

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit МФЦ.Next»

Руководство пользователя
«Аудитор»

Листов 207

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ	12
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	13
2.1 Вход в систему.....	13
2.1.1 Вход с помощью логина и пароля.....	13
2.1.2 Вход с помощью учетной записи на портале Госуслуги	14
2.1.3 Вход с помощью электронной подписи	15
2.2 Выбор филиала и роли пользователя	16
2.3 Смена филиала МФЦ и роли пользователя	18
2.4 Выход из системы	18
2.5 Базовые действия в разделах.....	18
2.5.1 Меню навигации по разделам.....	18
2.5.2 Обновление данных.....	19
2.5.3 Фильтрация данных.....	20
2.5.4 Сортировка данных	21
2.5.5 Поиск данных.....	22
2.5.6 Настройка отображения таблицы раздела.....	22
2.5.7 Основные кнопки.....	23
3 РАБОТА В СИСТЕМЕ.....	24
3.1 Пульт электронной очереди	24
3.1.1 Включение пульта	24
3.1.1.1 Режим ожидания заявителя	25
3.1.1.2 Режим приема заявителя.....	26
3.1.1.3 Действия в пульте.....	28
3.1.2 Выключение пульта.....	31
3.1.3 Перевод пульта в режим «Перерыв»	31
3.1.4 Просмотр списка талонов в очереди.....	32
3.2 Просмотр информации по разделу	33

3.2.1 Поиск информации в базе знаний	34
3.2.2 Копирование ссылки на страницу базы знаний.....	34
3.2.3 Вкладка «База знаний Digit».....	34
3.2.3.1 Создание новой страницы	35
3.2.3.2 Редактирование страницы	35
3.2.3.3 Копирование страницы	36
3.2.3.4 Перемещение страницы	37
3.2.3.5 Привязка страницы к системе	38
3.2.3.6 Назначение доступов к странице	39
3.2.3.7 Удаление страницы	40
3.2.4 Вкладка «База знаний региона»	41
3.2.4.1 Создание новой страницы	41
3.2.4.2 Редактирование страницы	41
3.2.4.3 Копирование страницы	41
3.2.4.4 Перемещение страницы	41
3.2.4.5 Привязка страницы к системе	41
3.2.4.6 Назначение доступов к странице	42
3.2.4.7 Удаление страницы	42
3.2.5 Вкладка «Мои заметки»	42
3.2.5.1 Создание новой заметки	42
3.2.5.2 Редактирование заметки	43
3.2.5.3 Копирование заметки	43
3.2.5.4 Перемещение заметки	43
3.2.5.5 Привязка заметки к системе	44
3.2.5.6 Удаление заметки	44
3.3 Раздел «Заявления»	45
3.3.1 Создание аудиозаписи приема заявителя.....	46
3.3.2 Создание нового заявления.....	48

3.3.2.1	Выбор заявителя	49
3.3.2.2	Выбор представителя	51
3.3.2.3	Выбор услуги	51
3.3.2.4	Форма заявления.....	52
3.3.2.4.1	Смена заявителя или услуги	58
3.3.2.4.2	Прикрепление документов к заявлению.....	60
3.3.2.4.3	Межведомственные запросы	67
3.3.2.4.4	Основная информация.....	67
3.3.2.4.5	История изменений.....	68
3.3.2.4.6	Информация о пакетах, куда входит заявление.....	69
3.3.2.4.7	Связанные заявления	70
3.3.2.5	Способы уведомления заявителя	71
3.3.2.6	Завершение заполнения заявления	72
3.3.3	Создание заявления с несколькими заявителями или представителями	73
3.3.4	Создание комплексного заявления	75
3.3.4.1	Действия с заявлениями в рамках комплексного заявления.....	77
3.3.4.2	Создание нового заявления в рамках комплексного заявления.....	78
3.3.4.3	Копирование заявлений	78
3.3.4.4	Переиспользование документов для заявлений по зависимым услугам	79
3.3.5	Открытие формы заявления по прямой ссылке.....	80
3.3.5.1	Открытие формы заявления на шаге «Выбор заявителя»	81
3.3.5.2	Открытие формы заявления на шаге «Выбор услуги»	81
3.3.5.3	Открытие формы заявления на шаге «Форма заявления».....	82
3.3.5.4	Открытие формы заявления на шаге «Способы уведомления».....	83
3.3.6	Оказание консультации.....	84
3.3.6.1	Выбор заявителя	84
3.3.6.2	Выбор представителя	84

3.3.6.3 Выбор услуги	85
3.3.6.4 Оформление консультации.....	85
3.3.7 Оказание обезличенной консультации.....	85
3.3.7.1 Выбор услуги	86
3.3.7.2 Оформление консультации.....	86
3.3.8 Открытие формы консультации по прямой ссылке	87
3.3.8.1 Открытие формы заявления на шаге «Выбор заявителя»	87
3.3.8.2 Открытие формы заявления на шаге «Выбор услуги»	87
3.3.8.3 Открытие формы заявления на шаге «Оформление консультации».....	87
3.3.9 Печать заявления	88
3.3.10 Печать документа	90
3.3.11 Печать нескольких документов.....	90
3.3.12 Действия с заявлением	91
3.3.13 Открытие окна выдачи результата по прямой ссылке	96
3.3.14 Актуализация паспортных данных заявителя в окне выдачи результата	97
3.3.15 Экспорт заявлений.....	99
3.3.16 Групповая смена статусов заявлений	100
3.3.17 Редактирование заявления	101
3.3.18 Просмотр заявления	101
3.3.19 Копирование заявления.....	102
3.3.20 Просмотр информации о заявителе	102
3.3.21 Просмотр истории по заявлению	103
3.3.22 Выбор способа уведомления заявителя о результатах услуги и подтверждение согласия на оценку качества услуг по СМС	104
3.3.23 Просмотр результата оказания услуги	104
3.4 Раздел «Услуги»	106
3.5 Раздел «Работа с делами»	107
3.5.1 Подраздел «Исходящие пакеты».....	107

3.5.1.1	Создание исходящего пакета.....	108
3.5.1.2	Автоматическое создание исходящего пакета.....	111
3.5.1.3	Редактирование исходящего пакета	111
3.5.1.4	Открытие исходящего пакета документов по прямой ссылке	113
3.5.1.5	Добавление заявлений в пакет	114
3.5.1.6	Удаление заявления, входящего в пакет	115
3.5.1.7	Групповое удаление заявлений, входящих в пакет.....	115
3.5.1.8	Выгрузка пакета в файл формата XML	116
3.5.1.9	Просмотр исходящего пакета.....	116
3.5.1.10	Смена статуса заявления, входящего в пакет	118
3.5.1.11	Отмена отправки пакета.....	118
3.5.1.12	Удаление исходящего пакета	119
3.5.1.13	Отправка исходящего пакета курьером	119
3.5.1.13.1	Отправка курьером на форме редактирования пакета	120
3.5.1.13.2	Отправка курьером через каталог исходящих пакетов.....	120
3.5.1.14	Отправка исходящего пакета в ВИС	121
3.5.1.14.1	Отправка в ВИС на форме редактирования или просмотра пакета	121
3.5.1.14.2	Отправка в ВИС через каталог исходящих пакетов.....	122
3.5.1.15	Отправка исходящего пакета в архив.....	122
3.5.1.15.1	Отправка в архив на форме редактирования пакета	122
3.5.1.15.2	Отправка в архив через каталог исходящих пакетов	123
3.5.1.16	Печать описи документов.....	123
3.5.1.16.1	Печать описи документов на форме просмотра пакета	123
3.5.1.16.2	Печать описи документов на форме редактирования пакета	124
3.5.1.16.3	Печать описи документов через каталог исходящих пакетов...	124
3.5.2	Подраздел «Входящие пакеты».....	125
3.5.2.1	Создание входящего пакета.....	125

3.5.2.2	Создание пустого входящего пакета	127
3.5.2.3	Автоматическое создание входящего пакета.....	127
3.5.2.4	Просмотр входящего пакета.....	129
3.5.2.5	Редактирование входящего пакета	129
3.5.2.6	Открытие входящего пакета по прямой ссылке	131
3.5.2.7	Добавление заявления в пакет.....	132
3.5.2.8	Групповое удаление заявлений, входящих в пакет.....	133
3.5.2.9	Удаление одного заявления, входящего в пакет	134
3.5.2.10	Принятие входящего пакета	134
3.5.2.11	Сохранение настроек приема входящего пакета.....	137
3.5.2.12	Открытие окна приема входящего пакета по прямой ссылке.....	138
3.5.2.13	Печать описи документов.....	139
3.5.2.13.1	Печать описи документов на форме просмотра пакета	140
3.5.2.13.2	Печать описи документов на форме редактирования пакета	141
3.5.2.13.3	Печать описи документов через каталог входящих пакетов.....	141
3.5.3	Подраздел «Ведомости для курьера»	141
3.5.3.1	Создание ведомости для курьера.....	142
3.5.3.2	Открытие ведомости для курьера по прямой ссылке	143
3.5.3.3	Добавление пакета в ведомость для курьера	144
3.5.3.4	Групповое удаление пакетов, входящих в ведомость для курьера	145
3.5.3.5	Удаление одного пакета, входящего в ведомость для курьера.....	146
3.5.3.6	Отправка ведомости курьером	146
3.5.3.7	Печать ведомости для курьера.....	147
3.5.3.7.1	Печать ведомости на форме просмотра ведомости.....	147
3.5.3.7.2	Печать ведомости на форме редактирования ведомости.....	148
3.5.3.7.3	Печать ведомости через каталог ведомостей для курьера.....	148
3.6	Раздел «Заявители»	148
3.6.1	Создание нового заявителя с типом «Физическое лицо»	149

3.6.1.1 Вкладка «Основное»	150
3.6.1.2 Вкладка «История обращений».....	156
3.6.1.2.1 Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Физическое лицо»	157
3.6.1.3 Вкладка «История изменений карточки».....	158
3.6.1.4 Вкладка «Начисления и платежи»	159
3.6.2 Создание нового заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель»..	160
3.6.2.1 Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель»	161
3.6.3 Создание нового заявителя с типом «Юридическое лицо».....	161
3.6.3.1 Вкладка «Основное»	161
3.6.3.2 Вкладка «История обращений».....	164
3.6.3.2.1 Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Юридическое лицо».....	165
3.6.3.3 Вкладка «История изменений карточки».....	165
3.6.3.4 Вкладка «Начисления и платежи»	165
3.6.4 Получение данных о заявителе из цифрового профиля	166
3.6.5 Открытие карточки заявителя по прямой ссылке.....	173
3.6.5.1 Открытие карточки заявителя на вкладке «Основное»	173
3.6.5.2 Открытие карточки заявителя на вкладке «История обращений»	174
3.6.5.3 Открытие карточки заявителя на вкладке «История изменений карточки».....	175
3.6.5.4 Открытие карточки заявителя на вкладке «Начисления/платежи».....	175
3.7 Раздел «Обращения»	176
3.7.1 Создание нового обращения.....	177
3.7.1.1 Создание обращения с типом «Благодарность»	180
3.7.1.2 Создание обращения с типом «Заявление».....	181
3.7.1.3 Создание обращения с типом «Предложение».....	182
3.7.1.4 Создание обращения с типом «Претензия МФЦ»	182

3.7.1.5 Создание обращения с типом «Претензия ОИВ».....	183
3.7.2 Просмотр обращения.....	187
3.7.3 Уведомление заявителя о результатах обращения.....	189
3.7.4 Завершение работы с обращением.....	189
3.7.5 Редактирование обращения	189
3.8 Раздел «Межведомственные запросы»	191
3.9 Раздел «Аудиозаписи приемов».....	191
3.10 Раздел «Отправленные SMS».....	193
3.11 Раздел «Журнал действий пользователей».....	195
3.12 Раздел «Контроль талонов».....	196
3.12.1 Подтверждение объективности причины отличия данных в талоне и заявлении	197
3.12.2 Экспорт талонов.....	197
4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ЗАДАЧИ	199
4.1 Создание заявления по услуге проведения очной идентификации.....	199
4.2 Направление заявлений на правовую экспертизу	200
4.2.1 Направление заявления на правовую экспертизу при переводе его в Контакт-центр	200
4.2.2 Направление заявления на правовую экспертизу при приеме входящего пакета	203
5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ	206

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Таблица 1 – Список терминов и сокращений

Сокращение	Наименование
АИС	Автоматизированная информационная система
ВИС	Ведомственная информационная система
ДУЛ	Документ, удостоверяющий личность
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ИНН	Индивидуальный номер налогоплательщика
МВ-запрос	Межведомственный запрос
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
МЭВ	Межведомственное электронное взаимодействие
ОГРНИП	Основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя
ОИВ	Орган исполнительной власти
ОС	Операционная система
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СМС, SMS	Текстовое сообщение, получаемое заявителем на мобильный телефон
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного Фонда Российской Федерации
СУО	Система управления электронной очередью
УКЭП	Усиленная квалифицированная электронная подпись
ФГИС ДО	Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования
ЦП	Цифровой профиль гражданина
ЭО	Электронная очередь
ЭП-СП	Электронная подпись служебного пользования

Сокращение	Наименование
АИС	Автоматизированная информационная система
ВИС	Ведомственная информационная система
ЭП, ЭЦП	Электронная цифровая подписи
URL-адрес	Адрес, который присвоен уникальному ресурсу в сети Интернет

1 ВВЕДЕНИЕ

Программное обеспечение «Digit МФЦ.Next» (далее – Система) предназначено для автоматизации административно-управленческих процессов, протекающих в рамках деятельности организации по предоставлению государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Разработанная Система используется для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» при однократном обращении заявителя с соответствующим запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими государственные и/или муниципальные услуги, выполняется без участия заявителя.

Данное руководство пользователя разработано для сотрудников, выполняющих в Системе роль «Аудитор», которому доступны следующие функции:

- работа с заявлениями;
- работа с каталогом услуг;
- работа с делами;
- работа с заявителями;
- работа с обращениями;
- работа с межведомственными запросами;
- осуществление контроля талонов;
- просмотр журнала действий пользователей.

2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Вход в систему

Для входа в Систему необходимо пройти процедуру авторизации, которая может быть выполнена несколькими способами:

- с помощью логина и пароля;
- с помощью учетной записи на портале Госуслуги;
- с помощью электронной подписи.

2.1.1 Вход с помощью логина и пароля

По умолчанию на начальной странице предлагается войти, используя номер СНИЛС, который является логином, и пароль (Рисунок 1). Введите логин и пароль в соответствующие поля и нажмите кнопку «Войти».

Рисунок 1 – Начальная страница

Примечания:

1. Если на этапе авторизации были введены неправильные данные в полях «СНИЛС» и/или «Пароль», то после нажатия на кнопку «Войти» под полем «Пароль» появится сообщение об ошибке «Неверный СНИЛС или пароль» (Рисунок 2).

Рисунок 2 – Сообщение об ошибке «Неверный СНИЛС или пароль»

2. Пароль для входа в Систему должен соответствовать следующим требованиям безопасности: состоять не менее чем из 8 символов, при этом обязательно должен включать в себя хотя бы одну заглавную букву, строчную букву и цифру. Если на этапе изменения пароля введенный пароль не соответствует требованиям безопасности, то отобразится соответствующая подсказка (Рисунок 3).

The screenshot shows a web form titled "Система для центров госуслуг". Below the title, it says "Необходимо обновить пароль в системе. Пожалуйста, придумайте новый пароль, отличный от старого." There is a text input field labeled "Новый пароль" with a toggle icon on the right. Below the field, a red-bordered box contains the text "Пароль не соответствует требованиям безопасности". Underneath this, another text says "Пароль должен соответствовать требованиям безопасности:". Below that, a red-bordered box lists four requirements, each preceded by a red 'X': "не менее 8 символов;", "хотя бы одна заглавная буква;", "хотя бы одна строчная буква;", and "хотя бы одна цифра.". At the bottom are two buttons: "Назад" and "Продолжить".

Рисунок 3 – Сообщение об ошибке «Пароль не соответствует требованиям безопасности»

3. При вводе пароля есть возможность включать или скрывать его отображение путем нажатия на кнопку  или  (Рисунок 4).

The diagram consists of two side-by-side screenshots of a login form, connected by a red arrow pointing from left to right. Both screenshots show a "Пароль" input field and a "Войти" button. The left screenshot shows the password field with masked characters "*****" and a red-bordered box around the "eye with slash" icon. Below the field is a red error message: "Неверный СНИЛС или пароль". The right screenshot shows the password field with the text "12345" and a red-bordered box around the "eye" icon. The error message is still present. This illustrates how clicking the icon toggles the password visibility.

Рисунок 4 – Изменение отображения пароля

2.1.2 Вход с помощью учетной записи на портале Госуслуги

Вторым способом является авторизация с помощью учетной записи на портале Госуслуги.

Нажмите кнопку «Войти с помощью ЕСИА» и введите логин и пароль вашей учетной записи на портале Госуслуги в открывшееся окно Единой системы авторизации и аутентификации (Рисунок 5). После ввода логина и пароля нажмите кнопку «Войти».

Рисунок 5 – Авторизация через портал Госуслуги

2.1.3 Вход с помощью электронной подписи

Третьим способом является авторизация с помощью электронной подписи.

Для этого на начальной странице нажмите кнопку «Войти с помощью ЕСИА» (Рисунок 1), затем нажмите кнопку «Вход с помощью электронной подписи» (выделено красным – Рисунок 5), после чего откроется соответствующая страница авторизации (Рисунок 6). Вставьте в компьютер носитель ключа ЭП и нажмите кнопку «Готово».

Рисунок 6 – Авторизация с помощью электронной подписи

2.2 Выбор филиала и роли пользователя

После успешной авторизации в открывшемся окне выберите филиал МФЦ и роль пользователя (Рисунок 7). Наименования филиалов МФЦ располагаются в алфавитном порядке.

Для входа в Систему нажмите кнопку «Продолжить» (становится активна после выбора значений во всех полях окна).

Система для центров госуслуг

Филиал МФЦ
МФЦ 1

Роль
Аудитор

Назад Продолжить

Рисунок 7 – Выбор филиала МФЦ и роли пользователя

Примечания:

1. Если система управления электронной очередью не подключена к Системе и пользователь имеет доступ только к одному филиалу в роли «Оператора» или «Аудитора», то после ввода номера СНИЛС, пароля и нажатия на кнопку «Войти» сразу откроется интерфейс Системы для соответствующей роли.
2. Если к Системе подключена сторонняя СУО, то при выборе роли «Аудитор» появится поле «Выберите окно» (Рисунок 8), позволяющее **выбрать** окно обслуживания для работы с СУО. Выберите из выпадающего списка нужное окно обслуживания или значение «Без подключения пульта», чтобы авторизоваться в Системе без подключения к пульту электронной очереди.

Система для центров госуслуг

Выберите филиал МФЦ
МФЦ 4

Выберите роль
Аудитор

Выберите окно
Без подключения пульта
Окно 1
Окно 2
Окно 3

Рисунок 8 – Выбор окна

3. Если сторонняя СУО недоступна по каким-либо причинам, либо во время интеграции Системы с СУО произошла ошибка, то при нажатии на кнопку

«Продолжить» появится окно «При авторизации в очереди возникла ошибка», содержащее информацию об ошибке и вопрос «Продолжить работу без интеграции с электронной очередью?» (Рисунок 9), где кнопка:

- «Да» – осуществляет переход в интерфейс Системы, в котором пульт ЭО недоступен;
- «Нет» – возвращает пользователя на экран ввода логина и пароля.

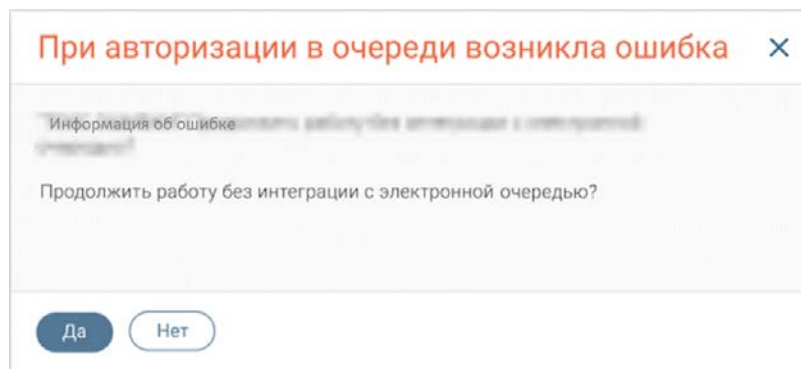


Рисунок 9 – Окно «При авторизации в очереди возникла ошибка»

4. При подключении СУО «Дамаск» к Системе необходимо проверить, чтобы в настройках пользователя был отмечен флажок «Использовать ЭО» и убран флажок «Авторизация в СУО «Дамаск» вручную» (Рисунок 10).

Рисунок 10 – Настройки пользователя для подключения СУО «Дамаск»

2.3 Смена филиала МФЦ и роли пользователя

Чтобы сменить роль пользователя или филиал МФЦ, не выходя из Системы, нажмите на ФИО пользователя в правом верхнем углу окна и в открывшемся окне нажмите кнопку «Сменить роль/филиал» (Рисунок 11).

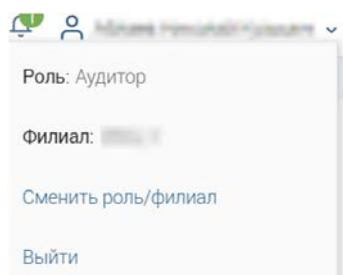


Рисунок 11 – Профиль пользователя

После этого откроется окно «Изменение параметров входа», предназначенное для смены филиала и/или роли (Рисунок 12).

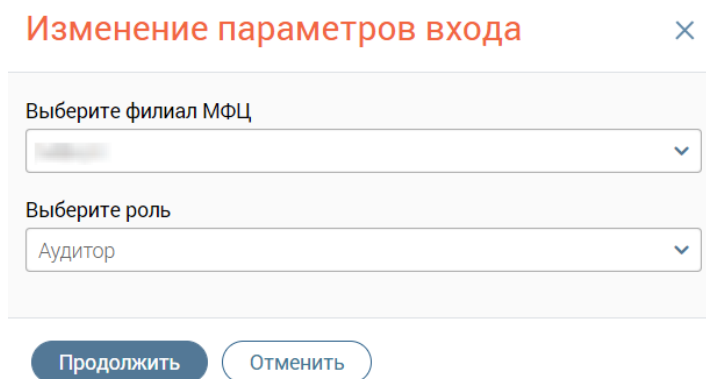


Рисунок 12 – Окно «Изменение параметров входа»

Если пользователь имеет доступ только к одному филиалу, смена филиала для него будет недоступна.

Если пользователь имеет доступ только к одной роли, смена ролей для него будет недоступна.

2.4 Выход из системы

Чтобы осуществить выход из Системы, нажмите на ФИО пользователя в правом верхнем углу окна и в открывшемся окне нажмите кнопку «Выйти» (Рисунок 11).

2.5 Базовые действия в разделах

2.5.1 Меню навигации по разделам

В Системе предусмотрено несколько меню навигации по разделам.

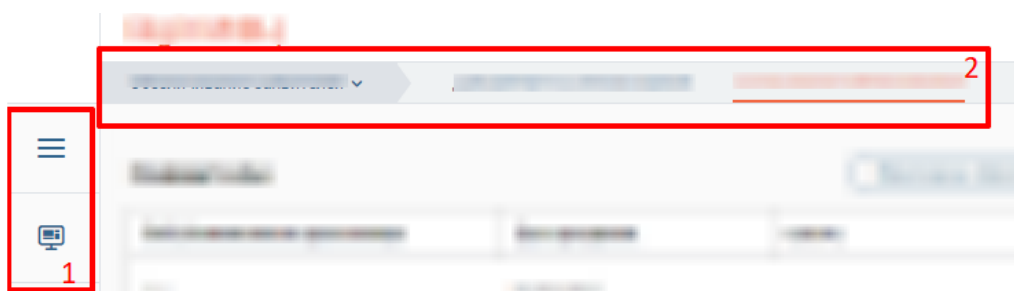


Рисунок 13 – Меню навигации

Меню на боковой панели слева и представлено следующими кнопками (1 – Рисунок 13):

☰ – кнопка открывает список доступных разделов для текущей роли пользователя с функцией быстрого перехода между ними (Рисунок 14). Для перехода в нужный раздел нажмите на его название. В случае, если раздел включает в себя вложенные подразделы, в его строке отобразится кнопка +. Нажмите на неё для просмотра и выбора подразделов. Чтобы свернуть список, нажмите –.

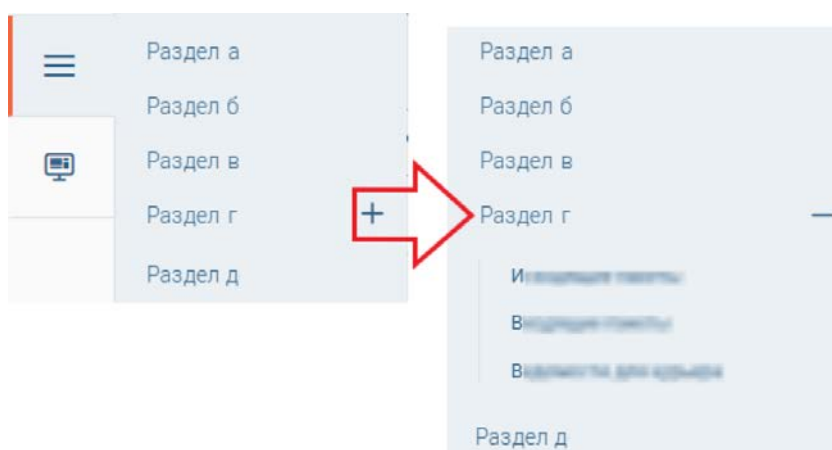


Рисунок 14 – Меню быстрого перехода между разделами (пример)

🖥️ – кнопка позволяет из любого раздела Системы вернуться на главную страницу в раздел «Заявления» → «Каталог заявлений».

Горизонтальное меню навигации на верхней панели (1 – Рисунок 13) позволяет передвигаться по вложенным подразделам (вкладкам) в рамках выбранного раздела. Для перехода в нужный подраздел нажмите на его наименование на верхней панели. Для перехода между разделами нажмите ▼ возле наименования раздела и выберите нужный в открывшемся списке.

2.5.2 Обновление данных

Для обновления данных в таблицах разделов нажмите кнопку 🔄 в правом верхнем углу (пример – Рисунок 60). Рекомендуется использовать после совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.

2.5.3 Фильтрация данных

Для фильтрации данных в таблице по содержимому столбца нажмите  в его заголовке и в открывшемся блоке выберите параметры, по которым будет осуществлена выборка (Рисунок 15).

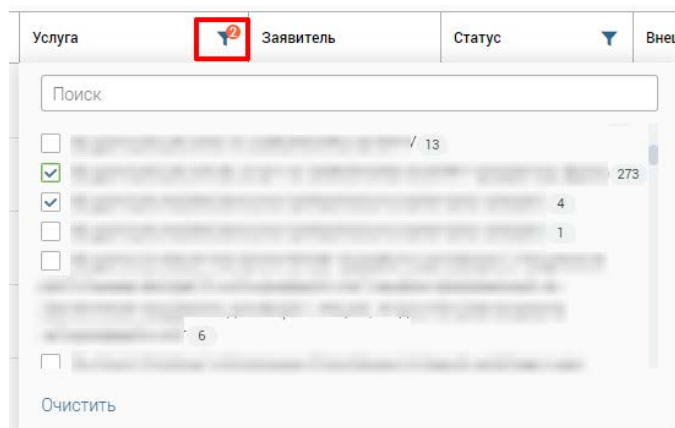


Рисунок 15 – Элемент фильтрации в столбце (пример)

Данные, не попадающие под условия выборки, будут скрыты из рабочего поля. Число выбранных параметров отобразится в кнопке фильтра – .

Примечание – В системе доступна фильтрация по нескольким столбцам одновременно.

Для снятия фильтра в столбце нажмите на его кнопку и нажмите **Очистить** в открывшемся окне (Рисунок 15).

Для открытия меню фильтрации (пример – Рисунок 16) нажмите  в правом верхнем углу рабочего поля (Рисунок 60). Меню позволяет в одном окне настраивать параметры фильтрации по нескольким столбцам одновременно, а также сохранять созданный набор фильтров для последующего многократного использования.

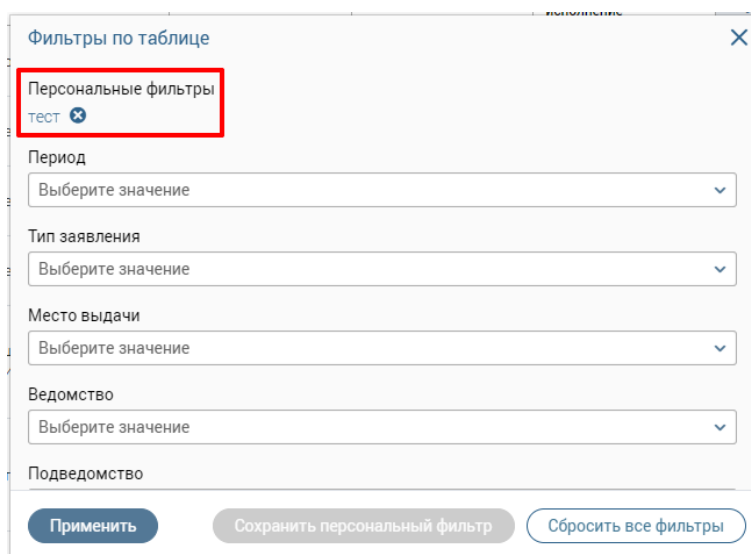


Рисунок 16 – Меню фильтрации с персональным фильтром (пример)

Для настройки фильтрации выберите нужные значения в полях фильтров (их набор зависит от текущего раздела Системы) и нажмите кнопку **Применить** – в таблице отобразятся только те данные, которые соответствуют выбранным параметрам. В заголовках столбцов, по которым производится фильтрация, отобразится значок  (цифра указывает на количество выбранных значений в столбце).

Для сохранения набора примененных фильтров для последующего использования нажмите **Сохранить персональный фильтр**, в открывшемся окне введите его название и нажмите кнопку **Сохранить**. Созданный фильтр отобразится в верхней части меню фильтрации (выделено красным – Рисунок 16) и будет доступен только текущему пользователю. Для повторного использования сохраненного фильтра нажмите на его название в меню и нажмите **Применить**. Для удаления фильтра нажмите кнопку  возле его названия и подтвердите действие в открывшемся окне уведомления, нажав кнопку **Продолжить**.

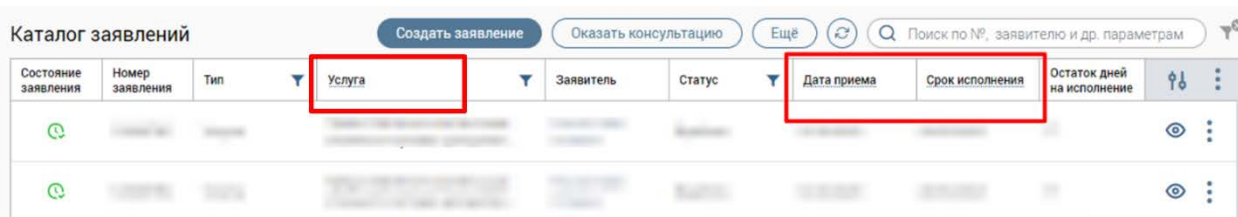
Примечания:

1. Набор полей фильтрации в меню в разных разделах Системы может отличаться, поскольку зависит от представленных в разделе данных.
2. Система предусматривает возможность создания нескольких персональных фильтров.

Для сброса всех установленных фильтров нажмите кнопку  в правом верхнем углу раздела.

2.5.4 Сортировка данных

Сортировка данных в таблице раздела доступна только в столбцах, заголовок которых подчеркнут пунктирной линией (на примере каталога заявлений – Рисунок 17).



Состояние заявления	Номер заявления	Тип	Услуга	Заявитель	Статус	Дата приема	Срок исполнения	Остаток дней на исполнение	
									
									

Рисунок 17 – Столбцы доступные для сортировки данных

Для проведения сортировки по выбранному столбцу нажмите на его заголовок. Данные в таблице отсортируются по этому столбцу в порядке возрастания, рядом с заголовком отобразится значок «↑» (Рисунок 18). Повторное нажатие на заголовок изменит порядок сортировки на убывающий – «↓».

Дата приема	
22.07.2020	(
14.08.2020	:
09.09.2020	(
21.10.2020	(

Рисунок 18 – Отображение направления сортировки

2.5.5 Поиск данных

В строке поиска (Рисунок 19) осуществляется поиск по предлагаемым параметрам (по заявителю, № заявления и т.д.). Доступные параметры поиска различны в зависимости от раздела/подраздела/формы на странице.

Рисунок 19 – Поле поиска

Для поиска данных введите искомое значение в поле и нажмите клавишу «Enter» либо кнопку **Найти** (Рисунок 20) – в таблице/форме отобразятся результаты поиска. Для сброса результатов нажмите **X**.

Рисунок 20 – Поле поиска с введенным искомым значением

2.5.6 Настройка отображения таблицы раздела

В Системе предусмотрена возможность настройки отображения/скрытия отдельных столбцов таблицы и порядка их расположения.

Примечание – Функция доступна не во всех разделах Системы.

Каталог заявлений											
			Создать заявление		Оказать консультацию		Ещё	Поиск по №, заявителю и др. параметрам			
Состояние заявления	Номер заявления	Тип	Услуга	Заявитель	Статус	Внешн. статус	Дата приема	Срок исполнения	Остаток дней на исполнение		

Рисунок 21 – Кнопка настройки отображения таблицы

Для проведения настройки нажмите кнопку «» в правом верхнем углу таблицы (на примере каталога заявлений – Рисунок 21) и в открывшемся окне (Рисунок 22) снимите отметки с тех столбцов, которые необходимо скрыть.

Для изменения порядка отображения столбцов передвигайте их в списке, зажав  левой кнопкой мыши.

Для сохранения параметров нажмите кнопку **Применить**. Для сброса выбранных параметров нажмите **Отмена**. **Набор столбцов в разных разделах Системы отличается.**

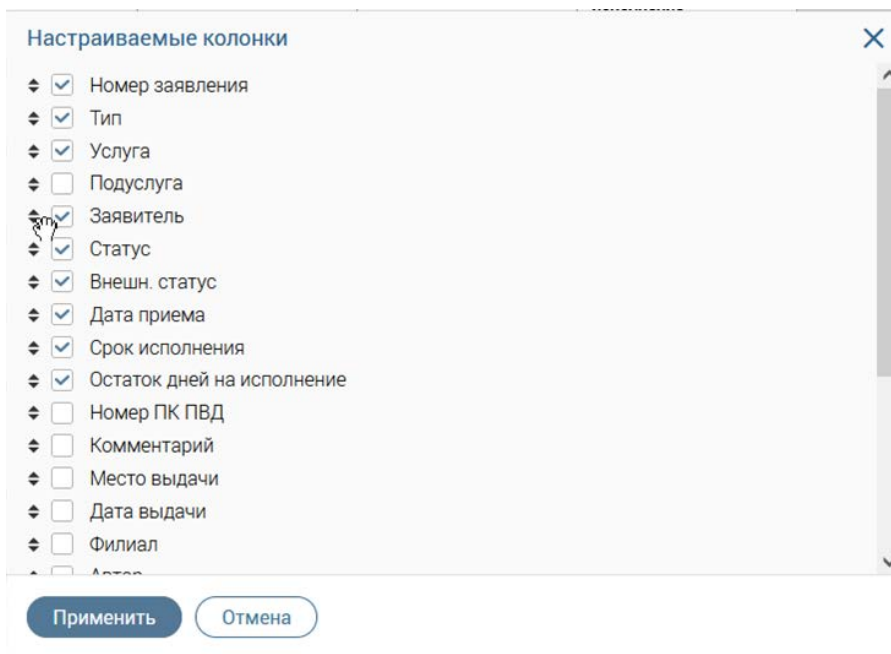
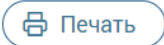


Рисунок 22 – Меню настройки таблицы раздела (с перемещаемым столбцом)

2.5.7 Основные кнопки

Описание основных кнопок в Системе представлено в таблице ниже.

Таблица 2 – Основные кнопки в системе

Обозначение	Описание
	Кнопка позволяет сохранить внесенные изменения.
	Кнопка позволяет закрыть форму без сохранения данных.
	Кнопка позволяет применить введенные данные на странице.
	Кнопка открытия меню действий с записью таблицы. Набор действий, вызываемых нажатием на кнопку, может различаться в зависимости от раздела Системы и/или статуса записи.
	Кнопка позволяет удалить вложенный файл либо добавленную форму данных, очистить поле поиска, закрыть окно без сохранения данных.
	Кнопка позволяет отправить на печать форму, выбранную в меню печати.
	Кнопка разворачивает блок данных на странице.
	Кнопка сворачивает блок данных на странице.

3 РАБОТА В СИСТЕМЕ

3.1 Пульт электронной очереди

Для удобства обслуживания заявителей пульт электронной очереди встроен в интерфейс Системы и доступен в правом верхнем углу активного окна.

Кнопка включения/выключения пульта электронной очереди может иметь следующие цветовые индикаторы состояний:

 – пульт ЭО выключен (состояние по умолчанию и при нажатии на кнопку «Завершить работу»);

 – пульт ЭО включен (при нажатии на кнопку «Начать работу», во время обслуживания талона, при выключении переключателя «Перерыв»);

 – пульт находится в режиме «Перерыв» (при включении переключателя «Перерыв»).

3.1.1 Включение пульта

Чтобы включить пульт ЭО и начать прием заявителей, нажмите на кнопку  (Рисунок 23). В открывшемся окне выберите окно приема и нажмите на кнопку «Начать работу» (Рисунок 24).

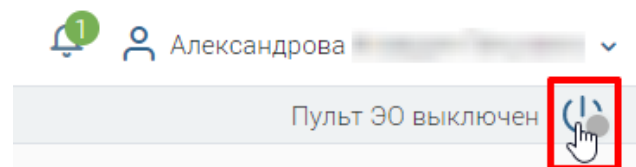


Рисунок 23 – Включение пульта электронной очереди

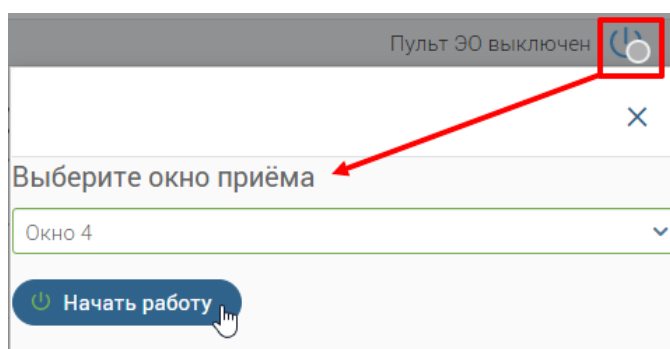


Рисунок 24 – Выбор окна приема

Примечание – Если пользователь не включил пульт ЭО или не начал прием по талону (см. п. 3.1.1.2), то при попытке создать новое заявление появится окно «Необходимо начать прием по талону», в котором будут доступны следующие действия (Рисунок 25):

- **«Продолжить работу с приемом талона»** – при выборе этого действия и после нажатия на кнопку «Продолжить» откроется пульт ЭО для выбора окна приема

или для вызова очередного талона и подтверждения начала приема вызванного талона;

Рисунок 25 – Продолжение работы с приемом талона

- **«Продолжить работу без приема талоном»** – при выборе этого действия отобразится предупреждение о том, что все талоны, оформленные без приема по талону, попадают в отчетность; для подтверждения данного действия установите флажок «Я ознакомлен о недопустимости создания заявления без приема по талону» и нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 26).

Рисунок 26 – Продолжение работы без приема талона

3.1.1.1 Режим ожидания заявителя

После выбора окна приема отобразится таймер ожидания приема и откроется пульт ЭО, в котором представлена следующая информация (Рисунок 27):

- номер окна;
- переключатель «Перерыв»;
- кнопка «Завершить работу»;
- блок «Информация по вызываемому талону»;
- блок «Действия с талоном» (см. Таблица 3);

– блок «Дополнительно».

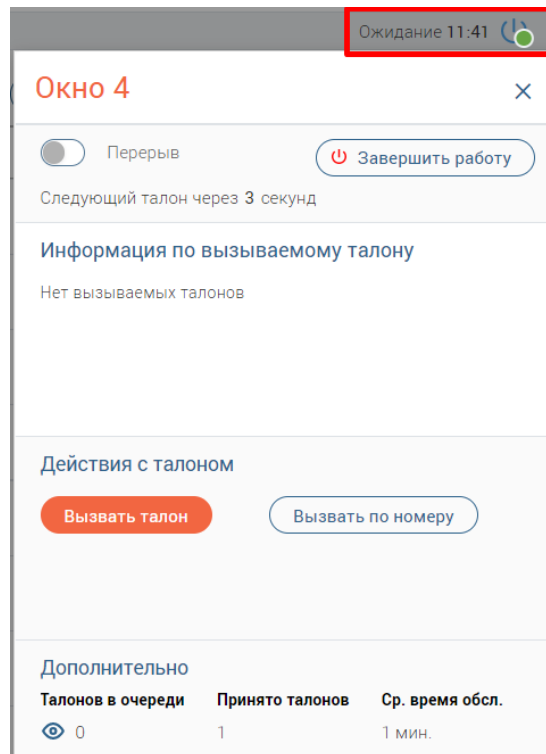


Рисунок 27 – Пульт ЭО в режиме ожидания

Таймер ожидания запускается при нажатии на следующие кнопки в пульте ЭО:

- «Начать работу»;
- «Вызвать талон»;
- «Вызвать по номеру» → окно «Список талонов в очереди» → «Вызывать»;
- «Вызвать по номеру» → окно «Список талонов в очереди» → «Закрыть»;
- «Отложить»;
- «Перенаправить»;
- «Неявка»;
- «Завершить прием».

Таймер ожидания отображается в формате ММ:СС, где ММ – минуты, СС – секунды. По достижении 60 минут таймер перейдет в формат ЧЧ:ММ:СС, где ЧЧ – часы, ММ – минуты, СС – секунды.

При нажатии на кнопку «Начать прием» таймер ожидания обнулится и будет скрыт. При этом автоматически запустится таймер приема.

3.1.1.2 Режим приема заявителя

Если в настройках пульта ЭО для текущего пользователя подключена возможность автоматического вызова талонов, то после выбора окна приема автоматически вызовется очередной талон. Для подтверждения начала приема нажмите на кнопку «Начать прием» (Рисунок 28).

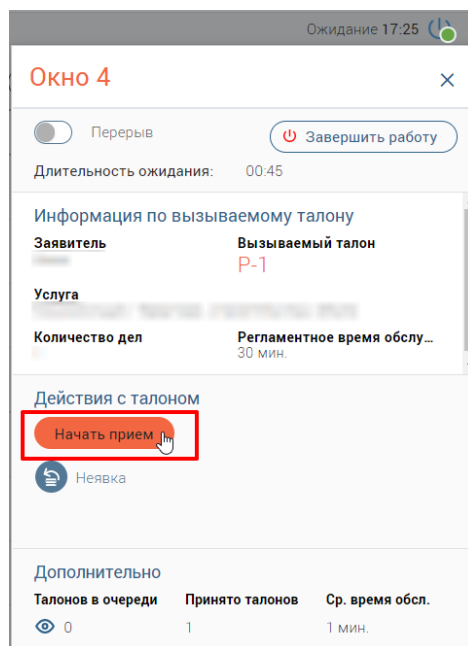


Рисунок 28 – Пульт ЭО в режиме вызова очередного талона

Если в настройках пульта ЭО для текущего пользователя не подключена возможность автоматического вызова талонов, то для вызова заявителя нажмите на кнопку «Вызвать талон» (для вызова следующего талона в очереди) или «Вызвать по номеру» (для вызова конкретного талона). После того, как заявитель подойдет, нажмите на кнопку «Начать прием».

После нажатия на кнопку «Начать прием» автоматически запустится таймер приема в формате ММ:СС, где ММ – минуты, СС – секунды. По достижении 60 минут таймер перейдет в формат ЧЧ:ММ:СС, где ЧЧ – часы, ММ – минуты, СС – секунды.

Регламентное время оказания услуги отобразится в блоке «Информация по вызываемому талону» в поле «Регламентное время обслуживания» (Рисунок 29).

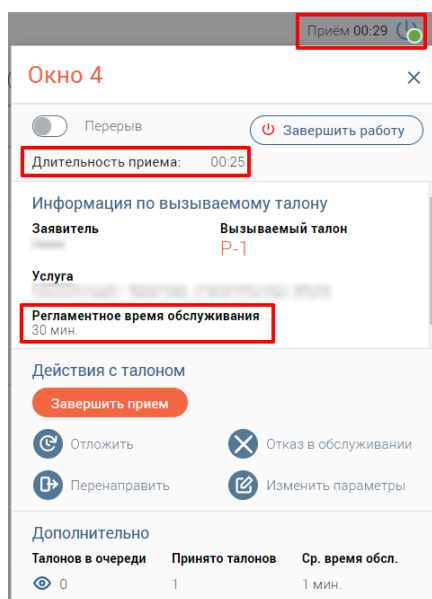


Рисунок 29 – Пульт ЭО в режиме приема заявителя

При каждом изменении времени приема талона на 1 секунду выполняется проверка текущего времени приема талона с регламентным временем оказания услуги. В зависимости от этого таймер приема в правом верхнем углу может иметь следующие цвета:

- **черный цвет** – если регламентный срок оказания услуги не нарушен (текущее время обслуживания талона не превышает регламентное время оказания услуги плюс одна секунда);
- **красный цвет** – если регламентный срок оказания услуги нарушен (текущее время обслуживания талона равно или превышает регламентное время оказания услуги плюс одна секунда).

В поле «Длительность приёма» таймер всегда отображается черным цветом.

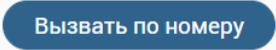
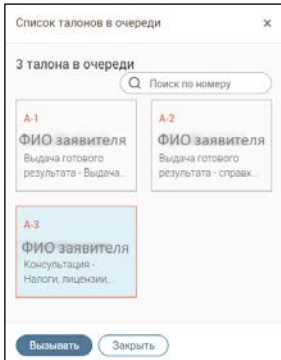
При нажатии на одну из следующих кнопок: «Отложить», «Перенаправить», «Завершить прием» и «Отказать в обслуживании» таймер приема обнулится и будет скрыт.

При этом автоматически запустится таймер ожидания.

3.1.1.3 Действия в пульте

Действия, доступные в пульте ЭО, представлены в таблицах 3 и 4.

Таблица 3 – Действия, доступные в пульте ЭО до начала обслуживания талона

Наименование кнопки	Описание
	Для вызова следующего талона в очереди. После нажатия на эту кнопку в блоке «Информация по вызываемому талону» отобразится следующая информация: – ФИО заявителя; – наименование услуги; – количество дел; – номер вызываемого талона; – регламентное время обслуживания. Примечание – Заявители будут вызываться автоматически в текущее окно обслуживания, если в настройках пользователя установлен флажок «Автоматически вызывать следующий талон».
	Для вызова заявителя по конкретному номеру талона. При нажатии на эту кнопку откроется окно «Список талонов в очереди», в котором отобразятся все доступные талоны в текущий момент времени. 

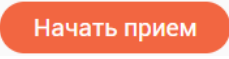
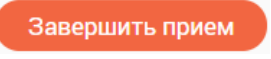
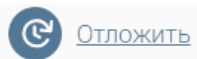
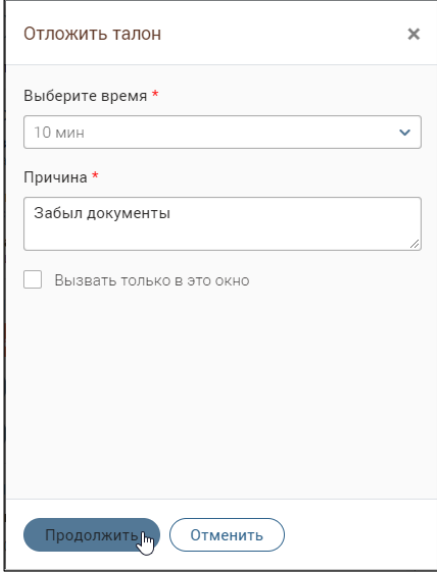
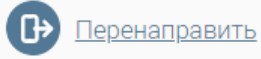
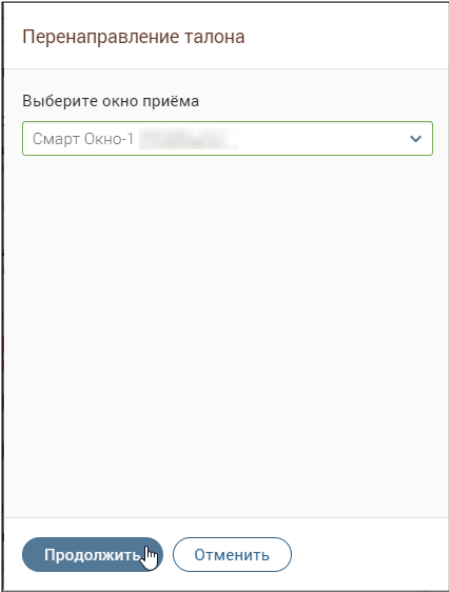
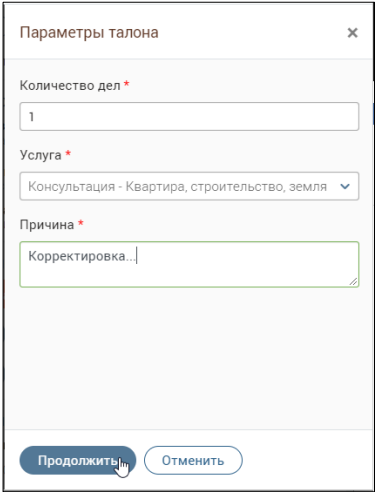
Наименование кнопки	Описание
	Выберите необходимый талон, нажав на него, и нажмите кнопку «Вызывать» (становится активна после выбора талона). Для быстроты и удобства поиска нужного талона предусмотрено поле «Поиск по номеру». Введите номер талона в этом поле и нажмите на кнопку  или на клавишу «Enter». Для очистки поискового поля нажмите на .  Примечание – Вызов заявителей по номеру талона доступен у тех пользователей, в настройках которых установлен флажок «Разрешить вызов по номеру».
	Для подтверждения начала приема подошедшего заявителя. После нажатия на эту кнопку начнется отсчет длительности приема заявителя и будут доступны следующие действия с талоном: – Завершить прием; – Отложить; – Перенаправить; – Отказ в обслуживании; – Изменить параметры.
	Для повторного вызова по системе голосового оповещения очередного талона, если заявитель не пришел к окну приема после первого вызова.
	Для подтверждения неявки вызываемого талона. После нажатия на эту кнопку вызываемый талон будет отложен обратно в очередь на период, заданный в настройках ЭО, и откроется пульт ЭО.

Таблица 4 – Действия, доступные во время обслуживания талона

Наименование кнопки	Описание
	Для подтверждения окончания приема текущего заявителя. После нажатия на эту кнопку закончится отчет длительности приема по талону и откроется пульт ЭО.
	Для откладывания обслуживаемого талона на другое время приема, если клиенту нужно отойти на некоторое время или не хватает каких-либо документов. После нажатия на эту кнопку откроется окно «Отложить талон». В поле «Выберите время» выберите период от 5 до 60 минут, на который будет отложен талон, обязательно укажите причину откладывания талона, при необходимости установите флажок «Вызвать только в это окно», затем нажмите на кнопку «Продолжить». После этого откроется пульт ЭО.

Наименование кнопки	Описание
	
	Для перенаправления обслуживаемого заявителя в другое окно приема. После нажатия на эту кнопку откроется окно «Перенаправление талона». В поле «Выберите окно приема» выберите нужное окно приема и нажмите на кнопку «Продолжить».  После этого откроется пульт ЭО, а перенаправленный талон будет поставлен в очередь к выбранному окну приема.
	Для отказа заявителю в обслуживании по каким-либо причинам. После нажатия на эту кнопку откроется окно «Введите причину отказа». Укажите причину отказа и нажмите на кнопку «Отказать».

Наименование кнопки	Описание
	
 Изменить параметры	Для изменения каких-либо параметров по обслуживаемому талону. После нажатия на эту кнопку откроется окно «Параметры талона». Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Продолжить».  Примечание – Состав полей, представленных в окне «Параметры талона», зависит от выбранной услуги.

3.1.2 Выключение пульта

Чтобы выключить пульт ЭО, нажмите на кнопку  **Завершить работу** (Рисунок 27).

3.1.3 Перевод пульта в режим «Перерыв»

Перевод пульта в режим «Перерыв» возможен только в периоды между обслуживанием талонов. Для ухода на перерыв необходимо активировать переключатель «Перерыв» (Рисунок 30).



Рисунок 30 – Перевод пульта ЭО в режим «Перерыв»

После этого запустится таймер перерыва в формате ММ:СС, где ММ – минуты, СС – секунды. По достижении 60 минут таймер перейдет в формат ЧЧ:ММ:СС, где ЧЧ – часы, ММ – минуты, СС – секунды (Рисунок 31).

При выключении переключателя «Перерыв» таймер перерыва обнулится и будет скрыт. При этом автоматически запустится таймер ожидания.

Примечание – Если для текущего пользователя отключена возможность автовызова следующего талона, то после возвращения с перерыва нажмите на кнопку «Вызвать талон» для вызова очередного талона.

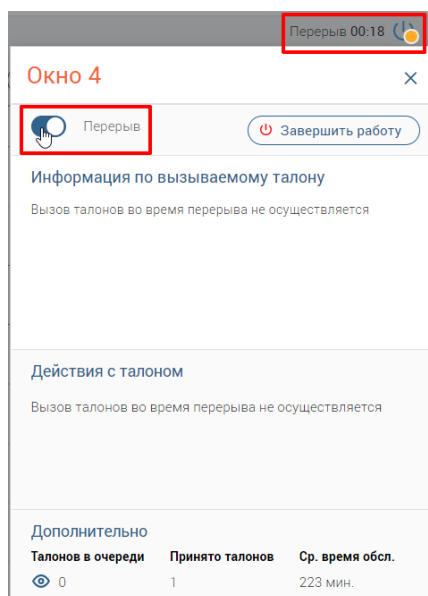


Рисунок 31 – Пульт ЭО в режиме «Перерыв»

3.1.4 Просмотр списка талонов в очереди

Для просмотра списка талонов, находящихся в текущий момент времени в очереди, нажмите на кнопку  в блоке «Дополнительно» → «Талонов в очереди» (см. Рисунок 31).

В открывшемся окне «Список талонов в очереди» отобразятся все доступные талоны с возможностью поиска нужного талона по его номеру (Рисунок 32).

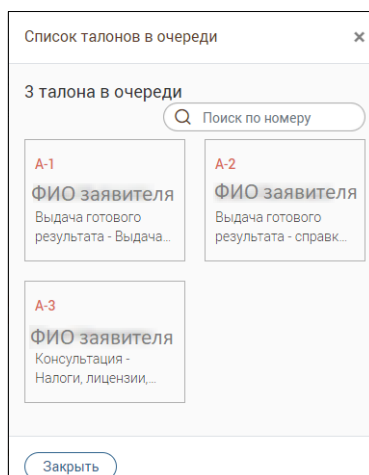


Рисунок 32 – Окно «Список талонов в очереди»

3.2 Просмотр информации по разделу

Примечание – Возможность просмотра подробной информации по каждому разделу Системы является опциональной и настраивается индивидуально по каждому региону. Для подключения данной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

Чтобы открыть базу знаний и просмотреть подробную информацию по текущему разделу, нажмите на гипертекст «Получить информацию по разделу», расположенный в правом нижнем углу активного окна (Рисунок 33). После этого в отдельной вкладке веб-браузера откроется страница, на которой представлено три вкладки (Рисунок 36):

- «База знаний Digit»;
- «База знаний региона»;
- «Мои заметки».

На вкладках «База знаний Digit» и «База знаний региона» доступны следующие возможности при работе со страницами:

- создание;
- редактирование;
- удаление;
- копирование;
- перемещение;
- назначение доступов;
- привязка к системе.

Примечание – Создание и редактирование базы знаний доступно пользователям, в настройках которых установлен флажок «Редактирование wiki» (см. руководство пользователя «Администратор»).

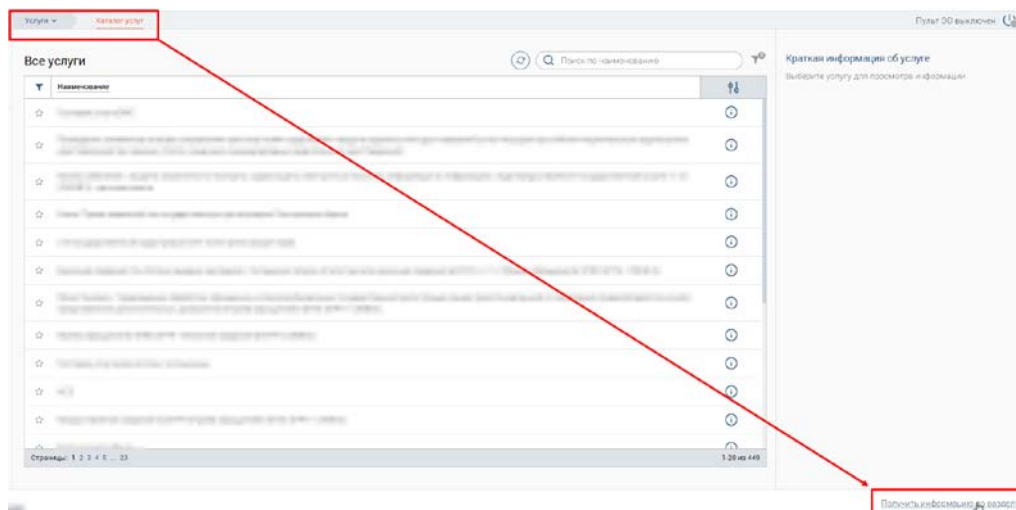


Рисунок 33 – Переход в базу знаний

3.2.1 Поиск информации в базе знаний

Для быстроты и удобства поиска необходимой информации предусмотрено поле для поиска. Введите искомое значение и нажмите на кнопку «Найти» или на клавишу «Enter» (Рисунок 34).



Рисунок 34 – Поиск информации в базе знаний

3.2.2 Копирование ссылки на страницу базы знаний

Чтобы скопировать ссылку на текущую страницу, нажмите на гипертекст «Скопировать ссылку», расположенную в правом нижнем углу базы знаний (Рисунок 35).

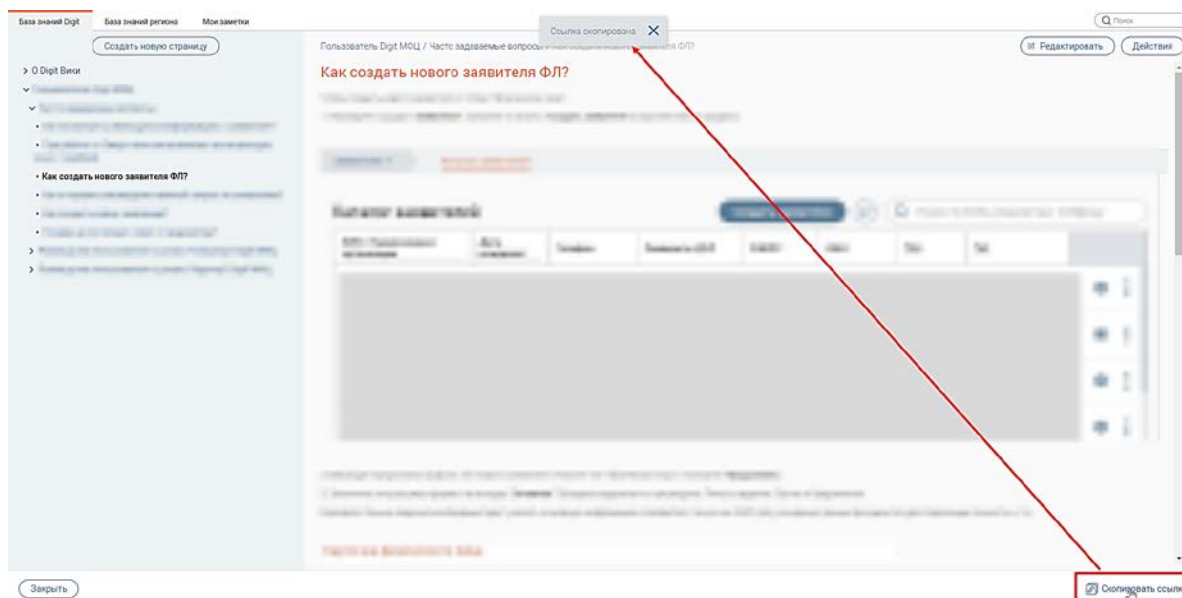


Рисунок 35 – Копирование ссылки на текущую страницу

3.2.3 Вкладка «База знаний Digit»

Примечание – Создание и редактирование базы знаний доступно пользователям, в настройках которых установлен флажок «Редактирование wiki» (см. руководство пользователя «Администратор»).

На данной вкладке представлена справочная информация по работе в ПО «Digit МФЦ.Next». Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 36).

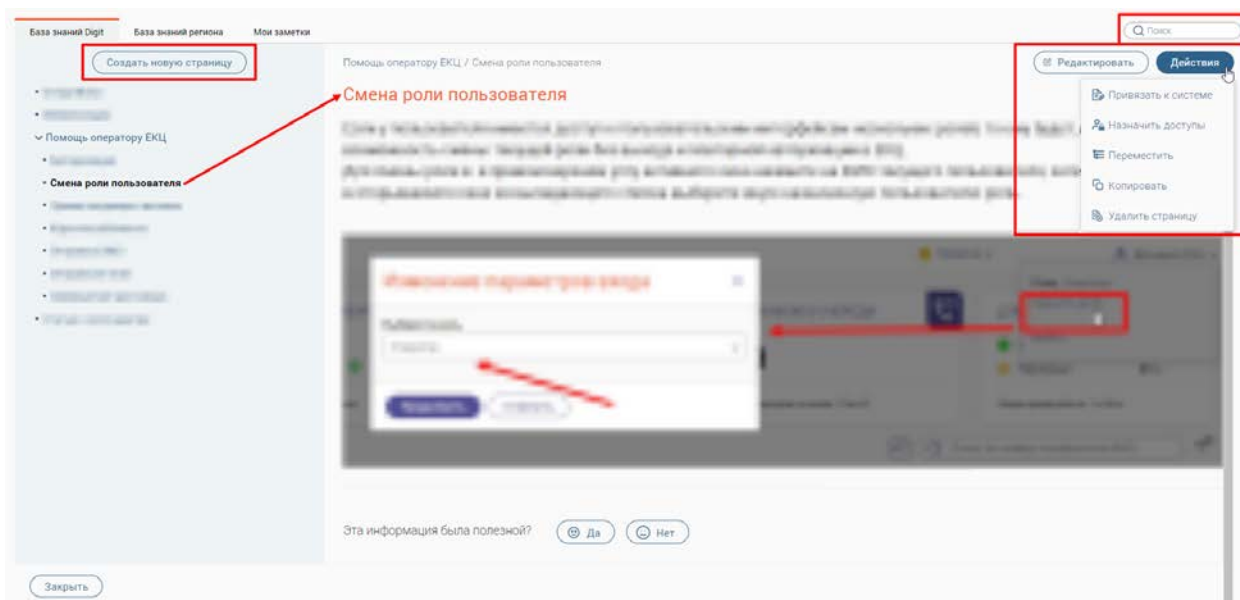
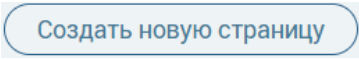


Рисунок 36 – База знаний Системы. Вкладка «База знаний Digit»

3.2.3.1 Создание новой страницы

Для создания новой страницы нажмите на кнопку . Далее на форме новой страницы введите ее название, определите местоположение новой страницы в структуре меню путем нажатия на кнопку , заполните нужной информацией и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 37).

