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

Руководство пользователя

Листов 153

Москва, 2025

Версия 1.0.0

В данном документе приведены сведения о порядке работы с автоматизированной информационной системой АИС МФЦ «ДЕЛО», которая предназначена для автоматизации деятельности сотрудников МФЦ.

Книга не является полной документацией к программному обеспечению. Для использования программы необходимо наличие других книг, включаемых в комплект.

Система АИС МФЦ «ДЕЛО» постоянно совершенствуется и в связи с этим возможны некоторые несоответствия, касающиеся описания пользовательского интерфейса.

Документация разработана совместно специалистами Общества с ограниченной ответственностью «Электронные Офисные Системы (Софт)» и Общества с ограниченной ответственностью «ЭОС Тех».

Право на тиражирование программных продуктов и документации принадлежит ООО «Электронные Офисные Системы (Софт)» и ООО «ЭОС Тех».

Все упомянутые в данном издании товарные знаки и зарегистрированные товарные знаки принадлежат своим законным владельцам.

© ООО «ЭОС Тех». Все права защищены

© ООО «Электронные Офисные Системы (Софт)». Все права защищены

107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20 стр. 1. Тел/факс: (495) 221-24-31 e-mail: support@eos.ru http://www.eos.ru

АННОТАЦИЯ

В данном документе приведено общее описание функциональных возможностей автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – «АИС МФЦ»), а также порядок работы с ее модулями и функциями.

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

В задачу сотрудников МФЦ – операторов окон входят консультирование заявителей, регистрация заявлений и составление межведомственных запросов, составление описей и передача заявлений в ответственные ведомства. В задачу сотрудников МФЦ – контролеров входят контроль исполнения дел, контроль качества, контроль ведения архива и статистики, управление курьерским модулем и просмотр протокола событий.

Система «АИС МФЦ» постоянно совершенствуется, и, в связи с этим, возможны некоторые несоответствия, касающиеся описания пользовательского интерфейса.

Оглавление

1. ТАБЛИЦА ИЗМЕНЕНИЙ 6

2. Введение 7

2.1. Назначение системы 7

2.2. Основные понятия системы 8

2.3. Технические требования 9

2.4. Вход в систему 10

2.5. Главная страница системы 13

2.6. Моя учетная запись 16

3. Функции оператора по консультированию, приему и выдаче документов 18

3.1. СУО – система управления очередью 18

3.2. Прием документов 20

3.3. Консультирование 57

3.4. Выдача документов 65

3.5. Найти МФЦ 72

3.6. Личное дело 73

3.7. Список дел 77

2.8. Логика изменения статусов дел 105

4. Функции оператора по приему и выдаче комплексных запросов 108

4.1. Прием услуг по преднастроенным комплексам 108

4.2. Прием комплексного запроса с произвольными услугами ... 116

4.3. Выдача комплексных запросов 117

5. Функции контролера 118

5.1. Список дел 118

5.2. Архив 121

5.3. Контроль исполнения дел 123

5.4. Отчеты и статистика 128

5.5. Курьерский модуль 129

5.6. Удаленный офис 147

6. Общие правила ведения справочников 151

6.1. Справочники «Граждане» и «Организации» 151

1. ТАБЛИЦА ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Дата	Автор	Описание
1.0.0	01.04.2025	Воронкова Д.В.	Проектирование РП

2. Введение

2.1. Назначение системы

Система «АИС МФЦ» предназначена для автоматизации процесса организации предоставления по принципу «одного окна» государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и иных функций, установленных нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

Данная задача реализуется в системе с помощью следующих возможностей:

- автоматизации процесса исполнения регламентов приема-выдачи документов по государственным и муниципальным услугам;
- передачи в электронном виде заявлений в ведомственные информационные системы;
- контроля сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;
- фиксации фактов приема и передачи документов от МФЦ ведомству, ответственному за предоставление услуги;
- информационной экспертной поддержки получателей государственных и муниципальных услуг и сотрудников МФЦ.

2.2. 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.

Интеграция – определённая настройка системы, которая используется для электронного взаимодействия с ведомством и обеспечивает электронную передачу заявлений по услугам в информационную систему ведомства через сервисы СМЭВ2 и СМЭВ3.

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.

Экспертная система – система, позволяющая фильтровать и искать доступные для оказания услуги с целью консультации заявителя и дальнейшего формирования заявления на оказание услуги.

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.

2.3. Технические требования

Для работы с системой АИС МФЦ требуется компьютер с количеством ядер - 4 (минимум - 2), оперативной памятью 4 ГБ (минимум 2 Гб).

Для использования всех функциональных возможностей системы АИС МФЦ на рабочей станции должны быть установлены: Браузер Google Chrome (версии 86 и выше) / Mozilla Firefox / Яндекс (версии 16 и выше), пакет Microsoft Office (Word, Excel версии 2013 и выше) / пакета МойОфис SDK или иной отечественный аналог.

Для использования опции электронной подписи необходимо установить на рабочей станции СКЗИ, поддерживающую стандарт Microsoft CryptoAPI. Кроме того, необходимо установить систему «КАРМА» версии не ниже 56.1.304.

Региональные настройки должны соответствовать региону «Россия».

Проверить настройки текущего пользователя можно через панель управления, раздел «Язык и региональные стандарты».

Проверить настройки служебных учетных записей можно через системный реестр в ключах:

Профиль по умолчанию HKEY_USERS\.DEFAULT\Control Panel\International

Профиль SYSTEM HKEY_USERS\S-1-5-18\Control Panel\International

Профиль LOCALSERVICE HKEY_USERS\S-1-5-19\Control Panel\International

Профиль NETWORKSERVICE HKEY_USERS\S-1-5-20\Control Panel\International

Контролируется значение параметров:

Locale=00000419 sCountry=Россия sLanguage=RUS sShortDate=dd.MM.yyyy

2.4. Вход в систему

Чтобы получить доступ к системе, запустите интернет-браузер (перечень браузеров, подходящих для работы с АИС МФЦ приведен в п. 2.3 настоящего руководства) и в открывшемся окне интернет-навигатора в поле «Адрес» укажите адрес вашей АИС МФЦ, в формате: http://<ip-адрес_сервера>/<имя_системы> (например, http://10.139.11.5/MFC)

При первом входе в систему откроется окно следующего вида:

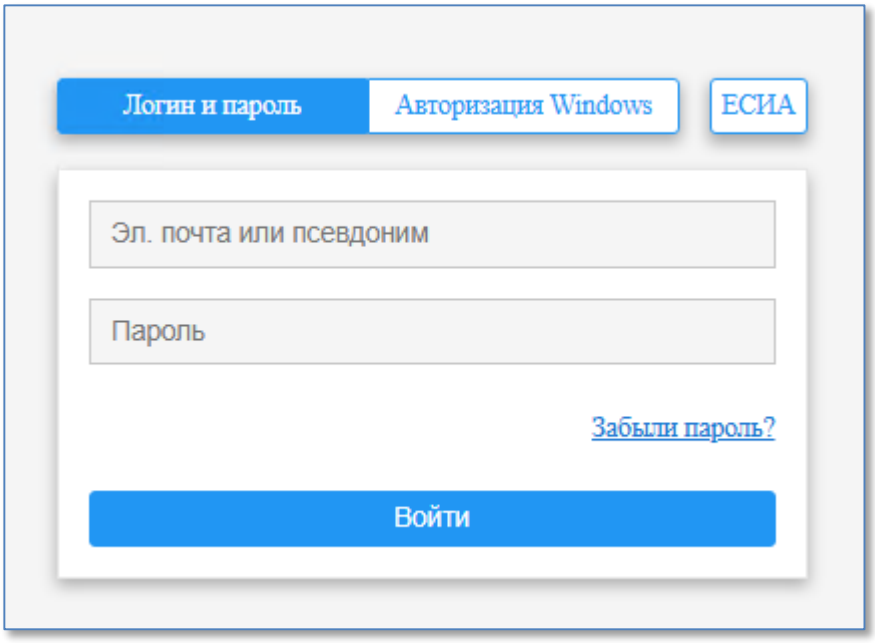


Рисунок 2.1.

Введите логин и пароль и нажмите «**Войти**». В открывшемся окне авторизации выберите подразделение МФЦ и нажмите «**Войти**».

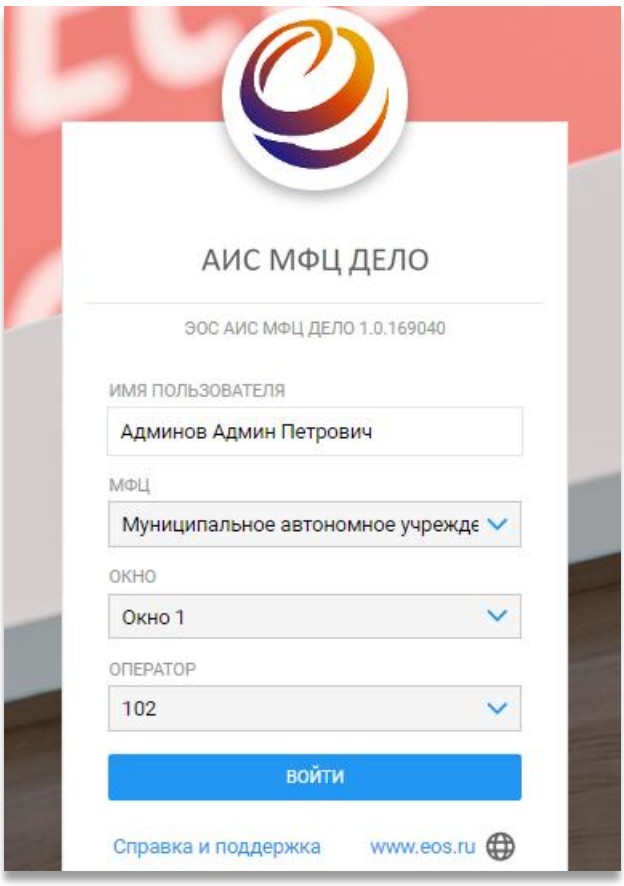


Рисунок 2.2.

На этой же странице можно указать текущее окно[1], за которым сегодня работает оператор.

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

Авторизация через ЕСИА

Для того чтобы авторизоваться в системе через ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации) нажмите в окне авторизации «Госуслуги» (см. Рисунок 2.1). Откроется окно авторизации на сайте Госуслуг. В поле входа выберите тип авторизации (номер телефона, e-mail или номер СНИЛС) и введите пароль (см. Рисунок 2.3).

[1] Выбор окна осуществляется при интеграции АИС «МФЦ» с системой управления очередью (СУО) (см. п. 3.1) и для оценки качества оказания услуг.

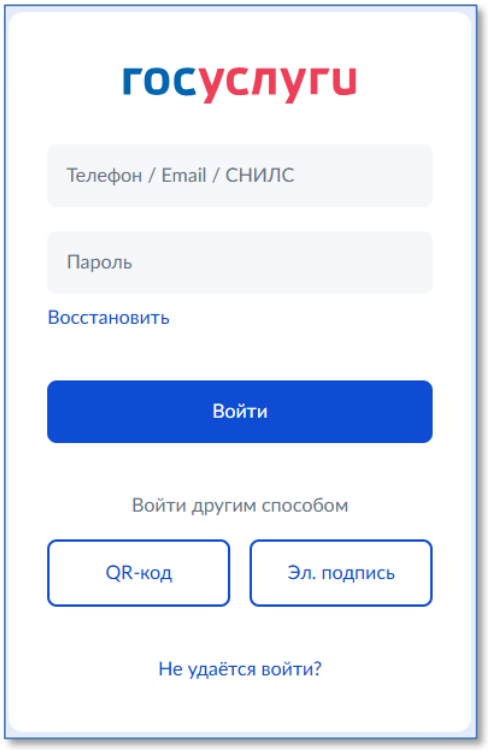


Рисунок 2.3.

После авторизации система переведёт пользователя в АИС МФЦ.

2.5. Главная страница системы

После успешного входа открывается главная страница системы.

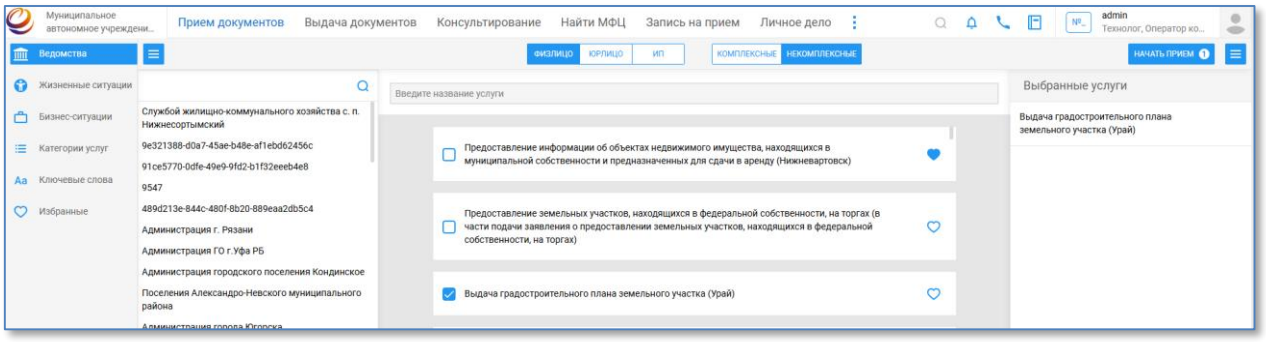


Рисунок 2.4.

В правом верхнем углу, при нажатии на иконку пользователя, отображается следующая информация:

– **Имя пользователя**;

– **Номер окна** с возможностью смены при нажатии;

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

– Кнопка «**Учетная запись**»;

– Информация о приложении;

– Версии приложения;

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

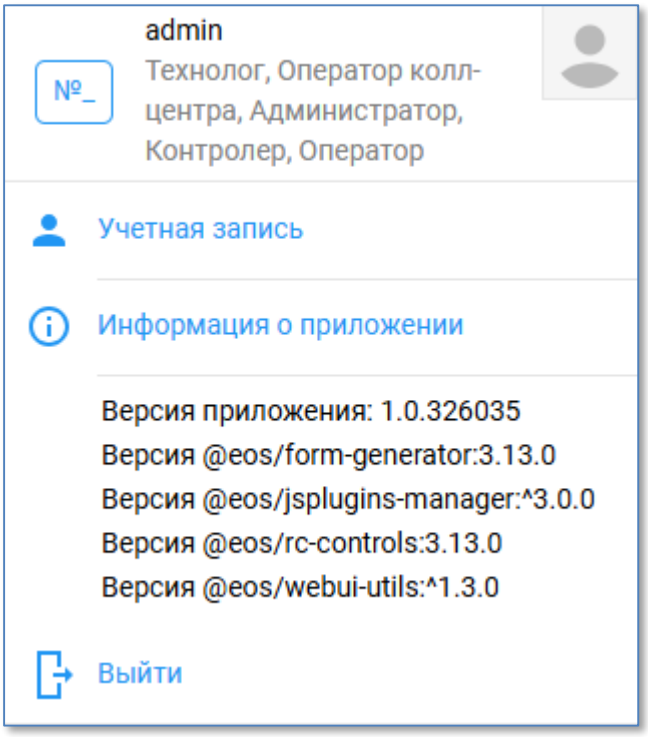


Рисунок 2.5.

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 в подразделении пользователя;

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

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

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

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

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

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

8) Кнопка  показывает список с остальными пунктами.

2.6. Моя учетная запись

Для настройки учетной записи пользователя нажмите на иконку пользователя в верхней части окна АИС МФЦ и на кнопку «**Учетная запись**», далее откроется окно:

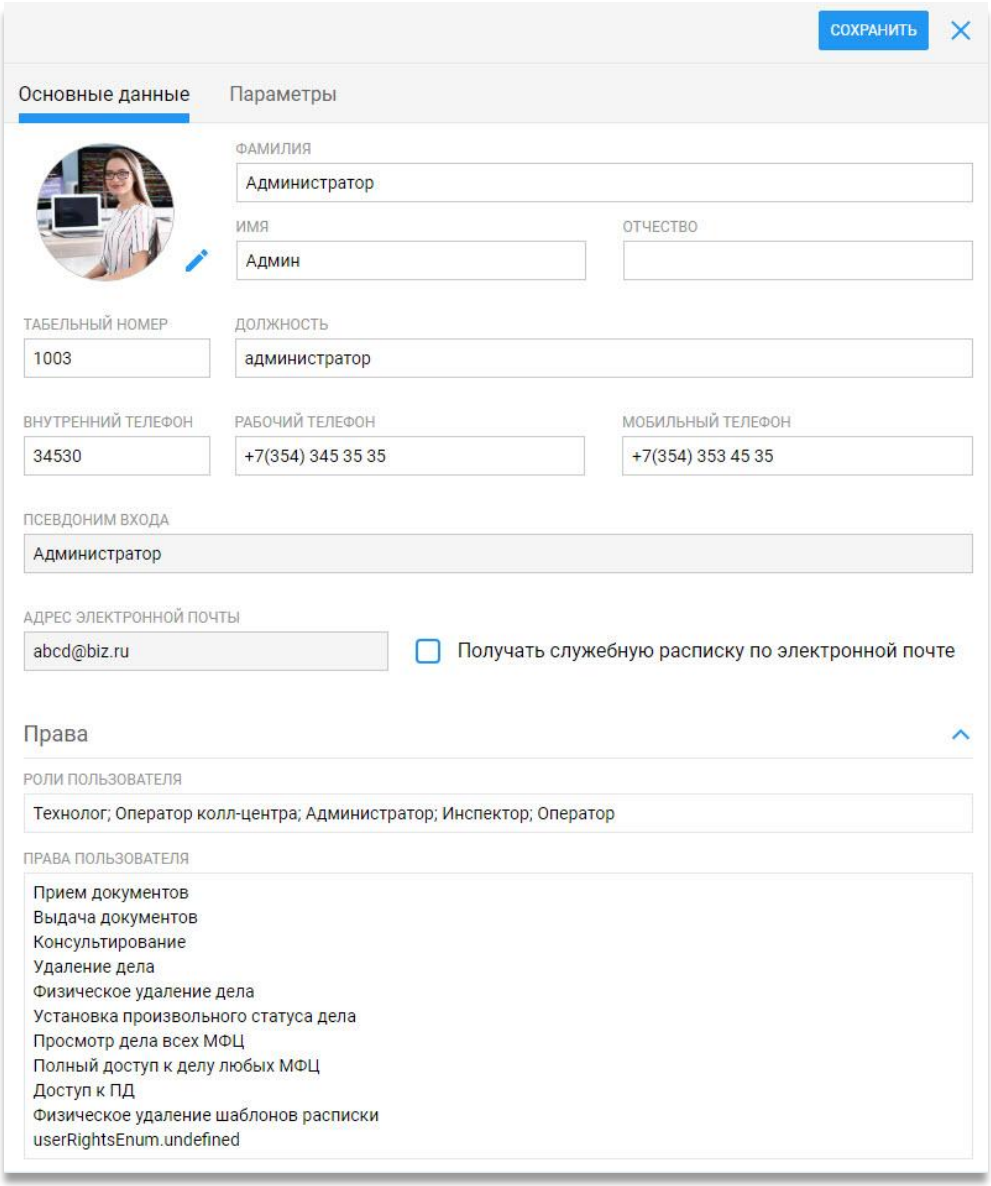


Рисунок 2.6.

На вкладке «Основные данные» вносятся следующие параметры:

1) ФИО оператора;
2) Табельный номер;
3) Должность;
4) Телефоны;
5) Псевдоним входа;

6) Адрес электронной почты;

7) Флаг «Получать служебную рассылку по электронной почте»;

8) Права – роли пользователя;

9) Права пользователя.

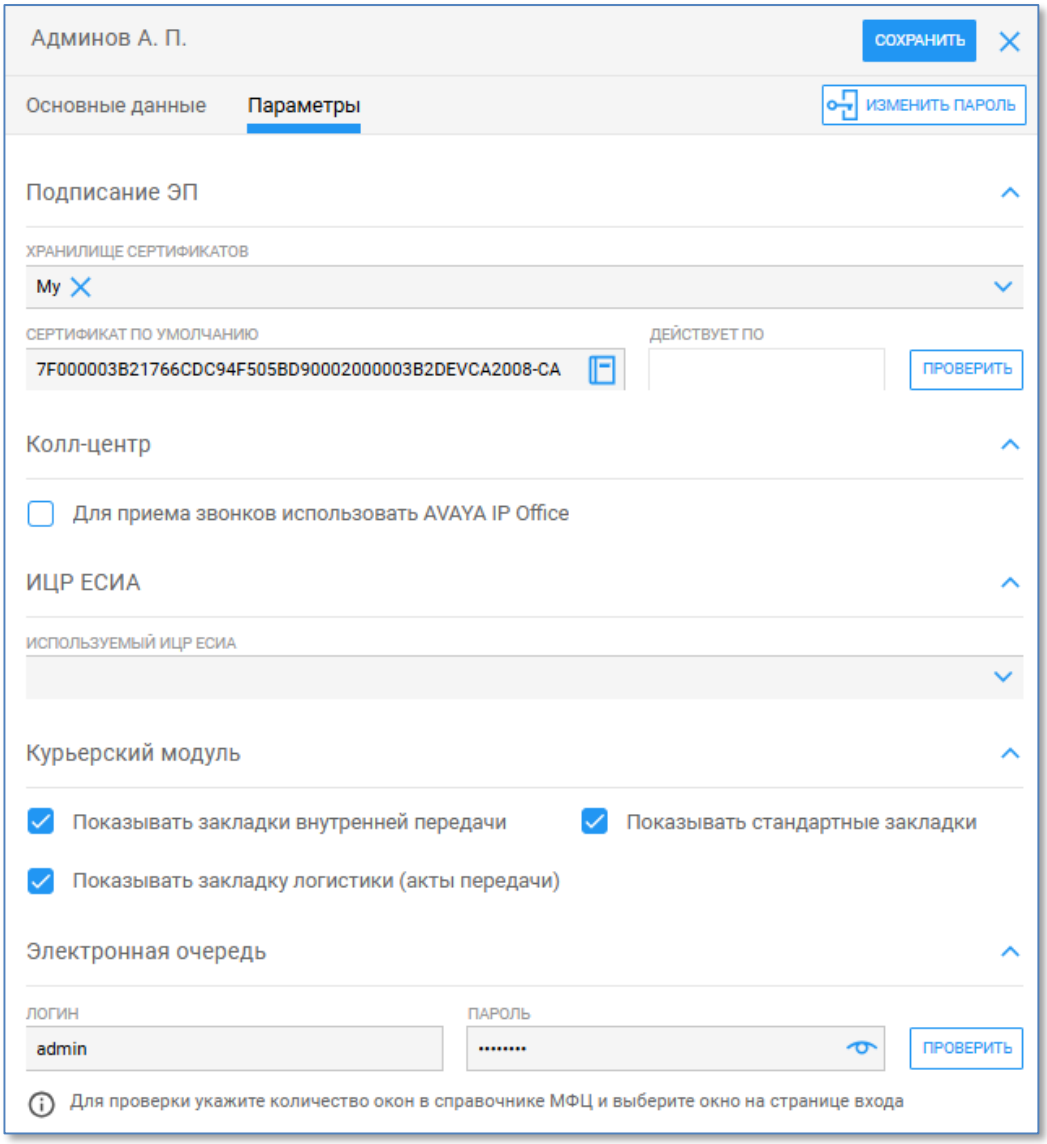


Рисунок 2.7.

На вкладке «Параметры» задаются следующие параметры:

1) **Подписание ЭП.** Укажите хранилище сертификатов и сертификат электронной подписи по умолчанию, которым будут подписываться все файлы данным пользователем, укажите срок действия сертификата;

2) **Колл-центр.** Включение данного параметра предполагает, что данный пользователь является оператором колл-центра и выполняет работу с

помощью телефонного оборудования AVAYA, в случае, если настроена интеграция с AVAYA;

3) **ИЦР ЕСИА.** Выберите используемый по умолчанию при отправке запросов ИЦР ЕСИА;

4) **Курьерский модуль.** Установка флага «Показывать закладки внутренней передачи» включает дополнительные закладки в курьерском модуле: «Прием из ТО» и «Отправка в ТО[2]». Установка флага «Показывать стандартные закладки» выводит стандартные закладки «Отправка в ведомство», «Получение из ведомства», «Информирование ведомства» и «Акты передачи». Установка флага «Показывать закладку логистики (акты передачи)» включает функционал для фиксации актов передачи курьерских описей (см. Рисунок 2.8).

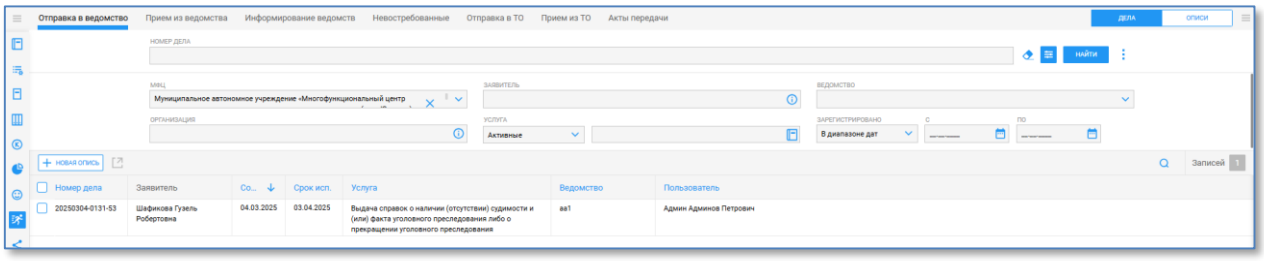


Рисунок 2.8.

5) **Электронная очередь.** При включении показа приложения и вводе пароля (после ввода пароля электронной очереди необходимо выполнить проверку и сохранить изменения) в одном окне с АИС МФЦ будет также отображаться интерфейс приложения электронной очереди.

После внесения нужных настроек, нажмите кнопку «**Сохранить**».

3. Функции оператора по консультированию, приему и выдаче документов

3.1. СУО – система управления очередью

В АИС «МФЦ» реализована возможность интеграции с различными

[2] ТО - территориальный отдел МФЦ.

СУО, на пример: «ДАМАСК», «Neuroniq», «Находка», «Enter», «Maxima», «ВнеОчереди».

Настройка параметров электронной очереди производится в разделе меню «Электронная очередь» (Управление → Параметры системы → Индивидуальные настройки → Электронная очередь) (см. Руководство администратора, п.9.1)[3].

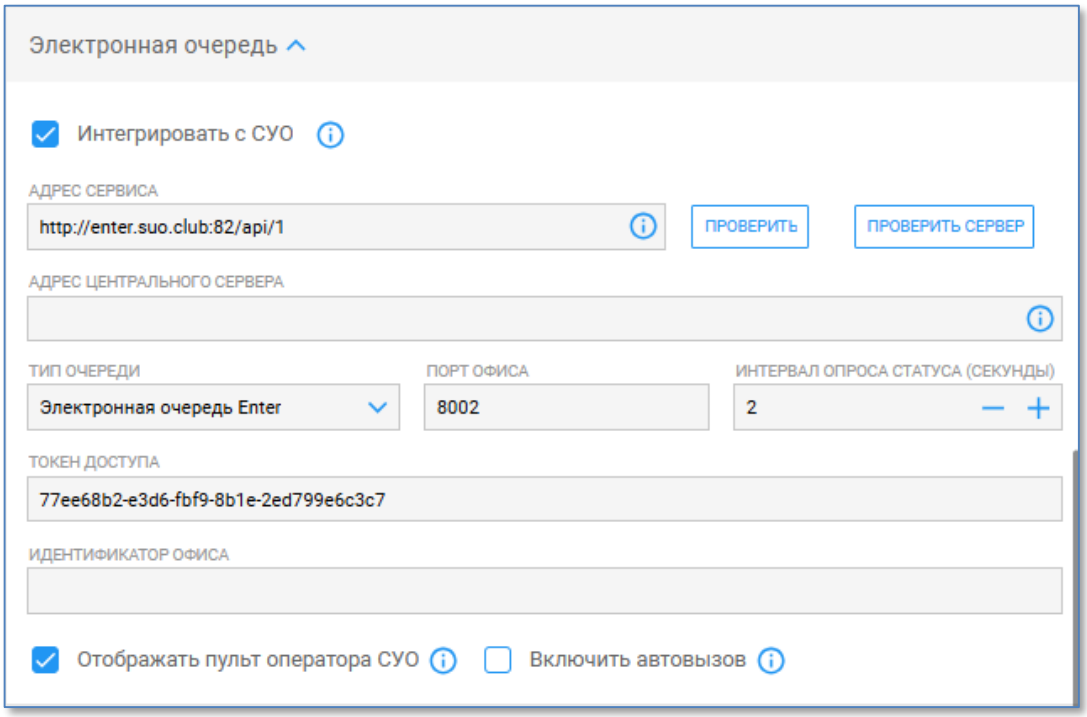


Рисунок 3.1.

Раздел «Электронная очередь» настраивается персонально для каждого подразделения МФЦ. Перечень параметров для интеграции с СУО определяться в зависимости от выбранной СУО и описывается в инструкции по интеграции с конкретной СУО.

При входе в АИС МФЦ на стартовой странице необходимо выбрать номер окна, за которым будет работать оператор. Перечень окон должен отображаться по результатам настройки количества окон в справочнике «Подразделения МФЦ».

[3] Настройка параметров электронной очереди производится технологом системы

3.2. 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 на ссылку «**Прием документов**».

На каждом шаге «**Приема документов**» можно вернуться на предыдущий шаг с помощью кнопок управления, расположенных внизу страницы. А также можно в любой момент перевести прием в консультацию, нажав на кнопу «**Консультирование**», расположенную справа.

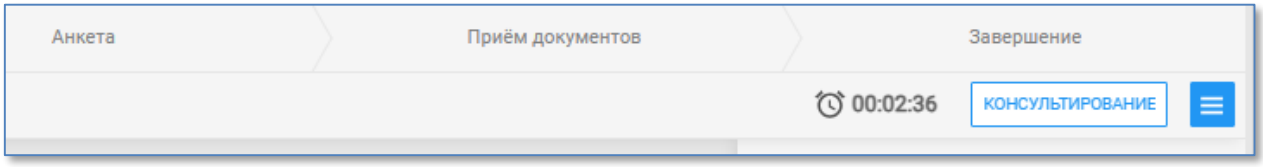


Рисунок 3.2.

3.2.2. Шаг 1. Выбор услуги

Существует несколько способов фильтрации полного списка услуг:

– **По получателю услуги.**



Рисунок 3.3.

По умолчанию выбрана категория получателей «Физическое лицо»;

– **По ведомству, которое оказывает услугу.**

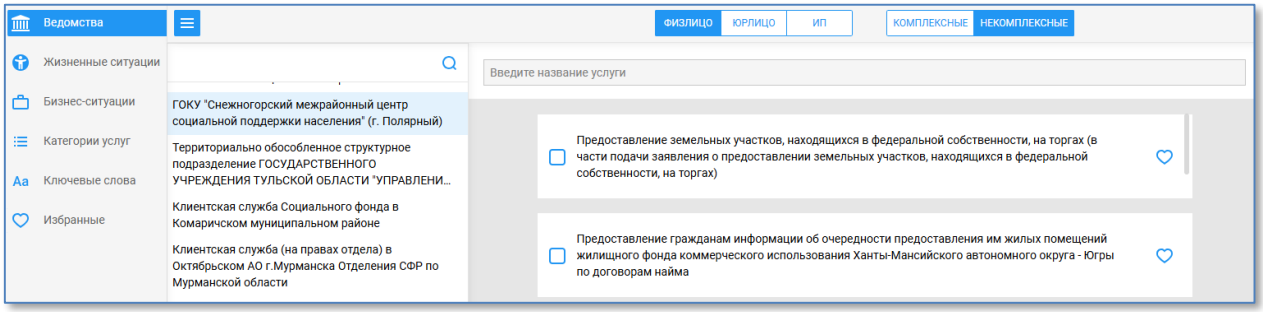


Рисунок 3.4.

В меню фильтра выберите пункт «**Ведомства**». В отобразившемся списке снизу щелкните на наименование нужного ведомства. В правой части отобразится список услуг, который оказывает только выбранное ведомство;

– **По жизненной ситуации заявителя.**

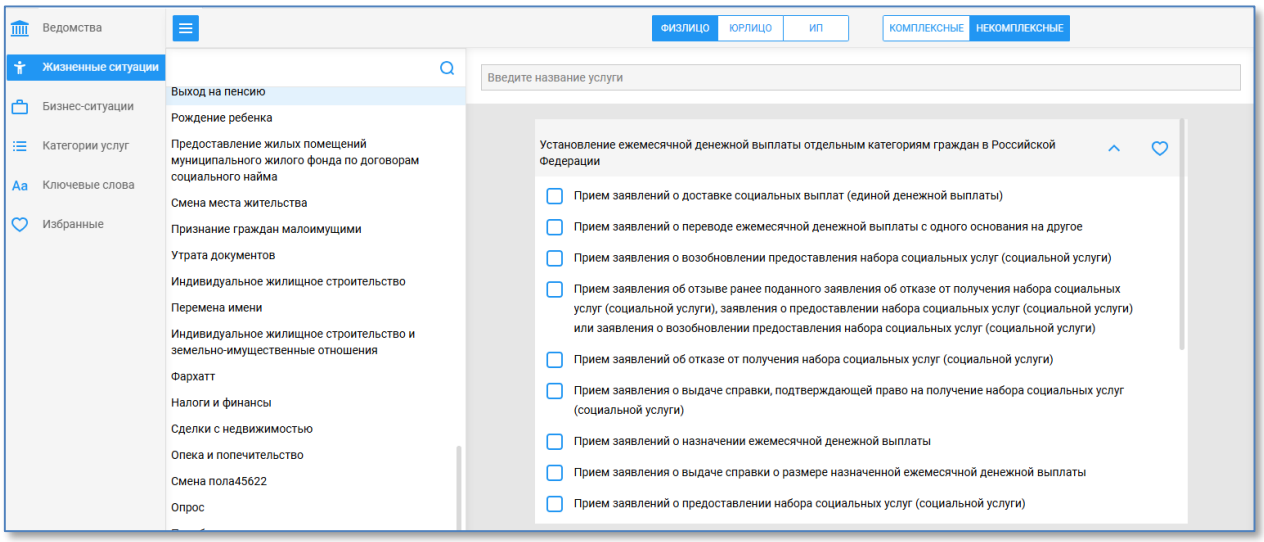


Рисунок 3.5.

В меню фильтра выберите пункт «**Жизненные ситуации**». В отобразившемся списке снизу щелкните на наименование жизненной ситуации заявителя. В правой части отобразится список услуг, на получение которых заявитель может рассчитывать в данной ситуации;

– **По бизнес-ситуациям.**

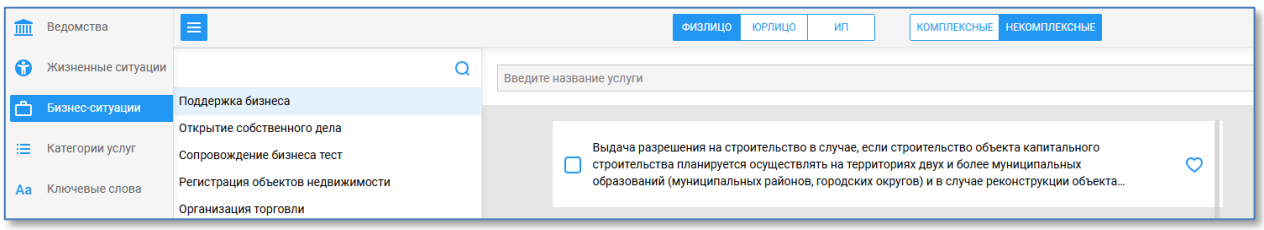


Рисунок 3.6.

В меню фильтра выберите пункт «**Бизнес-ситуации**». В отобразившемся списке снизу щелкните на наименование бизнес-ситуации заявителя. В правой части отобразится список услуг, на получение которых заявитель может рассчитывать в данной ситуации;

– **По категории услуги.**

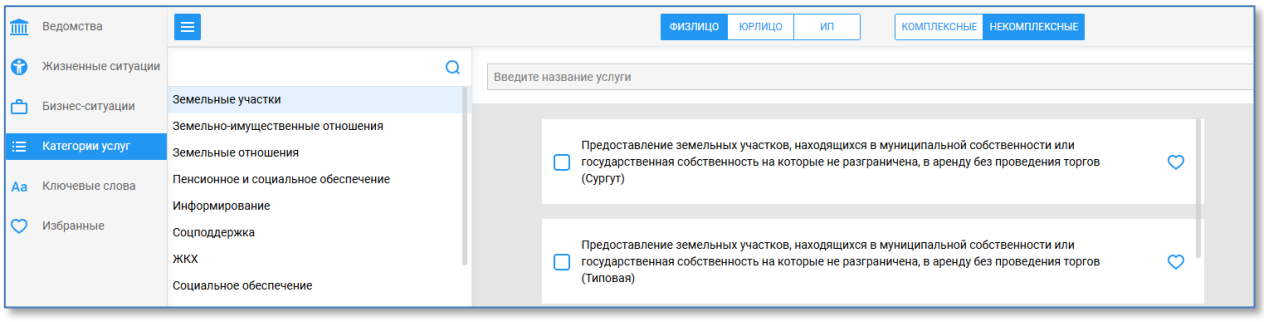


Рисунок 3.7.

В меню фильтра выберите пункт «**Категории услуг**». В отобразившемся списке снизу щелкните на наименование категории услуги. В правой части отобразится список услуг выбранной категории;

– **По ключевым словам.**

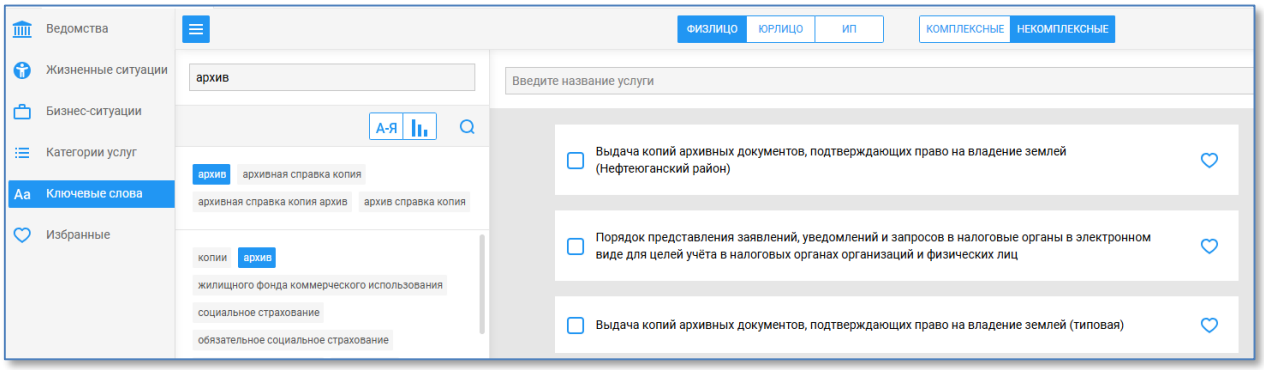


Рисунок 3.8.

Введите в поле слова или словосочетания, характеризующие услугу, и н

а Ключевые слова можно так же выбрать из списка ключевых слов. Для ж

активации данного поиска необходимо нажать «Ключевые слова», отобразится

соответствующий список. Клик левой кнопки мыши по одному из слов из

списка добавляет данное слово в поле поиска. Повторный клик по этому слову

в списке убирает его из поля поиска. В поиск можно добавить все слова из

списка сразу[4];

н

а

[4] Поиск по ключевым словам работает по логическому принципу суммирования «И», т.е. если вы добавили два ключевых слова, система будет искать услуги, в которых будут встречаться оба введенных ключевых слова.

к

н

Внимание! Если услуга состоит из нескольких подуслуг, то в списке отобразятся все подуслуги, входящие в неё. Выбрать для оказания можно как одну, так и несколько подуслуг.

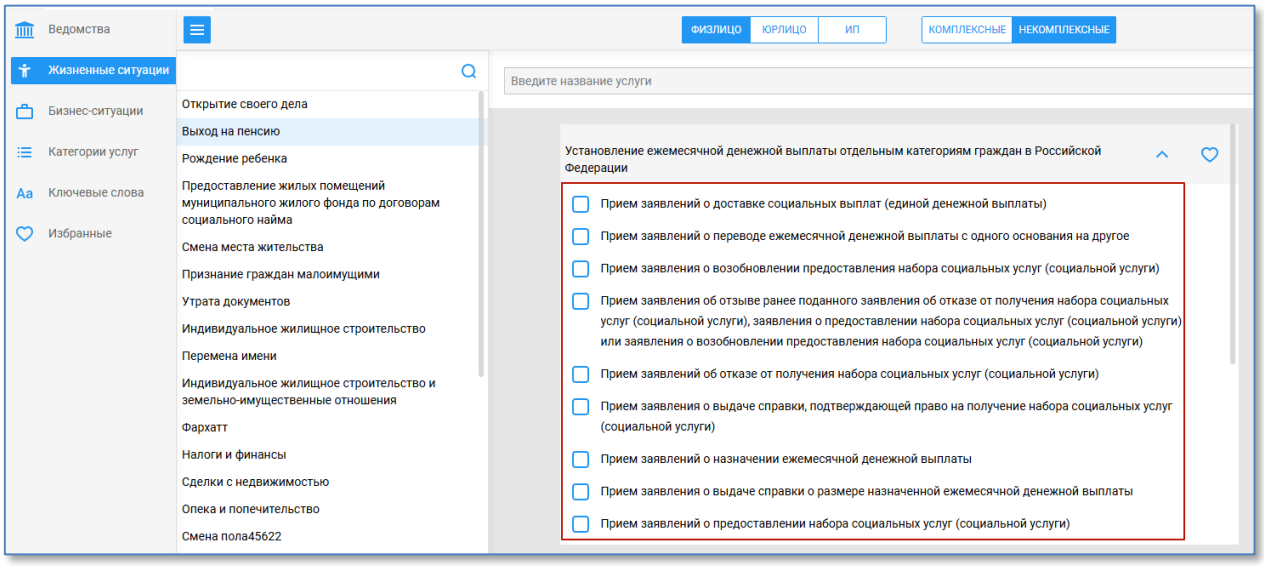


Рисунок 3.9.

– **По признаку – Комплексные/Некомплексные**

Комплексные услуги – преднастроенные услуги, которые включают в себя несколько услуг, по которым заявитель может обратиться к оператору.

