



**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «DIGIT ПГУ»**

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ .....</b>	<b>5</b>
<b>1 ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>6</b>
1.1 Общее описание .....	6
1.2 Вход.....	6
1.3 Структура.....	7
<b>2 РАБОТА НА ПОРТАЛЕ .....</b>	<b>8</b>
2.1 Главная страница .....	8
2.2 Версия для слабовидящих .....	11
2.3 Личный кабинет .....	12
2.3.1 Переход в личный кабинет.....	13
2.3.2 Личные данные.....	13
2.3.3 Уведомления.....	14
2.3.4 Заявления.....	17
2.3.5 Работа с черновиками .....	18
2.3.6 Просмотр результата оказания услуг .....	18
2.3.7 Настройка уведомлений по заявлениям.....	18
2.3.8 Отмена заявления.....	19
2.3.9 Просмотр информации по заявлениям, поданным в МФЦ .....	20
2.3.10 Подача жалобы.....	21
2.3.11 Оценка качества .....	21
2.3.12 Запись на прием .....	21
2.3.13 Выдача в МФЦ .....	21
2.4 Каталог услуг.....	23
2.4.1 Общее описание .....	23
2.4.2 Жизненные ситуации .....	29
2.4.3 Получение услуги .....	31
2.4.4 Получение результата в МФЦ .....	34
2.4.5 Запись на прием .....	34
2.4.6 Из формы заявления .....	34
2.4.7 Из карточки услуги.....	37
2.4.8 Подача жалобы на оказание услуги.....	37
2.4.9 Оценка качества оказания услуги .....	38
2.4.10 Интерактивные чаты .....	39
2.5 Помощь.....	40

2.6 Оплата.....	41
2.6.1 Оплата госпошлин .....	42
2.6.2 Оплата услуг ЖКХ .....	42
2.6.3 Стандартный дизайн раздела .....	42
2.6.3.1 Управление списком адресов .....	42
2.6.3.2 Передача показаний счетчиков .....	43
2.6.3.3 Проведение оплаты .....	45
2.6.3.4 История платежей .....	47
2.6.4 Обновленный дизайн раздела .....	48
2.6.4.1 Управление списком адресов .....	48
2.6.4.2 Передача показаний приборов учета .....	50
2.6.4.3 Проведение оплаты .....	52
2.6.4.4 История платежей .....	54
2.6.4.5 Отправка обращений по вопросам оплаты услуг ЖКХ .....	55
2.7 Государственные порталы.....	59
2.8 Строка поиска.....	59
2.9 Популярные услуги .....	59
2.10 Полезные ресурсы .....	60
2.11 Интересно и полезно .....	61
2.12 Пользовательское соглашение.....	62
2.13 Опросы.....	63
2.14 Соцзаказ.....	65
2.14.1 Общая информация о разделе.....	65
2.14.2 Получение и погашение социального сертификата (Гражданам) .....	69
2.14.3 Получение права оказания услуг в рамках соцзаказа и добавление предложений в Витрину (Партнерам) .....	70
<b>3    МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ.....</b>	<b>71</b>
3.1 Вход.....	71
3.2 Структура .....	72
3.3 Работа в приложении .....	72
3.3.1 Навигация.....	72
3.3.2 Просмотр профиля пользователя .....	73
3.3.3 Главная страница .....	74
3.3.4 Уведомления.....	76
3.3.5 Каталог услуг.....	77

3.3.6	Новости.....	80
3.3.7	Оплата.....	80
3.3.8	Помощь.....	84
3.3.9	О приложении.....	84

## СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Наименование
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ЖКУ	Жилищно-коммунальные услуги
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ЛК	Личный кабинет
ЛКМ	Левая кнопка мыши
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ОИВ	Орган исполнительной власти
Портал, Система	Программное обеспечение Digit ПГУ
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счёта
УИН	Уникальный идентификатор начисления
ФРГУ	Федеральный реестр государственных услуг

# 1 ВВЕДЕНИЕ

## 1.1 Общее описание

Программное обеспечение Digit ПГУ (далее – Портал) является базовым программным обеспечением, которое предоставляет Заявителям доступ к сведениям о государственных и муниципальных услугах и получение указанных услуг в электронной форме.

## 1.2 Вход

Перед началом работы необходимо пройти процедуру авторизации, для этого нажмите на кнопку «Войти» на главной странице Портала государственных услуг. Авторизация осуществляется с помощью ЕСИА. В открывшейся форме необходимо ввести логин (телефон, почта или СНИЛС) и пароль вашей учетной записи (Рисунок 1):

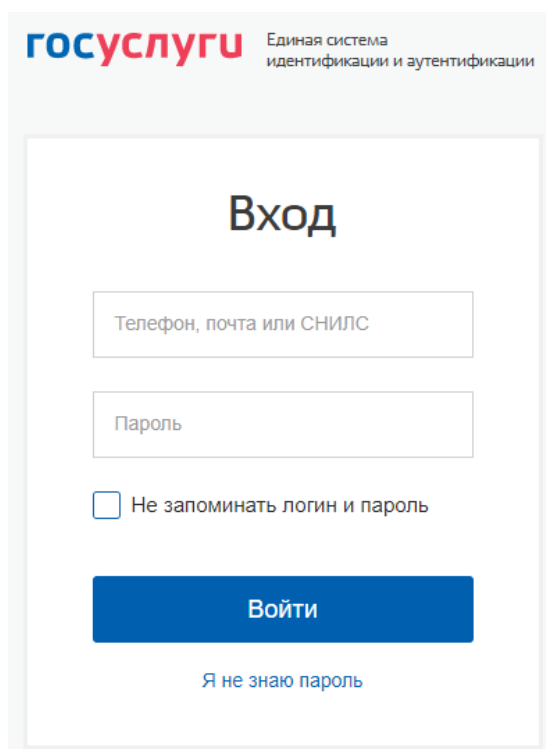


Рисунок 1 - Страница авторизации

После ввода данных нажмите на кнопку «Войти».

Учетная запись ЕСИА может иметь три категории:

- Учетная запись физического лица;
- Учетная запись индивидуального предпринимателя;
- Учетная запись юридического лица.

Категории могут комбинироваться в рамках одной учетной записи. Если текущая учетная запись имеет более одной категории – на этапе входа в систему будет предложено выбрать категорию пользователя (Рисунок 2).

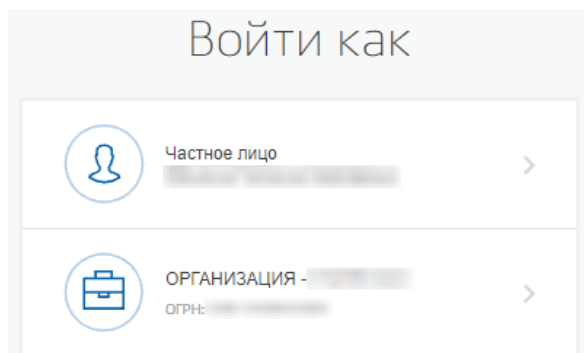


Рисунок 2 - Выбор категории ЕСИА при входе в систему

После входа на Портал государственных услуг категорию пользователя можно сменить, нажав на профиль пользователя в правом верхнем углу (1, Рисунок 3) и выбрав нужную категорию (2, Рисунок 3).

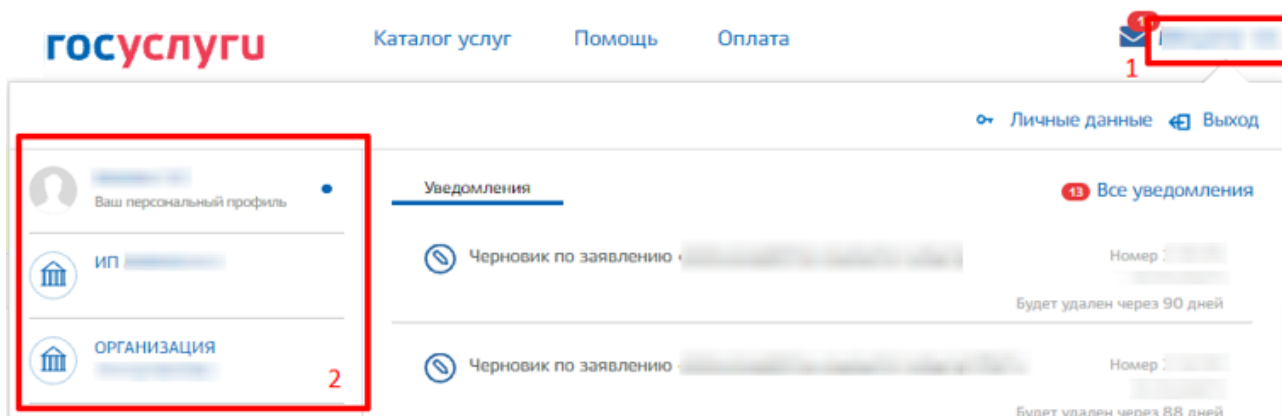


Рисунок 3 - Смена категории ЕСИА после входа в систему

## 1.3 Структура

Портал государственных услуг включает следующие функциональные компоненты:

- Главная страница;
- Личный кабинет;
- Каталог услуг;
- Помощь;
- Оплата;
- Государственные порталы;
- Модуль поиска;
- Популярные услуги;
- Полезные ресурсы;
- Интересно и полезно;
- Опросы;
- Отображение форм.

## 2 РАБОТА НА ПОРТАЛЕ

### 2.1 Главная страница

Компонент «Главная страница» (Рисунок 4, Рисунок 5) обеспечивает доступ пользователей к основным функциональным элементам Портала государственных услуг:

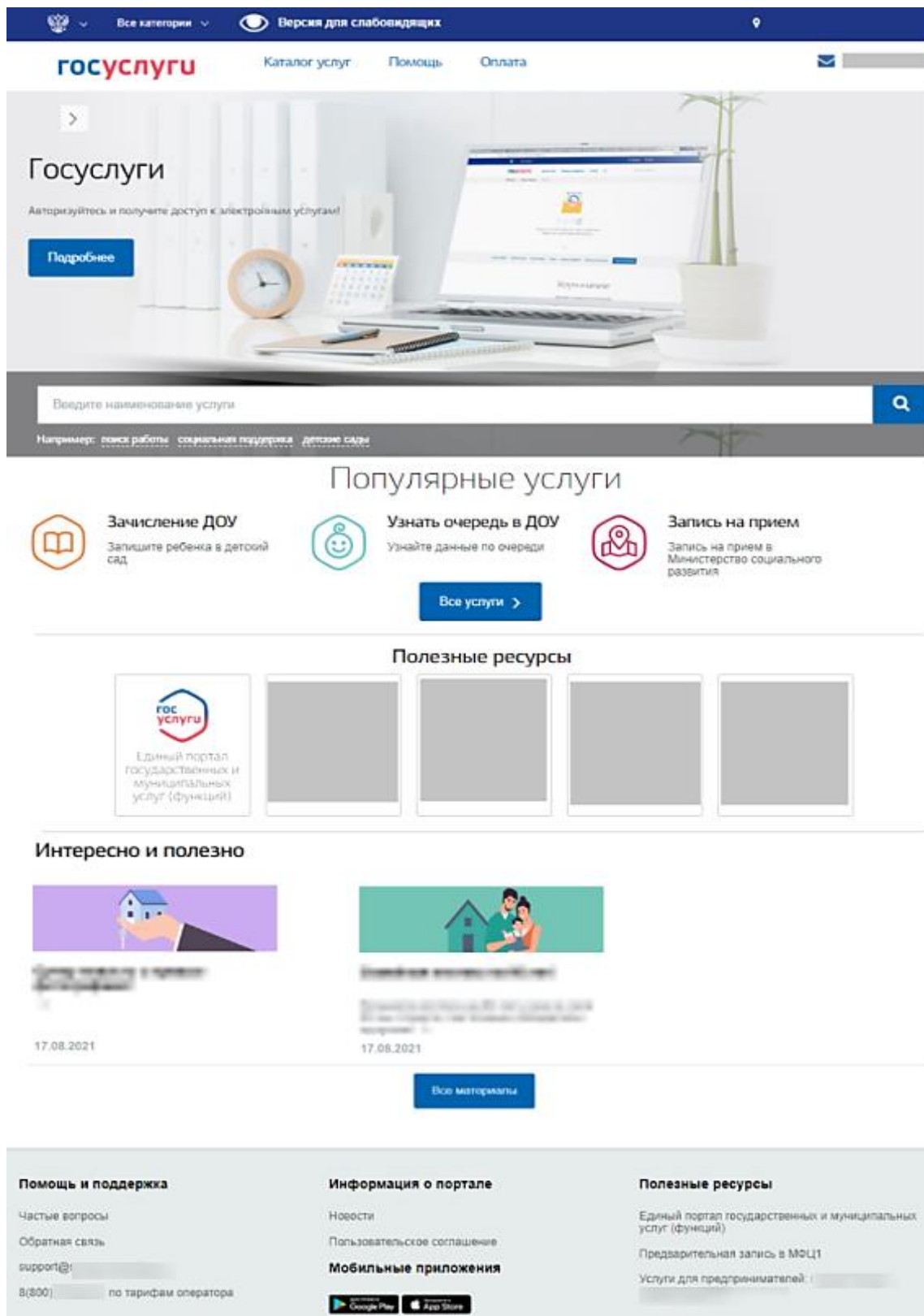


Рисунок 4 - Главная страница



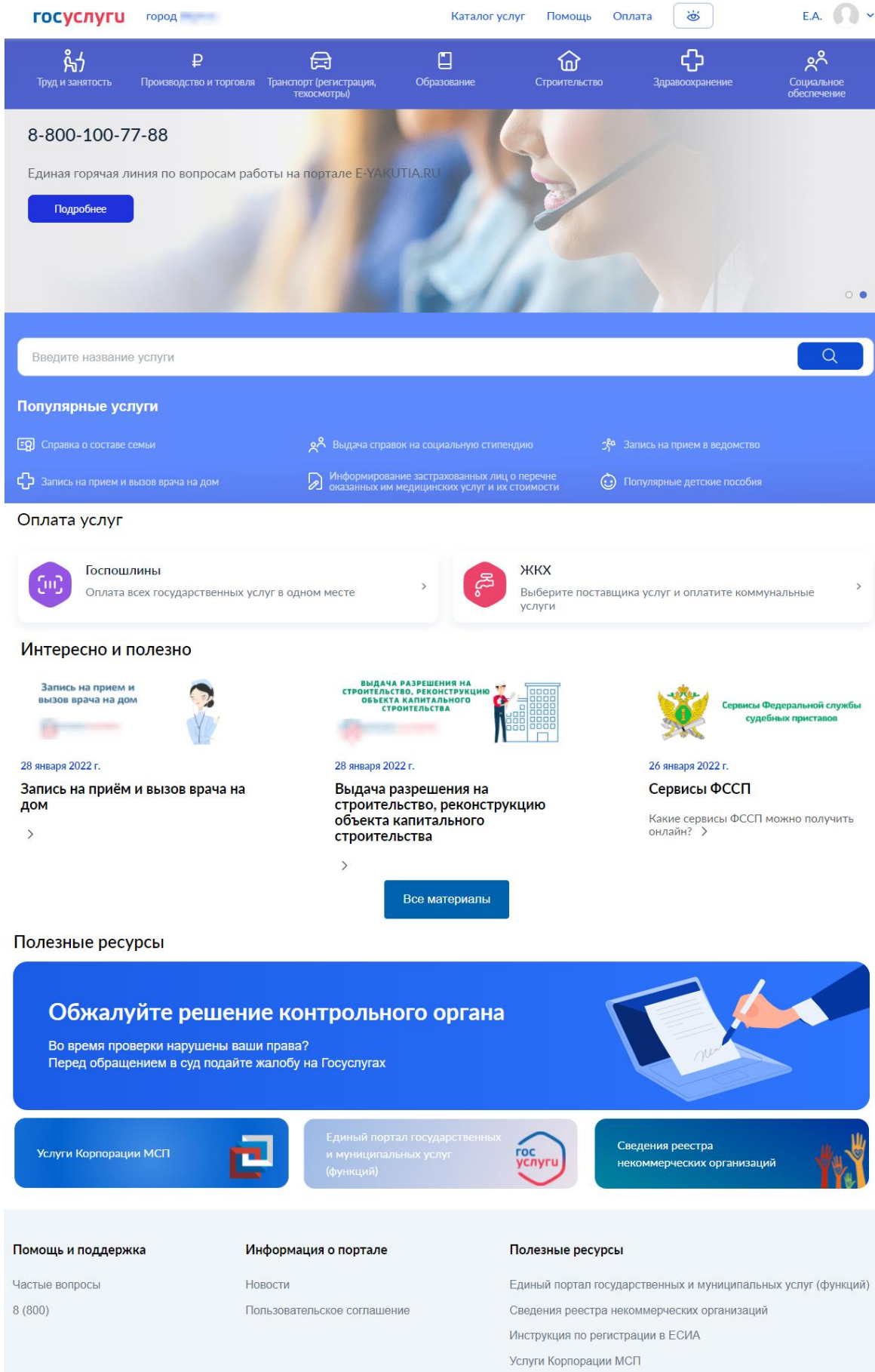


Рисунок 5 - Главная страница (альтернативный дизайн)

- Версия Портала государственных услуг для слабовидящих и панель настроек для неё;

- Панель навигации с ссылками на:
  - Личный кабинет;
  - Каталог услуг;
  - Страницу помощи, которая отображает список часто задаваемых вопросов с ответами на каждый вопрос;
  - Страницу оплаты услуг;
  - Популярные категории услуг (при альтернативном дизайне).
- переключатель языков – меню, позволяющее перевести элементы интерфейса Портала на выбранный язык (Рисунок 6):



Рисунок 6 - Меню выбора языка

- Элемент «Карусель» - слайдер, обеспечивающий отображение и навигацию нескольких информационных блоков, каждый из которых содержит:
  - Графическое изображение;
  - Заголовок;
  - Подзаголовок;
  - Ссылку для перехода при клике на кнопку «Подробнее» на блоке (при наличии кнопки);
- Поиск услуг по наименованию;
- Блок «Популярные услуги»;
- Блок «Полезные ресурсы»;
- Новостной блок «Интересно и полезно»;
- Нижний блок сайта (Рисунок 7), содержащий ссылки на разделы «Помощь и поддержка», «Информация о портале», «Полезные ресурсы», а также ссылки для скачивания мобильного приложения (при наличии) и на соцсети портала;

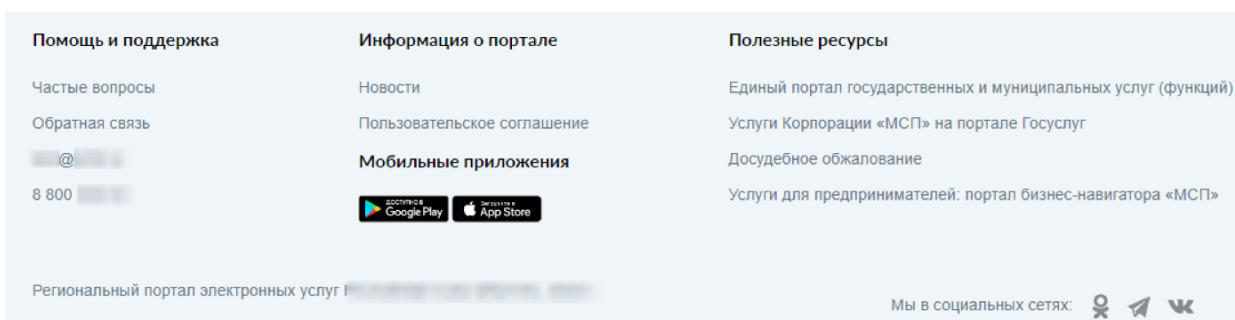


Рисунок 7 - Нижний блок Портала

- Выбор местоположения в пределах субъекта РФ вручную, либо через автоматическое определение местоположения. Для настройки местоположения нажмите на текущий регион на верхней панели Портала и выберите один из предложенных вариантов, автоматическое определение или выбор вручную (Рисунок 8).

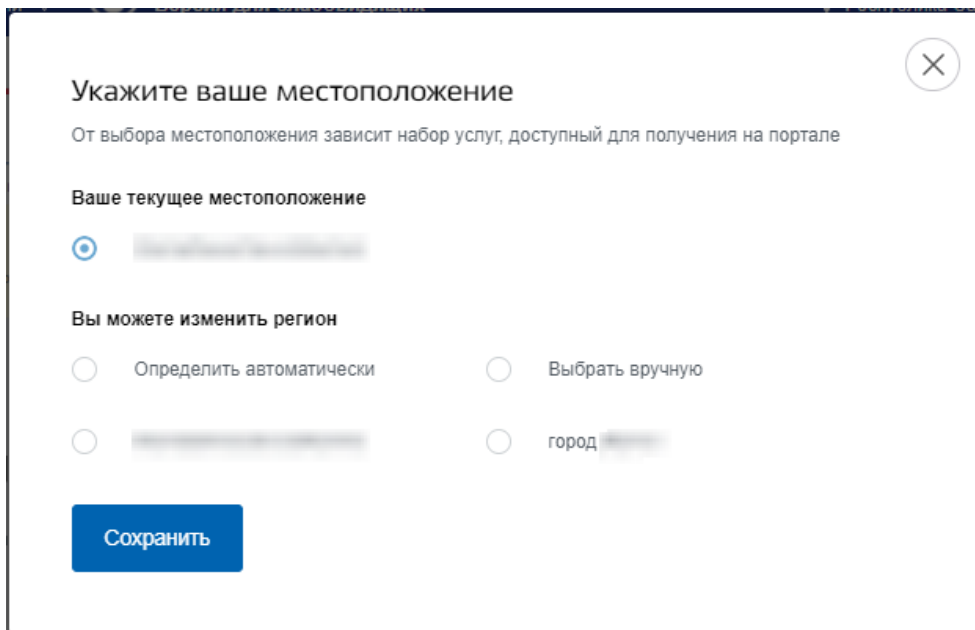
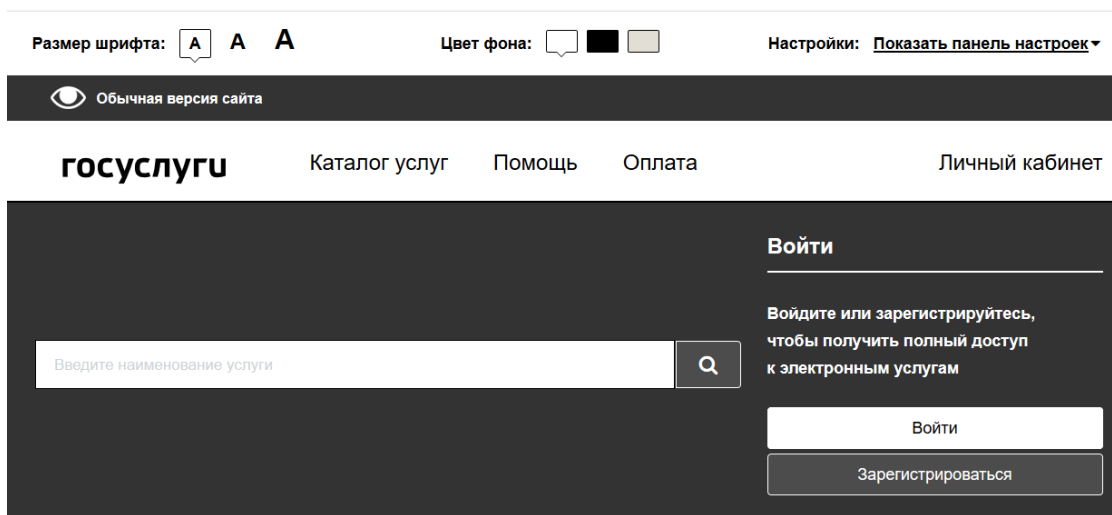


Рисунок 8 - Настройки местоположения

## 2.2 Версия для слабовидящих

На Портале государственных услуг имеется специальная версия для людей с нарушениями зрения. Она включает в себя увеличенные шрифты и графические элементы, а также контрастный фон (Рисунок 9, Рисунок 10).



### Популярные услуги

Рисунок 9 - Версия для слабовидящих

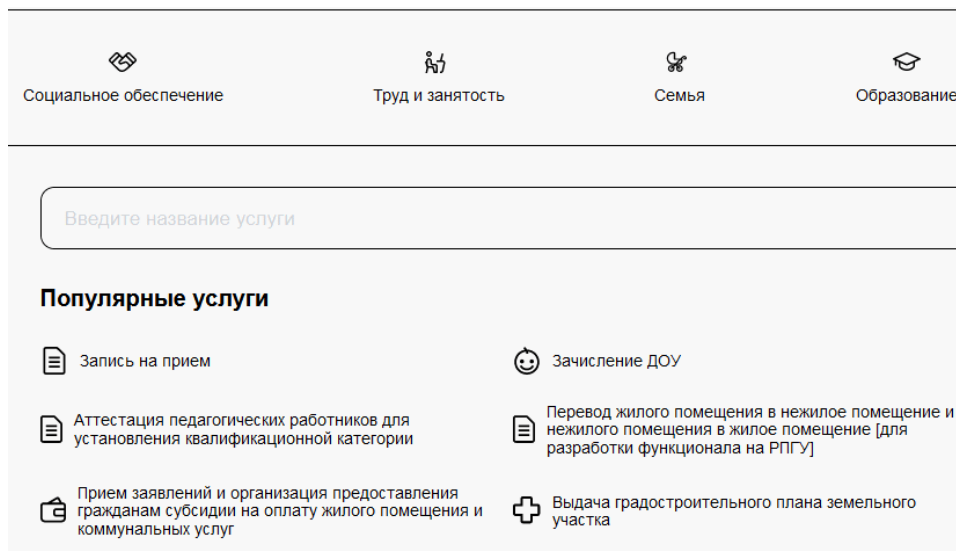




Рисунок 10 - Версия для слабовидящих (альтернативный дизайн Главной страницы)

Для перехода в режим нажмите кнопку « Версия для слабовидящих» на верхней панели (кнопку «» при альтернативном дизайне Главной страницы). Для настройки режима для слабовидящих нажмите «Показать панель настроек». На панели настроек можно включить или отключить показ изображений на Портале, изменить шрифты, расстояние между буквами и строками, выбрать цвет фона (Рисунок 11).

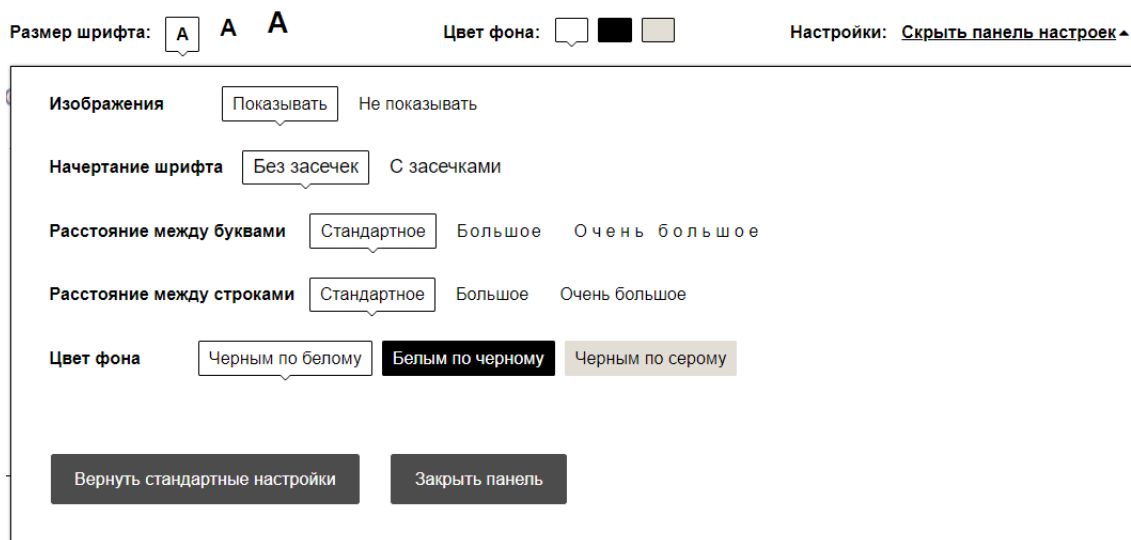




Рисунок 11 - Панель настроек версии для слабовидящих

Для выхода из режима для слабовидящих нажмите кнопку « Обычная версия сайта» на верхней панели (при альтернативном дизайне Главной страницы - повторно нажмите кнопку «»).

## 2.3 Личный кабинет

Личный кабинет обеспечивает авторизацию пользователей Портала посредством ЕСИА и хранение информации по заказанным услугам, обращениям, платежам. Через Личный кабинет можно настроить уведомления, следить за ходом рассмотрения заявлений и статусом платежей.

### 2.3.1 Переход в личный кабинет

Для перехода в профиль пользователя необходимо нажать на ФИО в правой верхней части страницы (Рисунок 12, Рисунок 13). Отобразится окно с последними уведомлениями (Рисунок 13).

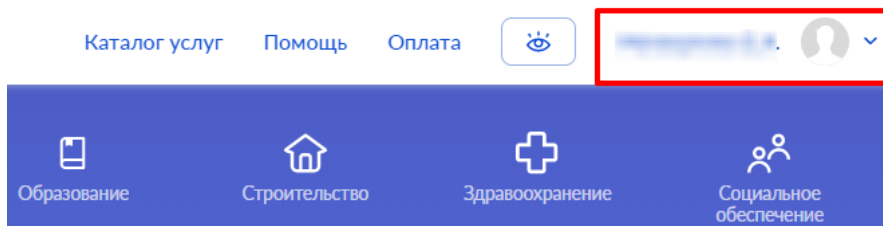


Рисунок 12 – Кнопка перехода в профиль (альтернативный дизайн Главной страницы)

Всплывающий значок показывает количество непрочитанных пользователем уведомлений о смене статуса его заявлений.

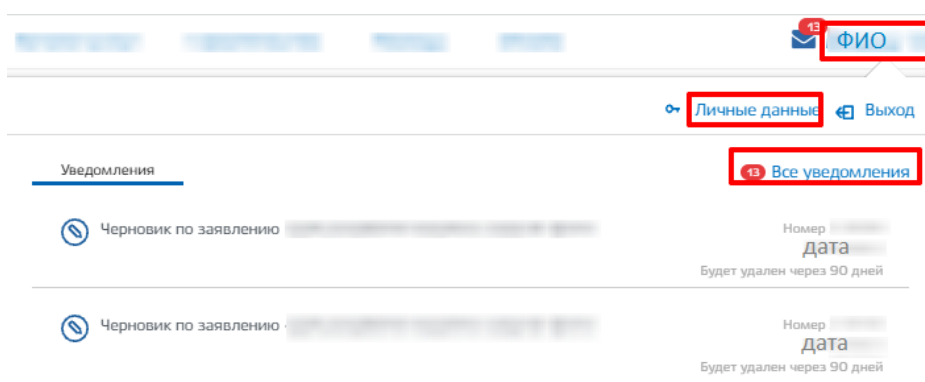


Рисунок 13 - Последние уведомления и значок непрочитанных уведомлений

Для перехода непосредственно в Личный кабинет нажмите на строку «Личные данные» или «Все уведомления» (выделено красным - Рисунок 13).