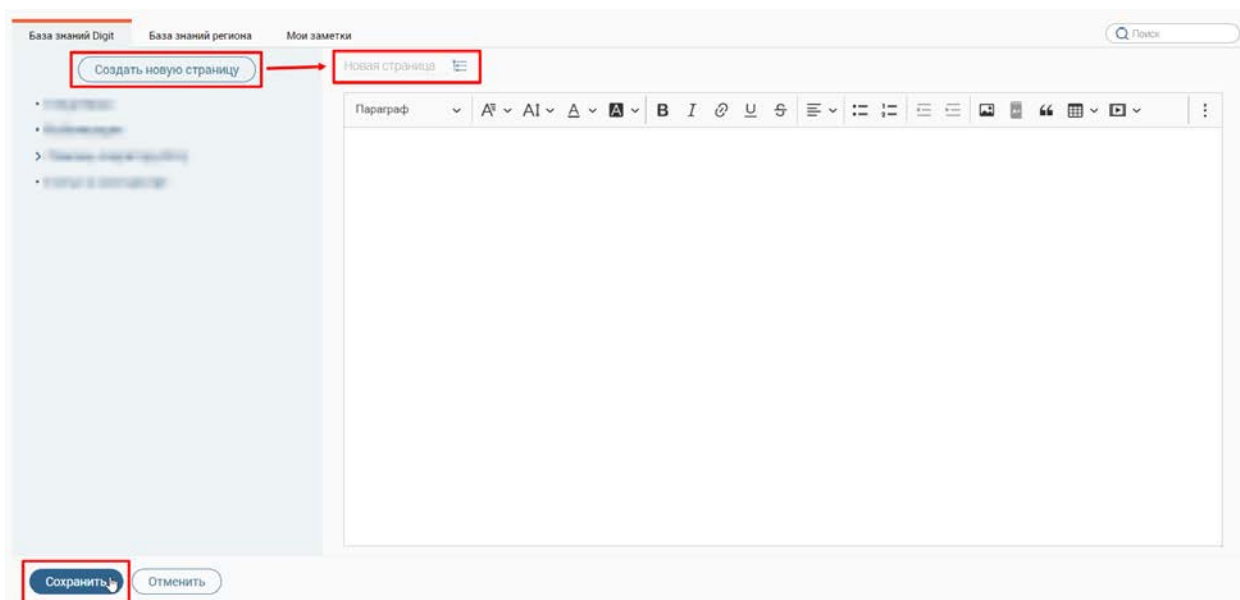
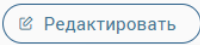


Рисунок 37 – Создание новой страницы

3.2.3.2 Редактирование страницы

Чтобы отредактировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  (Рисунок 38). В открывшейся форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

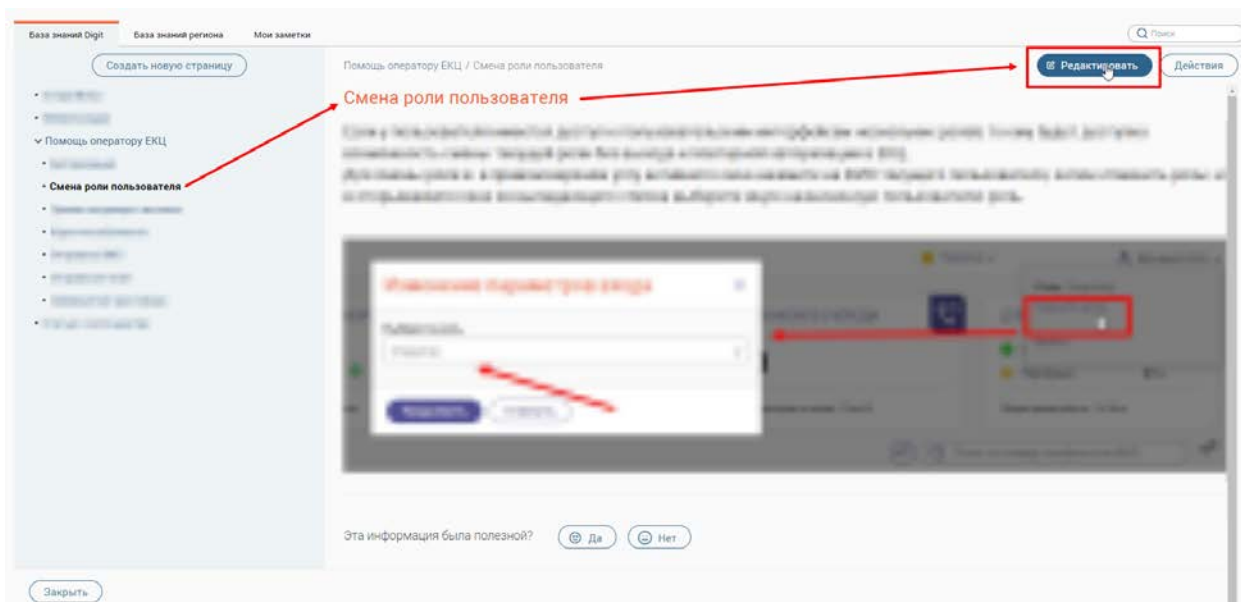


Рисунок 38 – Редактирование выбранной страницы

3.2.3.3 Копирование страницы

Чтобы скопировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Копировать» (Рисунок 39).

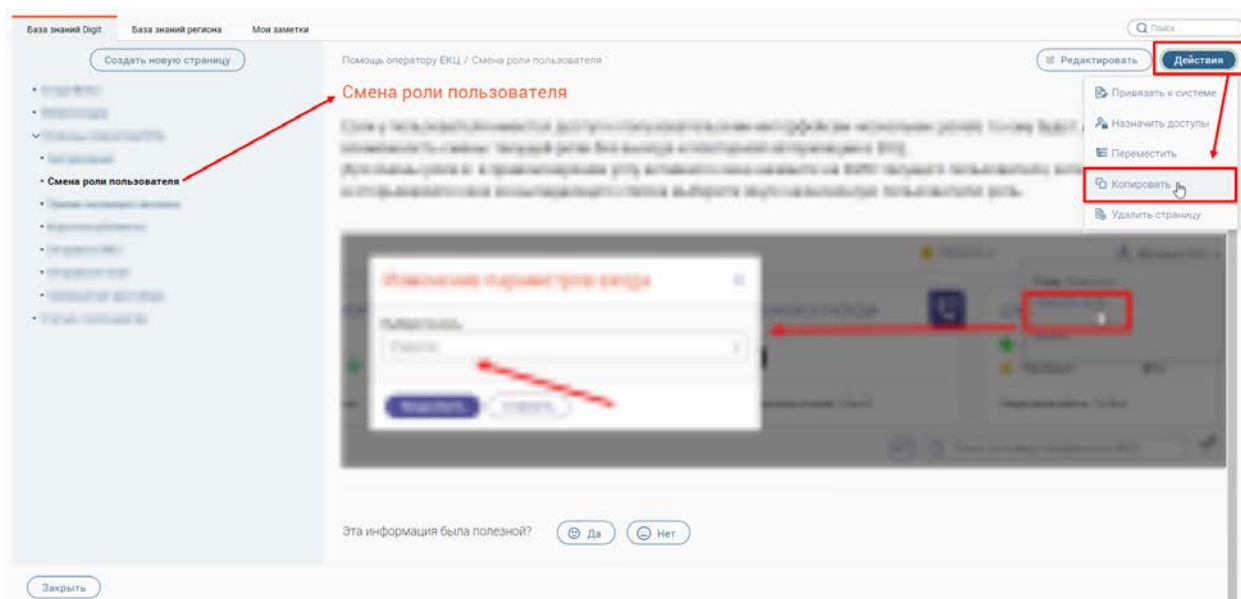


Рисунок 39 – Копирование выбранной страницы

После этого новая страница с таким же названием появится в меню базы знаний в конце списка того раздела/подраздела, в котором была скопирована (Рисунок 40).

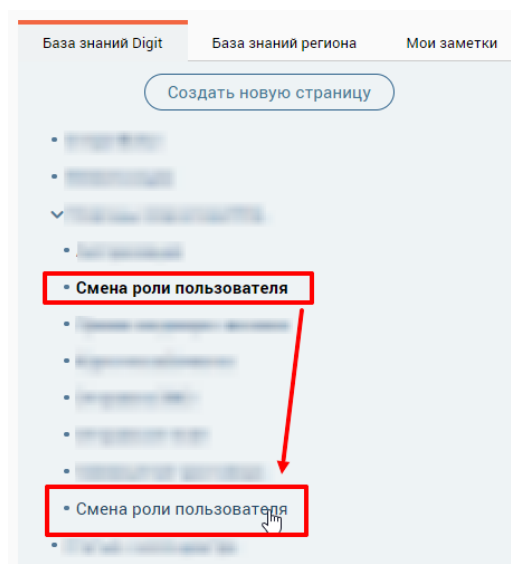


Рисунок 40 – Скопированная страница

3.2.3.4 Перемещение страницы

Чтобы переместить страницу в структуре меню, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Переместить» (Рисунок 41).

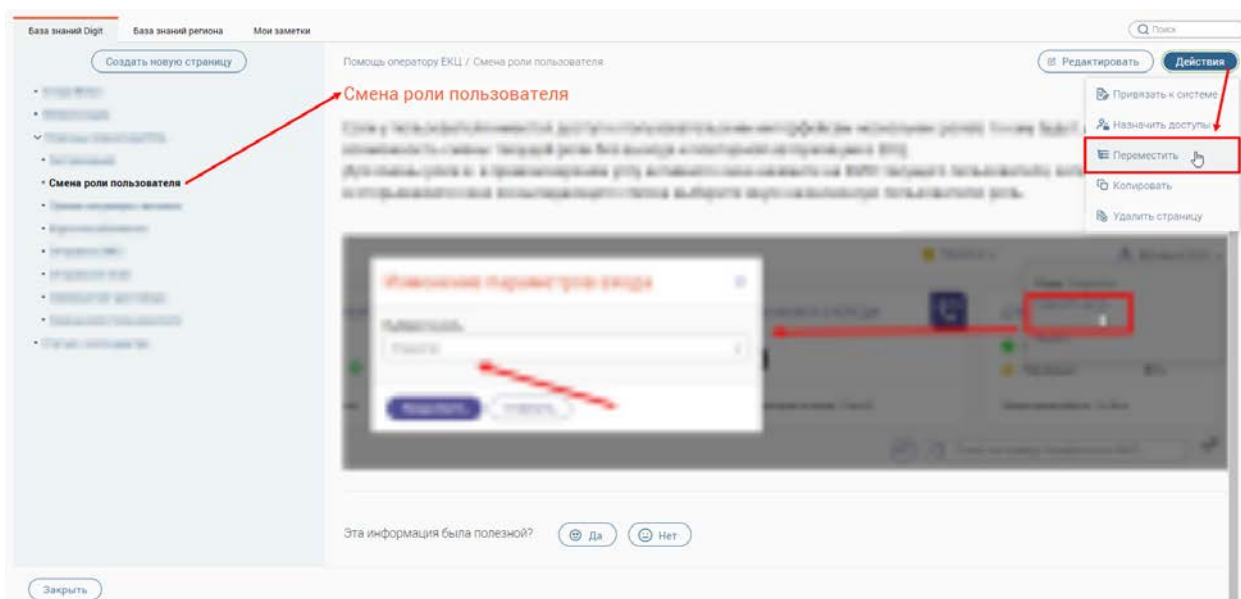


Рисунок 41 – Перемещение страницы

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 42).

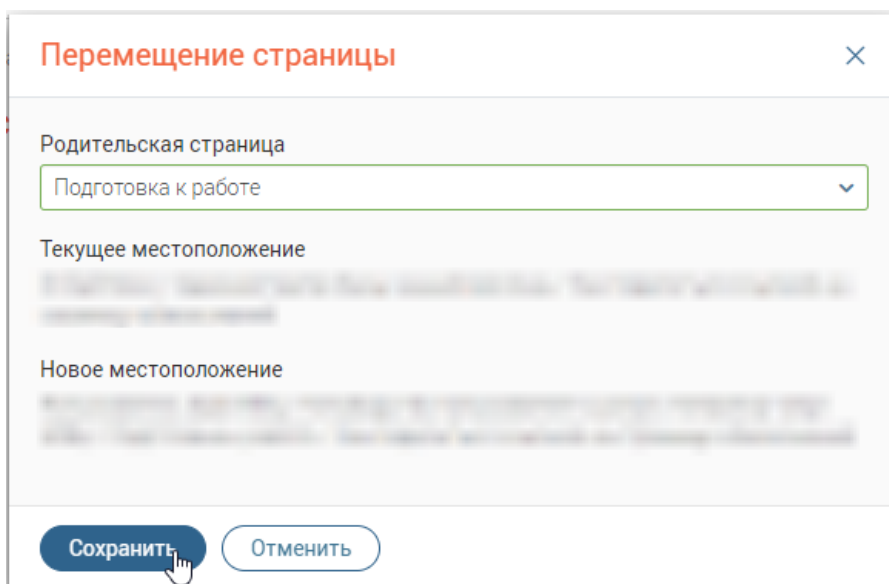


Рисунок 42 – Окно «Перемещение страницы»

3.2.3.5 Привязка страницы к системе

Чтобы привязать страницу к каким-либо разделам меню ПО «Digit МФЦ.Next», выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 43).

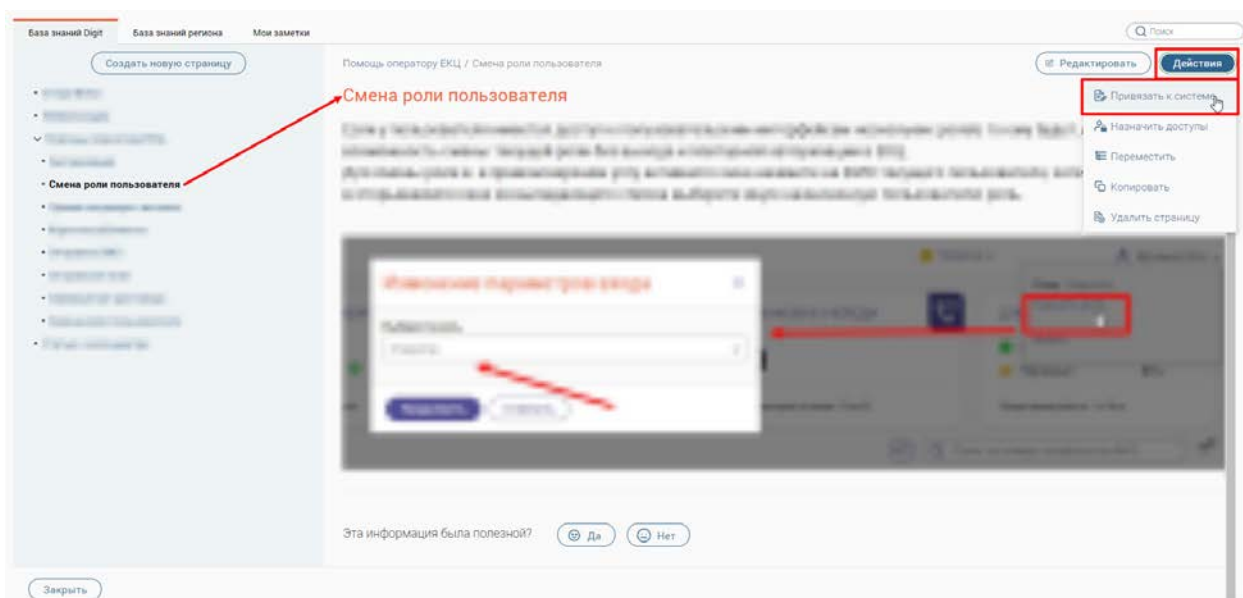


Рисунок 43 – Привязка страницы к системе

В открывшемся окне «Привязка разделов системы» в блоке «Все разделы системы» выберите нужный раздел (один или несколько) и переместите в блок «Разделы, по которым поможет эта Wiki-страница». Для сохранения привязки разделов меню ПО «Digit МФЦ.Next» к выбранной странице нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 44).

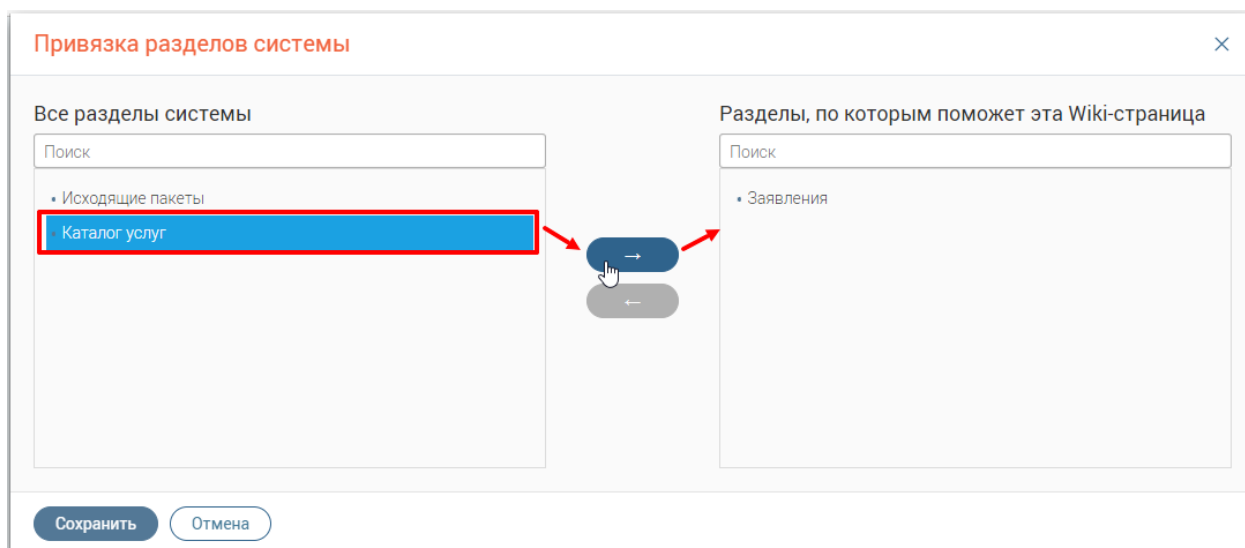


Рисунок 44 – Окно «Привязка разделов системы»

3.2.3.6 Назначение доступов к странице

Чтобы назначить/снять доступы к странице, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Назначить доступы» (Рисунок 45).

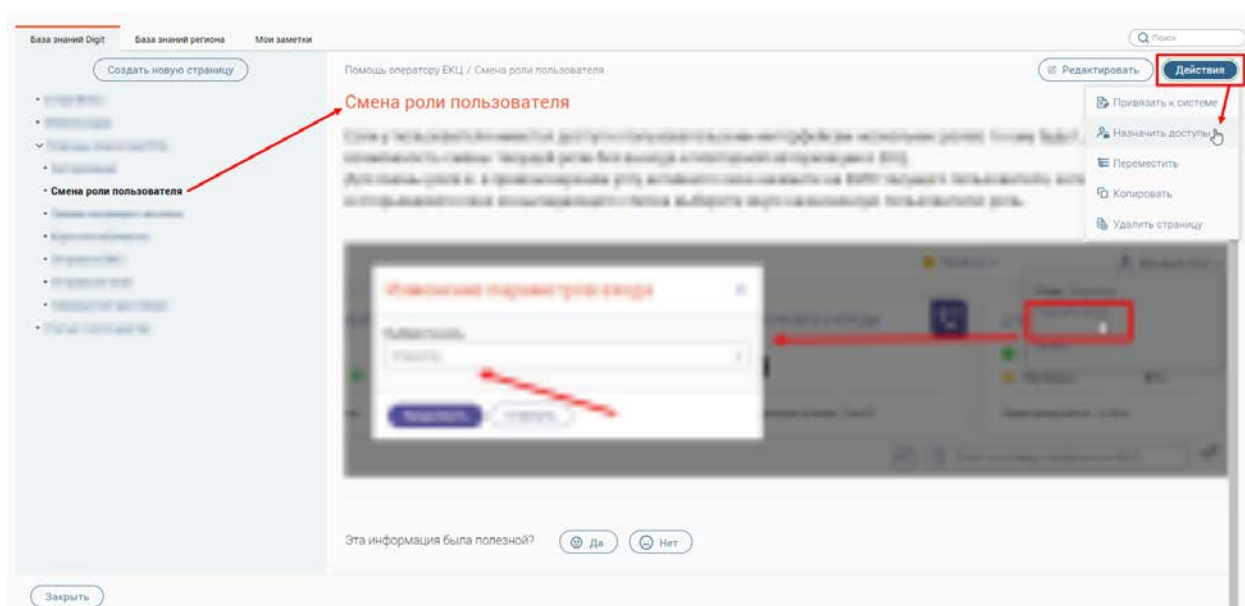


Рисунок 45 – Назначение доступов к странице

В открывшемся окне «Настройка доступа» в блоке «Пользователи и группы» выберите нужные значения (один или несколько) и переместите их в блок «Доступ разрешен». Для сохранения настроенных доступов к текущей странице нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 46).

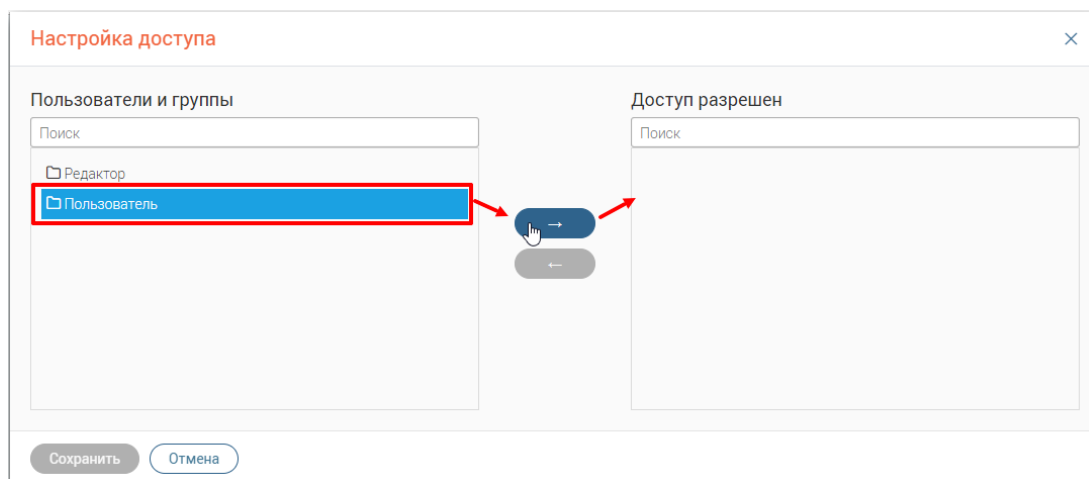


Рисунок 46 – Окно «Настройка доступа»

3.2.3.7 Удаление страницы

Чтобы удалить страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 47).

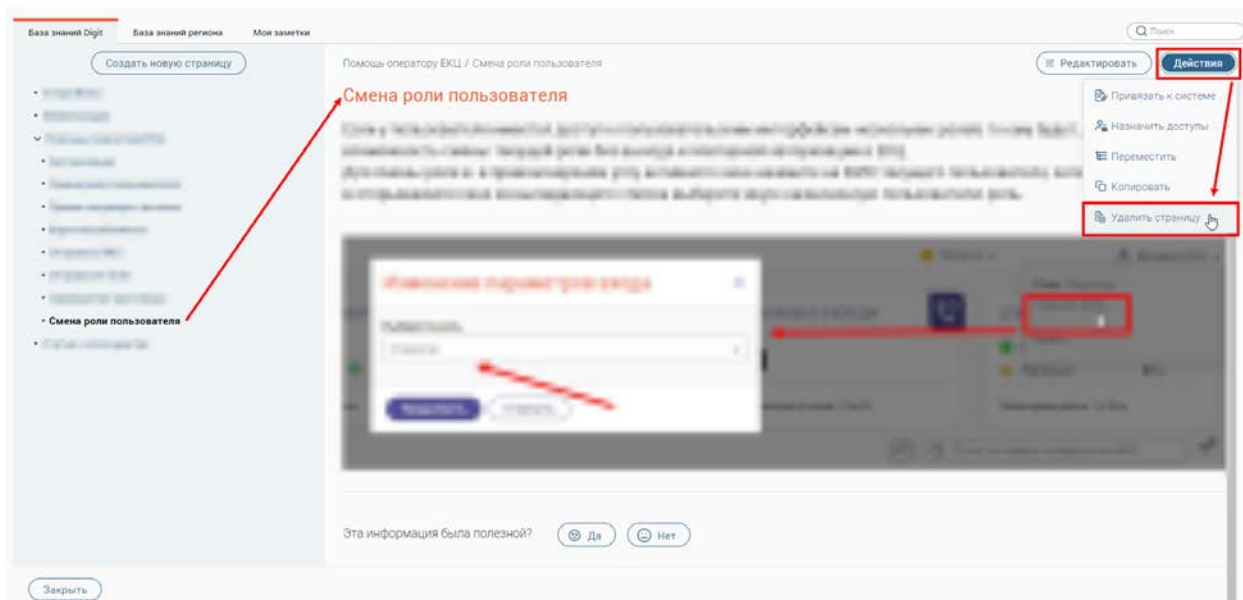


Рисунок 47 – Удаление выбранной страницы

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 48).

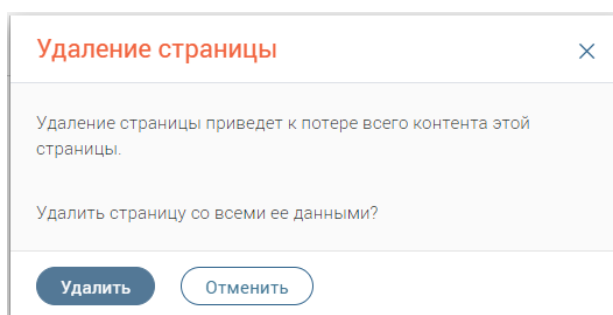


Рисунок 48 – Окно «Удаление страницы»

3.2.4 Вкладка «База знаний региона»

Примечание – Создание и редактирование базы знаний доступно пользователям, в настройках которых установлен флажок «Редактирование wiki» (см. руководство пользователя «Администратор»).

Данная вкладка предназначена для создания базы знаний региона. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 49).

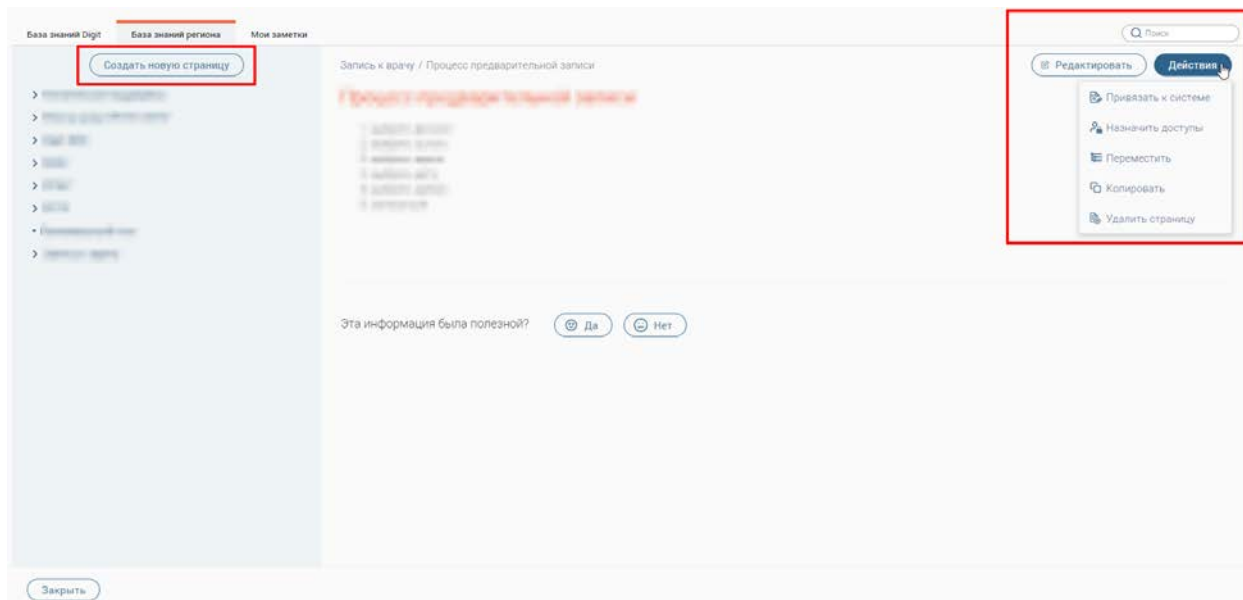


Рисунок 49 – Раздел «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

3.2.4.1 Создание новой страницы

Создание новых страниц на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.2.3.1.

3.2.4.2 Редактирование страницы

Редактирование страниц на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.2.3.2.

3.2.4.3 Копирование страницы

Копирование страниц на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.2.3.3.

3.2.4.4 Перемещение страницы

Перемещение страниц в структуре меню на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.2.3.4.

3.2.4.5 Привязка страницы к системе

Привязка страниц к каким-либо разделам меню ПО «Digit МФЦ.Next» на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.2.3.5.

3.2.4.6 Назначение доступов к странице

Назначение/снятие доступов к страницам на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.2.3.6.

3.2.4.7 Удаление страницы

Удаление страниц на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.2.3.7.

3.2.5 Вкладка «Мои заметки»

Данная вкладка предназначена для создания своих заметок, которые помогут быстро найти необходимую информацию, подсказки о работе в Системе, и иную информацию, важную для текущего сотрудника. Заметки видны только сотруднику, который их создал (Рисунок 50).

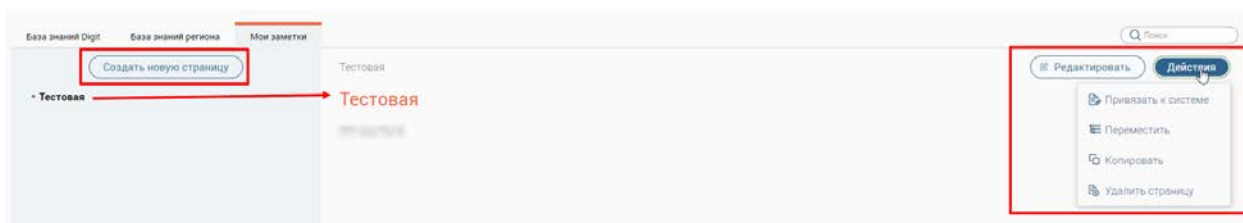
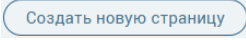


Рисунок 50 – Раздел «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

3.2.5.1 Создание новой заметки

Для создания новой заметки нажмите на кнопку . Далее на форме новой заметки введите ее название, определите местоположение в структуре меню путем нажатия на кнопку , заполните нужной информацией и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 51).

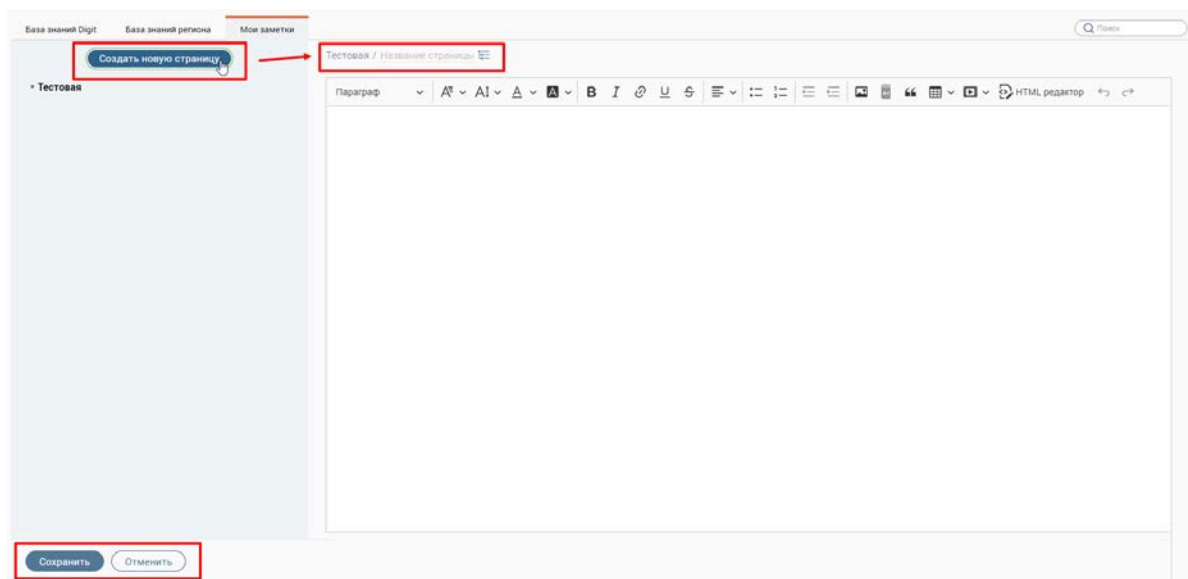


Рисунок 51 – Создание новой заметки

3.2.5.2 Редактирование заметки

Чтобы отредактировать заметку, выберите ее в меню слева и нажмите на кнопку  (Рисунок 52). В открывшей форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

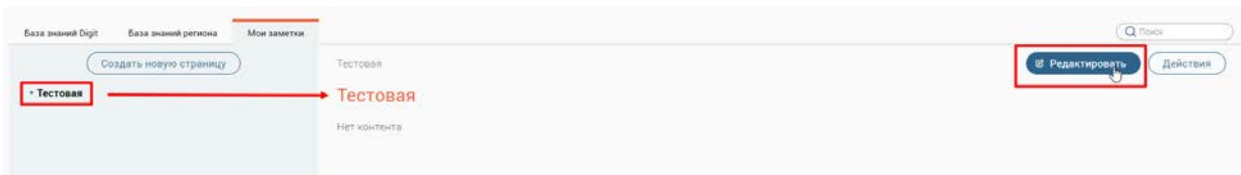


Рисунок 52 – Редактирование заметки

3.2.5.3 Копирование заметки

Чтобы скопировать заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Копировать» (Рисунок 53). Новая заметка появится в меню слева.

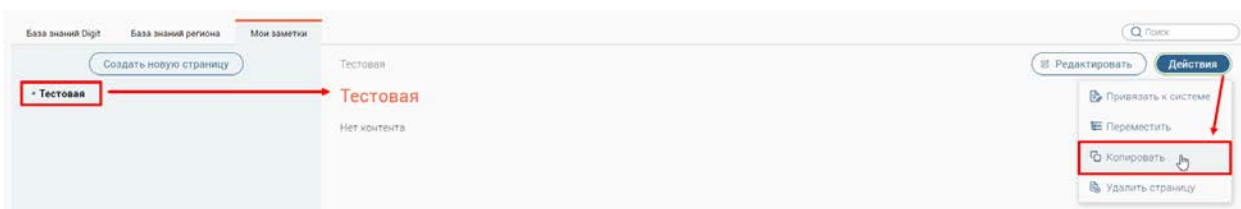


Рисунок 53 – Копирование заметки

3.2.5.4 Перемещение заметки

Чтобы переместить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Переместить» (Рисунок 54).

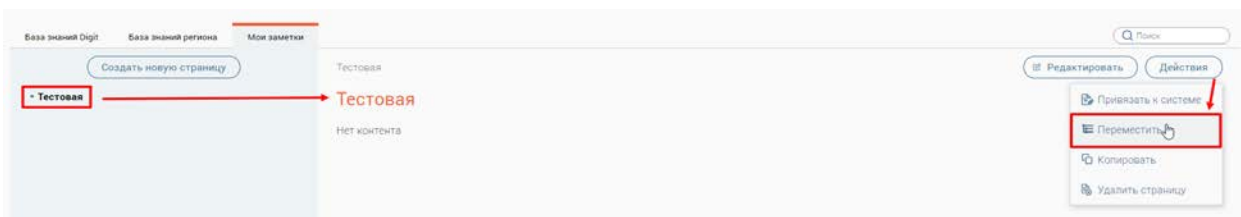


Рисунок 54 – Перемещение заметки

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение в структуре меню и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 55).

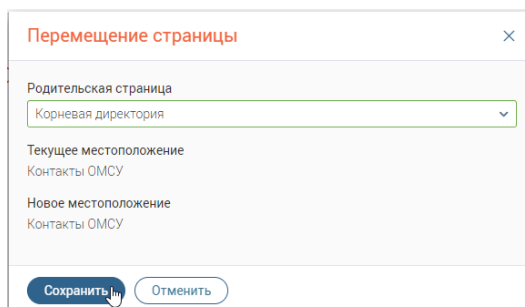


Рисунок 55 – Окно «Перемещение страницы»

3.2.5.5 Привязка заметки к системе

Чтобы привязать заметку к каким-либо разделам меню ПО «Digit МФЦ.Next», выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 56).

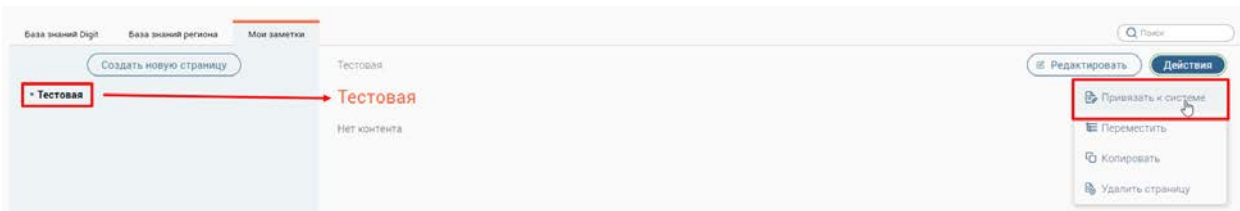


Рисунок 56 – Привязка заметки к разделам меню ПО «Digit МФЦ.Next»

В открывшемся окне «Привязка разделов системы» в блоке «Все разделы системы» выберите нужный раздел (один или несколько) и переместите его (их) в блок «Разделы, по которым поможет эта Wiki-страница». Для сохранения привязки разделов меню ПО «Digit МФЦ.Next» к выбранной заметке нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 57).

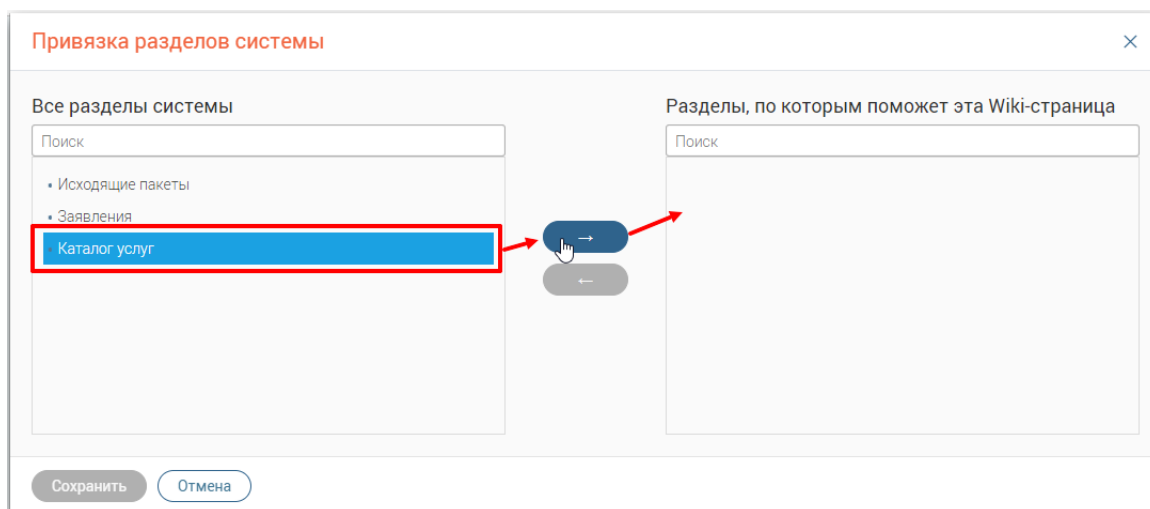


Рисунок 57 – Окно «Привязка разделов системы»

3.2.5.6 Удаление заметки

Чтобы удалить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 58).

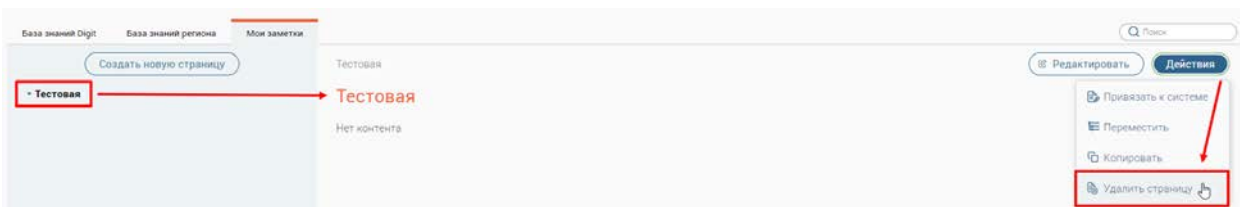


Рисунок 58 – Удаление выбранной заметки

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 59).

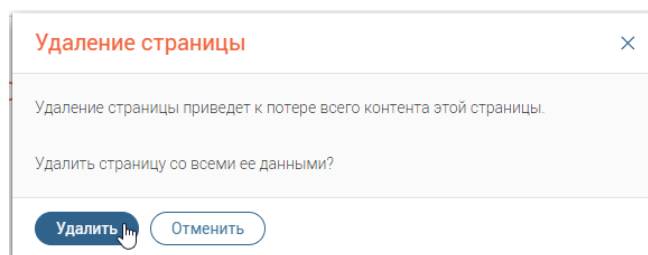


Рисунок 59 – Окно «Удаление страницы»

3.3 Раздел «Заявления»

При входе в Систему по умолчанию откроется раздел «Заявления» → «Каталог заявлений» (Рисунок 60).

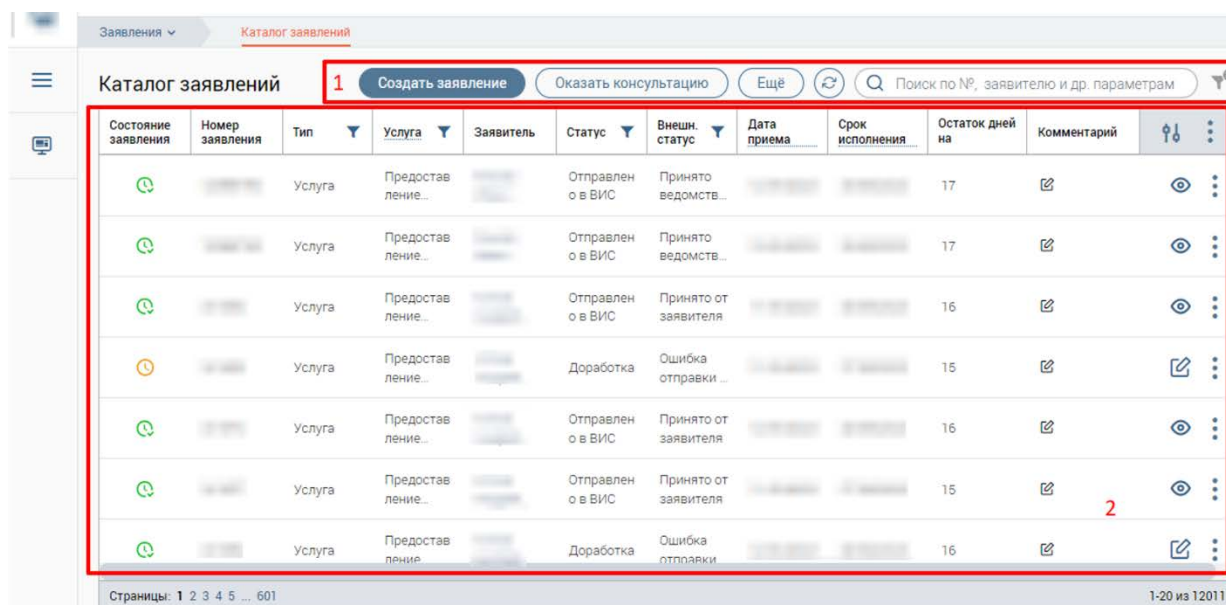
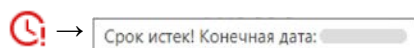


Рисунок 60 – Раздел «Заявления»

Раздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 60) и каталог заявлений в виде таблицы (2 – Рисунок 60), в которой возможно осуществлять действия с уже созданными заявлениями. Первыми в каталоге заявлений отображаются новые заявления.

При необходимости настройте порядок столбцов и их отображение в таблице согласно описанию в п. 2.5.6.

В столбце «Состояние заявления» отображается индикатор текущего состояния заявления относительно регламентных сроков оказания услуг в рамках каждого заявления, при наведении курсора мыши на который появится соответствующая подсказка:



Индикаторы отображают состояние каждого этапа оказания услуг (с расчетом конечной даты), сроки которых задаются в регламентных сроках оказания услуг пользователями с ролью «Администратор». Смена индикаторов осуществляется в зависимости от остаточного количества дней действия текущего статуса и срока исполнения услуги.

Данные индикаторы появляются автоматически по каждому заявлению индивидуально в момент изменения его текущего статуса для всех заявлений с типом «Услуга» и если текущий внутренний статус заявления соответствует одному из следующих значений:

- В работе;
- На обработку;
- Обработка;
- Обработано;
- Доработка;
- Отправлено курьером;
- Отправлено в ВИС;
- Контакт-центр.

Поле в графе «Состояние заявления» автоматически очищается у тех заявлений, у которых текущий внутренний статус сменился на:

- Выдача;
- Завершено;
- Возврат невостребованных заявлений;
- Архив.

3.3.1 Создание аудиозаписи приема заявителя

Кнопка включения аудиозаписи приема заявителя отображается рядом с иконкой пульта электронной очереди с текстом «Аудиозапись не ведется» (Рисунок 61).

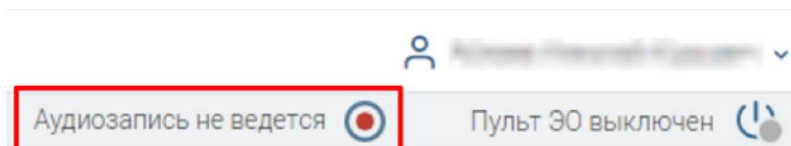


Рисунок 61 – Кнопка включения аудиозаписи приема заявителя

Для старта аудиозаписи нажмите кнопку «Включить аудиозапись» – текст заменится на «Идет аудиозапись приема», а кнопка включения аудиозаписи заменится на кнопку отключения аудиозаписи (Рисунок 62).

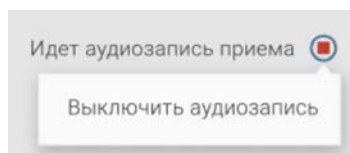


Рисунок 62 – Кнопка отключения аудиозаписи приема заявителя

Для завершения аудиозаписи нажмите кнопку «Выключить аудиозапись» – по завершении процесса сформируется файл аудиозаписи приема в формате MP3. Наименование файла сформируется по следующему формату **YYYY-MM-DDTHH-MM-SS_FIOuser_IDuser_TicketNumber.mp3**, где:

- **YYYY-MM-DDTHH-MM-SS** – дата и время окончания аудиозаписи приема;
- **FIOuser** – ФИО оператора;
- **IDuser** – ID оператора;
- **TicketNumber** – номер талона электронной очереди, в рамках которого был записан разговор.

Если при нажатии на кнопку «Включить аудиозапись» на рабочем месте не подключено устройство ввода (микрофон), то аудиозапись приема не запустится и отобразится модальное окно об ошибке «Аудиозапись приема не включена» с текстом «Устройство для записи разговора не найдено. Проверьте корректность подключения устройства для записи звука или обратитесь к техническому специалисту.» (Рисунок 63).

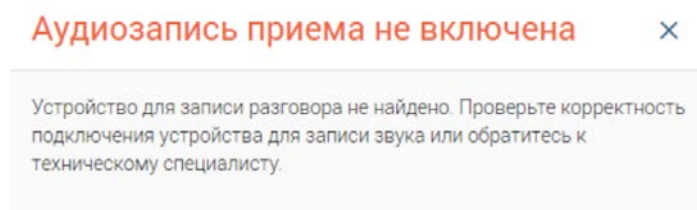


Рисунок 63 – Окно «Аудиозапись приема не включена»

Если при нажатии на кнопку «Отключить аудиозапись» прием талона не завершен, то аудиозапись не будет остановлена, отобразится модальное окно об ошибке «Аудиозапись не остановлена» с текстом «Выполняется прием талона. Остановка записи невозможна.» (Рисунок 64).

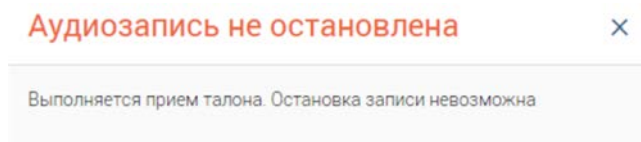


Рисунок 64 – Окно «Аудиозапись не остановлена»

С целью сохранения и автоматического возобновления аудиозаписи приема заявителя при попытке оператора закрыть или перезагрузить страницу в браузере во время

записи приема заявителя отобразится окно подтверждения выполнения действия в браузере, в котором будут доступны следующие кнопки:

1. «Закрыть»/«Перезагрузить» – после нажатия на кнопку будет выполнено запущенное действие, аудиозапись приема будет приостановлена; по завершении выполнения действия запись приема автоматически возобновится.
2. «Отмена» – после нажатия на кнопку окно подтверждения будет закрыто без выполнения запущенного действия, аудиозапись приема продолжится.

Аудиозапись приема заявителя также будет приостановлена после смены роли и/или филиала пользователя в системе, аудиозапись будет автоматически возобновлена при обратной смене параметров на роль пользователя и/или филиал, при которых была запущена аудиозапись.

Примечание – Для пульта модуля **«Digit МФЦ.Next: Очередь»** настроено автоматическое начало записи разговора при нажатии на кнопку «Начать прием». Автоматическая остановка записи осуществляется при нажатии на следующие кнопки в пульте ЭО:

- «Завершить прием»;
- «Отложить»;
- «Перенаправить»;
- «Отказ в обслуживании».

3.3.2 Создание нового заявления

Для создания заявления нажмите одноименную кнопку «Создать заявление» на верхней панели раздела (Рисунок 60) и последовательно заполните шаги в открывшемся окне «Новое заявление».

Примечание – Для открывшегося окна автоматически будет сформирован URL-адрес: **.../orders/wizard/{wizard_id}/{step}** ({wizard_id} – уникальный номер заявления в базе данных Системы, {step} – текущий шаг формы заявления), предназначенный для открытия формы заявления по прямой ссылке (Рисунок 65).

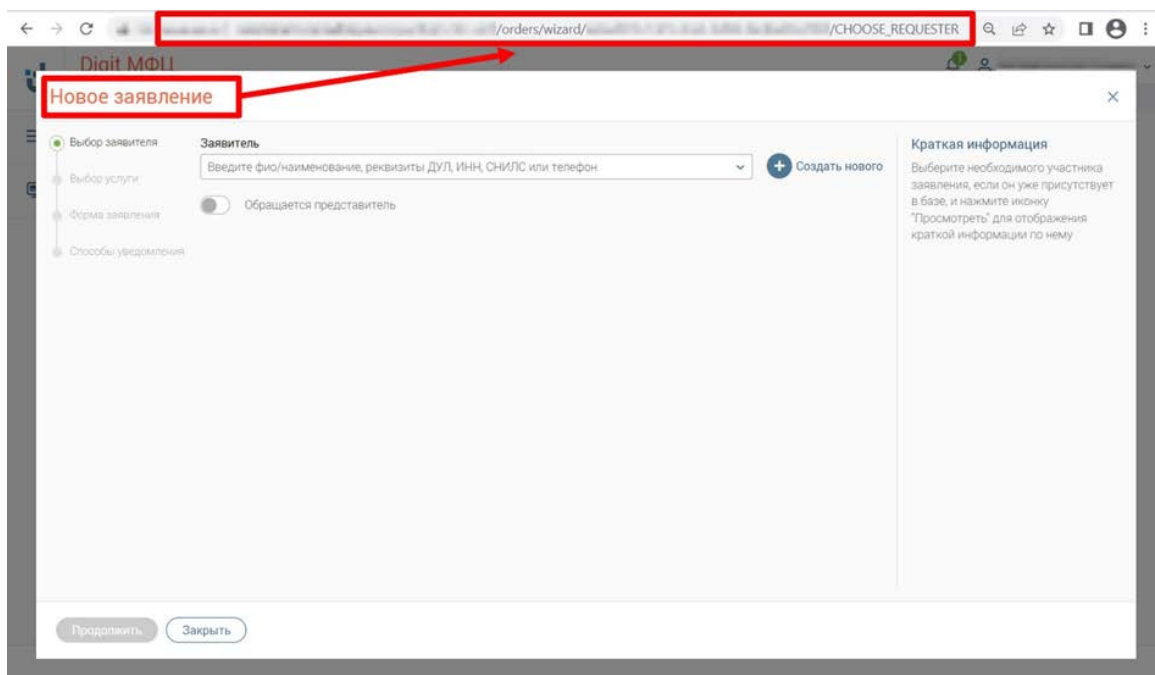


Рисунок 65 – Окно «Новое заявление». Шаг «Выбор заявителя»

Последовательность создания заявления включает в себя шаги:

- Выбор заявителя (одного или нескольких) и при необходимости – представителя заявителя;
- Выбор услуги;
- Форма заявления;
- Способы уведомления.

Сохранение формы заявления происходит при выполнении следующих действий:

- нажатие на кнопку «Сохранить»;
- печать заявления;
- переход на следующий шаг;
- выполнение действий с заявлением (выбираемых в меню кнопки «Действия»).

3.3.2.1 Выбор заявителя

На первом шаге «Выбор заявителя» в поле «Заявитель» осуществляется поиск заявителя по параметрам, предложенным в подсказке (Рисунок 66). Начните вводить искомые данные в поле – система автоматически будет отображать релевантные значения в выпадающем списке поля по мере ввода данных.

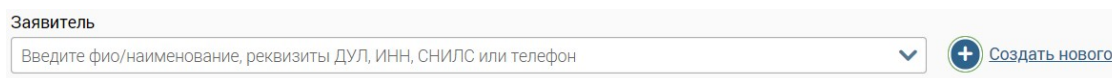


Рисунок 66 – Поле «Заявитель»

Если заявитель не найден, то создайте нового заявителя нажав на кнопку «Создать нового» (Рисунок 66);

Подробнее о процессе создания заявителя в п. 3.6.

После выбора заявителя рядом с полем отобразятся кнопки редактирования, копирования и просмотра информации о заявителе (Рисунок 67).



Рисунок 67 – Кнопки редактирования, копирования и просмотра

При нажатии на кнопку  откроется личная карточка заявителя, доступная для редактирования (подробнее см. п. 3.6).

При нажатии на кнопку  данные заявителя скопируются с возможностью вставки в поле представителя другого заявителя или в поле заявителя в другом заявлении. Для вставки скопированных данных нажмите  рядом с полем (Рисунок 68).

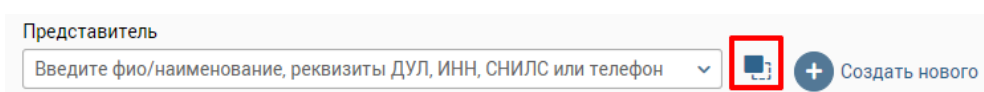


Рисунок 68 – Кнопка вставки скопированных данных заявителя

При нажатии на кнопку  в правой части окна в блоке «Краткая информация» отобразится дополнительная информация о выбранном заявителе (Рисунок 69).

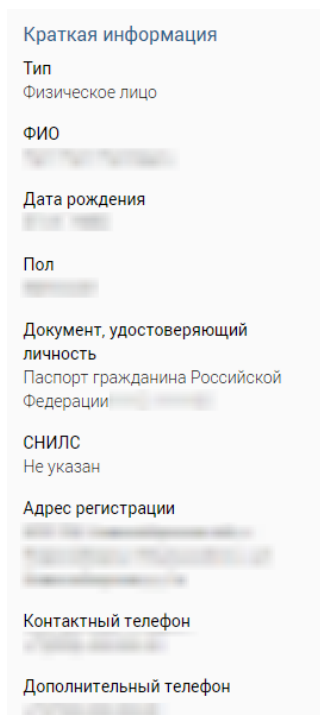


Рисунок 69 – Блок «Информация о заявителе»

Чтобы добавить несколько заявителей в заявление, нажмите кнопку «Добавить заявителя» (Рисунок 70), которая появится, если выбран первый заявитель. Для удаления добавленного заявителя нажмите кнопку «Удалить заявителя» рядом с его полем (Рисунок 70).

Заявитель

Введите фио/наименование, реквизиты ДУЛ, ИНН, СНИЛС или телефон

Обращается представитель

Добавить заявителя

Удалить заявителя

Рисунок 70 – Кнопки добавления и удаления дополнительных заявителей

Чтобы перейти на следующий шаг, нажмите кнопку «Продолжить».

3.3.2.2 Выбор представителя

Если заявление подает представитель заявителя, активируйте переключатель «Обращается представитель» (становится доступен после выбора заявителя). В поле «Представитель» осуществите поиск представителя по параметрам, предложенным в подсказке (Рисунок 71). Начните вводить искомые данные в поле – система автоматически будет отображать релевантные значения в выпадающем списке поля по мере ввода данных.

Заявитель

Введите фио/наименование, реквизиты ДУЛ, ИНН, СНИЛС или телефон

Обращается представитель

Представитель

Введите фио/наименование, реквизиты ДУЛ, ИНН, СНИЛС или телефон

Создать нового

Рисунок 71 – Выбор представителя

При необходимости создать нового представителя, добавьте его нажав кнопку «Создать нового» (Рисунок 71).

Подробнее о создании заявителя или представителя смотрите в п. 3.6.

Чтобы перейти на следующий шаг, нажмите кнопку «Продолжить».

3.3.2.3 Выбор услуги

На втором шаге в блоке «Выбор услуги» выберите одну или несколько услуг, отметив флажки в их строках (Рисунок 72). Выбор нескольких услуг доступен только для услуг, которые можно оказывать в рамках комплексного заявления.

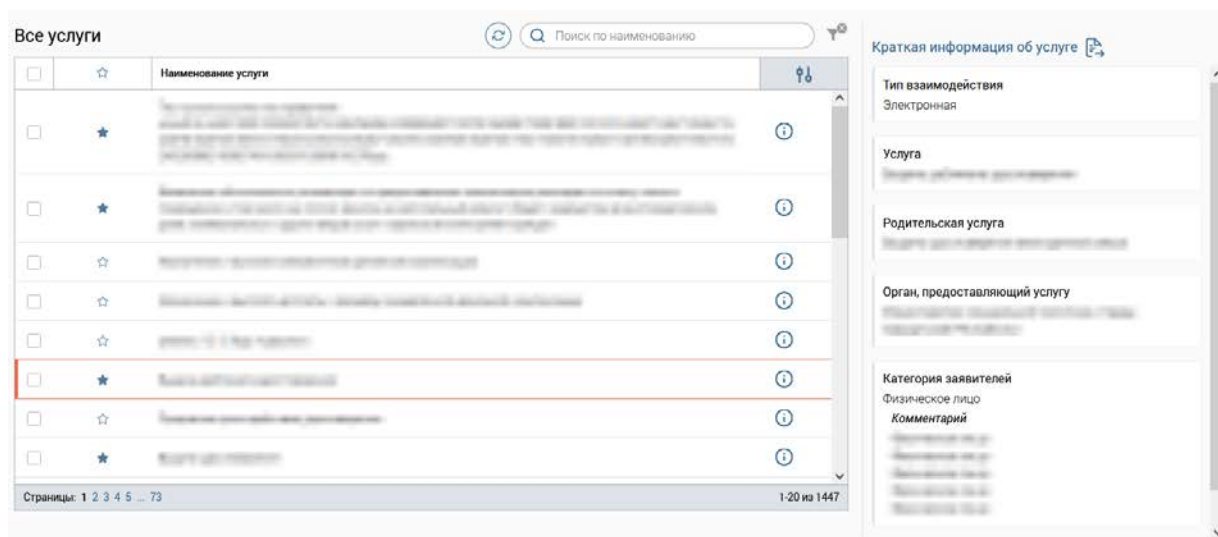


Рисунок 72 – Шаг «Выбор услуги»

Чтобы добавить услугу в избранное, нажмите на символ ☆. Избранные услуги будут отмечены символом ★.

Для просмотра дополнительной информации об услуге:

1. Нажмите на её строку – справа в блоке «Краткая информация об услуге» (Рисунок 72) отобразятся краткие сведения о ней, а также список МФЦ, предоставляющих услугу для открытия списка нажмите на +).
2. Нажмите на i в её строке – откроется страница базы знаний с собственным меню навигации по полной информации об услуге (Рисунок 154).

Работа с заявлением при одновременном выборе нескольких услуг см. в п. 3.3.4.

Чтобы перейти на следующий шаг, нажмите кнопку «Продолжить».

3.3.2.4 Форма заявления

На третьем шаге «Форма заявления» отобразится форма заявления выбранной услуги (Рисунок 73). В зависимости от выбранной услуги поля на форме заявления будут различны.

Рисунок 73 – Окно «Новое заявление». Шаг «Форма заявления» (пример)

Примечание: если в филиале МФЦ настроена работа пульта модуля «Digit МФЦ.Next: Очередь», то во время приема при переходе на шаг «Форма заявления» **система автоматически проводит проверку соответствия данных заявителя в заявлении и талоне**. В случае несовпадения данных отобразится модальное окно «Несовпадение данных с талоном» (Рисунок 74) с текстом «В талоне <номер талона> указан заявитель <данные заявителя из талона>. Вы можете отказать в приеме документов, если считаете, что заявитель обслуживается по чужому талону, и завершить прием как консультацию».

Рисунок 74 – Несовпадение данных с талоном

В окне с предупреждением доступны следующие кнопки:

- «Продолжить оказание услуги» – для закрытия окна с предупреждением и продолжения работы с заявлением.
- «Закрыть как консультацию» – для закрытия окна с предупреждением и открытия окна оказания консультации.

Все поля со звездочкой обязательны для заполнения.

Набор полей и функциональность формы зависит от настроек услуги, т.е. с каким обработчиком она была создана в редакторе форм:

- с обработчиком услуги «Плеер форм» (Рисунок 75) – форма услуги представлена вкладками шагов, для перехода между которыми используются кнопки «Следующий шаг» и «Назад»;

Рисунок 75 – Пример формы заявления по услуге, созданной с обработчиком услуги «Плеер форм»

- с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0» (Рисунок 76) – форма услуги прокручивается в рамках окна, отличается иной стилистикой полей и кнопок, чем основной функционал Системы;

Рисунок 76 – Пример формы заявления по услуге, созданной с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0»

- с обработчиком услуги «Виджет МЭВ» (Рисунок 77) – форма прокручивается в рамках окна.

Рисунок 77 – Пример формы услуги, созданной с обработчиком услуги «Виджет МЭВ»

В правой части формы заявления представлена следующая информация, которая может быть различна в зависимости от выбранной услуги:

- поле «Код заявления» – заполняется автоматически кодом текущего заявления (после его сохранения);
- поле «Номер заявления» – заполняется автоматически номером текущего заявления (после его сохранения);
- поле «Подразделение ведомства» – позволяет выбрать подразделение (если ведомство, оказывающее услугу, их включает) из выпадающего списка;
- поле «Место выдачи документов» – позволяет выбрать место выдачи результата оказания услуг (по умолчанию устанавливается филиал МФЦ, в котором осуществляется создание заявления). Среди доступных значений: филиалы МФЦ; орган власти, оказывающий услугу (если предусмотрена выдача результата органом власти в электронном виде или при очном приеме); а также значение «Только информирование» для случаев, когда результат оказания услуги не предусматривает фактическую выдачу результата на бумажном носителе;
- поле «Предполагаемая дата выдачи» – позволяет выбрать дату выдачи результата оказания услуги. По умолчанию в поле проставляется дата выдачи, рассчитанная на основе регламентных сроков, заданных в настройках услуги (настройки доступны только для пользователей с ролью «Администратор»);

Примечание – Для поля «Предполагаемая дата выдачи» настроена валидация: при заполнении поля исключена возможность выбора даты ранее, чем дата создания заявления. Если значение в поле «Предполагаемая дата выдачи» не соответствует данному

условию, то под полем появится подсказка «Дата должна быть не менее даты создания заявления» (Рисунок 78).

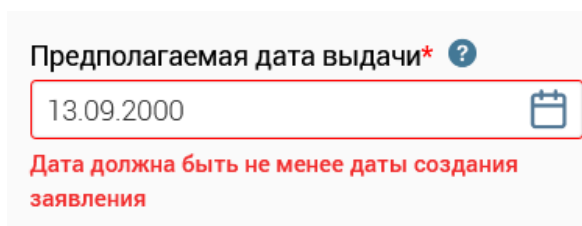
The image shows a web form element. At the top, the label "Предполагаемая дата выдачи*" is displayed in black, followed by a small blue question mark icon. Below the label is a text input field containing the date "13.09.2000". To the right of the input field is a blue calendar icon. Below the input field, a red error message is displayed: "Дата должна быть не менее даты создания заявления".

