

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**«Digit МФЦ.Next»**

**Руководство пользователя**

**«Обработчик заявок»**

Листов 136

# СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ .....	10
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ .....	11
2.1 Вход в систему.....	11
2.1.1 Вход с помощью логина и пароля.....	11
2.1.2 Вход с помощью учетной записи на портале Госуслуги .....	12
2.1.3 Вход с помощью электронной подписи .....	13
2.2 Выбор филиала и роли пользователя .....	13
2.3 Смена филиала МФЦ и роли пользователя .....	14
2.4 Выход из системы .....	15
2.5 Базовые действия в разделах.....	15
2.5.1 Меню навигации по разделам.....	15
2.5.2 Обновление данных.....	16
2.5.3 Фильтрация данных.....	16
2.5.4 Сортировка данных .....	17
2.5.5 Поиск данных.....	18
2.5.6 Настройка отображения таблицы раздела.....	18
2.5.7 Основные кнопки.....	19
3 РАБОТА В СИСТЕМЕ.....	21
3.1 Просмотр информации по разделу .....	21
3.1.1 Поиск информации в базе знаний.....	22
3.1.2 Копирование ссылки на страницу базы знаний.....	22
3.1.3 Вкладка «База знаний Digit».....	23
3.1.3.1 Создание новой страницы .....	23
3.1.3.2 Редактирование страницы .....	24
3.1.3.3 Копирование страницы .....	24
3.1.3.4 Перемещение страницы .....	25
3.1.3.5 Привязка страницы к системе .....	26

3.1.3.6 Назначение доступов к странице .....	27
3.1.3.7 Удаление страницы .....	28
3.1.4 Вкладка «База знаний региона» .....	29
3.1.4.1 Создание новой страницы .....	29
3.1.4.2 Редактирование страницы .....	29
3.1.4.3 Копирование страницы .....	29
3.1.4.4 Перемещение страницы .....	29
3.1.4.5 Привязка страницы к системе .....	29
3.1.4.6 Назначение доступов к странице .....	30
3.1.4.7 Удаление страницы .....	30
3.1.5 Вкладка «Мои заметки» .....	30
3.1.5.1 Создание новой заметки .....	30
3.1.5.2 Редактирование заметки .....	31
3.1.5.3 Копирование заметки .....	31
3.1.5.4 Перемещение заметки .....	31
3.1.5.5 Привязка заметки к системе .....	32
3.1.5.6 Удаление заметки .....	32
3.2 Раздел «Заявления» .....	33
3.2.1 Обработка заявлений .....	33
3.2.1.1 Выбор заявителя .....	34
3.2.1.2 Выбор услуги .....	34
3.2.1.3 Форма заявления .....	34
3.2.1.3.1 Прикрепление документов к заявлению .....	39
3.2.1.3.2 Межведомственные запросы .....	46
3.2.1.3.3 Основная информация .....	47
3.2.1.3.4 История изменений .....	47
3.2.1.3.5 Информация о пакетах, куда входит заявление .....	48
3.2.1.3.6 Связанные заявления .....	49

3.2.1.4 Способы уведомления заявителя .....	50
3.2.1.5 Завершение обработки заявления .....	51
3.2.2 Просмотр заявления .....	51
3.2.3 Открытие формы заявления/консультации по прямой ссылке .....	52
3.2.4 Печать заявления .....	54
3.2.5 Печать документа .....	55
3.2.6 Печать нескольких документов.....	56
3.2.7 Действия с заявлением .....	56
3.2.8 Экспорт заявлений.....	59
3.2.9 Групповая смена статусов заявлений .....	60
3.2.10 Просмотр информации о заявителе .....	62
3.2.11 Просмотр истории по заявлению .....	62
3.2.12 Выбор способа уведомления заявителя о результатах услуги и подтверждение согласия на оценку качества услуг по СМС .....	63
3.2.13 Просмотр результата оказания услуги .....	64
3.2.14 Редактирование карточки заявителя с типом «Физическое лицо» .....	66
3.2.14.1 Вкладка «Основное» .....	67
3.2.14.2 Вкладка «История обращений».....	73
3.2.14.2.1 Экспорт заявлений из истории обращений заявителя с типом «Физическое лицо».....	73
3.2.14.3 Вкладка «История изменений карточки».....	74
3.2.14.4 Вкладка «Начисления и платежи» .....	75
3.2.15 Редактирование заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель» ...	77
3.2.15.1 Экспорт заявлений из истории обращения заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель» .....	77
3.2.16 Редактирование карточки заявителя с типом «Юридическое лицо».....	78
3.2.16.1 Вкладка «Основное» .....	78
3.2.16.2 Вкладка «История обращений».....	81

3.2.16.2.1 Экспорт заявлений из истории обращения заявителя с типом «Юридическое лицо».....	81
3.2.16.3 Вкладка «История изменений карточки».....	81
3.2.16.4 Вкладка «Начисления и платежи» .....	82
3.2.17 Открытие карточки заявителя по прямой ссылке.....	83
3.2.17.1 Открытие карточки заявителя на вкладке «Основное» .....	83
3.2.17.2 Открытие карточки заявителя на вкладке «История обращений» .....	84
3.2.17.3 Открытие карточки заявителя на вкладке «История изменений карточки».....	85
3.2.17.4 Открытие карточки заявителя на вкладке «Начисления/платежи» .....	85
3.3 Раздел «Услуги» .....	86
3.4 Раздел «Работа с делами» .....	88
3.4.1 Подраздел «Исходящие пакеты».....	88
3.4.1.1 Создание исходящего пакета.....	89
3.4.1.2 Автоматическое создание исходящего пакета.....	91
3.4.1.3 Редактирование исходящего пакета .....	92
3.4.1.4 Открытие исходящего пакета документов по прямой ссылке .....	93
3.4.1.5 Добавление заявлений в пакет .....	94
3.4.1.6 Удаление заявления, входящего в пакет .....	96
3.4.1.7 Групповое удаление заявлений, входящих в пакет.....	96
3.4.1.8 Выгрузка пакета в файл формата XML .....	97
3.4.1.9 Просмотр исходящего пакета.....	97
3.4.1.10 Смена статуса заявления, входящего в пакет .....	98
3.4.1.11 Отмена отправки пакета.....	99
3.4.1.12 Удаление исходящего пакета .....	99
3.4.1.13 Отправка исходящего пакета курьером .....	100
3.4.1.13.1 Отправка курьером на форме редактирования пакета.....	100
3.4.1.13.2 Отправка курьером через каталог исходящих пакетов.....	101

3.4.1.14 Отправка исходящего пакета в ВИС .....	101
3.4.1.14.1 Отправка в ВИС на форме редактирования или просмотра пакета .....	101
3.4.1.14.2 Отправка в ВИС через каталог исходящих пакетов.....	102
3.4.1.15 Отправка исходящего пакета в архив.....	103
3.4.1.15.1 Отправка в архив на форме редактирования пакета .....	103
3.4.1.15.2 Отправка в архив через каталог исходящих пакетов .....	104
3.4.1.16 Печать описи документов.....	104
3.4.1.16.1 Печать описи документов на форме просмотра пакета .....	104
3.4.1.16.2 Печать описи документов на форме редактирования пакета ....	105
3.4.1.16.3 Печать описи документов через каталог исходящих пакетов...	105
3.4.2 Подраздел «Входящие пакеты».....	106
3.4.2.1 Создание входящего пакета.....	106
3.4.2.2 Создание пустого входящего пакета .....	108
3.4.2.3 Автоматическое создание входящего пакета.....	108
3.4.2.4 Просмотр входящего пакета.....	110
3.4.2.5 Редактирование входящего пакета .....	111
3.4.2.6 Открытие входящего пакета по прямой ссылке .....	112
3.4.2.7 Добавление заявления в пакет.....	113
3.4.2.8 Групповое удаление заявлений, входящих в пакет.....	114
3.4.2.9 Удаление одного заявления, входящего в пакет .....	115
3.4.2.10 Принятие входящего пакета .....	115
3.4.2.11 Сохранение настроек приема входящего пакета.....	118
3.4.2.12 Открытие окна приема входящего пакета по прямой ссылке.....	119
3.4.2.13 Печать описи документов.....	120
3.4.2.13.1 Печать описи документов на форме просмотра пакета .....	120
3.4.2.13.2 Печать описи документов на форме редактирования пакета ....	121
3.4.2.13.3 Печать описи документов через каталог входящих пакетов.....	121

3.4.3 Подраздел «Ведомости для курьера» .....	122
3.4.3.1 Создание ведомости для курьера.....	122
3.4.3.2 Открытие ведомости для курьера по прямой ссылке .....	123
3.4.3.3 Добавление пакета в ведомость для курьера .....	125
3.4.3.4 Групповое удаление пакетов, входящих в ведомость для курьера .....	125
3.4.3.5 Удаление одного пакета, входящего в ведомость для курьера.....	126
3.4.3.6 Отправка ведомости курьером .....	126
3.4.3.7 Печать ведомости для курьера.....	127
3.4.3.7.1 Печать ведомости на форме просмотра ведомости .....	127
3.4.3.7.2 Печать ведомости на форме редактирования ведомости.....	128
3.4.3.7.3 Печать ведомости через каталог ведомостей для курьера.....	128
4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ЗАДАЧИ .....	130
4.1 Направление заявлений на правовую экспертизу .....	130
4.1.1 Направление заявления на правовую экспертизу при переводе его в Контакт-центр .....	130
4.1.2 Направление заявления на правовую экспертизу при приеме входящего пакета .....	132
5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ .....	135

# СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Таблица 1 – Список терминов и сокращений

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

<b>Сокращение</b>	<b>Наименование</b>
<b>ЭП, ЭЦП</b>	Электронная цифровая подписи
<b>ЮЛ</b>	Юридическое лицо
<b>URL-адрес</b>	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 «Обработчик заявок», которому доступны следующие функции:

- работа с заявлениями;
- работа с каталогом услуг;
- работа с делами;
- работа с межведомственными запросами.

## 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».

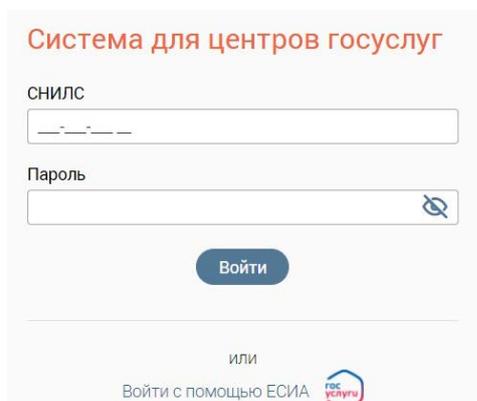


Рисунок 1 – Начальная страница

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).

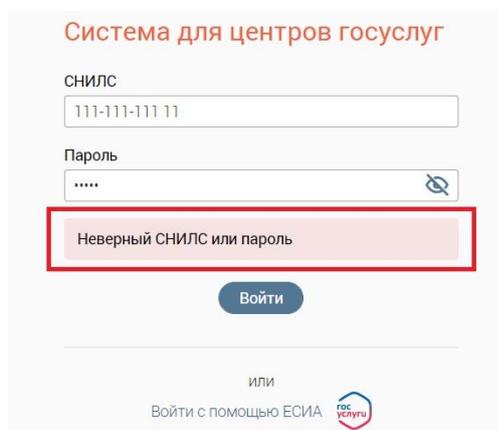
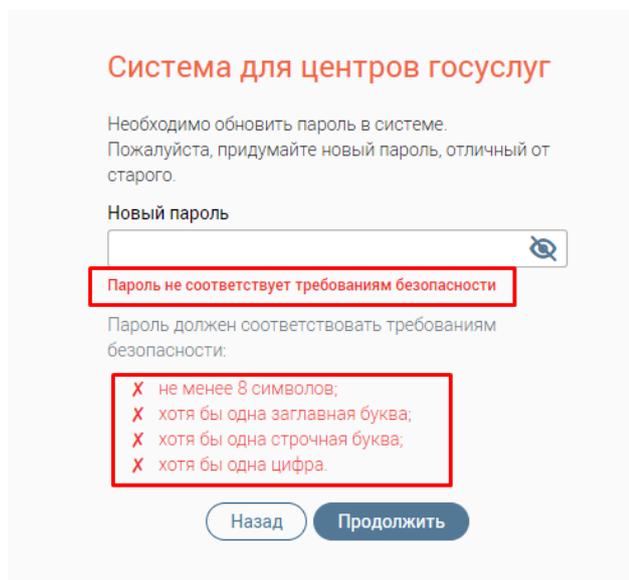


Рисунок 2 – Сообщение об ошибке «Неверный СНИЛС или пароль»

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". It prompts the user to update their password. A text box for "Новый пароль" (New password) is highlighted with a red border and contains the error message: "Пароль не соответствует требованиям безопасности". Below the text box, a list of requirements is shown with red 'X' marks indicating they are not met: "не менее 8 символов", "хотя бы одна заглавная буква", "хотя бы одна строчная буква", and "хотя бы одна цифра". At the bottom, there are two buttons: "Назад" (Back) and "Продолжить" (Continue).

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 screenshot shows two states of a login form. On the left, the password field is masked with dots and has an eye icon with a slash over it. On the right, the password field shows the characters "12345" and has a plain eye icon. A red arrow points from the left state to the right state, indicating the transition. Both states show a "Неверный СНИЛС или пароль" (Incorrect SNIILS or password) error message and a "Войти" (Login) button.

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».

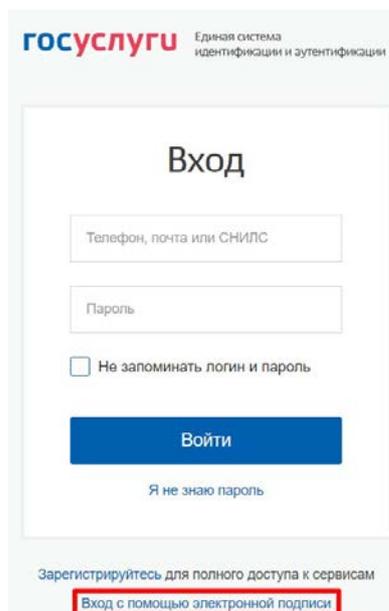


Рисунок 5 – Авторизация через портал Госуслуги

### 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».

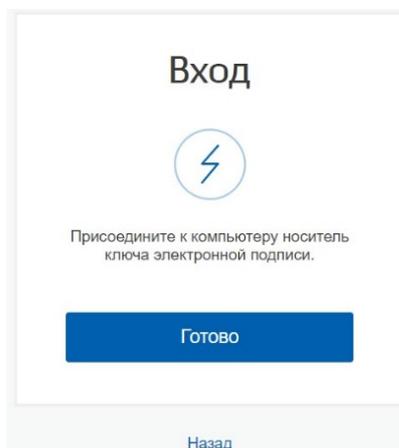


Рисунок 6 – Авторизация с помощью электронной подписи

## 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  
Обработчик заявок

Назад Продолжить

Рисунок 7 – Выбор филиала МФЦ и роли пользователя

**Примечание** – Если у пользователя имеется доступ только к одному филиалу МФЦ и к одной роли, то после ввода номера СНИЛС, пароля и нажатия на кнопку «Войти» сразу откроется интерфейс Системы для соответствующей роли.

### 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 8).

Роль: Обработчик заявок

Филиал: [скрыт]

Сменить роль/филиал

Выйти

Рисунок 8 – Профиль пользователя

После этого откроется окно «Изменение параметров входа», предназначенное для смены филиала и/или роли (Рисунок 9).

### Изменение параметров входа

Выберите филиал МФЦ  
[скрыт]

Выберите роль  
Обработчик заявок

Продолжить Отменить

Рисунок 9 – 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 8).

## 2.5 Базовые действия в разделах

### 2.5.1 Меню навигации по разделам

В Системе предусмотрено несколько меню навигации по разделам.

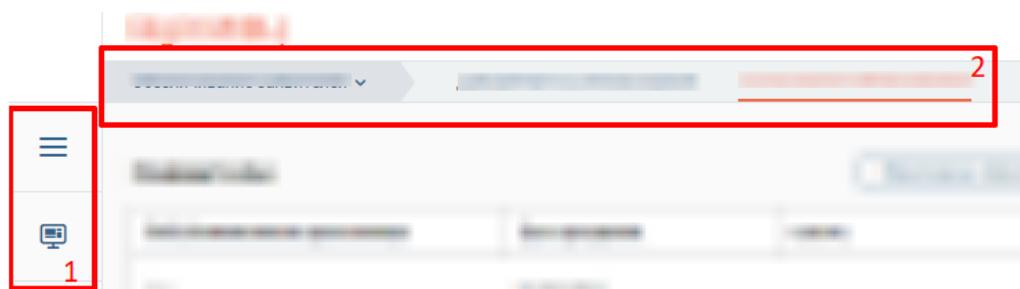


Рисунок 10 – Меню навигации

Меню на боковой панели слева и представлено следующими кнопками (1 – Рисунок 10):

 – кнопка открывает список доступных разделов для текущей роли пользователя с функцией быстрого перехода между ними (Рисунок 11). 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 .

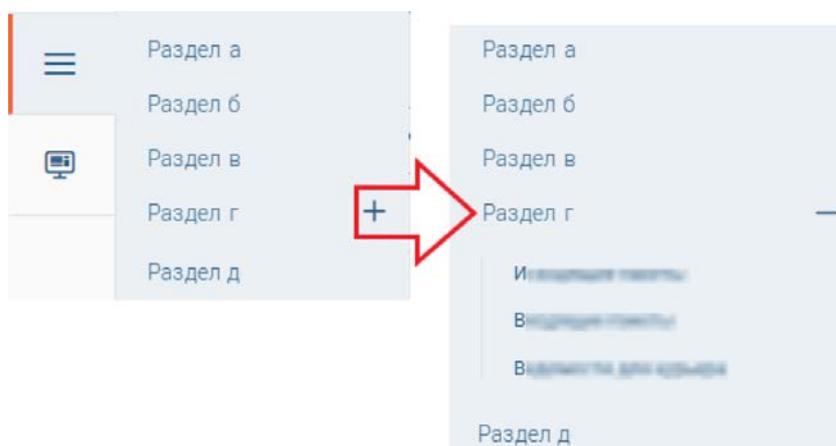


Рисунок 11 – Меню быстрого перехода между разделами (пример)

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

**Горизонтальное меню навигации на верхней панели** (1 – Рисунок 10) 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 47). 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 12).

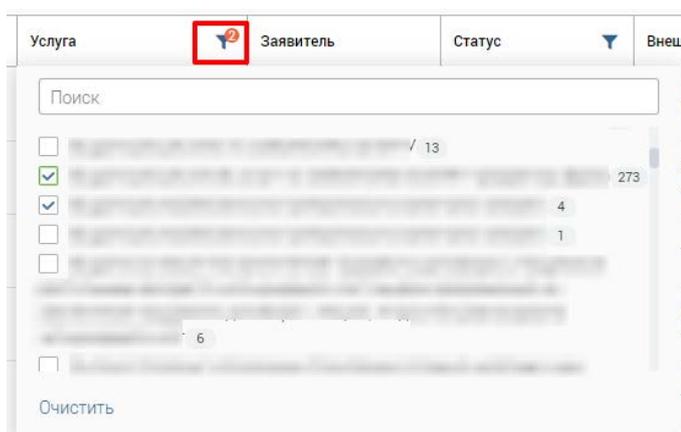


Рисунок 12 – Элемент фильтрации в столбце (пример)

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 12).

**Для открытия меню фильтрации** (пример – Рисунок 13) нажмите  в правом верхнем углу рабочего поля (Рисунок 47). Меню позволяет в одном окне настраивать параметры фильтрации по нескольким столбцам одновременно, а также сохранять созданный набор фильтров для последующего многократного использования.

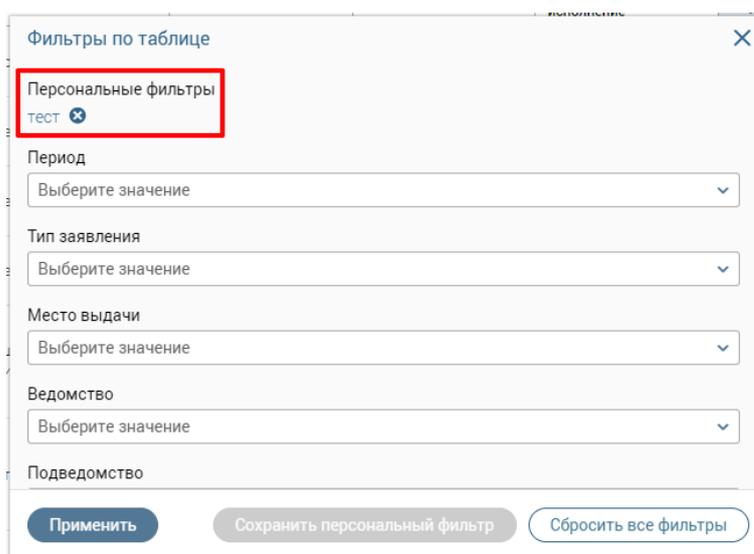


Рисунок 13 – Меню фильтрации с персональным фильтром (пример)

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 13) 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, заголовков которых подчеркнут пунктирной линией (на примере каталога заявлений – Рисунок 14).

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

Рисунок 14 – 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 15). Повторное нажатие на заголовок изменит порядок сортировки на убывающий – «↓».

Дата приема
22.07.2020
14.08.2020
09.09.2020
21.10.2020

Рисунок 15 – Отображение направления сортировки

### 2.5.5 Поиск данных

В строке поиска (Рисунок 16) осуществляется поиск по предлагаемым параметрам (по заявителю, № заявления и т.д.). Доступные параметры поиска различны в зависимости от раздела/подраздела/формы на странице.

Рисунок 16 – Поле поиска

Для поиска данных введите искомое значение в поле и нажмите клавишу «Enter» либо кнопку **Найти** (Рисунок 17) – в таблице/форме отобразятся результаты поиска. Для сброса результатов нажмите **X**.

Рисунок 17 – 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.

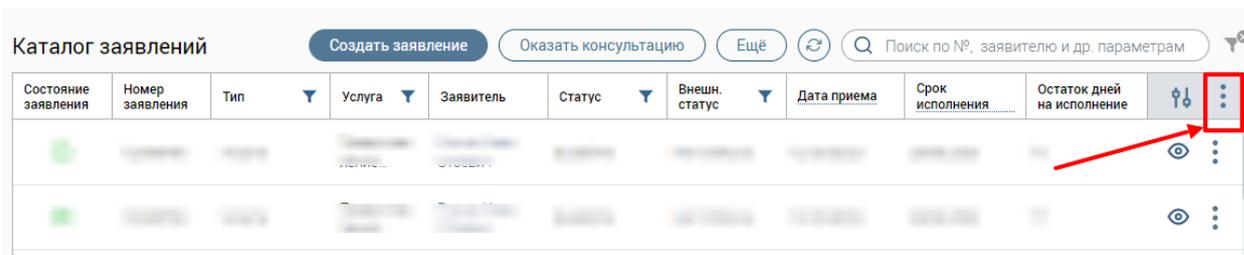


Рисунок 18 – Кнопка настройки отображения таблицы

Для проведения настройки нажмите кнопку «» в правом верхнем углу таблицы (на примере каталога заявлений – Рисунок 18) и в открывшемся окне (Рисунок 19) 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 . Для сброса выбранных параметров нажмите . **Набор столбцов в разных разделах Системы отличается.**

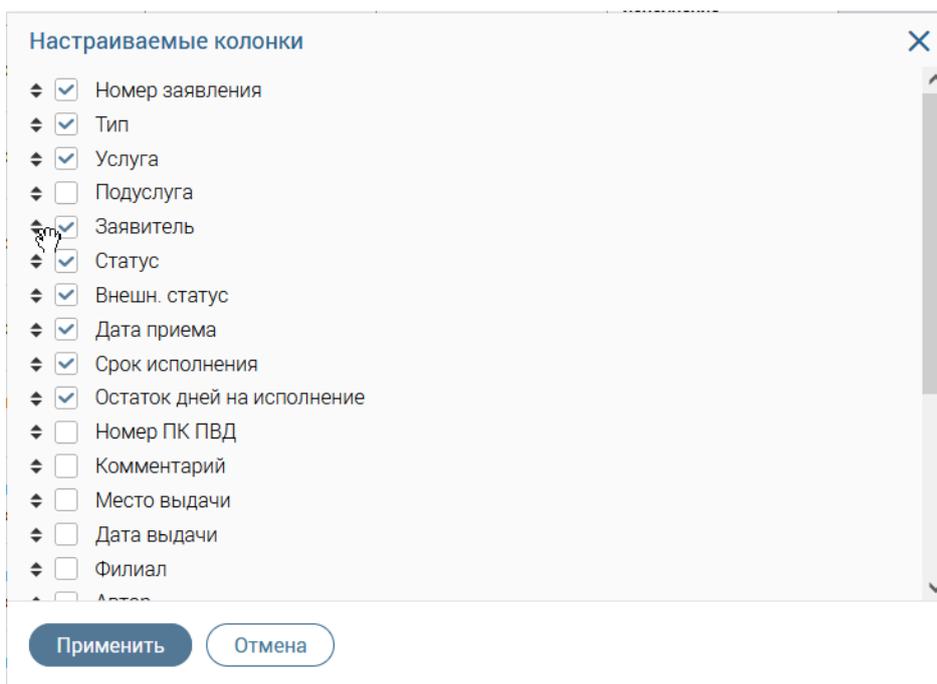
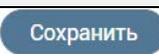
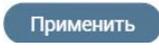


Рисунок 19 – Меню настройки таблицы раздела (с перемещаемым столбцом)

### 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.

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

## 3 РАБОТА В СИСТЕМЕ

### 3.1 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 20). После этого в отдельной вкладке веб-браузера откроется страница, на которой представлено три вкладки (Рисунок 23):

- «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»).

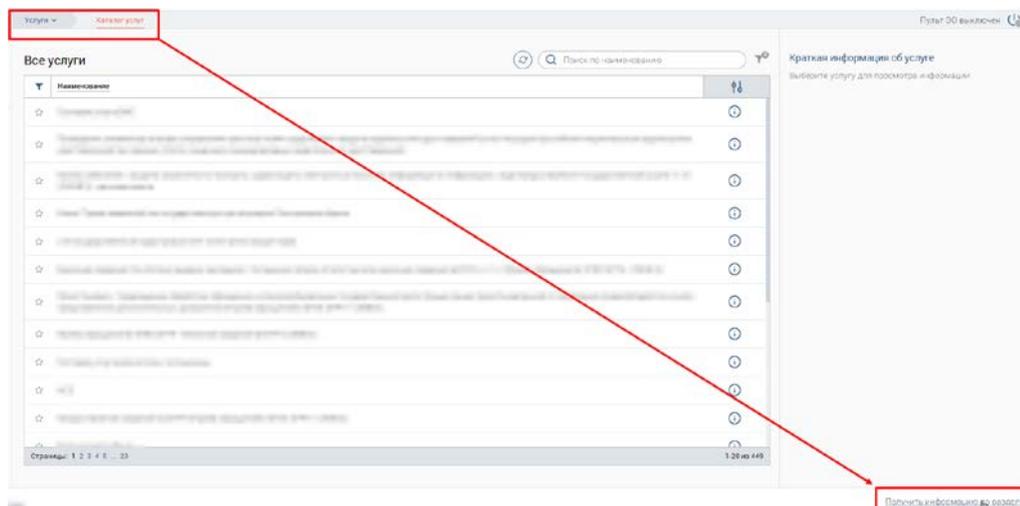


Рисунок 20 – Переход в базу знаний

### 3.1.1 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 21).



Рисунок 21 – Поиск информации в базе знаний

### 3.1.2 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 22).

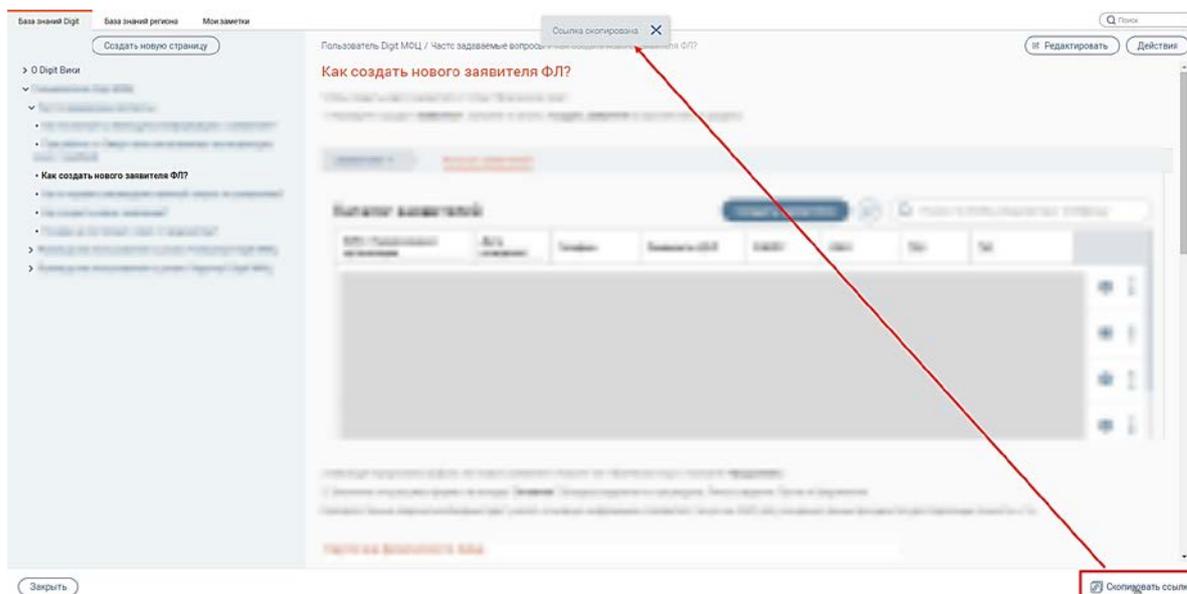


Рисунок 22 – Копирование ссылки на текущую страницу

### 3.1.3 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 23).

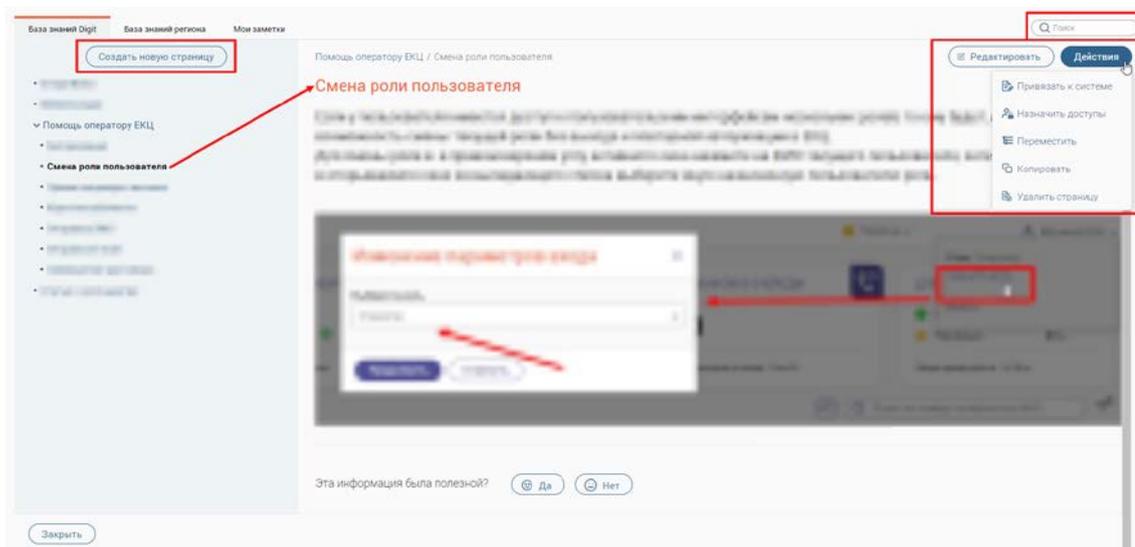


Рисунок 23 – База знаний Системы. Вкладка «База знаний Digit»

#### 3.1.3.1 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 , наполните нужной информацией и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 24).

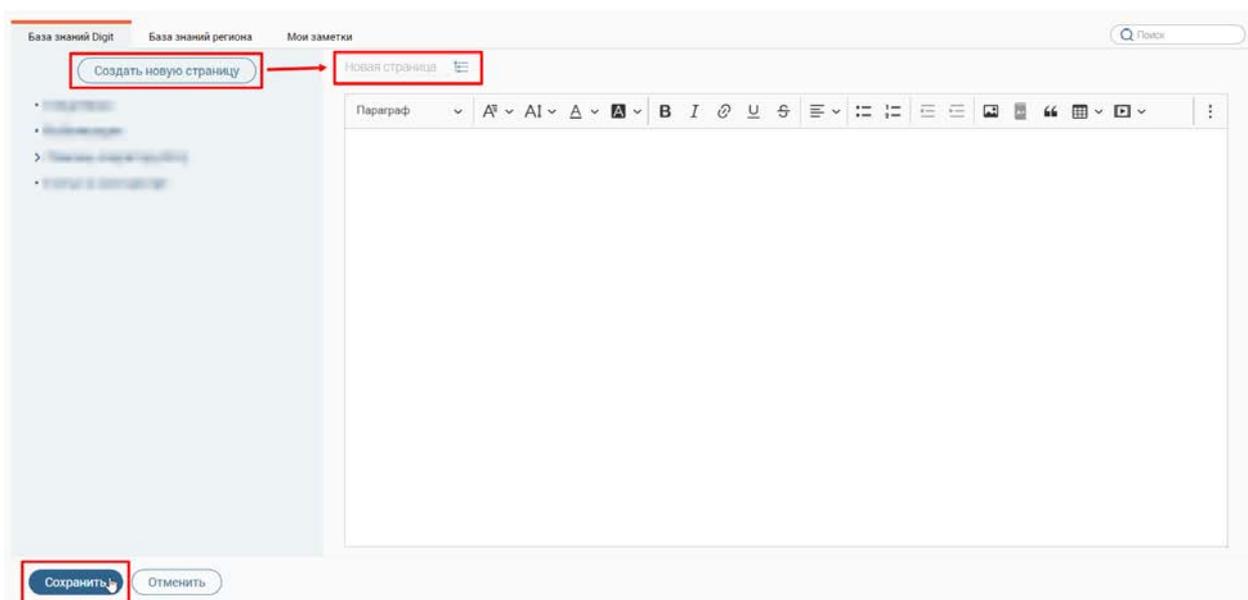


Рисунок 24 – Создание новой страницы

### 3.1.3.2 Редактирование страницы

Чтобы отредактировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  (Рисунок 25). В открывшейся форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

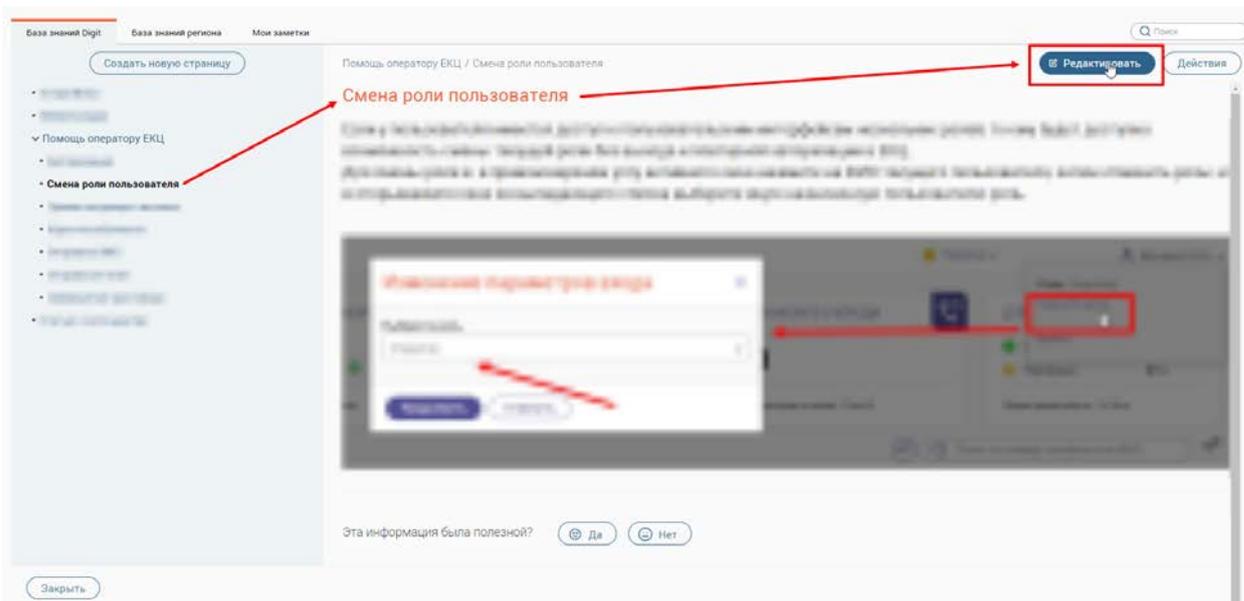


Рисунок 25 – Редактирование выбранной страницы

### 3.1.3.3 Копирование страницы

Чтобы скопировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Копировать» (Рисунок 26).

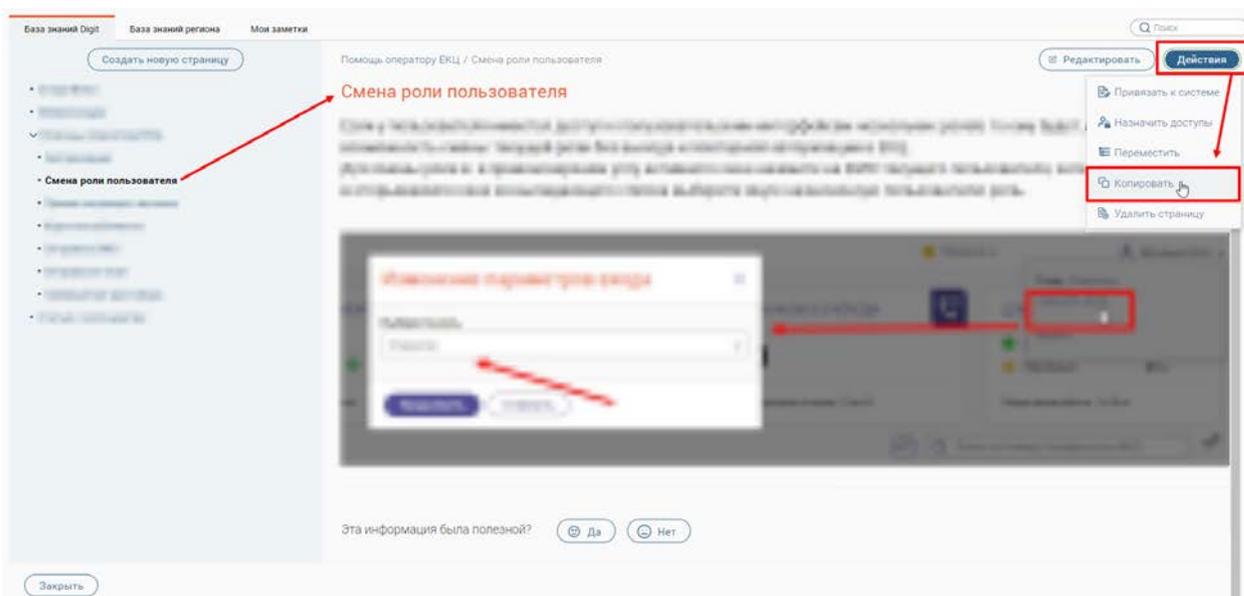


Рисунок 26 – Копирование выбранной страницы

После этого новая страница с таким же названием появится в меню базы знаний в конце списка того раздела/подраздела, в котором была скопирована (Рисунок 27).

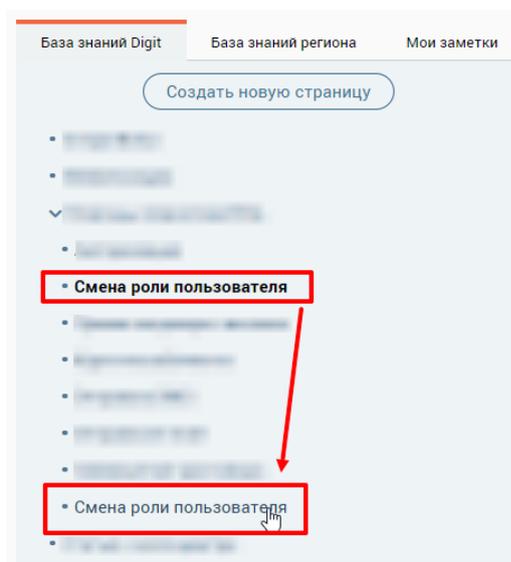


Рисунок 27 – Скопированная страница

### 3.1.3.4 Перемещение страницы

Чтобы переместить страницу в структуре меню, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Переместить» (Рисунок 28).

