

**Программное обеспечение
Digit ВИС: Лицензирование**

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ.....	4
1 ВВЕДЕНИЕ.....	6
1.1 Общее описание системы	6
1.2 Вход в систему.....	7
1.3 Структура системы.....	7
1.3.1 Разделы	7
1.3.2 Элементы интерфейса	8
1.3.3 Профиль пользователя	14
2 РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ	17
2.1 Создание и редактирование заявления.....	17
2.2 Исполнение заявления	27
2.2.1 Действие «Взять в работу»	29
2.2.2 Действия «Предоставить», «Отказать» и «Утвердить»	29
2.2.3 Действия «Передать пользователю» и «Передать в структурное подразделение».....	31
2.2.4 Действие «Отправить промежуточный результат».....	32
2.2.5 Действие «Приостановить рассмотрение».....	33
2.2.6 Действие «Продлить приостановление»	35
2.2.7 Действие «Вернуть»	37
2.2.8 Действие «Отказать в приеме документов».....	37
2.2.9 Занесение записи в реестр	38
2.3 Генерация шаблонов документов	39
2.4 Отправка межведомственного запроса	40
2.5 Просмотр журнала действий	42
2.6 Журнал автоуслуг.....	43
2.7 Завершенные заявления	46
3 РЕЕСТРЫ	48
3.1 Реестр проверок	48
3.2 Реестр лицензий.....	49
3.3 Реестр результатов	51
3.3.1 Внесение записи в реестр результатов	53
3.3.2 Корректировка данных записи реестра на этапе утверждения	57
3.3.3 Выдача дубликата	57
3.3.4 Прекращение действия записи реестра	59
3.3.5 Аннулирование записи реестра	60

3.3.6 Возобновление действия записи	60
3.3.7 Продление действия записи.....	61
3.3.8 Переоформление записи	62
3.3.9 Редактирование записи в реестре результатов	62
3.4 Реестр решений такси	64
4 НОВОСТИ, ИНСТРУКЦИИ, ВОПРОСЫ.....	66
4.1 Раздел «Новости»	66
4.2 Раздел «Инструкции».....	67
4.3 Раздел «Видеоинструкции».....	68
4.4 Раздел «Вопросы и ответы»	68
5 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ.....	69
5.1 Очистка кэша	69
5.1.1 Google Chrome.....	69
5.1.2 Mozilla Firefox	71
5.1.3 Microsoft Edge	72
5.1.4 Internet Explorer.....	74
5.2 Устранение проблем с ЭЦП	75
5.2.1 Обновление Smart-Agent.....	75
5.2.2 Очистка кэша Java	77

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

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

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

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Общее описание системы

«Digit ВИС: Лицензирование» позволяет произвести комплексную автоматизацию деятельности региональных органов исполнительной власти, осуществляющих полномочия по лицензионной, разрешительно и контрольно-надзорной деятельности, в том числе в части предоставления государственных услуг, информационного сопровождения процессов осуществления полномочных функций, участия в межведомственном взаимодействии.

Комплексный подход к автоматизации разных органов власти возможен за счет использования единой программной платформы и общего законодательства, регламентирующего лицензирование различных видов деятельности и контрольно-надзорную деятельность. Такой подход дает значительные преимущества в сравнении с индивидуальной автоматизацией каждого органа власти.

«Digit ВИС: Лицензирование» обеспечивает решение следующих задач:

- регистрация заявлений, предоставленных при личном обращении;
- прием заявлений, переданных из внешних информационных систем (ЕПГУ, РПГУ, МФЦ) и передача результата рассмотрения во внешнюю ИС;
- настраиваемая по шаблону автоматическая нумерация всех объектов в системе – заявлений, лицензионных дел, распорядительных документов и т.д.;
- отправка межведомственных запросов, интерпретация поступивших ответов;
- автоматическое выставление начислений для оплаты госпошлин, штрафов, передача их во внешние системы, проверка факта оплаты через ГИС ГМП;
- автоматическое формирование документов на основе шаблонов (заявлений, актов, извещений, протоколов, лицензий, отчетов и т.д.);
- автоматизация бизнес-процессов и документооборота, связанного с оказанием услуг по предоставлению, переоформлению, аннулированию, продлению, выдаче дубликатов лицензий/разрешений, предоставлению выписок из реестров лицензий/разрешений;
- автоматизация планирования и проведения проверок;
- ведение реестров.

Отличительными особенностями ВИС являются автоматизация процессов оказания услуг, упрощение схемы межведомственного взаимодействия, удобство формирования отчетности.

Доступ пользователей к системе осуществляется через веб-браузер, при этом система обладает достаточной стабильностью для работы со слабыми каналами связи (от 32 кбит/с).

1.2 Вход в систему

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

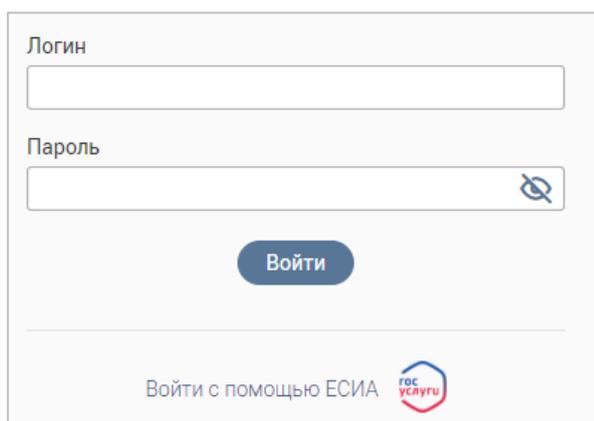


Рисунок 1 – Страница авторизации

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

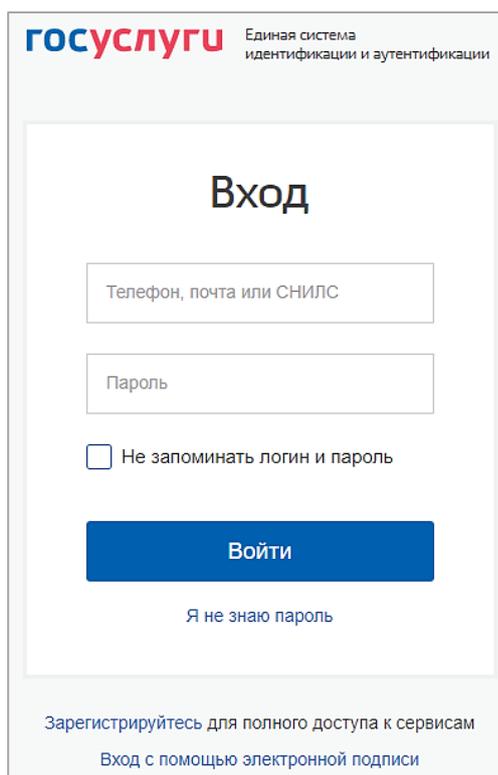


Рисунок 2 – Авторизация через ЕСИА

После ввода данных нажмите «Войти».

1.3 Структура системы

1.3.1 Разделы

Интерфейс «Личный кабинет» состоит из следующих разделов:

1. «Работа с заявлениями», включающий следующие подразделы:
 - «Актуальные заявления» – создание заявления, редактирование существующих заявлений, принятие в работу заявлений, поступивших по внешним каналам подачи, исполнение заявлений;
 - «Завершенные заявления» – список всех выполненных заявлений.
2. «Реестры», включающий следующие подразделы:
 - «Реестр проверок» – список проверок с возможностью их добавления, редактирования и просмотра истории;
 - «Реестр лицензий» – список выданных лицензий, с возможностью добавлять и редактировать записи;
 - «Реестр результатов» – список результатов по заявлениям МСЗУ с возможностью редактирования и просмотра записей;
 - «Реестр решений такси» – список результатов оказания услуг по выдаче и переоформлению лицензий на перевозку пассажиров и багажа легковым транспортом с возможностью редактирования и просмотра записей.

1.3.2 Элементы интерфейса

Интерфейс представлен следующими основными элементами (Рисунок 3):

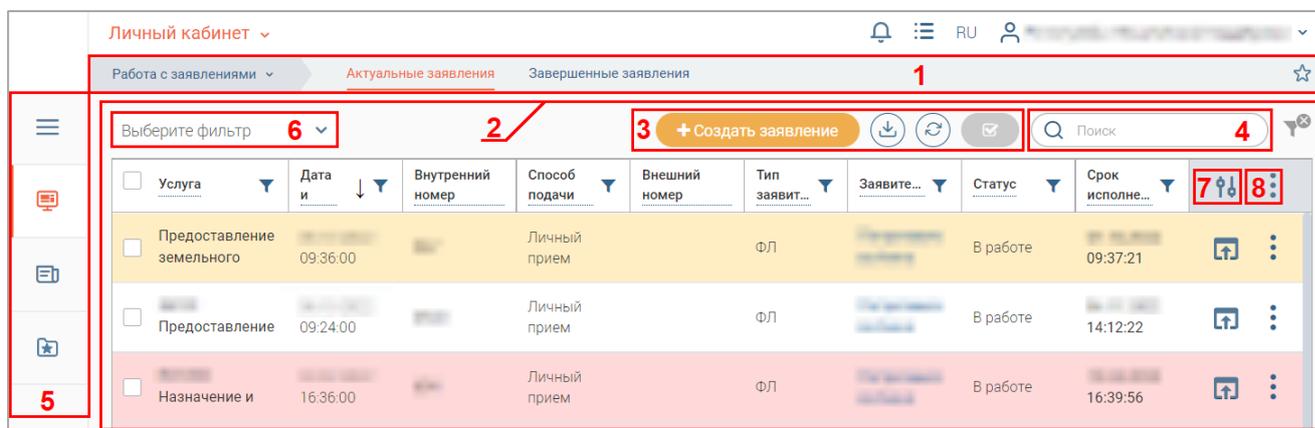


Рисунок 3 – Интерфейс на примере подраздела «Актуальные заявления»

1. Панель навигации по разделам.

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

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

Для добавления страницы в раздел «Избранное» нажмите «★» в ее панели навигации, в открывшейся форме (Рисунок 4) при необходимости измените название страницы и нажмите кнопку «Добавить». По завершении обработки страница добавится в «Избранное», значок в ее панели навигации закрасится – «★».

Рисунок 4 – Форма добавления страницы в «Избранное»

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

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

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

3. В таблице желтым цветом окрашены строки тех заявлений, которые будут просрочены в ближайшее время, красным – просроченных заявлений.

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

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

Рисунок 5 – Экспорт данных в файл

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

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

5. Строка поиска (4 – Рисунок 3). Позволяет произвести поиск по любому из

атрибутов заявления – введите искомые данные в строку и нажмите клавишу «Enter» либо кнопку «». В таблице отобразятся результаты поиска. Для сброса результатов поиска нажмите «».

6. Боковая панель (5 – Рисунок 3). Содержит кнопки вертикального меню:
 - «Меню» – верхнеуровневое меню. Доступ к меню и набор его пунктов зависят от назначенных пользователю прав;
 - «Страницы» – переход к другим доступным пользователю интерфейсам;
 - «Главная» – переход к странице с новостями, инструкциями, часто задаваемыми вопросами и ответами на них;
 - «Избранное» – переход к страницам, добавленным пользователем в избранные.

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

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

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

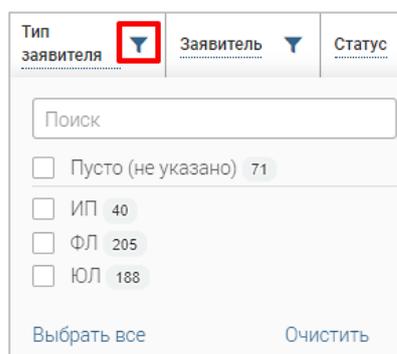


Рисунок 6 – Элемент фильтрации в заголовке столбца таблицы

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

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

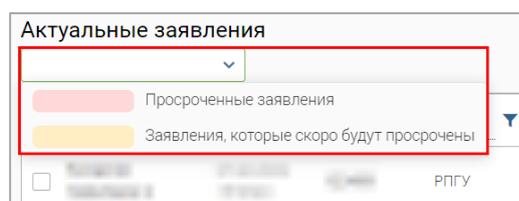


Рисунок 7 – Фильтрация заявлений по сроку исполнения

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

Для открытия меню сортировки и фильтрации (Рисунок 8) нажмите кнопку «» в правом верхнем углу рабочего поля (7 – Рисунок 3).

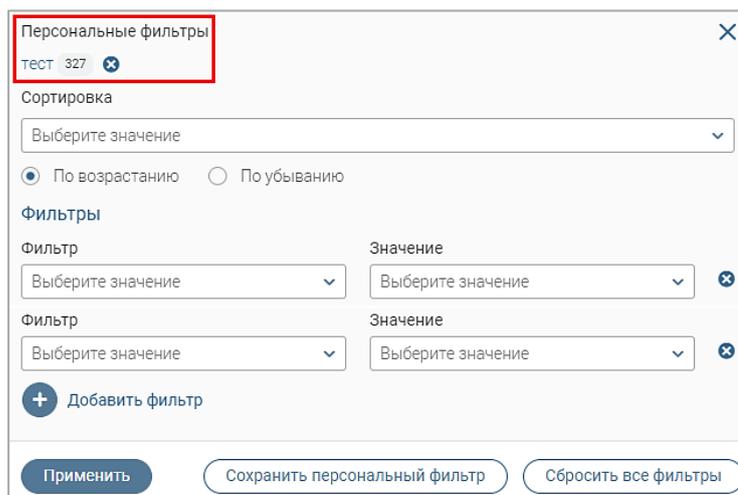


Рисунок 8 – Меню сортировки и фильтрации с персональным фильтром

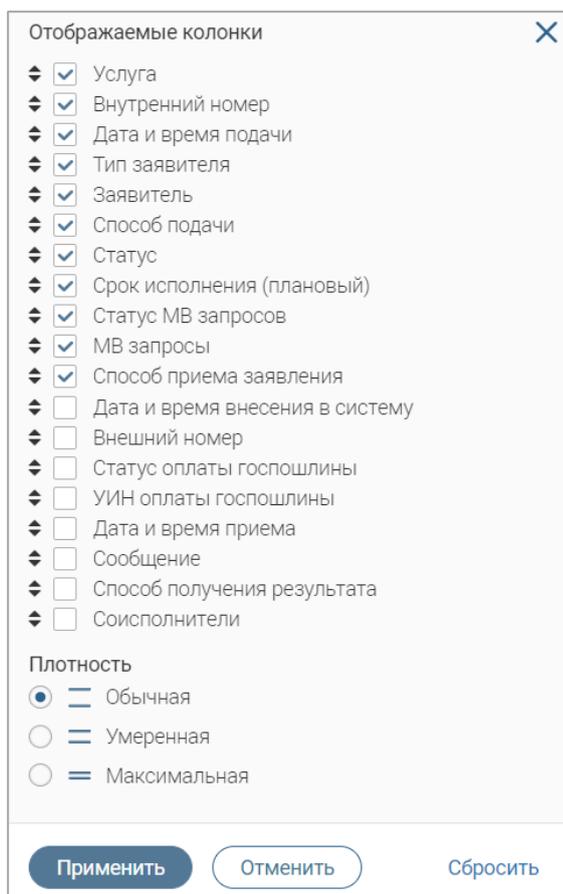
Для сортировки данных в рабочем поле выберите в блоке «Сортировка» столбец, по которому будет она будет произведена, затем выберите порядок сортировки значений – по возрастанию или убыванию, и нажмите «». **Набор значений для сортировки отличается в зависимости от раздела.**

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

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

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

8. Настройки таблицы рабочего поля. Для выбора отображаемых в таблице столбцов, изменения их расположения и плотности расположения строк нажмите кнопку «» (8 – Рисунок 3) и в открывшемся окне (Рисунок 9) снимите отметки с тех столбцов, которые необходимо скрыть. Для изменения порядка отображения столбцов передвигайте их в списке, зажав «» ЛКМ. Для настройки количества строк, одновременно выводимых в таблицу, отметьте радиокнопку с нужным уровнем в блоке «Плотность». Для сохранения параметров нажмите кнопку «». Для сброса установленных параметров нажмите «Сбросить» в правом нижнем углу. **Набор столбцов в разных разделах системы отличается.**



Отображаемые колонки

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

Плотность

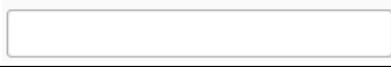
- Обычная
- Умеренная
- Максимальная

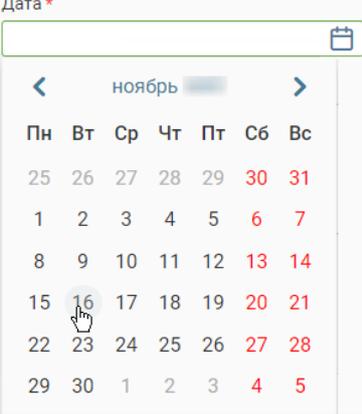
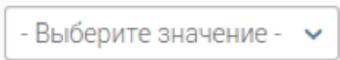
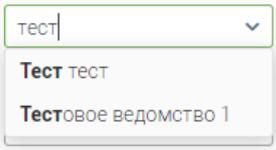
Применить Отменить Сбросить

Рисунок 9 – Настройка таблицы рабочего поля

При работе с системой используются следующие инструменты:

Таблица 1 – Основные инструменты системы

№	Изображение элемента	Описание/ Назначение
Поля		
1	Отчество 	Поле для ввода произвольных данных
2	Логин * 	Поля, отмеченные «*», обязательны для заполнения.
3	Дата * 1) 	Поле для ввода даты (1). Заполняется вручную либо с помощью встроенного

№	Изображение элемента	Описание/ Назначение
	<p>Дата *</p>  <p>2)</p>	<p>календаря – для его открытия нажмите «» и выберите нужную дату в раскрывшемся окне (2)</p>
4	<p>1) </p> <p>Справка</p> <p>2) </p>	<p>Поле для загрузки файла. Для открытия окна выбора файла нажмите на ссылку «выберите с ПК», либо перенесите нужный файл непосредственно в файловое поле (1). Для удаления загруженного файла нажмите «» в конце строки (2)</p>
5	<p>1) </p> <p>2) </p>	<p>Поля с выбором значения из выпадающего списка (1). Для отображения значений нажмите на стрелку в конце поля. Поля с большим количеством значений предполагают встроенный элемент поиска (2). Введите в строку начальные символы искомого значения, в списке ниже появятся все варианты с указанным сочетанием. При появлении в результатах поиска нужного значения нажмите на него для внесения в поле.</p>
6	<p>Способ подачи *</p> <p></p>	<p>Поле, недоступное для редактирования данных. Выделяется серой заливкой.</p>
7	<p><input checked="" type="checkbox"/> КВ1</p> <p><input type="checkbox"/> КВ2</p> <p>1) <input type="checkbox"/> КВ3</p> <p>Тип решения *</p> <p><input type="radio"/> положительное</p> <p>2) <input type="radio"/> отказ</p>	<p>Поля с выбором значения из нескольких вариантов. Поле с чекбоксами (1) позволяет выбрать несколько значений одновременно, поле с радио-кнопками (2) – только одно.</p>
8	<p><input type="checkbox"/> Заявление подается представителем</p>	<p>Поле установления признака. Установка признака может приводить к скрытию либо раскрытию дополнительных полей формы.</p>
Кнопки		
9		<p>Кнопка просмотра. При нажатии отображаются детальные сведения по указанным в поле данным.</p>
10		<p>Кнопка загрузки. При нажатии данные, содержащиеся в поле, выгружаются в файл.</p>

№	Изображение элемента	Описание/ Назначение
11		Кнопка «Перезагрузить». При нажатии система обновляет данные, внесенные в поле. Рекомендуется использовать после совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.
12		Кнопка «Редактировать». Используется для изменения атрибутов.
13		Кнопка «Добавить». Используется для внесения нового значения в выпадающий список.
14		Кнопка закрытия. Закрывает окно меню/формы/поля без сохранения внесенных данных.
15		Кнопка «Сохранить черновик». При нажатии все внесенные в поля формы данные сохраняются с возможностью дальнейшего использования.
16		Кнопка «Восстановить из черновика». При нажатии автоматически загружает ранее сохраненные данные в соответствующие поля формы.
17		Кнопка «Показать фоновые задачи». При нажатии открывает список всех задач.
18		Кнопка «Свернуть». При нажатии скрывает форму.
19		Меню действий над содержимым рабочего поля. Набор действий, вызываемых нажатием на кнопку, уникален для каждого раздела.

