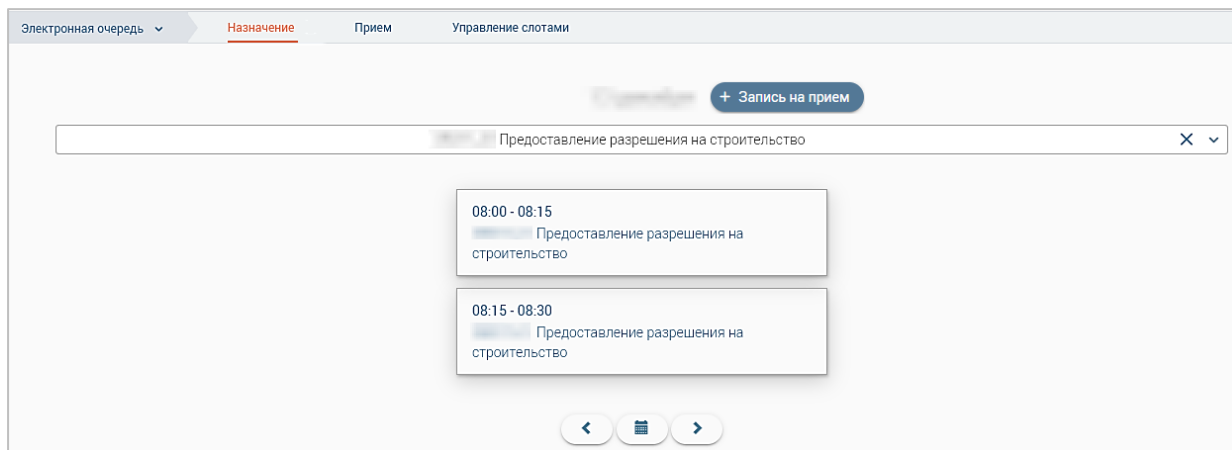


Рисунок 83 – Список бронирований по выбранной услуге

Для создания записи на прием нажмите кнопку «+ Запись на прием». В открывшемся окне (Рисунок 84) укажите ведомство в поле 1, затем в поле 2 выберите услугу. После выбора услуги ниже отображаются доступные для записи слоты в поле 4.

Если для выбранной услуги в выбранную дату (поле 3, в нем по умолчанию выбрана текущая дата) отсутствует свободное время для приема (или прием заявителей в указанный день не осуществляется), то в поле 4 будет указано «На выбранный день слоты отсутствуют».

В общем блоке (5 – Рисунок 84) укажите информацию о заявителе.

Новая запись

1 Агентство

2 Запись на прием

3

14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	16:00
16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30
17:45					

4

5

Общий Блок

Наименование заявителя *

ФИО или Наименование юридического лица

Контактный телефон *


99-99-99

E-Mail адрес

user@example.ru

Сохранить

Рисунок 84 – Создание записи на прием

После внесения всей необходимой информации нажмите «  ». Система выдаст уведомление «Запись на прием добавлена». Созданная запись отобразится в подразделе «Назначение» (Рисунок 79).

4.2 Прием

Подраздел «Прием» (Рисунок 85) предназначен для просмотра приемов, назначенных на текущего пользователя.

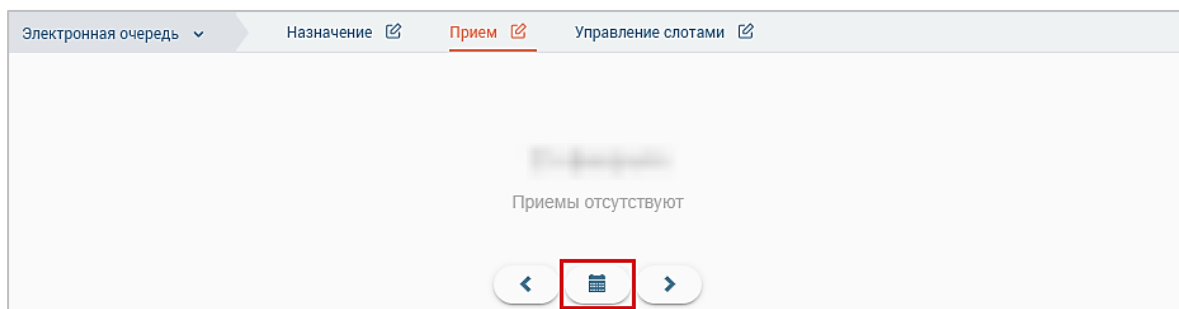



Рисунок 85 – Подраздел «Прием»

Для просмотра назначенных приемов на определенную дату нажмите на «  ». В открывшемся календаре выберите нужную дату.

Даты, в которые ведется прием, выделены серыми кружками. При наведении курсора на дату с бронированиями система отобразит подсказку с количеством приемов в этот день. Выбранная дата выделена синим кружком (Рисунок 80).

После нажатия на дату в рабочем поле отобразится список приемов (Рисунок 86). Если приема в выбранную дату нет, в рабочем поле отобразится уведомление «Приемы отсутствуют».

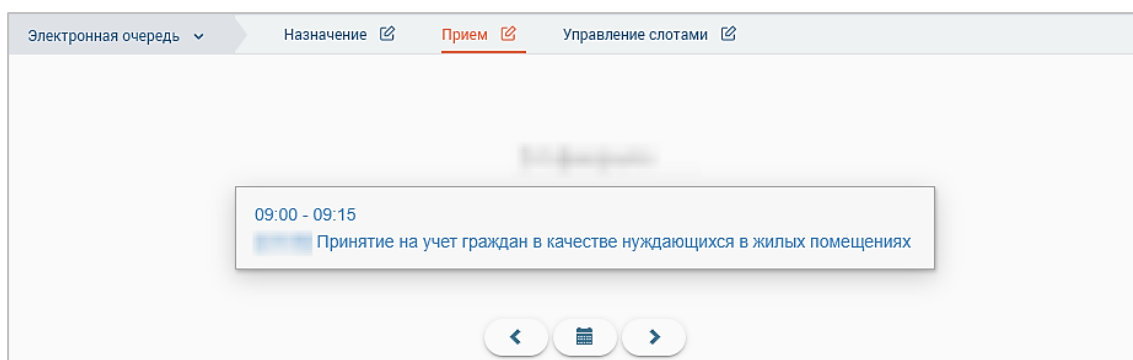




Рисунок 86 – Расписание приемов текущего пользователя на выбранную дату

Для перехода к дате на день раньше текущей нажмите «  ». Для перехода к дате на день позже текущей нажмите «  ».

Для просмотра подробной информации о приеме нажмите на его карточку, откроется форма просмотра (Рисунок 87).

Информация о приеме [X]

Услуга: [blurred] Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях

Номер заявления: [blurred]

Время: [blurred]

Фамилия: [blurred]

Имя: [blurred]

Отчество: [blurred]

Телефон: [blurred]

Email: [blurred]

ФИО: [blurred]

Прием осуществлен [Неявка]

Рисунок 87 – Информация о приеме, назначенном на текущего пользователя

После завершения приема нажмите « **Прием осуществлен** » в карточке приема. Карточка закроется, система выдаст уведомление о сохранении данных (Рисунок 88). Карточка приема в рабочем поле станет синего цвета (Рисунок 89).

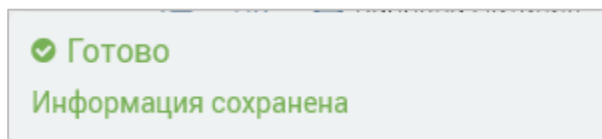


Рисунок 88 – Уведомление о сохранении статуса приема

Если заявитель не пришел на прием, нажмите « **Неявка** » в карточке приема. Карточка закроется, система выдаст уведомление о сохранении данных (Рисунок 88). Карточка приема в рабочем поле станет красного цвета (Рисунок 89).