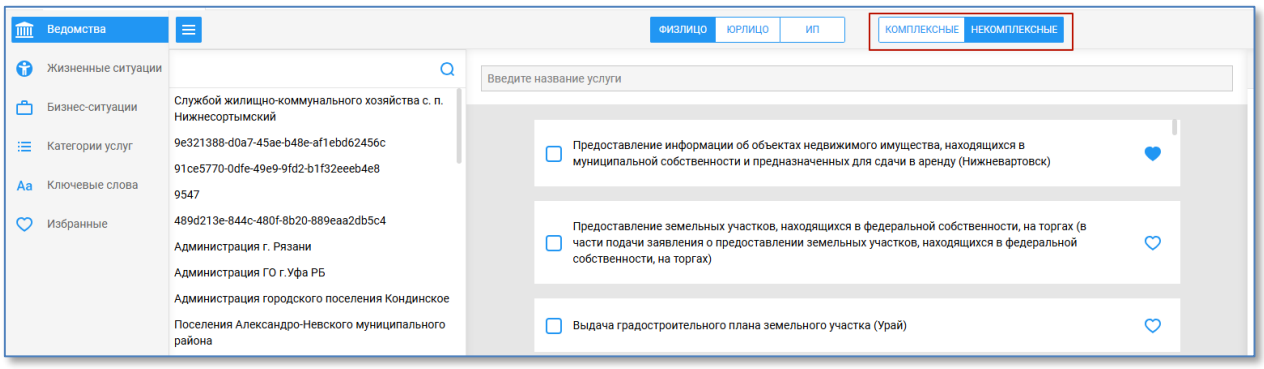


Рисунок 3.10.

– **Избранные услуги.**

В списке справа от названия каждой услуги имеется значок , нажатие на который (Рисунок 3.11) помещает услугу в список избранных, для быстрого поиска оператором. Каждый оператор может составить свой список избранных услуг.

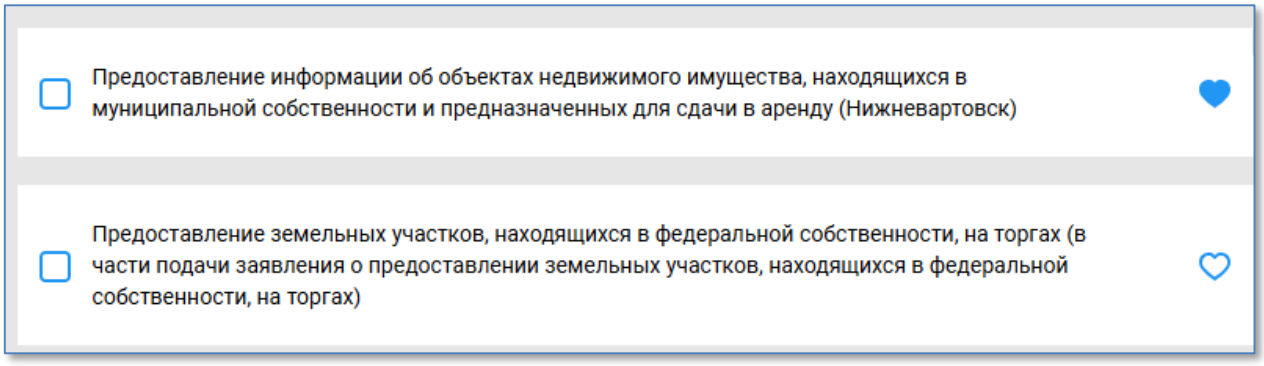


Рисунок 3.11.

В меню фильтра выберите пункт «**Избранные**», внизу отобразится список избранных услуг.

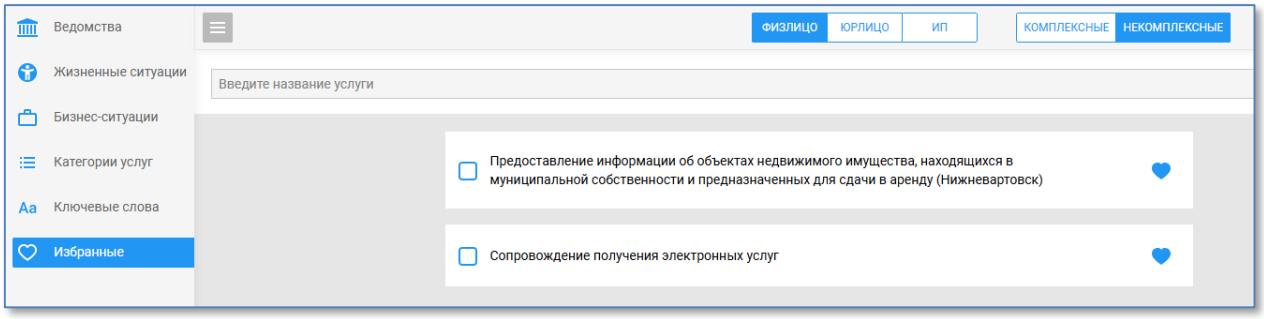


Рисунок 3.12.

Внимание! Система позволяет выбирать из списка сразу несколько услуг. Например, когда заявителю требуется оказание более одной услуги. Для удобства, в строке меню фильтра автоматически выйдет количество выбранных услуг. В меню справа выбранную услугу можно перенести в ы ш е / н и ж е н а ж

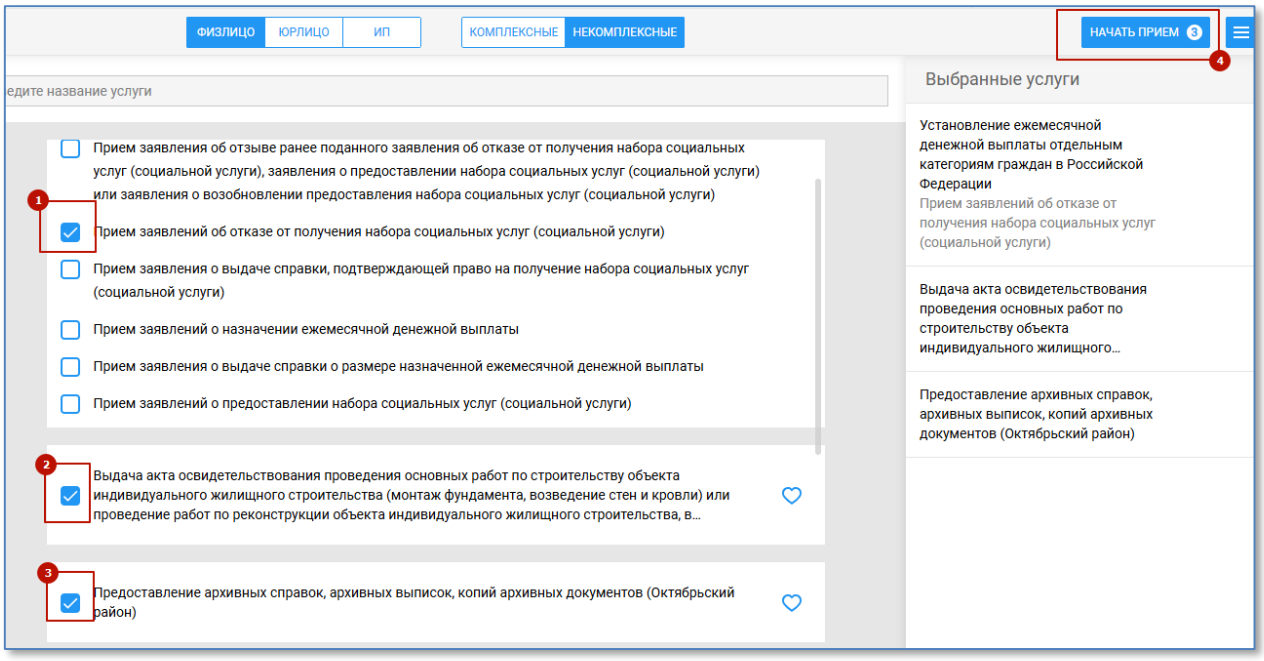


Рисунок 3.13.

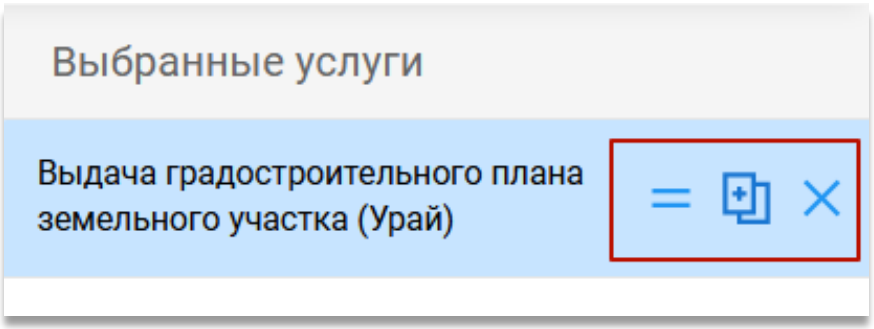


Рисунок 3.14.

3.2.3. Шаг 2. Информация об услуге

После того, как необходимая услуга найдена, щелкните на «Начать прием» для перехода к приёму документов. Откроется окно для просмотра подробной информации.

На Рисунок 3.15 представлена информация о выбранной услуге:

– Наименование услуги в правом меню;

– Краткая информация о порядке оказания услуги по блокам в левом меню;

– Прикреплённые документы (регламент, подсказки, дополнительные сведения) в левом меню;

– Квитанции (при наличии).

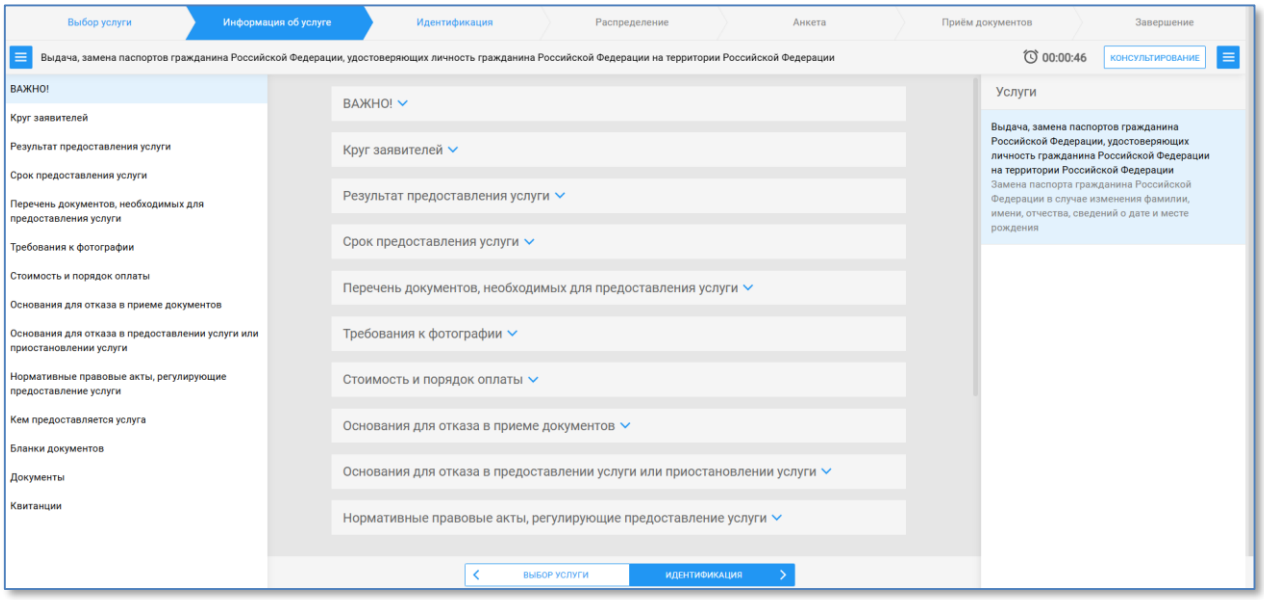


Рисунок 3.15.

Информация разбита на разделы, например, круг заявителей, результаты предоставления услуги, сроки предоставления услуги и т.д. Щелкните на названии раздела для просмотра его содержимого. Для просмотра всей информации прокрутите колесиком вниз.

Для перехода в режим консультации, нажмите кнопку **Консультирование**».

Чтобы скачать и просмотреть файл(ы) регламента оказания услуги, необходимо щелкнуть по ссылке с документом.

Чтобы распечатать квитанцию – нужно заполнить недостающие реквизиты.

Внимание! Вкладка «Квитанции» появляется только на платных услугах, при условии, что заявитель физическое лицо и используется для печати квитанций по оплате государственных пошлин с формированием QR-кода.

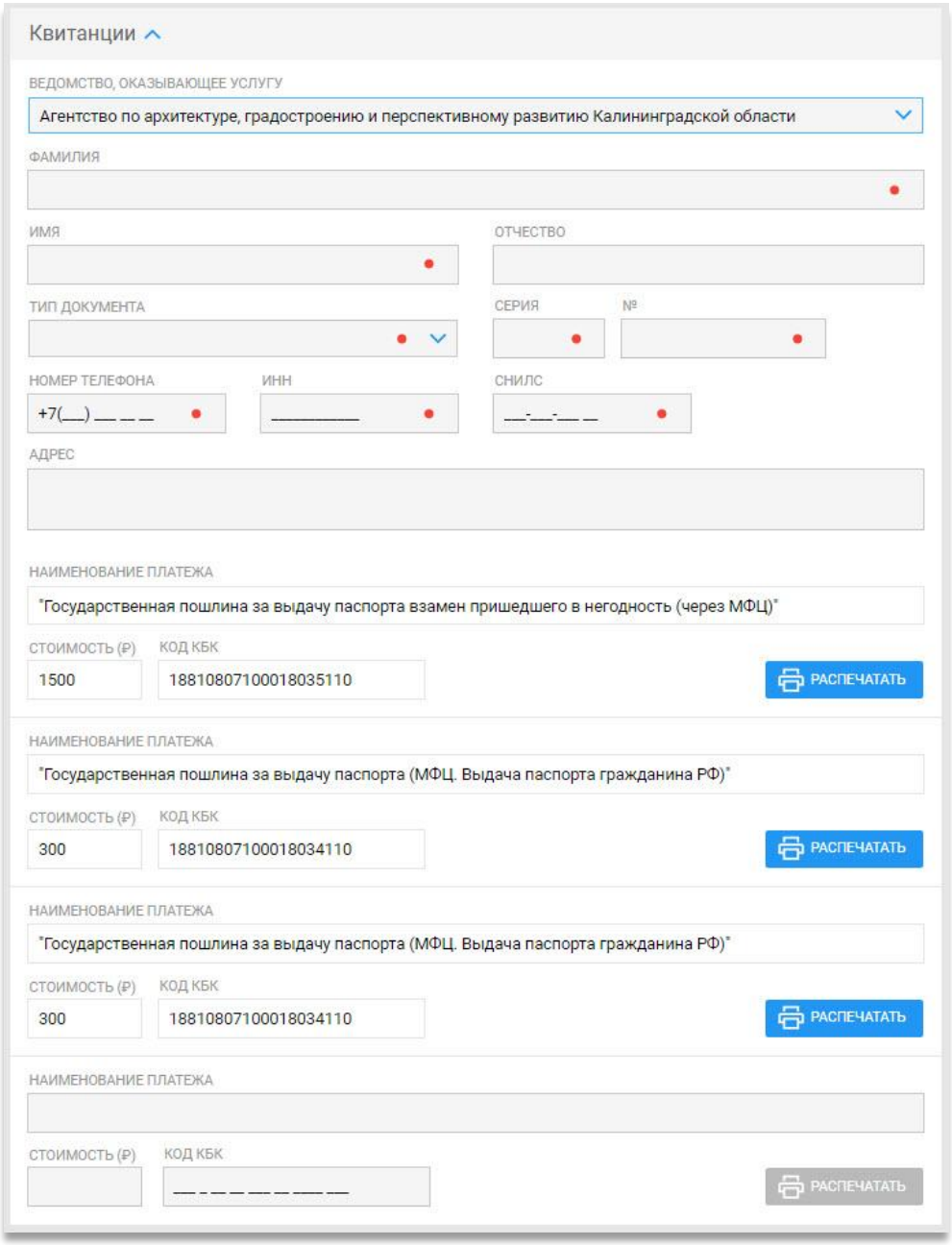


Рисунок 3.16.

Заполните поля и нажмите кнопку «**Распечатать**», система сформирует квитанцию для оплаты.

Под описанием услуги расположены кнопки управления.

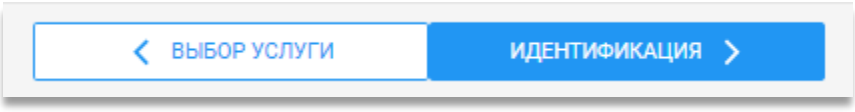


Рисунок 3.17.

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

3.2.4. Шаг 3. Идентификация

На шаге идентификации необходимо внести фигурантов заявления: заявителей, участников заявления, членов семьи, представителей.

Д

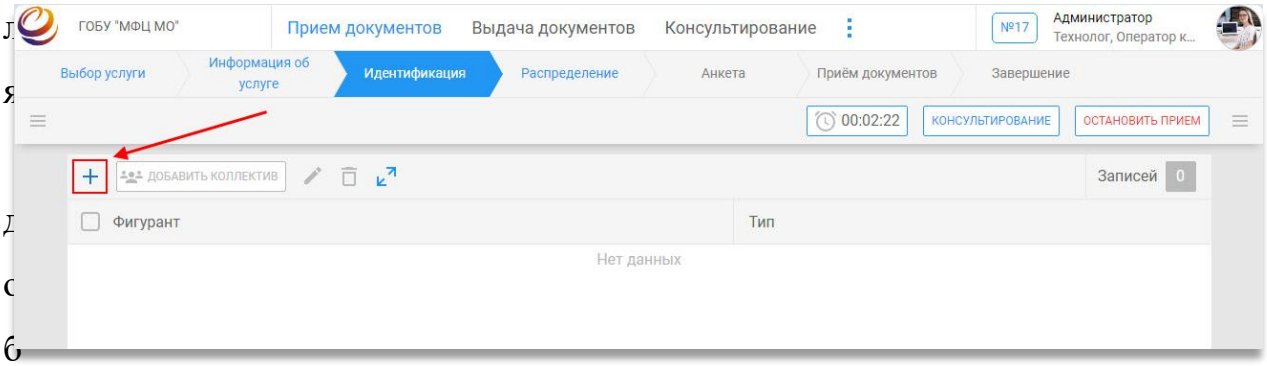
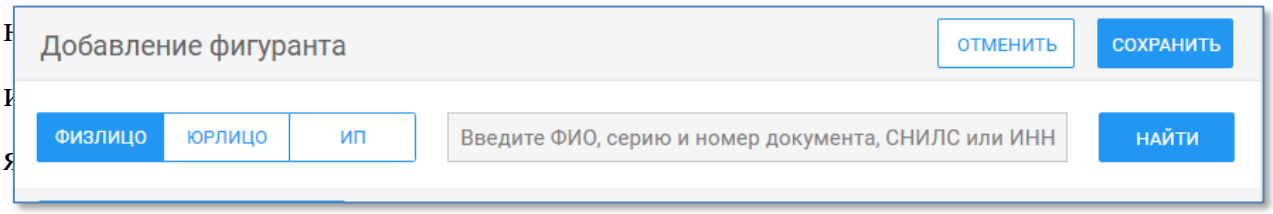


Рисунок 3.18.

Тип заявителя необходимо указать, выбрав из представленных вариантов: физическое лицо; юридическое лицо; индивидуальный предприниматель. Перечень типов заявителей зависит от выбранной услуги.



Гражданина, индивидуального предпринимателя или организацию можно найти с помощью поиска в системе или добавить нового(ую), если он(она) ранее не обращался в МФЦ.

1) Идентификация физического лица

Для поиска заявителя в системе введите в поисковое поле (см. Рисунок

ФИО;

- серию и номер документа, удостоверяющего личность;
- номер СНИЛС;
- ИНН заявителя,

и нажмите кнопку «**Найти**». В случае если заявитель найден, его данные автоматически подставятся в форму. Также, если заявитель ранее обращался в

МФЦ, система выведет раскрывающийся блок «Предыдущие документы, удостоверяющие личность».

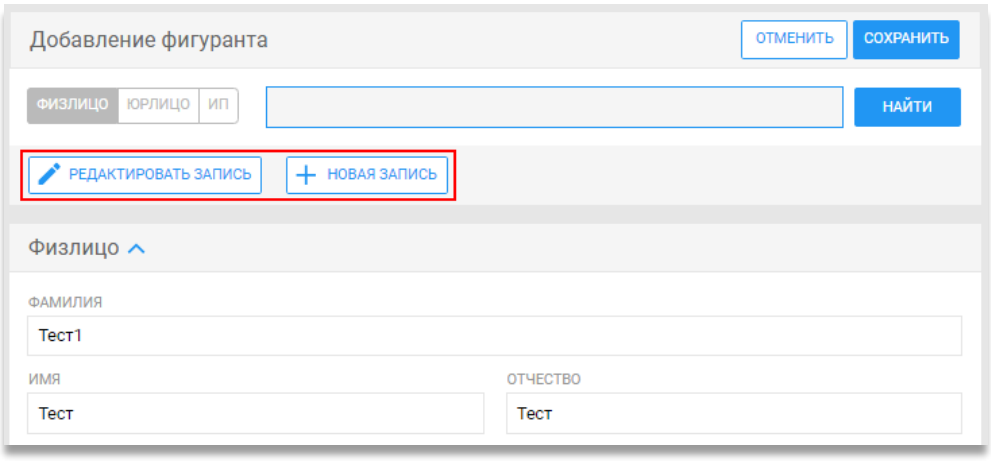


Рисунок 3.19.

Внимание! При использовании оператором поисковой строки ключевые данные заявителя не подлежат редактированию. Для изменения данных заявителя нажмите кнопку «**Редактировать запись**» (Рисунок 3.19). В случае редактирования, в системе будут сохранены измененные данные заявителя.

Важно!

Редактирование текущей записи производится только в том случае, если оператор уверен, что у заявителя, ранее внесённого в систему, изменились (например - смена фамилии или паспорта), либо были внесены ошибочно личные данные.

Если необходимо внести данные другого заявителя, нажмите кнопку **Новая запись**».

Если заявитель отсутствует в системе, необходимо заполнить данные о нём вручную.

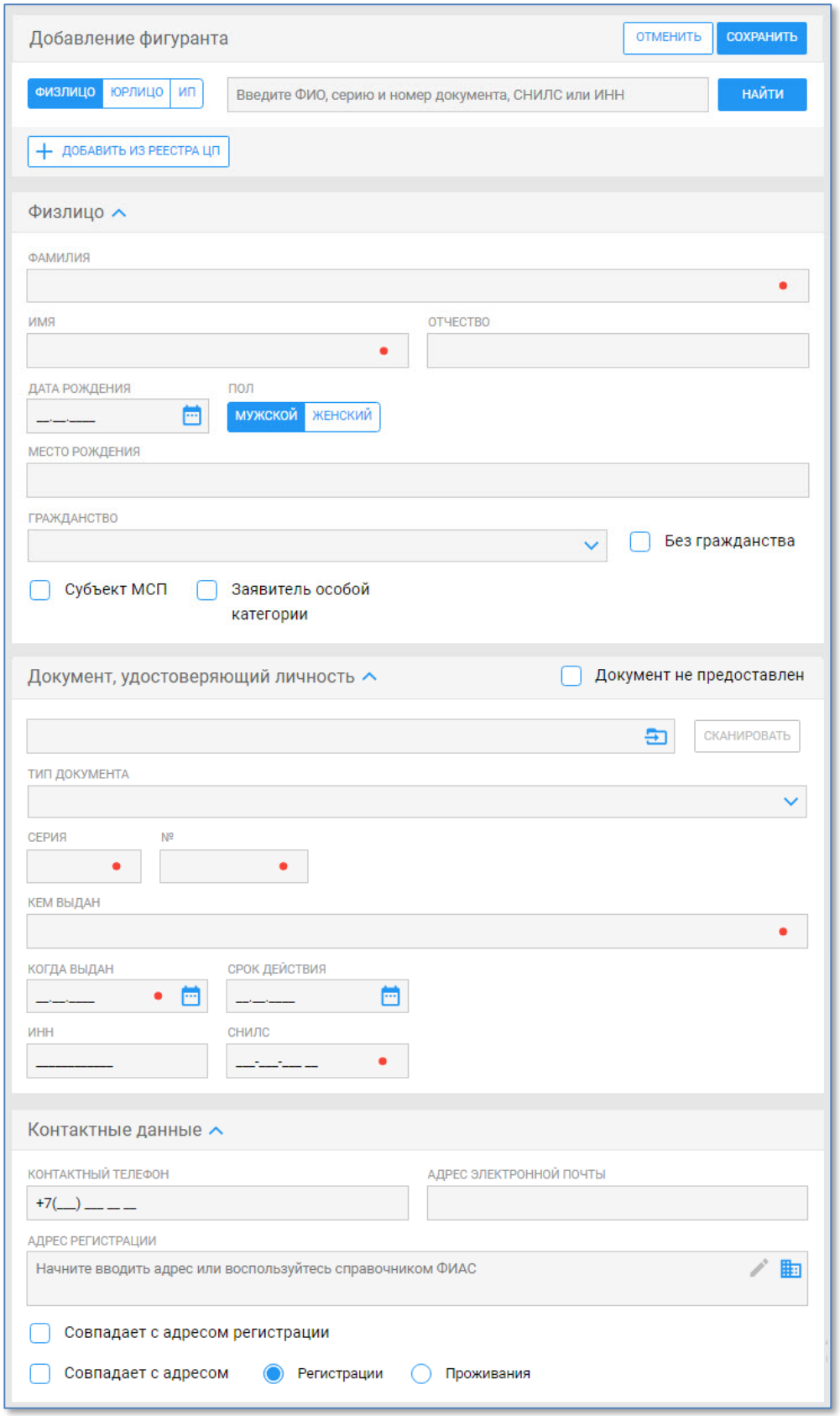


Рисунок 3.20.

О

б

я

з

а

[5] Набор обязательных полей может меняться в зависимости от услуги

В блоке «Физлицо» данные о *ФИО* и *месте рождения* вводятся вручную в текстовом формате. *Дата рождения* может быть выбрана из календаря или введена вручную. *Пол* выбирается кнопками, *гражданство* выбирается из с п р а в о ч н и к а «Общероссийский классификатор стран мира»[6]. Также, при необходимости, устанавливаются флаги: «Без гражданства», «Субъект МСП», «Заявитель особой категории».

В блоке «Документ, удостоверяющий личность» отсканируйте документ или прикрепите готовый файл, выберите *Тип документа* из списка. В зависимости от выбранного типа могут меняться остальные реквизиты.

Заполните обязательные данные о *серии* и *номере* документа, заполните поле «Кем выдан» - вручную или выбором из справочника «Орган выдачи». *Дату выдачи* документа можно ввести как вручную, так и из календаря.

Данные об *ИНН* и *СНИЛС* могут быть введены вручную в числовом формате, при этом система проверяет контрольную сумму СНИЛС. Так же есть возможность запросить данные в ведомствах по кнопкам , при этом система проверит заполнение полей необходимых для запроса.

Внимание! При установке флага «Документ не предоставлен», система скроет данный блок.

Внимание! Установление флага «Заявитель особой категории» снимает обязательность заполнения поля «Фамилия». Установление флага «Без гражданства», в том случае, если заявитель не имеет гражданства, скрывает поле «Гражданство» (Рисунок 3.20).

Внимание! В случае заполнения данных заявителя при использовании поисковой строки, нажатие кнопки «**Добавить из реестра**», отображает реестр образов документов данного заявителя (Рисунок 3.21). Чтобы добавить документ, отметьте его галкой в списке и нажмите кнопку «**Выбрать**».

[6] Общероссийский классификатор стран мира

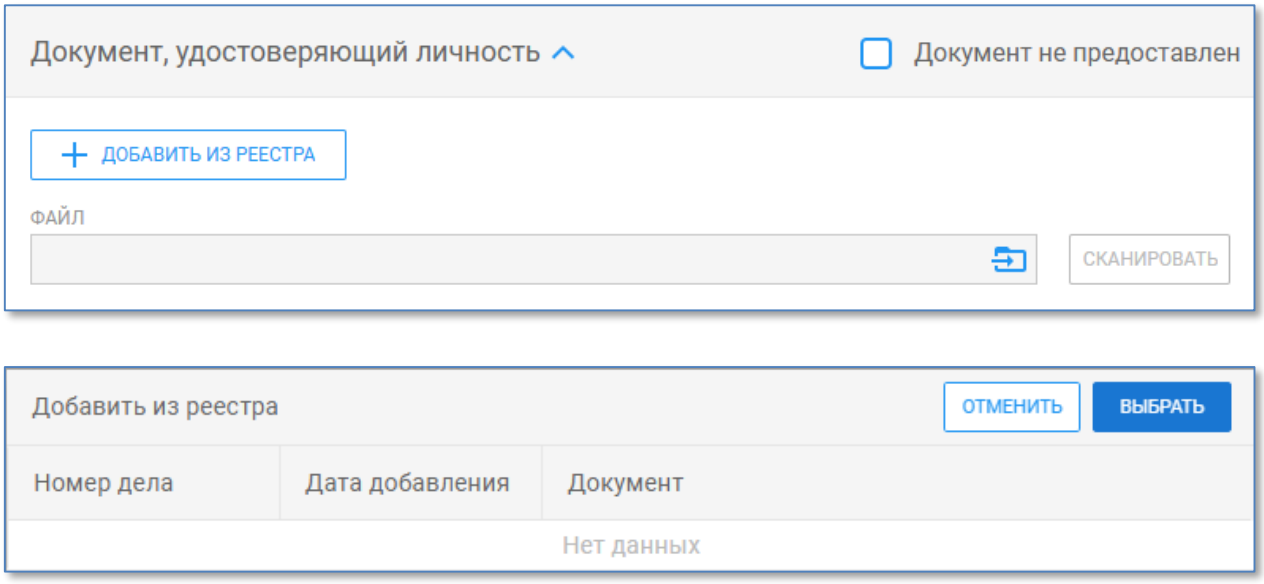


Рисунок 3.21.

В блоке «Контактные данные» (Рисунок 3.20) укажите телефон и электронную почту фигуранта.

Заполнение блоков «**Адрес регистрации**» (адрес, по которому человек зарегистрирован постоянно, указанный в паспорте (прописка) или справке о регистрации по постоянному месту жительства (для детей до 14 лет), «**Адрес проживания**» (адрес фактического проживания, в котором находится человек на конкретный период времени и по которому он хочет получить государственную услугу) и «**Адрес пребывания**» (адрес по которому человек имеет временную регистрацию) возможно двумя способами:

a. **Вручную**. При нажатии на кнопку «**Редактировать**» откроется форма, в которую необходимо вручную вписать данные об адресе. После заполнения формы нажмите кнопку «**Сохранить**», чтобы сохранить введенные данные.

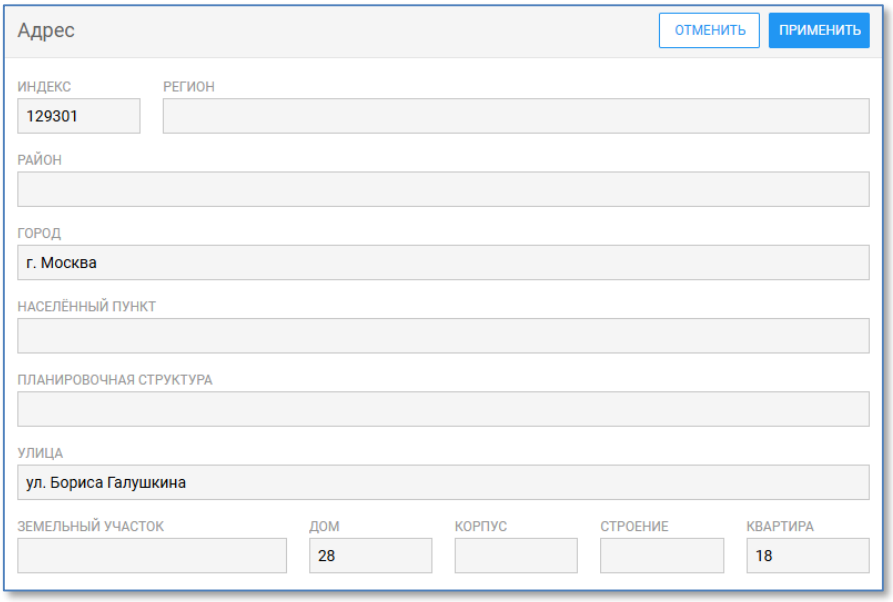


Рисунок 3.22.

б. **С помощью поиска по ГАР**. При нажатии на кнопку  откроется окно, в котором можно ввести данные с помощью подстановки из списка данных (см. Рисунок 3.23).

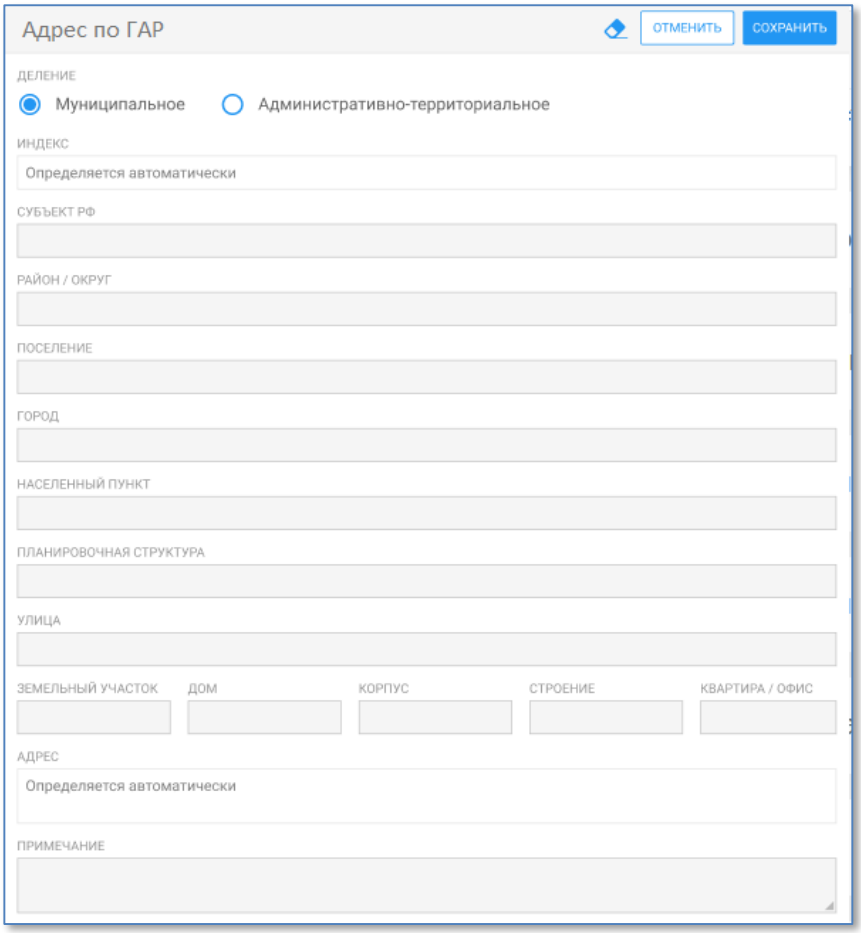


Рисунок 3.23.

Необходимо заполнить реквизиты:

- Субъект РФ (выбором из вертикально выпадающего списка);
- Район / Округ (выбором из списка, отображаемого справа);
- Поселение (выбором из списка, отображаемого справа);
- Город (выбором из списка, отображаемого справа);
- Населенный пункт (выбором из списка, отображаемого справа);
- Планировочная структура (выбором из списка, отображаемого справа);
- Улица (выбором из списка, отображаемого справа);
- Земельный участок (выбором из списка, отображаемого справа);
- Дом (выбором из списка, отображаемого справа);
- Корпус (вручную);
- Строение (выбором из списка, отображаемого справа);
- Квартира/офис (вручную).

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

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

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

Если адрес пребывания совпадает с адресом регистрации или проживания, поставьте галочку в поле «Совпадает с адресом» и нажмите нужную кнопку «**Регистрации**», или «**Проживания**». (см. Рисунок 3.20).

Внимание! Нельзя ставить совпадение с пустым адресом.

В блоке «Банковские реквизиты» указываются данные, необходимые для формирования платёжной квитанции. Если в настройках услуги установлен флаг «Требуется выплатная информация», то заполнение данного блока становится обязательным.

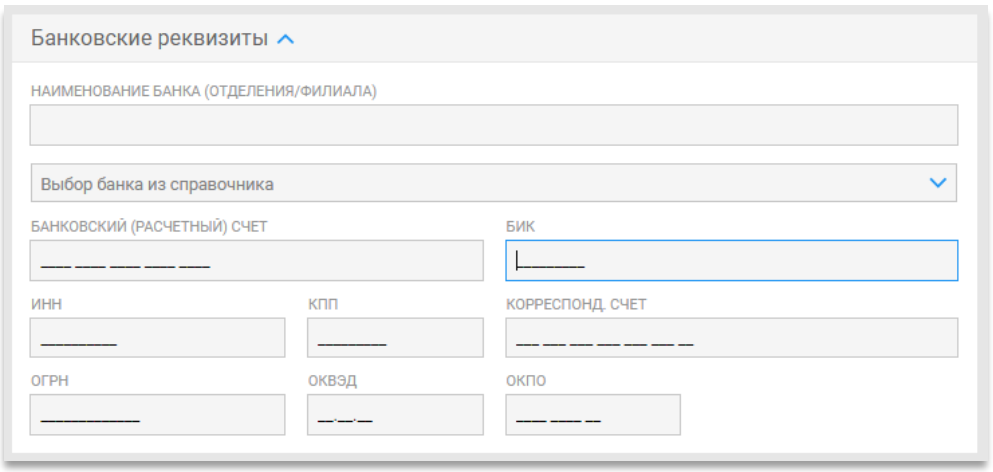


Рисунок 3.24.

Внимание! Если заявитель ранее обращался в МФЦ, а системные настройки позволяют оценивать заявителя[7] (см.п. 3.2.4 «Шаг 7. Завершение»), то под блоком «Заявитель» появится средняя оценка по предыдущим обращениям с комментариями (рис …). Оценка не отображается в деле и видна только оператору, как на этапе идентификации заявителя/получателя при приёме/выдаче документов, так и в Личном деле заявителя.

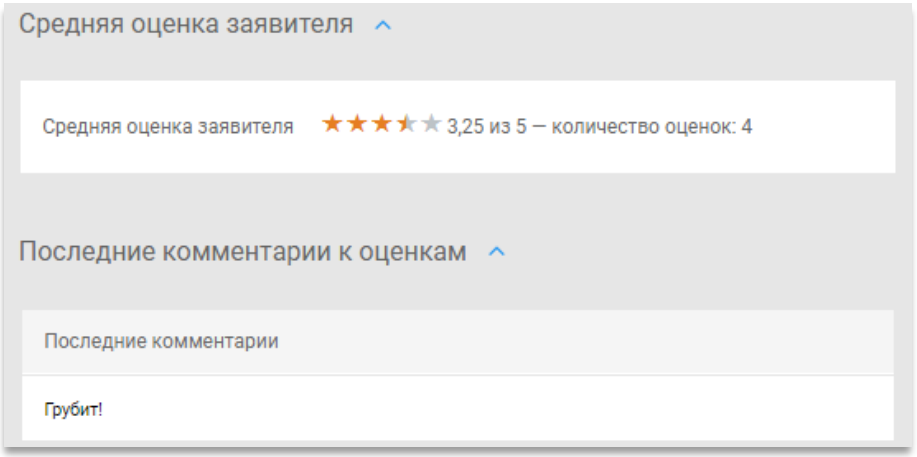


Рисунок 3.25.

После внесения всех данных фигуранта, нажмите кнопку **Сохранить**», гражданин будет добавлен в список и можно будет переходить к внесению данных следующего фигуранта.

[7] Оценка заявителя настраивается технологом МФЦ.

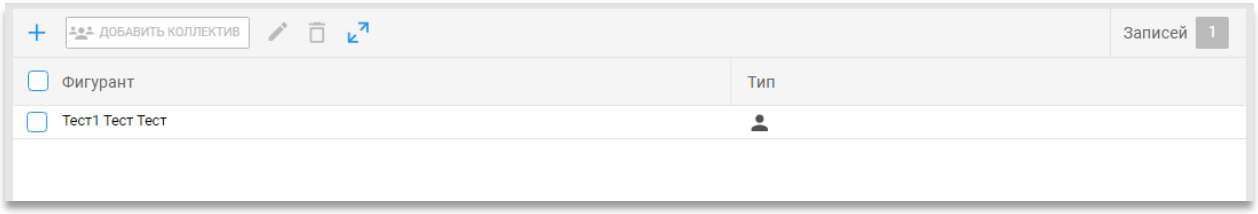


Рисунок 3.26.

Со списком фигурантов доступны следующие действия:

- Добавить;
- Редактировать;
- Удалить;
- Добавить коллектив.

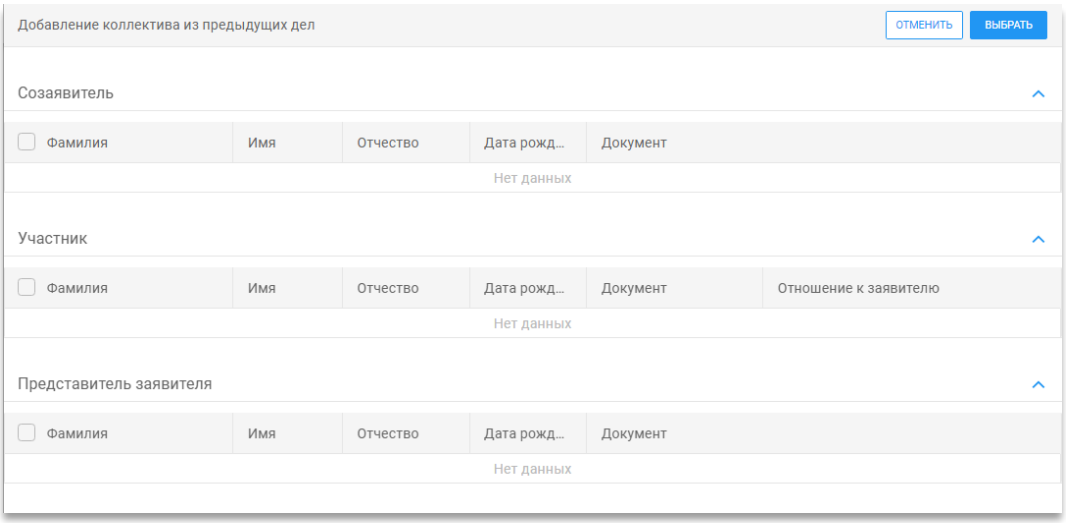


Рисунок 3.27.