1.3.3 Профиль пользователя

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

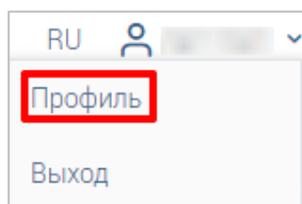


Рисунок 10 – Переход к профилю пользователя

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

Профиль пользователя

Пользователь авторизируется через ЕСИА

Логин *

Изменить пароль

СНИЛС

Фамилия *

Имя *

Отчество

Системные настройки

Структурное подразделение

Роли пользователя

Контакты и реквизиты

Номер телефона *

Адрес электронной почты *

На указанный адрес будут приходить оповещения о входящих заявлениях и межведомственных запросах

Должность *

Настройки пользователя

Получать уведомления о заявлениях, поступивших с ЕПГУ/РПГУ

Получать уведомления о заявлениях, поступивших с МФЦ

Получать уведомления о перенаправлении на меня заявлений и входящих МВ-запросов

Получать уведомления о входящих МВ-запросах

Получать уведомления о заявлениях и МВ с истекающим или истекшим сроком обработки

Сохранить

Рисунок 11 – Профиль пользователя

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

Изменить пароль

Изменение пароля

Старый пароль *

Новый пароль *

Повторите новый пароль *

Рисунок 12 – Изменение пароля

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

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

— Настройки пользователя

- Получать уведомления о заявлениях, поступивших с ЕПГУ/РПГУ
- Получать уведомления о заявлениях, поступивших с МФЦ
- Получать уведомления о перенаправлении заявлений/запросов
- Получать уведомления о входящих МВ-запросах
- Получать уведомления о заявлениях и МВ с истекающим или истекшим сроком обработки

Рисунок 13 – Настройки уведомлений

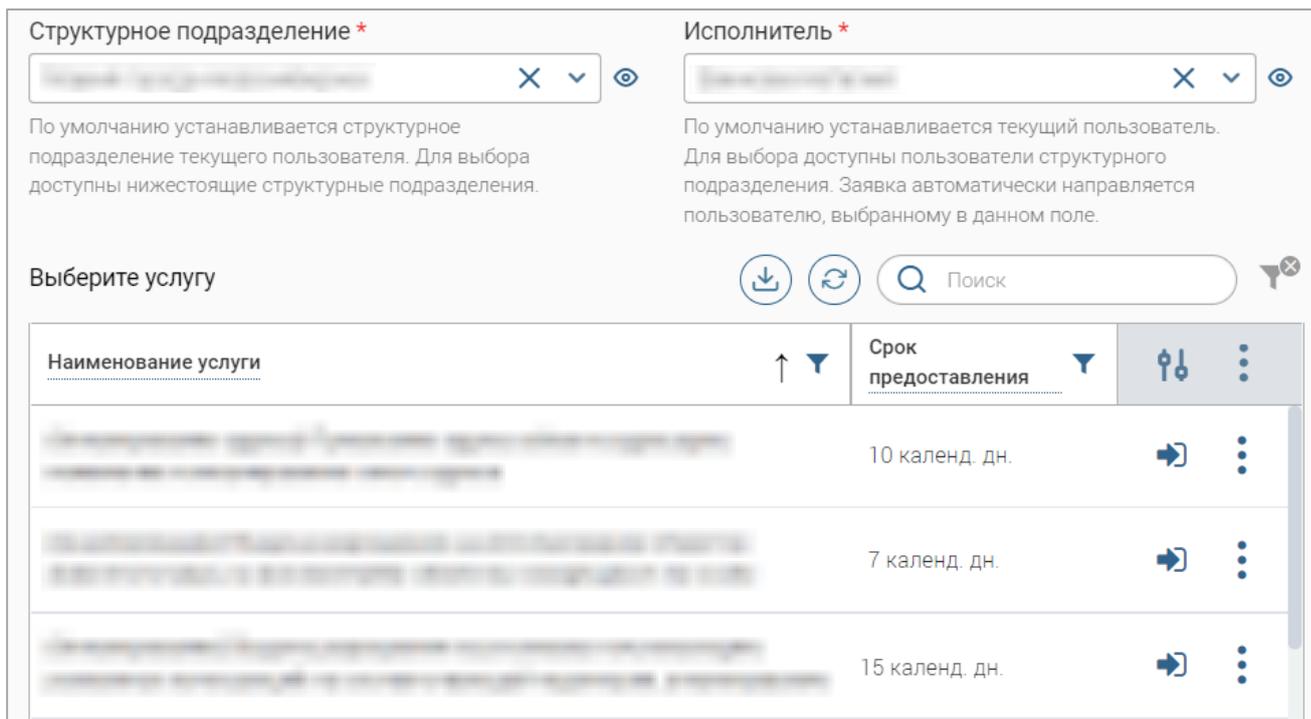
Для включения уведомлений отметьте чекбоксы в блоке «Настройки пользователя» и нажмите «**Сохранить**». Все уведомления будут приходить на электронный адрес, указанный в профиле пользователя.

2 РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ

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

2.1 Создание и редактирование заявления

Нажмите кнопку «» в рабочем поле подраздела «Актуальные заявления» (Рисунок 3). В открывшейся форме выберите из выпадающих списков структурное подразделение и исполнителя (Рисунок 14). Список услуг в таблице «Выберите услугу» меняется в зависимости от выбранного структурного подразделения. Если список услуг пуст, нажмите «». Для просмотра подробной информации об услуге нажмите «» в ее строке и выберите «Посмотреть».



Наименование услуги	Срок предоставления	
...	10 календ. дн.	 
...	7 календ. дн.	 
...	15 календ. дн.	 

Рисунок 14 – Форма выбора услуги

Для создания заявления нажмите «» в строке услуги и заполните открывшуюся форму (Рисунок 15). **Обратите внимание, форма заявления может отличаться в зависимости от выбранной услуги.**

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

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

Данные заявления Данные заявителя Основные сведения и документы

— Данные заявления

Применить автонумерацию

Номер заявления *

Способ подачи *

Личный прием

Способ приема заявления *

Подразделение ведомства

Дата и время подачи *

Дата и время внесения в систему *

Дата регистрации отличается от даты внесения в систему

Сохранить и отправить

Рисунок 15 – Форма создания заявления. Вкладка «Данные заявления»

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

Выберите способ приема заявления в одноименном поле (Рисунок 16).

Способ приема заявления *

Подразделение ведомства

Заказное письмо

Кредитная организация

Направление заявлений через электронную почту (если предусмотрено НПА)

Нотариус

Официальный сайт ведомства

Рисунок 16 – Способ приема заявления

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

На вкладке «Данные заявителя» (Рисунок 17) вносятся данные о заявителе. Выберите тип заявителя в одноименном поле – раскроется блок полей для выбора заявителя.

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

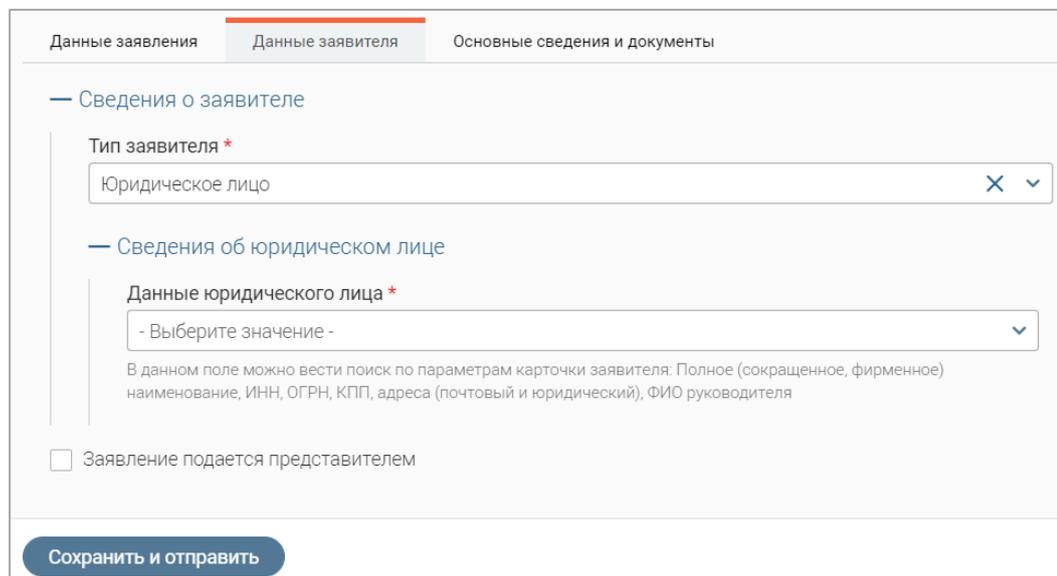


Рисунок 17 – Форма создания заявления. Вкладка «Данные заявителя»

Заполнение сведений о заявителе (на примере юридического лица)

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

Для добавления данных о новом заявителе нажмите на кнопку «**+ Добавить**» в нижней части выпадающего списка (Рисунок 18).

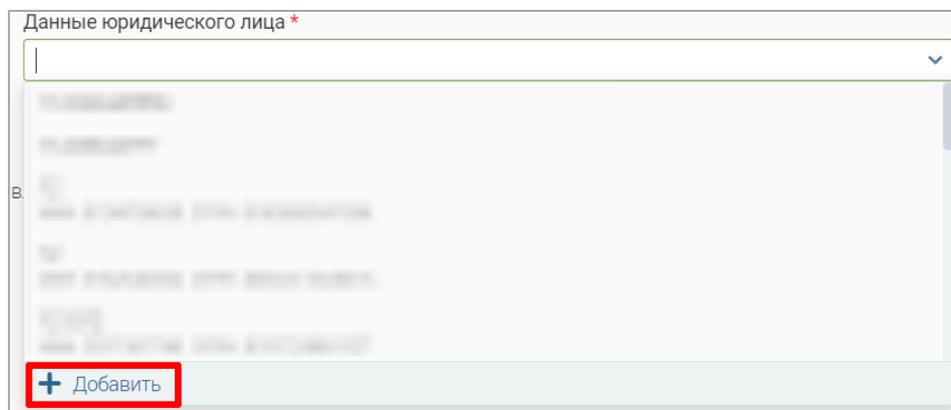


Рисунок 18 – Добавление данных о заявителе

Заполните открывшуюся форму ввода данных о заявителе (Рисунок 19).

Организационно-правовая форма *

- Выберите значение -

Полное наименование *

Сокращенное наименование *

Фирменное наименование

При наличии

— Реквизиты заявителя

ИНН *

ОГРН *

КПП *

Дата регистрации

— Контактная информация

Юридический адрес *

Адрес местоположения

Адрес не найден. Ввести адрес вручную

Показать карту

Почтовый адрес совпадает с юридическим адресом

Почтовый адрес *

Адрес не найден. Ввести адрес вручную

Показать карту

Телефон *

Адрес электронной почты *

Факс

Банковские реквизиты

- Выберите значение -

Сведения о руководителе

- Выберите значение -

Сохранить

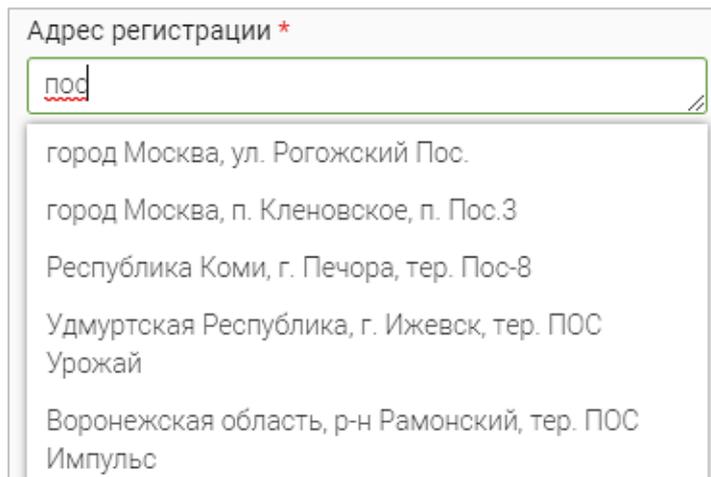
Закреть все

Рисунок 19 – Форма ввода данных о заявителе

Укажите наименование и реквизиты заявителя в соответствующих полях.

В блоке полей «Контактная информация» укажите контактные данные заявителя.

По мере ввода адреса в соответствующее поле формы система отображает список с подходящими вариантами адресов (Рисунок 20).



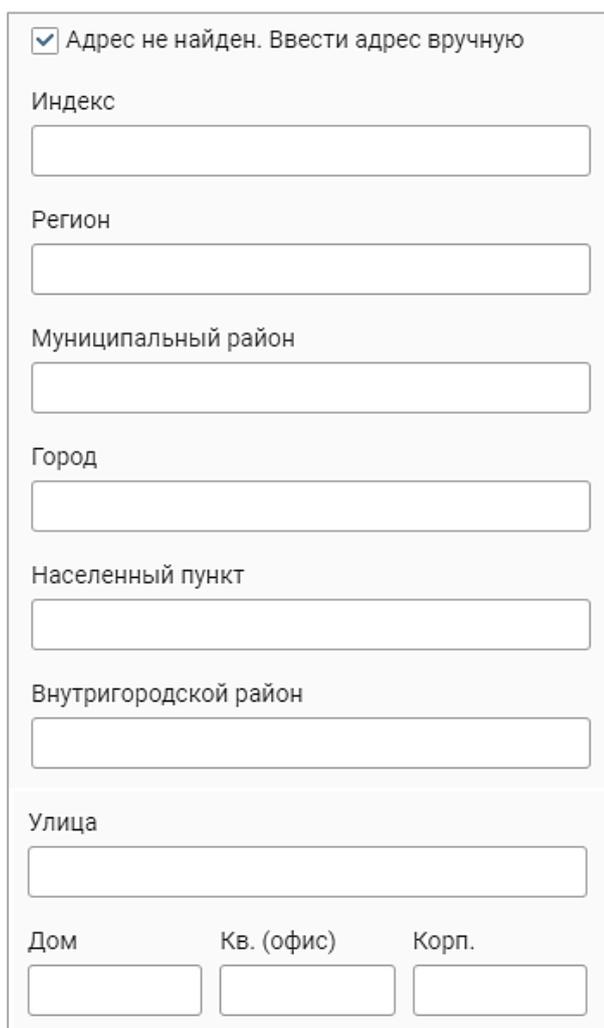
Адрес регистрации *

под

- город Москва, ул. Рогожский Пос.
- город Москва, п. Кленовское, п. Пос.3
- Республика Коми, г. Печора, тер. Пос-8
- Удмуртская Республика, г. Ижевск, тер. ПОС Урожай
- Воронежская область, р-н Рамонский, тер. ПОС Импульс

Рисунок 20 – Предлагаемые варианты адресов

Если нужного адреса нет в списке, отметьте чекбокс «Адрес не найден. Ввести адрес вручную», ниже раскроются поля для ручного ввода адреса (Рисунок 21).



Адрес не найден. Ввести адрес вручную

Индекс

Регион

Муниципальный район

Город

Населенный пункт

Внутригородской район

Улица

Дом Кв. (офис) Корп.

Рисунок 21 – Поля для ручного ввода адреса

Для выбора адреса на карте отметьте чекбокс «Показать карту», она отобразится ниже. Перенесите метку «9» на нужную точку на карте, выбранный адрес отобразится в поле ввода (Рисунок 22).

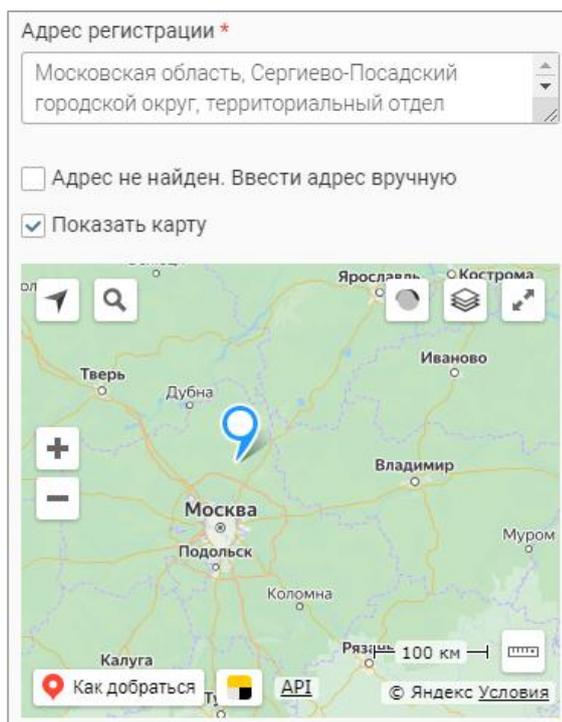


Рисунок 22 – Карта

Если юридический и почтовый адреса заявителя совпадают, отметьте чекбокс «Почтовый адрес совпадает с юридическим адресом», на форме перестанут отображаться поля для ввода почтового адреса.

Для внесения данных о банковских реквизитах нажмите на одноименное поле и выберите нужное значение в раскрывшемся списке. Для добавления нового значения нажмите «+ Добавить» в нижней части списка, заполните открывшуюся форму (Рисунок 23) и нажмите «Сохранить» – в форме ввода данных о заявителе отобразятся введенные банковские реквизиты.

Название банка *	<input type="text"/>
Номер счета *	<input type="text"/>
Корреспондентский счет *	<input type="text"/>
БИК *	<input type="text"/>
ИНН *	<input type="text"/>
КПП	<input type="text"/>
<input type="button" value="СОХРАНИТЬ"/>	
<input type="button" value="Закрывать все"/>	

Рисунок 23 – Форма ввода банковских реквизитов

Для внесения данных о руководителе нажмите на одноименное поле и выберите нужное значение в раскрывшемся списке. Для добавления нового значения нажмите «**+** **Добавить**» в нижней части списка и заполните открывшуюся форму (Рисунок 24).

Рисунок 24 – Форма ввода данных о руководителе

Для внесения данных о документе, удостоверяющем личность руководителя, нажмите «**+**» или «**Ничего не выбрано**» в одноименном поле, заполните открывшуюся форму (Рисунок 25) и нажмите «**Сохранить**» – указанные реквизиты документа отобразятся на форме ввода данных о руководителе.

Рисунок 25 – Форма ввода данных о документе, удостоверяющем личность руководителя

По завершении ввода нажмите «[Сохранить](#)» в форме ввода данных руководителя – в форме ввода данных о заявителе отобразятся введенные данные руководителя.

По завершении ввода нажмите «[Сохранить](#)» в форме ввода данных о заявителе.

На вкладке «**Основные сведения и документы**» (Рисунок 26) указываются дополнительные данные о заявителе, услуге и прикрепляются добавочные документы. Для прикрепления файлов переместите их в соответствующее поле или нажмите на ссылку «выберите с ПК», в открывшемся окне выберите нужный документ и нажмите «Открыть». **Обратите внимание, набор полей во вкладке меняется в зависимости от услуги, по которой создается заявление.**

The screenshot shows a web form with three tabs: 'Данные заявления', 'Данные заявителя', and 'Основные сведения и документы'. The 'Основные сведения и документы' tab is active. It contains several sections:

- Основные сведения**
 - Способ уведомления ***
 - Письменно
 - В форме электронного документа
 - Порядок уведомления о принятом решении о выдаче (отказе в выдаче) лицензии
 - Срок, на который испрашивается лицензия ***
 - Вид алкогольной продукции ***
 - Все виды алкогольной продукции
 - Алкогольная продукция с содержанием этилового спирта не более 16,5 процента объема готовой продукции
 - Место нахождения обособленного(ых) подразделения(ий), в котором(ых) планируется осуществлять розничную продажу**
 - Тип объекта ***
 - Стационарный объект
 - Не стационарный объект
 - Транспортное средство
 - [+](#) Добавить еще поле
- Электронные копии документов**
 - Копии учредительных документов: устав *
 - переместите файлы сюда или [выберите с ПК](#)

Рисунок 26 – Форма создания заявления. Вкладка «Основные сведения и документы»

После ввода всех необходимых данных нажмите «[Сохранить и отправить](#)» в форме заявления.

После сохранения отобразится уведомление об успешном создании заявления, и оно отобразится в таблице подраздела. Закройте форму выбора услуги (Рисунок 14), либо создайте еще одно заявление.

Также в ЕЛК заявителя будет создана карточка заявления и направлен статус «*Принято ведомством*». Для заявлений, поступивших из внешних систем, в ЕЛК будет направлен статус «*Заявление зарегистрировано*».

При успешном создании карточки заявления в ЕЛК в журнале действий с заявлением в системе отобразится запись «Заявление успешно создано в ЕЛК», в комментарии – номер созданного заявления (Рисунок 27).

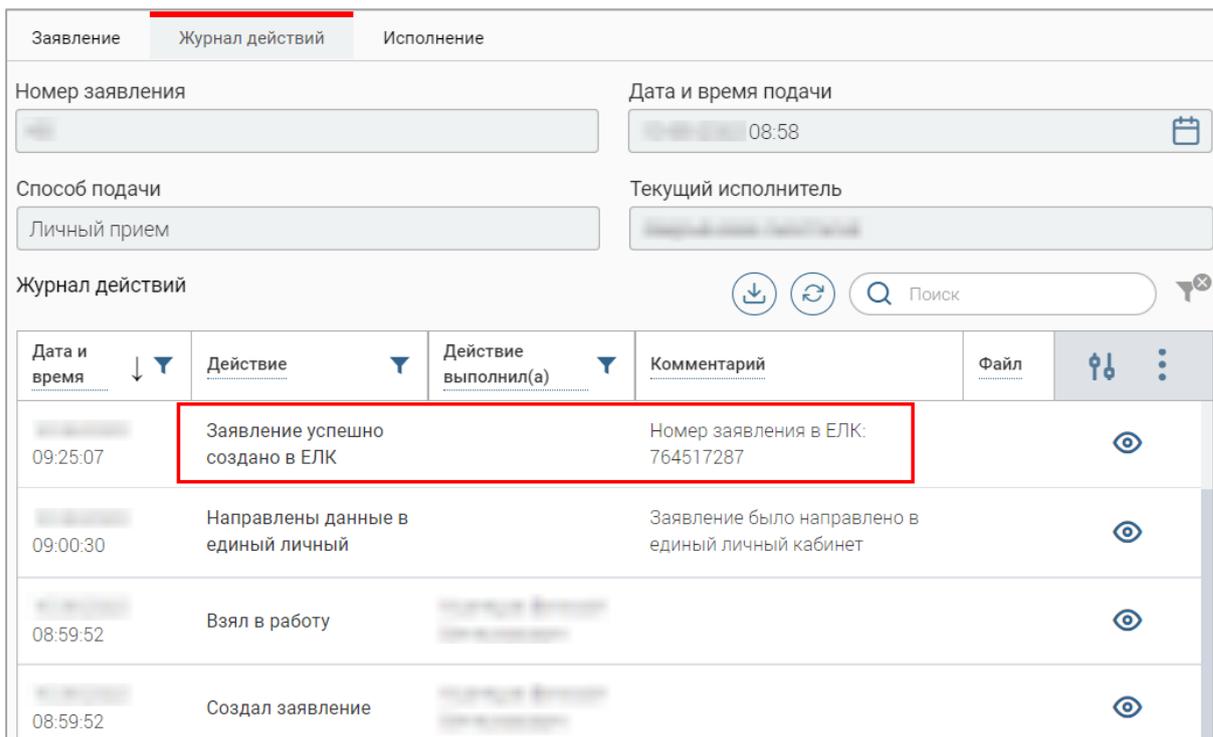


Рисунок 27 – Запись в журнале действий об успешном создании заявления в ЕЛК

При возникновении ошибки в журнале действий отобразится запись «Ошибка отправки данных в единый личный кабинет заявителя» с указанием причины ошибки в комментарии (Рисунок 28).