Рисунок 78 – Подсказка для поля «Предполагаемая дата выдачи»

- блок «Межведомственные запросы» – отображается при наличии МВ-запросов, добавленных в настройках услуги, и предназначен для работы с МВ-запросами (подробнее см. п. 3.3.2.4.3);
- блок «Основная информация» – содержит данные об авторе заявления, датах создания и изменения, статусах и пр. (подробнее см. п. 3.3.2.4.4);
- блок «История изменений» – содержит список всех действий, произведенных с заявлением с указанием их инициатора и времени совершения, а также смены статусов заявления и оставленных пользователями комментариев с возможностью добавления новых комментариев (подробнее см. п. 3.3.2.4.5);
- блок «Информация о пакетах, к которым относится заявление» – содержит информацию о пакетах, к которым относится открытое заявление (подробнее см. п. 3.3.2.4.6);
- блок «Связанные заявления» – предназначен для привязки к заявлению других заявлений и просмотра созданных связей (подробнее п. 3.3.2.4.7).

Чтобы перейти на следующий шаг, нажмите кнопку «Продолжить».

Примечания:

1. Если при создании заявления был указан представитель и выбрана услуга, созданная в редакторе форм с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0», в настройках которой отмечен флажок «Использовать общий блок заявителя», то на шаге «Форма заявления» в блоке «Данные о заявителе» будет отображаться недоступный для редактирования флажок «Обращается представитель заявителя», а также поля с информацией о представителе, заполненные данными из личной карточки представителя.

2. Если в настройках услуги, созданной в редакторе форм с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0», снят флажок «Использовать общий блок заявителя», на форме заявления на шаге «Форма заявления» недоступный для редактирования флажок «Обращается представитель заявителя» будет отображаться не в блоке «Данные о заявителе», а в верхней части формы заявления (Рисунок 76).

3. При создании заявления с представителем по услуге, созданной в редакторе форм с обработчиком услуги «**Виджет МЭВ**», флажок «Обращается представитель заявителя» не будет отображаться на форме заявления.

4. Если на форме заявления не заполнены обязательные поля и/или поля заполнены не в соответствии с валидацией и/или не приложены обязательные документы, то при сохранении заявления или переходе на следующий шаг отобразится окно «Не удалось выполнить действие» со списком ошибок (Рисунок 79).

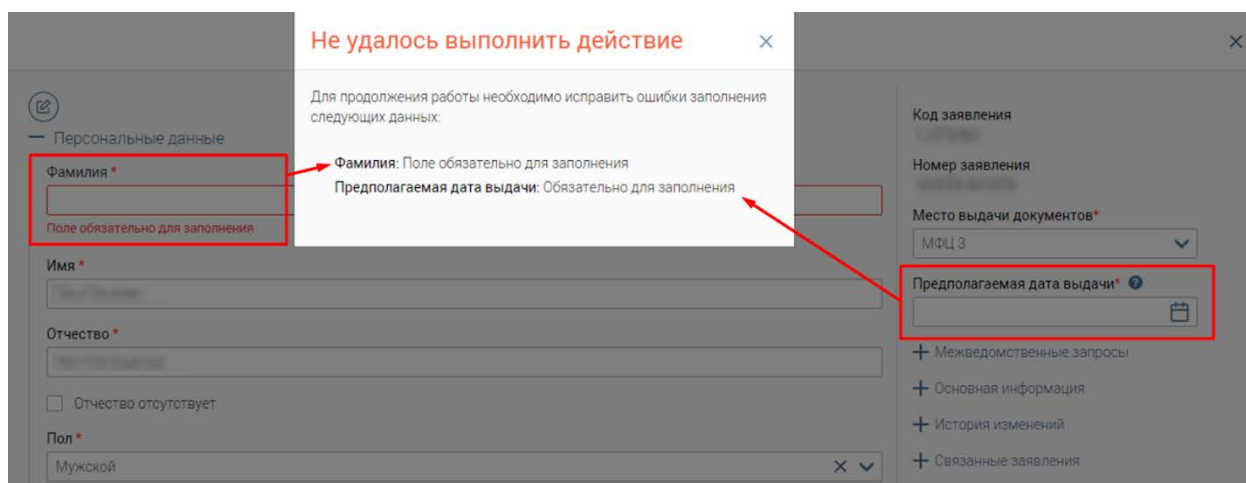


Рисунок 79 – Окно «Не удалось выполнить действие»

При этом, если количество ошибок больше 8, то в окне «Не удалось выполнить действие» отобразятся первые 8 ошибок и ссылка с текстом «... и еще <кол-во ошибок без учета уже отображённых в окне> ошибки(ок)», позволяющая просмотреть остальные ошибки (Рисунок 80).

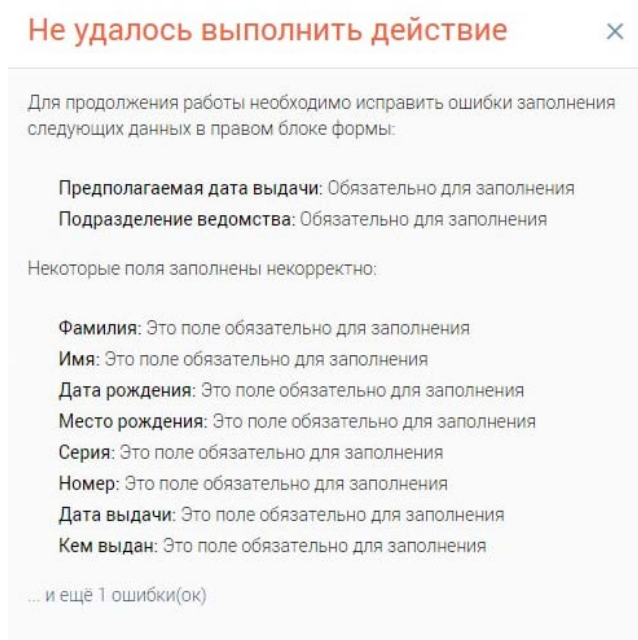


Рисунок 80 – Окно «Не удалось выполнить действие» (если ошибок больше 8)

Если ошибки были допущены только на шаге «Форма заявления», а в правом блоке формы заявления все заполнено верно, то откроется окно «Некорректное заполнение» со списком ошибок, в котором будут доступны следующие кнопки (Рисунок 81):

- «**Продолжить**» – для закрытия окна и продолжения работы с выбранным действием (переход на следующий шаг формы заявления, сохранение заявления, открытие печатной формы и т. д.).
- «**Отменить**» – для закрытия окна и возврата к форме заявления.

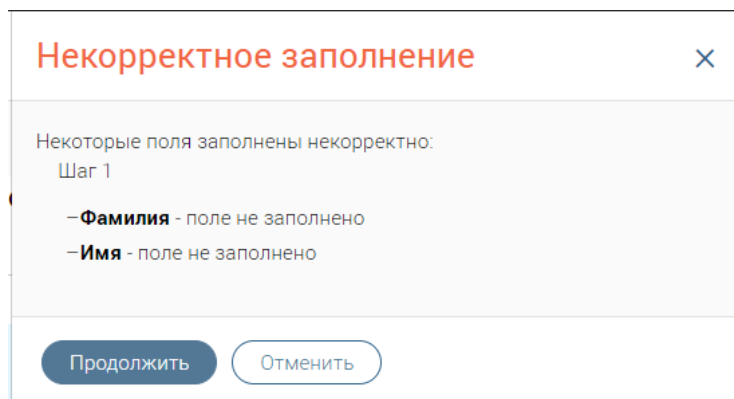


Рисунок 81 – Окно «Некорректное заполнение»

3.3.2.4.1 Смена заявителя или услуги

При нахождении на шаге «Форма заявления» для пользователей имеется возможность смены заявителя или услуги во время приема при условии, что форма заявления полностью загрузилась и заявление не было сохранено.

Чтобы сменить заявителя, нажмите  **Выбор заявителя** в левой части формы.

1. Если услуга создана с обработчиком «Плеер форм» или «Плеер форм 2.0», то данные на форме заявления сохраняются, а шаг «Выбор услуги» станет недоступным. Отобразится модальное окно (Рисунок 82) с предупреждением «*При переходе на шаг "Выбор заявителя" данные на форме заявления будут сохранены, шаг "Выбор услуги" станет недоступным*» и следующими кнопками:

- «**Продолжить**» – для закрытия модального окна и перехода на шаг «Выбор заявителя».
- «**Отменить**» – для закрытия модального окна без перехода на шаг «Выбор заявителя».

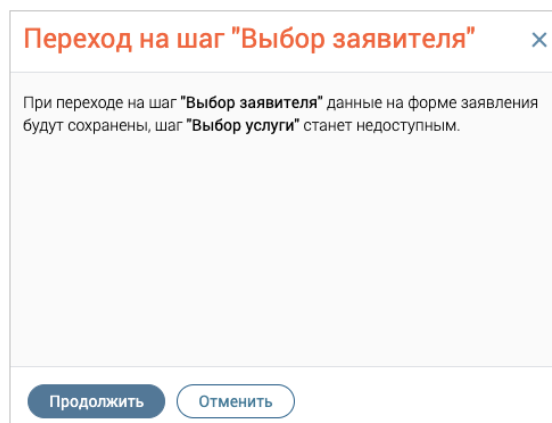


Рисунок 82 – Уведомление о переходе на шаг выбора заявителя (с сохранением данных)

После перехода на шаг «Выбор заявителя» добавьте нового заявителя/представителя или измените данные в карточке заявителя/представителя и нажмите на кнопку «Продолжить» или на наименование шага «Форма заявления». На форме заявления создастся новая панель с данными о заявителях с учетом всех изменений, внесенных на шаге «Выбор заявителя», при этом ранее заполненные данные на других шагах формы заявления будут сохранены.

2. Если услуга создана с обработчиком **«Виджет МЭВ»**, то данные на форме заявления НЕ сохраняются. Отобразится модальное окно (Рисунок 83) с предупреждением *«При переходе на шаг "Выбор заявителя" данные на форме заявления не будут сохранены. Перейти без сохранения данных?»* и следующими кнопками:

- «Продолжить» – для закрытия модального окна и перехода на шаг «Выбор заявителя» без сохранения заявления.
- «Отменить» – для закрытия модального окна без перехода на шаг «Выбор заявителя».

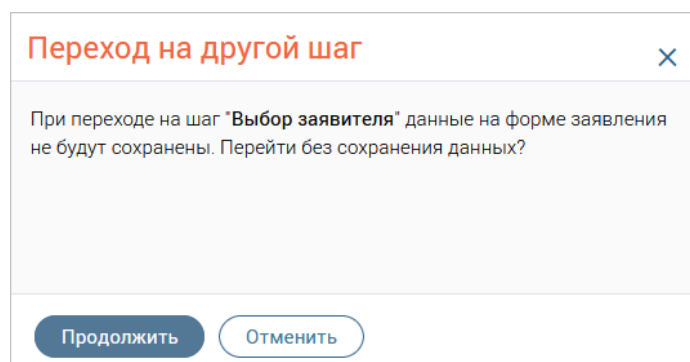


Рисунок 83 – Уведомление о переходе на шаг выбора заявителя (без сохранения данных)

После перехода на шаг «Выбор заявителя» добавьте нового заявителя/представителя или измените данные в карточке заявителя/представителя и нажмите на кнопку «Продолжить» или на наименование шага «Форма заявления». На шаге будет создана новая форма заявления с учетом всех изменений, внесенных на шаге «Выбор заявителя».

Чтобы сменить услугу, нажмите  **Выбор услуги** в левой части формы. Данные формы при этом **НЕ сохраняются**. Отобразится модальное окно предупреждения с текстом «При переходе на шаг "Выбор услуги" данные на форме заявления не будут сохранены. Перейти без сохранения данных?» и следующими кнопками:

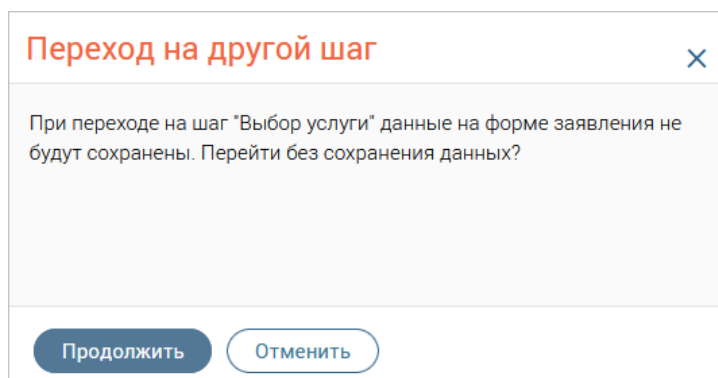


Рисунок 84 – Уведомление о переходе на шаг выбора услуги (без сохранения данных)

- «Продолжить» – для закрытия модального окна и перехода на шаг «Выбор услуги» **без сохранения заявления**.
- «Отменить» – для закрытия модального окна без перехода на шаг «Выбор услуги».

После перехода на шаг «Выбор услуги» выберите новую услугу, после чего нажмите кнопку «Продолжить» или на наименование шага «Форма заявления». Предыдущая форма заявления удалится и в окне создания заявления откроется новая форма заявления выбранной услуги.

3.3.2.4.2 Прикрепление документов к заявлению

1. Для услуг, созданных с обработчиком «Плеер форм»:

Над файловым полем для прикрепления документа при необходимости скорректируйте его тип в одноименном поле (по умолчанию проставляется «Копия») и укажите реквизиты.

Прикрепление самого документа доступно несколькими способами (Рисунок 85):

1. Загрузите файл с локальной папки на компьютере, перетащив его в файловое поле, или нажав **загрузите вручную** и выбрав файл в открывшемся окне. По завершении загрузки документ отобразится в файловом поле, проставится флажок «Документ предоставлен», а в полях «Экз.» и «Листов» проставится значение 1 (Рисунок 87).

Шаг 1 Шаг 2 Шаг 3 **Шаг 4**

☒ Заявитель уведомлен о предоставлении неполного пакета документов *

☐ Показать только приложенные документы ?

Необходимые документы

Заявление *

Серия Номер Дата Тип документа

Копия

Экз. Листов

☐ Документ предоставлен

Перетащите файлы сюда или [загрузите вручную](#)

Максимально допустимый размер файла — 15 Мб. Количество файлов не больше 1.

Документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства (пребывания)

Серия Номер Дата Тип документа

Копия

Экз. Листов

☐ Документ предоставлен

Перетащите файлы сюда или [загрузите вручную](#)

Максимально допустимый размер файла — 15 Мб. Количество файлов не больше 1.

Дополнительные документы

Добавить документ

Назад

Рисунок 85 – Шаг прикрепления документов (для услуг с обработчиком «Плеер форм»)

2. Отсканируйте документы с помощью приложения «Смарт-Агент» (при условии, что приложение запущено локально), нажав кнопку  в углу файлового поля.

По завершении сканирования всех страниц нажмите в приложении «Смарт-Агент» на кнопку «Отправить» – в файловое поле загрузится файл, преобразованный по результатам сканирования. На форме появится информация о загруженном файле, автоматически проставится флажок «Документ предоставлен» и в полях «Экз.» и «Листов» проставится значение, равное числу отсканированных страниц документа (аналогично – Рисунок 87).

Примечания:

1. Если приложение «Смарт-Агент» не запущено локально, при нажатии на кнопку «Сканировать» появится всплывающее окно с информацией о необходимости запустить приложение «Смарт-Агент» (Рисунок 86).

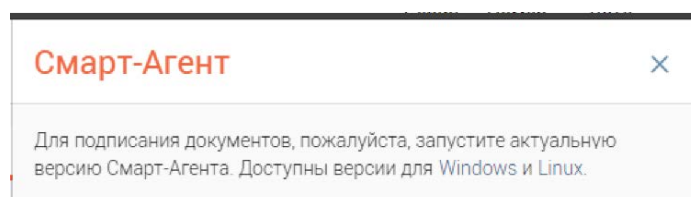


Рисунок 86 – Всплывающее окно «Смарт-Агент»

2. Во всплывающем окне «Смарт-Агент» присутствуют гиперссылки для скачивания «Смарт-Агента» для разных версий ОС.

Рядом с загруженным документом отобразятся кнопки управления:

-  – для просмотра документа;
-  – для скачивания документа в директорию, указанную в настройках браузера;
-  – для удаления документа из файлового поля;

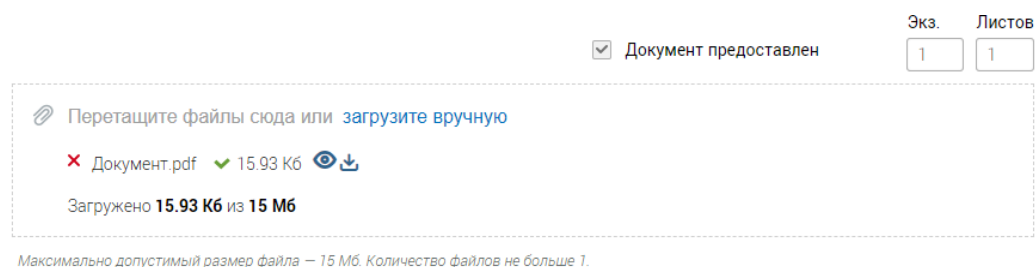
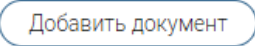
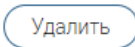


Рисунок 87 – Документ загружен

При необходимости добавления дополнительных документов нажмите кнопку , в открывшемся окне (Рисунок 88) введите наименование документа и нажмите кнопку «Продолжить» (становится активна после ввода текста в поле). В форме появится дополнительное файловое поле. Для удаления дополнительного поля нажмите кнопку  под ним.

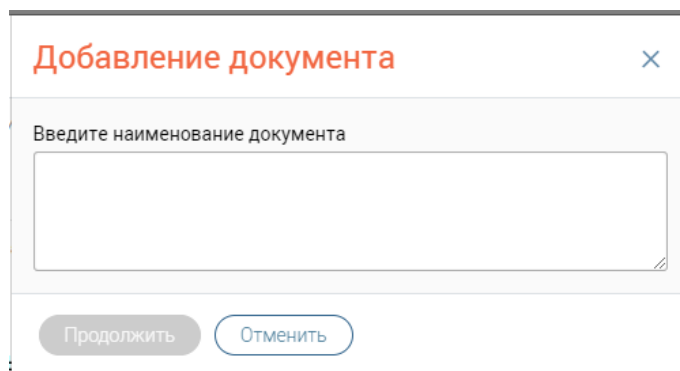


Рисунок 88 – Окно ввода наименования дополнительного документа

Для скачивания всех добавленных документов нажмите кнопку «Скачать все» в правом верхнем углу (Рисунок 85) – документы выгрузятся в виде ZIP-архива в директорию, указанную в настройках браузера.

2. Для услуг, созданных с обработчиком «Плеер форм 2.0»:

Если услуга предполагает прикрепление документов, то на шаге «Форма заявления» появится блок «Документы», где будут доступны следующие действия (Рисунок 89):

- загрузка документов с локальной папки на компьютере;

- сканирование документов с помощью приложения «Смарт-Агент» – кнопка 

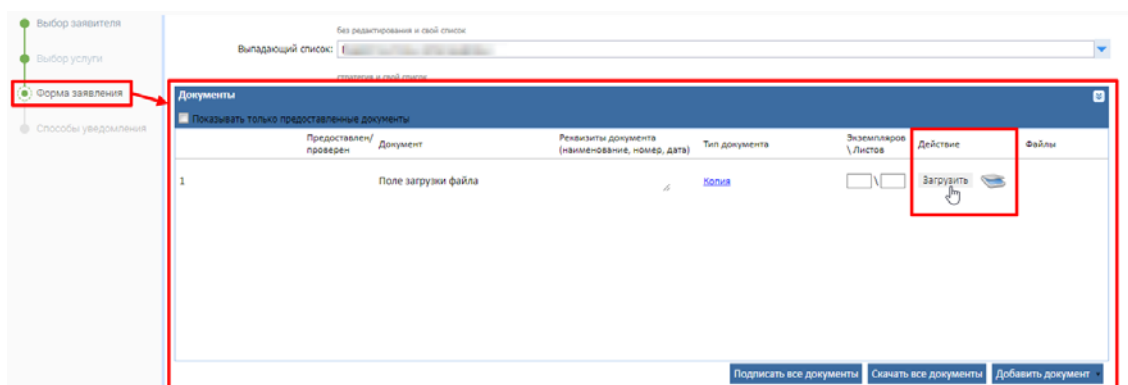


Рисунок 89 – Загрузка документов на форму заявления

В нижней части блока «Документы» доступны следующие кнопки (Рисунок 90):

1. **«Подписать все документы»** – для отправки запроса на подписание всех загруженных файлов электронной подписью в приложение «Смарт-Агент» при условии, что оно запущено локально.
2. **«Скачать все документы»** – для скачивания всех добавленных документов в виде архива с расширением ZIP в директорию, указанную в настройках браузера.
3. **«Добавить документ»** – для добавления нового документа; при нажатии на кнопку отображается список групп документов, при выборе нужной группы в таблице добавится строка нового документа.

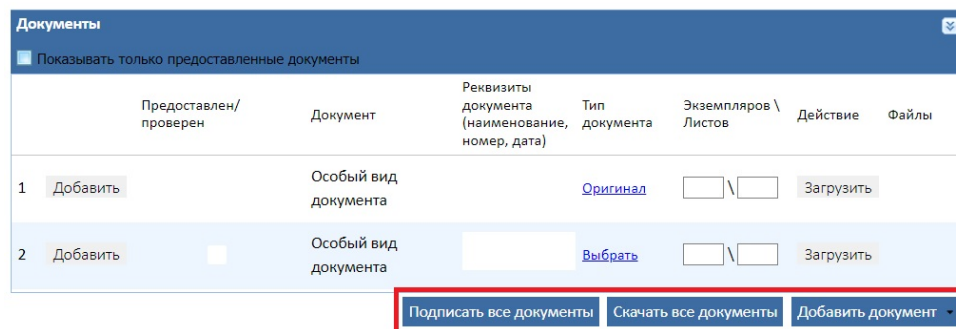


Рисунок 90 – Таблица «Документы» на форме заявления

Нажмите на гипертекст **«Выберите»** в графе «Тип документа» в строке с новым документом, в открывшемся окне выберите необходимый тип (Рисунок 91) – выбранный тип документа сохранится в строке нового документа.

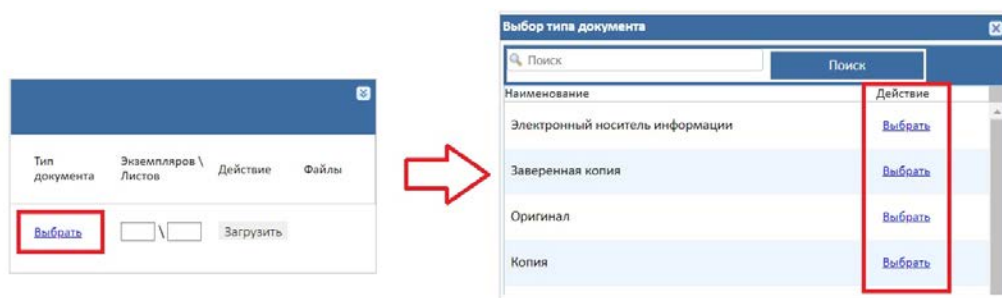


Рисунок 91 – Окно «Выбор типа документа»

Для загрузки документа из локальной папки компьютера нажмите кнопку «Загрузить» в строке выбранного документа, в открывшемся окне выберите в локальной папке компьютера файл для загрузки (Рисунок 92).

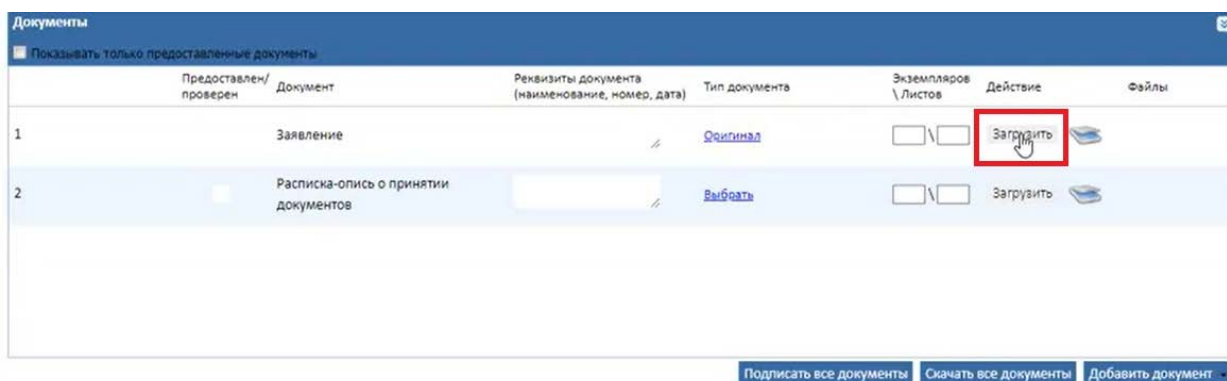


Рисунок 92 – Загрузка файла с компьютера

После успешной загрузки вложения кнопка «Загрузить» станет недоступной, автоматически проставится флажок в графе «Предоставлен/проверен» и в полях в графе «Экземпляров/Листов» проставится значение «1» (Рисунок 93).

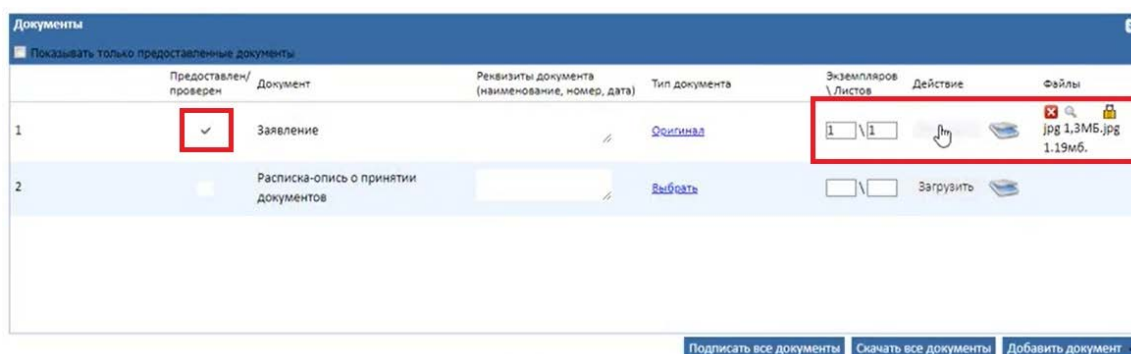


Рисунок 93 – Успешная загрузка вложения

Примечания:

1. Если в одном из полей в графе «Экземпляров/Листов» ввести какое-либо значение при условии, что файл не загружен, в графе «Предоставлен/проверен» автоматически проставится флажок.
2. Если проставить флажок в графе «Предоставлен/проверен» при условии, что файл не загружен, в графе «Экземпляров/Листов» в полях автоматически проставится

значение «1».

Для загрузки документа через сканирование с помощью приложения «Смарт-Агент» нажмите кнопку  (при условии, что приложение «Смарт-Агент» запущено локально). В приложение «Смарт-Агент» поступит запрос на сканирование (Рисунок 94). По завершении сканирования всех страниц нажмите в приложении «Смарт-Агент» на кнопку «Отправить». В файловое поле загрузится файл, преобразованный по результатам сканирования, кнопка «Загрузить» станет недоступной, автоматически проставится флажок в графе «Предоставлен/проверен» и в полях в графе «Экземпляров/Листов» проставится значение, равное числу отсканированных страниц документа (аналогично – Рисунок 93).

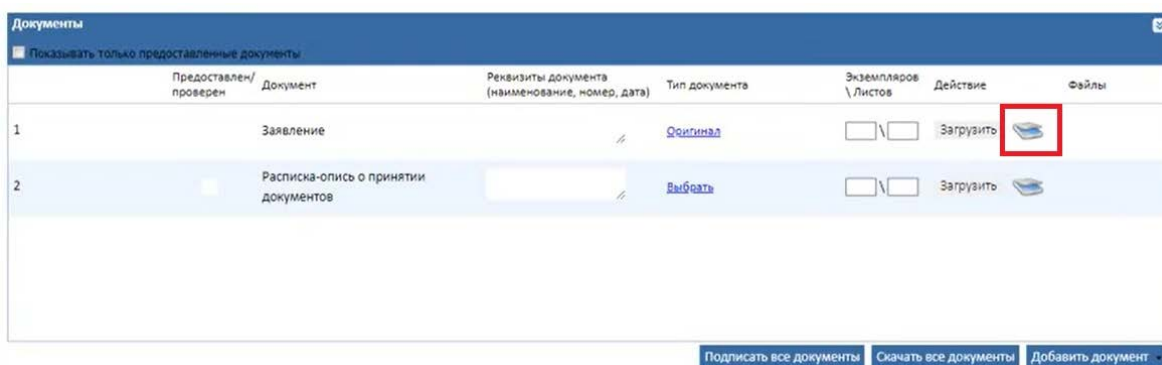


Рисунок 94 – Кнопка «Сканировать»

Примечания:

1. Если приложение «Смарт-Агент» не запущено локально, при нажатии на кнопку «Сканировать» появится всплывающее окно с информацией о необходимости запустить приложение «Смарт-Агент» (Рисунок 86).
2. Во всплывающем окне «Смарт-Агент» присутствуют гиперссылки для скачивания «Смарт-Агента» для разных версий ОС.

После загрузки файла в столбце «Файлы» отобразится его название с расширением и размером и появятся следующие кнопки для работы с ним:

1.  – для удаления загруженного файла;
2.  – для скачивания загруженного файла в директорию, указанную в настройках браузера;
3.  – для отправки запроса на подписание файла электронной подписью в приложение «Смарт-Агент» при условии, что приложение «Смарт-Агент» запущено локально. Если приложение «Смарт-Агент» не запущено локально, при нажатии на кнопку появится всплывающее окно с информацией о необходимости запустить приложение «Смарт-Агент» (Рисунок 86).

3. Для услуг, созданных с обработчиком «Виджет МЭВ»:

Если услуга предполагает прикрепление документов, то на шаге «Форма заявления» в нижней части формы появится блок полей для загрузки документа (Рисунок 95).

Рисунок 95 – Блок полей для загрузки документа (для услуг, созданных с обработчиком «Виджет МЭВ»)

Загрузка документов возможна одним из двух способов:

1. Загрузите файл с локальной папки на компьютере, нажав кнопку «Выбрать файл» и выбрав файл в открывшемся окне.
2. Отсканируйте документ с помощью приложения «Смарт-Агент» (при условии, что приложение запущено локально), нажав кнопку «Сканировать» – . По завершении сканирования нажмите в приложении «Смарт-Агент» на кнопку «Отправить».

Примечания:

1. Если приложение «Смарт-Агент» не запущено локально, при нажатии на кнопку «Сканировать» появится всплывающее окно с информацией о необходимости запустить приложение «Смарт-Агент» (Рисунок 86).
2. Во всплывающем окне «Смарт-Агент» присутствуют гиперссылки для скачивания «Смарт-Агента» для разных версий ОС.

По результатам загрузки в файловом поле отобразится файл документа (Рисунок 96). Для удаления загруженного файла нажмите [Очистить](#).

Рисунок 96 – Страница загружена

3.3.2.4.3 Межведомственные запросы

Для отправки МВ-запроса раскройте блок «Межведомственные запросы» на форме заявления (Рисунок 73) и нажмите на кнопку «Сформировать запрос». В открывшемся окне «Новый межведомственный запрос» выберите нужный вид запроса и нажмите кнопку «Сформировать» (Рисунок 97).

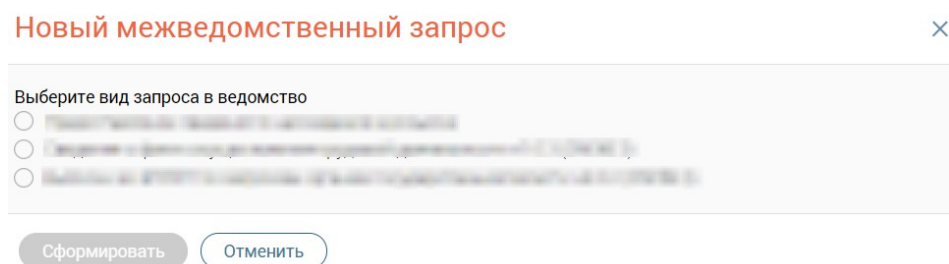


Рисунок 97 – Окно «Новый межведомственный запрос»

Далее откроется окно «Запрос в ведомство» (Рисунок 98) с полями для внесения данных. В зависимости от выбранной услуги формы запросов в ведомства различны, поля со звездочкой обязательны для заполнения. Заполните поля запроса и нажмите кнопку «Отправить».

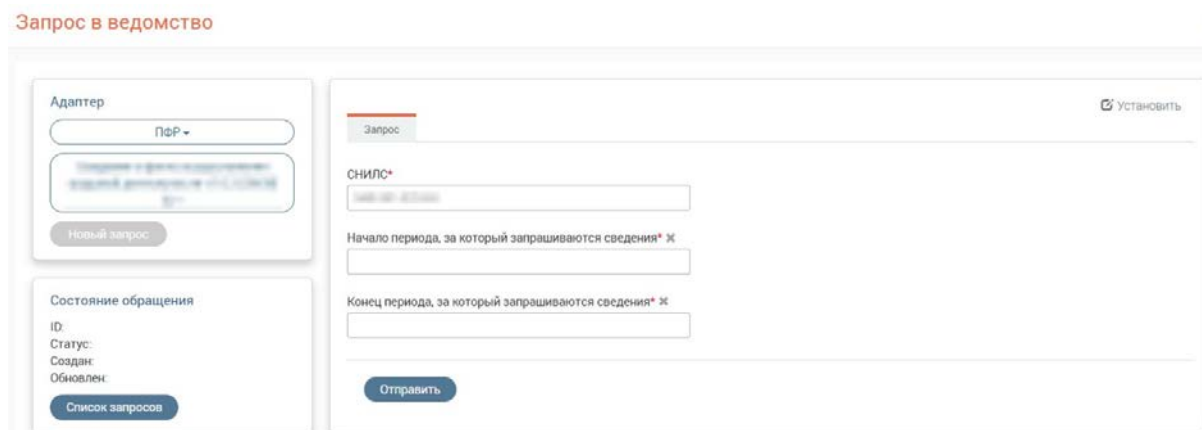


Рисунок 98 – Окно «Запрос в ведомство» (пример)

В блоке «Состояние обращения» отобразится текущее состояние обращения. При нажатии в блоке на кнопку «Список запросов» откроется окно «Перечень отправленных запросов», где отобразится список существующих запросов.

3.3.2.4.4 Основная информация

Для просмотра основной информации о текущем заявлении раскройте блок «Основная информация» на форме заявления (Рисунок 73). Блок представлен следующими полями (Рисунок 99):

- Автор;
- Обработчик;

- Дата создания заявления;
- Дата последнего изменения;
- МФЦ создания;
- Ведомство;
- Внутренний статус;
- Внешний статус.

Основная информация

Автор

Обработчик

Дата создания заявления

Дата последнего изменения

МФЦ создания

Ведомство

Внутренний статус

Внешний статус

Рисунок 99 – Блок «Основная информация»

3.3.2.4.5 История изменений

Для просмотра истории изменений по текущему заявлению раскройте блок «История изменений» на форме заявления (Рисунок 73). В блоке отобразятся все произведенные действия с заявлением с указанием их инициатора и времени, даты и время смены статусов, а также оставленные пользователями комментарии (Рисунок 100).

Для добавления нового комментария введите его текст в соответствующее поле или выберите существующий шаблон в выпадающем списке. Для сохранения созданного комментария нажмите на кнопку «Отправить».

История изменений

Новый комментарий

Выберите шаблон

Введите текст комментария

Отправить

Действия: Редактирование заявления

Внутренний статус: В работе
Внешний статус: Нет статуса

Рисунок 100 – Блок «История изменений»

3.3.2.4.6 Информация о пакетах, куда входит заявление

Для просмотра истории изменений по текущему заявлению раскройте блок «Информация о пакетах, куда входит заявление» на форме заявления (Рисунок 73). В блоке отобразится список пакетов, к которым относится открытое заявление (Рисунок 101).

Для исходящих пакетов доступна следующая информация:

1. «Номер» – номер исходящего пакета;
2. «Ведомство» – наименование ведомства, для которого сформирован исходящий пакет;
3. «Отправлено» – дата отправки исходящего пакета в формате ДД.ММ.ГГГГ, где ДД – день, ММ – месяц, ГГГГ – год.

Для входящих пакетов доступна следующая информация:

1. «Номер» – номер входящего пакета;
2. «Ведомство» – наименование ведомства, для которого сформирован входящий пакет;
3. «Отправлено» – дата приема входящего пакета в формате ДД.ММ.ГГГГ, где ДД – день, ММ – месяц, ГГГГ – год.

Если заявление не относится ни к одному пакету, то при раскрытии блока отобразится соответствующая подсказка.

+ История изменений

— Информация о пакетах, куда входит заявление

Исходящие пакеты:

Номер

Ведомство
Министерство труда и социальной защиты
Российской Федерации

Отправлено

Номер

Ведомство
Министерство труда и социальной защиты
Российской Федерации

Отправлено

Входящие пакеты:

Номер

Ведомство
Министерство труда и социальной защиты
Российской Федерации

Принято

Рисунок 101 – Блок «Информация о пакетах, куда входит заявление»

3.3.2.4.7 Связанные заявления

Для просмотра связанных заявлений раскройте блок «Связанные заявления» на форме заявления (Рисунок 73). В блоке (Рисунок 102) отобразятся заявления, связанные с текущим. При нажатии на номер связанного заявления откроется форма просмотра данного заявления.

— Связанные заявления

Добавить заявление

25

Наименование услуги
Справка о судимости

Заявитель

Дата создания
18.03.2018 14:37

Рисунок 102 – Блок «Связанные заявления»

Чтобы добавить новое связанное заявление, нажмите на кнопку «Добавить заявление».

В открывшемся окне (Рисунок 103) установите флажки в строках нужных заявлений либо отметьте флажок в шапке таблицы для выбора всех заявлений на странице.

После выбора заявления/заявлений нажмите на кнопку «Сохранить» для завершения связи.

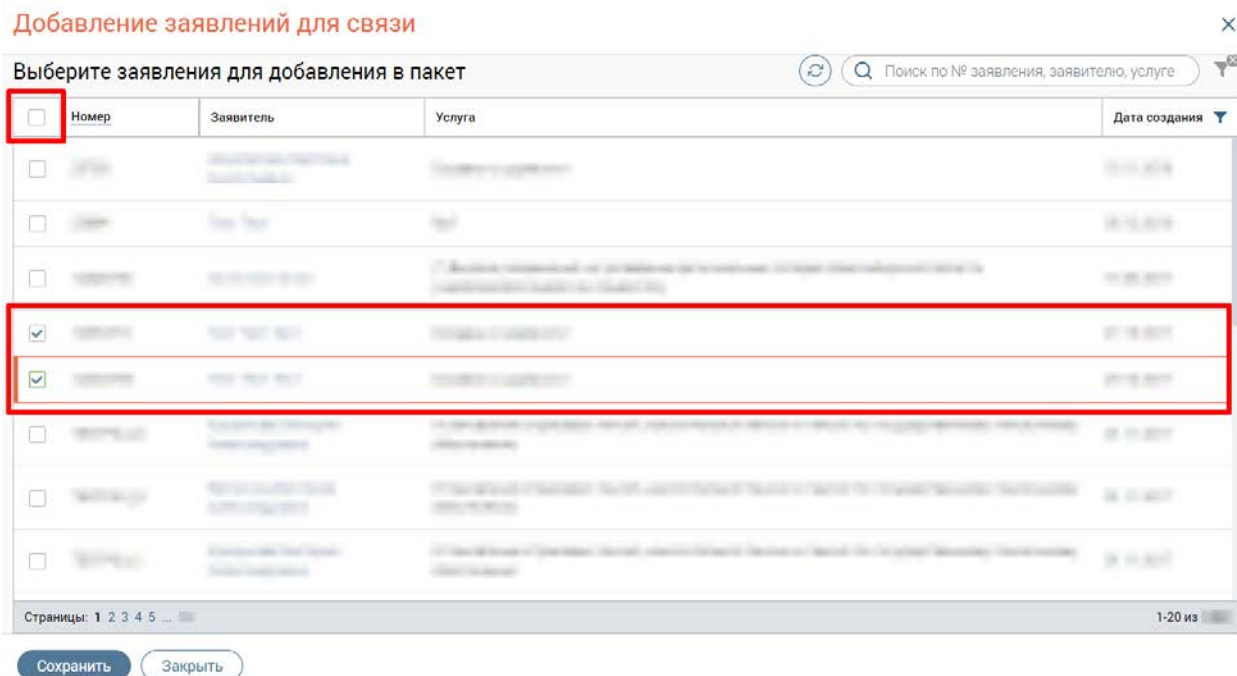


Рисунок 103 – Окно «Добавление заявлений для связи»

3.3.2.5 Способы уведомления заявителя

На четвертом шаге «Способы уведомления» выберите удобный способ уведомления заявителя о результатах услуги, а также при необходимости отметьте подтверждение согласия на оценку качества оказания услуг по СМС (Рисунок 104).

Примечание: Настройка способов уведомления заявителя, отображаемых для выбора, доступна пользователям с ролью «Администратор».

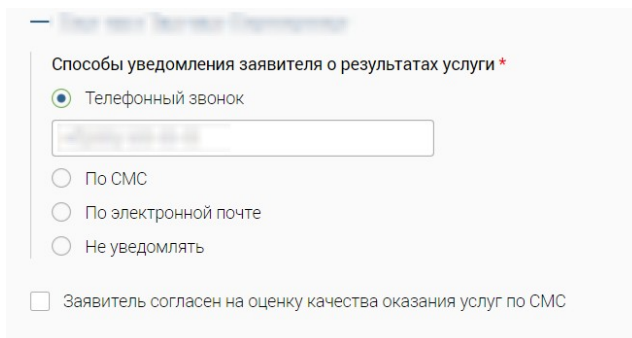


Рисунок 104 – Шаг «Способы уведомления»

Если в личной карточке заявителя сохранены данные о его номере телефона и электронной почте, то при выборе соответствующего способа уведомления на форме создания заявления эти данные будут подставлены в выбранное поле.

При выборе способа уведомления на форме создания заявления не изменяется способ уведомления, выбранный в личной карточке заявителя.

При вводе номера телефона в полях «Телефонный звонок», «По СМС» и электронной почты в поле «По электронной почте» введенный номер или электронный адрес сохраняются в карточке заявителя.

При выборе способа уведомления «Телефонный звонок», «По СМС» или «По электронной почте» и при незаполненных данных в этих полях сохранение заявления невозможно, на форме отобразится сообщение о некорректности заполнения полей.

При отметке флажка «Заявитель согласен на оценку качества оказания услуг по СМС» в поле данных автоматически подставится контактный телефон заявителя, указанный в его личной карточке, с возможностью редактирования.

3.3.2.6 Завершение заполнения заявления

После заполнения всех шагов создания заявления можно сохранить заявление, закрыть без сохранения и осуществить действие с заявлением, нажав на одну из кнопок на форме создания заявления (Рисунок 105):

- Документы на обработку / Отправить в ВИС;
- Сохранить;
- Закрыть;
- Печать;
- Действия.



Рисунок 105 – Кнопки работы с заявлением

Перечень действий, доступных с заявлением, отобразится при нажатии на кнопку «Действия» на форме заявления (Рисунок 106). Перечень действий зависит от настроенного бизнес-процесса для конкретной услуги и от текущего статуса заявления по данной услуге (подробнее см. п. 3.3.12).

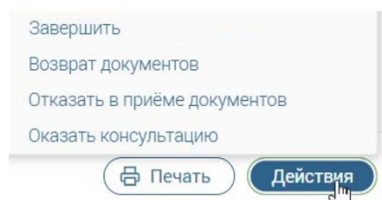


Рисунок 106 – Действия с заявлением

Примечания:

1. Если в настройках электронной услуги установлен флажок «Быстрая отправка в ВИС», то на шаге «Способы уведомления» отобразится кнопка «Отправить в ВИС», иначе – кнопка «Отправить на обработку». Кнопка «Отправить в ВИС»

доступна на форме заявления с текущим внутренним статусом «*В работе*» или «*Доработка*».

2. Если в настройках электронной услуги был установлен флажок «Быстрый бизнес процесс», то на шаге «Способы уведомления» отобразится кнопка «Завершить», иначе – кнопка «Документы на обработку» или «Отправить в ВИС».

3.3.3 Создание заявления с несколькими заявителями или представителями

Добавление нескольких заявителей производится аналогично указанному в п. 3.3.2.1.

Добавление представителя производится аналогично указанному в п. 3.3.2.2 для всех заявителей, где требуется добавить представителя.

Чтобы перейти на следующий шаг, нажмите кнопку «Продолжить».

Шаги «Выбор услуги», «Форма заявления» и «Способы уведомления» аналогичны описанным ранее (см. в пп. 3.3.2.3, 3.3.2.4 и 3.3.2.5 соответственно).

Примечания:

1. Если при создании заявления с несколькими заявителями/представителями выбрана электронная услуга, то на форме заявления будет отображаться форма как в текущем интерфейсе Системы, без каких-либо изменений.
2. Если при создании заявления с несколькими заявителями выбрана услуга, созданная в редакторе форм с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0», у которой подключена настройка «Использовать общий блок заявителя», то на форме заявления отобразятся копируемые панели «Данные о заявителе» / «Сведения о заявителе – юридическом лице» / «Сведения о заявителе – индивидуальном предпринимателе» (в зависимости от типа выбранного заявителя) с заполненными полями по каждому заявителю, выбранному на шаге «Выбор заявителя». При этом последовательность отображения копируемых панелей «Данные о заявителе» / «Сведения о заявителе – юридическом лице» / «Сведения о заявителе – индивидуальном предпринимателе» будет соответствовать порядку, в котором были выбраны заявители.
3. Если при создании заявления с представителем выбрана услуга, созданная в редакторе форм с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0», у которой подключена настройка «Использовать общий блок заявителя», то на форме заявления отобразится копируемая панель «Данные о заявителе» / «Сведения о заявителе – юридическом лице» / «Сведения о заявителе – индивидуальном предпринимателе» (в зависимости от типа выбранного заявителя), в которой по

умолчанию будет отображаться недоступный для редактирования отмеченный флажок «Обращается представитель заявителя» и данные о представителе.

В клонируемых панелях с информацией о заявителях, по которым были выбраны представители, будет отображаться недоступный для редактирования отмеченный флажок «Обращается представитель заявителя» и поля с информацией о представителе.

4. Если при создании заявления с несколькими заявителями выбрана услуга, созданная в редакторе форм с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0», у которой не подключена настройка «Использовать общий блок заявителя», то на форме заявления отобразятся компоненты, присутствующие только на форме, без отображения дополнительных полей с информацией о всех выбранных заявителях.

При этом:

- если на шаге «Выбор заявителя» для первого заявителя был выбран представитель, то независимо от наличия представителей для других заявителей в верхней части формы заявления будут отображаться недоступный для редактирования отмеченный флажок «Обращается представитель заявителя» и данные о представителе;
 - если на шаге «Выбор заявителя» для первого заявителя не был выбран представитель, то независимо от наличия представителей для других заявителей на форме заявления не будут отображаться флажок «Обращается представитель заявителя» и данные о представителе.
5. Если заявление создано для нескольких заявителей/представителей, то в каталоге заявлений в колонке «Заявитель» у заявления будет отображаться гипертекст «Несколько заявителей». При нажатии на гипертекст «Несколько заявителей» откроется окно «Информация о заявителях» (Рисунок 107).

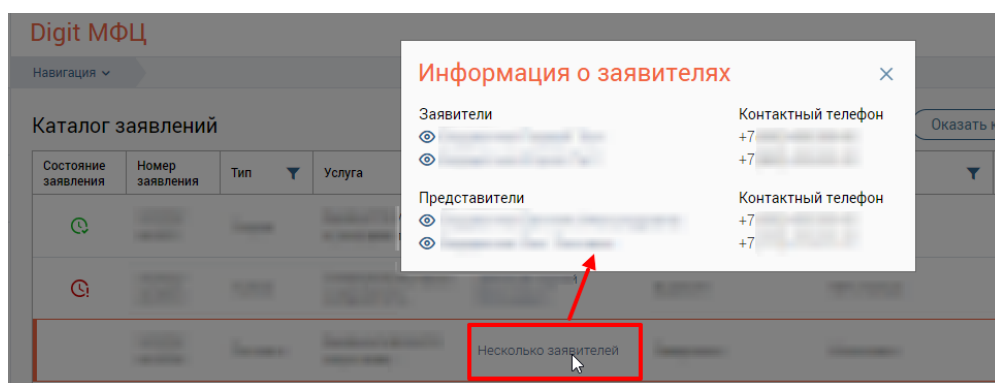


Рисунок 107 – Окно «Информация о заявителях»

3.3.4 Создание комплексного заявления

Создание комплексного заявления доступно для услуг, которые можно оказывать в рамках комплексного заявления, и осуществляется путем выбора на этапе создания заявления → шаг «Выбор услуги» нескольких услуг, которые отмечаются флажками слева от наименования услуги.

Если первой была выбрана услуга, НЕ имеющая признака комплексного заявления, то выбор дополнительных услуг станет недоступен и при наведении курсора на флажок другой услуги отобразится соответствующая подсказка с текстом «*Выбранная ранее услуга не имеет признака Комплексного заявления, поэтому другие услуги не могут быть выбраны для оказания в рамках этого же заявления.*» (Рисунок 108).



Рисунок 108 – Подсказка о невозможности выбрать другие услуги

Если первой была выбрана услуга, имеющая признак комплексного заявления, то в списке услуг недоступными для выбора станут только услуги, которые не могут оказываться в рамках комплексного заявления.

При нажатии на кнопку в заголовке столбца с флажками отобразятся все выбранные услуги и будет доступна возможность удаления отдельных услуг путем снятия флажка или удаления всех выбранных услуг путем нажатия на кнопку «Сбросить все» (Рисунок 109).

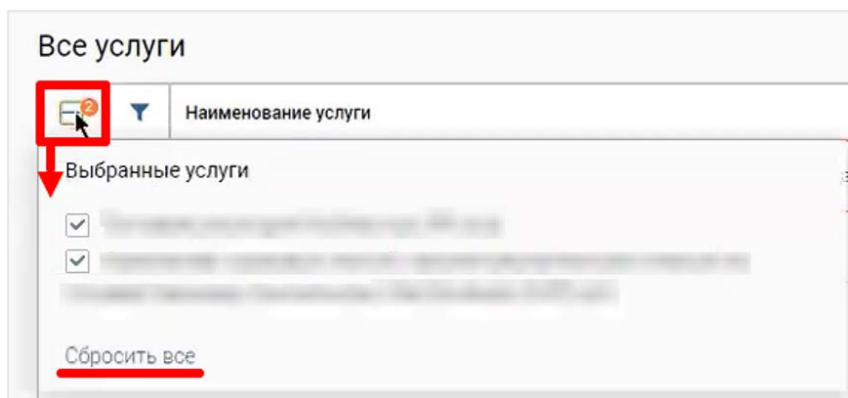


Рисунок 109 – Просмотр выбранных услуг

После нажатия на кнопку «Продолжить» и перехода на шаг «Форма заявления» откроется форма заявления по первой выбранной услуге.

Примечание: если в филиале МФЦ настроена работа пульта модуля «Digit МФЦ.Next: Очередь», то во время приема при переходе на шаг «Форма заявления» **система автоматически проводит проверку соответствия данных заявителя в заявлении и талоне**. В случае несовпадения данных отобразится модальное окно «Несовпадение данных с талоном» (Рисунок 74) с текстом *«В талоне <номер талона> указан заявитель <данные заявителя из талона>. Вы можете отказать в приеме документов, если считаете, что заявитель обслуживается по чужому талону, и завершить прием как консультацию»*.

В окне с предупреждением доступны следующие кнопки:

- «Продолжить оказание услуги» – для закрытия окна с предупреждением и продолжения работы с заявлением.

«Закреть как консультацию» – для закрытия окна с предупреждением и открытия окна оказания консультации.

Заполните все данные на форме заявления и нажмите кнопку «Продолжить» на шаге «Способы уведомления» – откроется модальное окно «Комплексное заявление» со списком заявлений по всем выбранным услугам (Рисунок 110). Каждое заявление можно открывать на просмотр или редактирование путем нажатия на соответствующую кнопку в колонке действий. Заявления, которые еще не были открыты оператором, будут выделены в таблице серым цветом.

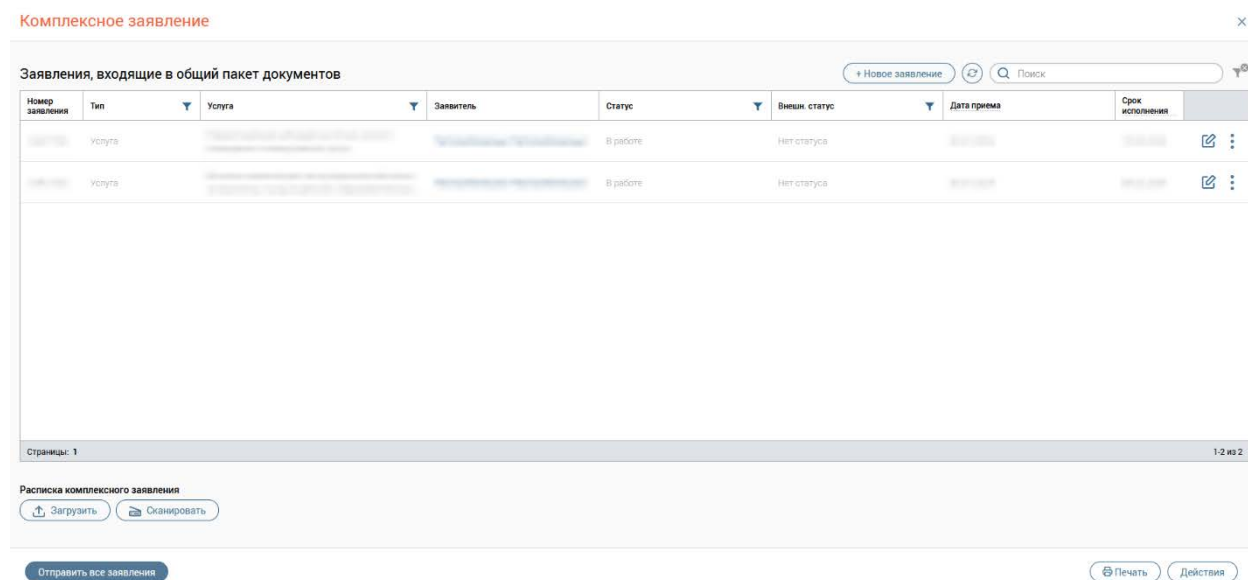


Рисунок 110 – Окно «Комплексное заявление»

Просмотр заявлений уже существующего комплексного заявления доступен в разделе «Заявления». Для этого нажмите  в строке выбранного заявления → колонка «Тип» на соответствующую иконку слева от наименования типа заявления (Рисунок 111).

Состояние заявления	Номер заявления	Тип	Срок исполнения
		 Услуга	
		 Услуга	
		 Услуга	

Рисунок 111 – Просмотр комплексного заявления

3.3.4.1 Действия с заявлениями в рамках комплексного заявления

В зависимости от состояния заявлений, входящих в комплексное заявление, в окне будет доступно одно из следующих действий:

1. «+Новое заявление» (кнопка над таблицей) – доступно, если все заявления, входящие в комплексное, находятся в статусе «В работе» (пока комплексное заявление не было отправлено).
2. «Отправить все заявления» (кнопка внизу) – доступно, если все заявления, входящие в комплексное, находятся в статусах «В работе» или «Доработка».
3. «Документы на обработку» (кнопка внизу) – доступно, если все заявления, входящие в комплексное, находятся в статусах «В работе» или «Доработка».

Для отправки всех заявлений выбранного комплексного заявления на следующий шаг бизнес-процесса нажмите кнопку «Отправить все заявления», в открывшемся окне «Отправить комплексное заявление» (Рисунок 112) выберите комментарий из шаблона или введите текст комментария в поле, после чего нажмите «Отправить». Для отмены отправки комплексного заявления нажмите «Отменить».

Отправить комплексное заявление

Комментарий из шаблона

Выберите значение

Введите текст комментария, если необходимо

Отправить

Отменить

Рисунок 112 – Окно «Отправить комплексное заявление»

Для отправки всех заявлений выбранного комплексного заявления на обработку нажмите на кнопку «Действия» → «Документы на обработку». Если в настройках выбранных услуг установлен признак «Быстрая отправка в ВИС», то после нажатия на

кнопку откроется модальное окно «Отправка комплексного заявления» (Рисунок 113), в котором будут перечислены заявления на отправку в ВИС. Для подтверждения отправки нажмите кнопку «Отправить», для отмены – кнопку «Отменить».

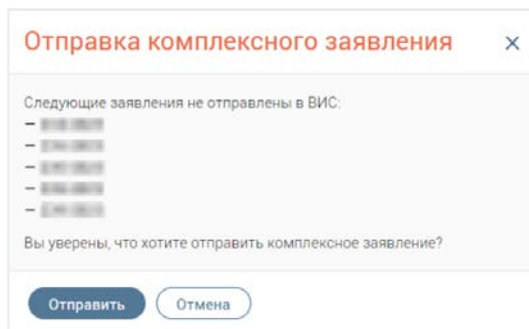


Рисунок 113 – Окно «Отправка комплексного заявления»

Если в настройках выбранных услуг НЕ указан признак «Быстрая отправка в ВИС», то после нажатия на кнопку откроется модальное окно «Отправить комплексное заявление» (Рисунок 112).

3.3.4.2 Создание нового заявления в рамках комплексного заявления

Для создания нового заявления в рамках комплексного заявления нажмите кнопку «+Новое заявление», после чего откроется окно создания заявления на шаге «Выбор заявителя». На шаге по умолчанию будут выбраны участники из предыдущего заявления. При переходе на шаг «Выбор услуги» будут доступны только те услуги, в настройках которых указана возможность оказания в рамках комплексного заявления.

3.3.4.3 Копирование заявлений

Для копирования заявления нажмите в его строке кнопку «⋮» и выберите действие «Копировать». После выполнения действия откроется заявление идентичное копируемому, в котором будет указана новая дата выдачи в соответствии с настройками выбранной услуги. На форме заявления в разделе «История изменений» будет отображаться комментарий с информацией о том, с помощью какого заявления было выполнено копирование (Рисунок 114).

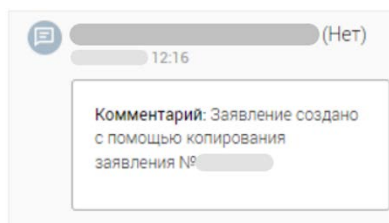


Рисунок 114 – Комментарий о копировании заявления

Примечание – При копировании заявлений нет возможности внести в него изменения (изменить заявителя или услугу), ранее приложенные документы в нем не будут отображаться.

3.3.4.4 Переиспользование документов для заявлений по зависимым услугам

В рамках создания комплексных заявлений по зависимым услугам доступна возможность переиспользования для зависимых заявлений результирующих документов основного заявления.

Если для заявления по основной услуге на этапе приемки результатов от ведомства был загружен результирующий документ, то в дальнейшем его можно переиспользовать на форме заявления по зависимой услуге.

Для заявлений по услугам с обработчиком «Плеер форм» переиспользование документов осуществляется на последнем шаге формы заявления путем нажатия в блоке соответствующего документа на кнопку «**Переиспользовать документ**».

После нажатия на кнопку переиспользования документов откроется окно «**Переиспользование документов**», в котором отобразятся все доступные для переиспользования документы (Рисунок 115).

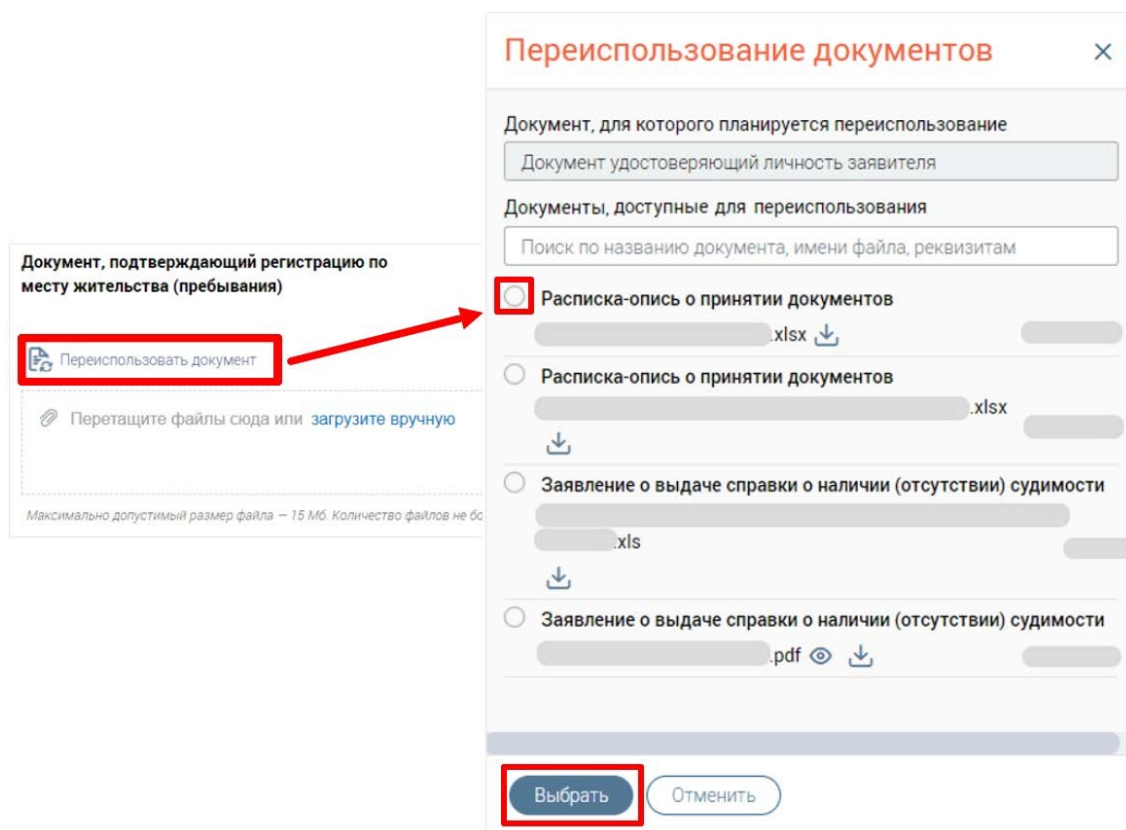


Рисунок 115 – Переиспользование документов для заявлений по услугам с обработчиком «Плеер форм»

Для заявлений по услугам с обработчиком «Плеер форм 2.0» переиспользование документов осуществляется на форме заявления в блоке «Документы» путем нажатия в строке выбранного документа → колонка «Действия» на кнопку «Переиспользовать».

После нажатия на кнопку «Переиспользовать» откроется окно «Переиспользование документов», в котором отобразятся все доступные для переиспользования документы (Рисунок 116).

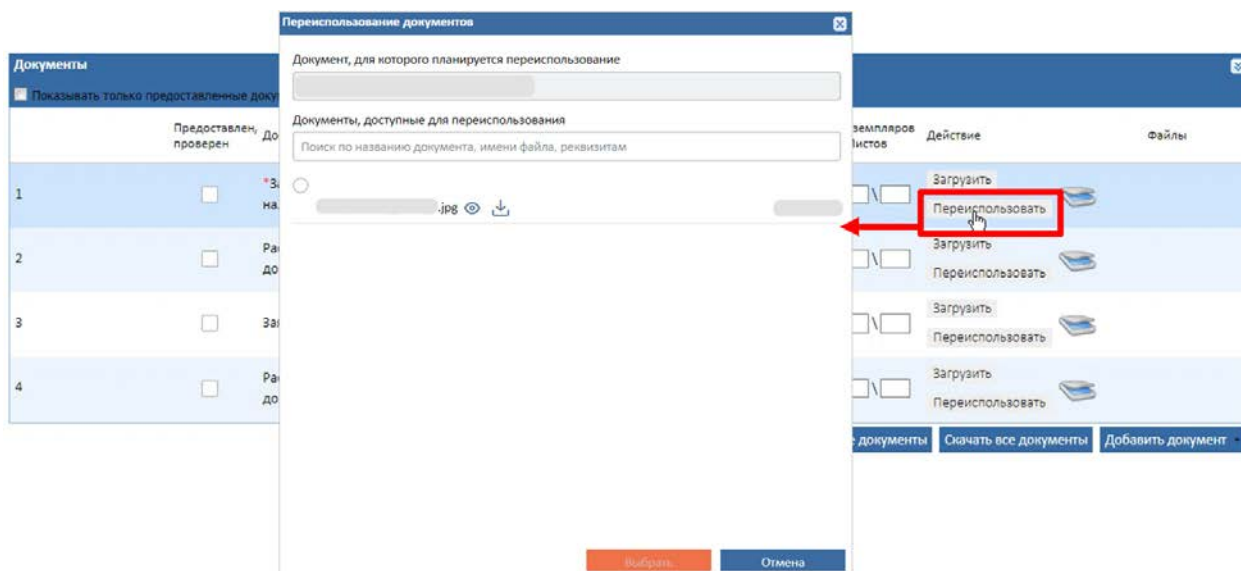


Рисунок 116 – Переиспользование документов для заявлений по услугам с обработчиком «Плеер форм 2.0»

В окне переиспользования документов также доступен поиск документа по его названию, имени файла или реквизитам.

