АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ДЛЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
«АИС МФЦ ДЕЛО»

Руководство пользователя (Оказание государственных и муниципальных услуг)

Листов 47

АННОТАЦИЯ

В данном документе приведено описание функциональных возможностей опции «Оказание государственных и муниципальных услуг» автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – «АИС МФЦ»).

Документ предназначен для сотрудников МФЦ, непосредственно участвующих в обеспечении процесса оказания государственных и муниципальных услуг в подразделениях МФЦ.

Оглавление

1. Введение 4

1.1. Назначение опции 4

1.2. Основные понятия системы 4

1.3. Вход в систему 5

1.4. Главная страница системы 7

2. Функции оператора по приему и выдаче документов 9

2.1. Прием документов 9

2.2. Полный список дел 34

2.3. Выдача документов 39

2.4. Логика изменения статусов дел 45

1. Введение

1.1.Назначение опции

Опция «Оказание государственных и муниципальных услуг» предназначена для автоматизации процесса приема услуг по государственным и муниципальным услугам в многофункциональных центрах, использующих программный комплекс АИС МФЦ «ДЕЛО».

1.2.Основные понятия системы

Заявление – это основной информационный объект системы, предназначенный для описания регистрируемых в системе заявлений на оказание услуг.

Заявитель – гражданин или юридическое лицо, обратившийся в МФЦ за получением консультации, оказания услуги или получения результатов оказания услуги. Заявитель не является пользователем системы.

Справочник – информационный объект системы, используемый как для хранения данных, так и для заполнения полей заявлений и других справочников.

Роль пользователя – пользователю системы присваивается одна или несколько ролей. Роль регламентирует доступ пользователя к той или иной функции системы.

Протоколирование – имеющиеся в системе механизмы протоколирования позволяют фиксировать и просматривать сведения о действиях, произведенных пользователями с конкретным заявлением.

Оповещение – функция оповещений дает заявителям возможность получать на указанные e-mail адреса сообщения о произошедших событиях с заявлениями. Например, о передаче заявления в ответственное ведомство или о готовности результата.

Опись – список дел с заявлениями, предназначенными для отправки в ведомства или для получения результата от ведомства.

1.3.Вход в систему

Чтобы получить доступ к системе, запустите интернет-браузер, в открывшемся окне интернет-навигатора в поле «Адрес» укажите адрес вашей АИС МФЦ, в формате: http://<ip-адрес_сервера>/<имя_системы> (например,

HYPERLINK "http://10.139.11.

При первом входе в систему откроется окно следующего вида:

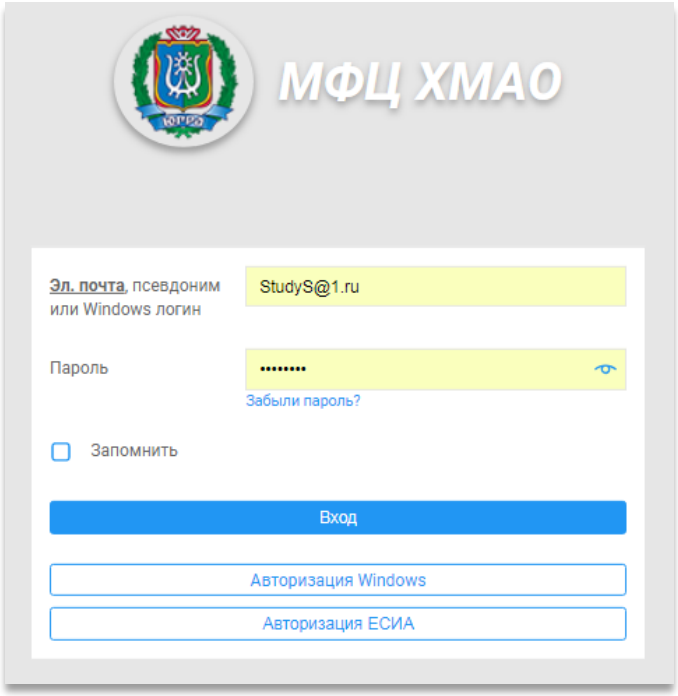


Рисунок 1.1.

Введите имя пользователя и пароль и нажмите «**Вход**».

В открывшемся окне авторизации выберите текущее окно[1] и повторно нажмите «**Вход**».

[1] Выбор окна осуществляется для оценки качества оказания услуг

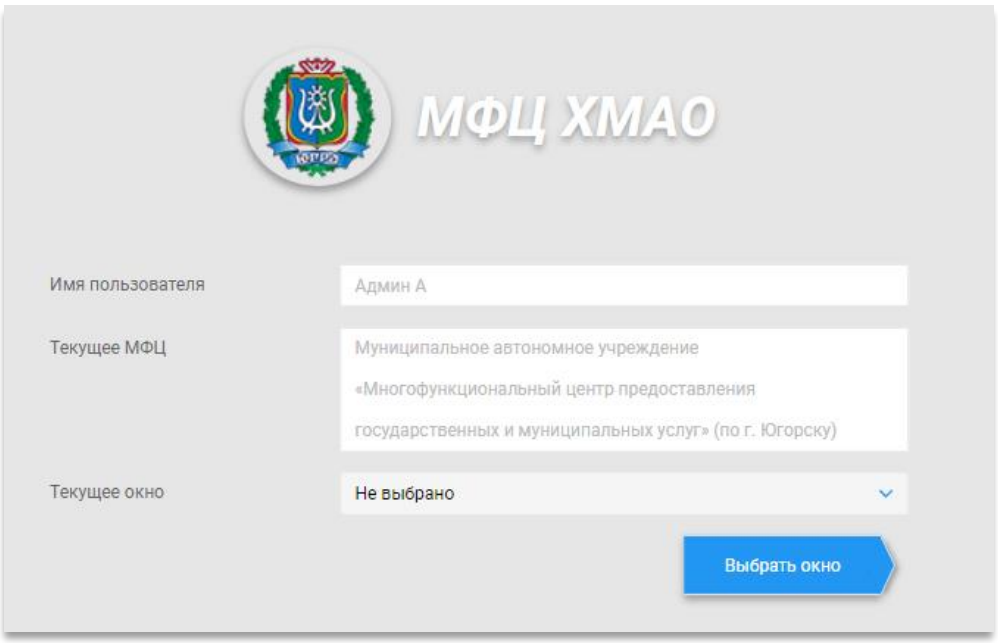


Рисунок 1.2.

АИС МФЦ использует Windows-авторизацию для входа в систему. При этом имя пользователя указывается вместе с именем домена, например, «EOS\Ivanov». Если у пользователя, под которым вы авторизовались в Windows, нет прав для работы с АИС МФЦ – обратитесь к вашему системному администратору. Если необходимо войти в АИС МФЦ под другим пользователем – смените его штатными средствами Windows, после чего выполните вход в АИС МФЦ.

Если права доступа для пользователя настроены правильно, откроется главная страница системы.

1.4.Главная страница системы

После успешного входа открывается главная страница системы.

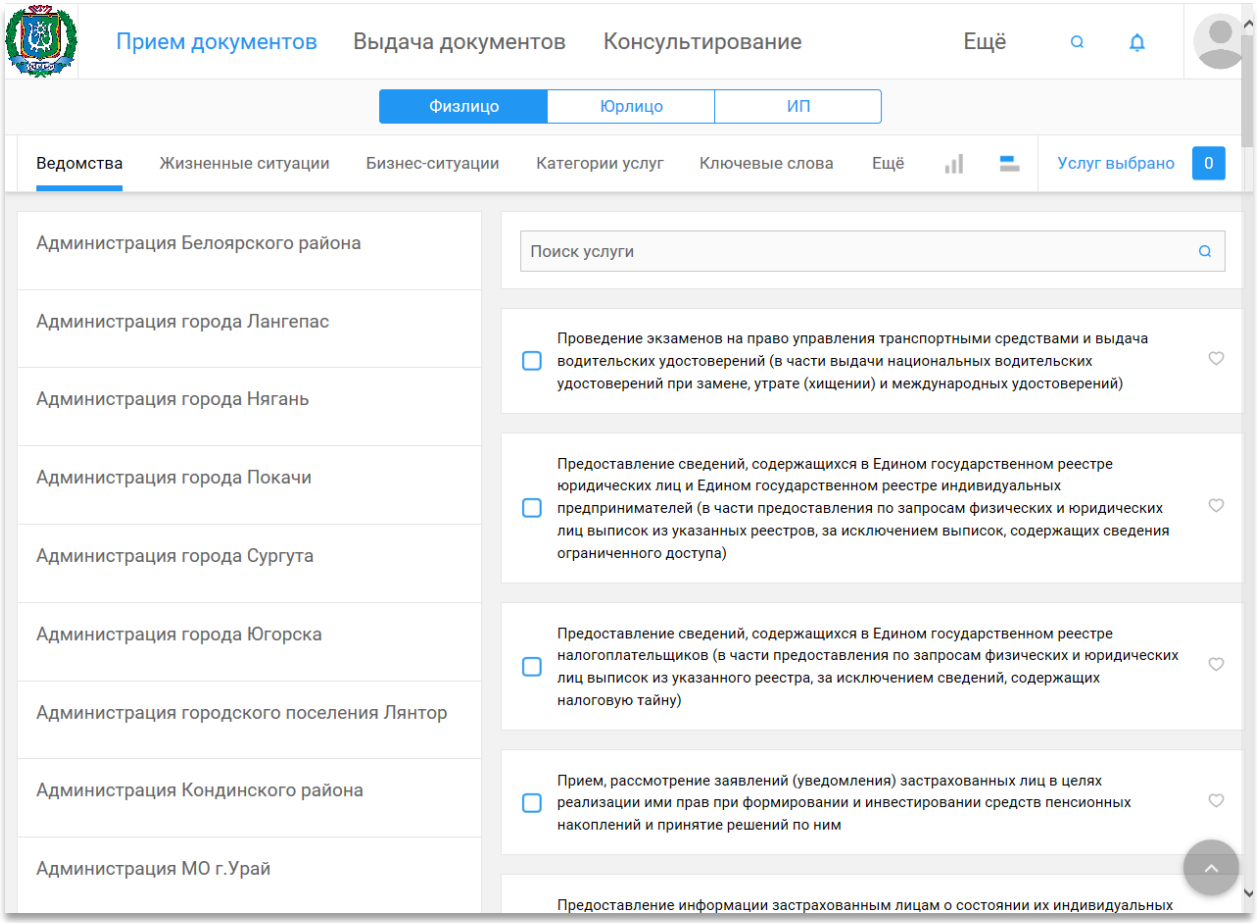


Рисунок 1.3.

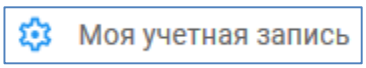
В правом верхнем углу отображается следующая информация:

–**Имя пользователя;**

–**Номер окна;**

–**Роль пользователя** в системе (Администратор, Контролер, Оператор, Оператор колл-центра, Технолог);

–Кнопка «**Сменить окно**»;

–Кнопка 

;

–Кнопка «**Выход**», нажатие на которую возвращает на экран входа в систему.

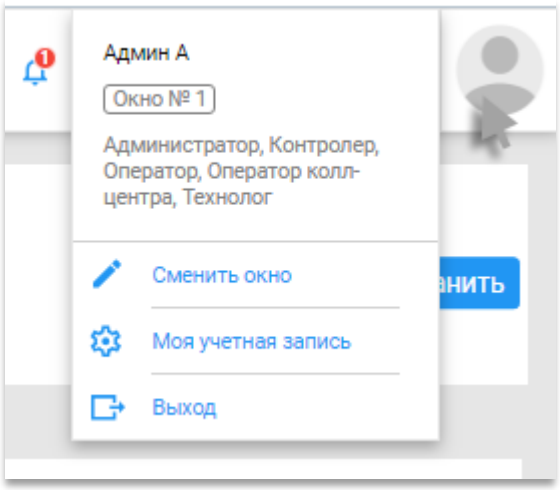


Рисунок 1.4.

Строка меню сверху содержит следующие пункты:

1)**Прием документов.** Открывает главную страницу системы, с которой начинается прием заявления на оказание услуги. На главной странице отображается полный список доступных к оказанию услуг;

2)**Выдача документов.** Открывает страницу поиска в системе заявлений, по которым необходимо предоставить результат заявителю;

3)**Консультирование.** Предоставляет возможность оператору проконсультировать заявителя о той или иной услуге (краткая справка, какие документы необходимы и т.д.);

4)**Еще.** Показывает список с остальными пунктами.

5)**Прием звонков.** Консультирование граждан по телефону, а также оповещение заявителей о результатах их обращения за государственной услугой;

6)**Найти МФЦ.** Просмотреть информацию о подразделениях МФЦ и найти их на карте;

7)**Запись на прием.** Открывает страницу регистрации записи в электронную очередь на прием в МФЦ.

8)**Личное дело.** Открывает страницу поиска личных дел заявителей, ранее обращавшихся в МФЦ;

9)**Управление.** Открывает меню управления системой.

2. Функции оператора по приему и выдаче документов

2.1.Прием документов

Полный процесс приема заявления на оказание услуги в «АИС МФЦ» состоит из 6 шагов. Для начала приема документов в верхнем меню главного окна необходимо нажать ссылку «**Прием документов**».

На каждом шаге приема заявления можно вернуться на предыдущий шаг с помощью кнопок управления, расположенных внизу страницы. А также можно досрочно прервать прием заявителя, нажав на кнопку «**Прервать прием**», расположенную справа от названия услуги.

2.1.1. Поиск услуги

Введите в поисковую строку слова или словосочетания, характеризующие искомую услугу.

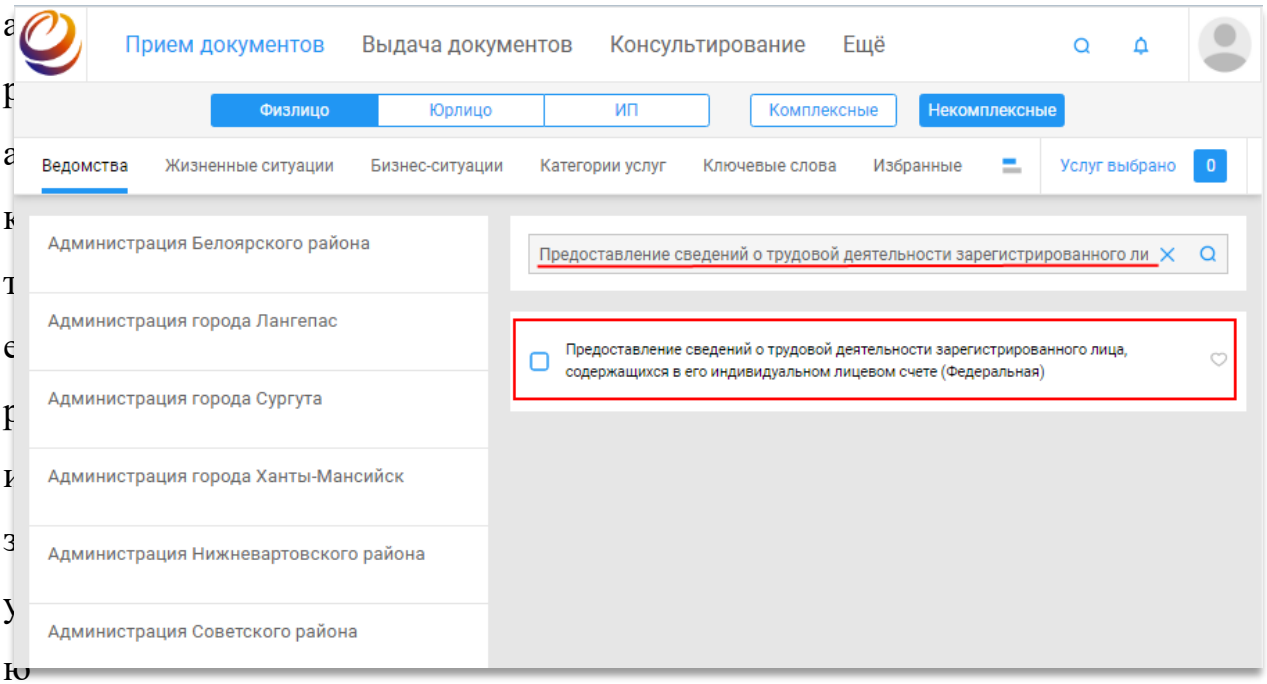


Рисунок 2.1.

2.1.2. Шаг 1. Выбор услуги

После того, как необходимая услуга найдена, щелкните на ее названии (см. Рисунок 2.1) для того, чтобы начать процесс создания заявления.

2.1.3. Шаг 2. Информация об услуге

После того, как необходимая услуга найдена, щелкните на ее названии для просмотра подробной информации.

На рисунке 2.2 представлена информация о выбранной услуге:

–Наименование услуги;

–Краткая информация о порядке оказания услуги.