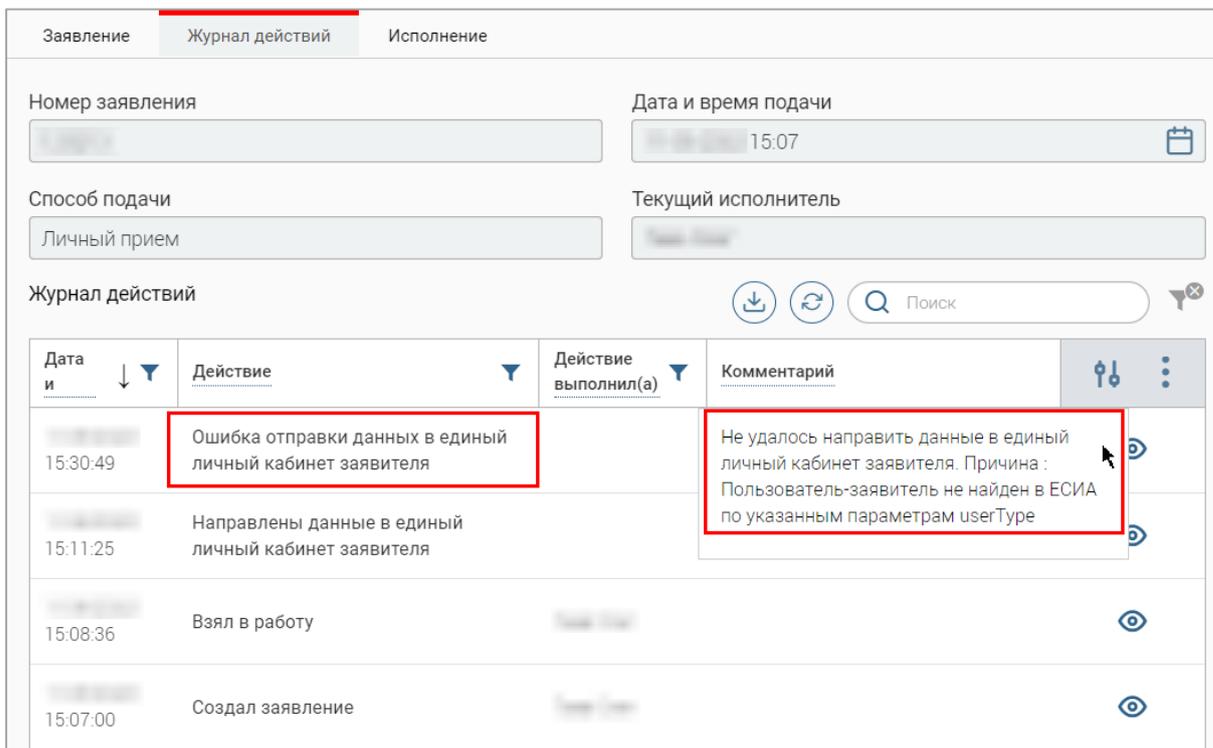


Рисунок 28 – Запись в журнале действий об ошибке отправки данных в ЕЛК заявителя

Причины ошибок приведены в таблице:

Таблица 2 – Причины ошибок отправки данных в ЕЛК заявителя

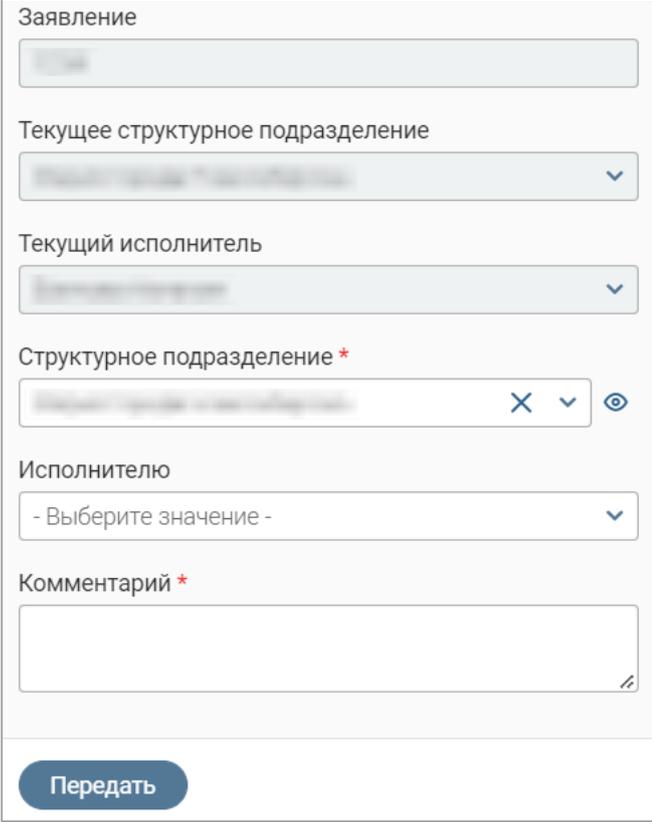
Код ошибки	Причина ошибки
1	Операция не разрешена указанному отправителю
2	Отсутствует файл, прилагаемый к заявлению
4	Указан неизвестный код статуса заявления
5	Указаны некорректные параметры запроса
7	Пользователь-заявитель не найден в ЕСИА по указанным параметрам userType
8	Внутренняя ошибка при создании заявления
9	Организация-заявитель не найдена в ЕСИА по указанным параметрам orgType или orgId
10	Переданный статус уже сохранен для заявления ранее
11	Неопределенная ошибка
12	Неизвестная СМЭВ-мнемоника системы, отправившей запрос
13	Указан некорректный eServiceCode или serviceTargetCode
14	Пользователь запретил создание заявлений данному отправителю
20	Данного ИНН/КПП нет в справочнике организаций, имеющих право передачи заявления в ЕЛК.
21	Код системы отправителя не соответствует коду указанному для данного ИНН/КПП
22	Организация-отправитель заявления заблокирована.
23	Организация-заявитель с указанными ОГРН/ИНН найдена в ЕСИА, но с отличным КПП
24	Пользователь-заявитель найден в ЕСИА, но ФИО или дата рождения отличаются
25	Заявитель найден в ЕСИА, но тип учетной записи (ФЛ/ЮЛ/ИП) не соответствует запросу
26	Поиск заявителя по данному типу ДУЛ пока не реализован
27	Указанный тип поиска заявителя пока не реализован
28	Не удалось найти заявление по указанному идентификатору
29	Указана некорректная мнемоника результата оказания услуги
30	Ошибка при генерации описания результата оказания услуги по мнемонике и параметрам
31	Указанный статус заявления отсутствует в справочнике ЕЛК «Статусы заявлений»
32	Указанный канал приема заявления отсутствует в справочнике ЕЛК «Канал приема заявления»
33	Не задан orderNumber и elkOrderNumber
34	Заявление с указанным идентификатором уже существует

Обратите внимание, для работы функционала взаимодействия с ЕЛК ЕПГУ должен быть доступен вид сведений «Передача статусов и результатов предоставления государственных и муниципальных услуг».

Для редактирования заявления нажмите кнопку «⋮» в его строке и выберите пункт «Редактировать заявление». Внесите необходимые изменения в форму редактирования (аналогичную форме создания – Рисунок 15) и нажмите «».

2.2 Исполнение заявления

Для назначения заявления на другого сотрудника нажмите кнопку «⋮» в строке заявления, выберите действие «Переназначить заявление» и заполните открывшуюся форму (Рисунок 29).



Заявление

Текущее структурное подразделение

Текущий исполнитель

Структурное подразделение *

Исполнителю

Комментарий *



Рисунок 29 – Форма передачи заявления

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

Для массового переназначения заявлений отметьте чекбоксы в начале их строк, нажмите «» и выберите действие «» (Рисунок 30).

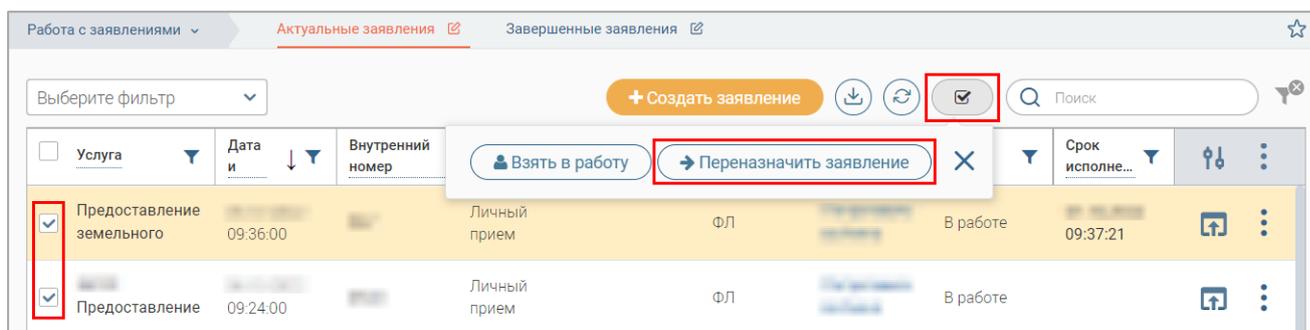


Рисунок 30 – Действие «Переназначить заявление» для множественного выбора

В открывшейся форме передачи заявлений (Рисунок 31) выберите структурное подразделение и исполнителя, укажите комментарий и нажмите кнопку «**Передать**».

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

Услуга	Дата и время подачи	Внутренний номер	Текущий исполнитель

Рисунок 31 – Форма передачи заявлений

Для просмотра состояния заявления нажмите кнопку «» в его строке – откроется форма исполнения (Рисунок 32).

Текущее состояние заявления отображается в поле «Статус заявления» (1 – Рисунок 32).

1

2

Рисунок 32 – Форма исполнения

Статус изменяется после выполнения действий с заявлением.

Для исполнения заявления откройте форму его исполнения и в поле «Действия с заявлением» выберите нужное действие (2 – Рисунок 32). Набор доступных действий меняется в зависимости от услуги и текущего статуса заявления.

2.2.1 Действие «Взять в работу»

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

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

Для взятия заявления в работу выберите одноименное действие в поле «Действия с заявлением» в форме исполнения (2 – Рисунок 32) и нажмите «**Сохранить**».

Для массового взятия заявлений в работу отметьте чекбоксы в начале их строк, нажмите «» и выберите действие «» (Рисунок 33). Все отмеченные заявления будут переназначены на текущего пользователя и получают статус «В работе».

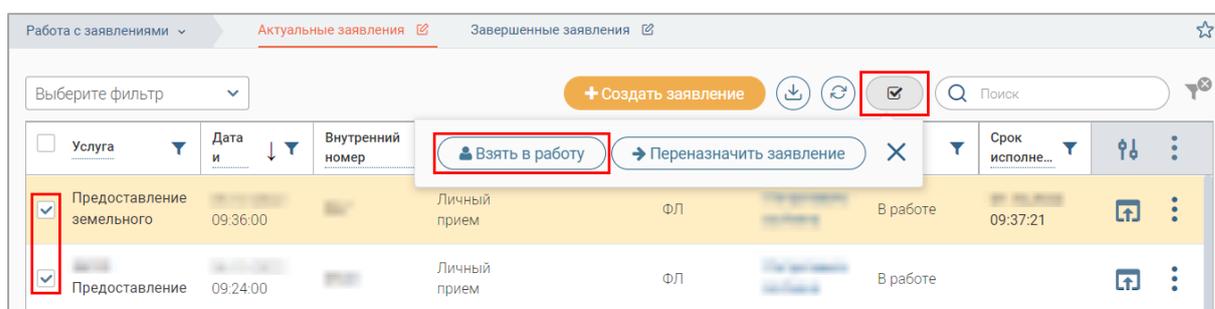


Рисунок 33 – Действие «Взять в работу» для множественного выбора

В случае успешного выполнения действия система выведет уведомление (Рисунок 34).

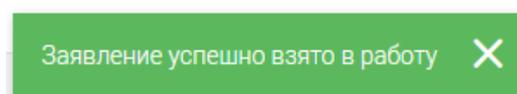


Рисунок 34 – Уведомление об успешном взятии заявления в работу

Если среди выбранных заявлений есть не подходящие для взятия в работу, система выведет соответствующее предупреждение (Рисунок 35). Прочие заявления из выбранных будут взяты в работу текущим пользователем.

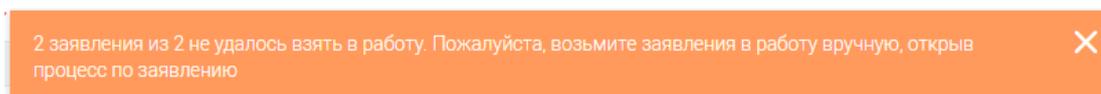


Рисунок 35 – Уведомление о невозможности взятия заявления в работу

По взятым в работу заявлениям в ЕЛК заявителя направится статус «Принято ведомством».

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

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

При выборе данных значений в форме заявления отображается блок дополнительных полей «Проект решения» (Рисунок 36).

The screenshot shows a web form titled "Действия с заявлением *". At the top, there is a dropdown menu with "1. Предоставить" selected. Below this, the section "Проект положительного решения" is active. It contains a blue button "Сформировать проект решения". Underneath is a label "Проект положительного решения (результатирующий документ) *". A dashed box contains a cloud icon and the text "переместите файлы сюда или выберите с ПК". Below this is a paragraph of text explaining the automatic document generation process. A text input field labeled "Комментарий" contains "Нет комментария". At the bottom left is a blue button "Сохранить".

Рисунок 36 – Блок полей «Проект решения» (на примере действия «Предоставить»)

Для автоматического формирования документа нажмите « **Сформировать проект решения** » (при выборе действия «Отказать» нажмите « **Сформировать проект отказа** »). Созданный файл будет загружен на компьютер пользователя и приложен в отобразившемся файловом поле (Рисунок 37). Для удаления этого файла нажмите « **Удалить** » и подтвердите действие в окне уведомления.

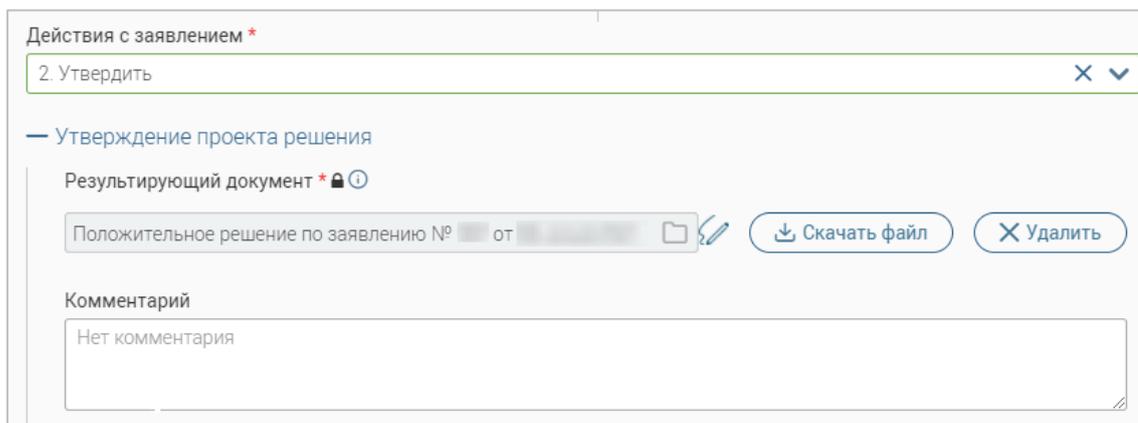
Для загрузки собственного файла с проектом решения переместите его в файловое поле или нажмите на ссылку «выберите с ПК», в открывшемся окне выберите нужный документ и нажмите «Открыть». Файловое поле доступно до автоматического формирования проекта решения либо после удаления сформированного файла.

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

This screenshot shows the same form as Figure 36, but with a file generated. The label "Проект положительного решения (результатирующий документ) *" is followed by a text input field containing "Положительное решение по заявлению № [redacted].doc". To the right of the input field are two buttons: "Скачать файл" (with a download icon) and "Удалить" (with a delete icon). The explanatory text below the input field is identical to the one in Figure 36.

Рисунок 37 – Блок полей «Проект положительного решения»

После завершения обработки в форме исполнения в поле «Действие с заявлением» станет доступно действие «Утвердить», оно завершает работу с заявлением. Выберите данное действие (Рисунок 38) в вышеназванном поле и нажмите «**Сохранить**». При необходимости произведите подписание результирующего документа ЭП. Для просмотра информации о текущей ЭП наведите указатель мыши на значок «».



Действия с заявлением *

2. Утвердить

— Утверждение проекта решения

Результирующий документ *  

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

Комментарий

Нет комментария

Рисунок 38 – Действие «Утвердить»

После подписания приложенного документа ЭП заявление перейдет в подраздел «Завершенные» со статусом «*Утверждено*» либо «*Отказано*» (в зависимости от выбранного ранее решения). В ЕЛК заявителя также будет направлен соответствующий статус – «*Услуга оказана*» или «*Отказано в предоставлении услуги*» (в зависимости от выбранного решения») и результирующий документ в электронном виде.

2.2.3 Действия «Передать пользователю» и «Передать в структурное подразделение»

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

После выбора действия в форме исполнения отобразятся поля для выбора подразделения/сотрудника, куда будет переназначено заявление (Рисунок 39), (Рисунок 40). Заполните их, при необходимости укажите комментарий в соответствующем поле. Для переназначения исполнителя заявления нажмите «**Сохранить**».



Действия с заявлением *

3. Передать пользователю

— Переназначить

Сотруднику *

- Выберите значение -

Комментарий

Нет комментария

Рисунок 39 – Действие «Передать пользователю»

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

The screenshot shows a web form titled 'Действия с заявлением *'. The selected action is '4. Передать в структурное подразделение'. Below the title, there is a section '— Переназначить' with the following fields: 'Организация *' (dropdown menu with 'Мэрия города' selected), 'Структурное подразделение' (dropdown menu with '- Выберите значение -'), 'Сотрудник' (dropdown menu with '- Выберите значение -'), and 'Комментарий' (text area with 'Нет комментария').

Рисунок 40 – Действие «Передать в структурное подразделение»

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

2.2.4 Действие «Отправить промежуточный результат»

Действие предназначено для передачи заявителю сведений о процессе исполнения заявления. Выбор этого действия отображает блок полей «Отправить промежуточный результат» (Рисунок 41) в форме исполнения.

The screenshot shows a web form titled 'Действия с заявлением *'. The selected action is '5. Отправить промежуточный результат'. Below the title, there is a section '— Отправить промежуточный результат' with the following fields: 'Файл' (file upload area with a dashed border and the text 'переместите файлы сюда или выберите с ПК'), 'Комментарий *' (text area with 'Нет комментария'), and a note: 'Обращаем ваше внимание, что оповещение при личном приеме направляется только в случае, если у Заявителя указан адрес электронной почты.' At the bottom left, there is a blue button labeled 'Сохранить'.

Рисунок 41 – Действие «Отправить промежуточный результат»

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

В ЕЛК заявителя направится соответствующий статус – «*Промежуточные результаты по заявлению*».

2.2.5 Действие «Приостановить рассмотрение»

После выбора действия в отобразившемся блоке полей «Приостановить рассмотрение заявления» (Рисунок 42) укажите дату окончания приостановления. Система автоматически рассчитает новый плановый срок исполнения заявления с учетом периода приостановки и заполнит соответствующее поле.

The screenshot shows a web form titled "Действия с заявлением *". The selected action is "6. Приостановить рассмотрение". Below the title, there is a section "Приостановить рассмотрение заявления". It contains several fields: "Дата окончания приостановления рассмотрения заявления *" with a calendar icon and a note "Указанная дата повлияет на плановый срок исполнения заявления"; "Новый плановый срок исполнения заявления *" with a calendar icon; "Документ, подтверждающий причину приостановки *" with a dashed border, a file upload icon, and the text "переместите файлы сюда или [выберите с ПК](#)"; and "Комментарий *" with a text area. A note at the bottom states "В данном поле необходимо указать причину приостановления рассмотрения заявления".