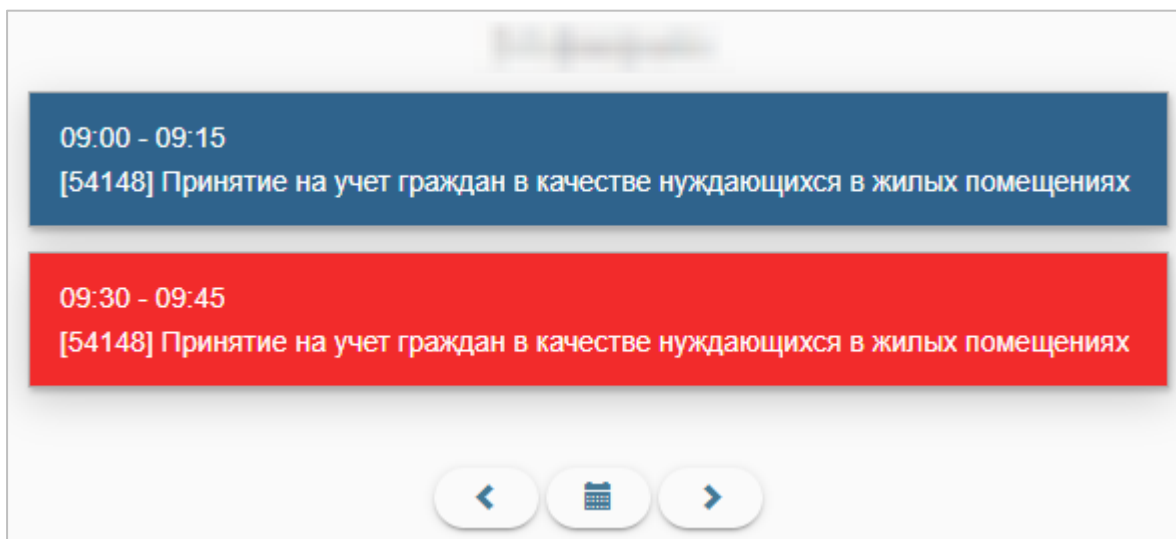


Рисунок 89 – Осуществленный прием и неявка

4.3 Управление слотами (доступно для роли «Контролер»)

Подраздел «Управление слотами» предназначен для создания и управления слотами записи на прием. Слот – это период времени, в который оператор осуществляет прием заявителей в рамках записи на прием.

Для добавления новых слотов откройте раздел «Электронная очередь» и выберите подраздел «Управление слотами». В поле «Орган исполнительной власти» по умолчанию подставлено структурное подразделение текущего поля. Выберите из выпадающего списка услугу, для которой нужно создать слоты. После выбора ниже отобразятся календарь и кнопки для создания и удаления слотов (Рисунок 90).

Если на определенную дату слоты уже добавлены, то она отмечена в календаре серым кружком. Дата, выбранная сейчас, отмечена синим кружком.

Электронная очередь > Назначение > Прием > Управление слотами

Орган исполнительной власти * 1

Услуга 2

Тестовая услуга

Выберите дату 3

Слоты на 27 июля + Добавить 4 Удаление слотов

Слоты отсутствуют

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

Как в предыдущем месяце

Рисунок 90 – Подраздел «Управление слотами»

Нажатие на дату, в которой уже созданы слоты, отобразит рядом с календарем все ранее созданные на это число слоты с указанием времени и длительности приема и занятости слотов (Рисунок 91).

Для добавления слотов отметьте в календаре нужную дату и нажмите кнопку «+ Добавить».

Обратите внимание: Вы можете выбрать прошедшую дату для просмотра ранее созданных слотов, но добавить слот можно только в сегодняшнюю или последующие даты (при выборе прошедших дат кнопка «+ Добавить» будет неактивна).

Выберите дату

« 3 »

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

31 1 2 3 4 5 6

7 8 9 10 11 12 13

14 15 16 17 18 19 20

21 22 23 24 25 26 27

28 29 30 1 2 3 4

5 6 7 8 9 10 11

Как в предыдущем месяце

Слоты на [] + Добавить Удаление слотов

08 08:00 - 08:15 08:15 - 08:30 08:30 - 08:45 08:45 - 09:00

1 свободен 1 свободен 1 свободен 1 свободен

09 09:00 - 09:15 09:15 - 09:30 09:30 - 09:45 09:45 - 10:00

1 свободен 1 свободен 1 свободен 1 свободен

10 10:00 - 10:15 10:15 - 10:30 10:30 - 10:45 10:45 - 11:00

1 свободен 1 свободен 1 свободен 1 свободен

11 11:00 - 11:15 11:15 - 11:30 11:30 - 11:45 11:45 - 12:00

1 свободен 1 свободен 1 свободен 1 свободен

Рисунок 91 – Созданные слоты

После нажатия кнопки «+ Добавить» заполните отобразившиеся справа поля (Рисунок 92):

Время приема

Время начала приема 08:00

Время окончания приема 12:00

+ Добавить время

Добавление слотов

Количество открываемых слотов 1

Продолжительность 15

Повтор Никогда


Сохранить слоты Отмена

Рисунок 92 – Настройка слотов

1. Блок «Время приема» содержит поля, заполняемые вручную либо с помощью встроенных переключателей «🕒». Укажите временной промежуток, в который будет осуществляться прием.

Важно: Если в период приема у сотрудников имеется перерыв, то время его начала нужно указать в поле «Время окончания приема».

2. Кнопка «+ Добавить время» клонирует блок «Время приема». Используется при необходимости внесения перерывов для специалистов в период приема. Например, у специалистов имеется обеденный перерыв 12:00-13:00 и профилактический перерыв 15:45-16:00. Тогда в первом блоке в поле «Время окончания приема» укажите время начала

обеденного перерыва – 12:00 (Рисунок 93). Клонировать блок нажатием кнопки « Добавить время». В клонированном блоке в поле «Время начала приема» укажите окончание обеденного перерыва – 13:00, в блоке «Время окончания приема» – время начала профилактического перерыва – 15:45. Создайте еще один блок, в поле «Время начала приема» укажите окончание профилактического перерыва – 16:00, в блоке «Время окончания приема» – фактическое окончание периода приема и/или рабочего дня.

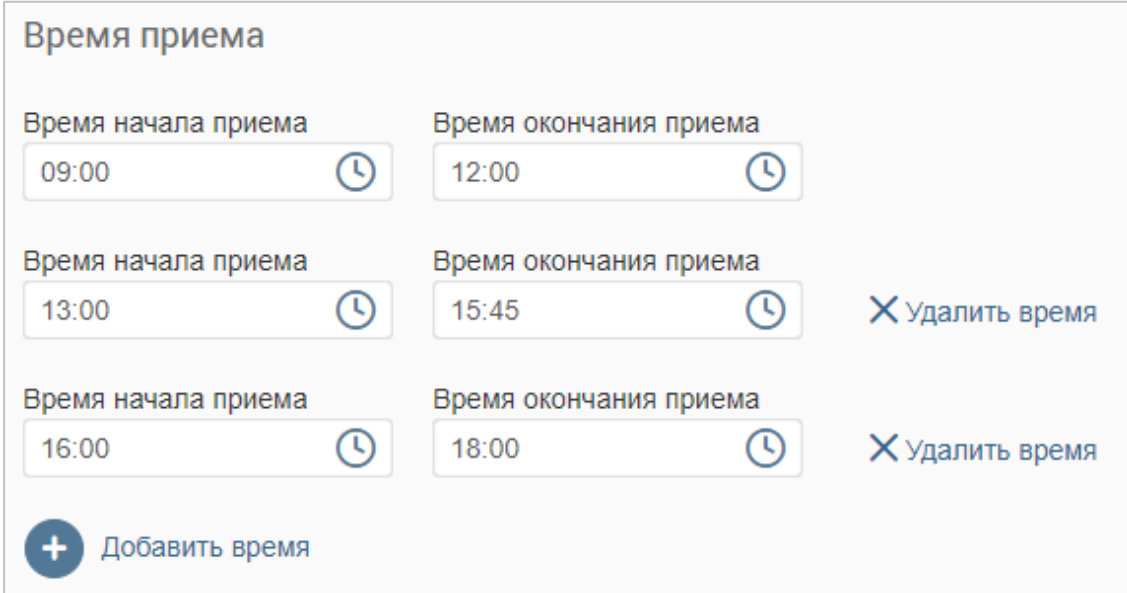



Рисунок 93 – Пример настройки времени приема

Для удаления клонированного блока нажмите кнопку « Удалить время» справа от него.

3. «Количество открываемых слотов» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Количество слотов должно совпадать с количеством специалистов, которые будут одновременно осуществлять прием в выбранное время.

4. «Продолжительность» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Укажите временной интервал (в минутах), установленный регламентом для оказания услуги.

5. «Повтор» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Позволяет продублировать созданные слоты до конца текущего месяца на все рабочие дни (при выборе значения «Каждый день») либо на выбранный день недели (при выборе «Каждую неделю»). Для создания слотов только на выбранный день выберите «Никогда». Также доступен выбор дат для дублирования слотов вручную – нажмите на необходимые даты в календаре. Выбранные даты, в которые продублируются созданные слоты, будут выделяться синей заливкой.

Для сохранения слотов нажмите « Сохранить слоты».

После обработки справа появятся поля с созданными слотами (Рисунок 94).

Обратите внимание: дни, в которые были добавлены слоты, будут выделены в календаре серым кружком.