Чтобы добавить фигуранта из коллектива, отметьте гражданина галкой и нажмите «**Выбрать**».

После добавления всех фигурантов, перейдите на следующий шаг.

2) Идентификация юридического лица

Для поиска юридического лица в системе введите в поисковое поле (см. Рисунок 3.28) одно из предложенных значений:

Название организации;

ОГРН;

ИНН,

и нажмите кнопку «**Найти**». В случае если организация найдена, ее данн

8

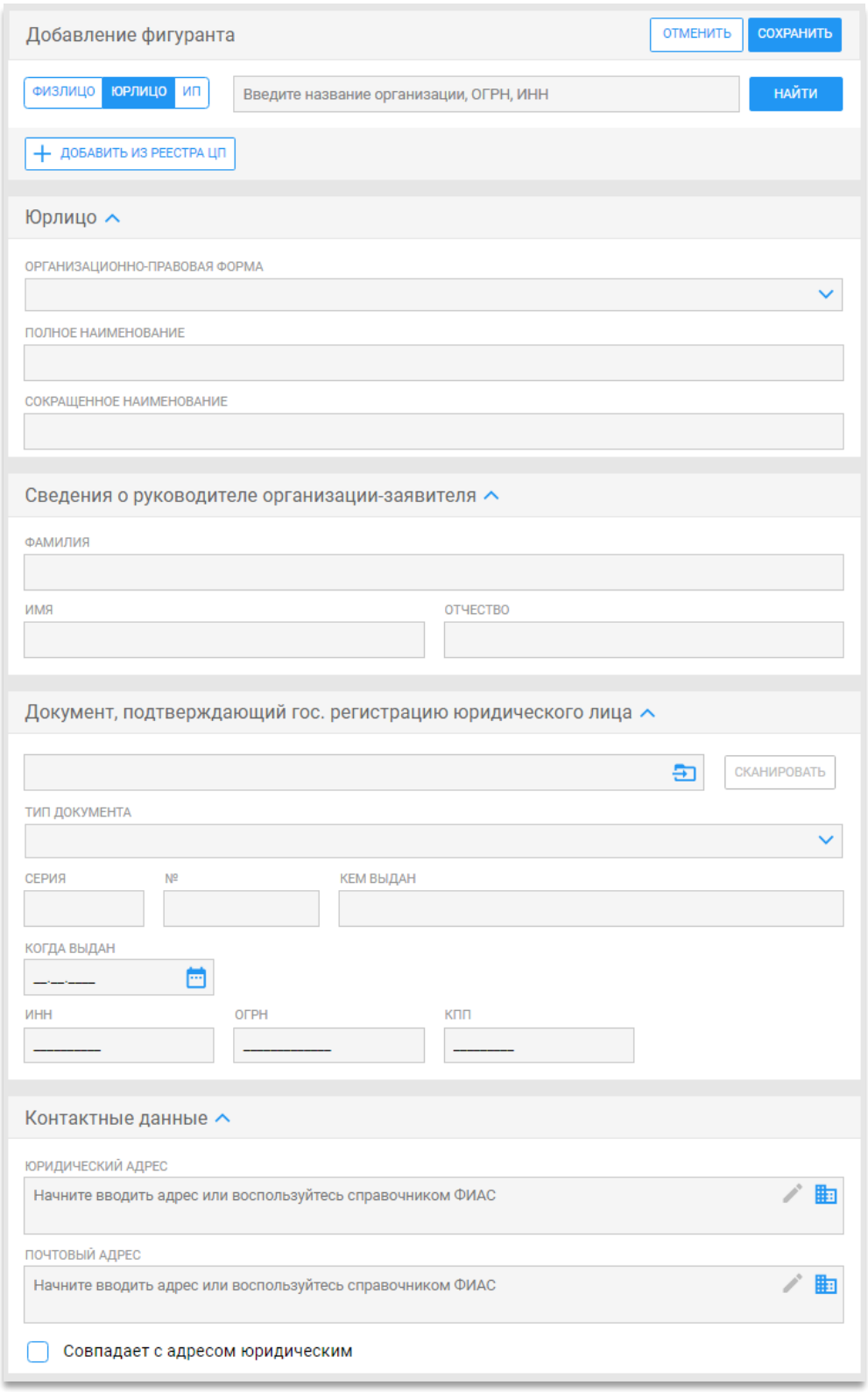


Рисунок 3.28.

[8] При повторном обращении организации поиск и копирование существующих дел производится аналогично действиям, описанным в п. «Идентификация ».

Если организация отсутствует в системе, необходимо заполнить данные о ней.

Обязательные для заполнения поля помечены красными точками.

В блоке «Юрлицо» выберите из открывающегося справочника (см. рис …) *организационно-правовую форму*, вручную в текстовом формате введите *полное* и *сокращенное наименование* организации.

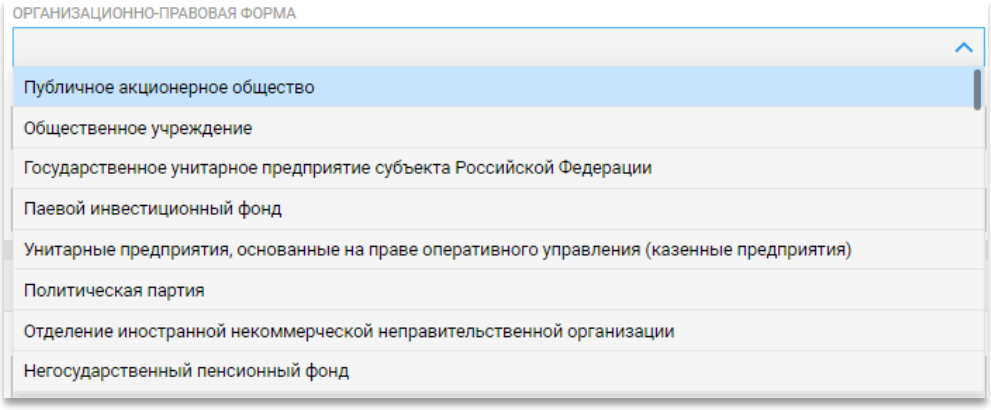


Рисунок 3.29.

В блоке «Сведения о руководителе организации-заявителя» введите ФИО руководителя.

В блоке «Документ, подтверждающий гос. регистрацию юридического лица» отсканируйте документ или прикрепите готовый файл, выберите *тип документа* из выпадающего списка, укажите вручную *серию, номер* и *кем выдан* документ. Выбором из календаря введите *дату выдачи* документа.

В полях «ИНН», «ОГРН» и «КПП» пропишите вручную данные в числовом формате.

В блоке «Контактные данные» - «Юридический адрес» и «Адрес почтовый» заполняются аналогично адресам физического лица.

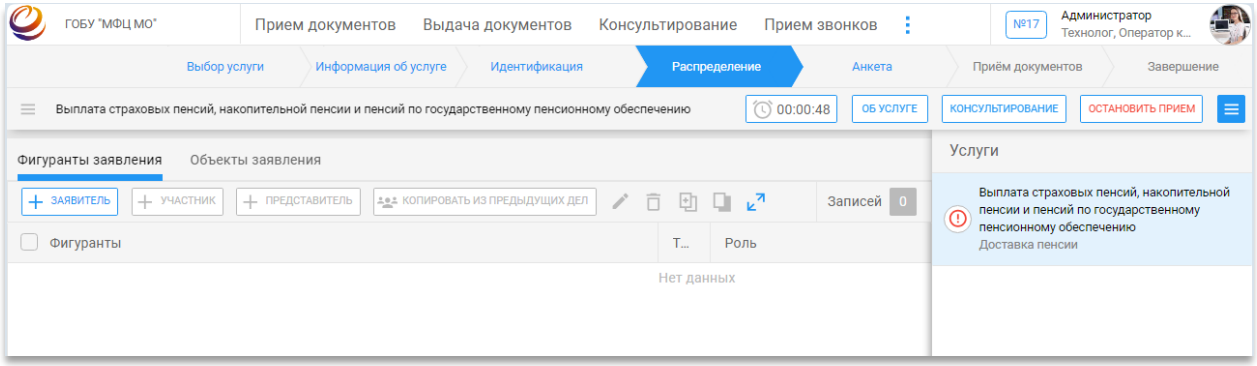
После заполнения информации об организации, необходимо добавить фигуранта физлицо и заполнить данные о представителе организации.

3) Идентификация индивидуального предпринимателя

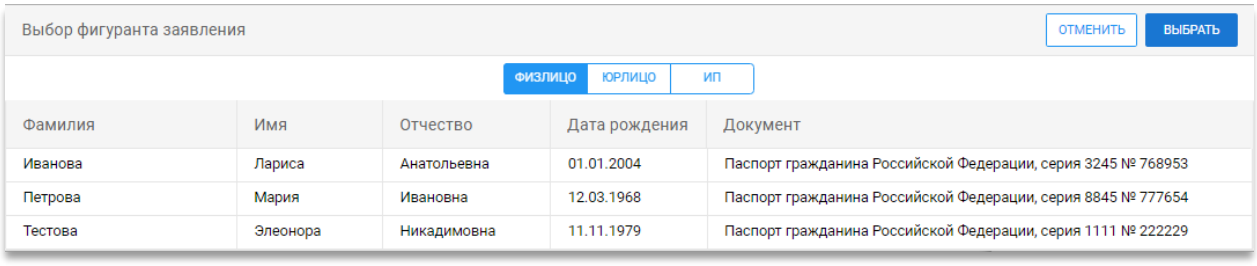
Заполнение сведений об индивидуальном предпринимателе производится аналогично действиям, описанным в п. «Идентификация физического лица».

3.2.1. Шаг 4. Распределение

На шаге «Распределение» необходимо распределить фигурантов дела по их статусам: «Заявитель», «Участник», «Представитель».



Для этого нажмите соответствующую кнопку, выберите фигуранта из списка и нажмите «Выбрать».



После распределения фигурантов перейдите на шаг «Анкета».

3.2.2. Шаг 5. Анкета

На пятом шаге приема заявления необходимо заполнить поля анкеты.

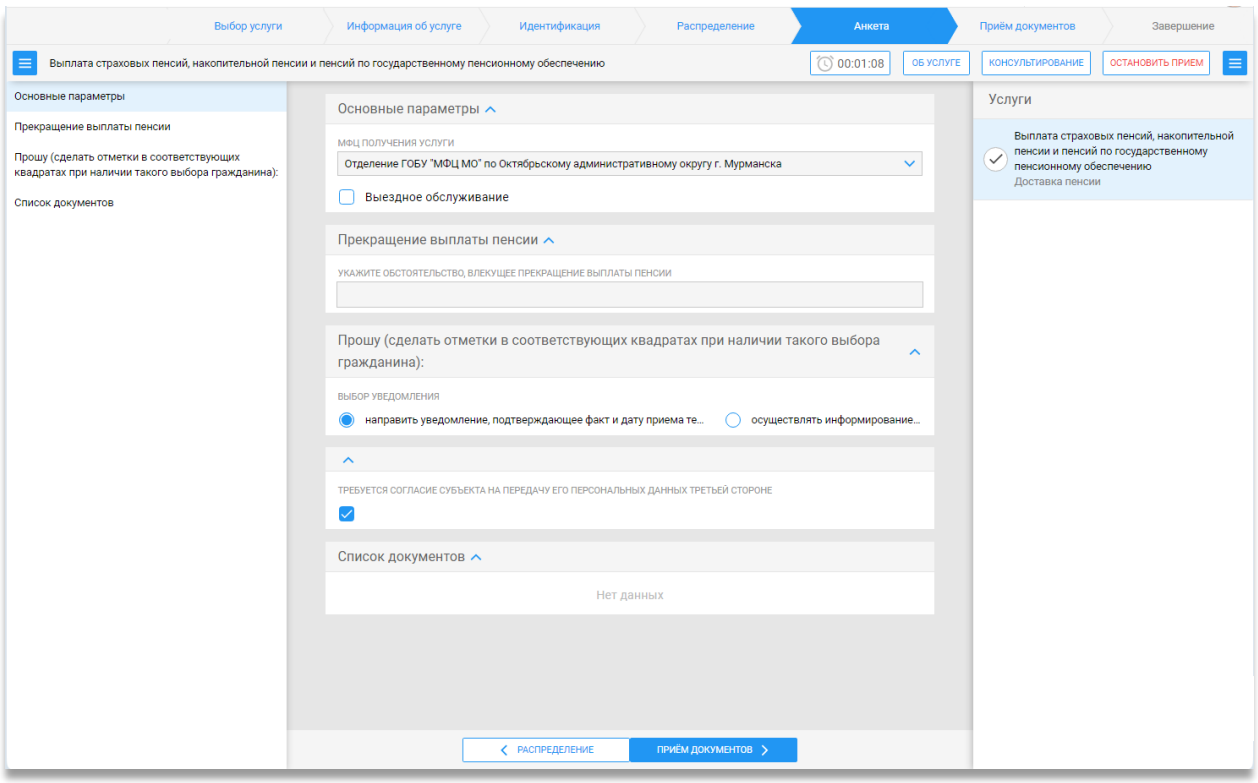


Рисунок 3.30.

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

1) Возможные типы полей анкеты

– Текстовое поле - строка;

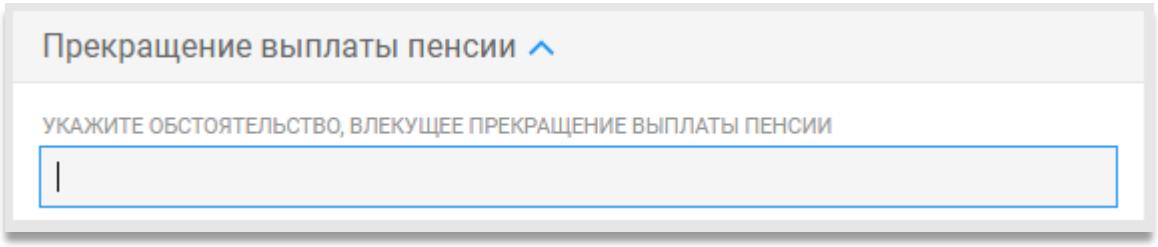


Рисунок 3.31.

– Многострочное текстовое поле;

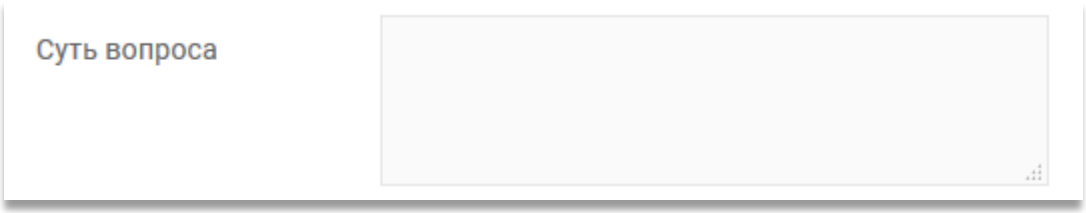


Рисунок 3.32.

– Адресное поле. Может быть заполнено путём выбора адреса из

справочника (при нажатии на кнопку  «**Выбрать из ГАР**»), либо ручным вводом значений в несколько текстовых полей (при нажатии на кнопку  «**Редактировать** »);

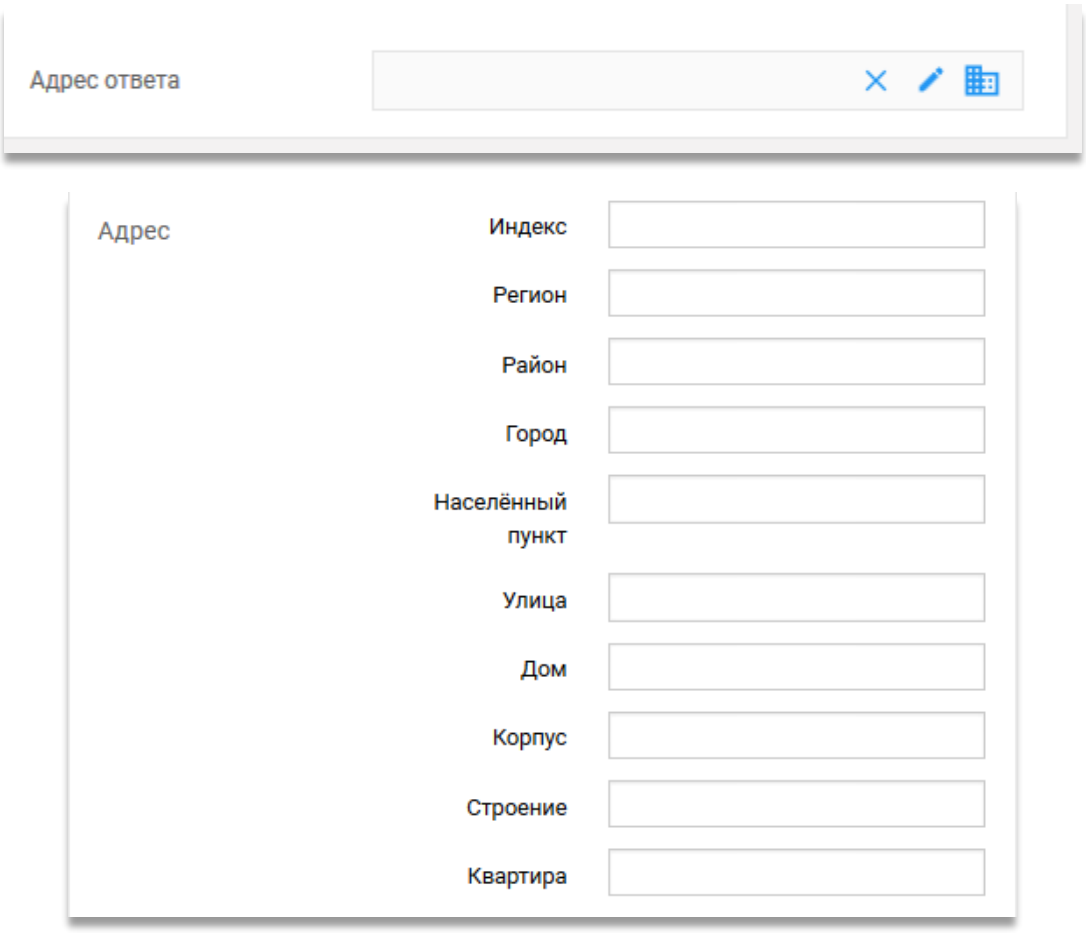


Рисунок 3.33.

– Выпадающий список;

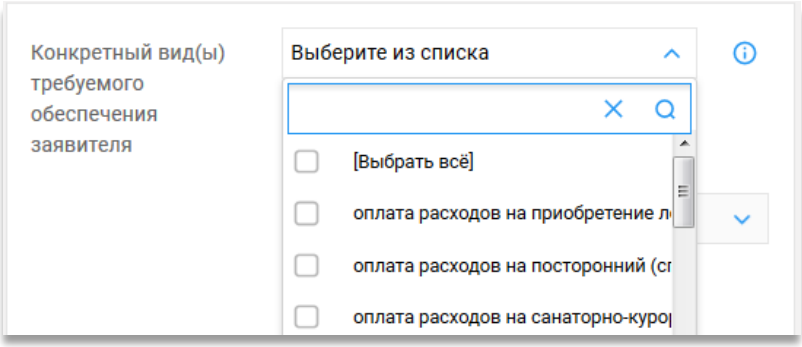


Рисунок 3.34.

– Поле со списком;

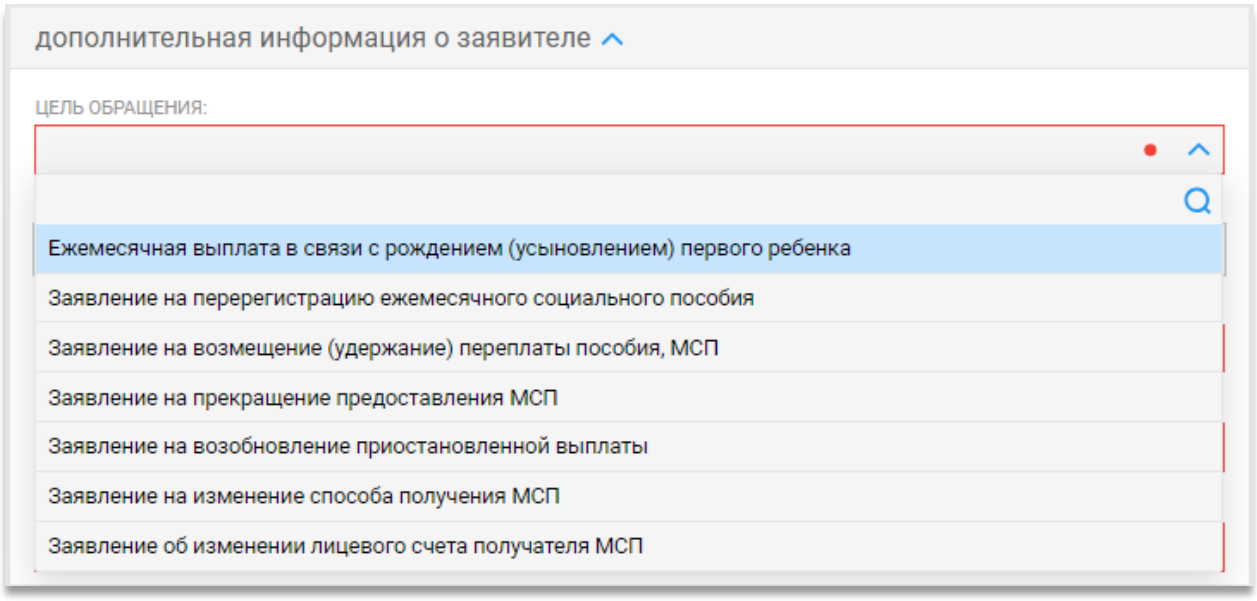


Рисунок 3.35.

– Переключатель;

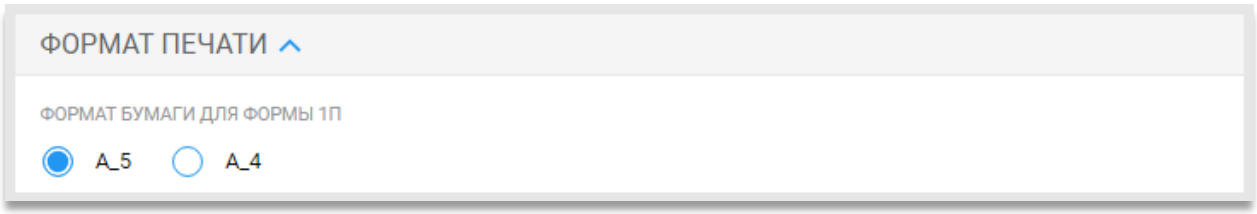


Рисунок 3.36.

– Флаг;

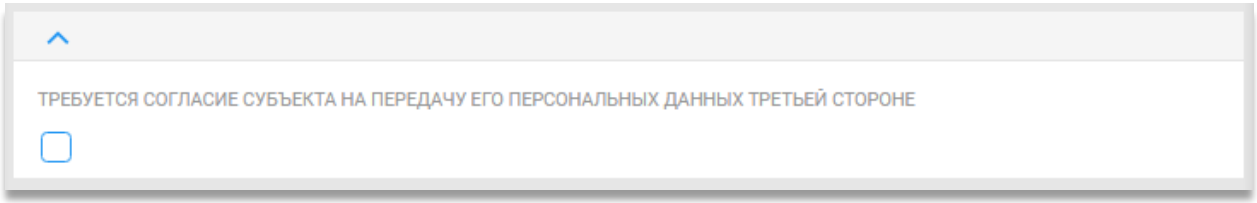


Рисунок 3.37.

– Календарь.

Может быть заполнено двумя способами:

a. Путем выбора из раскрывающегося календаря;

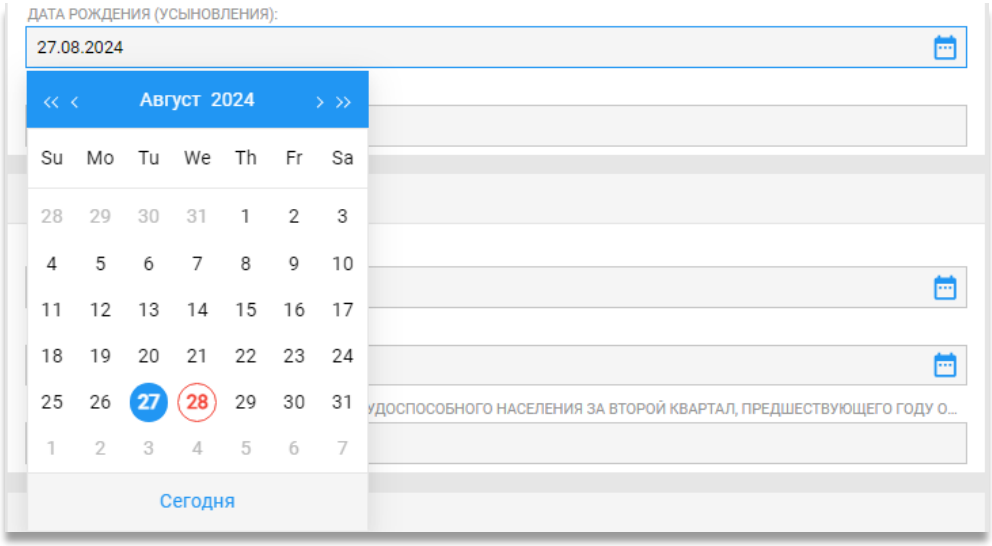


Рисунок 3.38.

6. Вручную.

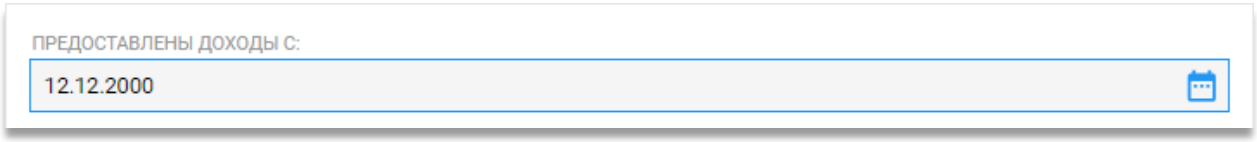


Рисунок 3.39.

При нажатии на пробел ставится текущая дата.

Внимание! При заполнении поля «Дата», система осуществляет проверку даты, сравнивая, на пример: дату рождения ребёнка с текущей датой. Если дата не соответствует заданным условиям, например, дата рождения больше текущей даты, система выдаст предупреждение: «*Дата рождения не может быть позже текущей даты*» - и не позволит перейти на следующий шаг.

2) Повторяющиеся группы полей

В некоторых услугах необходимо вносить информацию о нескольких «объектах», на пример: «Сведения о детях», «Сведения о трудовой деятельности», «Имущество».

Для добавления блока нажмите кнопку «**Добавить**».

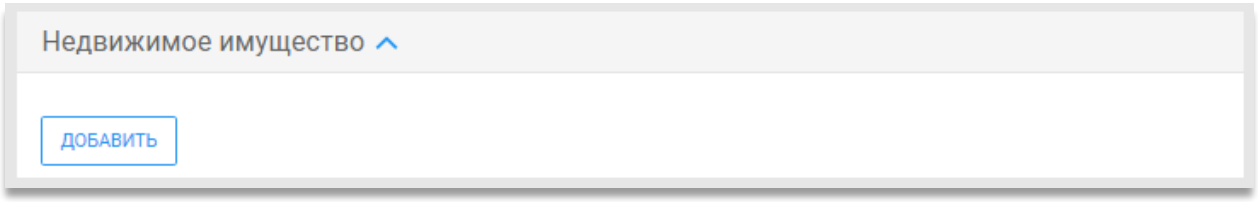


Рисунок 3.40.

Каждый блок имеет порядковый номер, возможное количество блоков определяется настройками услуги.

Для удаления ошибочного блока нажмите кнопку «Удалить» (см. Рисунок 3.41):

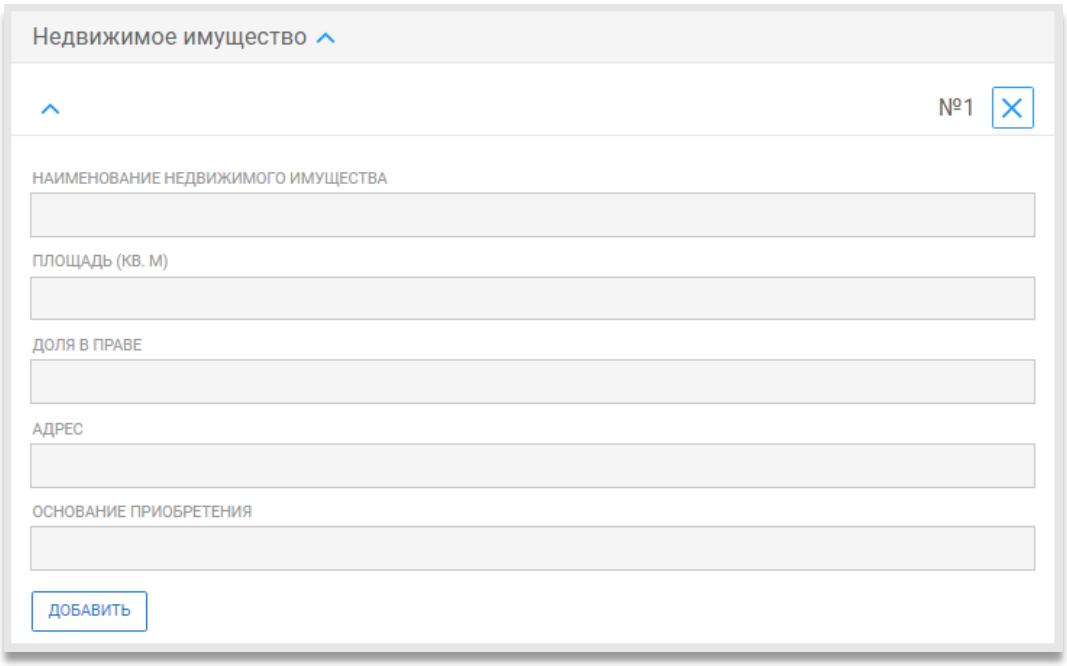


Рисунок 3.41.

3) Основной (обязательный) блок анкеты[9]

Обязательный блок анкеты «Основные параметры» (см. Рисунок 3.30) 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.

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**»:

[9] Прочие блоки анкеты настраиваются технологами МФЦ отдельно для каждой услуги.

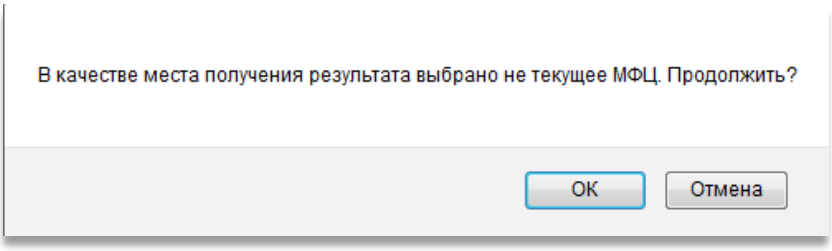


Рисунок 3.42.

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.

4) Обязательность заполнения полей

Обязательные для заполнения поля отмечены справа красной точкой.

Система не позволит перейти на следующий шаг, пока не будут заполнены все обязательные поля. При наведении курсора на такое поле, рядом с ним появится подсказка.

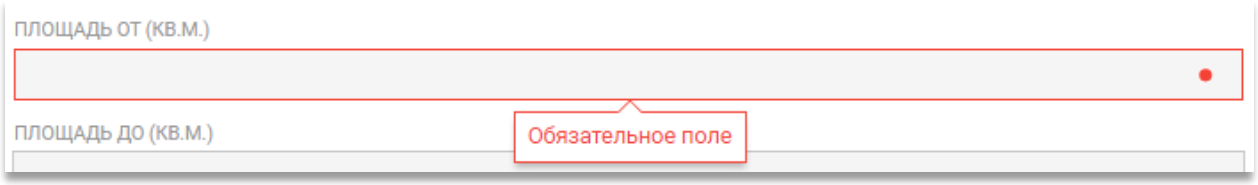


Рисунок 3.43.

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

3.2.3. Шаг 6. 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.

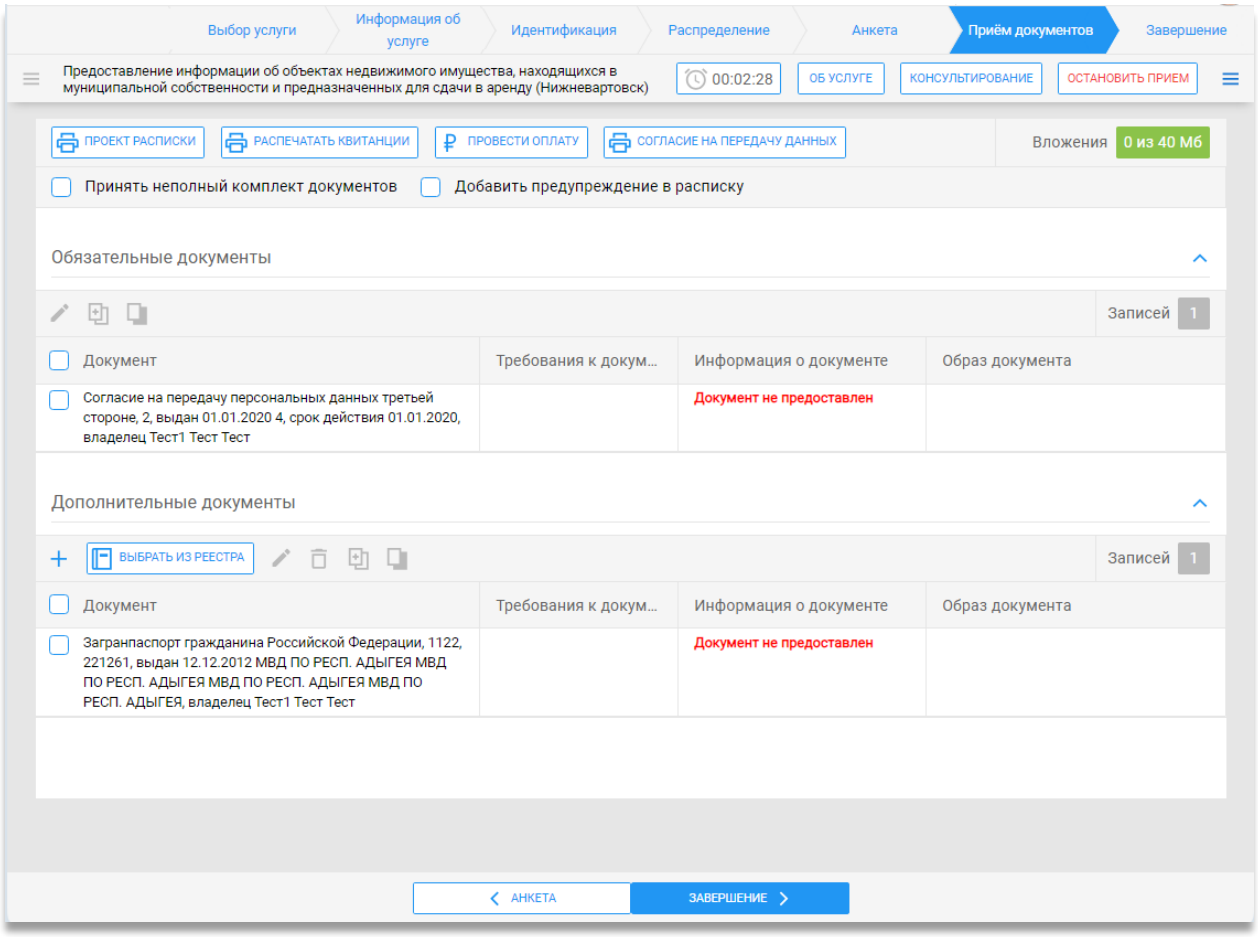


Рисунок 3.44.

Кнопка «**Проект расписки**» открывает для редактирования страницу расписки о приёме документов.

Кнопка «**Распечатать квитанции**» - см.п. 3.2.3 «Шаг 2. Информация об услуге».

Кнопка «**Провести оплату**» открывает окно выбора платежа.

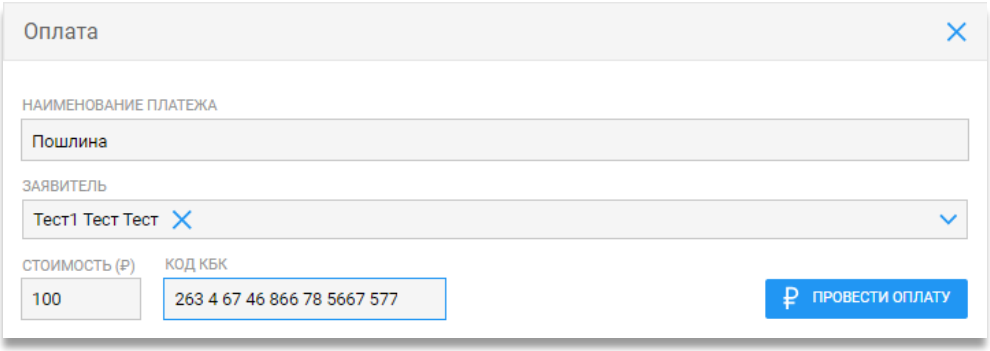


Рисунок 3.45.

Введите наименование платежа, выберите заявителя, введите сумму, код КБК и нажмите «**Произвести оплату**», произойдет переход в режим оплаты квитанции.

Кнопка «**Согласие на передачу данных**» открывает для печати документ.

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

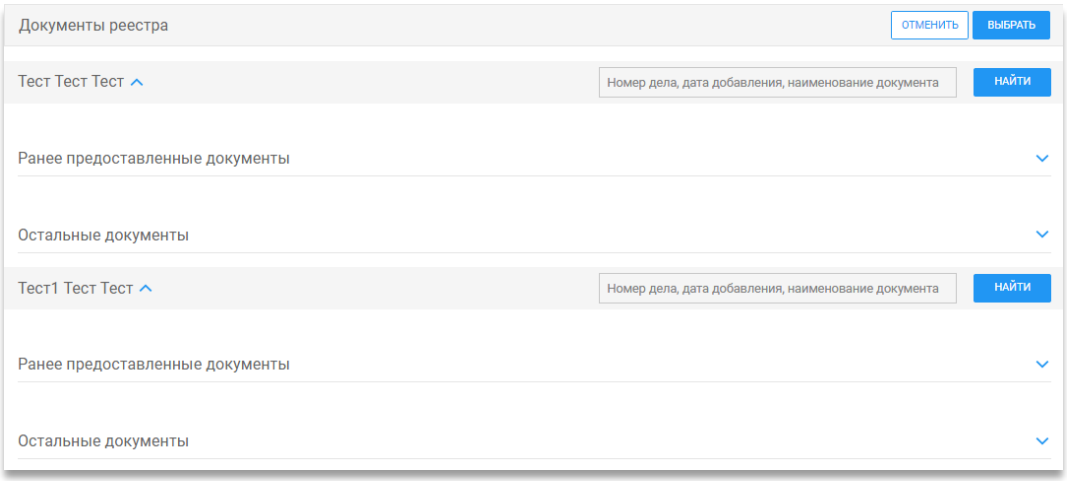


Рисунок 3.46.

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

1) Обязательные документы

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

Для того чтобы

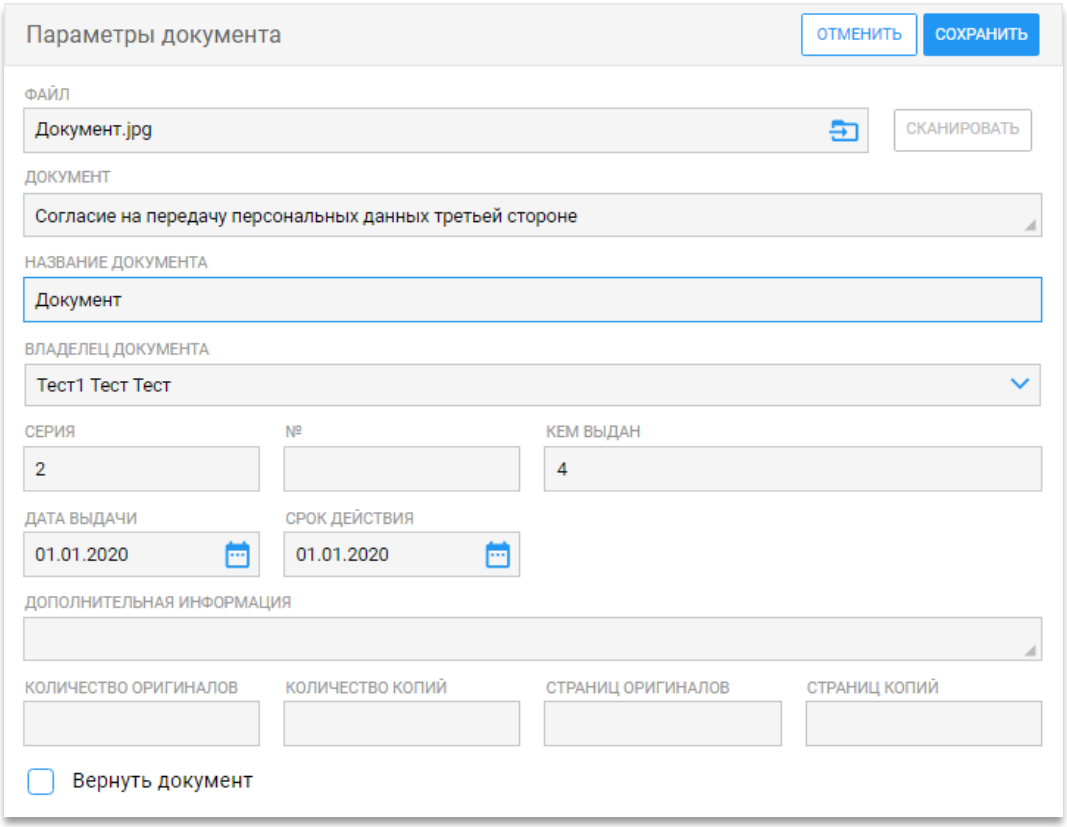


Рисунок 3.47.