Рисунок 42 – Действие «Приостановить рассмотрение»

Для загрузки документа, подтверждающего причину приостановки, переместите его в файловое поле или нажмите на ссылку «выберите с ПК», в открывшемся окне выберите нужный документ и нажмите «Открыть». В поле «Комментарий» укажите причину приостановки исполнения заявления и нажмите «**Сохранить**». Статус заявления изменится на «*Приостановлено*».

После сохранения заявителю в ЕЛК или на e-mail направится уведомление (Рисунок 43) о приостановке рассмотрения заявления, содержащее следующую информацию:

- документ, подтверждающий причину приостановки;
- данные сотрудника ведомства – ФИО, e-mail и телефон пользователя, который приостановил исполнение;
- дата приостановки – дата совершения действия;
- плановый срок исполнения.

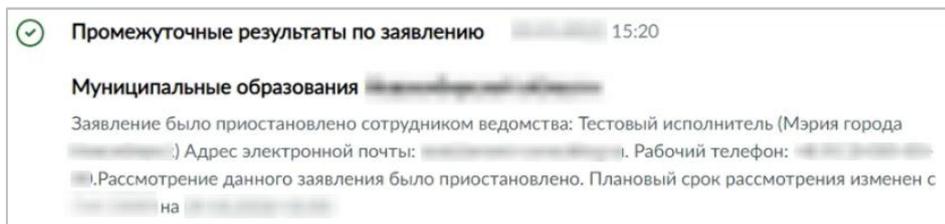


Рисунок 43 – Уведомление о приостановлении рассмотрения заявления в ЕЛК

Текст уведомления и подтверждающий документ доступны для просмотра в журнале действий (Рисунок 44).

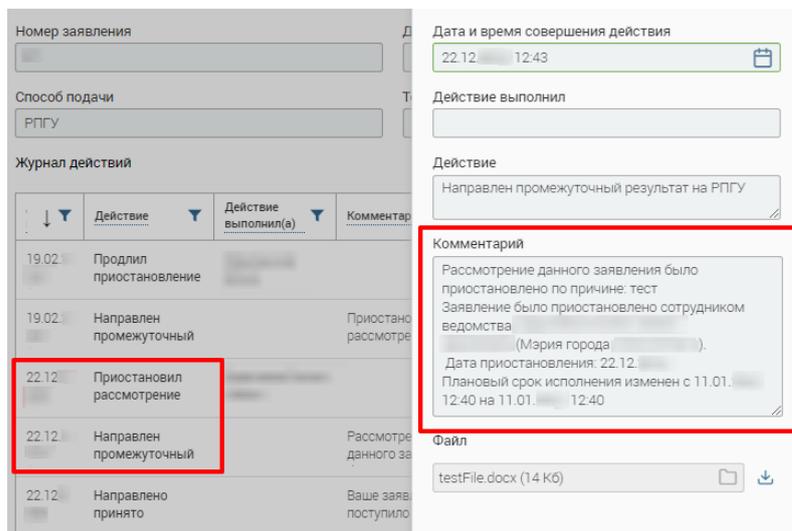


Рисунок 44 – Приостановление рассмотрения в журнале действий

После приостановки заявления в форме исполнения (Рисунок 45) отображаются дата приостановления и дата окончания срока исполнения и становятся доступны следующие действия:

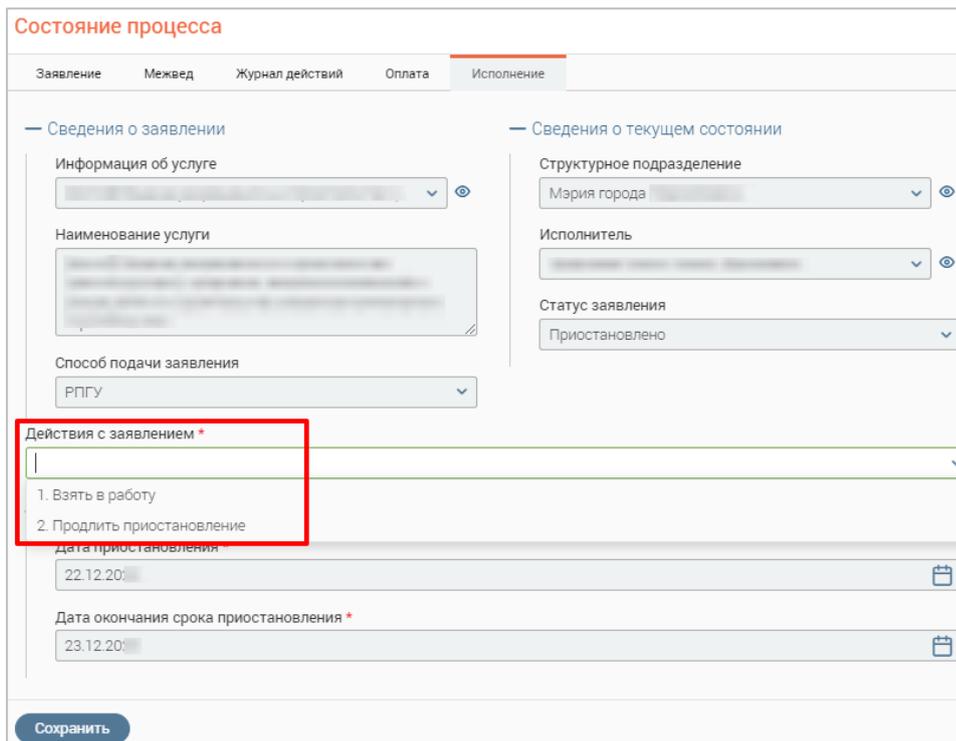


Рисунок 45 – Форма исполнения после приостановки рассмотрения заявления

Если при приближении даты планового срока исполнения заявление не будет взято в работу или приостановление не будет продлено, то за 3 дня до этой даты строка заявления в таблице раздела окрасится в желтый цвет, а исполнителю на e-mail направится уведомление (если эта настройка в его профиле отмечена), что срок исполнения заявления истекает.

При истечении планового срока исполнения заявление становится просроченным, его строка в таблице выделяется красным цветом.

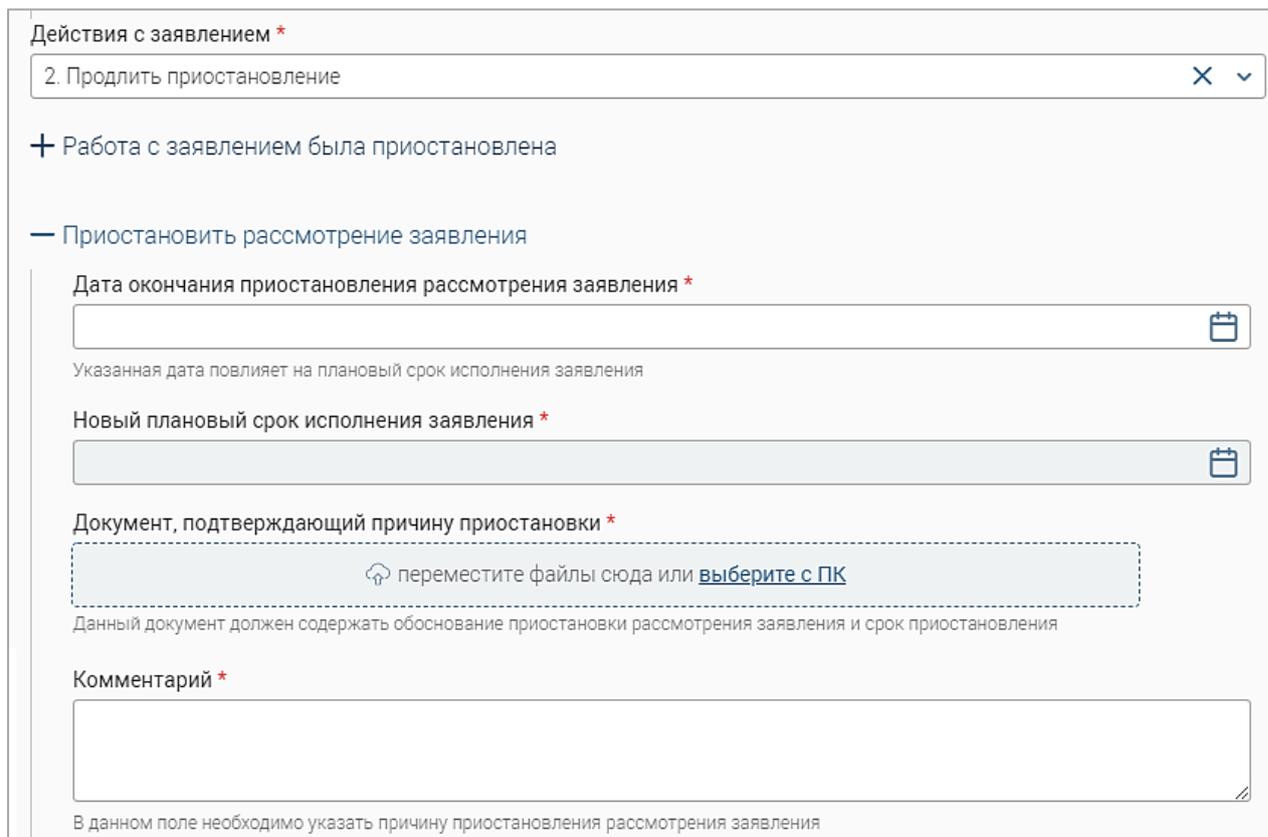
Если на момент взятия в работу срок приостановления еще не истек, то плановый срок исполнения заявления снова пересчитается.

Дальнейшая работа с заявлением производится по стандартному алгоритму.

2.2.6 Действие «Продлить приостановление»

Действие «Продлить приостановление» предназначено для увеличения срока приостановления рассмотрения заявления. Доступно для заявлений в статусе «Приостановлено».

Для выполнения действия выберите его в поле «Действие с заявлением» в форме исполнения (Рисунок 44). В блоке полей «Приостановить рассмотрение заявления» укажите новую дату окончания приостановления (система автоматически рассчитает плановый срок исполнения заявления и заполнит соответствующее поле), приложите документ, подтверждающий продление приостановки, укажите в поле «Комментарий» причину приостановки и нажмите «».



The screenshot shows a web form titled "Действия с заявлением *". The selected action is "2. Продлить приостановление". Below the title, there are two expandable sections: "+ Работа с заявлением была приостановлена" and "- Приостановить рассмотрение заявления". The expanded section contains several fields: "Дата окончания приостановления рассмотрения заявления *" with a calendar icon and a note "Указанная дата повлияет на плановый срок исполнения заявления"; "Новый плановый срок исполнения заявления *" with a calendar icon; "Документ, подтверждающий причину приостановки *" with a dashed border and a note "Данный документ должен содержать обоснование приостановки рассмотрения заявления и срок приостановления"; and "Комментарий *" with a text area and a note "В данном поле необходимо указать причину приостановления рассмотрения заявления".

Рисунок 46 – Действие «Продлить приостановление»

После сохранения заявителю в ЕЛК или на e-mail направится уведомление (Рисунок 47) о продлении приостановки, содержащее следующую информацию:

- документ, подтверждающий причину приостановки;
- данные сотрудника ведомства – ФИО, e-mail и телефон пользователя, который совершил продление приостановки;
- дата продления – дата совершения действия;
- плановый срок исполнения

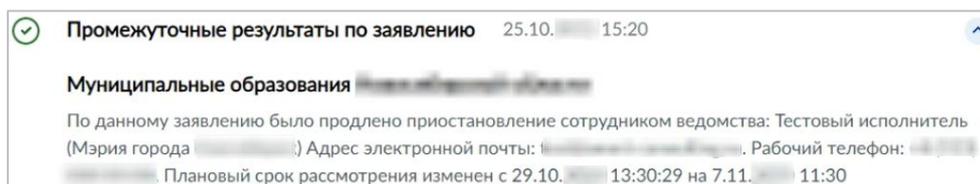


Рисунок 47 – Уведомление о продлении приостановления в ЕЛК

Текст уведомления и подтверждающий документ доступны для просмотра в журнале действий (Рисунок 48).

Если при приближении даты планового срока исполнения заявление не будет взято в работу или приостановление не будет продлено, то за 3 дня до этой даты строка заявления в таблице раздела окрасится в желтый цвет, а исполнителю на e-mail направится уведомление (если эта настройка в его профиле отмечена), что срок исполнения заявления истекает.

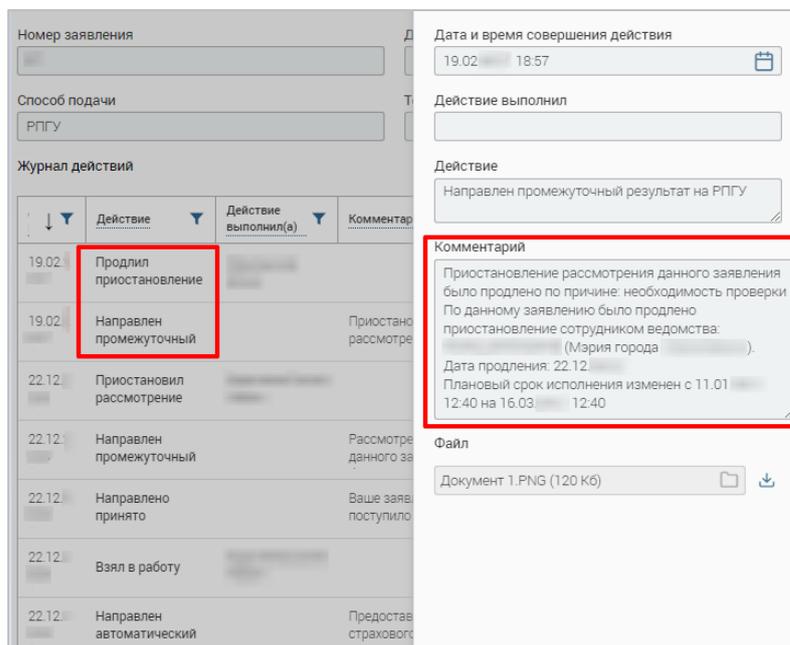


Рисунок 48 – Продление приостановления в журнале действий

При истечении планового срока исполнения заявление становится просроченным, его строка в таблице выделяется красным цветом.

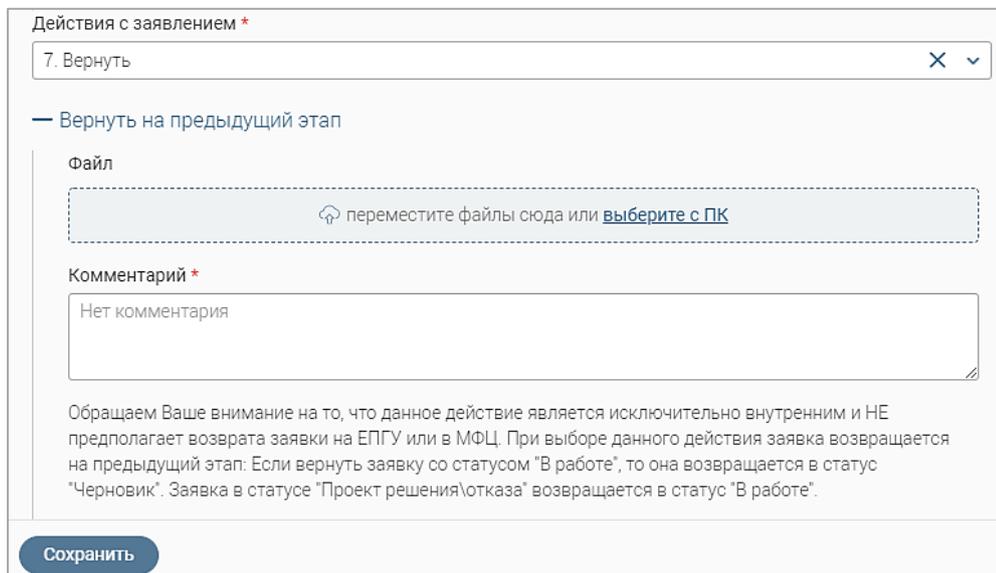
Если на момент взятия в работу срок приостановления еще не истек, то плановый срок исполнения снова пересчитается.

Дальнейшая работа с заявлением производится по стандартному алгоритму.

2.2.7 Действие «Вернуть»

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

Укажите причину возврата в поле «Комментарий», при необходимости приложите файл и нажмите «» (Рисунок 49).



Действия с заявлением *

7. Вернуть

— Вернуть на предыдущий этап

Файл

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

Комментарий *

Нет комментария

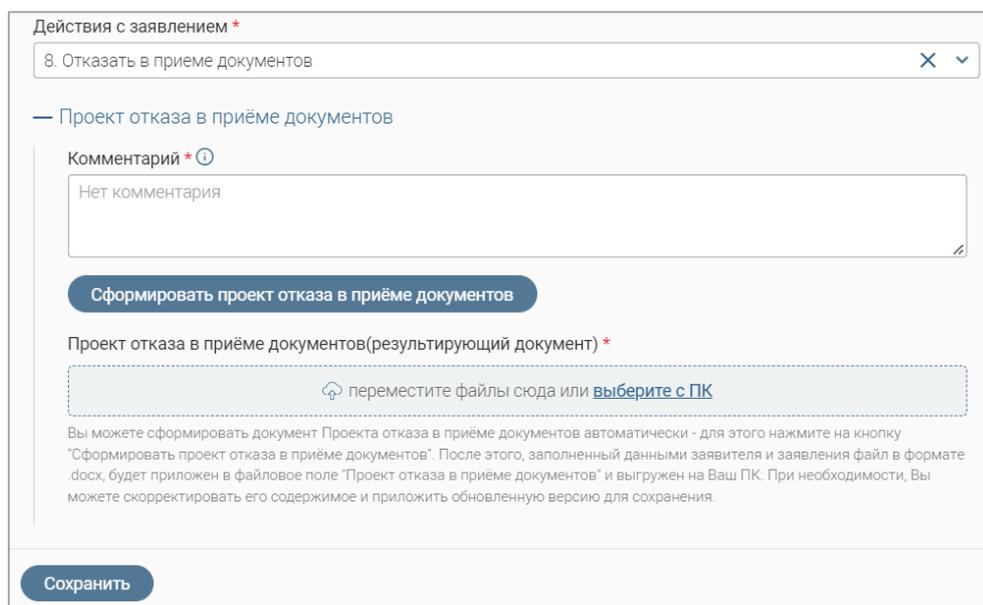
Обращаем Ваше внимание на то, что данное действие является исключительно внутренним и НЕ предполагает возврата заявки на ЕПГУ или в МФЦ. При выборе данного действия заявка возвращается на предыдущий этап: Если вернуть заявку со статусом "В работе", то она возвращается в статус "Черновик". Заявка в статусе "Проект решения\отказа" возвращается в статус "В работе".



Рисунок 49 – Действие «Вернуть»

2.2.8 Действие «Отказать в приеме документов»

Действие «Отказать в приеме документов» позволяет сформировать проект отказа в приеме документов.



Действия с заявлением *

8. Отказать в приеме документов

— Проект отказа в приеме документов

Комментарий * ⓘ

Нет комментария



Проект отказа в приеме документов(результатирующий документ) *

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

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

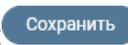


Рисунок 50 – Действие «Отказать в приеме документов»

Выберите действие в форме исполнения, в отобразившемся блоке полей «Проект отказа в приеме документов» (Рисунок 50) в поле «Комментарий для исполнителей» укажите причину отказа и нажмите кнопку «» для автоматического

формирования результирующего документа. Созданный файл будет загружен на компьютер пользователя и приложен в отобразившемся файловом поле (аналогично – Рисунок 37). Для удаления этого файла нажмите « Удалить» и подтвердите действие в окне уведомления.

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

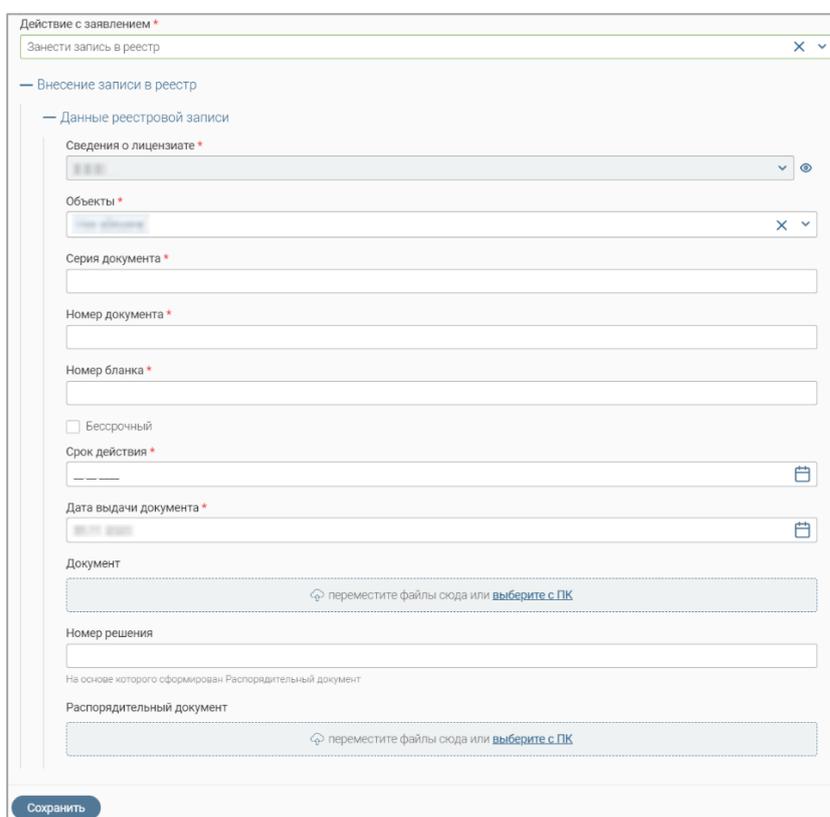
После заполнения полей нажмите кнопку « Сохранить» – заявление получит статус «Проект отказа в приеме документов».