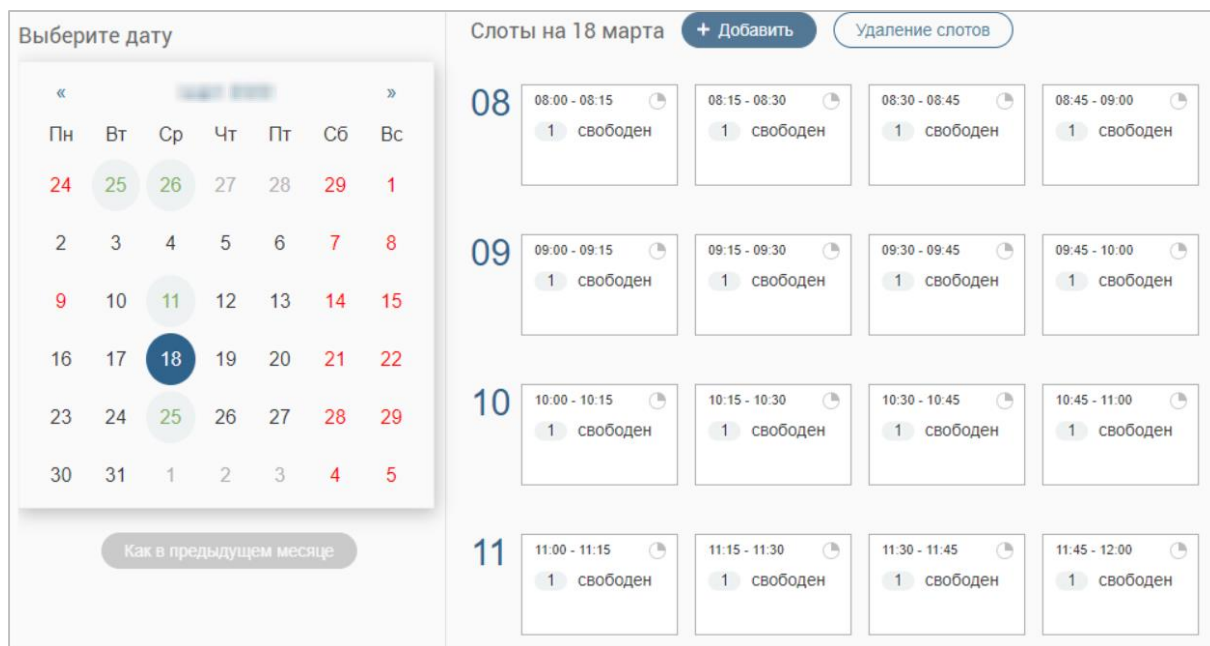


Рисунок 94 – Созданные слоты

Для копирования слотов, созданных в предыдущем месяце, нажмите кнопку «[Как в предыдущем месяце](#)» (Рисунок 95). Система автоматически продублирует слоты в текущий месяц. Важно: Дублирование слотов происходит не по числам месяца, а по дням недели.

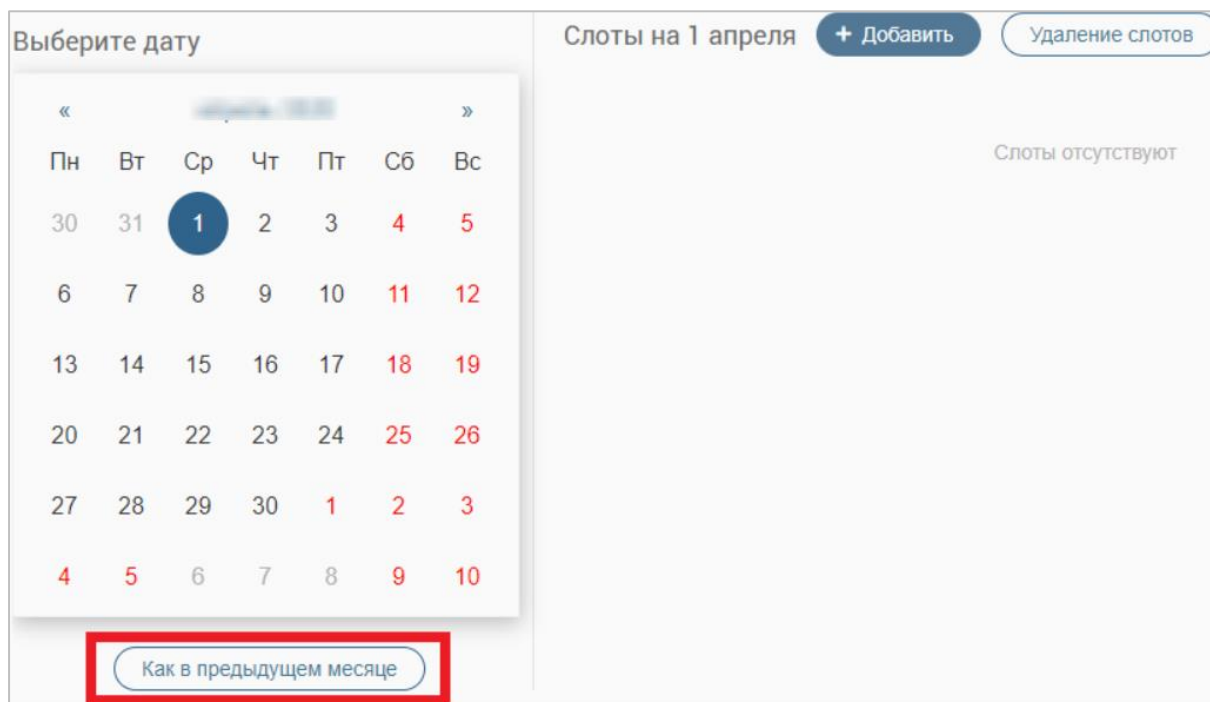


Рисунок 95 – Кнопка дублирования слотов из предыдущего месяца

Для изменения продолжительности конкретных слотов и их количества в нужный промежуток времени нажмите на поле с необходимым слотом и внесите изменения в открывшиеся поля (Рисунок 96), после чего нажмите «[Сохранить слоты](#)».

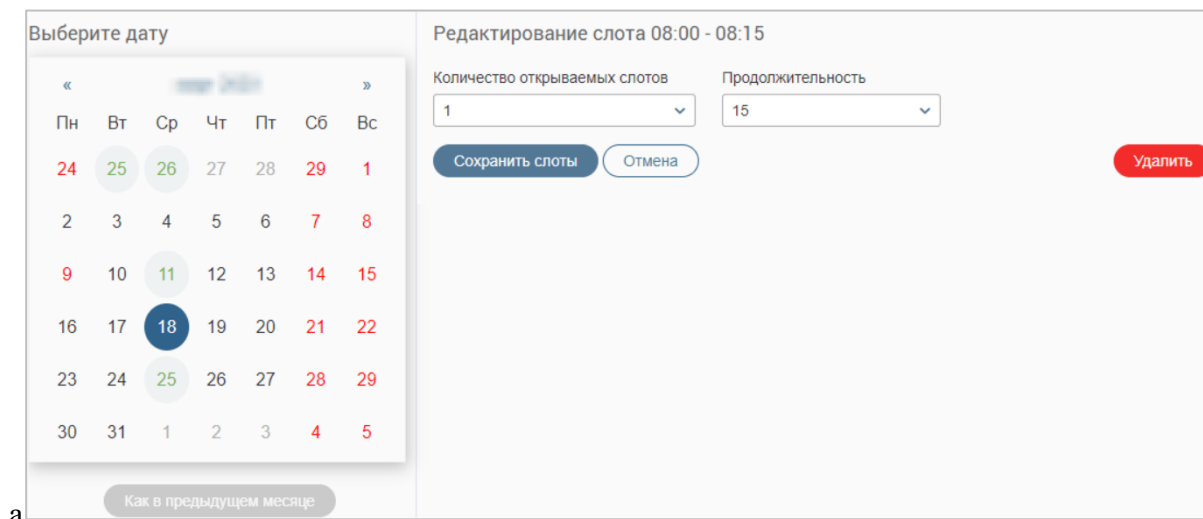


Рисунок 96 – Редактирование/удаление слота

Для удаления выбранного слота нажмите « **Удалить** » и подтвердите действие в всплывающем окне (Рисунок 97).