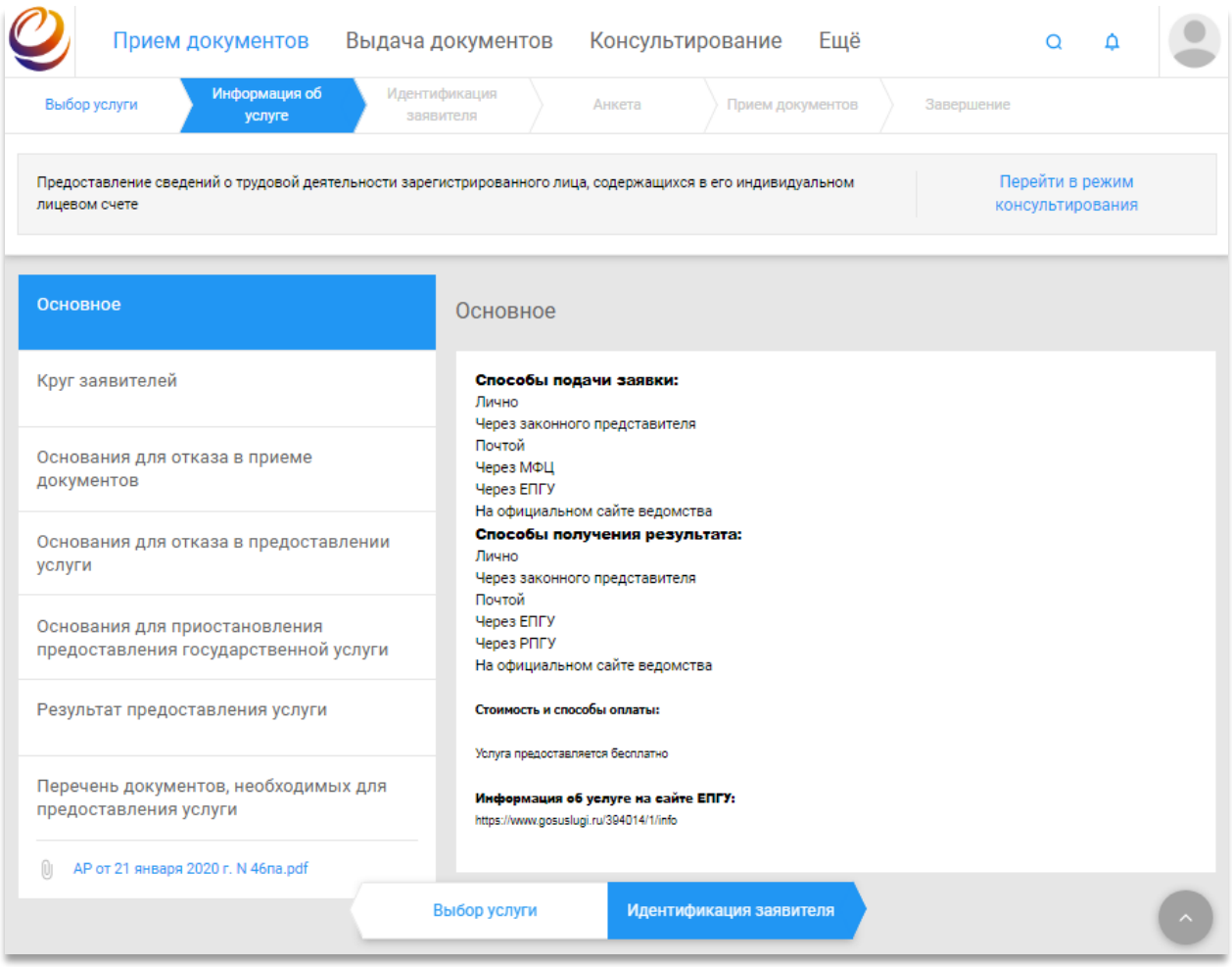


Рисунок 2.2.

Информация разбита на разделы, например, способы подачи заявления, способы получения результата, сроки оказания, круг заявителей и т.д. Щелкните на названии раздела для просмотра его содержимого. Для просмотра всей информации прокрутите колесиком вниз;

–Дополнительная информация.

Щелкнув по ссылке, можно скачать и просмотреть файл(ы) регламента оказания услуги.

Под описанием услуги расположены кнопки управления.



Рисунок 2.3.

Для того чтобы перейти к следующему шагу, нажмите кнопку **Идентификация заявителя**».

2.1.4. Шаг 3. Идентификация заявителя

На 3 шаге необходимо найти заявителя в системе или добавить запись о нем в случае, если он ранее не обращался в МФЦ.

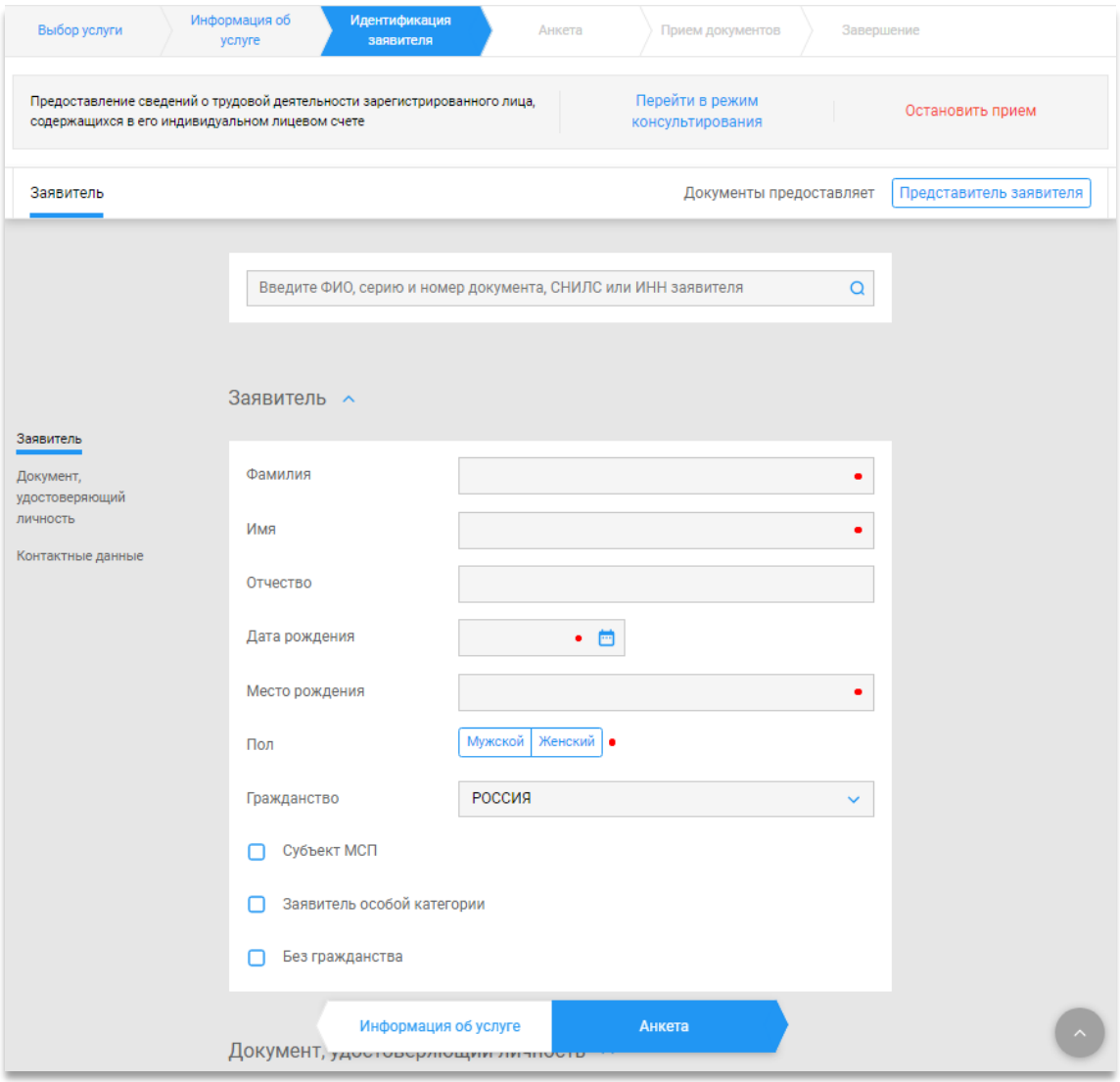


Рисунок 2.4.

Для поиска заявителя в системе введите в поисковое поле (см. Рисунок) одно из предложенных значений:

– ФИО;
– серию и номер документа, удостоверяющего личность;
– номер СНИЛС;
– ИНН заявителя,

и нажмите кнопку «**Искать**». В случае если заявитель найден, его данные автоматически подставятся в форму, а система выведет полный перечень дел заявителя по выбранной услуге с возможностью копирования.

Внимание! При использовании оператором поисковой строки данные заявителя, которые отображаются серым цветом не подлежат редактированию. Для изменения данных заявителя нажмите кнопку «**Редактировать текущую запись**» (Рисунок 2.5). В случае редактирования, в системе будут сохранены измененные данные заявителя.

Если необходимо очистить поля и внести данные другого заявителя, нажмите кнопку «**Создать новую запись**».

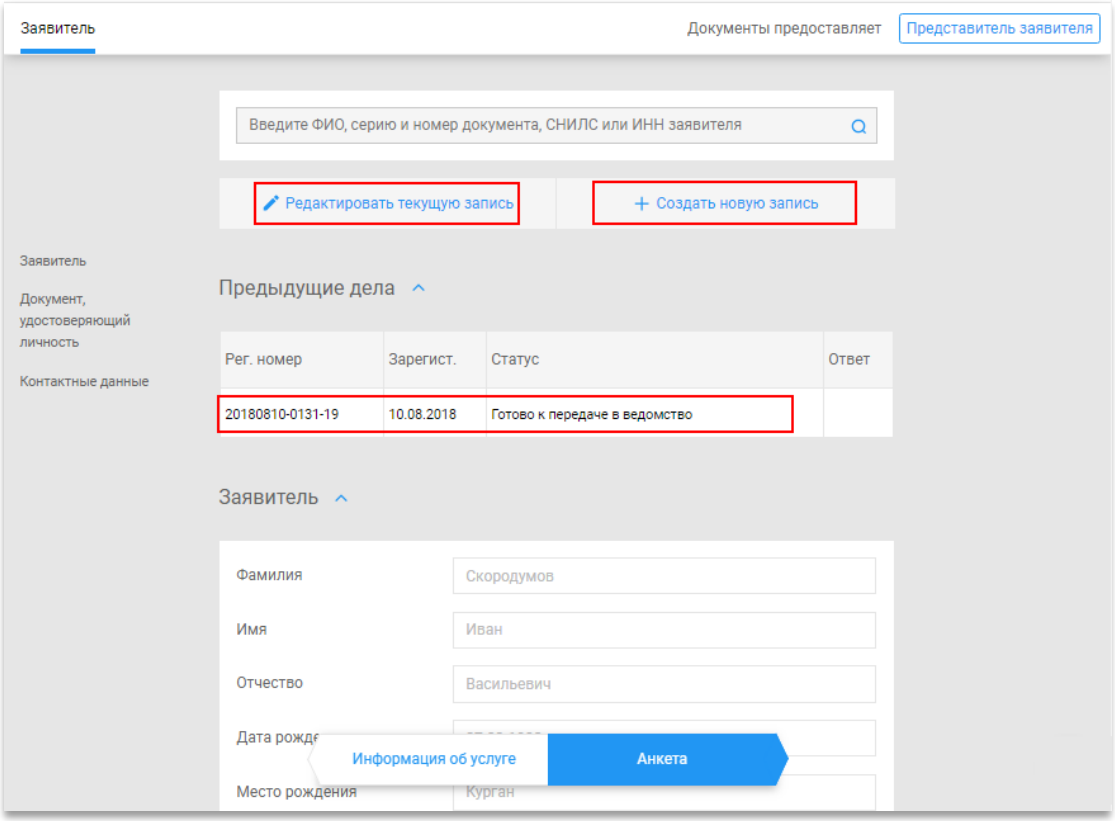


Рисунок 2.5.

При нажатии на номер дела откроется окно выбора копируемых элементов. По умолчанию для копирования выбраны все элементы.

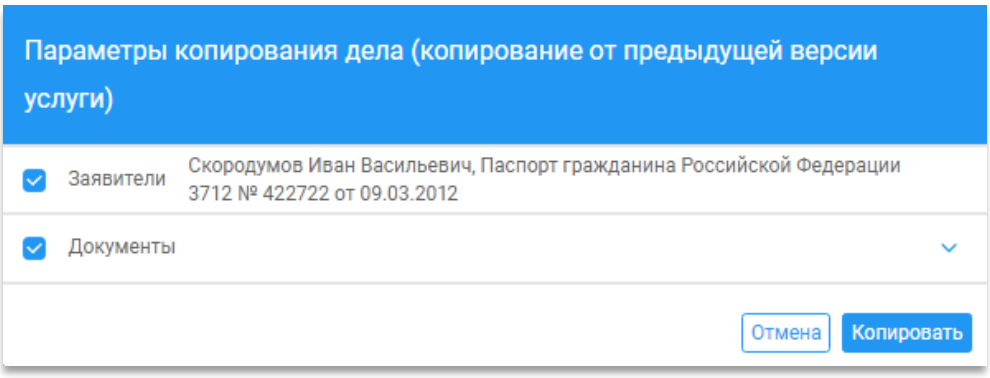


Рисунок 2.6.

После нажатия кнопки «**Копировать**» система выводит сообщение - Рисунок 2.7.

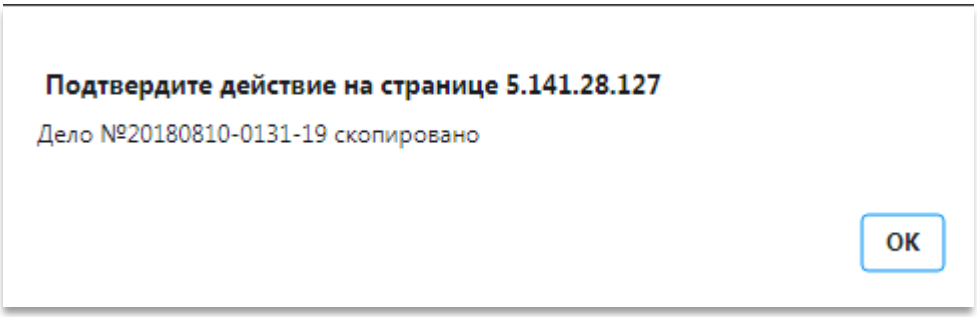


Рисунок 2.7.

Образы прикрепленных документов к выбранным элементам также копируются. Параметры анкеты копируются в неизменном виде, в соответствии с выбранными элементами.

При переходе на этап приема документов делу, созданному на этапе «Идентификация заявителя», присваивается регистрационный номер в соответствии со сквозной нумерацией, статус дела устанавливается в соответствии с данным шагом приема документов.

В карточке дела, в разделе «Протокол изменений» отобразится информация, что созданное дело скопировано.

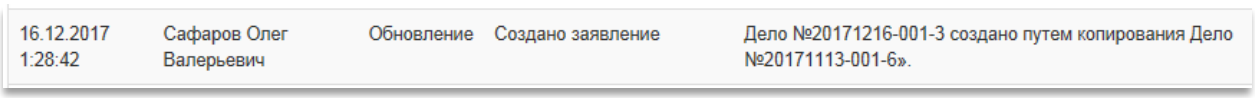


Рисунок 2.8.

Если у заявителя есть универсальная электронная карта (УЭК), нажмите соответствующую кнопку, для проведения идентификации через УЭК.

Если заявитель отсутствует в системе, необходимо заполнить данные о нем.

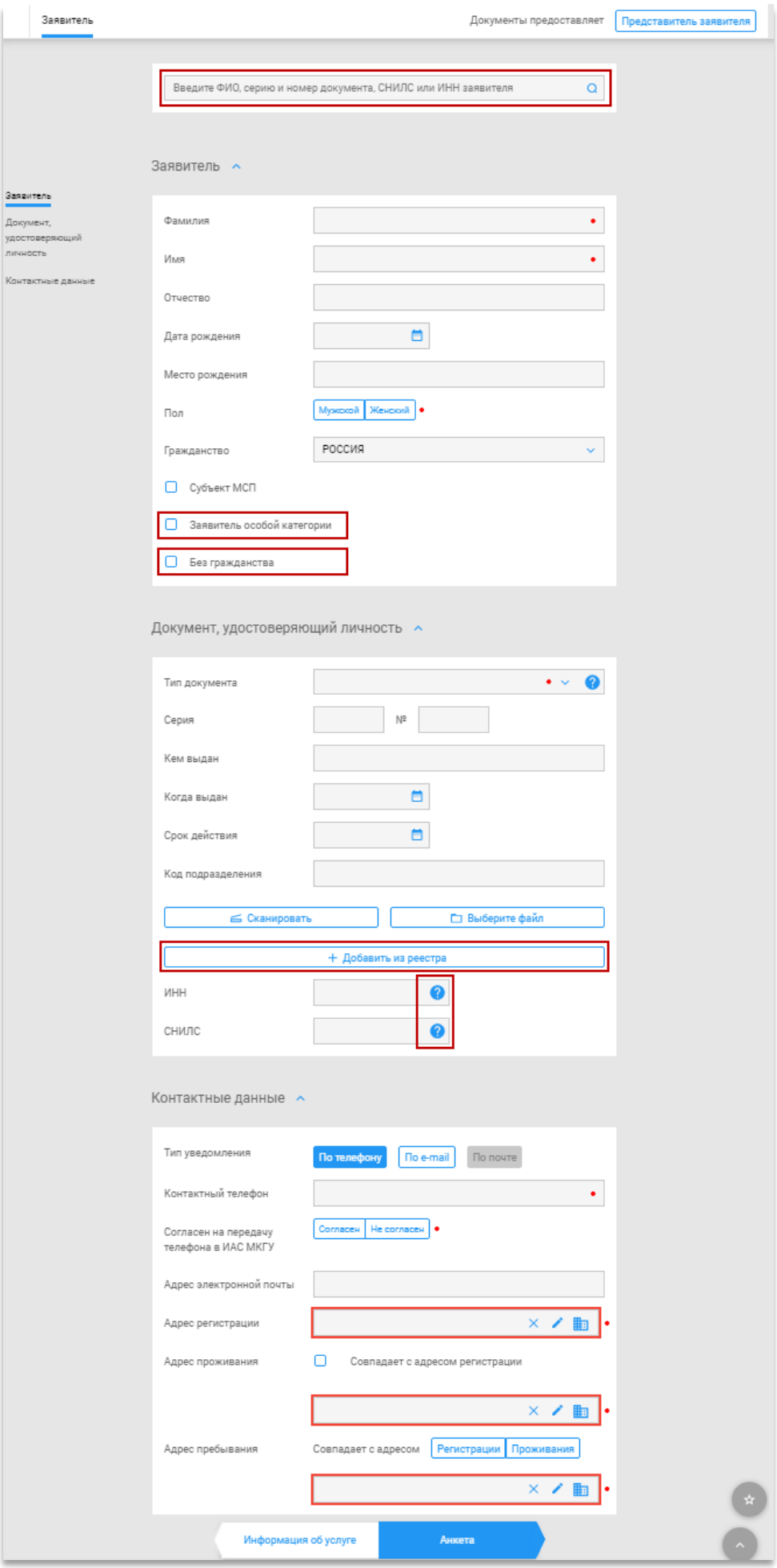

Заявитель
Документы предоставляет
Представитель заявителя
Введите ФИО, серию и номер документа, СНИЛС или ИНН заявителя
Заявитель
Заявитель
Документ, удостоверяющий личность
Контактные данные
Фамилия
Имя
Отчество
Дата рождения
Место рождения
Пол
Мужской
Женский
Гражданство
РОССИЯ
Субъект МСП
Заявитель особой категории
Без гражданства
Документ, удостоверяющий личность
Тип документа
Серия
№
Кем выдан
Когда выдан
Срок действия
Код подразделения
Сканировать
Выберите файл
Добавить из реестра
ИНН
СНИЛС
Контактные данные
Тип уведомления
По телефону
По e-mail
По почте
Контактный телефон
Согласен на передачу телефона в ИАС МКГУ
Согласен
Не согласен
Адрес электронной почты
Адрес регистрации
Адрес проживания
Совпадает с адресом регистрации
Адрес пребывания
Совпадает с адресом
Регистрации
Проживания
Информация об услуге
Анкета

Рисунок 2.9.