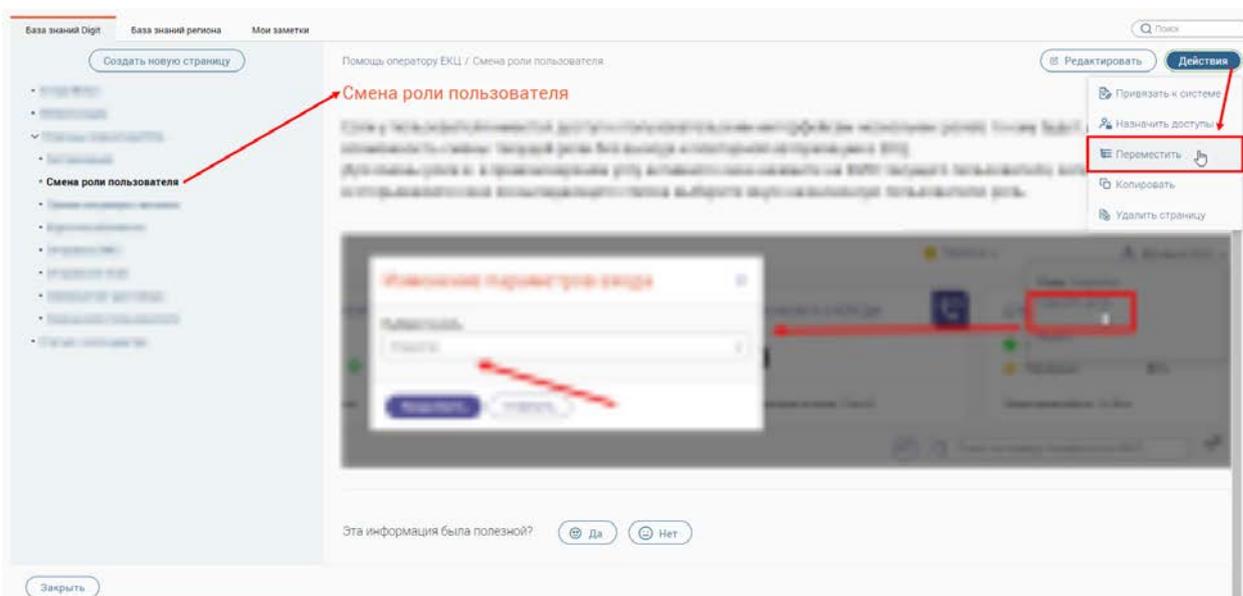


Рисунок 28 – Перемещение страницы

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 29).

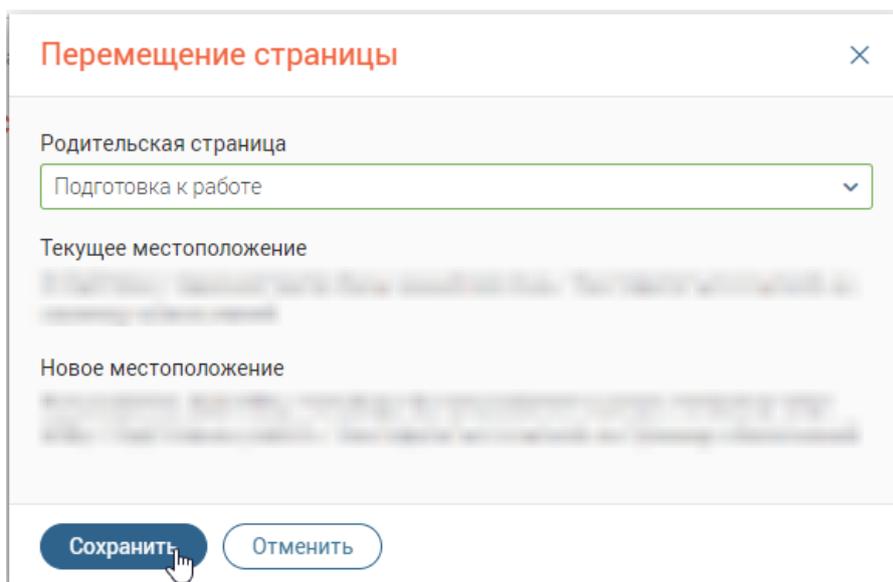


Рисунок 29 – Окно «Перемещение страницы»

### 3.1.3.5 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 30).

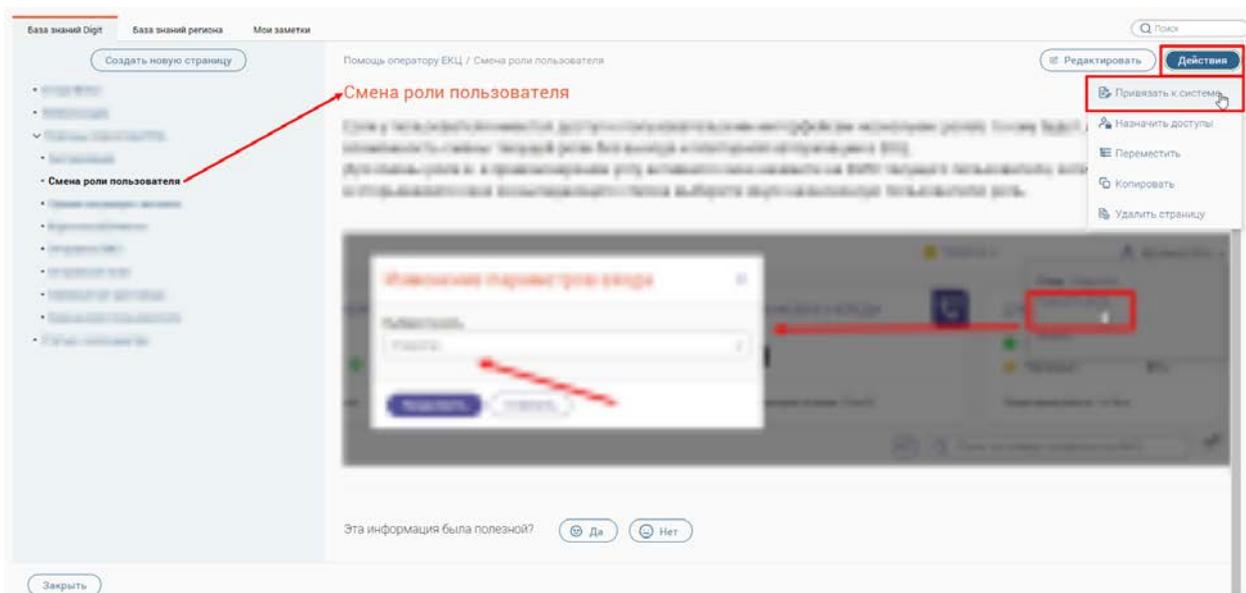


Рисунок 30 – Привязка страницы к системе

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 31).

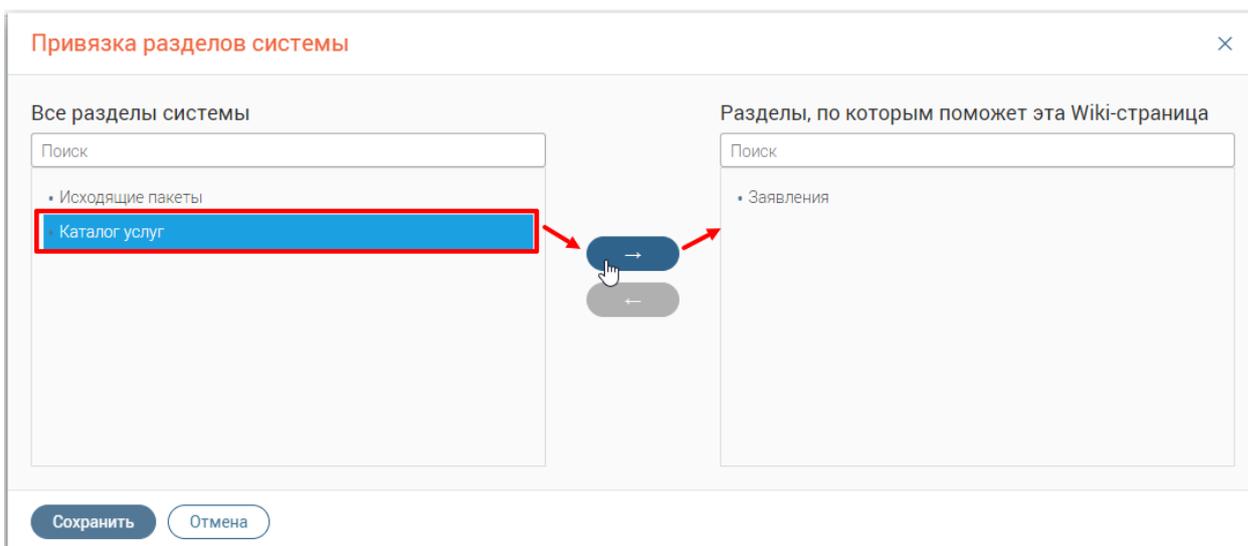


Рисунок 31 – Окно «Привязка разделов системы»

### 3.1.3.6 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 32).

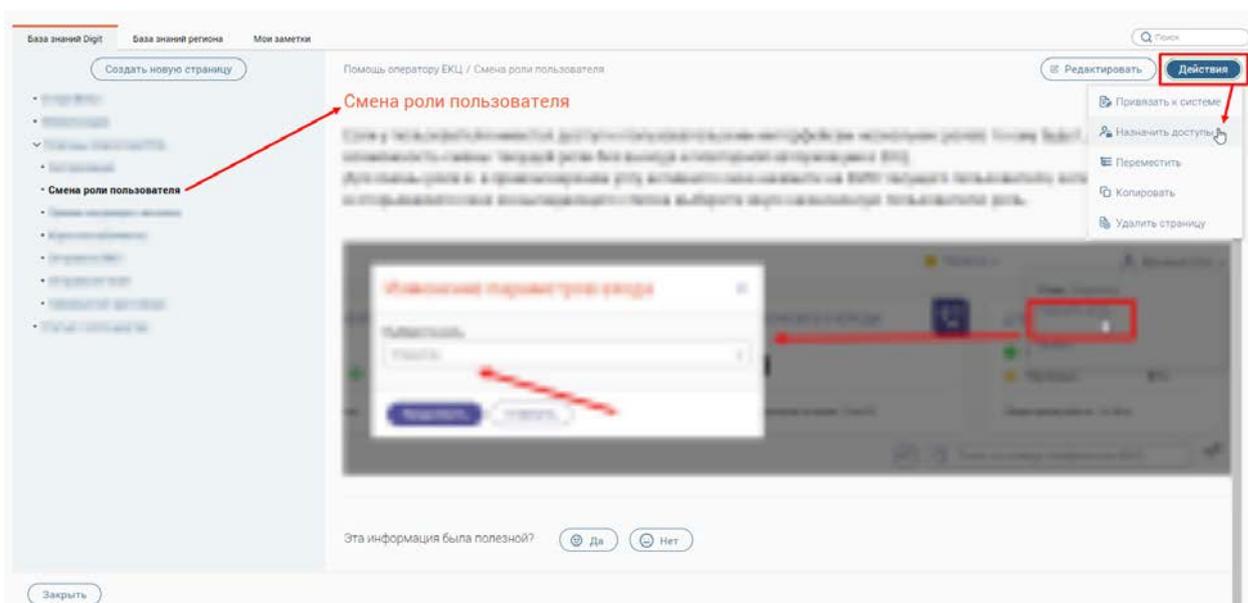


Рисунок 32 – Назначение доступов к странице

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 33).

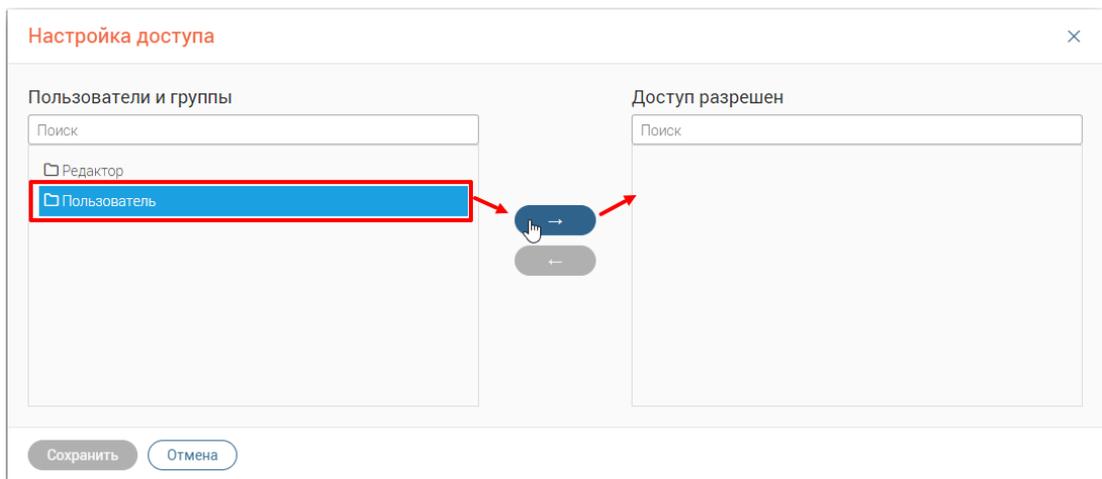


Рисунок 33 – Окно «Настройка доступа»

### 3.1.3.7 Удаление страницы

Чтобы удалить страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку

**Действия** и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 34).

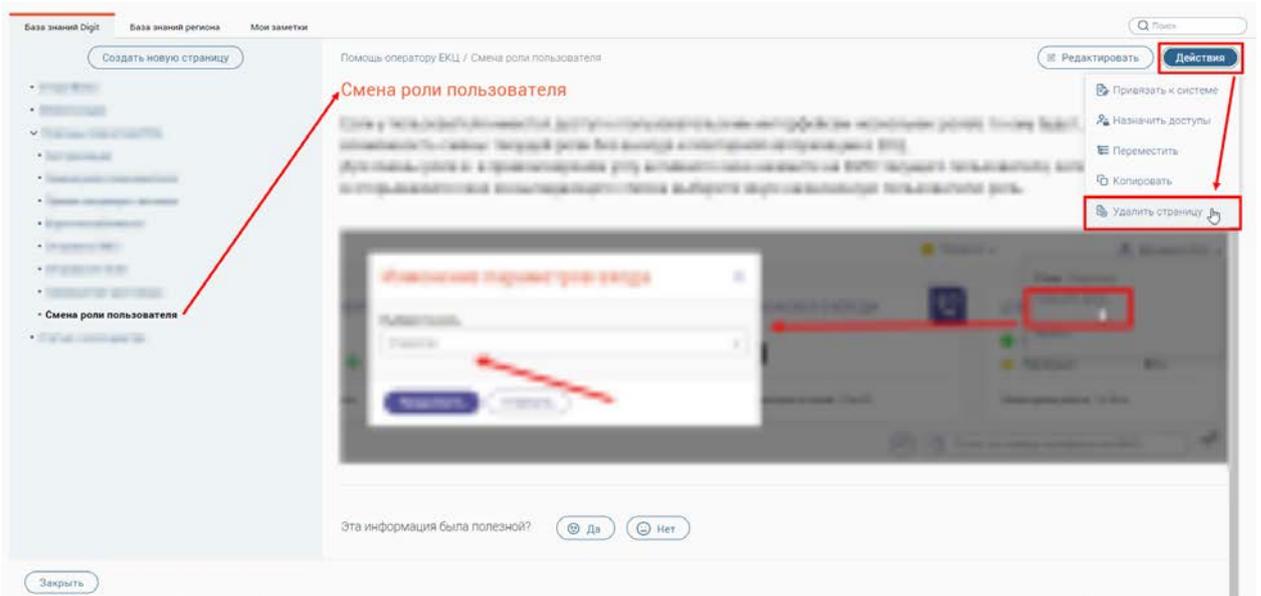


Рисунок 34 – Удаление выбранной страницы

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 35).

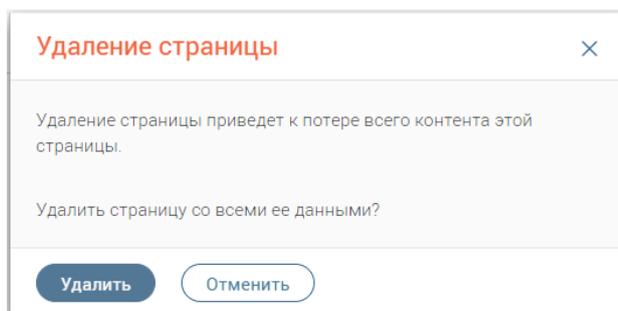


Рисунок 35 – Окно «Удаление страницы»

### 3.1.4 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 36).

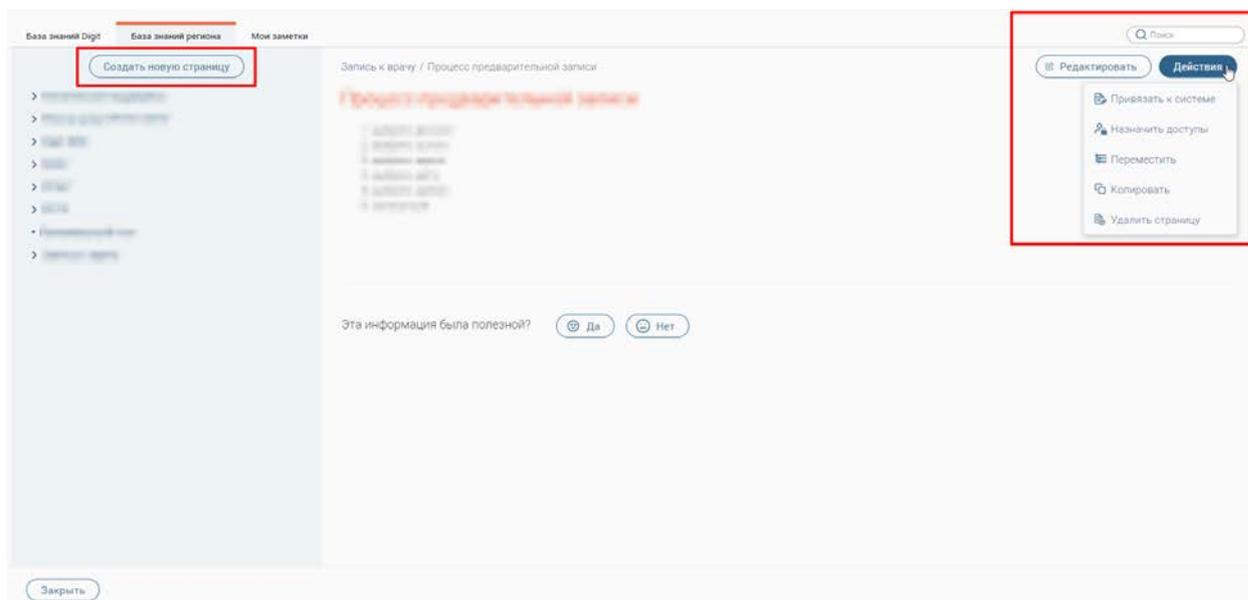


Рисунок 36 – Раздел «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

#### 3.1.4.1 Создание новой страницы

Создание новых страниц на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.1.3.1.

#### 3.1.4.2 Редактирование страницы

Редактирование страниц на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.1.3.2.

#### 3.1.4.3 Копирование страницы

Копирование страниц на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.1.3.3.

#### 3.1.4.4 Перемещение страницы

Перемещение страниц в структуре меню на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.1.3.4.

#### 3.1.4.5 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. 3.1.3.5.

### 3.1.4.6 Назначение доступов к странице

Назначение/снятие доступов к страницам на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.1.3.6.

### 3.1.4.7 Удаление страницы

Удаление страниц на вкладке «База знаний региона» производится аналогично указанному в п. 3.1.3.7.

### 3.1.5 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 37).

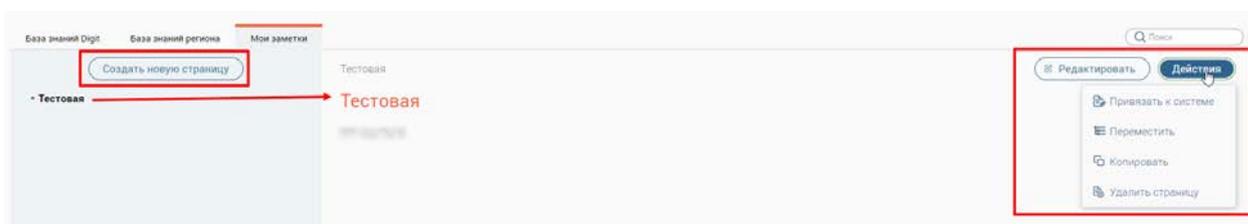


Рисунок 37 – Раздел «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

#### 3.1.5.1 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 , наполните нужной информацией и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 38).

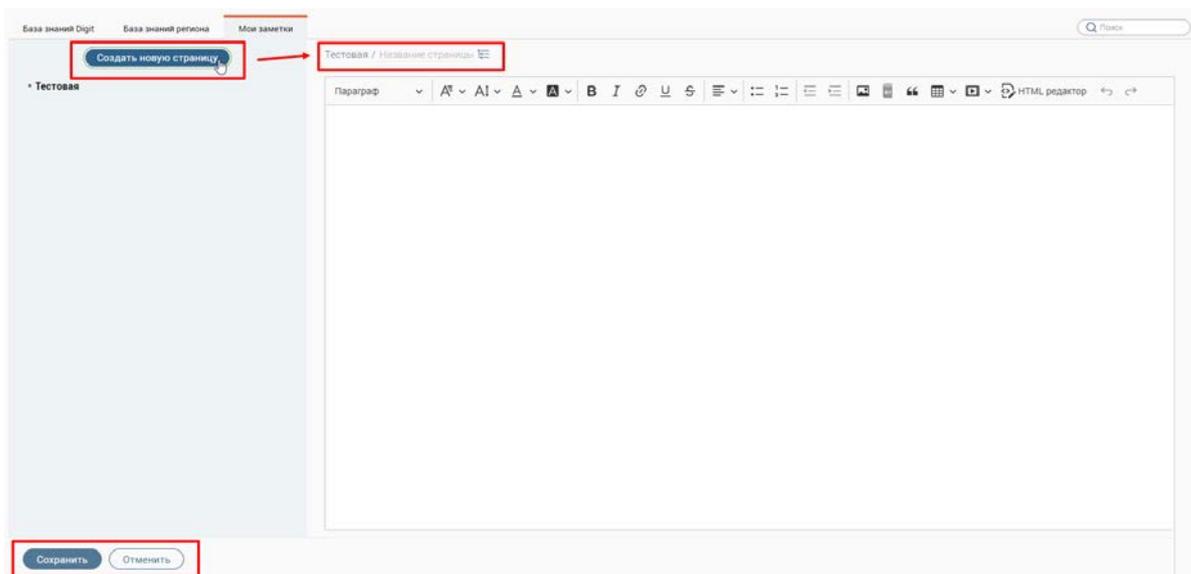


Рисунок 38 – Создание новой заметки

### 3.1.5.2 Редактирование заметки

Чтобы отредактировать заметку, выберите ее в меню слева и нажмите на кнопку  (Рисунок 39). В открывшей форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

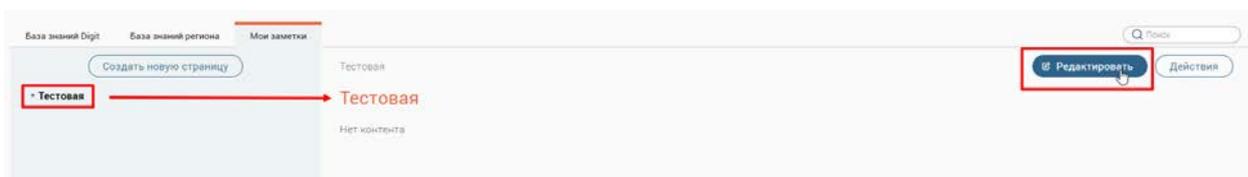


Рисунок 39 – Редактирование заметки

### 3.1.5.3 Копирование заметки

Чтобы скопировать заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Копировать» (Рисунок 40). Новая заметка появится в меню слева.

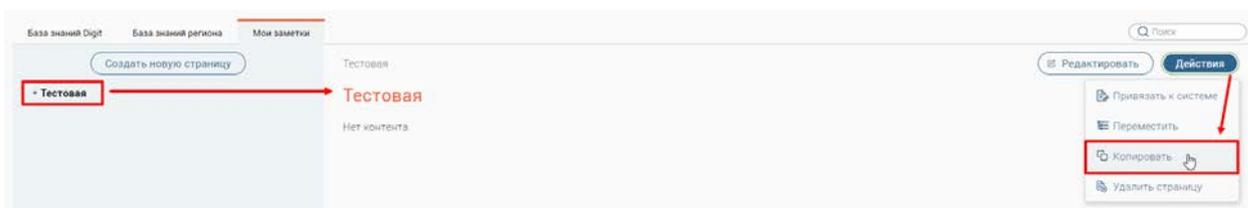


Рисунок 40 – Копирование заметки

### 3.1.5.4 Перемещение заметки

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

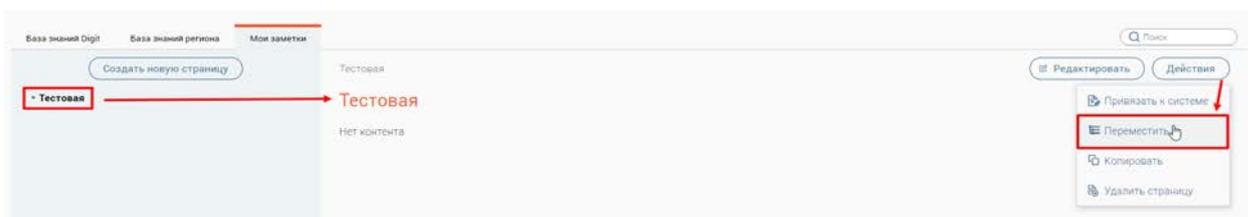


Рисунок 41 – Перемещение заметки

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

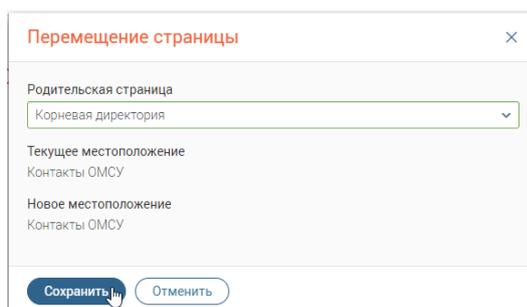


Рисунок 42 – Окно «Перемещение страницы»

### 3.1.5.5 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 43).

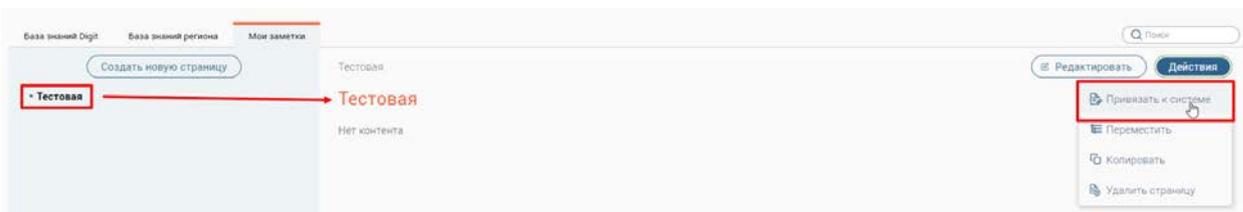


Рисунок 43 – Привязка заметки к разделам меню ПО «Digit МФЦ.Next»

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 44).

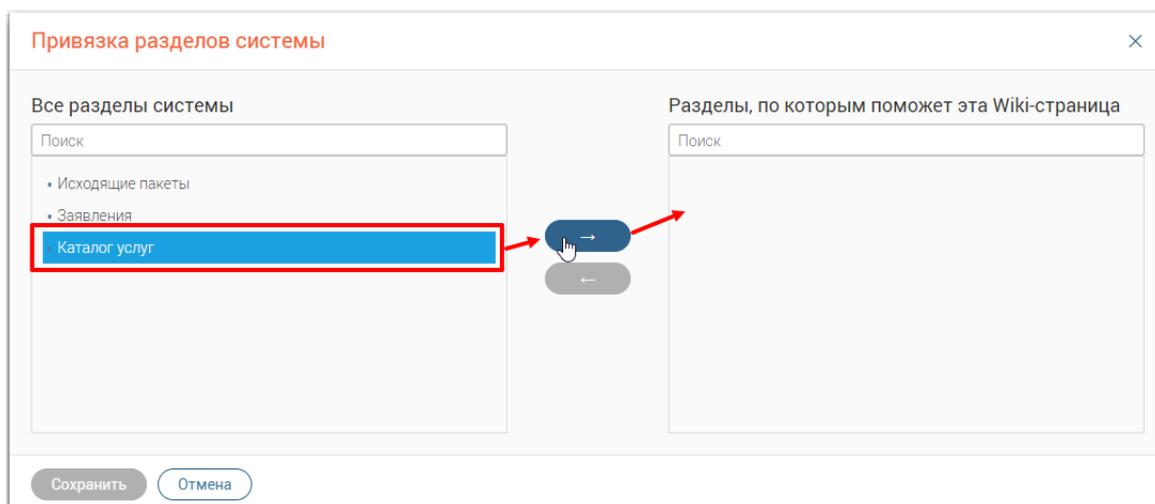


Рисунок 44 – Окно «Привязка разделов системы»

### 3.1.5.6 Удаление заметки

Чтобы удалить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 45).

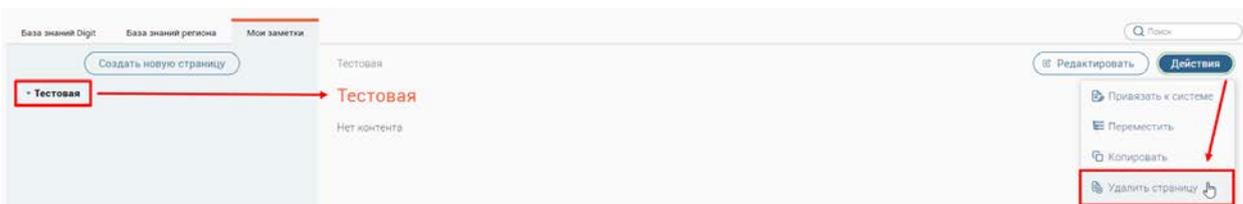


Рисунок 45 – Удаление выбранной заметки

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 46).

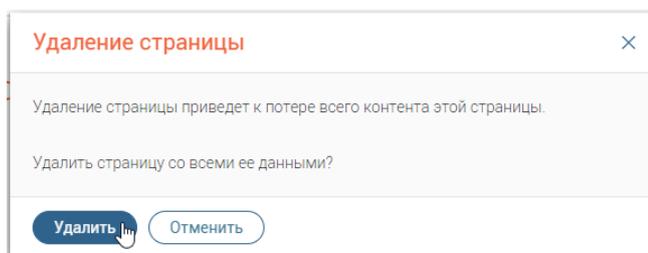


Рисунок 46 – Окно «Удаление страницы»

## 3.2 Раздел «Заявления»

При входе в Систему по умолчанию откроется раздел «Заявления» → «Каталог заявлений» (Рисунок 47).

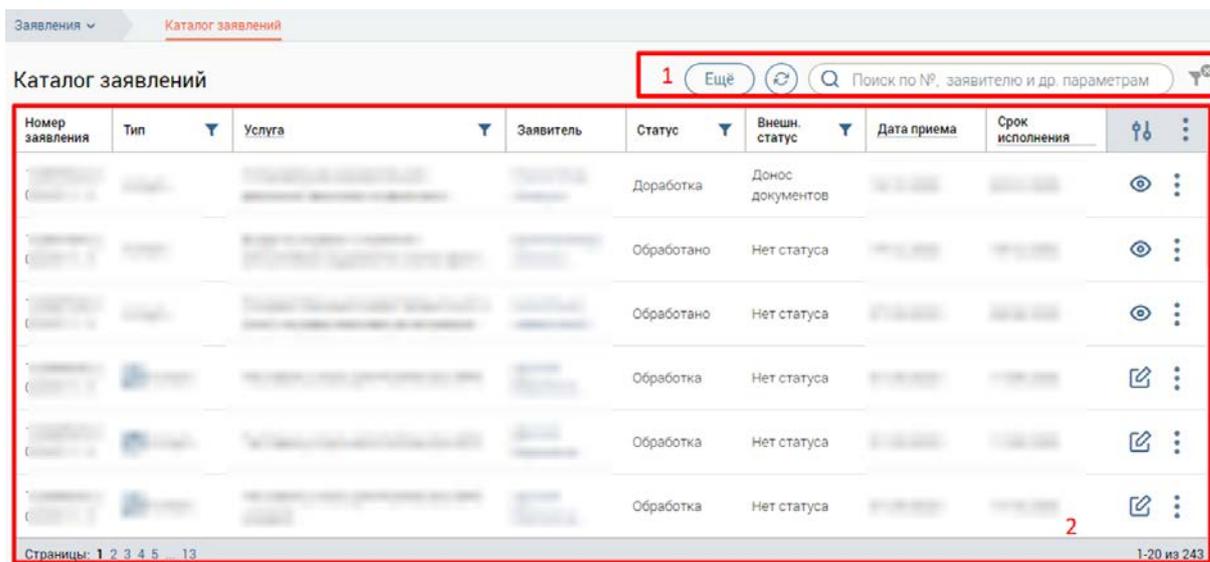


Рисунок 47 – Раздел «Заявления»

Раздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 47) и каталог заявлений в виде таблицы (2 – Рисунок 47), 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.

### 3.2.1 Обработка заявлений

Чтобы взять в обработку заявление, произведите одно из следующих действий:

- нажмите двойным кликом левой кнопкой мыши по строке заявления, **затем на шаге «Форма заявления» нажмите на кнопку «Взять в обработку»;**
- нажмите на кнопку  в строке заявления, **затем на шаге «Форма заявления» нажмите на кнопку «Взять в обработку»;**
- нажмите  в конце строки заявления и выберите «Взять в обработку».

Редактирование доступно для заявлений, имеющих статус «Обработка».

На форме заявления содержатся следующие шаги:

- Выбор 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»).

### 3.2.1.1 Выбор заявителя

Изменение заявителя на данном шаге невозможно. Редактирование данных заявителя см. пп. 3.2.14 (ФЛ), 3.2.15 (ИП), 3.2.16 (ЮЛ).

При нажатии в строке заявителя на кнопку  в блоке «Информация о заявителе» отобразится краткая информация о выбранном заявителе (Рисунок 48).

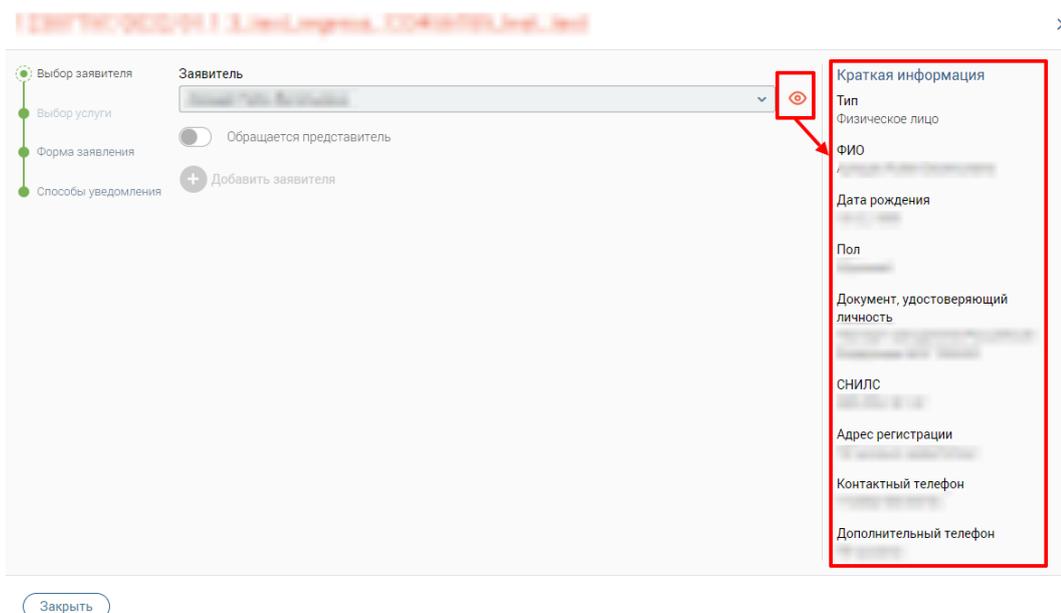


Рисунок 48 – Форма заявления. Шаг «Выбор заявителя».

### 3.2.1.2 Выбор услуги

Шаг недоступен для просмотра и редактирования.

### 3.2.1.3 Форма заявления

На третьем шаге отобразится форма заявления (Рисунок 49). В зависимости от услуги поля на форме заявления будут различны.

Рисунок 49 – Форма заявления. Шаг «Форма заявления» (пример)

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 50) – форма услуги представлена вкладками шагов, для перехода между которыми используются кнопки «Следующий шаг» и «Назад»;

Рисунок 50 – Пример формы заявления по услуге, созданной с обработчиком услуги «Плеер форм»

- с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0» (Рисунок 51) – форма услуги прокручивается в рамках окна, отличается иной стилистикой полей и кнопок, чем основной функционал Системы;

Рисунок 51 – Пример формы заявления по услуге, созданной с обработчиком услуги «Плеер форм 2.0»

- с обработчиком услуги «Виджет МЭВ» (Рисунок 52) – форма прокручивается в рамках окна.

Рисунок 52 – 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 53).

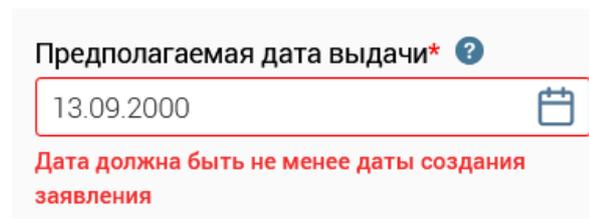


Рисунок 53 – Подсказка для поля «Предполагаемая дата выдачи»

- блок «Межведомственные запросы» – отображается при наличии МВ-запросов, добавленных в настройках услуги, и предназначен для работы с МВ-запросами (подробнее см. п. 3.2.1.3.2);
- блок «Основная информация» – содержит данные об авторе заявления, датах создания и изменения, статусах и пр. (подробнее см. п. 3.2.1.3.3);
- 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. 3.2.1.3.4);

- блок «Информация о пакетах, к которым относится заявление» – содержит информацию о пакетах, к которым относится открытое заявление (подробнее см. п. 3.2.1.3.5);
- блок «Связанные заявления» – предназначен для привязки к заявлению других заявлений и просмотра созданных связей (подробнее п. 3.2.1.3.6).

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

Примечания:

1. 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 54).

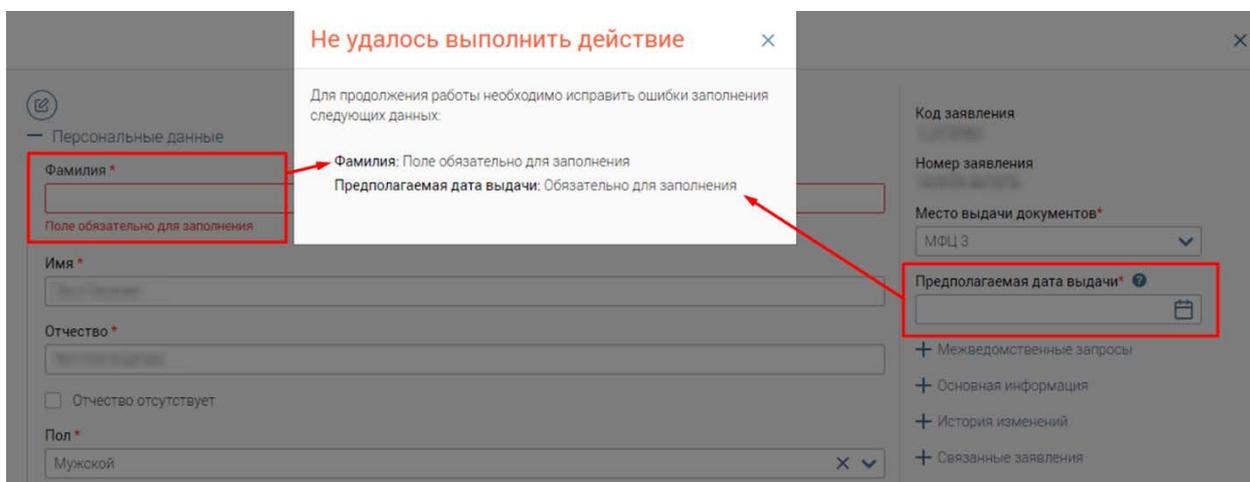


Рисунок 54 – Окно «Не удалось выполнить действие»

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 55).