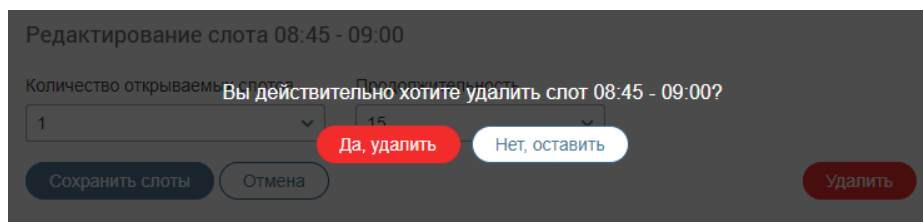


Рисунок 97 – Подтверждение удаления слота

Для удаления нескольких слотов нажмите кнопку « **Удаление слотов** » над списком созданных слотов (Рисунок 94). В появившемся окне (Рисунок 98) выберите необходимую услугу и укажите временной интервал для удаления слотов. Нажмите « **Удалить** » и подтвердите действие в окне уведомления.

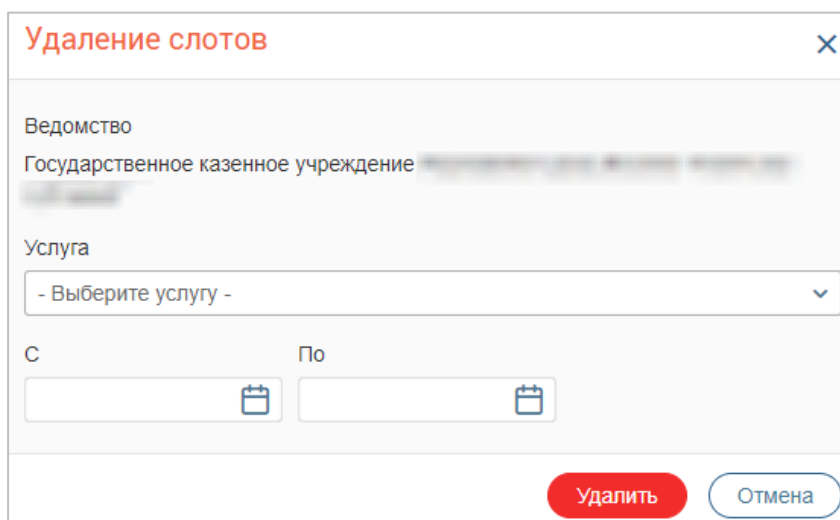


Рисунок 98 – Удаление нескольких слотов

Если на какой-то из слотов назначен прием, то в его поле будет указано «*X назначен*», где *X* – количество назначенных слотов (Рисунок 99):

Выберите дату

« **Февраль 2024** »

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8

Как в предыдущем месяце

Слоты на 25 февраля + Добавить Удаление слотов

08	08:00 - 08:15	08:15 - 08:30	08:30 - 08:45	08:45 - 09:00
	1 свободен	0 свободно	0 свободно	1 свободен
		1 назначен	1 назначен	
09	09:00 - 09:15	09:15 - 09:30	09:30 - 09:45	09:45 - 10:00
	1 свободен	1 свободен	1 свободен	1 свободен
10	10:00 - 10:15	10:15 - 10:30	10:30 - 10:45	10:45 - 11:00
	1 свободен	1 свободен	1 свободен	1 свободен
11	11:00 - 11:15	11:15 - 11:30	11:30 - 11:45	11:45 - 12:00
	1 свободен	1 свободен	1 свободен	1 свободен

Рисунок 99 – Назначенный слот

Созданные слоты заявитель может выбирать при записи на прием через ЕПГУ.

5 НОВОСТИ, ИНСТРУКЦИИ, ВОПРОСЫ

Интерфейс главной страницы (Рисунок 100) содержит различную новостную и справочную информацию касательно работы ВИС и/или ведомства.

Для перехода на главную страницу системы нажмите на значок «» на левой панели.

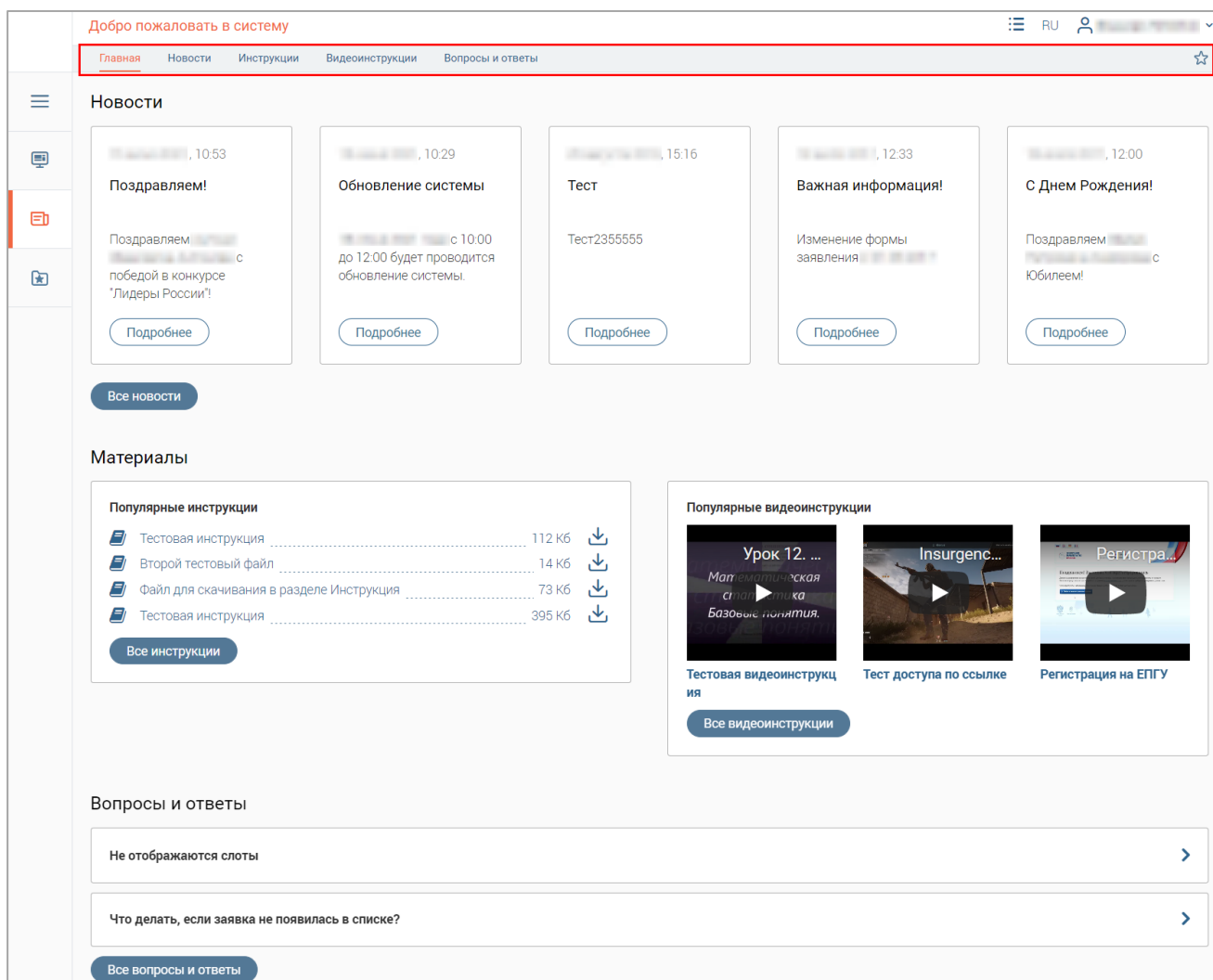
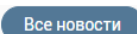




Рисунок 100 – Интерфейс главной страницы системы

Интерфейс главной страницы состоит из панели навигации по разделам (выделено красным на верхней панели – Рисунок 100) и рабочего поля.

5.1 Раздел «Новости»

Для перехода в раздел нажмите на его название в панели навигации или на кнопку «» на главной странице системы.

В рабочем поле раздела отображается различная новостная информация с указанием даты её размещения. Новая информация всегда находится вверху списка (Рисунок 101).

На карточке новости расположены ее заголовок и краткое содержание. Для просмотра полного текста новости нажмите ссылку «*Подробнее*», новость откроется во всплывающем окне. Для просмотра приложенного файла нажмите «», для скачивания – «».

Для поиска определенной новости введите искомые данные в строку поиска. По мере ввода в рабочем поле останутся карточки только тех новостей, в которых нашлись совпадения. Для возврата ко всем новостям удалите все символы из строки поиска.