После выбора документа и нажатия на кнопку «Выборить» данные о выбранном документе отобразятся на форме заявления.

3.3.5 Открытие формы заявления по прямой ссылке

При создании нового заявления на каждом шаге формы заявления автоматически формируется свой URL-адрес, предназначенный для открытия формы заявления по прямой ссылке. Прямые ссылки как на просмотр, так и на редактирование заявления идентичны.

При открытии заявления на редактирование переход на шаг «Выбор услуги» недоступен, переход на шаг «Выбор заявителя» доступен, но без возможности редактирования данных, представленных на этом шаге.

Если при переходе по ссылке произойдет ошибка, то появится окно «Окно создания заявления не найдено» (Рисунок 117) и автоматически откроется форма заявления на шаге «Выбор заявителя».

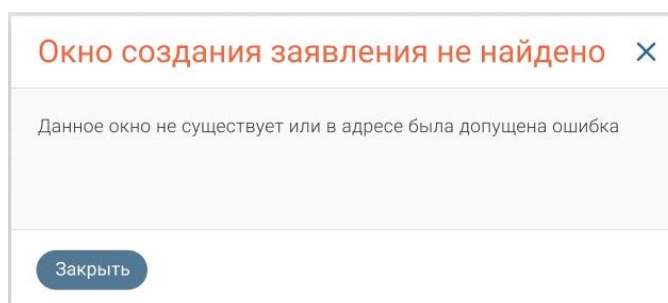


Рисунок 117 – Окно «Окно создания заявления не найдено»

3.3.5.1 Открытие формы заявления на шаге «Выбор заявителя»

Чтобы открыть форму заявления на шаге «Выбор заявителя» по прямой ссылке, выполните следующие действия:

- 1) откройте форму заявления на шаге «Выбор заявителя»;
- 2) скопируйте URL-адрес;
- 3) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном просмотра или редактирования формы заявления на шаге «Выбор заявителя» (Рисунок 118).

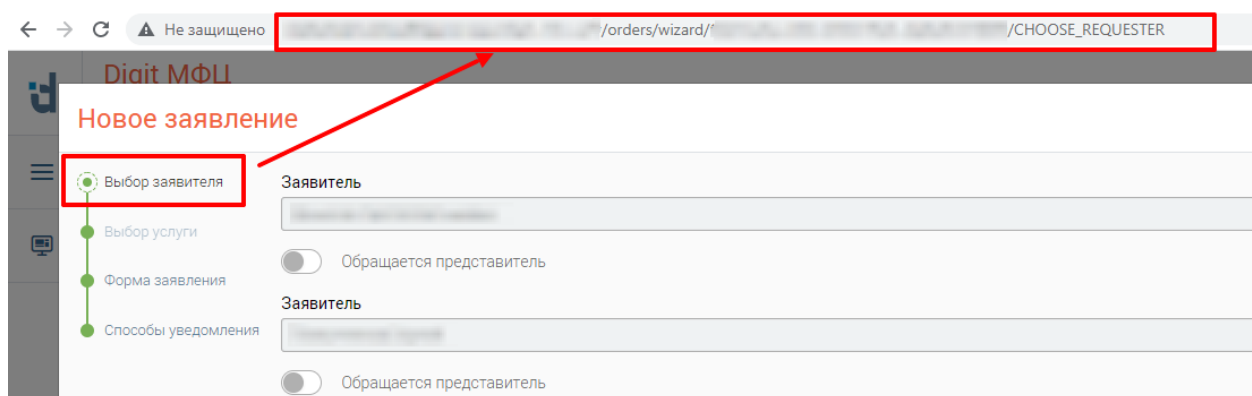


Рисунок 118 – Ссылка формы заявления на шаге «Выбор заявителя»

Примечания:

1. Для формы заявления на шаге «Выбор заявителя» автоматически формируется URL-адрес: `.../orders/wizard/{wizard_id}/CHOOSE_REQUESTER`, где `{wizard_id}` – уникальный номер заявления в базе данных Системы; `CHOOSE_REQUESTER` – шаг формы заявления «Выбор заявителя».
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.3.5.2 Открытие формы заявления на шаге «Выбор услуги»

При попытке открыть заявление на редактирование или просмотр на шаге «Выбор услуги» по прямой ссылке откроется шаг, доступный для просмотра/редактирования.

Открытие формы заявления на шаге «Выбор услуги» доступно только для заявлений на стадии создания.

Чтобы открыть форму заявления на шаге «Выбор услуги» на стадии создания по прямой ссылке, выполните следующие действия:

- 1) откройте форму заявления на шаге «Выбор услуги»;
- 2) скопируйте URL-адрес;

3) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном создания формы заявления на шаге «Выбор услуги» (Рисунок 119).

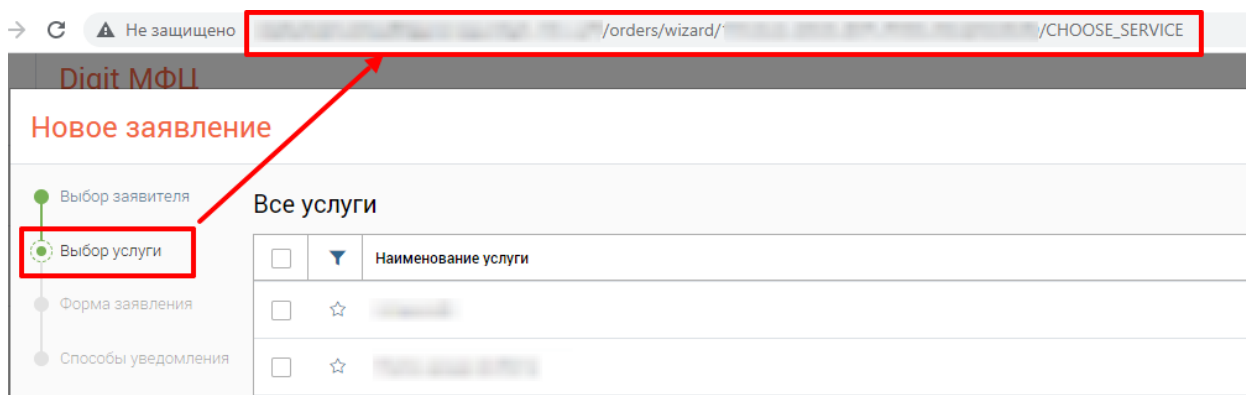


Рисунок 119 – Ссылка формы заявления на шаге «Выбор услуги»

Примечания:

1. Для формы заявления на шаге «Выбор услуги» автоматически формируется URL-адрес: `.../orders/wizard/{wizard_id}/CHOOSE_SERVICE`, где `{wizard_id}` – уникальный номер заявления в базе данных; `CHOOSE_SERVICE` – шаг формы заявления «Выбор услуги».
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.3.5.3 Открытие формы заявления на шаге «Форма заявления»

Чтобы открыть форму заявления на шаге «Форма заявления» по прямой ссылке, выполните следующие действия:

- 1) откройте форму заявления на шаге «Форма заявления»;
- 2) скопируйте URL-адрес;
- 3) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном просмотра или редактирования формы заявления на шаге «Форма заявления» (Рисунок 120).

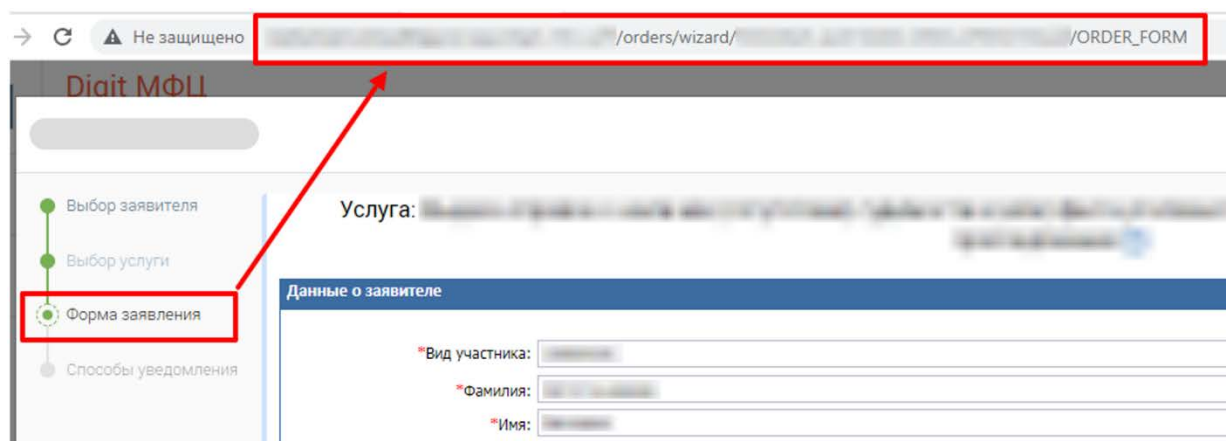


Рисунок 120 – Ссылка формы заявления на шаге «Форма заявления»

Примечания:

1. Для формы заявления на шаге «Форма заявления» автоматически формируется URL-адрес: `.../orders/wizard/{wizard_id}/ORDER_FORM`, где `{wizard_id}` – уникальный номер заявления в базе данных Системы; `ORDER_FORM` – шаг формы заявления «Форма заявления».
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.3.5.4 Открытие формы заявления на шаге «Способы уведомления»

Чтобы открыть форму заявления на шаге «Способы уведомления» по прямой ссылке, выполните следующие действия:

- 1) откройте форму заявления на шаге «Способы уведомления»;
- 2) скопируйте URL-адрес;
- 3) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном просмотра или редактирования формы заявления на шаге «Способы уведомления» (Рисунок 121).

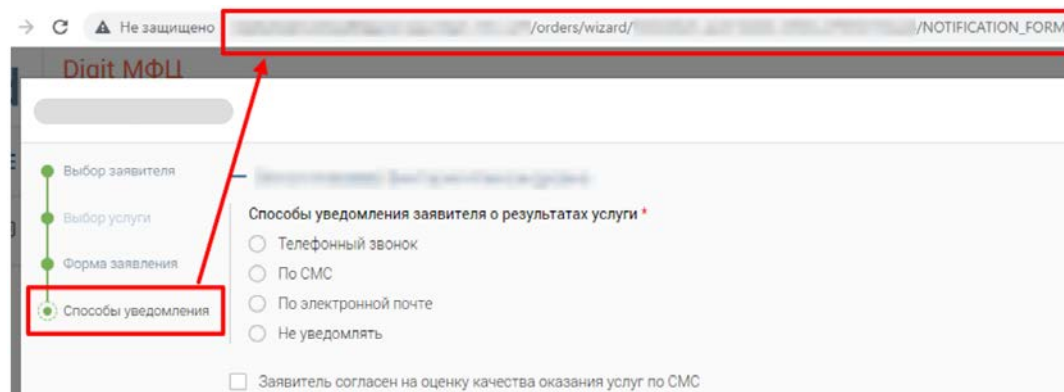


Рисунок 121 – Ссылка формы заявления на шаге «Способы уведомления»

Примечания:

1. Для формы заявления на шаге «Способы уведомления» автоматически формируется URL-адрес: `.../orders/wizard/{wizard_id} /NOTIFICATION_FORM`, где {wizard_id} – уникальный номер заявления в базе данных Системы; NOTIFICATION_FORM – шаг формы заявления «Способы уведомления».
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.3.6 Оказание консультации

Нажмите кнопку «Оказать консультацию» на верхней панели раздела (Рисунок 60), в открывшемся окне «Оказание консультации» (Рисунок 122) последовательно выполните шаги:

- Выбор заявителя (с возможностью выбора представителя заявителя);
- Выбор услуги;
- Оформление консультации.

3.3.6.1 Выбор заявителя

На первом шаге «Выбор заявителя» в поле «Заявитель» осуществите поиск заявителя по параметрам, предложенным в подсказке. Алгоритм выбора заявителя см. в п. 3.3.2.1.

Чтобы перейти на следующий шаг, нажмите на кнопку «Продолжить».

The screenshot shows a web interface for 'Оказание консультации' (Consultation). The title bar at the top says 'Оказание консультации' with a close button (X). On the left, there is a vertical progress bar with three steps: 'Выбор заявителя' (selected with a green dot), 'Выбор услуги', and 'Оформление консультации'. The main area is titled 'Заявитель' and contains a search input field with a dropdown arrow and a '+ Создать нового' button. Below the input field are two toggle switches: 'Обращается представитель' (disabled) and 'Оказать обезличенную консультацию' (disabled). On the right, there is a 'Краткая информация' section with text: 'Выберите необходимого участника заявления, если он уже присутствует в базе, и нажмите иконку "Просмотреть" для отображения краткой информации по нему'. At the bottom, there are two buttons: 'Продолжить' (highlighted) and 'Закрыть'.

Рисунок 122 – Окно «Оказание консультации». Шаг «Выбор заявителя»

При активации переключателя «Оказать обезличенную консультацию» выбор заявителя невозможен. Оказание обезличенной консультации см. в п. 3.3.7.

3.3.6.2 Выбор представителя

Если обращается представитель заявителя, активируйте переключатель «Обращается представитель» (активен только после выбора заявителя). Выбор представителя заявителя см. в п. 3.3.2.2.

3.3.6.3 Выбор услуги

На втором шаге в блоке «Выбор услуги» выберите одну или несколько услуг. Выбор услуги см. в п. 3.3.2.3.

3.3.6.4 Оформление консультации

На третьем шаге «Оформление консультации» для выбранной услуги выберите тип консультации из выпадающего списка в одноименном поле: личная, телефонная либо консультация по интернету (Рисунок 123). При необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон.

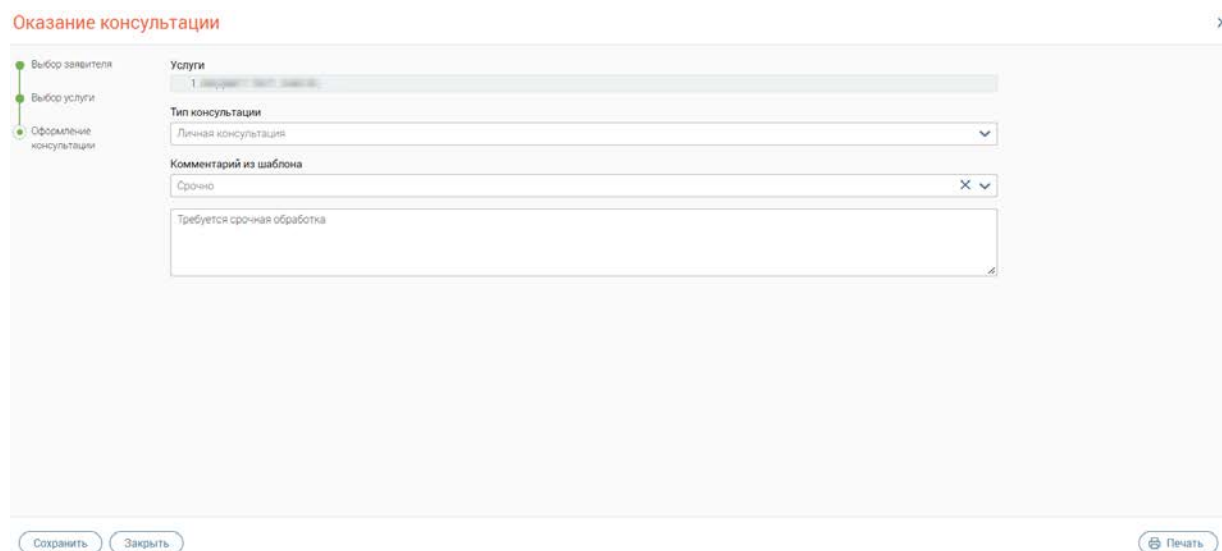


Рисунок 123 – Окно «Оказание консультации». Шаг «Оформление консультации»

Чтобы завершить оказание консультации, нажмите кнопку «Сохранить».

3.3.7 Оказание обезличенной консультации

После нажатия на кнопку «Оказать консультацию» на верхней панели раздела (Рисунок 60) активируйте переключатель «Оказать обезличенную консультацию» (поле «Заявитель» станет неактивно) в открывшемся окне «Оказание консультации» (Рисунок 124). Нажмите кнопку «Продолжить» и пошагово произведите выбор услуги и оформление консультации.

Рисунок 124 – Окно «Оказание консультации». Оказать обезличенную консультацию

3.3.7.1 Выбор услуги

На шаге «Выбор услуги» выберите одну или несколько услуг. Выбор услуги см. в п. 3.3.2.3.

3.3.7.2 Оформление консультации

На шаге «Оформление консультации» в поле «Тип консультации» автоматически укажется тип «Обезличенная консультация», а само поле станет недоступно для редактирования (Рисунок 125). При необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон.

Чтобы завершить оказание консультации, нажмите на кнопку «Сохранить»

Рисунок 125 – Окно «Оказание консультации». Шаг «Оформление консультации»

3.3.8 Открытие формы консультации по прямой ссылке

При оказании консультации на каждом шаге формы консультации автоматически формируется свой URL-адрес, предназначенный для открытия их по прямой ссылке. Прямые ссылки как на просмотр, так и на редактирование формы консультации идентичны.

При открытии формы консультации на редактирование переход на шаг «Выбор услуги» недоступен, переход на шаг «Выбор заявителя» доступен, но без возможности редактирования данных, представленных на этом шаге.

Если при переходе по ссылке произойдет ошибка, то появится окно «Окно создания консультации не найдено» (Рисунок 126) и автоматически откроется форма консультации на шаге «Выбор заявителя».

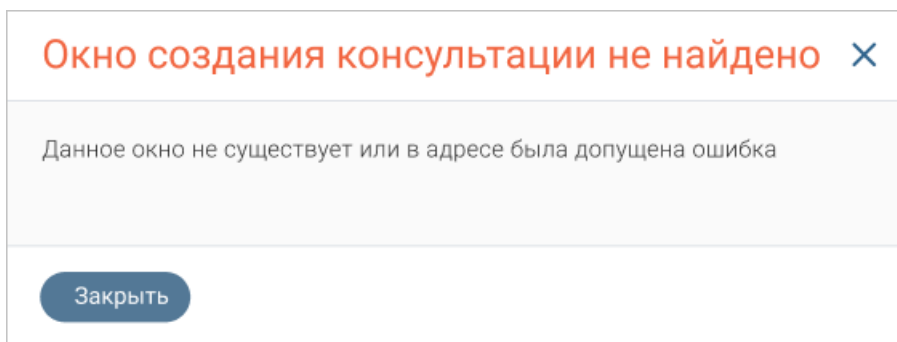


Рисунок 126 – Окно «Окно создания консультации не найдено»

3.3.8.1 Открытие формы заявления на шаге «Выбор заявителя»

Открытие формы консультации на шаге «Выбор заявителя» аналогично открытию формы заявления на шаге «Выбор заявителя» (см. в п. 3.3.5.1).

3.3.8.2 Открытие формы заявления на шаге «Выбор услуги»

Открытие формы консультации на шаге «Выбор услуги» доступно только для консультаций на стадии создания.

Открытие формы консультации на шаге «Выбор услуги» аналогично открытию формы заявления на шаге «Выбор услуги» (см. в п. 3.3.5.2).

При попытке открыть форму консультации на редактирование или просмотр на шаге «Выбор услуги» по прямой ссылке откроется шаг «Оформление консультации», и будет доступен переход на другие шаги формы заявления с помощью кнопок, расположенных в нижней части формы консультации, кроме шага «Выбор услуги».

3.3.8.3 Открытие формы заявления на шаге «Оформление консультации»

Чтобы открыть форму консультации на шаге «Оформление консультации» по прямой ссылке, выполните следующие действия:

- 1) откройте форму консультации на шаге «Оформление консультации»;
- 2) скопируйте URL-адрес;

3) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном просмотра или редактирования формы консультации на шаге «Оформление консультации» (Рисунок 127).

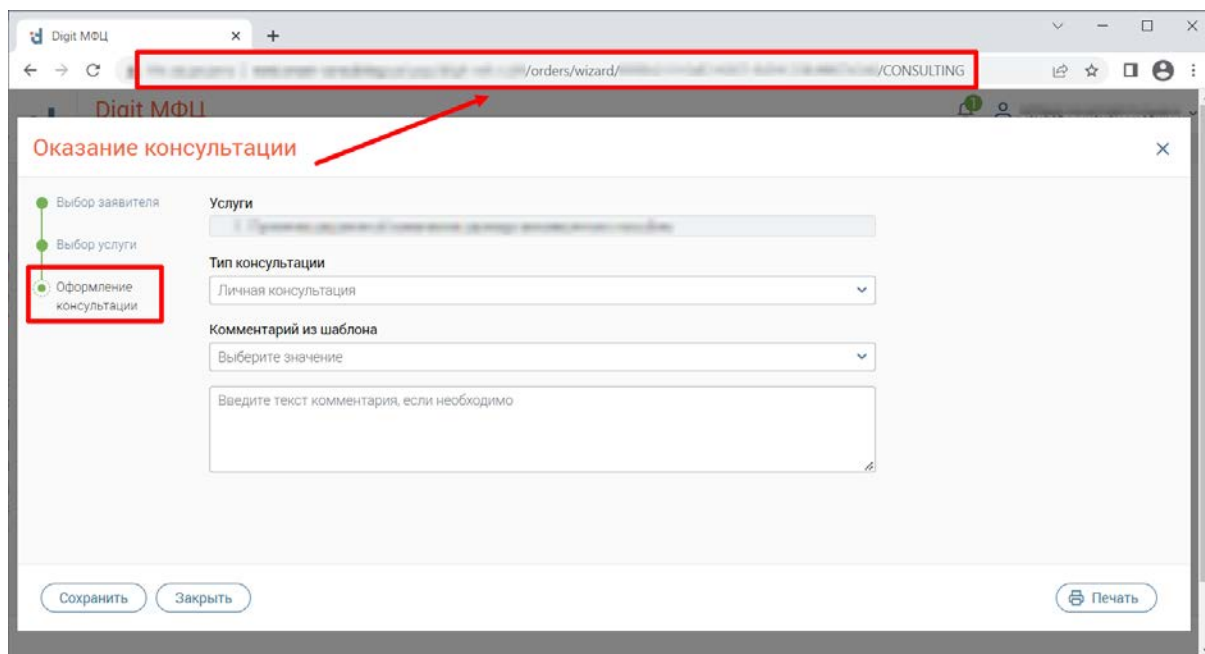


Рисунок 127 – Ссылка формы консультации на шаге «Оформление консультации»

Примечания:

1. Для формы консультации на шаге «Оформление консультации» автоматически формируется URL-адрес: `.../orders/wizard/{wizard_id}/CONSULTING`, где `{wizard_id}` – уникальный номер заявления в базе данных Системы; `CONSULTING` – шаг формы консультации «Оформление консультации».
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.3.9 Печать заявления

Чтобы распечатать заявление, нажмите на кнопку «Печать», которая доступна на форме заявления на шагах «Форма заявления» и «Способы уведомления».

После нажатия на кнопку «Печать» выберите заявление (Рисунок 128).

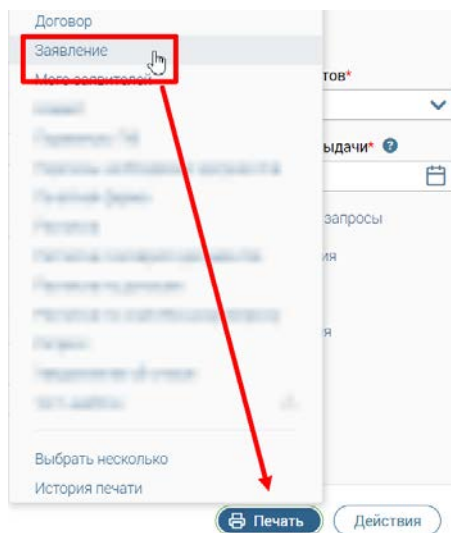


Рисунок 128 – Печать заявления

Примечания:

1. Если на форме не заполнены поля «Подразделение ведомства» и «Предполагаемая дата выдачи», то при нажатии на кнопку «Печать» и выборе нужного документа (один или несколько) появится окно «Не удалось выполнить действие» (Рисунок 79), содержащее информацию обо всех ошибках заполнения полей. Для закрытия данного окна нажмите на **X**. Форма заявления останется открытой для продолжения работы в ней, заявление не сохранится в системе, выбранная печатная форма (одна или несколько) не откроется
2. Если не заполнено одно из полей, указанных выше, то при нажатии на кнопку «Печать» и выборе нужного документа (один или несколько) появится окно «Некорректное заполнение» (аналогично – Рисунок 80) содержащее информацию обо всех ошибках заполнения полей формы заявления. В данном окне будут доступны следующие кнопки:
 - **«Продолжить»** – форма заявления сохранится с текущими ошибками и откроется выбранная печатная форма;
 - **«Отменить»** – форма заявления останется открытой для продолжения работы в ней, без сохранения в системе, выбранная печатная форма (одна или несколько) не откроется.

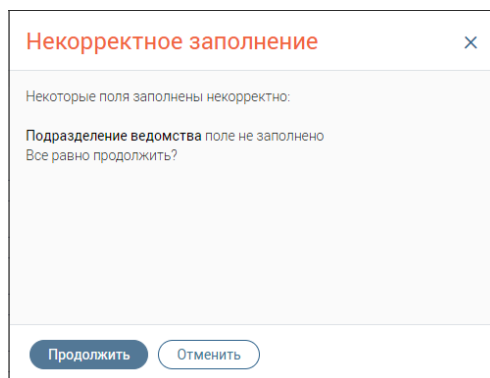


Рисунок 129 – Окно «Некорректное заполнение»

3.3.10 Печать документа

Чтобы распечатать документ, нажмите на кнопку «Печать», которая доступна:

- на форме заявления на шагах «Форма заявления» и «Способы уведомления»;
- на форме оказания консультации или обезличенной консультации на шаге «Оформление консультации».

После нажатия выберите необходимый документ (Рисунок 130).

Перечень документов, доступных для печати, зависит от настроенных печатных форм для конкретной услуги (настройка печатных форм доступна пользователю с ролью «Администратор»).

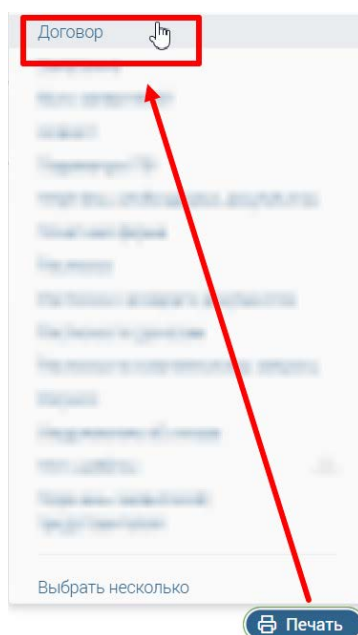


Рисунок 130 – Печать документа

3.3.11 Печать нескольких документов

Чтобы выбрать несколько документов для печати, нажмите на кнопку «Печать» → «Выберите несколько» (Рисунок 128). В окне «Печать нескольких документов» отметьте флажки напротив соответствующих документов либо отметьте флажок «Все» для печати всех документов, после чего нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 131).

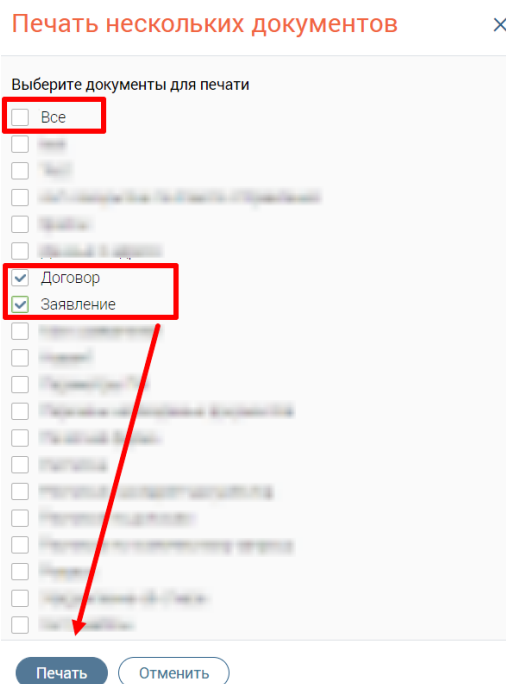


Рисунок 131 – Окно «Печать нескольких документов»

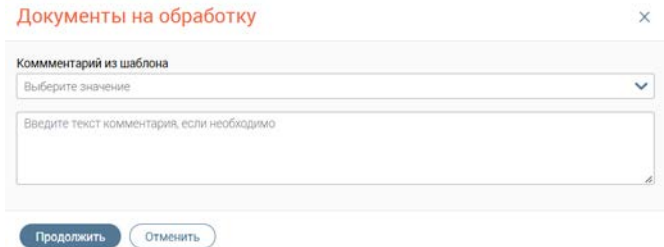
3.3.12 Действия с заявлением

Выбор действий с заявлением доступен:

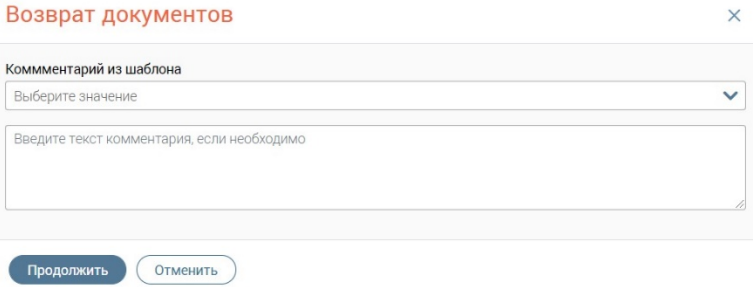
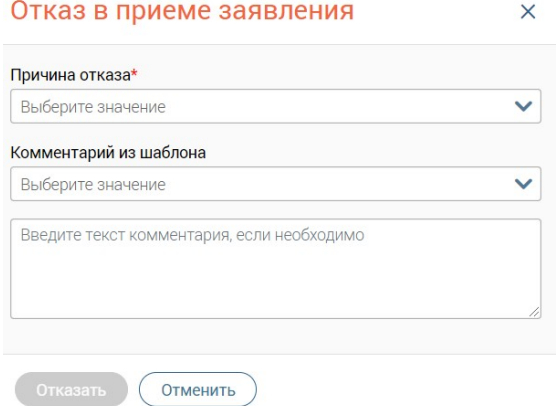
- на форме создания или редактирования заявления на шаге «Форма заявления» или шаге «Способы уведомления» при нажатии на кнопку «Действия»;
- в каталоге заявлений при нажатии на кнопку  в строке заявления.

Перечень возможных действий приведен в таблице ниже.

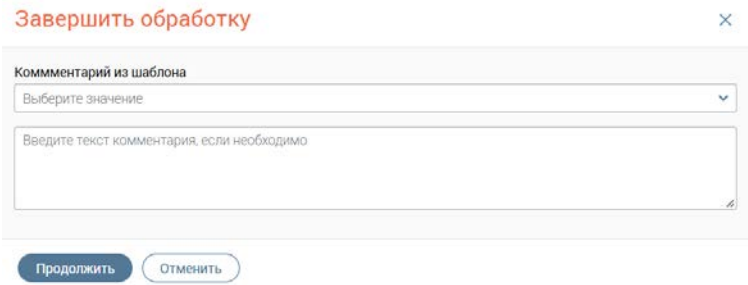
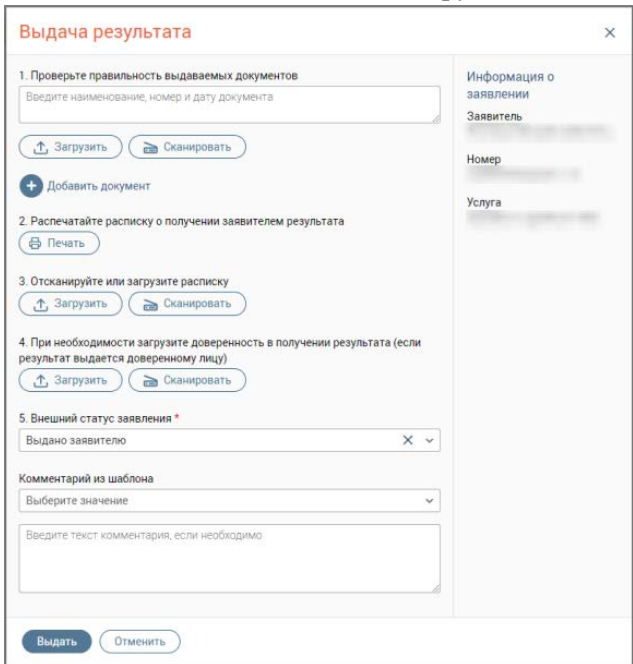
Таблица 5 – Действия с заявлением

Наименование	Описание
«Документы на обработку»	При выборе действия в открывшемся окне «Документы на обработку» при необходимости введите ручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить». 
«Отправить в ВИС»	При выборе действия в открывшемся окне «Отправить в ВИС» при необходимости введите ручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить».

Наименование	Описание
	Отправить в ВИС ✕ Комментарий из шаблона Выберите значение ▼ Введите текст комментария, если необходимо Продолжить Отменить Примечание – Действие доступно для заявлений с текущим внутренним статусом «Обработка», «Обработано», а также для статусов «В работе» и «Доработка», но только для тех услуг, в редакторе которых указана возможность быстрой отправки в ВИС (доступ к редактору услуг предоставляется пользователям с ролью «Администратор»).
«Документы на доработку»	При выборе действия в открывшемся окне «Документы на доработку» выберите причину нарушения сроков для просроченных заявок в выпадающем списке и при необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить». Документы на доработку ✕ Комментарий из шаблона Выберите значение ▼ Причина нарушения сроков для просроченных заявок* Иные причины По вине органа исполнителя По вине сотрудников МФЦ Продолжить Отменить
«Завершить»	При выборе действия в открывшемся окне «Завершение заявления» выберите внешний статус заявления в выпадающем списке и при необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Завершить». Завершение заявления ✕ Внешний статус заявления Выберите значение ▼ Комментарий из шаблона Выберите значение ▼ Введите текст комментария, если необходимо Завершить Отменить
«Возврат документов»	При выборе действия в открывшемся окне «Возврат документов» при необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить».

Наименование	Описание
	
«Отказать в приеме документов»	При выборе действия в открывшемся окне «Отказ в приеме заявления» выберите причину отказа в выпадающем списке и при необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Отказать».  П р и м е ч а н и е – Действие доступно только для услуг, в настройках которых настроены причины отказа (доступ к редактору услуг предоставляется пользователям с ролью «Администратор»). Иначе Система отобразит уведомление о том, что действие нельзя выполнить.
«Оказать консультацию»	При выборе действия в открывшемся окне «Консультация» выберите тип консультации в выпадающем списке и при необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить». Подробнее об оказании консультации см. в п. 3.3.3.  Если во время заполнения формы заявления заявителю была оказана только консультация по выбранной услуге, то выберите действие «Оказать консультацию». В этом случае заявление будет закрыто как консультация.

Наименование	Описание
«В контакт-центр»	Примечание – Перевод заявлений в контакт-центр доступен для заявлений с текущим внутренним статусом: – «Доработка», – «Отправлено в ВИС», – «Отправлено курьером». При выборе данного действия в открывшемся окне «В контакт-центр» в поле «Внешний статус заявления» выберите подходящий внешний статус, исходя из условий: • Исполнено – если от ведомства поступил положительный результат оказания услуги по заявлению; • Отказ – если от ведомства поступил отрицательный результат оказания услуги по заявлению; • Донос документов – если по заявлению требуется донос документов от гражданина; • Приостановлено – если требуется приостановить процесс оказания услуги по заявлению. При необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную. Для подтверждения отправки заявления в контакт-центр нажмите на кнопку «Продолжить» – заявлению присвоится выбранный внешний статус, а внутренний статус изменится в зависимости от выбранного внешнего статуса и способа уведомления: 1) если выбран способ уведомления «Телефонный звонок» и любой внешний статус – заявлению присвоится внутренний статус «Контакт-центр»; 2) если выбрано «Не уведомлять» или любой способ уведомления, кроме телефонного звонка, и внешний статус «Исполнено», «Отказ» или «Приостановлено» – заявлению присвоится внутренний статус «Выдача»; 3) если выбрано «Не уведомлять» или любой способ уведомления, кроме телефонного звонка, и внешний статус «Донос документов» – заявлению присвоится внутренний статус «Доработка». Примечание – При наличии интеграции с программным модулем правовой экспертизы в окне «В контакт-центр» также будет доступно поле «Правовая экспертиза». Подробнее о направлении заявлений на правовую экспертизу см. в п. 4.2.

Наименование	Описание
«Завершить обработку»	При выборе действия в открывшемся окне «Завершить обработку» при необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить». 
«Документы на выдачу»	При выборе действия в открывшемся окне «Документы на выдачу» при необходимости введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить». 
«Выдать»	При выборе действия в открывшемся окне «Выдача результата» заполните обязательные поля и загрузите необходимые документы.  Поля «Экземпляров» и «Листов» появляются после ввода наименования документа или его загрузки. Документы на форму можно загрузить с ПК, нажав на кнопку «Загрузить», либо отсканировать через приложение «Смарт-Агент»,

Наименование	Описание
	нажав на кнопку «Сканировать». После загрузки / сканирования документа в полях «Экземпляров» и «Листов» автоматически будут проставлены значения. Кнопка  добавляет дополнительное поля для загрузки еще одного документа. Кнопка  появляется только при открытии дополнительного поля и позволяет удалить его. В поле «Внешний статус заявления» выберите статус в выпадающем списке. В поле «Комментарий» при необходимости введите ручную комментарий или выберите, используя существующий шаблон. После заполнения данных нажмите на кнопку «Выдать»
«Вернуть невостребованные»	При выборе действия в открывшемся окне «Вернуть невостребованные» при необходимости введите ручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить». Вернуть невостребованные × Комментарий из шаблона Выберите значение ▼ Введите текст комментария, если необходимо Продолжить Отменить Примечание – Возврат невостребованных заявлений доступен только для заявлений с текущим внутренним статусом «Выдача».

3.3.13 Открытие окна выдачи результата по прямой ссылке

Чтобы открыть окно выдачи результата оказания услуги по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 133):

- 1) откройте окно выдачи результата оказания услуги путем выбора действия «Выдать» в строке выбранного заявления в каталоге заявлений;
- 2) скопируйте URL-адрес;
- 3) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном выдачи результата оказания услуги.

Примечания:

1. Для окна выдачи результата оказания услуги автоматически формируется URL-адрес следующего вида: `.../orders/delivery/{order_id}`, где `{order_id}` – id заявления в базе данных Системы.
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.
3. Если при переходе по прямой ссылке окно «Выдача результата» не найдено, то появится информационное окно «Окно заявления не найдено» (Рисунок 132).

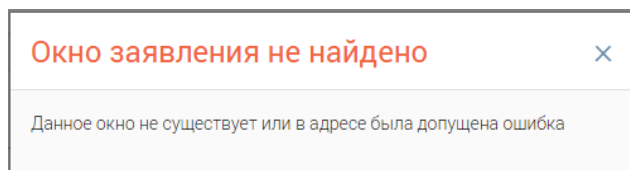


Рисунок 132 – Окно «Окно заявления не найдено»

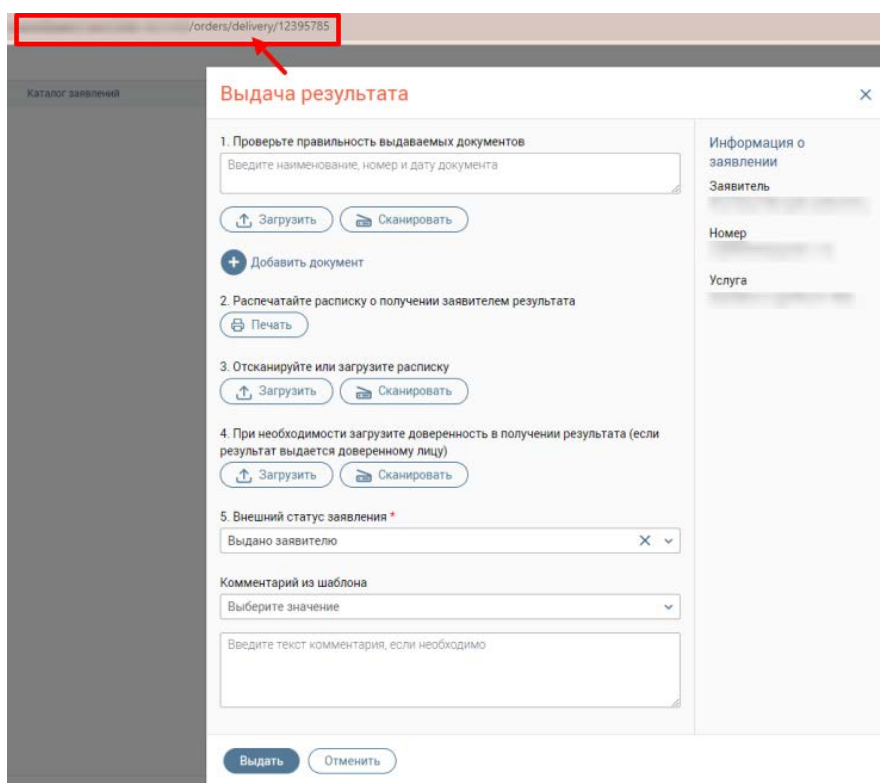


Рисунок 133 – Открытие окна «Выдача результата» по прямой ссылке

3.3.14 Актуализация паспортных данных заявителя в окне выдачи результата

Примечание – Возможность актуализации паспортных данных заявителя в окне выдачи результата является опциональной и настраивается индивидуально по каждому региону. Для подключения данной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

На этапе выдачи результатов оказания услуги доступна возможность указания паспортных данных заявителя с целью их актуализации в карточке заявителя.

Блок актуализации паспортных данных заявителя отображается в окне «Выдача результата» (Рисунок 134) и содержит следующие поля:

1. «Серия паспорта» – обязательно для заполнения.
2. «Номер» – обязательно для заполнения.
3. «Дата выдачи» – обязательно для заполнения.
4. «Срок действия».
5. «Кем выдан» – обязательно для заполнения.
6. «Код подразделения».
7. Флажок «заявитель сменил ФИО» – при выборе флажка появятся следующие доступные для заполнения поля:
 - «Фамилия» – обязательно для заполнения;
 - «Имя» – обязательно для заполнения;
 - «Отчество».

Рисунок 134 – Блок актуализации паспортных данных заявителя в окне «Выдача результата»

Примечания:

1. Блок актуализации паспортных данных заявителя будет доступен в окне выдачи только при условии, что в настройках оказываемой услуги выбран флажок «Актуализация паспортных данных при выдаче» и выбранное заявление находится во внешнем статусе «Исполнено».

2. Для полей блока настроена валидация: при вводе в поле некорректного значения ниже поля отобразится соответствующая подсказка об ошибке.

3.3.15 Экспорт заявлений

Чтобы экспортировать заявление в файл формата XLSX, нажмите на кнопку «Ещё» на верхней панели раздела «Заявления», затем на кнопку «Экспорт» (Рисунок 135).

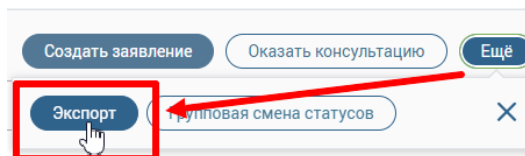


Рисунок 135 – Экспорт заявлений

Экспорт возможен для одного, нескольких заявлений или всех заявлений (Рисунок 136).

Примечание: при выборе всех заявлений установлено ограничение на выгрузку не более 1000 первых заявлений. При необходимости повышения количества для разовой выгрузки обратитесь к разработчикам системы.

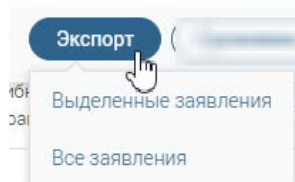


Рисунок 136 – Меню «Экспорт»

При выборе пункта «Выделенные заявления» в поле каталога заявлений появится колонка для отметки одного или нескольких заявлений для экспорта (Рисунок 137). Чтобы выбрать все заявления на текущей странице, отметьте флажок в шапке таблицы. После выбора заявления(й) нажмите на кнопку «Продолжить».

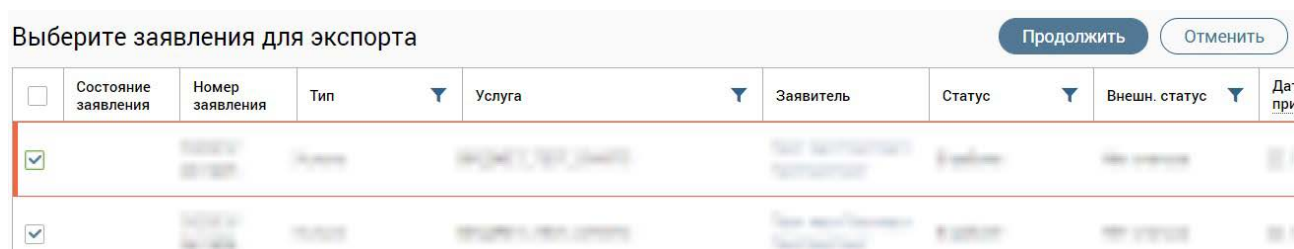


Рисунок 137 – Выбор заявления для экспорта

Файл, в который экспортируются заявления, именуется автоматически по формату ДД_ММ_ГГГГ_Список_Заявлений с возможностью редактирования в окне «Экспорт заявлений» (Рисунок 138).

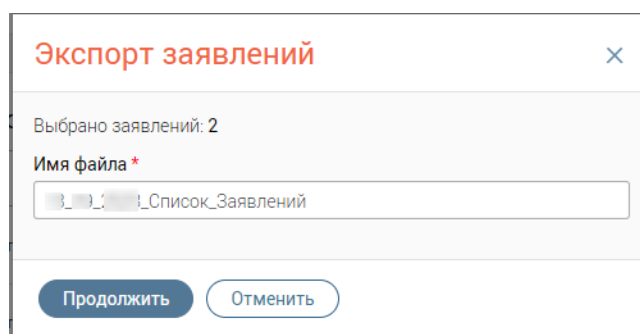


Рисунок 138 – Окно «Экспорт заявлений»

Для завершения экспорта нажмите на кнопку «Продолжить».

3.3.16 Групповая смена статусов заявлений

При наличии нескольких заявлений, подлежащих одинаковой обработке, для удобства используется групповая смена статусов. Чтобы осуществить групповую смену статусов заявлений, нажмите на кнопку «Ещё» на верхней панели раздела «Заявления» и выберите кнопку «Групповая смена статусов» (Рисунок 139).

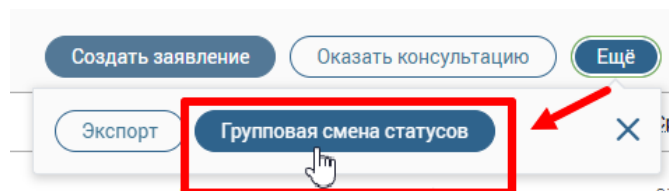


Рисунок 139 – Групповая смена статусов заявлений

Групповая смена статусов возможна для одного или нескольких заявлений, а также для всех заявлений на текущей странице (Рисунок 140).

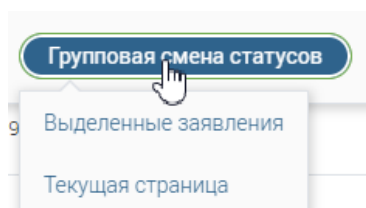


Рисунок 140 – Меню «Групповая смена статусов»

При выборе пункта «Выделенные заявления» в перечне заявлений появится колонка для отметки одного или нескольких (Рисунок 141). После выбора заявления(й) нажмите на кнопку «Продолжить».

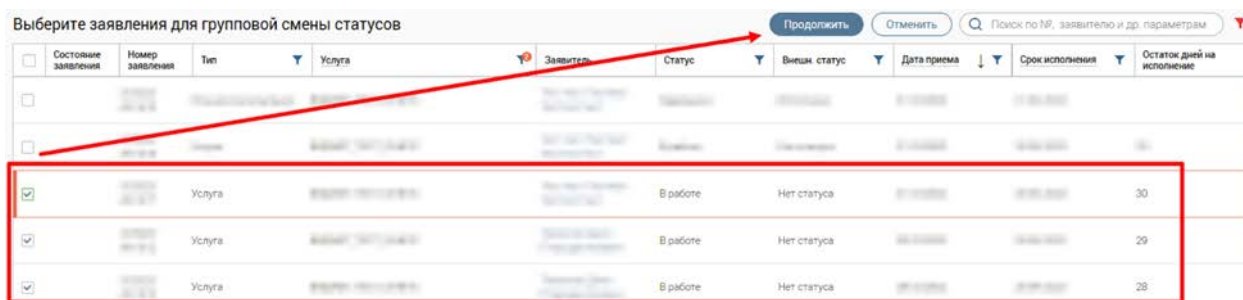


Рисунок 141 – Выбор заявлений для групповой смены статусов

В окне «Групповая смена статуса» в выпадающем списке поля «Статус» выберите статус заявления и при необходимости введите комментарий (Рисунок 142). Для завершения смены статуса нажмите на кнопку «Продолжить».

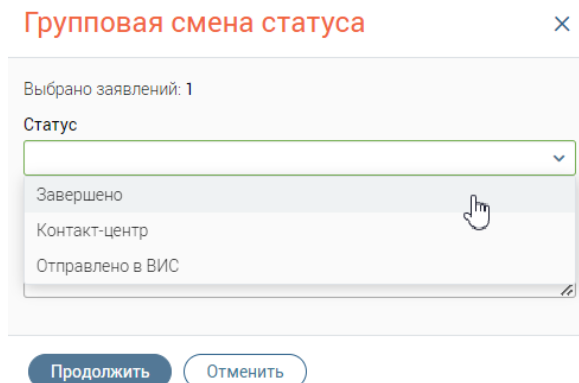


Рисунок 142 – Окно «Групповая смена статуса»

При выборе пункта «Текущая страница» откроется окно «Групповая смена статуса» (Рисунок 142). В выпадающем списке поля «Статус» выберите статус заявления и при необходимости введите комментарий. Для завершения смены статуса нажмите на кнопку «Продолжить».

3.3.17 Редактирование заявления

Заявления можно редактировать следующими способами:

- двойным кликом по строке заявления;
- нажатием кнопки  в строке заявления.

Редактирование доступно для заявлений, имеющих статусы «В работе», «Обработка», «Доработка».

Сохранение внесенных изменений происходит при переходе между шагами формы заявления, изменении статуса заявления (кроме оказания консультации), нажатии на кнопку «Сохранить» и печати заявления.

3.3.18 Просмотр заявления

Чтобы открыть заявление на просмотр, без возможности редактирования, нажмите  в строке заявления в одном из следующих статусов:

- «Обработано»;
- «На обработку»;
- «Отправлено в ВИС»;
- «Контакт-центр»;
- «Выдача»;
- «Отправлено курьером»;

- «Завершено»;
- «Возврат невостребованных результатов»;
- «Архив»;
- «Правовая экспертиза»;
- «Ожидание выдачи»;
- «Отказано в приеме документов»;
- «Ожидание первичной услуги».

3.3.19 Копирование заявления

Чтобы скопировать заявление, нажмите на кнопку  в каталоге заявлений в строке выбранного заявления и выберите «Копировать». В открывшемся окне «Копирование заявления» выберите нужный способ копирования (Рисунок 143):

- полное копирование;
- новое заявление со сменой услуги;
- новое заявление со сменой заявителя.

Чтобы связать копию заявления с исходным, отметьте флажок «Связать заявления».

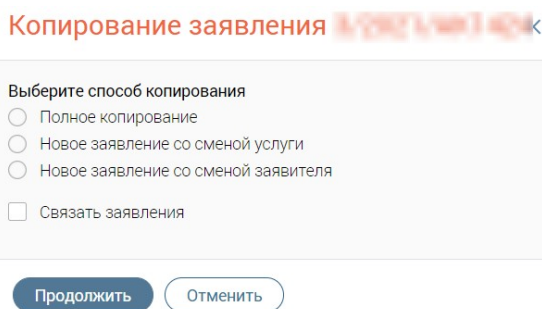


Рисунок 143 – Окно «Копирование заявления»

После выбора способа копирования нажмите на кнопку «Продолжить».

3.3.20 Просмотр информации о заявителе

Для просмотра информации о заявителе необходимо в строке заявления в каталоге заявлений нажать на ФИО заявителя. В открывшемся окне «Информация о заявителях» отобразится краткая информация о заявителе и представителе, если он был указан при создании заявления (Рисунок 144).

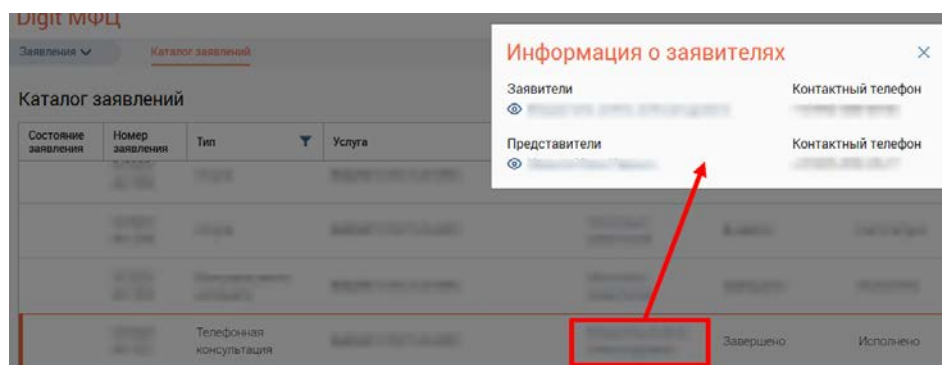


Рисунок 144 – Окно «Информация о заявителях»

Если при создании заявления указано несколько заявителей, то в каталоге заявлений в столбце «Заявитель» в строке выбранного заявления будет отображаться гипертекст «Несколько заявителей». При нажатии на него откроется окно «Информация о заявителях», в котором отобразится краткая информация о каждом заявителе (Рисунок 145).

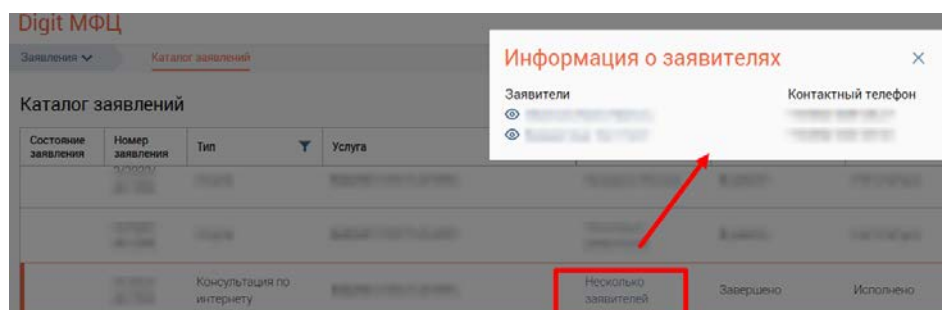


Рисунок 145 – Окно «Информация о заявителях»

При нажатии на кнопку  или ФИО откроется личная карточка заявителя.

3.3.21 Просмотр истории по заявлению

Чтобы просмотреть историю по заявлению, нажмите на кнопку  в строке заявления в каталоге заявлений и выберите «Информация». В открывшемся окне «Информация по заявлению» перейдите на вкладку «История», где отобразится история действий с заявлением с указанием исполнителя (Рисунок 146).

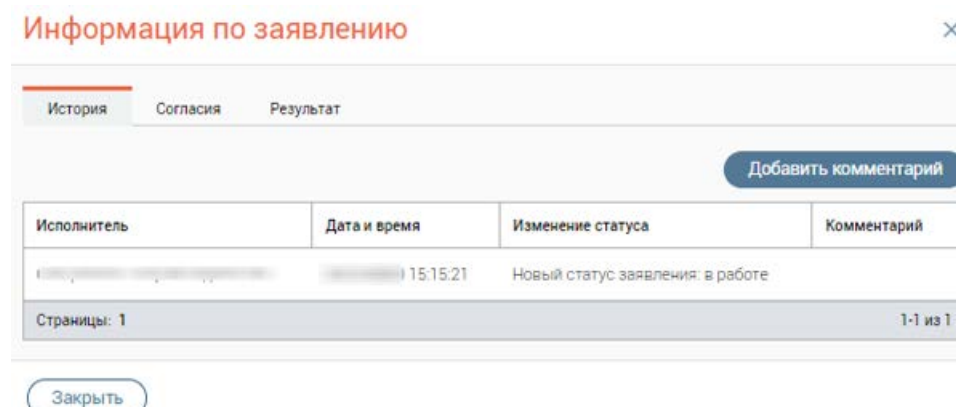


Рисунок 146 – Окно «Информация по заявлению». Вкладка «История»

Чтобы добавить комментарий к заявлению, нажмите на кнопку «Добавить комментарий». В открывшемся окне «Комментарий к заявлению» выберите комментарий из шаблона или введите вручную.

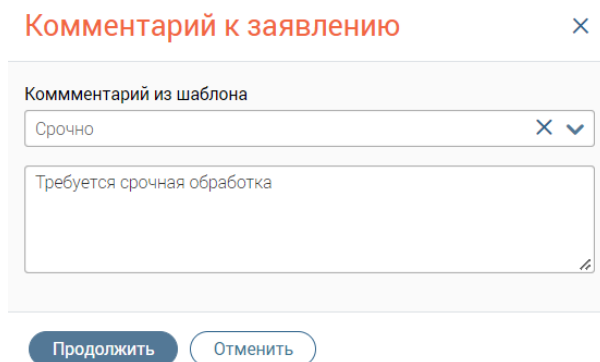


Рисунок 147 – Окно «Комментарий к заявлению»

3.3.22 Выбор способа уведомления заявителя о результатах услуги и подтверждение согласия на оценку качества услуг по СМС

Чтобы выбрать способ уведомления заявителя и подтвердить согласие на оценку качества оказания услуг по СМС, в каталоге заявлений нажмите на кнопку  в строке выбранного заявления и выберите «Информация». В открывшемся окне «Информация по заявлению» перейдите на вкладку «Согласия».

На вкладке «Согласия» выберите предпочитаемый способ уведомления заявителя о результатах услуги, а также отметьте флажок «Заявитель согласен на оценку оказания качества услуг по СМС» (Рисунок 148).

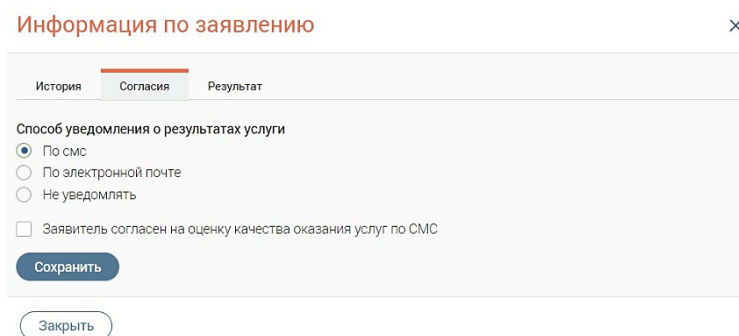


Рисунок 148 – Окно «Информация по заявлению». Вкладка «Согласия»

3.3.23 Просмотр результата оказания услуги

Чтобы просмотреть результат оказания услуги, нажмите на кнопку  в строке заявления в каталоге заявлений и выберите «Информация». В открывшемся окне «Информация по заявлению» перейдите на вкладку «Результат».

На вкладке «Результат» доступно скачивание на компьютер сотрудника сформированных в ходе оказания услуги документов. Для этого нажмите на кнопку «Скачать файл» –  (Рисунок 149).

Для просмотра документа нажмите на кнопку  в его поле.

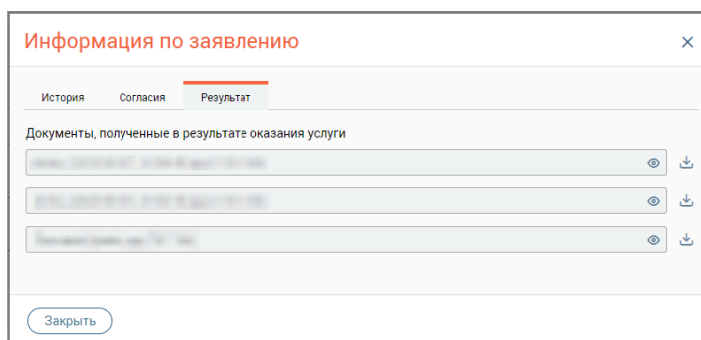


Рисунок 149 – Окно «Информация по заявлению». Вкладка «Результат»

Если к результату прилагается доверенность и расписка, их файлы отобразятся ниже (Рисунок 150).

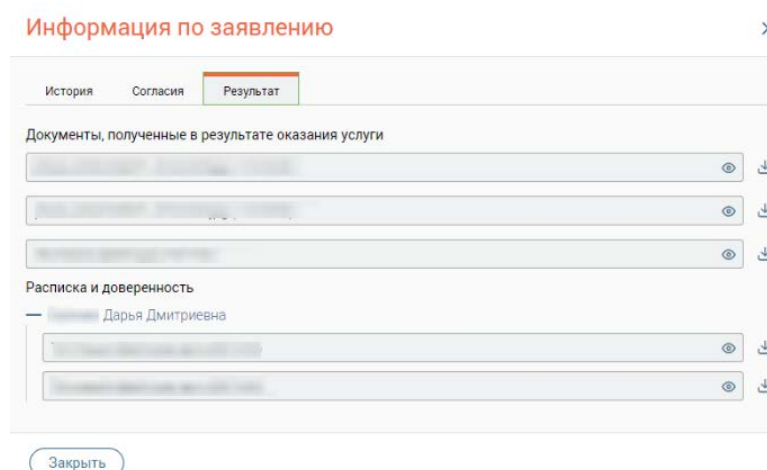


Рисунок 150 – Результат услуг с доверенностью и распиской

В случае, если результат оказания услуги был получен по каналам СМЭВ, то на вкладке отобразится ссылка для его просмотра (Рисунок 151).

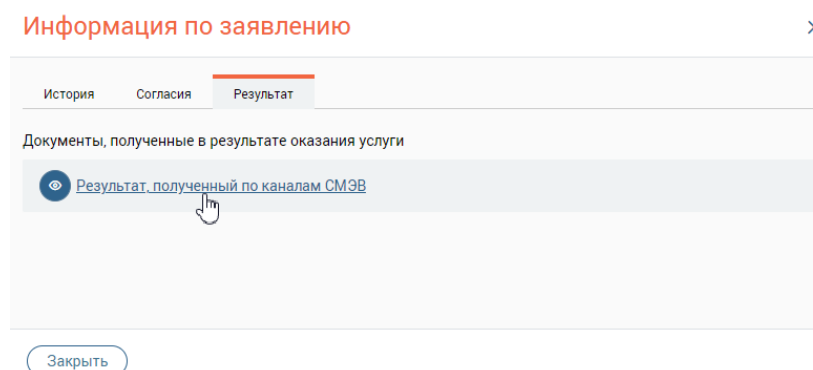


Рисунок 151 – Отображение результата, полученного по каналам СМЭВ

При нажатии на ссылку произойдет открытие печатной формы результата (Рисунок 152) с возможностью его дальнейшей печати (по нажатию на кнопку **Печать**).