Обязательные для заполнения поля помечены красными точками.

В блоке «**Заявитель**» данные о *ФИО и месте рождения* вводятся вручную в текстовом формате. *Дата рождения* может быть выбрана из календаря или введена вручную. *Пол* выбирается из списка, *гражданство* в

ы **Внимание!** При заполнении поля «Дата», система осуществляет б проверку даты, сравнивая, например: дату рождения с датой выдачи и документа удостоверяющего личность, или дату рождения заявителя с т екущей датой. Если дата не соответствует заданным условиям, например, д ата рождения больше текущей даты, система выдаст предупреждение: «*Дата р ождения не может быть позже текущей даты*» - и не позволит перейти на с ледующий шаг.

с **Внимание!** Установление флага «Заявитель особой категории» снимает я обязательность заполнения всех полей, кроме «Имя» и «Пол». Установление флага «Без гражданства», в том случае, если заявитель не имеет гражданства, и скрывает поле «Гражданство» (Рисунок 2.9).

з В блоке «**Документ, удостоверяющий личность**» выберите *тип документа* из списка. **В зависимости от выбранного типа могут меняться с остальные реквизиты**.

п Заполните обязательные данные о *серии* и *номере* документа, вручную р введите орган, выдавший документ (поле «Кем выдан») и *код подразделения*. а *Дату выдачи*, *срок действия* документа можно ввести как вручную, так и из в календаря.

о **Внимание!** В случае заполнения полей анкеты при использовании ч поисковой строки, нажатие кнопки «**Добавить из реестра**», отображает н реестр образов документов данного заявителя (Рисунок 2.10). Чтобы добавить И документ, нажмите кнопку «**Выбрать**».

к

а

[2] Общероссийский классификатор стран мира

О

к

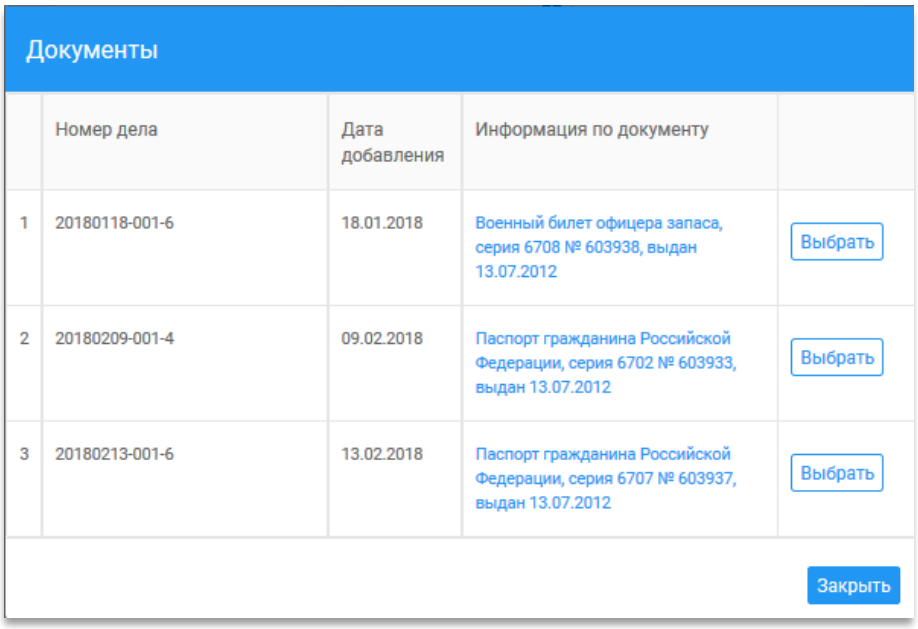


Рисунок 2.10.

В правой части полей «ИНН», «СНИЛС» и «Тип документа» располагается кнопка , позволяющая узнать ИНН, СНИЛС или проверить действительность паспорта заявителя, соответственно. При нажатии на кнопку , система формирует соответствующие запросы в СМЭВ, а перед этим производит проверку заполнения полей, обязательных для формирования данного запроса. Если необходимые поля заполнены, пользователю отображается сообщение об успешной отправке запроса в СМЭВ. Если какие-то из обязательных полей не заполнены, выводится сообщение об ошибке, в котором перечисляются незаполненные обязательные поля.

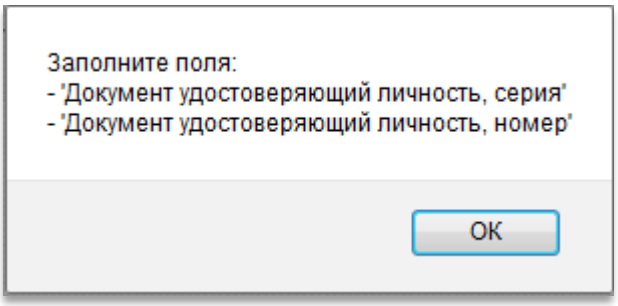


Рисунок 2.11.

Полученный результат автоматически подставляется в соответствующее поле или выводится сообщение об ошибке с описанием возникшей проблемы.

Внимание! При запросе СНИЛС, после нажатия кнопки , необходимо в открывшемся окне заполнить поля места рождения для формирования запроса.

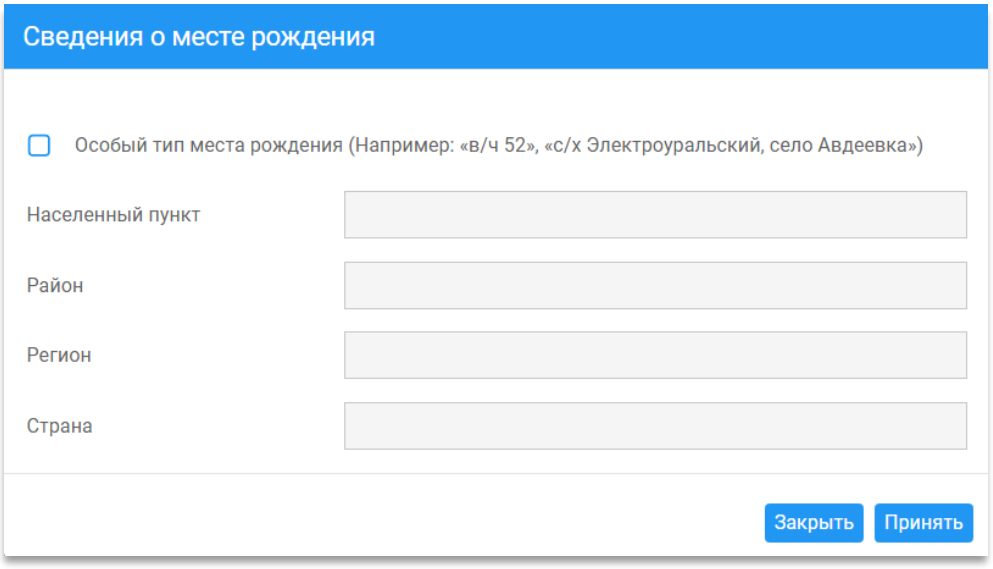


Рисунок 2.12.

При установке флага «Особый тип места рождения» окно сворачивается до одного поля «Населенный пункт», в который адрес места рождения вводится одной строкой.

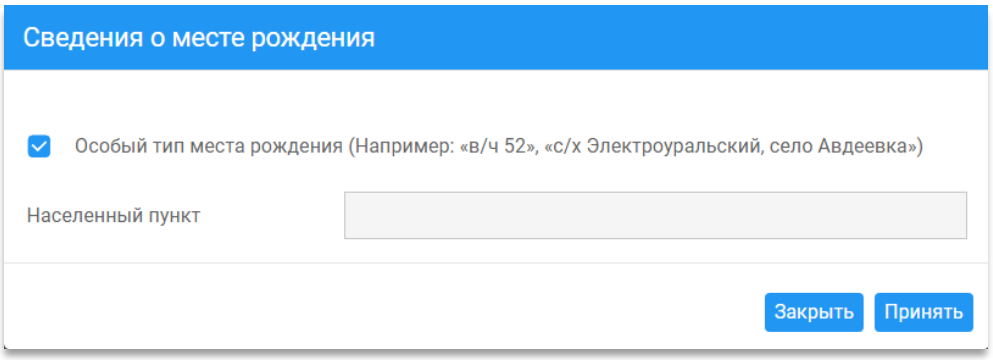


Рисунок 2.13.

Для закрытия окна нажмите кнопку «**Закрыть**», для сохранения введённых данных и отправки запроса о СНИЛС – «**Принять**».

При отсутствии данных СНИЛС можно скорректировать заполнение полей, нажав кнопку , и направить запрос повторно.

В блоке «**Контактные данные**» из предложенных вариантов выберите *тип уведомления* заявителя и в зависимости от выбранного типа обязательно заполните аналогичное поле.

Заполнение блоков «**Адрес регистрации**», «**Адрес проживания**» и **Адрес пребывания**» возможно двумя способами:

а.**Вручную**. При нажатии на кнопку «**Редактировать**» откроется форма, в которую необходимо вручную вписать данные об адресе (см. Рисунок). После заполнения формы нажмите кнопку «**Применить**», чтобы сохранить введенные данные.

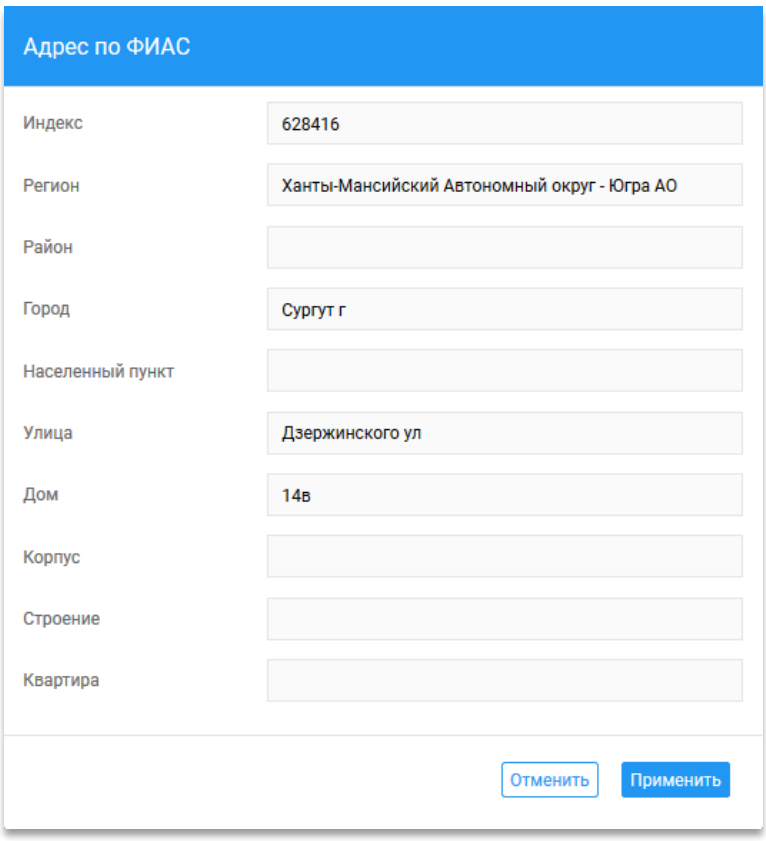


Рисунок 2.14.

б.**С помощью поиска по ФИАС**. При нажатии на кнопку  откроется окно, в котором можно ввести данные с помощью подстановки из списка данных (см. Рисунок 2.15).

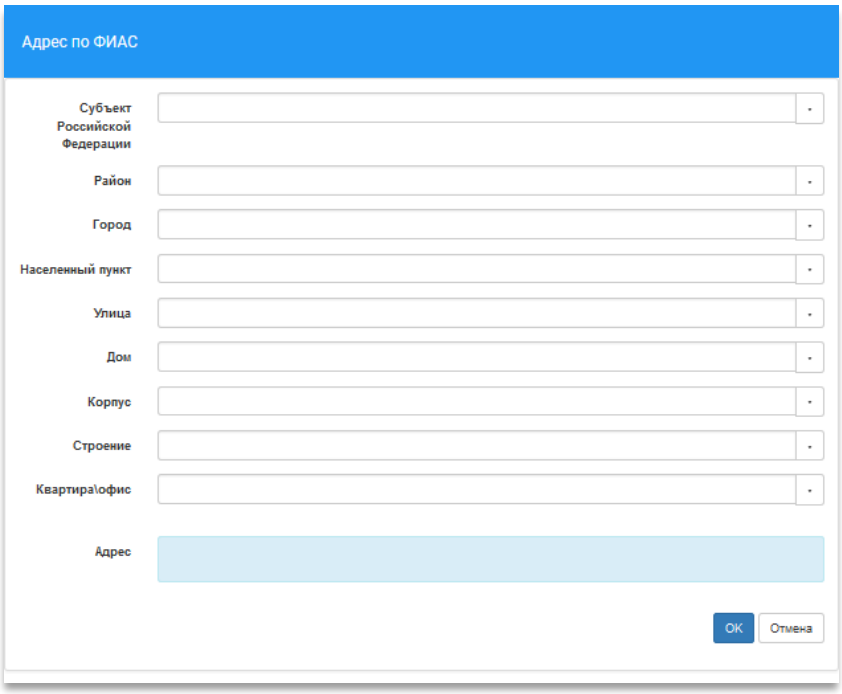


Рисунок 2.15.

Необходимо заполнить реквизиты:

– Регион (выбором из вертикально выпадающего списка);
– Район (выбором из списка, отображаемого справа);
– Город (выбором из списка, отображаемого справа);
– Населенный пункт (выбором из списка, отображаемого справа);
– Улица (выбором из списка, отображаемого справа);
– Дом (выбором из списка, отображаемого справа);
– Строение (выбором из списка, отображаемого справа);
– Корпус (вручную);
– Квартира (вручную).

Обязательным для заполнения является поле «Регион». Если в искомом адресе отсутствует какой-либо из реквизитов, то его можно пропустить, проставив прочерк «–». В поле «Адрес» отображается полный адрес, включающий в себя автоматически определенный почтовый индекс.

Для сохранения адреса нажмите «**ОК**».

Если адрес проживания заявителя совпадает с адресом его регистрации, поставьте галочку в поле «Совпадает с адресом регистрации»:

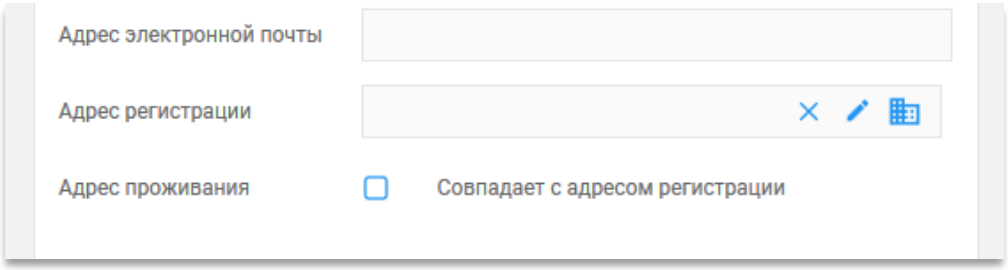


Рисунок 2.16.

Если адрес пребывания совпадает с адресом регистрации, поставьте галочку в поле «Совпадает с адресом регистрации», если совпадает с адресом проживания, поставьте галочку в поле «Совпадает с адресом проживания» (см. Рисунок 2.16).

1) **Идентификация представителя заявителя**

Если документы предоставляет представитель заявителя, поставьте галочку в поле «Документы предоставляет представитель заявителя» и перейдите на соответствующую вкладку.