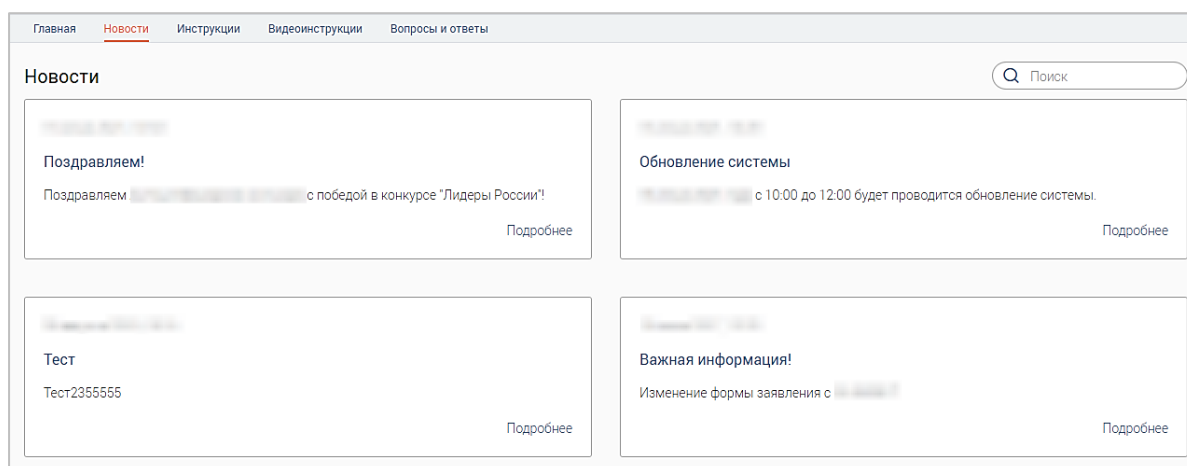


Рисунок 101 – Раздел «Новости»

5.2 Раздел «Инструкции»

Для перехода в раздел нажмите на его название в панели навигации или на кнопку « Все инструкции » на главной странице системы.

Раздел (Рисунок 102) содержит текстовые руководства по использованию ВИС и/или выполнению различных рабочих функций.

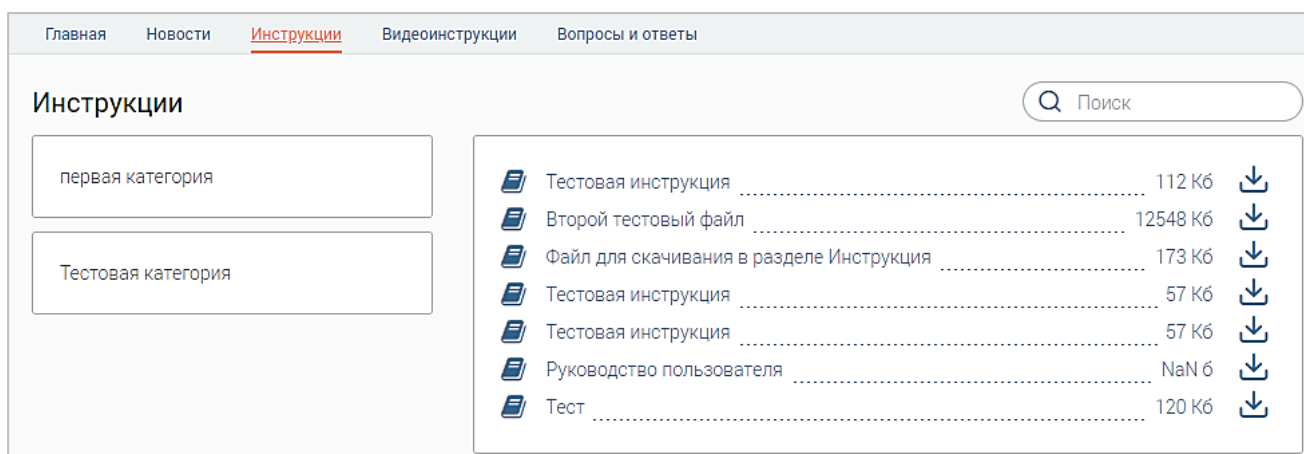





Рисунок 102 – Раздел «Инструкции»




Для просмотра текстовой инструкции нажмите в ее строке «», для скачивания файла – «».

Для доступа к инструкциям, относящимся к одной категории, нажмите на ее название в блоке слева. В блоке справа отобразятся все инструкции, относящиеся к этой категории. Для выхода из категории снова нажмите на ее название.

5.3 Раздел «Видеоинструкции»

Для перехода в раздел нажмите на его название в панели навигации или на кнопку «» на главной странице системы.

Раздел (Рисунок 103) содержит видеоруководства по использованию ВИС и/или выполнению различных рабочих функций.

Для просмотра видеоинструкции нажмите «» в центре видео. Чтобы развернуть видео на весь экран, нажмите «» в его правом нижнем углу. Для возврата из полноэкрannого режима нажмите клавишу «Esc» или наведите курсор на нижнюю часть экрана и в появившемся меню нажмите «».

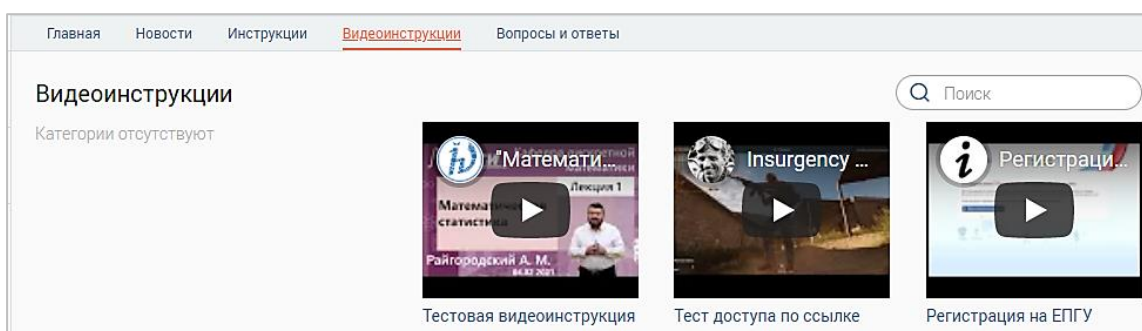
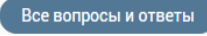


Рисунок 103 – Раздел «Видеоинструкции»

5.4 Раздел «Вопросы и ответы»

Для перехода в раздел нажмите на его название в панели навигации или на кнопку «» на главной странице системы.

В разделе (Рисунок 104) размещаются наиболее частые вопросы сотрудников касательно ВИС или других рабочих моментов и ответы на них со стороны ответственных специалистов.

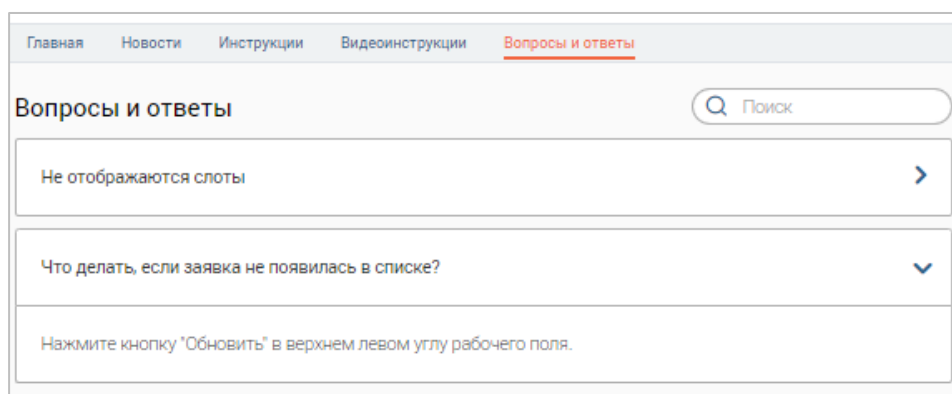


Рисунок 104 – Раздел «Вопросы и ответы»

Для просмотра ответа нажмите на строку вопроса. Чтобы скрыть ответ, повторно нажмите на строку вопроса.

Для поиска определенного вопроса введите искомые данные в строку поиска. По мере ввода в рабочем поле останутся только те вопросы, в которых нашлись совпадения. Для возврата ко всем вопросам удалите все символы из строки поиска.

6 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Если система работает некорректно (возникают ошибки, неверно отображаются страницы), перед обращением в поддержку следует произвести следующие действия:

- Убедиться, что работа с системой ведется в веб-браузере Google Chrome или Mozilla Firefox;
- Убедиться, что браузер имеет последнюю версию;
- Очистить кэш браузера и удалить файлы cookie.

6.1 Очистка кэша

6.1.1 Google Chrome

Нажмите кнопку меню «⋮» в правом верхнем углу окна браузера и перейдите в настройки (Рисунок 105).