После завершения обработки в форме исполнения в поле «Действие с заявлением» станет доступно действие «Утвердить», завершающее работу с заявлением. Выберите данное действие (аналогично – Рисунок 38) в вышеназванном поле и нажмите « Сохранить»». При необходимости произведите подписание результирующего документа ЭП.

По завершении обработки заявление перейдет в раздел «Завершенные заявления» со статусом «Отказано в приеме документов». В ЕЛК заявителя направится статус «Заявление возвращено без рассмотрения» и результирующий документ в электронном виде.

2.2.9 Занесение записи в реестр

После предоставления услуги обязательным шагом является внесение записи в реестр. Действие доступно для заявлений в статусе «Проект записи реестра».



Действие с заявлением *

Занести запись в реестр

— Внесение записи в реестр

— Данные реестровой записи

Сведения о лицензиате *

Объекты *

Серия документа *

Номер документа *

Номер бланка *

Бессрочный

Срок действия *

Дата выдачи документа *

Документ

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

Номер решения

На основе которого сформирован Распорядительный документ

Распорядительный документ

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

 Сохранить

Рисунок 51 – Действие «Занести запись в реестр»

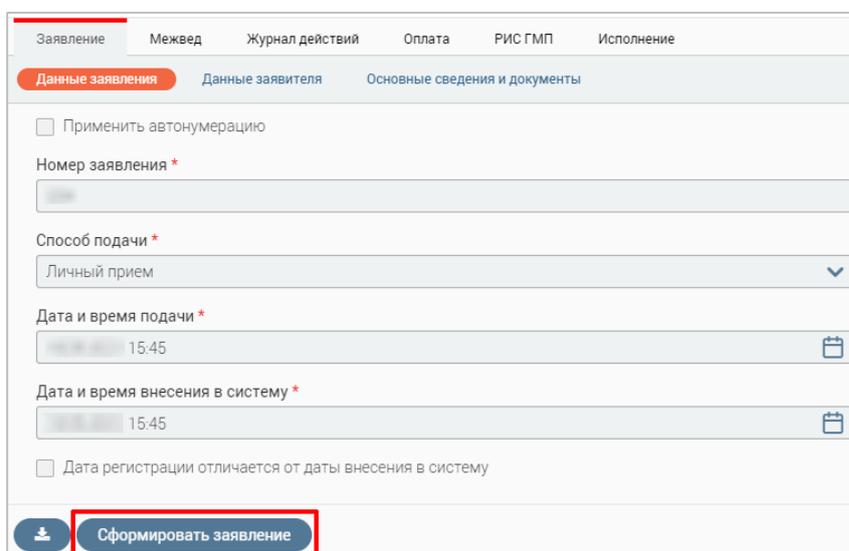
Откройте форму исполнения заявления, выберите действие «Занести запись в реестр», заполните раскрывшийся блок полей (Рисунок 51) и нажмите кнопку «**Сохранить**» – заявление получит статус «Проект положительного решения».

По завершении обработки в форме заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «Утвердить» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «Утверждено», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 66), а в соответствующем реестре отобразится запись в статусе «Действует».

2.3 Генерация шаблонов документов

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

1. Нажмите кнопку «» в строке заявления, перейдите на вкладку «Заявление» и нажмите «**Сформировать заявление**» (Рисунок 52).



The screenshot shows a web form titled 'Заявление' with several tabs: 'Заявление', 'Межвед', 'Журнал действий', 'Оплата', 'РИС ГМП', and 'Исполнение'. Under the 'Заявление' tab, there are three sub-tabs: 'Данные заявления' (active), 'Данные заявителя', and 'Основные сведения и документы'. The form contains the following fields and controls:

- Применить автонумерацию
- Номер заявления * (text input)
- Способ подачи * (dropdown menu with 'Личный прием' selected)
- Дата и время подачи * (calendar and time picker showing 15:45)
- Дата и время внесения в систему * (calendar and time picker showing 15:45)
- Дата регистрации отличается от даты внесения в систему
- Buttons: 'Сформировать заявление' (highlighted in red) and a download icon.

Рисунок 52 – Формирование шаблона из формы исполнения (вкладка «Заявление»)

2. Нажмите кнопку «» в строке заявления и выберите действие «Сформировать заявление» (Рисунок 53):

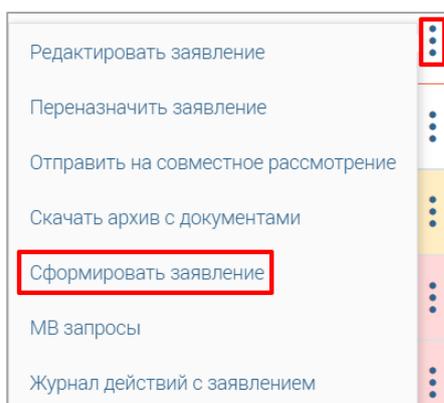


Рисунок 53 – Формирование шаблона из меню действий (подраздел «Актуальные заявления»)

3. Нажмите кнопку «⋮» в строке заявления и выберите действие «Редактировать заявление». В открывшейся форме просмотра и редактирования данных заявления нажмите «Сформировать заявление» (Рисунок 54).

Рисунок 54 – Формирование шаблона из формы просмотра и редактирования заявления

2.4 Отправка межведомственного запроса

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

1. В строке заявления нажмите кнопку «↗» и в открывшейся форме исполнения перейдите на вкладку «Межвед» (Рисунок 55).

Рисунок 55 – Форма отправки МВ запроса (форма исполнения, вкладка «Межвед»)

2. В строке заявления нажмите кнопку «⋮», выберите пункт «МВ запросы» (Рисунок 56).

Рисунок 56 – Форма отправки МВ запроса (форма «МВ запросы»)

В открывшемся окне в блоке «Адаптер» в поле «Выберите ФОИВ» выберите ведомство, в которое отправится запрос. В отобразившемся поле «Выберите адаптер» выберите сведения, которые желаете получить (Рисунок 56).

После заполнения блока «Адаптер» отобразится форма запроса для ввода сведений (на примере запроса данных ИНН от ФНС – Рисунок 57). Заполните в ней необходимые поля и нажмите «[Отправить](#)» в нижней части формы.

Рисунок 57 – Создание запроса данных об ИНН от ФНС

Статус запроса отображается в блоке «Состояние обращения» (Рисунок 58). Для обновления статуса запроса нажмите «[↻](#)» рядом с ним.

Рисунок 58 – Состояние обращения

Для получения информации обо всех запросах по заявлению нажмите кнопку «[Список запросов](#)». Откроется окно (Рисунок 59) со списком всех межведомственных запросов с указанием ID, статуса и даты отправки/обновления:

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

Рисунок 59 – Перечень отправленных запросов

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

При поступлении ответа на запрос информация появится во вкладке «Ответ» (Рисунок 60).

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

Адаптер

ФНС

Об ИНН физического лица на основ...

Новый запрос

Состояние обращения

Статус: Результат получен

Создан: 15:49

Обновлен: 15:50

Список запросов

Дублировать

Запрос

Ответ

Просмотреть XML

Версия для печати

ИННФЛ

Сведения об ИНН ФЛ отсутствуют

Рисунок 60 – Просмотр информации о запросе

2.5 Просмотр журнала действий

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

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

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

Рисунок 61 – Журнал действий

В открывшейся форме для просмотра детальной информации по каждому действию нажмите кнопку «👁» в его строке (Рисунок 61).

2.6 Журнал автоуслуг

На вкладке «Журнал автоуслуг» (Рисунок 62) отображается список шагов, которые необходимо выполнить перед дальнейшей обработкой заявления. Обратите внимание, вкладка доступна для заявлений по услугам, для которых администратором системы настроены проверки.

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

Заявление	Межвед	Журнал действий	Журнал автоуслуг	Оплата	Исполнение	
Шаги для исполнения автоуслуг 📄 🔄 <input type="text" value="Поиск"/>						
Ста... шага	Дата начала	Название шага	Результат шага	Результы... документ	👤	⋮
❌		Достижение родителями возраста 30	Не подтверждено			👁
✅		Подтверждение данных ребенка	Запись о рождении ребенка (детей) найдена и подтверждена			👁
⚠		Проверка СНИЛС заявителя	Данные по СНИЛС в ПФР не совпадают с указанным заявителем СНИЛС		📄	⋮
❌		Проверка, что место регистрации находится	Не подтверждено			👁
✅		С момента рождения ребенка не прошло 6	Подтверждено			👁
✅		Формирование результирующего	Формирование результирующего документа завершено	📄 👁		👁

Рисунок 62 – Форма исполнения. Вкладка «Журнал автоуслуг»

Статусы шагов:

✘ – «Шаг завершен. Условие не выполнено»;

🕒 – «Ожидается завершение шага»;

✔ – «Шаг завершен. Условие выполнено»;

ⓘ – «Требуется обработка в ручном режиме».

Для просмотра состояния шага в статусах «Ожидается завершение шага» или «Требуется обработка в ручном режиме» нажмите «ⓘ» в его строке и выберите действие «Посмотреть». Для просмотра состояния шага в статусах «Шаг завершен. Условие выполнено» или «Шаг завершен. Условие не выполнено» нажмите «👁» в его строке. Откроется форма просмотра (Рисунок 63).

Название шага

Проверка, что место регистрации находится [redacted]

Дата начала шага

[redacted] 📅

Дата выполнения шага

[redacted] 📅

Статус шага

Шаг завершён. Условие не выполнено ▾

Результат шага

Не подтверждено

Комментарий

Адрес регистрации заявителя: [redacted] - не соответствует

Рисунок 63 – Форма просмотра состояния шага

Для ручного ввода результата шага (доступно для шагов в статусе «Требуется обработка в ручном режиме») нажмите «✍» в его строке на вкладке «Журнал автоуслуг». В открывшейся форме (Рисунок 64) укажите статус и результат выполнения шага в одноименных полях, при необходимости введите комментарий и приложите файл результирующего документа. По завершении ввода нажмите «**Сохранить**».

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

Укажите статус шага *

- Выберите значение -

Результат выполнения шага *

Комментарий

Результирующий документ

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

Сохранить

Рисунок 64 – Форма ввода результата шага

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

В зависимости от полученных результатов выполнения шагов на вкладке «Исполнение» в поле «Рекомендованное решение» отображается значение «Предоставить услугу» или «Отказать в предоставлении» (Рисунок 65).

Заявление Межвед Журнал действий Журнал автоуслуг Оплата **Исполнение**

— Сведения о заявлении

Информация об услуге

Наименование услуги

Способ подачи заявления

Личный прием

— Сведения о текущем состоянии

Структурное подразделение

Исполнитель

Статус заявления

В работе

Рекомендованное решение

Предоставить услугу

Действия с заявлением *

- Выберите значение -

Сохранить

Рисунок 65 – Рекомендованное решение (на примере значения «Предоставить услугу»)

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

2.7 Завершенные заявления

В подразделе «Завершенные заявления» (Рисунок 66) доступна информация по всем исполненным заявлениям в рамках ведомства.

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

Рисунок 66 – Подраздел «Завершенные заявления»

Для отображения только просроченных заявлений нажмите на переключатель «Просроченные заявления» – в таблице отобразятся только те заявления, плановый срок исполнения которых меньше фактического (Рисунок 67).

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

Рисунок 67 – Отображение просроченных заявлений

Для просмотра сведений о заявлении нажмите кнопку «» в его строке – откроется форма просмотра заявления, недоступная для редактирования (Рисунок 68). Либо дважды нажмите ЛКМ по строке заявления и в открывшейся форме исполнения перейдите на вкладку «Заявление».

Данные заявления Данные заявителя Основные сведения и документы

— Данные заявления

Применить автонумерацию

Номер заявления *

Способ подачи *

Дата и время подачи *

Дата и время внесения в систему *

Дата регистрации отличается от даты внесения в систему

Рисунок 68 – Форма просмотра сведений о заявлении

Для просмотра истории изменений по заявлению нажмите «⋮» в его строке и выберите «История заявления» либо дважды нажмите ЛКМ на строку. В открывшейся форме исполнения перейдите на вкладку «Журнал действий». Для просмотра детальной информации по каждому этапу нажмите кнопку «🎯» (Рисунок 61).

Для просмотра информации о МВ запросах нажмите «⋮» в строке заявления и выберите «МВ запросы». В открывшемся окне (Рисунок 58) нажмите кнопку «[Список запросов](#)». Откроется форма со списком всех отправленных МВ запросах. Для просмотра подробной информации о запросе нажмите на его ID. Данные отобразятся в форме запроса.

3 РЕЕСТРЫ

3.1 Реестр проверок

Реестр (Рисунок 69) содержит список всех проверок и предоставляет возможность создавать и редактировать проверки.

Для перехода к реестру проверок выберите в меню раздел «Реестры» и в его панели навигации нажмите на одноименную вкладку.

№ п/п	Органи... провод...	Дата распо...	Админи... процед...	Субь... прове...	Цель проверки	Д... н...	Дата оконч...	Тип про...	Ф... п...	Статус прове...	Результат проверки	
			Досрочное прекращени		Соблюдение обязательны			Внеплан овая	Выезд ная	Выполняе тся	Установлено несоответствие	
			Переформ ление		Соблюдение обязательны			Внеплан овая	Докум ентарн	Расследо вании	Установлено соответствие	

Рисунок 69 – Реестр проверок

Для создания проверки нажмите кнопку «**+ Добавить**» над таблицей реестра, заполните открывшуюся форму (Рисунок 70) и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Номер записи в реестре *

Организация, проводящая проверку *

Дата распоряжения (приказа) *

Административная процедура *

Тип субъекта *

Цель проверки *

Правовые основания *

Дата начала проверки *

Дата окончания проверки *

Тип проверки *

Форма проведения проверки *

Лица, уполномоченные на проведение проверки *

Должностное лицо, отдавшее распоряжение на проверку *

Статус проверки *

Результат проверки *

Сохранить

Рисунок 70 – Форма создания проверки

Для редактирования проверки нажмите кнопку «» в ее строке, внесите необходимые изменения в открывшуюся форму (аналогичную форме создания – Рисунок 70) и нажмите кнопку «».

Для просмотра журнала действий с проверкой (Рисунок 71) нажмите «» в ее строке и в открывшемся меню выберите «Журнал действий».

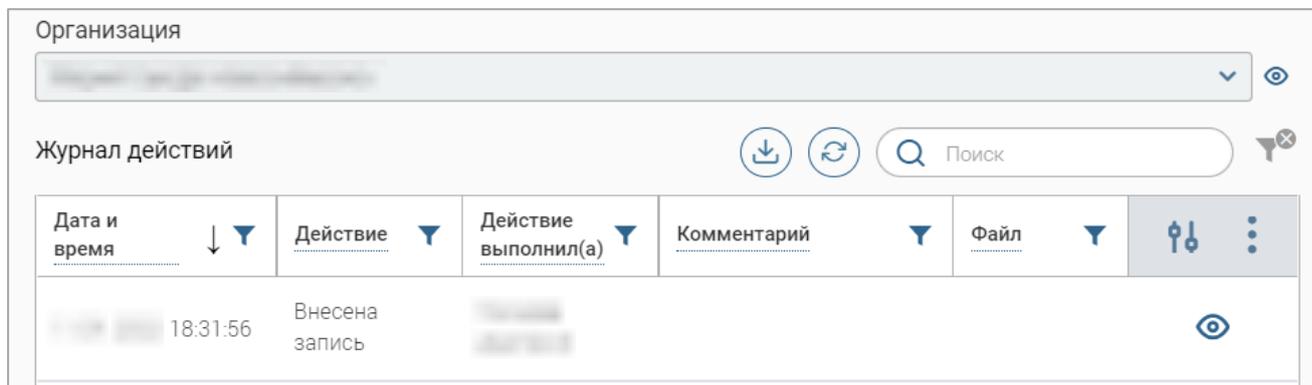


Рисунок 71 – Журнал действий с проверкой

3.2 Реестр лицензий

Реестр (Рисунок 72) содержит список выданных лицензий с возможностью добавлять и редактировать записи.

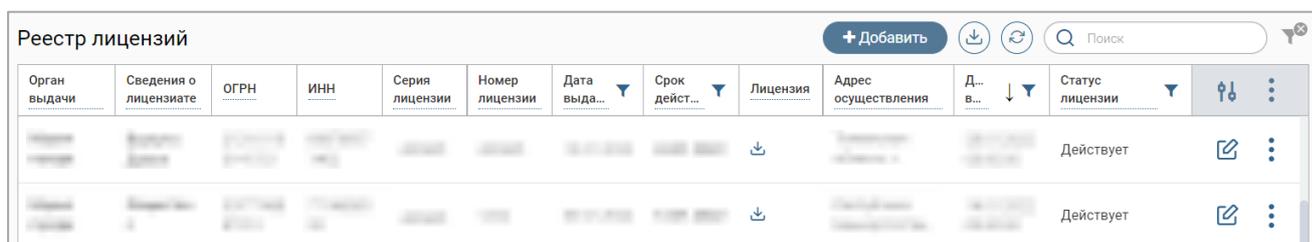
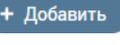
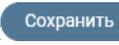


Рисунок 72 – Реестр лицензий

Для добавления лицензии нажмите кнопку « Добавить» над таблицей реестра, заполните открывшуюся форму (Рисунок 73) и нажмите кнопку «».

Для редактирования лицензии нажмите кнопку «» в ее строке, внесите необходимые изменения в открывшуюся форму (аналогичную форме добавления – Рисунок 73) и нажмите кнопку «».

Для просмотра журнала действий с лицензией (аналогично – Рисунок 71) нажмите кнопку «» в ее строке и в открывшемся меню выберите «Журнал действий».

Орган выдачи лицензии *

- Выберите значение -

Тип лицензиата *

- Выберите значение -

Лицензируемый вид деятельности *

- Выберите значение -

Серия лицензии

Номер лицензии *

Дата выдачи лицензии *

Бессрочная лицензия

Срок действия лицензии *

Статус лицензии *

Действует

Адрес осуществления лицензируемого вида деятельности *

Адрес не найден. Ввести адрес вручную

Показать карту

Дата включения лицензии в реестр *

Номер бланка *

Распорядительный документ *

- Выберите значение -

Лицензия *

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

Решение оформлено документом *

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

Сохранить

Рисунок 73 – Форма добавления лицензии

3.3 Реестр результатов

Реестр результатов (Рисунок 74) содержит записи об утвержденных положительных решениях по заявлениям (например, о выданном разрешении, лицензии или одобренной выплоте по социальным услугам).

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

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

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

Рисунок 74 – Подраздел «Реестр результатов»

Статусы записей:

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

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

Для просмотра записи (Рисунок 75) нажмите «» в ее строке.

Дата и время внесения в реестр *	<input type="text" value="2018-01-01 12:00:00"/>	
Тип субъекта	Индивидуальный предприниматель	
Субъект *	<input type="text" value="Иванов Иван Иванович"/>	
Объекты	Nissan Almera Toyota Corolla	
Серия документа	<input type="text" value="12345"/>	
Номер документа	<input type="text" value="67890"/>	
<input type="checkbox"/> Бессрочный		
Срок действия	<input type="text" value="30.01.2018"/>	
Дата аннулирования	<input type="text" value=""/>	
Основание	<input type="text" value=""/>	
Дата выдачи документа	<input type="text" value="2018-01-01"/>	
Документ	<input type="text" value="Архив WinRAR.rar (20 6)"/>	 Скачать файл
Номер решения	<input type="text" value=""/>	
Распорядительный документ	<input type="text" value="Архив WinRAR.rar (20 6)"/>	 Скачать файл
Электронный документ		
Бумажный документ	<input type="text" value="testFile.docx.zip (14 K6)"/>	 Скачать файл
Выписка в формате .pdf		
Статус	Действует	
Услуга	Получение разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым т...	
Заявление	Заявление № <input type="text" value="123456789"/> от <input type="text" value="2018-01-01"/>	

Рисунок 75 – Форма просмотра записи реестра результатов

Для просмотра истории изменений записи реестра (Рисунок 76) нажмите «⋮» в ее строке и выберите «Журнал действий».