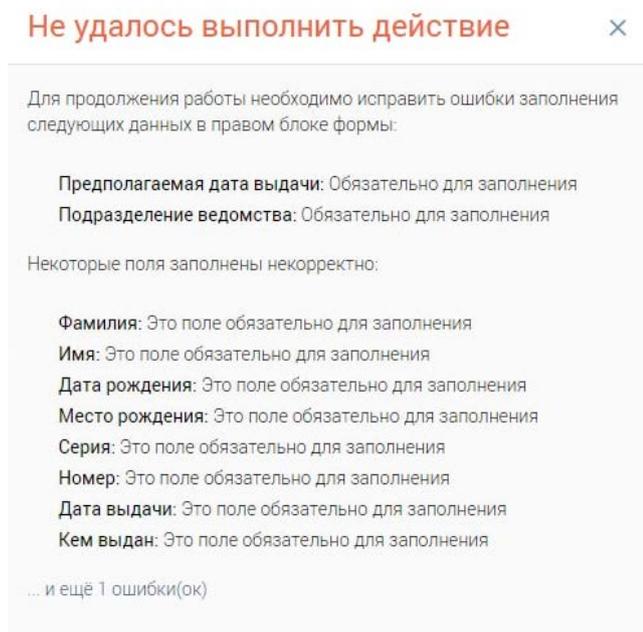


Рисунок 55 – Окно «Не удалось выполнить действие» (если ошибок больше 8)

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 56):

- «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.

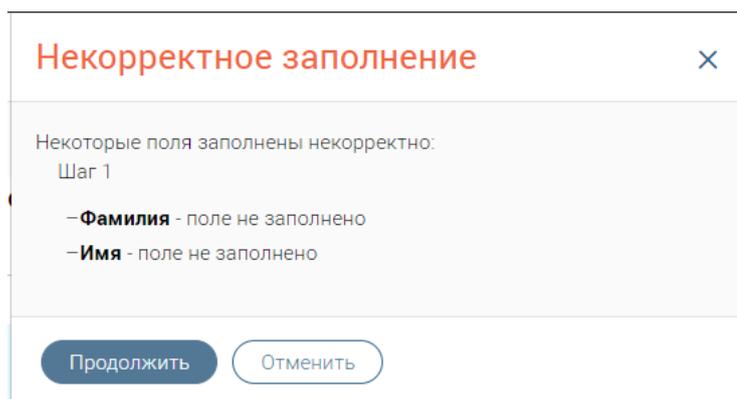


Рисунок 56 – Окно «Некорректное заполнение»

### 3.2.1.3.1 Прикрепление документов к заявлению

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

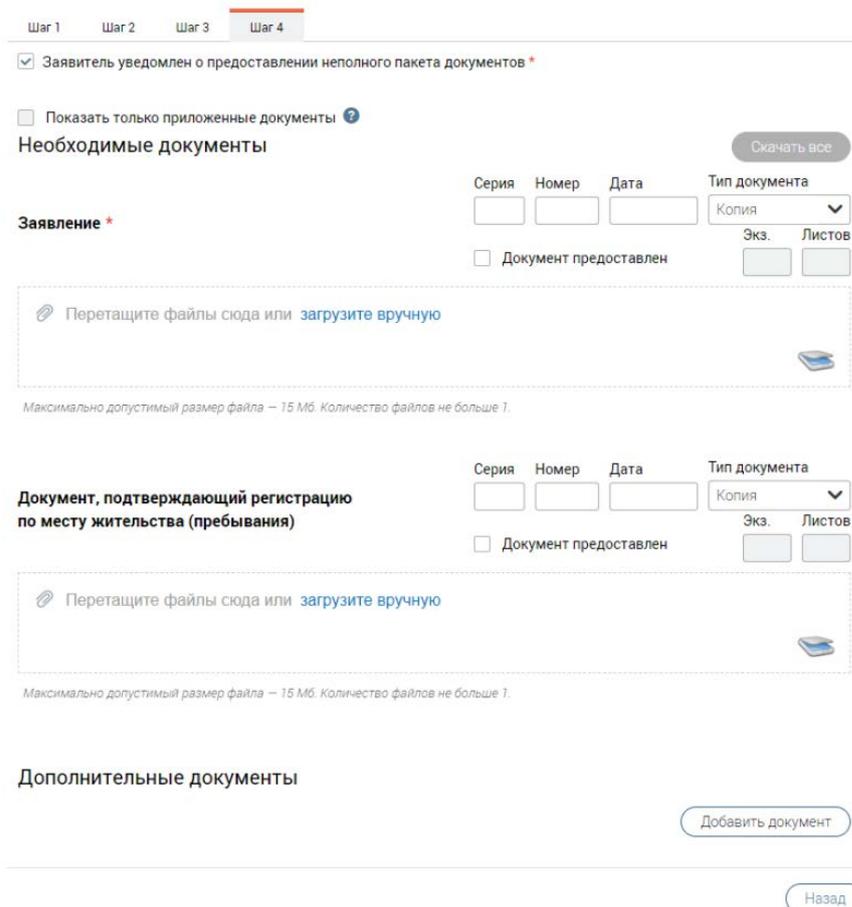
Над файловым полем для прикрепления документа при необходимости скорректируйте его тип в одноименном поле (по умолчанию проставляется «Копия») и укажите реквизиты.

Прикрепление самого документа доступно несколькими способами (Рисунок 57):

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 59).

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 59).



Шаг 1 Шаг 2 Шаг 3 **Шаг 4**

Заявитель уведомлен о предоставлении неполного пакета документов \*

Показать только приложенные документы ?

Необходимые документы Скачать все

Серия	Номер	Дата	Тип документа
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Копия <span>▼</span>
			Экз. Листов
			<input type="checkbox"/> Документ предоставлен <input type="text"/> <input type="text"/>

Заявление \*

Перетащите файлы сюда или [загрузите вручную](#) 

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

Серия	Номер	Дата	Тип документа
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Копия <span>▼</span>
			Экз. Листов
			<input type="checkbox"/> Документ предоставлен <input type="text"/> <input type="text"/>

Документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства (преживания)

Перетащите файлы сюда или [загрузите вручную](#) 

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

Дополнительные документы Добавить документ

Назад

Рисунок 57 – Шаг прикрепления документов (для услуг с обработчиком «Плеер форм»)

#### 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 58).

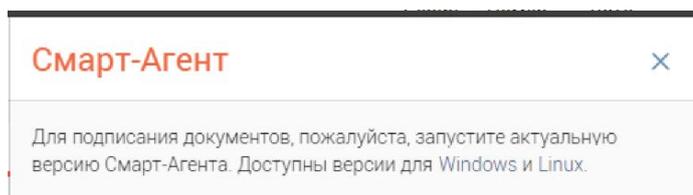


Рисунок 58 – Всплывающее окно «Смарт-Агент»

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;

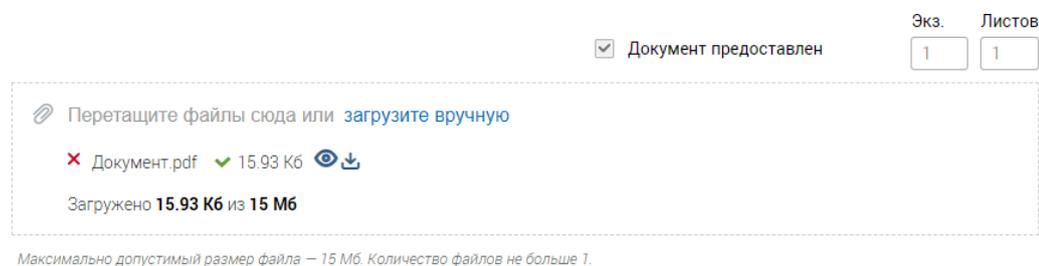
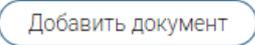
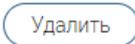


Рисунок 59 – Документ загружен

При необходимости добавления дополнительных документов нажмите кнопку  , в открывшемся окне (Рисунок 60) 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.

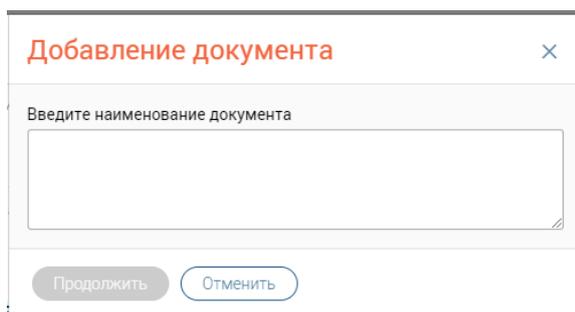


Рисунок 60 – Окно ввода наименования дополнительного документа

Для скачивания всех добавленных документов нажмите кнопку «Скачать все» в правом верхнем углу (Рисунок 57) – 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 61):

- загрузка документов с локальной папки на компьютере;
- сканирование документов с помощью приложения «Смарт-Агент» – кнопка 

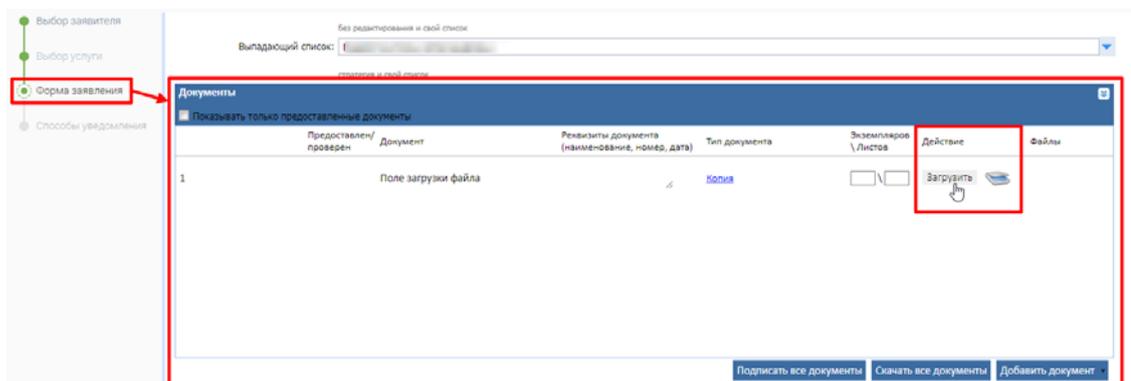


Рисунок 61 – Загрузка документов на форму заявления

В нижней части блока «Документы» доступны следующие кнопки (Рисунок 62):

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.

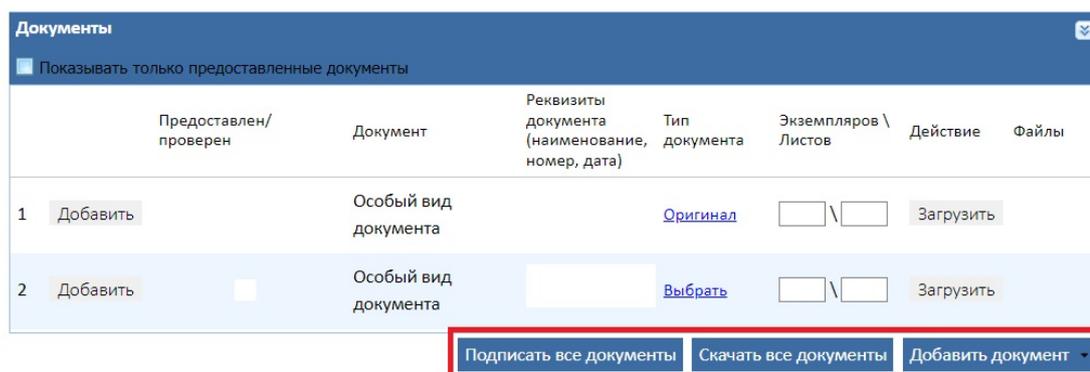


Рисунок 62 – Таблица «Документы» на форме заявления

Нажмите на гипертекст **«Выберите»** в графе «Тип документа» в строке с новым документом, в открывшемся окне выберите необходимый тип (Рисунок 63) – выбранный тип документа сохранится в строке нового документа.

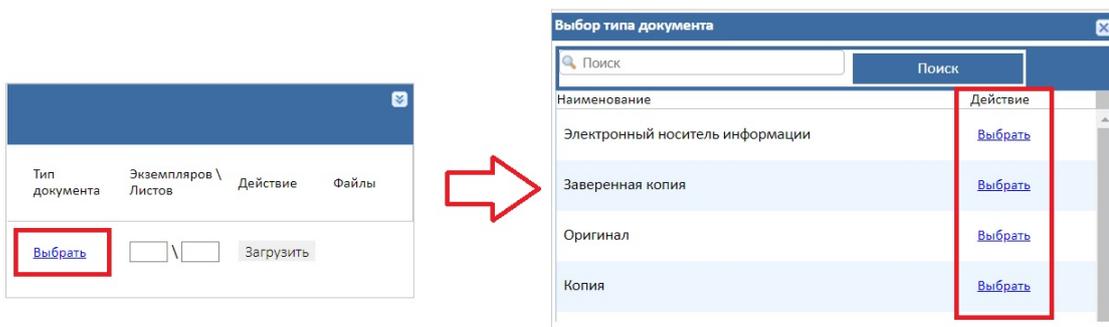


Рисунок 63 – Окно «Выбор типа документа»

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 64).

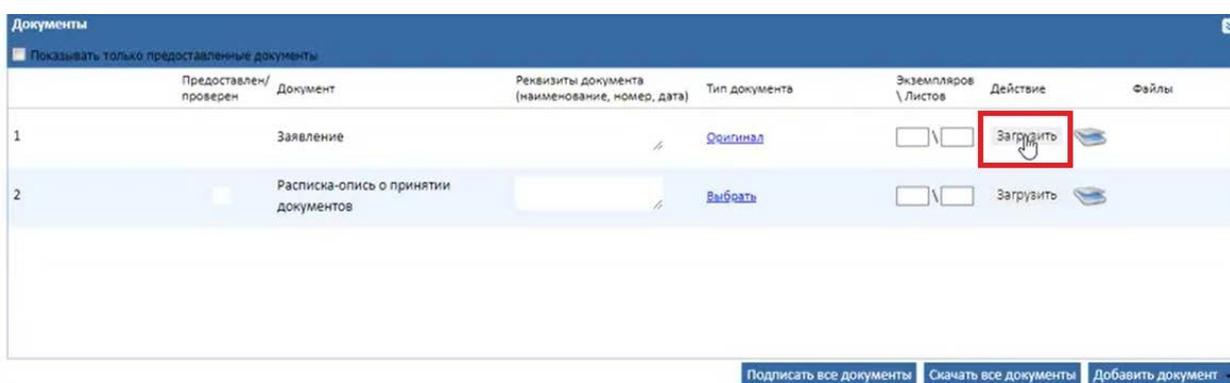


Рисунок 64 – Загрузка файла с компьютера

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 65).

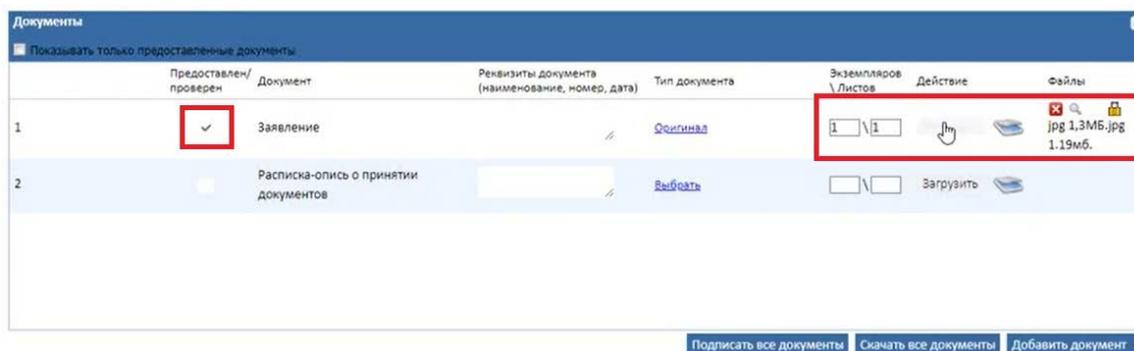


Рисунок 65 – Успешная загрузка вложения

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 66). 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 65).

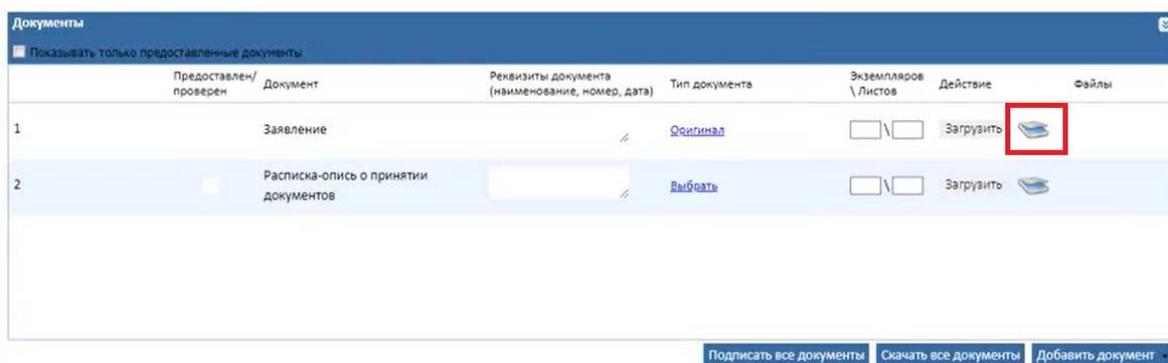


Рисунок 66 – Кнопка «Сканировать»

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 58).
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 58).

### **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 (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Загрузка страницы 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 страницу 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 58).
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 67).

Для удаления загруженного файла нажмите [Очистить](#).

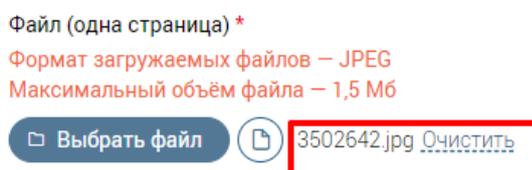


Рисунок 67 – Страница загружена

**Чтобы добавить еще один документ**, нажмите [соответствующую](#) кнопку (например, кнопку «+ Добавить Вложение») – откроется блок для загрузки страницы другого документа и выбора его типа (Рисунок 68). Произведите загрузку страницы документа аналогично действиям, указанным выше.

При необходимости удалить блок документа нажмите кнопку «Удалить».

Рисунок 68 – Блок для загрузки еще одного документа

### 3.2.1.3.2 Межведомственные запросы

Для отправки МВ-запроса раскройте блок «Межведомственные запросы» на форме заявления (Рисунок 49) и нажмите на кнопку «Сформировать запрос». В открывшемся окне «Новый межведомственный запрос» выберите нужный вид запроса и нажмите кнопку «Сформировать» (Рисунок 69).

Рисунок 69 – Окно «Новый межведомственный запрос»

Далее откроется окно «Запрос в ведомство» (Рисунок 70) 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 70 – 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.

### 3.2.1.3.3 Основная информация

Для просмотра основной информации о текущем заявлении раскройте блок «Основная информация» на форме заявления (Рисунок 49). Блок представлен следующими полями (Рисунок 71):

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

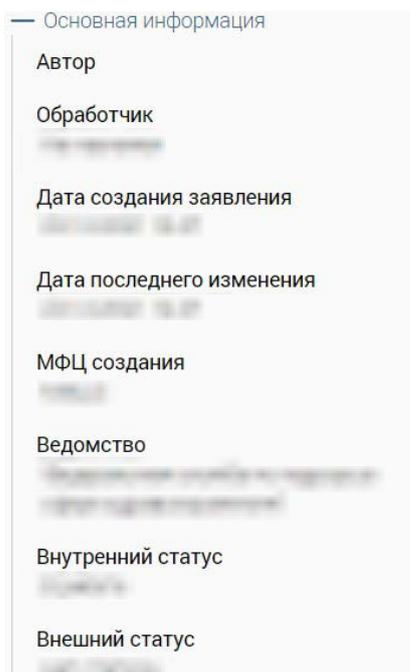


Рисунок 71 – Блок «Основная информация»

### 3.2.1.3.4 История изменений

Для просмотра истории изменений по текущему заявлению раскройте блок «История изменений» на форме заявления (Рисунок 49). 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 72).

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».

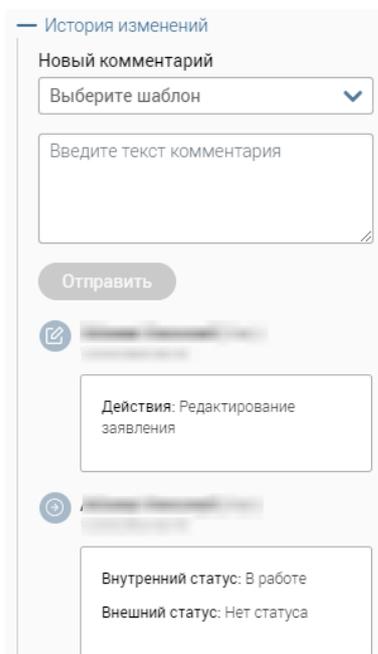


Рисунок 72 – Блок «История изменений»

### 3.2.1.3.5 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 49). В блоке отобразится список пакетов, к которым относится открытое заявление (Рисунок 73).

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.

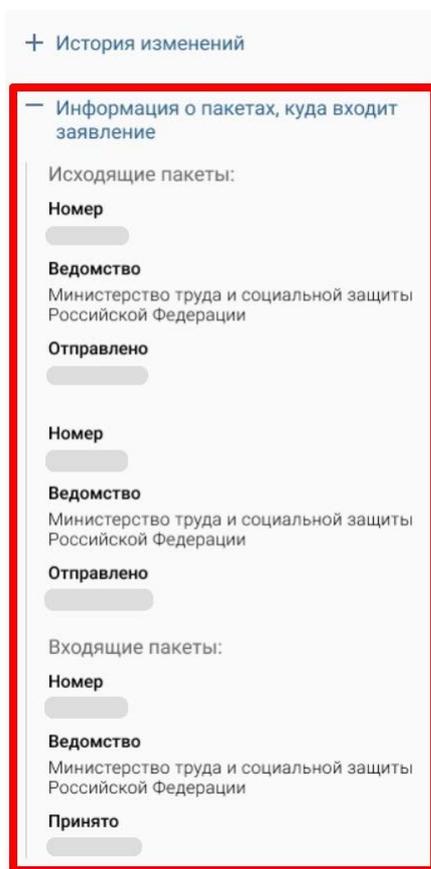


Рисунок 73 – Блок «Информация о пакетах, куда входит заявление»

### 3.2.1.3.6 Связанные заявления

Для просмотра связанных заявлений раскройте блок «Связанные заявления» на форме заявления (Рисунок 49). В блоке (Рисунок 74) отобразятся заявления, связанные с текущим. При нажатии на номер связанного заявления откроется форма просмотра данного заявления.

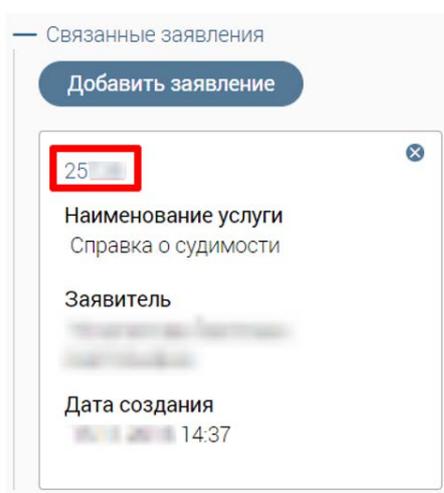


Рисунок 74 – Блок «Связанные заявления»

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

В открывшемся окне (Рисунок 75) 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.

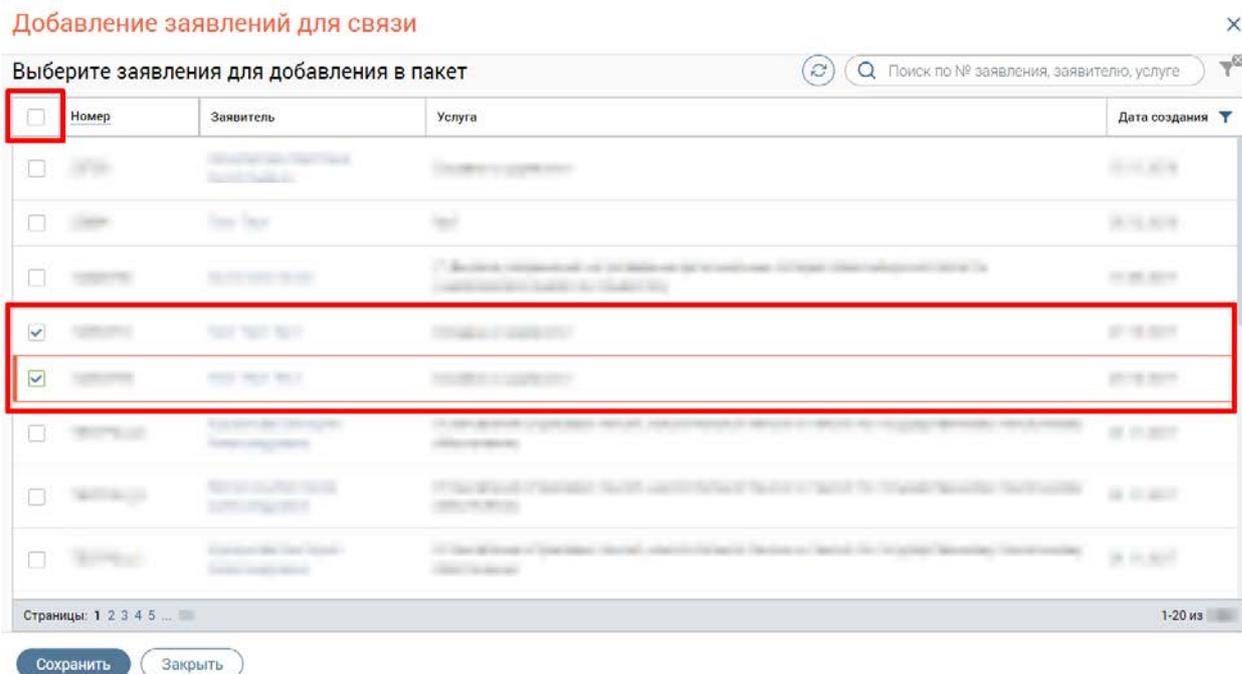


Рисунок 75 – Окно «Добавление заявлений для связи»

### 3.2.1.4 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 76).

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

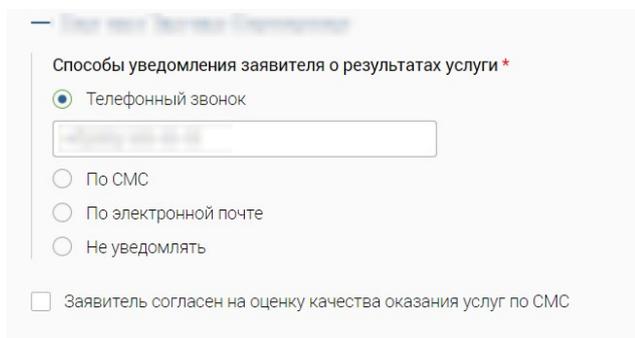


Рисунок 76 – Шаг «Способы уведомления»

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.

### 3.2.1.5 Завершение обработки заявления

После заполнения всех шагов создания заявления можно сохранить заявление, закрыть без сохранения и осуществить действие с заявлением, нажав на одну из кнопок на нижней панели формы заявления:

- Сохранить;
- Закрыть;
- Печать;
- Действия.

Перечень действий, доступных с заявлением, отобразится при нажатии на кнопку «Действия» на форме заявления (Рисунок 77). Перечень действий зависит от настроенного бизнес-процесса для конкретной услуги и от текущего статуса заявления по данной услуге (подробнее см. п. 3.2.7).

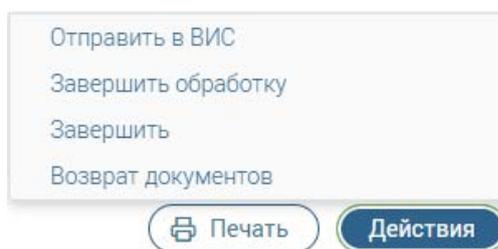


Рисунок 77 – Действия с заявлением

### 3.2.2 Просмотр заявления

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

- «В работе»;
- «Обработано»;

- «На обработку»;
- «Доработка»;
- «Отправлено в ВИС»;
- «Контакт-центр»;
- «Правовая экспертиза»
- «Ожидание выдачи»;
- «Ожидание первичной услуги»;
- «Отказано в приеме документов»;
- «Выдача»;
- «Отправлено курьером»;
- «Завершено»;
- «Возврат невостребованных результатов»;
- «Архив».

### 3.2.3 Открытие формы заявления/консультации по прямой ссылке

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

Если при переходе по ссылке произойдет ошибка, то появится окно с уведомлением об ошибке (Рисунок 78, Рисунок 79) и автоматически откроется форма заявления/консультации на шаге «Выбор заявителя».

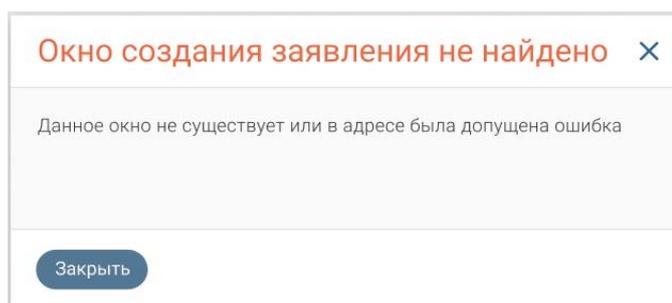


Рисунок 78 – Окно «Окно создания заявления не найдено»

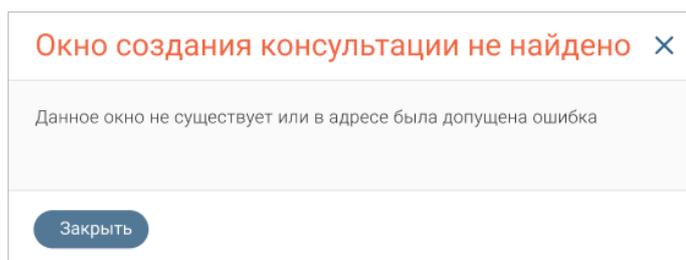


Рисунок 79 – Окно «Окно создания консультации не найдено»

Чтобы открыть форму по прямой ссылке, выполните следующие действия:

- 1) откройте форму на нужном шаге (например, «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 на выбранном шаге (на примере шага «Выбор заявителя» – Рисунок 80).

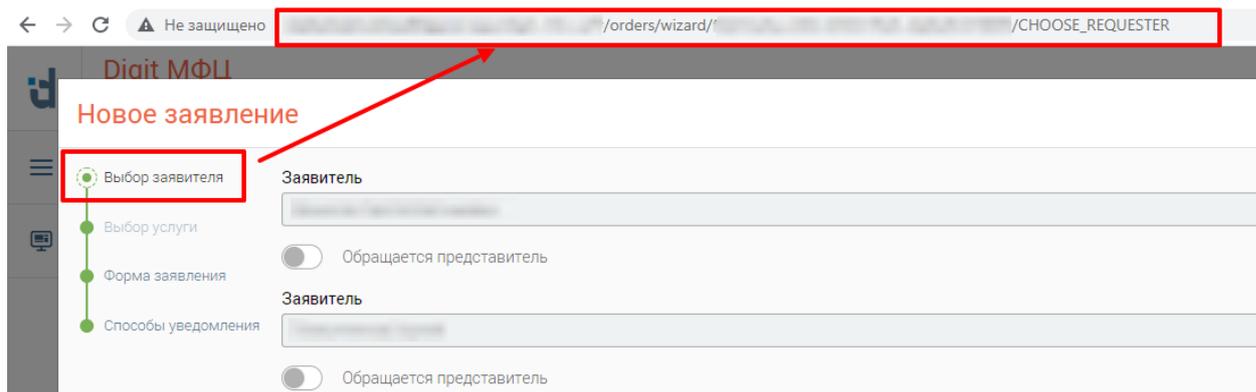


Рисунок 80 – Ссылка формы заявления на шаге «Выбор заявителя»

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. 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».
3. 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».
4. 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».

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

### 3.2.4 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 81).

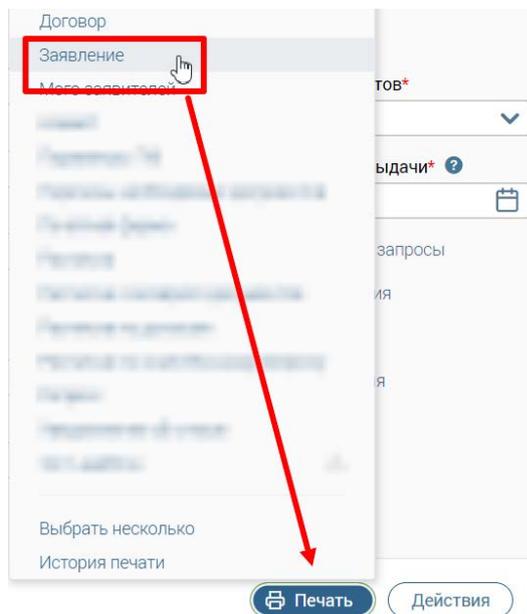


Рисунок 81 – Печать заявления

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 54), 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 55) 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.

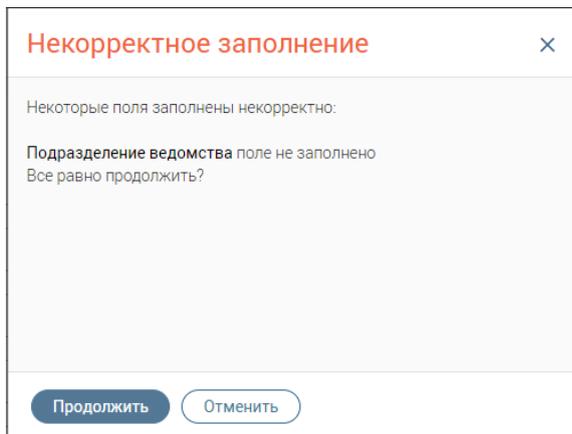


Рисунок 82 – Окно «Некорректное заполнение»

### 3.2.5 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 83).

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

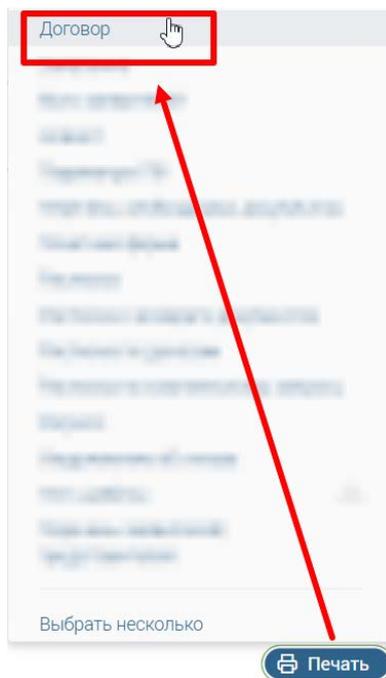


Рисунок 83 – Печать документа

### 3.2.6 Печать нескольких документов

Чтобы выбрать несколько документов для печати, нажмите на кнопку «Печать» → «Выберите несколько» (Рисунок 81). 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 84).

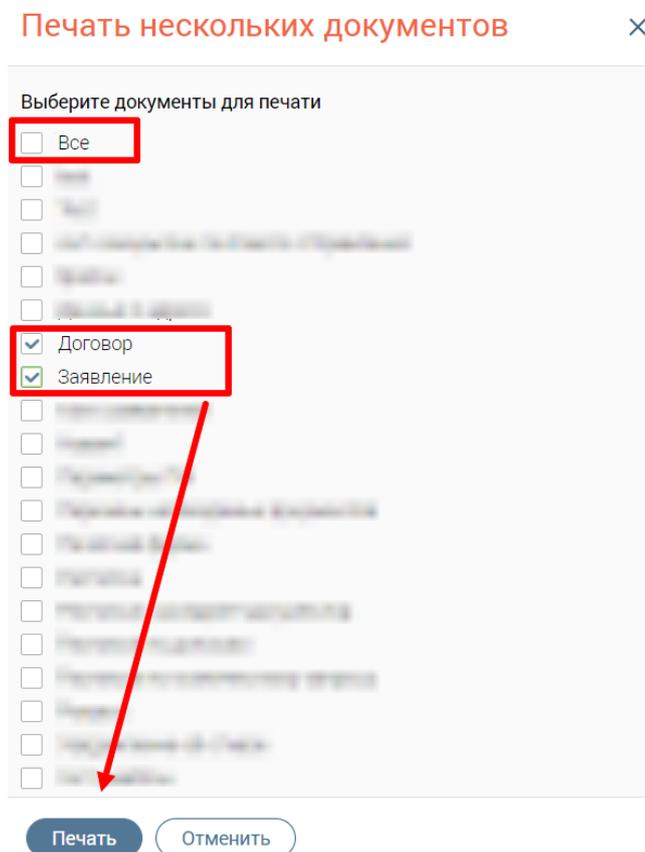


Рисунок 84 – Окно «Печать нескольких документов»

### 3.2.7 Действия с заявлением

Выбор действий с заявлением доступен:

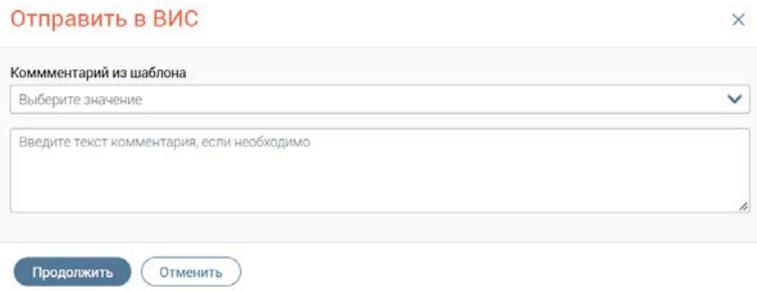
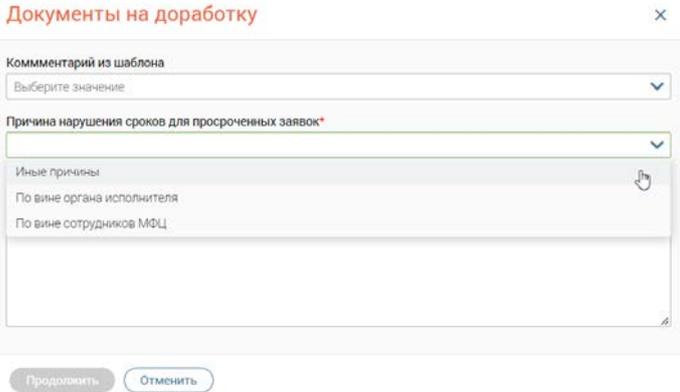
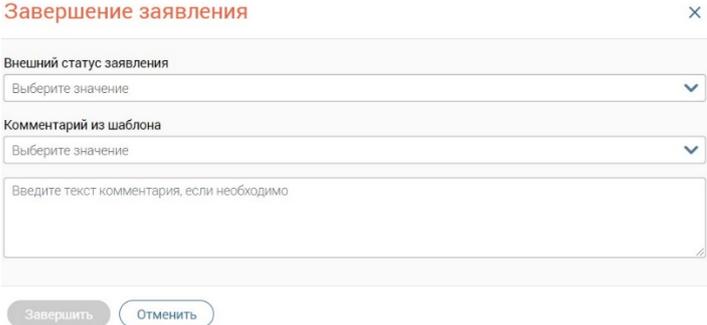
- на форме создания или редактирования заявления на шаге «Форма заявления» или шаге «Способы уведомления» при нажатии на кнопку «Действия»;
- в каталоге заявлений при нажатии на кнопку  в строке заявления.