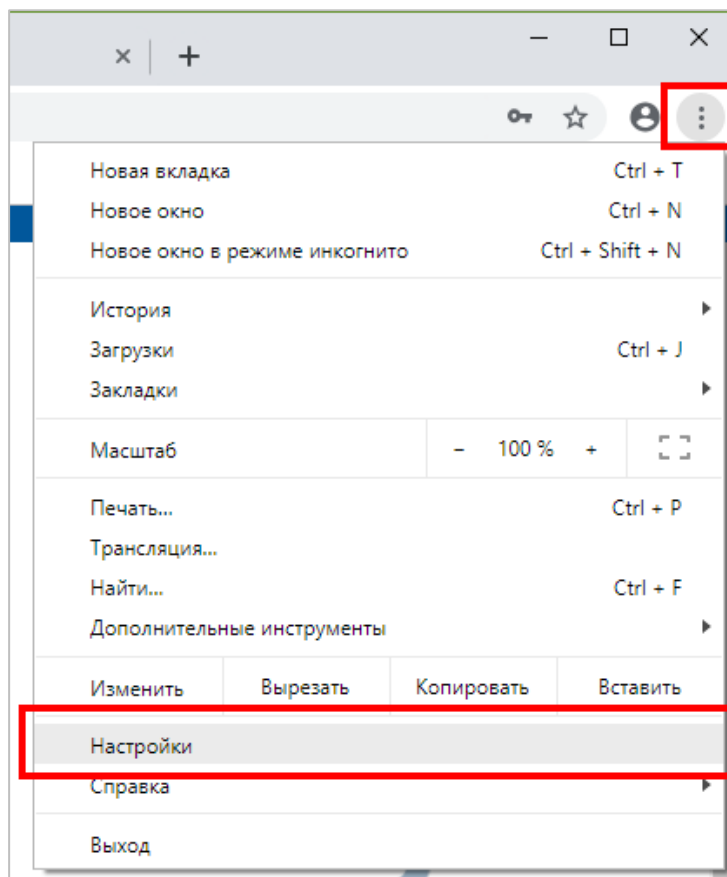


Рисунок 105 – Открытие настроек браузера Google Chrome

Прокрутите страницу настроек вниз до блока «Конфиденциальность и безопасность» (либо нажмите на строке «Конфиденциальность и безопасность» в левой части окна настроек) и нажмите на пункт «Очистить историю» (Рисунок 106).

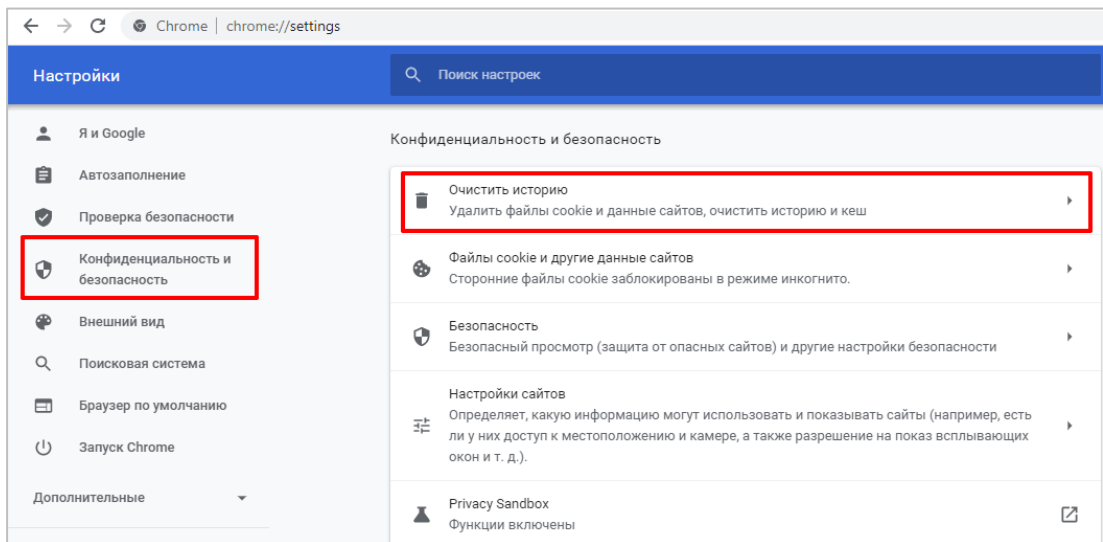


Рисунок 106 – Блок настроек «Конфиденциальность и безопасность»

В открывшемся окне в выпадающем списке «Временной диапазон» выберите пункт «Всё время», снимите отметку с чекбокса «История просмотров», убедитесь, что отмечены чекбоксы «Файлы cookie и другие данные сайтов» и «Изображения и другие файлы, сохраненные в кэше» и нажмите «**Удалить данные**» (Рисунок 107). Перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникала ошибка.

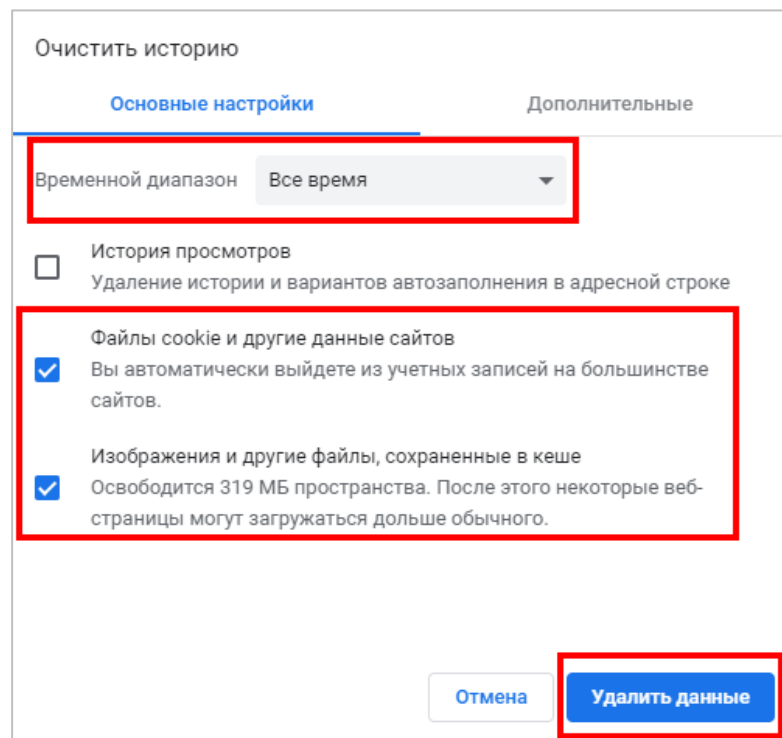


Рисунок 107 – Окно «Очистить историю»

Также окно «Очистить историю» можно вызвать сочетанием клавиш Shift + Ctrl + Delete.

Подробнее: <https://support.google.com/accounts/answer/32050>

6.1.2 Mozilla Firefox

Нажмите кнопку меню «☰» в правом верхнем углу браузера и перейдите в настройки (Рисунок 108).

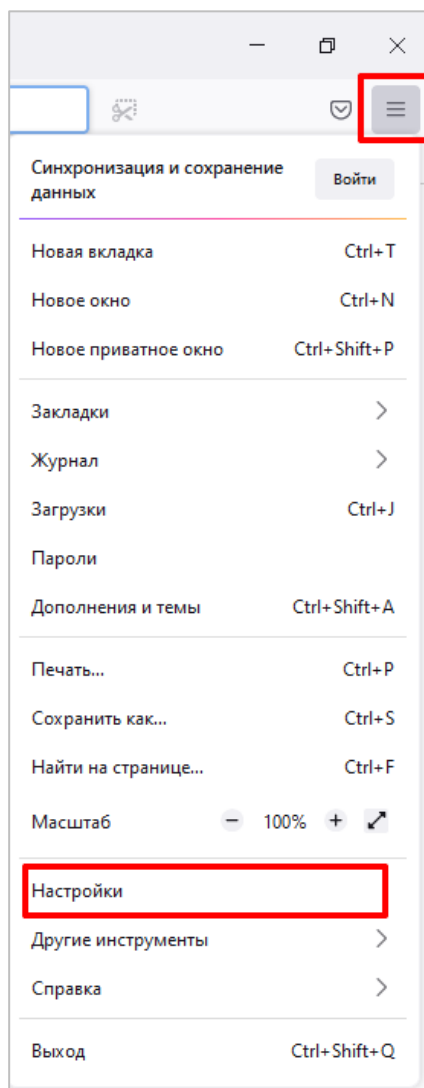


Рисунок 108 – Открытие настроек браузера Mozilla Firefox

В открывшемся окне нажмите на пункт меню «Приватность и защита» и прокрутите страницу вниз до блока «Куки и данные сайтов» (Рисунок 109).