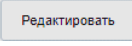
Личный кабинет Портала государственных услуг содержит следующие данные:

- Личные данные;
- Уведомления;
- Заявления;
- Платежи;
- Запись на прием;
- Выдача в МФЦ.

### 2.3.2 Личные данные

На вкладке возможен просмотр личных данных, полученных из ЕСИА (Рисунок 14):

Рисунок 14 - Личные данные

Изменение личных данных производится только в учетной записи пользователя на ЕПГУ. При необходимости изменения нажмите кнопку «» - система автоматически откроет учетную запись ЕПГУ в отдельной вкладке браузера для дальнейшего редактирования данных.

Дополнительно во вкладке доступна активация/деактивация получения уведомлений по заявлениям на e-mail и/или по SMS. Для активации нужного способа отметьте чекбокс в его строке, для деактивации – снимите отметку (Рисунок 15). Важно! Чекбокс отображается только в случае, если заполнена соответствующая контактная информация (номер телефона или e-mail адрес).

Рисунок 15 - Поле настройки уведомлений

Здесь же доступна активация получения рассылки по рекомендуемым услугам (они подбираются исходя из ваших заявлений по другим услугам). Для получения рекомендаций по услугам отметьте чекбокс «Получать список дополнительных услуг» (Рисунок 15).

### 2.3.3 Уведомления

Вкладка «Уведомления» позволяет:

- просмотреть все уведомления по заявлениям;
- просмотреть перечни ранее отправленных заявлений, получить информацию о текущем статусе заявлений, скачивать результаты оказания услуг;
- просмотреть перечни сохраненных черновиков заявлений, перейти к продолжению заполнения заявления на основе черновика;
- осуществлять поиск уведомлений по номеру заявления или названию услуги.

Для поиска необходимого заявления реализована строка поиска и поле для сортировки заявлений по статусу (Рисунок 16).

Для отображения только неп прочитанных уведомлений нажмите «Показать неп прочитанные». Для пометки всех уведомлений как прочитанных нажмите «Отметить прочитанными».

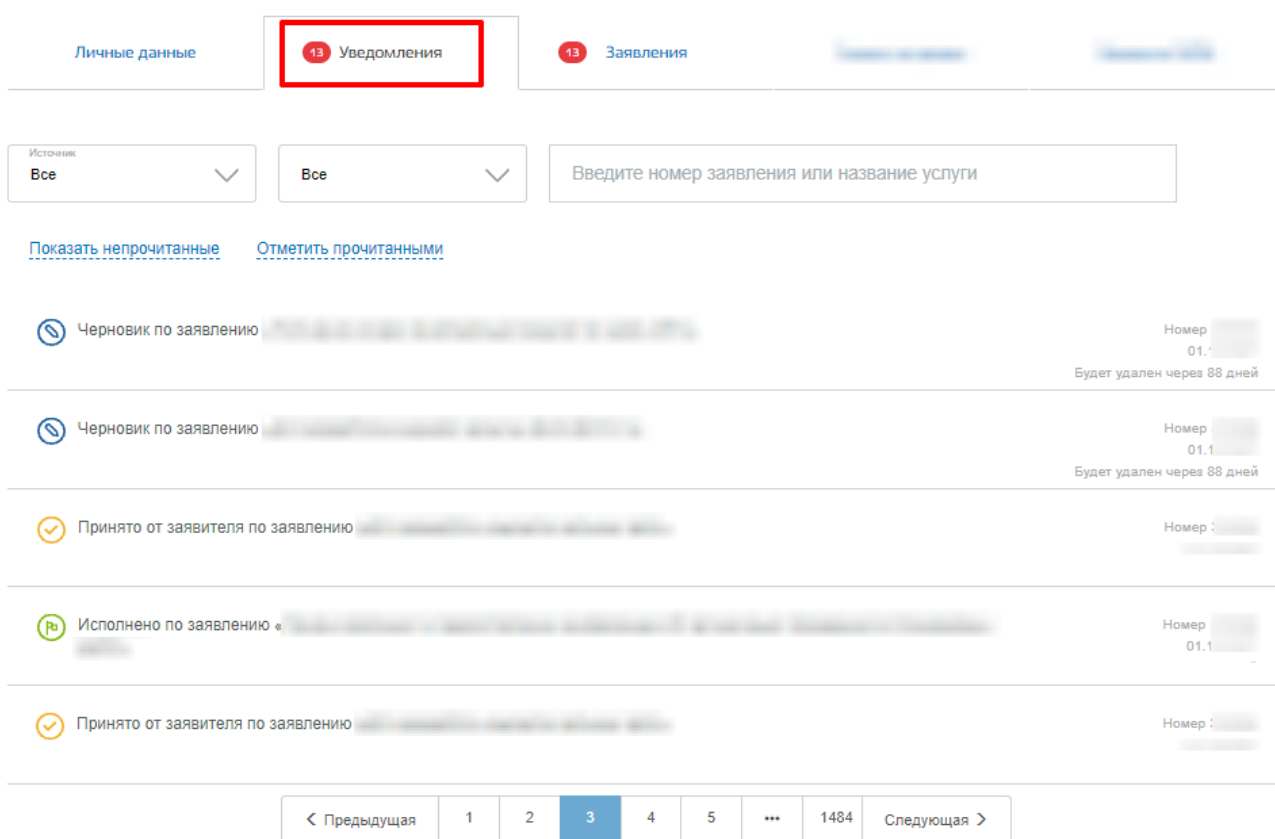


Рисунок 16 - Список уведомлений

**При необходимости дальнейшего заполнения черновика** заявления нажмите на выбранный черновик ЛКМ и в открывшейся карточке нажмите на кнопку «Заполнить» (Рисунок 17). Откроется форма для продолжения заполнения информации по заявлению.

# Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

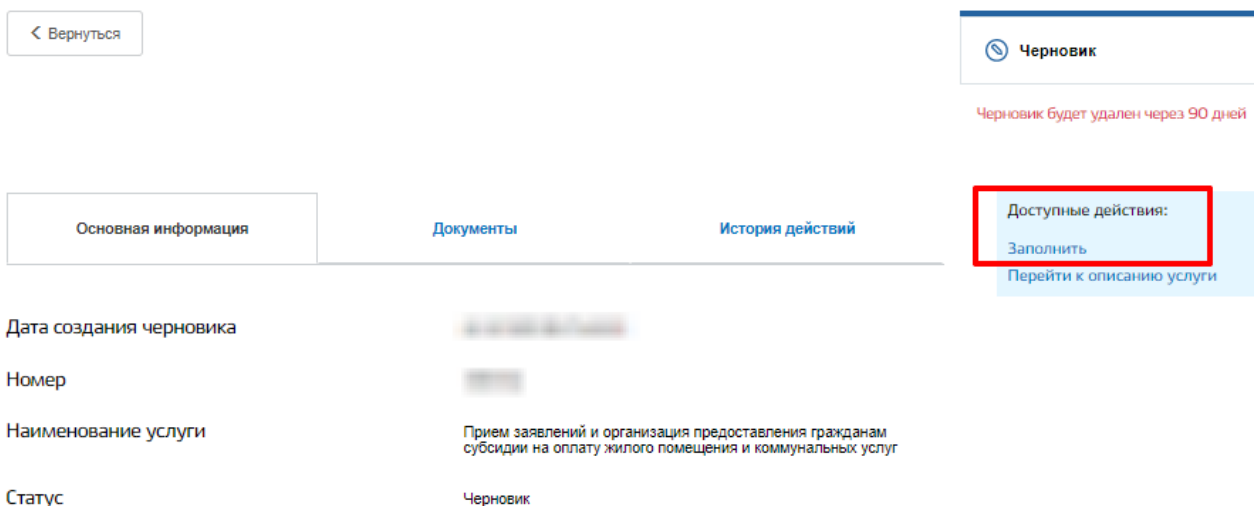


Рисунок 17 - Продолжить заполнение черновика

Для просмотра результата оказания услуги нажмите на выбранное уведомление со статусом «Исполнено». В открывшейся карточке заявления отобразится комментарий ведомства по решению (Рисунок 18), а во вкладке «Документы» - результирующий документ, доступный для скачивания (Рисунок 19).

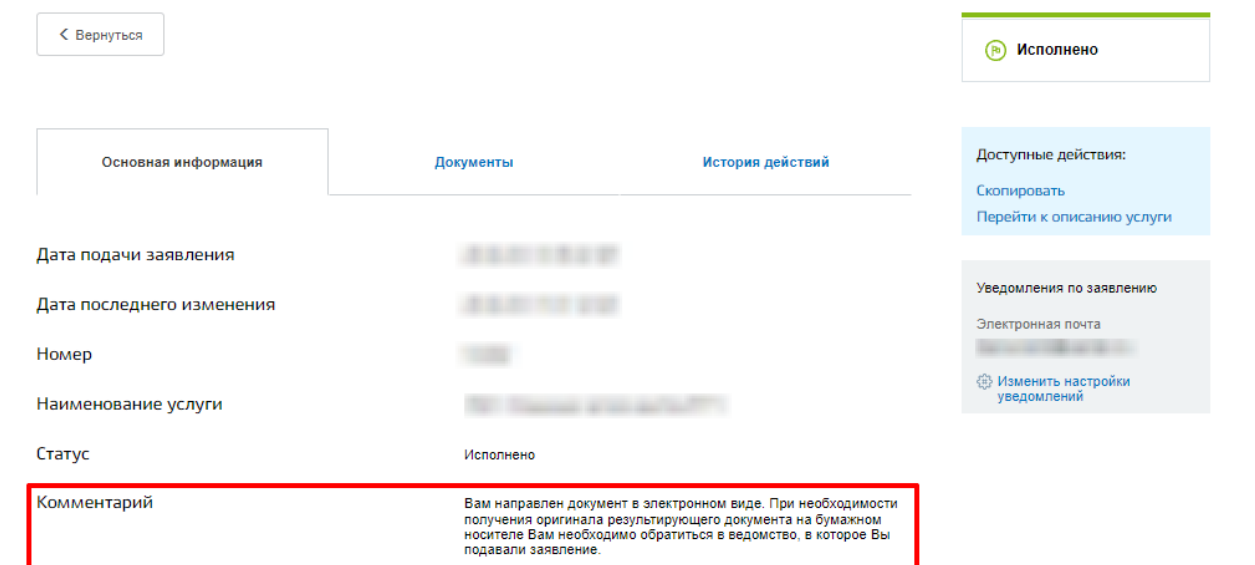


Рисунок 18 - Просмотр комментария по исполненному заявлению

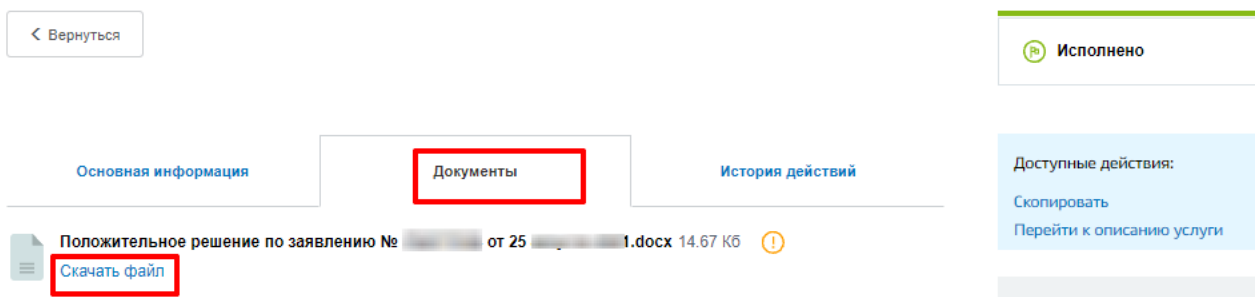


Рисунок 19 - Результирующий документ по оказанной услуге



Аналогичным образом можно просмотреть комментарий/приложенные документы при статусе «Промежуточные результаты от ведомства».

### 2.3.4 Заявления

Информация на вкладке «Заявления» позволяет:

- просмотреть перечни заявлений, поданных на Портале/ЕПГУ/в МФЦ, получить информацию о текущем статусе таких заявлений;
- продолжить заполнение ранее заполненного черновика заявления;
- просмотреть и сохранить печатную форму заявления, сформированную на основании заполненных данных в форме заявления;
- осуществлять поиск заявлений по номеру заявления или названию услуги;
- настроить способ получения уведомлений по заявлению;
- скачивать и просматривать результирующие документы по заявлениям.

При необходимости можно сортировать заявления, выбирая необходимый источник, период, статус или осуществлять поиск нужного заявления, пользуясь строкой поиска.

Личные данные **10** Уведомления **10** Заявления

Получать информацию по заявлениям, поданным на Едином портале государственных услуг

За весь период За сегодня За этот месяц За этот год

Источник: Все Статус заявления: Все статусы Введите номер заявления или название услуги

[Показать непрочитанные](#) [Отметить прочитанными](#)

Статус	Номер	№ заявления на ЕПГУ	Услуга	Дата
✓ Принято от заявителя	...	---	Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии	21:27:50
✓ Принято от заявителя	...	---	Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии	21:24:39
✓ Исполнено	...	---	Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии	21:03:27
✗ Отказ	...	---	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	20:07:36
⌚ Черновик	...	---	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	20:05:06 Будет удален через 77 дней

< Предыдущая 1 ... 18 **19** 20 ... Следующая >

Рисунок 20 – Заявления

Для получения информации по заявлениям, поданным на ЕПГУ, отметьте соответствующий чекбокс вверху вкладки.

Для отображения только непрочитанных уведомлений нажмите «Показать непрочитанные». Для пометки всех уведомлений как прочитанных нажмите «Отметить прочитанными».

### 2.3.5 Работа с черновиками

Для удаления черновика нажмите «✖» в его строке.

Для того, чтобы продолжить заполнять черновик – нажмите на его строку и затем выберите «Заполнить» в открывшейся карточке (Рисунок 17).

### 2.3.6 Просмотр результата оказания услуг

Для просмотра результата оказания услуги нажмите на строку выбранного заявления со статусом «Исполнено». В открывшейся карточке заявления отобразится комментарий ведомства по решению (Рисунок 18), а во вкладке «Документы» - результирующий документ, доступный для скачивания (Рисунок 19).

### 2.3.7 Настройка уведомлений по заявлениям

Для настройки способа получения уведомлений по заявлениям – нажмите на строку заявления ЛКМ, в открывшейся карточке отобразится информация по активированным способам уведомлений (Рисунок 21). Для изменения нажмите «Изменить настройки уведомлений» и снимите/установите отметку в нужном чекбоксе (Рисунок 15).

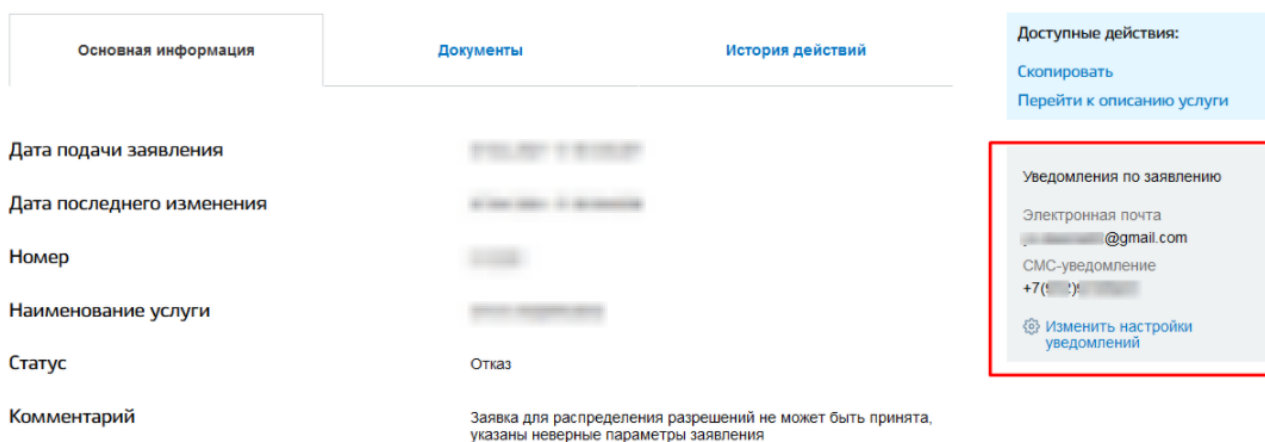


Рисунок 21 - Блок настройки уведомлений

Для активации того или иного способа уведомлений необходимо выполнить два условия:

- 1) в личных данных заявителя должен быть указан номер телефона и/или e-mail адрес;
- 2) в личных данных в блоке контактных данных должен быть отмечен соответствующий чекбокс.

Кроме того, выбор способа доступен для заявлений в любом статусе, кроме статуса «Черновик».

Важно! Чекбокс отображается только в случае, если заполнена соответствующая контактная информация (номер телефона или e-mail адрес).

Если отмечен только один из чекбоксов, в карточке заявки будет отображаться соответственно тот вид уведомления, который отмечен.

Если ни один из чекбоксов не отмечен, то в карточке заявления отобразится информация об отключении уведомлений (Рисунок 22).

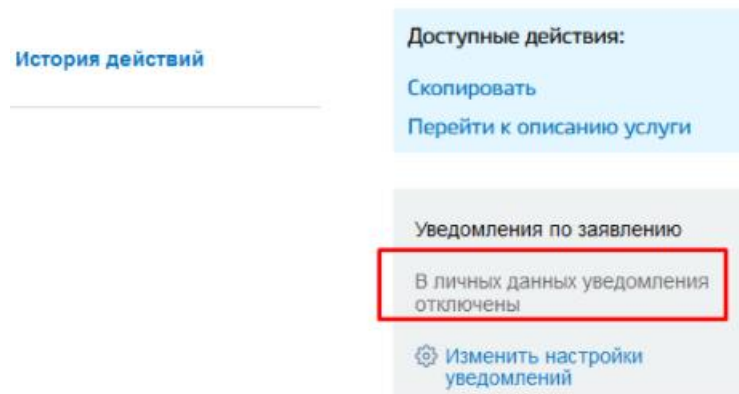


Рисунок 22 - Уведомления отключены

### 2.3.8 Отмена заявления

В системе предусмотрена возможность отмены уже отправленного в ведомство заявления в случае, если по нему еще не принято окончательное решение («Услуга оказана» или «Отказ»).

Для отмены заявления откройте его карточку, нажав на его строку ЛКМ, и нажмите «Отменить заявление» (Рисунок 23).

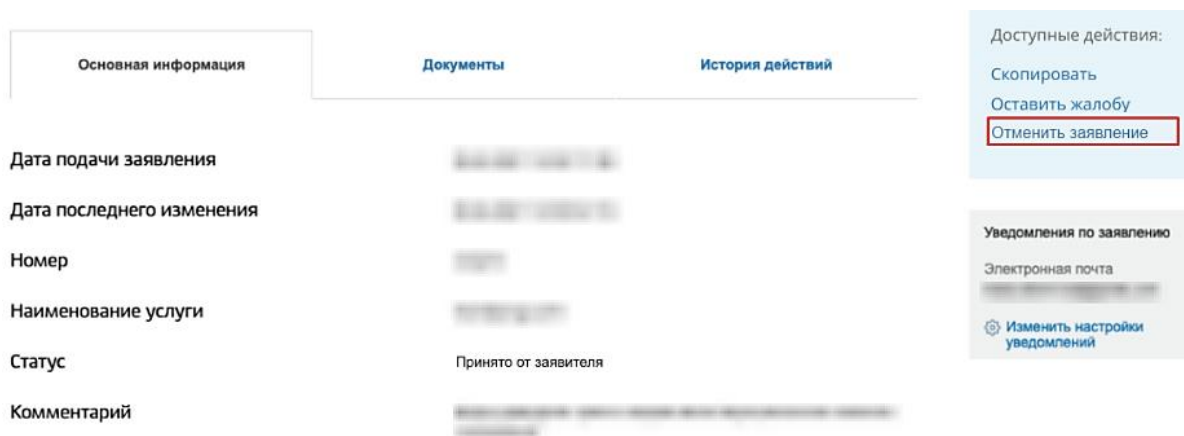


Рисунок 23 - Кнопка отмены заявления

Если заявление еще не принято в работу ведомством - после нажатия кнопки оно перейдет в статус «*В процессе отмены*» и в ведомство направится информация об отмене заявителем, а по окончании процесса заявление перейдет в статус «*Отменено*».

Если заявление уже в работе у ведомства - после нажатия кнопки оно перейдет в статус «*В процессе отмены*» и в ведомство направится информация об отмене заявителем, далее от ведомственной системы поступит ответ о том, что заявление не удалось отменить, так как оно находится в работе. Статус заявления изменится на «*Неподтвержденная отмена*». Однако, сотруднику ведомства отобразится информация о намерении заявителя отменить заявление.

### 2.3.9 Просмотр информации по заявлениям, поданным в МФЦ

При подаче заявления в МФЦ и выборе получения результата на ПГУ в списке заявлений автоматически появляется запись о поданном заявлении в статусе «*Принято от заявителя*». При просмотре карточки такого заявления отображается информация о его подаче через МФЦ (Рисунок 24).

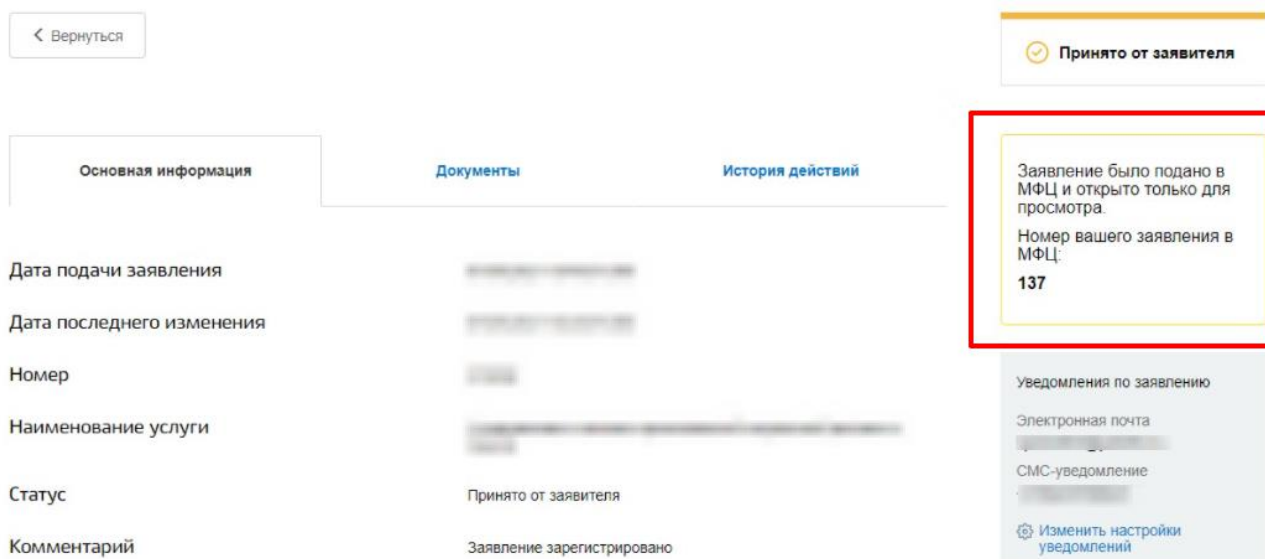


Рисунок 24 - Просмотр заявления, поданного в МФЦ

Заявление доступно только для просмотра, поэтому при необходимости правок (статус «*Заявление требует дополнительной корректировки*») его изменения производятся только через МФЦ. В этом случае в карточке заявления отобразится соответствующий комментарий с указанием филиала МФЦ, в который следует обратиться (Рисунок 25).

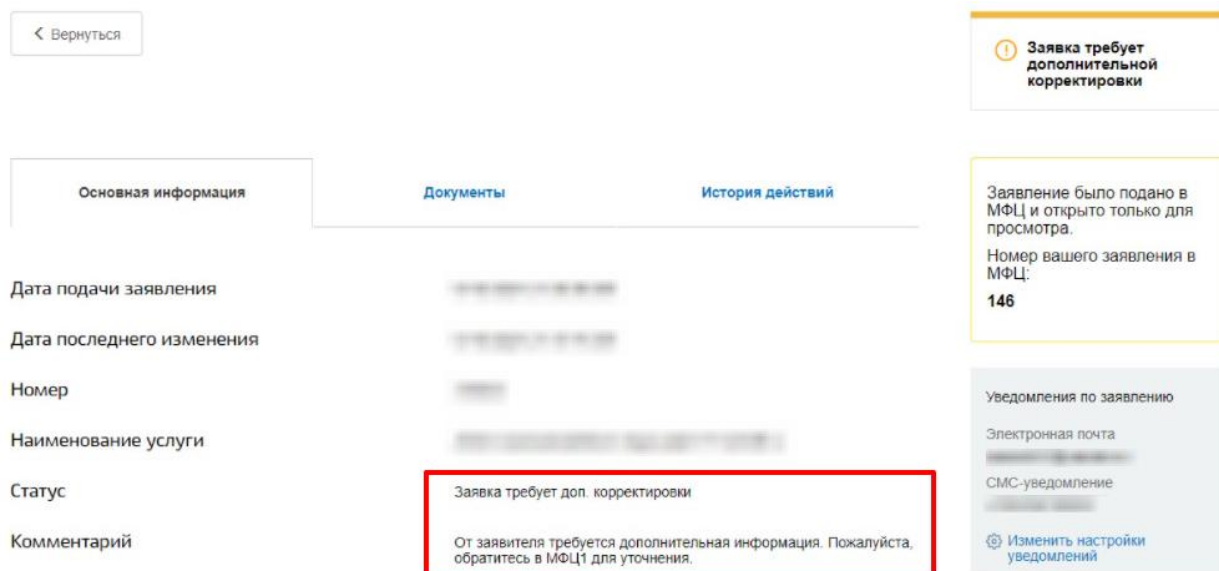


Рисунок 25 - Комментарий о необходимости обращения в МФЦ для корректировки заявления

По факту оказания услуги заявление перейдет в статус «*Исполнено*», просмотр результирующего документа и его скачивание аналогично указанному для заявлений, поданных на Портале (см. п. 2.3.6).

### 2.3.10 Подача жалобы

Описание процесса см. в п. 2.4.4.

### 2.3.11 Оценка качества

Описание процесса см. в п. 2.4.9.

### 2.3.12 Запись на прием

В разделе отображается информация о записях на прием в ведомства.

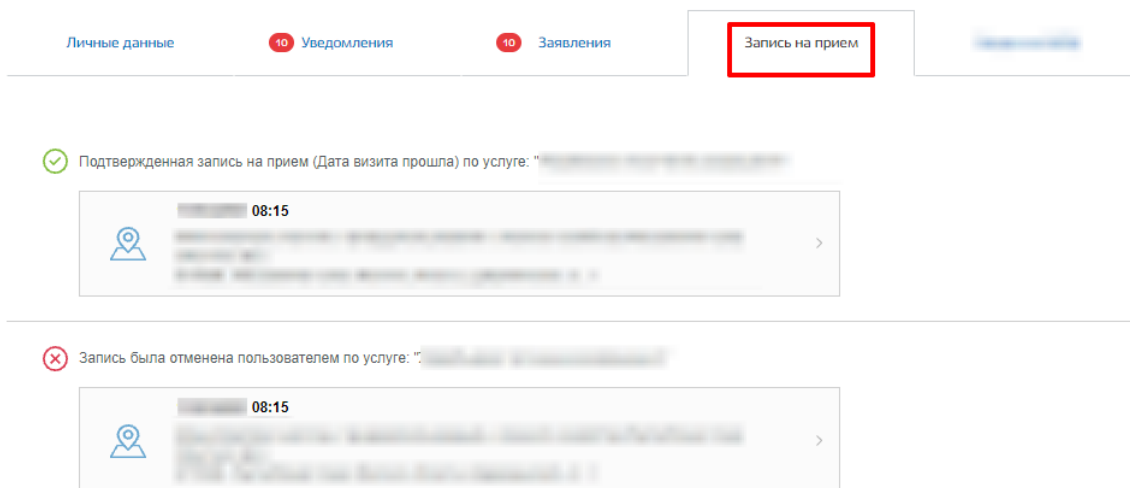


Рисунок 26 - Запись на прием

Для просмотра подробной информации о записи на прием нажмите на строку нужной записи (Рисунок 27).

[← Вернуться](#)

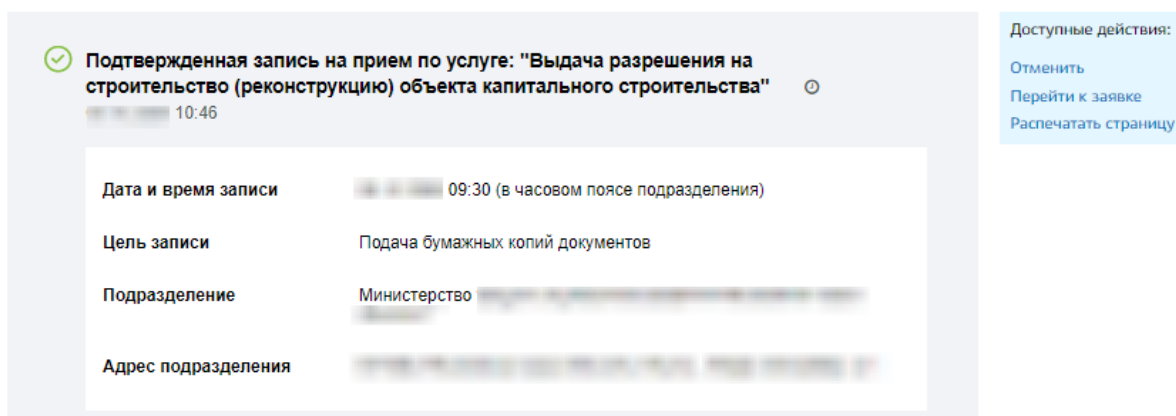


Рисунок 27 - Запись на прием. Подробные сведения

Для отмены записи нажмите «Отменить».

Для просмотра заявления, по которому произведена запись на прием, нажмите «Перейти к заявке» - откроется карточка заявления (например, Рисунок 18).

### 2.3.13 Выдача в МФЦ

Вкладка содержит информацию о заявлениях, по которым выбрано получение результата в МФЦ (подробнее п. 2.4.4).

В случае, если отправка заявления в выбранный филиал МФЦ по каким-то причинам не удалась, заявление перейдет в статус «*Не удалось доставить результат в МФЦ*» (Рисунок 28). В этом случае необходимо обратиться в орган власти, оказывающий услугу.