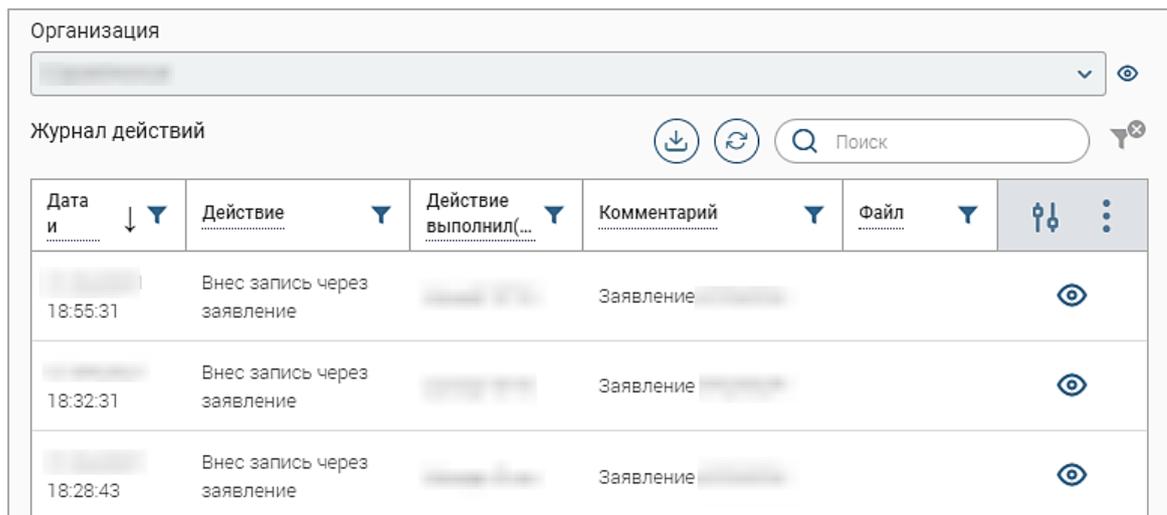


Рисунок 76 – Журнал действий реестровой записи

Для просмотра истории изменения объекта записи (Рисунок 77) откройте форму просмотра записи, нажмите на название объекта в одноименном поле и в открывшейся форме просмотра объекта перейдите на вкладку «История изменения».

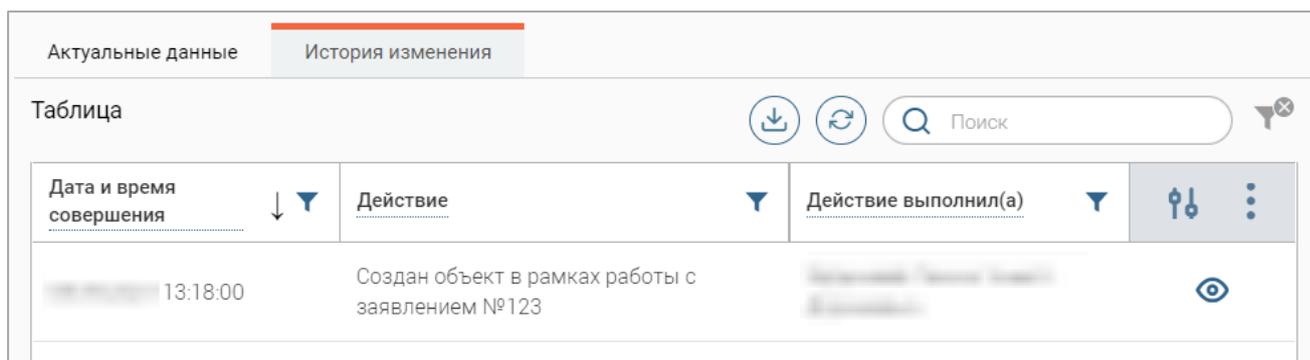


Рисунок 77 – История изменения объекта записи

3.3.1 Внесение записи в реестр результатов

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

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

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

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действие с заявлением» выберите «Занести запись в реестр», укажите данные реестровой записи в раскрывшемся блоке полей и нажмите «**Сохранить**» (Рисунок 78).

Рисунок 78 – Внесение реестровой записи для всех объектов (объекты заявления относятся к одному типу)

По завершении обработки в форме заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 66), а в реестре результатов (Рисунок 74) отобразится запись в статусе «*Действует*».

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

Откройте форму исполнения заявления в статусе «*Проект записи реестра*» и в поле «Действие с заявлением» выберите «Внести запись в реестр» – раскроется блок полей для ввода данных реестровой записи (Рисунок 79). В одноименном поле выберите тип объекта для добавления, нажмите «**+ Создать**», заполните открывшуюся форму (набор полей формы изменяется в зависимости от выбранного типа объекта) и нажмите «**Сохранить**» – добавленный объект отобразится в таблице «Объекты». Добавьте все объекты, затем внесите данные реестровой записи в соответствующие поля и нажмите «**Сохранить**».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 66), а в реестре результатов (Рисунок 74) отобразится запись в статусе «*Действует*».

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

Действие с заявлением *

Занести запись в реестр

— Внесение записи в реестр

— Данные реестровой записи

Сведения о лицензиате *

Выберите тип объекта для добавления

- Выберите тип объекта -

Выбранный тип используется при создании нового объекта

Объекты *

+ Создать

Поиск

Наименование объекта

Данных не найдено

Всего: 0

Серия документа *

Номер документа *

Сохранить

Рисунок 79 – Внесение реестровой записи для всех объектов (объекты относятся к разным типам)

Внесение объектов заявления в отдельные реестровые записи

Откройте форму исполнения заявления в статусе «Проект записи реестра» и в поле «Действие с заявлением» выберите «Внести запись в реестр» и заполните раскрывшийся блок полей «Данные реестровой записи» (Рисунок 79). Для ввода данных записи для следующего объекта нажмите «+ Добавить еще поле» и заполните раскрывшийся блок полей. По завершении ввода нажмите «Сохранить».

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

— Внесение записи в реестр

Сведения о лицензиате *

— Данные реестровой записи

Объект *

Audi Q7 _____

Серия документа *

Номер документа *

Номер бланка *

Бессрочный

Срок действия *

Дата выдачи документа *

Документ

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

Номер решения

На основе которого сформирован Распорядительный документ

Распорядительный документ

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

+ Добавить еще поле

Сохранить

Рисунок 80 – Внесение записей для каждого объекта

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 66), а в реестре результатов (Рисунок 74) отобразятся записи в статусе «*Действует*».

3.3.2 Корректировка данных записи реестра на этапе утверждения

Выполняется для заявлений в статусе «Проект положительного решения».

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Вернуть» (Рисунок 49), укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**» – заявление вернется на предыдущий этап. В поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр», внесите необходимые изменения в раскрывшийся блок полей «Данные реестровой записи» и нажмите «**Сохранить**».

3.3.3 Выдача дубликата

Выполняется для заявлений в статусе «Проект записи реестра».

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Изменение записи реестра» (Рисунок 81).

Дата и время внесения в реестр	Объекты	Серия документа	Номер документа	Бессрочный	Срок действия	Статус	Иконки
2023.08.15 10:00	Тестовый объект	123	456	Нет	1 год	Дубликат	✎ ⋮
2023.08.15 10:00	тест тест	123	456	Нет	1 год	Действует	✎ ⋮
2023.08.15 10:00	Тестовый объект	123	456	Да	1 год	Действует	✎ ⋮

Рисунок 81 – Изменение записи реестра, на которую необходимо выдать дубликат

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

Нажмите «✎» в строке записи, на которую нужно выдать дубликат, проверьте данные записи в раскрывшемся блоке полей (Рисунок 81), при необходимости измените их и нажмите «**Сохранить**».

Рисунок 82 – Редактирование данных реестровой записи, по которой нужно выдать дубликат

Если в таблице нет записи, по которой нужной выдать дубликат, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (Рисунок 83) и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Рисунок 83 – Внесение данных дубликата реестровой записи

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 66), а в реестре результатов (Рисунок 74) отобразится запись в статусе «*Дубликат*».

3.3.4 Прекращение действия записи реестра

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

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Прекращение записи реестра» (Рисунок 84).

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

Статус заявления
Проект записи реестра

Способ подачи заявления
Личный прием

Действие с заявлением *
Занести запись в реестр

— Прекращение записи реестра

Выберите документ действие которого необходимо прекратить

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

3 из 3

Запись не найдена

Сохранить

Рисунок 84 – Прекращение записи реестра

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

Нажмите «» в строке записи, действие которой нужно прекратить, проверьте данные записи в раскрывшемся блоке полей (аналогично – Рисунок 82), при необходимости измените их и нажмите «**Сохранить**».

Если в таблице нет записи, действие которой нужно прекратить, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (аналогично – Рисунок 83) и нажмите кнопку «**Сохранить**».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 66), а в реестре результатов (Рисунок 74) отобразится запись в статусе «*Прекращена*».

3.3.5 Аннулирование записи реестра

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

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

3.3.6 Возобновление действия записи

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

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Возобновление записи реестра» (Рисунок 85).

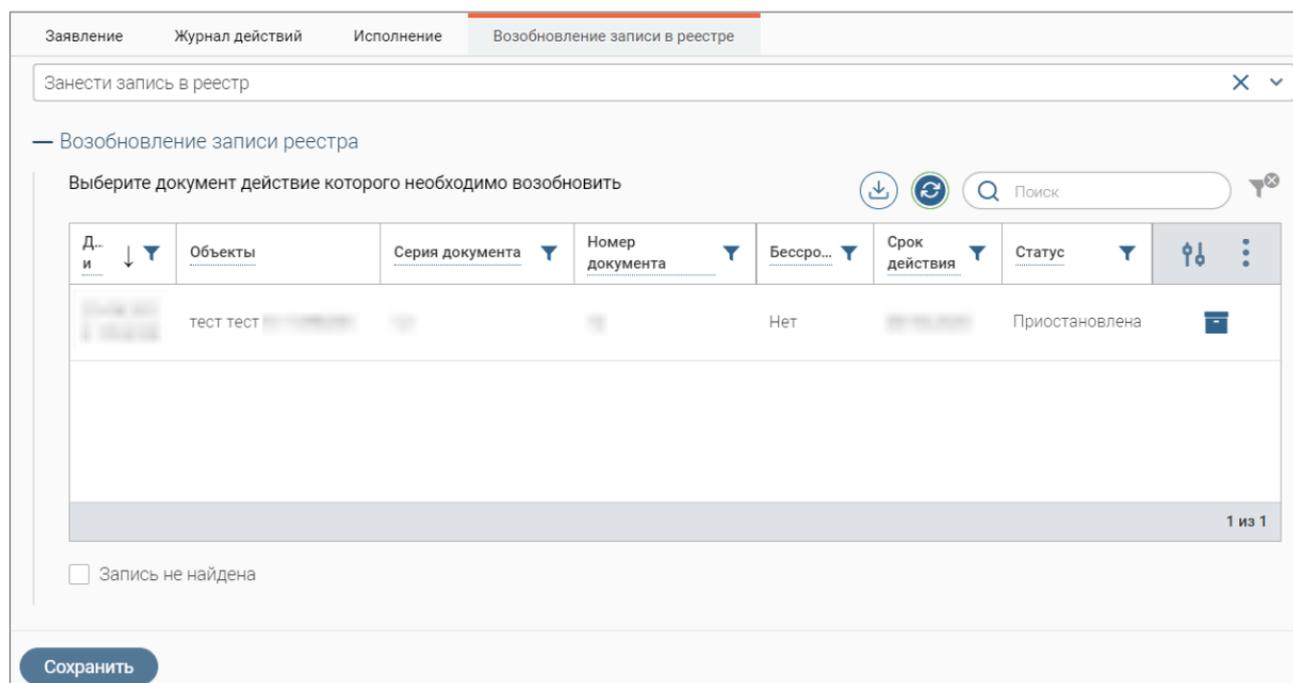


Рисунок 85 – Возобновление записи реестра

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

Нажмите «» в строке записи, действие которой нужно возобновить, проверьте данные записи в раскрывшемся блоке полей (аналогично – Рисунок 82), при необходимости измените их. Укажите причину возобновления действия документа и дату возобновления (для выбора доступна текущая или будущая дата) в одноименных полях и нажмите «**Сохранить**».

Если в таблице нет записи, действие которой нужно возобновить, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (аналогично – Рисунок 83) и нажмите кнопку «**Сохранить**».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «**Сохранить**». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 66). Запись в реестре результатов (Рисунок 74) получит статус «*Возобновлена*» при наступлении указанной даты возобновления (до наступления даты возобновления существующие записи останутся в статусе «*Приостановлена*», добавленные – в статусе «*Действует*»).

3.3.7 Продление действия записи

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

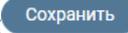
Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Внесение изменений в запись реестра» (Рисунок 86).

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

Рисунок 86 – Внесение изменений в запись реестра

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

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

Если в таблице нет записи, действие которой нужно прекратить, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (аналогично – Рисунок 83) и нажмите кнопку «».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 6б), а в реестре результатов (Рисунок 74) отобразится запись в статусе «*Продлена*».

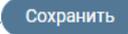
3.3.8 Переоформление записи

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

Откройте форму исполнения заявления, в поле «Действия с заявлением» выберите «Занести запись в реестр» – раскроется блок полей «Внесение изменений в запись реестра» (Рисунок 86).

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

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

Если в таблице нет записи, действие которой нужно прекратить, отметьте чекбокс «Запись не найдена», введите данные в раскрывшийся блок полей (аналогично – Рисунок 83) и нажмите кнопку «».

По завершении обработки в форме исполнения заявления выберите в поле «Действия с заявлением» значение «*Утвердить*» (аналогично – Рисунок 38). При необходимости укажите комментарий и нажмите «». После сохранения заявка получит статус «*Утверждено*», перейдет в подраздел «Завершенные заявления» (Рисунок 6б), а в реестре результатов (Рисунок 74) отобразится запись в статусе «*Переоформлена*».

3.3.9 Редактирование записи в реестре результатов

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

Для редактирования записи реестра нажмите «» в ее строке, выберите «Редактировать» и в открывшейся форме выберите нужное действие (Рисунок 87).

Действие с записью реестра *

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

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

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

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

Сохранить

Рисунок 87 – Выбор действия с записью реестра

Доступны следующие действия с записью реестра:

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

После выбора действия внесите необходимые изменения в раскрывшемся блоке полей, укажите комментарий и приложите документ-основание изменения записи, затем нажмите кнопку «» (Рисунок 88).

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

Рисунок 88 – Форма редактирования реестровой записи (на примере действия «Исправить техническую ошибку»)

3.4 Реестр решений такси

Реестр решений такси (Рисунок 89) содержит записи об утвержденных положительных решениях по заявлениям по услуге «Выдача разрешения (переоформление разрешения, выдача дубликата разрешения) на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси».

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

Записи в реестре решений такси формируются в процессе обработки заявлений по соответствующей услуге – после принятия положительного решения по заявлению и его утверждения. Обратите внимание, для внесения результатов оказания услуги в реестр решений такси в настройках услуги должен быть выбран отраслевой реестр (настраивается администратором).

Реестр решений такси												Поиск		
Д...и	Свед...о	Тип владельца	ИНН влад...	Марка	Мод...	Регистра... номерной	Серия разр...	Номер разр...	Д...в...	Д...о...	Статус	Дата начала действия	🔍	⋮
		Индивидуальный предприниматель		BMW	BMW						Действует		🔍	⋮
		Юридическое лицо		RENAULT LOGAN	RENAULT LOGAN						Истек срок действия		🔍	⋮

Рисунок 89 – Подраздел «Реестр решений такси»

Статусы записей:

- «*Действует*» – документ действует, доступно редактирование таких записей;
- «*Прекращена*» – действие документа прекращено. Статус присваивается в связи с прекращением деятельности, на которую был получен документ, или по запросу заявителя. Финальный статус, редактирование таких записей недоступно;
- «*Аннулирована*» – действие документа аннулировано. Статус присваивается по решению уполномоченного органа. Финальный статус, редактирование таких записей недоступно;
- «*Переоформлена*» – запись реестра изменена (скорректированы какие-либо ее данные – субъект-заявитель, объект, указанный в заявлении, выданный документ), доступно редактирование таких записей;
- «*Возобновлена*» – действие документа возобновлено. Статус присваивается при подаче заявления об устранении обстоятельств, повлекших за собой приостановления действия документа, до истечения срока приостановления. Доступно редактирование таких записей;
- «*Продлена*» – срок действия документа продлен. Статус присваивается на основании заявления;
- «*Приостановлена*» – действие документа приостановлено. Статус присваивается при выявлении нарушений органами, осуществляющими контрольно-надзорную деятельность;
- «*Дубликат*» – выдан дубликат документа. Статус присваивается на основании заявления о выдаче дубликата;
- «*Истек срок действия*» – срок действия документа истек. Статус присваивается автоматически при истечении срока действия документа, строка записи в таблице выделяется красным цветом. Финальный статус, редактирование таких записей недоступно.

Для просмотра записи (аналогично форме просмотра записи в реестре результатов – Рисунок 75) нажмите «🔍» в ее строке.

Внесение и работа с записями реестра решений такси аналогична действиям с записями в реестре результатов (п. 3.3).

4 НОВОСТИ, ИНСТРУКЦИИ, ВОПРОСЫ

Интерфейс главной страницы (Рисунок 90) содержит различную новостную и справочную информацию касательно работы ВИС и/или ведомства.

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

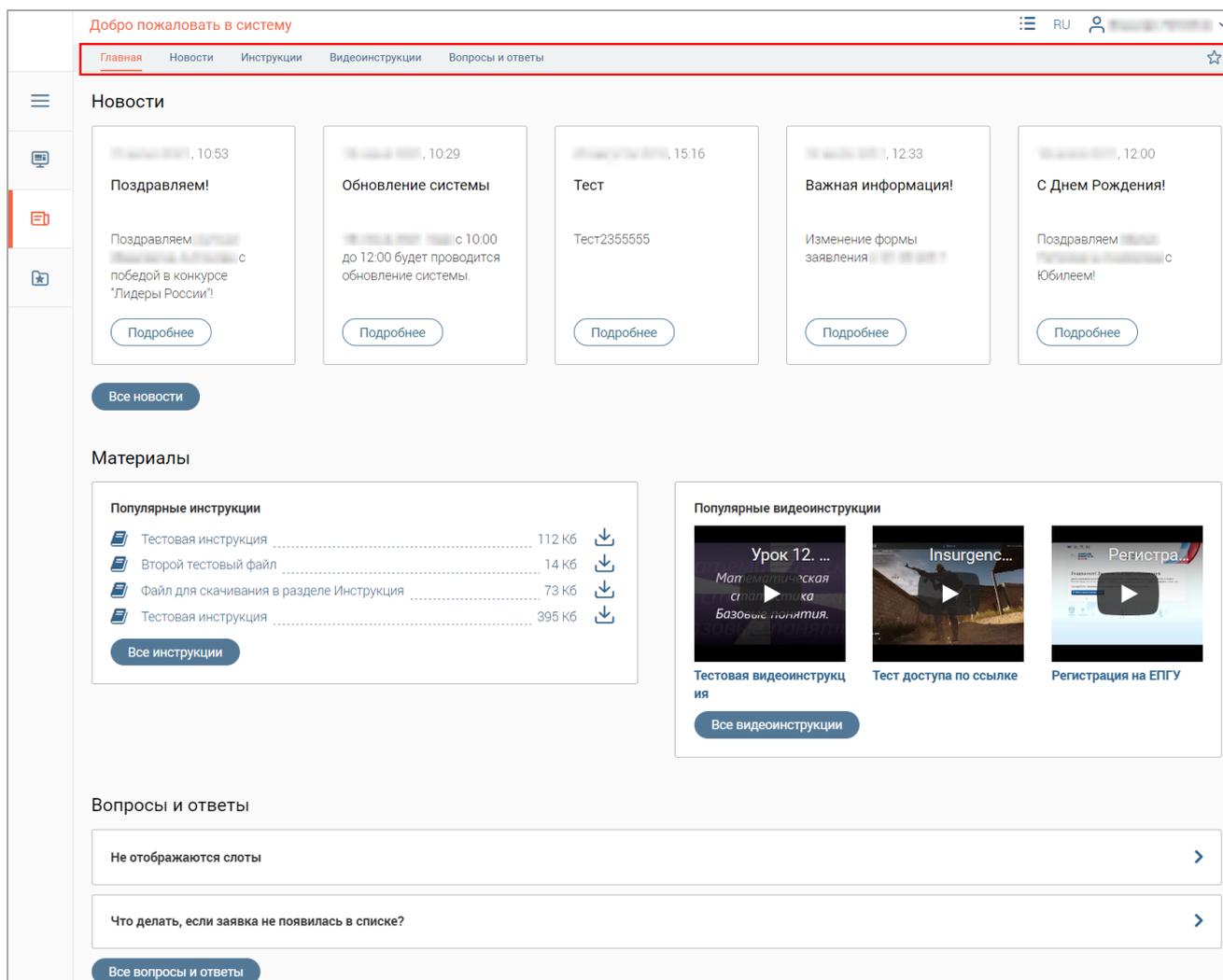


Рисунок 90 – Интерфейс главной страницы системы

Интерфейс главной страницы состоит из панели навигации по разделам (выделено красным на верхней панели – Рисунок 90) и рабочего поля.

4.1 Раздел «Новости»

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

В рабочем поле раздела отображается различная новостная информация с указанием даты её размещения. Новая информация всегда находится вверху списка (Рисунок 91).