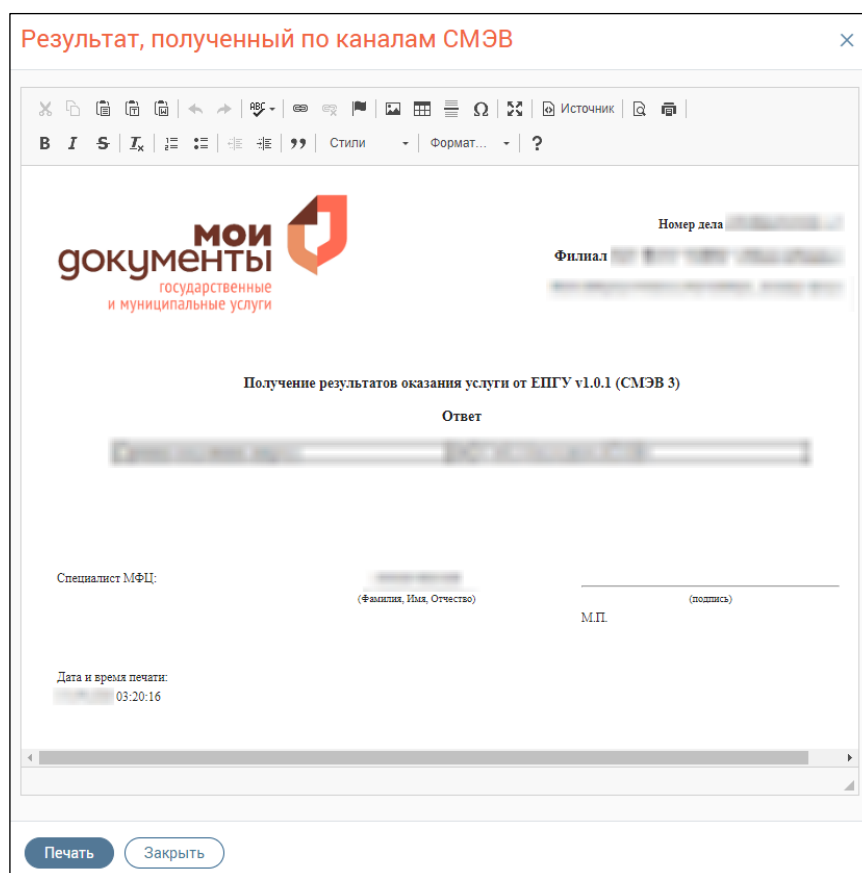


Рисунок 152 – Просмотр печатной формы результата, полученного по каналу СМЭВ

3.4 Раздел «Услуги»

Раздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 153), таблицу всех услуг (2 – Рисунок 153) и блок краткой информации о выбранной услуге (3 – Рисунок 153).

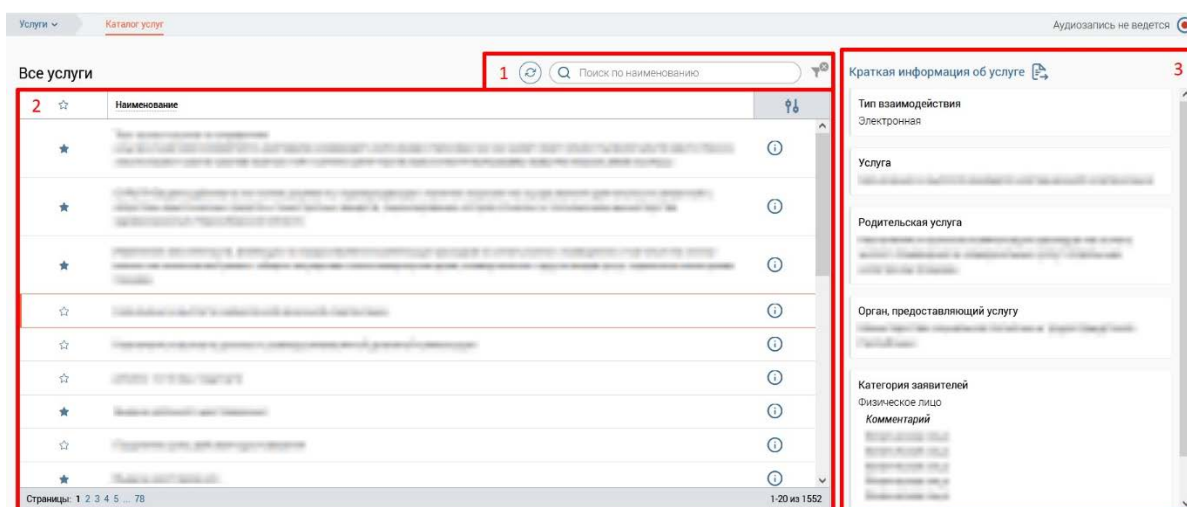


Рисунок 153 – Раздел «Услуги»

Чтобы добавить услугу в избранное, необходимо нажать на символ ☆. Избранные услуги будут отмечены символом ★.

Фильтрацию по услугам, добавленным в избранное, можно осуществить в меню фильтрации, которое открывается нажатием на кнопку  (подробнее п. 2.5.3).

Для просмотра кратких данных об услуге нажмите на её строку. Справа в блоке «Краткая информация об услуге» отобразятся краткие сведения, а также список МФЦ, предоставляющих услугу, который откроется при нажатии на наименование блока (3 – Рисунок 153).

Для просмотра полной информации об услуге нажмите кнопку  в её строке – откроется страница базы знаний с собственным меню навигации по информации об услуге (Рисунок 154).

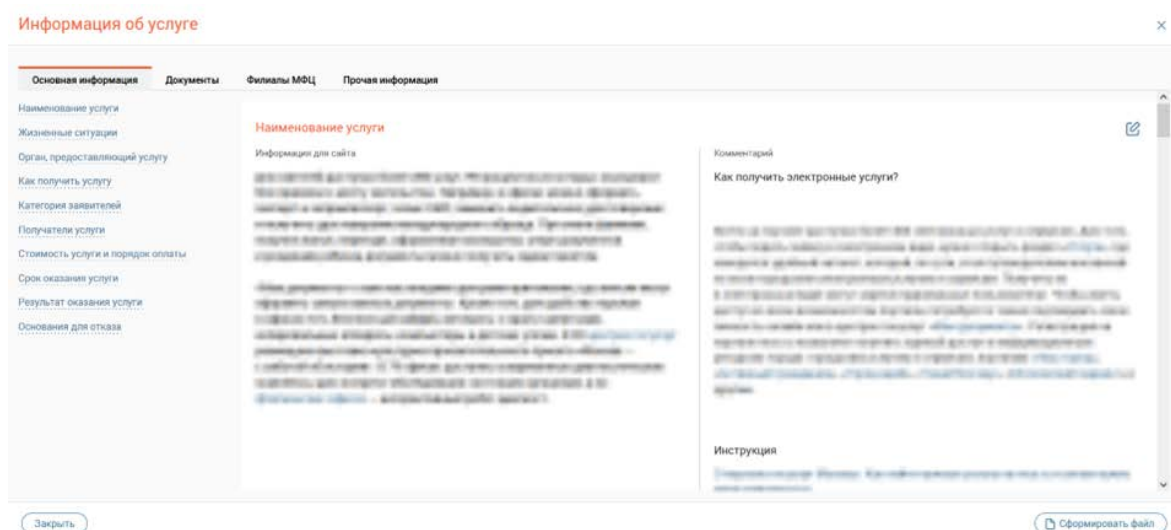


Рисунок 154 – Карточка полной информации об услуге

3.5 Раздел «Работа с делами»

Раздел включает в себя три подраздела:

- Исходящие пакеты;
- Входящие пакеты;
- Ведомости для курьера.

При открытии раздела «Работа с делами» по умолчанию открывается подраздел «Исходящие пакеты».

3.5.1 Подраздел «Исходящие пакеты»

Подраздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 155) и каталог исходящих пакетов (2 – Рисунок 155).

Работа с делами

Исходящие пакеты Входящие пакеты Ведомости для курьера

Исходящие пакеты 2

1 + Создать пакет Сформировать пакеты Поиск по номеру пакета

Номер	Вид пакета	Статус	Ведомство	Подразделение	Количество заявлений	Дата отправки в ведомство	Обработчик	
1000	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	10.04.2021	Министерство обороны	
1001	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	11.04.2021	Министерство обороны	
1002	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	12.04.2021	Министерство обороны	
1003	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	13.04.2021	Министерство обороны	
1004	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	14.04.2021	Министерство обороны	
1005	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	15.04.2021	Министерство обороны	
1006	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	16.04.2021	Министерство обороны	
1007	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	17.04.2021	Министерство обороны	
1008	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	18.04.2021	Министерство обороны	
1009	Заявление	Отправлено	Министерство обороны Российской Федерации	Строительство	1	19.04.2021	Министерство обороны	

Страницы: 1 2 1-20 из 100

Рисунок 155 – Подраздел «Исходящие пакеты»

Каталог исходящих пакетов (2 – Рисунок 155) представлен в виде таблицы и содержит следующие столбцы:

- Номер;
- Вид пакета;
- Статус;
- Ведомство;
- Подразделение;
- Количество заявлений;
- Дата отправки в ведомство;
- Обработчик.

3.5.1.1 Создание исходящего пакета

Нажмите на кнопку «+Создать пакет» на верхней панели подраздела (Рисунок 155) – откроется окно «Создание пакета документов» (Рисунок 156).

Создание пакета документов

Вид пакета
Заявления

Ведомство
Выберите значение

Подразделение ведомства
Выберите значение

Услуга
Все услуги

☐ Выбрать все заявления по выбранным услугам

Продолжить Отменить

Рисунок 156 – Создание исходящего пакета документов

Выберите вид пакета в выпадающем списке (Рисунок 157) По умолчанию проставляется «Заявления».

Вид пакета

Заявления

Невостребованные результаты

Архив документов

Рисунок 157 – Вид пакета

В выпадающем списке поля «Ведомство» выберите ведомство, после выбора станет активно поле «Подразделение ведомства». Если у ведомства есть подразделения, выберите нужное в выпадающем списке. Если у ведомства нет подразделений, то в поле «Подразделение ведомства» для выбора будет доступно только значение «Подразделение не указано» (Рисунок 158).

Подразделение ведомства

Подразделение не указано

Рисунок 158 – Подразделение ведомства

В выпадающем списке поля «Услуга» выберите одну или несколько услуг для конкретного подразделения ведомства. По умолчанию в поле указано значение «Все

услуги». Если ни одна из услуг не выбрана, то в поле отобразится значение «Все услуги (Рисунок 159). После выбора услуги нажмите на кнопку «Готово».



Рисунок 159 – Выбор услуги

Чтобы выбрать все заявления по выбранным услугам, отметьте флажок «Выберите все заявления по выбранным услугам» (Рисунок 160).

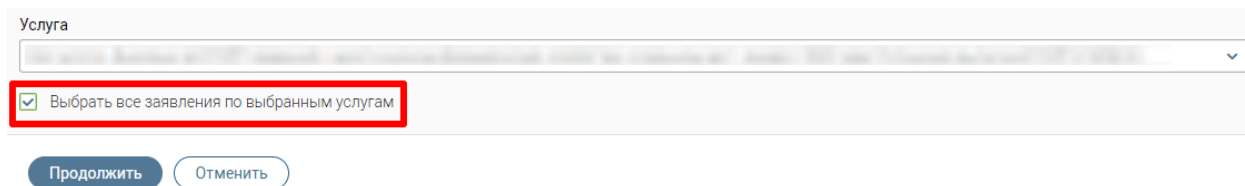


Рисунок 160 – Выберите все заявления по выбранным услугам

Нажмите кнопку «Продолжить» и выберите одно или нескольких заявлений из перечня в открывшемся окне (Рисунок 161). Чтобы выбрать все заявления, отметьте флажок в шапке таблицы. Если на предыдущем шаге флажок «Выберите все заявления по выбранным услугам» был отмечен, автоматически будут выбраны все заявления. После выбора заявления нажмите на кнопку «Создать», созданный исходящий пакет документов отобразится в каталоге исходящих пакетов.

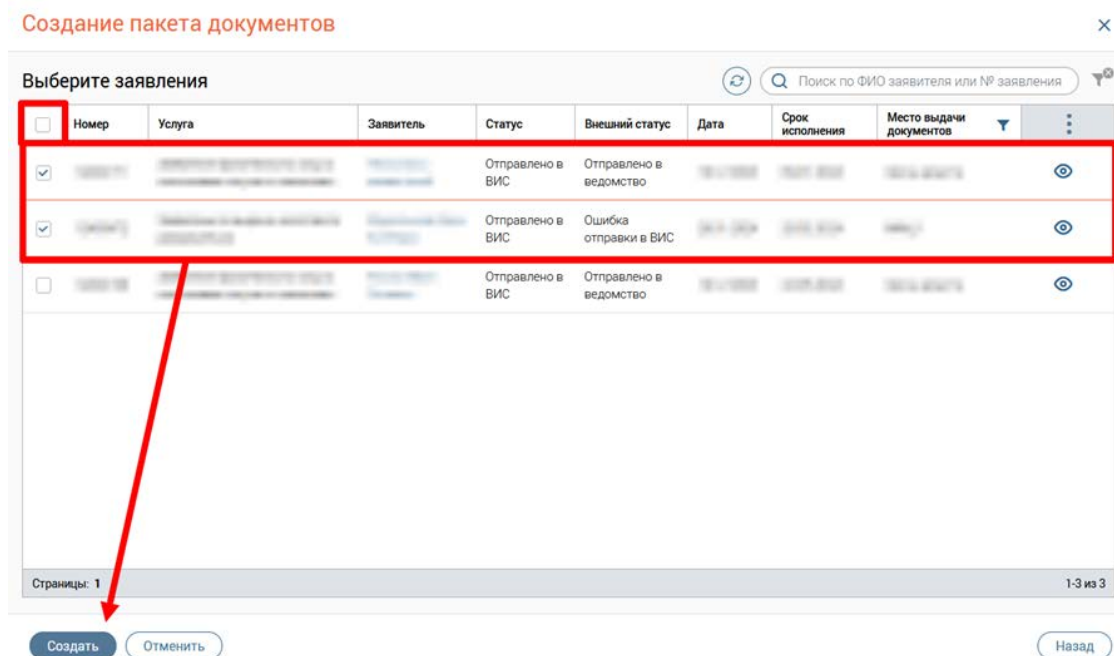


Рисунок 161 – Выбор заявления

3.5.1.2 Автоматическое создание исходящего пакета

Чтобы автоматически сформировать пакеты, нажмите на кнопку «Сформировать пакеты» на верхней панели подраздела (Рисунок 155). В открывшемся окне «Формирование исходящих пакетов» выберите одно или более ведомство, по заявлениям которых будут сформированы исходящие пакеты, установив флажок слева от наименования ведомства. Рядом с наименованием ведомства в скобках отображается количество заявлений, доступных для формирования пакета заявлений (Рисунок 162).

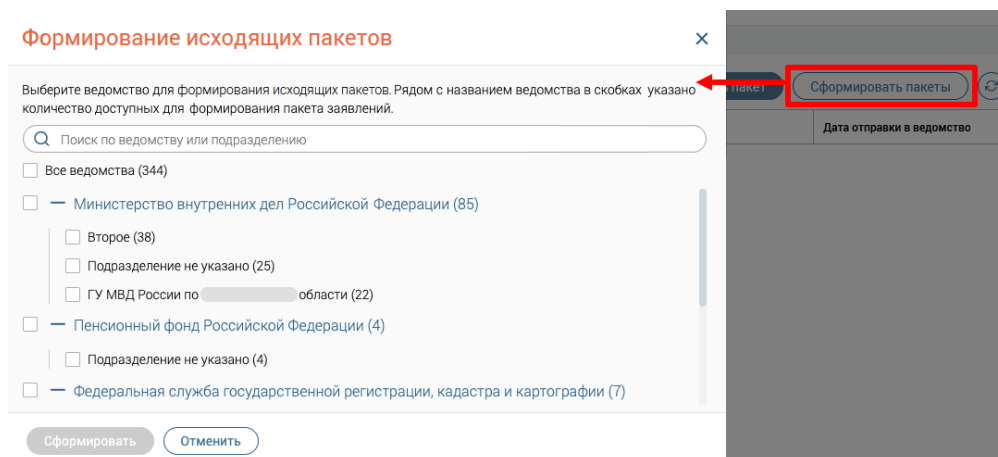


Рисунок 162 – Окно «Формирование исходящих пакетов»

После выбора ведомств нажмите на кнопку «Сформировать» – произойдет автоматическое формирование исходящих пакетов заявлений для выбранных ведомств.

Если заявления, доступные для формирования пакетов, отсутствуют, то при нажатии на кнопку «Сформировать пакеты» в открывшемся окне «Формирование исходящих пакетов» отобразится соответствующее сообщение, кнопка «Сформировать» будет недоступна (Рисунок 163).

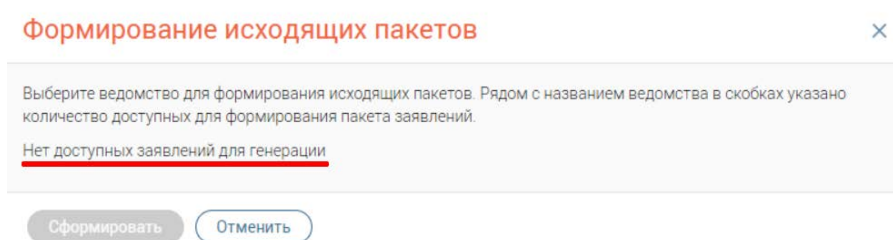


Рисунок 163 – Нет доступных заявлений для формирования исходящих пакетов

3.5.1.3 Редактирование исходящего пакета

Редактирование доступно для пакетов со статусом «Черновик». В каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  (Рисунок 164).

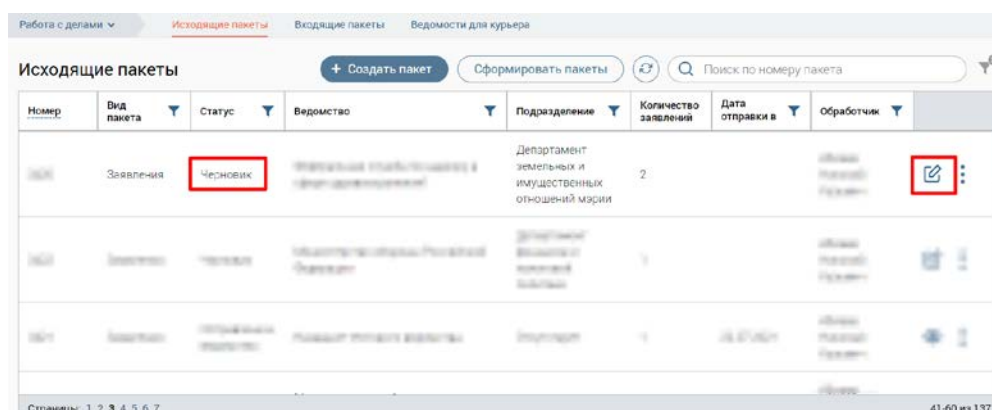


Рисунок 164 – Исходящий пакет, доступный для редактирования

В окне «Редактирование пакета» доступны следующие действия с пакетом (Рисунок 165):

- добавление нового заявления в пакет (см. п. 3.5.1.5);
- печать описи пакета (см. п. 3.5.1.16);
- выгрузка пакета в формате XML (см. п. 3.5.1.8);
- групповое удаление заявлений из пакета (см. п. 3.5.1.7);
- удаление одного заявления из пакета (см. п. 3.5.1.6);
- опровка пакета курьером (см. п. 3.5.1.13);
- отправка пакета в ВИС (см. п. 3.5.1.14).

Редактирование пакета

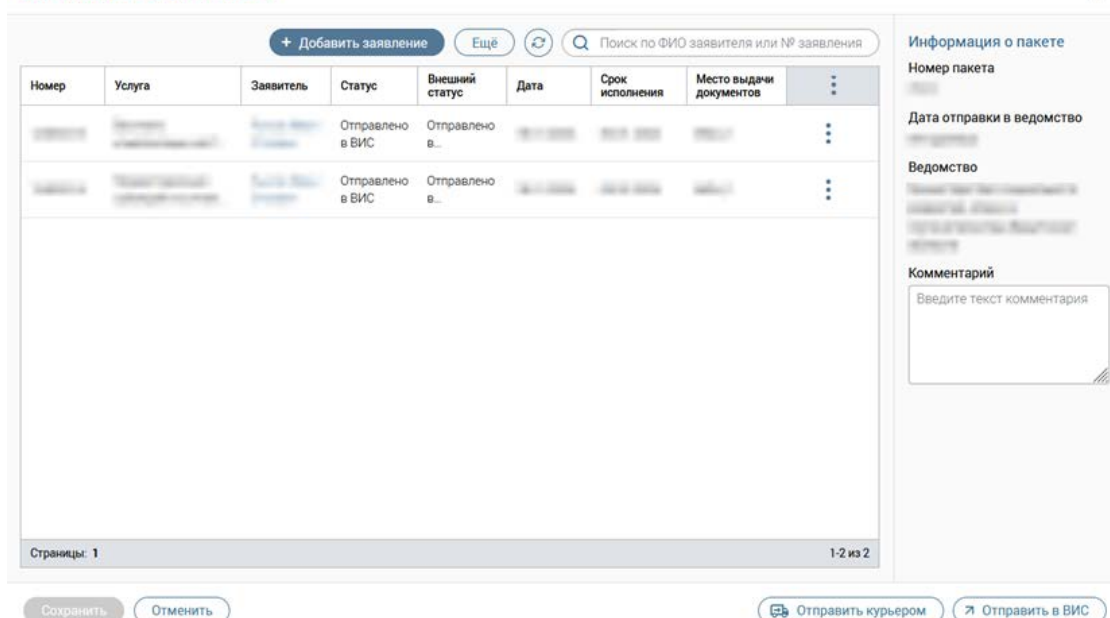


Рисунок 165 – Окно «Редактирование пакета»

В окне «Редактирование пакета» в блоке «Информация о пакете» содержатся следующие поля:

- номер пакета;
- дата отправки в ведомство;

- ведомство;
- подразделение ведомства (при наличии);
- комментарий (возможен ввод комментария к текущему пакету).

3.5.1.4 Открытие исходящего пакета документов по прямой ссылке

Для открытия исходящего пакета по прямой ссылке произведите следующее (Рисунок 166):

- 1) в подразделе «Исходящие пакеты» нажмите на кнопку  для открытия окна «Редактирование пакета» или на кнопку  для открытия окна «Просмотр пакета»;
- 2) в адресной строке веб-браузера скопируйте URL-адрес открывшегося окна;
- 3) откройте новую вкладку веб-браузера, вставьте скопированный URL-адрес в адресной строке и нажмите на клавишу «Enter».

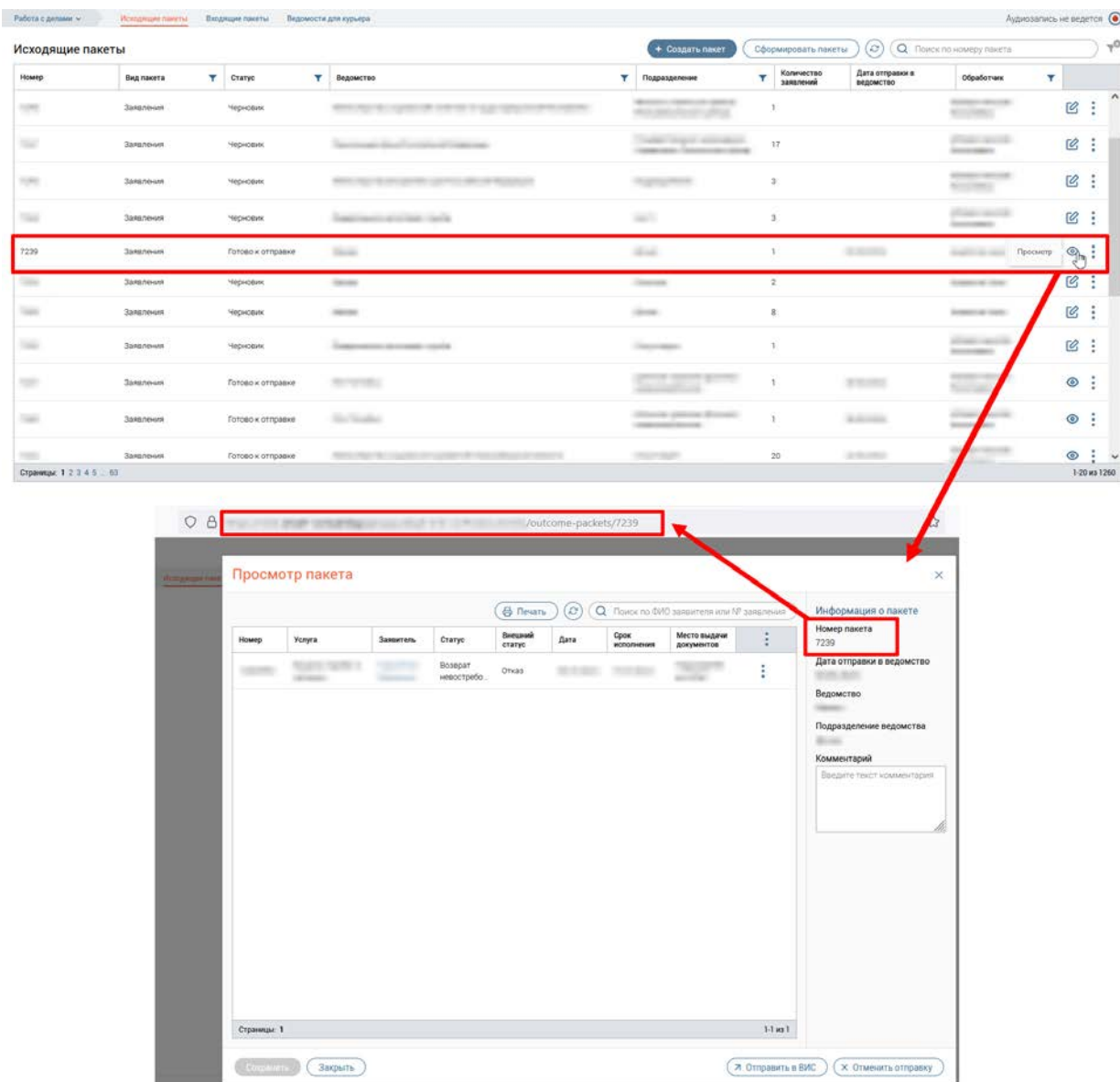


Рисунок 166 – Копирование URL-адреса исходящего пакета документов

3.5.1.5 Добавление заявлений в пакет

Чтобы добавить заявление в пакет, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В открывшемся окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «+ Добавить заявление» (Рисунок 167).

Редактирование пакета ×

+ Добавить заявление

Ещё 

Поиск по ФИО заявителя или № заявления

Номер	Услуга	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата	Срок исполнения	Место выдачи документов	
1234567	Получение загранпаспорта	Иванов Иван Иванович	Отправлено в ВИС	Отправлено в...	12.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234568	Получение загранпаспорта	Петров Петр Петрович	Отправлено в ВИС	Отправлено в...	13.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234569	Получение загранпаспорта	Сидоров Сергей Сергеевич	Отправлено в ВИС	Ошибка отправки в...	14.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234570	Получение загранпаспорта	Смирнов Алексей Александрович	Отправлено в ВИС	Отправлено в...	15.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234571	Получение загранпаспорта	Тихонов Дмитрий Дмитриевич	Отправлено в ВИС	Отправлено в...	16.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234572	Получение загранпаспорта	Васильев Владимир Владимирович	Отправлено в ВИС	Ошибка отправки в...	17.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234573	Получение загранпаспорта	Попов Павел Павлович	Отправлено в ВИС	Отправлено в...	18.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234574	Получение загранпаспорта	Морозов Михаил Михайлович	Отправлено в ВИС	Отправлено в...	19.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234575	Получение загранпаспорта	Иванов Игорь Игоревич	Отправлено в ВИС	Отправлено в...	20.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮
1234576	Получение загранпаспорта	Кузнецов Кирилл Кириллович	Отправлено в ВИС	Ошибка обработки...	21.12.2023	10 рабочих дней	МВД	⋮

Страницы: 11-20 из 20

Сохранить Отменить

 Отправить курьером  Отправить в ВИС

Рисунок 167 – Окно «Редактирование пакета»

В открывшемся окне «Добавление заявлений» отобразятся заявления по ведомству, указанному при создании пакета (Рисунок 168). После выбора заявления нажмите на кнопку «Добавить».

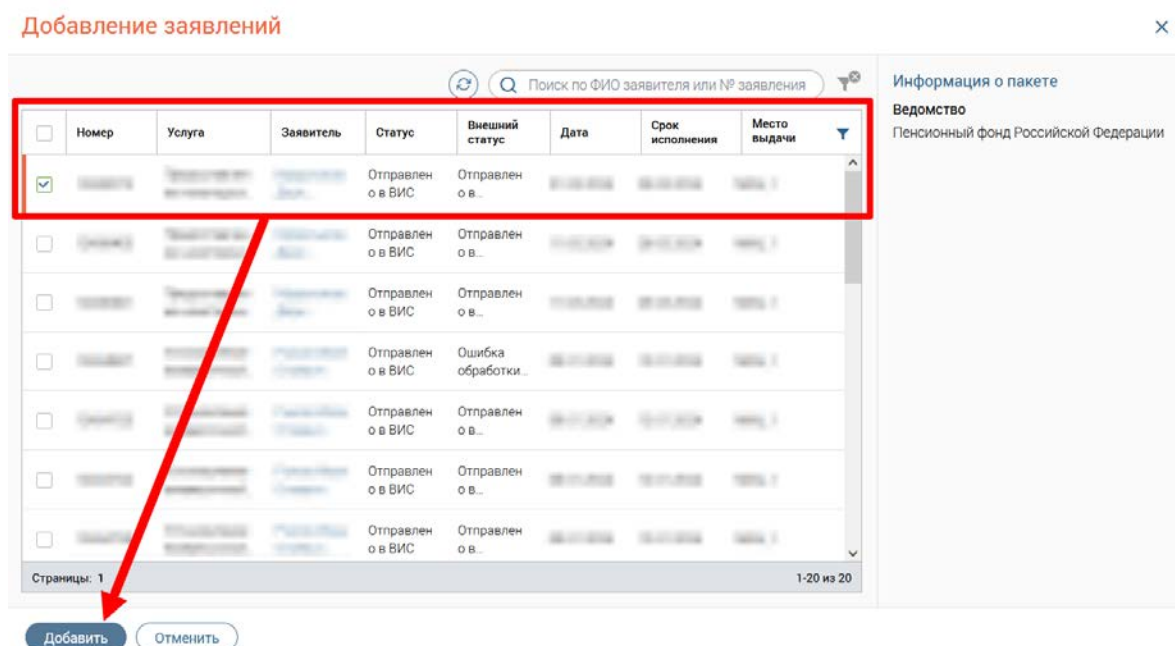


Рисунок 168 – Добавление заявлений

3.5.1.6 Удаление заявления, входящего в пакет

Чтобы удалить заявление из исходящего пакета, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В открывшемся окне «Редактирование пакета» в строке заявления нажмите на кнопку  и выберите «Удалить из пакета» (Рисунок 169).

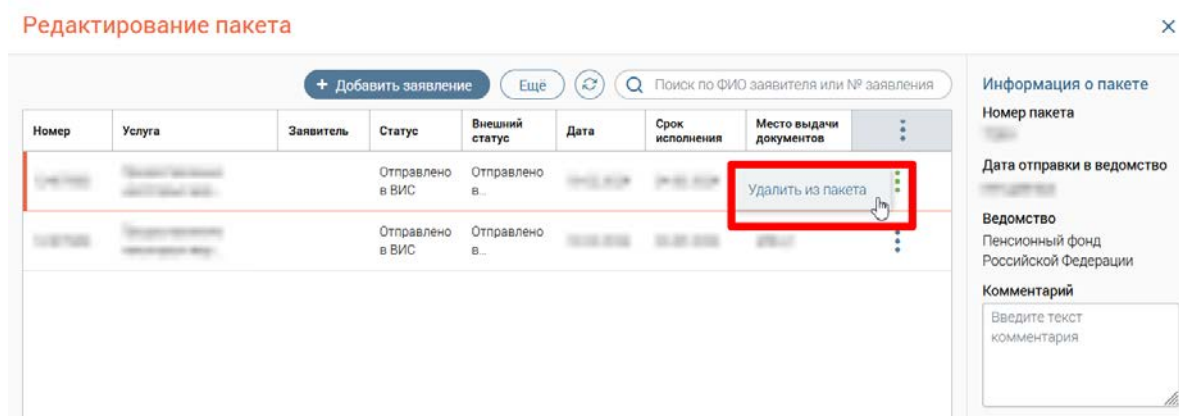


Рисунок 169 – Кнопка «Удалить из пакета»

3.5.1.7 Групповое удаление заявлений, входящих в пакет

Чтобы осуществить групповое удаление заявлений из исходящего пакета, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В открывшемся «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Еще» → «Групповое удаление». После выбора заявлений нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 170).

Чтобы выбрать все заявления, отметьте флажок в шапке таблицы.

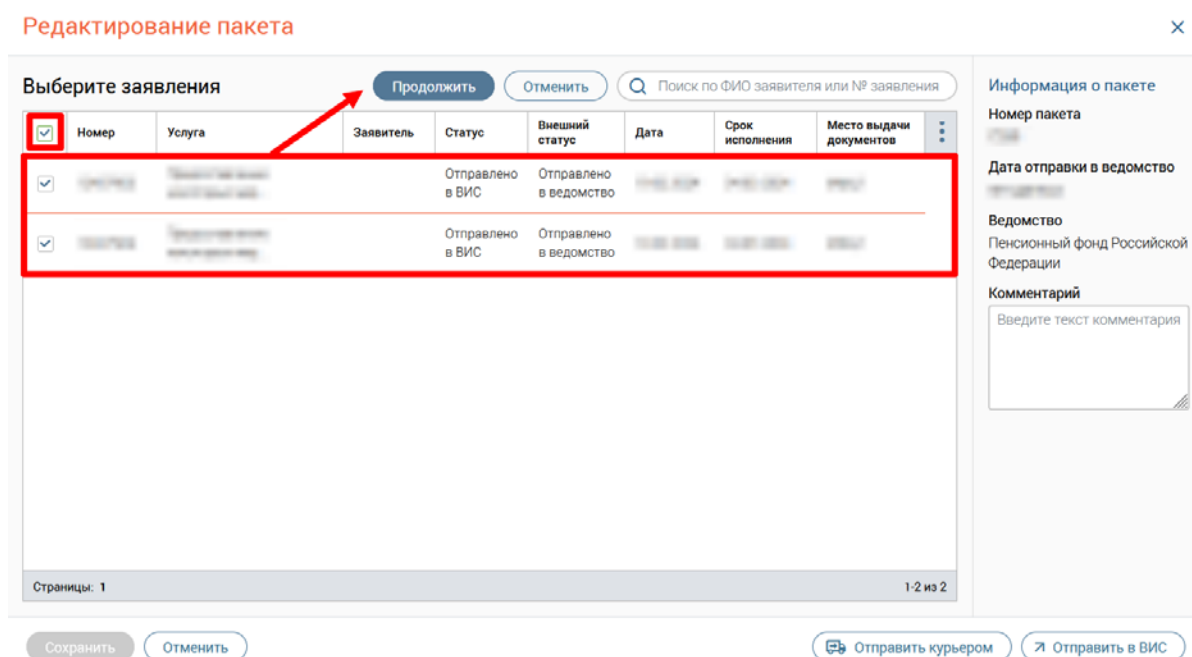


Рисунок 170 – Групповое удаление заявлений

3.5.1.8 Выгрузка пакета в файл формата XML

Чтобы экспортировать пакет в файл формата XML, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В открывшемся окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Еще» → «Выгрузить XML» (Рисунок 171).

Редактирование пакета

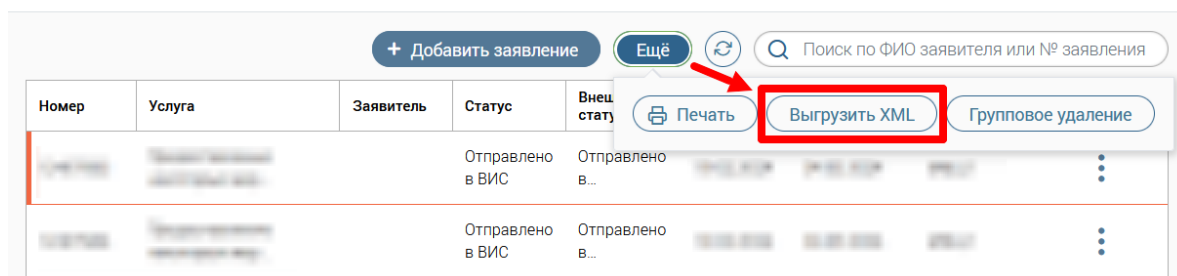


Рисунок 171 – Выгрузка XML

3.5.1.9 Просмотр исходящего пакета

Просмотр без редактирования доступен для пакетов со статусами «Готово к отправке» и «Отправлено в ведомство». В каталоге исходящих пакетов в строке пакета нажмите на кнопку  (Рисунок 172).

Работа с делами								
Исходящие пакеты								
Входящие пакеты Ведомости для курьера Исходящие пакеты Сформировать пакеты Поиск по номеру пакета								
Номер	Вид пакета	Статус	Ведомство	Подразделение	Количество заявлений	Дата отправки в	Обработчик	
1000	Заявления	Готово к отправке	Министерство юстиции Российской Федерации	Отсутствует	2	14.09.2021	Иванов Иван Иванович	
1001	Заявления	Отправлено в ведомство	Министерство финансов и налоговой политики Новосибирской области	Отсутствует	2	15.04.2021	Иванов Иван Иванович	

Рисунок 172 – Исходящие пакеты, доступные только для просмотра

В окне «Просмотр пакета» доступны следующие действия с пакетом (Рисунок 173):

- печать описи пакета;
- смена статуса заявления пакета (см. п. 3.5.1.10);
- отправка пакета в ВИС (см. п. 3.5.1.14.1);
- отмена отправки пакета (см. п. 3.5.1.11).

Просмотр пакета

Печать

Поиск по ФИО заявителя или № заявления

Номер	Услуга	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата	Срок исполнения	Место выдачи	
1000	Заявления	Иванов Иван Иванович	Выдача	Отказ	14.09.2021	14.09.2021	Место выдачи	

Страницы: 1

1-1 из 1

Информация о пакете

Номер пакета

Дата отправки в ведомство

Ведомство

Подразделение ведомства

Комментарий

Введите текст комментария

Сохранить

Заккрыть

Отменить отpravку

Рисунок 173 – Окно «Просмотр пакета»

В окне «Просмотр пакета» в блоке «Информация о пакете» содержатся следующие поля:

- номер пакета;
- дата отправки в ведомство;
- ведомство;

- подразделение ведомства (при наличии);
- комментарий (возможен ввод комментария к текущему пакету).

3.5.1.10 Смена статуса заявления, входящего в пакет

Смена статусов доступна только для заявлений, входящих в пакет со статусом «Готово к отправке» или «Отправлено в ведомство». Чтобы сменить статус заявления, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В открывшемся окне «Просмотр пакета» в строке заявления нажмите на кнопку  и выберите «Сменить статус заявления» (Рисунок 174).

Просмотр пакета

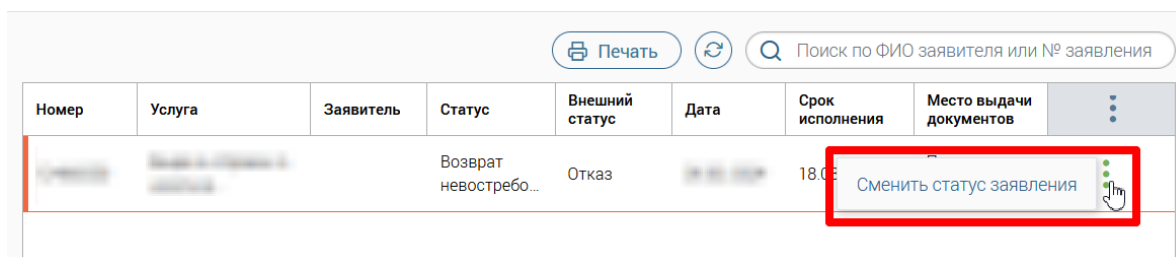


Рисунок 174 – Окно «Просмотр пакета». Смена статуса заявления

В открывшемся окне «Пакет №» в выпадающем списке поля «Внутренний статус» выберите нужный статус для заявления, и при необходимости укажите комментарий в текстовом поле. Для подтверждения действия нажмите на кнопку «Сменить статус» (Рисунок 175).

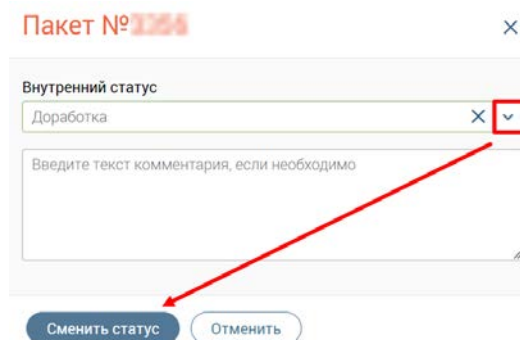


Рисунок 175 – Смена статуса заявления

3.5.1.11 Отмена отправки пакета

Если заявления в пакете имеют внутренний статус «Отправлено курьером», то отменить отправку пакета невозможно.

Если исходящий пакет не добавлен в ведомость для курьера, которая имеет дату отправки, то в окне «Просмотр пакета» доступна кнопка «Отменить отправку», при нажатии на которую произойдет отмена отправки пакета (Рисунок 176).

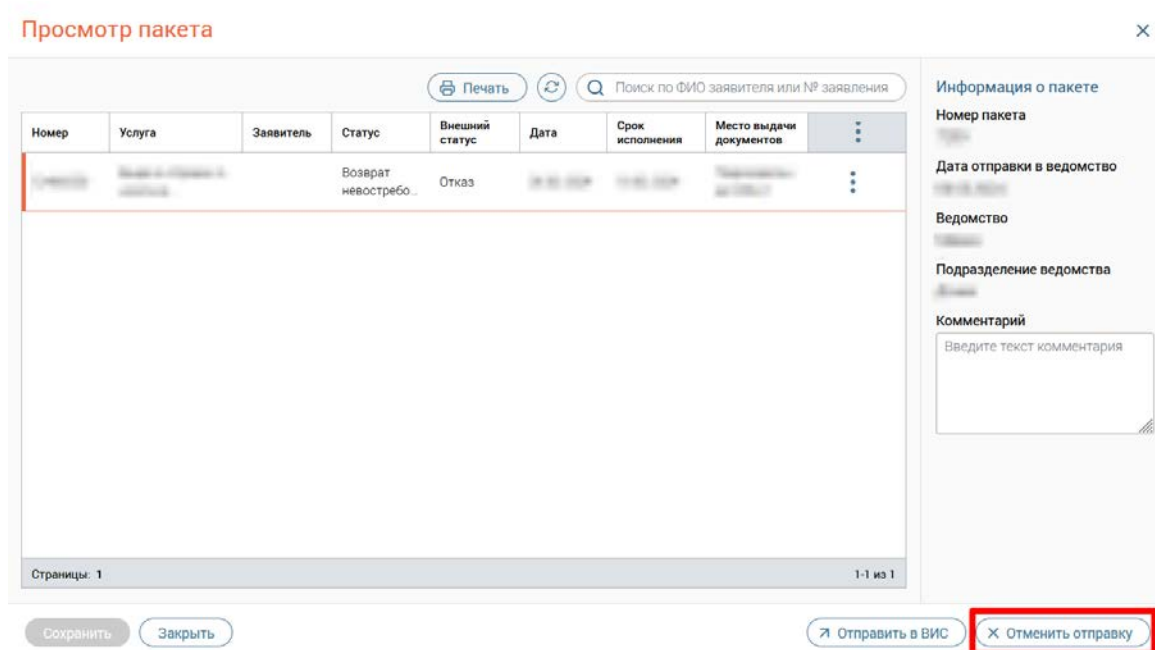


Рисунок 176 – Окно «Просмотр пакета». Отмена отправки пакета

3.5.1.12 Удаление исходящего пакета

Чтобы удалить пакет, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета и выберите «Удалить пакет».

В открывшемся окне «Удаление пакета» подтвердите действие, нажав на кнопку «Удалить» (Рисунок 177).

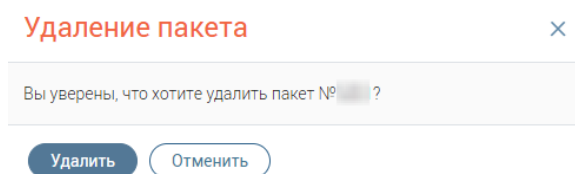


Рисунок 177 – Удаление пакета

Примечание: Удаление доступно только в том случае, если исходящий пакет находится в статусе «Черновик» и в нем отсутствуют заявления.

3.5.1.13 Отправка исходящего пакета курьером

Если с органом государственной власти не установлено электронное взаимодействие, то необходимо отправлять физический пакет документов с курьером.

Отправка исходящего пакета курьером доступна:

- на форме редактирования пакета;
- в каталоге исходящих пакетов при нажатии в строке заявления на кнопку .

3.5.1.13.1 Отправка курьером на форме редактирования пакета

Чтобы отправить пакет курьером, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Отправить курьером» (Рисунок 178).

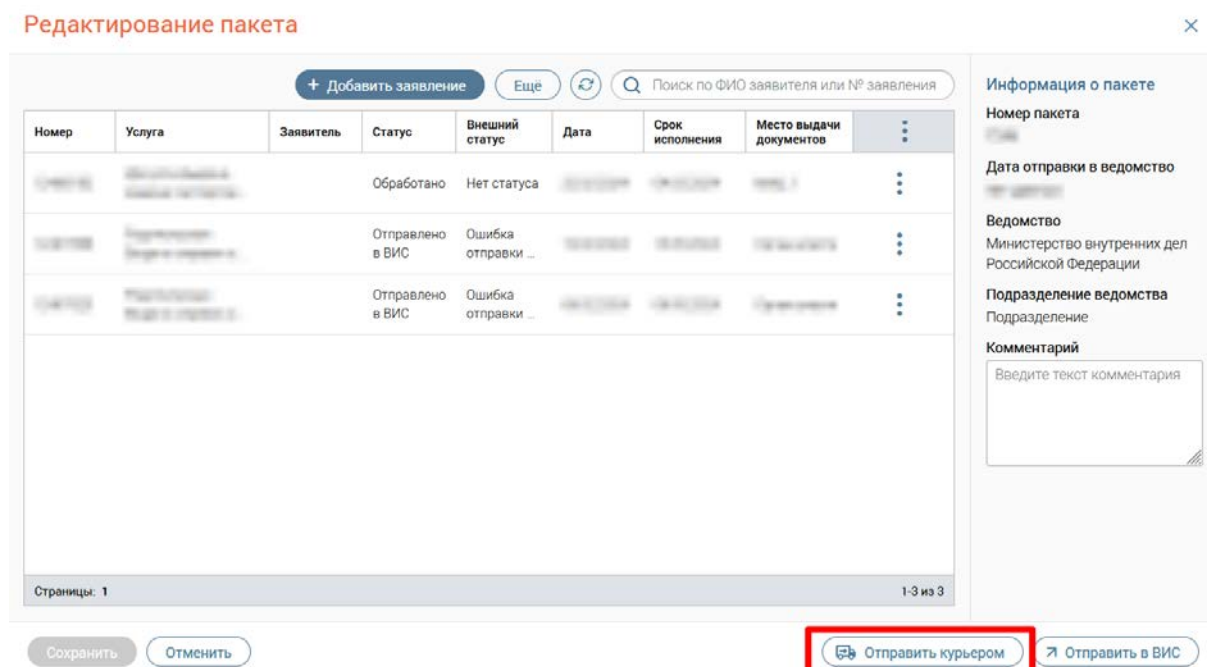


Рисунок 178 – Окно «Редактирование пакета». Отправка пакета курьером

В открывшемся окне «Отправка пакета» при необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 179).

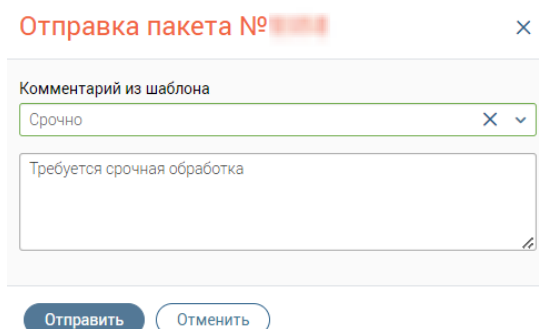


Рисунок 179 – Окно «Отправка пакета»

3.5.1.13.2 Отправка курьером через каталог исходящих пакетов

Чтобы отправить пакет курьером, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета и выберите «Отправить курьером».

В открывшемся окне «Отправка пакета» при необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 179).

3.5.1.14 Отправка исходящего пакета в ВИС

Если с органом государственной власти доступно электронное взаимодействие, пакет документов необходимо отправить в ВИС.

Отправка исходящего пакета в ВИС доступна:

- на форме редактирования пакета;
- на форме просмотра пакета;
- в каталоге исходящих пакетов при нажатии в строке заявления на кнопку .

3.5.1.14.1 Отправка в ВИС на форме редактирования или просмотра пакета

Чтобы отправить пакет в ВИС, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  или  в строке пакета. В открывшемся окне нажмите на кнопку «Отправить в ВИС» в нижнем правом углу (на примере редактирования – Рисунок 180).

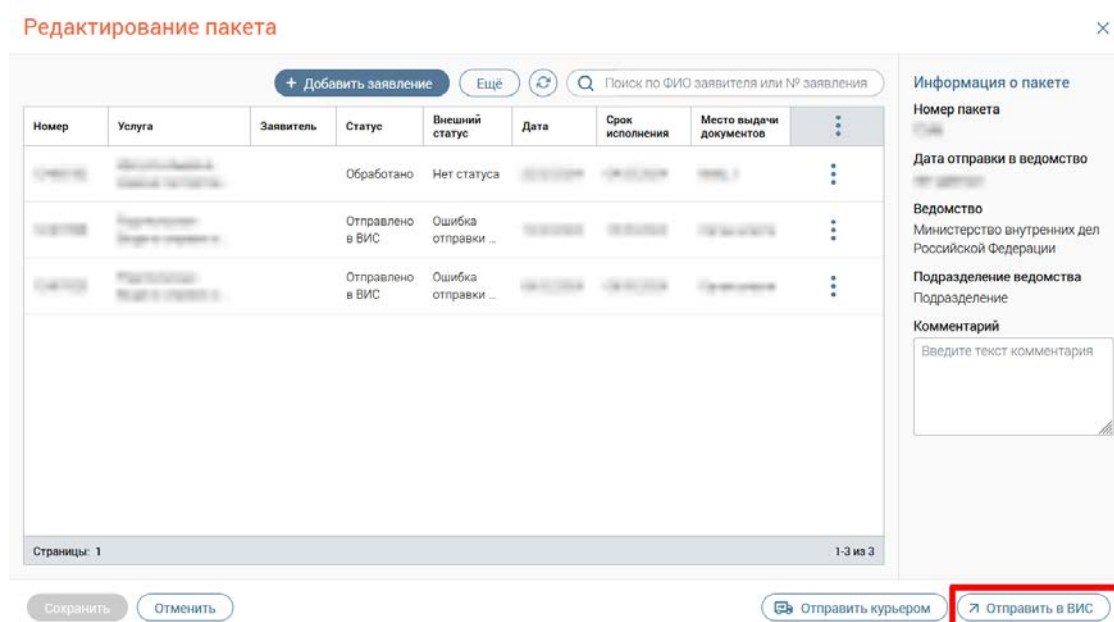


Рисунок 180 – Окно «Редактирование пакета». Отправка пакета в ВИС

В открывшемся окне «Подтверждение отправки» при необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 181).

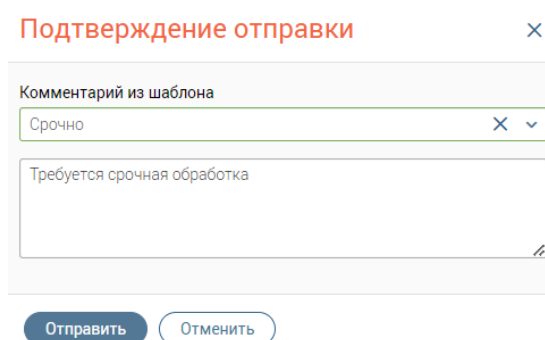


Рисунок 181 – Окно «Подтверждение отправки»

3.5.1.14.2 Отправка в ВИС через каталог исходящих пакетов

Чтобы отправить пакет в ВИС, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета и выберите «Отправить в ВИС».

В открывшемся окне «Подтверждение отправки» при необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 181).

3.5.1.15 Отправка исходящего пакета в архив

Отправка исходящего пакета в архив используется, когда расписка в получении результатов оказания услуг хранится в отдельном помещении (архиве) на бумажном носителе.

Для отправки исходящего пакета в архив сформируйте пакет с видом пакета «Архив документов».

Отправка исходящего пакета в архив доступна:

- на форме редактирования пакета;
- в каталоге исходящих пакетов при нажатии в строке заявления на кнопку .

3.5.1.15.1 Отправка в архив на форме редактирования пакета

Чтобы отправить пакет в архив, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета с видом пакета «Архив документов». В окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Отправить в архив» (Рисунок 182).

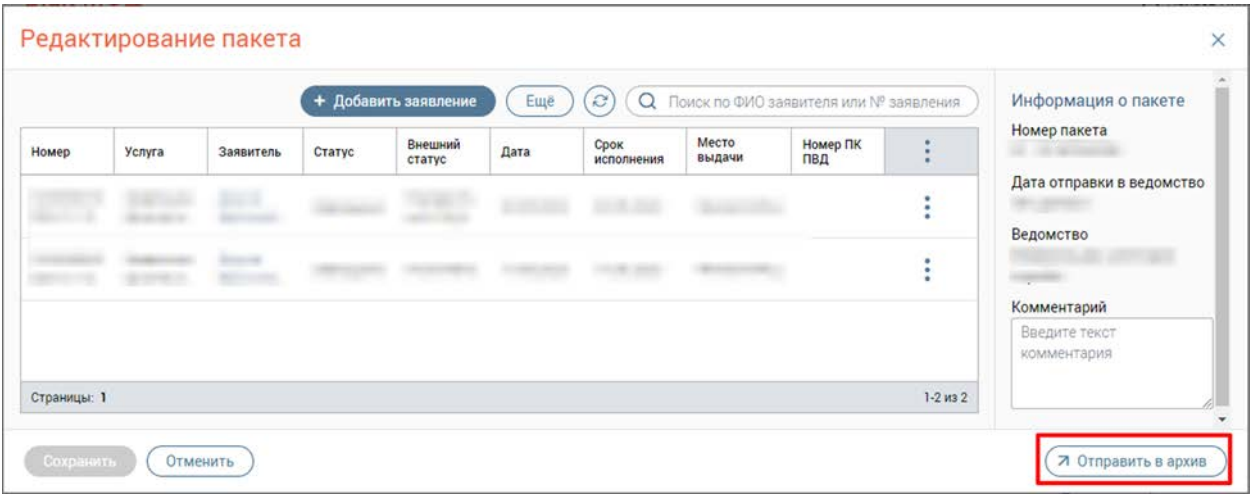


Рисунок 182 – Окно «Редактирование пакета». Отправка в архив

В открывшемся окне «Отправка пакета №» при необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 183).

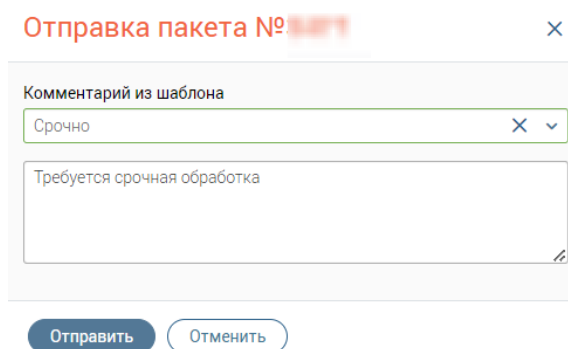


Рисунок 183 – Окно «Отправка пакета №»

3.5.1.15.2 Отправка в архив через каталог исходящих пакетов

Чтобы отправить пакет в архив, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета с видом пакета «Архив документов» и выберите «Отправить в архив». В открывшемся окне «Отправка пакета №» при необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (см. Рисунок 183).

3.5.1.16 Печать описи документов

Печать описи документов пакета доступна:

- на форме просмотра и форме редактирования пакета;
- в каталоге исходящих пакетов при нажатии в строке пакета на кнопку .

3.5.1.16.1 Печать описи документов на форме просмотра пакета

Чтобы напечатать опись документов, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В окне «Просмотр пакета» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 184).

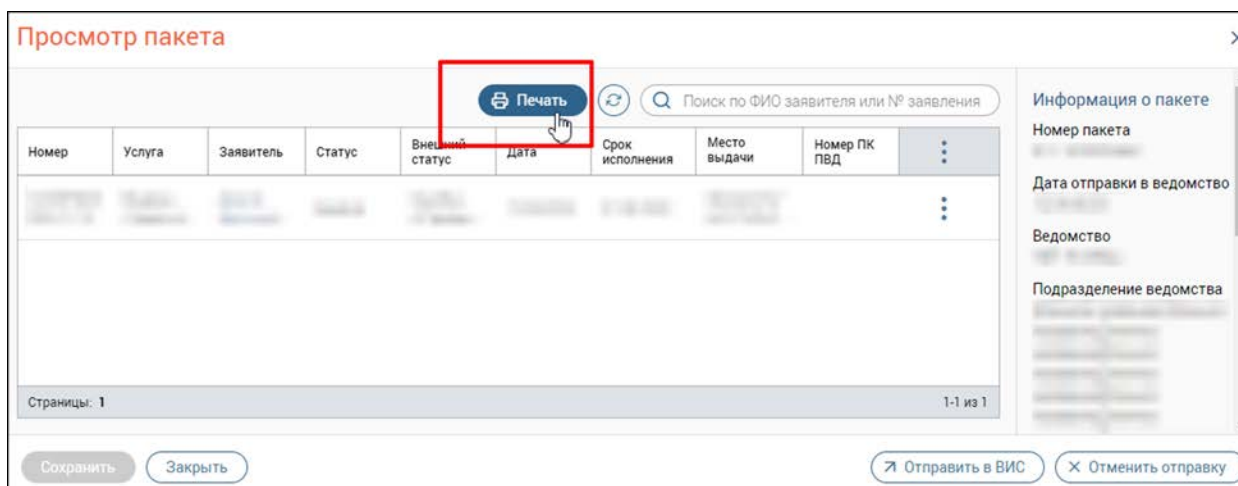


Рисунок 184 – Окно «Просмотр пакета». Печать описи документов

В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 185).

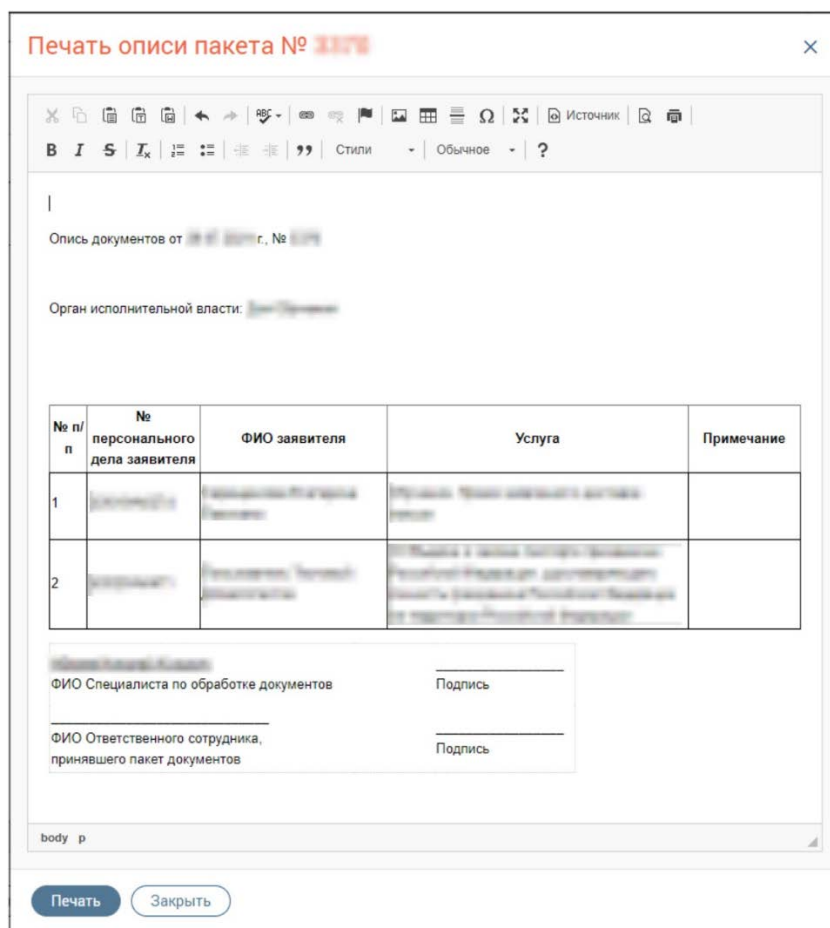


Рисунок 185 – Окно «Печать описи пакета №»

3.5.1.16.2 Печать описи документов на форме редактирования пакета

Чтобы напечатать опись документов, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Еще» → «Печать» → «Опись» (Рисунок 186).

Редактирование пакета

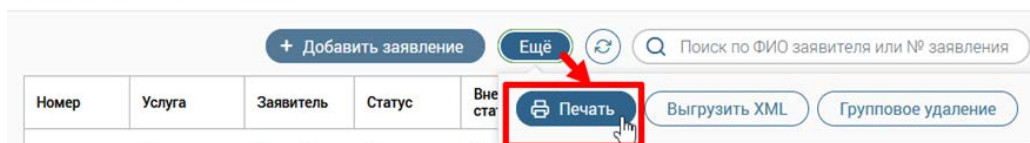


Рисунок 186 – Окно «Редактирование пакета». Печать описи документов

В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 185).

3.5.1.16.3 Печать описи документов через каталог исходящих пакетов

Чтобы напечатать опись документов, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета и выберите «Печать описи документов». В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (см. Рисунок 185).

3.5.2 Подраздел «Входящие пакеты»

Подраздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 187) и каталог входящих пакетов (2 – Рисунок 187).

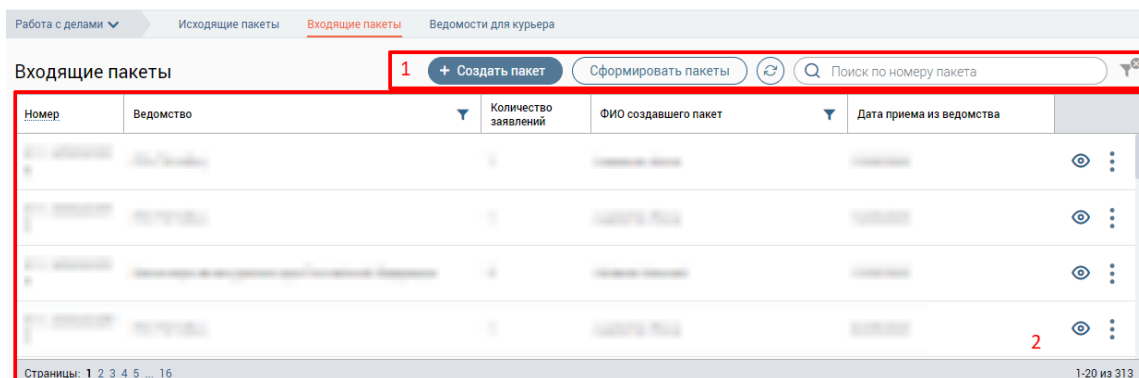


Рисунок 187 – Подраздел «Входящие пакеты»

Каталог входящих пакетов (2 – Рисунок 187) представлен в виде таблицы и содержит следующие столбцы:

- Номер;
- Ведомство;
- Количество заявлений;
- ФИО создавшего пакет;
- Дата приема из ведомства.

3.5.2.1 Создание входящего пакета

Нажмите кнопку «+Создать пакет» на верхней панели подраздела (Рисунок 187) – откроется окно создания пакета (Рисунок 188), для которого автоматически будет сформирован URL-адрес: **.../documents/income-packets/new**, предназначенный для открытия входящего пакета документов по прямой ссылке.

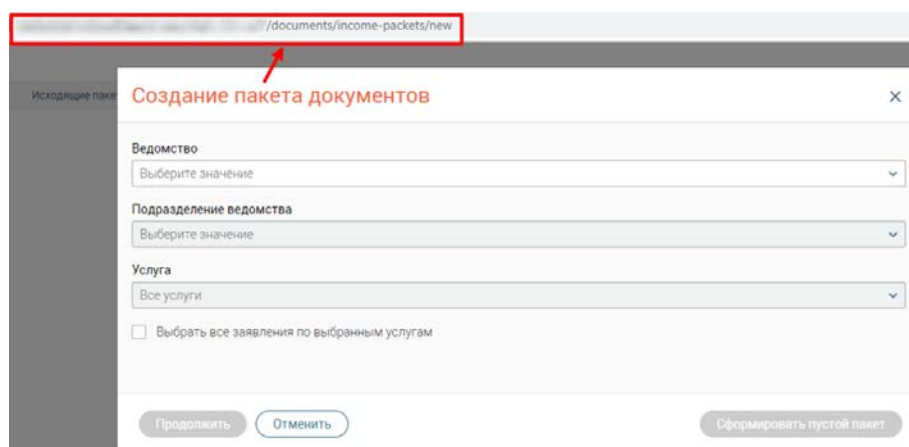


Рисунок 188 – Создание входящего пакета документов

В выпадающем списке поля «Ведомство» выберите нужное ведомство. После выбора станет активно поле «Подразделение ведомства». Если у ведомства есть

подразделения, то выберите нужное в выпадающем списке поля «Подразделение ведомства». Если у ведомства нет подразделений, то в поле «Подразделение ведомства» для выбора будет доступно только значение «Подразделение не указано» (Рисунок 189).