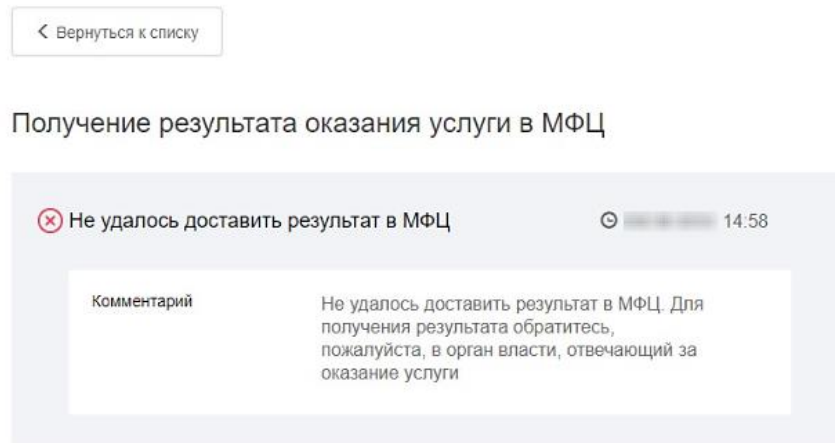


Рисунок 28 - Не удалось доставить результат в МФЦ

При успешной отправке заявления оно перейдет в статус «*Ожидается поступление результата в МФЦ*» (Рисунок 29).

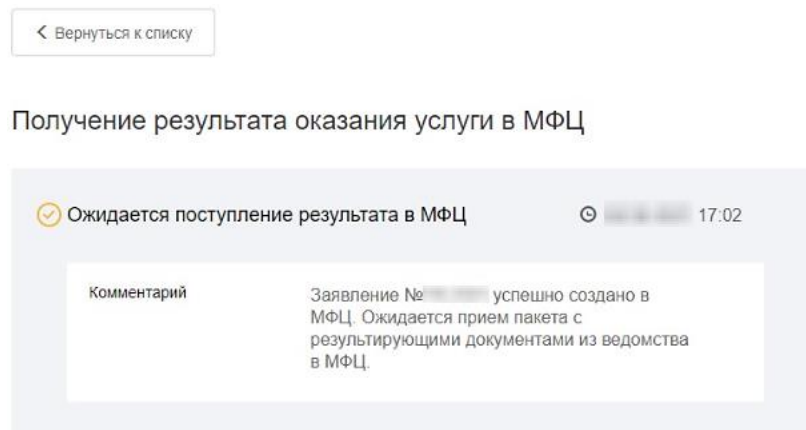


Рисунок 29 - Ожидается поступление результата в МФЦ

По факту поступления результата статус заявления изменится на «*Результат готов к выдаче в МФЦ*» (Рисунок 30).

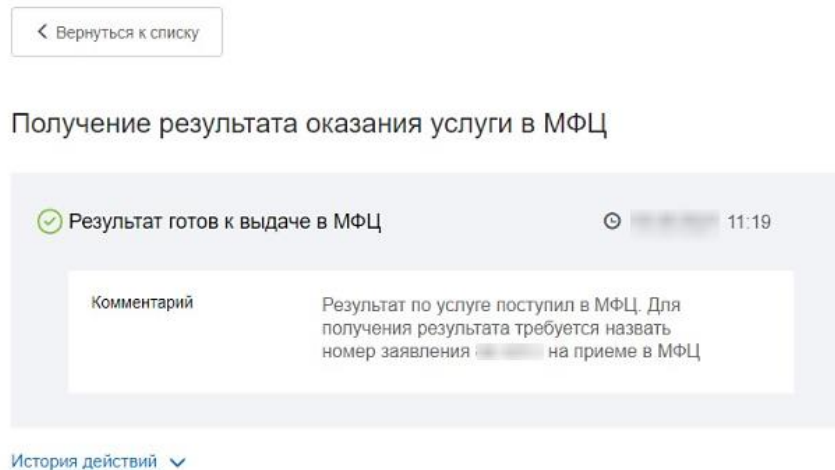


Рисунок 30 - Результат готов к выдаче в МФЦ

В случае выдачи результата заявление перейдет в статус «*Результат выдан в МФЦ*» (Рисунок 31).

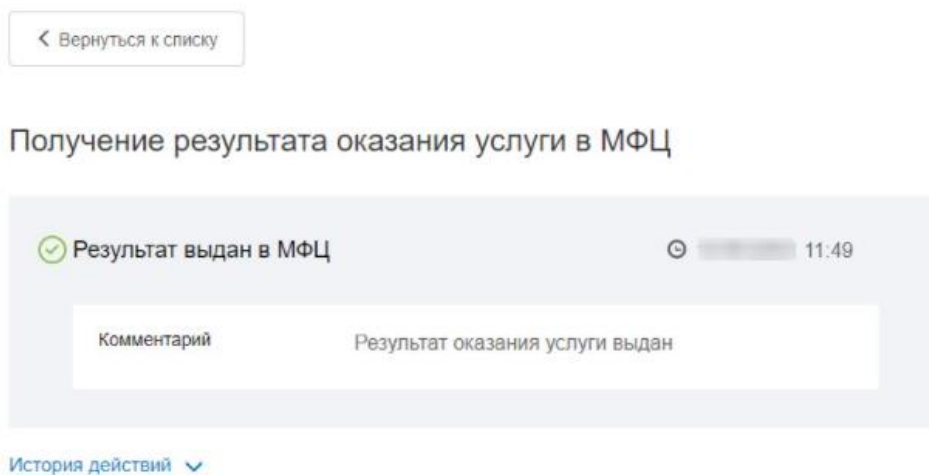


Рисунок 31 - Результат выдан в МФЦ

В случае, если в течение установленного срока результат не был получен заявителем, то заявление перейдет в статус «*Невостребованный результат*» (Рисунок 32).

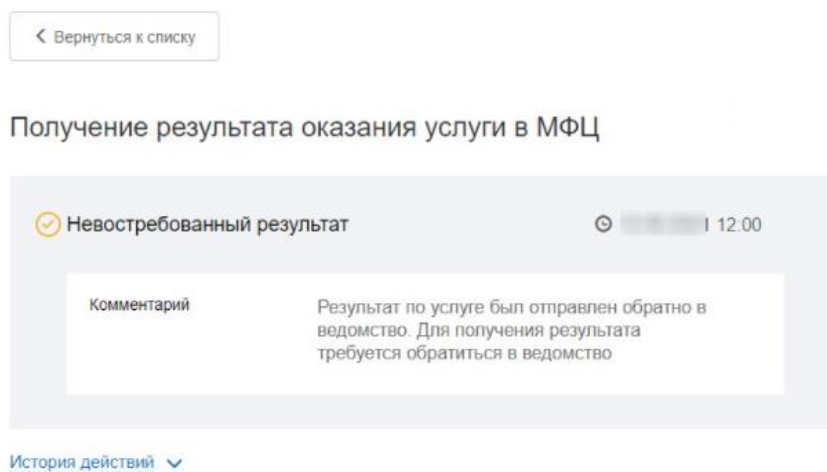


Рисунок 32 - Заявитель не забрал результат оказания услуги

## 2.4 Каталог услуг

### 2.4.1 Общее описание

Каталог услуг обеспечивает пользователю возможность просмотра перечня доступных государственных и муниципальных услуг, подробных сведений о каждой услуге и ведомствах, предоставляющих эти услуги.

Для перехода в каталог услуг нажмите одноименную кнопку на главной странице Портала государственных услуг (Рисунок 4), после чего откроется страница со списком услуг (Рисунок 33).

# Каталог услуг

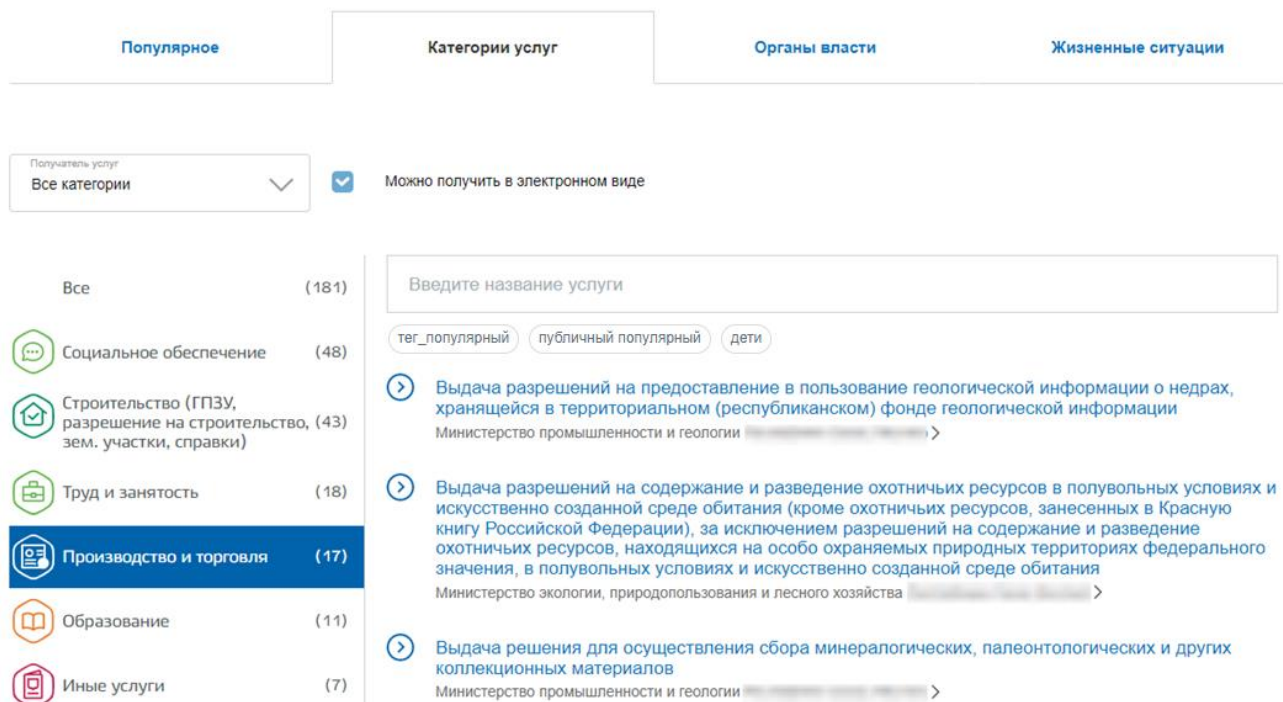


Рисунок 33 - Каталог услуг

Пользователю доступна возможность просмотра Каталога услуг в следующих вариантах:

- Просмотр популярных услуг (доступно также на главной странице - Рисунок 4);
- Просмотр услуг с фильтрацией по категориям услуг (вкладка «Категории услуг» - Рисунок 34);

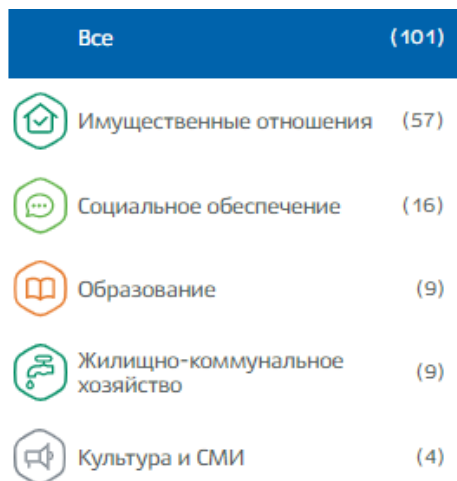


Рисунок 34 - Пример набора категорий для фильтра по категориям услуг

- Просмотр услуг по жизненным ситуациям возможен в двух вариантах (в зависимости от функциональности системы) – просмотр всего списка услуг с фильтрацией по жизненным ситуациям (пример фильтра - Рисунок 35) либо просмотр списка жизненных ситуаций с индивидуальными карточками, содержащими порядок действий и прочую полезную информацию (вкладка «Жизненные ситуации» - Рисунок 36, подробнее – п . 2.4.2);



Все	(177)
 Получение информации	(30)
 Оформление документов	(25)
 Безработные	(7)
 Потребность в реконструкции жилого помещения	(5)
 Беременность и роды	(5)
 Изменение семейного положения	(3)
 Получение справок	(3)

Рисунок 35 - Пример набора жизненных ситуаций для фильтра по жизненным ситуациям

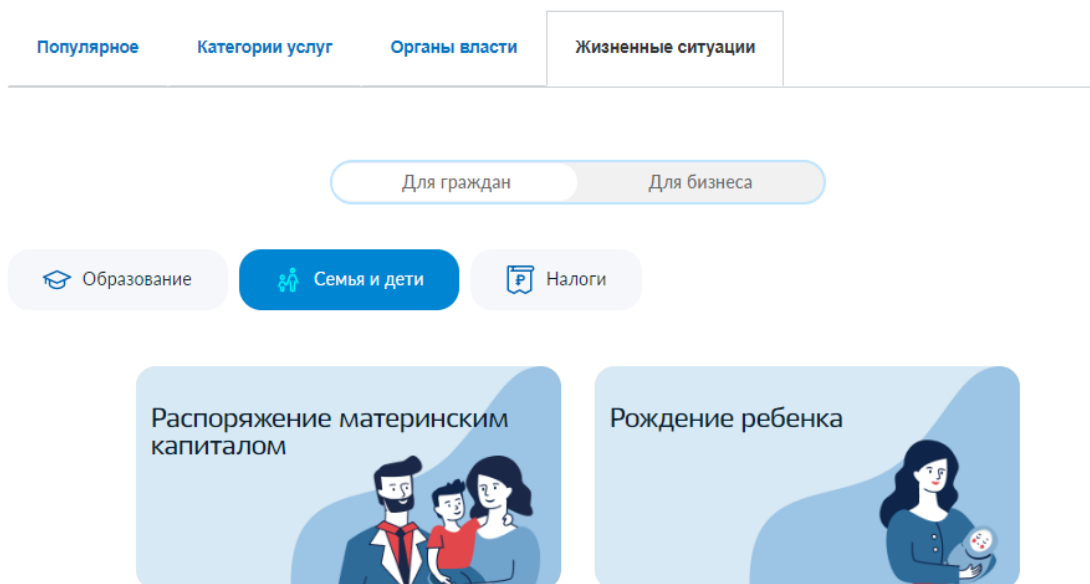


Рисунок 36 – Вкладка «Жизненные ситуации»

- Просмотр ведомств с фильтрацией по уровню: все, региональные ОИВ или органы местного самоуправления (вкладка «Органы власти» - Рисунок 37).

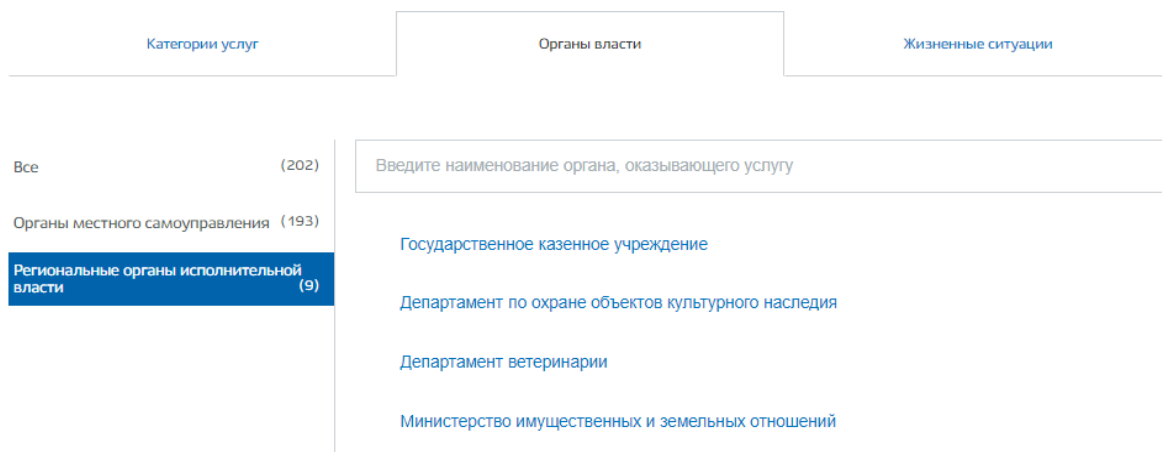


Рисунок 37 - Фильтрация по органам власти

Дополнительно в каталоге предусмотрена возможность:

- отображения только электронных услуг, для этого отметьте чекбокс «Можно получить в электронном виде» (Рисунок 33);

- поиска по ключевым словам – тегам (доступно во вкладке «Категории услуг»), для поиска введите искомый тег в соответствующее поле или выберите один из популярных (Рисунок 33). Нажмите на необходимый тег – он выделится заливкой, а в списке отобразятся только услуги, привязанные к выбранному тегу (Рисунок 38). Для снятия фильтрации по тегу повторно нажмите на него.

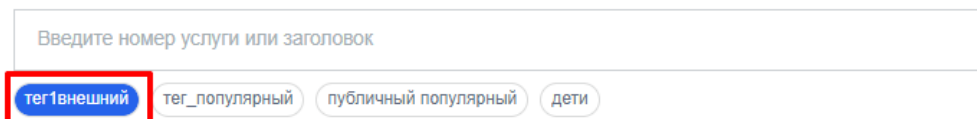


Рисунок 38 – Фильтрация по выбранному тегу

Для выбора услуги нажмите на её наименование - откроется карточка услуги (Рисунок 39), включающая в себя следующие вкладки:

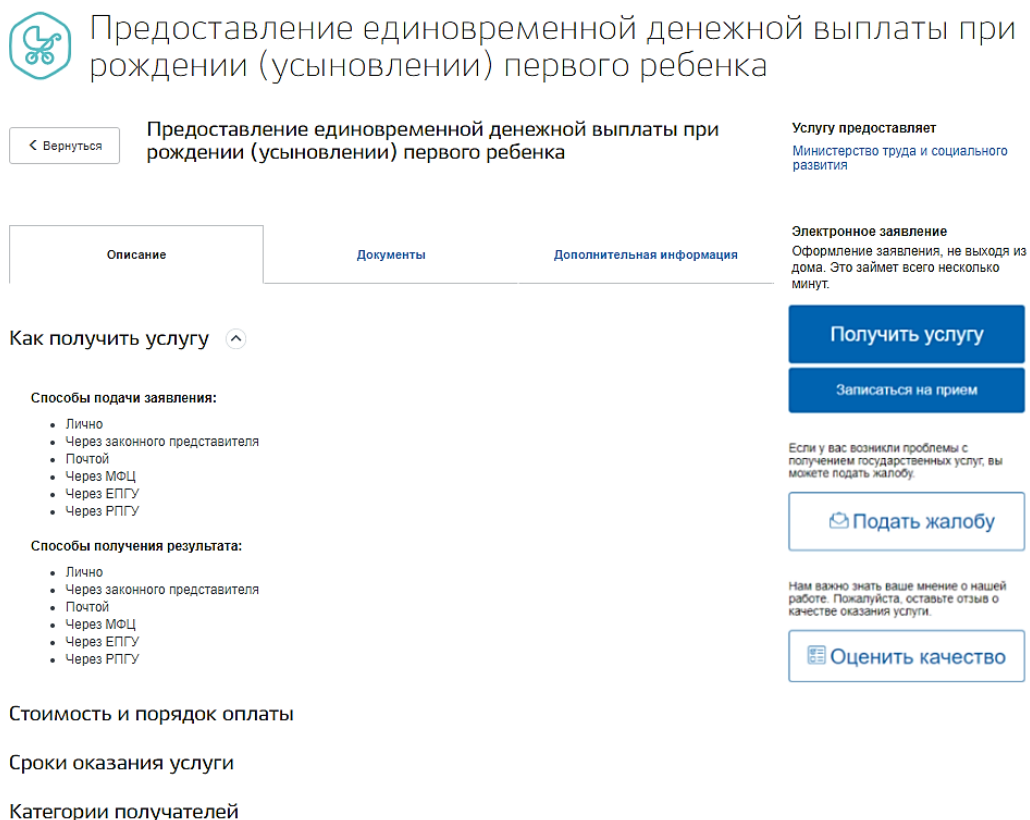




Рисунок 39 - Карточка услуги

- Описание (Рисунок 39). Вкладка содержит следующую информацию:
  - способы получения услуги;
  - стоимость и порядок оплаты;
  - сроки оказания услуги;
  - категории получателей услуги;
  - основания для оказаний услуги, оснований для отказа;

- результат оказания услуги;
- участвующие организации.

Для удобства просмотра информации используйте кнопки « » для сворачивания/разворачивания разделов.

Также в случае, если услуга предоставляется только в определенный период, в её карточке вместо кнопки получения отобразится таймер, отсчитывающий время до открытия услуги для получения (Рисунок 40).

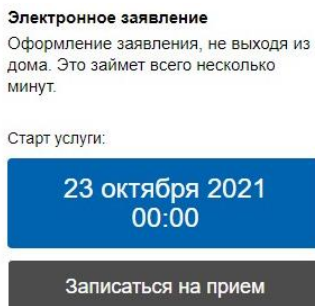


Рисунок 40 - Отображение даты открытия услуги для получения

Время на таймере отображается в формате дни-часы-минуты либо часы-минуты-секунды (Рисунок 41), в случае, если до истечения срока осталось менее суток.

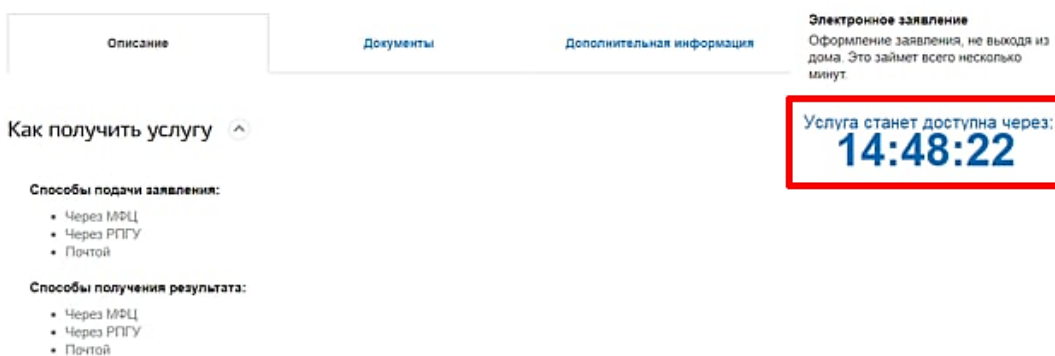


Рисунок 41 - Срок до открытия услуги для получения

После старта предоставления услуги под кнопкой её получения появится аналогичный таймер отсчета срока её доступности в случае, если срок предоставления ограничен (Рисунок 42).

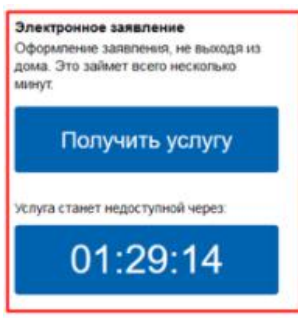


Рисунок 42 - Срок недоступности услуги для получения

- Документы (Рисунок 43);

Содержит в себе документы, необходимые для получения услуги, и документы, предоставляемые по завершению оказания услуги.

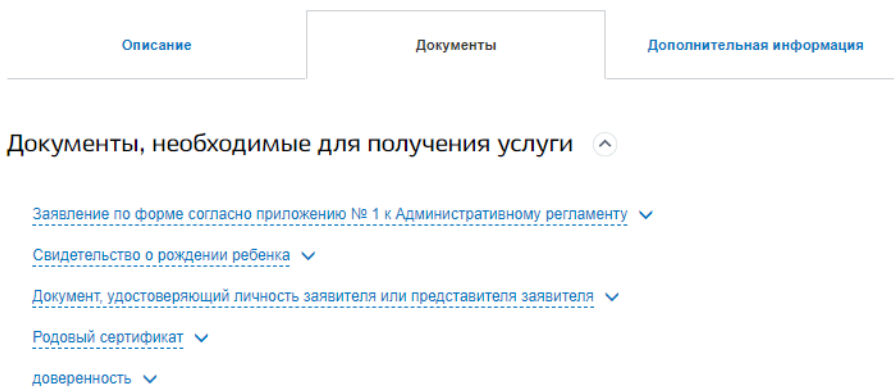




Рисунок 43 - Пример вкладки «Документы»

Для удобства просмотра информации используйте кнопки « » для сворачивания/разворачивания разделов.

Для скачивания шаблона и/или примера заполнения заявления нажмите «Сохранить» рядом со значком шаблона (Рисунок 44).



Рисунок 44 - Шаблоны для заполнения

• Дополнительная информация (Рисунок 45). Вкладка содержит следующую информацию:

- сведения о консультировании;
- контроль оказания услуги;
- порядок обжалования;

- нормативно-правовые акты;
- административный регламент;
- комментарии экспертов.

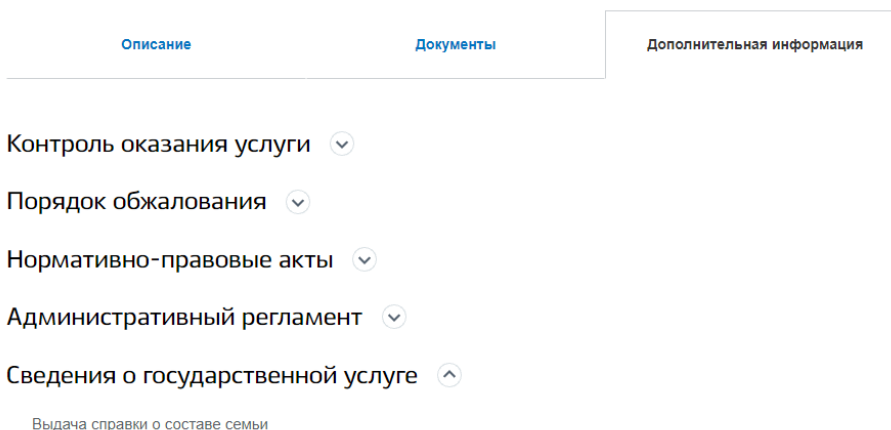




Рисунок 45 - Пример вкладки «Дополнительная информация»

Для удобства просмотра информации используйте кнопки « » для сворачивания/разворачивания разделов.

## 2.4.2 Жизненные ситуации

Жизненная ситуация представляет собой карточку со списком конкретных действий (шагов) и полезной информацией в рамках определенного события, например, рождение ребенка, получение гранта и т.д.

Для просмотра жизненных ситуаций перейдите в одноименную вкладку Каталога услуг (Рисунок 36).

Все жизненные ситуации разделены на определенные категории, а также типы получателей (для граждан или для бизнеса). Для поиска необходимой ЖС нажмите на тип получателя (1 - Рисунок 46), а затем на категорию (2 - Рисунок 46).

Для открытия карточки ЖС нажмите на её обложку (3 - Рисунок 46).

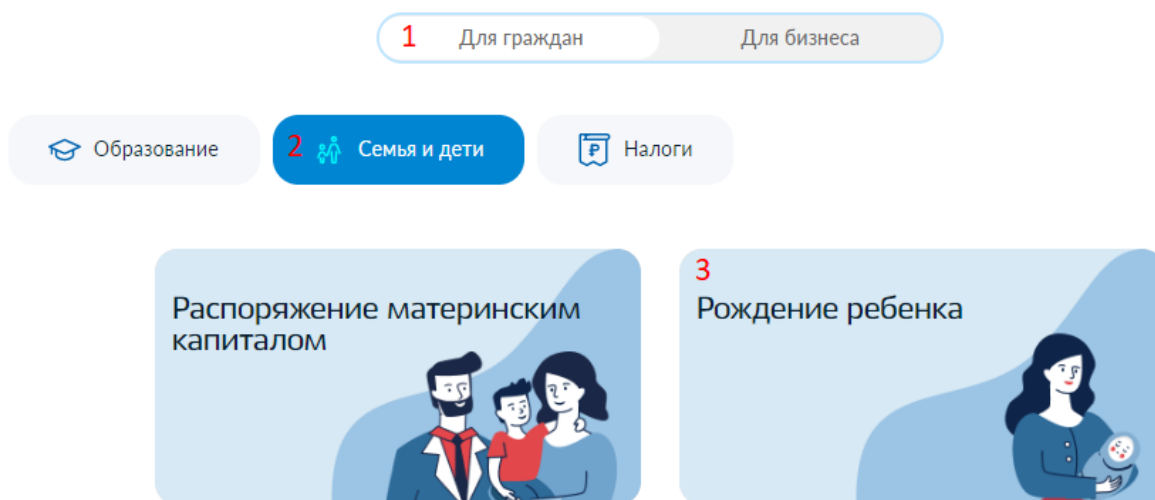


Рисунок 46 - Жизненные ситуации

Карточка ЖС состоит из следующих частей:

1. Меню навигации по разделам карточки – при нажатии на пункт меню происходит переход к соответствующему разделу карточки ЖС;

Главная > Жизненные ситуации > Рождение ребенка

## Рождение ребенка

[← Вернуться](#)

**Общая информация**

Что нужно сделать

Важная информация

Частые вопросы

Другие ситуации

Полезные ресурсы **1**

### Общая информация **2**

Оформите первые документы ребёнка, выберите детский сад, получите пособия и другие меры соцподдержки

### Что нужно сделать **3**

**1. Регистрация ребенка в органе ЗАГС**  
Вы можете получить бумажное медицинское свидетельство о рождении или оформить электронное.

**1. Электронное медицинское свидетельство**  
Дождитесь уведомления от Госуслуг, что данные о рождении ребёнка поступили в личный кабинет. Перейдите из уведомления на форму заявления с предзаполненными данными. Останется только проверить корректность информации и внести недостающую

Отправьте заявление и дождитесь, когда в личный кабинет поступит электронная запись акта о рождении. После регистрации получите приглашение для получения бумажного свидетельства о рождении. Понадобится выбрать удобную дату и время для посещения ЗАГС.

**2. Бумажное медицинское свидетельство**  
Нажмите кнопку "Зарегистрировать рождение". Внесите данные из документа в заявление на регистрацию на Госуслугах. Укажите данные из медсвидетельства ребёнка, потом выберите дату и время посещения ЗАГС для оформления свидетельства о рождении

[Зарегистрировать рождение](#)

**2. Регистрация ребенка по месту жительства**  
Регистрацию можно оформить по месту жительства любого родителя или опекуна в течение 8 рабочих дней с момента подачи заявления.

[Зарегистрировать по месту жительства](#)

**3. Оформление СНИЛС ребенку**  
Родителям новорожденного ребенка не нужно лично посещать ПФР или МФЦ, чтобы подать заявление для оформления на него СНИЛС. ПФР сделает все сам и пришлет данные СНИЛС в личный кабинет мамы. После появления в информационной системе ПФР сведений о рождении ребенка, поступивших из реестра ЗАГС, номер индивидуального лицевого счета ребенка будет оформлен автоматически и направлен в личный кабинет мамы на портале ЕПГУ (если мама зарегистрирована на Едином портале госуслуг).

Если нужен бумажный документ (данные СНИЛС)  
Для получения бумажного документа следует обратиться в клиентскую службу органа ПФР или МФЦ. Выдается документ, подтверждающий данные СНИЛС «Уведомление о регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учёта» (Уведомление).

При обращении в вышеуказанные организации необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, и свидетельство о рождении ребенка.

**4. Запись в детский сад**  
Подайте заявление, выбрав подходящий детский сад и несколько других, на случай отсутствия в нём свободных мест, а также режим пребывания в группе и её направленность

[Запись в детский сад](#)

### Важная информация **5**

Объем и условия получения выплат зависят от региона.

### Частые вопросы

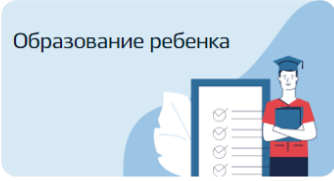
тест

Не нашли ответов?