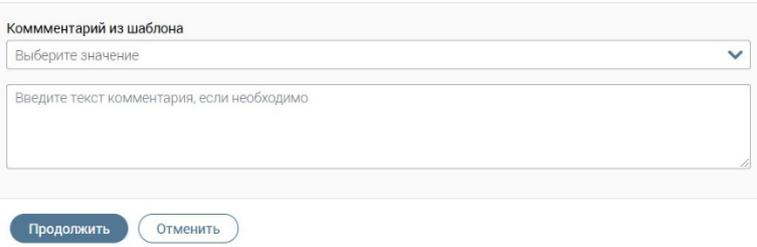
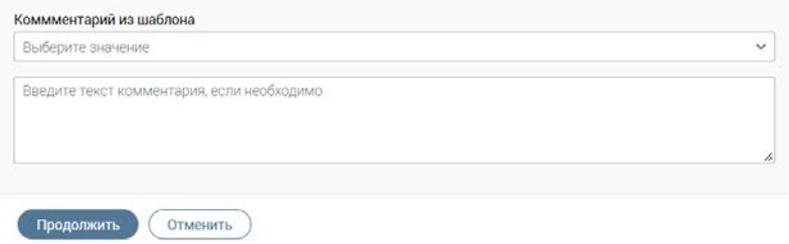
Перечень возможных действий приведен в таблице ниже.

Таблица 3 – Действия с заявлением

Наименование	Описание
«В контакт-центр»	Примечание – Перевод заявлений в контакт-центр доступен для заявлений с текущим внутренним статусом: <ul style="list-style-type: none"><li>– «Доработка»,</li><li>– «Отправлено в ВИС»,</li><li>– «Отправлено курьером».</li></ul>

Наименование	Описание
	<p>При выборе данного действия в открывшемся окне «В контакт-центр» в поле «Внешний статус заявления» по умолчанию установится внешний статус, исходя из внутреннего:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Исполнено – если действие применяется для заявлений в статусе «Отправлено в ВИС» и «Отправлено курьером», <u>при необходимости статус можно заменить на «Отказ» или «Приостановлено»;</u></li> <li>• Донос документов – если действие применяется для заявлений в статусе «Доработка».</li> </ul> <p>При необходимости выберите комментарий из шаблона или введите ручную. Для подтверждения отправки заявления в контакт-центр нажмите на кнопку «Продолжить» – заявлению присвоится установленный внешний статус, а внутренний статус изменится в зависимости от выбранного внешнего и способа уведомления:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) если выбран способ уведомления «Телефонный звонок» при любом внешнем статусе – заявлению присвоится внутренний статус «Контакт-центр»;</li> <li>2) если внешний статус «Донос документов» и выбрано «Не уведомлять» или любой способ уведомления, кроме телефонного звонка, – заявлению присвоится внутренний статус «Доработка».</li> <li>3) если внешний статус «Исполнено», «Отказ» или «Приостановлено» и выбрано «Не уведомлять» или любой способ уведомления, кроме телефонного звонка, – заявлению присвоится внутренний статус «Выдача».</li> </ol> <div data-bbox="603 1108 1407 1500" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>В Контакт-центр</b> <span style="float: right;">×</span></p> <p>Внешний статус заявления  <input type="text" value="Донос документов"/> <span style="float: right;">× ▾</span></p> <p>Комментарий из шаблона  <input type="text" value="Выберите значение"/> ▾</p> <p>Введите текст комментария, если необходимо  <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/></p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Продолжить"/> <input type="button" value="Отменить"/> </p> </div> <p><b>Примечание</b> – 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. 4.1.</p>
«Отправить в ВИС»	<p>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».</p>

Наименование	Описание
	
«Документы на доработку»	<p>При выборе действия в открывшемся окне «Документы на доработку» выберите причину нарушения сроков для просроченных заявок в выпадающем списке (отображается только для заявок, срок исполнения которых истек), введите вручную комментарий в соответствующем поле или выберите, используя существующий шаблон. После этого нажмите на кнопку «Продолжить».</p> 
«Завершить»	<p>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».</p> 
«Возврат документов»	<p>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».</p>

Наименование	Описание
	<p><b>Возврат документов</b></p> 
«Завершить обработку»	<p>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».</p> <p><b>Завершить обработку</b></p> 
«Документы на выдачу»	<p>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».</p> <p><b>Документы на выдачу</b></p> 

### 3.2.8 Экспорт заявлений

Чтобы экспортировать заявление в файл формата XLSX, нажмите на кнопку «Ещё» на верхней панели раздела «Заявления», затем на кнопку «Экспорт» (Рисунок 85).

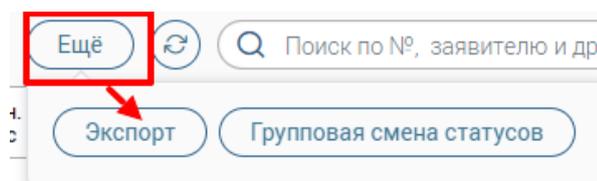


Рисунок 85 – Экспорт заявлений

Экспорт возможен для одного, нескольких заявлений или всех заявлений (Рисунок 86).

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.

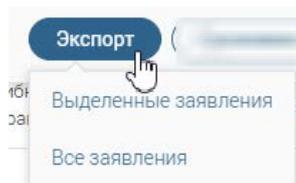


Рисунок 86 – Меню «Экспорт»

При выборе пункта «Выделенные заявления» в поле каталога заявлений появится колонка для отметки одного или нескольких заявлений для экспорта (Рисунок 87). Чтобы выбрать все заявления на текущей странице, отметьте флажок в шапке таблицы. После выбора заявления(й) нажмите на кнопку «Продолжить».



Рисунок 87 – 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 88).

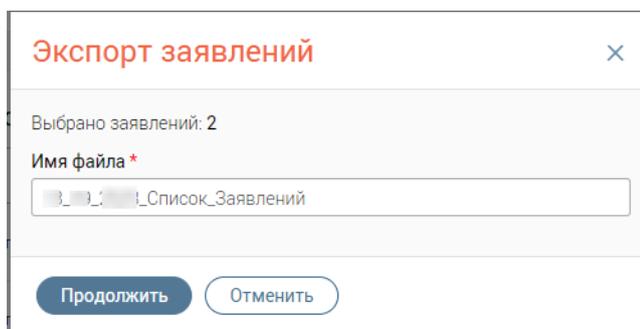


Рисунок 88 – Окно «Экспорт заявлений»

Для завершения экспорта нажмите на кнопку «Продолжить».

### 3.2.9 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 89).

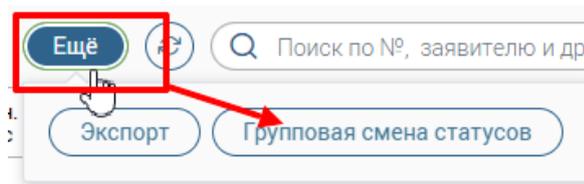


Рисунок 89 – Групповая смена статусов заявлений

Групповая смена статусов возможна для одного или нескольких заявлений, а также для всех заявлений на текущей странице (Рисунок 90).

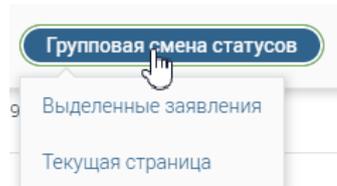


Рисунок 90 – Меню «Групповая смена статусов»

При выборе пункта «Выделенные заявления» в перечне заявлений появится колонка для отметки одного или нескольких (Рисунок 91). После выбора заявления(й) нажмите на кнопку «Продолжить».

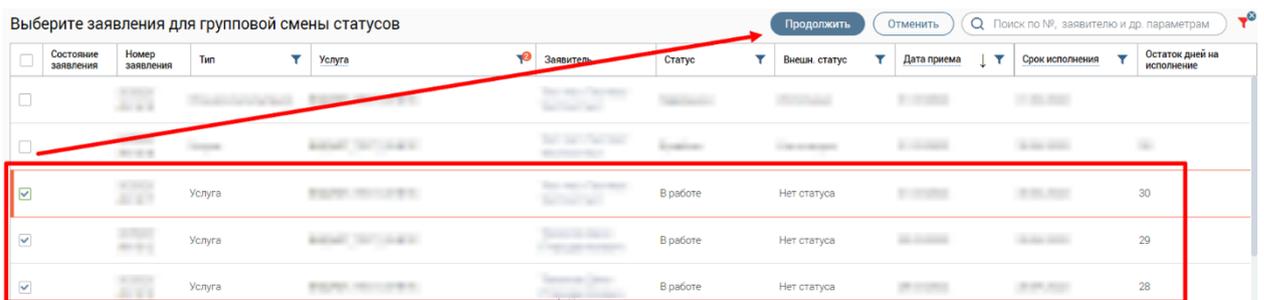


Рисунок 91 – Выбор заявлений для групповой смены статусов

В окне «Групповая смена статуса» в выпадающем списке поля «Статус» выберите статус заявления и при необходимости введите комментарий (Рисунок 92). Для завершения смены статуса нажмите на кнопку «Продолжить».

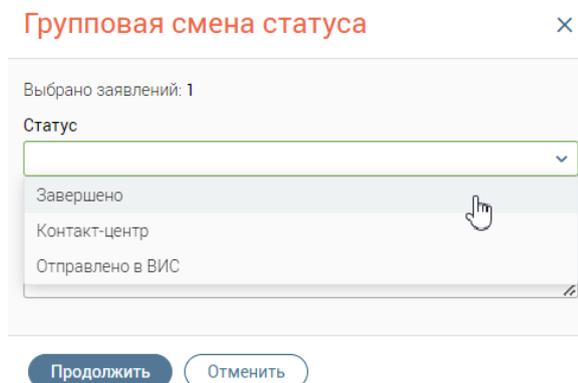


Рисунок 92 – Окно «Групповая смена статуса»

При выборе пункта «Текущая страница» откроется окно «Групповая смена статуса» (Рисунок 92). В выпадающем списке поля «Статус» выберите статус заявления и

при необходимости введите комментарий. Для завершения смены статуса нажмите на кнопку «Продолжить».

### 3.2.10 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 93).

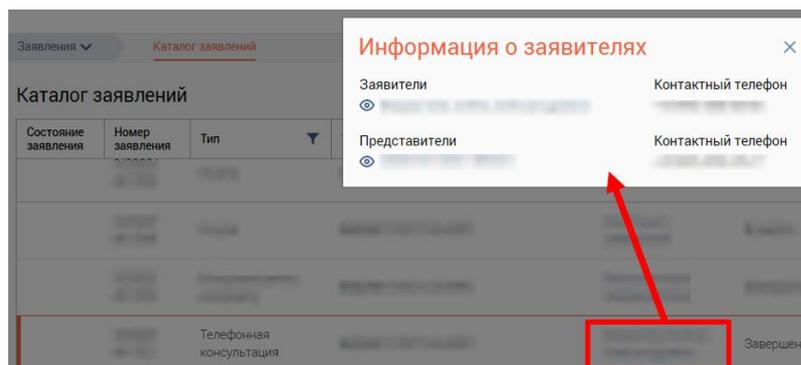


Рисунок 93 – Окно «Информация о заявителях»

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 94).

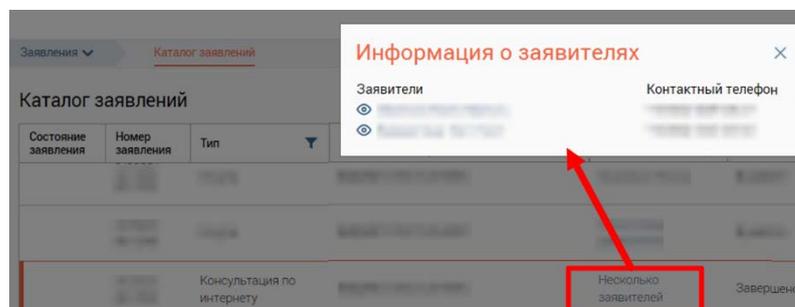


Рисунок 94 – Окно «Информация о заявителях»

При нажатии на кнопку  или ФИО откроется личная карточка заявителя.

### 3.2.11 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 95).

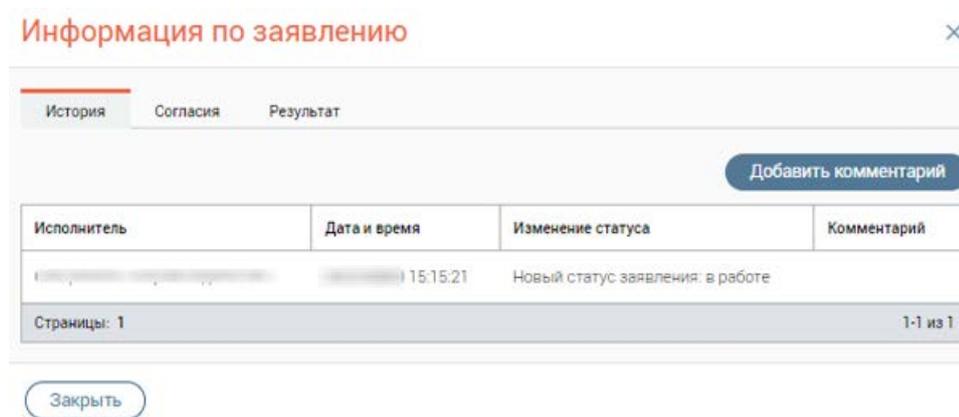


Рисунок 95 – Окно «Информация по заявлению». Вкладка «История»

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

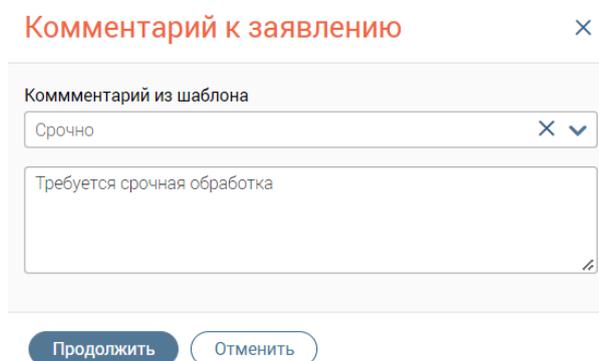


Рисунок 96 – Окно «Комментарий к заявлению»

### 3.2.12 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 97).

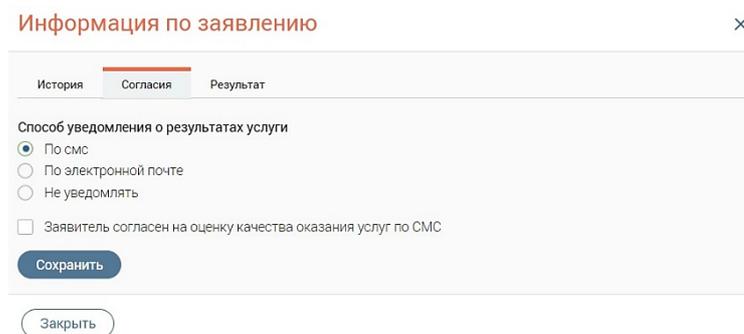


Рисунок 97 – Окно «Информация по заявлению». Вкладка «Согласия»

### 3.2.13 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 98).

Для просмотра документа нажмите на кнопку  в его поле.

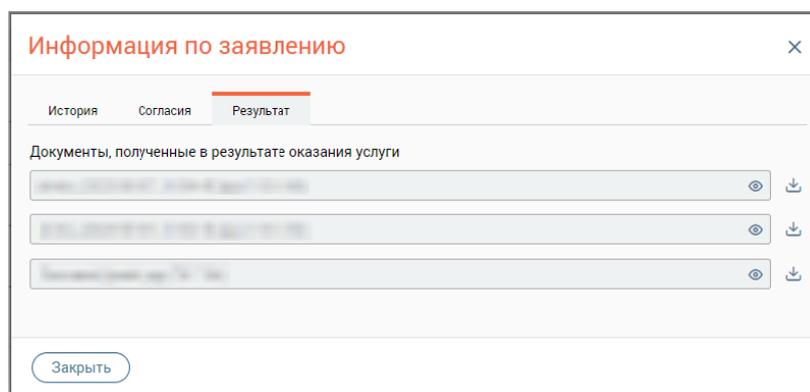


Рисунок 98 – Окно «Информация по заявлению». Вкладка «Результат»

Если к результату прилагается доверенность и расписка, их файлы отобразятся ниже (Рисунок 99).

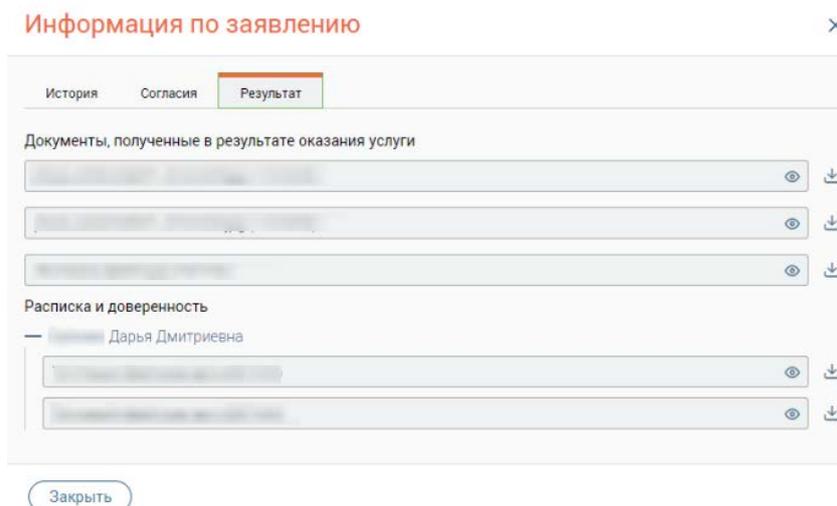


Рисунок 99 – Результат услуг с доверенностью и распиской

В случае, если результат оказания услуги был получен по каналам СМЭВ, то на вкладке отобразится ссылка для его просмотра (Рисунок 100).

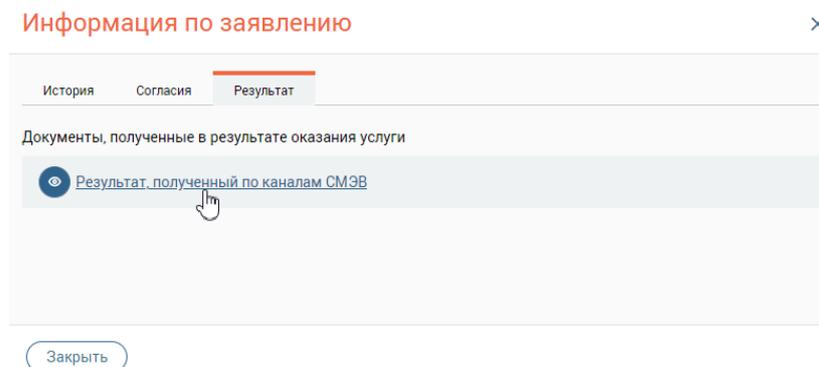


Рисунок 100 – Отображение результата, полученного по каналам СМЭВ

При нажатии на ссылку произойдет открытие печатной формы результата (Рисунок 101) с возможностью его дальнейшей печати (по нажатию на кнопку **Печать**).

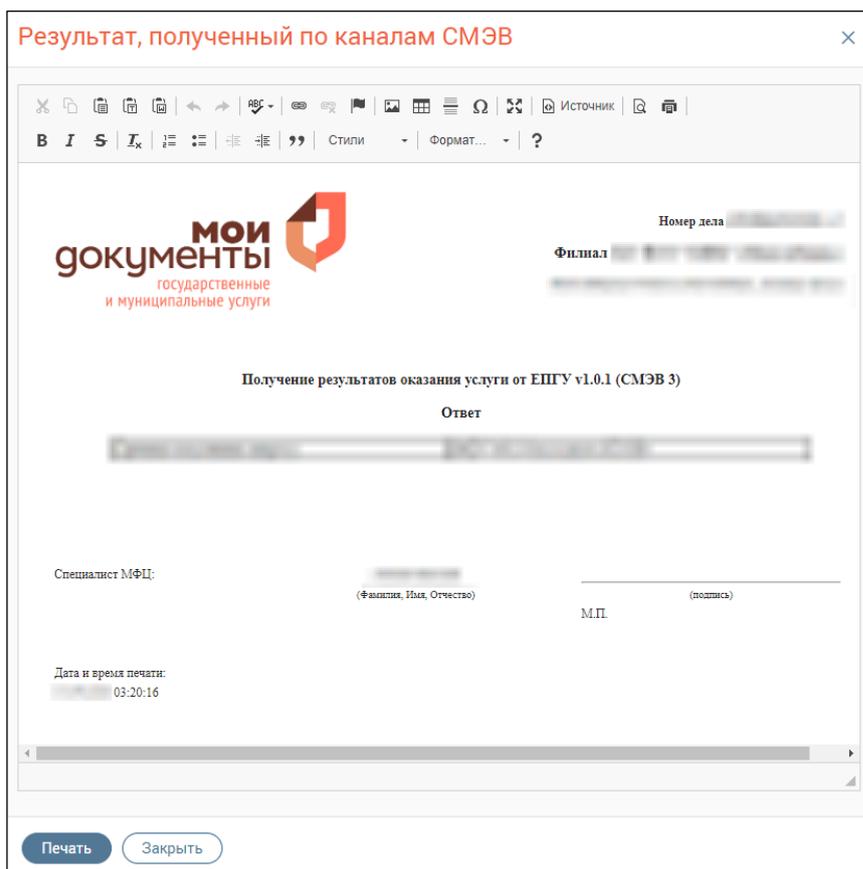


Рисунок 101 – Просмотр печатной формы результата, полученного по каналу СМЭВ

### 3.2.14 Редактирование карточки заявителя с типом «Физическое лицо»

Для открытия личной карточки заявителя нажмите на ФИО заявителя в строке заявления в каталоге. В открывшемся окне «Информация о заявителях» нажмите на кнопку  или на ФИО (Рисунок 102).

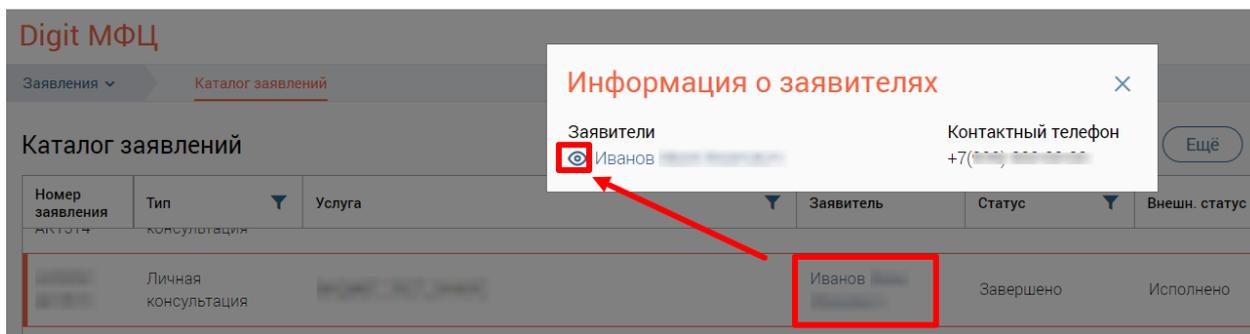


Рисунок 102 – Окно «Информация о заявителях»

Карточка заявителя 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.

### 3.2.14.1 Вкладка «Основное»

Вкладка «Основное» содержит три подраздела:

- Личные сведения;
- Прочее;
- Уведомления.

В подразделе «Личные сведения» скорректируйте основные данные о заявителе (Рисунок 103).

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

Адрес проживания

Рисунок 103 – 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 4).

Таблица 4 – Результаты и статусы запросов СНИЛС

Результат запроса	Текущий статус запроса
Запрос в сервис гарантированной доставки сообщений (далее – ГД) был успешно сформирован	Запрос № <id сообщения в ГД> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <дата и время формирования сообщения в ГД>. Статус: Запрос поставлен в очередь для отправки.
Запрос в ГД был успешно сформирован и отправлен	Запрос № <id сообщения в ГД> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <дата и время формирования сообщения в ГД>. Статус: Отправлен запрос.
Получен ответ и СНИЛС был найден в системе ПФР	Запрос № <id сообщения в ГД> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <дата и время формирования сообщения в ГД>. Статус: Ответ получен (СНИЛС записан в карточку заявителя).
Получен ответ и СНИЛС не был найден в системе ПФР	Запрос № <id сообщения в ГД> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <дата и время формирования сообщения в ГД>. Статус: Ответ получен (По указанным данным СНИЛС не найден в системе ПФР).
Не удалось выполнить запрос	Запрос № <id сообщения в ГД> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <дата и время формирования сообщения в ГД>. Статус: Ответ получен (Не удалось выполнить запрос, обратитесь, пожалуйста, в техническую поддержку, сообщив им номер запроса).
Произошел сбой при выполнении запроса	Запрос № <id сообщения в ГД> на получение СНИЛС был сформирован автоматически <дата и время формирования сообщения в ГД>. 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 104). Поиск адреса осуществляется при вводе полного адреса, неполного адреса, слова, индекса.

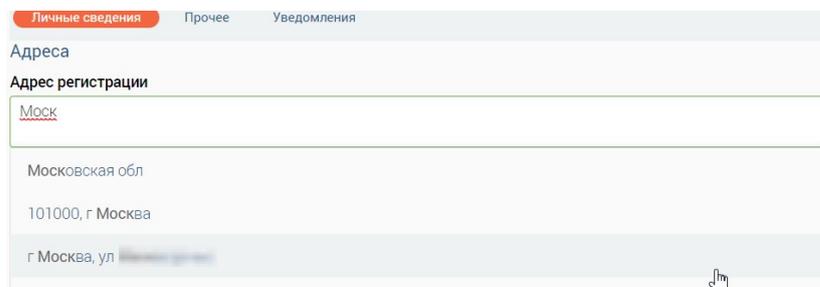


Рисунок 104 – Поиск адреса

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 105).

The screenshot shows a form titled "Адреса" (Addresses). The "Адрес регистрации" (Registration address) field is highlighted with a red box and contains the text "108816, г Москва, поселение Внуковское, поселок дск Мичуринец, ул Карла Маркса". Below this field is a checkbox labeled "Вести адрес вручную( если адрес не найден/ определен неверно)" (Enter address manually (if address not found / determined incorrectly)), which is checked. Below the registration address field are several input fields for "Индекс" (Index: 108816), "Регион" (Region: Москва), "Район" (District: Внуковское), "Населенный пункт" (Settlement: Москва), "Внутригородской район" (Intra-city district), "Улица" (Street: Карла Маркса), "Дом" (House), "Корпус" (Block), "Строение" (Building), and "Квартира" (Apartment). At the bottom, there is a field for "Адрес проживания" (Residence address) and another unchecked checkbox for manual address entry.

Рисунок 105 – 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 106). Данные в поле «Адрес регистрации» автоматически проставляются после заполнения полей для ручного ввода данных.

The screenshot shows the same form as in Figure 105, but the "Адрес регистрации" field is empty and disabled. The "Вести адрес вручную..." checkbox is checked. The "Индекс" field is empty. The "Регион" field is empty. The "Район" field is empty. The "Населенный пункт" field contains "Москва". The "Внутригородской район" field is empty. The "Улица" field contains "ул. Ленина". The "Дом", "Корпус", "Строение", and "Квартира" fields are empty. The "Адрес проживания" field is empty. The "Вести адрес вручную..." checkbox at the bottom is unchecked. Red arrows point from the "Вести адрес вручную..." checkbox to the "Населенный пункт" and "Улица" fields, and from the "Вести адрес вручную..." checkbox to the "Адрес регистрации" field.

Рисунок 106 – 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 103).

В подразделе «Прочее» осуществляется проверка задолженности у заявителя и вводятся дополнительные данные о заявителе (Рисунок 107):

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



Рисунок 107 – 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 108). 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».

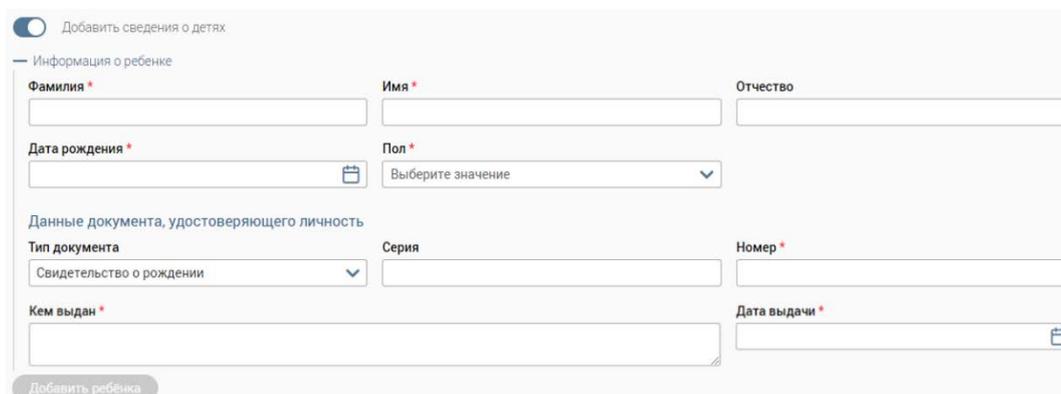


Рисунок 108 – Добавление сведений о детях

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 109). 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 109 – 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 110). 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».

Добавить банковские реквизиты

Наименование банка \*

Номер счёта \*

Удалить

Добавить

Рисунок 110 – Добавление банковских реквизитов

В подразделе «Уведомления» выбирается способ уведомления заявителя о результатах услуги, который будет использоваться в заявлениях по умолчанию (Рисунок 111).

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 111 – 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 112).

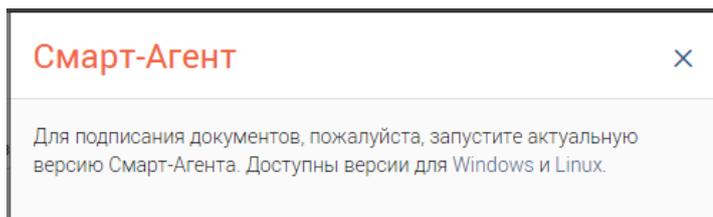


Рисунок 112 – Модальное окно «Смарт-Агент»

### 3.2.14.2 Вкладка «История обращений»

Вкладка «История обращений» содержит информацию о всех обращениях (заявлениях) данного заявителя. Их можно редактировать (Рисунок 113) либо просматривать (Рисунок 114) в зависимости от текущего статуса. Подробнее о действиях с обращениями (заявлениями) см. в п. 3.2.7.

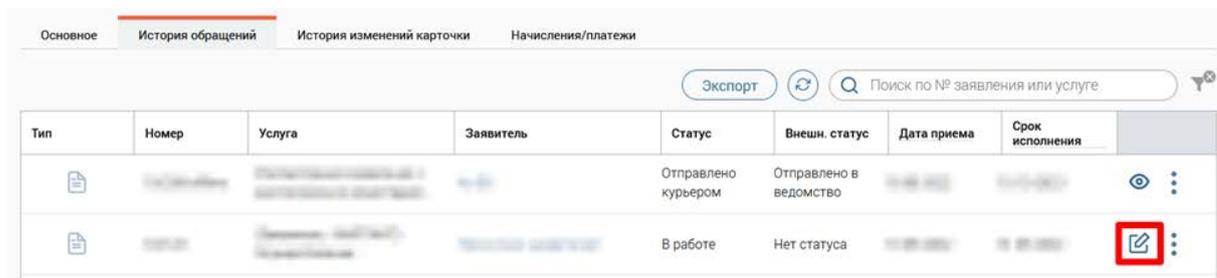


Рисунок 113 – Карточка физического лица. Вкладка «История обращений». Редактирование обращения

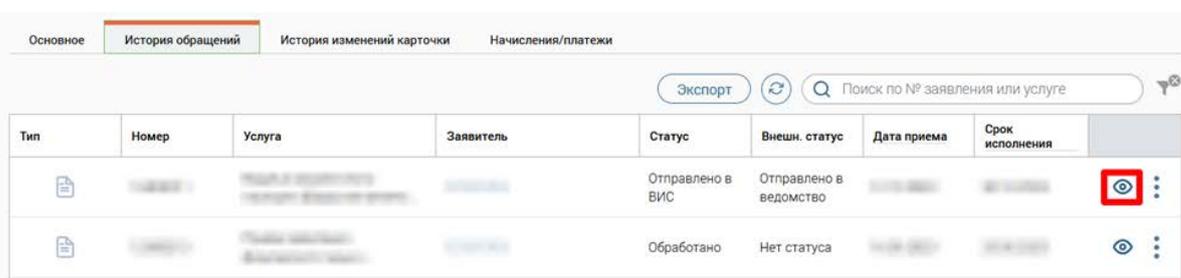


Рисунок 114 – Карточка физического лица. Вкладка «История обращений». Просмотр обращения

#### 3.2.14.2.1 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 115). Экспорт возможен для одного, нескольких заявлений или всех заявлений.

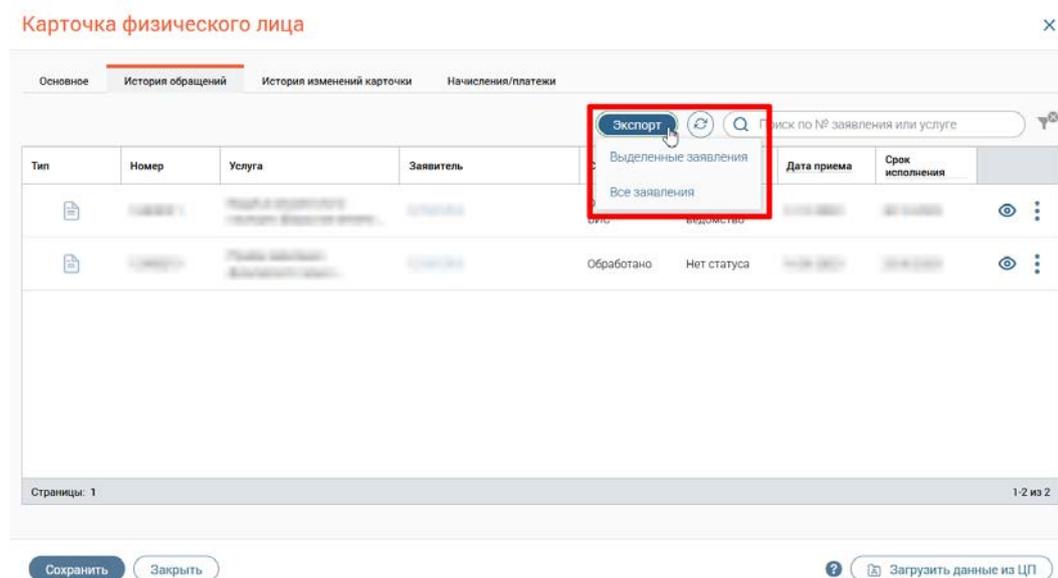


Рисунок 115 – Экспорт заявлений из истории обращений заявителя

**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 116). Чтобы выбрать все заявления на текущей странице, отметьте флажок в шапке таблицы. После выбора заявления(й) нажмите на кнопку «Продолжить».

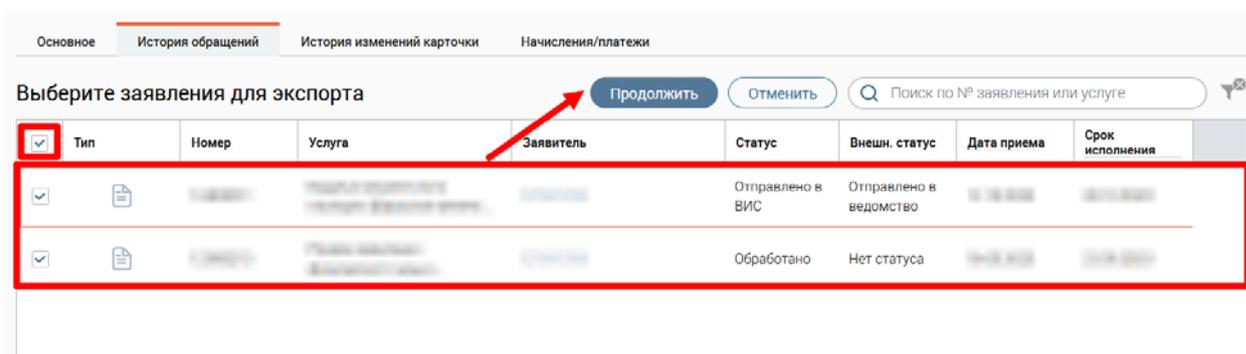


Рисунок 116 – Выбор заявления для экспорта

Файл, в который экспортируются заявления, именуется автоматически по формату ДД\_ММ\_ГГГГ\_Список\_Заявлений\_заявителя с возможностью редактирования в окне «Экспорт заявлений заявителя» (Рисунок 117).

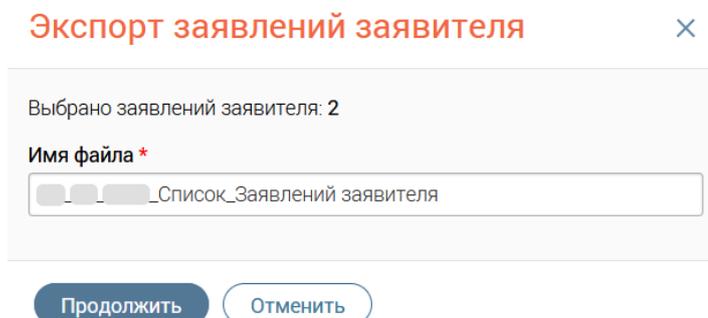


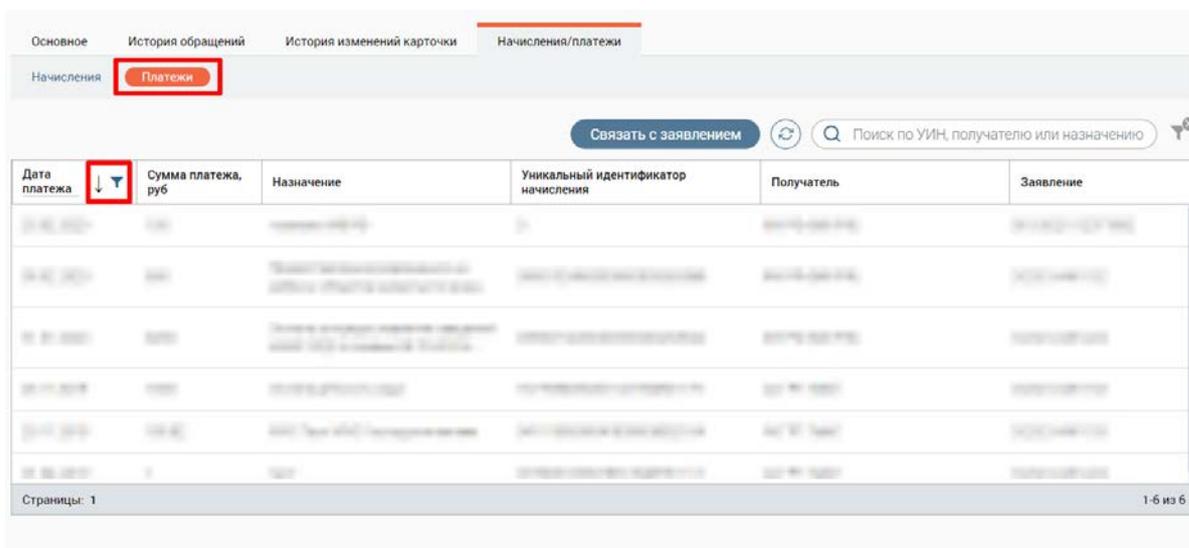
Рисунок 117 – Окно «Экспорт заявлений заявителя»

Для завершения экспорта нажмите на кнопку «Продолжить».

### 3.2.14.3 Вкладка «История изменений карточки»

Вкладка «История изменений карточки» содержит перечень всех изменений, выполненных с карточкой заявителя (Рисунок 118).





Сохранить    Закрыть

Рисунок 120 – 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 121). Чтобы выбрать все платежи, отметьте флажок в шапке таблицы. Для отмены связки нажмите кнопку «Отменить».