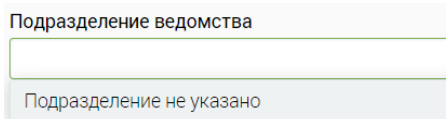


Рисунок 189 – Подразделение ведомства

В выпадающем списке поля «Услуга» выберите нужные услуги, отметив их флажками (Рисунок 190), и нажмите на кнопку «Готово».

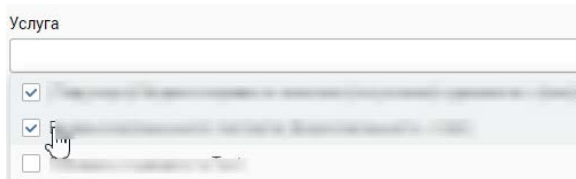


Рисунок 190 – Выбор нескольких услуг

Чтобы выбрать все заявления по выбранным услугам, отметьте флажок «Выберите все заявления по выбранным услугам» (Рисунок 160).

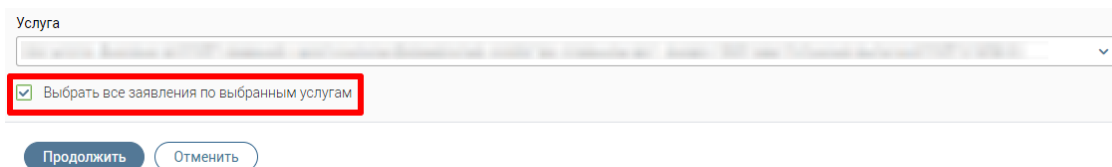


Рисунок 191 – Выберите все заявления по выбранным услугам

Нажмите кнопку «Продолжить» и выберите одно или несколько заявлений из перечня в открывшемся окне (Рисунок 192). Если флажок «Выберите все заявления по выбранным услугам» отмечен, будут выбраны все заявления. После выбора заявления нажмите на кнопку «Создать». Созданный входящий пакет документов отобразится в каталоге входящих пакетов.

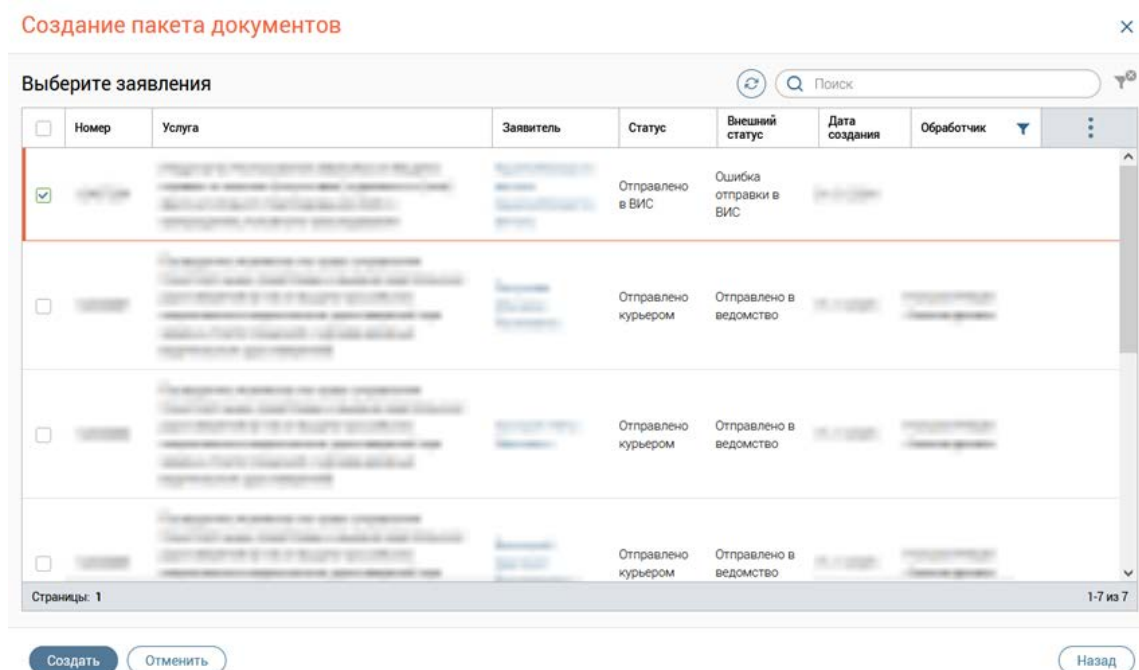


Рисунок 192 – Выбор заявления

3.5.2.2 Создание пустого входящего пакета

Чтобы создать пустой пакет, нажмите на кнопку «Сформировать пустой пакет» в окне «Создание пакета документов» (см. Рисунок 188). Кнопка «Сформировать пустой пакет» становится активной после заполнения в окне «Создание пакета документов» полей «Ведомство», «Подразделения ведомства».

Созданный пустой пакет документов отобразится в каталоге входящих пакетов. Принять пустой пакет невозможно.

3.5.2.3 Автоматическое создание входящего пакета

Чтобы автоматически сформировать пакеты, нажмите на кнопку «Сформировать пакеты» на верхней панели подраздела (см. Рисунок 187). Входящие пакеты будут автоматически сформированы из заявлений, по которым пришел ответ из ведомства и которых нет ни в одном пакете, созданном ранее.

Примечание – при автоматическом формировании входящих пакетов заявлений исключена возможность попадания в пакет заявлений, находящихся в статусах «Отправлено курьером» и «Донос документов» – в пакет автоматически будут попадать только заявления во внутреннем статусе «Отправлено в ВИС». По завершении автоматического формирования пакета оператору будет доступно добавление в пакет заявлений в статусе «Отправлено курьером» вручную.

Подтвердите действие в модельном окне «Формирование пакетов» (Рисунок 193), нажав «Сформировать». Для отмены нажмите «Отменить».

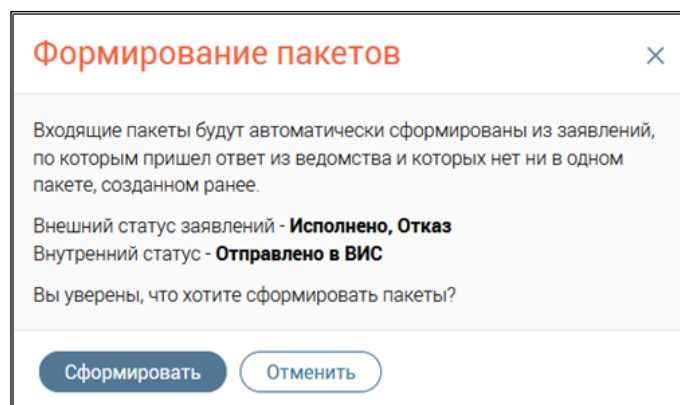


Рисунок 193 – Подтверждение формирования пакетов

После подтверждения в открывшемся окне «Формирование входящих пакетов» выберите одно или более ведомство, по заявлениям которых будут сформированы входящие пакеты, установив флажок слева от наименования ведомства (Рисунок 194). Рядом с наименованием ведомства в скобках отображается количество заявлений, доступных для формирования пакета заявлений.

После выбора ведомств нажмите на кнопку «Сформировать» – произойдет автоматическое формирование входящих пакетов заявлений для выбранных ведомств.

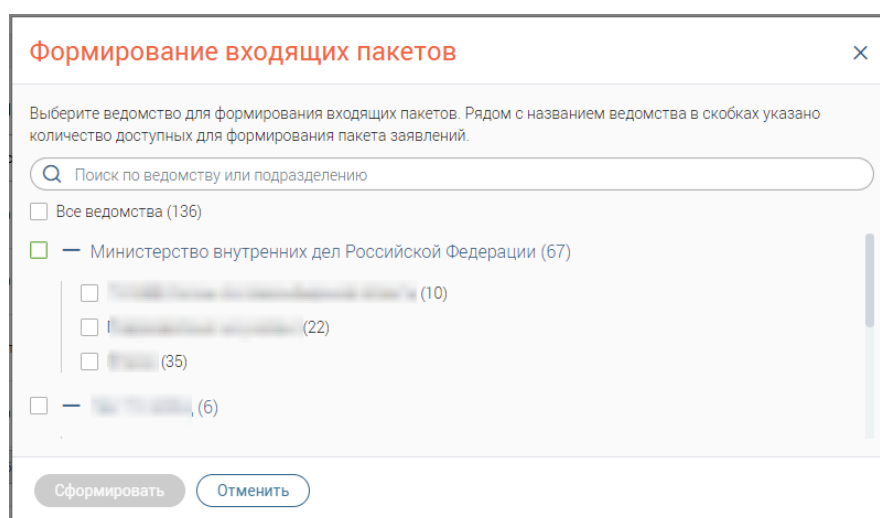


Рисунок 194 – Окно «Формирование входящих пакетов»

Если заявления, доступные для формирования пакетов, отсутствуют, то при нажатии на кнопку «Сформировать пакеты» в открывшемся окне «Формирование входящих пакетов» отобразится соответствующее сообщение, кнопка «Сформировать» будет недоступна (Рисунок 195).

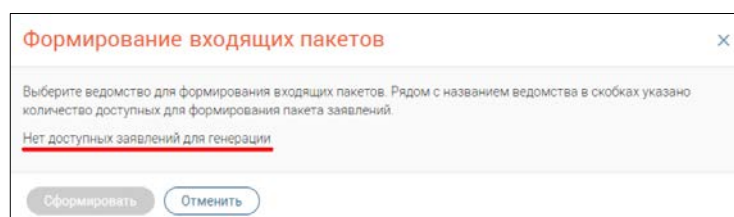


Рисунок 195 – Нет доступных заявлений для формирования входящих пакетов

3.5.2.4 Просмотр входящего пакета

Просмотр без редактирования доступен для принятых пакетов. В каталоге входящих пакетов в строке пакета нажмите на кнопку .

При открытии окна входящего пакета документов на просмотр автоматически будет сформирован URL-адрес: `.../documents/income-packets/{package_id}` (`{package_id}` – номер входящего пакета), предназначенный для открытия входящего пакета документов по прямой ссылке (Рисунок 196).

В окне «Просмотр пакета» доступна печать описи документов пакета и ввод комментария.

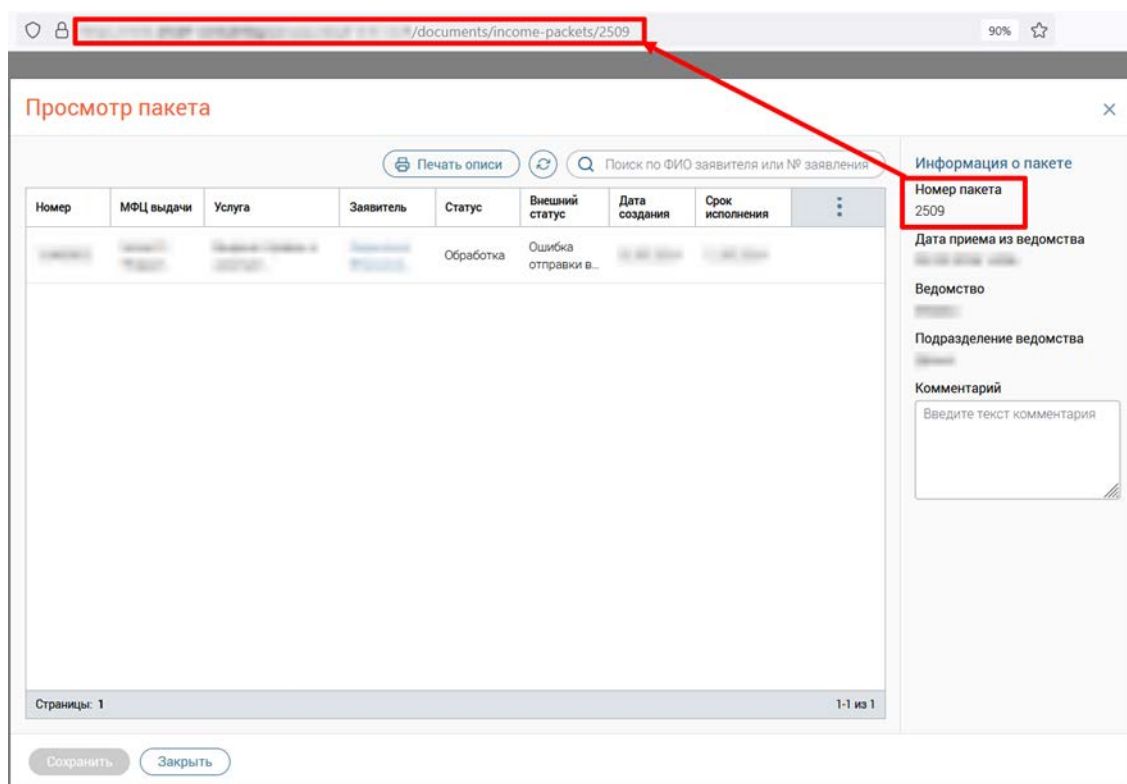


Рисунок 196 – Окно «Просмотр пакета»

В окне «Просмотр пакета» в блоке «Информация о пакете» содержатся следующие поля (Рисунок 196):

- номер пакета;
- дата отправки в ведомство;
- ведомство;
- подразделение ведомства (при наличии);
- комментарий (возможен ввод комментария к текущему пакету).

3.5.2.5 Редактирование входящего пакета

Редактирование доступно непринятых пакетов. В каталоге входящих пакетов нажмите на кнопку  в строке входящего пакета.

При открытии окна входящего пакета документов на редактирование автоматически будет сформирован URL-адрес: `.../documents/income-packets/{package_id}` (`{package_id}` – номер входящего пакета), предназначенный для открытия входящего пакета документов по прямой ссылке (Рисунок 197).

В окне «Редактирование пакета» доступны следующие действия с пакетом:

- добавление нового заявления в пакет (см. п. 3.5.2.6);
- печать описи пакета (см. п. 3.5.2.11);
- групповое удаление заявлений из пакета (см. п. 3.5.2.8);
- удаление конкретного заявления из пакета (см. п. 3.5.2.9);
- принятие пакета (см. п. 3.5.2.10).

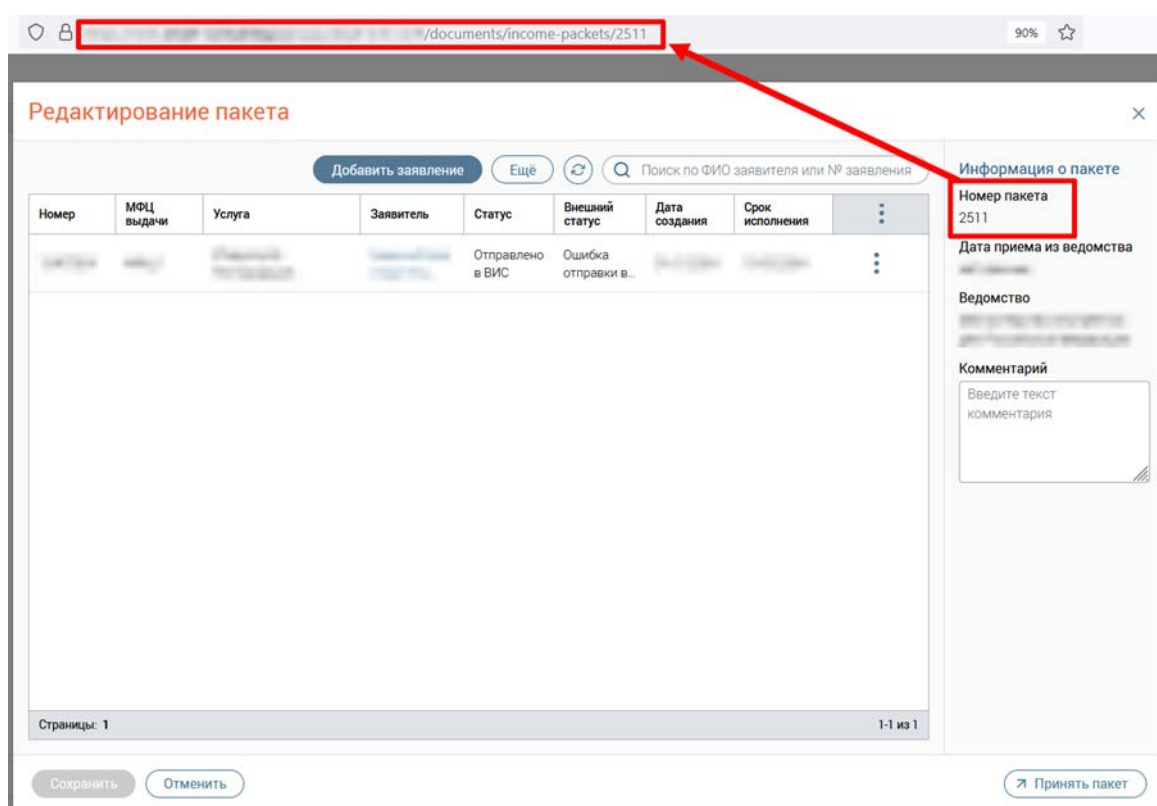


Рисунок 197 – Окно «Редактирование пакета»

В окне «Редактирование пакета» в блоке «Информация о пакете» содержатся следующие поля:

- номер пакета;
- дата приема из ведомства;
- ведомство;
- подразделение ведомства (при наличии);
- комментарий (возможен ввод комментария к текущему пакету).

3.5.2.6 Открытие входящего пакета по прямой ссылке

Чтобы открыть входящий пакет документов по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 198):

- 4) откройте окно входящего пакета документов (окно «Просмотр пакета» или окно «Редактирование пакета»);
- 5) скопируйте URL-адрес;
- 6) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном просмотра или редактирования входящего пакета документов.

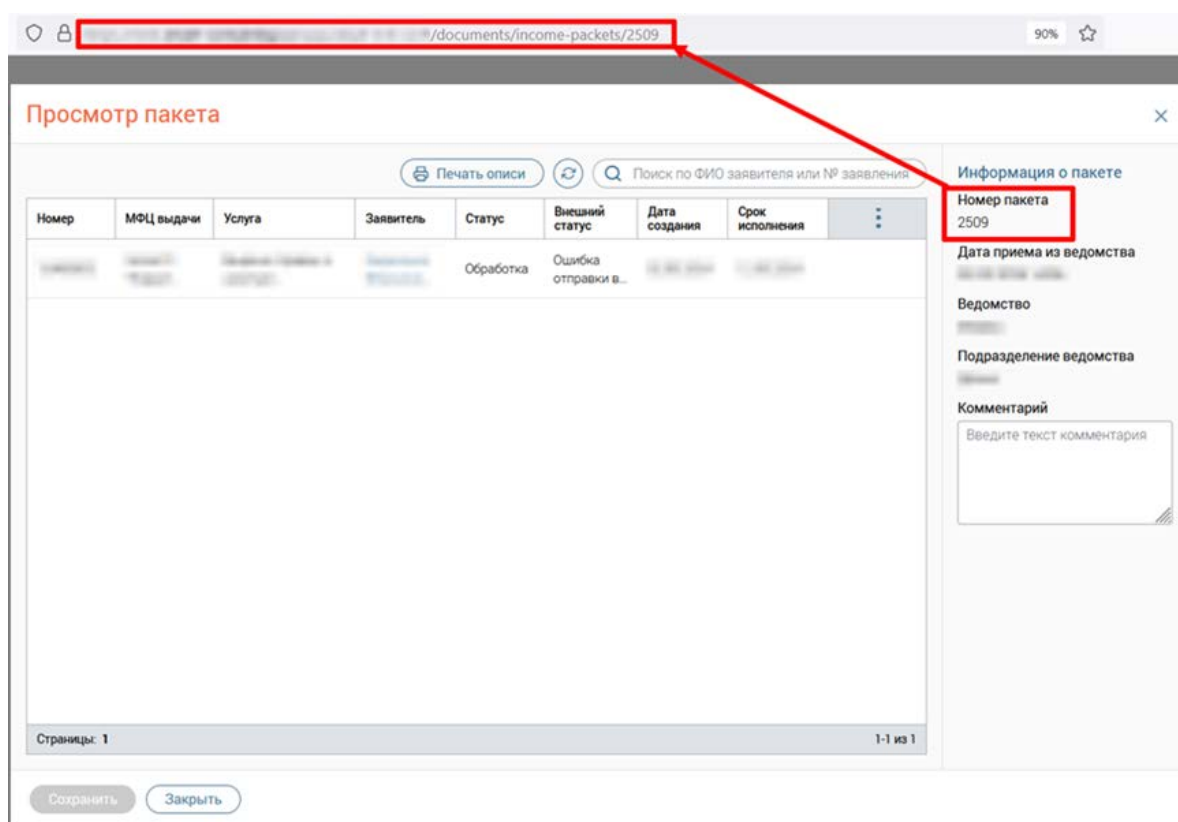


Рисунок 198 – Открытие входящего пакета документов по прямой ссылке

Примечания:

1. На этапе создания входящего пакета документов автоматически формируется URL-адрес следующего вида: *.../documents/income-packets/{package_id}*, где {package_id} – номер входящего пакета.
2. Окно входящего пакета документов откроется на просмотр или редактирование в зависимости от его текущего статуса:
 - если входящий пакет документов принят в МФЦ – режим просмотра;
 - если входящий пакет документов не принят в МФЦ – режим редактирования.

3. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.
4. Если при переходе по прямой ссылке входящий пакет документов не найден, то появится информационное окно «Входящий пакет не найден» (Рисунок 199).

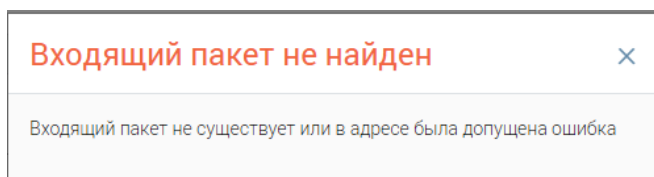


Рисунок 199 – Окно «Входящий пакет не найден»

3.5.2.7 Добавление заявления в пакет

Чтобы добавить заявление в пакет, в каталоге входящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В открывшемся окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Добавить заявление» (Рисунок 200).

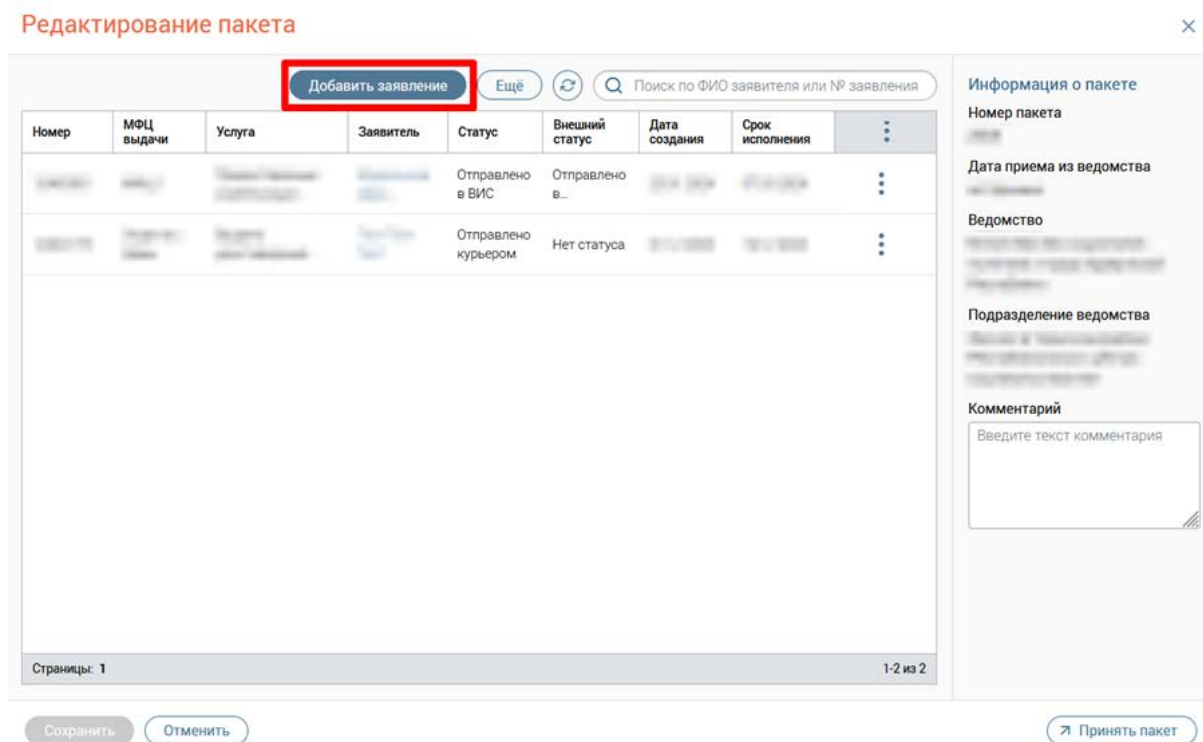


Рисунок 200 – Окно «Редактирование пакета». Добавление заявления в пакет

В открывшемся окне «Добавление заявлений в пакет» отображаются заявления по ведомству, указанному при создании пакета (Рисунок 201). Выберите заявления, отметив их флажками в начале строк, и нажмите на кнопку «Добавить».

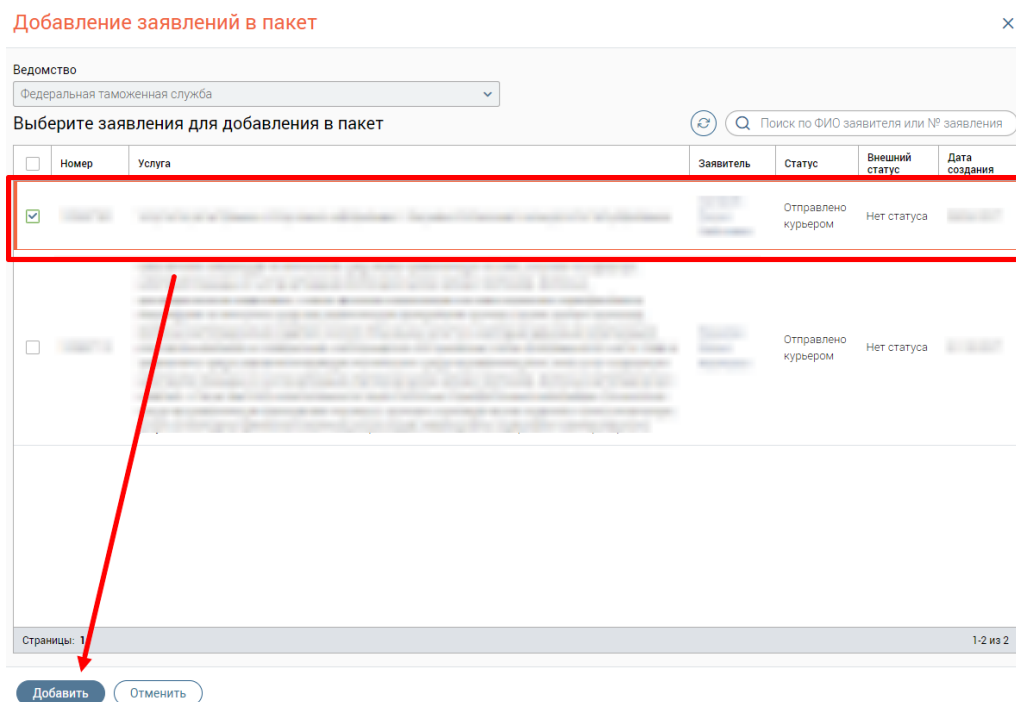


Рисунок 201 – Окно «Добавление заявлений в пакет»

3.5.2.8 Групповое удаление заявлений, входящих в пакет

Чтобы осуществить групповое удаление заявлений из входящего пакета, в каталоге входящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В открывшемся окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Еще» → «Групповое удаление» (Рисунок 202).

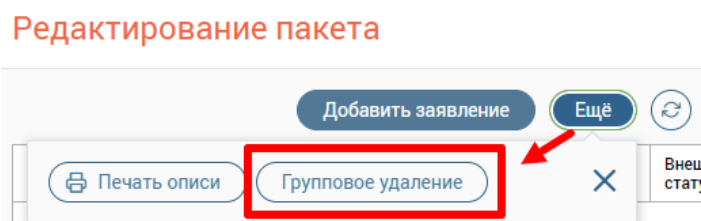


Рисунок 202 – Групповое удаление заявлений

После выбора заявлений нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 203). Чтобы выбрать все заявления отметьте флажок в шапке таблицы. Для отмены действия нажмите на кнопку «Отменить».

Редактирование пакета

Выберите заявления

Продолжить Отменить Поиск по ФИО заявителя или № заявления

☐	Номер	МФЦ выдачи	Услуга	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата создания	Срок исполнения
☒	123456	МФЦ	Получение загранпаспорта	Иванов Иван Иванович	Отправлено в ВИС	Отправлено в ведомство	2023-10-26	10 рабочих дней
☒	123457	МФЦ	Получение загранпаспорта	Петров Петр Петрович	Отправлено курьером	Нет статуса	2023-10-26	10 рабочих дней

Страницы: 1 1-2 из 2

Сохранить Отменить

Принять пакет

Информация о пакете

Номер пакета

Дата приема из ведомства

Ведомство

Подразделение ведомства

Комментарий

Введите текст комментария

Рисунок 203 – Выбор заявлений

3.5.2.9 Удаление одного заявления, входящего в пакет

Чтобы удалить конкретное заявление из входящего пакета, в каталоге входящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В открывшемся окне «Редактирование пакета» в строке заявления нажмите на кнопку  → «Удалить из пакета» (Рисунок 204).

Редактирование пакета

Добавить заявление Ещё

Поиск по ФИО заявителя или № заявления

Номер	МФЦ выдачи	Услуга	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата создания	Срок исполнения
123456	МФЦ	Получение загранпаспорта	Иванов Иван Иванович	Отправлено в ВИС	Отправлено в...	2023-10-26	10 рабочих дней

Удалить из пакета

Рисунок 204 – Удаление одного заявления из пакета

3.5.2.10 Принятие входящего пакета

Чтобы принять входящий пакет, выполните одно из следующих действий:

- в каталоге входящих пакетов в строке пакета нажмите на кнопку , в открывшемся окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Принять пакет»;
- в каталоге входящих пакетов в строке пакета нажмите на кнопку  → «Принять пакет».

При открытии окна «Принятие пакета <номер пакета>» автоматически будет сформирован URL-адрес: `.../documents/income-packets/{package_id}/accept` (`{package_id}` – номер входящего пакета), предназначенный для открытия окна приема входящего пакета документов по прямой ссылке (Рисунок 205).

URL-адрес: `/documents/income-packets/790/accept`

Принятие пакета №790

Комментарий из шаблона

Выберите значение

Введите текст комментария, если необходимо

Внутренний статус для всех заявок: Выберите значение

Внешний статус для всех заявок: Выберите значение

Причина нарушения сроков для просроченных заявок: Выберите значение

Заявления пакета

Номер	Услуга	Срок исполнения	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата создания	Причина нарушения срока
1	Услуга	Срок	Заявитель	Контакт-центр	Исполнено	28.03.2022	Выберите знач...
2	Услуга	Срок	Заявитель	Контакт-центр	Исполнено	28.03.2022	Выберите знач...

Страницы: 1 1-2 из 2

Принять Заккрыть Сохранить

Рисунок 205 – Окно «Принятие пакета <номер пакета>»

После нажатия на кнопку «Принять пакет» в открывшемся окне «Принятие пакета №» выберите статус и причину нарушения сроков просроченных заявлений по каждому заявлению пакета индивидуально или для всех заявлений пакета одновременно (Рисунок 206).

Рисунок 206 – Принятие входящего пакета

При установке внутреннего статуса для всех заявок «Доработка» в поле внешнего статуса выберите только значение «Донос документов».

При установке внутреннего статуса для всех заявок «Контакт-центр» перечень внешних статусов расширяется (Рисунок 207).

Рисунок 207 – Внешний статус для всех заявок

При нажатии на кнопку  в строке заявления пакета (Рисунок 206) откроется окно приложения результирующих документов «Результат по заявлению» (Рисунок 208).

Рисунок 208 – Окно «Результат по заявлению»

Чтобы добавить документ, нажмите кнопку , и далее загрузите его в раскрывшийся блок, используя кнопку  (в этом случае загрузка документа будет производиться с компьютера) или кнопку  (чтобы отсканировать бумажный вариант). Добавленный файл отобразится в блоке для загрузки документа (Рисунок 209), а также отобразятся автоматически заполненные поля «Тип документа», «Экземпляров» и «Листов» с возможностью редактирования.

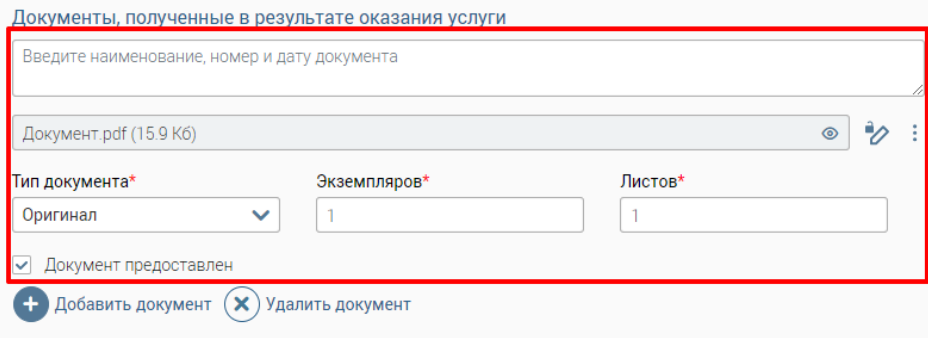


Рисунок 209 – Блок для загрузки документа

Для загруженного документа доступны действия:

- подписание с помощью ЭП: кнопка ;
- просмотр файла: кнопка  / кнопка  → «Скачать»;
- удаление: кнопка  → «Удалить».

Кнопка  удаляет блок для загрузки документа (с содержимым).

Кнопка  добавляет еще один блок для загрузки документа.

Когда результирующий документ загружен, в строке заявления кнопка  сменится на .

Чтобы принять пакет, нажмите на кнопку «Принять» (см. Рисунок 206).

3.5.2.11 Сохранение настроек приема входящего пакета

При создании входящих пакетов заявлений доступна возможность сохранения установленных настроек приема входящего пакета путем нажатия в окне приема входящего пакета на кнопку «Сохранить» (Рисунок 210).

Принятие пакета № [номер]

Комментарий из шаблона
 Выберите значение

Введите текст комментария, если необходимо

Внутренний статус для всех заявок
 Выберите значение

Внешний статус для всех заявок
 Выберите значение

Причина нарушения сроков для просроченных заявок
 Выберите значение

Заявления пакета

Номер	Услуга	Срок исполнения	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата создания	Причина нарушения срока	Правовая экспертиза
1	Услуга	Срок	Заявитель	Контакт-центр	Исполнено	Дата	Срок не нарушен	Не требуется
2	Услуга	Срок	Заявитель	Контакт-центр	Исполнено	Дата	Срок не нарушен	Не требуется
3	Услуга	Срок	Заявитель	Контакт-центр	Исполнено	Дата	Срок не нарушен	Не требуется

Страницы: 1 1-3 из 3

Принять Закрыть Сохранить

Рисунок 210 – Кнопка «Сохранить» в окне приема входящего пакета

При нажатии на кнопку «Сохранить» произойдет сохранение следующих настроек приема текущего входящего пакета:

1. Общего комментария и выбранного шаблона комментария (если шаблон был выбран);
2. Общих настроек по статусам заявлений (внешним и внутренним статусам для всех заявлений, а также причинам нарушения сроков для просроченных заявлений);
3. Индивидуальных настроек по заявлениям:
 - статус;
 - внешний статус;
 - причина нарушения сроков;
 - правовая экспертиза (отображается при условии, что в системе настроена возможность проведения правовой экспертизы).

В случае успешного сохранения настроек приема входящего пакета отобразится сообщение с текстом «*Настройки приема для пакета №<номер пакета> сохранены*».

Если при сохранении настроек приема входящего пакета произошла ошибка, то отобразится сообщение с текстом «*Не удалось сохранить настройки*».

При отсутствии изменений в настройках приема входящего пакета кнопка «Сохранить» будет неактивна.

3.5.2.12 Открытие окна приема входящего пакета по прямой ссылке

Чтобы открыть окно приема входящего пакета документов по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 211):

- 1) откройте окно приема входящего пакета документов;
- 2) скопируйте URL-адрес;
- 3) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном приема входящего пакета документов.

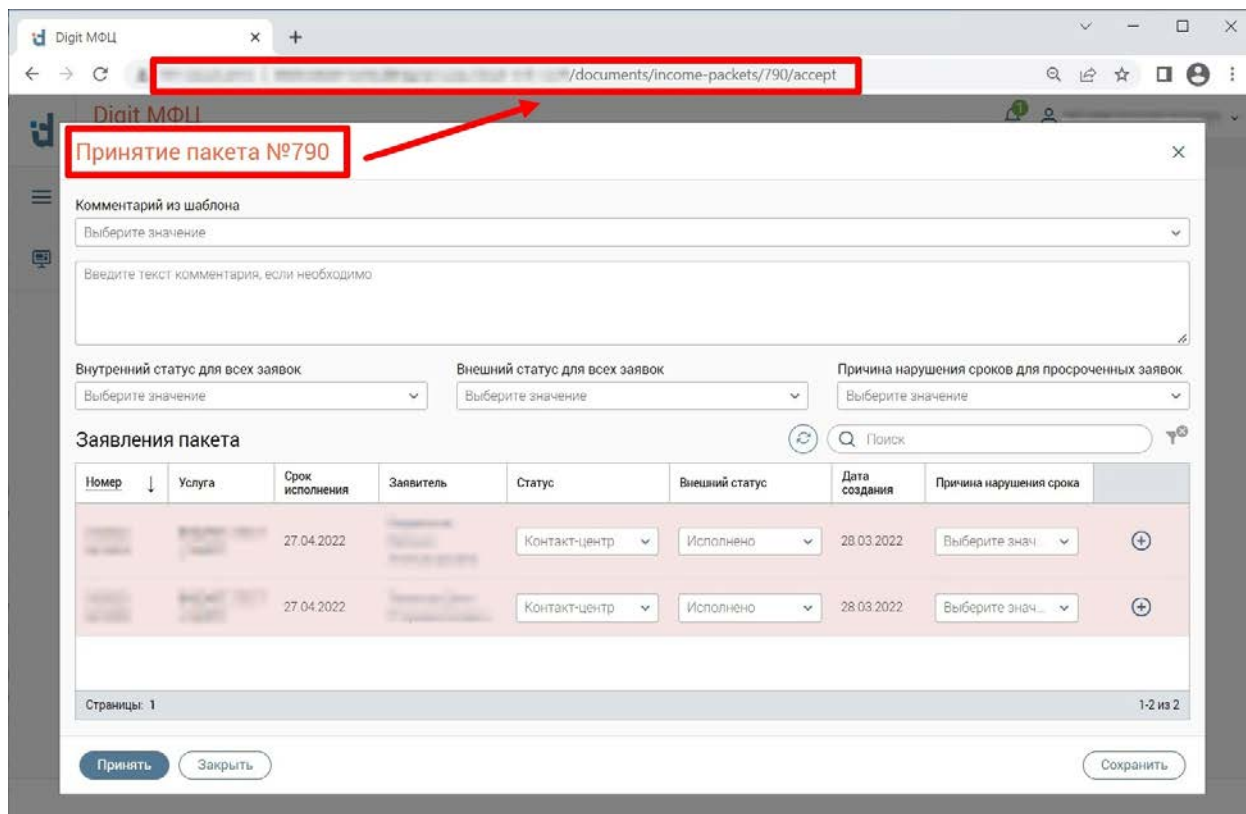


Рисунок 211 – Открытие окна «Принятие пакета <номер пакета>» по прямой ссылке

Примечания:

1. Для окна приема входящего пакета документов автоматически формируется URL-адрес следующего вида: `.../documents/income-packets/{package_id}/accept`, где `{package_id}` – номер входящего пакета.
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.
3. Если при переходе по прямой ссылке входящий пакет документов не найден, то появится информационное окно «Входящий пакет не найден» (см. Рисунок 199).

3.5.2.13 Печать описи документов

Печать описи документов пакета доступна:

- на форме просмотра входящего пакета;
- в каталоге входящих пакетов при нажатии в строке пакета на кнопку .

– на форме редактирования входящего пакета.

3.5.2.13.1 Печать описи документов на форме просмотра пакета

Чтобы напечатать опись документов, в каталоге входящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В окне «Просмотр пакета» нажмите на кнопку «Печать описи» (Рисунок 212).

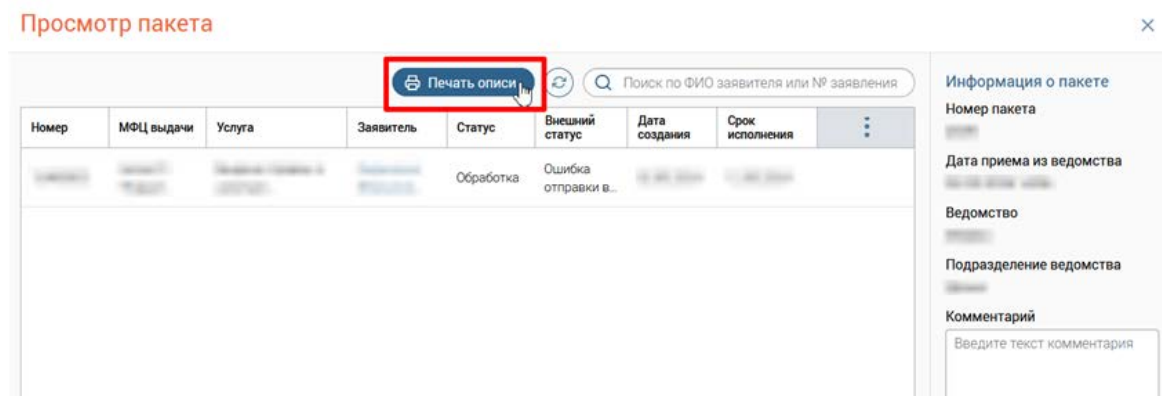


Рисунок 212 – Окно «Просмотр пакета»

В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 213).

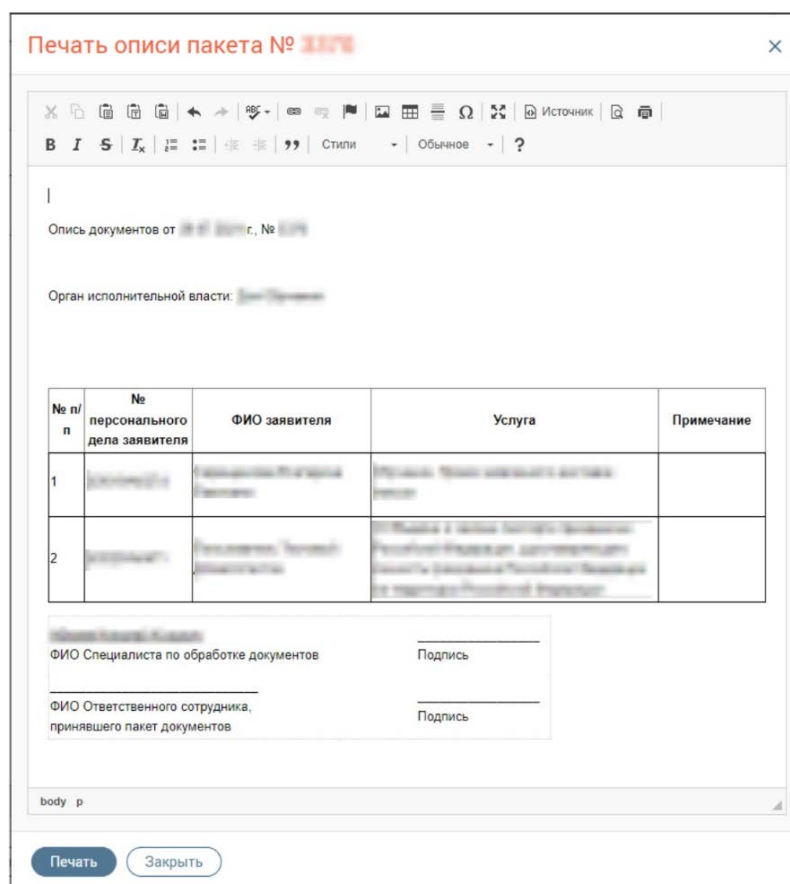


Рисунок 213 – Окно «Печать описи пакета №»

3.5.2.13.2 Печать описи документов на форме редактирования пакета

Чтобы напечатать опись документов, в каталоге входящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Еще» → «Печать описи» (Рисунок 214).

Редактирование пакета

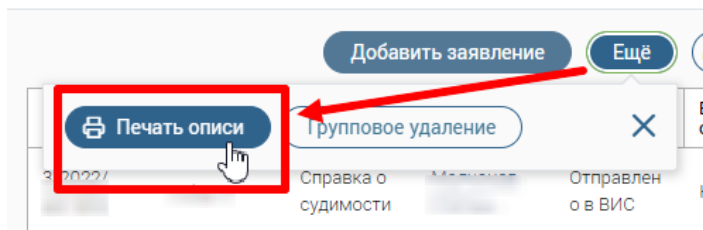


Рисунок 214 – Печать описи пакета

В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 213).

3.5.2.13.3 Печать описи документов через каталог входящих пакетов

Чтобы напечатать опись документов, в каталоге входящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета и выберите «Печать описи документов». В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 213).

3.5.3 Подраздел «Ведомости для курьера»

Подраздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 215) и каталог ведомостей (2 – Рисунок 215).

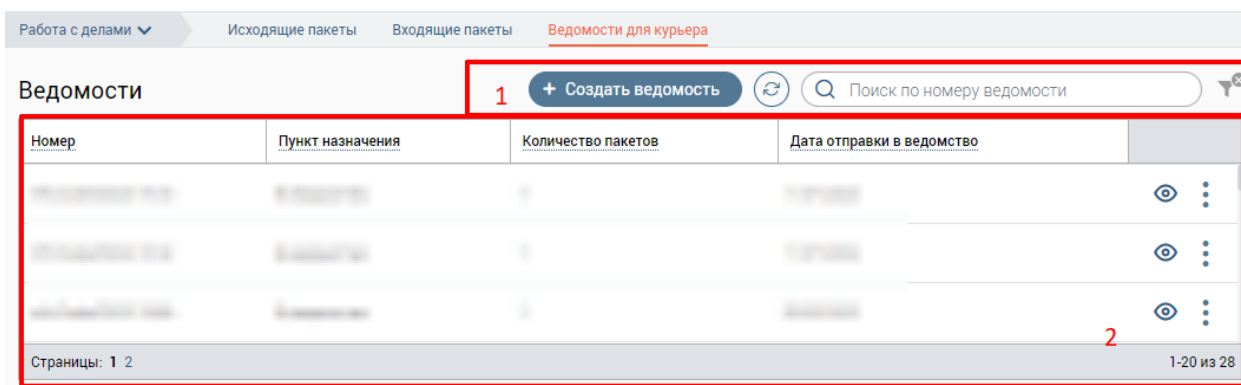


Рисунок 215 – Подраздел «Ведомости для курьера»

Каталог ведомостей для курьера (2 – Рисунок 215) представлен в виде таблицы и содержит следующие столбцы:

- Номер;
- Пункт назначения;
- Количество пакетов;
- Дата отправки в ведомство.

3.5.3.1 Создание ведомости для курьера

Нажмите на кнопку «+Создать ведомость» на верхней панели подраздела (Рисунок 215) – откроется окно «Создание ведомости» (Рисунок 216), для которого автоматически будет сформирован URL-адрес: [.../documents/courier-journal/new](#), предназначенный для открытия ведомости для курьера по прямой ссылке.

Создание ведомости

Пункт назначения: В ведомство

ФИО курьера *

Выберите пакеты, которые войдут в ведомость

☐	Номер	Вид пакета	Статус	Ведомство	Подразделение	Количество заявлений	Дата отправки в ведомство	Обработчик
☐	100	Заявления	Готово к отправке	...	...	1	...	...
☐	101	Заявления	Готово к отправке	...	...	1	...	...
☐	102	Заявления	Готово к отправке	...	...	1	...	...
☐	103	Заявления	Готово к отправке	...	...	1	...	...

Страницы: 1 1-4 из 4

Создать Отменить

Рисунок 216 – Окно «Создание ведомости»

В поле «Пункт назначения» в выпадающем списке выберите: «В ведомство» или «В филиал МФЦ». Далее выберите пакеты для отправки, отметив флажки в начале их строк, и укажите ФИО курьера. После чего нажмите на кнопку «Создать». Чтобы выбрать все пакеты, отметьте флажок в шапке таблицы (Рисунок 217).

Создание ведомости

Пункт назначения: В ведомство

ФИО курьера *

Выберите пакеты, которые войдут в ведомость

☐	Номер	Вид пакета	Статус	Ведомство	Подразделение	Количество заявлений	Дата отправки в ведомство	Обработчик
☒	100	Заявления	Готово к отправке	...	...	1	...	...
☒	101	Заявления	Готово к отправке	...	...	1	...	...
☐	102	Заявления	Готово к отправке	...	...	1	...	...
☐	103	Заявления	Готово к отправке	...	...	1	...	...

Страницы: 1 1-9 из 9

Создать Отменить

Рисунок 217 – Создание ведомости

Созданная ведомость отобразится в каталоге ведомостей, ей будет присвоен соответствующий номер. После создания ведомости отобразится информационное окно «Ведомость сформирована» (Рисунок 218).

Ведомость можно распечатать, нажав в окне «Ведомость сформирована» на кнопку «Распечатать».



Рисунок 218 – Окно «Ведомость сформирована»

3.5.3.2 Открытие ведомости для курьера по прямой ссылке

Чтобы открыть ведомость для курьера по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 219):

- 1) откройте окно ведомости для курьера;
- 2) скопируйте URL-адрес;
- 3) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном просмотра или редактирования ведомости для курьера.

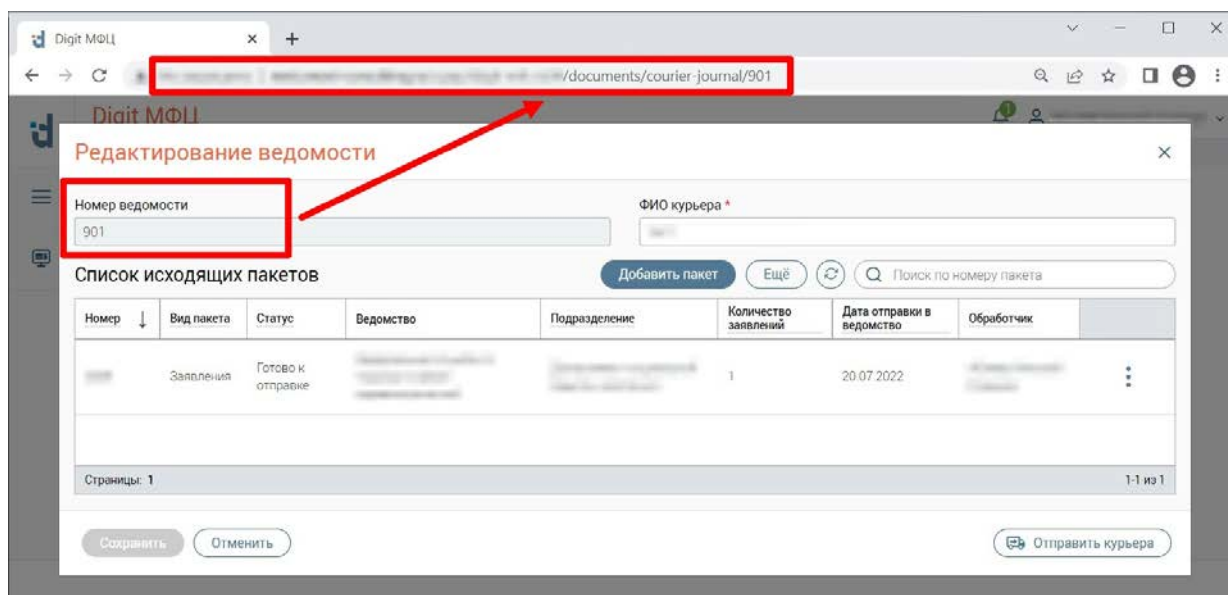


Рисунок 219 – Открытие окна «Редактирование ведомости» по прямой ссылке

Примечания:

1. Для окна ведомости для курьера автоматически формируется URL-адрес следующего вида: **.../documents/courier-journal/{package_id}**, где {package_id} – номер ведомости для курьера.

2. Окно ведомости для курьера откроется на просмотр или редактирование в зависимости от текущего статуса исходящего пакета документов:
 - если исходящий пакет документов отправлен в ведомство – режим просмотра;
 - если исходящий пакет документов готов к отправке – режим редактирования.
3. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.
4. Если при переходе по прямой ссылке ведомость для курьера не найдена, то появится информационное окно «Ведомость для курьера не найдена» (Рисунок 220).

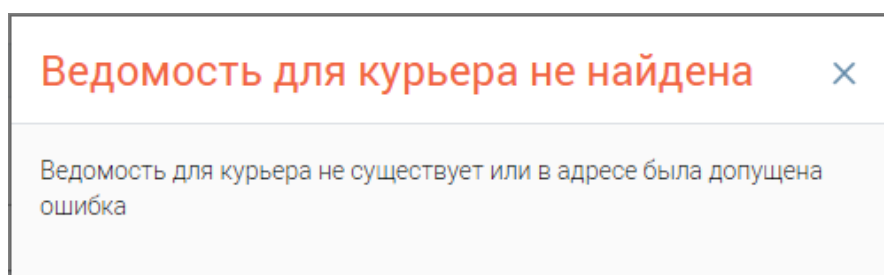


Рисунок 220 – Окно «Ведомость для курьера не найдена»

3.5.3.3 Добавление пакета в ведомость для курьера

Если курьер не отправлен, то в ведомость можно добавить дополнительные пакеты. Чтобы добавить пакет в ведомость, в каталоге ведомостей для курьера нажмите на кнопку  в строке ведомости. В окне «Редактирование ведомости» нажмите на кнопку «Добавить пакет» (Рисунок 221).

Редактирование ведомости



Рисунок 221 – Добавление пакета в ведомость для курьера

В открывшемся окне «Добавление пакета в ведомость для курьера» выберите один или несколько пакетов (Рисунок 222). Чтобы выбрать все пакеты, отметьте флажок в шапке таблицы. После выбора одного или нескольких пакетов нажмите на кнопку «Добавить».

Добавление пакета в ведомость для курьера

Выберите пакеты для добавления

Поиск по номеру пакета

☐	Номер	Вид пакета	Статус	Ведомство	Подразделение	Количество заявлений	Дата отправки в ведомство	Обработчик
☒					департамент земельных и лесных ресурсов	1		
☒					леснич	1		
☐						1		
☐						1		
☐						1		
☐						1		
☐						1		
☐						1		

Страницы: 1 1-9 из 9

Добавить Отменить

Рисунок 222 – Окно «Добавление пакета в ведомость для курьера»

3.5.3.4 Групповое удаление пакетов, входящих в ведомость для курьера

Если курьер не отправлен, то из ведомости можно удалить пакеты. Чтобы осуществить групповое удаление пакетов, входящих в ведомость, в каталоге ведомостей для курьера нажмите на кнопку  в строке ведомости. В открывшемся окне «Редактирование ведомости» нажмите на кнопку «Еще» → «Групповое удаление» (Рисунок 223)

Редактирование ведомости

Номер ведомости

ФИО курьера *

Список исходящих пакетов

Добавить пакет Еще

Номер	Вид пакета	Статус

Печать Групповое удаление

Рисунок 223 – Групповое удаление пакетов

После выбора пакетов нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 224). Чтобы выбрать все пакеты, отметьте флажок в шапке таблицы. Для отмены действия нажмите на кнопку «Отменить».

Выберите пакеты

Продолжить Отменить

Поиск по номеру пакета

☐	Номер	Вид пакета	Статус	Ведомство	Подразделение	Количество заявлений	Дата отправки в ведомство	Обработчик
☒		Заявления	Готово к отправке			1		
☐		Заявления	Готово к отправке		Отсутствует	2		

Рисунок 224 – Выбор пакетов

3.5.3.5 Удаление одного пакета, входящего в ведомость для курьера

Чтобы удалить конкретный пакет из ведомости, в каталоге ведомостей для курьера нажмите на кнопку  в строке ведомости. В открывшемся окне «Редактирование пакета» в строке пакета нажмите на кнопку  → «Удалить из пакета» (Рисунок 225).

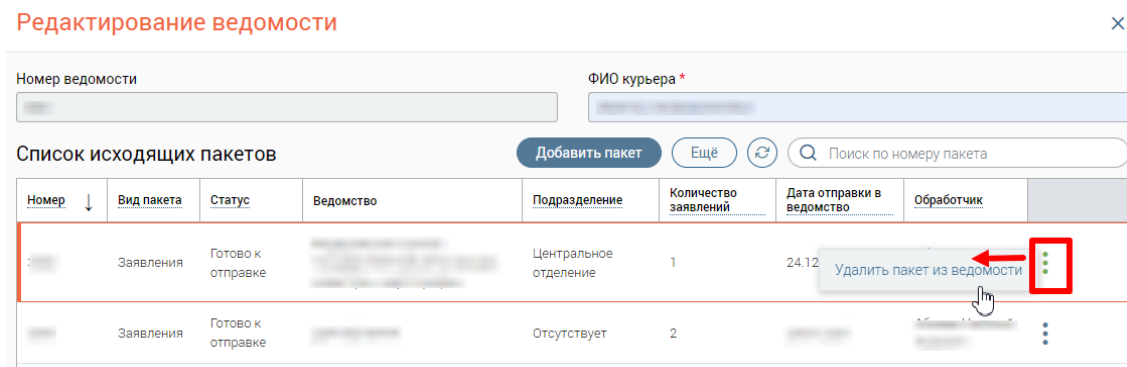


Рисунок 225 – Удаление пакета из ведомости для курьера

3.5.3.6 Отправка ведомости курьером

Для подтверждения отправки ведомости курьером, выберите одно из следующих действий:

- в каталоге ведомостей в строке ведомости нажмите на кнопку , в открывшемся окне «Редактирование ведомости» нажмите на кнопку «Отправить курьера» (Рисунок 226);

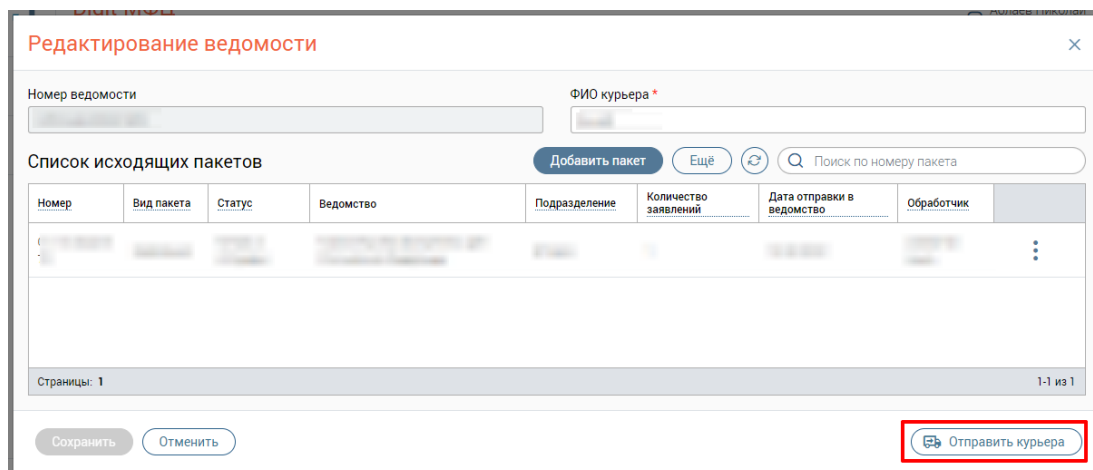


Рисунок 226 – Отправка ведомости курьером

- в каталоге ведомостей для курьера в строке ведомости нажмите на кнопку  → «Отправить курьером» (Рисунок 227).

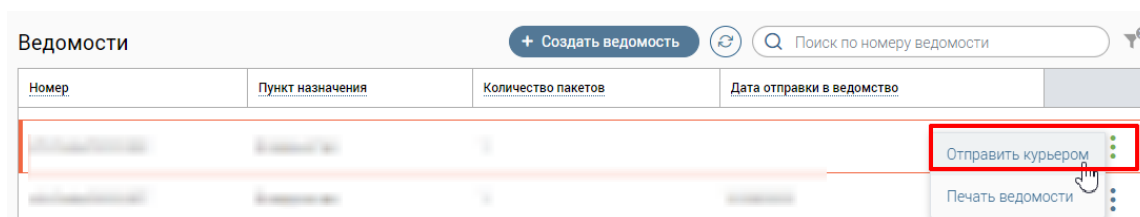


Рисунок 227 – Отправка ведомости курьером

3.5.3.7 Печать ведомости для курьера

Печать ведомости для курьера доступна:

- на форме просмотра и на форме редактирования ведомости;
- в каталоге ведомостей для курьера при нажатии в строке ведомости на кнопку .

3.5.3.7.1 Печать ведомости на форме просмотра ведомости

Чтобы напечатать ведомость, в каталоге ведомостей для курьера нажмите на кнопку  в строке пакета. В окне «Просмотр ведомости» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 228).

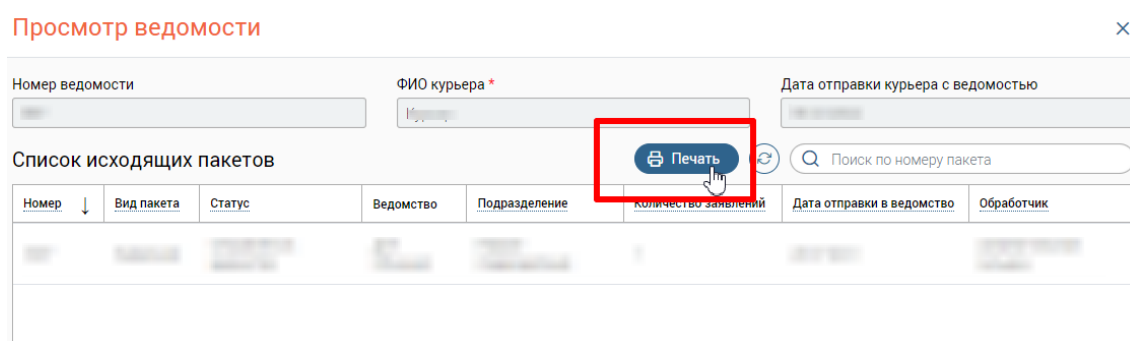


Рисунок 228 – Окно «Просмотр ведомости». Печать ведомости для курьера

В открывшемся окне «Печать ведомости №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 229).