[Помощь и поддержка](#)

### Другие ситуации

Образование ребенка



### Полезные ресурсы

[Перечень мер поддержки семьям с детьми \(ПФР\)](#)

Рисунок 47 - Карточка ЖС

2. Блок общей информации о жизненной ситуации;

3. Перечень действий (шагов) в рамках выбранной ЖС. Помимо описания действий может содержать ссылки на разные ресурсы, а также кнопки подачи заявлений и записи на прием (подробнее о процессе получения услуги см. в п. 2.4.3, о записи на прием – п. 2.4.5). Созданные из карточки ЖС заявления и записи на прием в дальнейшем отображаются в соответствующих разделах Личного кабинета.

4. Блок «Интересно и полезно» - содержит ссылки на новости (при наличии), связанные с выбранной жизненной ситуацией.

5. Блок дополнительной информации – наполнение блока различается в зависимости от конкретной ЖС и может включать в себя важную информацию, ссылки на связанные услуги, полезные ресурсы, ссылки на другие ЖС, перечень часто задаваемых вопросов касательно ЖС и ответы на них.

### 2.4.3 Получение услуги

Для получения услуги необходимо нажать на кнопку «[Получить услугу](#)» на вкладке с описанием услуги. Если оказание услуги ведомством временно приостановлено, отобразится соответствующее уведомление (Рисунок 48).

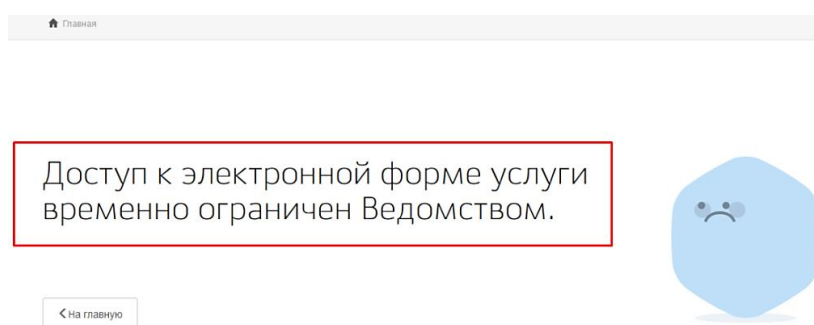


Рисунок 48 - Доступ к услуге временно ограничен

Также в некоторых случаях доступ к подаче заявления может быть ограничен при наличии ранее поданного заявления по выбранной услуге, которое еще не завершено на момент повторной подачи. В этом случае вместо формы заявления при открытии черновика или нажатии «Получить услугу» отобразится страница с сообщением: *«У Вас имеются ранее поданные заявления. Для подачи нового заявления, просим дождаться их рассмотрения. Ссылки на незавершенные заявления: XXXXX»*, где XXXXX – номер-ссылка на карточку незавершенного заявления.

Незавершенное заявление – это заявление, имеющее промежуточные статусы по услуге:

1. Промежуточные результаты от ведомства (код 7)
2. Принято от заявителя (код 1)
3. Принято ведомством (код 6)
4. Отправлено в ведомство (код 21)

5. Заявка требует дополнительной корректировки (код 15)

6. Ожидание дополнительной информации от пользователя (код 14)

7. В процессе отмены (код 9)

Если оказание услуги не ограничено – откроется форма подачи заявления (Рисунок 49).

Продление срока разрешения (Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, а также на ввод объектов в эксплуатацию)

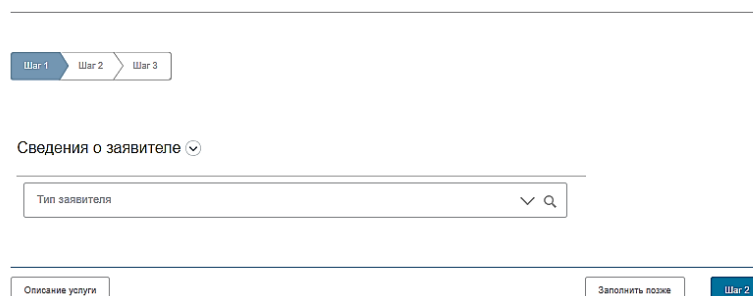


Рисунок 49 - Заполнение шагов услуги (пример)

Заполните поля в форме. Для продолжения заполнения нажмите кнопку с наименованием следующего шага. Если необходимо заполнить поля шага позже - нажмите на кнопку «Заполнить позже». В таком случае появится всплывающее уведомление о сохранении формы (Рисунок 50). При повторном нажатии кнопки сохранения без внесения изменений отобразится уведомление «Форма уже сохранена».

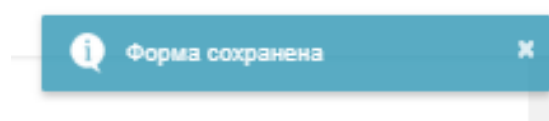


Рисунок 50 - Всплывающее уведомление

В ЛК отобразится уведомление с черновиком сохраненной формы услуги. Для продолжения заполнения необходимо выбрать его разделе «Заявления» (Рисунок 17).

Для некоторых услуг в форме заявления отображается серверное время (Рисунок 51). Данные представлены по московскому времени.

Я несу ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за предоставление заведомо ложных или неполных сведений

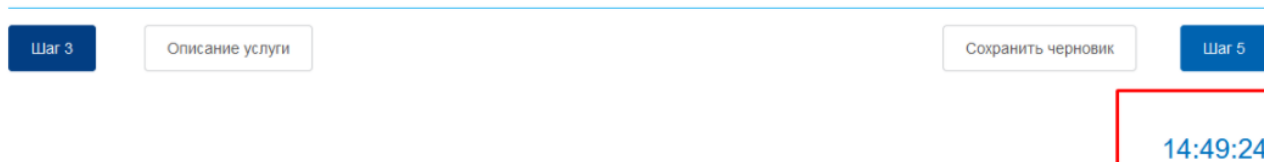


Рисунок 51 - Отображение серверного времени

В случае необходимости загрузки фото на форму (Рисунок 52) перетащите файл прямо в поле загрузки или нажмите «**Загрузить Фотографию**» и выберите нужный файл в открывшемся окне. Перед выбором фото внимательно ознакомьтесь с требованиями, нажав «Требования к фото».



Рисунок 52 - Поле для загрузки фото

Обратите внимание, выбранное фото должно быть не менее 300 dpi, иначе система не позволит загрузить его в поле (Рисунок 53).

Рисунок 53 - Уведомление об ошибке загрузки фото

После заполнения всех полей формы нажмите на кнопку отправки. Система отобразит уведомление о направлении заявки в ведомство (Рисунок 54).

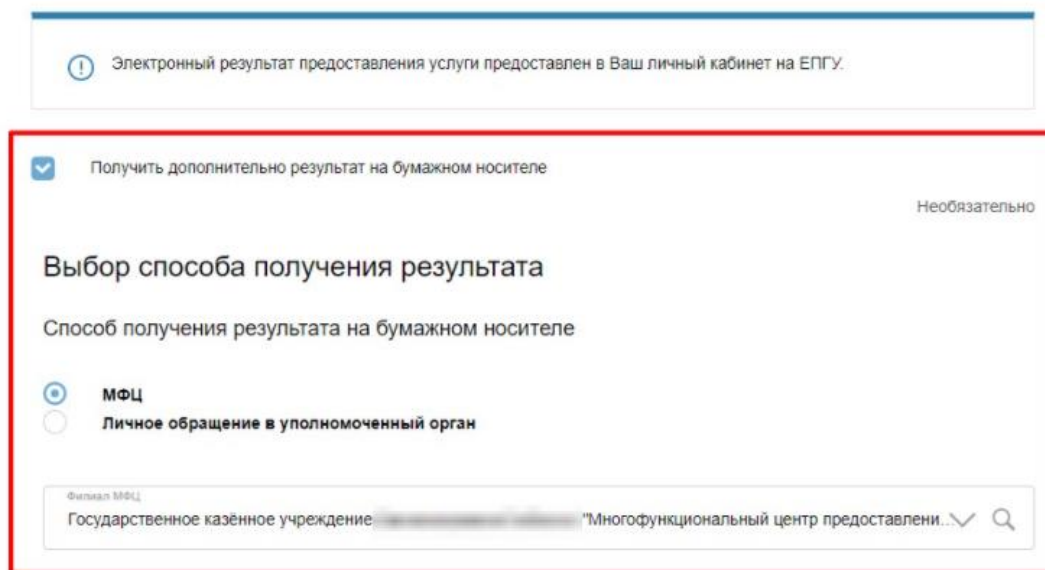
Рисунок 54 - Заявление направляется в ведомство

Все изменения статуса услуги доступны для отслеживания в личном кабинете в карточке заявления. В случае, если заявление отправлено по комплексу услуг, то автоматически создадутся отдельные карточки по каждой из услуг комплекса.

#### 2.4.4 Получение результата в МФЦ

Для получения результата в МФЦ отметьте соответствующий способ при подаче заявления и выберите нужный филиал из выпадающего списка (Рисунок 55).

Способ получения результата



Электронный результат предоставления услуги предоставлен в Ваш личный кабинет на ЕПГУ.

Получить дополнительно результат на бумажном носителе Необязательно

**Выбор способа получения результата**

Способ получения результата на бумажном носителе

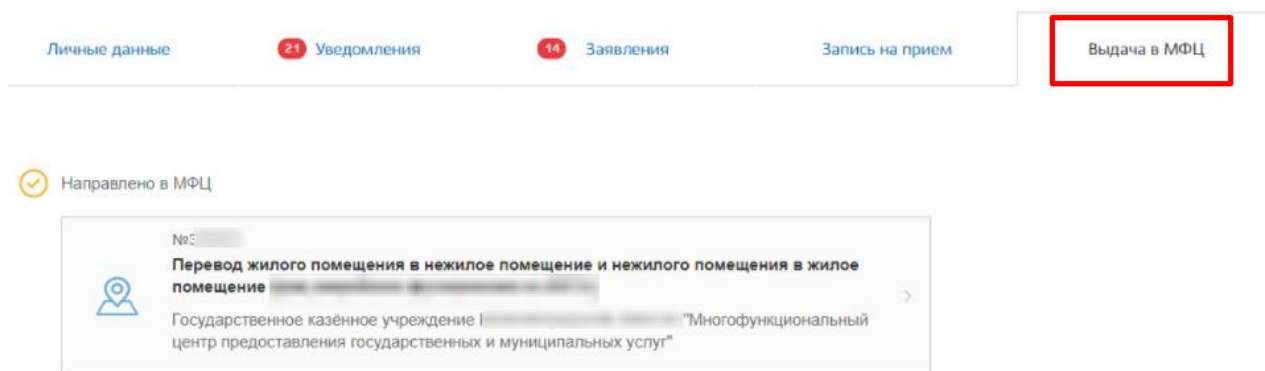
**МФЦ**

Личное обращение в уполномоченный орган

Филиал МФЦ  
Государственное казённое учреждение "Многофункциональный центр предоставлени...

Рисунок 55 - Выбор получения результата в МФЦ

После перехода заявления в статус *«Исполнено»*, автоматически направляется запрос в МФЦ на создание заявления, статус рассмотрения которого отображается в ЛК в разделе «Выдача в МФЦ» (подробнее п. 2.3.13). На этапе отправки заявление находится в статусе *«Направлено в МФЦ»* (Рисунок 56).



Личные данные 21 Уведомления 14 Заявления Запись на прием Выдача в МФЦ

✓ Направлено в МФЦ

№: [redacted]  
**Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение** [redacted]  
Государственное казённое учреждение | [redacted] "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"

Рисунок 56 - Заявление направлено в МФЦ

#### 2.4.5 Запись на прием

#### 2.4.6 Из формы заявления

Запись на прием будет предпоследним шагом при заполнении формы заявления (Рисунок 57).

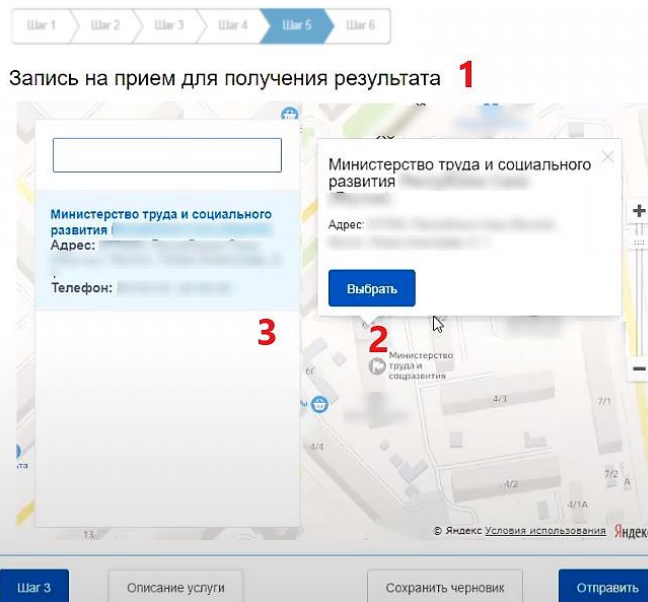


Рисунок 57 - Шаг записи на прием

На форме отобразится заголовок с указанием цели приема (1 - Рисунок 57), список оказывающих прием подразделений ведомства с адресами и телефонами (3 - Рисунок 57), а также карта, на которой при выборе одного из подразделений устанавливается пин с краткой информацией и кнопкой выбора (2 - Рисунок 57).

Выберите необходимое подразделение на карте и нажмите «Выбрать» (2 - Рисунок 57). В форме отобразится календарь со слотами для записи (Рисунок 58). Недоступные для бронирования слоты выделены серой заливкой, при наведении на такой слот система отобразит подсказку о том, что слот занят.

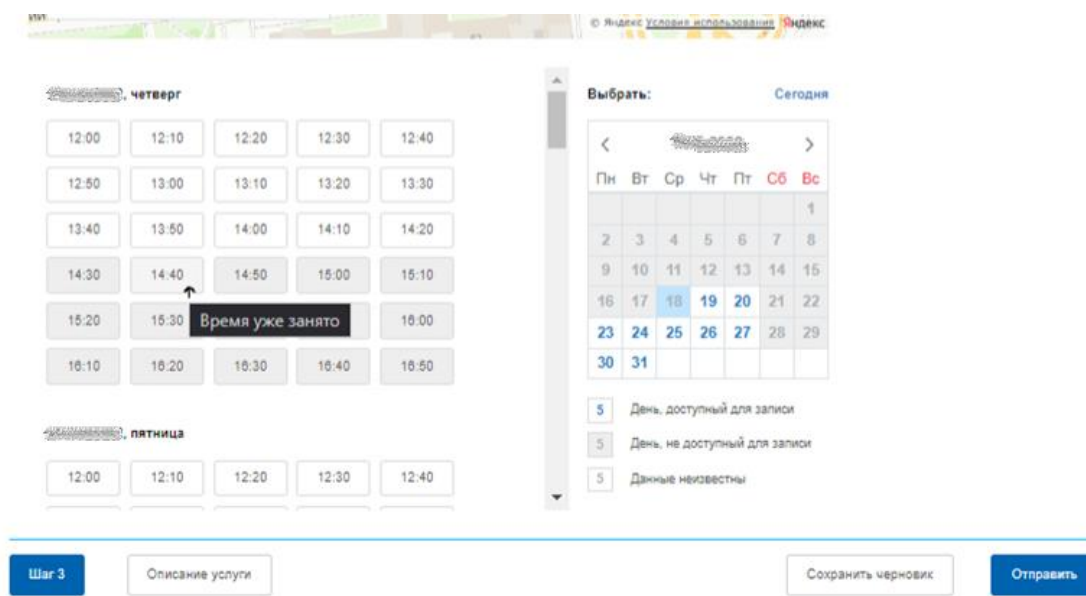


Рисунок 58 - Загрузка слотов записи на прием

Выберите интересующую дату, нажав на её слот, и подтвердите действие в появившемся окне (Рисунок 59).

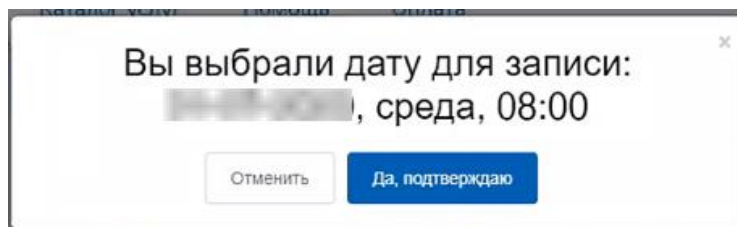


Рисунок 59 - Подтверждение записи

После подтверждения появится уведомление о предварительной брони (Рисунок 60).

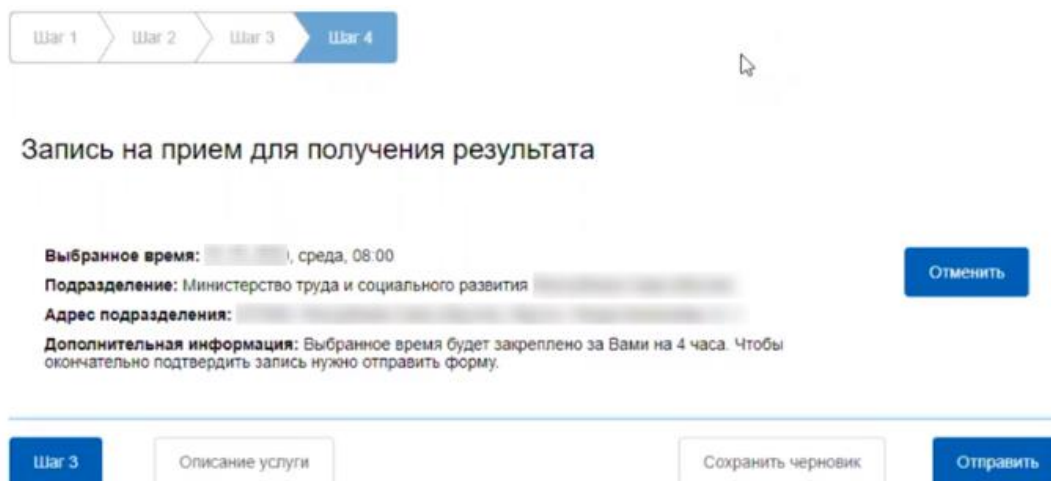


Рисунок 60 - Уведомление о брони

Для подтверждения брони записи отправьте заявление. После отправки заявления информация о записи на прием доступна из карточки заявления – для этого нажмите кнопку «Перейти к записи на прием» (Рисунок 61). Дополнительно из уведомления о записи на прием можно обратно вернуться к заявлению – для этого нажмите «Перейти к заявке».

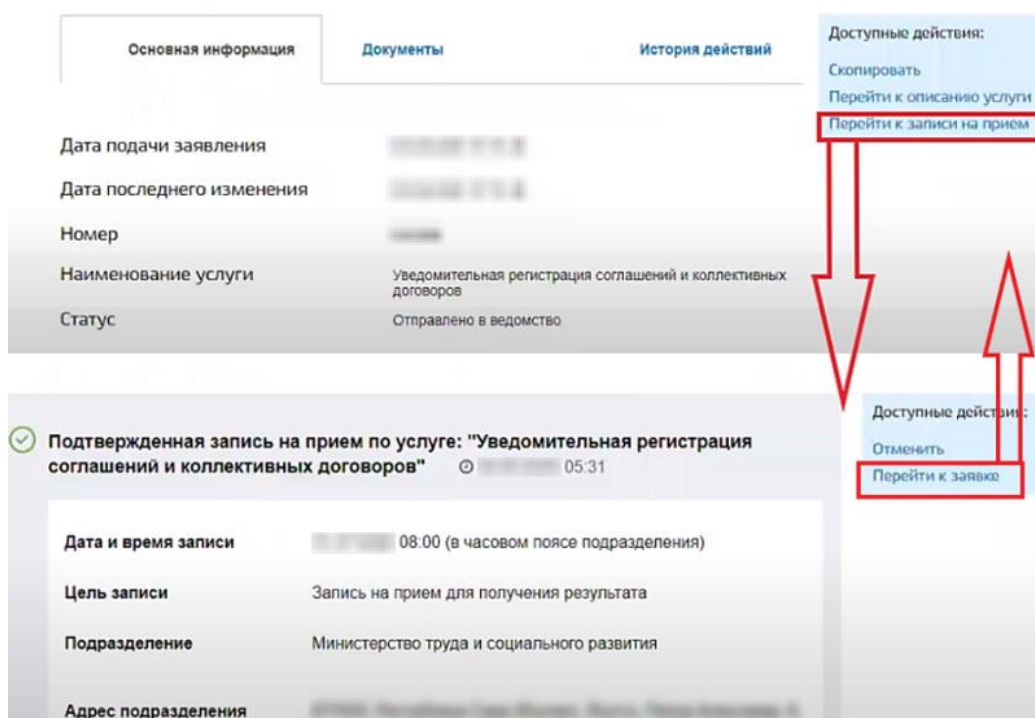


Рисунок 61 - Просмотр записи на прием

Помимо этого, информация о записи будет доступна в Личном кабинете во вкладках «Запись на прием» (Рисунок 26) и «Уведомления» (Рисунок 16).

## 2.4.7 Из карточки услуги

Такой вид записи используется для оказания консультаций или доноса документов и позволяет записаться на прием БЕЗ подачи заявления.

Нажмите кнопку «Записаться на прием» в карточке услуги (Рисунок 39). Система сразу откроет список ведомств, доступных для записи на прием по выбранной услуге (Рисунок 62).

Запись на консультацию к руководителю по услуге «Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (Предоставление сведений о конкретной лицензии)»

Предварительная запись на прием к руководителю (консультация)

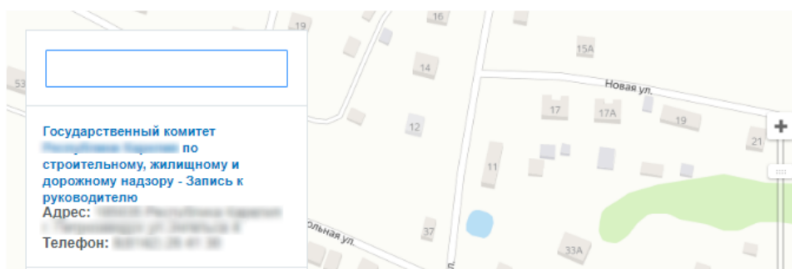


Рисунок 62 - Запись на прием из карточки услуги

После выбора ведомства на карте отобразится календарь со слотами для записи. После выбора интересующей даты в календаре справа – слоты записи для выбранной даты подсветятся голубым (аналогично - Рисунок 58). Выберите интересующую дату, нажав на её слот, и подтвердите действие в появившемся окне (Рисунок 59). После подтверждения выбора слота отобразится информация об успешном бронировании (Рисунок 63).

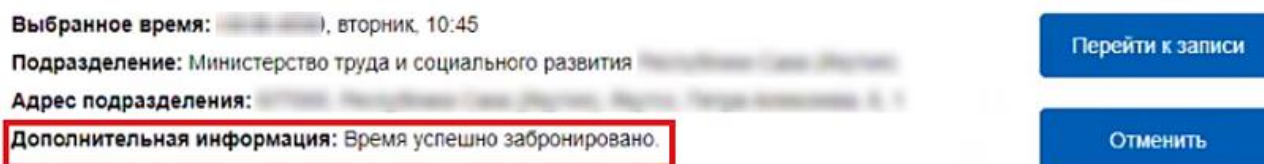


Рисунок 63 - Время успешно забронировано

Поскольку запись на прием не привязана к заявлению, то информация о ней доступна в Личном кабинете только во вкладках «Запись на прием» (Рисунок 26) и «Уведомления» (Рисунок 16).

## 2.4.8 Подача жалобы на оказание услуги

Подача жалобы доступна как из карточки заявления (Рисунок 64), так и из карточки услуги (Рисунок 39). Кнопка подачи из карточки услуги доступна как для авторизованных, так и для неавторизованных пользователей.

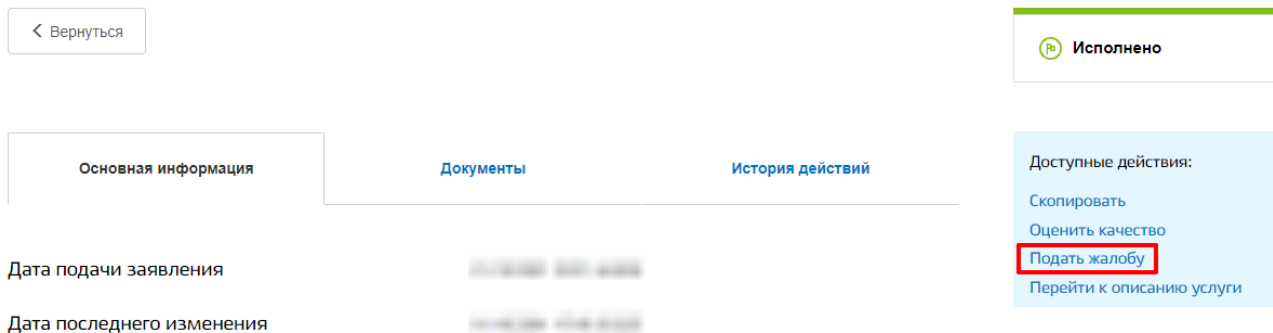


Рисунок 64 - Кнопка подачи жалобы из карточки заявления

При нажатии кнопки происходит переход к форме подачи жалобы (Рисунок 65).

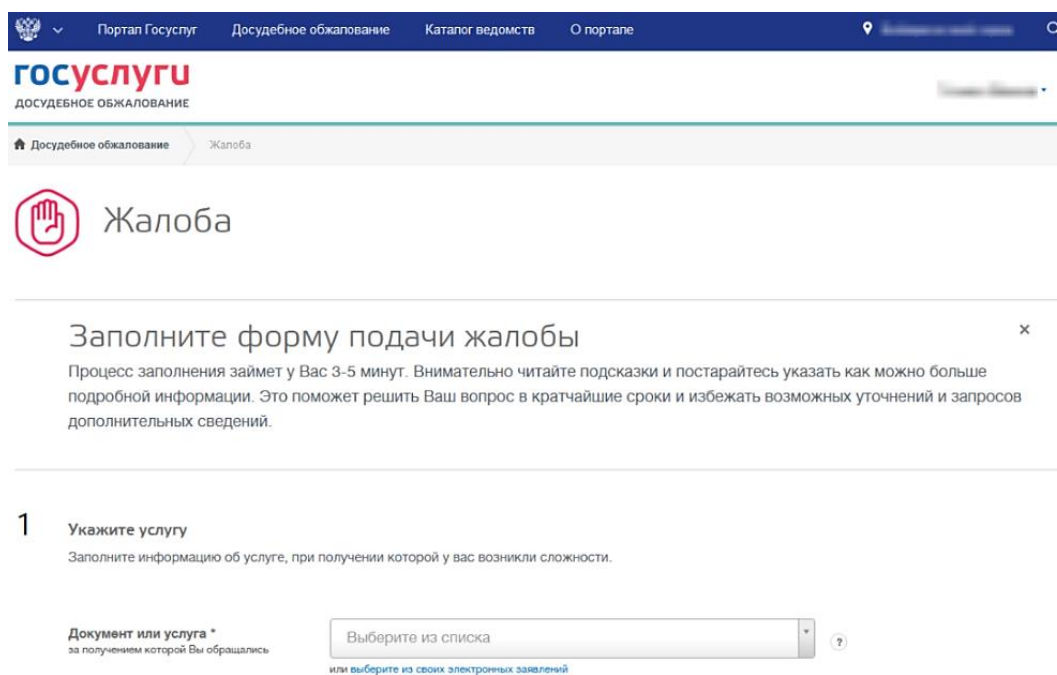


Рисунок 65 - Форма подачи жалобы

## 2.4.9 Оценка качества оказания услуги

Оценка качества доступна как из карточки заявления (Рисунок 66), так и из карточки услуги (Рисунок 39). Важно! Оценка из карточки услуги доступна **только для авторизованных пользователей**.

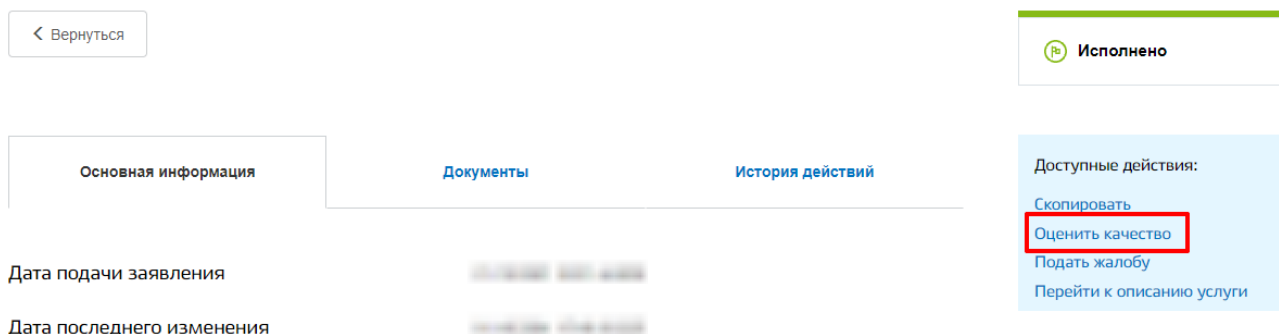


Рисунок 66 - Кнопка оценки качества в карточке заявления

В карточке услуги/заявления нажмите кнопку «Оценить качество». В открывшейся анкете оцените параметры оказания услуги (Рисунок 67).

Главная

[← Перейти к услуге](#)

### Анкета

#### Перечень вопросов

Поставьте отметки в каждом вопросе и укажите дополнительный комментарий (при необходимости)

Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги в электронном виде

- Отлично
- Хорошо
- Нормально
- Плохо
- Очень плохо

Время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления государственной услуги

- Отлично
- Хорошо
- Нормально
- Плохо
- Очень плохо

Рисунок 67 - Анкета оценки оказания услуги

Заполнение анкеты доступно неограниченное количество раз. После отправки анкеты появляется заставка с благодарностью за заполнение и кнопкой возврата в карточку услуги (Рисунок 68).

Главная

### Спасибо за вашу оценку!

[← Перейти к услуге](#)

Рисунок 68 - Анкета заполнена

Данные по оценке будут направлены администратору Портала.

#### 2.4.10 Интерактивные чаты

Интерактивный чат предназначен для общения с представителем ведомства в рамках оказания услуг. Доступность чата в карточке услуги и/или в форме заявления на её получение настраивается администратором системы.