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

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

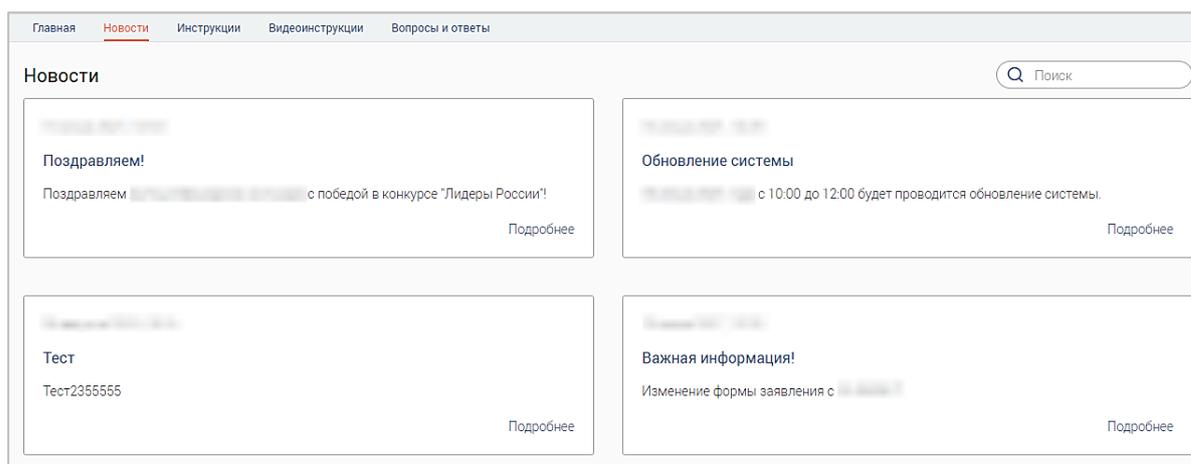


Рисунок 91 – Раздел «Новости»

4.2 Раздел «Инструкции»

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

Раздел (Рисунок 92) содержит текстовые руководства по использованию ВИС и/или выполнению различных рабочих функций.

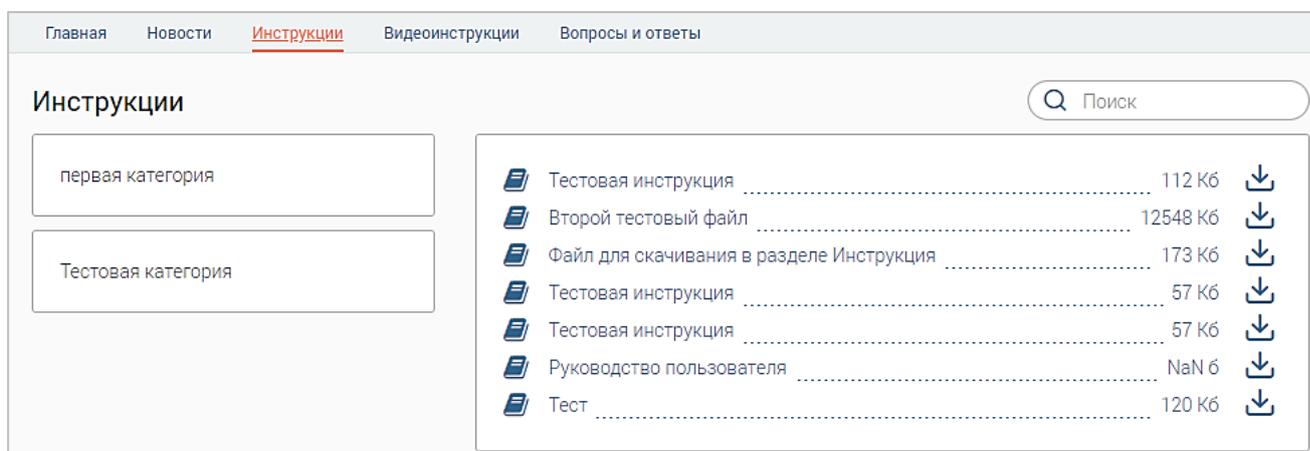


Рисунок 92 – Раздел «Инструкции»

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

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

4.3 Раздел «Видеоинструкции»

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

Раздел (Рисунок 93) содержит видеоруководства по использованию ВИС и/или выполнению различных рабочих функций.

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

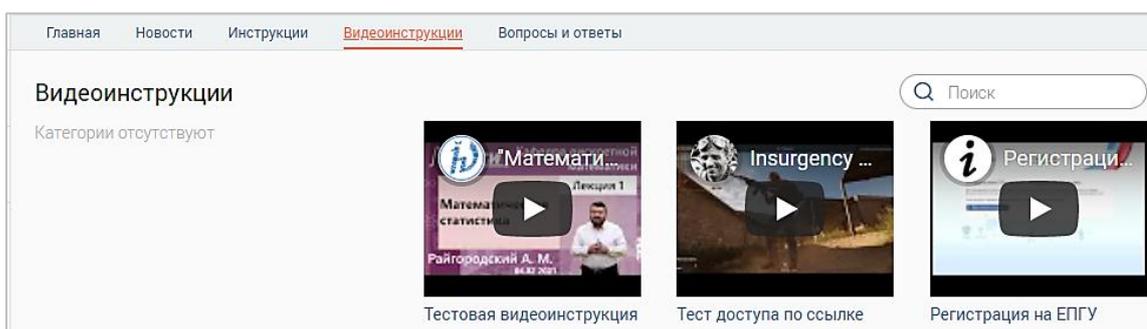


Рисунок 93 – Раздел «Видеоинструкции»

4.4 Раздел «Вопросы и ответы»

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

В разделе (Рисунок 94) размещаются наиболее частые вопросы сотрудников касательно ВИС или других рабочих моментов и ответы на них со стороны ответственных специалистов.

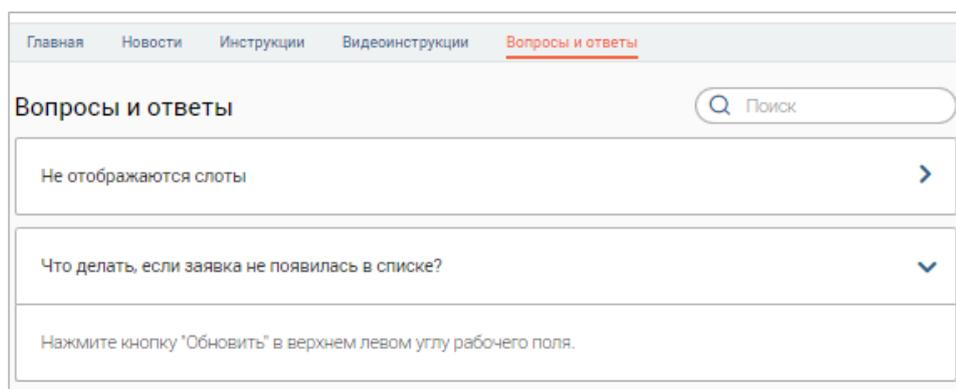


Рисунок 94 – Раздел «Вопросы и ответы»

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

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

5 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

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

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

5.1 Очистка кэша

5.1.1 Google Chrome

Нажмите кнопку меню «⋮» в правом верхнем углу окна браузера и перейдите в настройки (Рисунок 95).

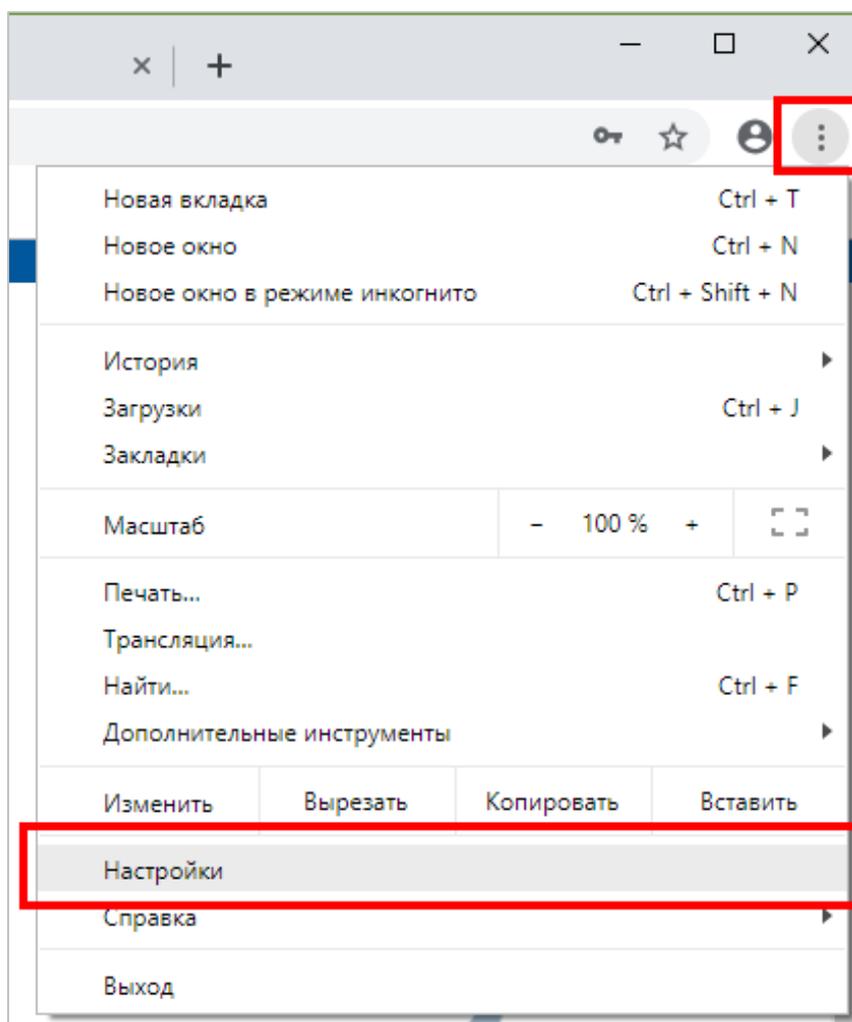


Рисунок 95 – Открытие настроек браузера Google Chrome

Прокрутите страницу настроек вниз до блока «Конфиденциальность и безопасность» (либо нажмите на строке «Конфиденциальность и безопасность» в левой части окна настроек) и нажмите на пункт «Очистить историю» (Рисунок 96).

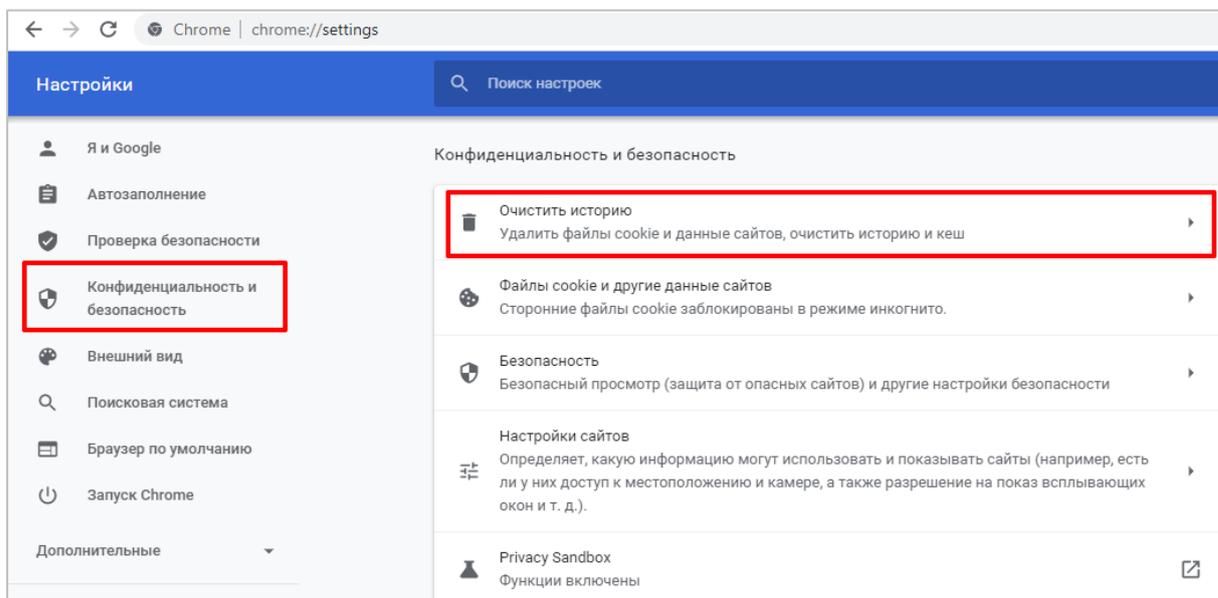


Рисунок 96 – Блок настроек «Конфиденциальность и безопасность»

В открывшемся окне в выпадающем списке «Временной диапазон» выберите пункт «Всё время», снимите отметку с чекбокса «История просмотров», убедитесь, что отмечены чекбоксы «Файлы cookie и другие данные сайтов» и «Изображения и другие файлы, сохраненные в кэше» и нажмите «**Удалить данные**» (Рисунок 97). Перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникала ошибка.

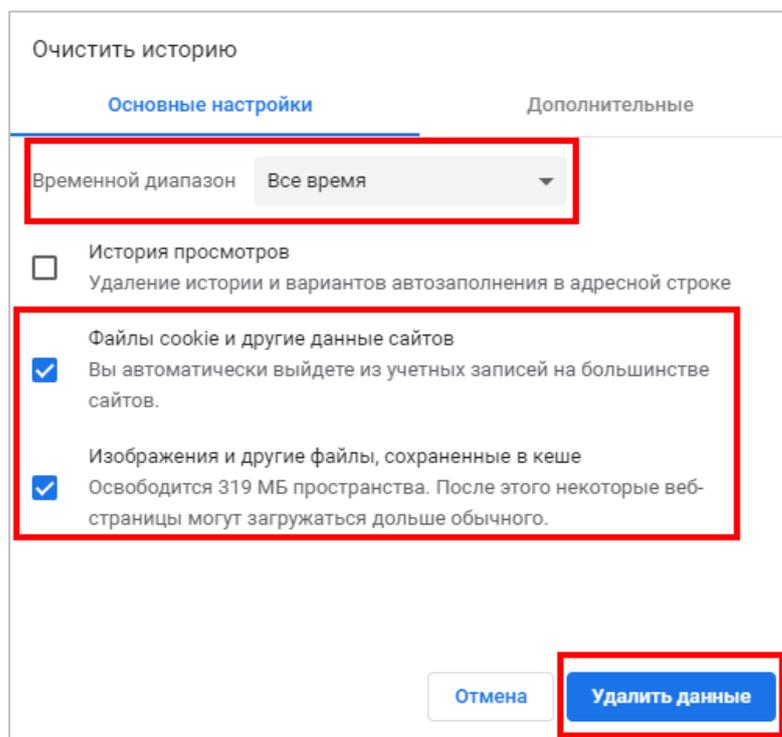


Рисунок 97 – Окно «Очистить историю»

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

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

5.1.2 Mozilla Firefox

Нажмите кнопку меню «☰» в правом верхнем углу браузера и перейдите в настройки (Рисунок 98).

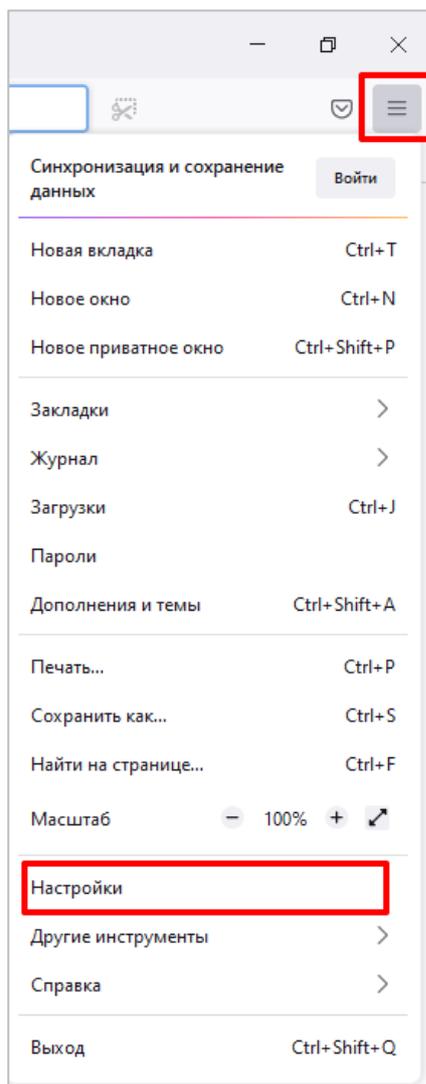


Рисунок 98 – Открытие настроек браузера Mozilla Firefox

В открывшемся окне нажмите на пункт меню «Приватность и защита» и прокрутите страницу вниз до блока «Куки и данные сайтов» (Рисунок 99).

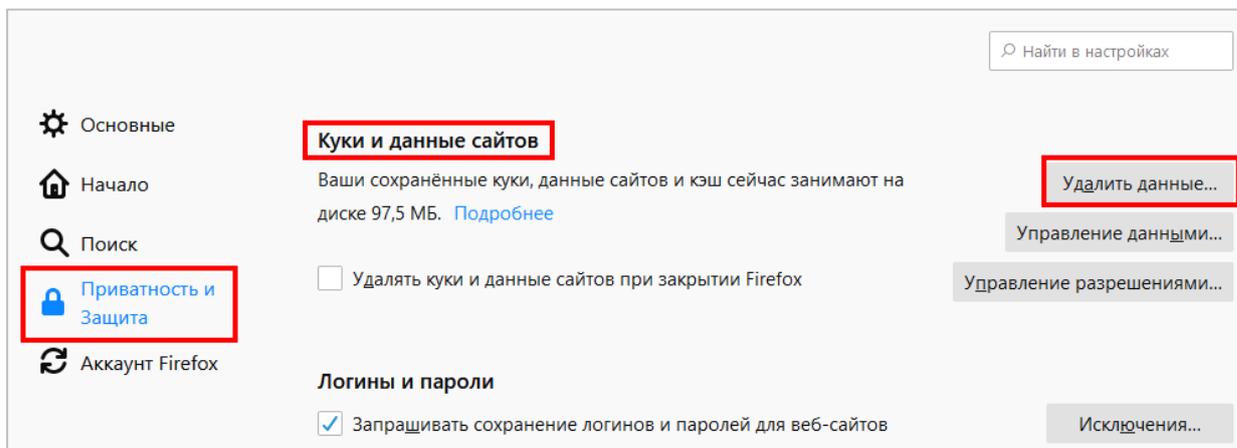


Рисунок 99 – Раздел настроек «Приватность и защита», блок «Куки и данные сайтов»

В блоке «Куки и данные сайтов» нажмите кнопку «Удалить данные». В открывшемся окне (Рисунок 100) убедитесь, что отмечены чекбоксы «Куки и данные сайтов» и «Кэшированное веб-содержимое», и нажмите «Удалить».

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

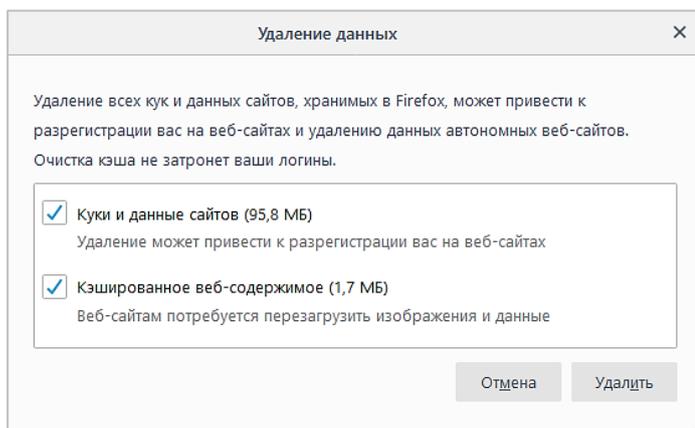


Рисунок 100 – Окно «Удаление данных»

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

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

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

5.1.3 Microsoft Edge

Нажмите кнопку меню «...» в правом верхнем углу окна браузера и выберите пункт «Настройки». На отобразившейся странице в меню слева выберите пункт «Файлы cookie и разрешения сайтов» (Рисунок 101).

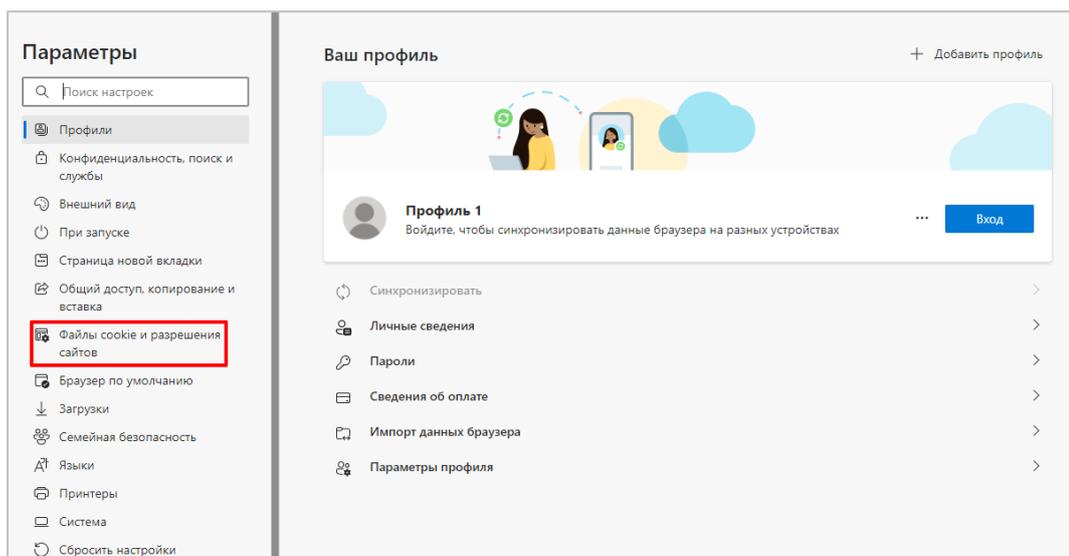


Рисунок 101 – Параметры браузера Microsoft Edge

Нажмите на строку «Управляйте файлами cookie...» (Рисунок 102).