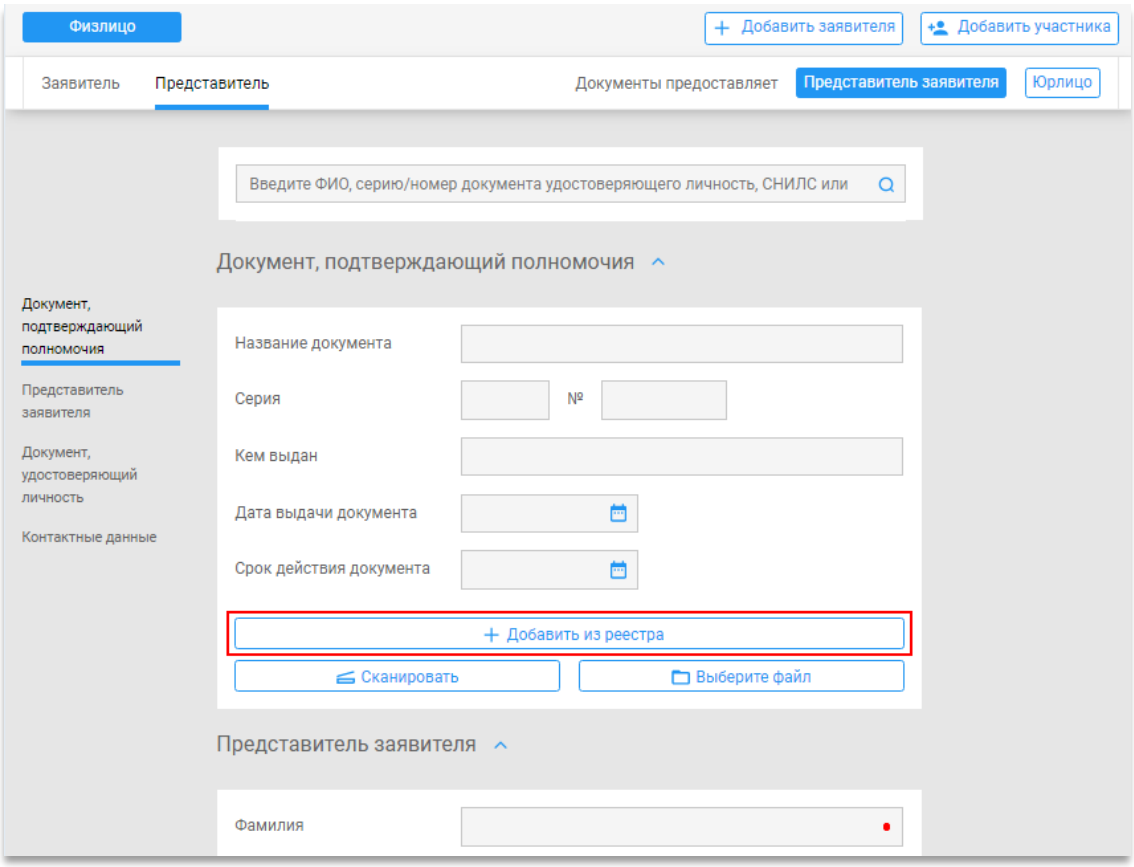


Рисунок 2.17.

Заполните данные в открывшемся окне (см. Рисунок 2.17) аналогично идентификации заявителя, отсканируйте и прикрепите скан-копии: документа,

подтверждающего полномочия представителя; документа, удостоверяющего личность представителя, или добавьте документы из реестра.

Представителем может являться юридическое лицо. В таком случае нажмите кнопку «**Юрлицо**», перейдите на соответствующую вкладку и заполните необходимые данные.

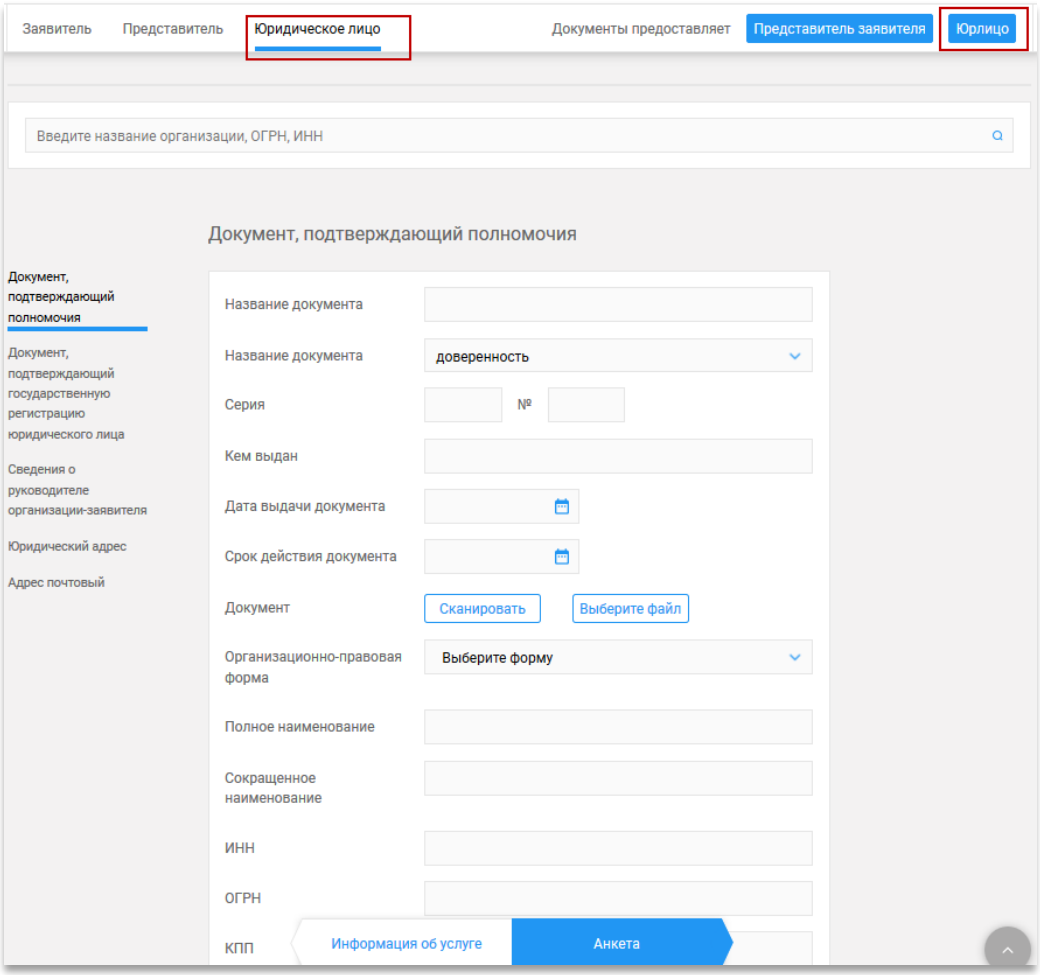


Рисунок 2.18.

2.1.5. Шаг 4. Анкета

На четвертом шаге приема заявления необходимо заполнить поля анкеты.

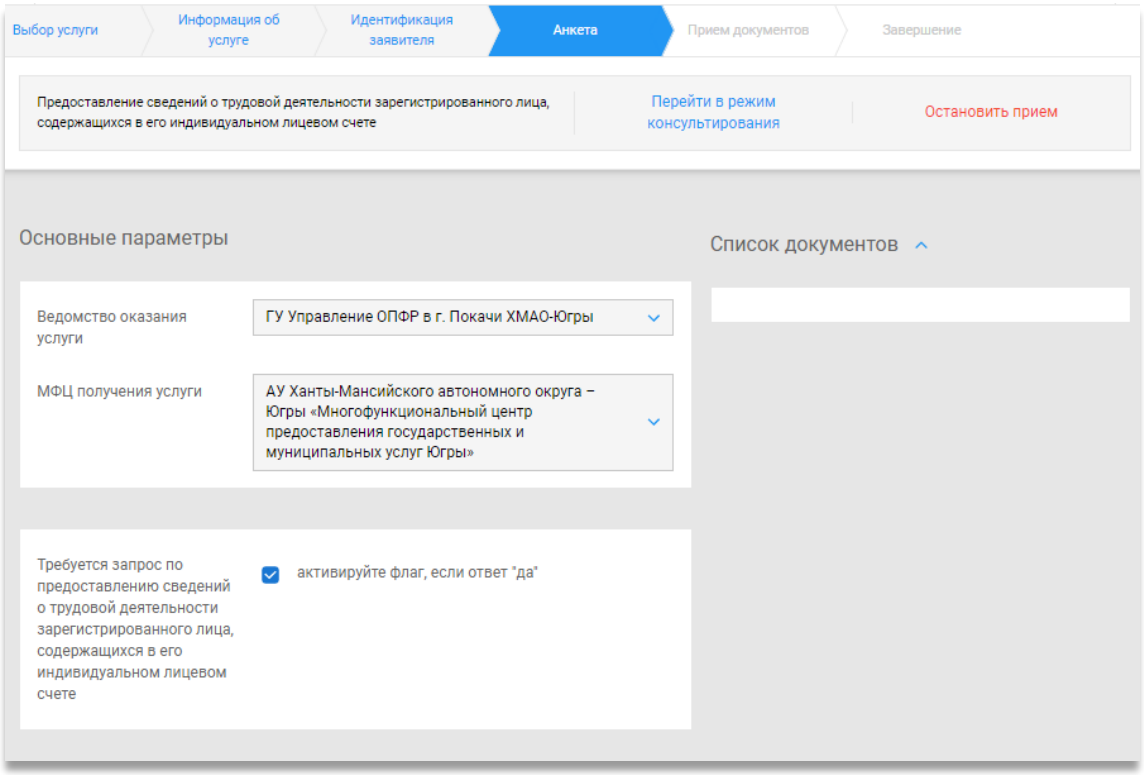


Рисунок 2.19.

Справа отображается динамически формируемый список документов (в зависимости от введенных значений в то или иное поле анкеты).

1) **Возможные типы полей анкеты**

–Флаг;

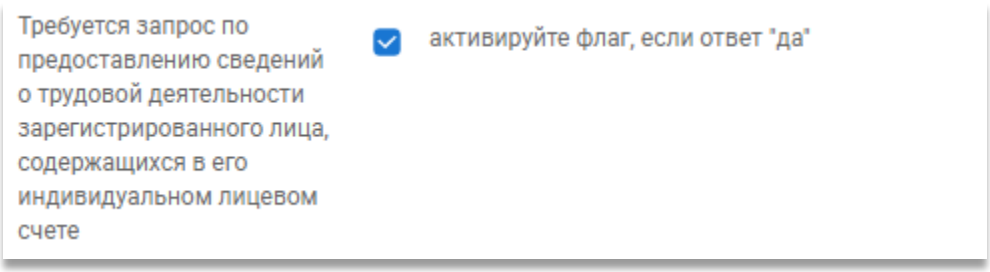


Рисунок 2.20.

2) **Основной (обязательный) блок анкеты**[3]

Обязательный блок анкеты **«Основные параметры»** (см. Рисунок 2.19) содержит два поля: «Ведомство оказания услуги» (перечень отображается в сокращенном виде) и «МФЦ получения услуги». В разных услугах может отображаться либо оба поля сразу, либо только одно.

[3] Прочие блоки анкеты настраиваются системными технологами отдельно для каждой услуги.

Если в качестве места получения услуги выбрано МФЦ, отличное от текущего, то на экране появится всплывающее окно с предупреждением, в котором необходимо нажать кнопку «**ОК**»:

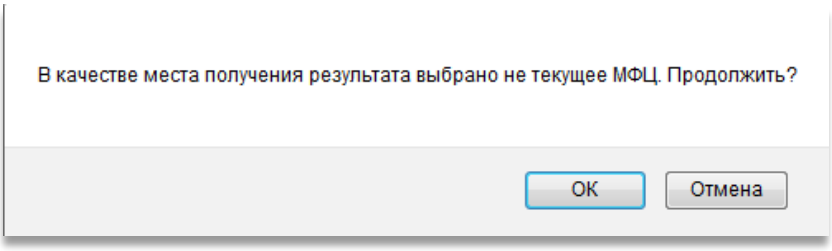


Рисунок 2.21.

При нажатии на кнопку **«Отмена»** в поле «МФЦ получения услуги» возвращается значение по умолчанию – текущий МФЦ.

Внимание! В случае выбора МФЦ, отличного от текущего, данное дело станет доступным и видимым сотрудникам, как в МФЦ приема документов, так и в МФЦ выдачи результатов.

3) **Обязательность заполнения полей**

Обязательные для заполнения поля отмечены справа красной точкой.

При попытке завершить редактирование заявления, рядом с незаполненными обязательными полями появится подсказка.

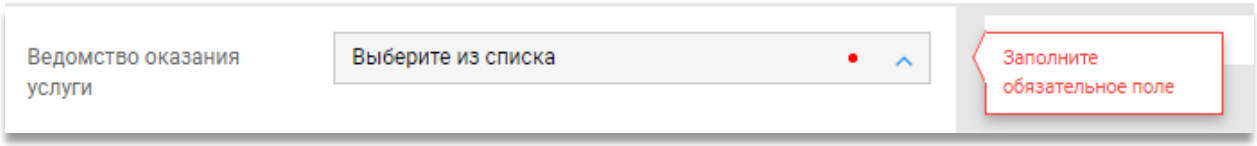


Рисунок 2.22.

После того, как все обязательные поля заполнены, нажмите на кнопку **Приём документов**».

2.1.6. Шаг 5. Прием документов

Следующим шагом необходимо сформировать комплект документов для оказания услуги.

В открывшемся окне представлен перечень обязательных документов и документов, которые заявитель может предоставить по своей инициативе.

По некоторым документам в перечне могут присутствовать примечания, которые отображают какую-либо важную информацию о документе.

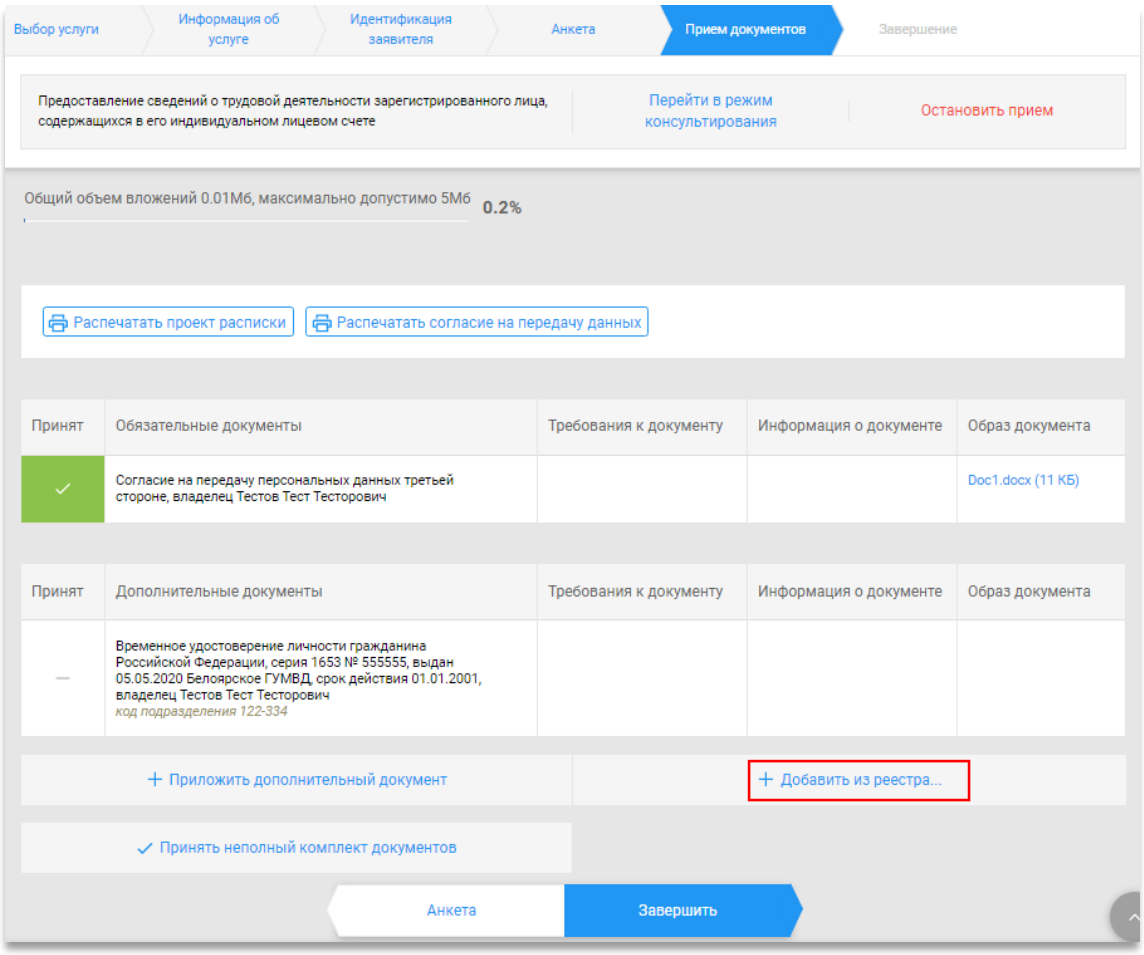


Рисунок 2.23.

Кнопка «**Добавить из реестра**» - позволяет добавить образ документа, предоставленного заявителем ранее в рамках получения услуг.

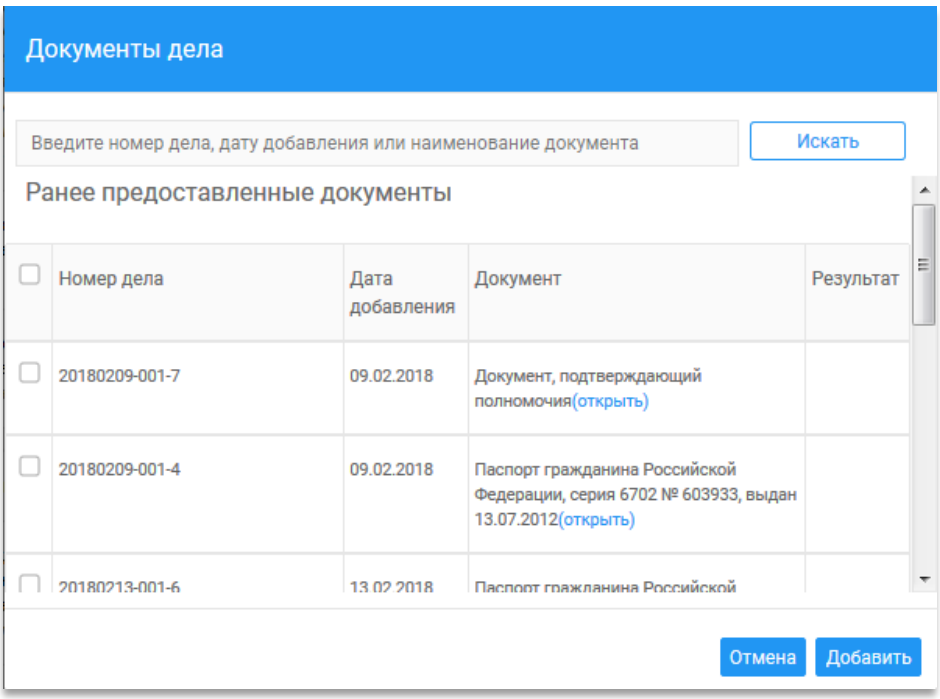


Рисунок 2.24.