Для открытия окна интерактивного чата нажмите на вкладку справа (Рисунок 69):

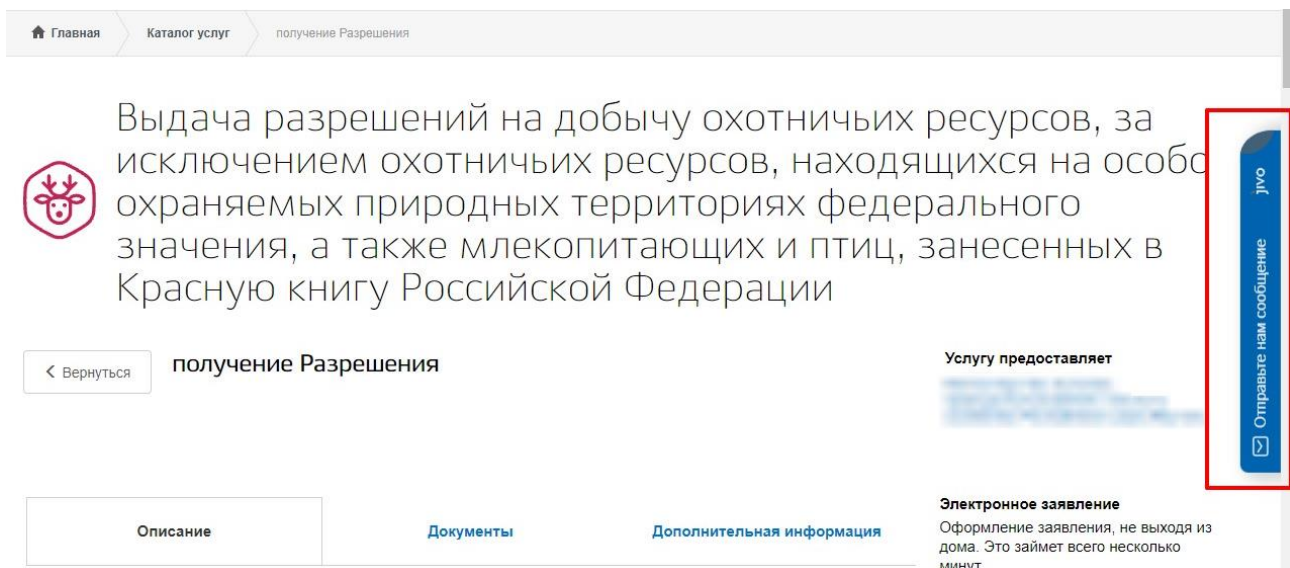



Рисунок 69 - Вкладка интерактивного чата

Введите в открывшееся окно (Рисунок 70) текст вашего вопроса и нажмите кнопку отправки «» (кнопка активна только после внесения в поле хотя бы одного символа):

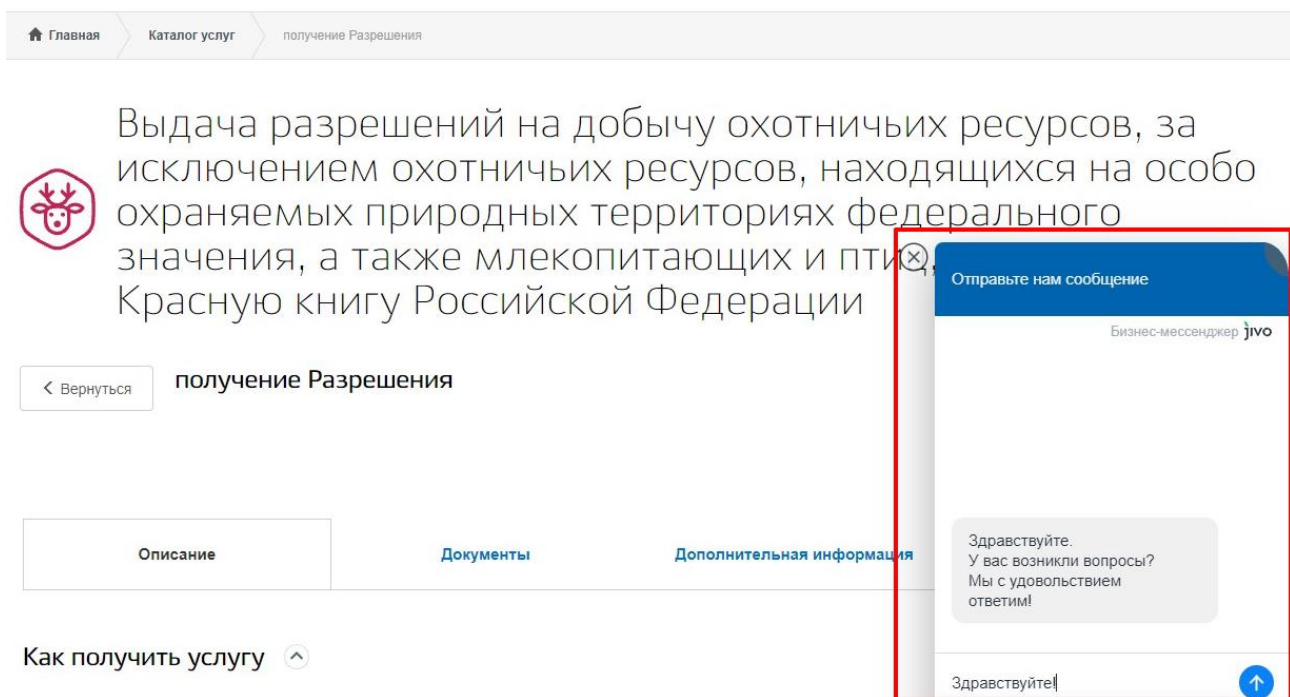


Рисунок 70 - Окно чата

Для закрытия чата нажмите «» в левом верхнем углу его окна.

## 2.5 Помощь

При возникновении вопросов перейдите в раздел помощи (Рисунок 71).



Рисунок 71 - Помощь

В разделе содержится список наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них (Рисунок 72).



## Помощь

Получить услугу  
Все категории

Что вы ищете?

Как восстановить пароль

Как зарегистрироваться на портале

На нашем портале используется Единая система идентификации и аутентификации, поэтому, если вы уже зарегистрированы на Едином портале государственных услуг, дополнительная регистрация не потребуется. При клике на кнопку «Зарегистрироваться» вы будете перенаправлены на регистрационную форму портала Госуслуг.

Регистрация состоит из трех этапов.

**Этап 1. Регистрация Упрощенной учетной записи.**  
Заполните в регистрационной форме фамилию, имя, мобильный телефон или e-mail. После клика на кнопку регистрации вы получите ссылку на страницу оформления пароля.

**Этап 2. Подтверждение личных данных – создание Стандартной учетной записи.**

Не нашли то, что искали? Воспользуйтесь формой обратной связи.

Обратная связь

Рисунок 72 – Список вопросов и ответов

Если вы не нашли ответ на свой вопрос, то воспользуйтесь формой обратной связи, нажав на кнопку «**Обратная связь**» (доступность кнопки определяется администратором системы). Заполните открывшуюся форму (Рисунок 73) и нажмите на кнопку «**Отправка формы**».

### Сообщения в службу поддержки

Выберите тему сообщения  
Отзыв, пожелание, идея по работе Портала

Сообщение

Ссылка на страницу

Необязательно

Фамилия

Необязательно

Имя

Необязательно

Отчество

Необязательно

Email

Телефон

Необязательно

Отправка формы

Рисунок 73 - Форма обратной связи

## 2.6 Оплата

Раздел «Оплата» предназначен для оплаты услуг и госпошлин (Рисунок 74, Рисунок 75).

### Оплата услуг



#### Госпошлины

Оплата всех госуслуг теперь в одном месте



#### ЖКХ

Выберите поставщика услуг и оплатите коммунальные услуги

Рисунок 74 - Раздел «Оплата»

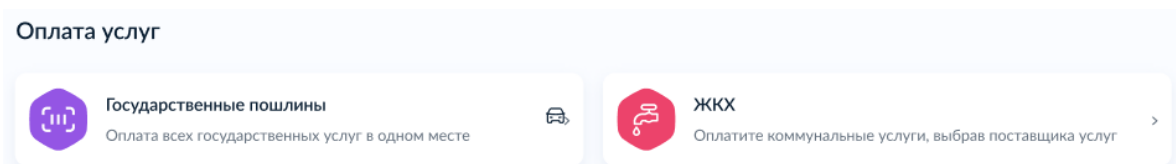


Рисунок 75 - Раздел «Оплата» (альтернативный дизайн)

Выберите необходимую категорию и перейдите к оплате услуг, нажав на нужную категорию.

### 2.6.1 Оплата госпошлин

Раздел предоставляет возможность оплаты квитанции по УИН (Рисунок 76).

#### Оплата по номеру квитанции (УИН)

УИН – это уникальный идентификатор начисления. Указывается в платежных поручениях на перечисление налогов и взносов, квитанциях на оплату штрафов ГИБДД и других платежных документах. На различных платежных документах УИН может называться по-разному. Например, «Индекс документа» или просто «Код».

Вы можете осуществить платеж на портале, введя номер в поле и проверив наличие начислений. Оплатить по квитанции вы можете только услуги, представленные на портале.

[Что такое УИН и как с помощью него совершить платеж?](#) 

Рисунок 76 - Оплата по номеру УИН

Введите УИН в одноименное поле и нажмите «Оплатить». Система автоматически переведет вас на страницу ЕПГУ для внесения реквизитов карты и безопасной оплаты.

### 2.6.2 Оплата услуг ЖКХ

Раздел предназначен для оплаты жилищно-коммунальных услуг.

### 2.6.3 Стандартный дизайн раздела

#### 2.6.3.1 Управление списком адресов

Для управления адресами перейдите в подраздел «Мои адреса» (Рисунок 77).

#### Адреса

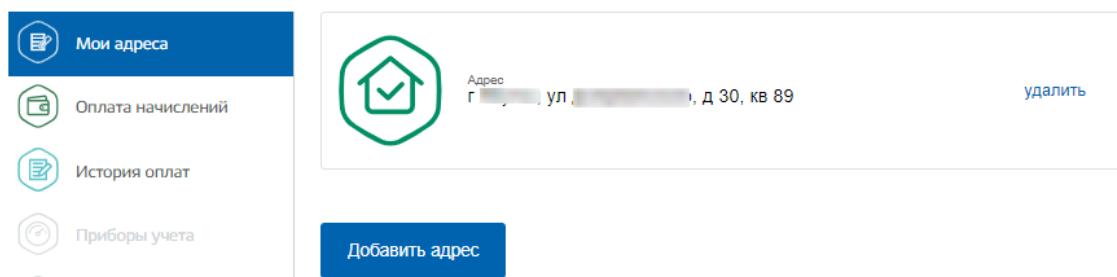


Рисунок 77 - Мои адреса

**Чтобы добавить новый адрес**, нажмите кнопку «**Добавить адрес**» и заполните раскрывшуюся форму (Рисунок 78). Поэтапно выберите необходимые атрибуты адреса из выпадающих списков в полях формы (город/район, населенный пункт, улица, дом, квартира).

По завершении нажмите кнопку «**Добавить**» - созданный адрес отобразится в списке (Рисунок 77).

Добавление адреса

Город/район

Населенный пункт

Улица

Дом

Квартира

Отмена

Добавить

Добавление домохозяйства производится путем ввода адреса домохозяйства. Адрес должен совпадать с адресом в ФИАС. Более подробную информацию о ФИАС можно на сайте Федеральной налоговой службы <https://fias.nalog.ru>

Рисунок 78 - Добавление адреса

**Для настроек рассылок** перейдите в режим редактирования адреса. Отметьте чекбоксы нужных уведомлений (о начислениях и/или внесении показаний) и отправки платежного документа для активации рассылки. Для деактивации – снимите отметку с чекбокса. Выбранные рассылки поступают на e-mail адрес, указанный в вашей учетной записи ЕСИА.

Адрес

г. [redacted], ул. [redacted], д. 6, корп. а, кв. 7

удалить

Подписка на рассылку

Уведомления о начислениях

Уведомления о внесении показаний

Отправлять платежный документ

Рисунок 79 - Настройки рассылок

**Для удаления адреса** нажмите кнопку «**удалить**» в его строке и подтвердите действие в окне уведомления (Рисунок 80).

Вы действительно хотите удалить адрес?

Да

Нет

Рисунок 80 - Подтверждение удаления адреса

### 2.6.3.2 Передача показаний счетчиков

**Для передачи показаний счетчиков** перейдите в раздел «Приборы учета» и выберите адрес, по которому нужно подать данные, из выпадающего списка – на странице загрузятся данные о приборах учета по указанному адресу (Рисунок 81). Строка каждого счетчика содержит информацию по его типу, номеру прибора, дате следующей поверки, а также предыдущие показания с месяцем расхода.

Введите показания нужного счетчика в поле «Текущее показание» в его строке – система автоматически отобразит расход по потреблению. Нажмите «**Отправить**» для передачи показаний.

- История оплат
- Приборы учета
- Анализ расходов

Адрес, по которому осуществлялись услуги

г. \_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_, д. 6, корп. а, кв. 7

**Приборы учета**

Услуга	Тип, номер прибора, дата след. поверки	Предыдущее показание		Текущее показание		Расход за расчетный период	Дата ввода
		Месяц расхода	Значение	Месяц расхода	Значение		
Газоснабжение	G-1, 206565, 01.06.2025	10.2021	120.000	11.2021	<input type="text" value="128"/>	8.000	
Горячее водоснабжение	-СГБМ-16, 55987, 05.06.2027	10.2021	231.000	11.2021	<input type="text"/>	0.000	
Электроснабжение	НЕВА, 432215, 04.03.2023	10.2021	10468.000	11.2021	<input type="text"/>	0.000	
Холодное водоснабжение	-СГБМ-16, 55988, 05.06.2064	10.2021	669.000	11.2021	<input type="text"/>	0.000	

**Отправить**

Рисунок 81 - Раздел «Приборы учета»

**Для просмотра истории показаний** перейдите в «Анализ расходов» и выберите интересующий адрес из выпадающего списка – на открывшейся странице отобразятся переданные значения за текущий год в разбивке по месяцам и с указанием даты подачи (Рисунок 82). Помимо списочного отображения на странице имеется график показаний по месяцам.

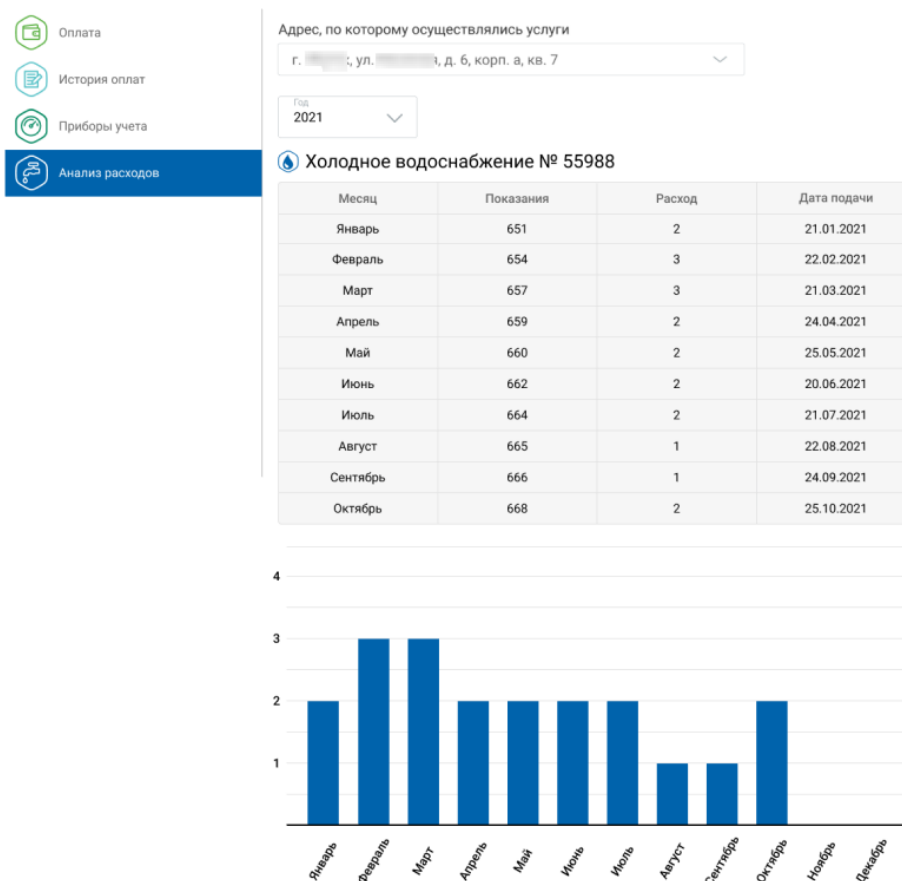


Рисунок 82 – Раздел «Анализ расходов»

При необходимости посмотреть показания за предыдущие года (при их наличии) выберите нужное значение из выпадающего списка в поле «Год» - список показаний обновится автоматически.

### 2.6.3.3 Проведение оплаты

Для оплаты перейдите в раздел «Оплата начислений» и выберите адрес, по которому нужно произвести оплату, из выпадающего списка. Система автоматически отобразит начисления по выбранному адресу при их наличии (Рисунок 83).

#### Оплата начислений



Получатель	Номер счета	Начислено	К оплате
<input checked="" type="checkbox"/> УК [redacted] Оферта	05-0025497	820,60 Р	820,60 Р + Комиссия 60 Р
<input checked="" type="checkbox"/> Домофон-сервис Оферта	507122	60,00 Р	60,00 Р Без комиссии
<input checked="" type="checkbox"/> ФИЛИАЛ : [redacted] Оферта	3619106	465,08 Р	465,08 Р Без комиссии
<input checked="" type="checkbox"/> [redacted] :энерго	1001605143	2321,2 Р	2321,20 Р Без комиссии


К оплате: **3666,88 Р**  
+ Сумма всех комиссий: **60,00 Р**

Я ознакомлен(на) и согласен(на) с условиями настоящей оферты поставщиков

Итого к оплате: **3726,88** **Оплатить**

Рисунок 83 – Подраздел «Оплата начислений»

**Для просмотра детальной информации по начислению** за отдельную услугу нажмите кнопку «» в её строке – раскроется таблица с разбивкой по суммам (Рисунок 84). Чтобы свернуть данные, нажмите «».

**Для скачивания платежного документа** нажмите кнопку «» - документ откроется в отдельной строке браузера.

Получатель	Номер счета	Начислено	К оплате					
<input checked="" type="checkbox"/> УК <span style="background-color: #cccccc; color: #cccccc;">[REDACTED]</span> Оферта	05-0025497	820,60 ₽	820,60 ₽ <span style="float: right;">^</span> + Комиссия 60 ₽					
Услуга	Организация	Ед. изм.	Норматив (оправочно)	Расход	Тариф/доля начисления СОИ(ОДН)	Начислено за расчетный период, руб.	Перерасчеты и корректировки	Всего начислено, руб.
Водоотведение	АО Водоканал	М3	9,174	417,88	45,55	451,41	0	451,41
Обращение с твердыми комм. отходами	ООО <span style="background-color: #cccccc;">[REDACTED]</span> ССТИ	М3	0,155	94,71	611,01	94,71	0	102,31
Газоснабжение	УГРС АО <span style="background-color: #cccccc;">[REDACTED]</span>	М3	2	18,54	9,269	18,54	0	-129,57
Холодное водоснабжение	АО Водоканал	М3	6,264	410,61	65,55	410,61	0	443,55
Тех. облсл. внутридомового гвз. оборуд.	УГРС АО <span style="background-color: #cccccc;">[REDACTED]</span>	КВ-РА	1	44,56	44,56	44,56	0	7,76
Тех. облсл. общедомового имущества	ООО УК ДСК	М2	38,5	711,48	18,48	711,48	0	768,61
Уборка мест общ. пользования дома	ООО УК ДСК	М2	38,5	132,83	3,45	132,83	0	143,49
ТЕХ. ОБСЛ. НАРУЖНОГО ГАЗ. ОБОРУДОВАНИЯ	УГРС АО <span style="background-color: #cccccc;">[REDACTED]</span>	М2	38,5	73,15	1,9	73,15	0	79,02
Хол. водоснабж. на содержание общ. имущества	ООО УК ДСК	М2	38,5	9,23	0,24	9,23	0	9,97
Водоотведение на содержание общ. имущества	ООО УК ДСК	М3	38,5	10,9	0,283	10,9	0	11,77
Гор. водоснабж. на содержание общ. имущества	ООО УК ДСК	М3	38,5	14,29	0,371	14,29	0	15,44
Электроснабж. на содержание общ./ имущества	ООО УК ДСК	М3	38,5	336,57	8,742	336,57	0	363,58
ПЕНИ	ООО <span style="background-color: #cccccc;">[REDACTED]</span> ССТИ	КВ-РА	4	0	0	0	0	-9,08
Задолженность (аванс) на начало расчетного периода							0	
Начислено с учетом перерасчетов и т.д.							0	
Принятые оплаты: в расчетном периоде							0	
Итого к оплате							0	
Пени							0	
Всего к оплате							0	
<input checked="" type="checkbox"/> Домофон-сервис Оферта	507122	60,00 ₽			60,00 ₽ <span style="float: right;">v</span> Без комиссии			

Рисунок 84 - Просмотр детальной информации по начислению

**Для оплаты отдельных начислений** отметьте чекбоксы в начале их строк (отмечено красным - Рисунок 99), итоговая сумма оплаты пересчитается по выбранным начислениям.

**При необходимости оплатить меньшую/большую сумму, чем выставленные начисления,** внесите её в поле «Итого к оплате» в нижней части страницы – система автоматически распределит её по всем выбранным поставщикам пропорционально изначальным начислениям (отмечено зеленым - Рисунок 99).

После нажатия кнопки «Оплатить» откроется защищенная страница для внесения реквизитов платежного средства и проведения оплаты.

## Оплата начислений

Мои адреса

**Оплата начислений**

История оплат

Приборы учета

Анализ расходов

Адрес, по которому осуществлялись услуги  
г. Москва, ул. Армянская, д. 6, корп. а, кв. 7

Расчетный месяц - сентябрь

Получатель	Номер счета	Начислено	К оплате
<input checked="" type="checkbox"/> УК, Оферта	05-0025497	820,60 ₽	480,00 ₽ + Комиссия 60 ₽
<input type="checkbox"/> Домофон-сервис Оферта	507122	60,00 ₽	60,00 ₽ Без комиссии
<input checked="" type="checkbox"/> Оферта	3619106	465,08 ₽	254,00 ₽ Без комиссии
<input checked="" type="checkbox"/> энерго	1001605143	2321,2 ₽	1266,00 ₽ Без комиссии

Скачать ОПД

К оплате: 2000,00 ₽  
+ Сумма всех комиссий: 60,00 ₽

Я ознакомлен(на) и согласен(на) с условиями настоящей оферты поставщиков

Итого к оплате: 2060

Оплатить

Рисунок 85 - Оплата отдельных начислений и пропорциональное разделение суммы

### 2.6.3.4 История платежей

Для просмотра произведенных платежей перейдите в подраздел «История начислений». Выберите адрес, по которому производилась оплата, и год оплаты, далее нажмите «**Выбрать**» — система отобразит список платежей в таблице ниже (Рисунок 86).

#### История начислений

Мои адреса

Оплата начислений

**История оплат**

Приборы учета

Анализ расходов

Адрес, по которому осуществлялись услуги  
г. Москва, ул. Армянская, д. 30, кв. 89

Год оплаты: 2021


Выбрать


Дата оплаты	Получатель	Сумма платежа
19.12.2021	"ФОНД КАПРЕМОНТА"	1913.48
19.12.2021	ООО "Домофон-Сервис"	352
19.12.2021	ООО "СЕТИ"	100
19.12.2021	"ФОНД КАПРЕМОНТА"	2500
20.12.2021	ООО "Домофон-Сервис"	352
20.12.2021	"ФОНД КАПРЕМОНТА"	1913.48
10.11.2021	ООО "Домофон-Сервис"	352
10.11.2021	ООО "СЕТИ"	100
10.11.2021	"ФОНД КАПРЕМОНТА"	2500
05.10.2021	ООО "Домофон-Сервис"	352

< Предыдущая 1 2 3 4 5 Следующая >

Итого за весь период: 210440.15

Рисунок 86 - История начислений

Для сортировки данных в столбце нажмите «» в его заголовке – содержимое столбца отсортируется по возрастанию. При повторном нажатии кнопки направление сортировки изменится на убывание.

Дополнительно предусмотрена фильтрация по месяцу оплаты или получателю платежа. Для применения фильтра нажмите «» в столбце и выберите нужное значение в открывшемся списке (Рисунок 87). Данные в столбце отсортируются согласно выбранному параметру.

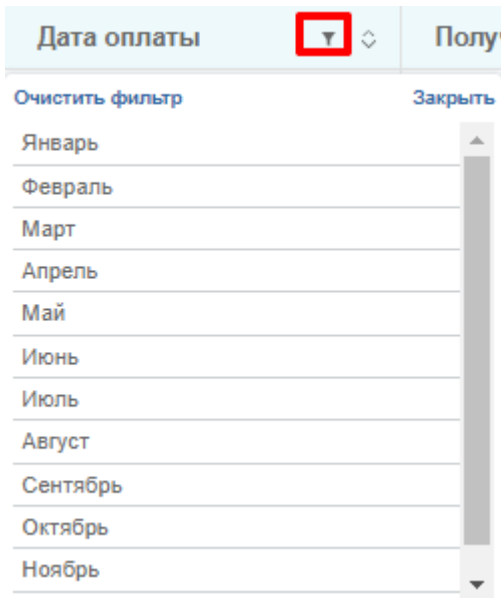


Рисунок 87 - Применение фильтра (на примере месяца оплаты)

Для сброса фильтра нажмите «[Очистить фильтр](#)».

## 2.6.4 Обновленный дизайн раздела

### 2.6.4.1 Управление списком адресов

Для управления адресами перейдите на главную страницу раздела (Рисунок 77).

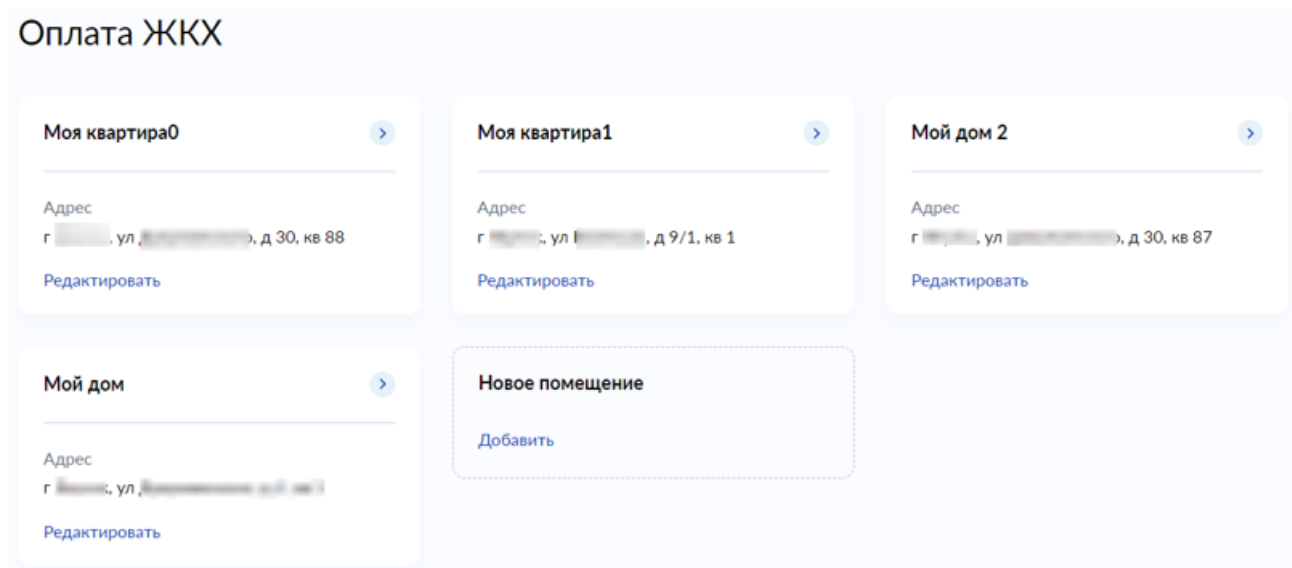


Рисунок 88 – Список адресов

**Чтобы добавить новый адрес**, нажмите кнопку «[Добавить](#)» в блоке «Новое помещение» и заполните раскрывшуюся форму (Рисунок 78). Поэтапно выберите



необходимые атрибуты адреса из выпадающих списков в полях формы (город/район, населенный пункт, улица, дом, квартира), при необходимости воспользуйтесь подсказками – ответами на частые вопросы и нажмите кнопку «**Продолжить**» (Рисунок 77).

**Добавление помещения**

Наименование  
Мой дом

Город/ Район

Населенный пункт

Улица

Дом  
21

Квартира

**Продолжить** **Отмена**

**Частые вопросы**

- ^ Я живу в Микрорайоне, и этого значения нет в поле Улица  
Если вы проживаете в Микрорайоне, то выберите в поле "Населенный пункт" вариант "мкр 203"
- ^ У меня нет квартиры, я живу в частном доме, что делать?  
Если в адресе вашего помещения квартира отсутствует- оставьте это поле пустым
- ^ Моего адреса вообще тут нет, что делать  
Если адрес вашего помещения отсутствует в справочнике, то рекомендуем подать заявку для получения записи в ФИАС. Подать заявку можно по ссылке

Рисунок 89 - Добавление адреса

Далее отметьте чекбоксы необходимых уведомлений и отправки кассового чека по оплате, укажите адрес e-mail для получения уведомлений/чеков (по умолчанию проставляется адрес, указанный в учетной записи ЕСИА) и нажмите «**Добавить помещение**» (Рисунок 90) - созданный адрес появится в списке (Рисунок 77).

**Добавление помещения**

Уведомлять о необходимости внесения показаний приборов учета

Уведомлять меня о необходимости оплаты

Отправлять платежный документ

Эл. почта для уведомлений  
test@test.ru

Нажимая кнопку «Добавить помещение», я подтверждаю свое согласие на получение уведомлений на указанный электронный почтовый адрес

**Добавить помещение** **Отмена** Назад

Изменить адрес эл. почты в Личном кабинете Госуслуг Вы можете в разделе Настройки

Рисунок 90 - Настройка уведомлений

**Для изменения настроек уведомлений для адреса** нажмите кнопку «[Редактировать](#)» на его карточке (Рисунок 77). В открывшейся форме активируйте/деактивируйте рассылку путем постановки/снятия отметки соответствующих чекбоксов и нажмите «[Продолжить](#)» (Рисунок 91).

Рисунок 91 - Форма редактирования помещения

**Для удаления адреса** нажмите кнопку «[Удалить помещение](#)» в форме редактирования (Рисунок 77) и подтвердите действие в окне уведомления (Рисунок 80).

Рисунок 92 - Подтверждение удаления адреса

#### 2.6.4.2 Передача показаний приборов учета

Для внесения показаний счетчиков по выбранному адресу нажмите кнопку «[>](#)» на его карточке (Рисунок 77). На открывшейся странице перейдите на вкладку «Приборы учета» (Рисунок 93).

## Моя квартира

Оплата	Приборы учёта	История оплат		
Счетчик	Предыдущее значение	Текущее значение	Расход	
▼ 🔴 Горячая вода	432	432	0	<a href="#">История показаний</a>
▼ 🔵 Холодная вода	350	350	0	<a href="#">История показаний</a>
				<a href="#">Передать показания</a>

Рисунок 93 - Вкладка «Приборы учёта»

Введите показания нужного счетчика в поле «Текущее значение» в его строке – система автоматически отобразит расход по потреблению (Рисунок 94).