Необходимо заполнить следующие поля:

– *Файл.*

Для сканирования оригинала предоставленного документа нажмите кнопку «**Сканировать**» (функция доступна при специальной настройке сканирующего устройства на рабочем месте сотрудника МФЦ). См.п. 6 «Общие правила ведения справочников».

Отсканируйте документ или прикрепите готовый файл по кнопке ;

– *Название документа.*

Введите название документа или выберите из предлагаемого списка.

Внимание! Данное поле появится в том случае, если в справочнике «Документы» не установлен флаг «Точное название документа», либо перечислены варианты названия документа (см. «Руководство администратора»);

– *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 3.44). 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 одного оригинала документа;

– *Количество копий.*

Укажите количество принятых копий документа;

– *Страниц копий.*

Укажите количество страниц в одной копии документа;

– *Вернуть документ.*

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

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

Ч

т

о

б

2) Необязательные документы

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

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

э

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

о Если заявитель настаивает на приеме неполного комплекта документов, необходимо установить флаг «Принять неполный комплект документов». Флаг «Добавить предупреждение в расписку» – устанавливается, если требуется добавлять предупреждение в расписку.

о После того, как все документы приняты, нажмите на кнопку

б

х Поле «Вложения» показывает общий объем прикрепленных файлов.

о При превышении максимально допустимого размера поле окрашивается красным цветом.

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

о

Внимание! Максимальный объём прикреплённых файлов задается при настройке конкретной услуги, технологом МФЦ. Порядок настройки описан в Руководстве администратора.

ж

а

т

ь

Внимание! Максимальный объём прикреплённых файлов может задаваться также при настройке технологом МФЦ интеграций для электронного взаимодействия, в соответствии с требованиями ведомства.

3.2.4. Шаг 7. Завершение

Поле «Вложения» - см.п. 3.2.3 «Шаг 6. Прием документов».

К

н К

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

п

в

е

а

т

и

т

е

п

к

в

и

у

а

н

ц

и

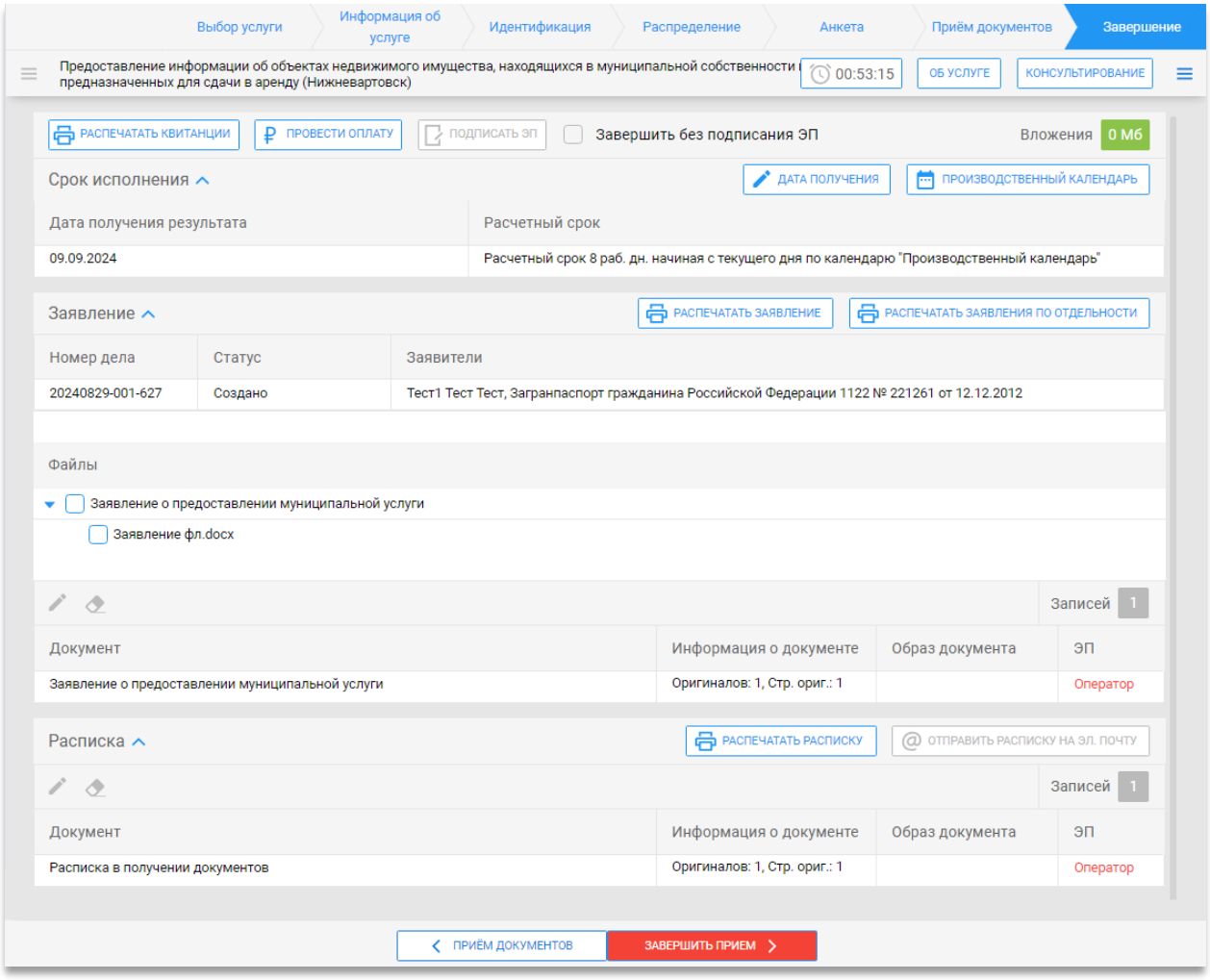


Рисунок 3.48.

Кроме того, оператор имеет возможность просмотреть «Производственный календарь» ведомства, которое оказывает данную услугу (настройку календаря производит технолог АИС МФЦ). Для этого нужно нажать одноимённую кнопку, 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. Чтобы распечатать заявления по отдельности, нажмите одноимённую кнопку;

2) Сканирование подписанного заявления

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

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 появляется возможность подписания всех принятых документов с помощью электронной подписи. Нажмите на кнопку «**Подписать ЭП**».

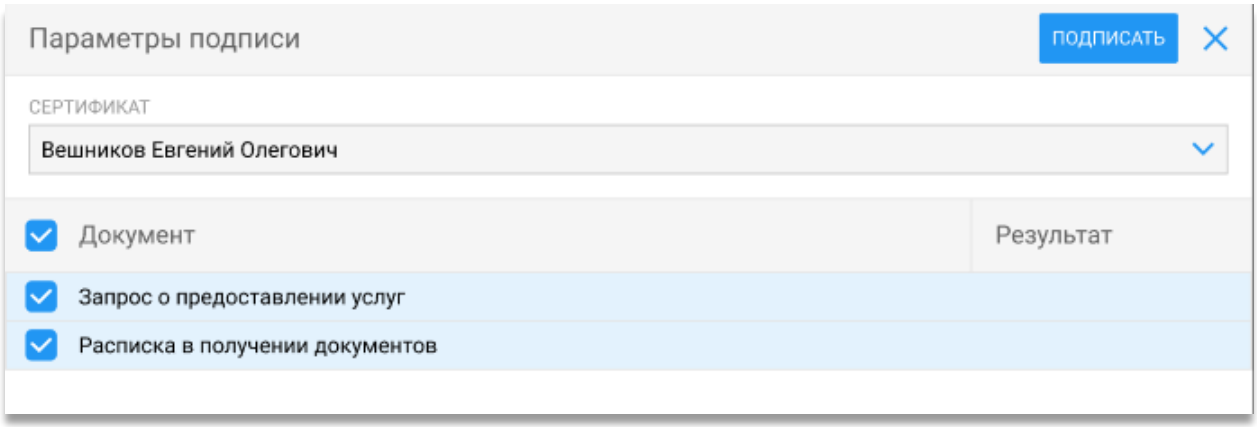


Рисунок 3.49.

В открывшемся окне выберите нужный сертификат, нажав кнопку «**Выбрать**»:

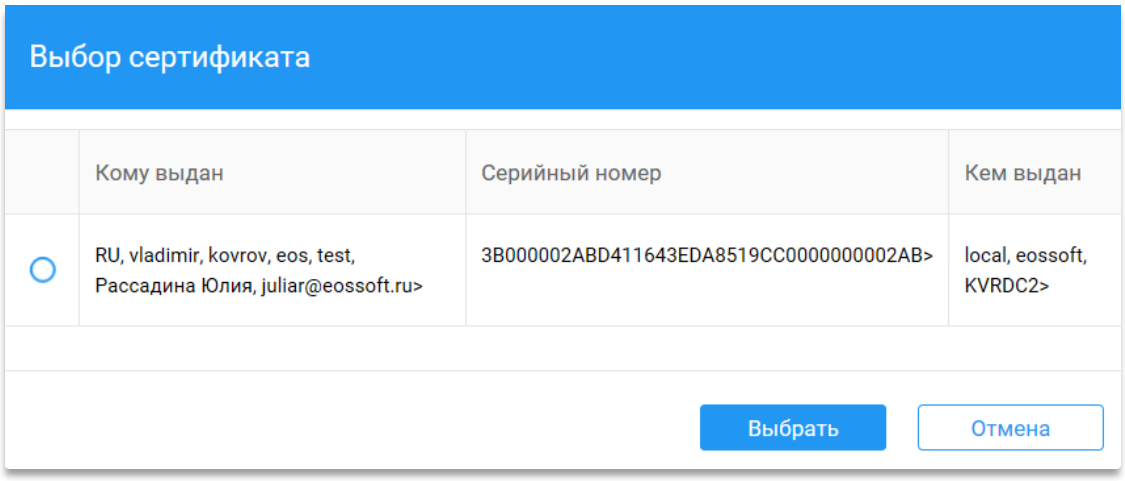


Рисунок 3.50.

Отметьте нужный сертификат, нажмите кнопки «**Выбрать**», затем «**Подписать**».

На данном шаге также доступна печать квитанции.

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:

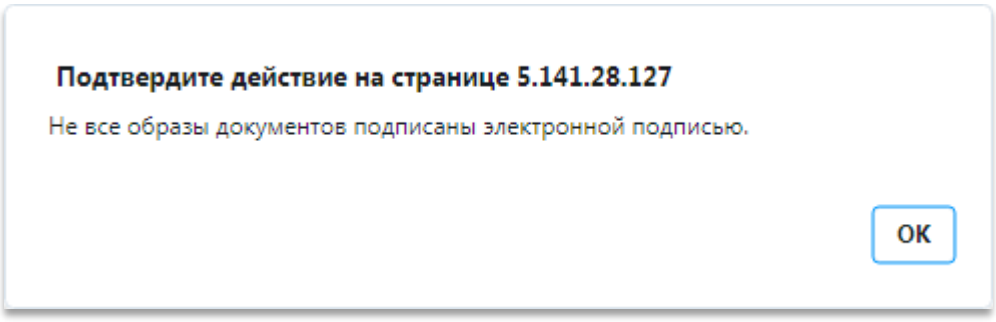


Рисунок 3.51.

Чтобы перейти на следующий шаг без подписания ЭП, установите флаг **Завершить без подписания ЭП**».

П

о

с

л

е

Откроется окно с номером дела, которое одновременно является ссылкой на карточку вновь созданного дела.

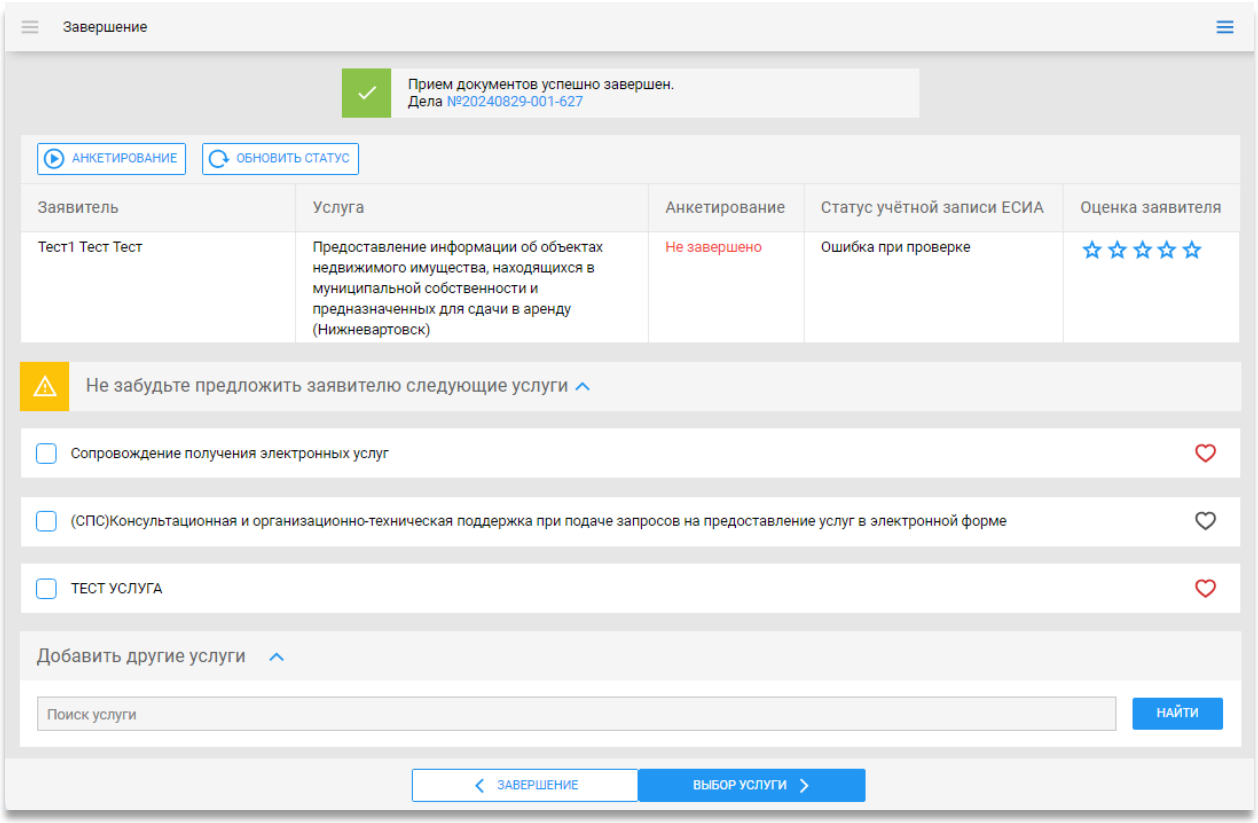


Рисунок 3.52.

На открывшейся странице оператор может:

- Проверить статус учётной записи ЕСИА можно по кнопке «**Обновить статус**»;

- Запустить оценку качества оказания услуг (приёма) по кнопке «**Анкетирование**»;

После этого на планшете появится анкета для оценки качества, где необходимо выбрать варианты ответов на вопросы.

Внимание! Кнопка для запуска анкетирования доступна только при наличии необходимых настроек в дополнительной системе СОКОК[10], а также наличия привязанного к окну пользователя терминала для оценки.

Результаты анкетирования отобразятся в карточке дела на вкладке «Внешние системы» (см.п. 2.7.7 Вкладка «Внешние системы»);

[10] СОКОК - система оценки качества обслуживания клиентов.

- Оценить заявителя[11] нажатием на нужное количество звездочек от 1 до 5 и внесите комментарий, для этого в открывшемся окне внесите текст комментария (например: «Задает много вопросов»), и нажмите кнопку «**Сохранить**».

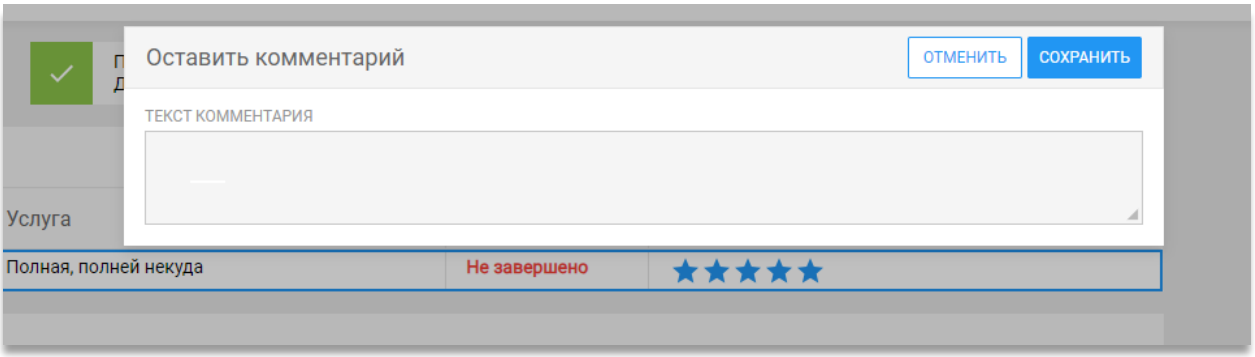


Рисунок 3.53.

Внимание! Суммарная оценка будет отображаться на шаге идентификации при приёме/выдаче документов, а также в Личном деле заявителя. Оценка не отображается в карточке дела и видна только оператору.

- Предложить заявителю услуги из раздела «Не забудьте предложить заявителю следующие услуги».

Чтобы перейти к предложенной услуге из списка, отметьте её галочкой и нажмите кнопку «**Начать прием**».

Внимание! Данный список формируется из настройки услуг, технологом МФЦ с помощью параметра «Предлагать для выбора со следующими услугами»;

На этапе доступен выбор дополнительных услуг оператором, они отобразятся в разделе «Выбранные услуги».

Чтобы перейти к оказанию следующей услуги, выберите услугу из списка и нажмите кнопку «**Начать приём**» в правом верхнем углу, система перейдёт на шаг «Информация об услуге». При этом на шаге идентификации данные заявителя уже будут заполнены.

[11] Оценка заявителя настраивается технологом МФЦ.

Чтобы добавить новую услугу, найдите нужную через поисковую строку, отметьте услугу в списке и нажмите кнопку «**Начать приём**» в правом верхнем углу.

3.3. Консультирование

Сотрудник МФЦ может проконсультировать заявителя по услуге с целью определения состава пакета документов, которые он должен предоставить для оказания выбранной услуги, а также определения возможности или невозможности оказания услуги данному заявителю.

Для начала консультации в верхнем меню главного окна необходимо нажать на ссылку «**Консультирование**».

На каждом шаге консультирования можно вернуться на предыдущий шаг с помощью кнопок управления, расположенных внизу страницы. А также можно досрочно завершить консультацию, нажав на кнопку «**Остановить прием**», расположенную справа от названия услуги.

3.3.1.Поиск и выбор услуги

Выбор необходимой услуги осуществляется по алгоритму, описанному в п. 3.2.2.

После того, как необходимая услуга найдена, щелкните на ее названии для того, чтобы начать процесс консультирования.

3.3.2.Информация об услуге

После перехода к консультированию откроется окно для просмотра подробной информации об услуге.

На Рисунок 3.54 представлена информация о выбранной услуге:

– Наименование услуги;

– Краткая информация о порядке оказания услуги;

– Прикреплённые документы (регламент, подсказки, дополнительные сведения);

– Квитанции (при наличии).

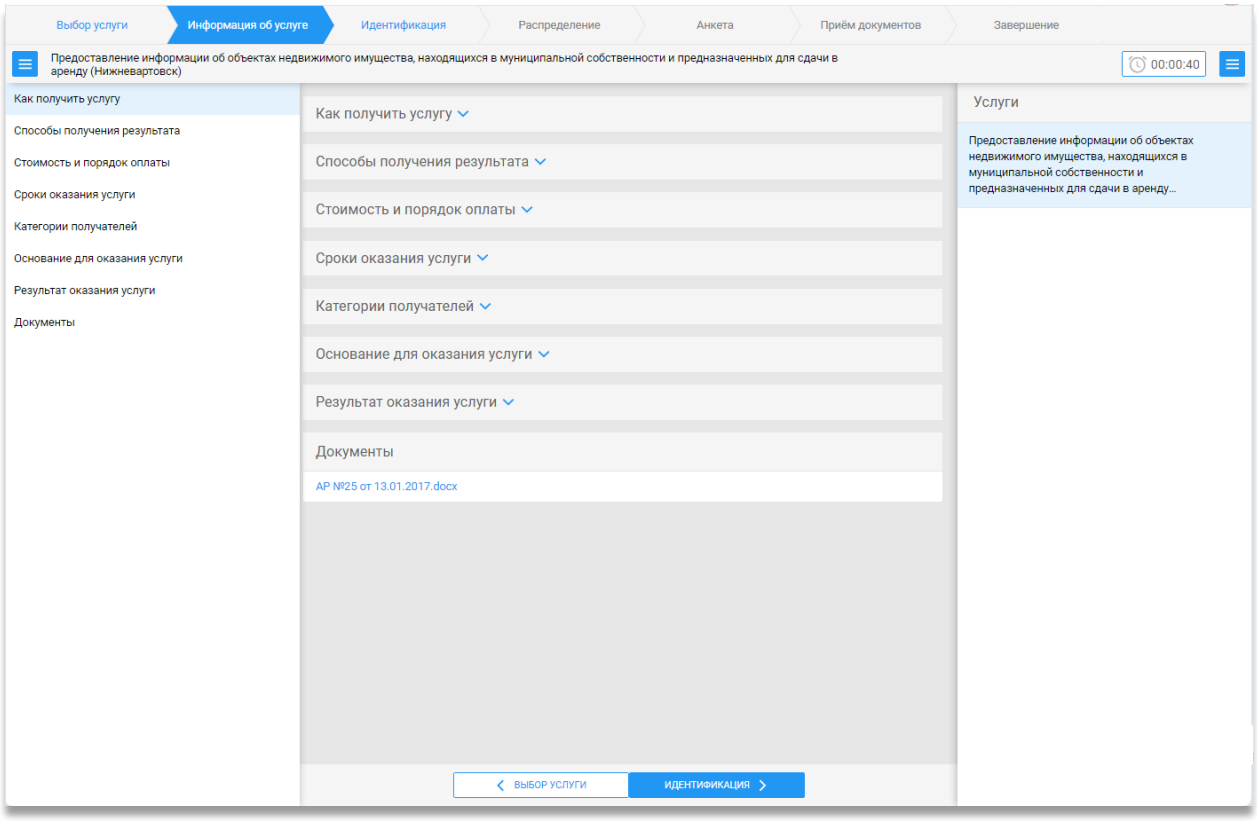


Рисунок 3.54.

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

Чтобы скачать и просмотреть файл(ы) регламента оказания услуги, необходимо щелкнуть по ссылке с названием документа.

Под описанием услуги расположены кнопки управления.



Рисунок 3.55.

Внимание! Вкладка «Квитанции» появляется только на платных услугах, при условии, что заявитель физическое лицо и используется для печати квитанций по оплате государственных пошлин с формированием QR-кода.

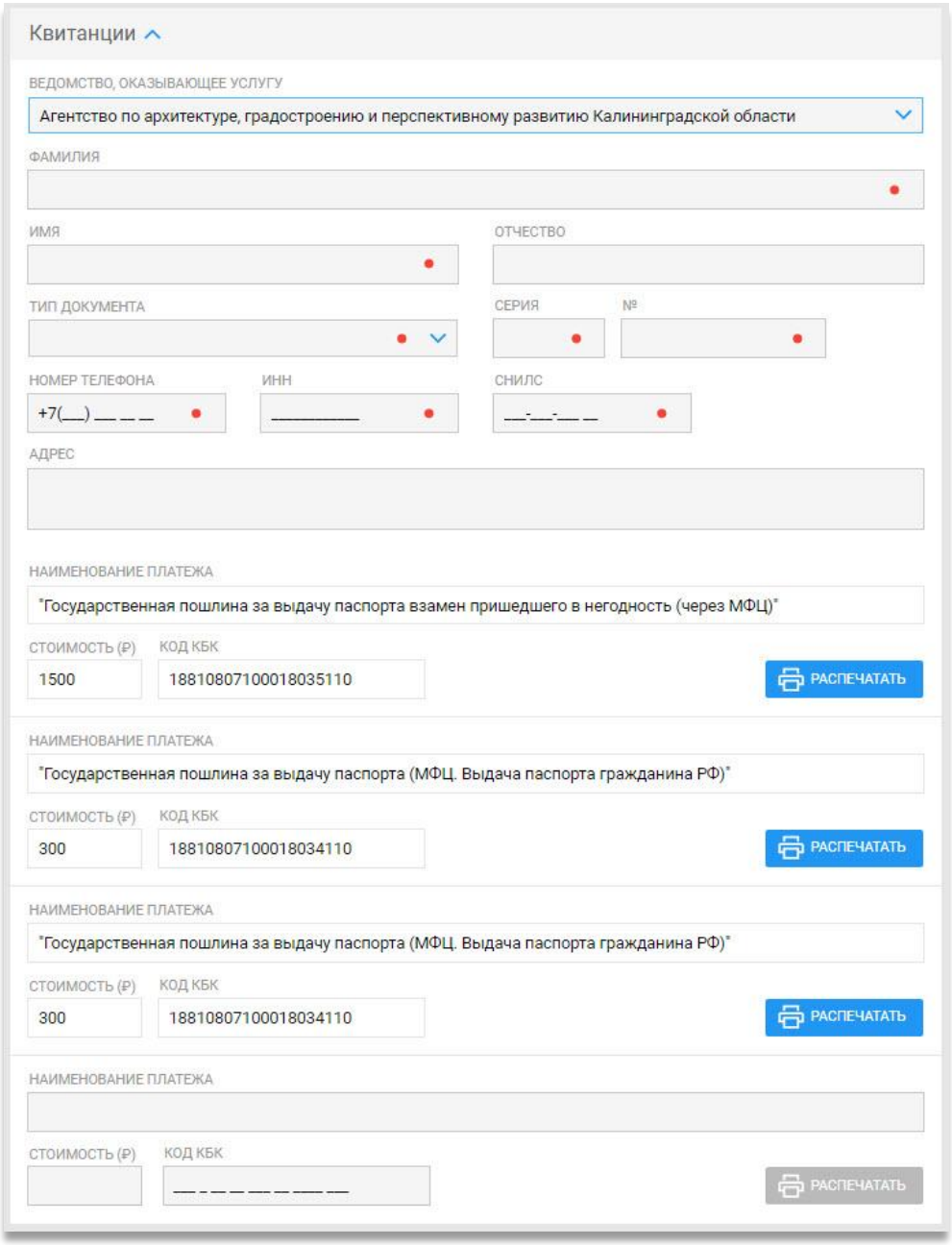


Рисунок 3.56.

Заполните поля и нажмите кнопку «**Распечатать**» рядом с нужным типом платежа, система сформирует квитанцию для оплаты.

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

3.3.3. Идентификация заявителя

На шаге идентификации необходимо внести фигурантов заявления: заявителей, участников заявления, членов семьи, представителей.

Д

л

я

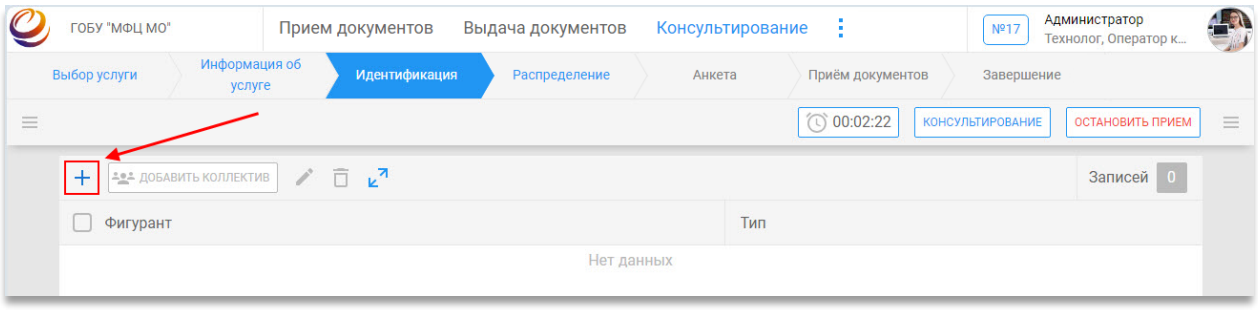


Рисунок 3.57.

Тип заявителя необходимо указать, выбрав из представленных вариантов: физическое лицо; юридическое лицо; индивидуальный предприниматель. Перечень типов заявителей зависит от выбранной услуги.

Гражданина, индивидуального предпринимателя или организацию можно найти с помощью поиска в системе или добавить нового(ую), если он(она) ранее не обращался в МФЦ.

Обязательные для заполнения поля помечены красными точками. Более подробно правила идентификации фигуранта описаны в п.3.2.4.

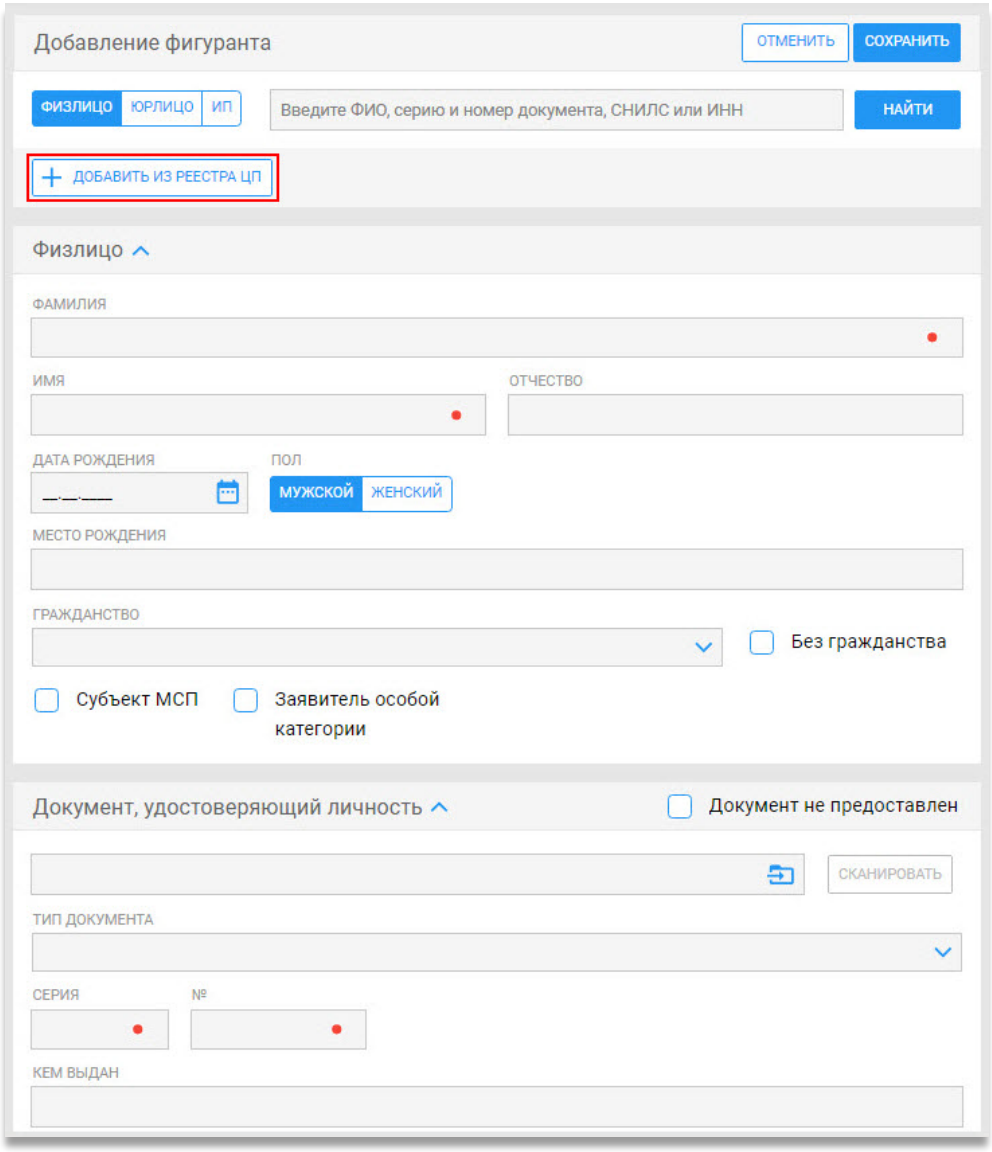


Рисунок 3.58.

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

3.3.1. Распределение

На шаге «Распределение» необходимо распределить фигурантов дела по их статусам: «Заявитель», «Участник», «Представитель».

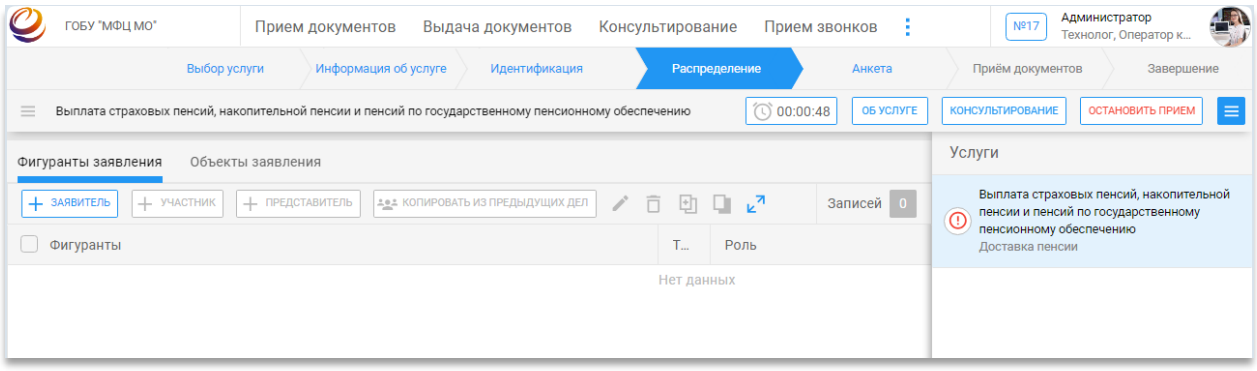


Рисунок 3.59.

Для этого нажмите соответствующую кнопку, выберите фигуранта из списка и нажмите «**Выбрать**».

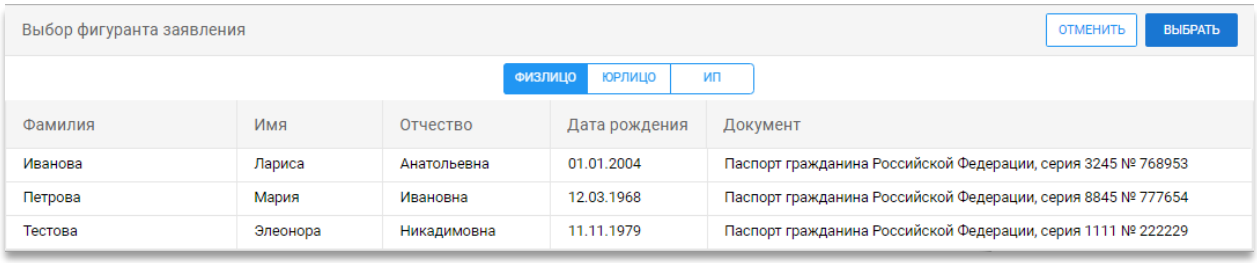


Рисунок 3.60.

После распределения фигурантов перейдите на шаг «**Анкета**».

3.3.2. Анкета

Для определения состава документов, необходимых для оказания ему услуги, необходимо провести опрос заявителя. Более подробно типы полей и правила их заполнения описаны в п.3.2.2.

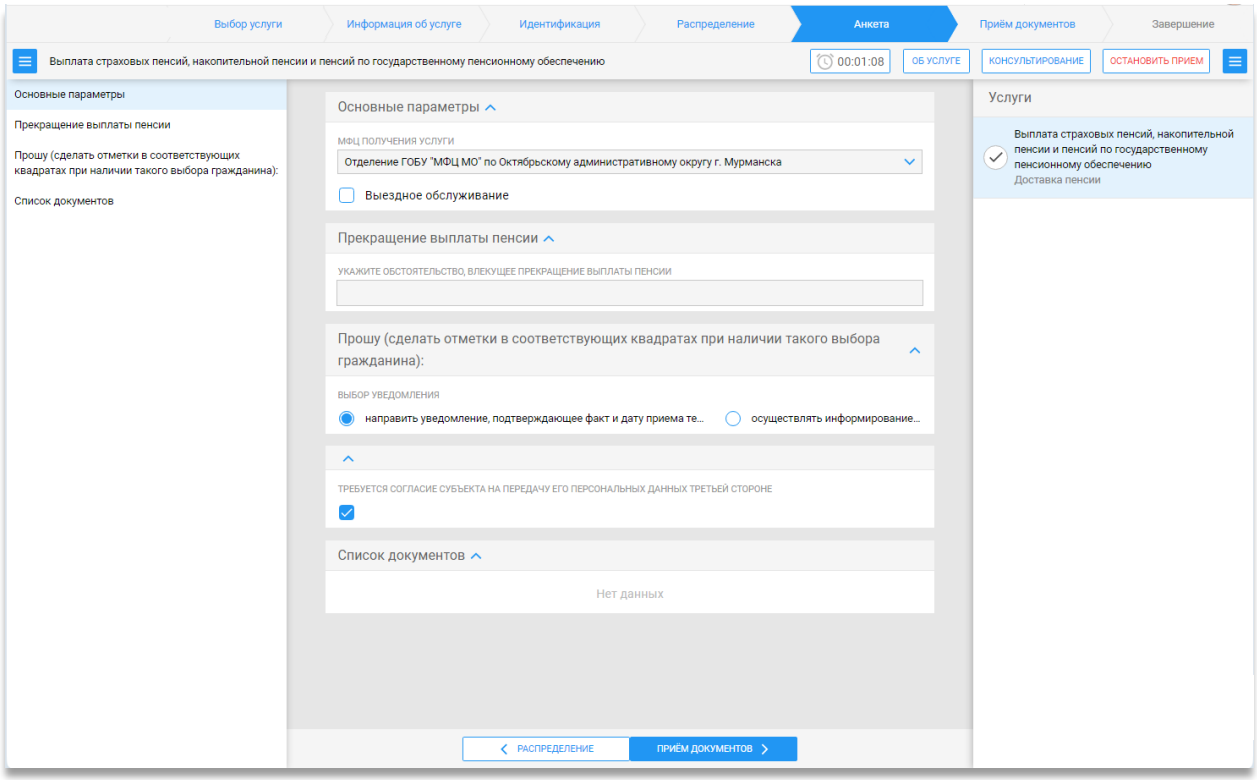


Рисунок 3.61.

После того, как анкета заполнена, перейдите к следующему шагу, нажав кнопку «**Приём документов**».

3.3.3. Приём документов

В открывшемся окне представлен перечень документов для конкретной услуги. Документы сгруппированы в два блока – «Обязательные документы» и «Дополнительные документы» – документы, которые заявитель может предоставить по собственной инициативе.

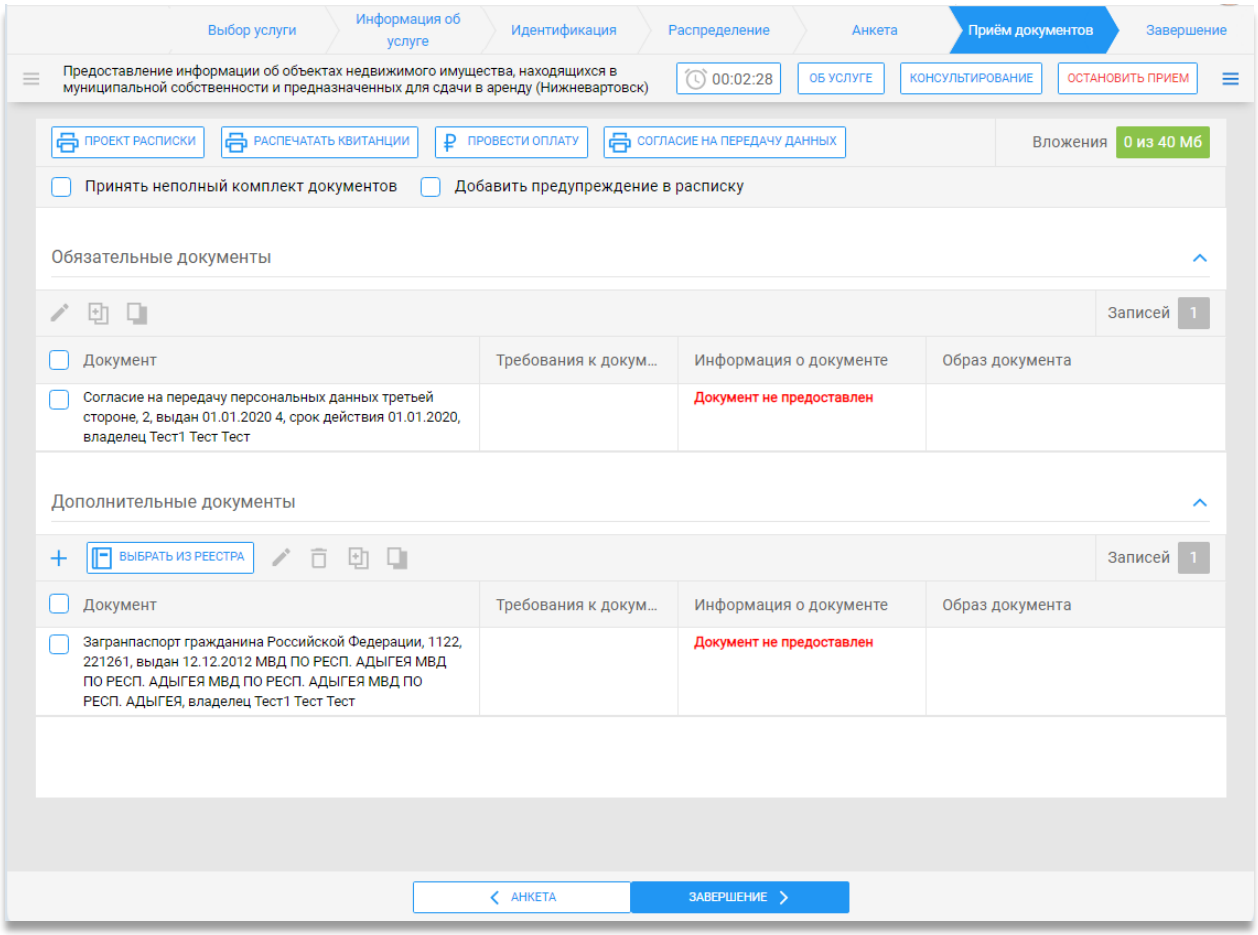


Рисунок 3.62.