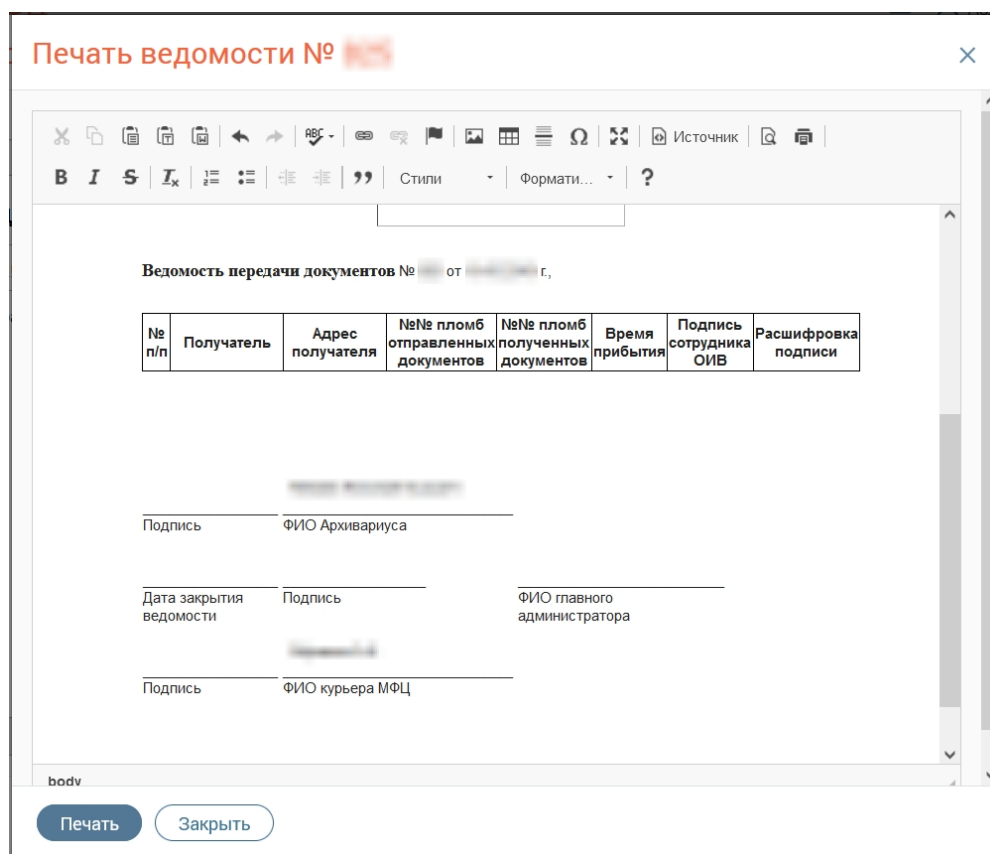


Рисунок 229 – Окно «Печать ведомости №»

3.5.3.7.2 Печать ведомости на форме редактирования ведомости

Чтобы напечатать ведомость, в каталоге ведомостей для курьера нажмите на кнопку  в строке ведомости. В окне «Редактирование ведомости» нажмите на кнопку «Еще» → «Печать».

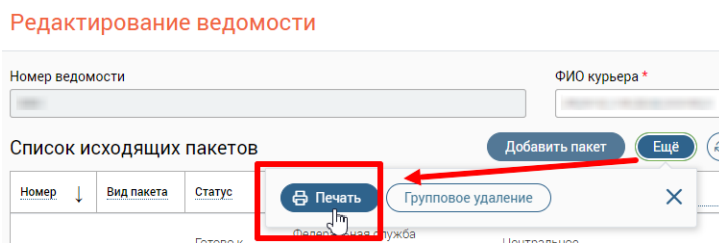


Рисунок 230 – Печать ведомости для курьера

В открывшемся окне «Печать ведомости №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 229).

3.5.3.7.3 Печать ведомости через каталог ведомостей для курьера

Чтобы напечатать ведомость, в каталоге ведомостей для курьера нажмите на кнопку  в строке ведомости и выберите «Печать ведомости» (Рисунок 231).

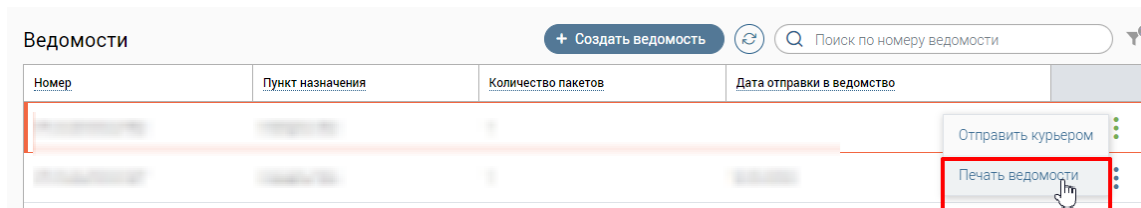


Рисунок 231 – Печать ведомости

В открывшемся окне «Печать ведомости №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 229).

3.6 Раздел «Заявители»

Раздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 232), каталог заявителей, в котором представлен перечень всех заявителей, которые ранее обращались за оказанием услуг (2 – Рисунок 232), и блок краткой информации о заявителе (3 – Рисунок 232).

Для просмотра краткой информации о заявителе, нажмите на его строку – сведения отобразятся в блоке справа (3 – Рисунок 232).

Каталог заявителей представлен в виде таблицы и содержит следующие столбцы (Рисунок 232):

- ФИО / Наименование организации;
- Дата рождения;
- Телефон;

- Реквизиты ДУЛ;
- СНИЛС;
- ИНН;
- Пол;
- Тип.

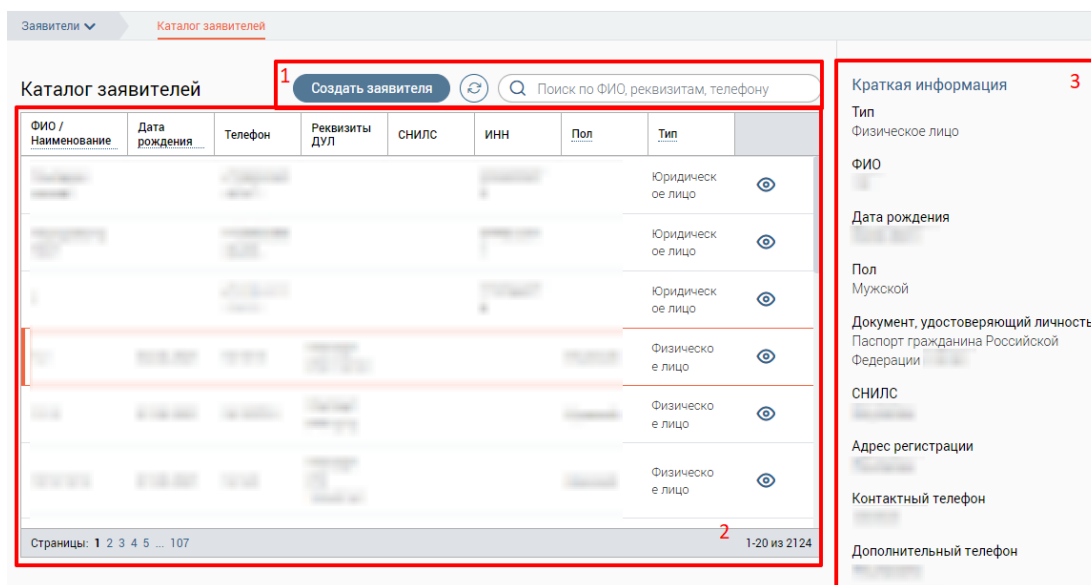


Рисунок 232 – Раздел «Заявители»

В каталоге заявителей карточки существующих заявителей можно редактировать двумя способами:

- двойным кликом по строке выбранного заявителя;
- нажатием кнопки  в строке заявителя.

3.6.1 Создание нового заявителя с типом «Физическое лицо»

При нажатии на кнопку «Создать заявителя» на верхней панели раздела (Рисунок 232) откроется окно выбора типа заявителя (Рисунок 233).

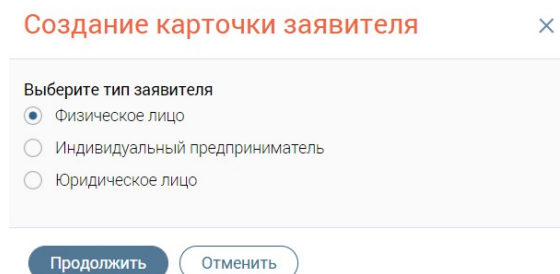


Рисунок 233 – Окно «Создание карточки заявителя»

При выборе типа заявителя «Физическое лицо» создание заявителя производится на карточке физического лица. Карточка содержит четыре основных вкладки:

- Основное;
- История обращений;

- История изменений карточки;
- Начисления и платежи (вкладка является опциональной и появится после сохранения заявителя в Системе).

Поля со звездочкой являются обязательными для заполнения.

3.6.1.1 Вкладка «Основное»

Вкладка «Основное» содержит три подраздела:

- Личные сведения;
- Прочее;
- Уведомления.

В подразделе «Личные сведения» введите основные данные о заявителе (Рисунок 234).

При установке флажка «Нет телефона/отказался предоставить» поля «Контактный телефон» и «Дополнительный телефон» становятся неактивными.

Карточка физического лица

Основное | История обращений | История изменений карточки

Личные сведения | Прочее | Уведомления

Личные сведения

Фамилия * | Имя * | Отчество

Дата рождения * | Пол * | Гражданство

Место рождения

Контактный телефон * | Дополнительный телефон * | Электронная почта

☐ Нет телефона / отказался предоставить

Данные документа, удостоверяющего личность

Тип документа * | Серия * | Номер *

Код подразделения | Дата выдачи * | Действителен до

Кем выдан *

СНИЛС

Адреса

Адрес регистрации

☐ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Адрес проживания

☐ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Рисунок 234 – Вкладка «Основное». Подраздел «Личные сведения»

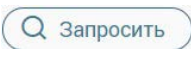
При заполнении ФИО, даты рождения, пола и данных документа, удостоверяющего личность, можно запросить номер СНИЛС заявителя, нажав на кнопку  в поле «СНИЛС». После этого кнопка «Запросить» станет неактивной и появится гипертекст «Статус запроса», при нажатии на который отобразится всплывающее окно с информацией о текущем статусе запроса. Возможные статусы запросов представлены в таблице (Таблица 6).

Таблица 6 – Результаты и статусы запросов СНИЛС

Результат запроса	Текущий статус запроса
Запрос в сервис гарантированной доставки сообщений (далее – ГД) был успешно сформирован	Запрос № <i><id сообщения в ГД></i> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <i><дата и время формирования сообщения в ГД></i> . Статус: Запрос поставлен в очередь для отправки.
Запрос в ГД был успешно сформирован и отправлен	Запрос № <i><id сообщения в ГД></i> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <i><дата и время формирования сообщения в ГД></i> . Статус: Отправлен запрос.
Получен ответ и СНИЛС был найден в системе ПФР	Запрос № <i><id сообщения в ГД></i> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <i><дата и время формирования сообщения в ГД></i> . Статус: Ответ получен (СНИЛС записан в карточку заявителя).
Получен ответ и СНИЛС не был найден в системе ПФР	Запрос № <i><id сообщения в ГД></i> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <i><дата и время формирования сообщения в ГД></i> . Статус: Ответ получен (По указанным данным СНИЛС не найден в системе ПФР).
Не удалось выполнить запрос	Запрос № <i><id сообщения в ГД></i> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <i><дата и время формирования сообщения в ГД></i> . Статус: Ответ получен (Не удалось выполнить запрос, обратитесь, пожалуйста, в техническую поддержку, сообщив им номер запроса).
Произошел сбой при выполнении запроса	Запрос № <i><id сообщения в ГД></i> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <i><дата и время формирования сообщения в ГД></i> . Статус: Ответ получен (Произошел сбой при выполнении запроса. Пожалуйста, повторите отправку).

В полях «Адрес регистрации» и «Адрес проживания» адрес определяется автоматически при вводе данных. При вводе адреса в указанные поля в виде выпадающего списка отображаются подсказки, жирным шрифтом в списке выделяются совпадения с введенными данными (Рисунок 235). Поиск адреса осуществляется при вводе полного адреса, неполного адреса, слова, индекса.

Рисунок 235 – Поиск адреса

Если поле «Адрес регистрации» заполнено, то при установке флажка «Ввести адрес вручную (если адрес не найден / определен неверно)» поле «Адрес регистрации» становится неактивно. В открывшиеся поля для ручного ввода подставляются данные, если они были введены в поле «Адрес регистрации» (Рисунок 236).

Рисунок 236 – Автоматическая подстановка адреса

Чтобы очистить поле «Адрес регистрации», нажмите

Если поле «Адрес регистрации» не заполнено, при установке флажка «Ввести адрес вручную (если адрес не найден / определен неверно)» данные местоположения можно заполнить самостоятельно в полях ручного ввода, поле «Адрес регистрации» будет неактивно (Рисунок 237). Данные в поле «Адрес регистрации» автоматически проставляются после заполнения полей для ручного ввода данных.

Рисунок 237 – Ручное заполнение адресных данных

Если адрес регистрации и адрес проживания совпадают, чтобы скопировать данные из поля «Адрес регистрации», нажмите на иконку  в поле «Адрес проживания» (Рисунок 234).

В подразделе «Прочее» осуществляется проверка задолженности у заявителя и вводятся дополнительные данные о заявителе (Рисунок 238):

- ИНН;
- сведения о детях;
- банковские реквизиты.

Рисунок 238 – Карточка физического лица. Вкладка «Основное». Подраздел «Прочее»

При заполнении ФИО, даты рождения, пола и данных документа, удостоверяющего личность, можно запросить ИНН заявителя, нажав на кнопку «Запросить» в поле «ИНН».

При нажатии на кнопку «Проверить» в поле «Задолженность» осуществится выполнение запроса о наличии задолженностей у заявителя. Для печати квитанции нажмите на одноименную кнопку.

Добавление информации о детях

Чтобы добавить сведения о детях, активируйте переключатель «Добавить сведения о детях», после чего откроется блок полей для сведений о ребенке (Рисунок 239). После внесения всех данных о первом ребенке станет активна кнопка «Добавить ребенка», при нажатии на которую откроется блок полей для данных об еще одном ребенке. Чтобы удалить данные, нажмите на кнопку «Удалить».

Добавить сведения о детях

— Информация о ребенке

Фамилия * Имя * Отчество

Дата рождения * Пол *

Данные документа, удостоверяющего личность

Тип документа Серия Номер *

Кем выдан * Дата выдачи *

Добавить ребенка

Рисунок 239 – Добавление сведений о детях

Примечание: Если при заполненных сведениях о детях перевести переключатель «Добавить сведения о детях» в неактивное положение, после сохранения карточки заявителя сведения о детях сохранены не будут.

В полях «Фамилия», «Имя», «Отчество» допустимо вводить только русские буквы, при вводе одной буквы отобразится сообщение «Минимум 2 символа». При заполнении фамилии и имени наименование блока «Информация о ребенке» изменится на фамилию и имя ребенка.

В поле «Дата рождения» необходимо ввести дату в формате ДД.ММ.ГГГГ или выберите из календаря, не позднее текущей.

В поле тип документа по умолчанию проставляется «Свидетельство о рождении» (Рисунок 240). При неверном вводе серии и номера документа отобразится сообщение «Введите значение в формате «I(IV)-ББ», где I(IV) – римские цифры, а ББ кириллица, заглавные» и «Номер состоит из 6-ти цифр». Если какое-либо из полей с данными документа не было заполнено, то ниже поля отобразится соответствующая подсказка.

Рисунок 240 – Данные свидетельства о рождении ребенка

При необходимости выберите другой тип документа, удостоверяющего личность, из выпадающего списка и заполните его реквизиты соответствующими данными.

При добавлении последующих детей, если их сведения в блоке «Данные документа, удостоверяющего личность» полностью совпадают, отобразится сообщение об ошибке: *«Ребенок с такими данными документа, удостоверяющего личность, уже существует в карточке!»*. Сохранение карточки невозможно.

При совпадении только полей «Серия» или только полей «Номер» сообщение об ошибке не отобразится.

Добавление информации о банковских счетах

Чтобы добавить данные о банковском счете, активируйте переключатель «Добавить банковские реквизиты» (Рисунок 241). В открывшемся блоке полей внесите данные о банковском счете. При необходимости добавить дополнительные реквизиты нажмите кнопку «Добавить» (активна после заполнения первого блока) – откроется еще один блок полей для банковских реквизитов. Чтобы удалить данные, нажмите на кнопку «Удалить».

Рисунок 241 – Добавление банковских реквизитов

В подразделе «Уведомления» выбирается способ уведомления заявителя о результатах услуги, который будет использоваться в заявлениях по умолчанию (Рисунок 242).

При выборе одного из способов уведомления заявителя о результатах услуги остальные варианты автоматически становятся неактивными.

Уведомления

Способ уведомления о результатах услуги

☐ Телефонный звонок
☐ По СМС
☐ По электронной почте
☐ Не уведомлять

Согласие на оценку качества услуг

☐ Заявитель согласен на оценку качества оказания услуг по СМС

Согласие на обработку персональных данных

Печать Загрузить Сканировать

Рисунок 242 – Вкладка «Основное». Подраздел «Уведомления»

Чтобы добавить на карточку согласие на обработку персональных данных используйте один из доступных способов: загрузите с ПК, нажав на кнопку «Загрузить», либо отсканируйте через приложение «Смарт-Агент», нажав на кнопку «Сканировать». Предварительно согласие должно быть подписано заявителем. При нажатии на кнопку «Сканировать» при запущенном приложении «Смарт-агент» в нем отобразится запрос о сканировании файла. Если приложение не запущено, отобразится модальное окно с текстом «Для подписания документов, пожалуйста, запустите актуальную версию Смарт-Агента» (Рисунок 243).

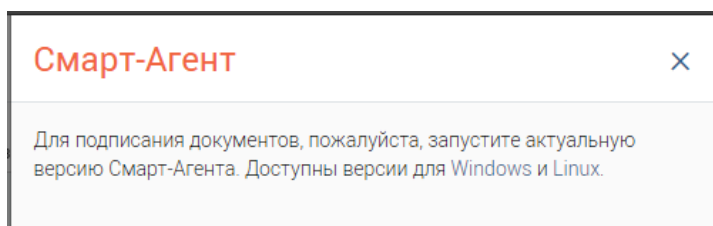


Рисунок 243 – Модальное окно «Смарт-Агент»

3.6.1.2 Вкладка «История обращений»

Вкладка «История обращений» содержит информацию о всех обращениях (заявлениях) данного заявителя. Их можно редактировать (Рисунок 244) либо просматривать (Рисунок 245) в зависимости от текущего статуса. Подробнее о действиях с обращениями (заявлениями) см. в п. 3.3.12.

Основное История обращений История изменений карточки Начисления/платежи							
				Экспорт	Обновить	Поиск по № заявления или услуге	
Тип	Номер	Услуга	Заявитель	Статус	Внешн. статус	Дата приема	Срок исполнения
	123456789	Получение паспорта	Иванов Иван Иванович	Отправлено курьером	Отправлено в ведомство	11.05.2020	11.05.2020
	123456789	Получение паспорта	Иванов Иван Иванович	В работе	Нет статуса	11.05.2020	11.05.2020

Рисунок 244 – Карточка физического лица. Вкладка «История обращений». Редактирование обращения

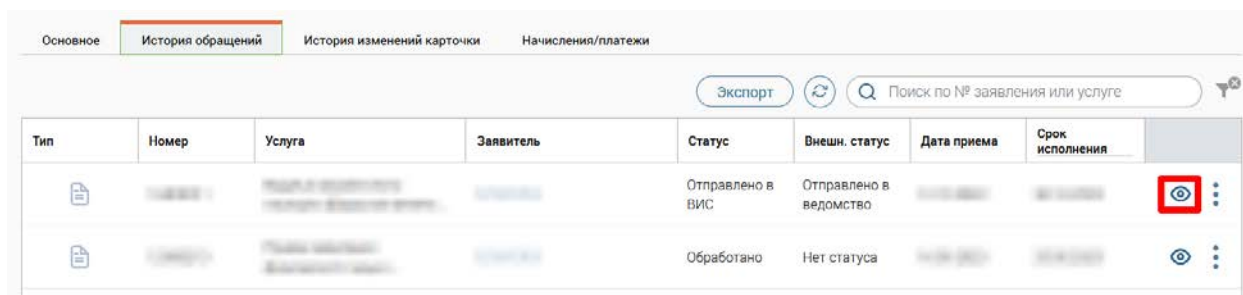


Рисунок 245 – Карточка физического лица. Вкладка «История обращений». Просмотр обращения

3.6.1.2.1 Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Физическое лицо»

Чтобы экспортировать заявление из истории обращений заявителя в файл формата XLSX, нажмите на кнопку «Экспорт» на верхней панели вкладки «История обращений» (Рисунок 246). Экспорт возможен для одного, нескольких заявлений или всех заявлений.

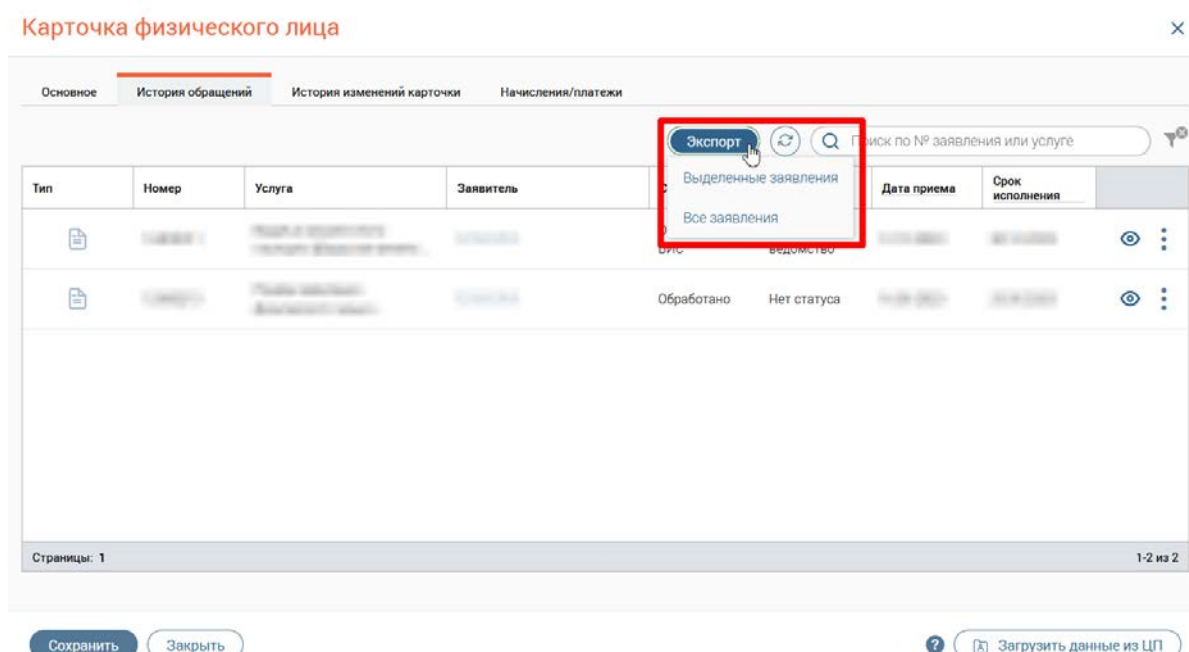


Рисунок 246 – Экспорт заявлений из истории обращений заявителя

Примечание – при выборе всех заявлений установлено ограничение на выгрузку не более 1000 первых заявлений. При необходимости повышения количества для разовой выгрузки обратитесь к разработчикам системы.

При выборе пункта «Выделенные заявления» в поле каталога заявлений появится колонка для отметки одного или нескольких заявлений для экспорта (Рисунок 247). Чтобы выбрать все заявления на текущей странице, отметьте флажок в шапке таблицы. После выбора заявления(й) нажмите на кнопку «Продолжить».

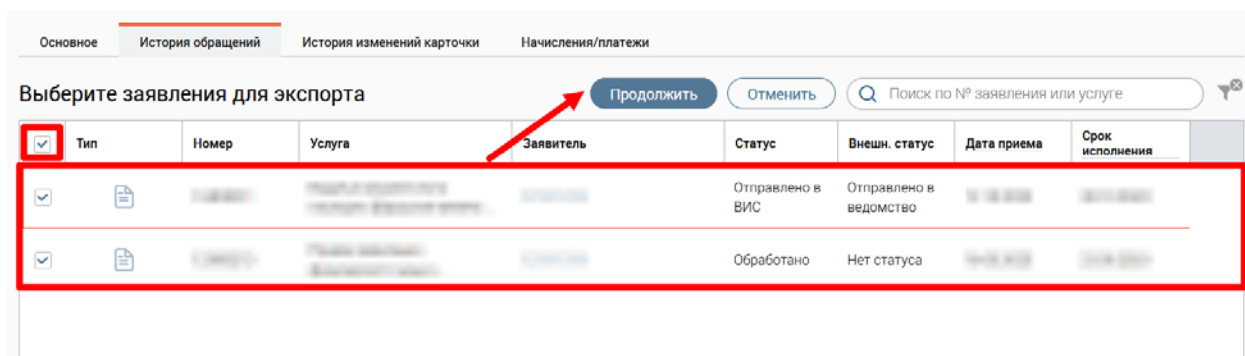


Рисунок 247 – Выбор заявления для экспорта

Файл, в который экспортируются заявления, именуется автоматически по формату ДД_ММ_ГГГГ_Список_Заявлений_заявителя с возможностью редактирования в окне «Экспорт заявлений заявителя» (Рисунок 248).

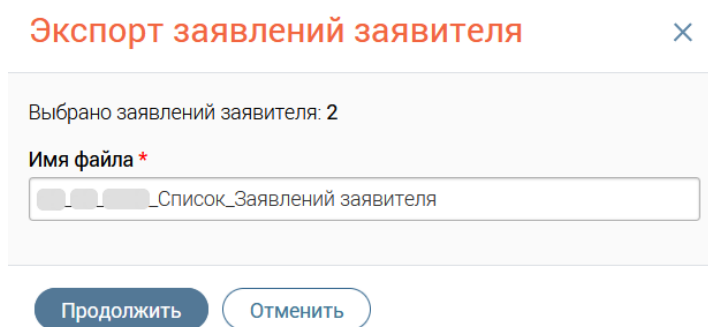


Рисунок 248 – Окно «Экспорт заявлений заявителя»

Для завершения экспорта нажмите на кнопку «Продолжить».

3.6.1.3 Вкладка «История изменений карточки»

Вкладка «История изменений карточки» содержит перечень всех изменений, выполненных с карточкой заявителя (Рисунок 249).

Основное История обращений История изменений карточки Начисления/платежи						
Дата и время	↓	Пользователь	Поле	Старое значение	Новое значение	Заявление
07.08.2017 10:00:00		Администратор	СНИЛС	07-08-2017		
07.08.2017 10:00:00		Администратор	Фамилия	Иванов	Иванов	
07.08.2017 10:00:00		Администратор	Серия документа	0001	0001	
07.08.2017 10:00:00		Администратор	Номер документа	0001	0001	
07.08.2017 10:00:00		Администратор	Место рождения		г. Москва	
07.08.2017 10:00:00		Администратор	СНИЛС	07-08-2017		
07.08.2017 10:00:00		Администратор	Код подразделения		0001	
Страницы: 1						
						1-7 из 7

Рисунок 249 – Карточка физического лица. Вкладка «История изменений карточки»

3.6.1.4 Вкладка «Начисления и платежи»

После создания карточки заявителя в ней появится вкладка «Начисления/платежи».

Примечание: Вкладка является дополнительной функциональной возможностью. Для подключения данной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

В подразделе «Начисления» в колонке «Дата выставления» возможно настроить сортировку и фильтрацию по дате (Рисунок 250).

Основное

История обращений

История изменений карточки

Начисления/платежи

Начисления

Платежи

Поиск по УИН, получателю или назначению

Дата выставл		Остаточная сумма, руб	Сумма начисления, руб	Назначение	Уникальный идентификатор	Организация получатель
01.01.2019	0	0	0	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения
01.01.2019	10000	10000	10000	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения
01.01.2019	0	0	0	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения
01.01.2019	0	0	0	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения

Страницы: 1

1-4 из 4

Сохранить

Закрыть

Рисунок 250 – Карточка физического лица. Вкладка «Начисления и платежи». Подраздел «Начисления»

В подразделе «Платежи» в колонке «Дата платежа» возможно настроить сортировку и фильтрацию по дате (Рисунок 251).

Основное

История обращений

История изменений карточки

Начисления/платежи

Начисления

Платежи

Связать с заявлением

Поиск по УИН, получателю или назначению

Дата платежа	Сумма платежа, руб	Назначение	Уникальный идентификатор начисления	Получатель	Заявление
01.01.2020	10000	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения	00000000000000000000
01.01.2020	10000	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения	00000000000000000000
01.01.2020	10000	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения	00000000000000000000
01.01.2020	10000	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения	00000000000000000000
01.01.2020	10000	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения	00000000000000000000
01.01.2020	10000	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения	00000000000000000000
01.01.2020	10000	Платеж за коммунальные услуги	00000000000000000000	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга населения	00000000000000000000

Страницы: 1

1-6 из 6

Сохранить

Закрыть

Сохранить

Закрыть

Рисунок 251 – Карточка физического лица. Вкладка «Начисление и платежи». Подраздел «Платежи»

Для связки платежей с заявлением нажмите кнопку «Связать с заявлением» в подразделе «Платежи», отметьте флажки в начале строк нужных платежей и нажмите

кнопку «Продолжить» (Рисунок 252). Чтобы выбрать все платежи, отметьте флажок в шапке таблицы. Для отмены связки нажмите кнопку «Отменить».

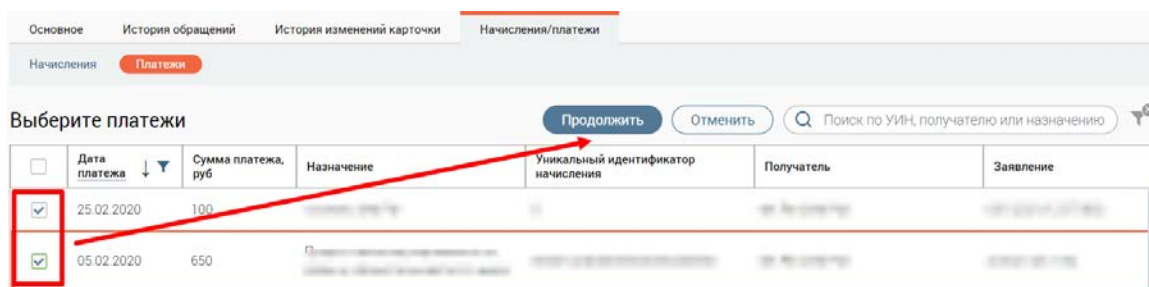


Рисунок 252 – Карточка физического лица. Вкладка «Начисления и платежи».

Выбор платежей для привязки к заявлению

После нажатия кнопки «Продолжить» введите номер искомого заявления в открывшемся окне «Привязка к заявлению» и нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 253).

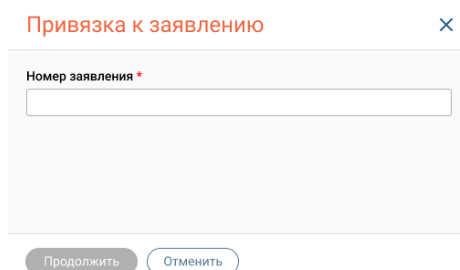


Рисунок 253 – Окно «Привязка к заявлению»

Если номер заявления введен неверно, то в окне «Привязка к заявлению» отобразится соответствующая информация.

В случае успешной привязки заявления к платежу его номер отобразится в колонке «Заявление» в таблице платежей.

3.6.2 Создание нового заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель»

При выборе типа заявителя «Индивидуальный предприниматель» создание заявителя производится на карточке индивидуального предпринимателя. Карточка содержит четыре основных вкладки:

- Основное;
- История обращений;
- История изменений карточки;
- Начисления и платежи (вкладка является опциональным функционалом и появляется после сохранения заявителя в Системе).

Создание заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель» аналогично созданию заявителя с типом «Физическое лицо» (см. п. 3.6.1). Единственные различия – в

подразделе «Прочее» имеется поле «ОГРНИП» и отсутствует возможность добавления информации о детях (Рисунок 254).

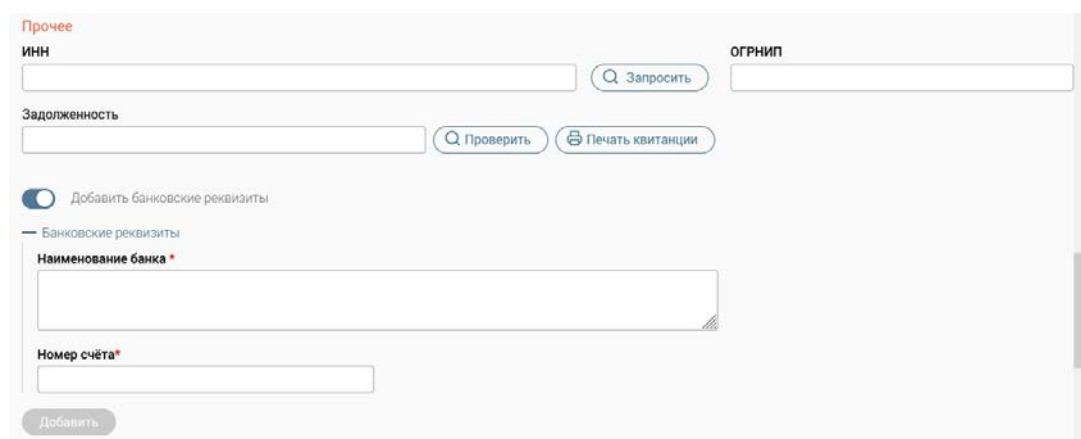
The image shows a web form titled "Прочее" (Other) for an individual entrepreneur card. It contains several input fields and buttons. At the top, there are fields for "ИНН" (Tax ID) and "ОГРНИП" (Unified State Register Number), with a "Запросить" (Request) button next to the INN field. Below these is a "Задолженность" (Debt) field with a "Проверить" (Check) button and a "Печать квитанции" (Print receipt) button. A toggle switch labeled "Добавить банковские реквизиты" (Add bank details) is present. Underneath, there is a section titled "Банковские реквизиты" (Bank details) with a "Наименование банка*" (Bank name*) field and a "Номер счёта*" (Account number*) field. A "Добавить" (Add) button is at the bottom of this section.

Рисунок 254 – Карточка индивидуального предпринимателя. Вкладка «Основное». Подраздел «Прочее»

3.6.2.1 Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель»

Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель» аналогичен экспорту заявлений из истории обращений заявителя с типом «Физическое лицо», подробнее см. в п. 3.6.1.2.1.

3.6.3 Создание нового заявителя с типом «Юридическое лицо»

При выборе типа заявителя «Юридическое лицо» создание заявителя производится на карточке юридического лица. Карточка содержит четыре основных вкладки:

- Основное;
- История обращений;
- История изменений карточки;
- Начисления и платежи (вкладка является опциональной и появляется после сохранения заявителя в Системе).

Поля со звездочкой являются обязательными для заполнения.

3.6.3.1 Вкладка «Основное»

Вкладка «Основное» содержит три подраздела:

- Основные сведения;
- Прочее;
- Уведомления.

В подразделе «Основные сведения» вводятся основные данные о заявителе (Рисунок 255).

Выбор организационно-правовой формы осуществляется в выпадающем списке.

При установке флажка «Нет телефона/отказался предоставить» поля «Телефон» и «Мобильный телефон» становятся неактивными.

The screenshot shows the 'Карточка юридического лица' (Legal Entity Card) form, specifically the 'Основное' (Main) tab and the 'Основные сведения' (Basic Information) section. The form includes the following fields and options:

- Основное** (Main) | История обращений | История изменений карточки
- Основные сведения** | Прочее | Уведомления
- Основные сведения**
- Организационно-правовая форма**: Выберите значение (dropdown menu)
- Полное наименование юридического лица***: Text input field
- Сокращенное наименование**: Text input field
- ИНН ***: Text input field
- ОГРН**: Text input field
- КПП**: Text input field
- Телефон ***: Text input field with placeholder +7(###)-###-##-##
- Мобильный телефон ***: Text input field with placeholder +7(###)-###-##-##
- Факс**: Text input field with placeholder +7(###)-###-##-##
- ☐ Нет телефона / отказался предоставить
- Электронная почта**: Text input field
- Адреса**
- Юридический адрес**: Text input field
- ☐ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)
- Почтовый адрес**: Text input field with a copy icon
- ☐ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Рисунок 255 – Вкладка «Основное». Подраздел «Основные сведения»

В полях «Юридический адрес» и «Почтовый адрес» адрес определяется автоматически при вводе данных. При вводе адреса в указанные поля в виде выпадающего списка отобразятся подсказки, жирным шрифтом в списке выделяются совпадения с введенными данными (Рисунок 256). Поиск адреса осуществляется при вводе полного адреса, неполного адреса, слова, индекса.

The screenshot shows the address search dropdown menu. The input field contains 'Мос'. The dropdown list shows the following suggestions:

- Московская обл
- 101000, г Москва
- г Москва, ул Москворечье

Рисунок 256 – Поиск адреса

Если поле «Юридический адрес» заполнено, то при установке флажка «Ввести адрес вручную (если адрес не найден / определен неверно)» поле «Юридический адрес» становится неактивно. В открывшиеся поля для ручного ввода подставляются данные, если они были введены в поле «Юридический адрес» (Рисунок 257).

Адреса

Юридический адрес
108816, г Москва, поселение Внуковское, поселок дск Мичуринец, ул Карла Маркса

☒ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Индекс
108816

Регион
Москва

Район
Внуковское

Населенный пункт
Москва

Внутригородской район

Улица
Карла Маркса

Дом Корпус Строение Квартира

Почтовый адрес

☐ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Рисунок 257 – Автоматическая подстановка адреса

Чтобы очистить поле «Юридический адрес», нажмите ✕,

Если поле «Юридический адрес» не заполнено, то при установке флажка «Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)» данные местоположения можно заполнить самостоятельно в полях ручного ввода, поле «Юридический адрес» будет неактивно (Рисунок 258). Данные в поле «Юридический адрес» автоматически проставляются после заполнения полей для ручного ввода данных.

Адреса

Юридический адрес
Москва, ул. Ленина

☒ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Индекс

Регион

Район

Населенный пункт
Москва

Внутригородской район

Улица
ул. Ленина

Дом Корпус Строение Квартира

Почтовый адрес

☐ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Рисунок 258 – Ручное заполнение адресных данных

Если юридический адрес и почтовый адрес совпадают, чтобы скопировать данные из поля «Юридический адрес», нажмите на иконку  в поле «Почтовый адрес» (Рисунок 255).

В подразделе «Прочее» вводятся данные о руководителе организации, банковских реквизитах (Рисунок 259). Заполнение банковских реквизитов производится аналогично указанному для физического лица в п. 3.6.1.1.

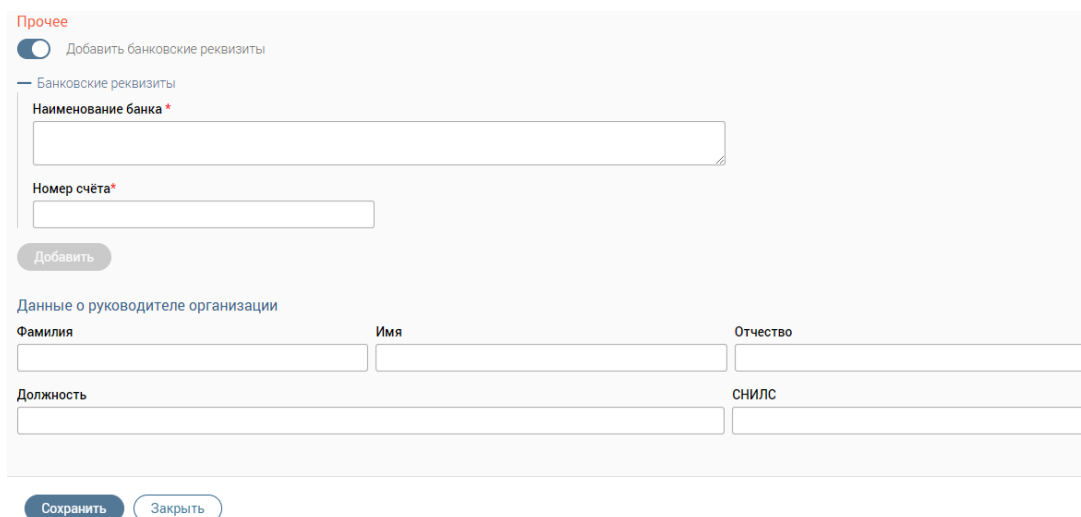


Рисунок 259 – Карточка юридического лица. Вкладка «Основное». Подраздел «Прочее»

В подразделе «Уведомления» выбирается способ уведомления заявителя о результатах услуги, который будет использоваться в заявлениях по умолчанию (Рисунок 260).

При выборе одного из способов уведомления заявителя о результатах услуги остальные варианты автоматически становятся неактивными.

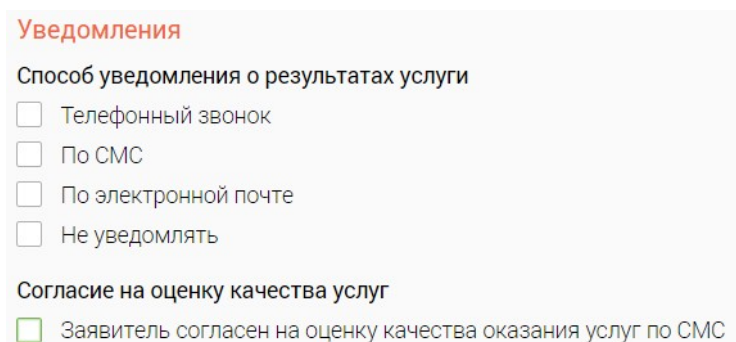


Рисунок 260 – Карточка юридического лица. Вкладка «Основное». Подраздел «Уведомления»

3.6.3.2 Вкладка «История обращений»

Вкладка «История обращений» содержит информацию о всех обращениях (заявлениях) данного заявителя. Обращения можно редактировать (Рисунок 261) либо просматривать (Рисунок 262) в зависимости от текущего статуса обращения. Подробнее о действиях с обращениями см. в п. 3.3.12.

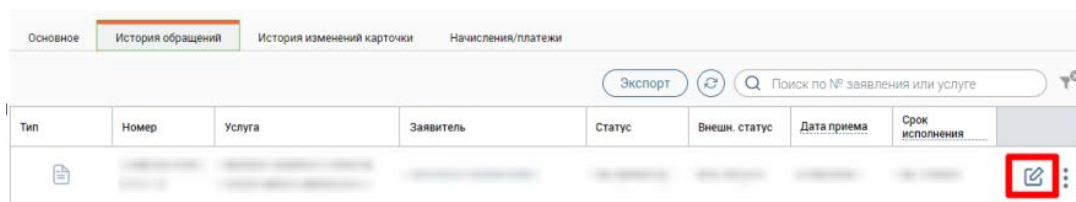


Рисунок 261 – Карточка юридического лица. Вкладка «История обращений». Редактирование обращения

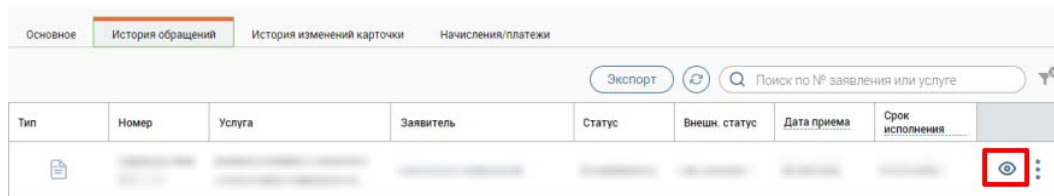


Рисунок 262 – Карточка юридического лица. Вкладка «История обращений». Просмотр обращения

3.6.3.2.1 Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Юридическое лицо»

Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Юридическое лицо» аналогичен экспорту заявлений из истории обращений заявителя с типом «Физическое лицо», подробнее см. в п. 3.6.1.2.1.

3.6.3.3 Вкладка «История изменений карточки»

Вкладка «История изменений карточки» содержит перечень всех изменений, выполненных с карточкой заявителя (Рисунок 249).

3.6.3.4 Вкладка «Начисления и платежи»

После создания карточки заявителя в ней появится вкладка «Начисления/платежи».

Примечание: Вкладка является дополнительной функциональной возможностью. Для подключения данной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

В подразделе «Начисления» в колонке «Дата выставления» возможно настроить сортировку и фильтрацию по дате (Рисунок 263).

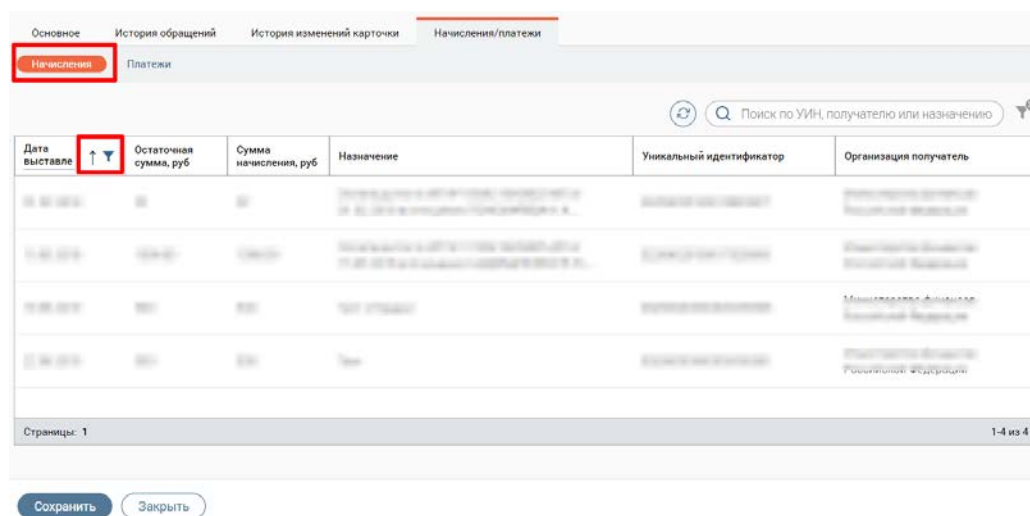


Рисунок 263 – Карточка юридического лица. Вкладка «Начисления и платежи». Подраздел «Начисления»

В разделе «Платежи» в колонке «Дата платежа» возможно настроить сортировку и фильтрацию по дате (Рисунок 264).

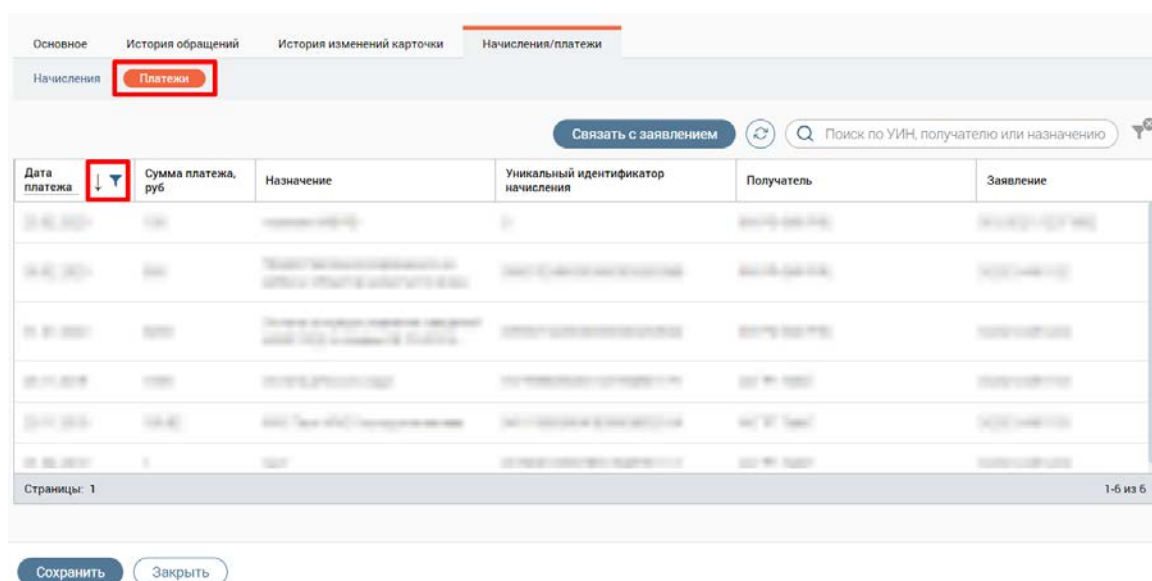


Рисунок 264 – Карточка юридического лица. Вкладка «Начисления и платежи». Подраздел «Платежи»

Для связки платежей с заявлением нажмите кнопку «Связать с заявлением» в подразделе «Платежи», отметьте флажки в начале строк нужных платежей и нажмите кнопку «Продолжить» (аналогично – Рисунок 252). Чтобы выбрать все платежи, отметьте флажок в шапке таблицы. Для отмены связки нажмите кнопку «Отменить».

После нажатия кнопки «Продолжить» введите номер искомого заявления в открывшемся окне «Привязка к заявлению» и нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 253).

Если номер заявления введен неверно, то в окне «Привязка к заявлению» отобразится соответствующая информация.

В случае успешной привязки заявления к платежу его номер отобразится в колонке «Заявление» в таблице платежей.

3.6.4 Получение данных о заявителе из цифрового профиля

Цифровой профиль (далее – ЦП) представляет собой единое хранилище сведений о гражданах из различных баз данных. На основании уточняющих данных о заявителе может быть выполнен поиск информации о заявителе в системе ЦП для последующей загрузки полученных данных в личную карточку заявителя.

Примечание – Возможность получения данных о заявителе из ЦП является дополнительной функциональной возможностью. Для подключения данной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

Если в настройках Системы подключена возможность получения данных о заявителе из ЦП, то в карточке заявителя будет доступна кнопка «Загрузить данные из ЦП» (Рисунок 265).

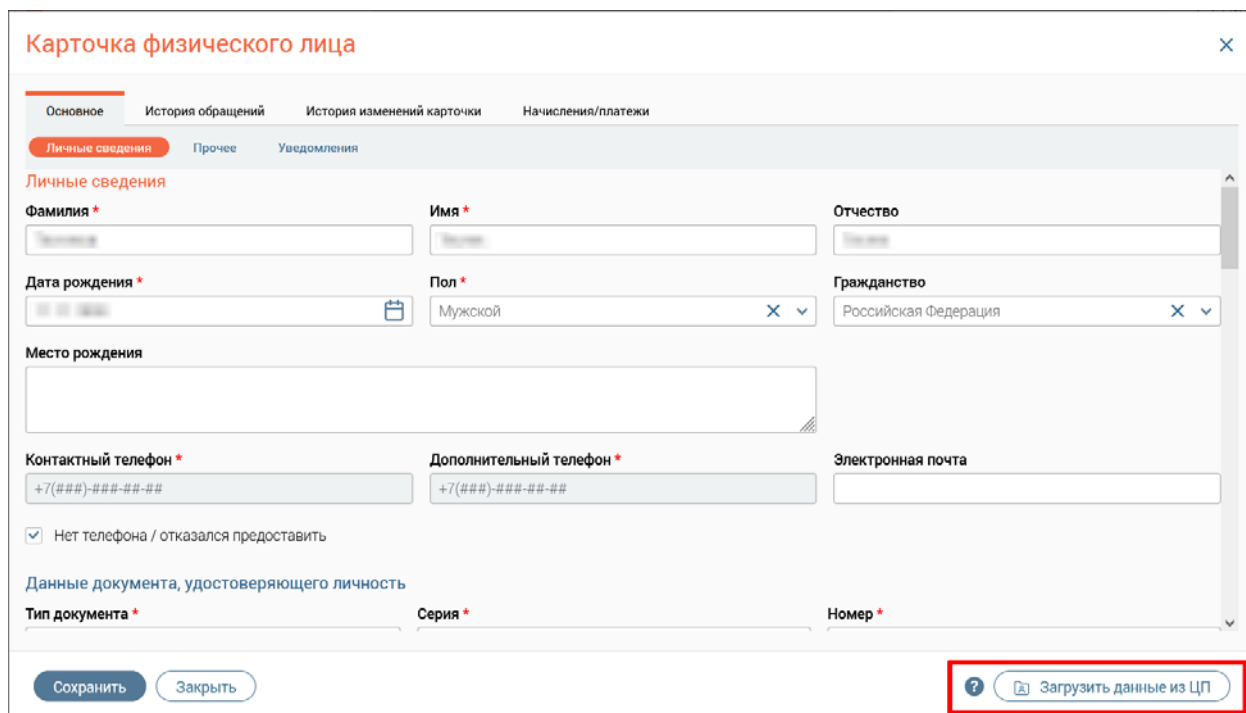


Рисунок 265 – Кнопка «Загрузить данные из ЦП» в карточке заявителя

При нажатии на кнопку , находящуюся слева от кнопки «Загрузить данные из ЦП», отобразится подсказка с информацией о системе цифрового профиля (Рисунок 266).

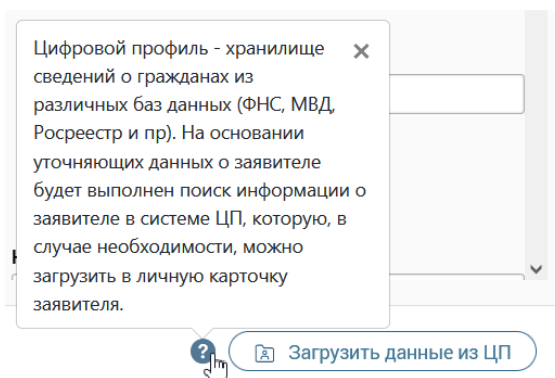


Рисунок 266 – Подсказка с информацией о системе цифрового профиля

Получение данных о заявителе из ЦП доступно для заявителей с типом «Физическое лицо» и «Индивидуальный предприниматель». В результате отправки запроса в ЦП может быть получена следующая информация о заявителе:

- ФИО;
- дата рождения;
- пол;
- гражданство;

- место рождения;
- контактный телефон;
- электронная почта;
- информация о документе, удостоверяющем личность;
- СНИЛС;
- адрес регистрации;
- адрес жительства;
- ИНН.

Для поиска цифрового профиля нажмите на кнопку «Загрузить данные из ЦП» в открывшемся окне «Получение данных из ЦП» (Рисунок 267) отметьте флажки нужного типа данных для отправки в рамках запроса в ЦП:

- «ФИО и дата рождения» – при выборе флажка появятся обязательные для заполнения поля «Фамилия», «Имя», «Дата рождения» и необязательное для заполнения поле «Отчество»;
- «СНИЛС» – при выборе флажка появится обязательное для заполнения поле «СНИЛС»;
- «ДУЛ» – при выборе флажка появятся обязательные для заполнения поля «Тип документа», «Серия», «Номер», «Дата выдачи». Если в поле «Тип документа» было выбрано значение «Документ иностранного гражданина», то поле «Серия» не является обязательным для заполнения.

Примечание – Для поиска данных о заявителе в ЦП достаточно указания одного типа данных из представленных в окне (ФИО и дата рождения / СНИЛС / ДУЛ), однако для исключения нахождения однофамильцев при поиске только по данным типа «ФИО и дата рождения» рекомендуется указать также данные СНИЛС или документа, удостоверяющего личность.

После заполнения данных нажмите кнопку «Найти профиль» для отправки запроса в ЦП и закрытия окна.

Для закрытия окна без отправки запроса в ЦП нажмите кнопку «Отменить».

Рисунок 267 – Окно «Получение данных из ЦП»

Примечания:

1. Для всех полей в окне «Получение данных из ЦП» настроена валидация по аналогии с личной карточкой заявителя.
2. Поля информации о заявителе в окне «Получение данных из ЦП» будут автоматически заполнены данными, если ранее соответствующая информация уже была указана в карточке заявителя.

Если в карточке полностью отсутствуют данные о заявителе и заявитель был найден в системе ЦП, то отобразится окно «Заявитель найден в системе ЦП» с текстом «*В системе цифрового профиля найден заявитель со следующими данными:*» и списком данных, полученных из ЦП (Рисунок 269).

1. Для сохранения полученных данных в карточке заявителя и закрытия окна нажмите кнопку «Загрузить в карточку». После успешного сохранения данных появится всплывающее окно с текстом «*Данные из ЦП загружены*» (Рисунок 268), соответствующие поля в карточке заявителя будут заполнены.

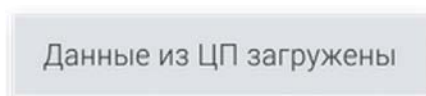


Рисунок 268 – Всплывающее окно «Данные из ЦП загружены»

2. Для закрытия окна без сохранения полученных данных в карточке заявителя нажмите кнопку «Закрыть».

Заявитель найден в системе ЦП [X]

В системе цифрового профиля найден заявитель со следующими данными:

ФИО, дата рождения
[blurred]

Документ, удостоверяющий личность
Паспорт РФ, [blurred], выдан [blurred], код подразделения [blurred]

Пол
Женский

Контактный телефон
[blurred]

Снилс
[blurred]

Гражданство
Российская Федерация

Адрес регистрации
[blurred]

Адрес жительства
[blurred]

Загрузить в карточку **Закрыть**

Рисунок 269 – Окно «Заявитель найден в системе ЦП»

Если заявитель был найден в системе ЦП и полученные данные полностью совпадают с данными в карточке заявителя, то отобразится окно «Данные актуальны» с текстом «Указанные в карточке заявителя данные совпадают с данными, полученными из цифрового профиля» (Рисунок 270).

Данные актуальны [X]

Указанные в карточке заявителя данные совпадают с данными, полученными из цифрового профиля.

Рисунок 270 – Окно «Данные актуальны»

Если заявитель был найден в системе ЦП, но полученные данные не совпадают с данными в карточке заявителя, то отобразится окно «Данные не совпадают» с текстом «Заявитель найден в системе цифрового профиля, но некоторые данные отличаются от

указанных в карточке заявителя АИС МФЦ. Хотите загрузить данные из цифрового профиля?» и списком несовпадающих данных (Рисунок 271).

Отметьте флажки в строках данных, которые требуется заменить, и нажмите кнопку «Да, загрузить» для сохранения полученных данных в карточке заявителя и закрытия окна. После успешного сохранения данных появится всплывающее окно с текстом «Данные из ЦП загружены» (Рисунок 268), соответствующие поля в карточке заявителя будут заполнены данными, полученными из ЦП.

Для закрытия окна без замены данных в карточке заявителя нажмите кнопку «Отмена».

Рисунок 271 – Окно «Данные не совпадают»

Если при отправке в ЦП запроса на получение данных о заявителе возникла ошибка, то появится окно «Не удалось получить данные» с текстом, изменяющимся в зависимости от типа ошибки. Возможные ошибки при отправке запроса в ЦП представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Результаты запросов и тексты ошибок при отправке запроса в ЦП

Результат запроса	Текст ошибки
Пользователь не был авторизован в ЦП	«Не удалось выполнить действие из-за проблем с доступом к сервису Цифрового профиля из АИС МФЦ. Пожалуйста, обратитесь к администратору вашей системы.»
Ошибка с доступом к сервису ЦП	
Не была найдена информация о заявителе	«Не удалось найти пользователя с указанными данными. Проверьте корректность заполненной информации, если она корректна, возможно, что пользователь пока отсутствует в системе цифрового профиля.»

Результат запроса	Текст ошибки
	Не удалось получить данные Не удалось найти пользователя с указанными данными. Проверьте корректность заполненной информации, если она корректна, возможно, что пользователь пока отсутствует в системе цифрового профиля. Запросить повторно Отменить В окне также доступны следующие кнопки: • «Запросить повторно» – для закрытия окна об ошибке и возвращения к окну получения данных из ЦП; • «Отменить» – для закрытия окна об ошибке и окна получения данных из ЦП.
Внутренняя ошибка сервера	«Не удалось выполнить действие из-за проблем с доступом к сервису Цифрового профиля из АИС МФЦ. Пожалуйста, обратитесь к администратору вашей системы.»
Найдено более одного заявителя	«По указанным данным обнаружено более 1 заявителя. Уточните информацию для идентификации заявителя, указав СНИЛС или документ, удостоверяющий личность:» Не удалось получить данные По указанным данным обнаружено более 1 заявителя. Уточните информацию для идентификации заявителя, указав СНИЛС или документ, удостоверяющий личность. Запросить повторно Отменить В окне также доступны следующие кнопки: • «Запросить повторно» – для закрытия окна об ошибке и возвращения к окну получения данных из ЦП; • «Отменить» – для закрытия окна об ошибке и окна получения данных из ЦП.
Сервер ЦП недоступен	«Не удалось выполнить действие из-за недоступности сервиса Цифровой профиль. Пожалуйста, попробуйте еще раз. Если ошибка повторится, то обратитесь к администратору вашей системы.»
Запрос отправлен одновременно несколькими операторами	«Не удалось выполнить действие из-за долгого ожидания получения доступа к сервису Цифрового профиля из АИС МФЦ. Пожалуйста, попробуйте еще раз. Если ошибка повторится, то обратитесь к администратору вашей системы»

3.6.5 Открытие карточки заявителя по прямой ссылке

При создании личной карточки заявителя автоматически формируется URL-адрес: `.../customers/{requester_id}`, где {requester_id} – уникальный номер заявителя в базе данных Системы.

По прямой ссылке можно открыть следующие данные:

- основная информации о заявителе;
- история обращений заявителя;
- история изменений информации по заявителю;
- информация о начислениях и платежах заявителя.

Если при переходе по прямой ссылке произойдет ошибка, то появится окно «Карточка заявителя не найдена» и автоматически откроется карточка заявителя на вкладке «Основное» (Рисунок 272).

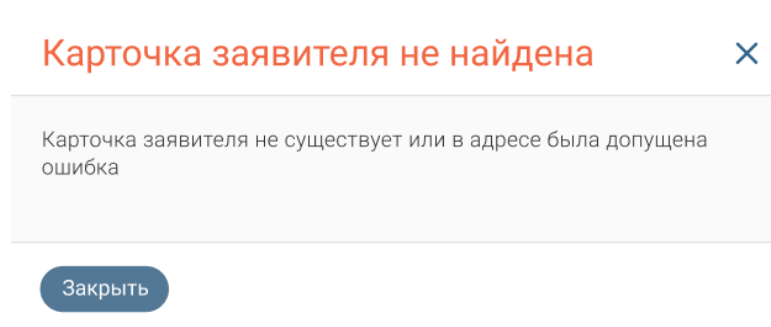


Рисунок 272 – Окно «Карточка заявителя не найдена»

3.6.5.1 Открытие карточки заявителя на вкладке «Основное»

Чтобы открыть карточку заявителя на вкладке «Основное» по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 273):

- 1) откройте карточку заявителя;
- 2) перейдите на вкладку «Основное»;
- 3) скопируйте URL-адрес;
- 4) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном редактирования карточки заявителя на вкладке «Основное».

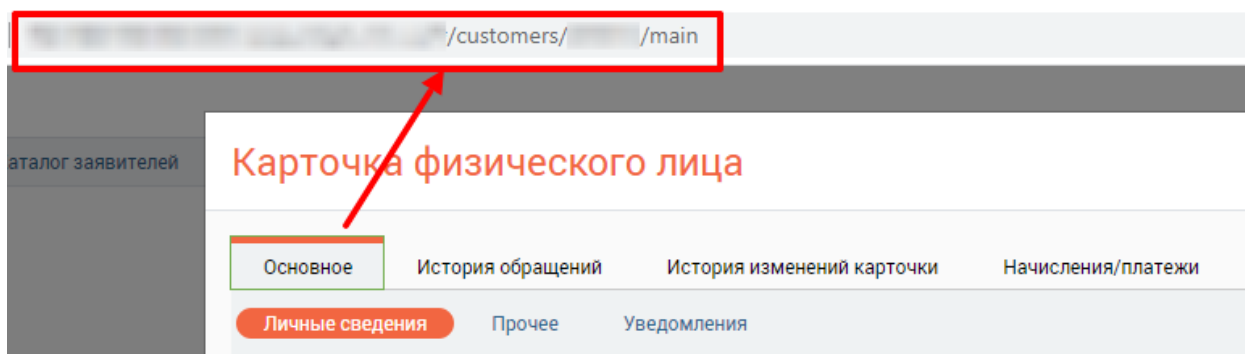


Рисунок 273 – Ссылка карточки заявителя для вкладки «Основное»

Примечания:

1. Для вкладки «Основное» в карточке заявителя автоматически формируется URL-адрес: `.../customers/{requester_id}/main`, где `{requester_id}` – уникальный номер заявителя в базе данных, `main` – вкладка «Основное».
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.6.5.2 Открытие карточки заявителя на вкладке «История обращений»

Чтобы открыть карточку заявителя на вкладке «История обращений» по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 274):

- 1) откройте карточку заявителя;
- 2) перейдите на вкладку «История обращений»;
- 3) скопируйте URL-адрес;
- 4) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном редактирования карточки заявителя на вкладке «История обращений».