Счетчик	Предыдущее значение	Текущее значение	Расход	
▼ 🔴 Горячая вода	432	450	18.000	<a href="#">История показаний</a>

Рисунок 94 - Расход по счетчику

Для просмотра информации по серии и типу счетчика, а также дате следующей поверки нажмите «▼» в строке счетчика для открытия подстроки с данными (Рисунок 95).

▲ 🔴 Горячая вода	432	450	18.000	<a href="#">История показаний</a>
Тип прибора	Сер.номер	Дата след.поверки		
СВК-15 Г	0893081 в12	25.03.2023		

Рисунок 95 - Информация по прибору учета

Для просмотра истории показаний нажмите «[История показаний](#)» в строке счетчика – на открывшейся странице отобразятся переданные значения за текущий год в разбивке по месяцам и с указанием даты подачи (Рисунок 96). В правой части страницы также имеется график показаний по месяцам.

При необходимости посмотреть показания за предыдущие года (при их наличии) выберите нужный из выпадающего списка в поле «Год» - список показаний обновится автоматически.

## История показаний

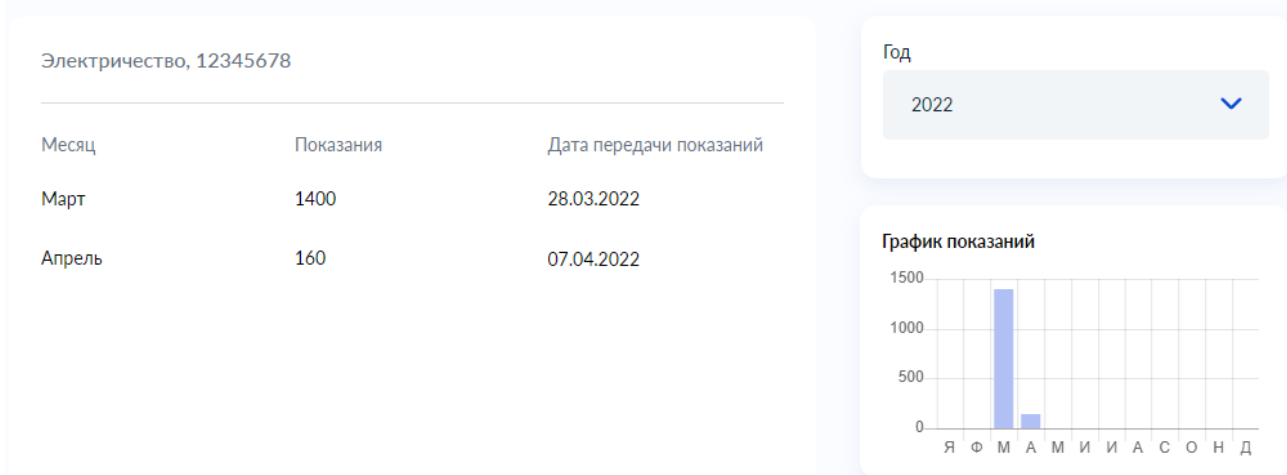


Рисунок 96 - История показаний

### 2.6.4.3 Проведение оплаты

Для оплаты по выбранному адресу нажмите кнопку «>» на его карточке (Рисунок 77). На открывшейся странице перейдите на вкладку «Оплата». Система автоматически отобразит начисления по выбранному адресу при их наличии и посчитает итоговую сумму оплаты (Рисунок 83).

Моя квартира

Оплата | Приборы учёта | История оплат

Расчётный месяц - март

Получатель	Начислено	Сумма, руб	Комиссия
ВОДОКАНАЛ Л/С:1	670.3 Р	670.3 Р	0 Р
ООО "Сервис" Л/С:	88 Р	88 Р	1.32 Р

Эл.почта, на которую будет отправлен кассовый чек после оплаты

К оплате начислений: 2 (в том числе комиссия 1.32)



**759.62** Р

Скачать платежный документ

Оплатить

Нажимая кнопку «Оплатить» я выражаю своё согласие с условиями настоящей оферты поставщиков услуг.

Рисунок 97 – Вкладка «Оплата»

Для просмотра детальной информации по начислению за отдельную услугу нажмите кнопку «» в её строке – раскроется таблица с разбивкой по суммам (Рисунок 84). Чтобы свернуть данные, нажмите «».

Получатель	Начислено	Сумма, руб	Комиссия
ВОДОКАНАЛ	670.3 Р	670.3 Р	0 Р
Услуга		Начислено за месяц	
Холодная вода			338.68 Р
Водоотведение			549.13 Р
Задолженность на начало периода: 3048.25 Р			
Оплаты в расчетном периоде: 3049 Р			
Начислено за месяц: 671.05 Р			
Итого к оплате: 670.3 Р			
Пени: 0 Р			

Рисунок 98 - Просмотр детальной информации по начислению

**Для оплаты отдельных начислений** оставьте отметки «» в начале их строк и снимите отметки с тех начислений, которые не планируете оплачивать (их строки подсвечиваются серым). В нижнем поле рядом с кнопкой «Оплатить» отобразится итоговая сумма оплаты по выбранным начислениям (Рисунок 99).

Расчётный месяц - март

Получатель	Начислено	Сумма, руб	Комиссия
<input type="checkbox"/> ВОДОКАНАЛ	670.3 Р	670.3 Р	0 Р
<input checked="" type="checkbox"/> ООО "Домофон-Сервис"	88 Р	88 Р	1.32 Р

Эл.почта, на которую будет отправлен кассовый чек после оплаты

К оплате начислений: 1 (в том числе комиссия 1.32)

**89.32 Р**

[Скачать платежный документ](#) [Оплатить](#)

Рисунок 99 - Оплата отдельных начислений

**При необходимости оплатить меньшую/большую сумму, чем выставленные начисления**, внесите её в поле «К оплате начислений» в нижней части страницы – система автоматически распределит её по всем выбранным поставщикам пропорционально размеру их изначальных начислений (Рисунок 100).

**Для скачивания платежного документа** нажмите «[Скачать платежный документ](#)» - ОПД откроется в отдельной вкладке браузера.

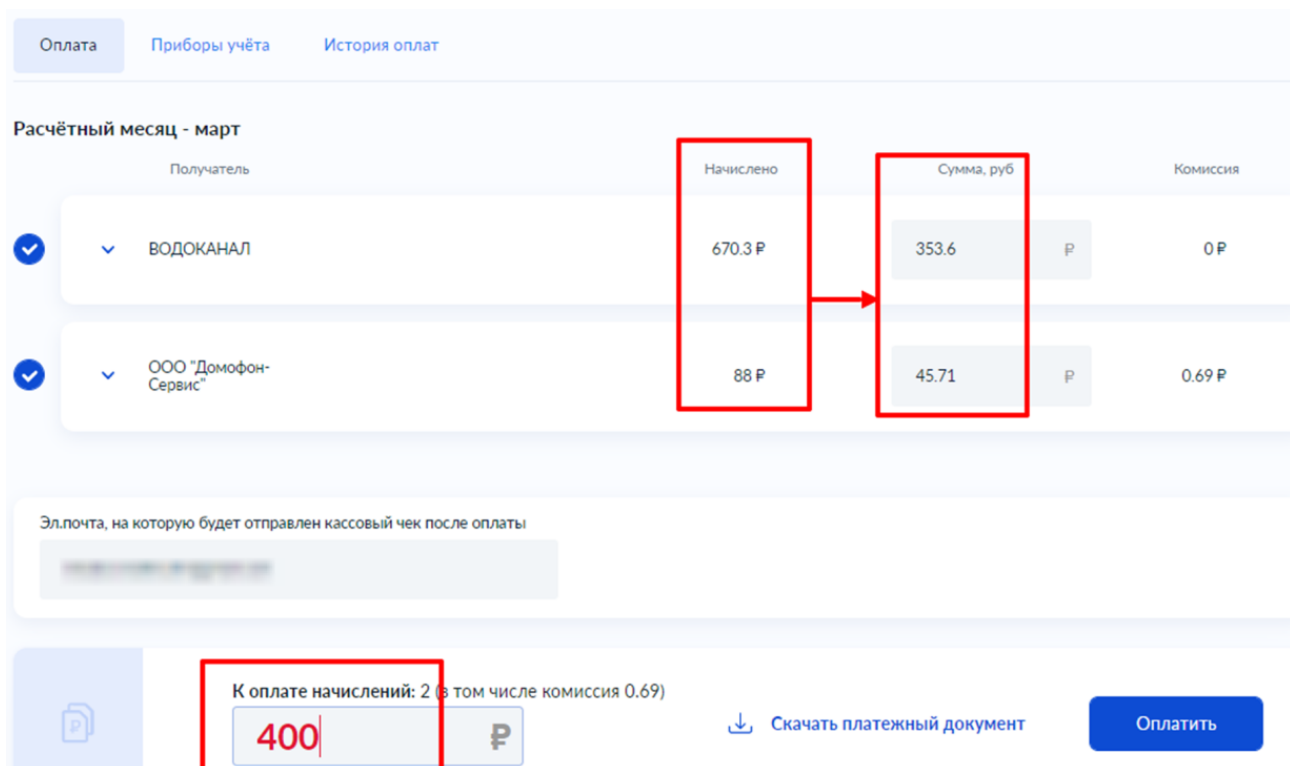


Рисунок 100 - Пропорциональное распределение измененной суммы платежа между поставщиками

После нажатия кнопки «**Оплатить**» в текущей вкладке браузера откроется защищенная страница для внесения реквизитов платежного средства и проведения оплаты. В случае ошибки оплаты система отобразит соответствующее уведомление (пример - Рисунок 101).

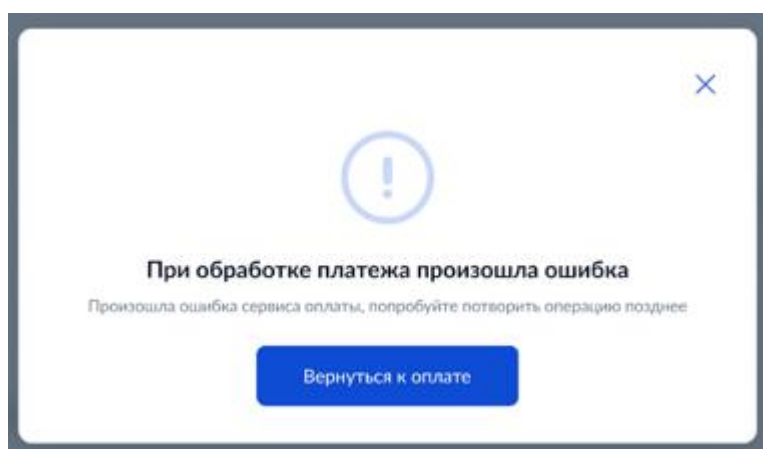


Рисунок 101 - Уведомление об ошибке оплаты (пример)

#### 2.6.4.4 История платежей

Для просмотра произведенных платежей по выбранному адресу нажмите «**>**» на его карточке (Рисунок 77). На открывшейся странице перейдите на вкладку «История оплат» (Рисунок 86). По умолчанию система отображает сумму оплат по месяцам за текущий год. При необходимости посмотреть оплаты за предыдущие года (при их наличии) выберите нужный из выпадающего списка в поле «Год» - список оплат обновится автоматически.

Моя квартира

Оплата    Приборы учёта    **История оплат**

Месяц платежа	Сумма платежей, руб	
Февраль	6590.12 Р	<a href="#">Подробнее</a>
Март	1441.54 Р	<a href="#">Подробнее</a>
Апрель	7155.31 Р	<a href="#">Подробнее</a>

Год оплаты: 2022

Рисунок 102 - История оплат

Для детального просмотра платежей за выбранный месяц нажмите «[Подробнее](#)» в его строке – откроется список платежей в разбивке по датам оплаты, сумме и поставщику (Рисунок 87). Для закрытия списка нажмите «[Свернуть](#)».

Апрель		7155.31 Р	<a href="#">Свернуть</a>
Дата платежа	Получатель	Сумма платежа, руб	
13.04.2022	ВОДОКАНАЛ	670.3 Р	
13.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	88 Р	
13.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	88 Р	
13.04.2022	ВОДОКАНАЛ	670.3 Р	
12.04.2022	ВОДОКАНАЛ	670.96 Р	
12.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	86.74 Р	
09.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	11.45 Р	
09.04.2022	ВОДОКАНАЛ	88.4 Р	
05.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	114.29 Р	
05.04.2022	ВОДОКАНАЛ	884 Р	
05.04.2022	ВОДОКАНАЛ	884 Р	
05.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	114.29 Р	
05.04.2022	ВОДОКАНАЛ	884 Р	
05.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	114.29 Р	
05.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	114.29 Р	
05.04.2022	ВОДОКАНАЛ	884 Р	
05.04.2022	ООО "Домофон-Сервис"	88 Р	
05.04.2022	ВОДОКАНАЛ	700 Р	

Рисунок 103 – Просмотр оплат за выбранный месяц

#### 2.6.4.5 Отправка обращений по вопросам оплаты услуг ЖКХ

При необходимости подачи обращения по вопросам оплаты услуг ЖКХ нажмите соответствующую кнопку в разделе «Оплата ЖКХ» и заполните открывшуюся форму обратной связи (Рисунок 104).

## Форма обратной связи

Тема  
Вопросы по характеристикам помещения и проживающим - неверно указана площадь

Адрес  
ул. Ленина, д. 100

Исполнитель ЖКУ  
ООО "Домофон-Сервис"

Сообщение  
Площадь помещения  
1

Файл  
Приложите файл

Нажимая кнопку «Отправить обращение», вы соглашаетесь с условиями [Регламента подачи и обработки обращений](#)

Отправить сообщение

Рисунок 104 - Форма обратной связи по оплате услуг ЖКХ (на примере обращения по неверно указанной площади помещения)

При заполнении обратной связи в первую очередь заполните тему обращения. В зависимости от выбранной темы раскрываются дополнительные поля формы.

- Если выбранный из выпадающего списка поставщик - исполнитель ЖКУ принимает обращения с Портала, то внизу формы отобразится чекбокс согласия с условиями Регламента подачи и обработки обращений, ссылка на сам регламент и кнопка отправки обращения (Рисунок 104). Обратите внимание, кнопка отправки обращения становится активной только после отметки чекбокса.

- Если выбранный исполнитель НЕ принимает обращения с Портала, то в форме отобразится его адрес электронной почты с уведомлением о необходимости самостоятельно отправить обращение на указанный e-mail (Рисунок 105).

## Форма обратной связи

Тема  
Вопросы по характеристикам помещения и проживающим - неверно указана площадь

Адрес  
ул. Ленина, д. 100

Исполнитель ЖКУ  
ООО "Домофон-Сервис"

ООО "Домофон-Сервис" не принимает обращения через сервис обратной связи.  
Вы можете направить обращение на электронную почту: [email address]

Рисунок 105 – Уведомление о необходимости самостоятельно отправить обращение на e-mail поставщика



При отправке обратной связи с Портала в личном кабинете пользователя в разделе «Уведомления» (Рисунок 107) сформируется карточка обращения, в которой можно отслеживать процесс его обработки (Рисунок 106).

Основная информация	История действий
Дата подачи заявления	11.25.25.316
Дата последнего изменения	11.28.27.175
Номер	122
Наименование услуги	
Тема	Вопросы по характеристикам помещения и проживающим - неверно указана площадь
Статус	Ожидание доп. инфо от пользователя
Исполнитель	Энерго
Адрес	кв 88
Комментарий	Test

Ожидание дополнительной информации от пользователя

Доступные действия:  
Создать новое обращение  
Отправить доп. информацию

Рисунок 106 - Карточка обращения

Для удобства поиска карточки отфильтруйте уведомления по типу «Обращения» (Рисунок 107).

Личные данные    Обращения    Уведомления    Заявления    Запись на прием

Выдача в МФЦ

Источник: Все    Обращения    Введите номер заявления или название услуги

[Показать непрочитанные](#)

Рисунок 107 - Фильтр по обращениям в разделе уведомлений ЛК

Сформированная карточка обращения (Рисунок 106) включает в себя следующие данные:

- Дата подачи обращения;
- Дата последнего изменения;
- Номер обращения;
- Наименование услуги;
- Тема обращения;
- Статус обращения:
  - *Принято от заявителя* – обращение отправлено поставщику;

- *Принято ведомством* – обращение доставлено;
  - *Ожидание дополнительной информации от пользователя* – необходимо предоставить дополнительные сведения;
  - *Исполнено* – обращение исполнено;
  - *Отказ* – отказ по обращению;
  - *Отменено* – отправка была отменена.
- Исполнитель (поставщик ЖКУ);
  - Адрес помещения;
  - Комментарий к статусу (при наличии);
  - Ссылка для открытия новой формы обращения.

При нахождении обращения в статусе «*Ожидание дополнительной информации от пользователя*» в карточке появляется кнопка отправки дополнительных сведений (в правом верхнем углу в блоке «Доступные действия» - Рисунок 106). Нажмите кнопку, в открывшейся форме (Рисунок 108) введите сообщение в одноименное поле и при необходимости загрузите файл (поле позволяет загрузить до двух файлов общим весом не более 5 Мб в формате .jpg, .jpeg, .pdf, .doc, .docx), затем нажмите «Отправить».

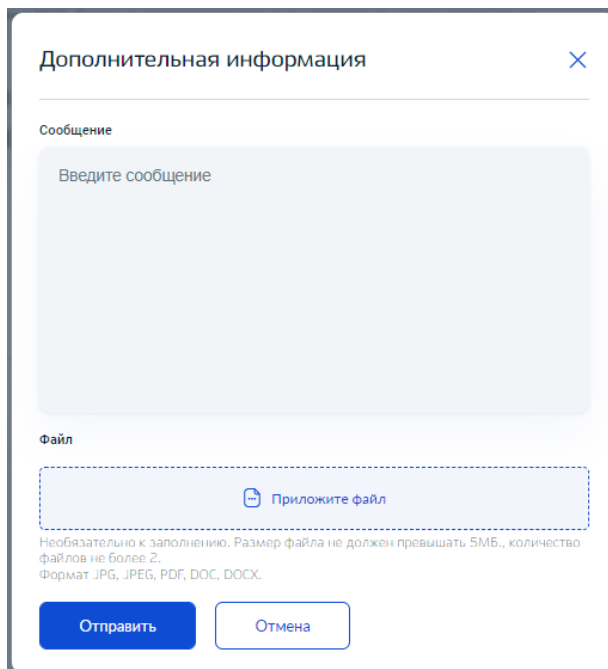


Рисунок 108 - Форма отправки дополнительной информации

При изменении статуса обращения система автоматически направляет соответствующие уведомления на e-mail и контактный телефон, указанные в профиле пользователя.

## 2.7 Государственные порталы

Раздел содержит ссылки на различные порталы государственных ведомств (Рисунок 109). При нажатии на строку портала переходит переход на внешний сайт.

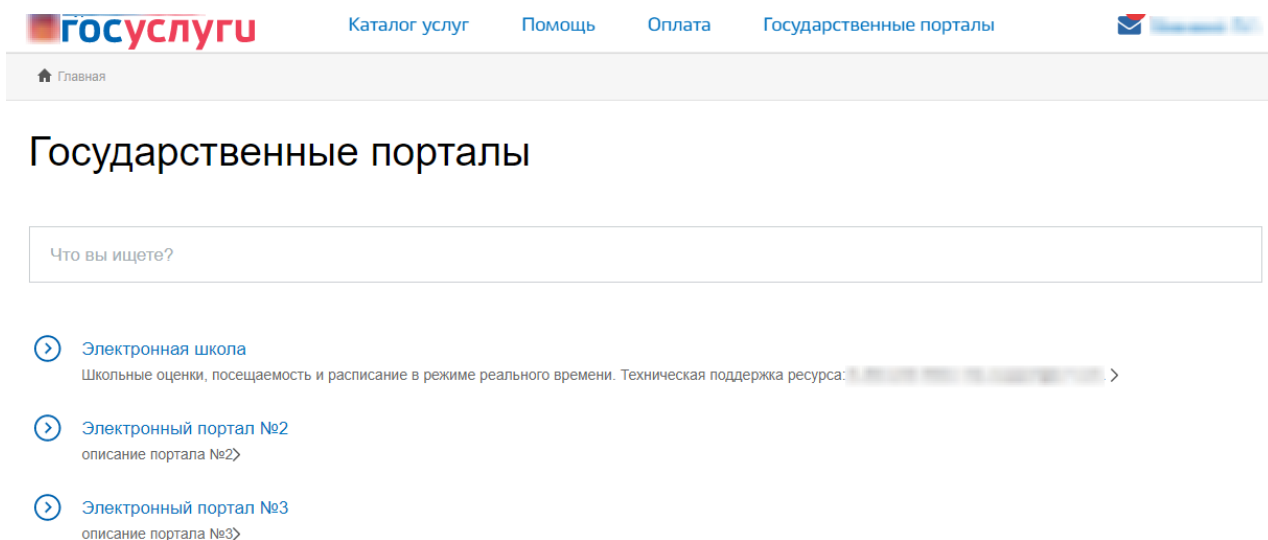


Рисунок 109 - Раздел «Государственные порталы»

## 2.8 Строка поиска

Строка поиска служит для поиска услуг.

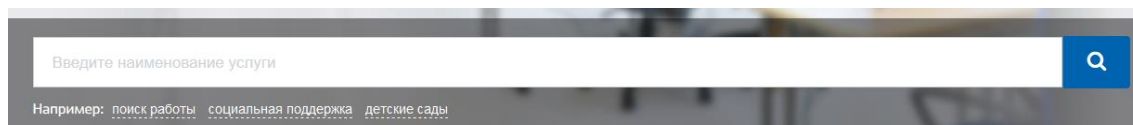



Рисунок 110 - Строка поиска



Рисунок 111 - Строка поиска (альтернативный дизайн Главной страницы)

Введите наименование услуги и нажмите «». Система автоматически перейдет в Каталог услуг и отобразит список подходящих по запросу услуг.

## 2.9 Популярные услуги

В этом блоке отображаются услуги, которые администратор Портала государственных услуг отметил, как популярные (Рисунок 112, Рисунок 113).

## Популярные услуги



**Зачисление ДОУ**  
Запишите ребенка в детский сад



**Узнать очередь в ДОУ**  
Узнайте данные по очереди



**Запись на прием**  
Запись на прием в Министерство социального развития

[Все услуги >](#)

Рисунок 112 - Популярные услуги

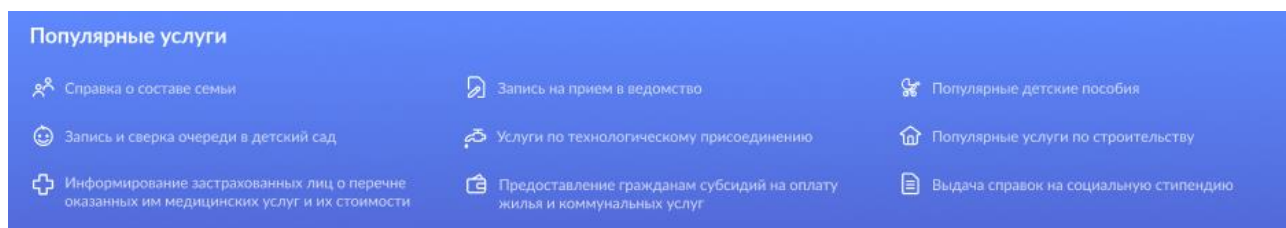


Рисунок 113 - Популярные услуги (альтернативный дизайн Главной страницы)

Для перехода к выбранной услуге нажмите на её название. Для перехода в каталог услуг нажмите «[Все услуги >](#)».

## 2.10 Полезные ресурсы

Блок «Полезные ресурсы» представляет собой кнопки с логотипами, ведущие на сторонние ресурсы. Список ресурсов настраивается администратором Портала государственных услуг (Рисунок 114, Рисунок 115).

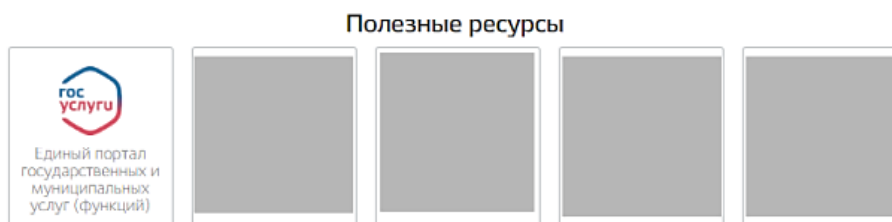


Рисунок 114 - Полезные ресурсы

Полезные ресурсы

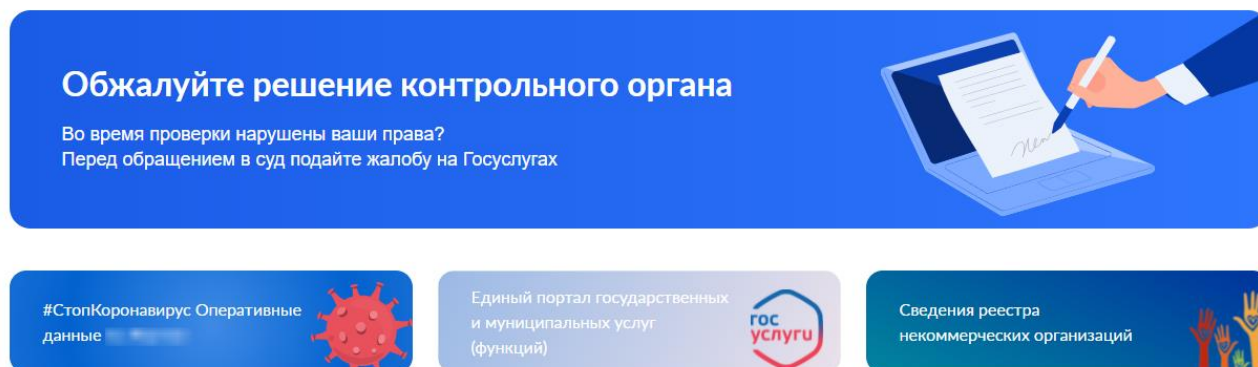


Рисунок 115 - Полезные ресурсы (альтернативный дизайн Главной страницы)

Для перехода на внешний ресурс нажмите на его иконку.

## 2.11 Интересно и полезно

Новости отражаются на главной странице в блоке «Интересно и полезно» (Рисунок 116). Для перехода к списку всех новостей нажмите на кнопку «Все материалы».

### Интересно и полезно

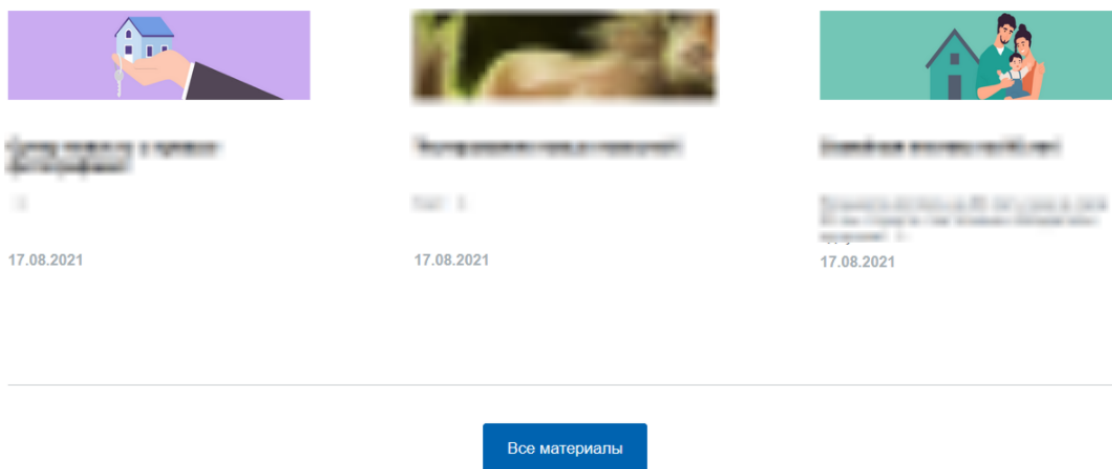


Рисунок 116 - Интересно и полезно

При переходе к новости открывается страница с детальным описанием (Рисунок 117):

### Предварительный просмотр основной части новости

12.08.2021



Рисунок 117 - Страница с описанием новости

Для новостей со ссылкой на видео доступен просмотр данного видео прямо в тексте новости, не переходя на внешний сайт (Рисунок 118).

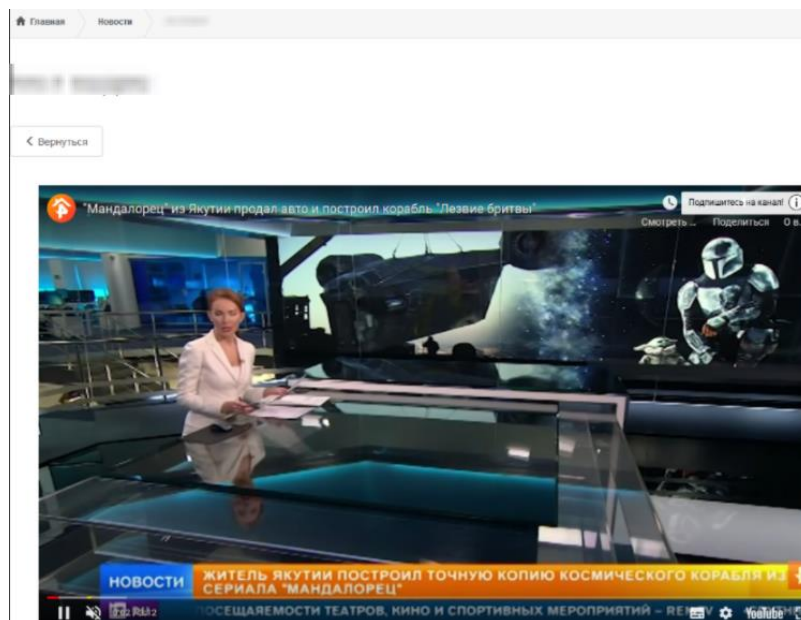


Рисунок 118 - Просмотр видео в тексте новости

## 2.12 Пользовательское соглашение

Текст пользовательского соглашения отображается на отдельной странице. Для перехода к тексту необходимо нажать на ссылку в разделе «Информация о портале», откроется страница (Рисунок 75):

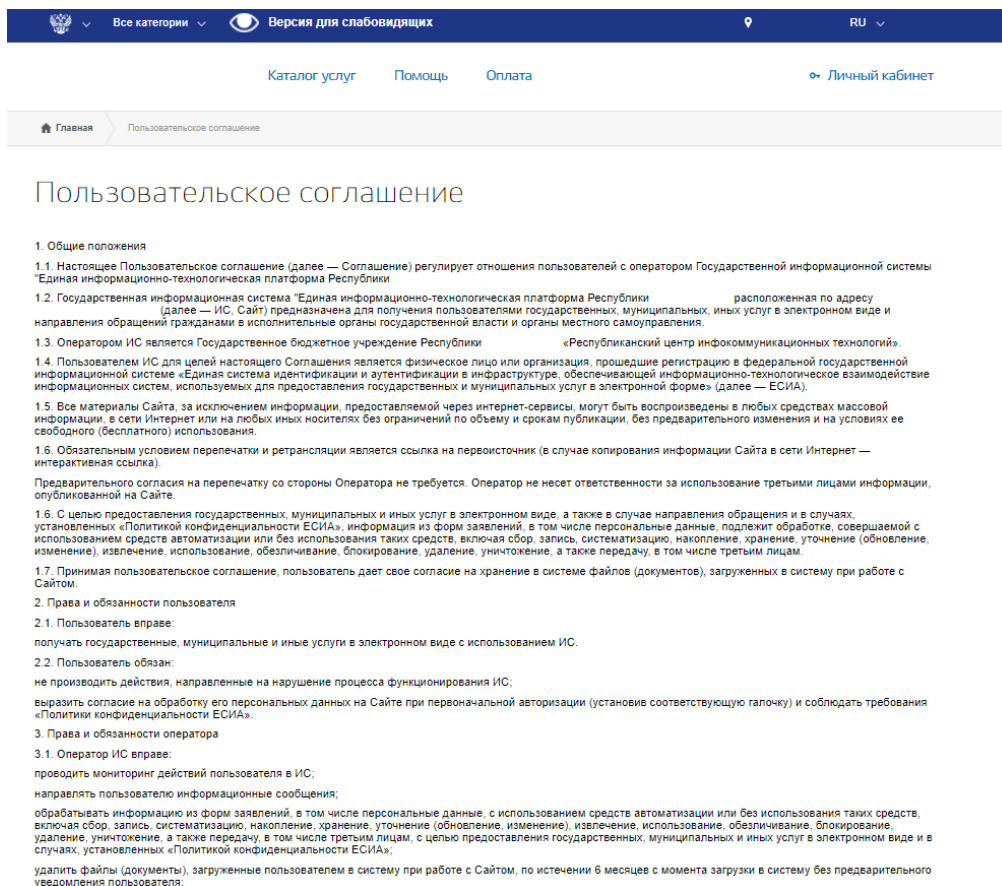


Рисунок 119 - Кнопки для скачивания мобильного приложения

## 2.13 Опросы

Опросы (Рисунок 120) предназначены для сбора голосов и мнения пользователей касательно определенных вопросов. Прохождение опроса доступно **только для авторизованных пользователей**.