Кнопка «**Бланк оказания консультирования**» служит для вывода на печать[12] расписки.

Для того чтобы завершить консультацию, нажмите кнопку «**Завершение**».

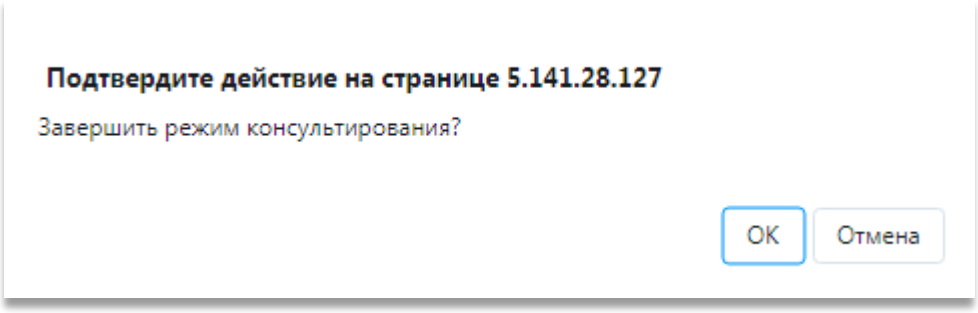


Рисунок 3.63.

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

[12] Кнопка «Бланк оказания консультирования» активируется при условии, что консультация не является анонимной.

Оператор может прекратить работу в режиме консультирования, нажав на кнопку «**Остановить прием**». На экране появится всплывающее окно, в котором необходимо указать причину прерывания, выбрав нужный вариант из выпадающего списка или вписав его вручную в текстовое поле.

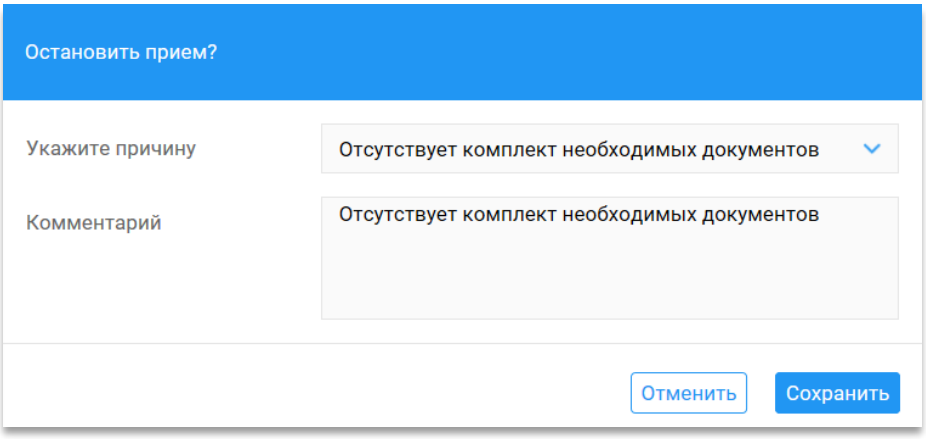


Рисунок 3.64.

Если заявитель принял решение подать заявление на оказание услуги, нажмите на кнопку «**Перейти в режим приема документов**». Подробное описание действий при приеме документов описано в п. 3.2.

3.4. Выдача документов

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

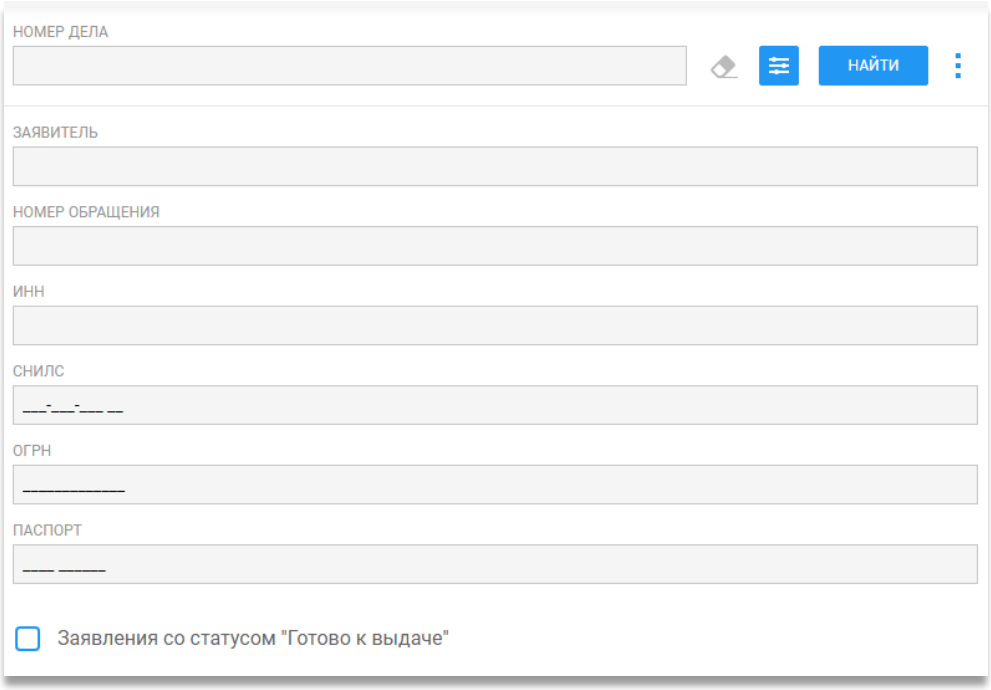


Рисунок 3.65.

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 **Найти**», откроется информация по заявлению (см. Рисунок 3.66);

2) Расширенный поиск

В случае если у заявителя отсутствует номер дела, можно использовать р

а

с Нажмите кнопку «**Найти**», ниже выведется таблица с результатами поиска, в которой содержится информация о номере дела, номере обращения, заявителе (ФИЛ и ДУЛ), названии услуги, статусе заявления, сроке исполнения, и дате выдачи.

е **Внимание!** Чтобы отобрать для выдачи дела со статусом «*Готово к выдаче*», установите флаг «Заявления со статусом “Готово к выдаче”».

н

ы

й

п

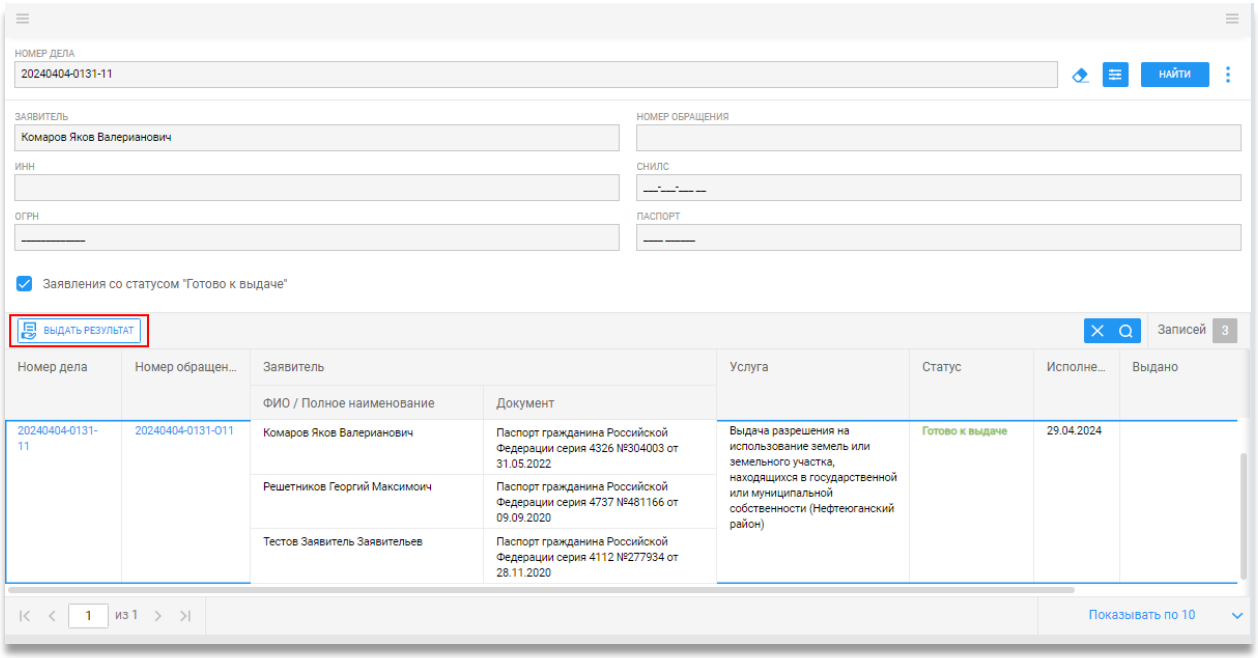


Рисунок 3.66.

Выберите строку дела и нажмите кнопку «**Выдать результат**», откроется окно «Информация по услуге», состоящее из блоков:

– Основная информация.

Услуга, номер дела, статус, ответственное ведомство, место выдачи, тип оплаты;

– Заявители;

– Принятые документы.

Обязательные документы, дополнительные документы;

– Ход рассмотрения.

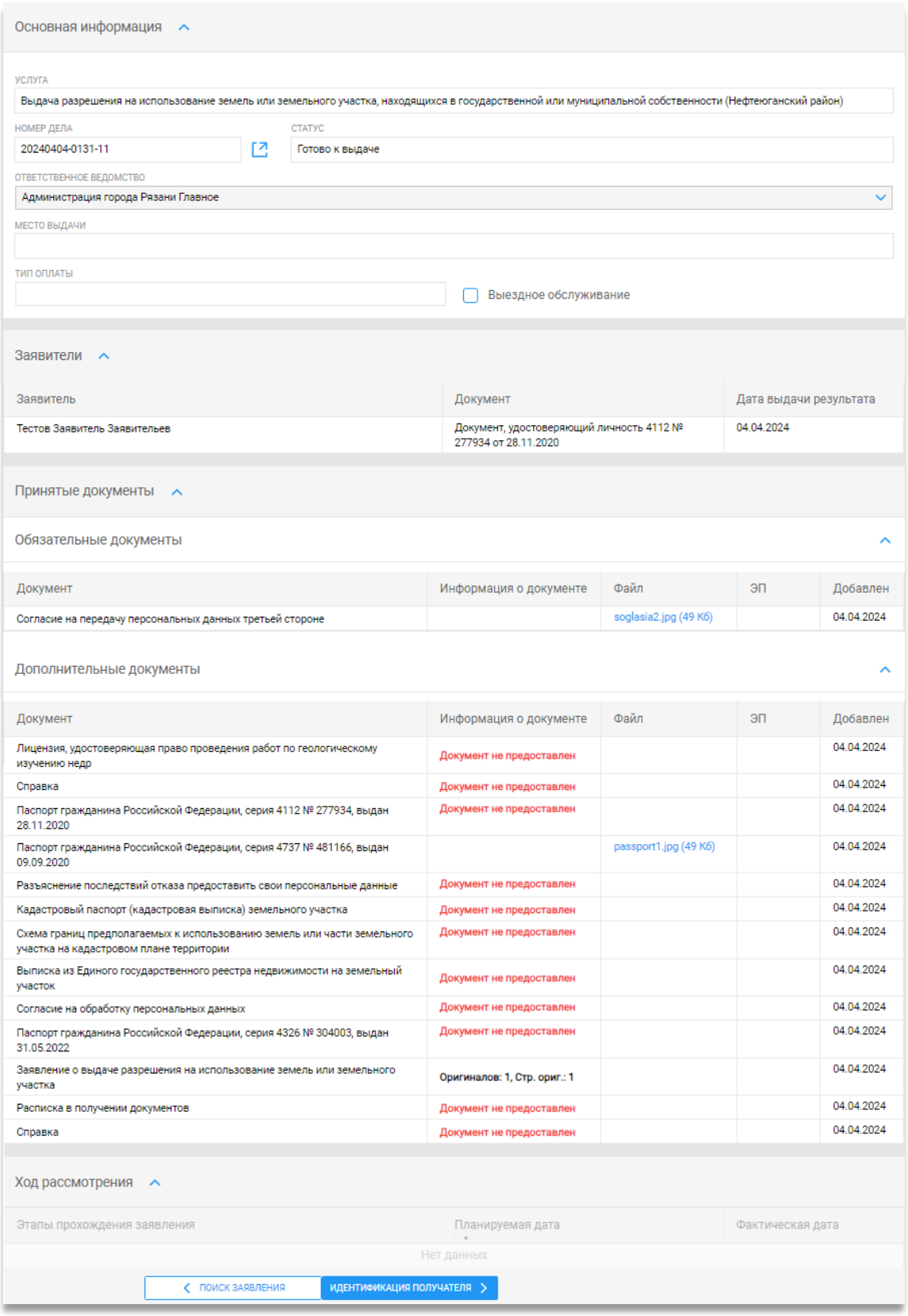


Рисунок 3.67.

Чтобы перейти на следующий шаг, нажмите на кнопку **Идентификация получателя**». В открывшемся выберите получателя в списке.

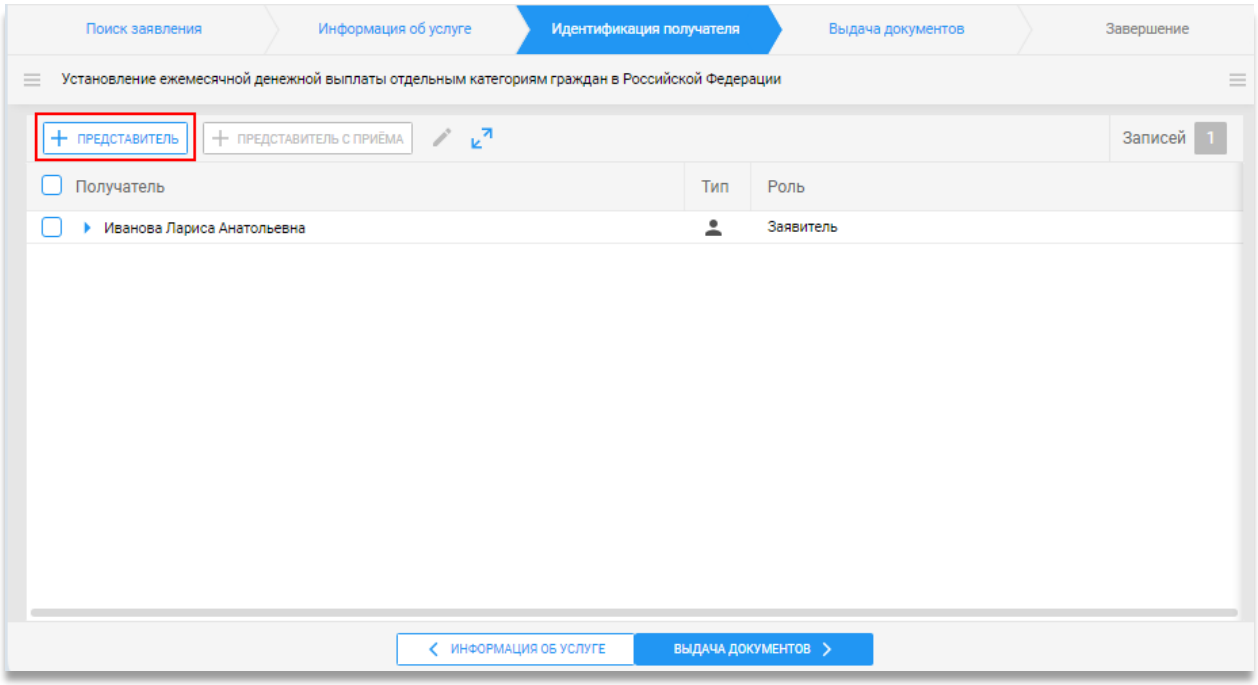


Рисунок 3.68.

Если получать результаты услуги пришел представитель заявителя, который отсутствует в списке, необходимо нажать кнопку «**Представитель**»

Нажмите кнопку «**Выдача документов**».

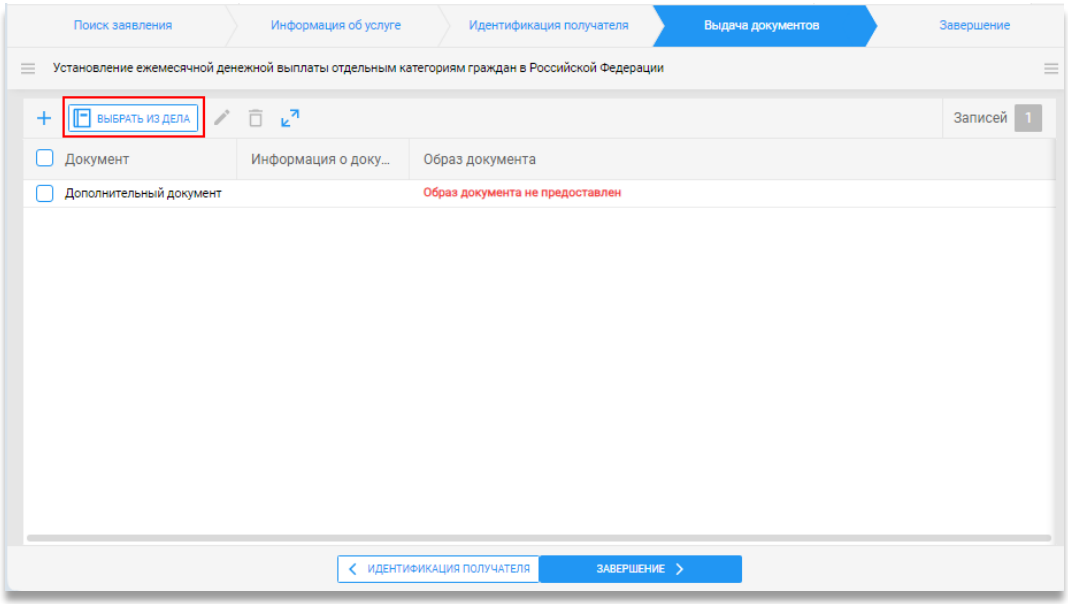


Рисунок 3.69.

В окне отобразится 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

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



Рисунок 3.70.

Отметьте нужный документ и нажмите кнопку «**Добавить**».

К

н Дополнительные документы доступны для удаления из перечня. Для

о этого необходимо нажать кнопку слева от названия документа.

п Далее нажмите кнопку «З**авершение**».

к

а

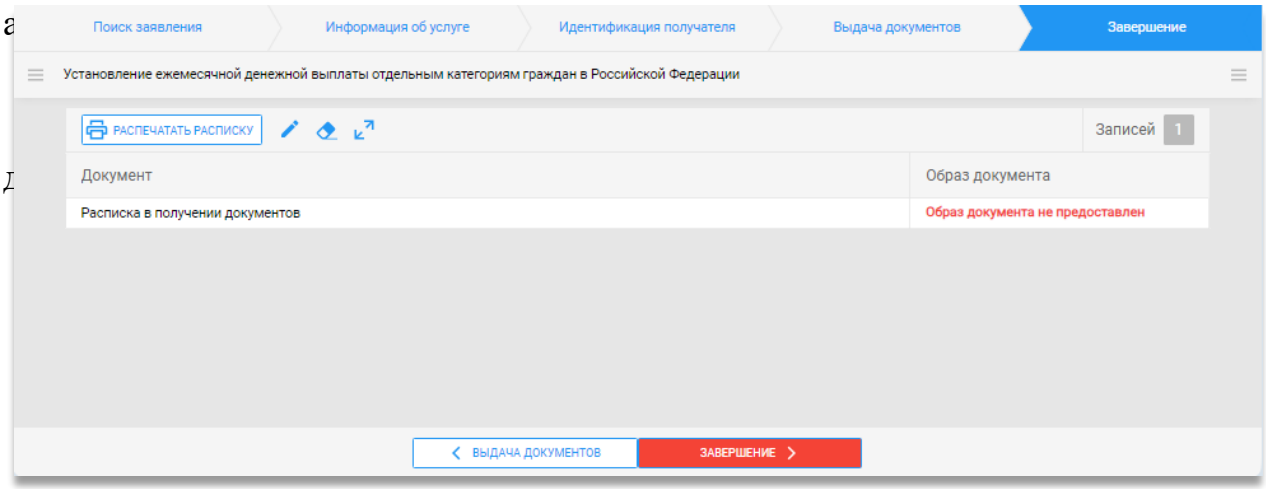


Рисунок 3.71.

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

Для завершения процедуры выдачи результатов оказания услуги снова нажмите кнопку «**Завершение**». В открывшемся окне система выведет данные заявителя, блок со списком готовых к выдаче дел текущего заявителя, если таковые имеются и список услуг, которые можно предложить заявителю.

По кнопке «**Поиск заявления**» можно снова перейти на стартовую страницу выдачи документов.

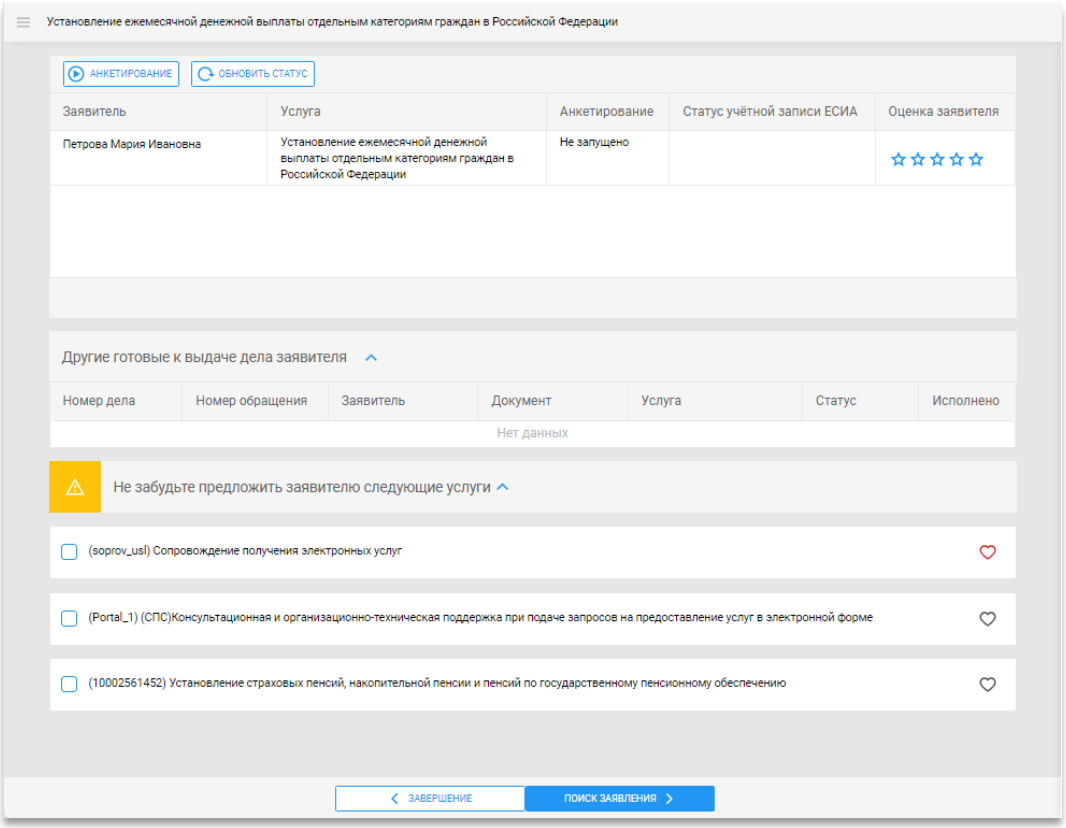


Рисунок 3.72.

3.5. Найти МФЦ

Нажатие на кнопку «**Найти МФЦ**» позволяет просмотреть таблицу с информацией по каждому подразделению в Вашем регионе. В последней колонке таблицы указывается адрес сайта и E-mail учреждения. При клике на адрес сайта в новом окне браузера открывается сайт выбранного учреждения.

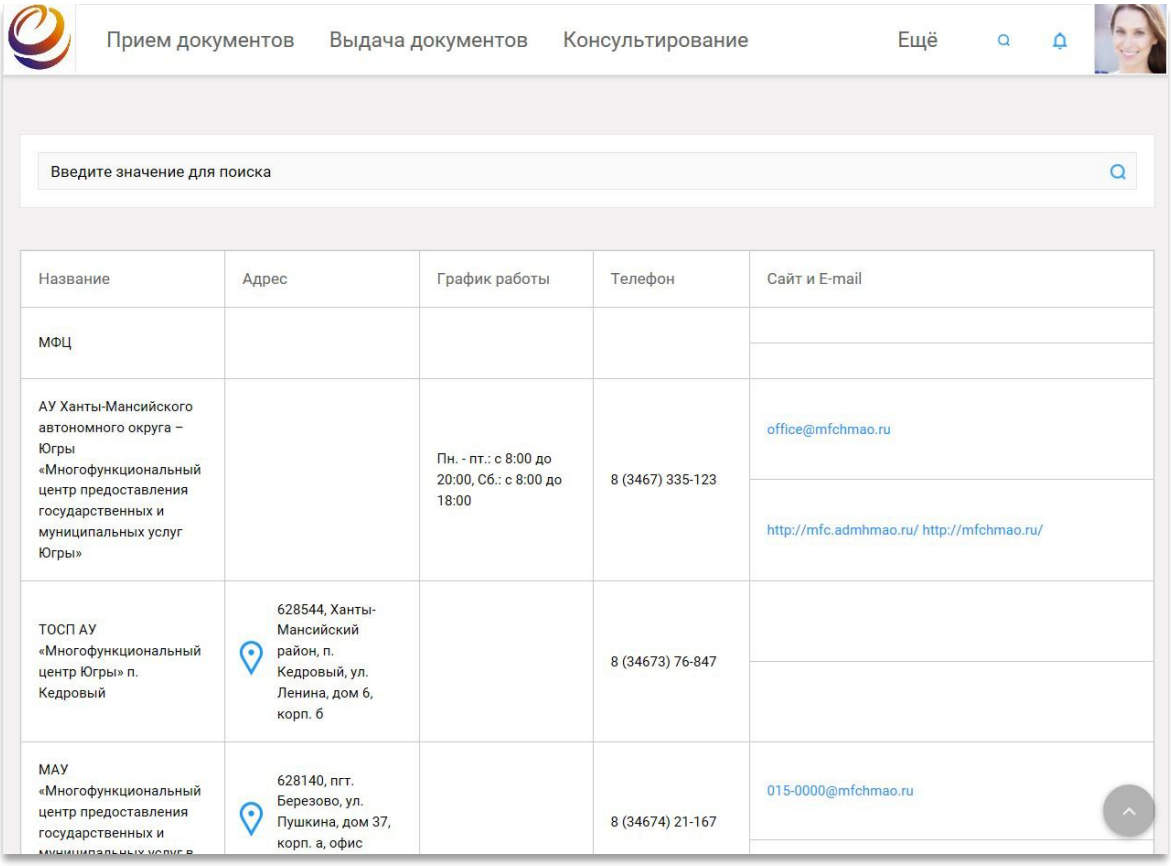


Рисунок 3.73.

3.6. Личное дело

Оператор имеет возможность найти полную информацию по заявителю, ранее обращавшемуся в МФЦ. Для этого необходимо пройти в меню «**Личное дело**».

Нажатие на кнопку «**Личное дело**» открывает строку поиска заявителя, ранее обращавшегося в МФЦ. Она аналогична строке поиска на шаге «Идентификация физического лица». Принцип поиска - аналогичен поиску на шаге идентификации.

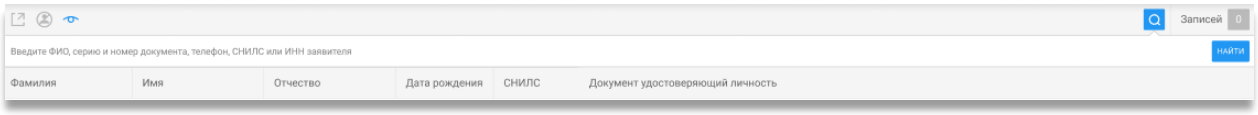
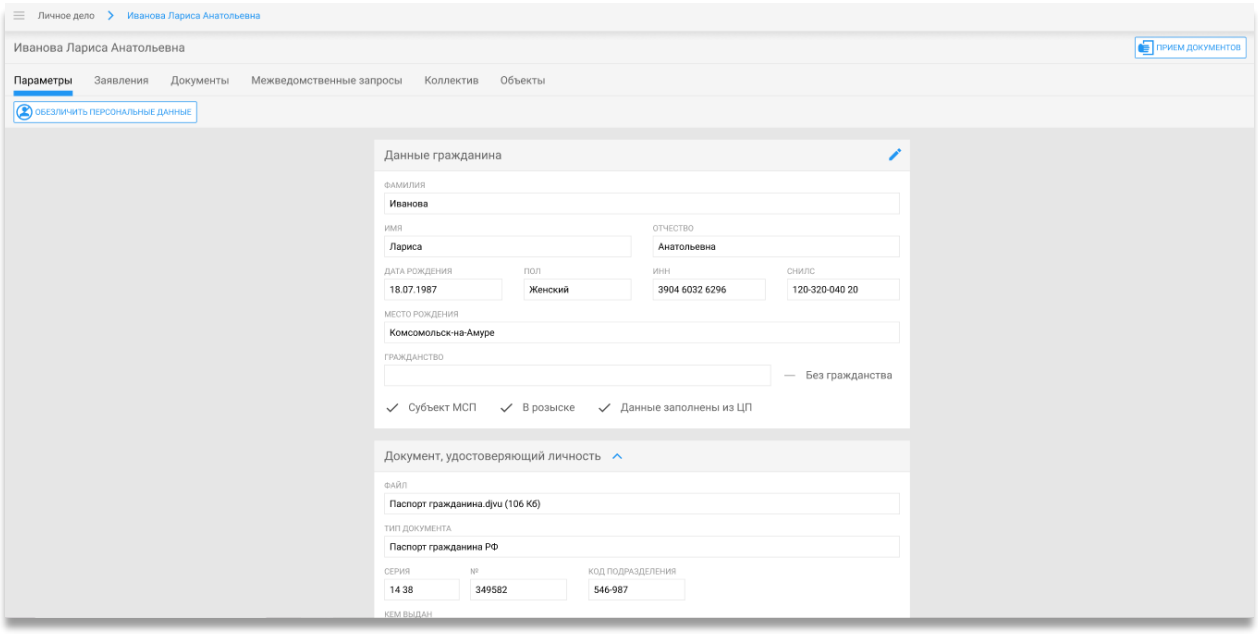


Рисунок 3.75.

Кнопка «**Выполнить поиск по всем гражданам, включая логически удаленных**»  позволяет произвести поиск по всем записям справочника «Граждане», включая логически удалённые. Кнопка «**Обезличить персональные данные**»  позволяет обезличить данные выбранного гражданина, если у него нет активных дел.

Страница «Личного дела» заявителя состоит из нескольких закладок - разделов:



1. «Параметры» - общая информация о гражданине и его контактные данные (соответствует содержимому справочника «Граждане»).

Кнопка «**Отправить сообщение**» позволяет отправить заявителю сообщение по Sms или по E-mail. После нажатия на кнопку «**Отправить сообщение**» открывается окно «Параметры сообщения».

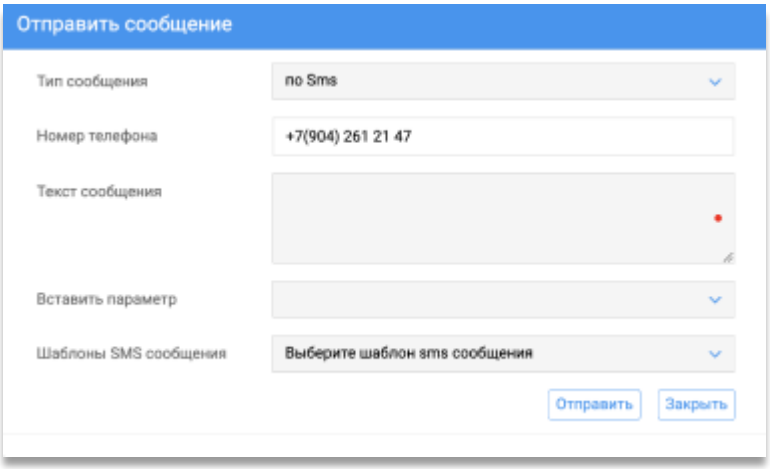


Рисунок 3.76.

Выберите тип сообщения, впишите текст или выберите готовый шаблон[13] из раскрывающегося списка, и нажмите «**ОК**». Отправка сообщений аналогична отправке из карточки дела (см. пункт 11);

[13] Шаблоны SMS-сообщений настраиваются технологом МФЦ в справочнике «Шаблоны сообщений» (см. «Руководство администратора»).

2. «Заявления» - перечень дел, по которым ранее обращался заявитель. Для поиска дела в открывшемся окне заполните один или несколько поисковых критериев:
   - Регистрационный номер;
   - Услуга;
   - Статус;
   - Ведомство;
   - Режим отображения: дело/консультация;
   - Дата регистрации;
   - Срок исполнения.

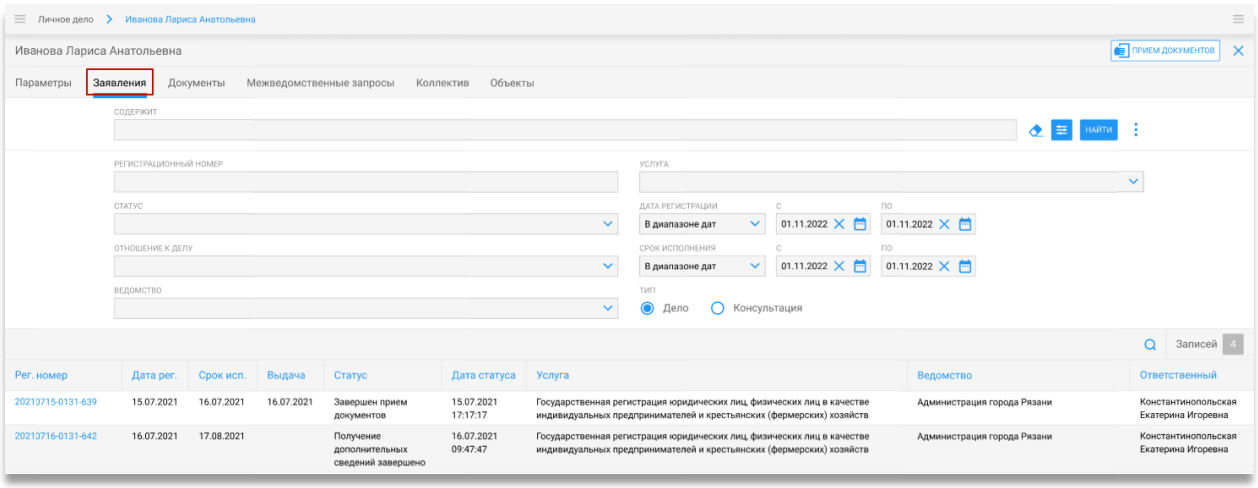


Рисунок 3.77.

Действия со списком заявлений аналогичны прописанным в п. 3.6 настоящего руководства;

3. «Документы» – перечень загруженных документов гражданина. Раздел соответствует реестру документов заявителя, но с дополнительной колонкой «Срок действия», в которой отображается срок в календарных днях до удаления образа документа или с момента удаления образа;

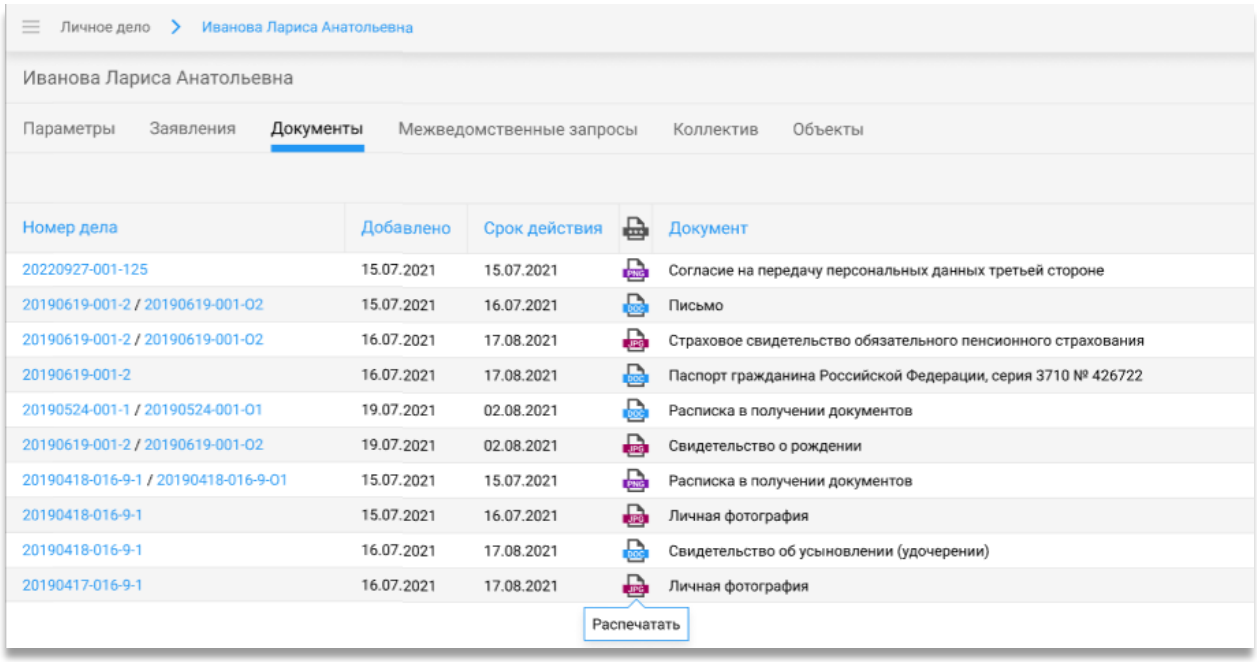


Рисунок 3.78.

4. «Межведомственные запросы» - информация о ранее направленных запросах СМЭВ по всем делам заявителя. Для поиска запроса в открывшемся окне заполните один или несколько поисковых критериев:

- Название;
- Статус;
- Дата отправки.

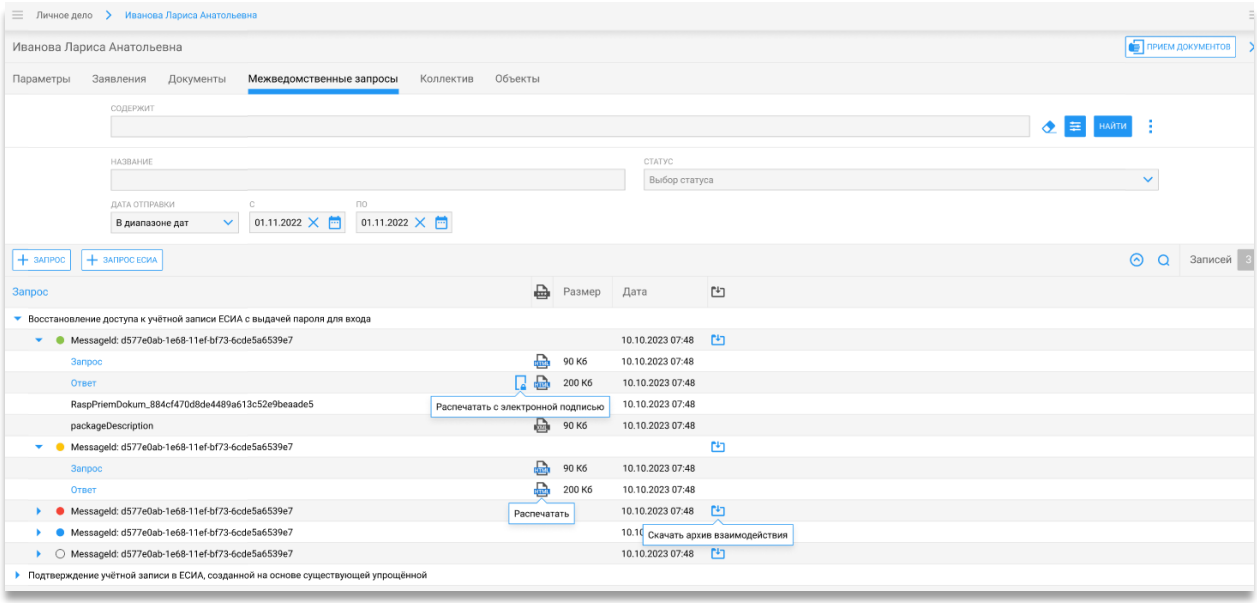


Рисунок 3.79.

Действия со списком запросов аналогичны прописанным в пункте 2.7.4 Вкладка «Межвед. запросы» настоящего руководства.

5. «Коллектив» - информация о членах семьи заявителя, ранее внесённых в систему при оказании услуги.

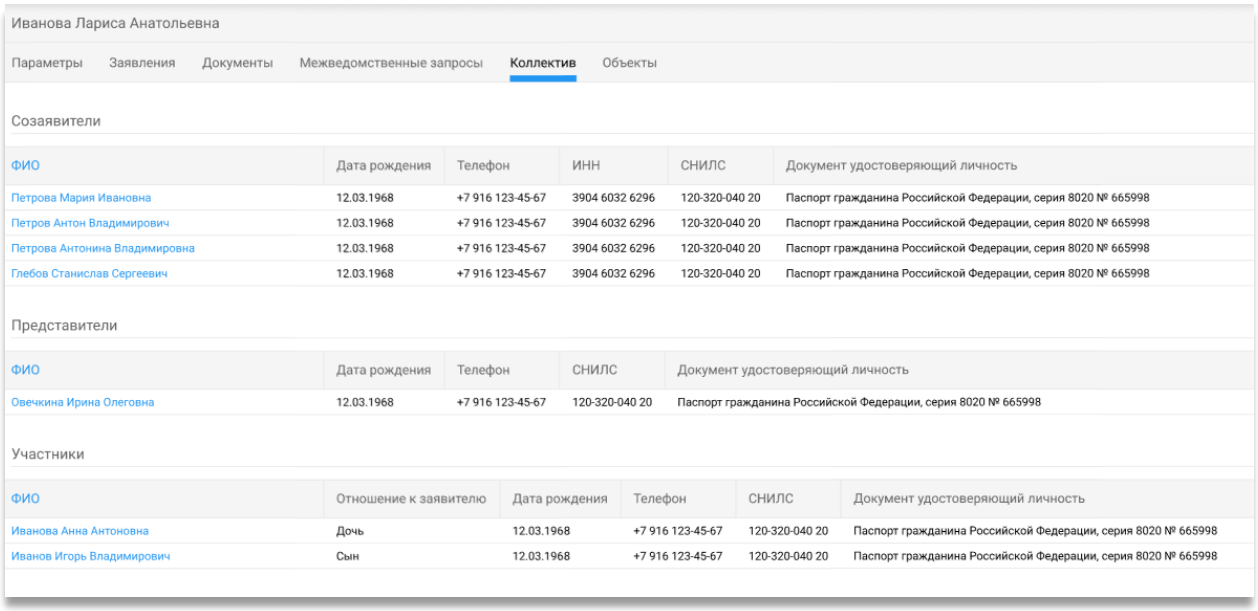


Рисунок 3.80.