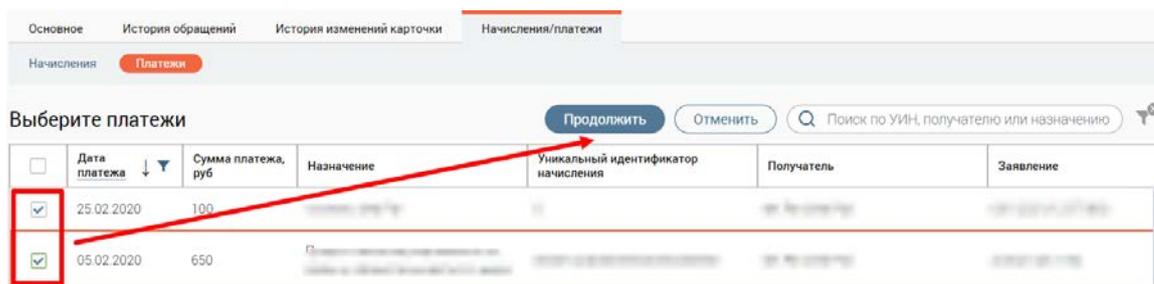


Рисунок 121 – Карточка физического лица. Вкладка «Начисления и платежи».

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 122).

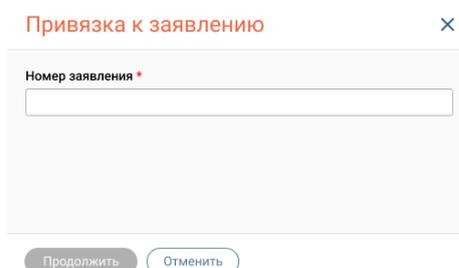


Рисунок 122 – Окно «Привязка к заявлению»

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.

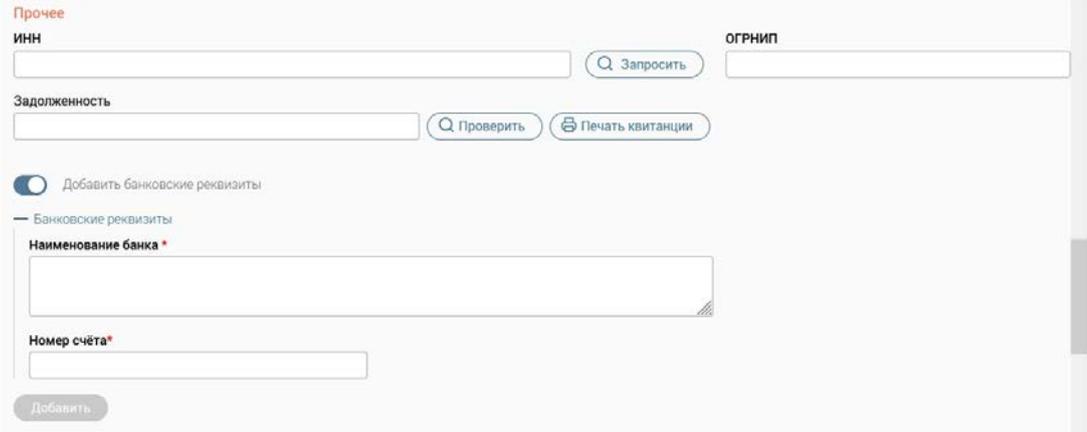
### 3.2.15 Редактирование заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель»

Для открытия личной карточки заявителя нажмите на ФИО заявителя в строке заявления в каталоге. В открывшемся окне «Информация о заявителях» нажмите на кнопку  или на ФИО (аналогично – Рисунок 102).

Карточка заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель» содержит четыре основных вкладки:

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

Редактирование заявителя с типом «Индивидуальный предприниматель» аналогично редактированию заявителя с типом «Физическое лицо» (см. п. 3.2.14). Единственные различия – в подразделе «Прочее» имеется поле «ОГРНИП» и отсутствует возможность добавления информации о детях (Рисунок 123).



The screenshot shows a form titled "Прочее" (Other) with the following elements:

- Input field for "ИНН" (INN) and "ОГРНИП" (OGRNIP).
- A "Запросить" (Request) button next to the INN field.
- An input field for "Задолженность" (Debt) with "Проверить" (Check) and "Печать квитанции" (Print receipt) buttons.
- A toggle switch for "Добавить банковские реквизиты" (Add bank details).
- A section for "Банковские реквизиты" (Bank details) with fields for "Наименование банка" (Bank name) and "Номер счёта" (Account number).
- A "Добавить" (Add) button at the bottom.

Рисунок 123 – Карточка индивидуального предпринимателя. Вкладка «Основное». Подраздел «Прочее»

#### 3.2.15.1 Экспорт заявлений из истории обращения 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. 3.2.14.2.1.

### 3.2.16 Редактирование карточки заявителя с типом «Юридическое лицо»

Для открытия личной карточки заявителя нажмите на заявителя в строке заявления в каталоге. В открывшемся окне «Информация о заявителях» нажмите на кнопку  (аналогично – Рисунок 102).

Карточка юридического лица 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.

#### 3.2.16.1 Вкладка «Основное»

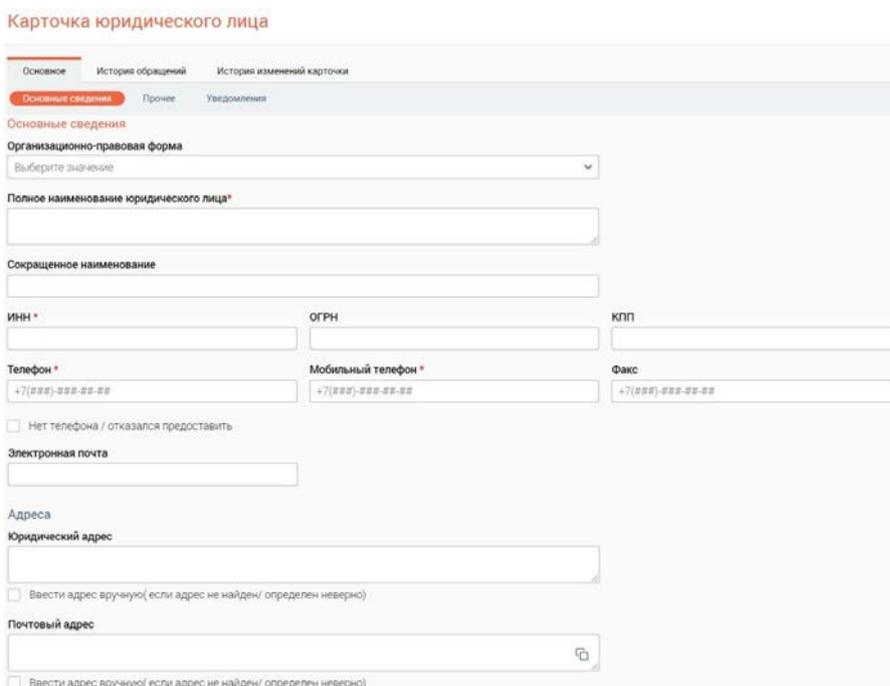
Вкладка «Основное» содержит три подраздела:

- Основные сведения;
- Прочее;
- Уведомления.

В подразделе «Основные сведения» вводятся основные данные о заявителе (Рисунок 124).

Выбор организационно-правовой формы осуществляется в выпадающем списке.

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



Карточка юридического лица

Основное История обращений История изменений карточки

Основные сведения Прочее Уведомления

Основные сведения

Организационно-правовая форма  
Выберите значение

Полное наименование юридического лица\*

Сокращенное наименование

ИНН \* ОГРН КПП

Телефон \* Мобильный телефон \* Факс

+7(###)-###-##-## +7(###)-###-##-## +7(###)-###-##-##

Нет телефона / отказался предоставить

Электронная почта

Адреса

Юридический адрес

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

Почтовый адрес

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

Рисунок 124 – 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 125). Поиск адреса осуществляется при вводе полного адреса, неполного адреса, слова, индекса.

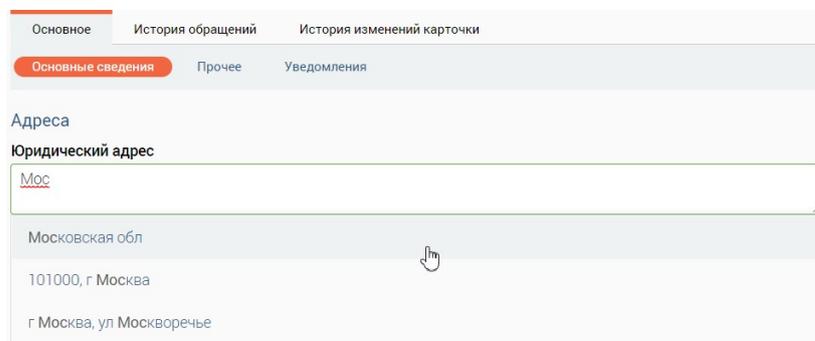


Рисунок 125 – Поиск адреса

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 126).

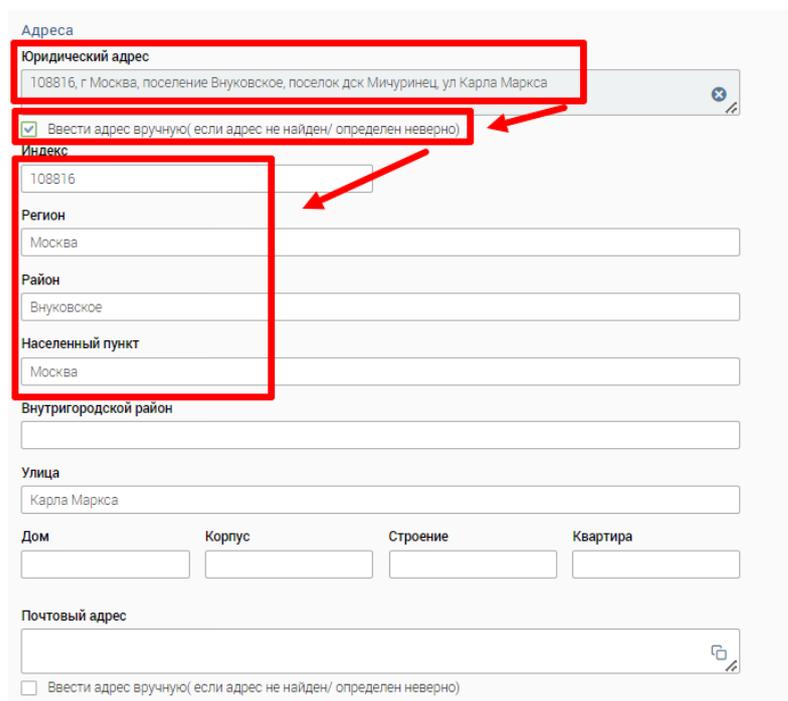


Рисунок 126 – Автоматическая подстановка адреса

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 127). Данные в поле «Юридический адрес» автоматически проставляются после заполнения полей для ручного ввода данных.

Адреса

Юридический адрес  
Москва, ул. Ленина

Вести 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

Вести адрес вручную( если адрес не найден/ определен неверно)

Рисунок 127 – 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 124).

В подразделе «Прочее» вводятся данные о руководителе организации, банковских реквизитах (Рисунок 128). Заполнение банковских реквизитов производится аналогично указанному для физического лица в п. 3.2.14.1.

Прочее

Добавить банковские реквизиты

Банковские реквизиты

Наименование банка \*

Номер счёта \*

Добавить

Данные о руководителе организации

Фамилия Имя Отчество

Должность СНИЛС

Сохранить Закрыть

Рисунок 128 – 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 129).

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

Рисунок 129 – Карточка юридического лица. Вкладка «Основное». Подраздел «Уведомления»

### 3.2.16.2 Вкладка «История обращений»

Вкладка «История обращений» содержит информацию о всех обращениях (заявлениях) данного заявителя. Обращения можно редактировать (Рисунок 130) либо просматривать (Рисунок 131) в зависимости от текущего статуса обращения. Подробнее о действиях с обращениями см. в п. 3.2.7.

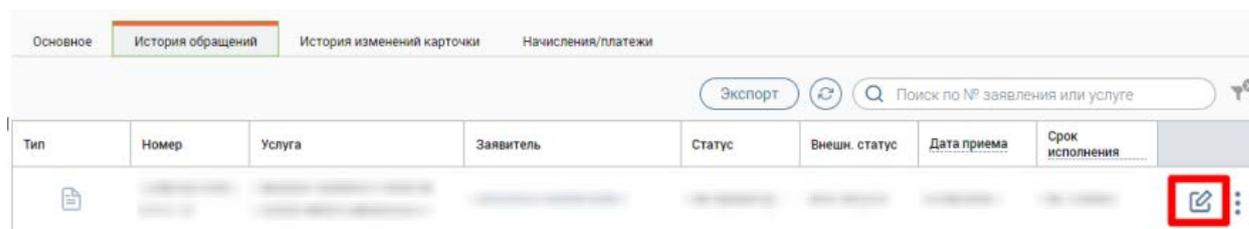


Рисунок 130 – Карточка юридического лица. Вкладка «История обращений». Редактирование обращения

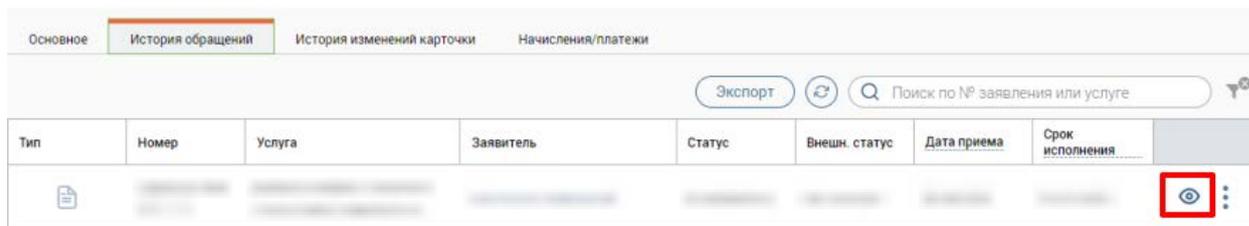


Рисунок 131 – Карточка юридического лица. Вкладка «История обращений». Просмотр обращения

#### 3.2.16.2.1 Экспорт заявлений из истории обращения заявителя с типом «Юридическое лицо»

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. 3.2.14.2.1.

### 3.2.16.3 Вкладка «История изменений карточки»

Вкладка «История изменений карточки» содержит перечень всех изменений, выполненных с карточкой заявителя (Рисунок 118).

### 3.2.16.4 Вкладка «Начисления и 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 132).

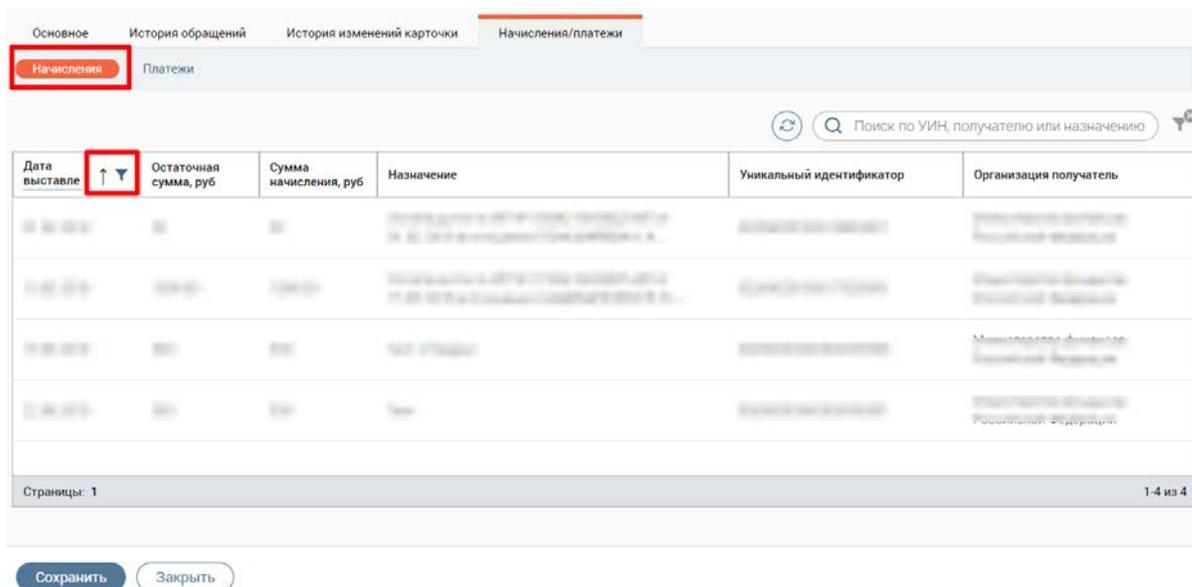


Рисунок 132 – Карточка юридического лица. Вкладка «Начисления и платежи». Подраздел «Начисления»

В разделе «Платежи» в колонке «Дата платежа» возможно настроить сортировку и фильтрацию по дате (Рисунок 133).

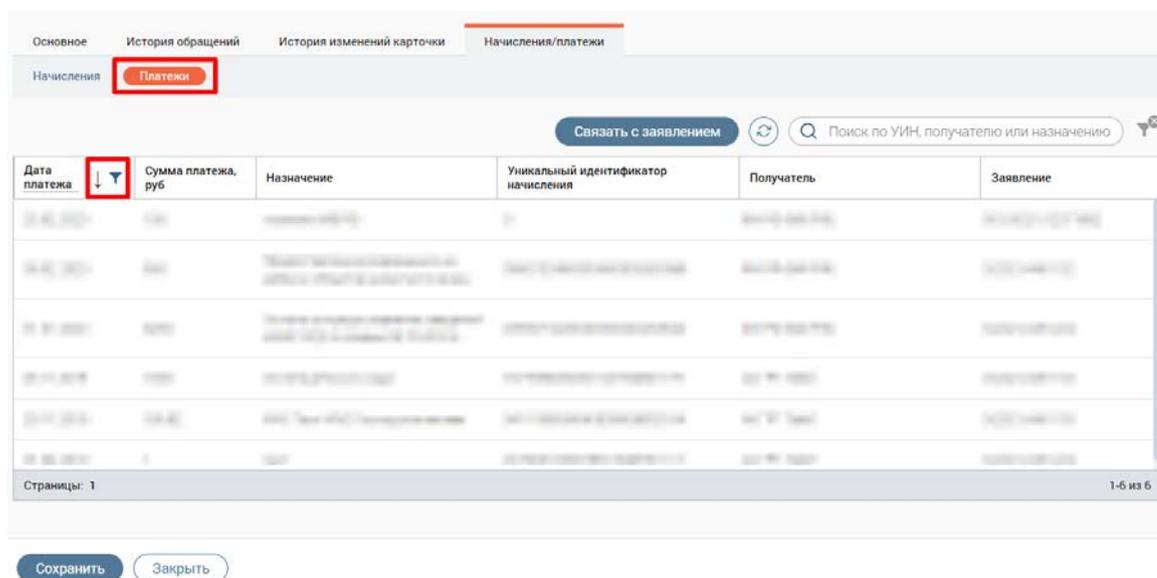


Рисунок 133 – Карточка юридического лица. Вкладка «Начисления и платежи». Подраздел «Платежи»

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 121). 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 122).

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.

### 3.2.17 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 134).

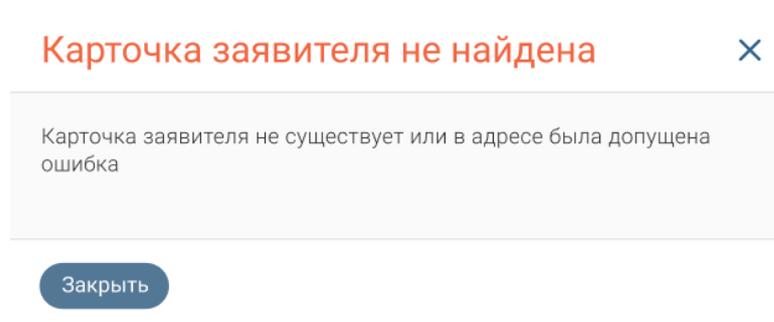


Рисунок 134 – Окно «Карточка заявителя не найдена»

#### 3.2.17.1 Открытие карточки заявителя на вкладке «Основное»

Чтобы открыть карточку заявителя на вкладке «Основное» по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 135):

- 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».

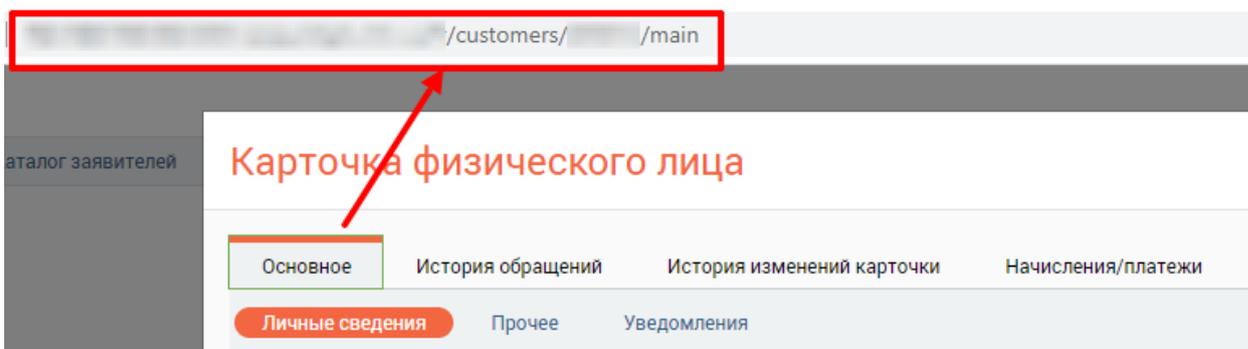


Рисунок 135 – Ссылка карточки заявителя для вкладки «Основное»

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.

### 3.2.17.2 Открытие карточки заявителя на вкладке «История обращений»

Чтобы открыть карточку заявителя на вкладке «История обращений» по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 136):

- 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».

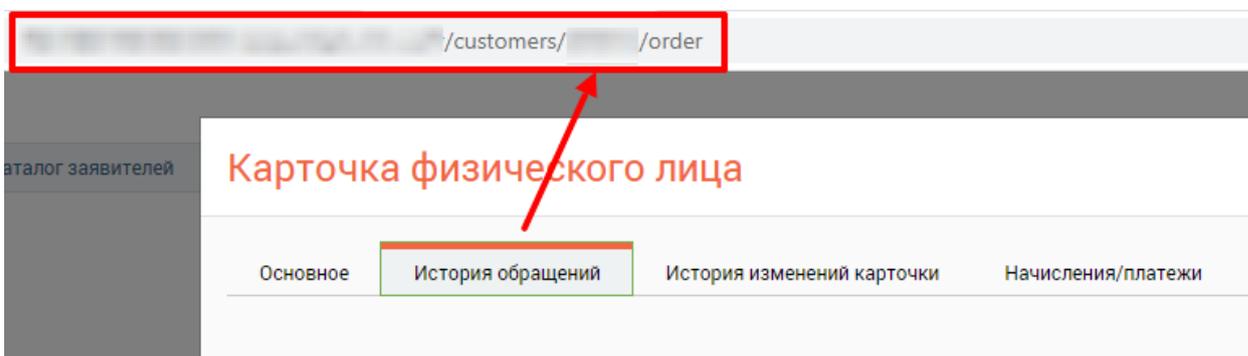


Рисунок 136 – Ссылка карточки заявителя для вкладки «История обращений»

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.

### 3.2.17.3 Открытие карточки заявителя на вкладке «История изменений карточки»

Чтобы открыть карточку заявителя на вкладке «История изменений карточки» по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 137):

- 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».

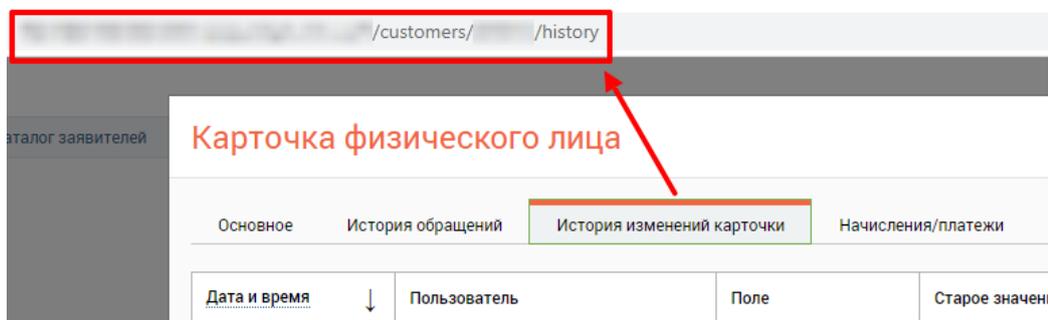


Рисунок 137 – Ссылка карточки заявителя для вкладки «История изменений карточки»

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.

### 3.2.17.4 Открытие карточки заявителя на вкладке «Начисления/платежи»

Чтобы открыть карточку заявителя на вкладке «Начисления/платежи» по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 138):

- 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».

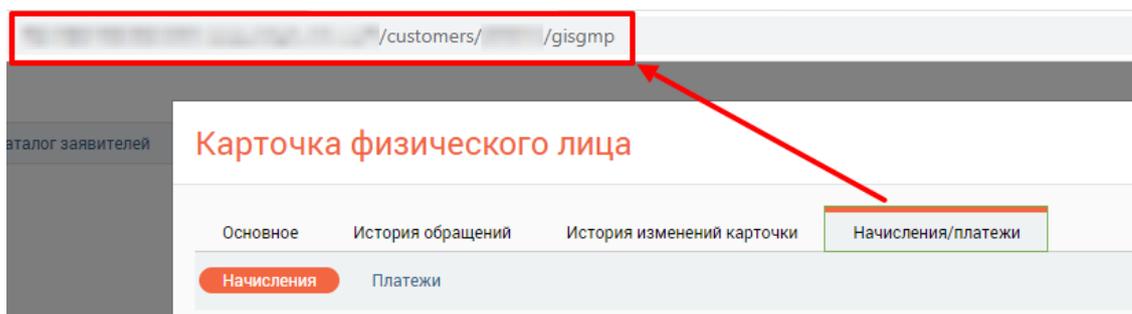


Рисунок 138 – Ссылка карточки заявителя для вкладки «Начисления/платежи»

Примечания:

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

### 3.3 Раздел «Услуги»

Раздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 139), таблицу всех услуг (2 – Рисунок 139) и блок краткой информации о выбранной услуге (3 – Рисунок 139).

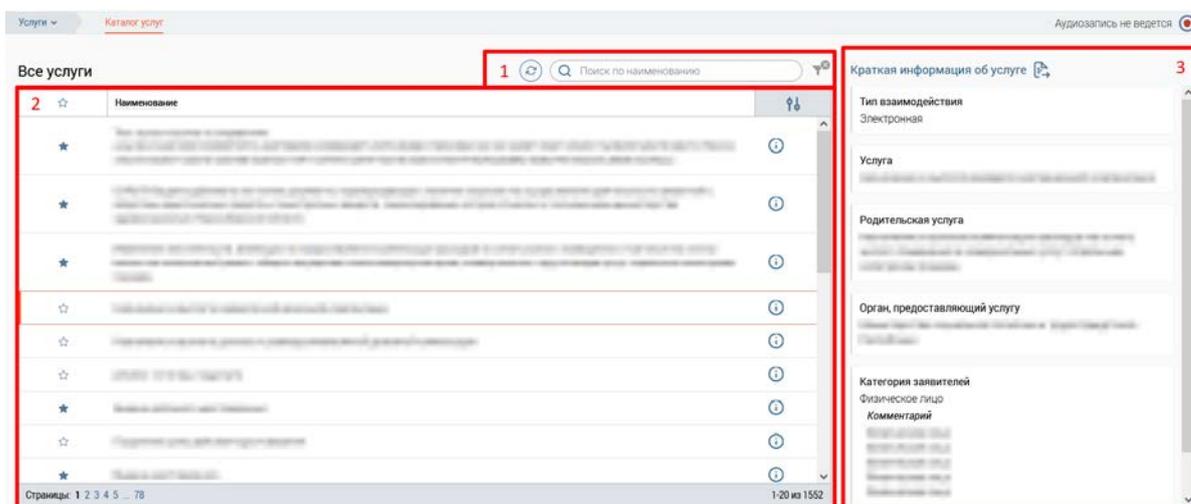


Рисунок 139 – Раздел «Услуги»

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 об услуге из базы знаний, а также список МФЦ, предоставляющих услугу, который откроется при нажатии на наименование блока (3 – Рисунок 139). В блоке доступны следующие разделы:

- «Жизненные ситуации»;
- «Как получить услугу»;
- «Категории заявителей»;
- «Получатели услуги»;
- «Перечень документов»;
- «Бланки документов»;
- «Стоимость услуги и порядок оплаты»;
- «Срок оказания услуги»;
- «Результат оказания услуги»;
- «Основание для отказа»;
- «Нормативно-правовые акты»;
- «Прочая информация»;
- «Прочие документы».

Каждый раздел из перечисленных заполнен информацией из столбца «Информация для сайта» в Базе знаний. Если в Базе знаний присутствует информация в столбце «Комментарий», то она отобразится ниже текста с описанием раздела после соответствующего подзаголовка «Комментарий».

Примечание – Если описание раздела или текст комментария превышает максимально допустимую высоту блока, то под текстом раздела будет доступен гипертекст «Подробнее», позволяющий раскрыть текстовый блок в полном размере. Для сокращения текстового блока доступен гипертекст «Скрыть».

Для просмотра полной информации об услуге нажмите кнопку  в её строке – откроется страница базы знаний с собственным меню навигации по информации об услуге (Рисунок 140).

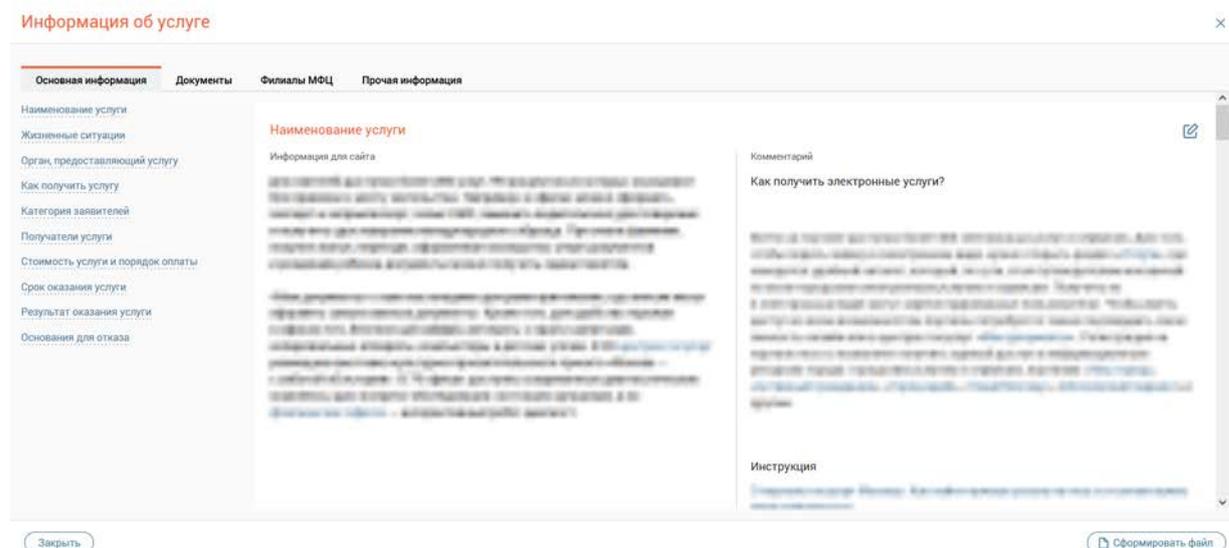


Рисунок 140 – Карточка полной информации об услуге

### 3.4 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».

#### 3.4.1 Подраздел «Исходящие пакеты»

Подраздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 141) и каталог исходящих пакетов (2 – Рисунок 141).

Каталог исходящих пакетов (2 – Рисунок 141) представлен в виде таблицы и содержит следующие столбцы:

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

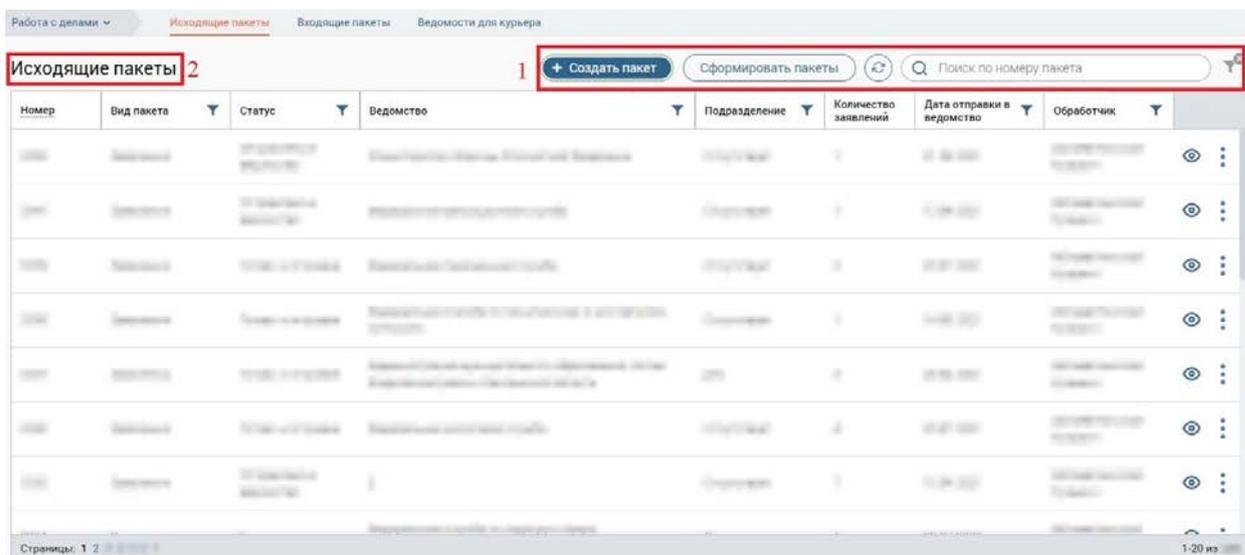


Рисунок 141 – Подраздел «Исходящие пакеты»

### 3.4.1.1 Создание исходящего пакета

Нажмите на кнопку «+Создать пакет» на верхней панели подраздела (Рисунок 141) – откроется окно «Создание пакета документов» (Рисунок 142).

Рисунок 142 – Создание исходящего пакета документов

Выберите вид пакета в выпадающем списке (Рисунок 143) По умолчанию проставляется «Заявления».

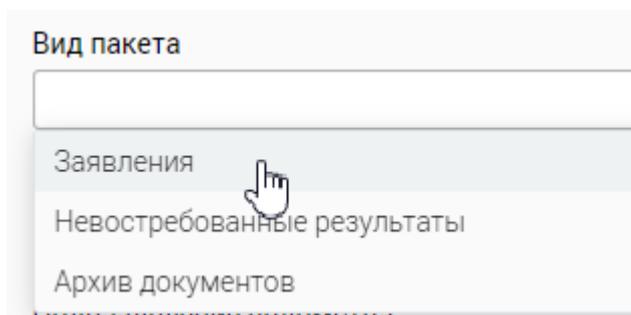


Рисунок 143 – Вид пакета

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 144).

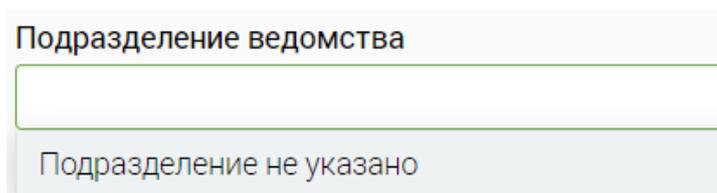


Рисунок 144 – Подразделение ведомства

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 145). После выбора услуги нажмите на кнопку «Готово».



Рисунок 145 – Выбор услуги

Чтобы выбрать все заявления по выбранным услугам, отметьте флажок «Выберите все заявления по выбранным услугам» (Рисунок 146).

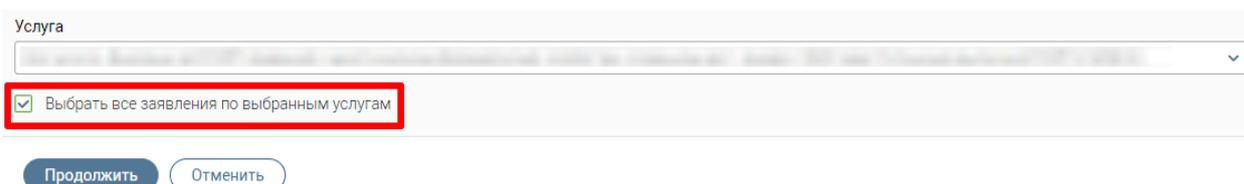


Рисунок 146 – Выберите все заявления по выбранным услугам

Нажмите кнопку «Продолжить» и выберите одно или нескольких заявлений из перечня в открывшемся окне (Рисунок 147). 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.

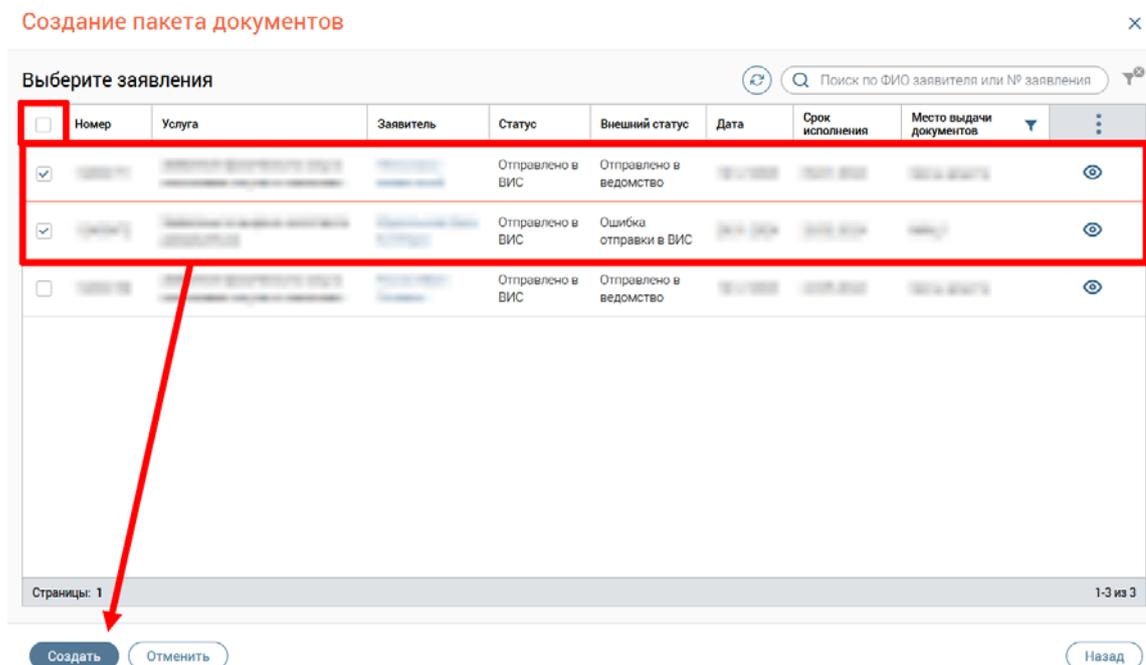


Рисунок 147 – Выбор заявления

### 3.4.1.2 Автоматическое создание исходящего пакета

Чтобы автоматически сформировать пакеты, нажмите на кнопку «Сформировать пакеты» на верхней панели подраздела (Рисунок 141). 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 148).

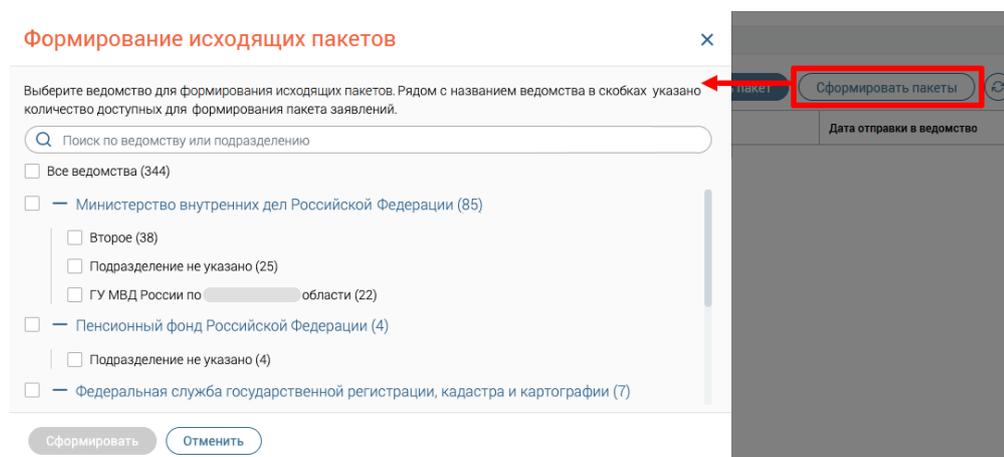


Рисунок 148 – Окно «Формирование исходящих пакетов»

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 149).