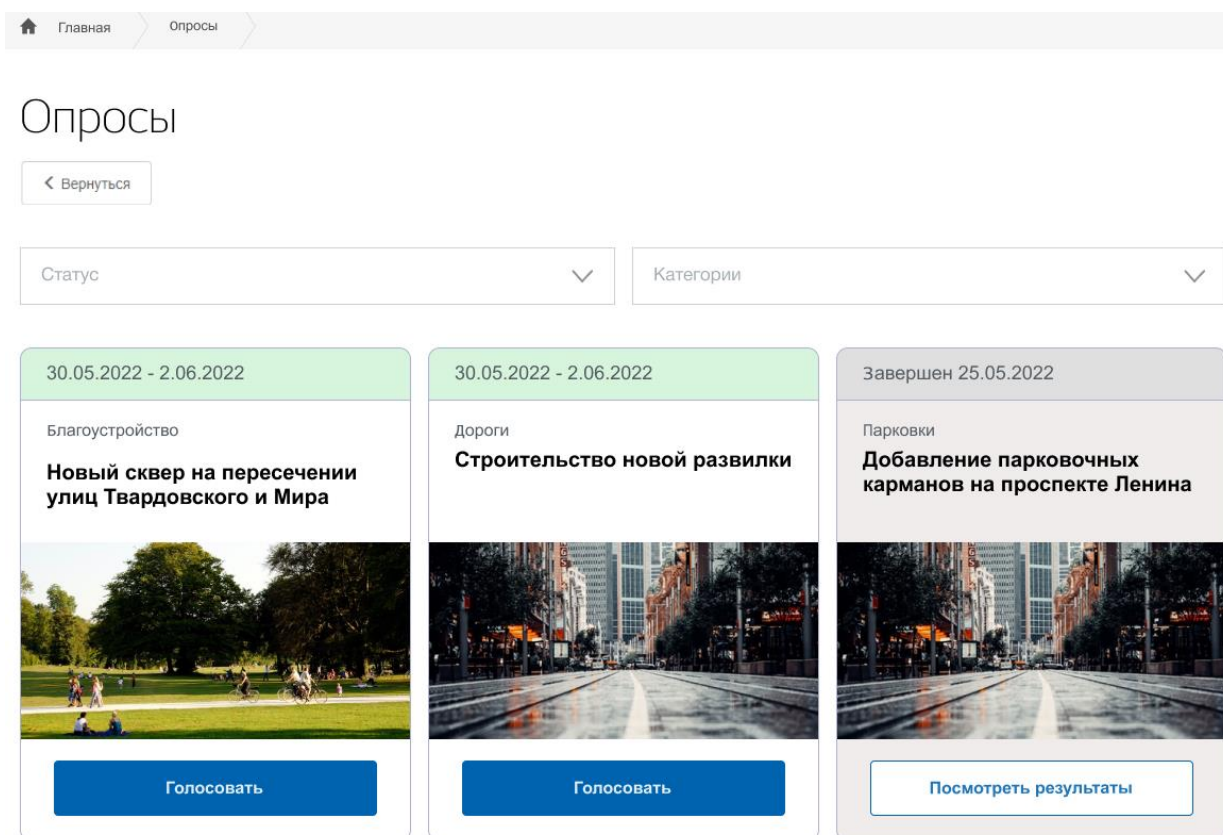


Рисунок 120 - Раздел «Опросы»

Активные опросы имеют период действия, указанный в верхней части карточки. Завершенные опросы выделяются серой заливкой и имеют только дату завершения.

Для прохождения опроса нажмите «Голосовать» в его карточке. В открывшейся форме отобразятся вопросы, входящие в опрос (Рисунок 121). Вопросы бывают 3 видов:

- с выбором варианта ответа – доступен выбор только одного ответа из списка;
- с множественным выбором – доступен выбор нескольких/всех вариантов ответов;
- с развернутым ответом – в этом случае вместо вариантов ответов отображается поле для ввода произвольного текста длиной не более 3000 символов.

# Прохождение опроса


[← Вернуться](#)

## Новый сквер

Хотели бы вы открытия нового сквера

30.05.2022 - 2.06.2022

Благоустройство  
**Новый сквер на пересечении улиц Твардовского и Мира**



**1. Открытие нового сквера**  
Вы за или против

За  
 Не уверен  
 Против

**1. Открытие нового сквера**  
Вы за или против

За  
 Не уверен  
 Против

**1. Открытие нового сквера**  
Вы за или против

Мне нравится идея, но лучше расположить сквер в другом районе

[Отправить](#)

Рисунок 121 - Форма опроса

После выбора ответов нажмите «Отправить» для завершения опроса.

Для просмотра результатов опроса нажмите кнопку «Посмотреть результаты» в карточке опроса после его завершения (справа - Рисунок 120). Откроется форма опроса с количеством голосов, отданных за каждый вариант ответа и общие результаты голосования (Рисунок 122).



## Просмотр результатов

[← Вернуться](#)


### Новый сквер

Хотели бы вы открытия нового сквера

Завершен 25.05.2022

Благоустройство

**Новый сквер на пересечении улиц Твардовского и Мира**



**1. Открытие нового сквера**

Вы за или против

- За 18 голосов
- Не уверен 8 голосов
- Против 9 голосов

35 ответов

**1. Открытие нового сквера**

Вы за или против

- За 18 голосов
- Не уверен 8 голосов
- Против 9 голосов

35 ответов

**1. Открытие нового сквера**

Вы за или против

Мне нравится идея, но лучше расположить сквер в другом районе

Рисунок 122 - Просмотр результатов голосования

## 2.14 Соцзаказ

### 2.14.1 Общая информация о разделе

Раздел (Рисунок 124) предназначен для оказания социальных услуг негосударственными организациями по программе соцзаказа, реализованной в рамках Федерального закона от 13.07.2020 № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере».

Все направления социального заказа поделены на категории – «Гражданам» и «Партнерам».

В категории «Гражданам» (Рисунок 123) содержатся карточки направлений социального заказа (туризм, социальное обслуживание, спортивная подготовка и пр.) с подробными описаниями действий для получения сертификата на услугу по выбранному направлению.

В случае, если в системе предусмотрено всего одно направление социального заказа, то на баннерах (как для категории «Гражданам», так и категории «Партнерам») будут размещены основные вопросы по направлению (основная информация, как получить сертификат и пр.).

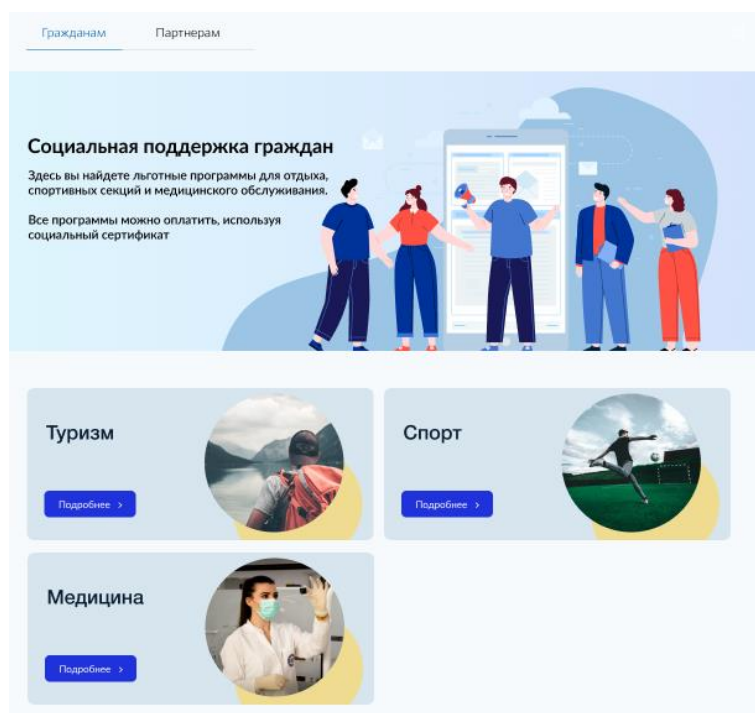


Рисунок 123 - Раздел «Соцзаказ» (на примере категории «Гражданам»)

В категории «Партнерам» (Рисунок 124) содержатся карточки направлений социального заказа (туризм, социальное обслуживание, спортивная подготовка и пр.) с подробными описаниями действий для получения права на оказание услуг по выбранному направлению.

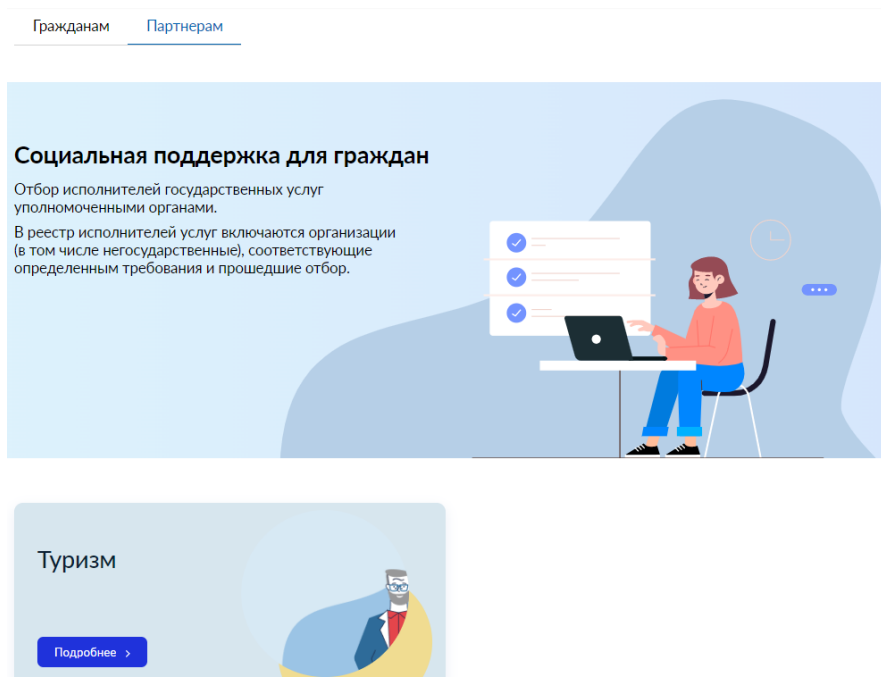


Рисунок 124 - Раздел «Соцзаказ» (на примере категории «Партнерам»)

**Примечание:** Используемые для оформления раздела изображения могут отличаться от представленных выше (Рисунок 123, Рисунок 124).

Для просмотра карточки направления социального заказа нажмите на её обложку или кнопку «Подробнее».

Карточка социального заказа (Рисунок 125) состоит из следующих частей:

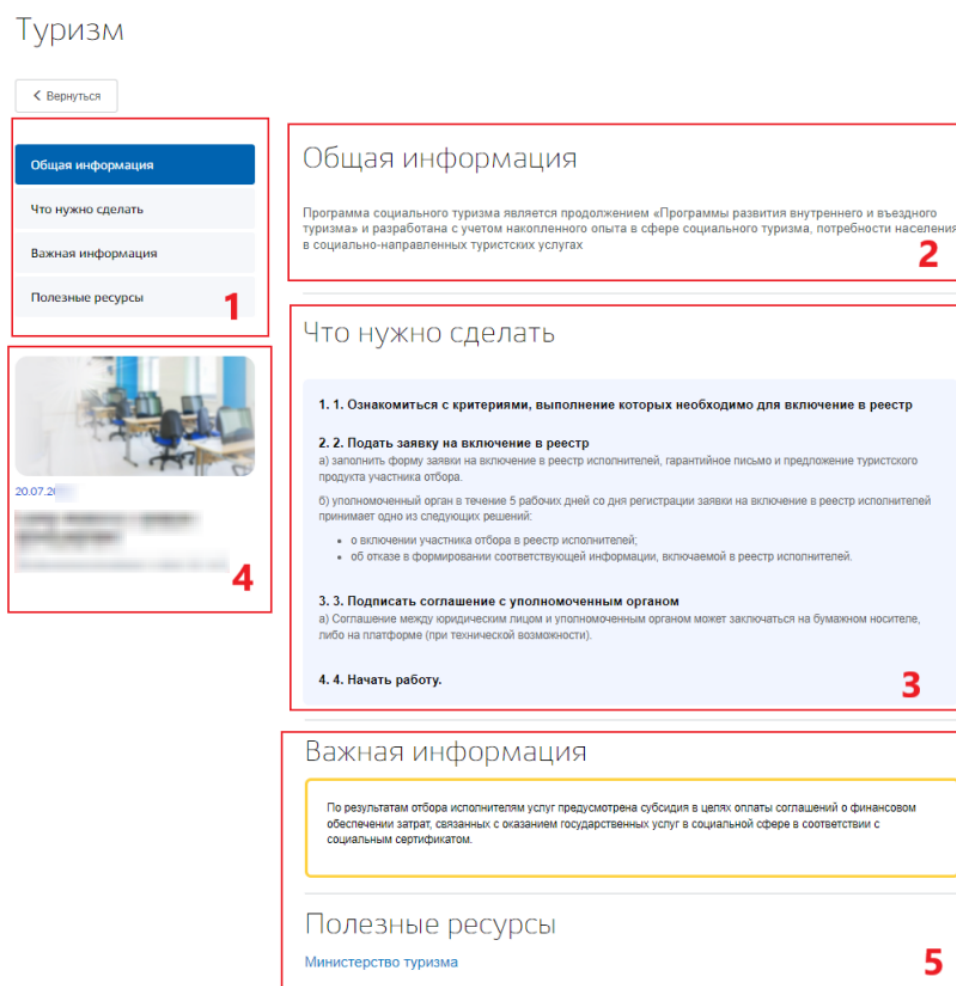


Рисунок 125 - Карточка социального заказа

1. Меню навигации – при нажатии на пункт меню происходит переход к соответствующему разделу карточки;
2. Блок общей информации о направлении социального заказа;
3. Перечень действий (шагов) в рамках выбранного направления социального заказа.

Помимо описания действий может содержать ссылки на разные ресурсы, а также кнопки подачи заявлений и записи на прием (подробнее о процессе получения услуги см. в п. 2.4.3, о записи на прием – п. 2.4.5). Созданные из карточки социального заказа заявления и записи на прием в дальнейшем отображаются в соответствующих разделах Личного кабинета.

4. Блок «Интересно и полезно» - содержит ссылки на новости (при наличии), связанные с выбранным направлением социального заказа.

5. Блок дополнительной информации – наполнение блока различается в зависимости от конкретного направления социального заказа и может включать в себя важную информацию, ссылки на связанные услуги и полезные ресурсы.

Также из карточки доступен переход в Витрину продуктов социального заказа – перечень конкретных услуг в рамках выбранного направления социального заказа, доступных путем погашения социального сертификата (Рисунок 126).

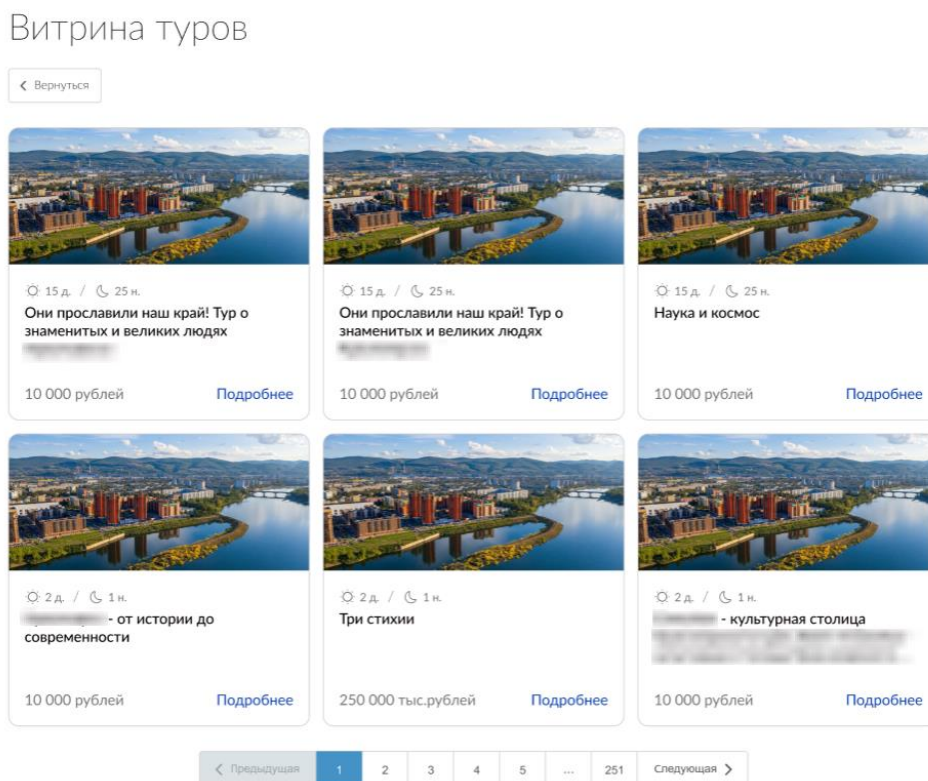


Рисунок 126 - Витрина продуктов социального заказа (на примере Туризма)

Предложения в Витрине располагаются в виде плитки из иллюстрированных блоков с краткой информацией. Для просмотра детального описания, количества оставшихся мест, медиаконтента и прочей информации нажмите кнопку «Подробнее» для открытия полной карточки предложения (Рисунок 127).

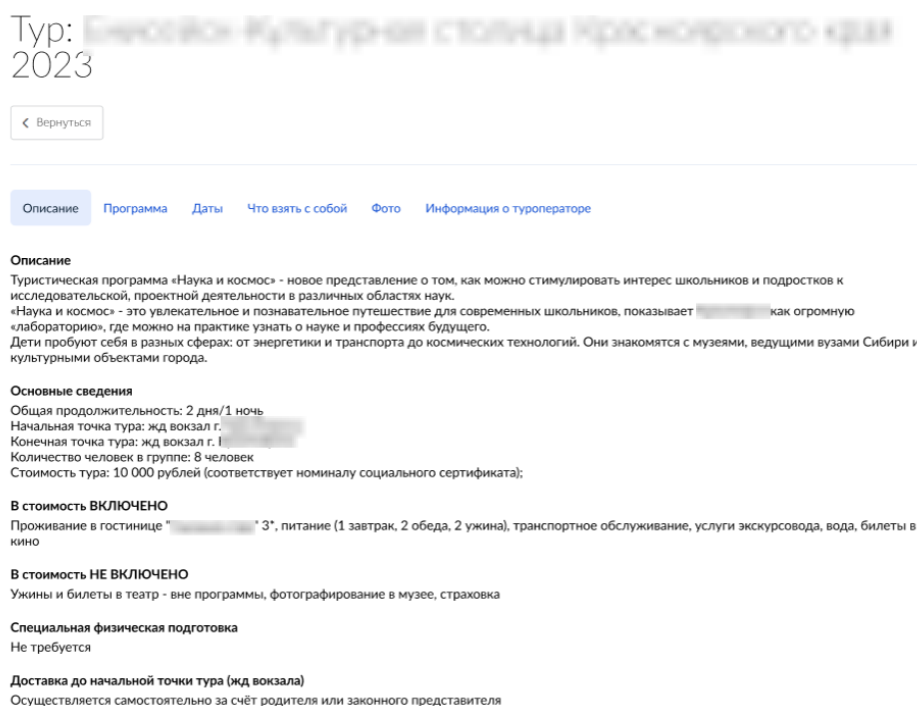


Рисунок 127 - Карточка продукта социального заказа (пример)

## 2.14.2 Получение и погашение социального сертификата (Гражданам)

Услуги доступны только авторизованным пользователям.

Для получения социального сертификата нажмите кнопку «[Получить сертификат](#)» в карточке направления социального заказа. Заполните раскрывшуюся форму необходимыми данными и отправьте её. Карточка заявления создастся в соответствующем разделе Личного кабинета (Рисунок 20) и будет доступна для отслеживания статусов обработки. В случае положительного решения – номер сертификата отобразится в карточке заявления, а также будет доступна прямая ссылка на Витрину для выбора услуги социального заказа (Рисунок 128).

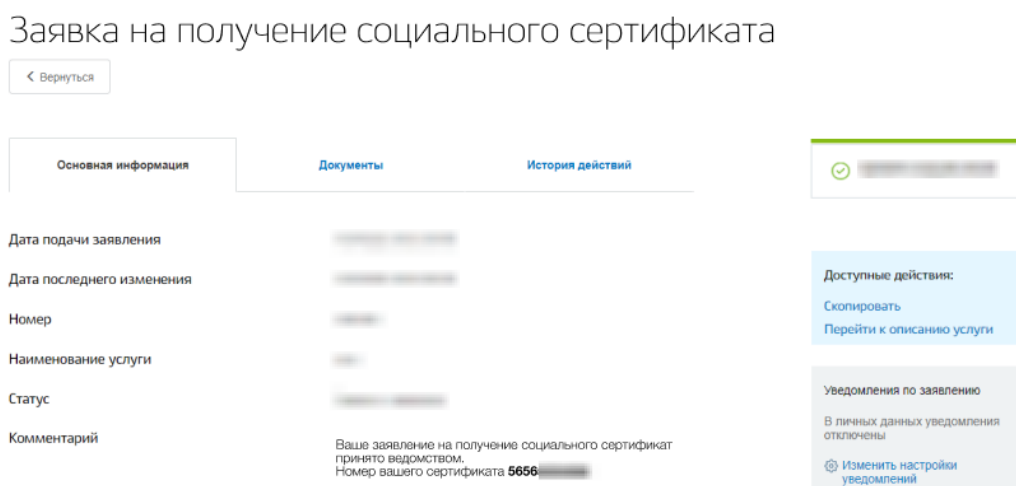


Рисунок 128 - Сертификат предоставлен

Чтобы получить услугу по социальному сертификату (погасить его), перейдите в Витрину продуктов социального заказа, выберите интересующую дату (период) и откройте форму по ссылке (Рисунок 129). Заполните поля открывшейся формы и отправьте её. Карточка заявления создастся в соответствующем разделе Личного кабинета (Рисунок 20) и будет доступна для отслеживания статусов обработки. В случае валидности сертификата и доступности продукта поступит уведомление с подробными инструкциями по взаимодействию с исполнителем услуги.

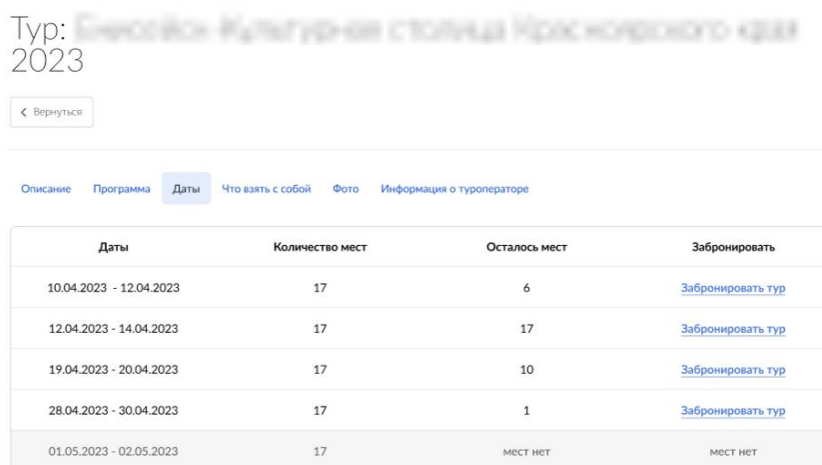
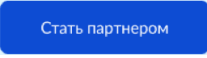


Рисунок 129 - Выбор даты на примере брони тура

### 2.14.3 Получение права оказания услуг в рамках соцзаказа и добавление предложений в Витрину (Партнерам)

Услуги доступны только авторизованным пользователям.

Для получения права на оказание услуг в сфере социального заказа и добавления продуктов на витрину нажмите кнопку «» в подразделе выбранного направления социального заказа (Рисунок 130), заполните раскрывшуюся форму заявления на аккредитацию участника и добавление продукта и отправьте её.

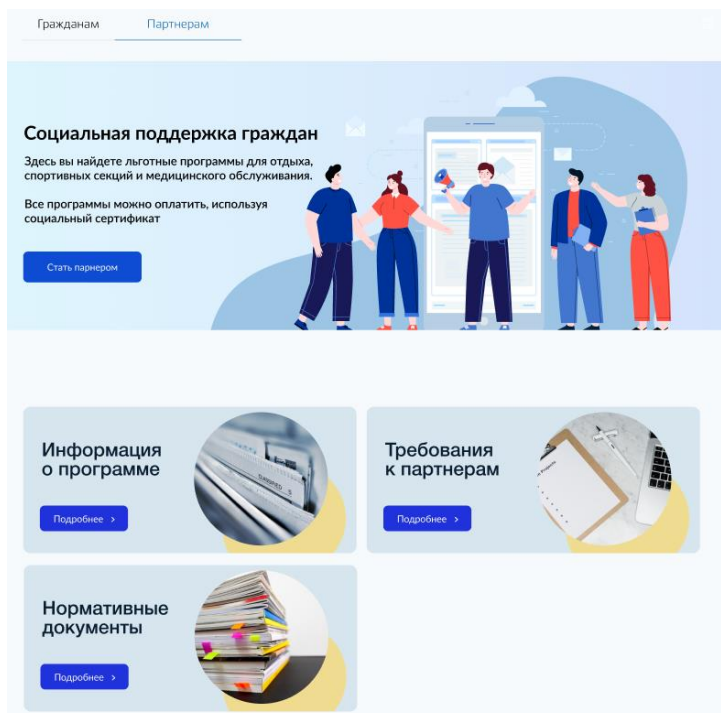


Рисунок 130 - Подраздел направления социального заказа

Примечание: Используемые для оформления раздела изображения могут отличаться от представленных выше (Рисунок 130).

Карточка заявления создастся в соответствующем разделе Личного кабинета (Рисунок 20) и будет доступна для отслеживания статусов обработки. Добавляемый продукт будет отправлен на проверку уполномоченному органу. В случае успешного прохождения аккредитации и проверки уполномоченным ОИВ карточка продукта опубликуется в Витрине (Рисунок 126).

### 3 МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Для скачивания мобильного приложения нажмите соответствующую кнопку в нижней части портала (Рисунок 131).

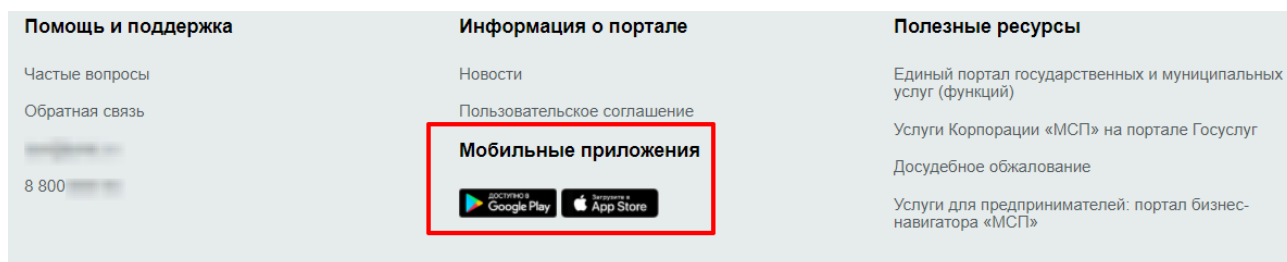


Рисунок 131 - Кнопки для скачивания мобильного приложения

#### 3.1 Вход

Перед началом работы в мобильном приложении необходимо пройти процедуру авторизации, для этого нажмите кнопку «Войти» на главном экране приложения (Рисунок 132).



Рисунок 132 - Вход в мобильное приложение

Авторизация осуществляется с помощью ЕСИА. В открывшейся форме (Рисунок 133) внесите логин (телефон, почта или СНИЛС) и пароль вашей учетной записи.

Нажмите на кнопку «Войти». Вход в мобильное приложение возможен только с учётной записью физического лица.

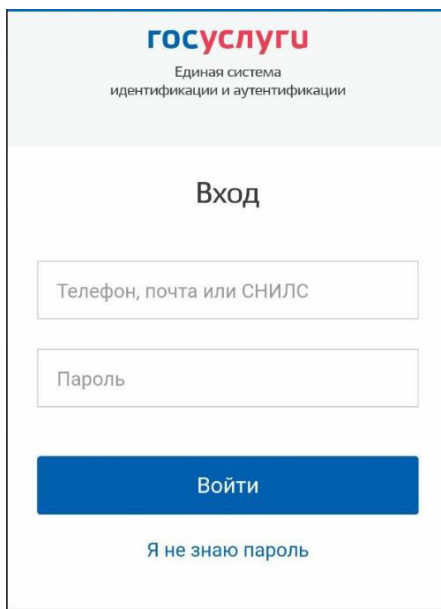


Рисунок 133- Страница авторизации

Для выхода из учетной записи нажмите «Выход» в меню (Рисунок 134).

## 3.2 Структура

Мобильное приложение включает в себя следующие компоненты:

- Авторизация;
- Главная страница;
- Меню навигации;
- Профиль пользователя;
- Каталог услуг;
- Страница уведомлений;
- Новости;
- Помощь;
- Платежи (оплата);
- Карточка уведомления (заявления).