3.7. Список дел

Оператор имеет возможность найти полную информацию по конкретному делу («Управление» → «Список дел»).

Для поиска дела в открывшемся окне заполните один или несколько поисковых критериев, которые разделены на блоки.

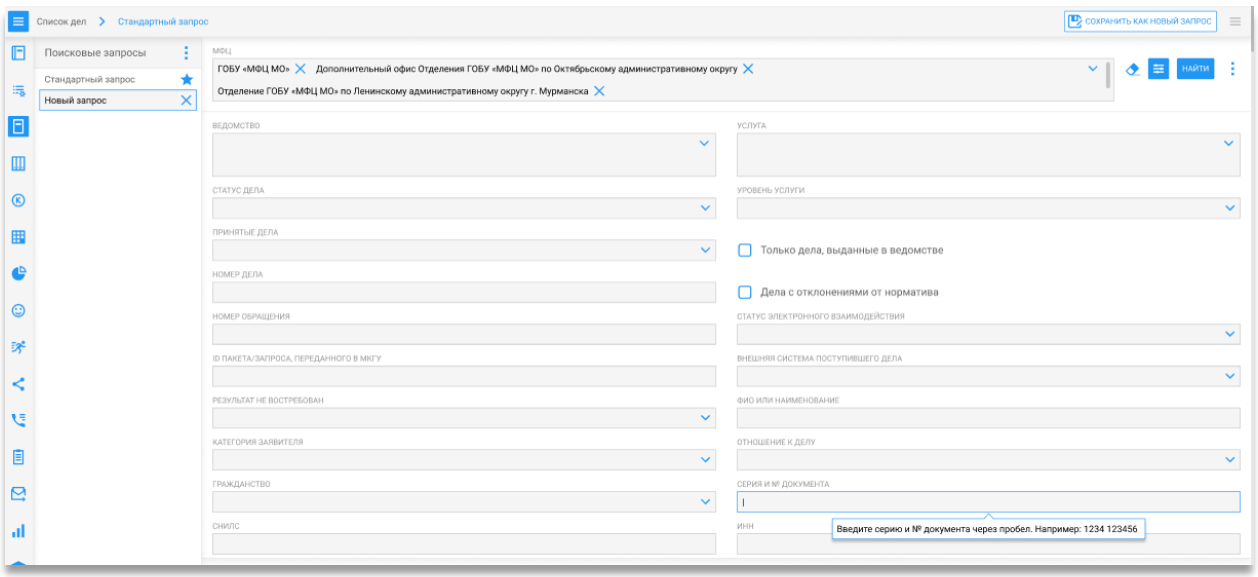


Рисунок 3.81.

– МФЦ

По умолчанию в данной строке указывается МФЦ пользователя. Для изменения МФЦ, выберите из выпадающего списка один или несколько МФЦ. Для быстрого поиска МФЦ введите ключевое слово в поисковое поле;

– Ведомство

Выберите из выпадающего списка наименование нужного ведомства. Для быстрого поиска введите ключевое слово в поисковое поле;

– Услуга

Выберите из выпадающего списка наименование нужной услуги. Для быстрого поиска услуги введите ключевое слово в поисковое поле;

– Статус дела

Выберите из выпадающего списка наименование статуса. Для быстрого поиска введите ключевое слово в поисковое поле;

– Уровень услуги;

– Принятые дела.

Выберите Типы принятых дел: «В составе комплексного запроса», «В рамках обращения»;

– Только дела, выданные в ведомстве (флаг);

– Номер дела;

– Дела с отклонениями от норматива (флаг);

– Номер обращения;

– Статус электронного взаимодействия.

Выберите из выпадающего списка нужный статус;

– Внешняя система, из которой поступило дело.

В

ы – ID пакета, переданного в МКГУ (см. Рисунок 3.107);

б – Результат не востребован;

е

р

и

т

е

[14] Данный фильтр появляется только если предусмотрена передача заявлений с ЕПГУ в АИС МФЦ.

Выберите из выпадающего списка – Показывать все/Да/Нет;[15]

– ФИО/Наименование.

Введите имя заявителя или наименование юридического лица;

– Категория заявителя;

– Отношение к делу.

Выберите из выпадающего списка кем является гражданин: заявителем, представителем заявителя, членом семьи, участником заявления;

– Гражданство;

– Данные документа, удостоверяющего личность;

– СНИЛС;

– ИНН;

– ОГРН;

– Регистратор

Выберите сотрудника(ов), являющегося регистратором дела (доступен быстрый поиск пользователя аналогично полю поиска «Услуга»);

– Ответственный

Выберите из выпадающего списка ответственного сотрудника (доступен быстрый поиск пользователя аналогично критерию «Услуга»);

– Тип

Переключатель «Все» / «Дело»/ «Консультация»;

– Этап;

– Оценка качества.

Выберите из выпадающего списка нужную оценку;

– Выбранная оценка

Переключатель «На все вопросы анкеты»/ «Хотя бы на один вопрос анкеты»;

– Зарегистрировано;

[15] При выборе «Да», в список попадут дела в которых стоит флаг «Результат не востребован» (см.п. 1), со статусами: «Возвращено в ведомство», «Отправлено почтой», «Готово к выдаче».

– Дата выдачи.

Укажите период времени, в который входит дата регистрации или выдачи дела, или вручную введите диапазон дат в полях справа;

– Срок этапа.

Выберите из выпадающего списка нужный этап услуги и укажите период времени, в который входит окончание этапа, или вручную введите диапазон дат в полях справа;

– Срок исполнения.

Укажите плановый срок исполнения дела (аналогично критерию Зарегистрировано»);



Рисунок 3.82.

Нажмите «**Найти**». Выведется список отфильтрованных дел.

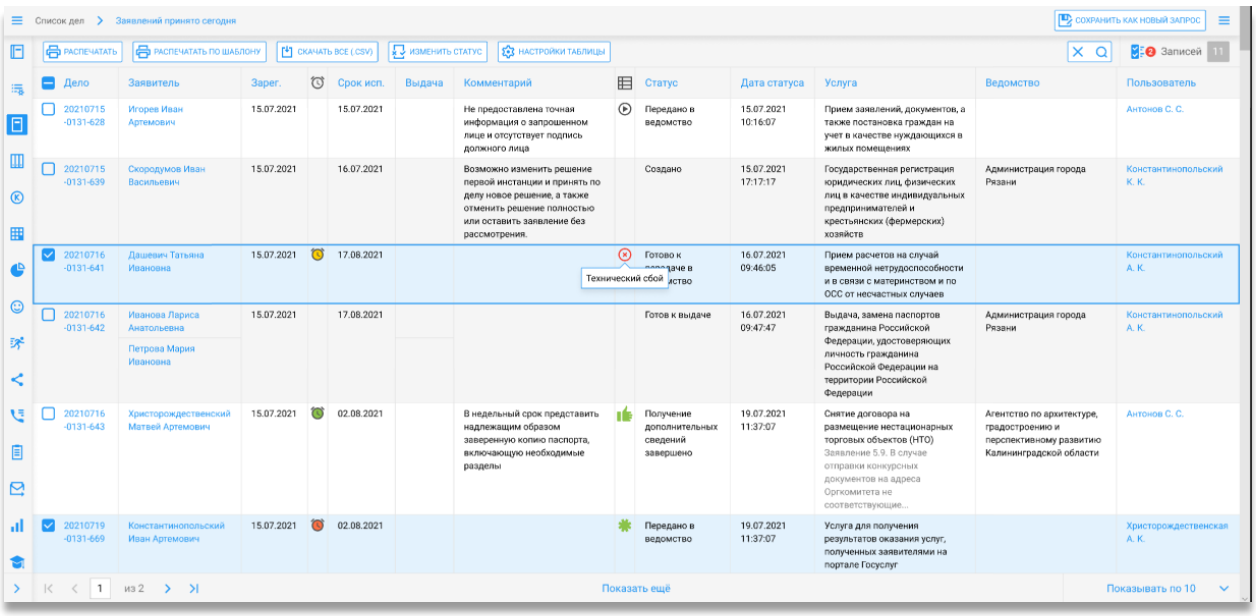


Рисунок 3.83.

Результат выполнения поиска представлен следующим образом:

- Дело;
- Общая информация (Заявитель, ИНН, Телефон);
- Зарегистрировано;
- Заливка номера дела в зависимости от оставшегося % от срока исполнения услуги;
- Срок исполнения;
- Выдача;
- Комментарий;
- Индикатор статуса электронного взаимодействия;
- Статус;
- Дата статуса;
- Услуга;
- Ведомство.

И

з – Распечатать

Система выведет на печать перечень дел в виде таблицы;

п

о

л

у

[16] Данные операции можно производить как с конкретным делом, так и с группой дел.

– Распечатать по шаблону

Система выведет на печать список дел по выбранному шаблону (см. «Руководство администратора», п. «Шаблоны печати дел»). В открывшемся окне выберите из списка нужный шаблон и нажмите кнопку «**Печать**»;

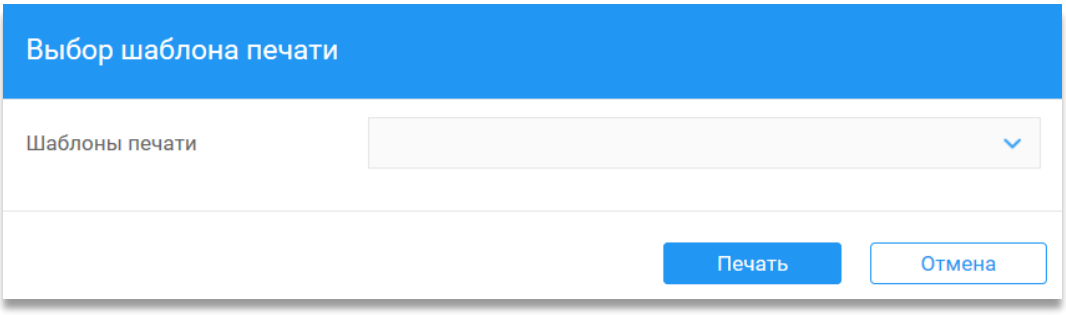


Рисунок 3.84.

– Скачать все (.csv).

Дела будут сохранены на компьютер пользователя в формате .csv;

– Изменить статус.

П

о

з

в

о

л

я

е

т

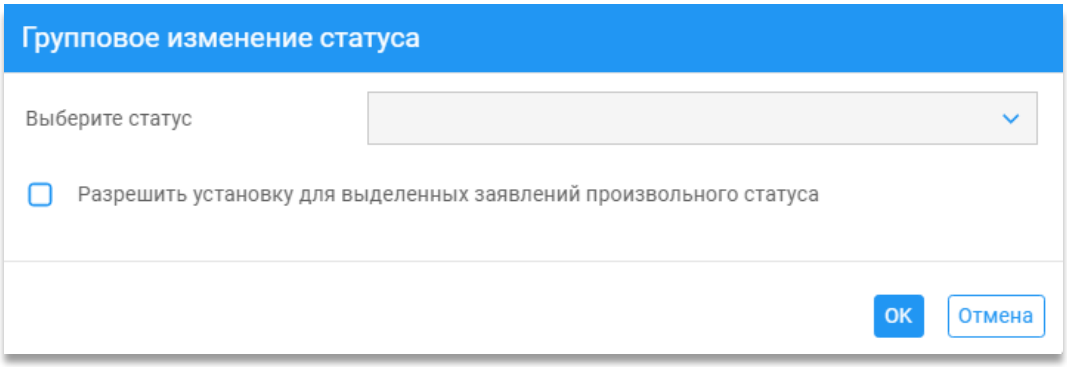


Рисунок 3.85.

Выберите нужный статус и нажмите кнопку «**ОК**», подтвердив своё

и

действие во всплывающем окне, нажав «**ОК**».

з

м

е

н

и

т

ь

[17] Доступно для пользователя с ролью «Контролер».

с

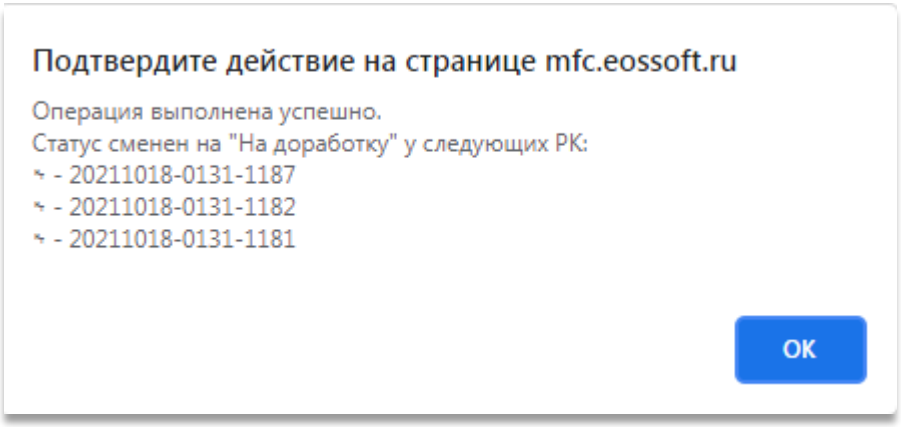


Рисунок 3.86.

При сохранении, система проверит, могут ли выделенные дела перейти в указанный статус согласно жизненному циклу, предусмотренному настройками услуг, если будут найдены дела, которые нельзя перевести в нужный статус – система выдаст сообщение со списком таких дел.

Если нам нужно перевести дела в нужный статус независимо от последовательности по жизненному циклу, то ставится флаг «Разрешить установку для выделенных заявлений произвольного статуса». Но в выборку могут случайно попасть дела, в жизненном цикле, которых не предусмотрен вообще указанный статус (т.е. нет соответствующего этапа) – в этом случае система также выдаст сообщение со списком этих дел.

Внимание! При установке статуса заявления «*Готово к выдаче*», поле «Результат оказания услуги» является обязательным для заполнения.

Для осмотра

Внимание! Настройки системы позволяют помечать определённым цветом номера дел с истекающим сроком исполнения услуги (Рисунок 3.83). Настройка цветовой идентификации производится технологом МФЦ. (см.

[18] Информация о заявителе доступна для пользователя с ролью «Контролер» или «Технолог».

Если оставшийся процент от срока исполнения услуги равен/округленно равен 10% - цвет по умолчанию: красный.

Если оставшийся процент от срока исполнения услуги равен/округленно равен 25% - цвет по умолчанию: ярко-желтый.

Если оставшийся процент от срока исполнения услуги равен/округленно равен 50% - цвет по умолчанию: зеленый.

Важно!

Процент всегда округляется в большую сторону. На пример: 11% округляется до 25%.

2.7.1. Вкладка «Основное»

Главная информация о заявлении представлена во вкладке «Основное» в виде раскрывающихся блоков.

Основная информация

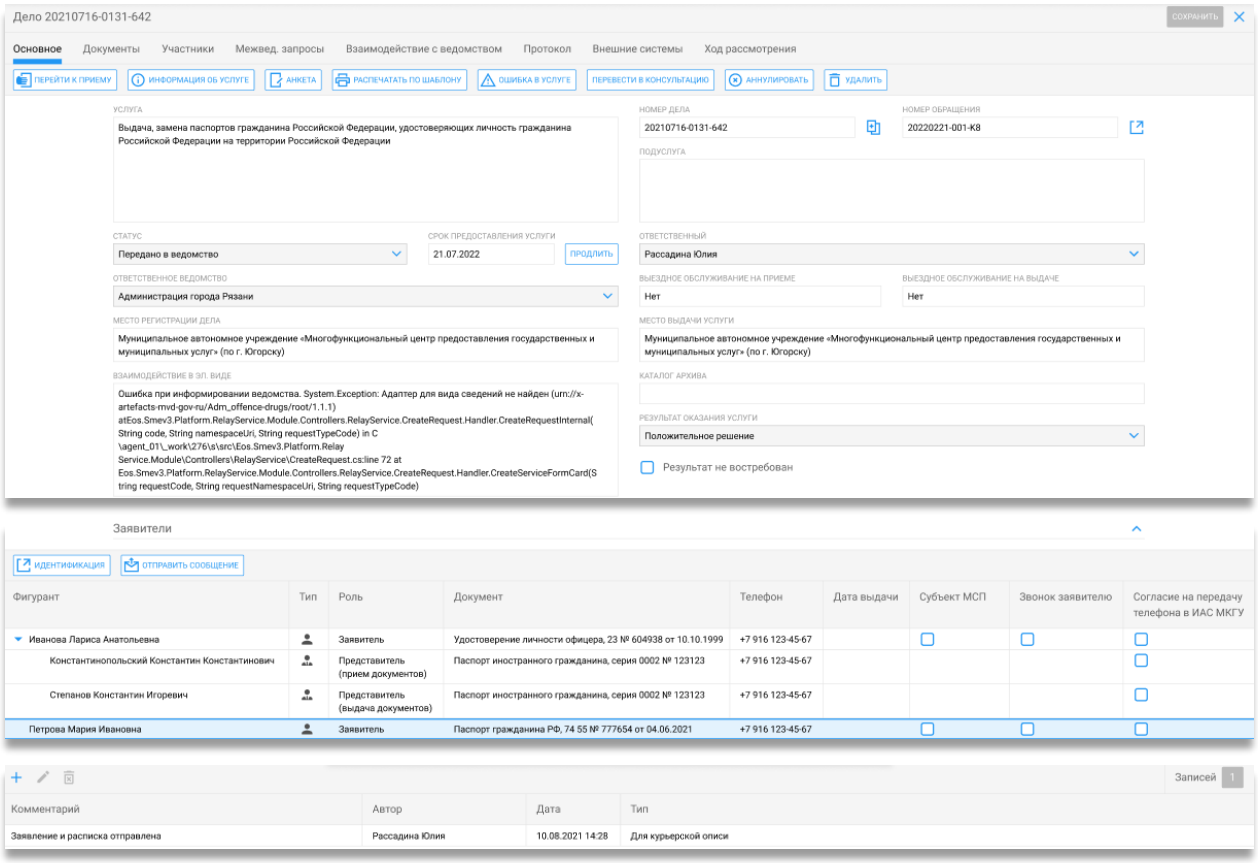


Рисунок 3.87.

Для изменения доступны следующие реквизиты заявления:

– Статус.

Выпадающий список содержит ограниченный перечень статусов – пользователь устанавливает только те статусы, которые могут быть выбраны после текущего согласно жизненному циклу. В случае, если пользователь обладает правом «Установка произвольного статуса Дела» (данное право может открыть пользователь, обладающий ролью «Контролер» и правом статусов (соответствующих данной услуге). Кнопка «**Все статусы**» предназначена для установки произвольного статуса, предусмотренного

н

а

с **Внимание!** При установке статуса заявления «*Готово к выдаче*», поле к«Результат оказания услуги» является обязательным для заполнения;

р – Ответственный.

о Для каждого дела можно выбрать ответственного пользователя, тогда йтот пользователь сможет просматривать дело из пункта меню управления дступным для поиска по указанному ответственному лицу.

а

м **Внимание!** Любой пользователь, который вносит изменения в карточку и

д

е – Ответственное ведомство.

у В выпадающем списке пользователю доступны для выбора ответственные ведомства. Список ведомств настраивается технологом МФЦ на этапе настройки услуги.

у Если требуется позвонить заявителю, необходимо поставить галочку в поле «Требуется звонок заявителю». В этом случае карточка дела попадет в раздел «Требует звонка» модуля «Контроль исполнения дел».

а – Результат предоставления услуги.

н

о

в

и

т

[19] Доступно для пользователя с ролью «Контролер» и правом «Установка произвольного статуса Дела».

В выпадающем списке пользователю доступны для выбора два варианта: «Положительное решение» и «Мотивированный отказ». При выборе контролером варианта «Мотивированный отказ», открываются дополнительные поля:

– Причина отказа.

В выпадающем списке доступны для выбора два варианта: «Отказано ведомством» и «Неполный комплект документов»;

– Отказ по вине сотрудника (флаг). Появляется при результате оказания услуги «Мотивированный отказ»;
– Ответственный. Поле появляется при активации флага «Отказ по вине сотрудника».

  В выпадающем списке доступны для выбора ответственные пользователи;
– Комментарий.

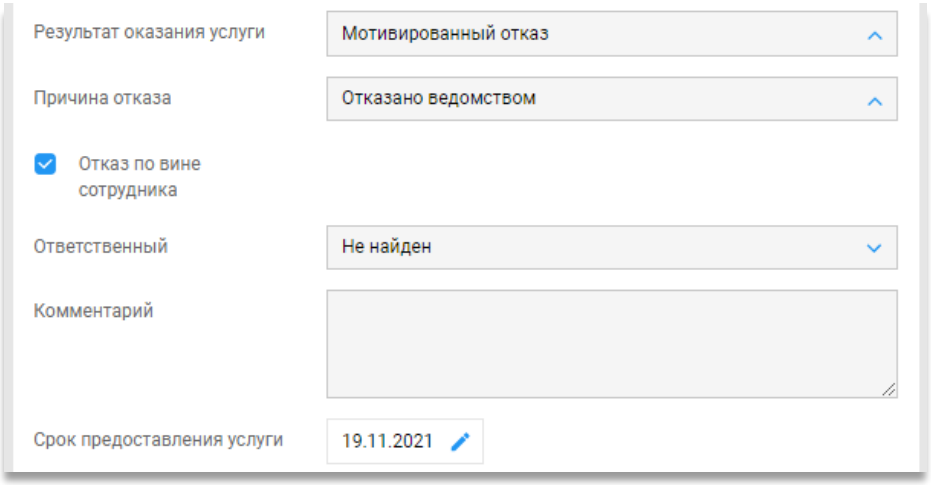


Рисунок 3.88.

– Срок предоставления услуги.

При нажатии кнопки «**Продлить**», срок может быть отредактирован контролером в соответствии с соглашением о взаимодействии.

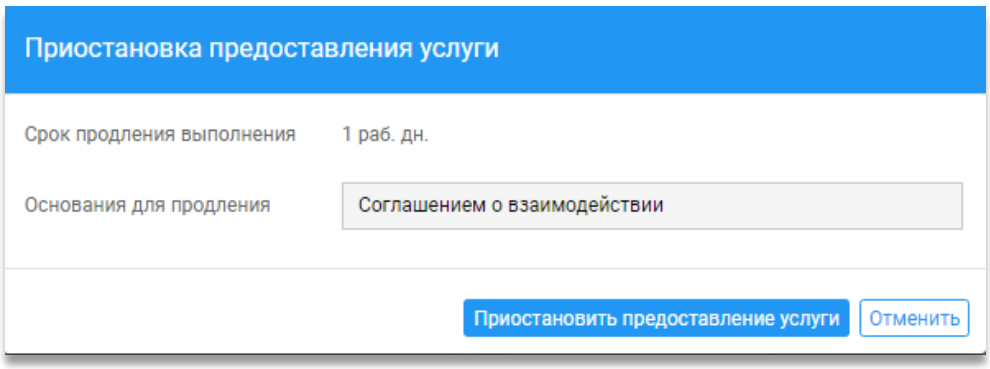


Рисунок 3.89.

При нажатии кнопки «**Приостановить предоставление услуги**», рядом со сроком предоставления услуги появляется сообщение – «Срок исполнения продлен».

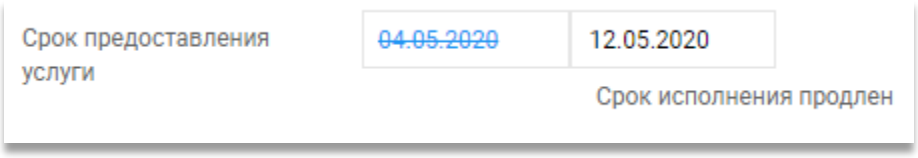


Рисунок 3.90.

Если заявитель вовремя не забрал результаты оказания услуги, необходимо поставить галочку в поле «Результат не востребован». Данные дела будут помечаться/отбираться в Курьерском модуле на вкладках (см.п. 5.5.2).

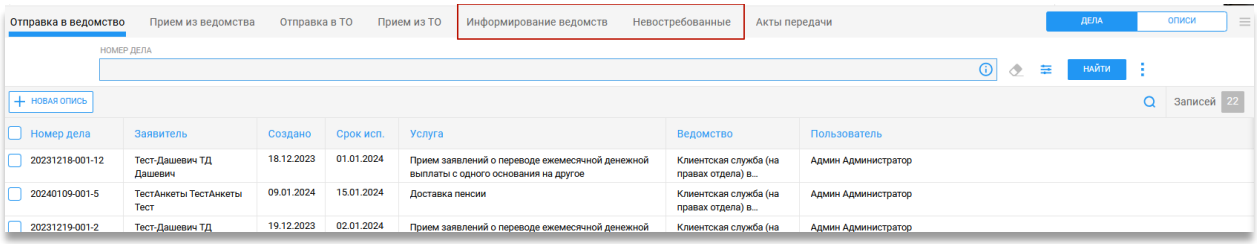


Рисунок 3.91.

Для сохранения внесённых изменений, нажмите кнопку «**Сохранить**».

Поле «Номер обращения» служит для перехода в карточку обращения / комплексного запроса, нажмите кнопку «**Перейти**».



Рисунок 3.92.

Заявители

В данном блоке отображается перечень заявителей и их представителей с указанием ФИО, документа удостоверяющего личность и телефона.

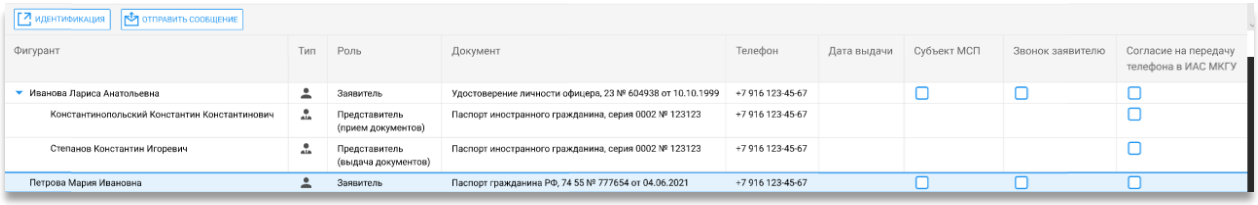


Рисунок 3.93.

Внимание! Над блоком расположена кнопка «**Отправить сообщение**». Отправка сообщений из карточки дела аналогична отправке из Личного дела (см. пункт 3.6). Исключением является поле «Вставить параметр», которое содержит основную информацию по обращению, такую как: дата обращения, срок исполнения, адрес заявителя и т.д. Данную информацию можно подставлять в сообщение, не выходя из режима отправки.

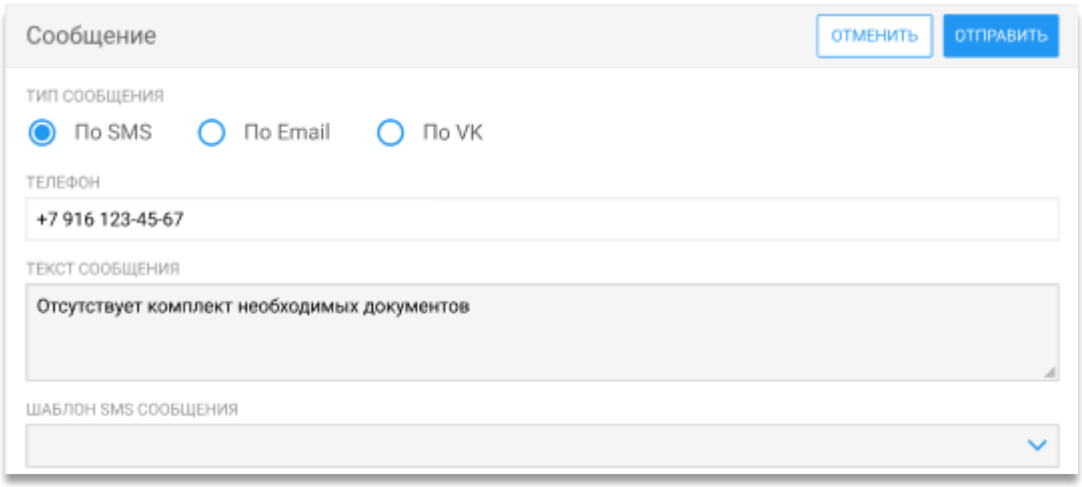


Рисунок 3.94.

Комментарий

Блок содержит текстовое поле для ввода комментариев сотрудников МФЦ.

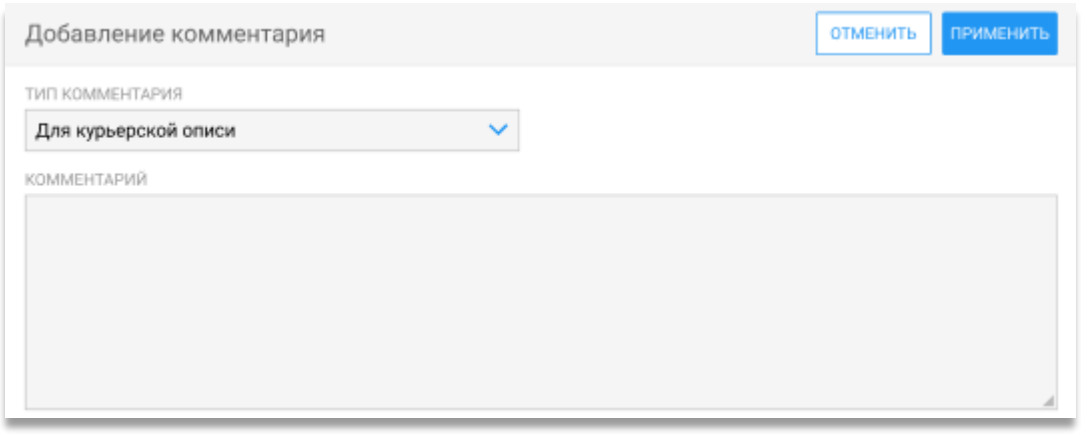


Рисунок 3.95.

Ниже в выпадающем списке можно задать тип комментария: «Не задан» или «Для курьерской описи» / «Для выдачи»

2.7.2. Вкладка «Документы»

В данной вкладке отображается информациях о документах в деле.

Принятые документы

Для просмотра файла прикрепленного документа нажмите на значок документа один раз, для корректировки формы документа – два раза.

Кроме того, если документ подписан с помощью электронной подписи (далее ЭП), есть возможность проверить ее при нажатии ссылки «**Проверить ЭП**».

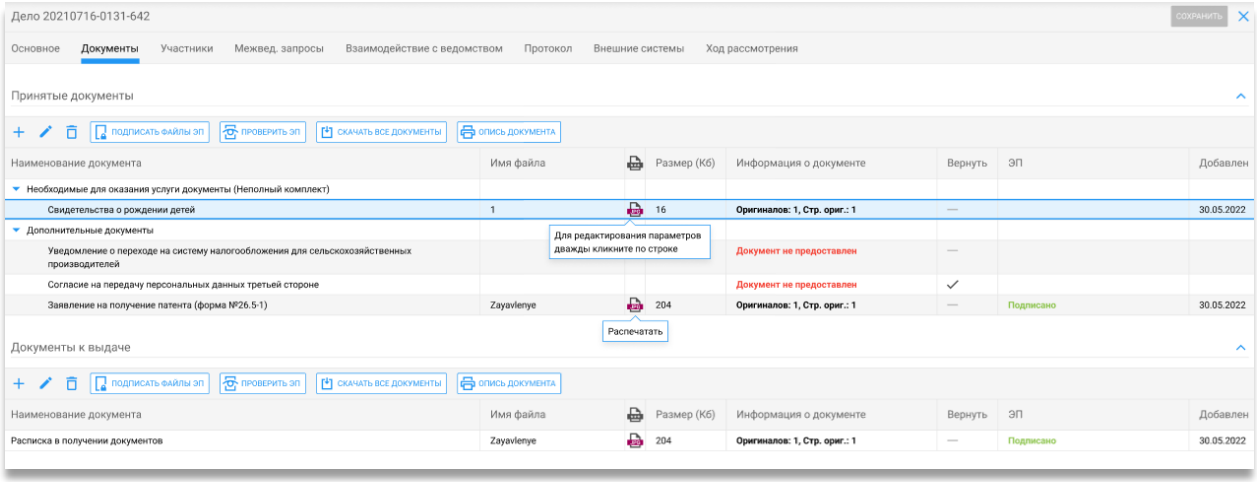


Рисунок 3.96.

Документы к выдаче

В данном блоке отображается перечень документов, подготовленных к выдаче заявителю. Используя кнопки «**Добавить документ**» или «**Добавить документ из дела**», можно добавить в таблицу произвольный документ, или документ из дела, соответственно.

2.7.3. Вкладка «Участники»

Блок содержит информацию об участниках дела (членах семьи и участниках заявления).

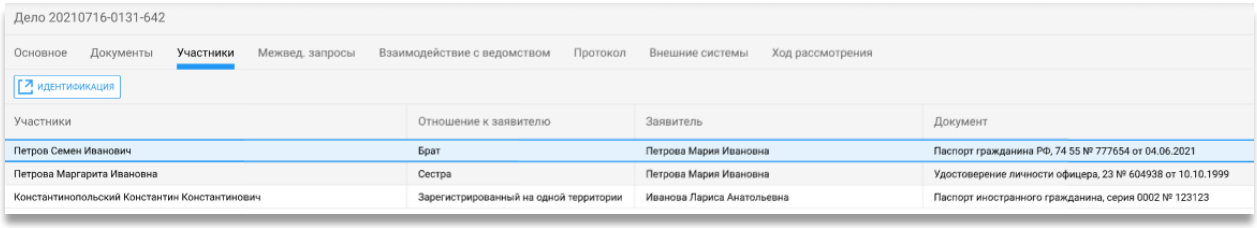


Рисунок 3.97.

2.7.4. Вкладка «Межвед. запросы»

Вкладка «Межведомственные запросы» содержит информацию о всех межведомственных запросах для получения дополнительных сведений по делу и полученная по ним информация. На вкладке можно направить запрос по видам сведений доступным в соответствии с настройками услуги.

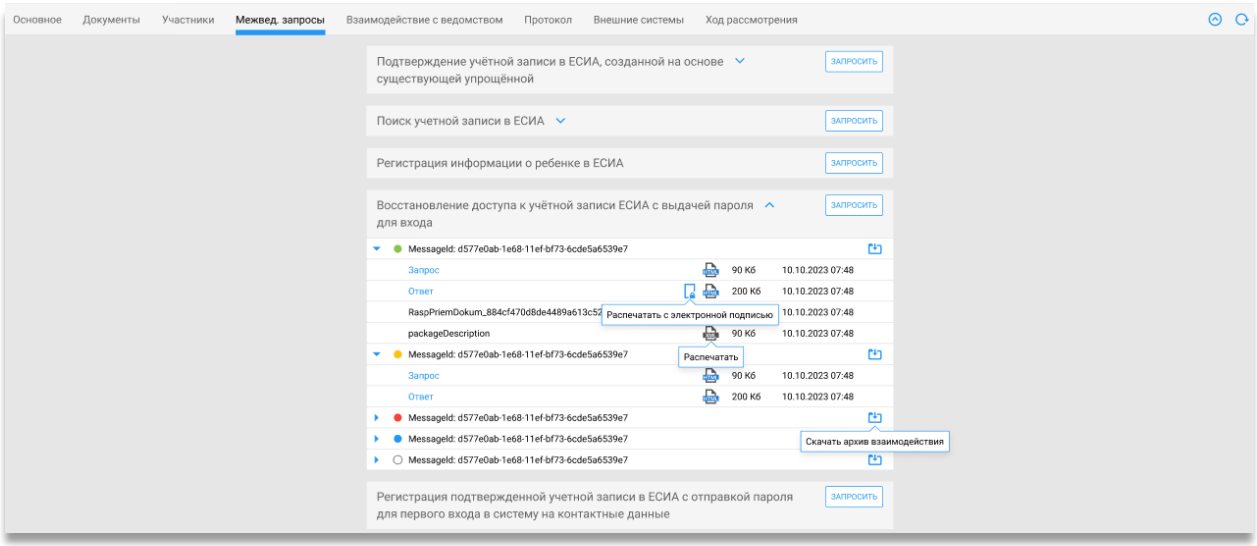


Рисунок 3.98.

Внимание! Создать запрос можно только при проставленном статусе дела «*Получение дополнительных сведений*».

В этом случае рядом с наименованием запроса будет кнопка **Запросить**». По кнопке открывается предзаполненная форма выбранного запроса. По некоторым формам предусмотрено частичное заполнение пользователем, который направляет запрос.

Под наименованием видов сведений раскрывается таблица имеющихся запросов. При создании появляется строка в статусе «*Создано*» с наименованием, датой и временем создания.

После отправки из системы статус запроса меняется на «*Готов к отправке*». Запрос передается на соответствующий Диспетчер СМЭВ, затем во внешнюю систему ведомства, которое по аналогии, передает ответ. Диспетчер в автоматическом режиме опрашивает очередь СМЭВ на наличие ответа по запросу. Как только появляется ответ с результатом, диспетчер передает его обратно в МФЦ. Статус запроса меняется на «*Получен результат*» и при переходе на запрос по наименованию-ссылке, мы можем увидеть ответ от ведомства или системы ведомства (некоторые запросы обрабатываются автоматически информационными системами ведомств).

Предзаполнение форм по запросам через СМЭВ3 проводится в настройках услуги (см. «Руководство администратора»).

Ответ может приходить в виде готового документа в форматах .docx, или с уже имеющимся штампом электронной подписи ведомства, или в XML-формате, который система преобразует в читабельный ответ .html, который можно распечатать. Шаблон формы для печати настраиваются дополнительно разработчиком адаптера к виду сведений.

Внимание! Ответ на отправленный запрос придёт в том случае, если статус дела НЕ «**Закрыто**».

К

н **Внимание!** По делам, имеющим статус «*Закрыто*» система не опрашивает статус запроса.

п

к

а

2.7.5. Вкладка «Взаимодействие с ведомством»

Вкладка содержит всю информацию о взаимодействии с ведомством в бумажном или электронном виде, в рамках текущего дела.

Передача курьером

В данном блоке отображается информация о всех описях, в которые входит дело.

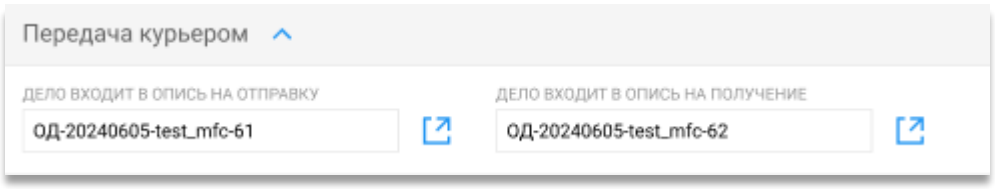


Рисунок 3.99.

Данные экспедиции

В данном блоке содержится информация о контактах отдела экспедиции ответственного ведомства (из справочника «Ведомства»).

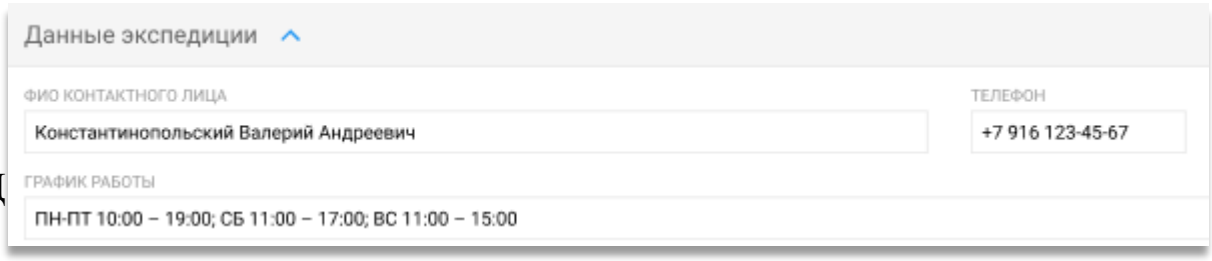


Рисунок 3.100.

Электронное взаимодействие

В данном блоке содержится информация об электронном взаимодействии с ведомством.

[20] Доступно для пользователя с ролью «Контролер».

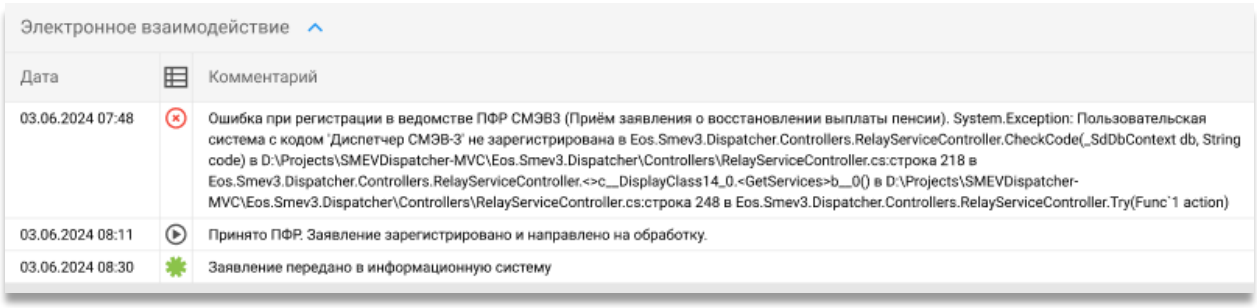


Рисунок 3.101.

Блок отражает все статусы электронной передачи по делу при электронном документообороте с ведомством (при наличии соответствующей интеграции). Наличие электронного взаимодействия с ведомством обусловлено настройками не только услуги, в которой прописывается вид сведений в случае интеграции через СМЭВ3, но и в настройках услуг оказываемых ведомством в справочнике «Ведомства» (см. «Руководство администратора»).