В открывшемся окне выберите нужный документ(ты) и нажмите кнопку «**Добавить**».

1) Обязательные документы

Для обязательных документов в колонке «Информация о документе» стоит отметка «*Документ не предоставлен*».

Для того чтобы добавить документ, нажмите на пустой квадрат слева от названия документа.

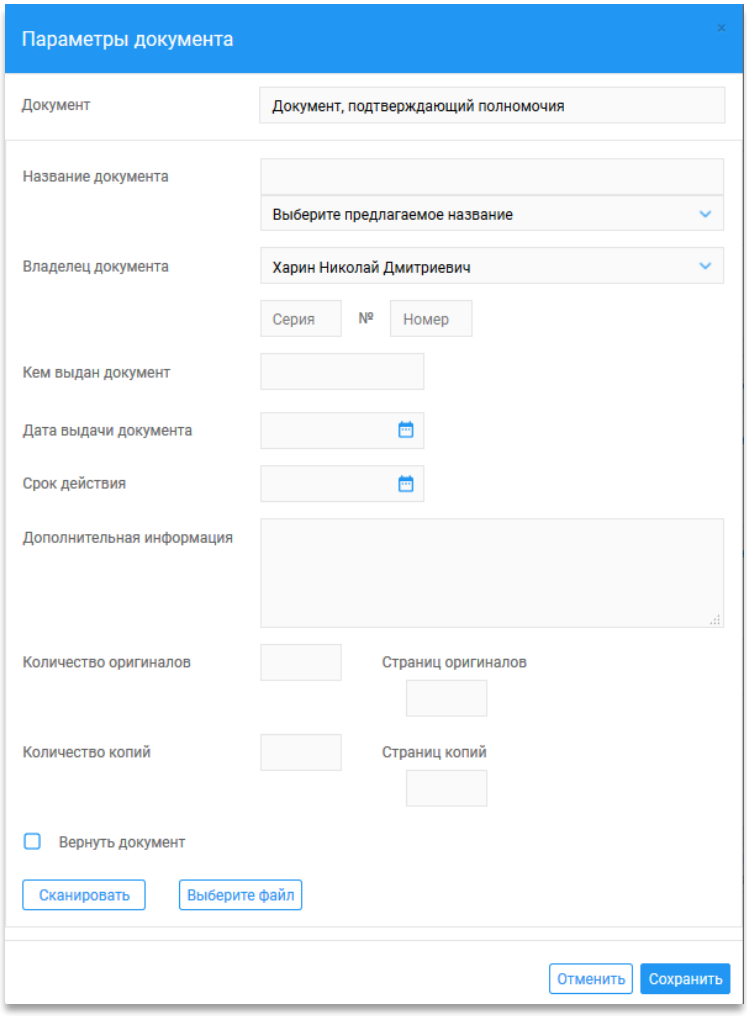


Рисунок 2.25.

Откроется окно (см. Рисунок 2.25) заполнения информации о документе.

– *Название документа.*

  Введите название документа;

– *Владелец документа.*

  Выберите владельца документа;

– *Серия, №.*

Укажите серию и номер документа;

– *Кем выдан документ, дата выдачи документа, срок действия.*

Введите соответствующие данные вручную или с помощью календаря справа от поля;

– *Дополнительная информация.*

Текст, введенный в графу «Дополнительная информация» отобразится серым цветом в перечне документов (см. Рисунок 2.23). Поле заполняется автоматически справочными данными, введенными при настройке услуги (в основном в данном поле содержится полное название документа в соответствии с регламентом, если оно длиннее 120 символов). Информация из данного раздела не будет отображаться в печатной форме расписки при её формировании;

– *Количество оригиналов.*

Укажите количество принятых оригиналов документа;

– *Страниц оригинала.*

Укажите количество страниц оригинала документа;

– *Количество копий.*

Укажите количество принятых копий документа;

– *Страниц копий.*

Укажите количество страниц принятых копий документа;

– *Вернуть документ.*

Поставьте галочку, если документ должен быть предоставлен на все время оказания услуги с обязательным возвратом заявителю;

– *Файл.*

Для сканирования оригинала предоставленного документа нажмите кнопку «**Сканировать**» (функция доступна при специальной настройке сканирующего устройства на рабочем месте сотрудника МФЦ). После сканирования документа, нажмите «**Прикрепить**» и выберите нужный отсканированный файл. Если скан-копия файла находится на локальном диске, нажмите кнопку «**Выберите файл**».

В случае если файл выбран ошибочно, нажмите «**Удалить файл**».

После того, как информация о документе будет заполнена, нажмите «**Закрыть диалог**». В столбце «Информация о документе» отобразилась информация, введенная на предыдущем шаге, например: *Оригиналов: 1. Стр.ориг.: 20.*

2) Необязательные документы

Необязательные для предоставления документы расположены в списке после обязательных. Добавление необязательного документа происходит аналогично обязательному.

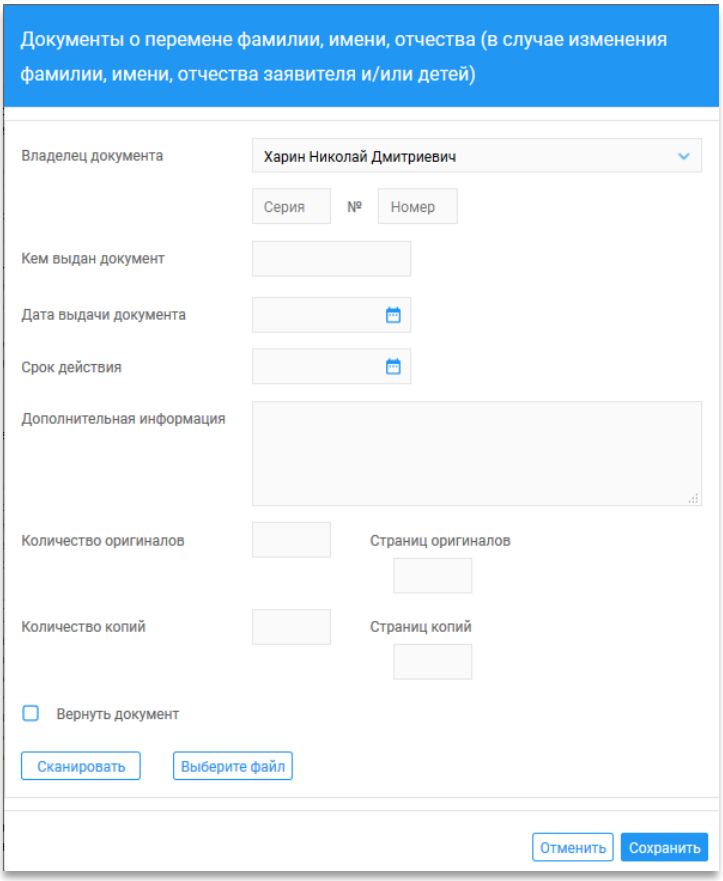


Рисунок 2.26.

Для необязательного документа можно отредактировать название и заполнить остальные аналогичные обязательному документу поля.

Если в представленном перечне отсутствует документ, который заявитель желает предоставить, нажмите на кнопку «**Добавить дополнительный документ**». Информация о нем заполняется аналогично необязательному документу.

Дополнительные документы доступны для удаления из перечня. Для этого необходимо нажать кнопку «**Удалить»** справа от названия документа.

При попытке перейти на следующий шаг с неполным набором обязательных документов, система выдаст предупреждение: «*Предоставлены не все обязательные документы*».

Если заявитель настаивает на приеме неполного комплекта документов, необходимо нажать на кнопку «Принять неполный комплект документов», расположенную под перечнем документов.

После того, как все документы приняты, нажмите на кнопку

Поле «Суммарный объем вложений» показывает общий объем прикрепленных файлов.

При превышении максимально допустимого размера поле окрашивается красным цветом.

При превышении объем прикрепленных файлов система позволяет оператору переходить на следующий шаг.

Внимание! Максимальный объём прикреплённых файлов задается при настройке конкретной услуги, технологом системы.

2.1.7. Шаг 6. Завершение

На данном шаге в разделе «Срок исполнения» выведен блок с информацией о сроке исполнения услуги. В блоке имеется возможность изменить значение, для этого нужно нажать кнопку «**Изменить**»  и с помощью календаря «Даты получения результата» ввести новое значение с обязательным заполнением поля «Комментарий». При этом старое значение даты сохранится (будет зачеркнуто) и рядом будет прописано новое значение с указанным в скобках примечанием (см. Рисунок 2.27).

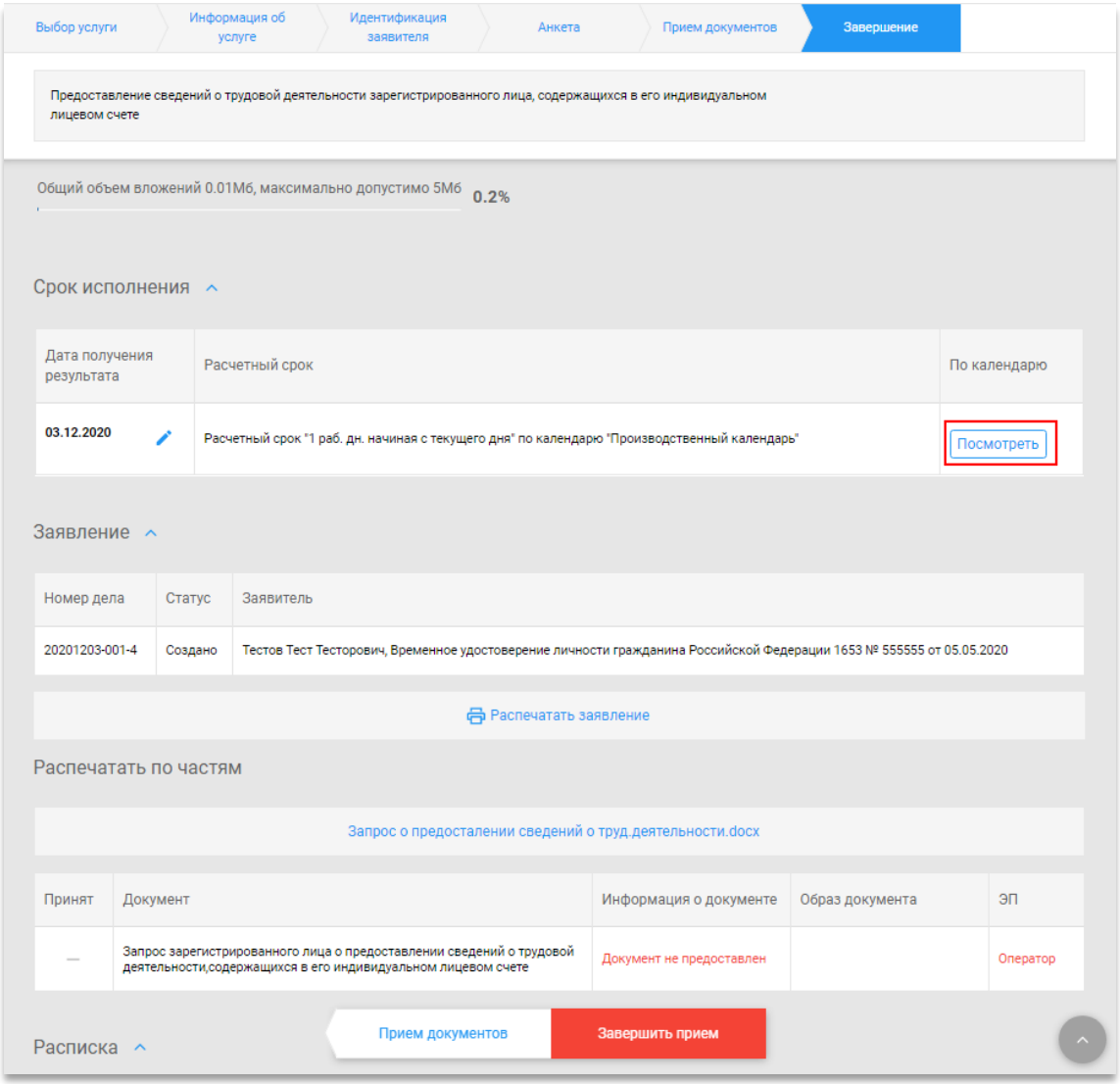


Рисунок 2.27.

Кроме того, оператор имеет возможность просмотреть «Производственный календарь» ведомства, которое оказывает данную услугу (настройку календаря производит технолог АИС МФЦ). Для этого нужно нажать кнопку «**Посмотреть**», откроется соответствующий производственный календарь.

Далее на шаге 6 необходимо последовательно выполнить 4 действия:

1) **Распечатка и подписание заявления**

На основе данных, полученных на предыдущих шагах, автоматически формируется печатная форма заявления.

Щелкните на «**Распечатать заявление**». Система предложит сохранить ее на компьютер пользователя. Необходимо распечатать заявление и отдать на подпись заявителю;

2) **Сканирование подписанного заявления**

Нажмите на кнопку «**Сканировать**». В открывшемся окне выберите отсканированное заявление с подписью и нажмите «**ОК**».

В случае если заявитель принес заполненное заявления, поставьте галочку «**Предоставлен оригинал**»;

3) **Распечатка расписки**

Щелкните на «**Распечатать расписку**». Система предложит сохранить ее на компьютер пользователя. Необходимо распечатать расписку и отдать на подпись заявителю;

4) **Сканирование заверенной расписки**

Нажмите на кнопку «**Сканировать**». В открывшемся окне выберите отсканированную расписку с подписью и нажмите «**ОК**».

После сканирования заверенной расписки у оператора есть возможность подписания всех принятых документов с помощью электронной подписи. Нажмите на кнопку «**Подписать все файлы ЭП**».

В открывшемся окне выберите сертификат подписи и нажмите кнопку **Подписать**».

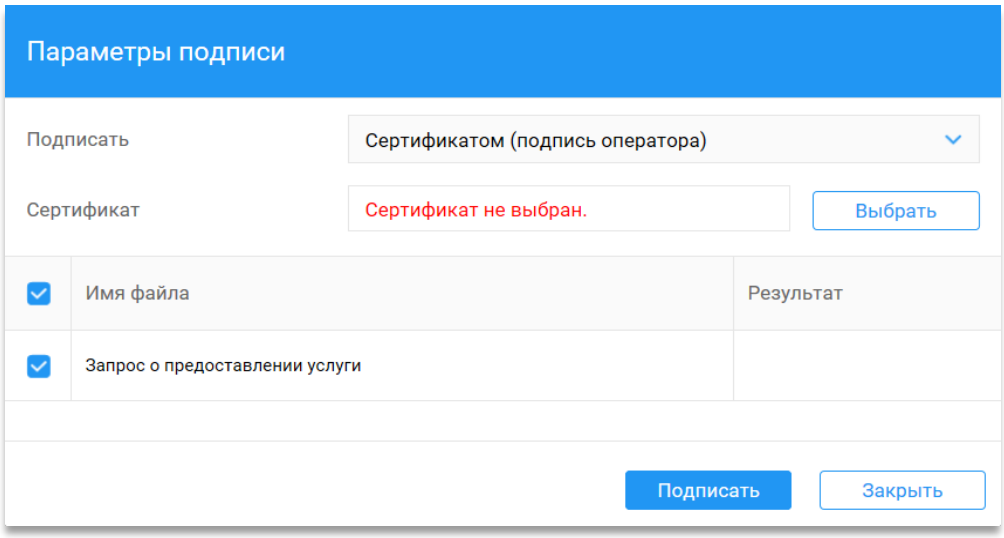


Рисунок 2.28.

В случае выбора подписи Сертификатом, необходимо выбрать нужный сертификат, нажав кнопку «**Выбрать**»:

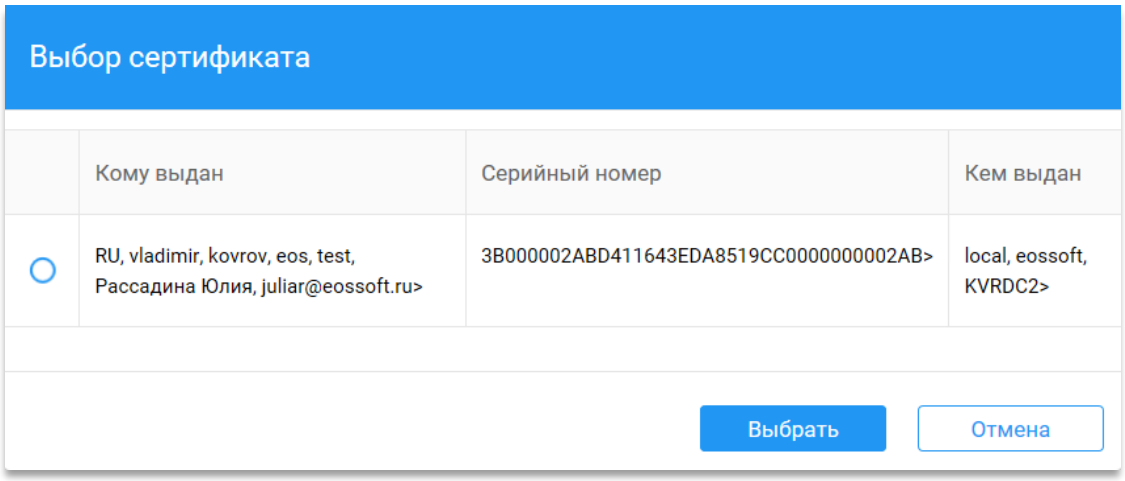


Рисунок 2.29.

После выполнения вышеперечисленных действий нажмите на кнопку «**Завершить прием**».