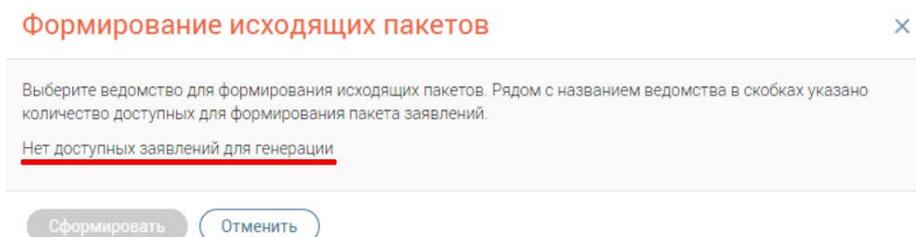


Рисунок 149 – Нет доступных заявлений для формирования исходящих пакетов

### 3.4.1.3 Редактирование исходящего пакета

Редактирование доступно для пакетов со статусом «Черновик». В каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  (Рисунок 150).

Номер	Вид пакета	Статус	Ведомство	Подразделение	Количество заявлений	Дата отправки в	Обработчик
1001	Заявления	Черновик	Исходные заявления в (Исходные заявления)	Департамент земельных и имущественных отношений мэрии	2		Иванов Иван Иванович
1002	Заявления	Черновик	Исходные заявления в (Исходные заявления)	Департамент земельных и имущественных отношений мэрии	1		Иванов Иван Иванович
1003	Заявления	Исходные заявления	Исходные заявления в (Исходные заявления)	Исходные заявления	1	10.07.2021	Иванов Иван Иванович

Рисунок 150 – Исходящий пакет, доступный для редактирования

В окне «Редактирование пакета» доступны следующие действия с пакетом (Рисунок 151):

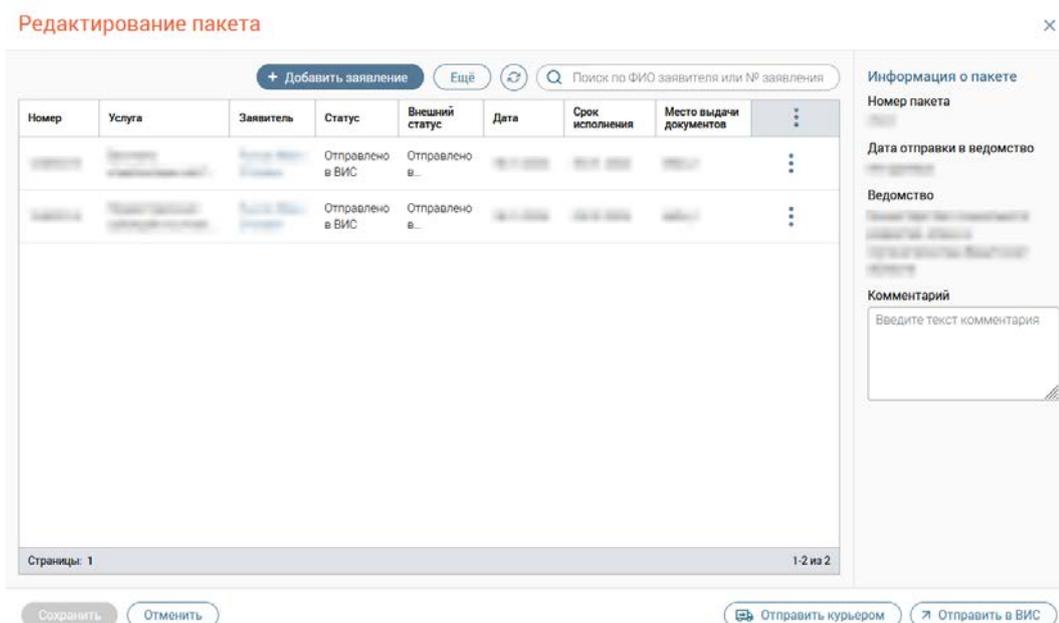


Рисунок 151 – Окно «Редактирование пакета»

- добавление нового заявления в пакет (см. п. 3.4.1.5);
- печать описи пакета (см. п. 3.4.1.16);
- выгрузка пакета в формате XML (см. п. 3.4.1.8);
- групповое удаление заявлений из пакета (см. п. 3.4.1.7);
- удаление одного заявления из пакета (см. п. 3.4.1.6);
- опровка пакета курьером (см. п. 3.4.1.13);
- отправка пакета в ВИС (см. п. 3.4.1.14).

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).

#### 3.4.1.4 Открытие исходящего пакета документов по прямой ссылке

Для открытия исходящего пакета по прямой ссылке произведите следующее (Рисунок 152):

- 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».

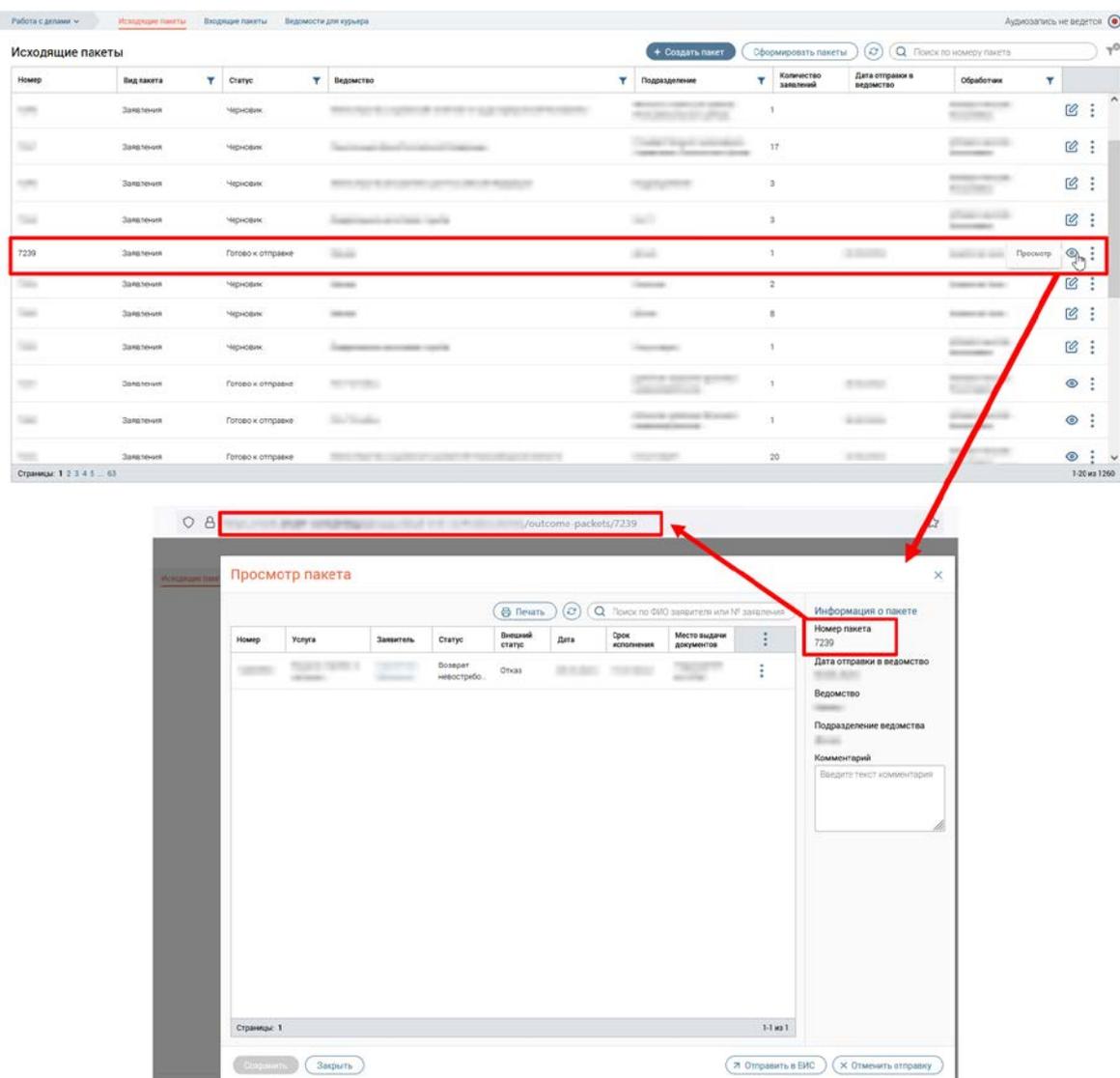


Рисунок 152 – Копирование URL-адреса исходящего пакета документов

### 3.4.1.5 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 153).

## Редактирование пакета

Номер	Услуга	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата	Срок исполнения	Место выдачи документов	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Ошибка отправки в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Ошибка отправки в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Ошибка обработки...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	

Рисунок 153 – Окно «Редактирование пакета»

В открывшемся окне «Добавление заявлений» отобразятся заявления по ведомству, указанному при создании пакета (Рисунок 154). После выбора заявления нажмите на кнопку «Добавить».

## Добавление заявлений

<input type="checkbox"/>	Номер	Услуга	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата	Срок исполнения	Место выдачи	
<input checked="" type="checkbox"/>	10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
<input type="checkbox"/>	10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
<input type="checkbox"/>	10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
<input type="checkbox"/>	10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Ошибка обработки...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
<input type="checkbox"/>	10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
<input type="checkbox"/>	10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	
<input type="checkbox"/>	10000000000000000000	Пенсионное обеспечение	Иванов Иван Иванович	Отправлен о в ВИС	Отправлено в...	01.01.2024	01.01.2024	МФУ	

Рисунок 154 – Добавление заявлений

### 3.4.1.6 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 155).

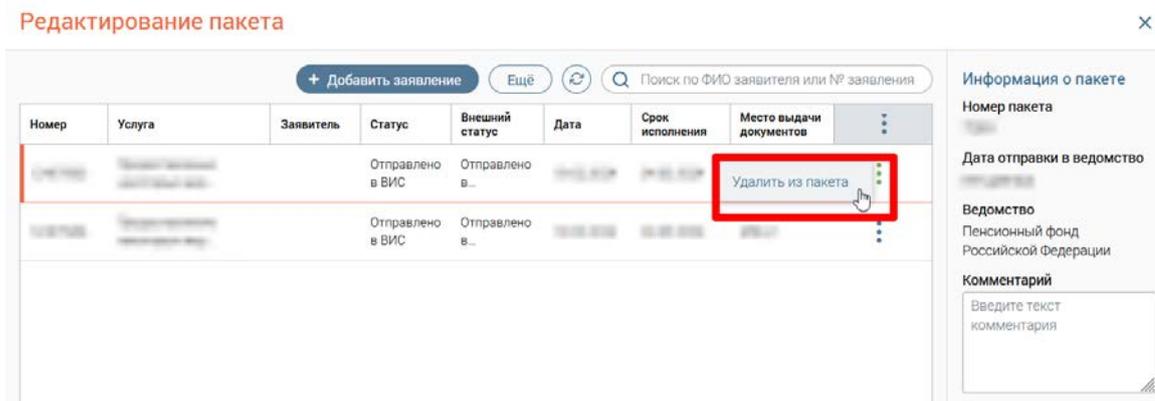


Рисунок 155 – Кнопка «Удалить из пакета»

### 3.4.1.7 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 156).

Чтобы выбрать все заявления, отметьте флажок в шапке таблицы.

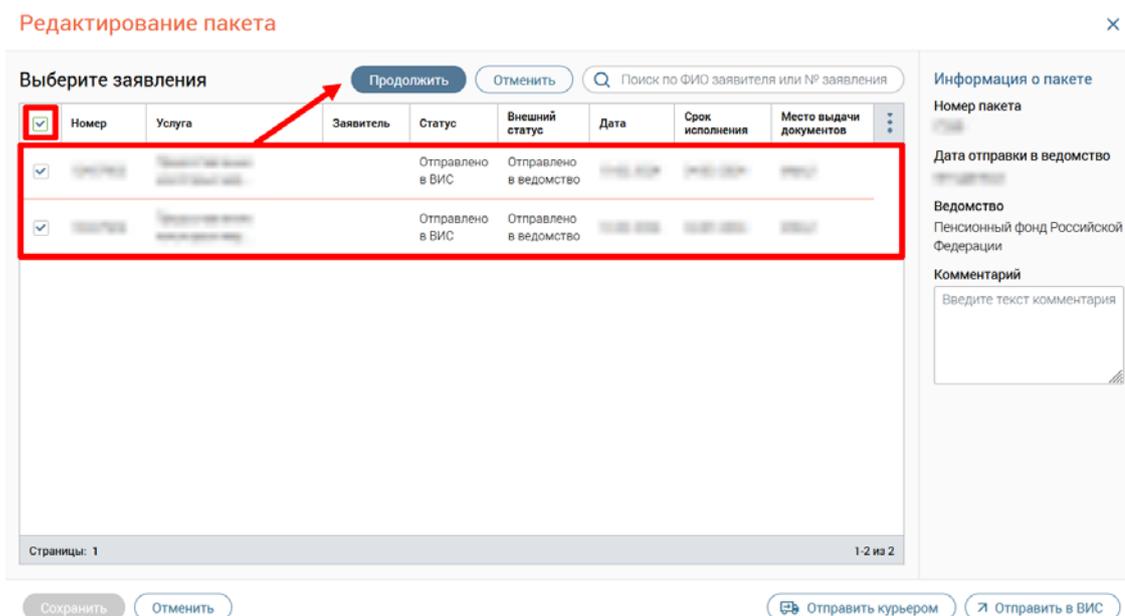


Рисунок 156 – Групповое удаление заявлений

### 3.4.1.8 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 157).

#### Редактирование пакета

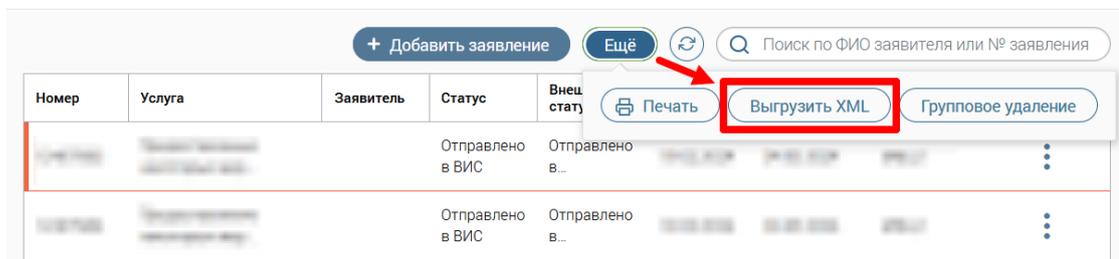


Рисунок 157 – Выгрузка XML

### 3.4.1.9 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 158).

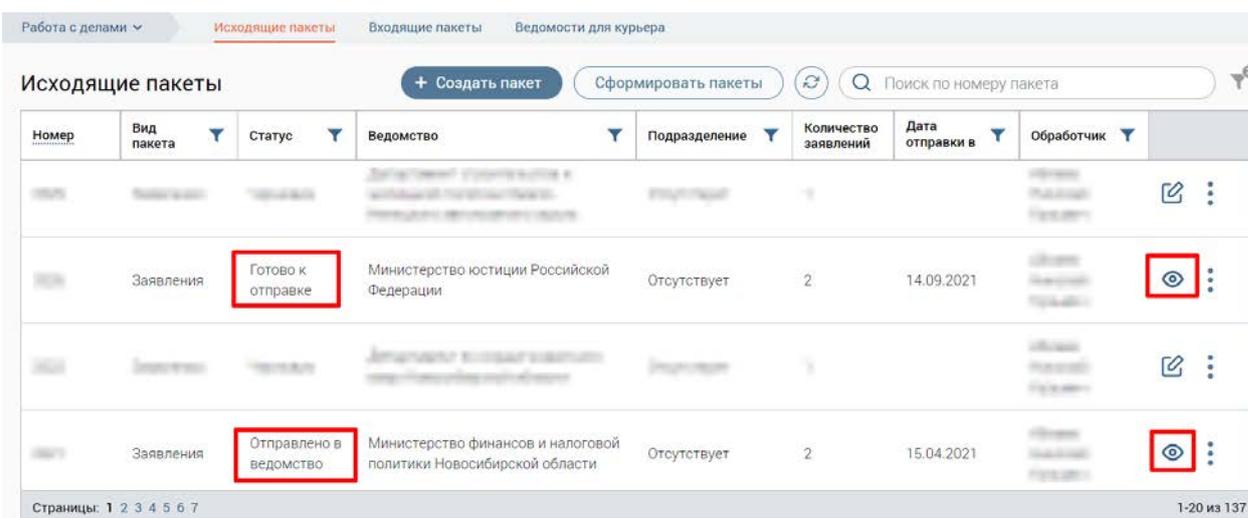


Рисунок 158 – Исходящие пакеты, доступные только для просмотра

В окне «Просмотр пакета» доступны следующие действия с пакетом (Рисунок 159):

- печать описи пакета;
- смена статуса заявления пакета (см. п. 3.4.1.10);
- отправка пакета в ВИС (см. п. 3.4.1.14.1);
- отмена отправки пакета (см. п. 3.4.1.11).

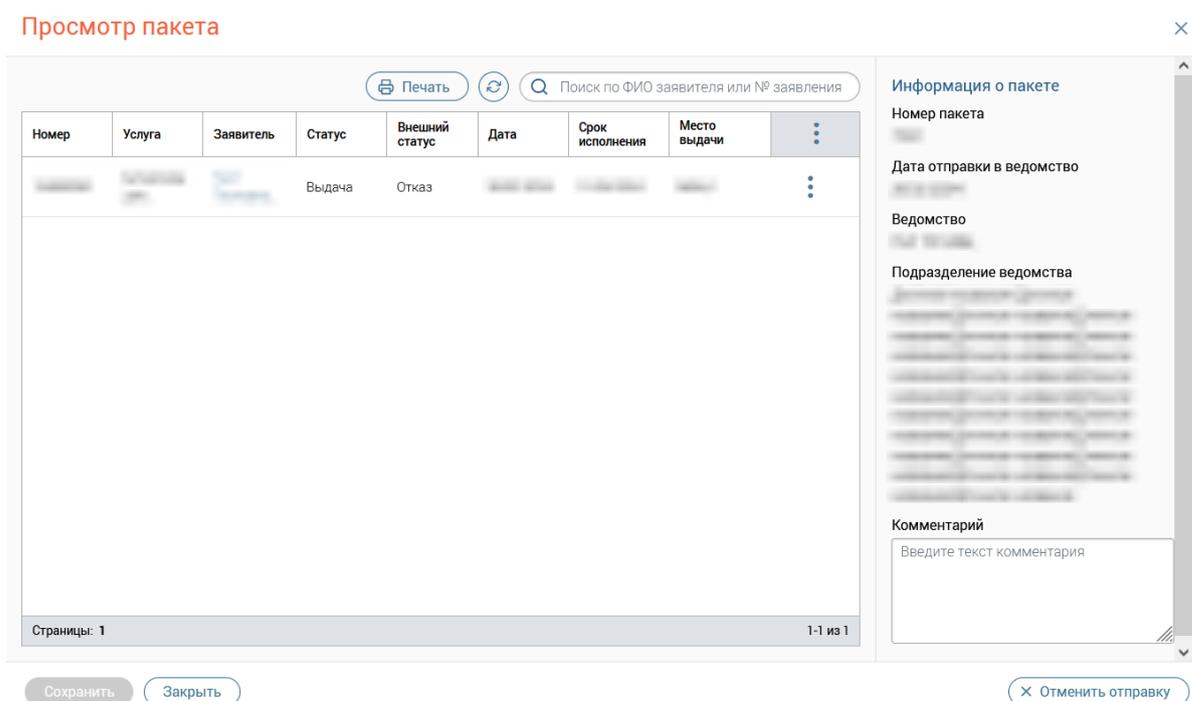


Рисунок 159 – Окно «Просмотр пакета»

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).

#### 3.4.1.10 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 160).

#### Просмотр пакета

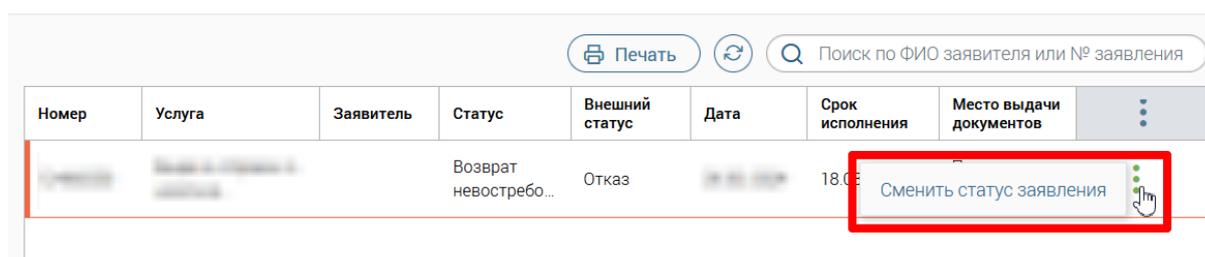


Рисунок 160 – Окно «Просмотр пакета». Смена статуса заявления

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 161).

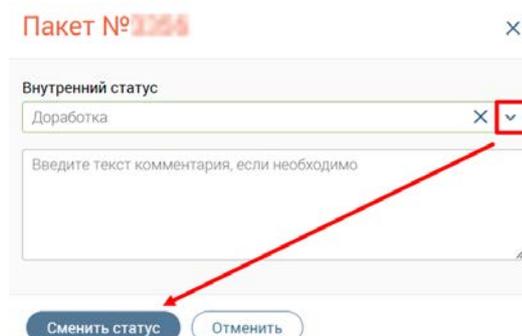


Рисунок 161 – Смена статуса заявления

### 3.4.1.11 Отмена отправки пакета

Если исходящий пакет не добавлен в ведомость для курьера, которая имеет дату отправки, то в окне «Просмотр пакета» доступна кнопка «Отменить от отправку», при нажатии на которую произойдет отмена отправки пакета (Рисунок 162).

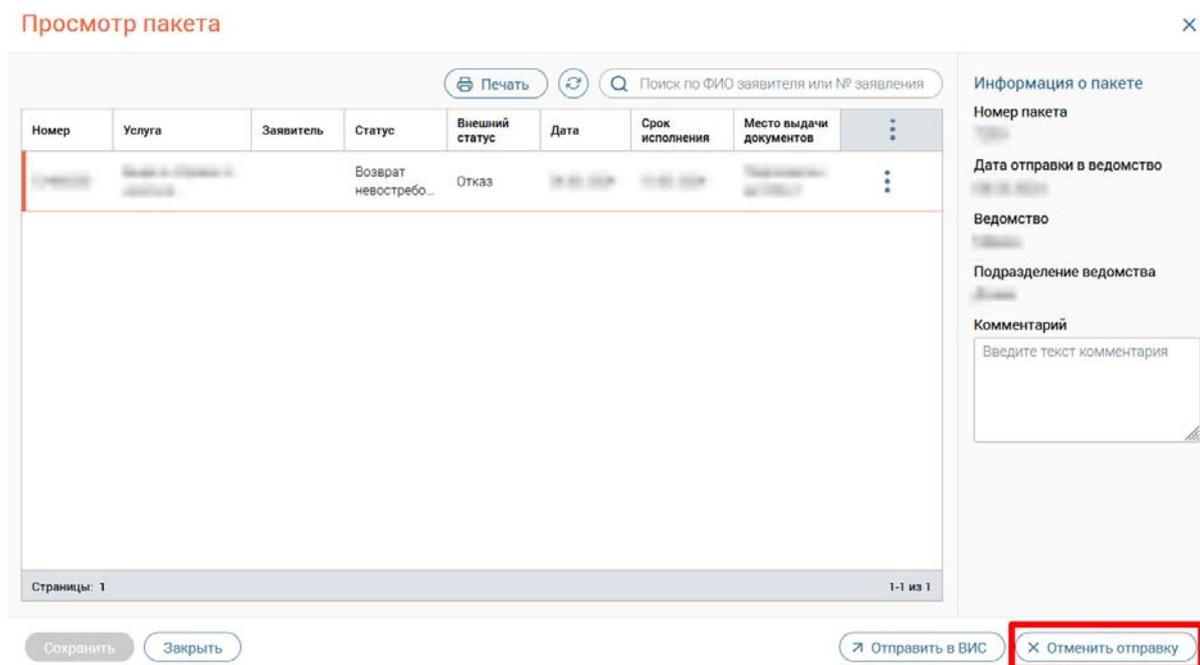


Рисунок 162 – Окно «Просмотр пакета». Отмена отправки пакета

### 3.4.1.12 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 163).

## Удаление пакета

Вы уверены, что хотите удалить пакет № ?

Удалить

Отменить

Рисунок 163 – Удаление пакета

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

### 3.4.1.13 Отправка исходящего пакета курьером

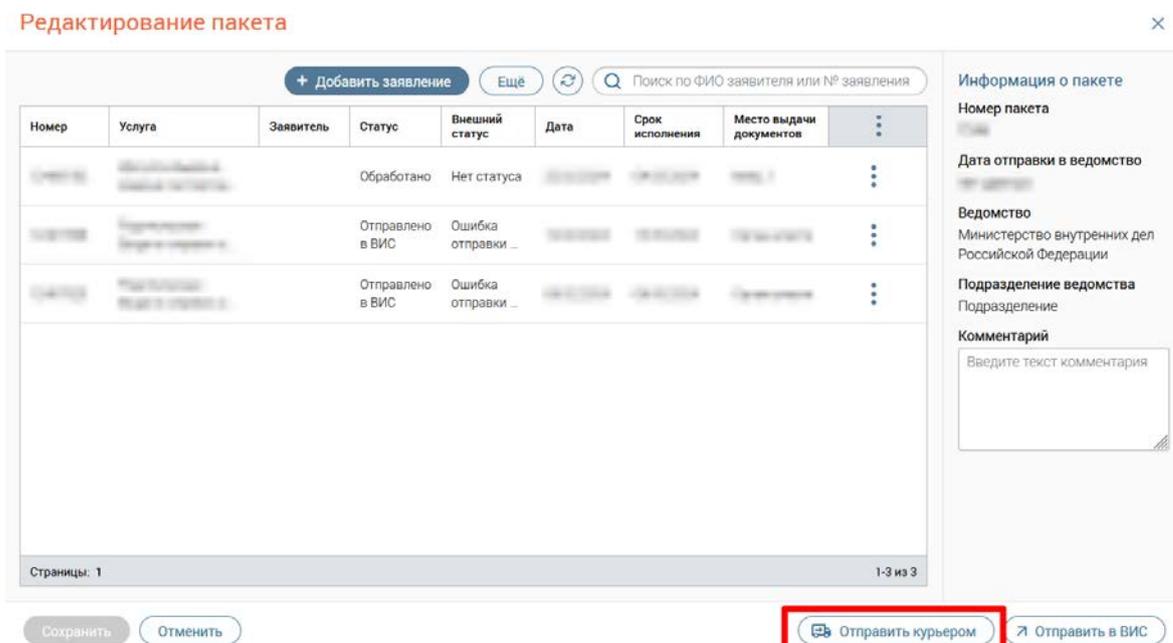
Если с органом государственной власти не установлено электронное взаимодействие, то необходимо отправлять физический пакет документов с курьером.

Отправка исходящего пакета курьером доступна:

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

#### 3.4.1.13.1 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 164).



Номер	Услуга	Заявитель	Статус	Внешний статус	Дата	Срок исполнения	Место выдачи документов	
123456	Услуга	Иванов И.И.	Обработано	Нет статуса	2023-10-27	2023-10-27	Место	
123457	Услуга	Петров П.П.	Отправлено в ВИС	Ошибка отправки	2023-10-27	2023-10-27	Место	
123458	Услуга	Сидоров С.С.	Отправлено в ВИС	Ошибка отправки	2023-10-27	2023-10-27	Место	

Рисунок 164 – 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 165).

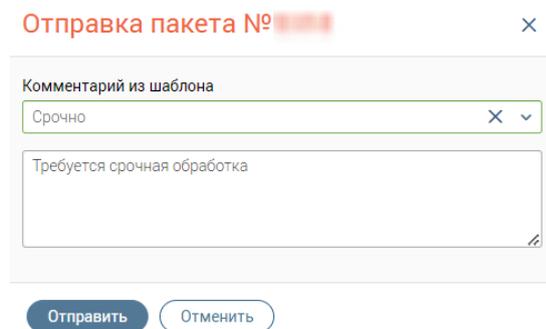


Рисунок 165 – Окно «Отправка пакета»

### 3.4.1.13.2 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 ручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 165).

### 3.4.1.14 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 .

#### 3.4.1.14.1 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 166).

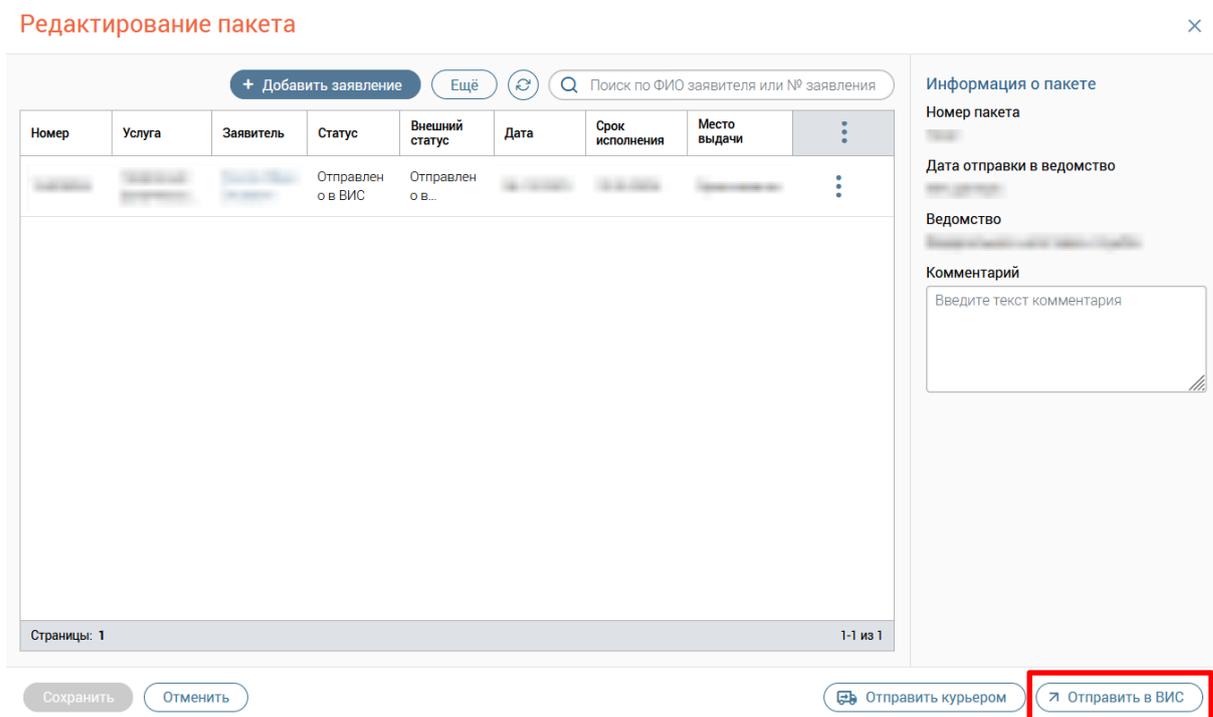


Рисунок 166 – Окно «Редактирование пакета». Отправка пакета в ВИС

В открывшемся окне «Подтверждение отправки» при необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 167).

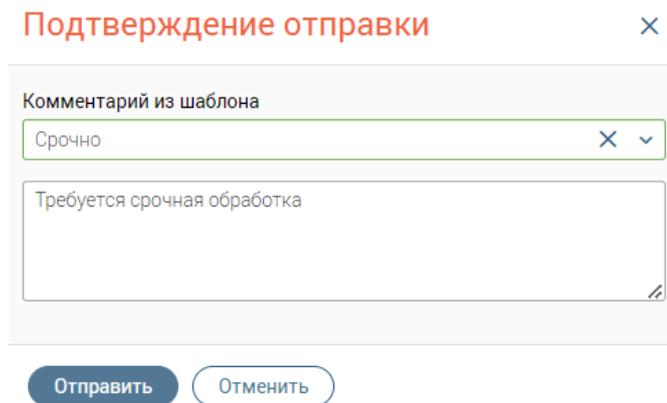


Рисунок 167 – Окно «Подтверждение отправки»

#### 3.4.1.14.2 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 167).

### 3.4.1.15 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 .

#### 3.4.1.15.1 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 168).

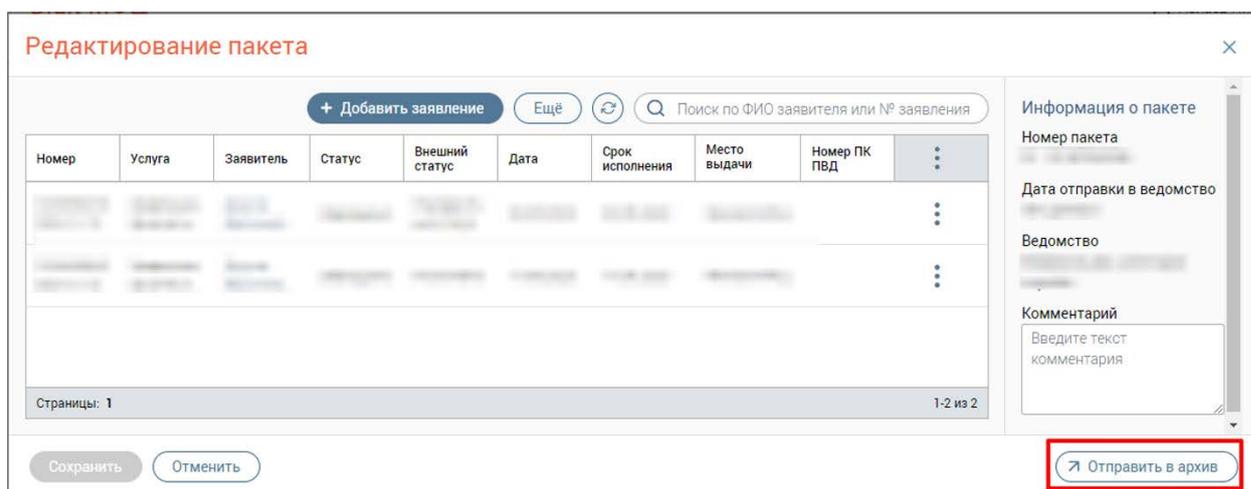


Рисунок 168 – Окно «Редактирование пакета». Отправка в архив

В открывшемся окне «Отправка пакета №» при необходимости выберите комментарий из шаблона или введите вручную, затем нажмите на кнопку «Отправить» (Рисунок 169).

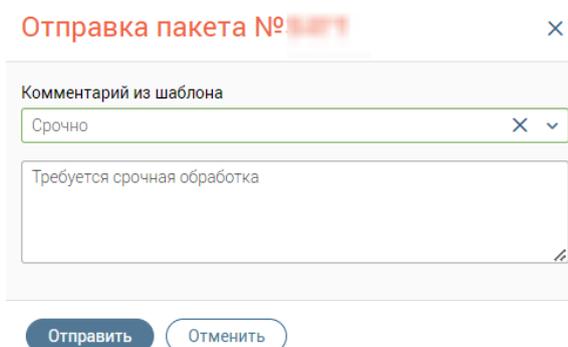


Рисунок 169 – Окно «Отправка пакета №»

### 3.4.1.15.2 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 169).

### 3.4.1.16 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 .

#### 3.4.1.16.1 Печать описи документов на форме просмотра пакета

Чтобы напечатать описание документов, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В окне «Просмотр пакета» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 170).

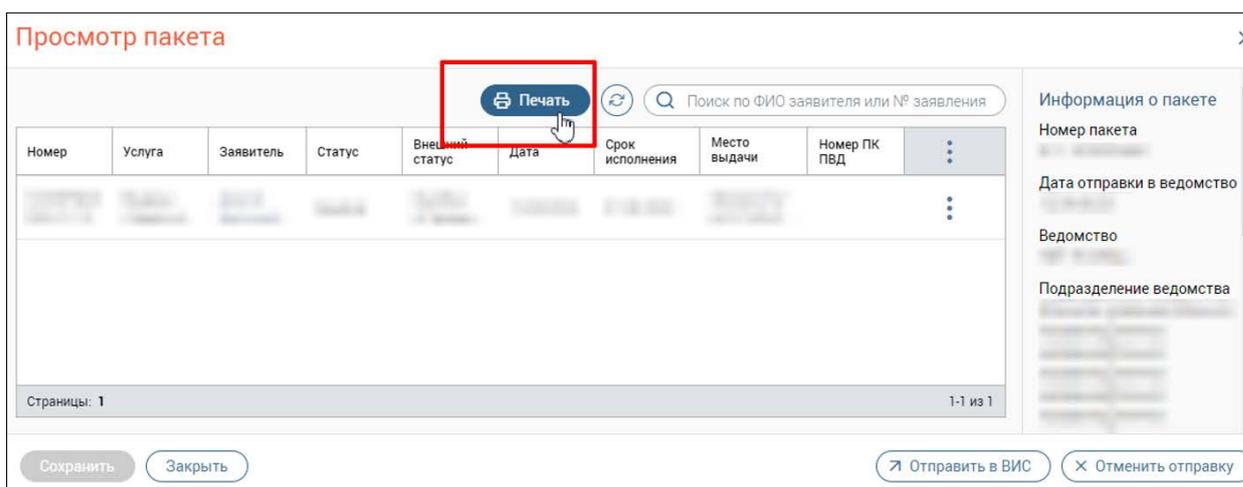


Рисунок 170 – Окно «Просмотр пакета». Печать описи документов

В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 171).

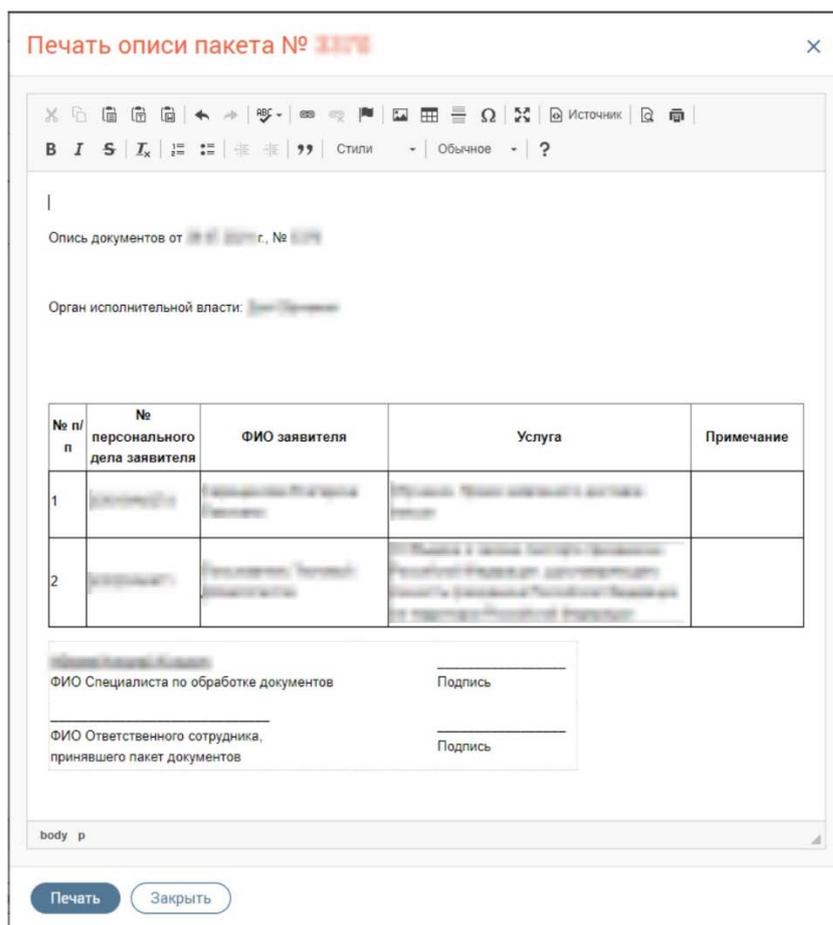


Рисунок 171 – Окно «Печать описи пакета №»

### 3.4.1.16.2 Печать описи документов на форме редактирования пакета

Чтобы напечатать описание документов, в каталоге исходящих пакетов нажмите на кнопку  в строке пакета. В окне «Редактирование пакета» нажмите на кнопку «Еще» → «Печать» → «Описание» (Рисунок 172).