## 3.3 Работа в приложении

### 3.3.1 Навигация

Для перехода между разделами приложения используйте кнопки на нижней панели (выделено красным - Рисунок 134). Набор кнопок в меню навигации зависит от настроек системы.



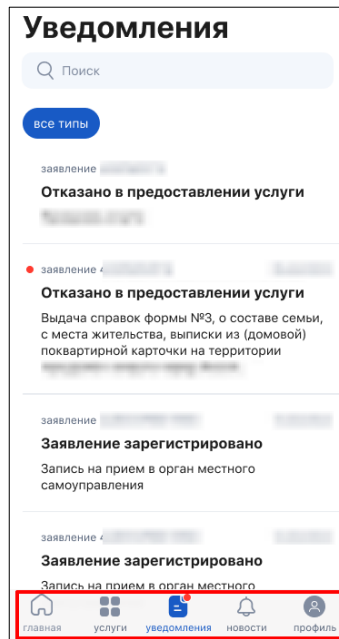



Рисунок 134 - Меню приложения

### 3.3.2 Просмотр профиля пользователя

Для просмотра профиля пользователя нажмите кнопку « профиль» на нижней панели – откроется профиль пользователя с контактными данными, блоком документов и настроек уведомлений (Рисунок 135).

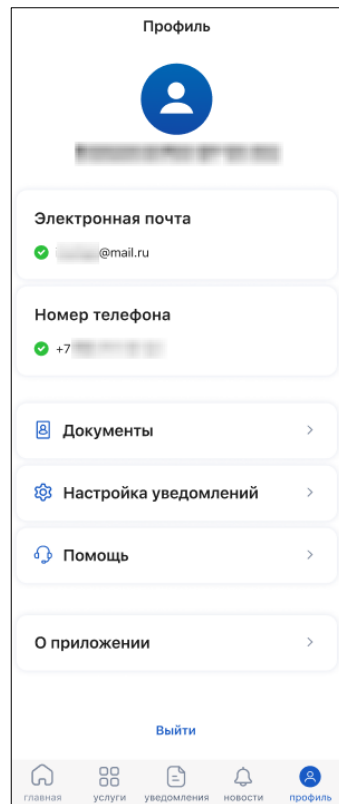


Рисунок 135 - Профиль пользователя

Для просмотра данных по документам (Рисунок 136) нажмите на одноименный блок.

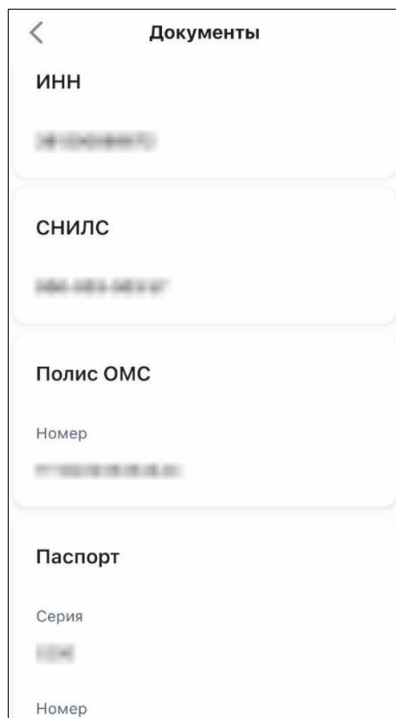


Рисунок 136 – Документы

Для активации уведомлений нажмите на блок «Настройка уведомлений» и передвиньте вправо переключатели в строках необходимых способов оповещения (Рисунок 137).

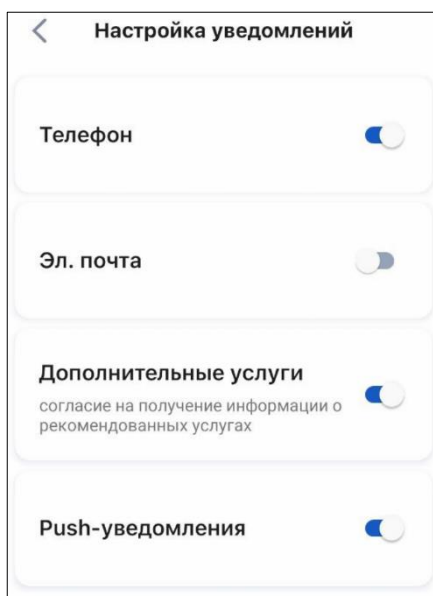


Рисунок 137 - Настройка уведомлений

### 3.3.3 Главная страница

Главная страница приложения состоит из блоков «Уведомления», «Популярные услуги», «Интересно и полезно», «Полезные ресурсы» (Рисунок 138).

Информация в блоке «Уведомления» позволяет:

- просмотреть все уведомления по заявлениям;
- просмотреть перечни ранее отправленных заявлений, информацию о текущем статусе заявлений, истории действия над услугой, скачать результаты оказания услуг;

- просмотреть перечни сохраненных черновиков заявлений, перейти к продолжению заполнения заявления на основе черновика;
- просмотреть записи на прием и их статусы.

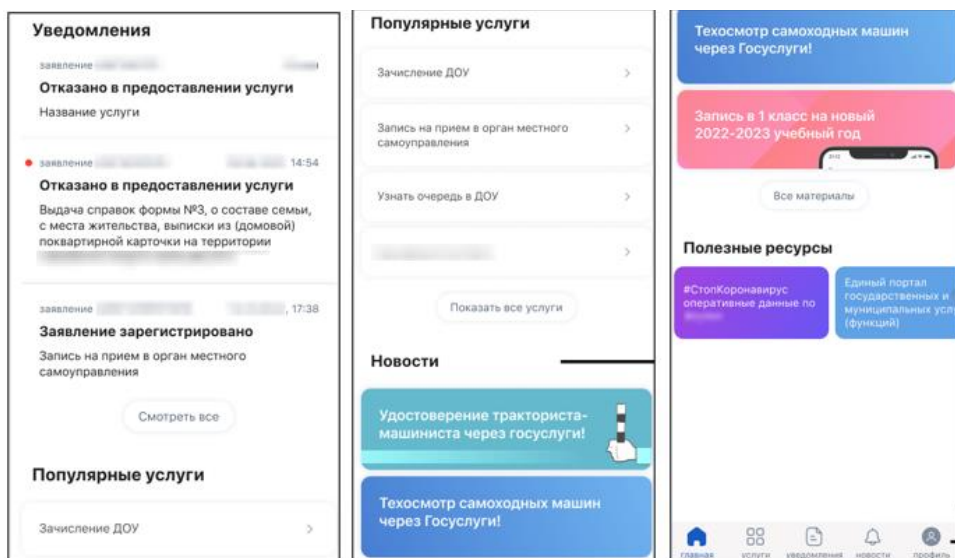


Рисунок 138 - Главная страница приложения (скриншоты при прокрутке)

**Блок «Популярные услуги»** содержит список наиболее востребованных услуг (Рисунок 139).

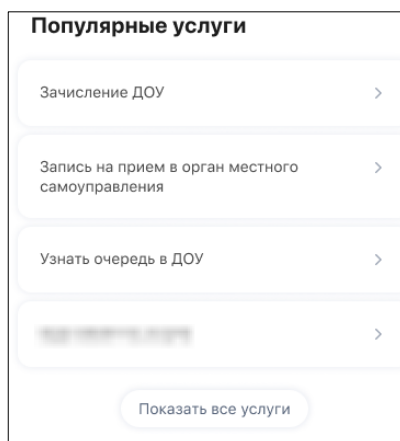


Рисунок 139 - Блок «Популярные услуги»

**Блок «Новости»** содержит список наиболее актуальных новостей. Для перехода ко всем новостям (Рисунок 140) нажмите кнопку «Все материалы» внизу блока (Рисунок 138).

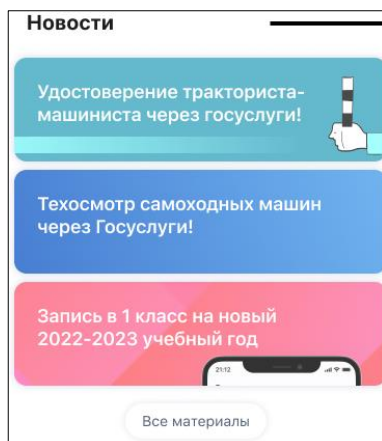


Рисунок 140 - Список новостей

Для просмотра новости (Рисунок 141) нажмите на блок с её заголовком.

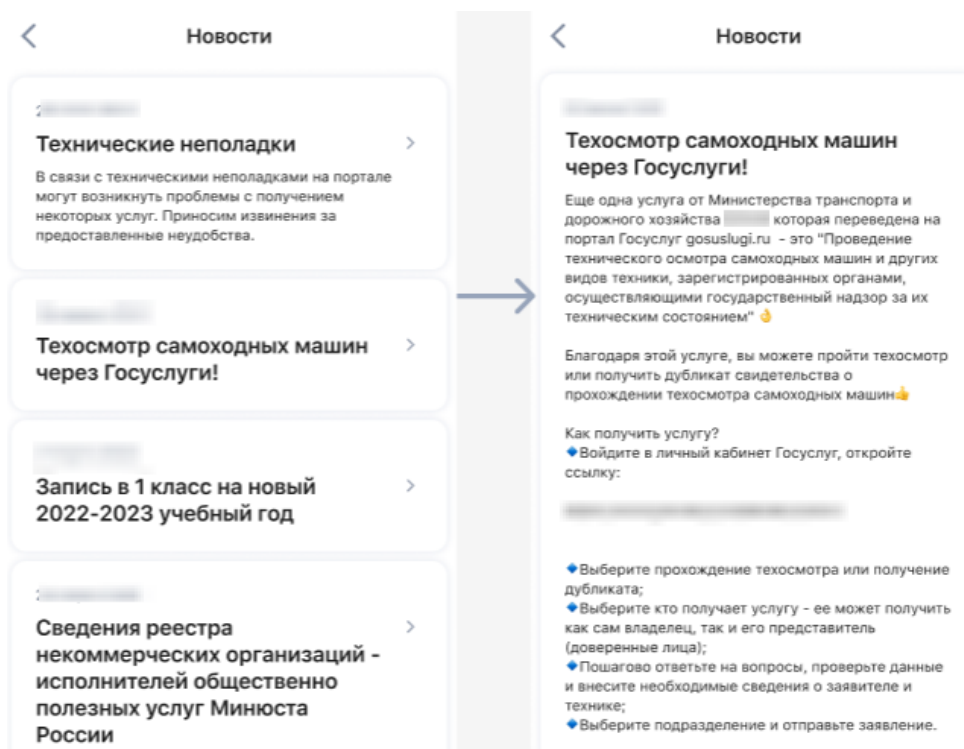


Рисунок 141 - Просмотр новости

Блок «Полезные ресурсы» содержит ссылки на внешние сайты (Рисунок 138). Для перехода на сайт нажмите на блок с его наименованием.

### 3.3.4 Уведомления

Для просмотра всех уведомлений нажмите кнопку «Смотреть все» на главной странице в блоке уведомлений или «уведомле...» на нижней панели. При необходимости фильтрации уведомлений нажмите на строку «Все типы» над списком. В открывшемся окне выберите необходимые параметры фильтрации (Рисунок 142).

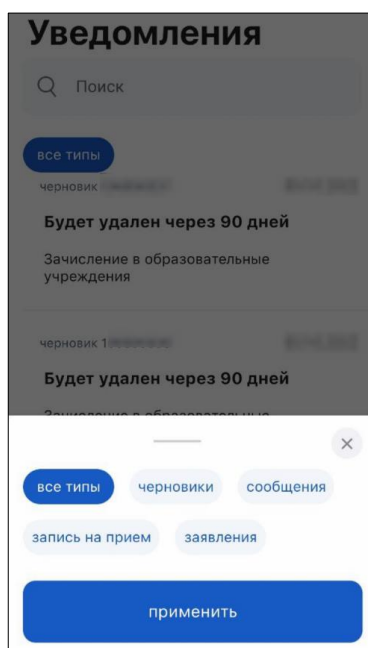


Рисунок 142 - Фильтрация уведомлений

Нажмите на уведомление, чтобы просмотреть подробную информацию об услуге и статусе заявления (Рисунок 143).

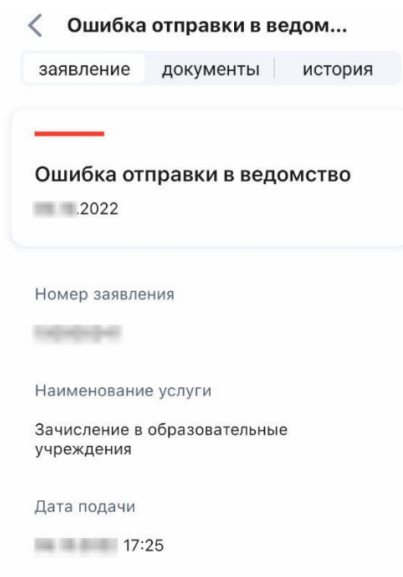


Рисунок 143 - Просмотр уведомления (пример)

При необходимости скачать форму заявления или результирующий документ нажмите на вкладку «Документы», а затем нажмите на строку с интересующим файлом (Рисунок 144) – он автоматически загрузится на мобильное устройство.

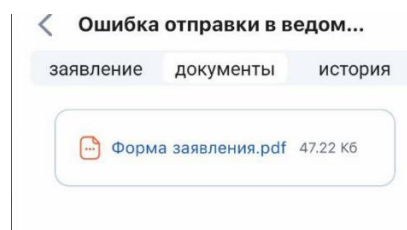


Рисунок 144 - Просмотр приложенных документов

Для продолжения заполнения черновика нажмите на его строку. В открывшемся окне нажмите на кнопку «Заполнить» (Рисунок 145) - откроется форма заявления для продолжения заполнения.

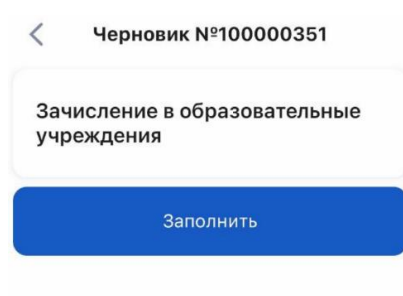



Рисунок 145 - Заполнение черновика

### 3.3.5 Каталог услуг

Раздел «Каталог услуг» (Рисунок 146) содержит список предоставляемых государственных и муниципальных услуг. Для перехода к разделу нажмите « услуги» на нижней

панели (Рисунок 134) и выберите необходимый раздел – Категории, Жизненные ситуации или Органы власти.

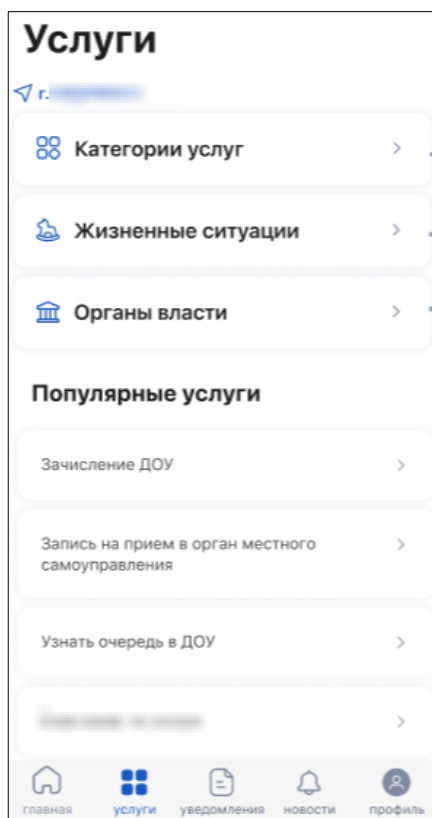


Рисунок 146 - Каталог услуг

Для поиска услуги/ведомства по разделу воспользуйтесь полем поиска – кнопка «🔍» (Рисунок 147).

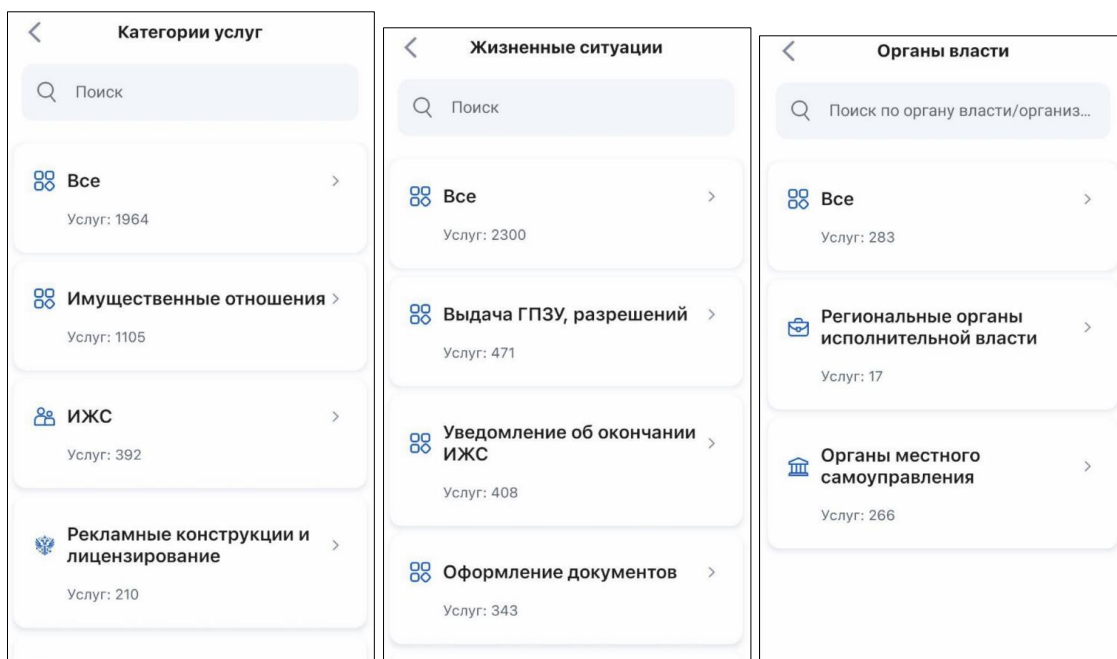


Рисунок 147 - Меню разделов каталога услуг (при переходе в раздел)

Для просмотра услуги нажмите на её строку. В открывшейся карточке (Рисунок 148) размещена основная информация. Для просмотра детальных данных нажмите на строку нужного блока.

Если получение услуги недоступно в мобильном приложении – в её карточке отобразится кнопка «Перейти на сайт», перенаправляющая на страницу соответствующей услуги на Портале.

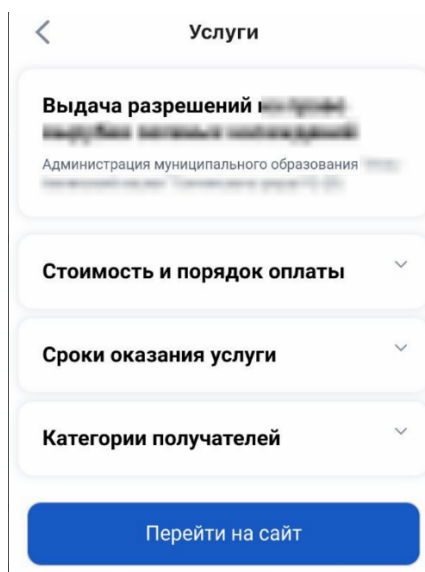


Рисунок 148 - Просмотр карточки услуги

Для получения услуги необходимо выбрать её из списка и в карточке нажать на кнопку «Получить услугу» (Рисунок 149). В открывшейся форме пошагово заполните поля.

Если необходимо заполнить поля шага позже - нажмите на кнопку «Сохранить черновик». На главной странице отобразится уведомление с черновиком сохраненной формы услуги (Рисунок 138).

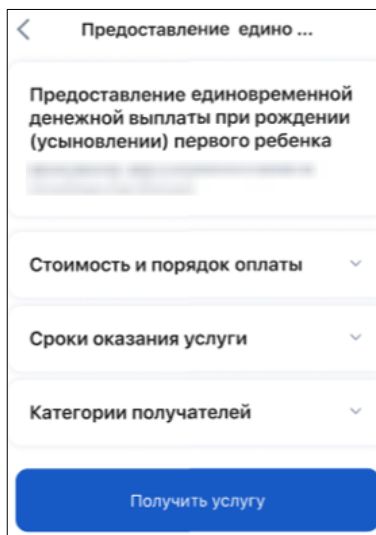



Рисунок 149 - Получение услуги

После заполнения всех полей услуги необходимо нажать на кнопку «Отправить». Все изменения статуса заявления будут отображаться в разделе «Уведомления».

### 3.3.6 Новости

Раздел содержит список актуальных новостей (Рисунок 150). Для перехода в раздел нажмите «» на панели навигации. Для просмотра новости (Рисунок 141) нажмите на блок с её заголовком.

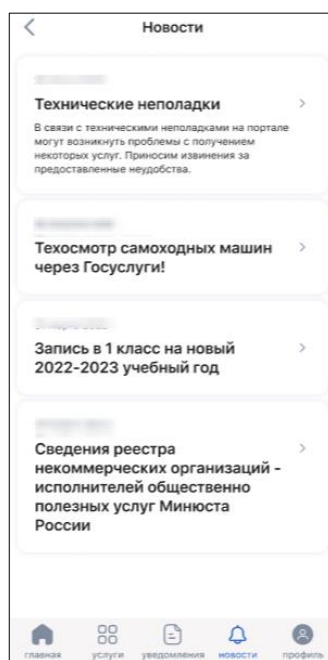



Рисунок 150 - Раздел новостей

### 3.3.7 Оплата

Для оплаты услуг нажмите «» на нижней панели приложения. Раздел (Рисунок 151) предоставляет возможность совершения платежей по разным категориям услуг.

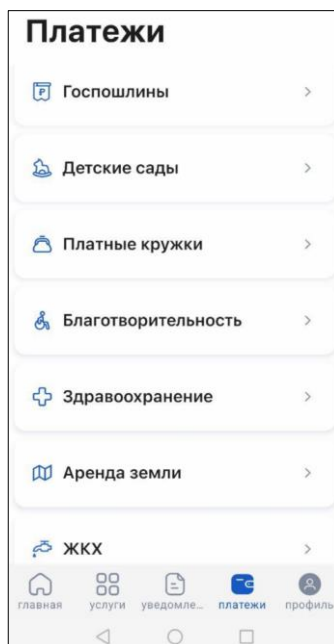


Рисунок 151 - Раздел «Платежи»

Для перехода к оплате (Рисунок 152) нажмите на строку нужной услуги.



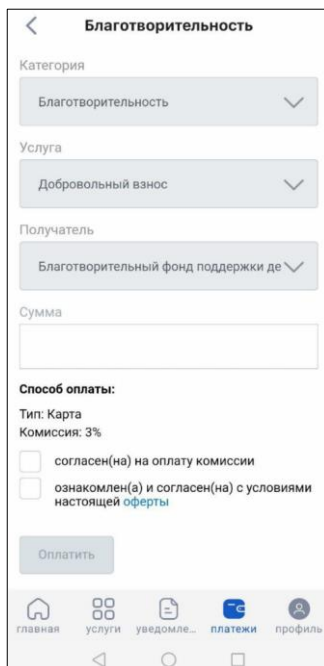


Рисунок 152 - Форма оплаты (на примере благотворительности)

Заполните поля формы нужными данными. После нажатия кнопки «Оплатить» откроется защищенная страница для ввода реквизитов платежного средства и проведения оплаты.

Также в системе предусмотрена возможность отправки обратной связи по услугам ЖКХ. Для этого перейдите в подраздел «Обратная связь». В открывшейся форме заполните поля, выбрав тему обращения и поставщика ЖКУ, в зависимости от этого изменяется состав формы:

- **Если поставщик ЖКУ НЕ принимает обращения с РПГУ**, то отобразится его контактный адрес электронной почты, на который нужно отправить обращение самостоятельно (Рисунок 153).

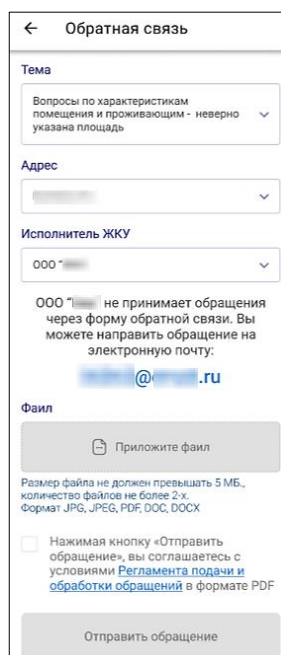


Рисунок 153 - Контактный адрес поставщика ЖКУ, не принимающего обращения с портала

- Если поставщик принимает обращения с РПГУ, раскроются поля для указания дополнительных сведений по обращению, а кнопка отправки станет активной (Рисунок 154).

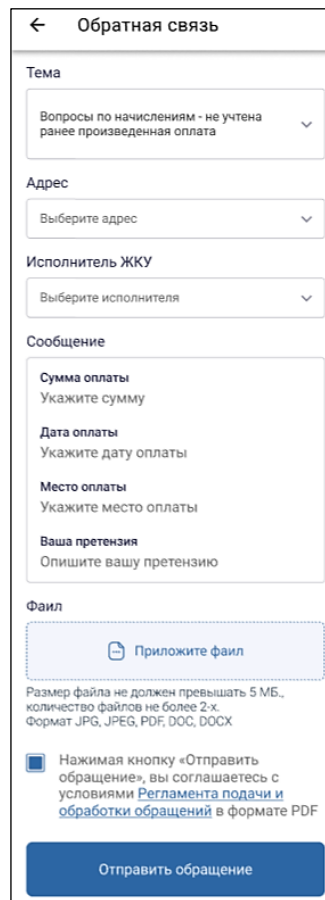


Рисунок 154 - Форма обращения (на примере не учтенной ранее произведенной оплаты)

Заполните поля, отметьте согласие с Регламентом подачи и обработки обращений (текст регламента доступен по нажатию на ссылку) и нажмите «Отправить». Обращение направится поставщику, а в разделе уведомлений (как в мобильном приложении, так и на Портале) создастся карточка обращения (Рисунок 155).

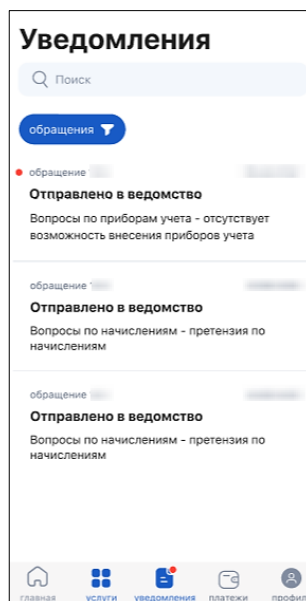


Рисунок 155 - Карточки обращений по оплате услуг ЖКХ в уведомлениях

При поступлении ответа статус обращения перейдет в «Отказ» или «Исполнено», а в карточке отобразится комментарий от поставщика. Для открытия карточки (Рисунок 156) нажмите на строку обращения в списке уведомлений.

The screenshot shows a mobile application interface for viewing a request card. At the top, there are two tabs: "обращение" (request) and "история" (history). Below the tabs is a blurred header area. The main content area contains the following fields:

- Номер обращения (Request number): [blurred]
- Дата подачи (Submission date): [blurred] 12:00
- Дата последнего изменения (Last change date): [blurred], 12:00
- Наименование услуги (Service name): Вопросы по приборам учета - отсутствует возможность внесения приборов учета
- Исполнитель (Executor): ООО : [blurred]
- Адрес (Address): г : [blurred] д 30, кв 88
- Комментарий (Comment): Текст комментария

At the bottom of the card is a blue button labeled "Отправить доп. информацию" (Send additional information).

Рисунок 156 - Карточка обращения


Если обращение находится в статусе «Ожидание дополнительной информации от пользователя», то необходимо предоставить поставщику дополнительные сведения. Для этого нажмите кнопку «Отправить доп.информацию» в карточке обращения (Рисунок 156). В открывшейся форме введите текст сообщения и/или приложите файл, и нажмите «Отправить обращение» (Рисунок 157).

The screenshot shows a mobile application interface for providing feedback. At the top, there is a back arrow and the title "Обратная связь". Below the title is a section labeled "Сообщение" (Message) with a text input field containing the placeholder "Введите ваше сообщение". Below this is a section labeled "Файл" (File) with a button that says "Приложите файл" (Attach file). Below the button, there is a note: "Размер файла не должен превышать 5 МБ., количество файлов не более 2-х. Формат JPG, JPEG, PDF, DOC, DOCX". At the bottom of the form is a blue button labeled "Отправить обращение" (Send request).

Рисунок 157 - Форма предоставления дополнительной информации

### 3.3.8 Помощь

В разделе содержится список наиболее часто задаваемых вопросов (Рисунок 158).

Чтобы перейти в раздел нажмите кнопку « профиль» на нижней панели приложения, прокрутите страницу вниз и нажмите на блок «Помощь».

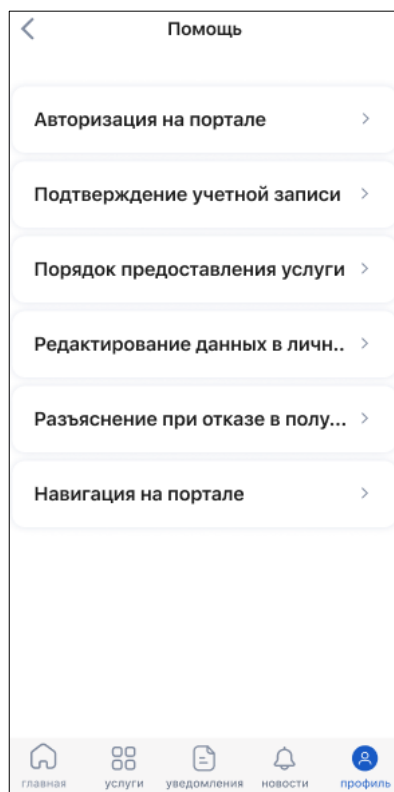


Рисунок 158 - Раздел «Помощь»

Для просмотра ответа на вопрос (Рисунок 159) нажмите на его строку.

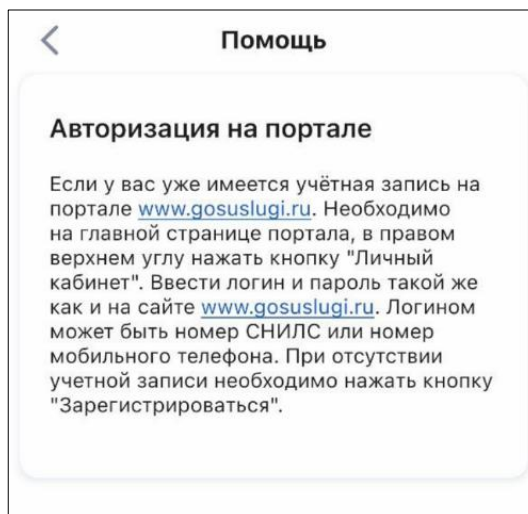


Рисунок 159 - Просмотр ответа на вопрос

### 3.3.9 О приложении

В разделе отображается информация о текущей версии приложения (Рисунок 160).



Рисунок 160 - О приложении