Внимание! В случае, если при настройке услуги был установлен флаг подписание электронной подписью всех приложенных документов становится обязательным. При попытке перейти на следующий шаг без подписания ЭП, система выдаст предупреждение:

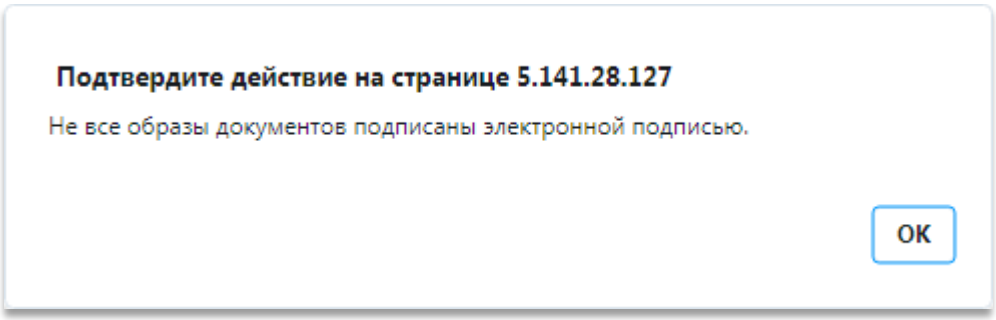


Рисунок 2.30.

Чтобы перейти на следующий шаг без подписания ЭП, нажмите кнопку **Завершить без подписания ЭП**».

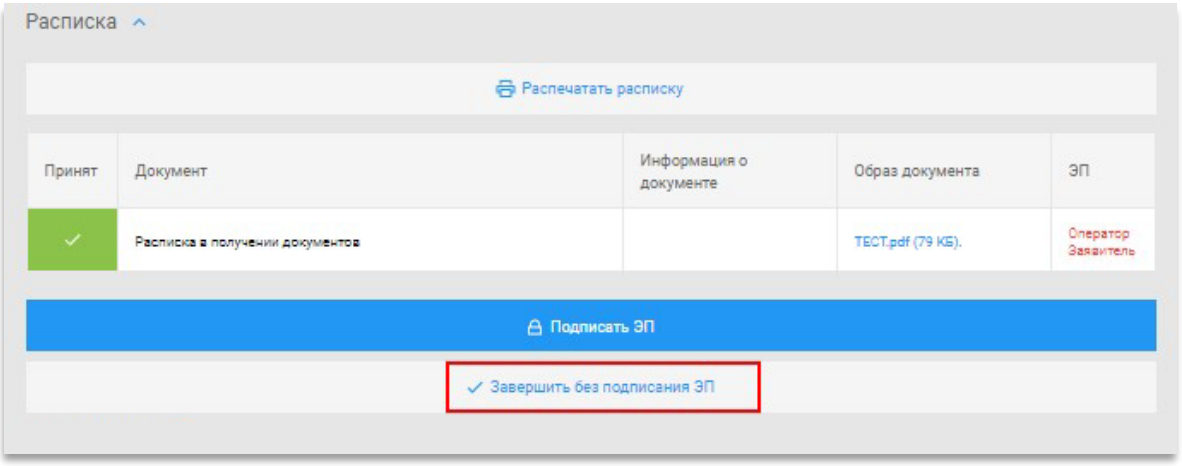


Рисунок 2.31.

После подписания документов, нажмите на кнопку «**Завершить прием**», система выдаст предупреждение:

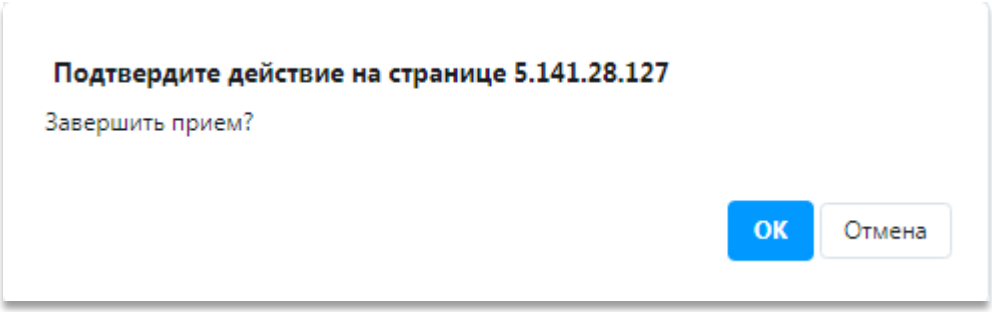


Рисунок 2.32.

Для подтверждения действия, нажмите кнопку «**ОК**».

На открывшейся странице будет отображен номер завершенного дела и другая информация.

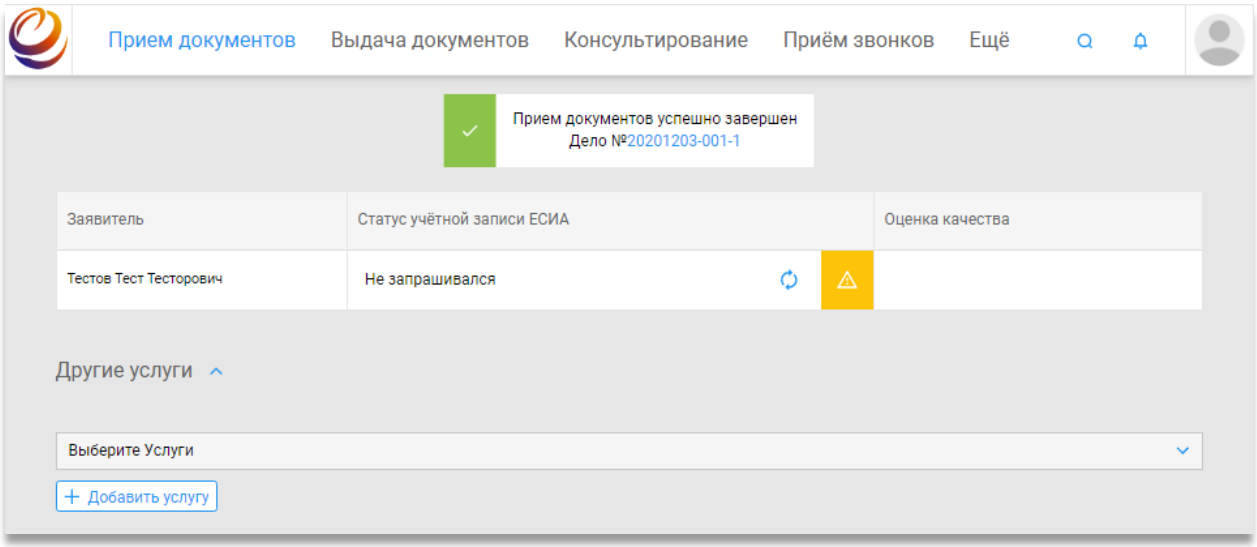
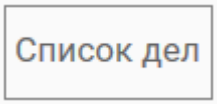


Рисунок 2.33.

Если на этапе выбора услуги оператором были выбраны несколько услуг, то они отобразятся в разделе «Другие услуги» (**Ошибка! Источник с сылки не найден.**).

2.2.Полный список дел

Для работы с карточкой дела, оператору необходимо пройти в меню системы и выбрать пункт «**Список дел**» - 

в верхней части открывшейся страницы.

Для поиска дела в открывшемся окне укажите его номер и нажмите кнопку «**Найти**».

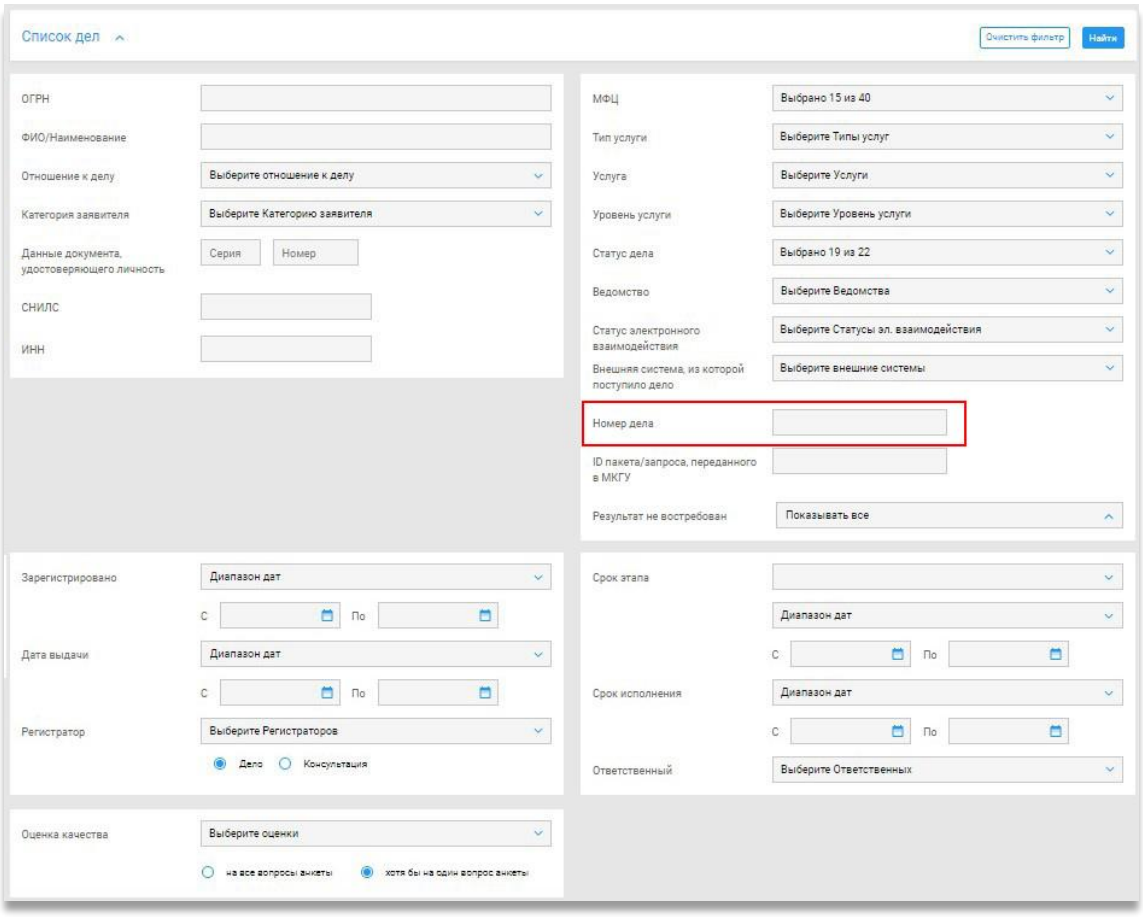


Рисунок 2.34.

И

с

к

о

м

о

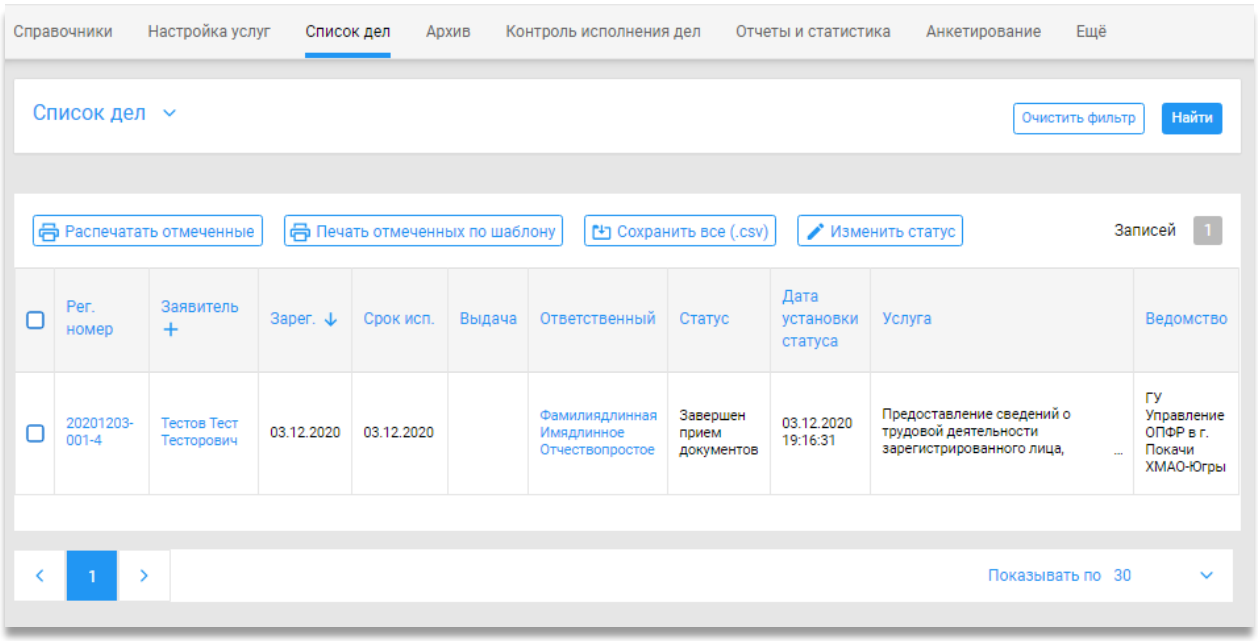


Рисунок 2.35.

Для просмотра подробной информации о заявлении, щелкните мышью по номеру заявления, откроется окно карточки дела.

Вкладка «Заявление»

На вкладке «Заявление» проверьте правильность информации в деле и наличие всех требуемых документов (блок «Принятые документы», Рисунок), затем установите статус «*Получение дополнительных сведений*» и нажмите кнопку **Сохранить**

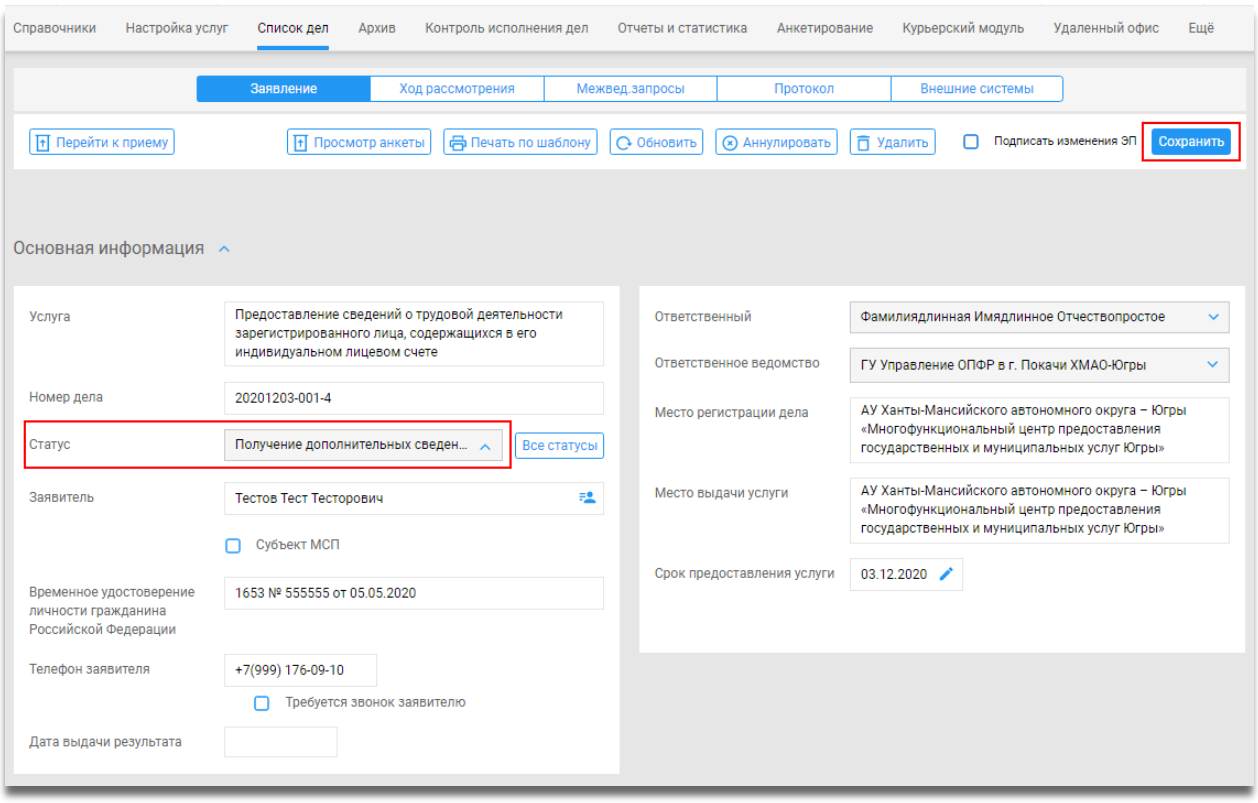


Рисунок 2.36.

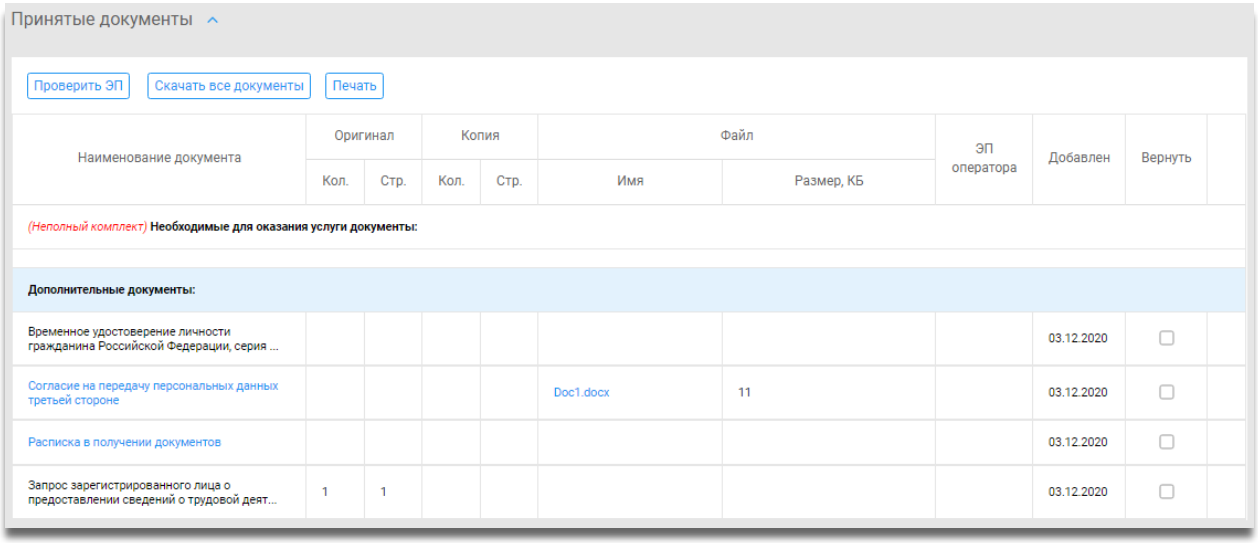


Рисунок 2.37.