#### Редактирование пакета

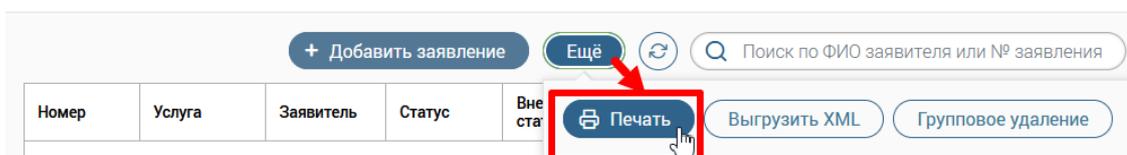


Рисунок 172 – Окно «Редактирование пакета». Печать описи документов

В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 171).

### 3.4.1.16.3 Печать описи документов через каталог исходящих пакетов

Чтобы напечатать описание 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 171).

### 3.4.2 Подраздел «Входящие пакеты»

Подраздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 173) и каталог входящих пакетов (2 – Рисунок 173).

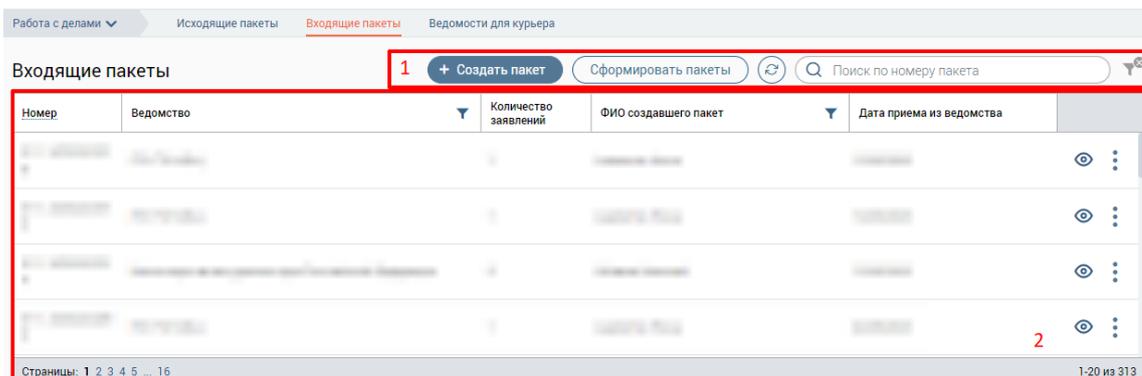


Рисунок 173 – Подраздел «Входящие пакеты»

Каталог входящих пакетов (2 – Рисунок 173) представлен в виде таблицы и содержит следующие столбцы:

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

#### 3.4.2.1 Создание входящего пакета

Нажмите кнопку «+Создать пакет» на верхней панели подраздела (Рисунок 173) – откроется окно создания пакета (Рисунок 174), для которого автоматически будет сформирован URL-адрес: `.../documents/income-packets/new`, предназначенный для открытия входящего пакета документов по прямой ссылке.

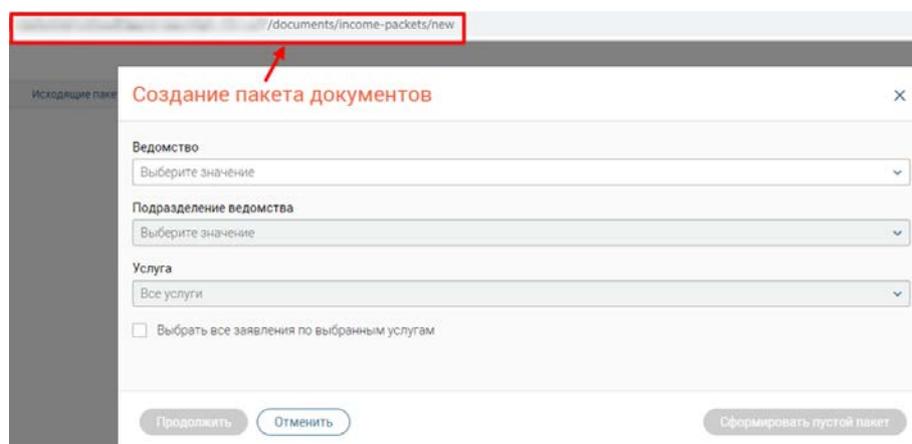


Рисунок 174 – Создание входящего пакета документов

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 175).

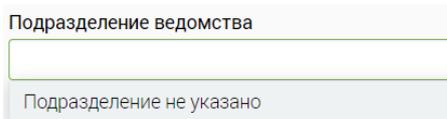


Рисунок 175 – Подразделение ведомства

В выпадающем списке поля «Услуга» выберите нужные услуги, отметив их флажками (Рисунок 176), и нажмите на кнопку «Готово».



Рисунок 176 – Выбор нескольких услуг

Чтобы выбрать все заявления по выбранным услугам, отметьте флажок «Выберите все заявления по выбранным услугам» (Рисунок 146).

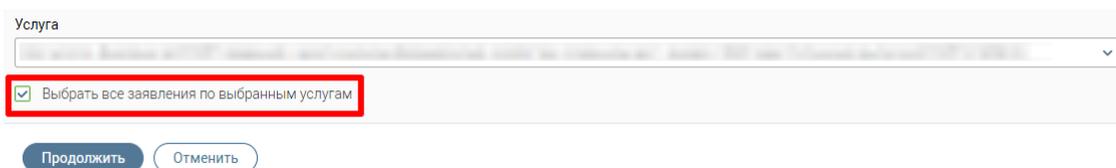


Рисунок 177 – Выберите все заявления по выбранным услугам

Нажмите кнопку «Продолжить» и выберите одно или несколько заявлений из перечня в открывшемся окне (Рисунок 178). 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.

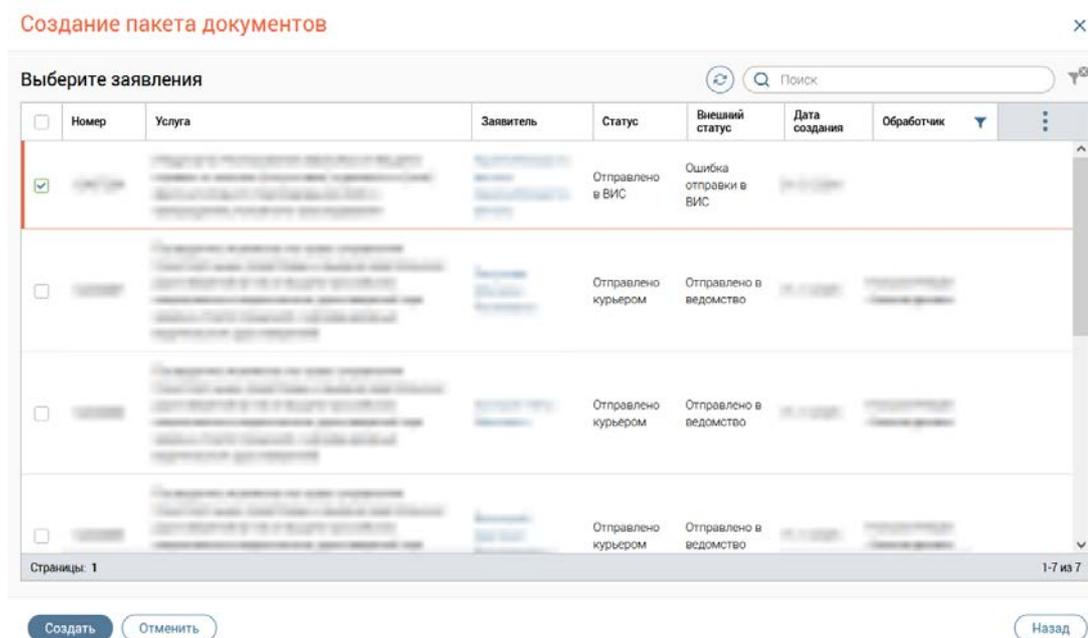


Рисунок 178 – Выбор заявления

### 3.4.2.2 Создание пустого входящего пакета

Чтобы создать пустой пакет, нажмите на кнопку «Сформировать пустой пакет» в окне «Создание пакета документов» (см. Рисунок 174). 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.

### 3.4.2.3 Автоматическое создание входящего пакета

Чтобы автоматически сформировать пакеты, нажмите на кнопку «Сформировать пакеты» на верхней панели подраздела (см. Рисунок 173). 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 179), нажав «Сформировать». Для отмены нажмите «Отменить».

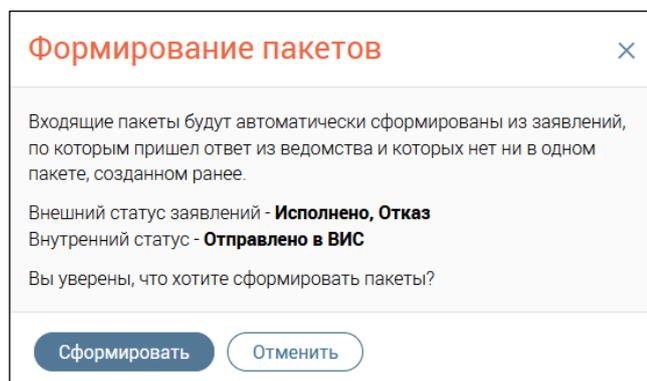


Рисунок 179 – Подтверждение формирования пакетов

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 180). 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.

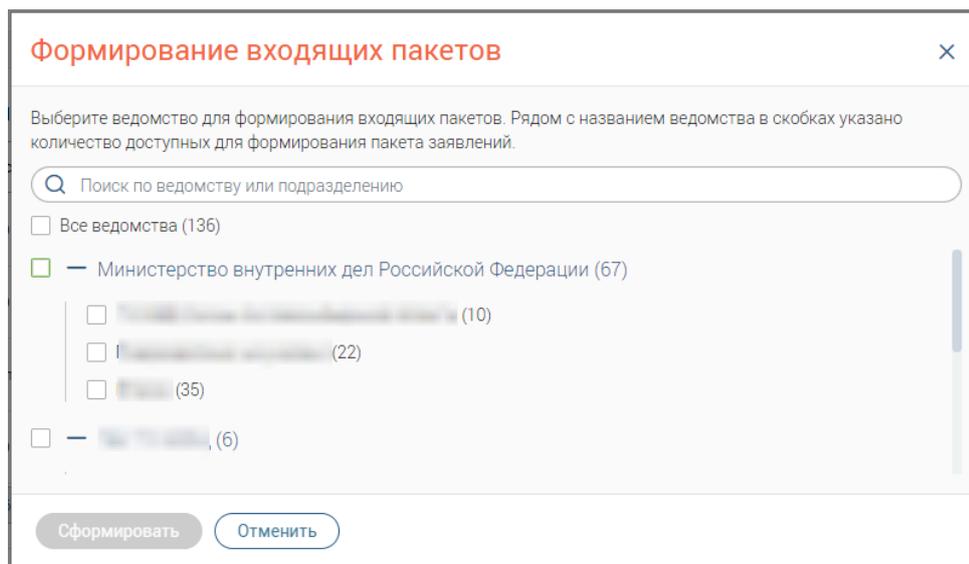


Рисунок 180 – Окно «Формирование входящих пакетов»

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 181).

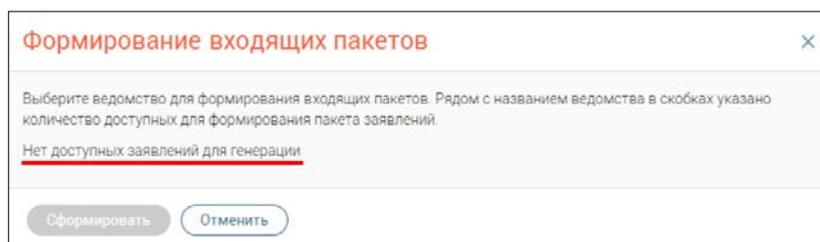


Рисунок 181 – Нет доступных заявлений для формирования входящих пакетов

#### 3.4.2.4 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 182).

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

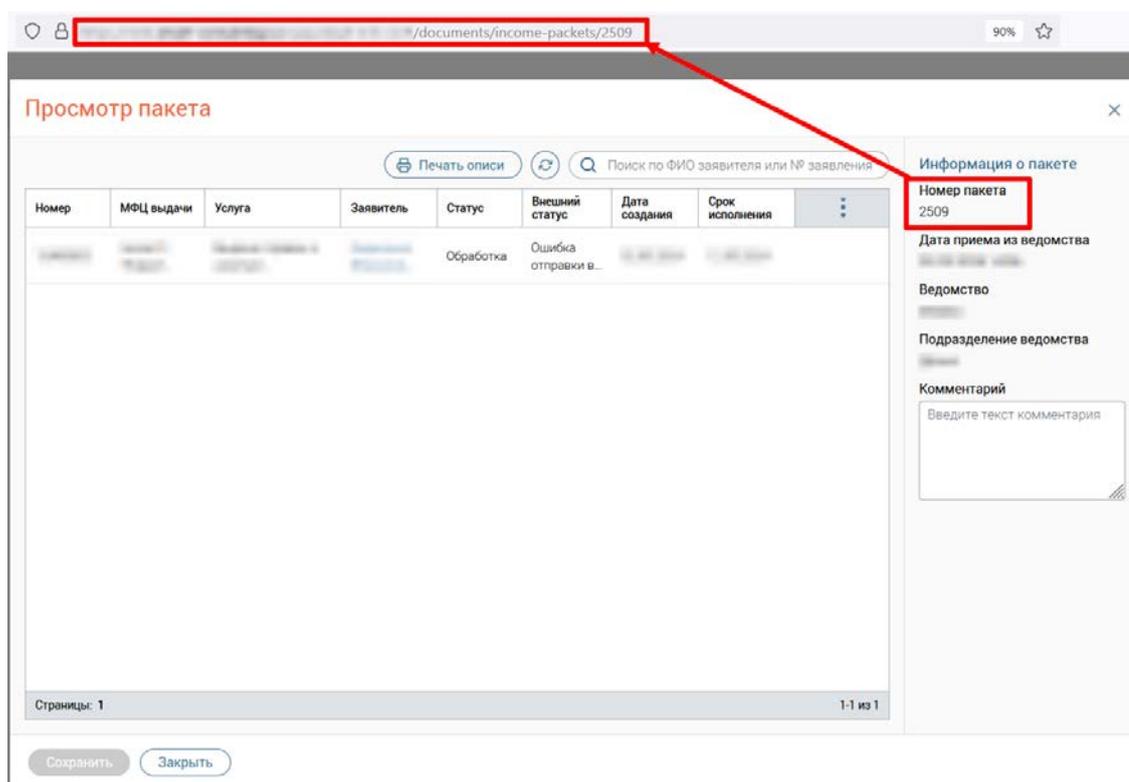


Рисунок 182 – Окно «Просмотр пакета»

В окне «Просмотр пакета» в блоке «Информация о пакете» содержатся следующие поля (Рисунок 182):

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

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

### 3.4.2.5 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 183).

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

- добавление нового заявления в пакет (см. п. 3.4.2.6);
- печать описи пакета (см. п. 3.4.2.11);
- групповое удаление заявлений из пакета (см. п. 3.4.2.8);
- удаление конкретного заявления из пакета (см. п. 3.4.2.9);
- принятие пакета (см. п. 3.4.2.10).

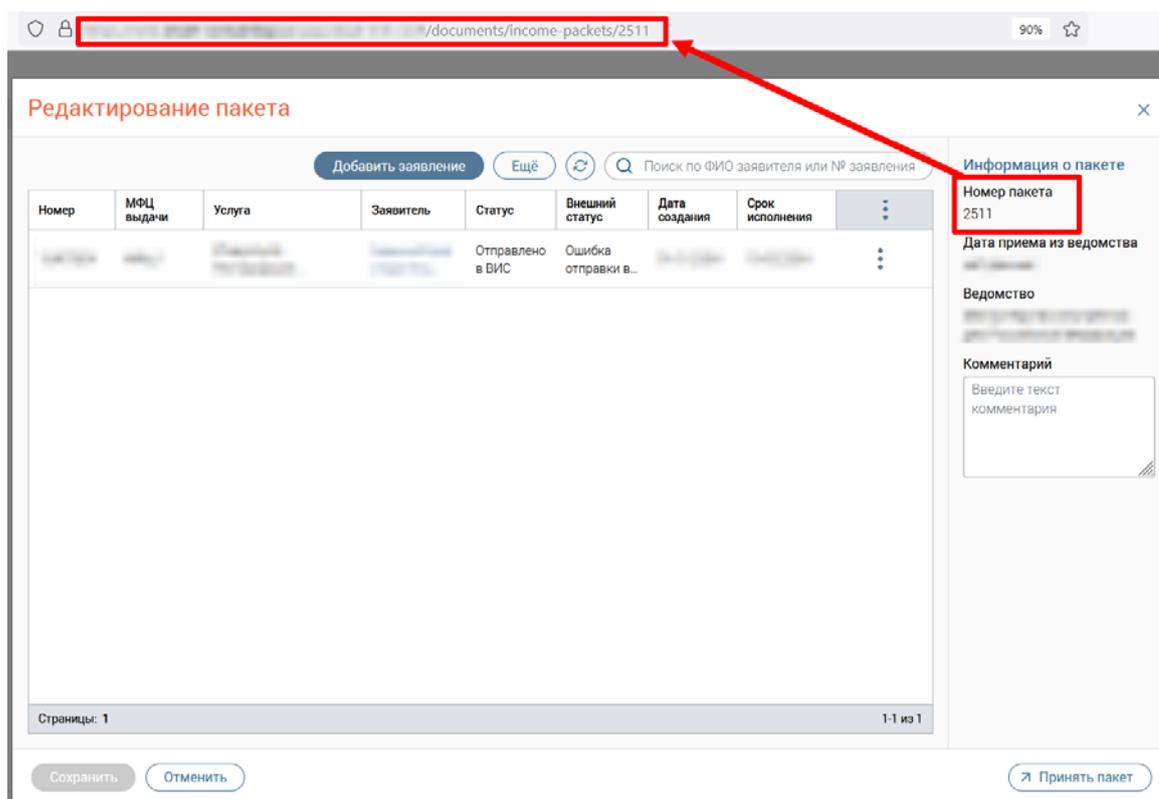


Рисунок 183 – Окно «Редактирование пакета»

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).

### 3.4.2.6 Открытие входящего пакета по прямой ссылке

Чтобы открыть входящий пакет документов по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 184):

- 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.

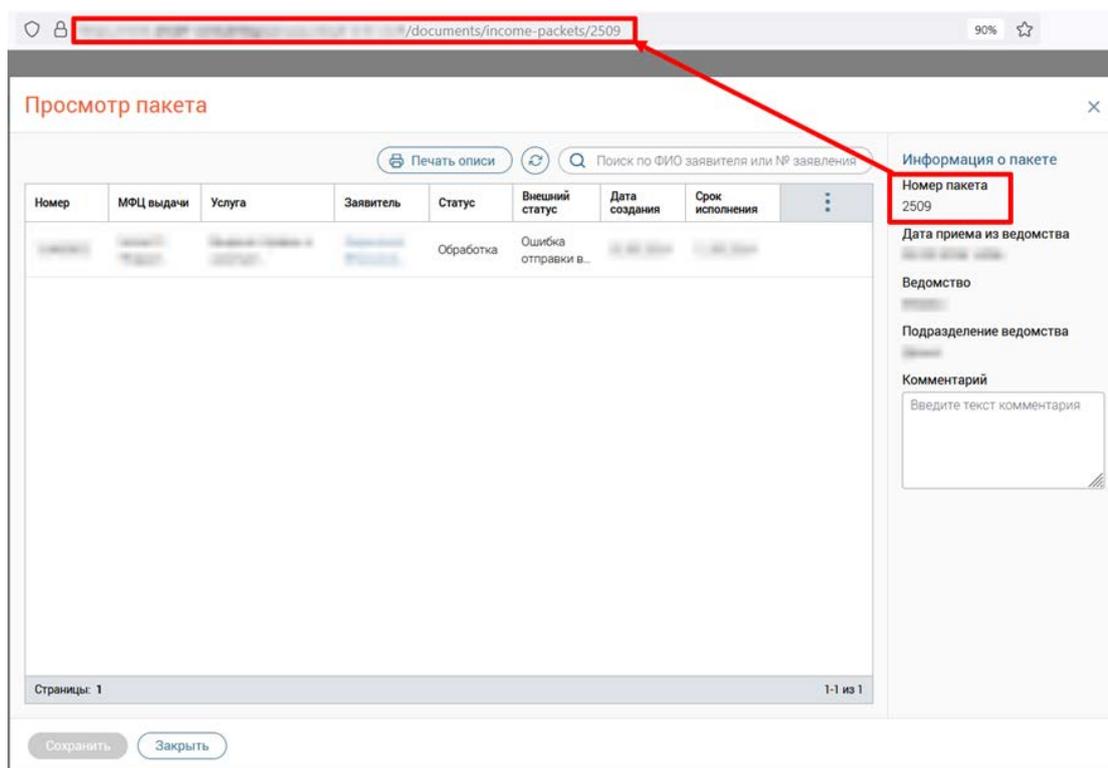


Рисунок 184 – Открытие входящего пакета документов по прямой ссылке

#### 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 185).

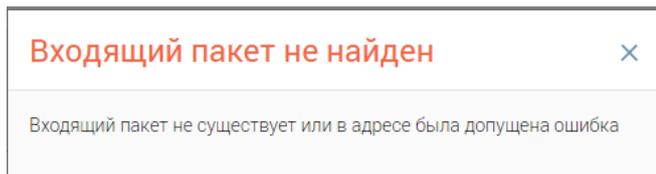


Рисунок 185 – Окно «Входящий пакет не найден»

### 3.4.2.7 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 186).

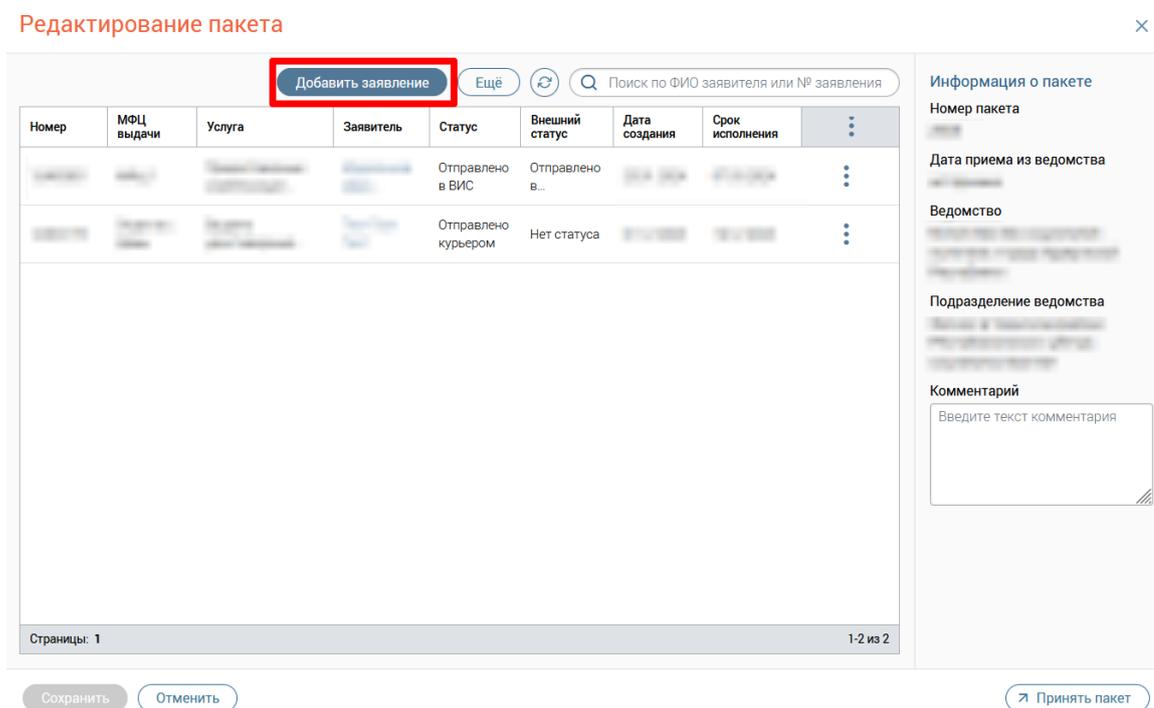


Рисунок 186 – Окно «Редактирование пакета». Добавление заявления в пакет

В открывшемся окне «Добавление заявлений в пакет» отобразятся заявления по ведомству, указанному при создании пакета (Рисунок 187). Выберите заявления, отметив их флажками в начале строк, и нажмите на кнопку «Добавить».



## Редактирование пакета

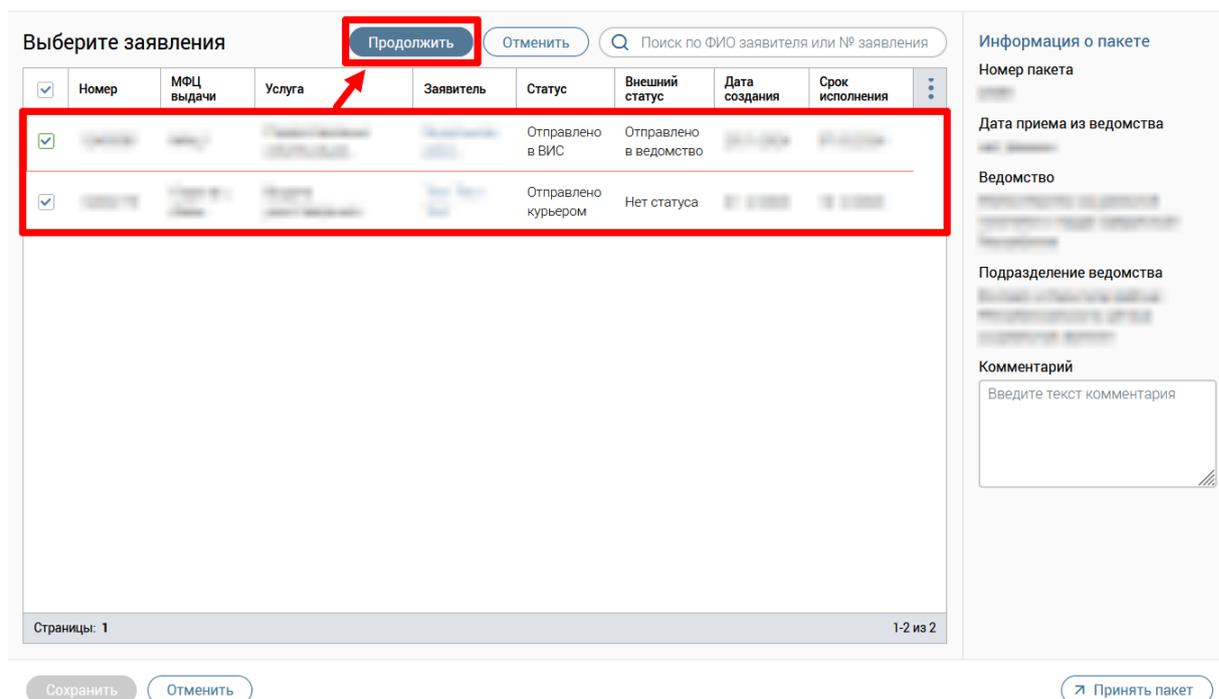


Рисунок 189 – Выбор заявлений

### 3.4.2.9 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 190).

## Редактирование пакета

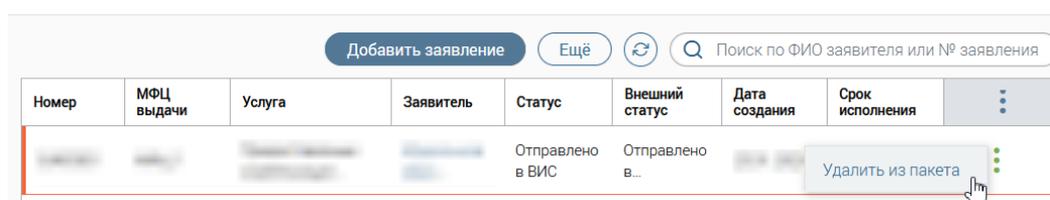


Рисунок 190 – Удаление одного заявления из пакета

### 3.4.2.10 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 191).

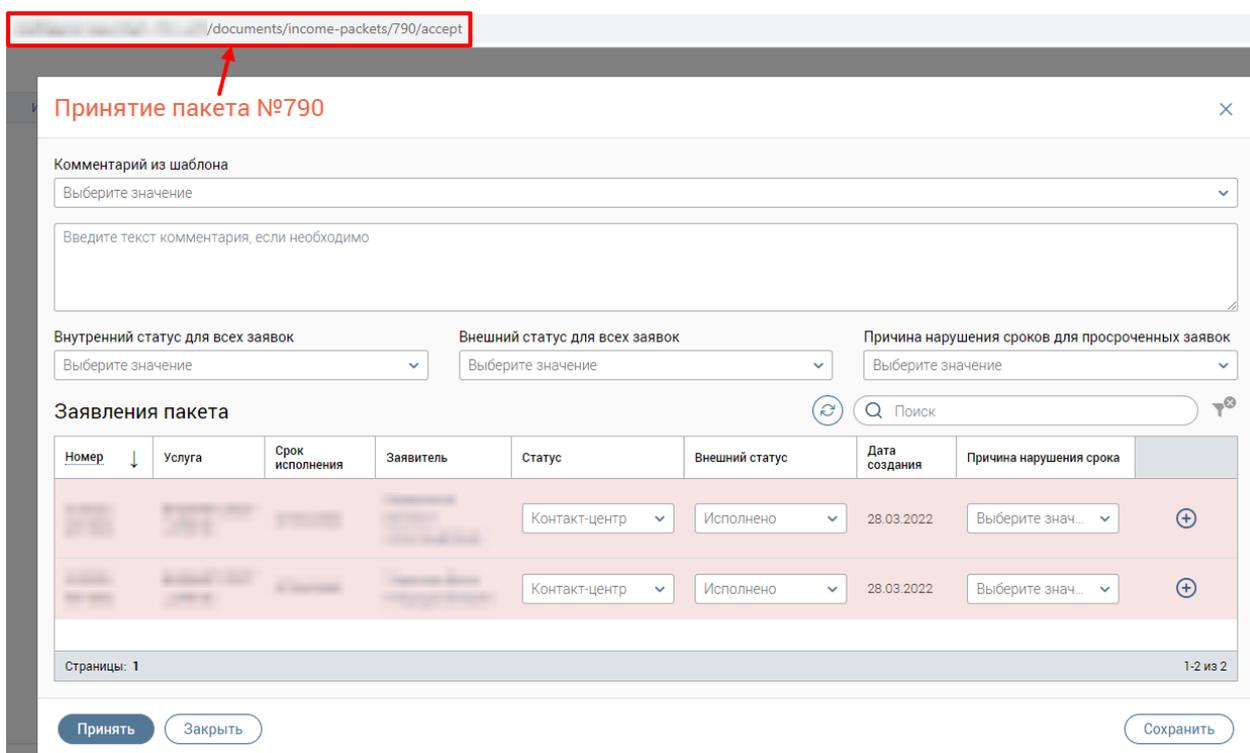


Рисунок 191 – Окно «Принятие пакета <номер пакета>»

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 192).

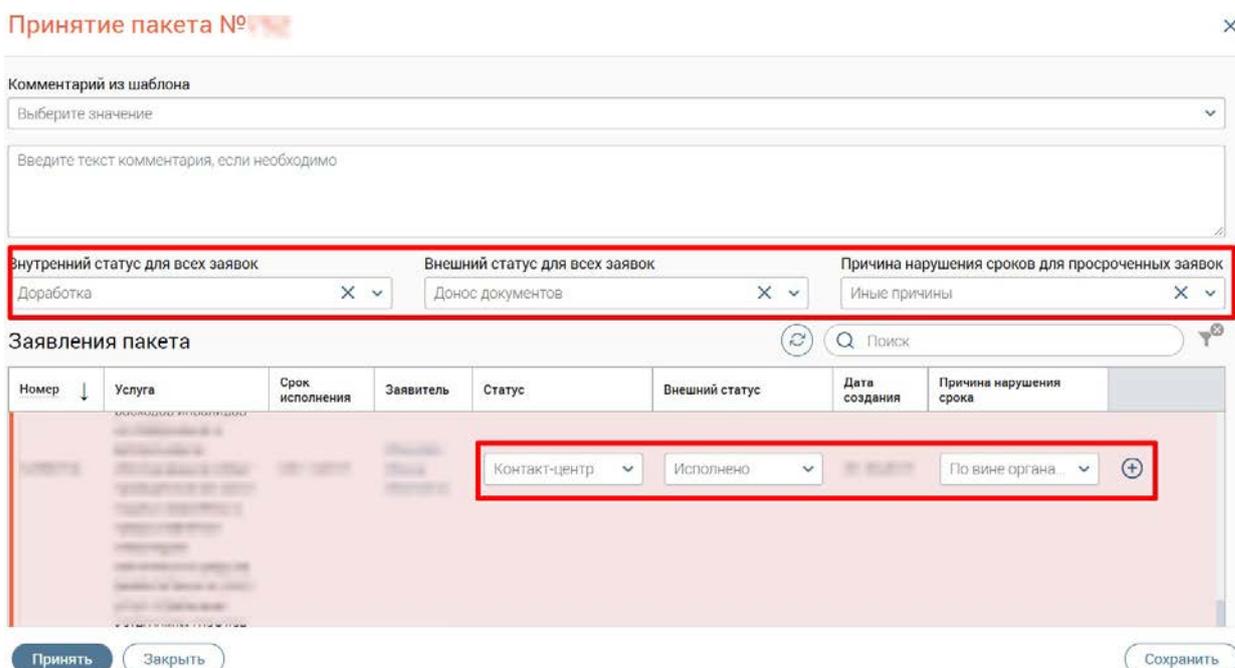


Рисунок 192 – Принятие входящего пакета

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 193).

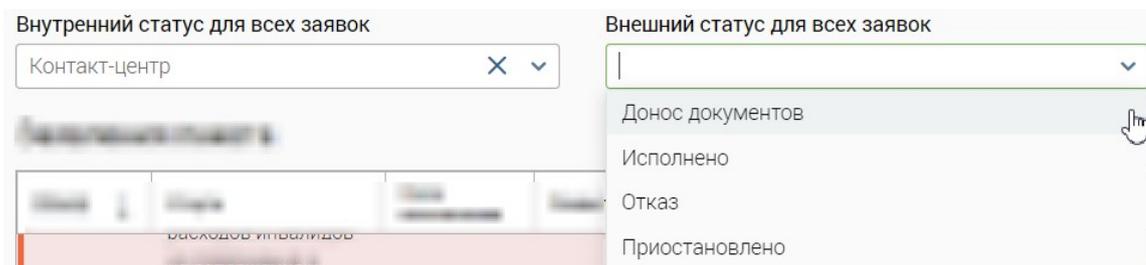


Рисунок 193 – Внешний статус для всех заявок

При нажатии на кнопку  в строке заявления пакета (Рисунок 192) откроется окно приложения результирующих документов «Результат по заявлению» (Рисунок 194).

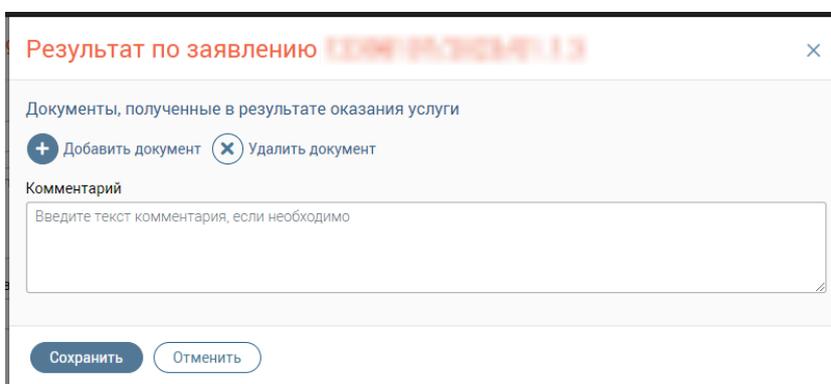


Рисунок 194 – Окно «Результат по заявлению»

Чтобы добавить документ, нажмите кнопку  **Добавить документ**, и далее загрузите его в раскрывшийся блок, используя кнопку  **Загрузить** (в этом случае загрузка документа будет производиться с компьютера) или кнопку  **Сканировать** (чтобы отсканировать бумажный вариант). Добавленный файл отобразится в блоке для загрузки документа (Рисунок 195), а также отобразятся автоматически заполненные поля «Тип документа», «Экземпляров» и «Листов» с возможностью редактирования.

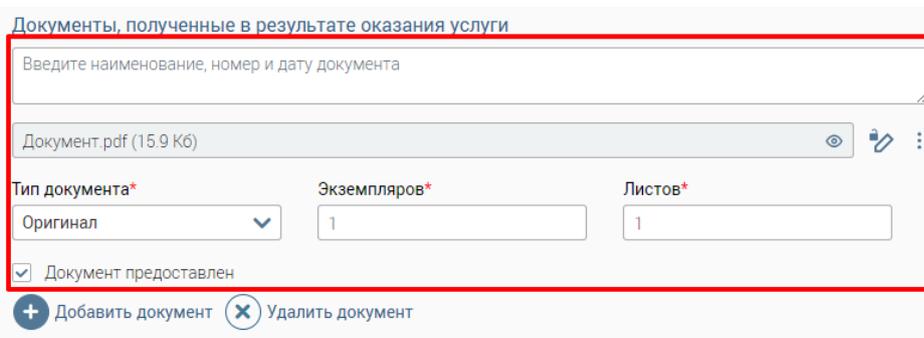


Рисунок 195 – Блок для загрузки документа

Для загруженного документа доступны действия:

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

Кнопка  Удалить документ удаляет блок для загрузки документа (с содержимым).

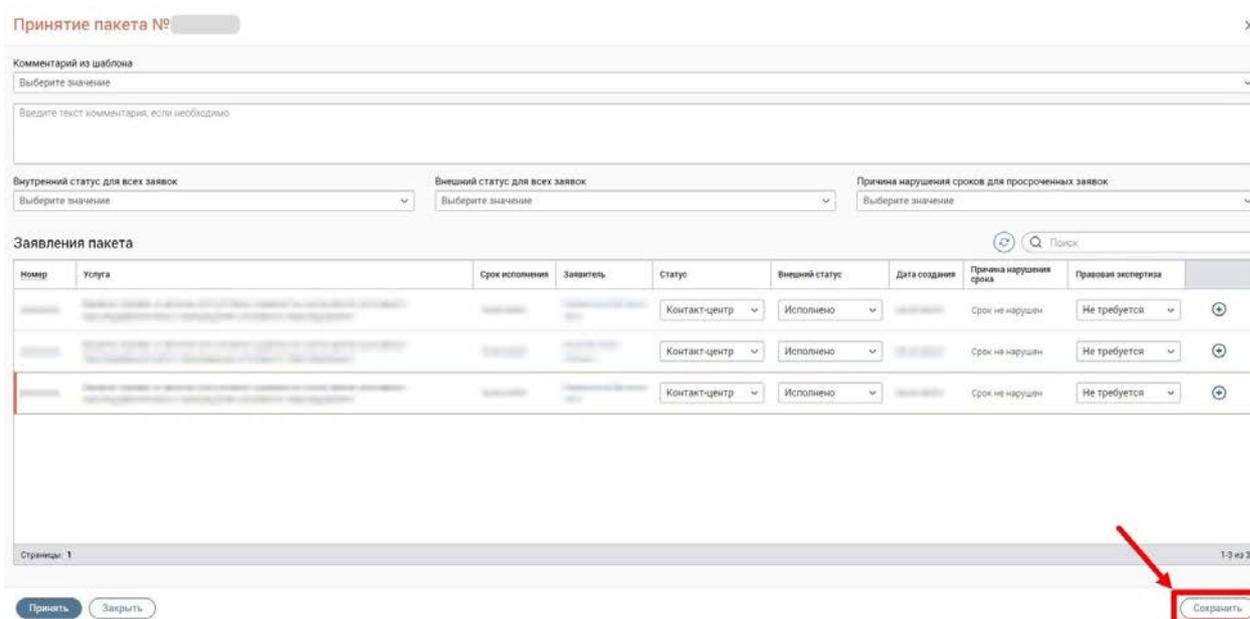
Кнопка  Добавить документ добавляет еще один блок для загрузки документа.

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

Чтобы принять пакет, нажмите на кнопку «Принять» (см. Рисунок 192).