Внимание! Обязательным условием для электронной передачи является наличие в жизненном цикле дела этапа «Обработка в ведомстве» и статуса дела **Готово к передаче в ведомство**».

Существует несколько типов электронного взаимодействия:

– **Автоматическая передача данных в ведомство и автоматический опрос статуса до получения результата. Взаимодействие ведется через один вид сведений СМЭВ3, сервис СМЭВ2 или напрямую с ведомством.**

В настройках услуги полностью настроено предзаполнение полей формы данными с анкеты и шага идентификации, никаких дополнительных действий для отправки от пользователя не требуется. Отправка производится автоматически как только статус дела становится «*Готово к передаче в ведомство*». После успешной передачи статус дела автоматически меняется на *Передано в ведомство*». Как только приходит ответ с финальным статусом-результатом, он появляется в системе и статус дела меняется на «*Обработано в ведомстве*».

В случае если приходит отказ или запрос не проходит форматно-логический контроль СМЭВ (на пример не заполнено какое-то из

обязательных полей, или заполнение не соответствует формату), система позволяет внести корректировки в дело и, по кнопке «**Передать повторно**», осуществить передачу вручную;

Ответы и статусы так же могут быть промежуточными или финальными. Со статусами могут приходить какие-либо документы, которые можно скачать в виде архива (архив взаимодействия скачивается при нажатии на кнопку ). После получения финального статуса-результата, статус дела автоматически меняется на «*Обработано в ведомстве*».

Данный тип интеграции является наиболее удобным в работе. К таким интеграциям, например, относится интеграция по всем услугам с ФСС (используется один вид сведений СМЭВ3 для всех услуг);

– Ручная передача данных в ведомство через один вид сведений и дальнейший опрос статусов передачи через предназначенный для этого второй вид сведений.

К данному типу относится электронное взаимодействие с федеральной услугой ФНС «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» **(**ТК ФНС **-** транспортный контейнер ФНС).

Подобный тип интеграции имеет много особенностей, так запрос, который формируется на передачу данных имеет вложение в виде архива прикрепленных документов, каждый из которых обязательно подписывается электронной подписью оператора (ЭП-СП), а также опись всех документов. Такой архив передачи и получил название «Транспортный контейнер». Дополнительно, при отправке так же подписывается сам архив электронной подписью (ЭП-СП) отправителя.

Именно поэтому в данном типе интеграции передача данных в электронном виде осуществляется пользователем вручную по кнопке **Передать в эл. виде**».

Далее после передачи и присвоения идентификатора системой ФНС, по аналогии с первым видом интеграции, ведется опрос статуса передачи через

дополнительный ВС предназначенный для опроса. Запрос через первый ВС на передачу данных отобразится в разделе «СМЭВ3.0».

Статусы в ответ приходят сначала промежуточные, далее финальный статус с результатом в виде вложения с документами. После финального статуса запроса, статус дела автоматически поменяется на «*Обработано в ведомстве*»;

– **Ручная передача данных в ведомство и получение результата через один вид сведений.**

К данному типу относится электронное взаимодействие по федеральным услугам МВД.

При подобном типе интеграции запрос отправляется пользователем вручную по кнопке «**Передать в эл. виде**». Кнопка доступна только при наличии настроенной интеграции с ведомством и статуса дела «*Готово к передаче в ведомство*». Сам запрос прописывается в разделе «СМЭВ3.0», но полученные по нему статусы отобразятся в журнале взаимодействия. Как только поступит финальный статус с результатом, статус дела автоматически меняется на «*Обработано в ведомстве*».

Кнопка «**Передать в эл. виде**» используется для ручной передачи дела в электронном виде в ведомство, НО также доступна и при автоматической отправке дела в электронном виде в ведомство.

Внимание! На автоматическую отправку заложено 14 минут, т.е. после перевода дела в статус «*Готово к передаче в ведомство*» кнопка будет неактивна в течении 14 минут, чтобы пользователь случайно не продублировал отправку. Если в течении 14 минут по какой-либо причине система не отправила дело автоматически (на пример: недоступен канал связи), то пользователь может отправить его вручную спустя 14 минут.

Кнопка «**Проверить статус**» доступна всегда при наличии передачи данных и необходима для ручной актуализации статуса;

Кнопка «**Сформировать новый запрос на проверку статуса**» доступна только при опросе статуса по интеграции через дополнительный ВС и позволяет сформировать и направить запрос на опрос статуса вручную;

В блоке «Результаты» «**Запрос**» позволяет после отправки данных скачать архив переданных данных в XML-формате. «**Ответ**» позволяет скачать архив ответа с вложениями в XML-формате после получения результата.

Важно!

В журнале в последней колонке прописывается дата и время полученного статуса отличного от предыдущего. Если дата и время статуса не меняются какое-то время, это значит, что новый статус от ведомства пока не пришёл.

Результаты

Блок содержит документы, которые приходят с промежуточным или финальным статусом, они автоматически извлекаются из архива и выводятся под журналом с возможностью открытия/скачивания. Нажатие на иконку с форматом полученного результата позволяет его **Распечатать** в исходном виде или слева – распечатать с наложением штампа с электронной подписью МФЦ.

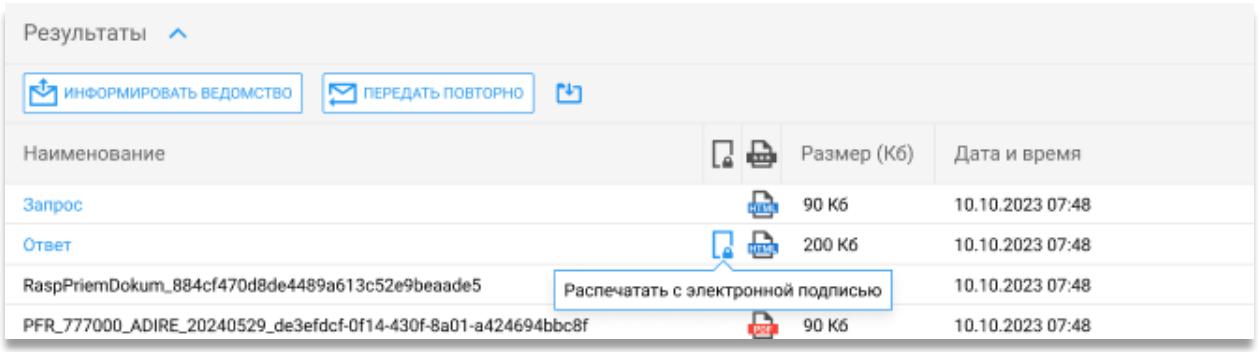


Рисунок 3.102.

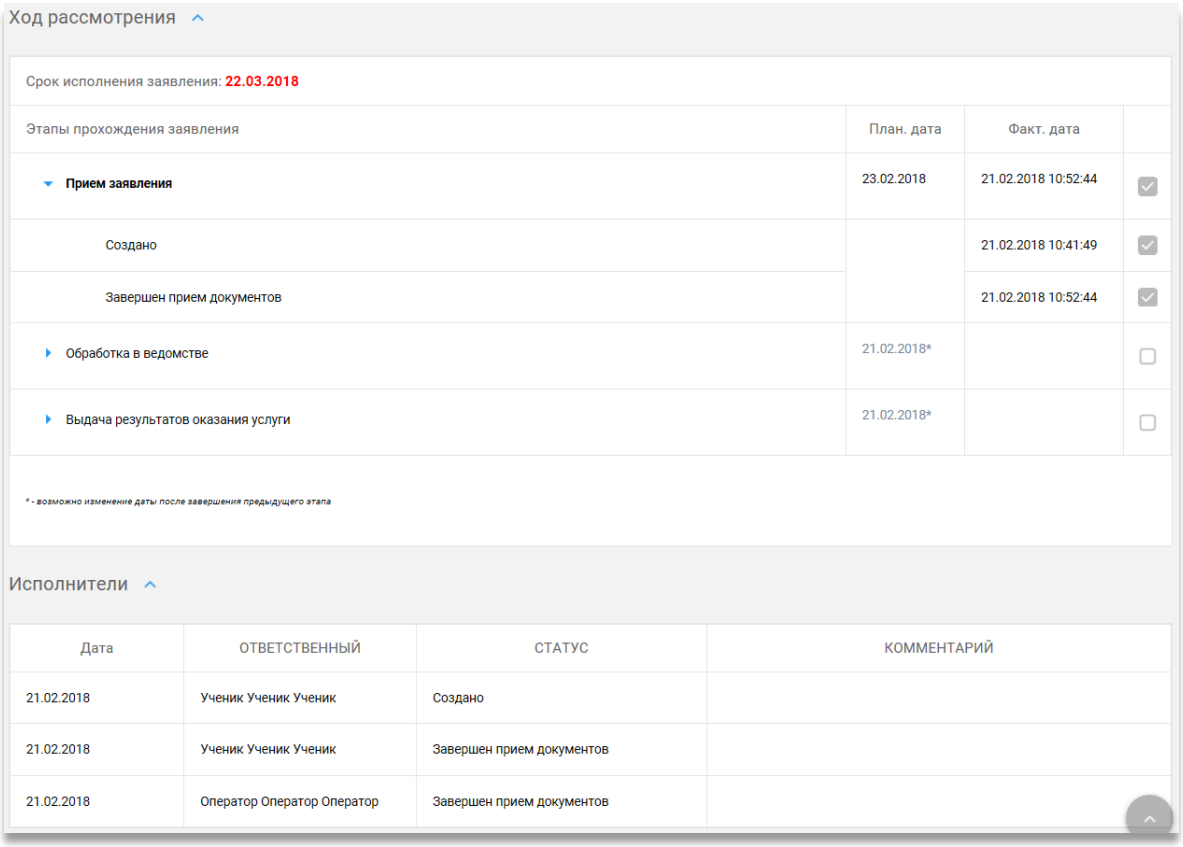


Рисунок 3.103.

2.7.6. Вкладка «Протокол»

Вкладка «Протокол» позволяет просмотреть перечень всех действий, произведенных с текущим делом (см. Рисунок 3.104).

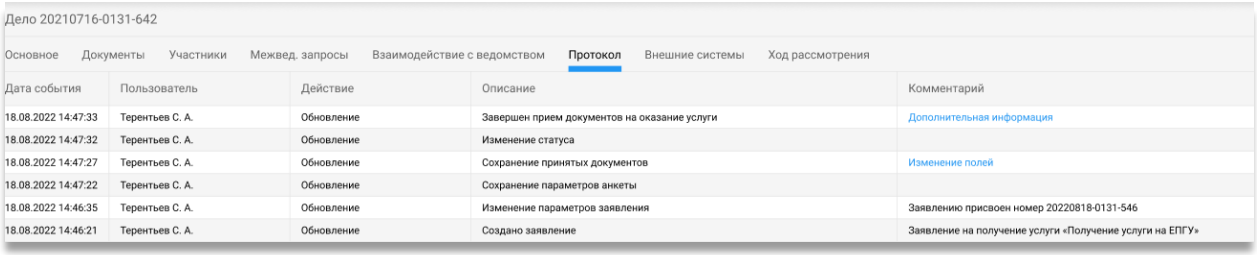


Рисунок 3.104.

2.7.7. Вкладка «Внешние системы»

Вкладка «Внешние системы» содержит блоки, отражающие взаимодействие АИС по данному делу с другими внешними системами:

«Электронная очередь», «Анкетирование», «ИАС МКГУ», «ИС МДМ», «Постаматы» (при наличии опции) и «Прочее».

Электронная очередь

Блок содержит информацию, полученную из электронной очереди при наличии интеграции АИС МФЦ с СУО (системой управления очередью), установленной в МФЦ (см. «Руководство администратора»). В блоке отображается следующая информация по талону, полученному заявителем в СУО:

- Событие.

Зависит от указанного варианта обращения заявителем. На пример: Регистрация дела, Выдача документов;

- Номер талона.

Зависит от настроек электронной очереди;

- Окно.

Указывается номер окна из СУО, которое также совпадает с окном приема (выбирается пользователем - регистратором, при входе в систему, см.п. В

х - Оператор.

о Регистратор дела, ведущий приём / выдачу в МФЦ;

д - Регистрация талона.

Дата и время регистрации талона. Подтягивается из СУО;

в - Ожидание в очереди.

Время ожидания фиксируется при работе с пультом электронной очереди (который может быть приложением в АИС), через который производится вызов заявителя к окну и отмечается начало приема;

с - Ожидание клиента.

т Ожидание подхода клиента. Фиксируется при работе с пультом СУО;

е - Обслуживание.

м

у

Время, затраченное на обслуживание клиента по талону. Фиксируется при работе с пультом СУО.

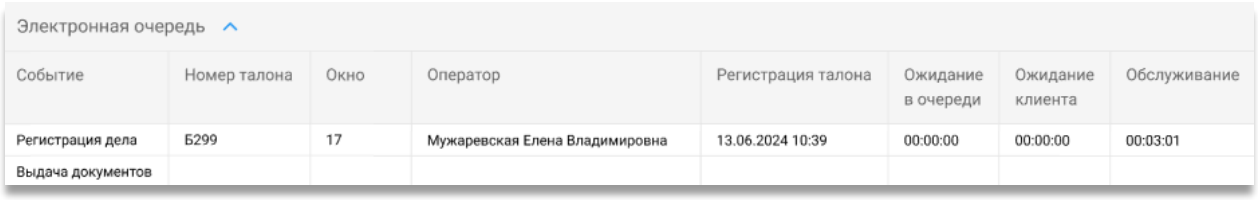


Рисунок 3.105.

Анкетирование

Данный блок содержит информацию об анкетировании, пройденном заявителем с целью оценить качество предоставления услуг. Анкетирование может быть запущено дважды после окончания приема (Регистрация дела) и после окончания выдачи (Выдача документов). Далее оценки передаются в ИАС МКГУ[21] с согласия заявителя. Если анкетирование было пройдено заявителем, то в системе доступен просмотр проставленных заявителем оценок. Если анкетирование не было пройдено, то просмотр недоступен. Если заявителей на приёме было несколько, то данные отображаются для каждого заявителя.

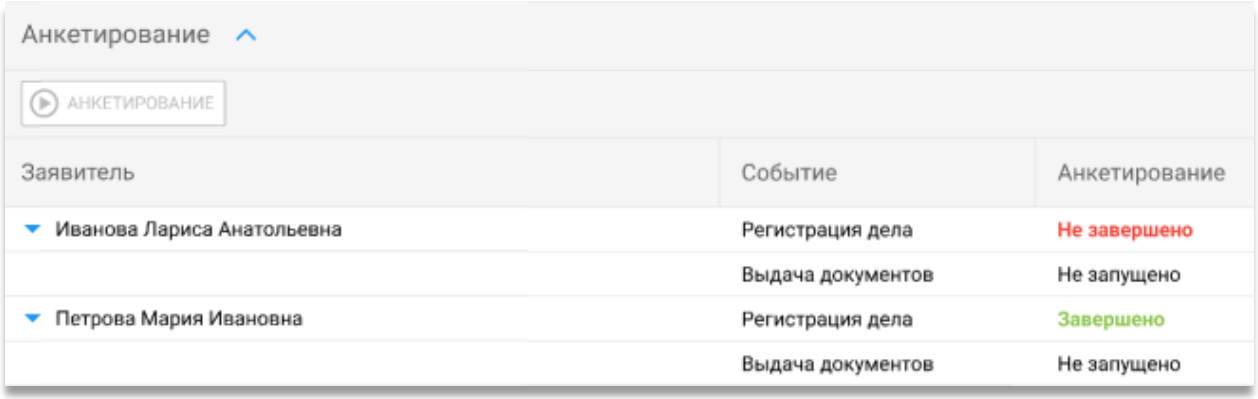


Рисунок 3.106.

[21] Система автоматически передаёт в ИАС МКГУ данные заявителя: номер телефона и дату обращения; данные территориального органа Федерального органа исполнительной власти, данные по услуге: название, стадию оказания услуги, данные сотрудника МФЦ и т.д.

ИАС МКГУ

Данный блок содержит информацию о передаче данных в ИАС МКГУ. Если передача данных по услуге не предусмотрена, то об этом будет выведено соответствующее сообщение.

Если передача данных предусмотрена, то есть два варианта:

отправка только факта оказания услуги, тогда будет прописан ID пакета факта событий присвоенный МКГУ;

передача оценок оказания услуги, тогда будут отображаться переданные оценки (см. Рисунок 3.107).

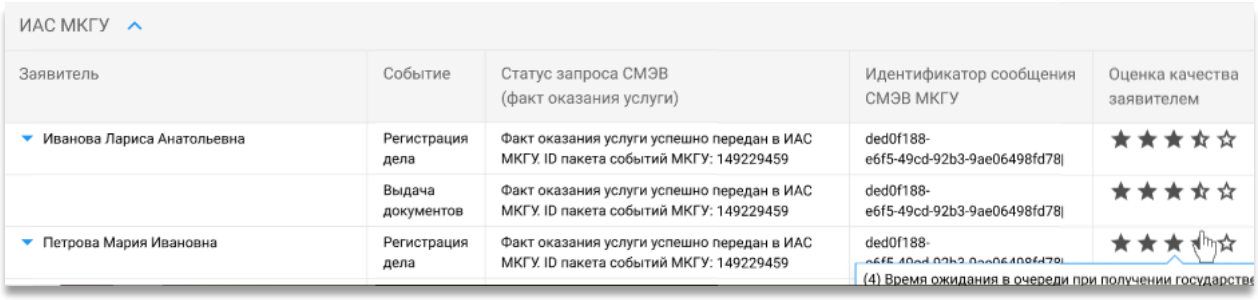


Рисунок 3.107.

Оценка осуществляется по пятибалльной шкале по следующим основным критериям:

- время предоставления оцениваемых услуг;

- время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;

- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;

- комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;

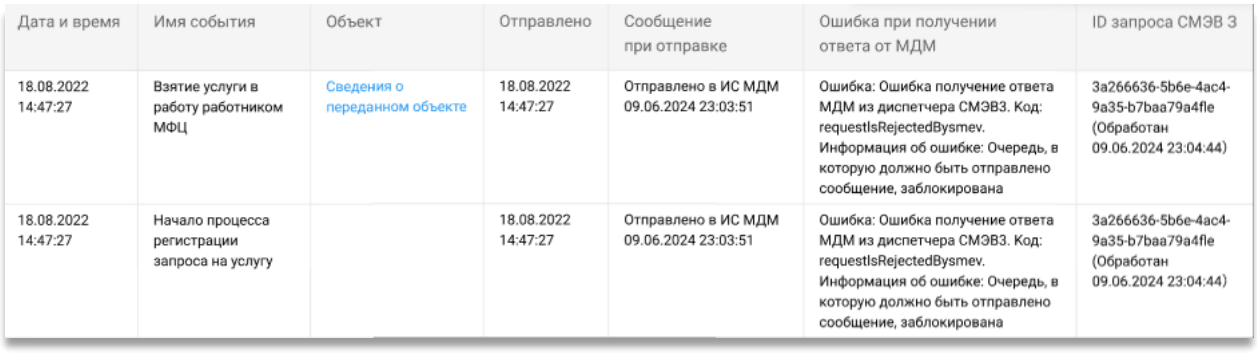
- доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

При этом положительной оценкой считается 4 и 5 баллов, а отрицательной оценкой - от 1 до 3 баллов.

Если заявителей было несколько, то количество блоков будет соответствовать количеству заявителей.

ИС МДМ

Блок содержит информацию о событиях, переданных в информационную систему МДМ, сроках формирования и отправки событий, а также подробности об ошибках передачи, если они возникли.



Дата и время	Имя события	Объект	Отправлено	Сообщение при отправке	Ошибка при получении ответа от МДМ	ID запроса СМЭВ 3
18.08.2022 14:47:27	Взятие услуги в работу работником МФЦ	Сведения о переданном объекте	18.08.2022 14:47:27	Отправлено в ИС МДМ 09.06.2024 23:03:51	Ошибка: Ошибка получение ответа МДМ из диспетчера СМЭВ3. Код: requestIsRejectedBysmev. Информация об ошибке: Очередь, в которую должно быть отправлено сообщение, заблокирована	3a266636-5b6e-4ac4-9a35-b7baa79a4fle (Обработан 09.06.2024 23:04:44)
18.08.2022 14:47:27	Начало процесса регистрации запроса на услугу		18.08.2022 14:47:27	Отправлено в ИС МДМ 09.06.2024 23:03:51	Ошибка: Ошибка получение ответа МДМ из диспетчера СМЭВ3. Код: requestIsRejectedBysmev. Информация об ошибке: Очередь, в которую должно быть отправлено сообщение, заблокирована	3a266636-5b6e-4ac4-9a35-b7baa79a4fle (Обработан 09.06.2024 23:04:44)

Рисунок 3.108.

Постаматы

Блок содержит информацию о постамате, где планируется выдача результата по желанию заявителя.

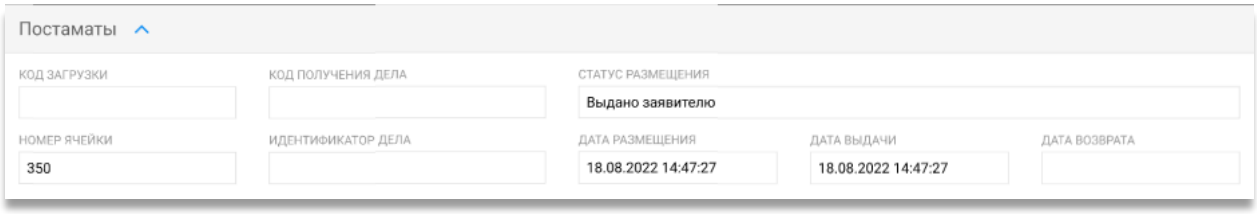


Рисунок 3.109.

Прочее

Сборный блок для вывода дополнительных данных по делу при их наличии, в зависимости от услуги.

Во всех делах выводится поле для номера на ЕЛК[22] заявителя, но заполняется поле только при передаче данных по делу на ЕПГУ.

Для услуги по ТК ФНС[23] в блоке есть ссылка на скачивание архива транспортного контейнера, который будет прикреплен при отправке. Контейнер актуализируется при внесении изменений в дело.

[22] Единый Личный Кабинет Портала Госуслуг
[23] Транспортный контейнер ФНС

Для услуги АДВ (ПФР) предусмотрено скачивание архива в XML-формате, который передается вместе с запросом. Архив формируется с учётом всех требований и рекомендаций ПФР. Для остальных услуг ПФР предусмотрена ссылка на архив всех документов по делу с определённым именем, также обозначенным ПФР для передачи данных в ведомство через защищённый канал – папку VipNet.

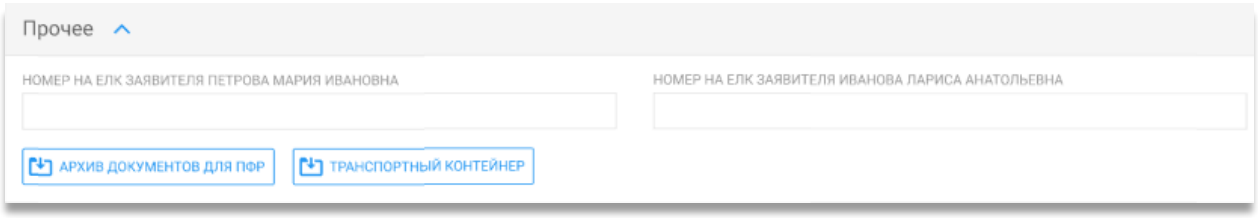


Рисунок 3.110.

2.7.8. Вкладка «Ход рассмотрения»

Информация о ходе рассмотрения дела представлена во вкладке «Ход рассмотрения» в виде раскрывающихся блоков.

Этапы

Данный блок содержит информацию об этапах и сроках исполнения заявления.

Срок исполнения заявления и плановые даты этапов прохождения заявления вычисляются автоматически в зависимости от настроек конкретной услуги.

Фактическая дата этапа проставляется автоматически при смене статуса заявления в блоке «Основная информация».

Исполнители

Блок «Исполнители» содержит информацию об ответственных за конкретный этап сотрудниках.

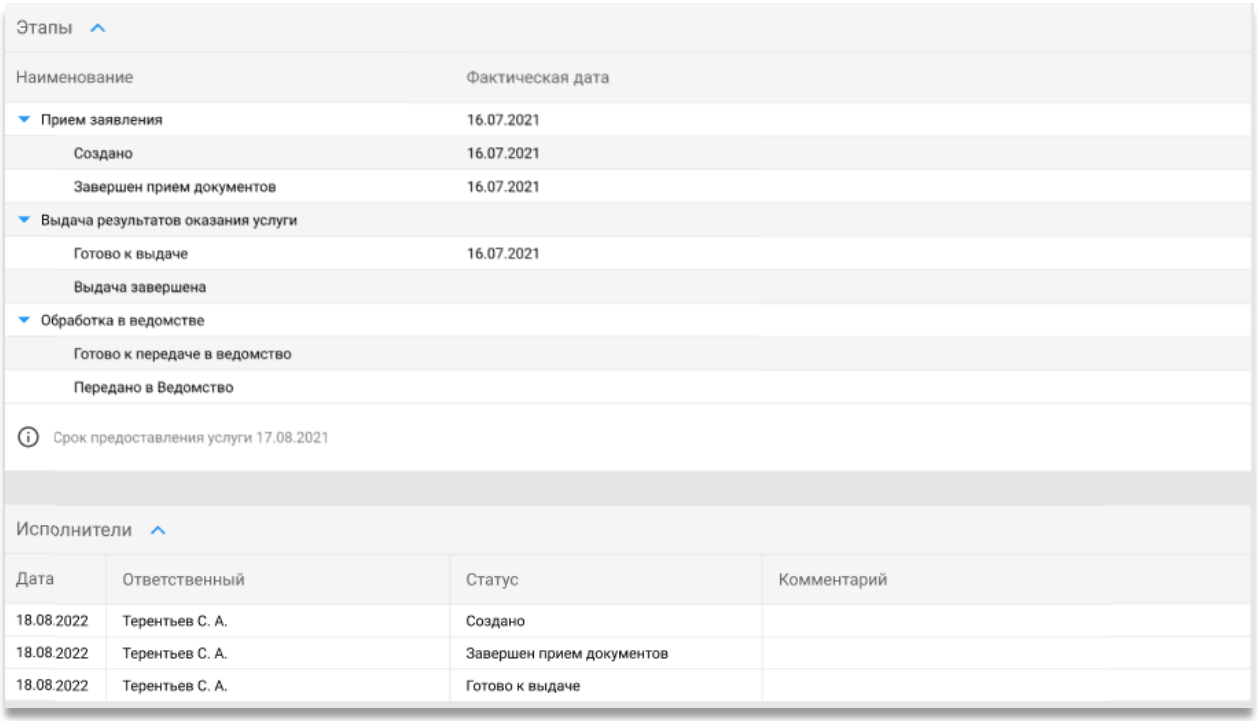


Рисунок 3.111.

Кроме того, на вкладке «Основное» оператору доступны следующие функции (кнопки):

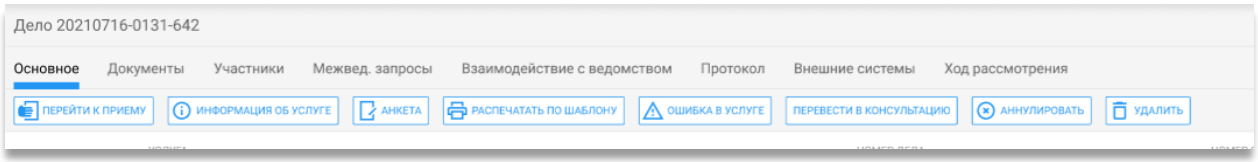


Рисунок 3.112.

Перейти к приему».

Позволяет перейти к приему документов по услуге, если дело ещё не передано в ведомство

Выдать результат».

Позволяет перейти к выдаче документов по услуге, если статус дела *Готово к выдаче*» (см.п. 3.4 «Выдача документов»).

или отправлено на корректировку (статус дела «*На доработку*»)

Информация об услуге».

Переводит на шаг «Информация об услуге», где доступна кнопка **Вернуться к делу**»;

Анкета».

Позволяет оперативно просматривать заполнение анкетных данных без возможности редактирования;

Распечатать по шаблону».

Служит для печати дела по шаблону из режима «Шаблоны печати дел» (см. «Руководство администратора»);

Ошибка в услуге».

Позволяет отправить сообщение об ошибке обнаруженной в рамках предоставления по данной услуге сотруднику техподдержки или технологу;

Перевести в консультацию».

Служит для перевода дела в консультацию;

Аннулировать».

Позволяет аннулировать дело в случае, если оно было заведено ошибочно. Статус дела при этом меняется на «*Аннулировано*»;

Удалить».

Кнопка доступна только пользователю с правом «Удаление дела». В данном случае дело удаляется логически и найти его можно в «Реестре логически удаленных дел» в режиме «Контроль исполнения дел».

В окне, открывающимся после нажатия на кнопку «**Удалить**», необходимо подтвердить своё действие, нажав «**Ок**».

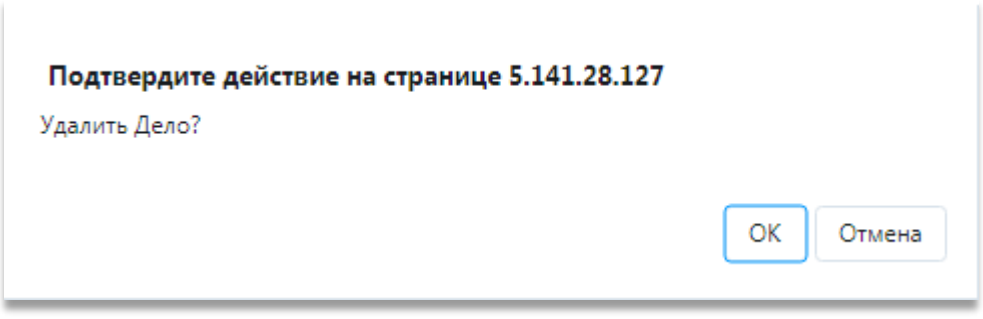


Рисунок 3.113.

После

Сохранить».

Позволяет сохранить любые изменения внесенные в карточку дела на закладке «Заявление». Если изменения не вносились, а кнопка была нажата, то пользователь автоматически станет Ответственным по делу.

2.8. 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 запрос 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. Способы настройки интеграций с ведомством, а также типы электронного взаимодействия – см.п. 2.7.4.

9. **Передано в ведомство**. Статус проставляется автоматически, когда опись, в которую включено дело, получает статус «*Отправлена*», или если придет соответствующий статус через электронное взаимодействие, или вручную.

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

если придет соответствующий статус через электронное взаимодействие, или вручную.

11. **Выдано в ведомстве.** Статус ставится вручную, если нет электронного взаимодействия с ведомством или если результат по какой-то причине был выдан в ведомстве, не смотря на наличие этапа по услуге «Выдача результатов оказания услуги». После проставления статуса «*Выдано в ведомстве*» и заполнения обязательного поля «Результат оказания услуги», дело автоматически переходит в статус «*Закрыто*».

12. **Контроль обработки в ведомстве.**

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 в случае отправки результата оказания услуги заявителю МФЦ по почте.

18. **Закрыто**. Проставляется автоматически после прохождения делом последнего статуса по жизненному циклу или вручную.

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

После нажатия на кнопку появится окно, в котором необходимо указать причину аннулирования дела, выбрав один из доступных в выпадающем списке вариантов, либо указав иную причину вручную в текстовом поле.

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

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

20. **Передано в архив**. Проставляется автоматически при наличии соответствующей настройки в параметрах системы («Период перевода дела в архив» после закрытия) или в настройках услуги - «Срок перевода в невостребованные» (см. «Руководство администратора»).

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» при бумажном документообороте. Статус проставляется автоматически при получении финального статуса от системы ведомства. Может быть проставлен вручную.

23. **Контроль информирования ведомства**. Доступен следующим после завершения этапа, если в рамках услуги на этап настроен контроль исполнения.

4. Функции оператора по приему и выдаче комплексных запросов[24]

4.1. Прием услуг по преднастроенным комплексам

Для приема комплексного запроса необходимо перейти в режим «**Прием документов**».

Нажмите кнопку фильтра «**Комплексные**» и выберите комплексный запрос для приема как обычную услугу.

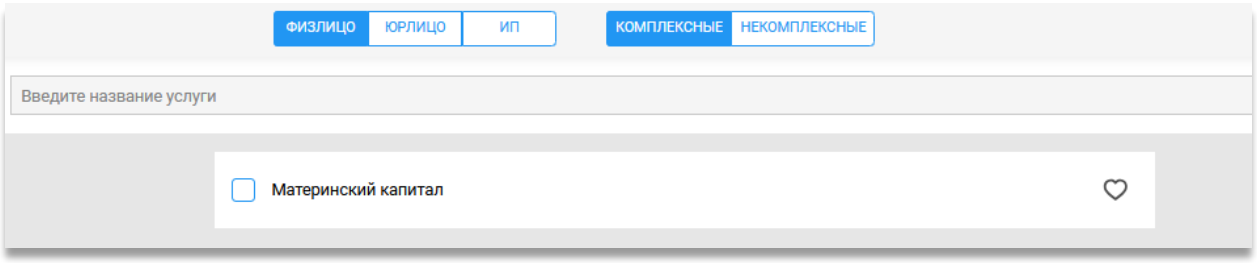


Рисунок 4.1.

Откроется страница со списком услуг, входящих в запрос.

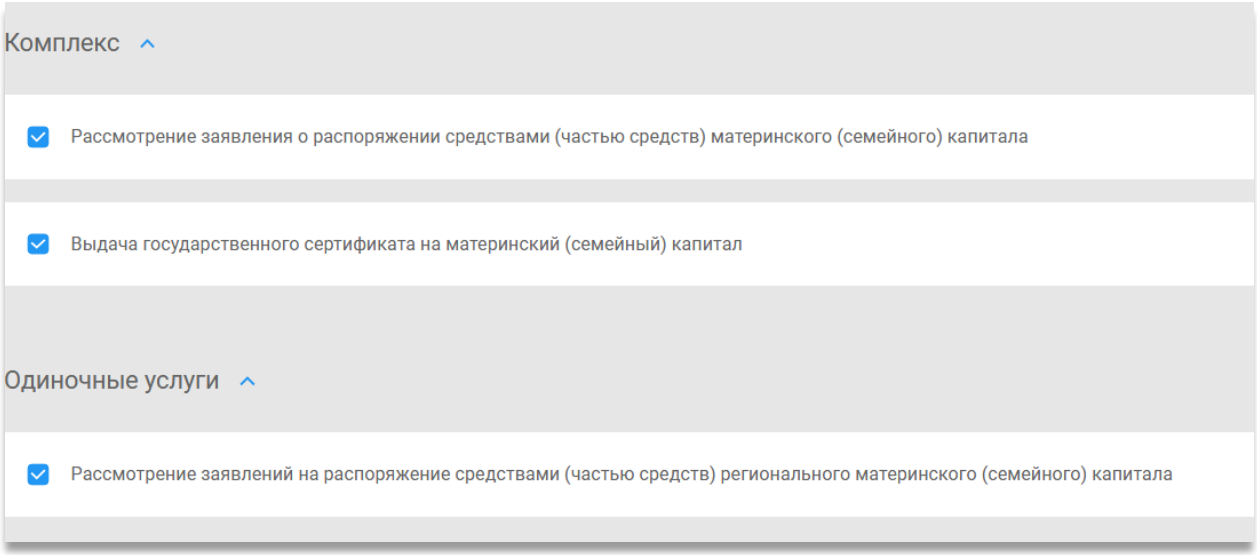


Рисунок 4.2.

Кнопка  раскрывает панель с информацией об услуге, если услуга платная, распечатайте квитанции по услуге (см.п. 3.2.3 Шаг 2. Информация об услуге) и перейдите на шаг «Идентификация заявителя».

[24] Прием комплексного запроса осуществляется в рамках одного заявителя.

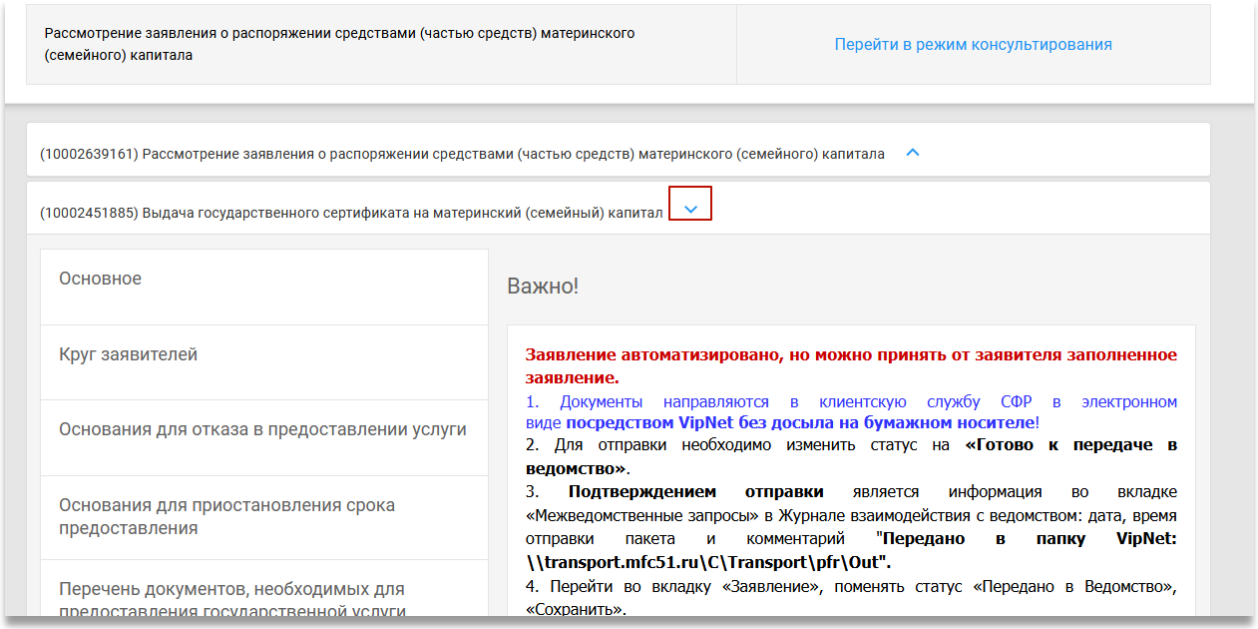


Рисунок 4.3.

При переходе на шаг «Идентификация заявителя» откроется окно «Состав услуг» со списком услуг, входящих в запрос, позволяющее изменить состав услуг комплексного запроса.

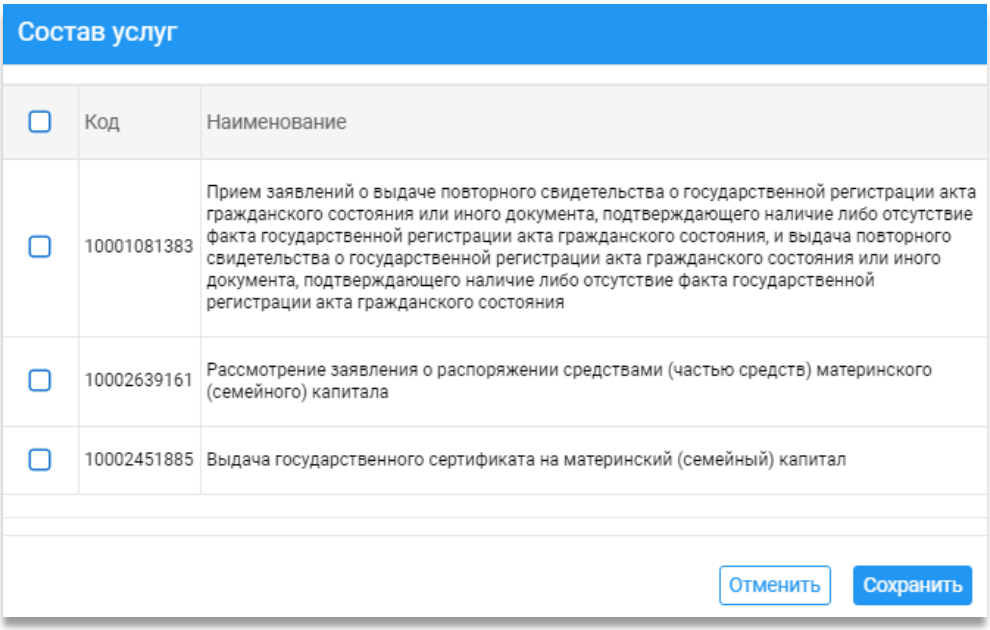


Рисунок 4.4.

Через чекбокс выберите нужные услуги и нажмите кнопку **Сохранить**», система перейдёт на шаг «Идентификация».

На шаге «Идентификация» введите идентификационные данные всех фигурантов по услугам (см.п. 3.2.4 Шаг 3. Идентификация).

На данном шаге также можно изменить состав услуг комплексного запроса с помощью кнопки «**Изменить состав услуг**», добавив нужные услуги из полного списка услуг.