Вкладка «Межвед. запросы» (функционально)

Перейдите на вкладку «Межведомственные запросы». Чтобы создать запрос на получение дополнительных сведений, нажмите соответствующую кнопку.

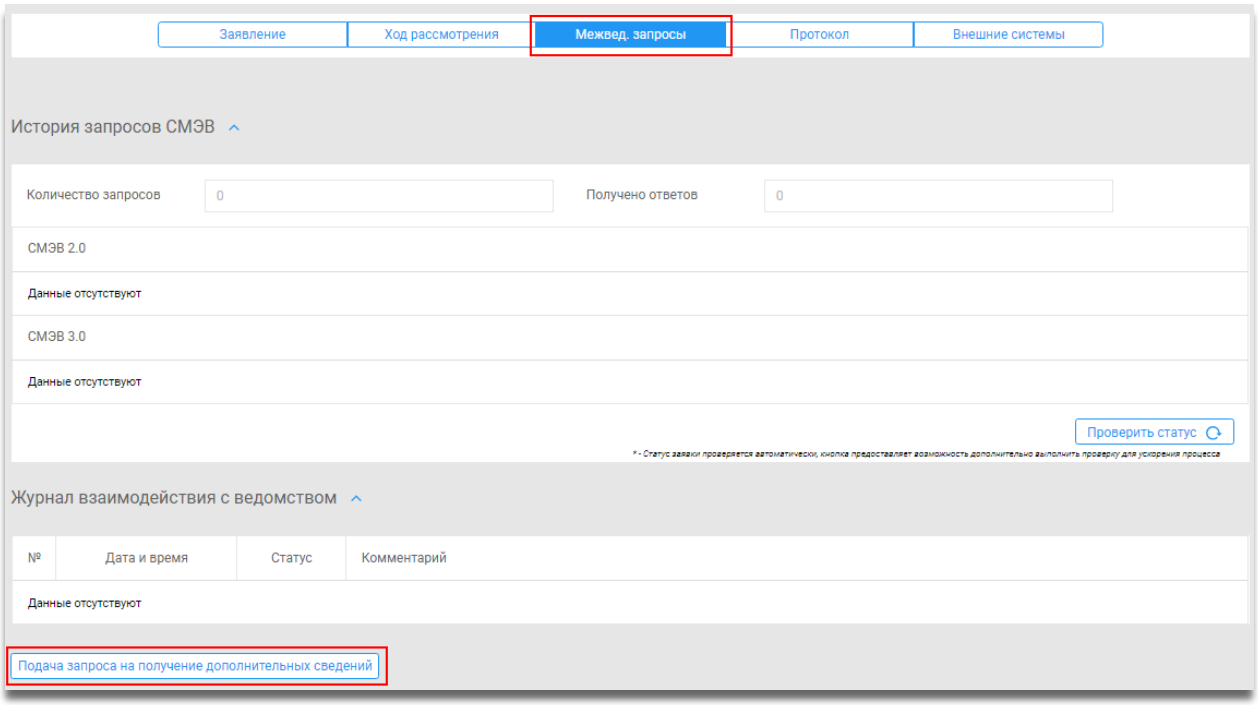


Рисунок 2.38.

В открывшемся окне выберите тип запроса и нажмите «**Добавить**».

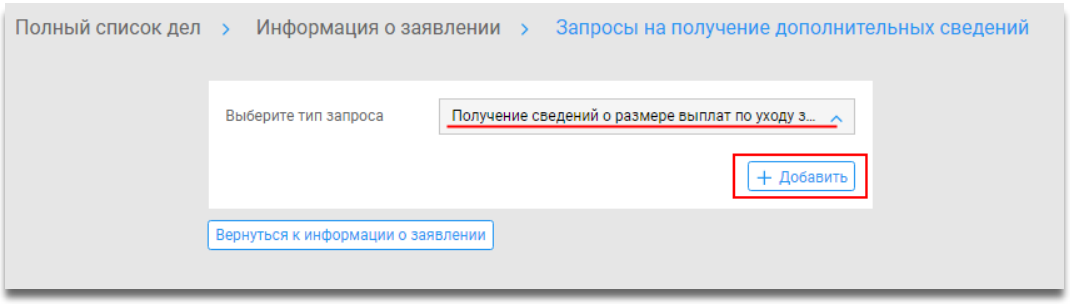


Рисунок 2.39.

Заполните необходимые поля и нажмите «**Отправить**».

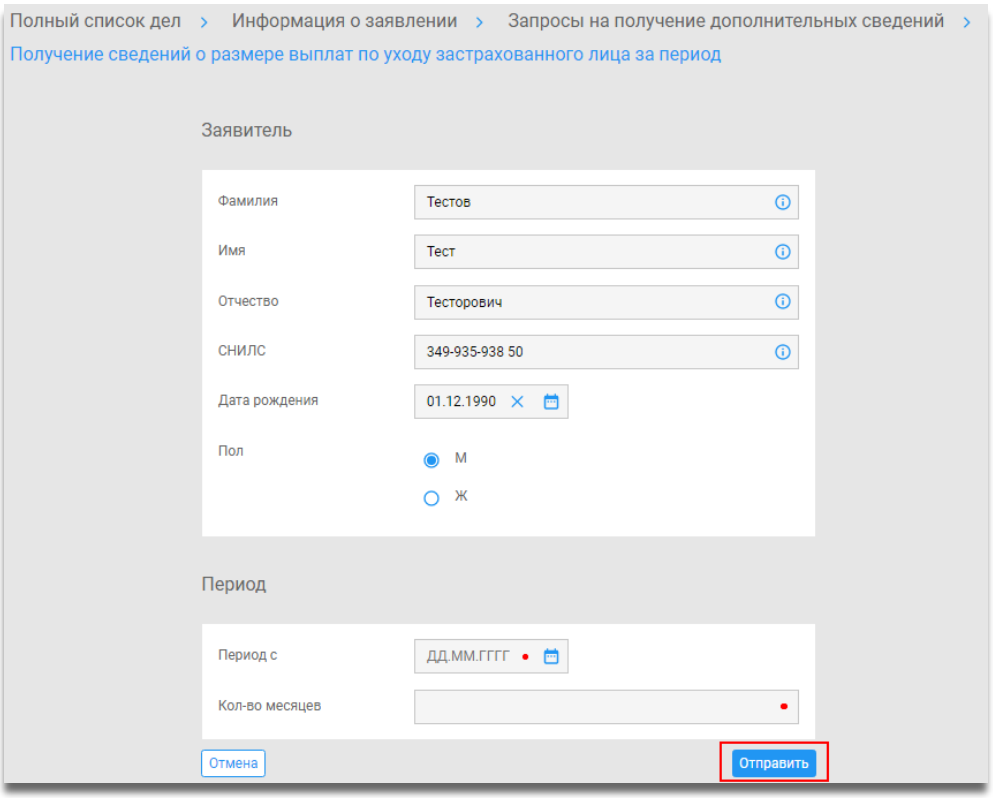


Рисунок 2.40.

Созданный запрос отобразится в таблице в блоке «История запросов СМЭВ» с указанием его статуса.

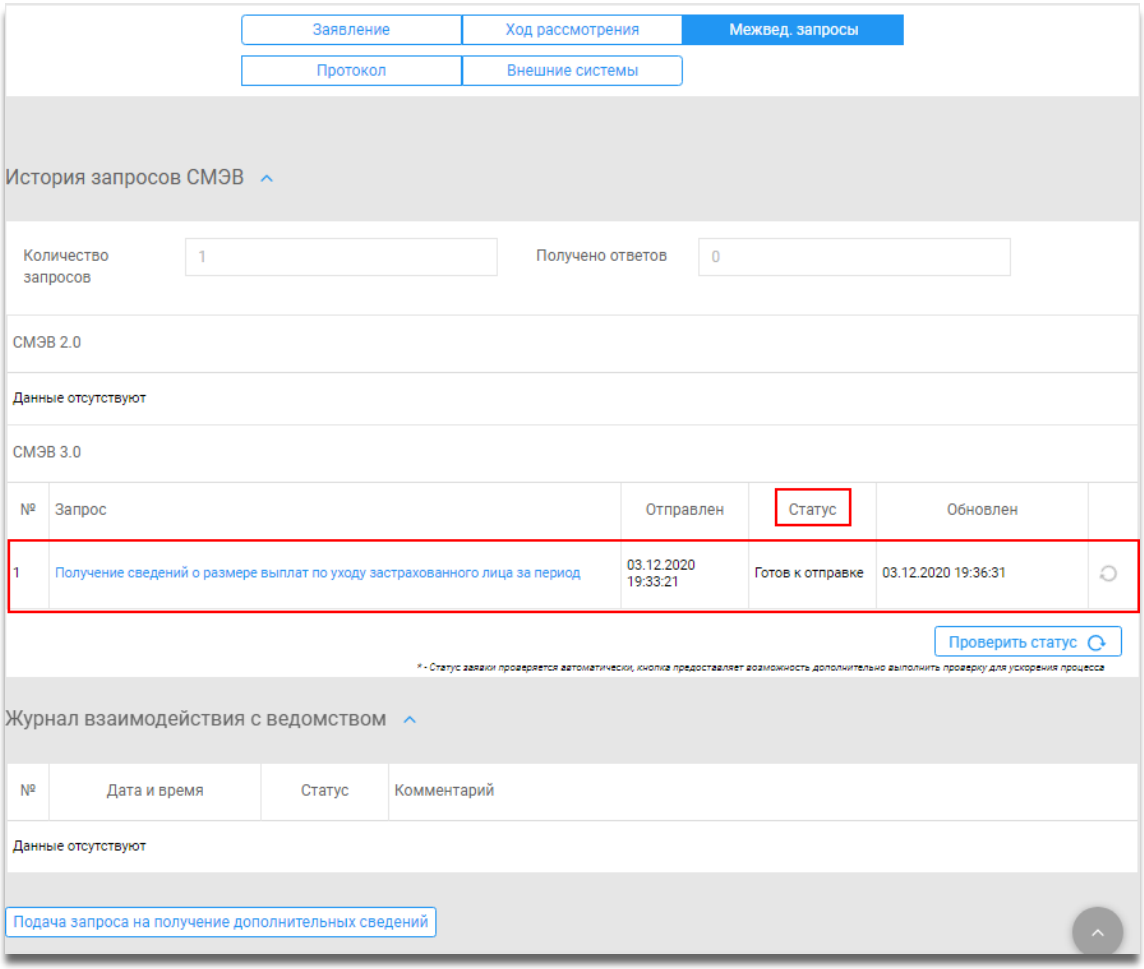


Рисунок 2.41.

2.3. Выдача документов

Для выдачи результатов заявителю перейдите по ссылке «**Выдача документов**» в верхнем меню главного окна. Откроется страница:

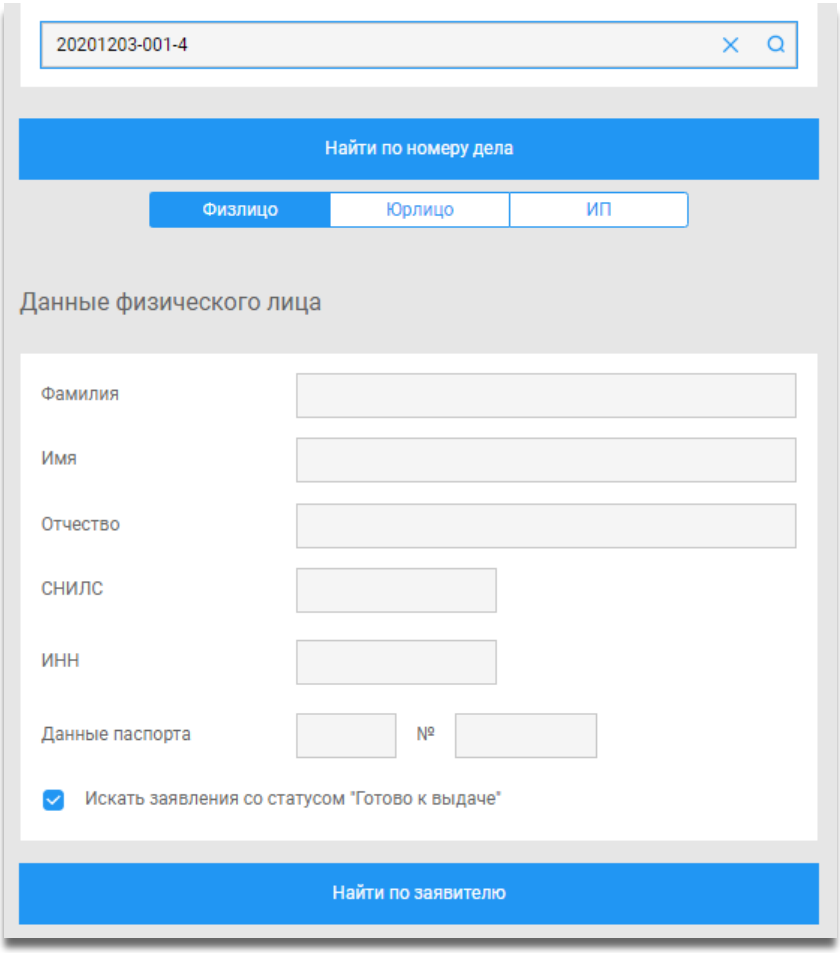


Рисунок 2.42.

В открывшемся окне доступно два варианта поиска заявления, по которому необходимо выдать результат:

1) **Поиск по номеру дела**

Введите номер дела, предоставленный заявителем, нажмите кнопку

2) **Поиск по заявителю**

В случае если у заявителя отсутствует номер дела, можно использовать поиск по заявителю. Выберите тип заявителя и заполните одно или несколько полей.

Нажмите кнопку «**Найти по заявителю**», ниже выведется таблица с результатами поиска, в которой содержится информация о номере дела, сроке исполнения, статусе заявления, названии услуги, заявителе, документах и дате выдачи.

Внимание! По умолчанию в данном разделе отбираются для выдачи дела со статусом «*Готово к выдаче*». Если необходимо посмотреть дела заявителя с другими статусами, снимите флаг «Готово к выдаче».

Нажмите в строке дела кнопку «**Выдать результат**», откроется информация по заявлению.

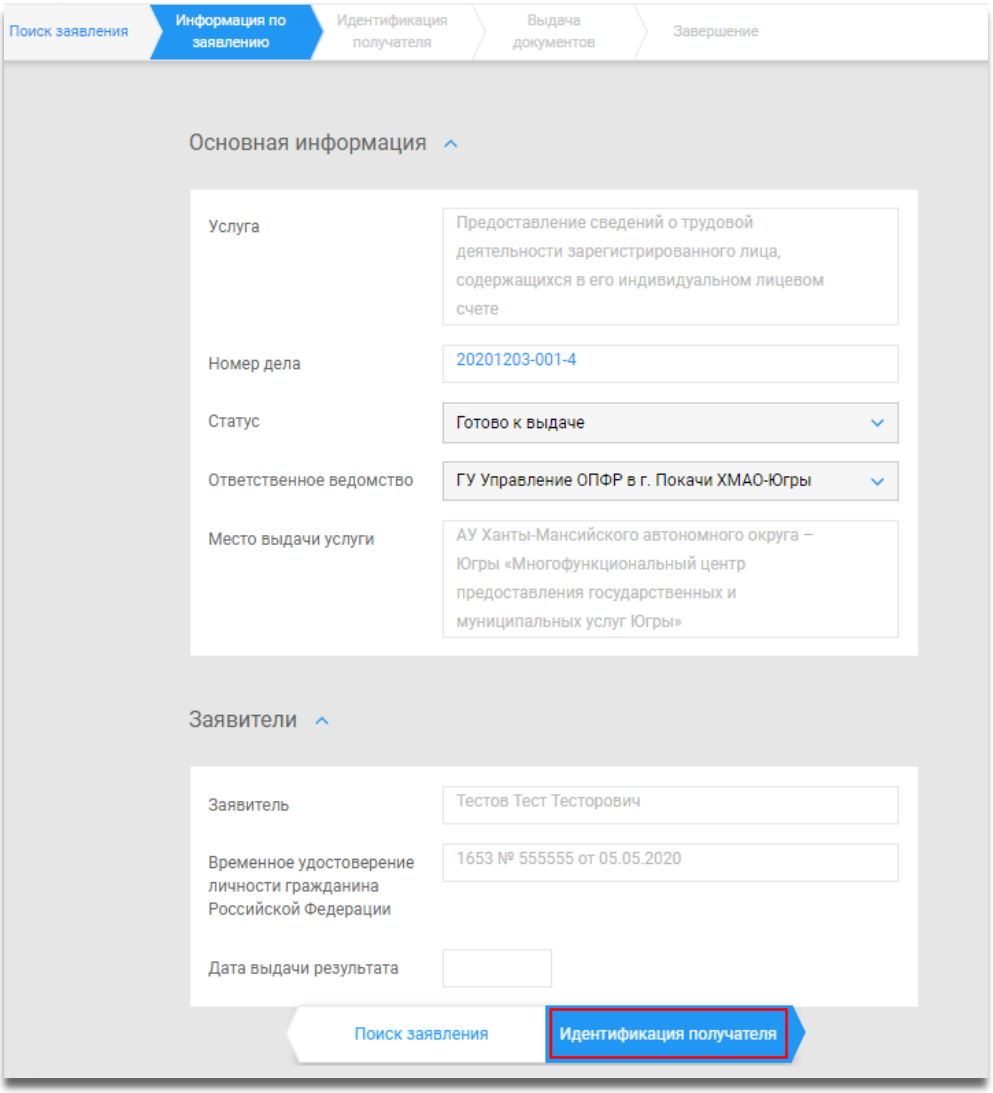


Рисунок 2.43.