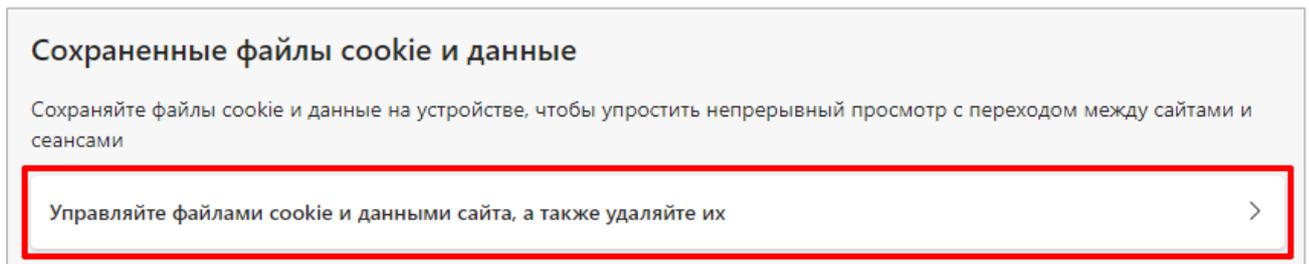


Рисунок 102 – Открытие настроек файлов cookie

В отобразившемся меню выберите нажмите на пункт «Просмотреть все файлы cookie и данные сайта» (Рисунок 103)

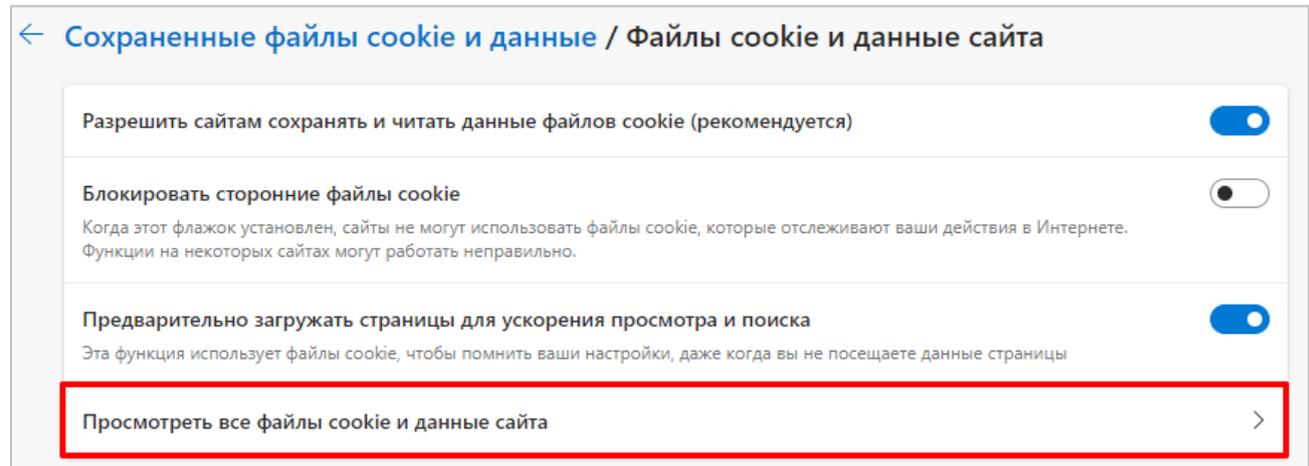


Рисунок 103 – Настройки файлов cookie

В открывшемся окне нажмите на кнопку «Удалить все» (Рисунок 104) и подтвердите действие во всплывающем окне.

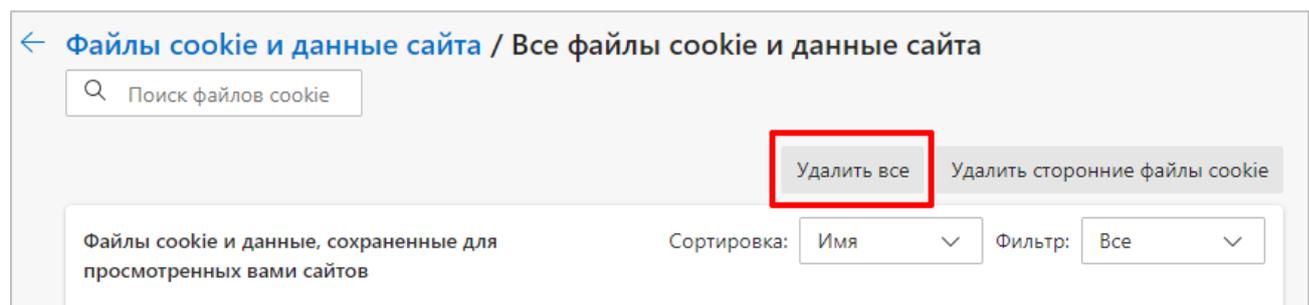


Рисунок 104 – Удаление файлов cookie

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

В открывшемся окне (Рисунок 105) в выпадающем меню «Диапазон времени» выберите пункт «Все время». Снимите отметки со всех чекбоксов, кроме «Файлы cookie и другие данные сайтов» и «Кэшированные изображения и файлы». Затем нажмите кнопку «»». После этого перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникала ошибка.

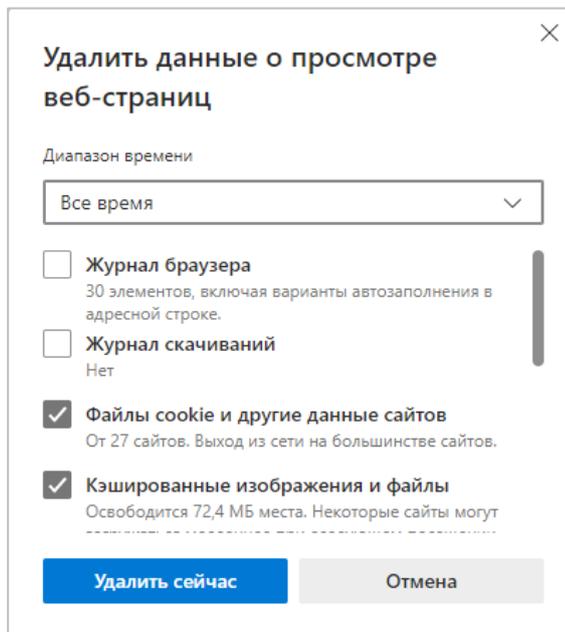


Рисунок 105 – Удалить данные

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

5.1.4 Internet Explorer

Нажмите кнопку меню «» в правом верхнем углу окна браузера и выберите пункт «Безопасность» – «Удалить журнал браузера» (Рисунок 106).

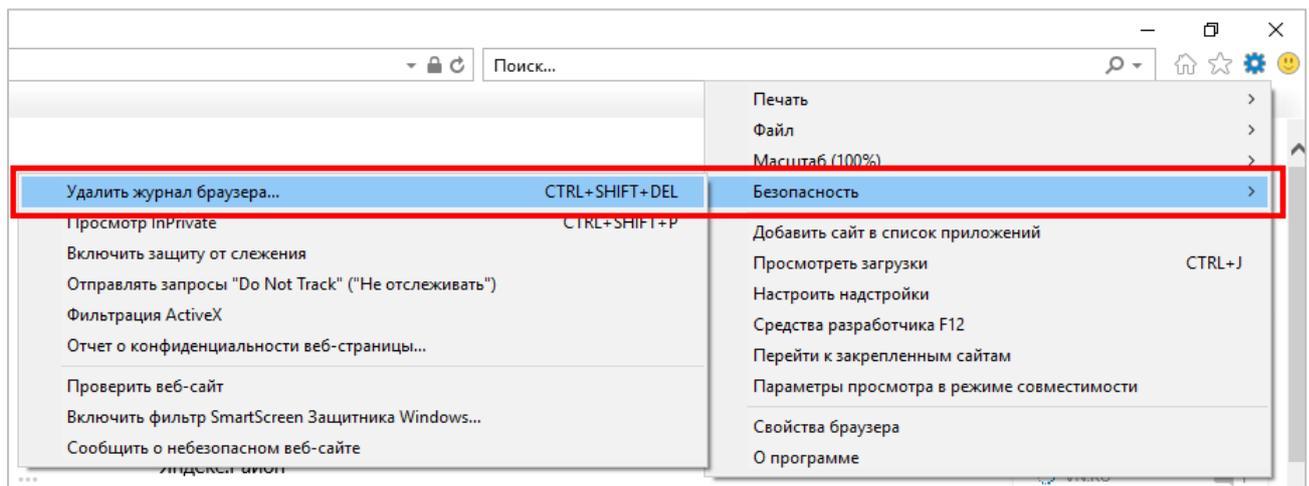


Рисунок 106 – Меню Internet Explorer

Установите отметки **только** в чекбоксах «Временные файлы интернета и веб-сайтов» и «Файлы cookie и данные веб-сайтов» и нажмите «Удалить» (Рисунок 107).

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

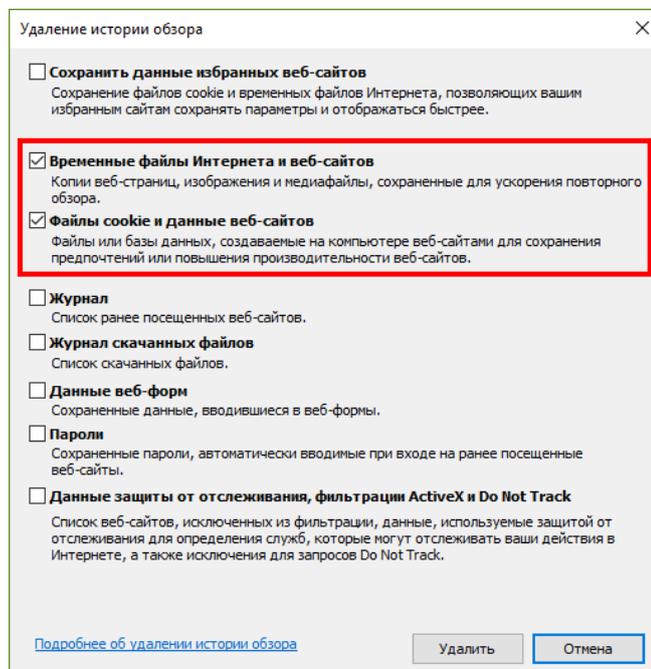


Рисунок 107 – Удаление истории обзора

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

5.2 Устранение проблем с ЭЦП

В случае возникновения проблем с ЭЦП рекомендуется обновить приложение «Smart-Agent» и очистить кэш Java.

5.2.1 Обновление Smart-Agent

1. Запустите «Диспетчер задач» (Нажмите правой кнопкой мыши на панель задач и выберите «Диспетчер задач» (Windows 8, 10) / «Запустить диспетчер задач» (Windows 7) / нажмите Ctrl + Alt + Del на клавиатуре (Windows XP) (Рисунок 108, Рисунок 109).

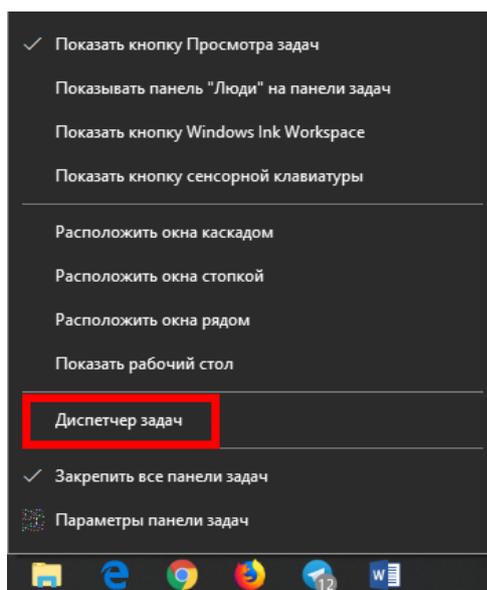


Рисунок 108 – Вызов Диспетчера задач в Windows 10

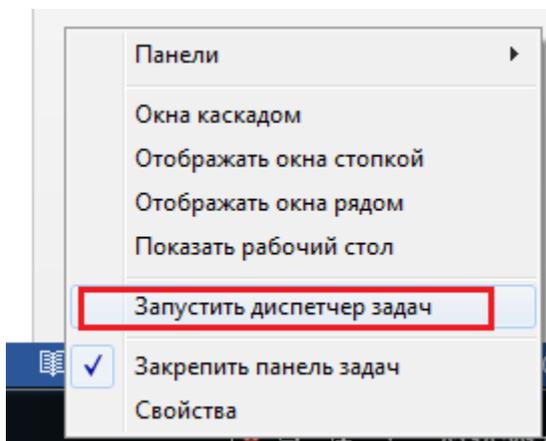


Рисунок 109 – Запуск Диспетчера задач в Windows 7

В Диспетчере задач на вкладке «Процессы», выберите процесс «Java Web Launcher» (jp2launcher.exe в Windows XP и 7) и нажмите «Снять задачу» (Рисунок 110).

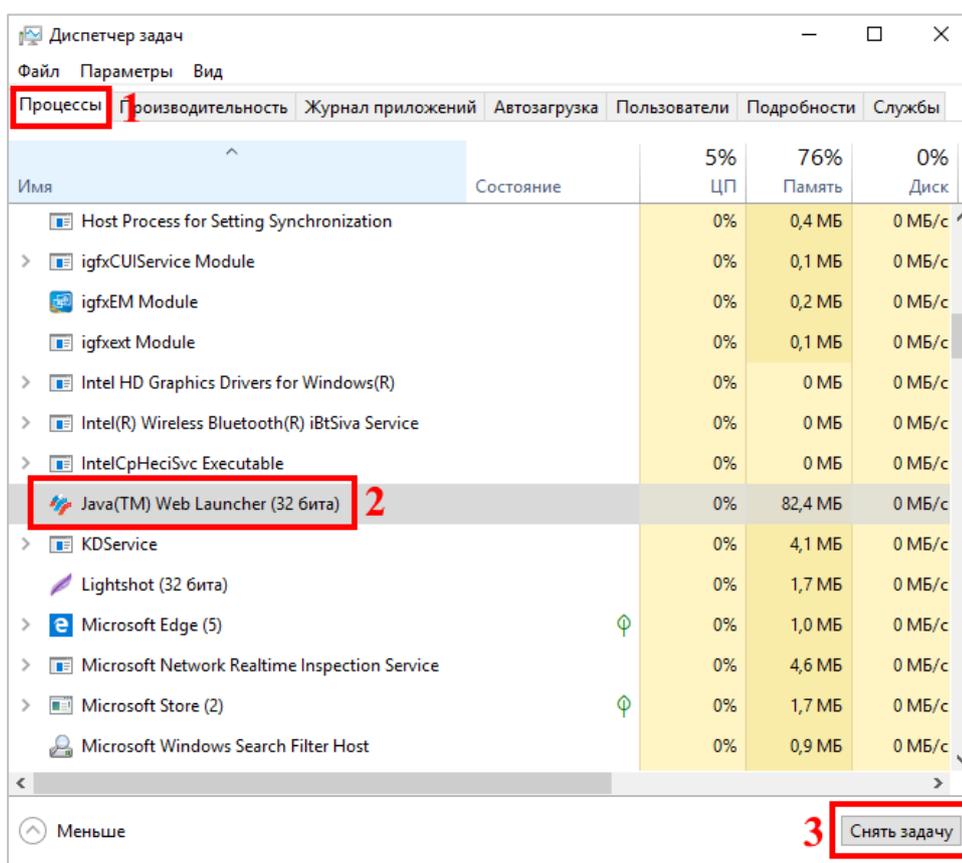


Рисунок 110 – Диспетчер задач

2. Обновите страницу системы. Откроется окно с предложением скачать Smart-Agent (Рисунок 111).

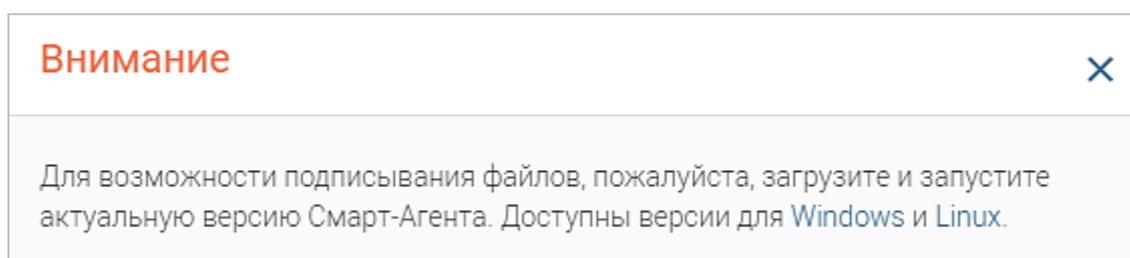


Рисунок 111 – Окно скачивания Smart-Agent

3. Скачайте и откройте файл «smart-agent.jnlp», в открывшемся окне нажмите кнопку «Run» (Рисунок 112).

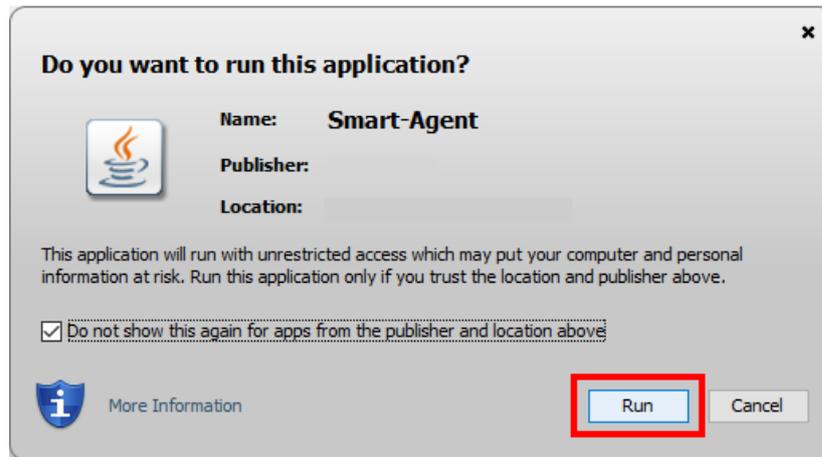


Рисунок 112 – Запуск Smart-Agent

5.2.2 Очистка кэша Java

Для очистки кэша Java перейдите в «Панель управления» – выберите режим просмотра «Мелкие значки» – Java – Settings... – Delete Files... – отметьте все три чекбокса – нажмите ОК (Рисунок 113).

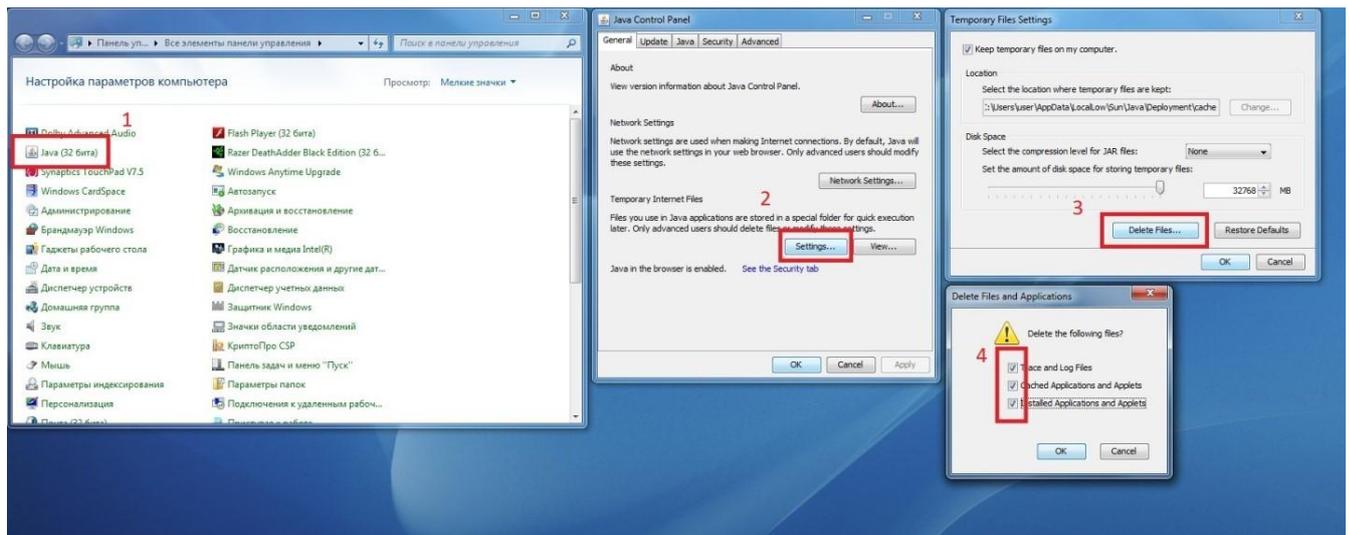


Рисунок 113 – Очистка кэша Java