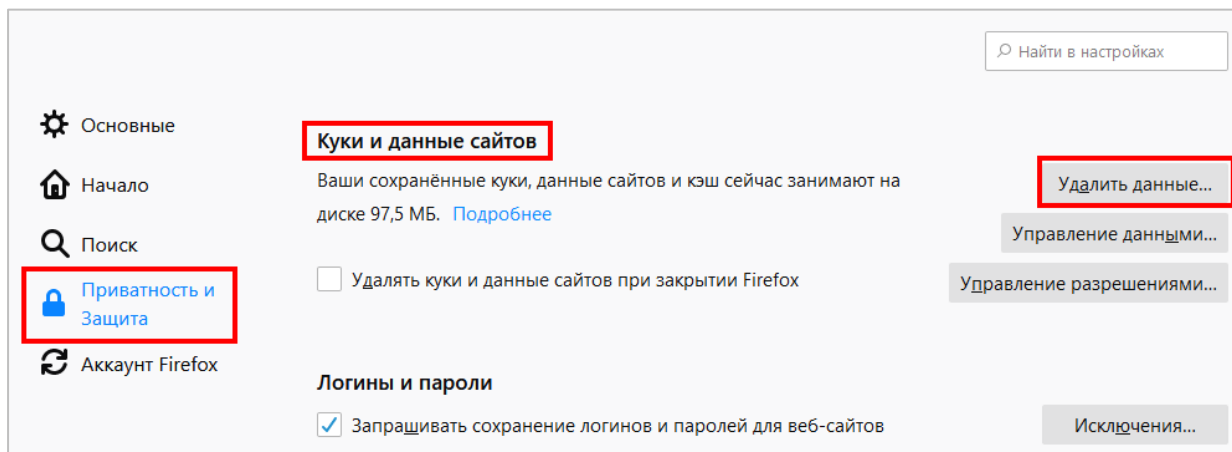


Рисунок 109 – Раздел настроек «Приватность и защита», блок «Куки и данные сайтов»

В блоке «Куки и данные сайтов» нажмите кнопку «Удалить данные». В открывшемся окне (Рисунок 110) убедитесь, что отмечены чекбоксы «Куки и данные сайтов» и «Кэшированное веб-содержимое», и нажмите «Удалить».

Перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникла ошибка.

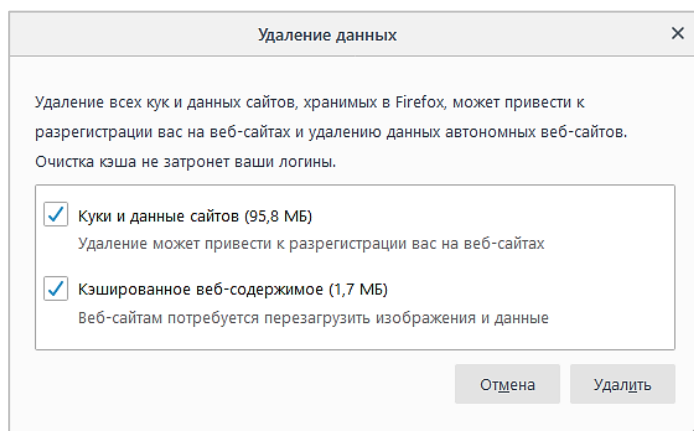


Рисунок 110 – Окно «Удаление данных»

Существует другой способ очистки кэша: Нажмите кнопку меню, выберите пункт «Журнал» и нажмите «Удалить историю». В открывшемся в выпадающем списке выберите «Удалить всё», снимите отметки со всех чекбоксов, кроме «Куки» и «Кэш» и нажмите «ОК».

Также окно очистки можно вызвать сочетанием клавиш Shift + Ctrl + Delete.

Подробнее: <https://support.mozilla.org/ru/kb/kak-ochistit-kesh-firefox>

6.1.3 Microsoft Edge

Нажмите кнопку меню «...» в правом верхнем углу окна браузера и выберите пункт «Настройки». На отобразившейся странице в меню слева выберите пункт «Файлы cookie и разрешения сайтов» (Рисунок 111).

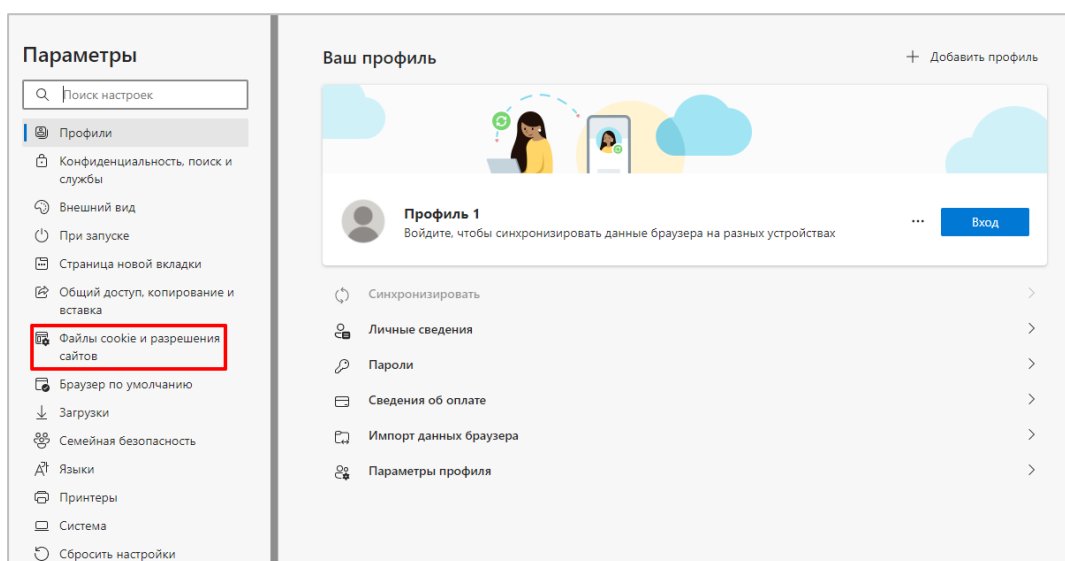


Рисунок 111 – Параметры браузера Microsoft Edge

Нажмите на строку «Управляйте файлами cookie...» (Рисунок 112).

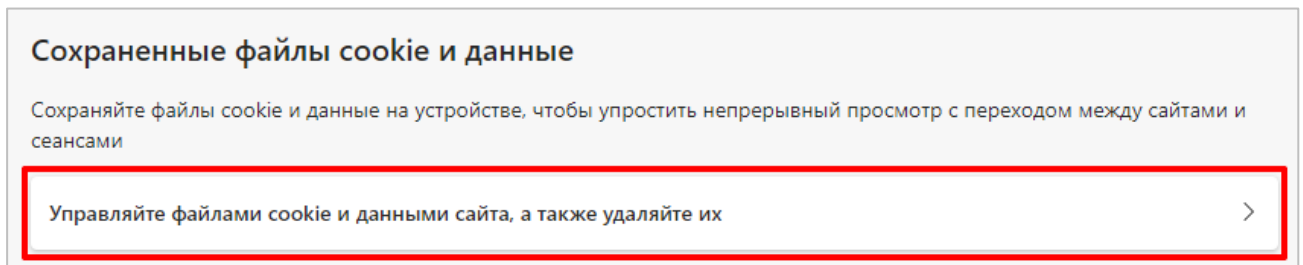


Рисунок 112 – Открытие настроек файлов cookie

В отобразившемся меню выберите нажмите на пункт «Просмотреть все файлы cookie и данные сайта» (Рисунок 113)