Нажмите на кнопку «**Идентификация получателя**». В открывшемся окне выведется информация о заявителе.

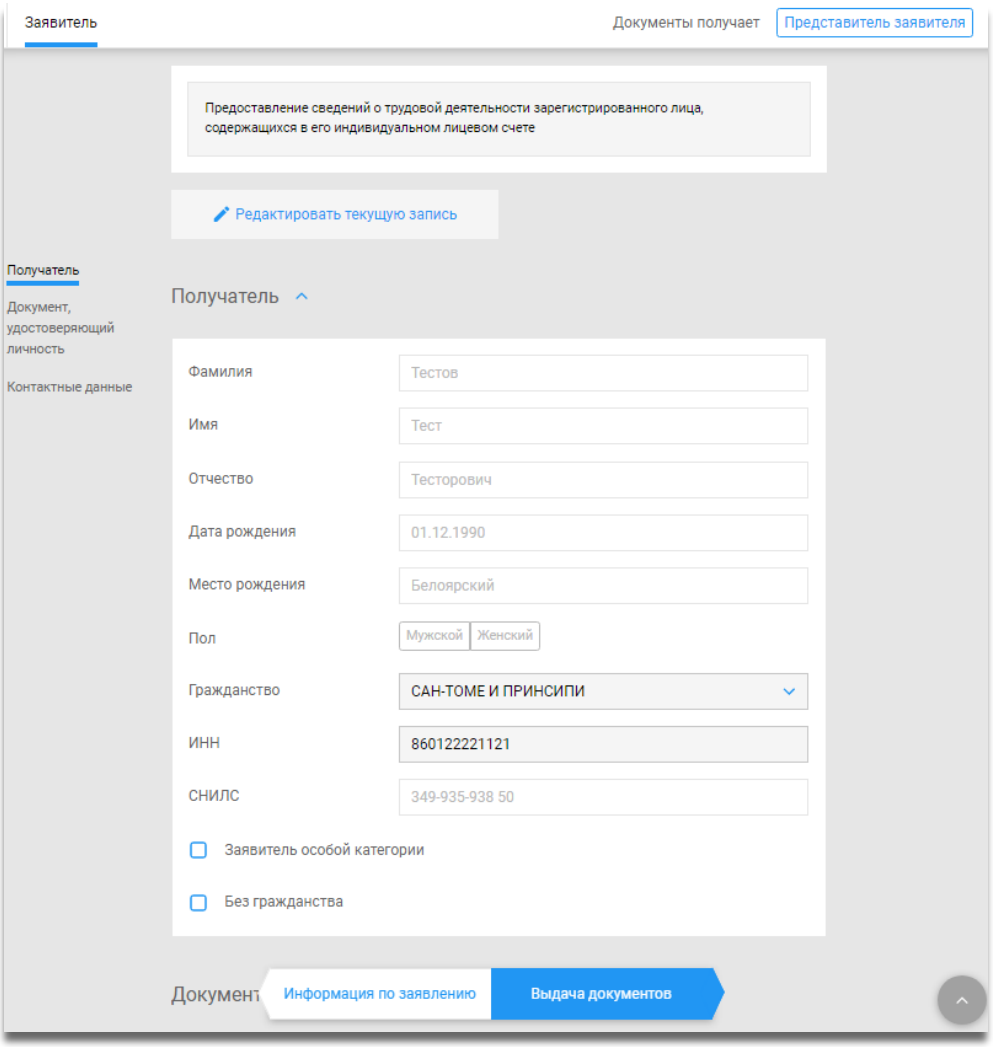


Рисунок 2.44.

Если получать результаты услуги пришел представитель заявителя, оператор должен нажать кнопку **Представитель заявителя** и ввести данные о представителе в открывшейся вкладке.

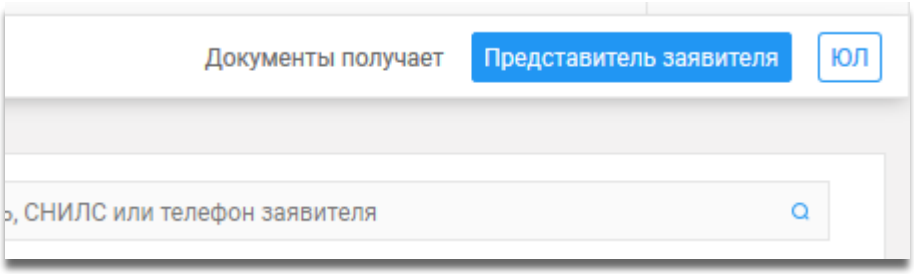


Рисунок 2.45.

Данные по получателю услуги разбиты на несколько блоков, поля которых доступны для редактирования.

Нажмите на кнопку «**Выдача документов**».

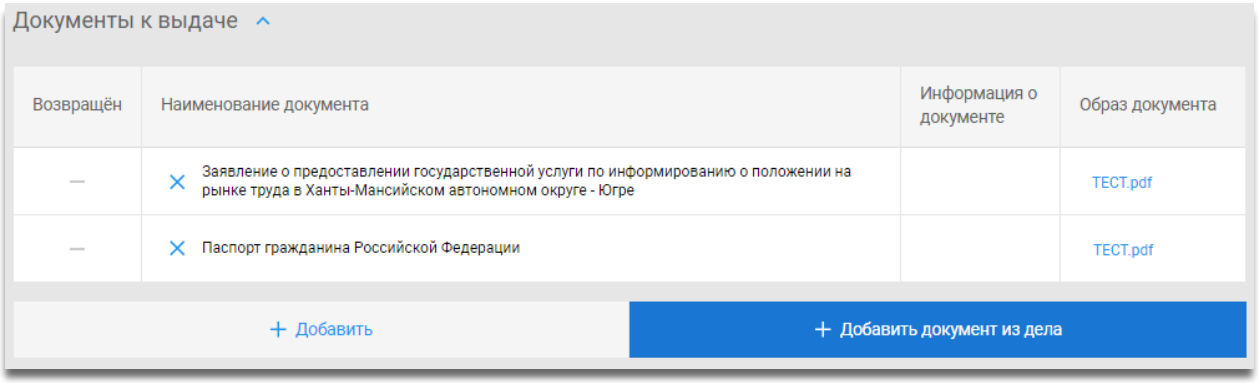


Рисунок 2.46.

В окне отображается перечень документов для возвращения заявителю. В этот перечень автоматически попадают те документы, для которых оператор на этапе приема документов проставил галочку «Вернуть документ» (см. Рисунок 2.25).

На этапе выдачи необходимо сформировать полный список документов, выдаваемых заявителю. При нажатии на кнопку **«Добавить документ из дела»** появляется открывается окно со списком документов, находящихся в деле.

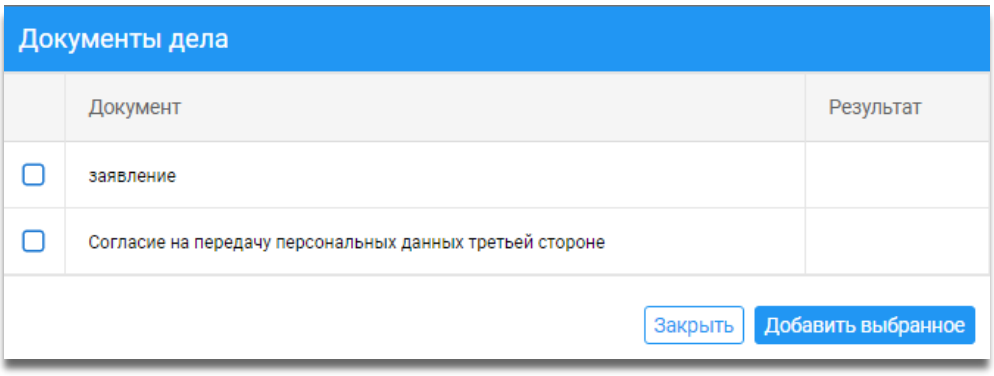


Рисунок 2.47.

Остальные функции шага № 4 Выдач документов аналогичны возможностям, описанным в п. 2.1.6 «**Шаг 5. Прием документов**» – (добавление дополнительного документа, удаление документа).

Нажмите на кнопку «З**авершение выдачи**».

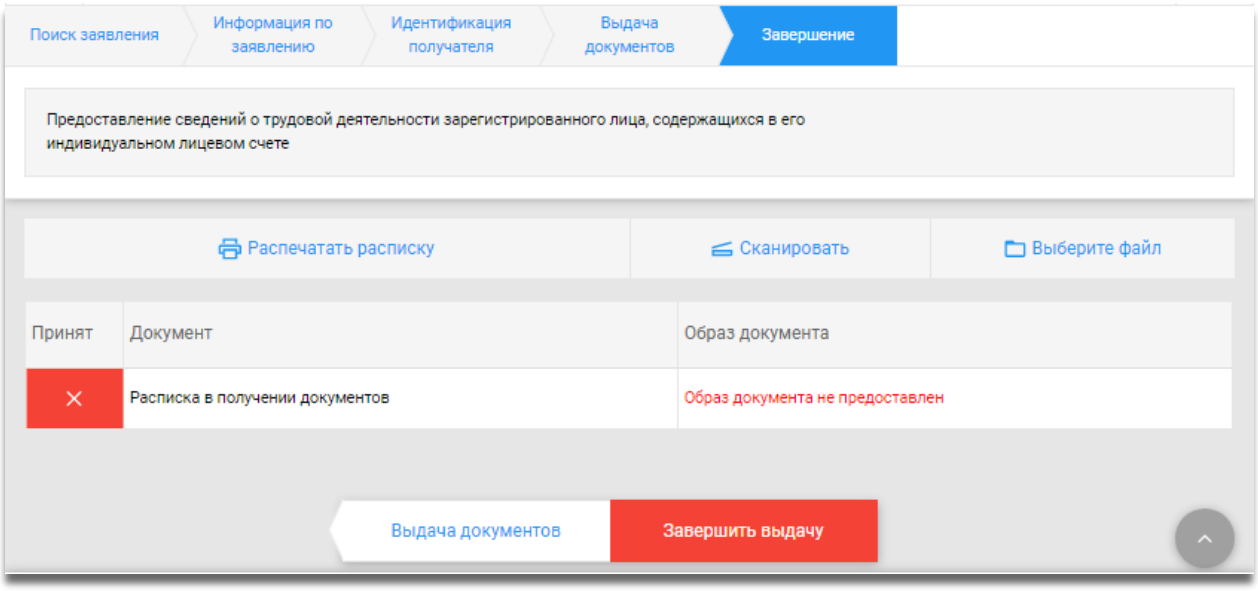


Рисунок 2.48.

Распечатайте расписку о выданных заявителю документах, щелкнув на **Распечатать**». Необходимо получить подпись заявителя на расписке, отсканировать и прикрепить подписанную расписку.

Для завершения процедуры выдачи результатов оказания услуги нажмите кнопку «**Завершить выдачу**». В открывшемся окне система выведет в отдельном блоке список готовых к выдаче дел текущего заявителя, если таковые имеются.

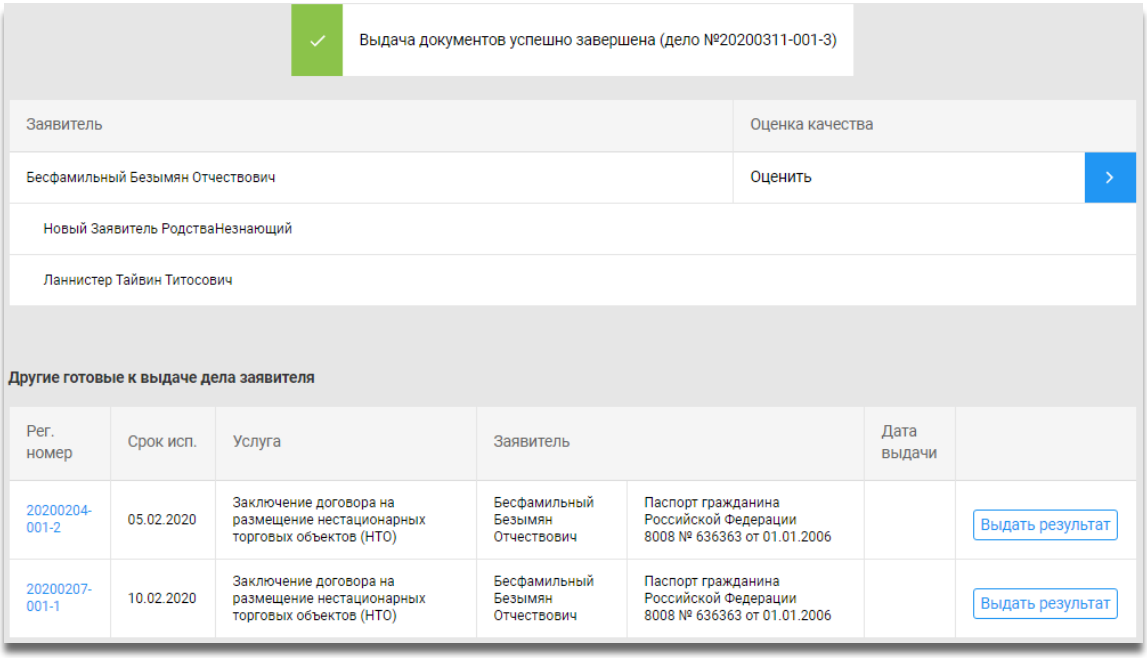


Рисунок 2.49.

2.4.Логика изменения статусов дел

1. **Создано**. Статус ставится автоматически у вновь созданного дела, по которому не была нажата кнопка «**Завершен прием документов**»

2. **Завершен прием документов**. Статус ставится автоматически после нажатия кнопки «**Завершить прием**» в АИС МФЦ.

3. **Контроль приема документов.**

4. **На доработку.** Статус ставится вручную после проверки зарегистрированного дела контролером, если найдены ошибки заполнения информации в деле, и необходимо вернуть дело оператору на редактирование.

5. **Получение дополнительных сведений**. Данные статус есть только в тех услугах, в которых предполагается предварительное получение сведений из ведомств с помощью СМЭВ. Устанавливается вручную.

6. **Контроль получения дополнительных сведений.**

7. **Получение дополнительных сведений завершено**. Устанавливается вручную, после получения всех запрошенных сведений через СМЭВ.

8. **Готово к передаче в ведомство**. Статус ставится вручную после проверки зарегистрированного дела контролером. Дела с таким статусом попадают в курьерский модуль.

9. **Передано в ведомство**. Статус проставляется автоматически, когда опись, в которую включено дело, получает статус «Отправлена» или вручную.

10.**Обработано в ведомстве**. Статус проставляется автоматически, когда опись, в которую включено дело, получает статус «Полученная» или вручную.

11.**Контроль обработки в ведомстве.**

12.**Обработано в ведомстве**. Статус проставляется, когда опись на прием документов, в которую входит дело, получает статус «*Полученная*».

13.**Готово к выдаче**. Статус проставляется вручную, после проверки контролером, присланных из ответственного ведомства результатов оказания услуги.

14.**Контроль выдачи.**

15.**Выдача завершена**. Статус проставляется автоматически после нажатия кнопки «**Завершить оказание услуги**».

16.**«Возвращено в ведомство»**. Статус проставляется вручную, если превышен срок хранения результата в МФЦ и результат должен быть возвращен в ведомство.

17.**«Отправлено почтой»**. Статус проставляется вручную, если превышен срок хранения результата в МФЦ, но результат может быть отправлен по почте.

18.**«Закрыто»**. Статус проставляется вручную и автоматически, если истек срок перевода в закрытие.

19.**Аннулировано**. Статус дела проставляется путём нажатия на кнопку **«Аннулировать»**.

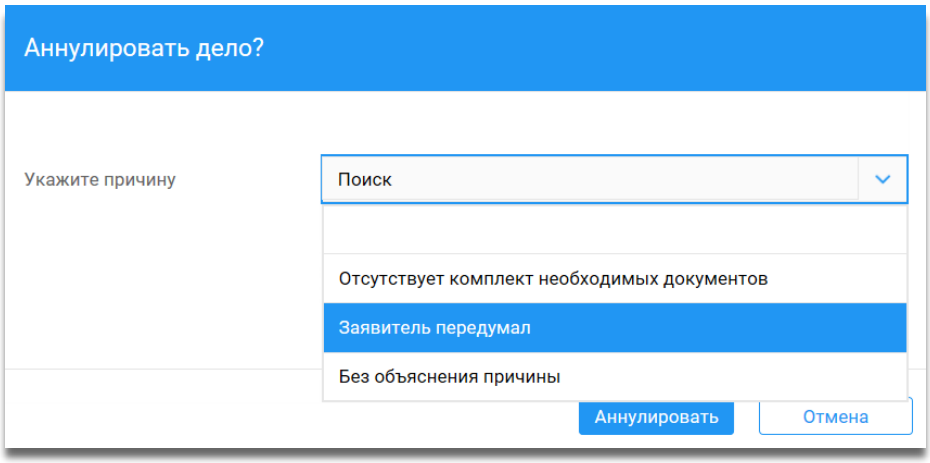


Рисунок 2.50.

После указания причины, пользователю необходимо нажать на кнопку **«Аннулировать»**.

После того, как дело приобретает статус «*Аннулировано*», дальнейшее его редактирование становится невозможным.

20. **Передано в архив**. Статус проставляется автоматически после истечения 10-дневного срока с момента проставления предыдущего статуса (Завершено/Аннулировано).

21.**Информирование ведомства**. Статус проставляется вручную после проверки зарегистрированного дела контролером. Дела с таким статусом попадают в курьерский модуль.

22. **Информирование ведомства завершено**. Статус проставляется автоматически, когда опись на информирование ведомства, в которую входит дело, получает статус «*Отправленная*».

23. **Контроль информирования ведомства.**