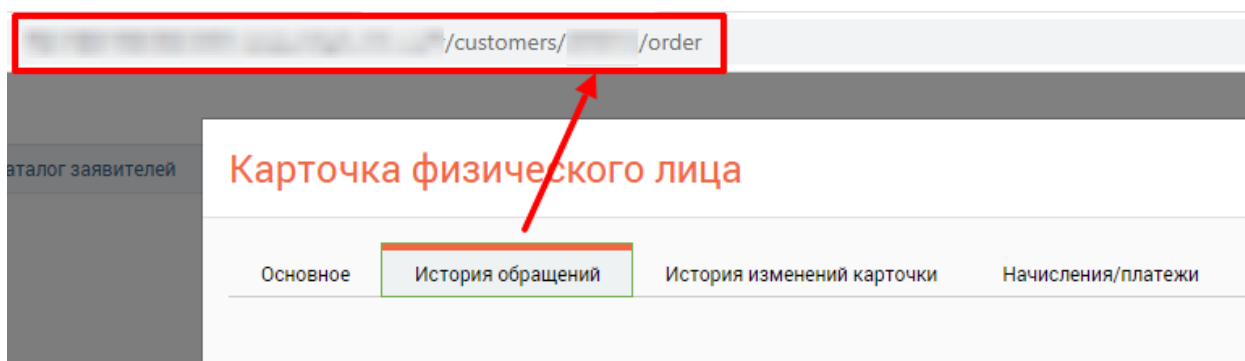


Рисунок 274 – Ссылка карточки заявителя для вкладки «История обращений»

Примечания:

1. Для вкладки «История обращений» в карточке заявителя автоматически формируется URL-адрес: `.../customers/{requester_id}/order`, где `{requester_id}` –

уникальный номер заявителя в базе данных, order – вкладка «История обращения».

2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.6.5.3 Открытие карточки заявителя на вкладке «История изменений карточки»

Чтобы открыть карточку заявителя на вкладке «История изменений карточки» по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 275):

- 1) откройте карточку заявителя;
- 2) перейдите на вкладку «История изменений карточки»;
- 3) скопируйте URL-адрес;
- 4) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном редактирования карточки заявителя на вкладке «История изменений карточки».

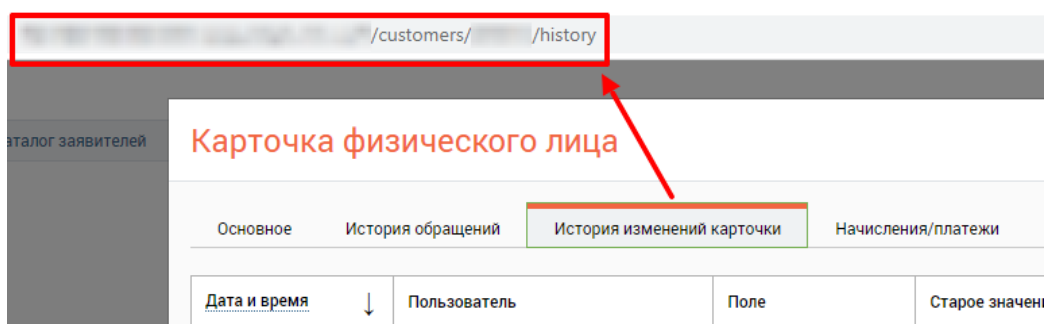


Рисунок 275 – Ссылка карточки заявителя для вкладки «История изменений карточки»

Примечания:

1. Для вкладки «История изменений карточки» в карточке заявителя автоматически формируется URL-адрес: `.../customers/{requester_id}/history`, где `{requester_id}` – уникальный номер заявителя в базе данных, `history` – вкладка «История изменения карточки».
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.6.5.4 Открытие карточки заявителя на вкладке «Начисления/платежи»

Чтобы открыть карточку заявителя на вкладке «Начисления/платежи» по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 276):

- 1) откройте карточку заявителя;
- 2) перейдите на вкладку «Начисления/платежи»;

3) скопируйте URL-адрес;

4) в отдельной вкладке веб-браузера вставьте скопированную ссылку или перешлите ее другому сотруднику для открытия данного окна на его компьютере.

После перехода по введенному URL-адресу откроется интерфейс Системы с окном редактирования карточки заявителя на вкладке «Начисления/платежи».

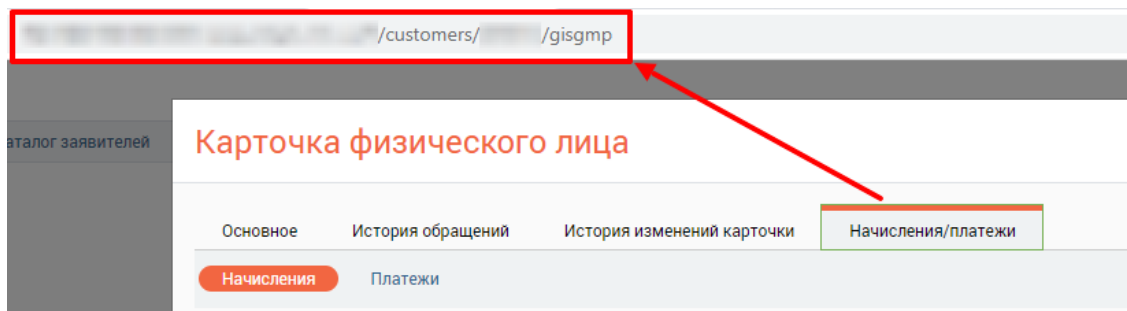


Рисунок 276 – Ссылка карточки заявителя для вкладки «Начисления/платежи»

Примечания:

1. Для вкладки «Начисления/платежи» в карточке заявителя автоматически формируется URL-адрес: `.../customers/{requester_id}/gisgpm`, где `{requester_id}` – уникальный номер заявителя в базе данных, `gisgpm` – вкладка «Начисления/платежи».
2. Если вход в Систему ранее не был выполнен, то после перехода по URL-адресу откроется страница авторизации в Системе.

3.7 Раздел «Обращения»

Раздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 277), каталог обращений (2 – Рисунок 277) и блок краткой информации о обращении (3 – Рисунок 277).

Каталог обращений (2 – Рисунок 277) содержит все обращения и открывает доступ к следующим действиям с ними:

- просмотр (см. п. 3.7.2);
- редактирование (см. п. 3.7.5);
- уведомление (см. п. 3.7.3);
- завершение (см. п. 3.7.4).

Для просмотра краткой информации об обращении, нажмите на его строку – сведения отобразятся в блоке справа (3 – Рисунок 277)

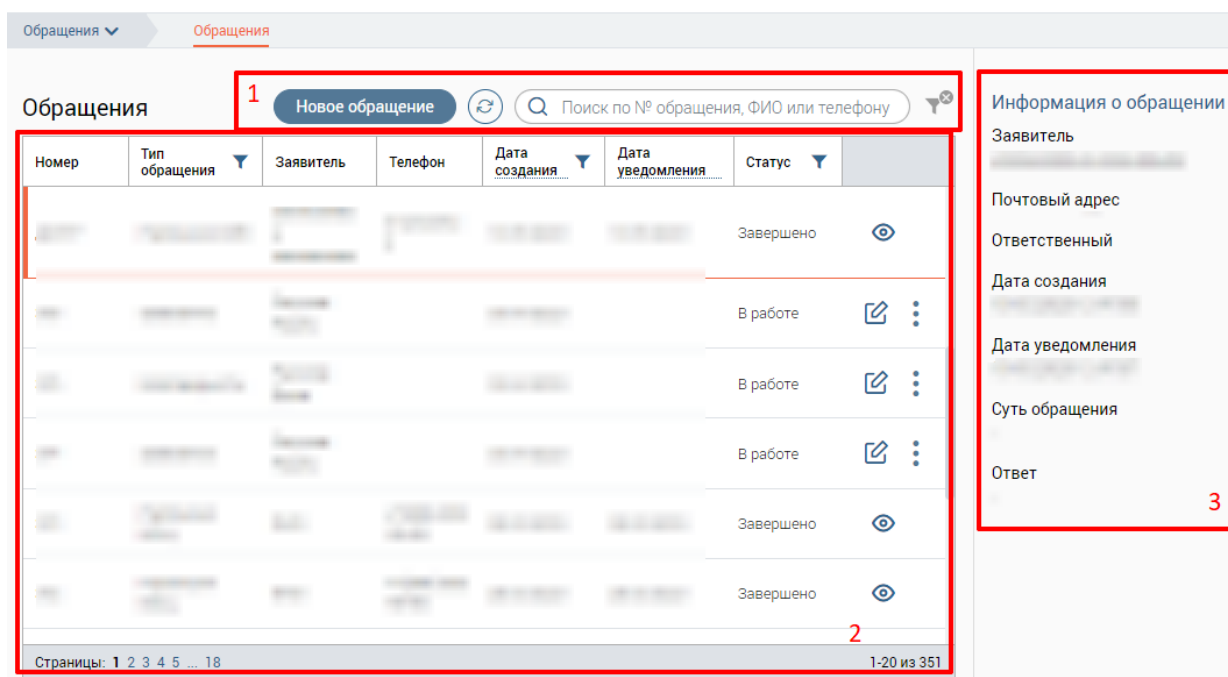


Рисунок 277 – Раздел «Обращения»

3.7.1 Создание нового обращения

Нажмите кнопку «Новое обращение» на верхней панели раздела (Рисунок 277) и заполните поля в открывшемся окне создания нового обращения (Рисунок 279).

Примечания:

1. Если модуль ФГИС ДО подключен к Системе, то при нажатии на кнопку «Новое обращение» появится выпадающее меню с кнопками «Обращение» и «Обращение (ФГИС ДО)» (Рисунок 278).
2. Для подключения модуля ФГИС ДО к Системе необходимо обратиться к разработчикам Системы.

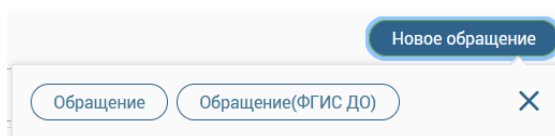


Рисунок 278 – Выбор вида обращения

Создание обращения доступно от физического лица, индивидуального предпринимателя, юридического лица. Чтобы сменить тип обращающегося, отметьте соответствующее значение в поле «Обращается» в верхней части формы (Рисунок 279).

Поля, отмеченные звездочкой, обязательны для заполнения.

Создание обращения

Обращается

☒ Физическое лицо/Индивидуальный предприниматель

☐ Юридическое лицо

Тип обращения*

Выберите значение

МФЦ*

ФИО обратившегося*

Адрес регистрации

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Суть обращения

Плановая дата решения

Почтовый адрес

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Телефон

+7(###)-###-##-##

Электронная почта

Документы

Вид документа

Выберите значение

Загрузить

Сканировать

Добавить документ

Создать

Отменить

Рисунок 279 – Создание обращения от физического лица/индивидуального предпринимателя

При создании обращения от юридического лица на форме создания обращения добавляются поля «Наименование организации» и «Юридический адрес» и исчезает поле «Адрес регистрации» (Рисунок 280).

Создание обращения

×

Обращается

☐ Физическое лицо/Индивидуальный предприниматель
 ☒ Юридическое лицо

Тип обращения*

Выберите значение

▼

МФЦ*

×

▼

ФИО обратившегося*

Наименование организации

Юридический адрес

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Суть обращения

Плановая дата решения

Почтовый адрес

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Телефон

+7(###)-###-##-##

Электронная почта

Документы

Вид документа

Выберите значение

▼

Загрузить

Сканировать

+

Добавить документ

Создать

Отменить

Рисунок 280 – Создание обращения от юридического лица

В поле «Тип обращения» в выпадающем списке выберите тип обращения, в зависимости от которого изменяется форма создания обращения (Рисунок 281).

Тип обращения*

▼

Благодарность

Заявление

Предложение

Претензия МФЦ

Претензия ОИВ

Рисунок 281 – Выбор типа обращения

3.7.1.1 Создание обращения с типом «Благодарность»

При выборе в поле «Тип обращения» обращения типа «Благодарность» на форме создания обращения добавится поле «Благодарность МФЦ» и неактивное поле «Благодарность сотруднику МФЦ» (Рисунок 282).

Создание обращения

Обращается

☒ Физическое лицо/Индивидуальный предприниматель

☐ Юридическое лицо

Тип обращения*

Благодарность

МФЦ*

ФИО обратившегося*

Адрес регистрации

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Благодарность МФЦ

Выберите значение

Благодарность сотруднику МФЦ

Выберите значение

Суть обращения

Плановая дата решения

Почтовый адрес

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Телефон

Электронная почта

Документы

Вид документа

Выберите значение

Загрузить

Сканировать

+ Добавить документ

Создать

Отменить

Рисунок 282 – Обращение типа «Благодарность»

Поле «Благодарность сотруднику МФЦ» становится активным после выбора филиала МФЦ в поле «Благодарность МФЦ». Далее выберите в отобразившемся выпадающем списке нужного пользователя из списка действующих сотрудников указанного филиала. Чтобы очистить значение в поле, нажмите на иконку ✕ (Рисунок 283).

Благодарность МФЦ	✕ ▾
Благодарность сотруднику МФЦ	✕ ▾

Рисунок 283 – Поля «Благодарность МФЦ» и «Благодарность сотруднику МФЦ»

3.7.1.2 Создание обращения с типом «Заявление»

При выборе в поле «Тип обращения» обращения типа «Заявление» на форме создания обращения добавится поле «Претензия на МФЦ» и неактивное поле «Претензия на сотрудника МФЦ» (Рисунок 284).

Создание обращения

✕

Обращается

☒ Физическое лицо/Индивидуальный предприниматель
 ☐ Юридическое лицо

Тип обращения*

Заявление

✕ ▾

МФЦ*

✕ ▾

ФИО обратившегося*

Адрес регистрации

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Претензия на МФЦ

Выберите значение

▾

Претензия на сотрудника МФЦ

Выберите значение

▾

Суть обращения

Плановая дата решения

📅

Почтовый адрес

📄

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Телефон

+7(###)-###-##-##

Электронная почта

Документы

Вид документа

Выберите значение

▾

📎 Загрузить

📄 Сканировать

+

Добавить документ

Создать

Отменить

Рисунок 284 – Обращение типа «Заявление»

Поле «Претензия на сотрудника МФЦ» становится активным после выбора филиала МФЦ в поле «Претензия на МФЦ». Далее выберите в отобразившемся выпадающем списке нужного пользователя из списка действующих сотрудников указанного филиала. Чтобы очистить значение в поле, нажмите на иконку ✕ (Рисунок 285).



Рисунок 285 – Поля «Претензия на МФЦ» и «Претензия на сотрудника МФЦ»

3.7.1.3 Создание обращения с типом «Предложение»

При выборе в поле «Тип обращения» обращения типа «Предложение» поля на форме создания обращения аналогичны форме обращения для физического лица/индивидуального предпринимателя (Рисунок 279) и юридического лица (Рисунок 280), когда тип обращения не выбран.

3.7.1.4 Создание обращения с типом «Претензия МФЦ»

При выборе в поле «Тип обращения» обращения типа «Претензия МФЦ» на форме создания обращения добавятся поля (Рисунок 286):

- «Ведомство»;
- «Услуга»;
- «Причина обращения»;
- «Претензия на МФЦ»;
- «Претензия на сотрудника МФЦ»;
- «Ответственный»
- «Способ уведомления».

Если значение в поле «Ведомство» выбрано, то в поле «Услуга» отобразятся услуги, доступные для данного ведомства.

Если значение в поле «Услуга» выбрано, то в поле «Ведомство» отобразится ведомство, оказывающее данную услугу.

Поле «Претензия на сотрудника МФЦ» становится активным после выбора филиала МФЦ в поле «Претензия на МФЦ». Далее выберите в отобразившемся выпадающем списке нужного пользователя из списка действующих сотрудников указанного филиала.

В поле «Ответственный» в выпадающем списке отобразятся данные действующих сотрудников филиала МФЦ, выбранного в поле «МФЦ».

Если в поле «Способ уведомления» выбран способ уведомления:

- «По телефону» → поле «Телефон» будет обязательным;

- «На почтовый адрес» → поле «Почтовый адрес» будет обязательным;
- «По эл. почте» → поле «Электронная почта» будет обязательным.

Рисунок 286 – Обращение типа «Претензия МФЦ»

3.7.1.5 Создание обращения с типом «Претензия ОИВ»

При выборе в поле «Тип обращения» обращения типа «Претензия ОИВ» на форме создания обращения добавятся поля (Рисунок 287):

- «Ведомство»;
- «Услуга»;
- «Причина обращения»;
- «Ответственный»;
- «Способ уведомления».

Создание обращения

Обращается

☒ Физическое лицо/Индивидуальный предприниматель
 ☐ Юридическое лицо

Тип обращения*

Претензия ОИВ

МФЦ*

ФИО обратившегося*

Адрес регистрации*

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Ведомство

Выберите значение

Услуга

Выберите значение

Причина обращения*

Выберите значение

Суть обращения

Плановая дата решения

Ответственный*

Выберите значение

Способ уведомления*

Выберите значение

Почтовый адрес

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Телефон

+7(###)-###-##-##

Электронная почта

Документы

Вид документа

Выберите значение

Загрузить

Сканировать

+

Добавить документ

Создать

Отменить

Рисунок 287 – Обращение типа «Претензия ОИВ»

Если в поле «Способ уведомления» выбран способ уведомления:

- «По телефону» → поле «Телефон» будет обязательным;
- «На почтовый адрес» → поле «Почтовый адрес» будет обязательным;
- «По эл. почте» → поле «Электронная почта» будет обязательным.

В поле «МФЦ» по умолчанию установлен филиал МФЦ, который был выбран пользователем при входе в Систему.

В полях «Адрес регистрации» (для физического лица и индивидуального предпринимателя) и «Юридический адрес» (для юридического лица) и «Почтовый адрес» адрес определяется автоматически при вводе данных. При вводе адреса в указанные поля в виде выпадающего списка отобразятся подсказки, жирным шрифтом в списке выделятся совпадения с введенными данными (Рисунок 288). Поиск адреса осуществляется при вводе полного адреса, неполного адреса, слова, индекса.

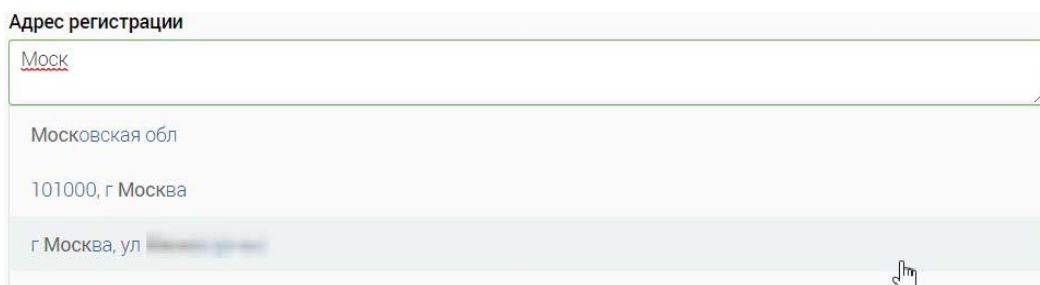


Рисунок 288 – Поиск адреса

Если поле «Адрес регистрации» заполнено, то при установке флажка «Ввести адрес вручную (если адрес не найден / определен неверно)» поле «Адрес регистрации» становится неактивно. В открывшиеся поля для ручного ввода подставляются данные, если они были введены в поле «Адрес регистрации» (Рисунок 289).

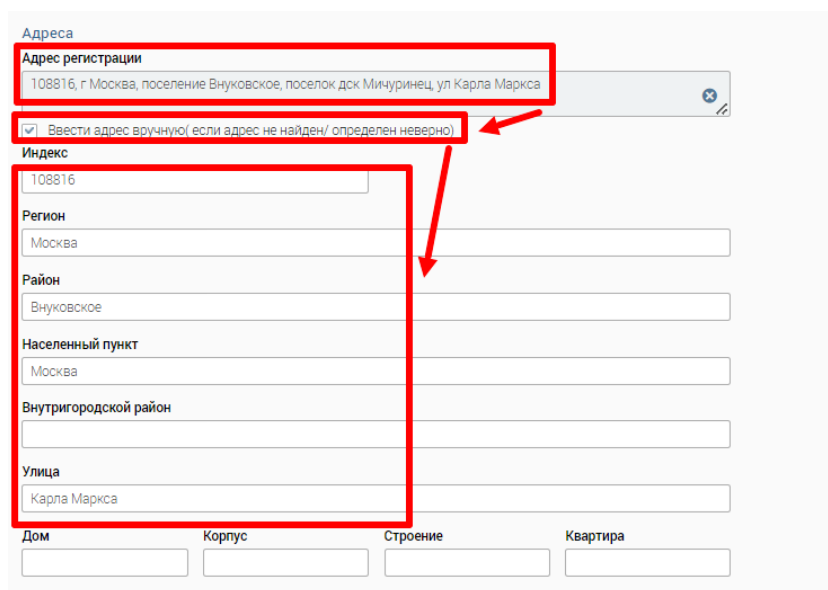


Рисунок 289 – Автоматическая подстановка адреса

Чтобы очистить поле «Адрес регистрации», нажмите ,

Если поле «Адрес регистрации» не заполнено, то при установке флажка «Ввести адрес вручную (если адрес не найден / определен неверно)» данные местоположения можно заполнить самостоятельно в полях ручного ввода, поле «Адрес регистрации» будет неактивно (Рисунок 290).

Адреса

Адрес регистрации

Москва, ул. Ленина

☒ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Индекс

Регион

Район

Населенный пункт

Москва

Внутригородской район

Улица

ул. Ленина

Дом Корпус Строение Квартира

Адрес проживания

☐ Ввести адрес вручную(если адрес не найден/ определен неверно)

Рисунок 290 – Ручное заполнение адресных данных

Если адрес регистрации (для физического лица и индивидуального предпринимателя) и юридический адрес (для юридического лица) совпадают с почтовым адресом (для обращения с любым типом обратившегося), чтобы скопировать данные из поля «Адрес регистрации» и «Юридический адрес», нажмите на иконку  в поле «Почтовый адрес».

При нажатии на иконку  в поле «Плановая дата решения» выберите дату не ранее текущего дня.

При выборе документа в выпадающем списке поля «Вид документа» станут активны кнопки «Загрузить» и «Сканировать» (Рисунок 291).

Документы

Вид документа

Поиск документа

Загрузить Сканировать

+ Добавить документ

Рисунок 291 – Блок «Документы»

При нажатии на кнопку «Загрузить» откроется локальный проводник для загрузки файла.

При нажатии на кнопку «Сканировать» при запущенном приложении «Смарт-Агент» отобразится запрос о сканировании файла. Если приложение не запущено, отобразится модальное окно с текстом «Для подписания документов, пожалуйста, запустите актуальную версию Смарт-Агента» (Рисунок 243).

Чтобы добавить еще один документ, нажмите на кнопку «Добавить документ» (Рисунок 292).

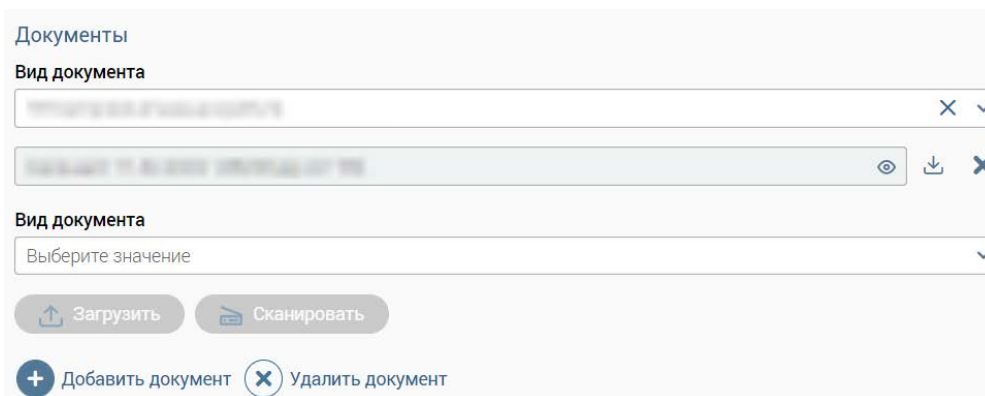


Рисунок 292 – Блок «Документы», загрузка дополнительного документа

Для загруженного документа доступны действия:

- скачивание: кнопка ;
- удаление: кнопка ;
- просмотр: кнопка  (просмотр доступен только для файлов следующих форматов: PDF, PNG, JPEG).

При нажатии на кнопку « Удалить документ» приложенный документ удалится.

Чтобы сохранить обращение, нажмите на кнопку «Создать». Сохраненное обращение отобразится в каталоге обращений.

Сохранения обращения не произойдет, если:

- 1) не заполнены обязательные поля на форме создания обращения, под незаполненным полем отобразится подсказка с текстом «Это поле не заполнено»;
- 2) некорректно заполнены поля на форме создания обращения, под полем отобразится подсказка в соответствии с типом поля;
- 3) Вместо кнопки «Создать» нажата кнопка «Отменить» или .

3.7.2 Просмотр обращения

Нажмите на кнопку просмотра  в строке обращения (Рисунок 277) – откроется форма обращения (Рисунок 293). В открывшемся окне «Просмотр обращения» все поля недоступны для редактирования.

Просмотр обращения

Обращается

☒ Физическое лицо/Индивидуальный предприниматель

☐ Юридическое лицо

Тип обращения*

Благодарность

МФЦ*

МФЦ 1

ФИО обратившегося*

Иванов Иван Иванович

Адрес регистрации

г. Москва, ул. Ленина, д. 10, кв. 10

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Благодарность МФЦ

Выберите значение

Благодарность сотруднику МФЦ

Выберите значение

Суть обращения

Получить информацию о статусе обращения

Плановая дата решения

28.04.2025

Почтовый адрес

г. Москва, ул. Ленина, д. 10, кв. 10

☐ Ввести адрес вручную (если адрес не найден/определен неверно)

Телефон

8 (495) 123-45-67

Электронная почта

ivanov@yandex.ru

Документы

Вид документа

Выберите значение

Загрузить

Сканировать

Добавить документ

Ответ

Уведомили гражданина

☒

Заккрыть

Рисунок 293 – Окно «Просмотр обращения»

Если в блоке «Документы» загружен файл, его можно скачать, нажав на иконку , и просмотреть, нажав на иконку  (только для файлов формата: PDF, PNG, JPEG. Для файлов других форматов доступно только скачивание на компьютер).

3.7.3 Уведомление заявителя о результатах обращения

Чтобы уведомить заявителя о результатах обращения, в каталоге обращений нажмите на кнопку  → «Уведомить».

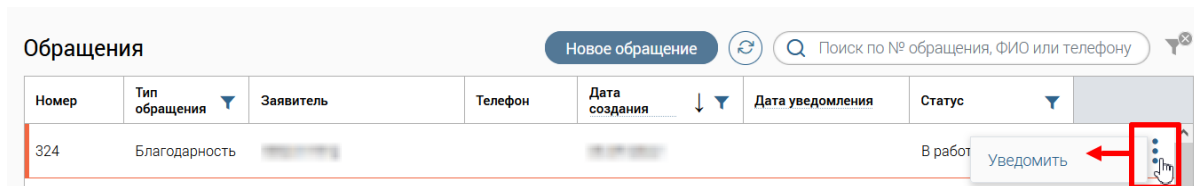


Рисунок 294 – Действие «Уведомить»

Действие доступно для обращений, имеющих статус «В работе». При выборе действия статус обращения изменится на «Заявитель уведомлен». Дата уведомления отобразится в одноименном столбце в каталоге обращений.

Действие «Уведомить» также доступно на форме обращения – для этого отметьте флажок «Уведомили гражданина» (Рисунок 293).

3.7.4 Завершение работы с обращением

Чтобы завершить работу с обращением, в каталоге обращений нажмите на кнопку  → «Завершить» (Рисунок 295).

Действие доступно для обращений, имеющих статус «Заявитель уведомлён». При выборе действия статус обращения изменится на «Завершено».

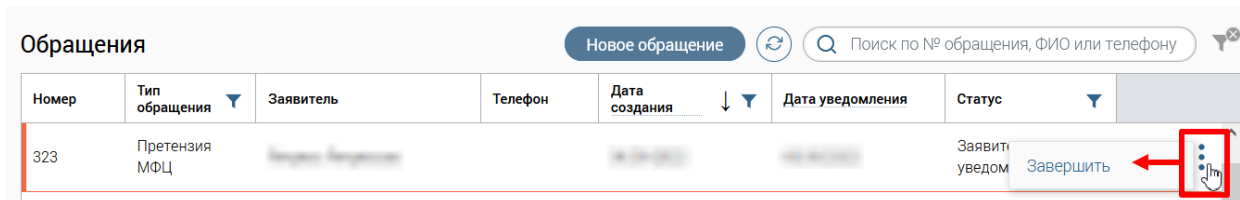


Рисунок 295 – Действие «Завершить»

3.7.5 Редактирование обращения

Чтобы открыть форму редактирования обращения, в каталоге обращений нажмите на кнопку  в строке выбранного обращения. В окне «Редактирование обращения» все поля доступны для редактирования (Рисунок 296).

Если обращение имеет статус «Заявитель уведомлён», то в окне редактирования обращения будет отмечен флажок «Уведомили гражданина». При снятии отметки «Уведомили гражданина» статус обращения будет изменен на «В работе».

В поле «Ответ» на форме редактирования обращения впишите ответ заявителю по данному обращению и нажмите «Сохранить».

3.8 Раздел «Межведомственные запросы»

Раздел «Межведомственные запросы» включает в себя информацию о выполненных межведомственных запросах (Рисунок 297).

Номер заявления	Дата создания заявления	Услуга	GUID запроса	Наименование запроса	Статус	Автор	Дата запроса	Дата ответа	
123456789	2023-10-10 12:39	(четвертая версия Электронная) Прием заявлений о включении...	123456789-123456789-123456789-123456789	Предоставление информации об уплате...	Результат получен	123456789	2023-10-10 10:48	2023-10-10 10:49	
123456789	2023-10-10 12:39	(четвертая версия Электронная) Прием заявлений о включении...	123456789-123456789-123456789-123456789	Предоставление информации об уплате...	Результат получен	123456789	2023-10-10 16:19	2023-10-10 16:19	
123456789	2023-10-10 12:39	(четвертая версия Электронная) Прием заявлений о включении...	123456789-123456789-123456789-123456789	Прием заявления о выдаче загранпаспорта...	Доставлено	123456789	2023-10-10 10:49	2023-10-10 10:49	
123456789	2023-10-10 12:39	(четвертая версия Электронная) Прием заявлений о включении...	123456789-123456789-123456789-123456789	Прием заявления о выдаче загранпаспорта...	Доставлено	123456789	2023-10-10 12:40	2023-10-10 12:40	

Страница: 1 1-4 из 4

Рисунок 297 – Раздел «Межведомственные запросы»

Перечень выполненных межведомственных запросов представлен в виде таблицы и содержит следующие столбцы:

- номер заявления;
- дата создания заявления;
- услуга;
- GUID запроса;
- наименование запроса;
- статус;
- автор;
- дата запроса;
- дата ответа;
- колонка с действиями.

В столбцах с датой значение даты и времени отображается в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ (ДД – день, ММ – месяц, ГГГГ – год и ЧЧ – часы, ММ – минуты).

В разделе доступна сортировка и фильтрация данных (подробнее см. п. 2.5.4 и п. 2.5.3 соответственно).

При нажатии в строке запроса на кнопку откроется форма заявления, по которому был выполнен выбранный межведомственный запрос.

3.9 Раздел «Аудиозаписи приемов»

При нажатии на раздел «Аудиозаписи приемов» в новой вкладке браузера откроется страница, позволяющая осуществлять поиск по существующим аудиозаписям и прослушивать их (Рисунок 298).

Примечание – Указанный функционал является дополнительной функциональной возможностью. Для подключения данной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

Наименование файла	Дата и время начала записи	Дата и время окончания записи	Номер талона
Аудиозапись 1 (0.0 Mb)	17.18.48	17.18.54	
Аудиозапись 2 (0.1 Mb)	17.21.15	17.21.31	A-9
Аудиозапись 3 (0.2 Mb)	17.21.41	17.22.01	A-8
Аудиозапись 4 (0.1 Mb)	17.22.11	17.22.21	A-9

Рисунок 298 – Раздел «Аудиозаписи приемов»

Список аудиозаписей представлен в виде таблицы, состоящей из следующих колонок:

- Наименование файла;
- Дата и время начала записи;
- Дата и время окончания записи;
- Номер талона;
- Колонка с действиями.

Для поиска аудиозаписей выберите оператора в выпадающем меню «Оператор» и дату создания аудиозаписи в поле «Дата отбора записей» и нажмите на кнопку «Поиск».

Если в результате поиска по заданным параметрам будут найдены аудиозаписи, то они будут отображены в таблице аудиозаписей.

Если в результате поиска по заданным параметрам не найдутся аудиозаписи, то отобразится модальное окно «Поиск аудиозаписей» с текстом *«На дату <дата из поля «Дата отбора записей»> по пользователю <ФИО пользователя, выбранного в поле «Оператор»> аудиозаписи не найдены.»* (Рисунок 299).

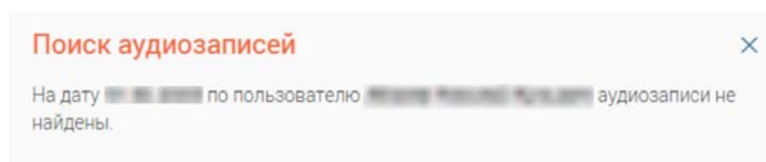


Рисунок 299 – Модальное окно «Поиск аудиозаписей»

Для прослушивания аудиозаписи нажмите на кнопку  в строке выбранной аудиозаписи, после чего отобразится встроенный плеер, позволяющий прослушать выбранную аудиозапись.

Для скачивания аудиозаписи нажмите на кнопку  в плеере и выберите «Скачать» – файл с выбранной аудиозаписью будет скачан в директорию, указанную в настройках браузера (Рисунок 300).

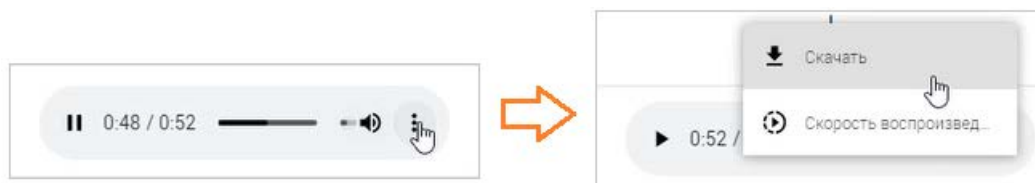


Рисунок 300 – Скачивание аудиозаписи

Для изменения скорости воспроизведения аудиозаписи нажмите на кнопку  в плеере и выберите «Скорость воспроизвед...» и далее произведите нужные настройки скорости.

3.10 Раздел «Отправленные SMS»

Раздел позволяет просматривать информацию об СМС, отправленных заявителям в рамках заявлений (Рисунок 301). Для роли «Аудитор» в списке отправленных СМС доступны СМС по всей сети МФЦ.

Отправленные СМС		Аудиозапись не ведется						
Отправленные СМС		Поиск по ФИО, услуге или № заявления						
Дата отправки	Статус	Текст	Заявитель	Телефон заявителя	Номер заявления	Услуга		
10.10.2023	Создано	Вы можете получить документы по заявлению № 123456789	Иванов Иван Иванович	+7 911 123 4567	123456789	Получение документов по заявлению		
10.10.2023	Создано	Вы можете получить документы по заявлению № 123456789	Иванов Иван Иванович	+7 911 123 4567	123456789	Получение документов по заявлению		
10.10.2023	Ошибка	Вы можете получить документы по заявлению № 123456789	Иванов Иван Иванович	+7 911 123 4567	123456789	Получение документов по заявлению		
10.10.2023	Ошибка при отправке сообщения	Текст сообщения не может быть отправлен	Иванов Иван Иванович	+7 911 123 4567	123456789	Получение документов по заявлению		
10.10.2023	Ошибка при отправке сообщения	р-н Центральный, пр-кт Строителей, д 1	Иванов Иван Иванович	+7 911 123 4567	123456789	Получение документов по заявлению		
10.10.2023	Ошибка при отправке сообщения	Вы можете получить документы по заявлению № 123456789	Иванов Иван Иванович	+7 911 123 4567	123456789	Получение документов по заявлению		
10.10.2023	Ошибка при отправке сообщения	Вы можете получить документы по заявлению № 123456789	Иванов Иван Иванович	+7 911 123 4567	123456789	Получение документов по заявлению		

Рисунок 301 – Раздел «Отправленные SMS»

Список отправленных СМС представлен в виде таблицы, содержащей следующие колонки:

- дата отправки;
- статус;
- текст;
- заявитель;
- телефон заявителя;
- номер заявления;

- услуга.

В разделе также предусмотрена возможность поиска отправленных СМС в списке. Поиск может производиться по одному из следующих параметров:

- номер заявления;
- ФИО заявителя.

В разделе доступна фильтрация и сортировка данных (подробнее см. п. 2.5.3 и п. п. 2.5.4). При выборе в поле «Период» значения «По периоду создания заявки» ниже появятся дополнительные поля, позволяющие задать дату начала и окончания необходимого периода путем ручного ввода значения или выбора даты из календаря. Для дополнительных полей периода настроена валидация:

1. При выборе в качестве конечной даты значения раньше начальной даты рядом с полем появится подсказка с текстом *«Конечная дата не может быть раньше начальной»*.
2. При вводе в поле некорректного значения даты или даты раньше 01.01.1900 рядом с полем появится подсказка с текстом *«Некорректная дата»*.

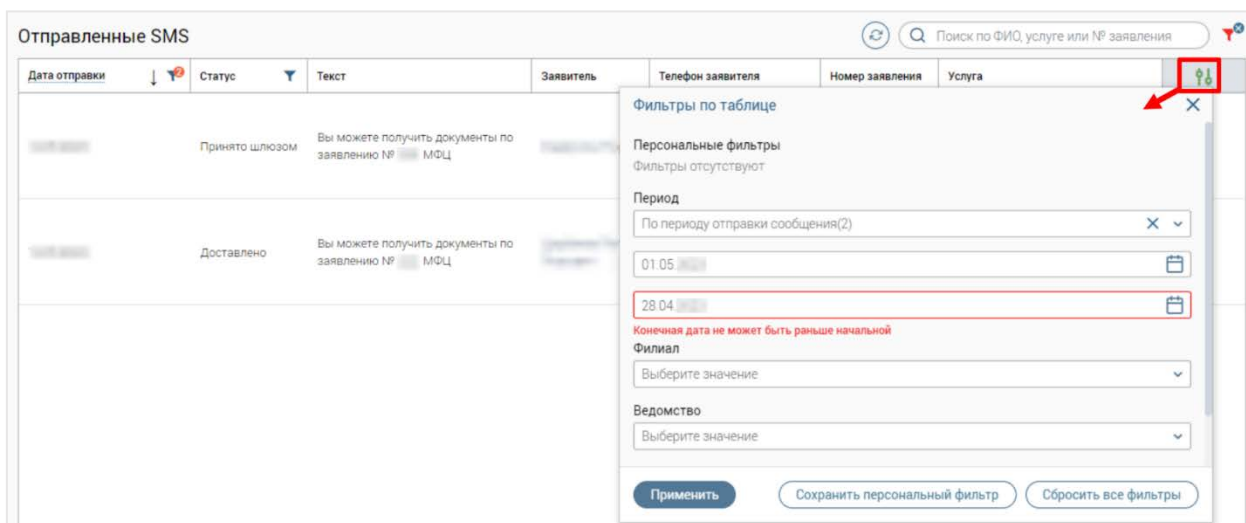


Рисунок 302 – Настройка фильтров раздела «Отправленные СМС»

Для просмотра подробной информации об отправленном СМС нажмите на его строку, после чего в правой части списка отобразится блок «Информация об SMS» (Рисунок 303), содержащий следующие данные:

- текст сообщения;
- ФИО заявителя;
- контактный телефон;
- дополнительный телефон;
- ведомство;
- услуга;

- дата создания заявления;
- филиал.

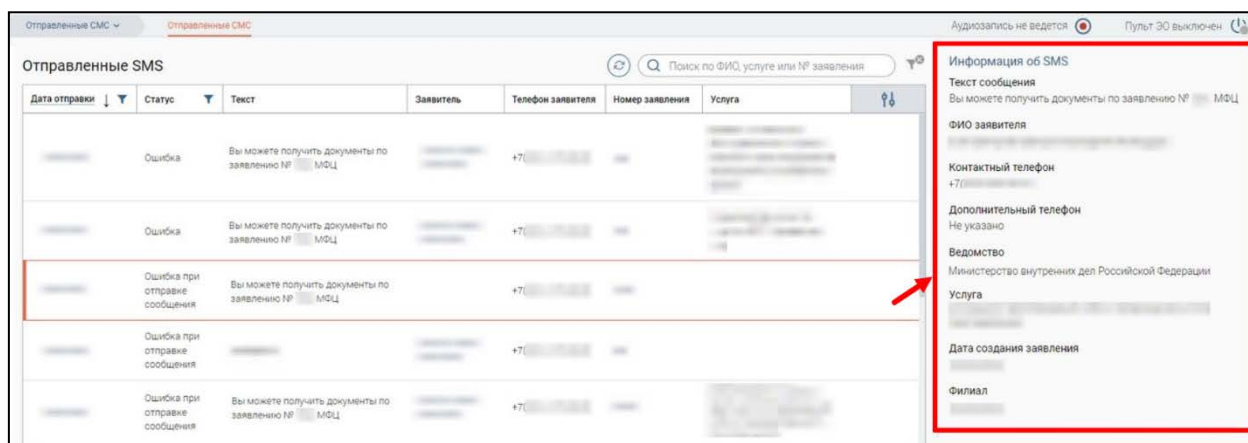


Рисунок 303 – Блок «Информация об SMS»

3.11 Раздел «Журнал действий пользователей»

Раздел (Рисунок 304) предназначен для просмотра всех зафиксированных в системе действий пользователей и представлен в виде таблицы, содержащей следующие столбцы:

Журнал действий пользователей					
Журнал действий					
Поиск по № заявления/пакета, редактируемому объекту					
Пользователь	Дата формирования	Действие	Номер заявления/	Редактируемый объект	
		Смена статуса на "Документы переданы обработчику"		Услуга:	
		Открытие каталога: "Отправленные SMS"			
		Печать заявления		Услуга:	
		Смена статуса на "Документы переданы обработчику"		Услуга:	
Страницы: 1 2 3 4 5 ... 8183					1-50 из 409144

Рисунок 304 – Раздел Журнал действий пользователей

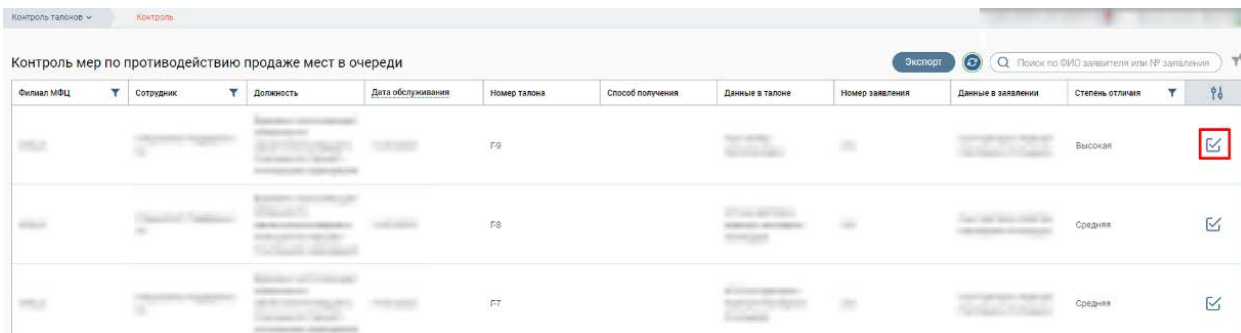
- пользователь;
- дата формирования;
- действие;
- номер пакета/заявления;
- редактируемый объект.

В разделе доступна фильтрация и сортировка данных (подробнее см. п. 2.5.3 и п. п. 2.5.4), а также поиск действий в списке по одному из следующих параметров:

- номер заявления/пакета;
- наименование редактируемого объекта.

3.12 Раздел «Контроль талонов»

Раздел (Рисунок 305) предназначен для контроля продажи талонов и представлен в виде таблицы, содержащей следующие столбцы:



Филиал МФЦ	Сотрудник	Должность	Дата обслуживания	Номер талона	Способ получения	Данные в талоне	Номер заявления	Данные в заявлении	Степень отличия	
				Г9					Высокая	
				Г8					Средняя	
				Г7					Средняя	

Рисунок 305 – Раздел «Контроль талонов»

- филиал МФЦ;
- сотрудник;
- должность;
- дата обслуживания;
- номер талона;
- способ получения;
- данные в талоне;
- номер заявления;
- данные в заявлении;
- степень отличия;
- колонка с действиями.

Примечания:

1. Раздел является дополнительной функциональной возможностью. Для подключения данного функционала обратитесь к разработчикам Системы.
2. Раздел доступен при наличии настроенного пульта модуля «Digit МФЦ.Next: Очередь» в выбранном филиале МФЦ.
3. В таблице отображаются только те талоны, в которых были заполнены данные заявителя. То есть если при взятии талона живой очереди не были введены ФИО заявителя, то талон в таблице не отобразится.

В разделе доступна фильтрация данных (подробнее см. п. 2.5.3), а также возможность поиска талонов в списке по одному из следующих параметров:

- ФИО заявителя;
- номер заявления.

3.12.1 Подтверждение объективности причины отличия данных в талоне и заявлении

При отличии данных в предоставленных заявителем документах от данных талона имеется возможность подтверждения объективности причины принятия оператором заявителя по выбранному талону в случае, если сотрудник принял различия в данных незначительными (*например, при взятии талона заявитель сделал опечатку при заполнении ФИО*).

Для подтверждения объективности причины принятия заявителя по талону нажмите кнопку  в строке записи нужного талона (выделено красным – Рисунок 305), и выберите необходимое действие в открывшемся модальном окне «Подтверждение причины» (Рисунок 306):

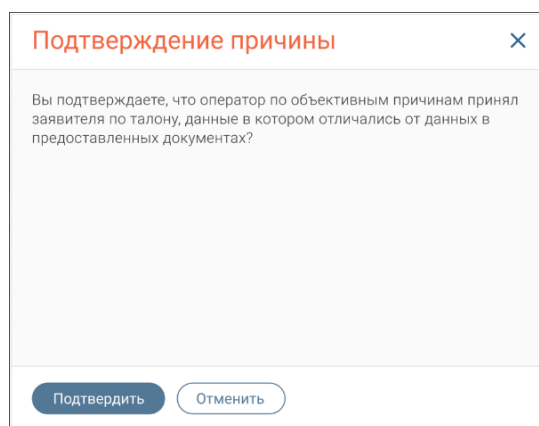


Рисунок 306 – Модальное окно подтверждения причины

- **«Подтвердить»** – для подтверждения объективности причины и закрытия модального окна. После нажатия на кнопку запись с выбранным талоном будет удалена из таблицы.
- **«Отменить»** – для закрытия модального окна без подтверждения объективности причины. Запись с выбранным талоном останется в таблице раздела.

3.12.2 Экспорт талонов

В разделе предусмотрена возможность выгрузки информации об одном, нескольких или всех талонах.

Для выгрузки одного или нескольких талонов нажмите кнопку «Экспорт» над таблицей и выберите «Выделенные талоны» (Рисунок 307).

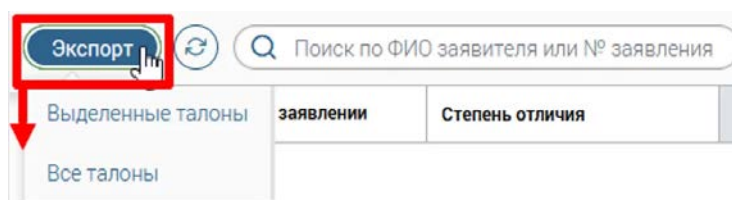


Рисунок 307 – Меню экспорта талонов

Отметьте флажки в начале строк нужных талонов и нажмите «Продолжить».

Для **выгрузки всех талонов** нажмите кнопку «Экспорт» над таблицей и выберите «Все талоны» (Рисунок 307).

Далее откроется модальное окно «Экспорт талонов» с информацией о количестве выбранных талонов и полем для ввода названия файла (Рисунок 308). По умолчанию название файла задается по формату DD_MM_YYYY_Список_Талонов.xlsx, где DD – день, MM – месяц, YYYY – год.

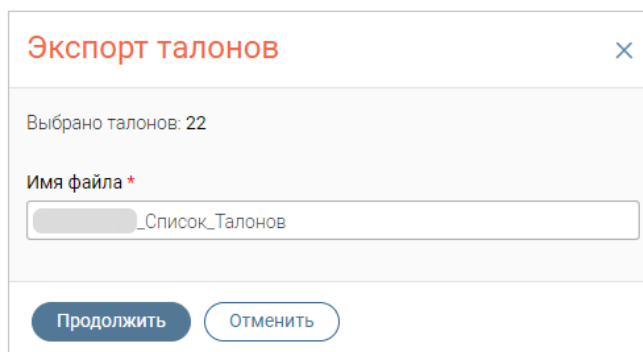


Рисунок 308 – Модальное окно «Экспорт талонов»

При необходимости скорректируйте название файла и нажмите кнопку «Продолжить» – произойдет скачивание файла XLSX в директорию, выбранную в настройках браузера.

В случае ошибки экспорта отобразится модальное окно об ошибке «Экспорт не выполнен» с текстом «Произошел сбой во время выгрузки данных. Пожалуйста, выполните экспорт еще раз.»

П р и м е ч а н и е – Если было выбрано большее количество талонов, чем максимальное допустимое количество записей для экспорта, то в модальном окне «Экспорт талонов» отобразится подсказка о превышении максимально допустимого количества записей (Рисунок 309).

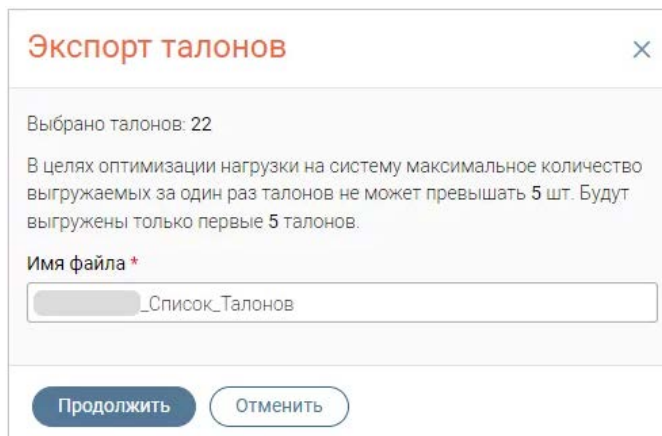


Рисунок 309 – Превышено максимальное количество записей для экспорта (пример)

4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ЗАДАЧИ

4.1 Создание заявления по услуге проведения очной идентификации

Примечание – Возможность создания заявлений по услуге проведения очной идентификации является опциональной и настраивается индивидуально по каждому региону. Для подключения данной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

В рамках интеграции с информационной системой Удостоверяющего центра Акционерного общества «Инфотекс Интернет Траст» оператору МФЦ доступна возможность проведения очной идентификации физических лиц на базе МФЦ с целью получения заявителем сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи в мобильном приложении «Госключ».

Для создания заявления нажмите одноименную кнопку «Создать заявление» на верхней панели раздела «Заявления» (см. Рисунок 60), в открывшемся окне «Новое заявление» → шаг «Выбор заявителя» заполните данные заявителя, на шаге «Выбор услуги» укажите услугу [соответствующую услуге](#).

Далее на шаге «Форма заявления» укажите данные заявителя, по которым будет производиться поиск заявки и очная идентификация, путем выбора соответствующего переключателя и нажмите на кнопку «Найти заявку» (Рисунок 310).

Рисунок 310 – Проведение очной идентификации заявителя

После успешной идентификации заявки скачайте шаблон заявления и бланка сертификата. Далее загрузите необходимые документы в поле «Документы для проведения очной идентификации» путем нажатия на гипертекст «Загрузить вручную» или

перетаскивания необходимого файла в область загрузки. По завершении заполнения формы заявления нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 311).

Выбор заявителя
Выбор услуги
Форма заявления
Способы уведомления

Сканы заявления и бланка сертификата

Серия Номер Дата Тип документа

Загрузить шаблон

Документ предоставлен

Перетащите файлы сюда или [загрузите вручную](#)

Максимально допустимый размер файла – 50 Мб. Количество файлов не больше 1.

Скан/фото 2-3 страниц оригинала паспорта гражданина РФ

Серия Номер Дата Тип документа

Документ предоставлен

Перетащите файлы сюда или [загрузите вручную](#)

Максимально допустимый размер файла – 50 Мб. Количество файлов не больше 1.

Отправить

Рисунок 311 – Загрузка необходимых документов для выдачи УКЭП

Для завершения заявления на шаге «Форма заявления» нажмите на кнопку «Продолжить», далее на шаге «Способы уведомления» выберите способ уведомления **«Не уведомлять»** и нажмите на кнопку «Завершить». В открывшемся окне «Завершение заявления» выберите статус заявления «Выдано заявителю» и при необходимости выберите из шаблона или введите вручную комментарий, после чего нажмите на кнопку «Завершить».

Полученный сертификат усиленной квалифицированной электронной подписи будет доступен заявителю в мобильном приложении «Госключ».

4.2 Направление заявлений на правовую экспертизу

4.2.1 Направление заявления на правовую экспертизу при переводе его в Контакт-центр

Примечание – Возможность перевода заявления на правовую экспертизу является опциональной функциональной возможностью. Для подключения данной функциональной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

При переводе в контакт-центр заявлений, по которым был получен обоснованный отказ/приостановление/донос документов (при нажатии на кнопку «В контакт-центр» на форме заявления или при выборе действия «В контакт-центр» в каталоге заявлений), сформированных по неэлектронным услугам, доступна возможность проставки признака необходимости проведения правовой экспертизы. Проставление признака осуществляется

в поле «Правовая экспертиза» в окне подтверждения отправки заявления в контакт-центр путем выбора в выпадающем списке значения «Требуется» / «Не требуется» (Рисунок 312).

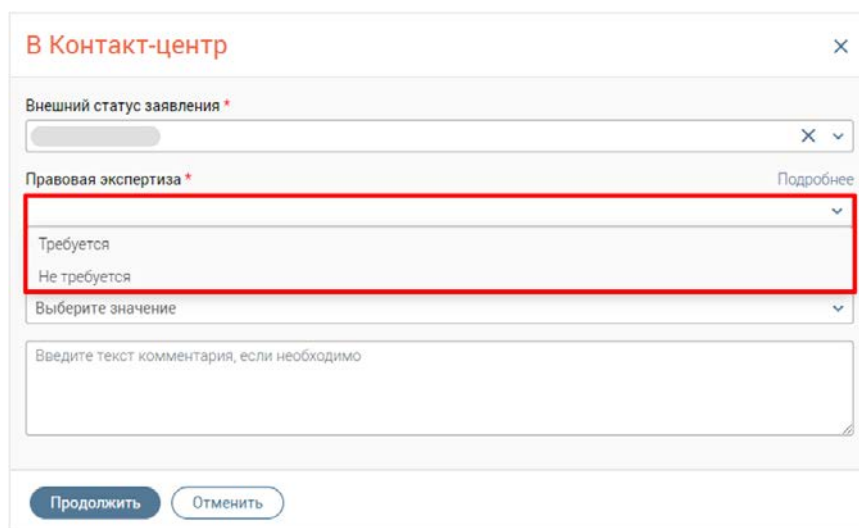


Рисунок 312 – Признак проведения правовой экспертизы при переводе заявления в контакт-центр

Для заявлений, у которых в поле «Правовая экспертиза» выбрано значение «Не требуется», отправка запросов в программный модуль правовой экспертизы не происходит.

Для заявлений, у которых в поле «Правовая экспертиза» выбрано значение «Требуется», при условии, что по заявлению ранее проводилась правовая экспертиза, в программный модуль правовой экспертизы отправляется запрос для обновления статуса задачи.

Для заявлений, у которых в поле «Правовая экспертиза» выбрано значение «Требуется», при условии, что по заявлению ранее не проводилась правовая экспертиза, в программный модуль правовой экспертизы отправляется запрос для создания новой задачи.

При нажатии в поле «Правовая экспертиза» на гипертекст «Подробнее» отобразится подсказка по текущему значению в поле (Рисунок 313).

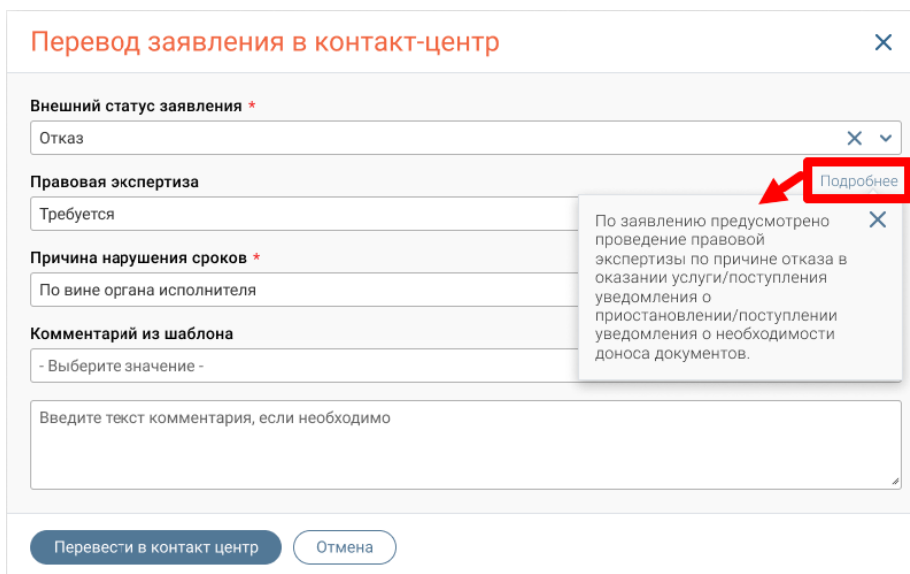


Рисунок 313 – Подсказка по проставленному признаку правовой экспертизы

Заявки на проведение правовой экспертизы по выбранным заявлениям создаются в программном модуле правовой экспертизы.

Примечания:

1. Если заявление сформировано по услуге из списка электронных услуг, то вне зависимости от значения, выбранного в поле «Внешний статус», в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Не требуется» (поле недоступно для редактирования).
2. Если заявление сформировано по услуге, у которой в редакторе форм указан адрес доставки, то вне зависимости от значения, выбранного в поле «Внешний статус», в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Не требуется» (поле недоступно для редактирования).
3. Если заявление сформировано по услуге, у которой в редакторе форм не указан адрес доставки, то проставление признака выполняется исходя из следующих условий:
 - а) если по заявлению ранее проводилась правовая экспертиза и статусом задачи в модуле правовой экспертизы является «Отправлена претензия в ОИВ», то вне зависимости от значения, выбранного в поле «Внешний статус», в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Требуется» (поле недоступно для редактирования);
 - б) если по заявлению ранее проводилась правовая экспертиза и статусом задачи в модуле правовой экспертизы является «Выполнено», то вне зависимости от значения, выбранного в поле «Внешний статус», в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Не требуется» (поле недоступно для редактирования).
 - в) Если по заявлению ранее не проводилась правовая экспертиза, то значение в поле «Правовая экспертиза» зависит от значения, указанного в поле «Внешний статус»:
 - если в поле «Внешний статус» выбрано значение «Исполнено», то в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Не требуется» (поле недоступно для редактирования);
 - если в поле «Внешний статус» выбрано значение «Отказ», «Приостановлено» или «Донос документов», то в поле «Правовая экспертиза» будет очищено ранее выбранное значение (поле доступно для редактирования) и отобразится подсказка «Не задано».

4.2.2 Направление заявления на правовую экспертизу при приеме входящего пакета

Примечание – Возможность перевода заявления на правовую экспертизу является опциональной функциональной возможностью. Для подключения данной функциональной возможности необходимо обратиться к разработчикам Системы.

При приеме входящего пакета типа «Заявление» по заявлениям, по которым был получен обоснованный отказ/приостановление/донос документов, сформированным по неэлектронным услугам, доступна возможность простановки признака необходимости проведения правовой экспертизы.

Проставление признака осуществляется в колонке «Правовая экспертиза» таблицы «Заявления пакета» в модальном окне приема входящего пакета путем выбора в выпадающем списке значения «Требуется» / «Не требуется» (Рисунок 314).

Принятие пакета № []

Комментарий из шаблона
Выберите значение

Введите текст комментария, если необходимо

Внутренний статус для всех заявок: Выберите значение

Внешний статус для всех заявок: Выберите значение

Причина нарушения сроков для просроченных заявок: Выберите значение

Заявления пакета

№	услуга	Срок исполнения	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата создания	Причина нарушения срока	Правовая экспертиза
				Контакт-центр	Исполнено		Срок не нарушен	Не требуется
				Контакт-центр	Исполнено		Срок не нарушен	Не требуется
				Контакт-центр	Исполнено		Срок не нарушен	Не требуется

Страницы: 1 13 из 3

Принять Закрывать Сохранить

Рисунок 314 – Признак проведения правовой экспертизы при приеме входящего пакета

Для заявлений, у которых в поле «Правовая экспертиза» выбрано значение «Не требуется», отправка запросов в программный модуль правовой экспертизы не происходит.

Для заявлений, у которых в поле «Правовая экспертиза» выбрано значение «Требуется», при условии, что по заявлению ранее проводилась правовая экспертиза, в программный модуль правовой экспертизы отправляется запрос для обновления статуса задачи.

Для заявлений, у которых в поле «Правовая экспертиза» выбрано значение «Требуется», при условии, что по заявлению ранее не проводилась правовая экспертиза, в программный модуль правовой экспертизы отправляется запрос для создания новой задачи.

При нажатии в поле «Правовая экспертиза» на гипертекст «Подробнее» отобразится подсказка по текущему значению в поле (Рисунок 315).

Рисунок 315 – Подсказка по проставленному признаку правовой экспертизы в окне принятия пакета

Заявки на проведение правовой экспертизы по выбранным заявлениям создаются в программном модуле правовой экспертизы.

Примечания:

1. Если заявление сформировано по услуге из списка электронных услуг, то вне зависимости от значения, выбранного в поле «Внешний статус», в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Не требуется» (поле недоступно для редактирования).
2. Если заявление сформировано по услуге, у которой в редакторе форм указан адрес доставки, то вне зависимости от значения, выбранного в поле «Внешний статус», в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Не требуется» (поле недоступно для редактирования).
3. Если заявление сформировано по услуге, у которой в редакторе форм не указан адрес доставки, то проставление признака выполняется исходя из следующих условий:
 - а) если по заявлению ранее проводилась правовая экспертиза и статусом задачи в модуле правовой экспертизы является «Отправлена претензия в ОИВ», то вне зависимости от значения, выбранного в поле «Внешний статус», в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Требуется» (поле недоступно для редактирования);

- б) если по заявлению ранее проводилась правовая экспертиза и статусом задачи в модуле правовой экспертизы является «Выполнено», то вне зависимости от значения, выбранного в поле «Внешний статус», в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Не требуется» (поле недоступно для редактирования).
- в) Если по заявлению ранее не проводилась правовая экспертиза, то значение в поле «Правовая экспертиза» зависит от значения, указанного в поле «Внешний статус»:
- если в поле «Внешний статус» выбрано значение «Исполнено», то в поле «Правовая экспертиза» автоматически проставится признак «Не требуется» (поле недоступно для редактирования);
 - если в поле «Внешний статус» выбрано значение «Отказ», «Приостановлено» или «Донос документов», то в поле «Правовая экспертиза» будет очищено ранее выбранное значение (поле доступно для редактирования) и отобразится подсказка «Не задано».

5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

В случае потери работоспособности Системы необходимо обратиться в службу поддержки при помощи любого из следующих каналов связи (при наличии):

- телефон горячей линии: 8-800-770-09-51;
- система регистрации обращений.

Регистрация обращений производится в режиме 24 часа 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году. Регистрация производится в информационной системе, доступ к которой предоставляется разработчиками Системы. В одном обращении может содержаться только проблема одного типа и одной темы.

При подаче обращения Заказчик указывает тип и тему обращения.

Для обращений типа инцидент, когда логика работы Системы отличается от заявленной в актуальной версии руководства пользователя, необходимо указать:

- примерное время инцидента;
- описание инцидента с шагами для воспроизведения, снимки всего экрана с сообщением об ошибке (скриншоты экрана целиком);
- однократность или неоднократность проявления инцидента;
- круг пользователей или компьютеров, затронутых данным инцидентом;
- действия, предпринятые для самостоятельного решения инцидента;
- скриншоты системы мониторинга, по возможности;
- версии используемого программного обеспечения (операционная система, прикладное программное обеспечение, версия Java, установленная на АРМ пользователя, АРМ, на которых наблюдается проблема, на одном или нескольких персональных компьютерах);
- прочая необходимая информация для решения инцидента;
- реквизиты контактного лица со стороны Заказчика, имеющего соответствующую квалификацию и уполномоченного оказывать помощь в решении инцидента.

Для подачи иного обращения:

- описание ситуации, в которой возникло обращение;
- действия, предпринятые пользователем для самостоятельного решения возникшего вопроса;
- описание желаемого результата по итогам решения вопроса;
- указание реквизитов нормативно-правового акта, на основании которого необходимо внести изменения (при наличии);

- прочая необходимая информация для решения обращения.