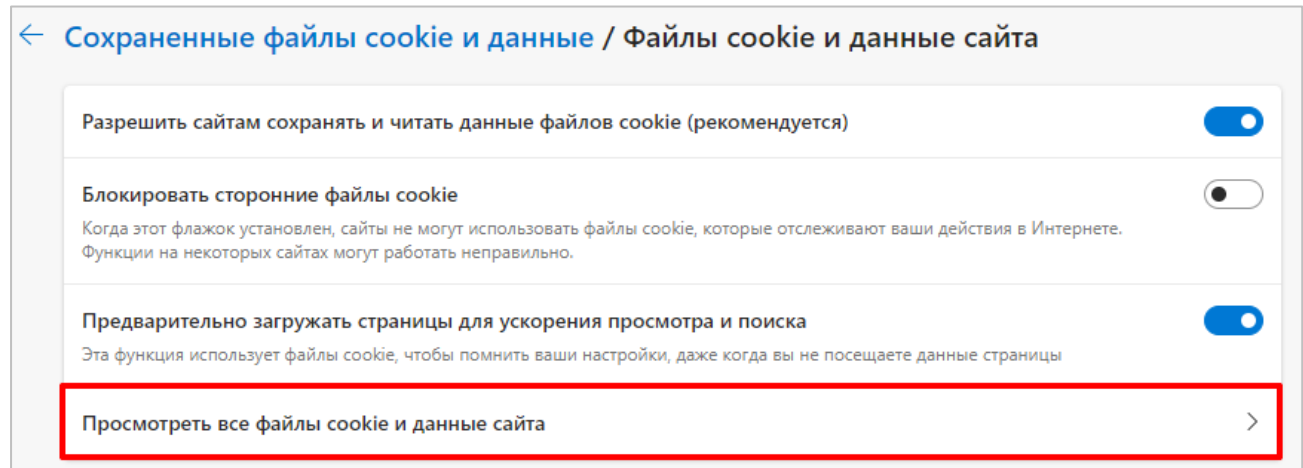


Рисунок 113 – Настройки файлов cookie

В открывшемся окне нажмите на кнопку «Удалить все» (Рисунок 114) и подтвердите действие во всплывающем окне.

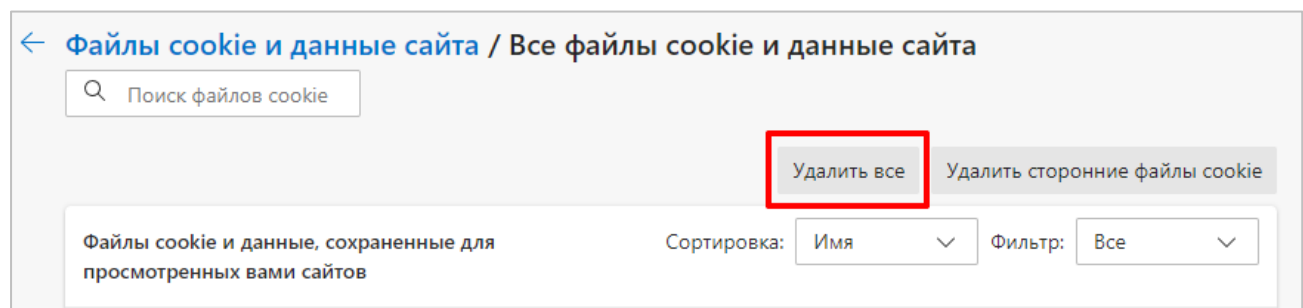
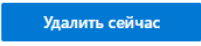


Рисунок 114 – Удаление файлов cookie

Также окно очистки можно вызвать сочетанием клавиш Shift + Ctrl + Delete.

В открывшемся окне (Рисунок 115) в выпадающем меню «Диапазон времени» выберите пункт «Все время». Снимите отметки со всех чекбоксов, кроме «Файлы cookie и другие данные сайтов» и «Кэшированные изображения и файлы». Затем нажмите кнопку «»». После этого перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникала ошибка.

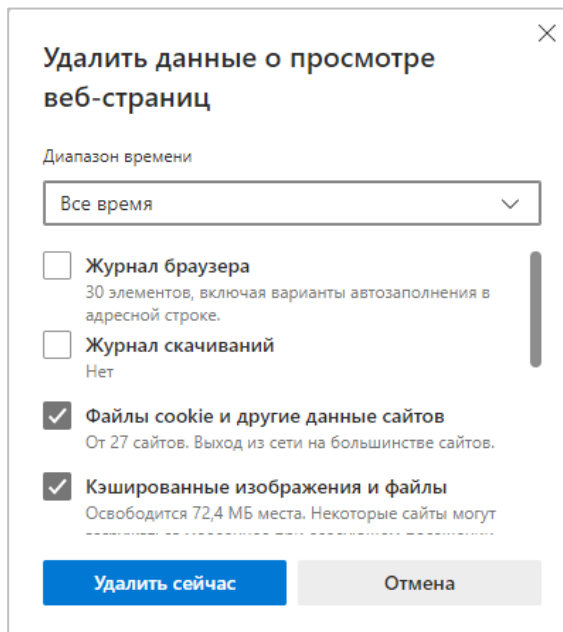



Рисунок 115 – Удалить данные

Подробнее: <https://support.microsoft.com/ru-ru/microsoft-edge/удаление-файлов-cookie-в-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09>

6.1.4 Internet Explorer

Нажмите кнопку меню «» в правом верхнем углу окна браузера и выберите пункт «Безопасность» – «Удалить журнал браузера» (Рисунок 116).

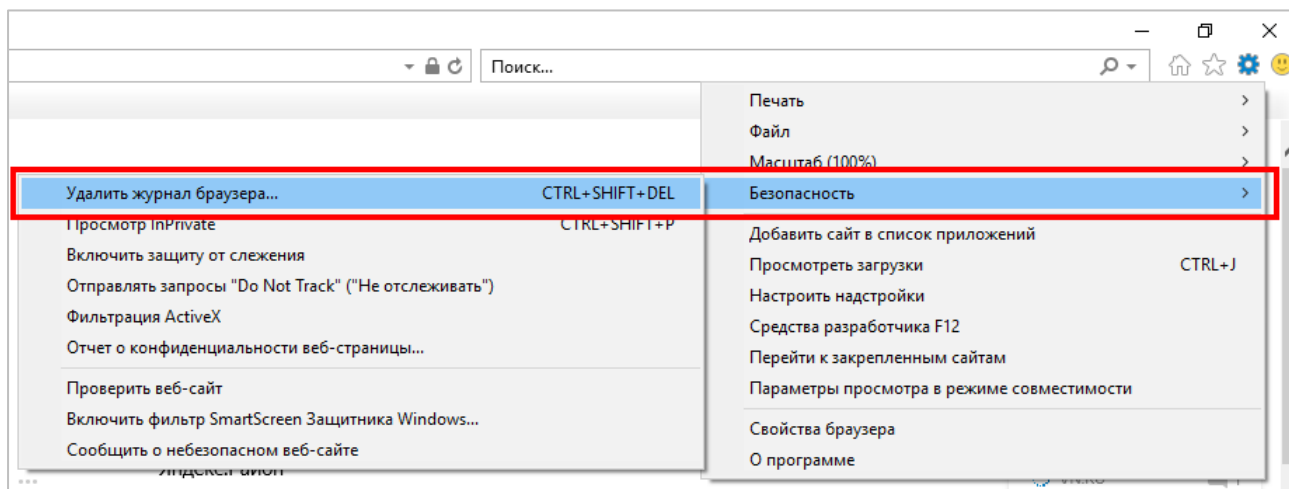


Рисунок 116 – Меню Internet Explorer

Установите отметки **только** в чекбоксах «Временные файлы интернета и веб-сайтов» и «Файлы cookie и данные веб-сайтов» и нажмите «Удалить» (Рисунок 117).

Перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникала ошибка.

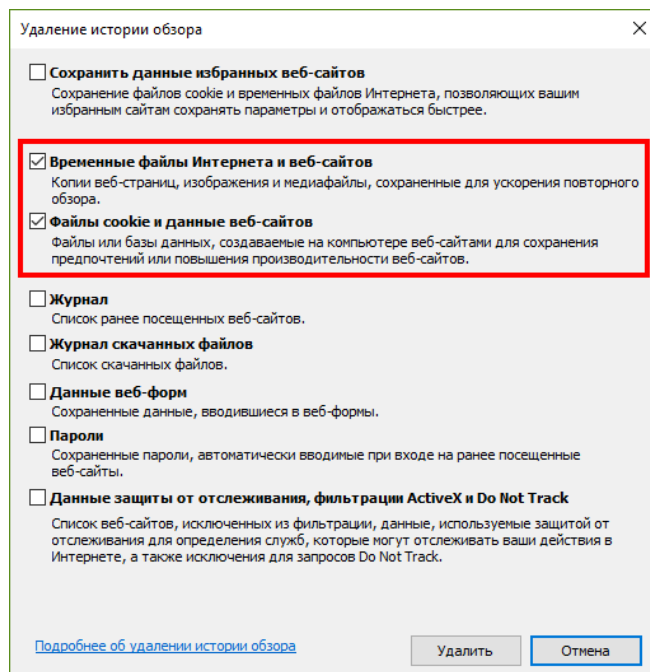


Рисунок 117 – Удаление истории обзора

Также окно очистки можно вызвать сочетанием клавиш Shift + Ctrl + Delete.