### 3.4.2.11 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 196).



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 | 1-3 из 3

Принять | Закрыть | **Сохранить**

Рисунок 196 – 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.

### 3.4.2.12 Открытие окна приема входящего пакета по прямой ссылке

Чтобы открыть окно приема входящего пакета документов по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 197):

- 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.

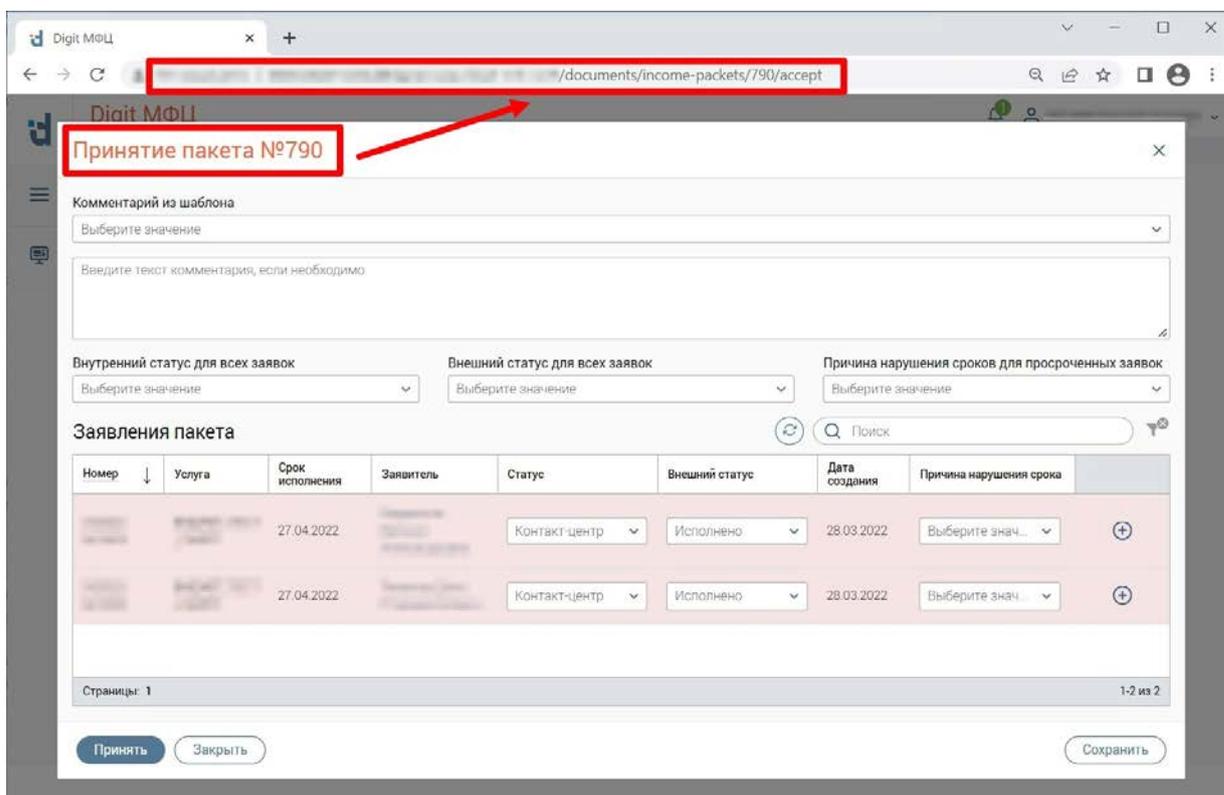


Рисунок 197 – Открытие окна «Принятие пакета <номер пакета>» по прямой ссылке

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 185).

### 3.4.2.13 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.

#### 3.4.2.13.1 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 198).

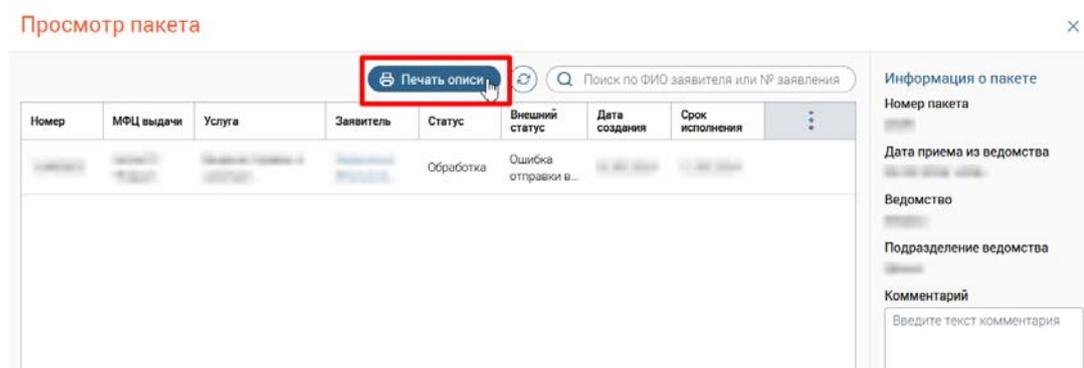


Рисунок 198 – Окно «Просмотр пакета»

В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 199).

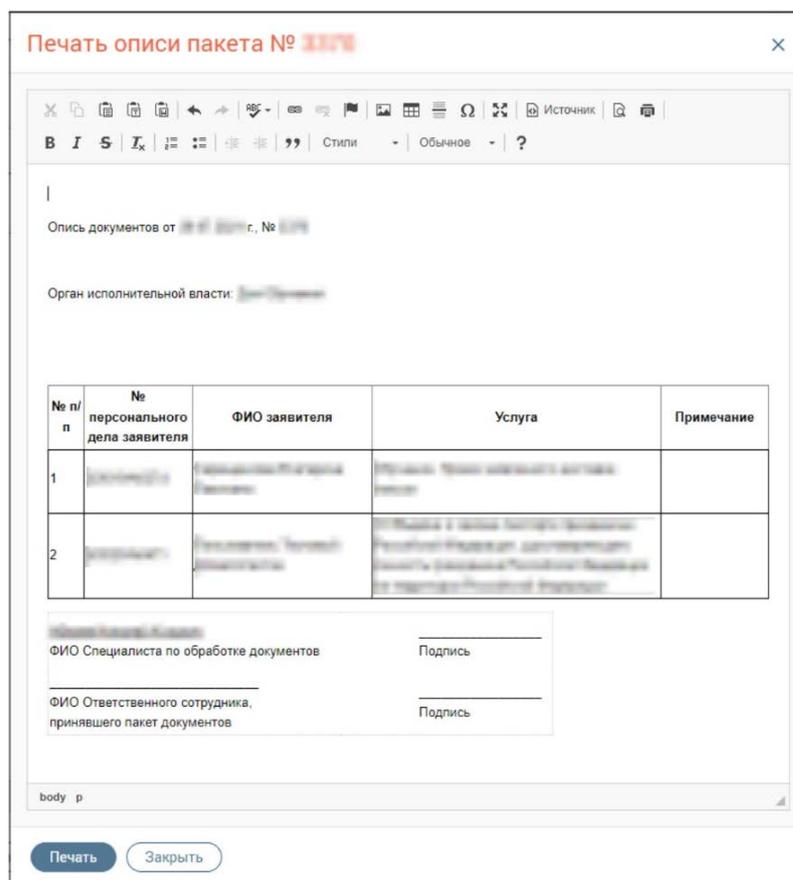


Рисунок 199 – Окно «Печать описи пакета №»

### 3.4.2.13.2 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 200).

### Редактирование пакета

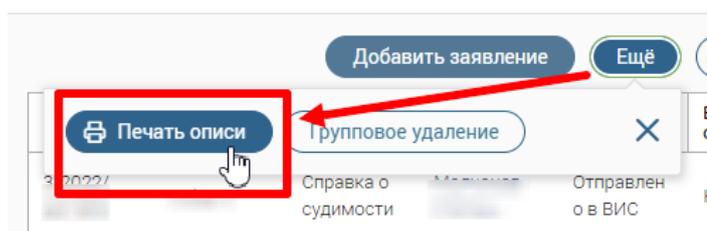


Рисунок 200 – Печать описи пакета

В открывшемся окне «Печать описи пакета №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 199).

### 3.4.2.13.3 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 199).

### 3.4.3 Подраздел «Ведомости для курьера»

Подраздел включает в себя верхнюю панель (1 – Рисунок 201) и каталог ведомостей (2 – Рисунок 201).

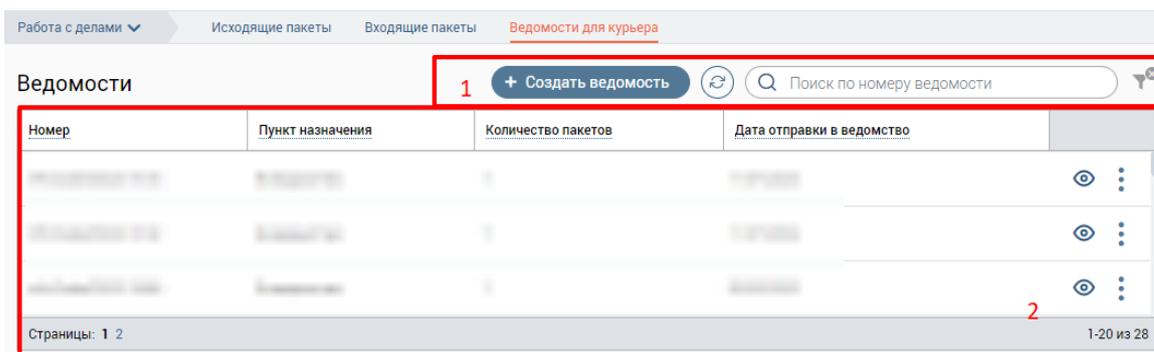


Рисунок 201 – Подраздел «Ведомости для курьера»

Каталог ведомостей для курьера (2 – Рисунок 201) представлен в виде таблицы и содержит следующие столбцы:

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

#### 3.4.3.1 Создание ведомости для курьера

Нажмите на кнопку «+Создать ведомость» на верхней панели подраздела (Рисунок 201) – откроется окно «Создание ведомости» (Рисунок 202), для которого автоматически будет сформирован URL-адрес: `.../documents/courier-journal/new`, предназначенный для открытия ведомости для курьера по прямой ссылке.

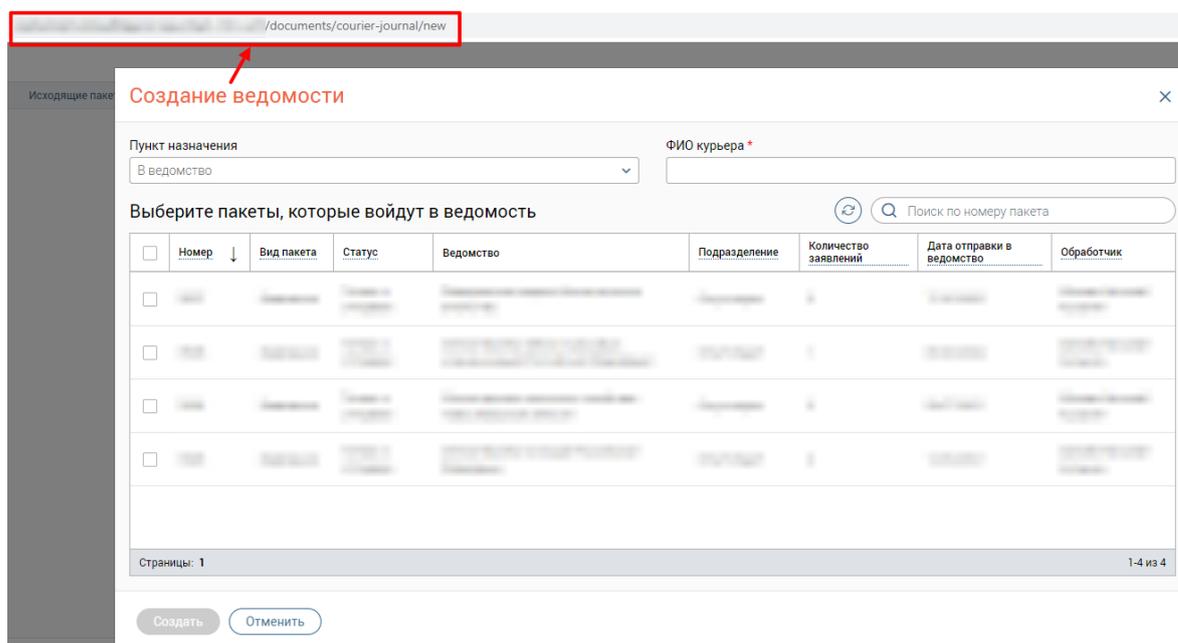


Рисунок 202 – Окно «Создание ведомости»

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 203).

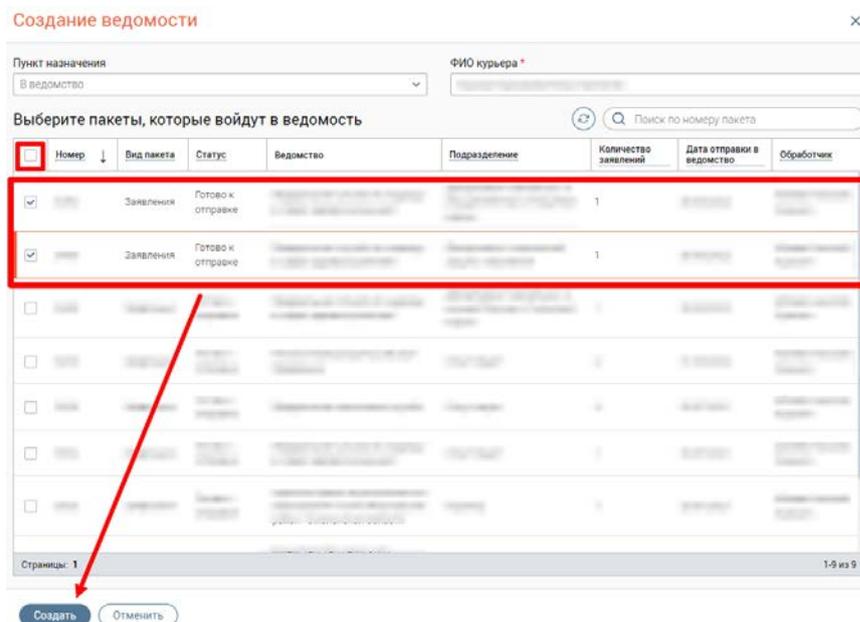


Рисунок 203 – Создание ведомости

Созданная ведомость отобразится в каталоге ведомостей, ей будет присвоен соответствующий номер. После создания ведомости отобразится информационное окно «Ведомость сформирована» (Рисунок 204).

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



Рисунок 204 – Окно «Ведомость сформирована»

### 3.4.3.2 Открытие ведомости для курьера по прямой ссылке

Чтобы открыть ведомость для курьера по прямой ссылке, выполните следующие действия (Рисунок 205):

- 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.

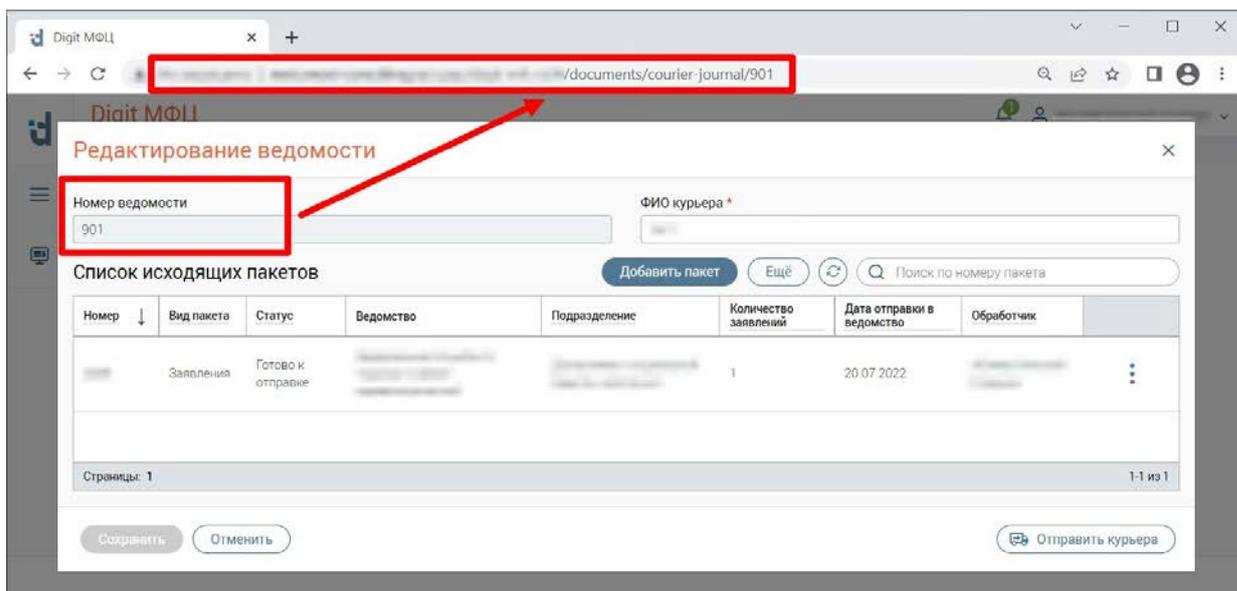


Рисунок 205 – Открытие окна «Редактирование ведомости» по прямой ссылке

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 206).

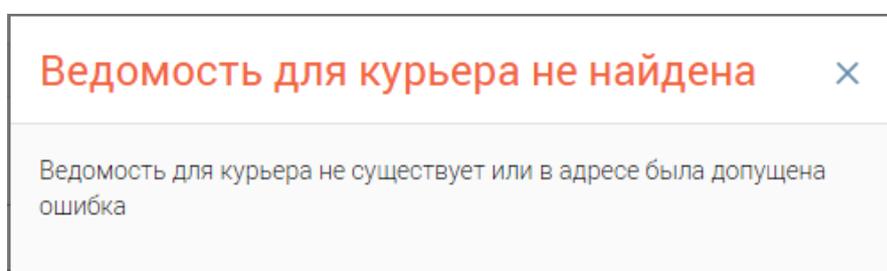


Рисунок 206 – Окно «Ведомость для курьера не найдена»

### 3.4.3.3 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 207).

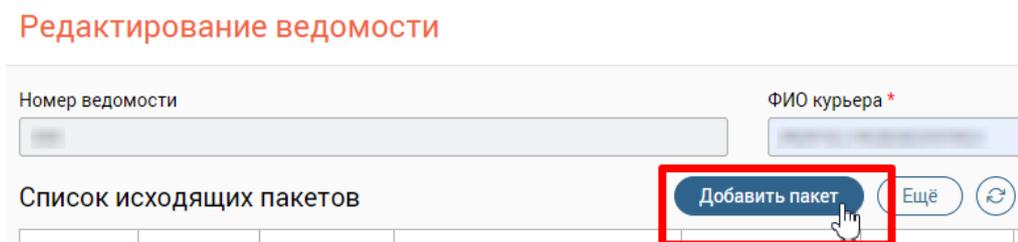


Рисунок 207 – Добавление пакета в ведомость для курьера

В открывшемся окне «Добавление пакета в ведомость для курьера» выберите один или несколько пакетов (Рисунок 208). Чтобы выбрать все пакеты, отметьте флажок в шапке таблицы. После выбора одного или нескольких пакетов нажмите на кнопку «Добавить».

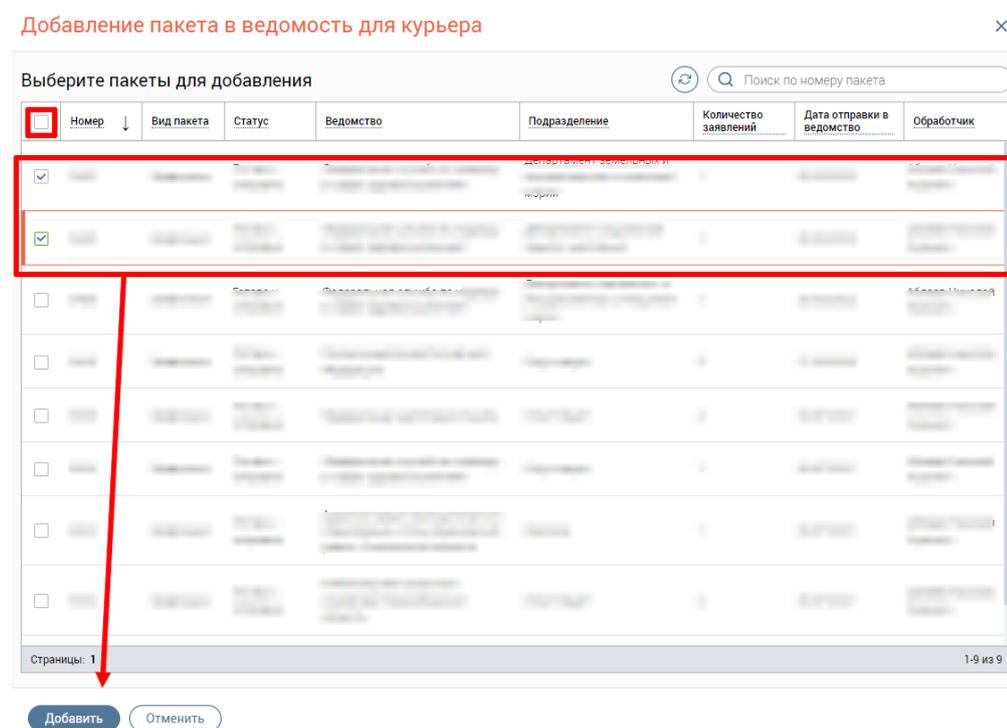


Рисунок 208 – Окно «Добавление пакета в ведомость для курьера»

### 3.4.3.4 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 209)

### Редактирование ведомости

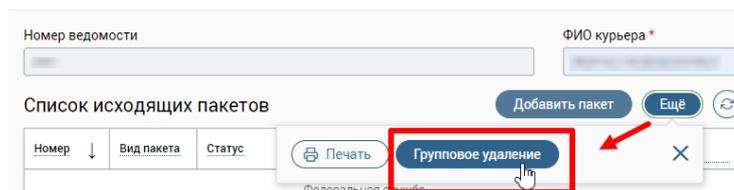


Рисунок 209 – Групповое удаление пакетов

После выбора пакетов нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 210). Чтобы выбрать все пакеты, отметьте флажок в шапке таблицы. Для отмены действия нажмите на кнопку «Отменить».

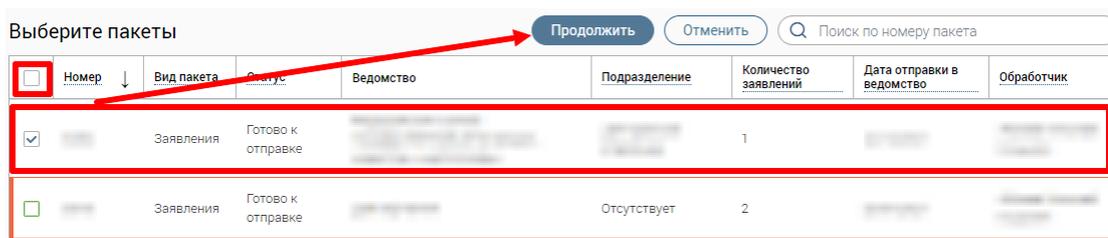


Рисунок 210 – Выбор пакетов

#### 3.4.3.5 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 211).

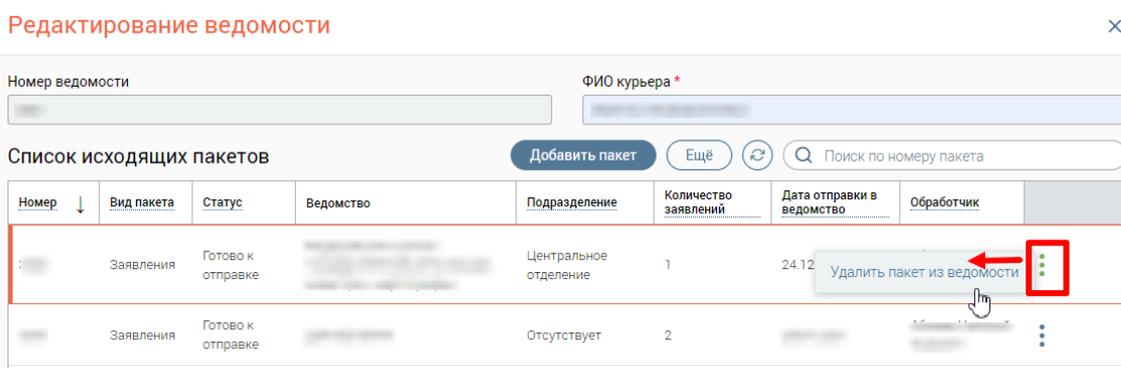


Рисунок 211 – Удаление пакета из ведомости для курьера

#### 3.4.3.6 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 212);

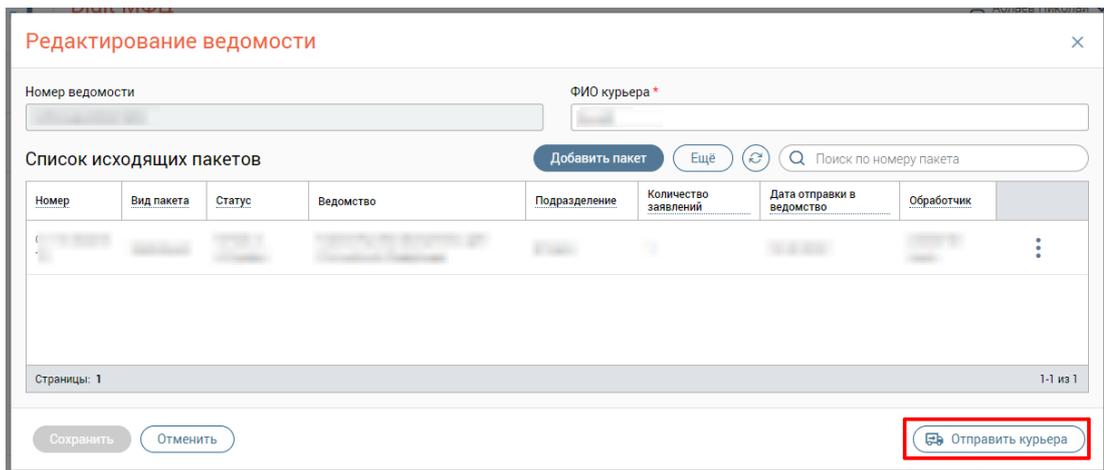


Рисунок 212 – Отправка ведомости курьером

- в каталоге ведомостей для курьера в строке ведомости нажмите на кнопку «Отправить курьером» (Рисунок 213).

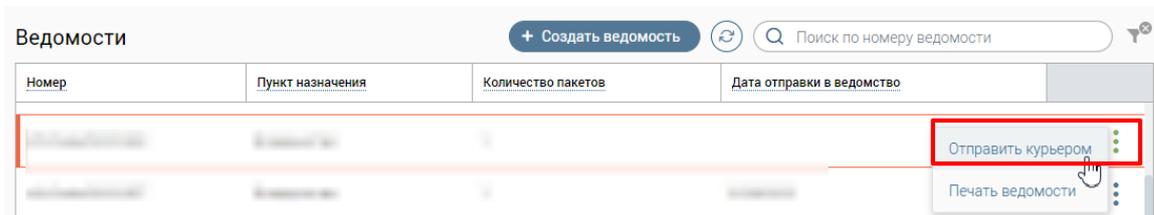


Рисунок 213 – Отправка ведомости курьером

### 3.4.3.7 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 «Печать».

#### 3.4.3.7.1 Печать ведомости на форме просмотра ведомости

Чтобы напечатать ведомость, в каталоге ведомостей для курьера нажмите на кнопку «Печать» в строке пакета. В окне «Просмотр ведомости» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 214).

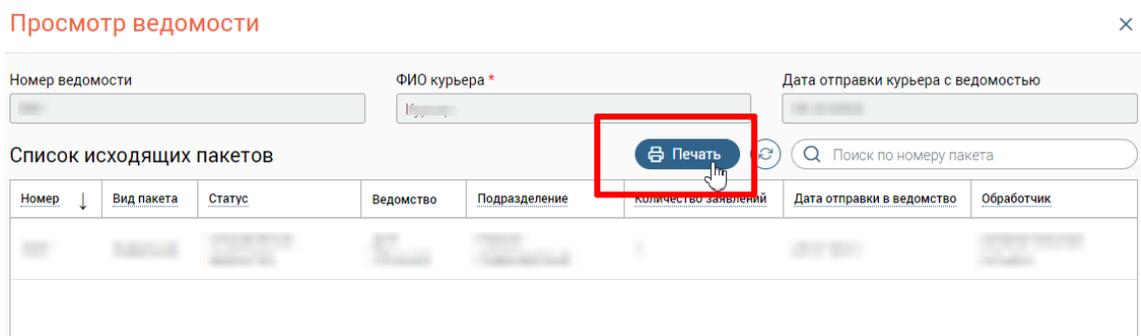


Рисунок 214 – Окно «Просмотр ведомости». Печать ведомости для курьера

В открывшемся окне «Печать ведомости №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 215).

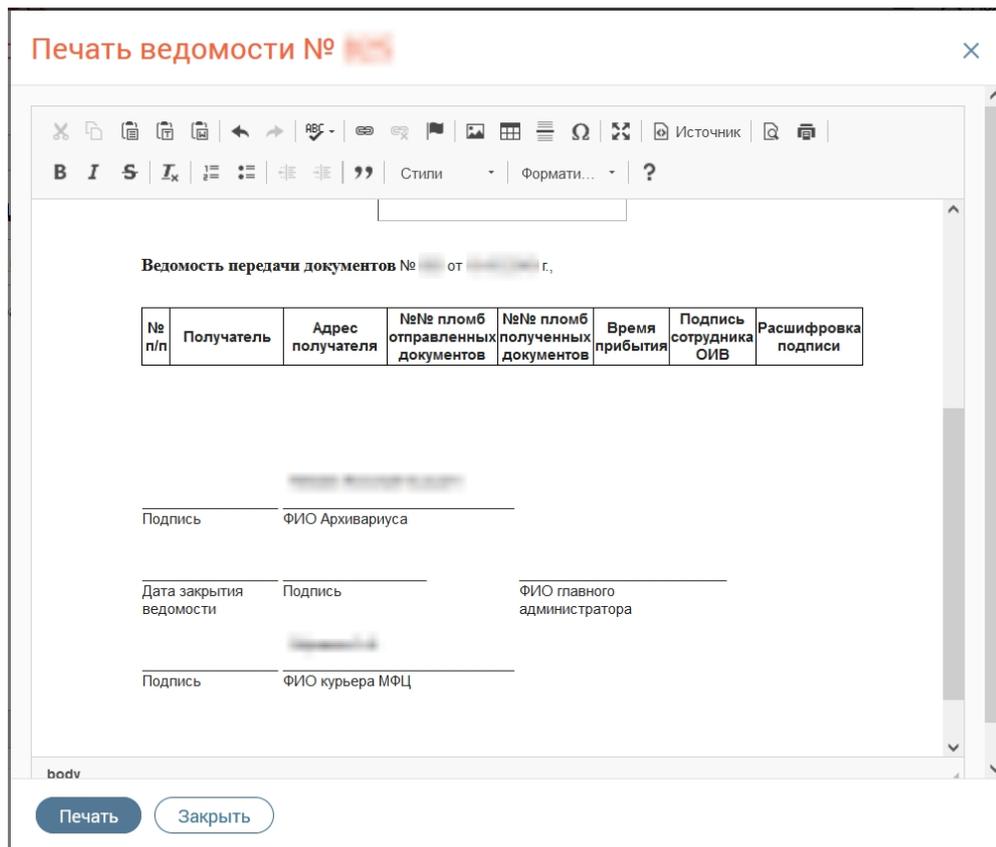


Рисунок 215 – Окно «Печать ведомости №»

### 3.4.3.7.2 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».

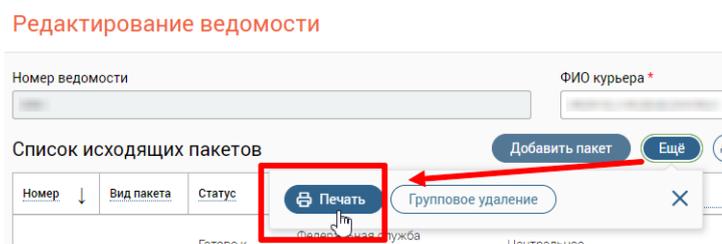


Рисунок 216 – Печать ведомости для курьера

В открывшемся окне «Печать ведомости №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 215).

### 3.4.3.7.3 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 217).

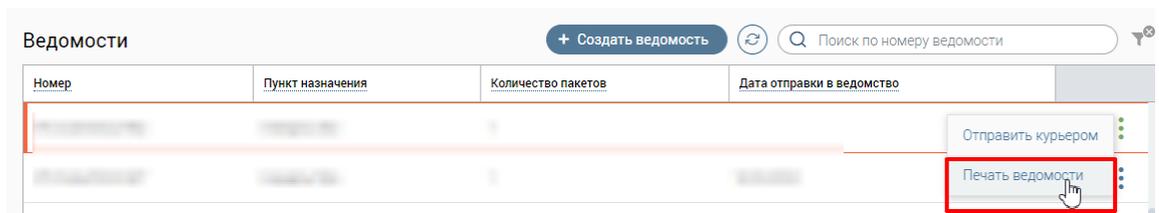


Рисунок 217 – Печать ведомости

В открывшемся окне «Печать ведомости №» нажмите на кнопку «Печать» (Рисунок 215).

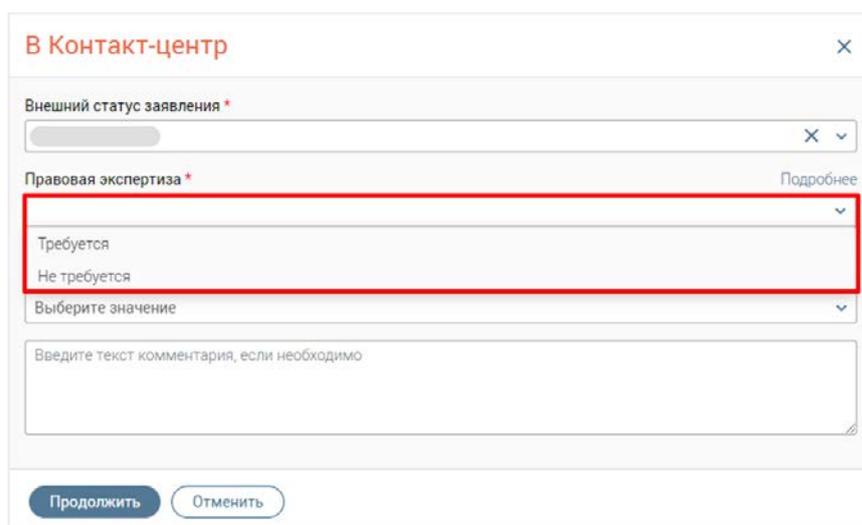
## 4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ЗАДАЧИ

### 4.1 Направление заявлений на правовую экспертизу

#### 4.1.1 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 простановки 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 218).



The screenshot shows a web form titled "В Контакт-центр". It contains several fields: "Внешний статус заявления" (a dropdown menu), "Правовая экспертиза" (a dropdown menu with options "Требуется" and "Не требуется", highlighted by a red box), and "Введите текст комментария, если необходимо" (a text input field). At the bottom, there are two buttons: "Продолжить" and "Отменить".

Рисунок 218 – 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 219).

Перевод заявления в контакт-центр

Внешний статус заявления \*

Отказ

Правовая экспертиза

Требуется

Причина нарушения сроков \*

По вине органа исполнителя

Комментарий из шаблона

- Выберите значение -

Введите текст комментария, если необходимо

Перевести в контакт центр Отмена

Подробнее

По заявлению предусмотрено проведение правовой экспертизы по причине отказа в оказании услуги/поступления уведомления о приостановлении/поступлении уведомления о необходимости доноса документов.

Рисунок 219 – 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».

#### **4.1.2 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 220).

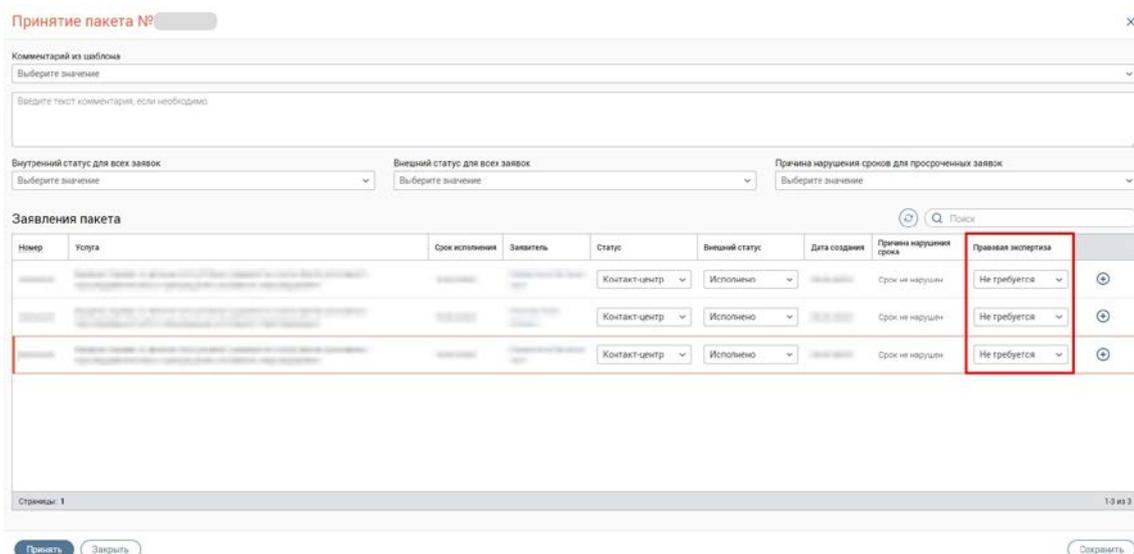


Рисунок 220 – Признак проведения правовой экспертизы при приеме входящего пакета

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 221).

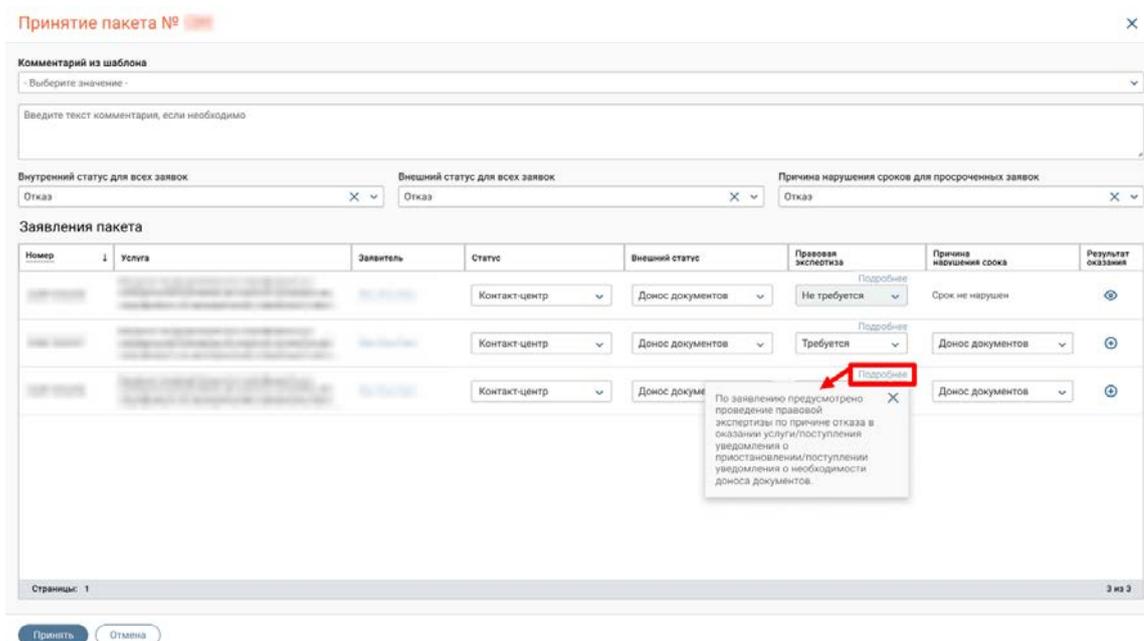


Рисунок 221 – Подсказка по проставленному признаку правовой экспертизы в окне принятия пакета

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.