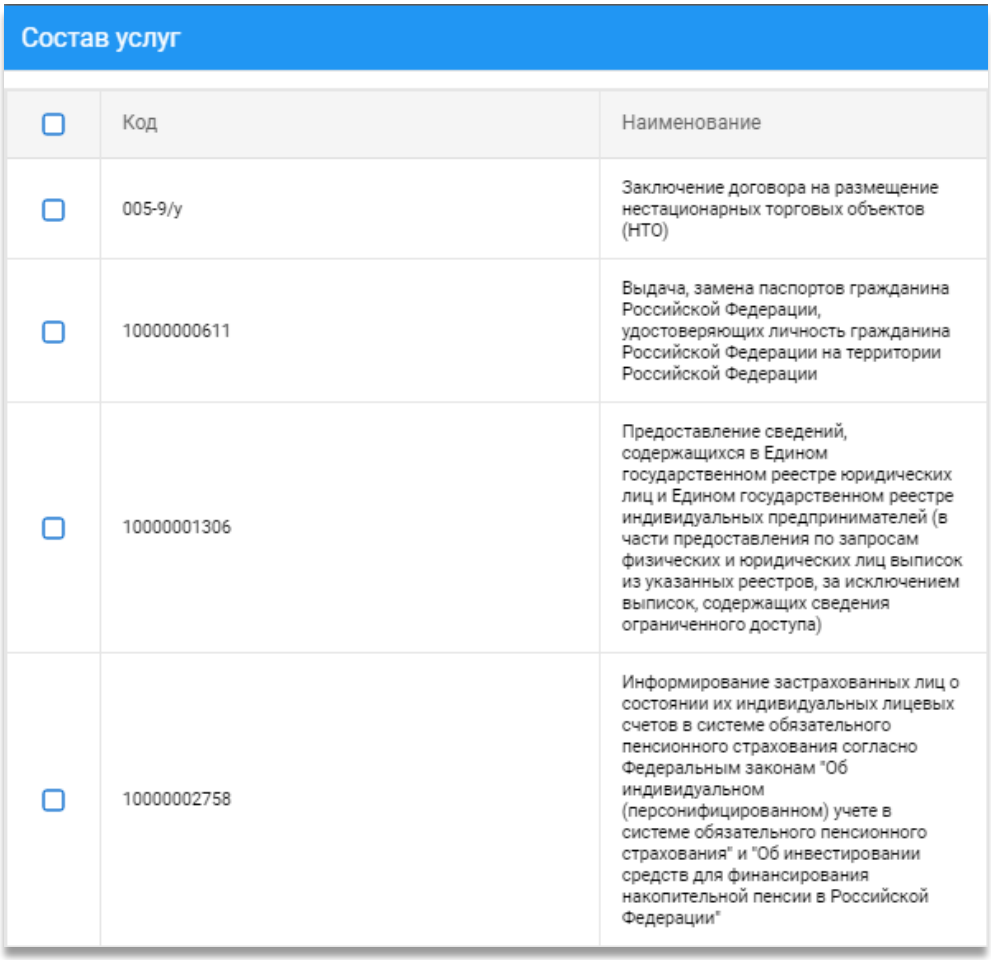


Рисунок 4.5.

Далее перейдите на шаг «Распределение», где для каждой услуги укажите роли фигурантов в делах и дозаполните поля необходимые в определенных услугах в зависимости от ролей фигурантов в них.

Далее перейдите на шаг «Анкета» и последовательно заполните поля анкеты по каждой выбранной услуге в составе комплексного запроса. Для перехода к следующей анкете выберите следующую услугу в списке справа

На шаге «Прием документов» отобразится общий список документов по всем услугам комплексного запроса.

На шаге «Завершение» отображаются как сроки исполнения комплексного запроса, так и услуг по отдельности.

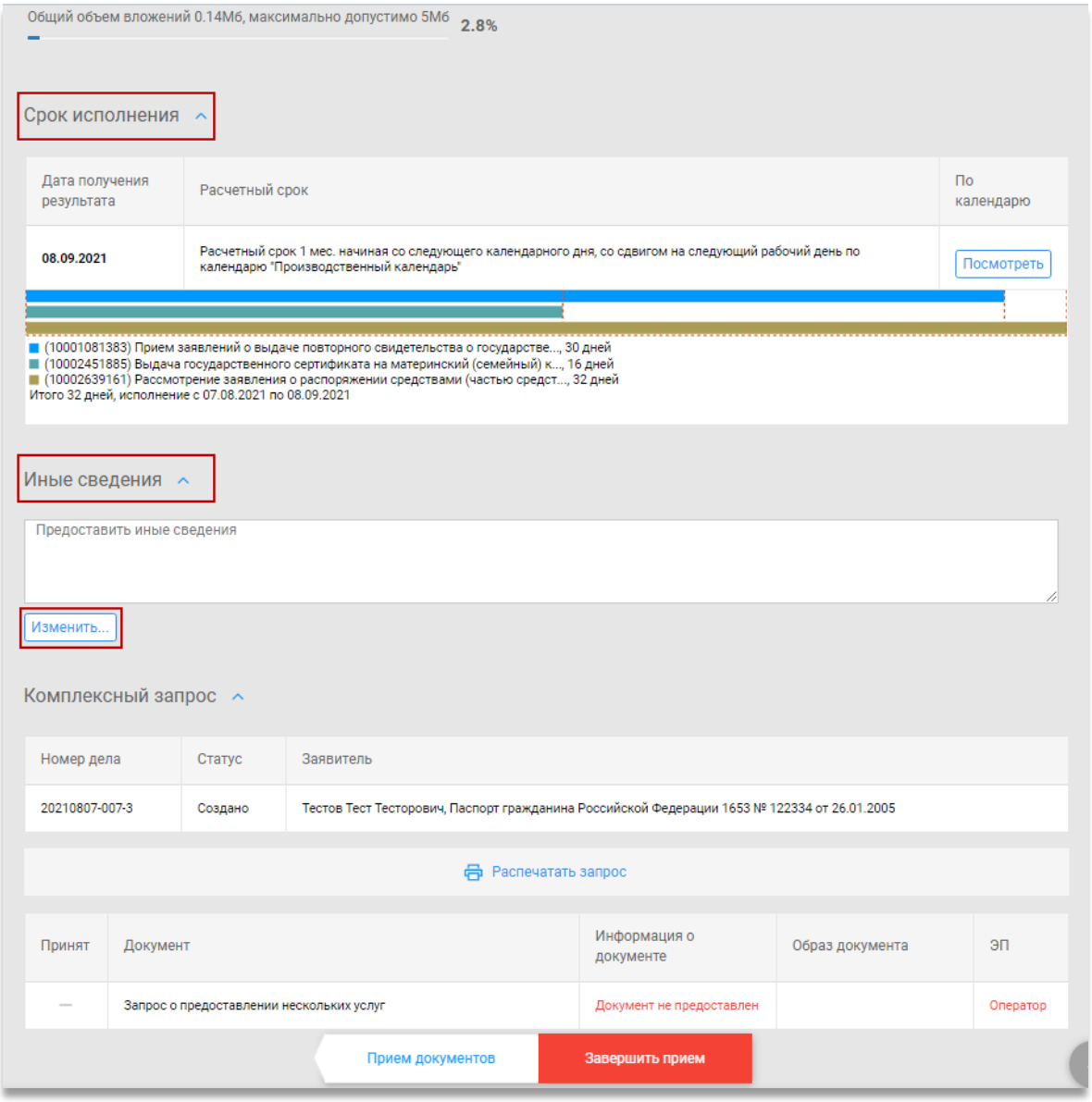


Рисунок 4.6.

При необходимости, введите иные сведения в соответствующее поле по кнопкам «**Изменить**» и «**Сохранить изменения**».

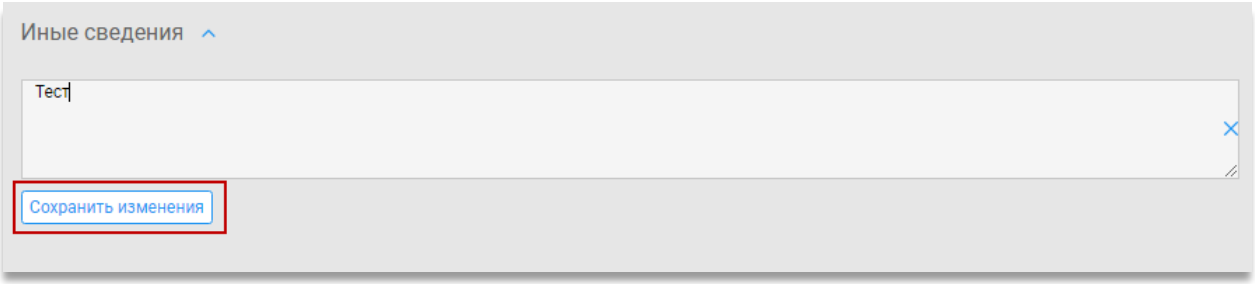


Рисунок 4.7.

По кнопке «**Распечатать запрос**», распечатайте и приложите подписанный запрос о предоставлении нескольких услуг, если нужно, подпишите ЭП (см.п. 3.2.4 Шаг 7. Завершение).

Внимание! По комплексному запросу печатается единый документ – Запрос о предоставлении нескольких услуг», в котором перечислены данные всех заявителей и участников заявлений, услуг в составе комплекса или выбранные произвольным образом, все принятые документы, необходимые по всем выбранным услугам, и прочая информация. Заявитель подписывает единый запрос и далее обращается только за получением результата.

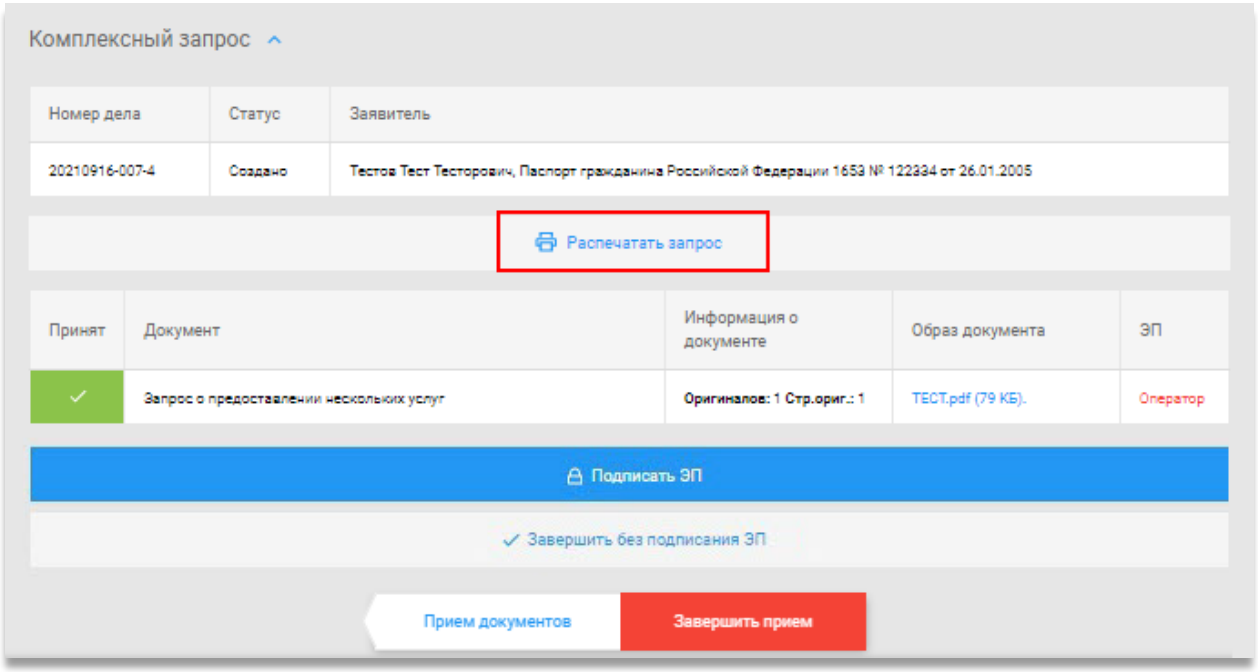


Рисунок 4.8.

После этого нажмите кнопку «**Завершить прием**» и подтвердите своё действие во всплывающем окне, нажав «**ОК**».

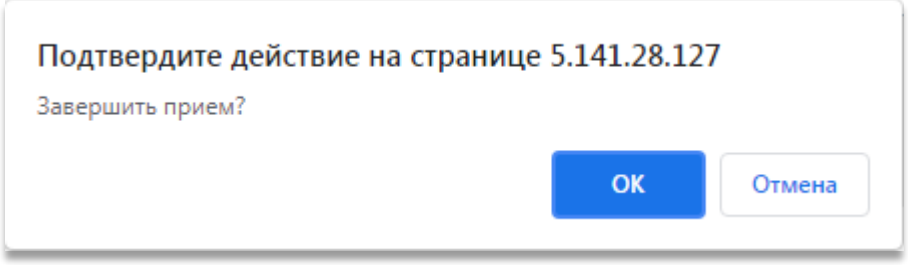


Рисунок 4.9.

Далее перейдите в карточку комплексного запроса, нажав на номер обращения.

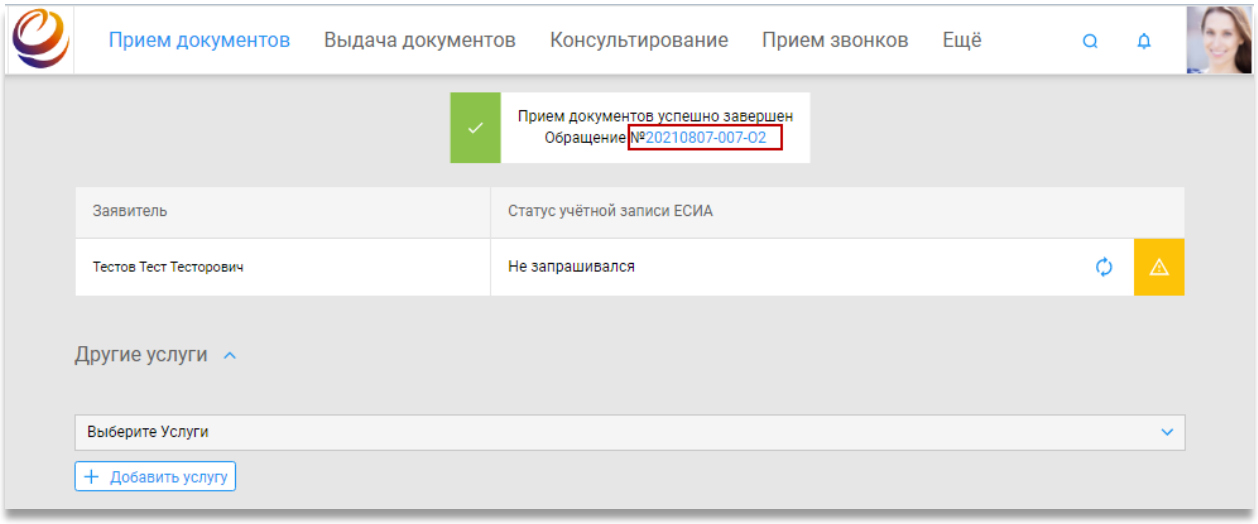


Рисунок 4.10.

Страница «Информация об обращении» состоит из следующих блоков:

– Общая информация;

– Диаграмма зависимостей и сроков входящих услуг;

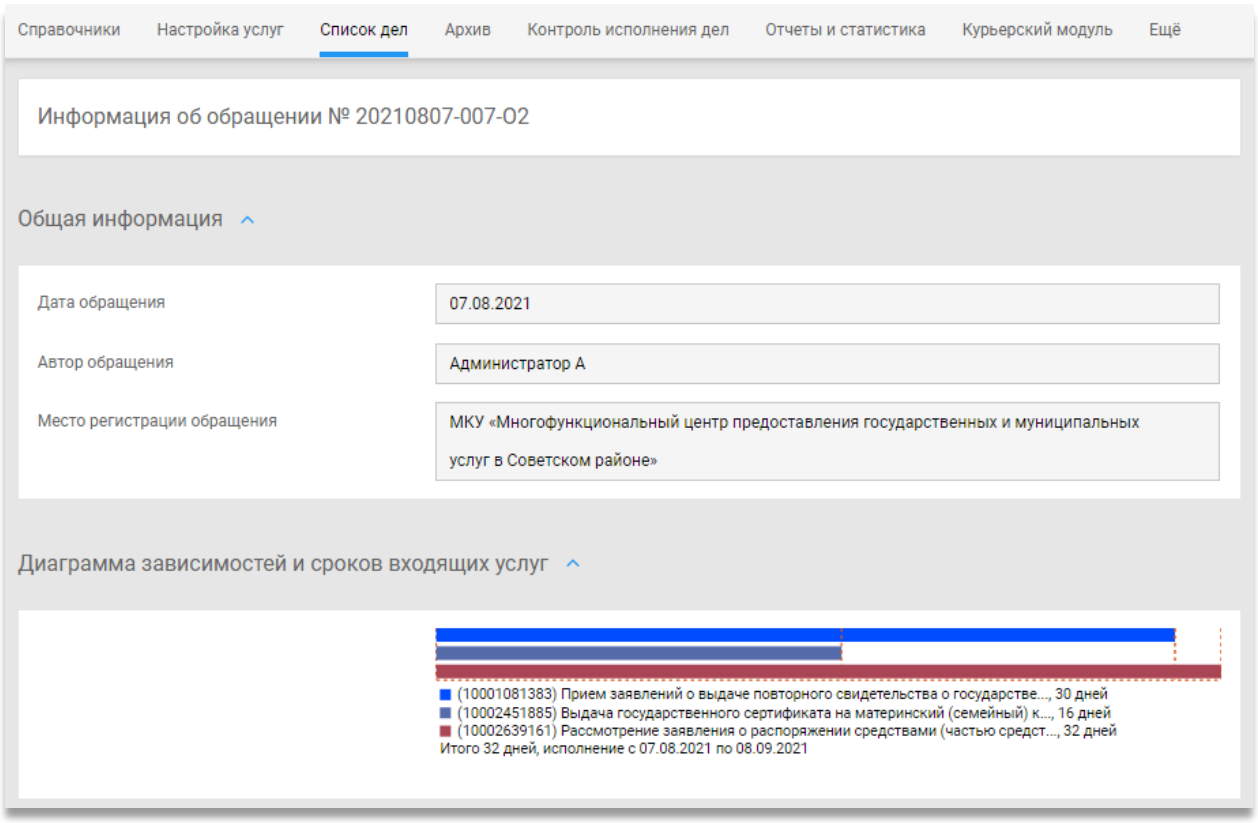


Рисунок 4.11.

– Дела, входящие в состав обращения;

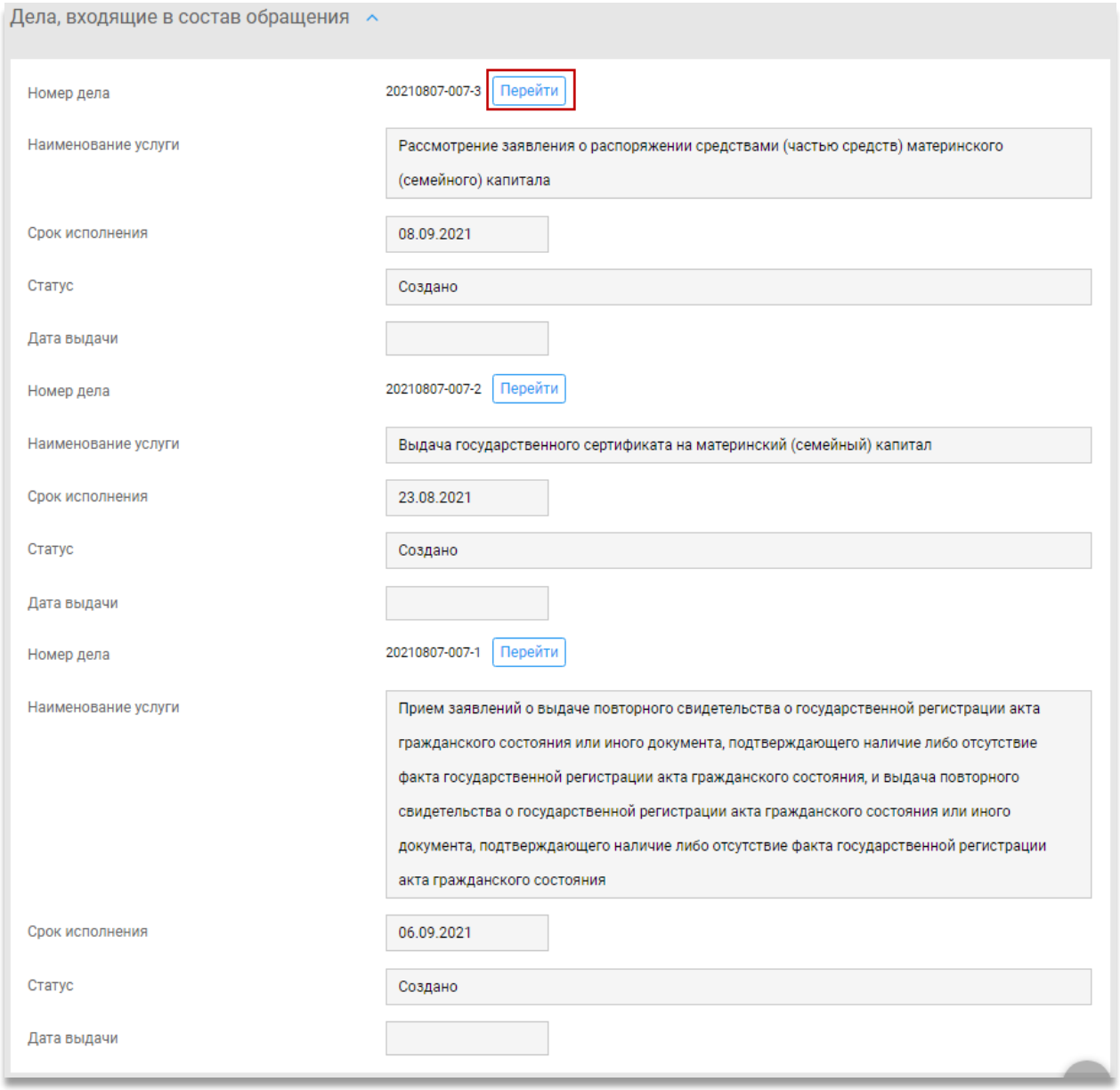


Рисунок 4.12.

– Обратившиеся;
– Документы, принятые у заявителя при приёме.

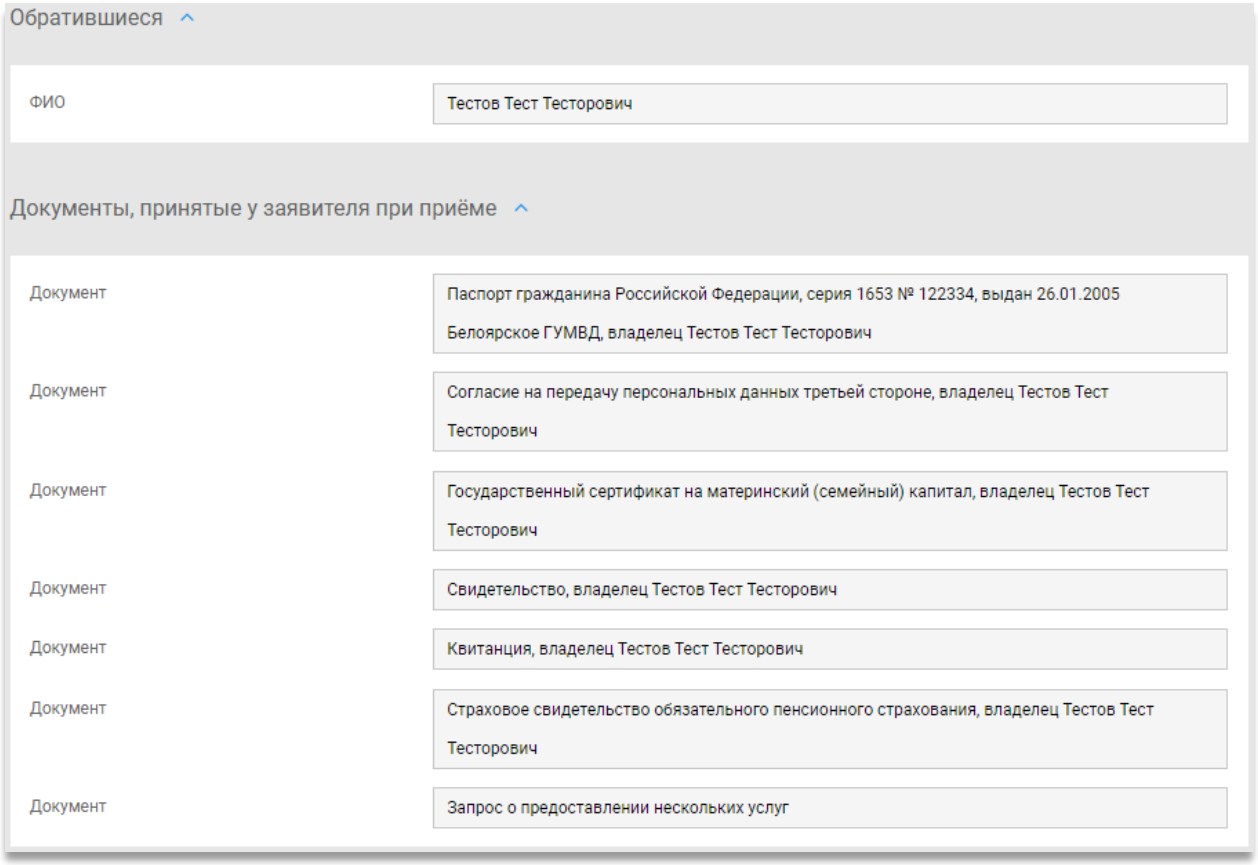


Рисунок 4.13.

В блоке «Дела, входящие в состав обращения» сформированы проекты дел (Рисунок 4.12). Для того, чтобы с каждым из дел комплексного запроса можно было работать, нажмите кнопку «**Перейти**» справа от услуги, которую необходимо принять.

Все данные, заполненные на шаге анкеты при приеме комплексного запроса автоматически подставляются на шаге «Анкета». Оператору лишь необходимо проверить данные, а в случае необходимости, внести в них корректировки (см. п. 3.2.4.1) Идентификация физического лица).

На шаге «Прием документов» проведите работу с документами, относящимися к данной услуге комплекса (см.п. 3.2.3 «Шаг 6. Прием

Перейдите на шаг «Завершить», приложите заявление, расписку, при необходимости – распечатайте квитанции, подпишите ЭП.

После этого нажмите кнопку «**Завершить прием**» и подтвердите своё действие во всплывающем окне, нажав «**ОК**».

Перейдите в карточку дела, нажав на номер дела.

В открывшемся окне нажмите кнопку «**Перейти**» справа от поля «Номер обращения», чтобы перейти в карточку комплексного запроса и повторите вышеописанные шаги по всем оставшимся услугам комплекса.

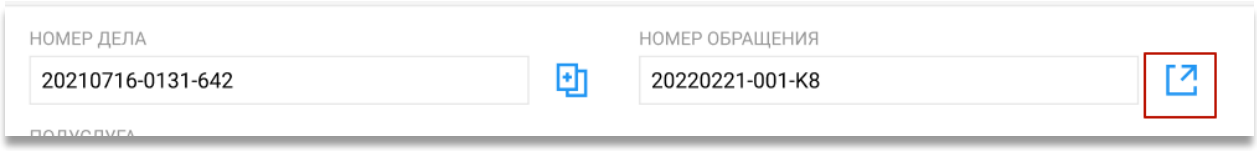


Рисунок 4.14.

4.2. Прием комплексного запроса с произвольными услугами

Для приема комплексного запроса необходимо перейти в режим «**Прием документов**». Выберите услуги, которые необходимо предоставить в рамках комплексного запроса и нажмите на поле «Услуг выбрано».

В открывшемся списке услуги можно поменять местами, прижав левой кнопкой

Кнопка справа от названия первой услуги, позволяет принять услуги в составе комплекса, кнопка - принять последовательно.

Нажмите кнопку , чтобы перейти на шаг «Конфигуратор комплекса». На данном шаге серым цветом отображаются услуги, от которых зависят выбранные ранее услуги. Если необходимо, через чекбокс выберите эти услуги для дальнейшего приема.

Внимание! В случае, если выбрана услуга, которая НЕ МОЖЕТ быть предоставлена в рамках комплексного запроса, то система предложит принять данную услугу отдельно, сразу после приема комплексного запроса.

После этого перейдите на шаг «Информация об услуге».

Кнопка  раскрывает панель с информацией об услуге, если услуга платная, распечатайте квитанции по услуге (см.п. 3.2.3 Шаг 2. Информация об

На шаге «Идентификация заявителя» введите идентификационные данные заявителя (см.п. 3.2.4 Шаг 3. Идентификация).

С помощью кнопки «**Изменить состав услуг**» можно изменить состав услуг комплексного запроса, для этого снимите чекбокс с ненужной услуги и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Далее перейдите на шаг «Анкета» и последовательно пройдите по всем шагам запроса см. 4.1 «Прием услуг по преднастроенным комплексам»

4.3. Выдача комплексных запросов

Выдачу результатов услуг комплексного запроса заявителю возможно осуществить двумя способами:

1) Обычным способом, с поиском по номеру дела см. 3.4 «Выдача документов»;

2) С поиском по номеру обращения, тогда система выведет список дел, входящих в комплексный запрос, имеющих статус «*Готово к выдаче*».

Нажмите кнопку «**Выдать результат**» у первого дела, откроется информация по заявлению. Далее осуществите выдачу согласно п. 3.4 «Выдача документов».

Когда выдача по первому делу будет завершена, в открывшемся окне система выведет в отдельном блоке список готовых к выдаче дел текущего заявителя.

Перейдите к выдаче следующего дела, нажав кнопку «**Выдать результат**».

5. Функции контролера

В данном модуле контролер просматривает информацию по делам имеет возможность проставлять оценку качества обслуживания, делать межведомственные запросы и просматривать протокол совершенных над делом действий. Также при наличии роли «Контролер», имеется возможность дать пользователю право - «Установка произвольного статуса Дела».

5.1. Список дел

Зайдите в меню «Управление», из списка модулей выберите «Список дел». Чтобы просмотреть информацию по заявлениям выполните действия, аналогичные прописанным в п. 3.7 настоящего руководства.

Если контролер обнаружил ошибку в заявлении, то он может передать дело на доработку оператору, изменив статус в карточке дела на «*На доработку*».

1. Для создания запроса откройте нужное дело, зайдите во вкладку нужного запроса (см. Рисунок 5.1).

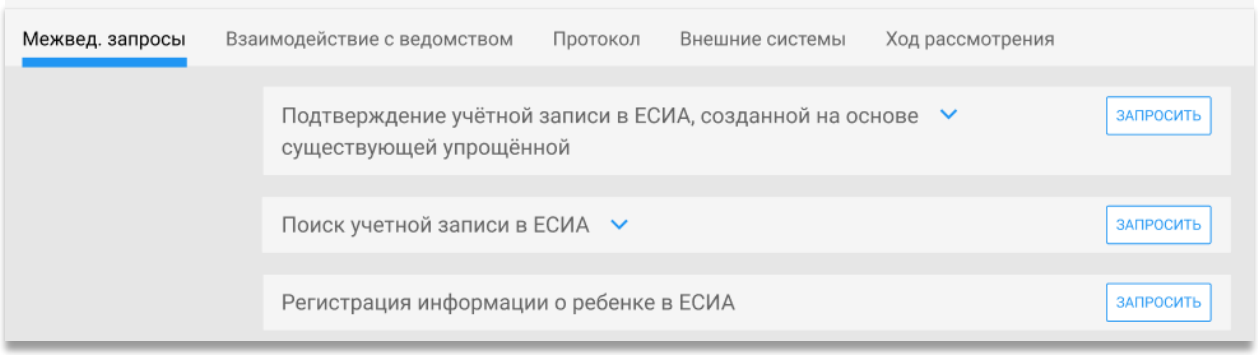


Рисунок 5.1.

В форме запроса необходимо вписать недостающие значения в поля и нажать кнопку «**Отправить**».

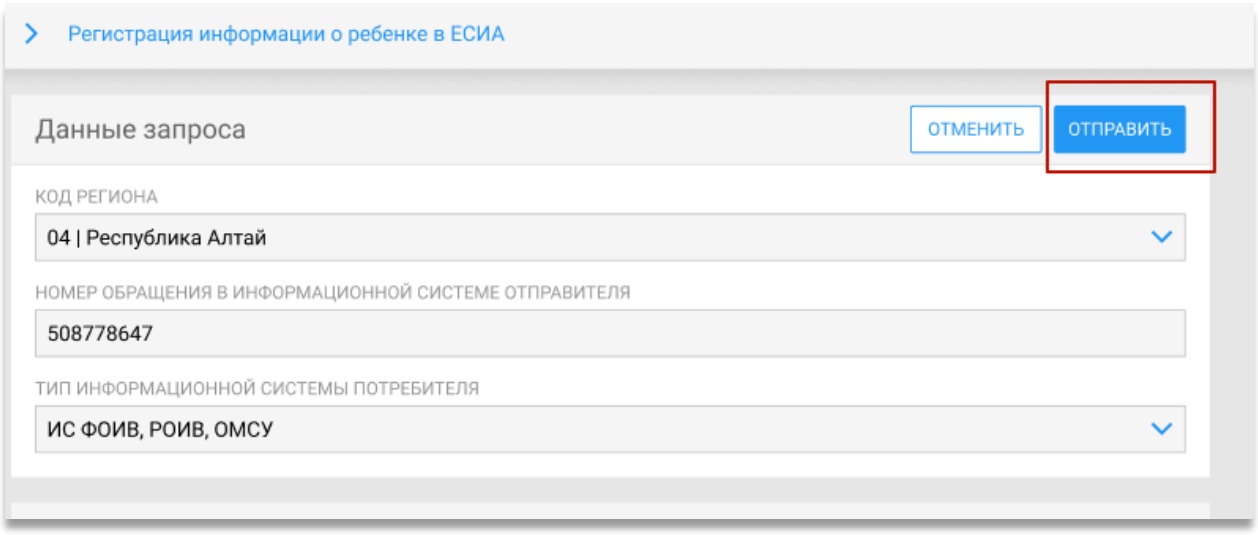


Рисунок 5.2.

2. Заявления, имеющие статус «*Готово к передаче в ведомство*» могут быть переданы в ведомство в электронном виде (если ведомство – адресат технически готово). Для того чтобы передать в ведомство, нужно на закладке «**Взаимодействие с ведомством**» нажать кнопку «**Передать в ведомство**». Дело в электронном виде попадет в информационную систему ведомства и зарегистрируется, после чего выведется журнал взаимодействия с ведомством, в котором будут отражаться все операции с делом.

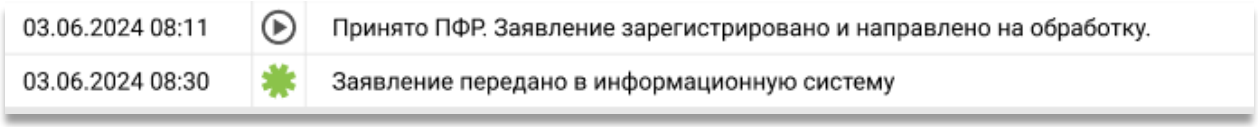


Рисунок 5.3.

Внимание! При передаче дела в ФНС по услуге «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств», перед отправкой система проводит проверку прикрепленных файлов и если файл был прикреплен в формате .pdf, то при формировании транспортного контейнера он будет сконвертирован в .tiff, при этом выйдет дополнительное окно для подписания таких файлов.

3. Просмотр действий, совершенных над заявлением, отображается на вкладке «Протокол».

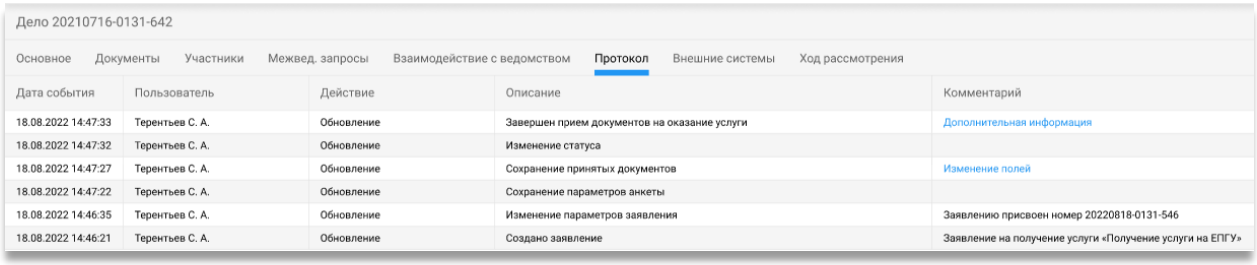


Рисунок 5.4.

После получения результата оказания услуги, заявитель может дать оценку качеству обслуживания, ответив на ряд вопросов на терминале электронной очереди. Результаты опроса сохранятся в АИС, а карточка дела попадет в пункт «Для отправки в МГКУ» модуля «Контроль исполнения дел».

5.2. Архив

Для входа в модуль нажмите в списке меню слева ссылку «Архив», находясь в окне «Управление». В данный модуль попадают дела со статусом «*Передано в архив*» и контролер может просмотреть их. Кнопки «**Поиск**» и «**Расширенный поиск**» открывают поисковое поле и фильтр расширенного поиска, соответственно.

Поиск в Архиве осуществляется по следующим критериям:

– Каталог – выберите год архива (2023, 2022 и т.д.);
– ФИО/наименование;
– Отношение к делу;
– Категория заявителя;
– МФЦ;
– Дела приняты;
– Услуга;
– Уровень услуги.

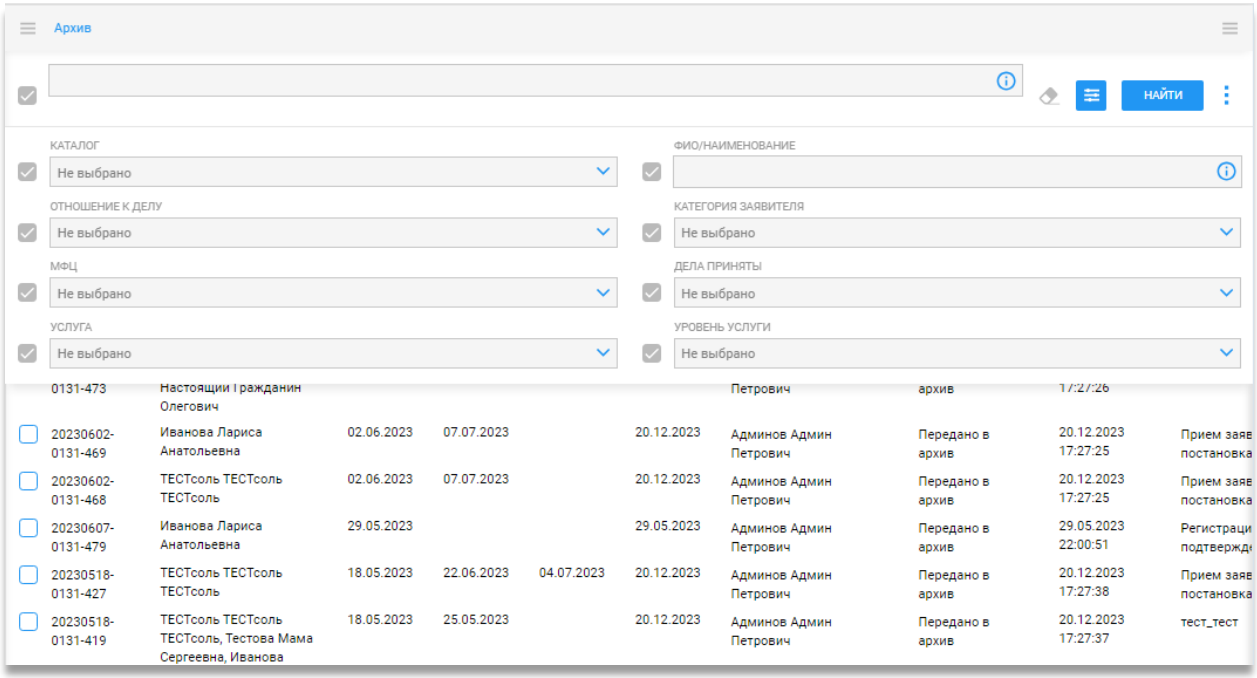


Рисунок 5.5.

Отметьте нужное дело в списке галочкой, станут активными кнопки: «**Распечатать**», «**Распечатать по шаблону**», «**Сохранить все (.CSV)**».

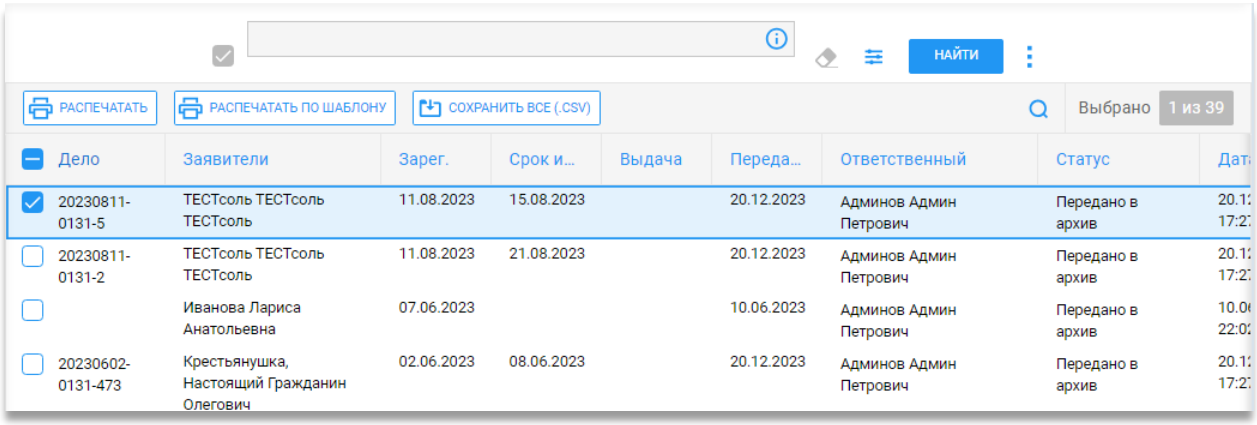

НАЙТИ
РАСПЕЧАТАТЬ
РАСПЕЧАТАТЬ ПО ШАБЛОНУ
СОХРАНИТЬ ВСЕ (.CSV)
Выбрано 1 из 39
Дело
Заявители
Зарег.
Срок и...
Выдача
Переда...
Ответственный
Статус
20230811-0131-5
ТЕСТсоль ТЕСТсоль ТЕСТсоль
11.08.2023
15.08.2023
20.12.2023
Админов Админ Петрович
Передано в архив
20230811-0131-2
ТЕСТсоль ТЕСТсоль ТЕСТсоль
11.08.2023
21.08.2023
20.12.2023
Админов Админ Петрович
Передано в архив
Иванова Лариса Анатольевна
07.06.2023
10.06.2023
Админов Админ Петрович
Передано в архив
20230602-0131-473
Крестьянушка, Настоящий Гражданин Олегович
02.06.2023
08.06.2023
20.12.2023
Админов Админ Петрович
Передано в архив

Рисунок 5.6.

5.3. Контроль исполнения дел

Для перехода в модуль зайдите в меню «Управление», и из списка модулей выберите «Контроль исполнения дел». Данный модуль предназначен для просмотра информации о статусе дела, а также для контроля за исполнением этих дел.

На вкладке «Мои дела» представлены те дела, в которых текущий пользователь АИС МФЦ назначен ответственным за текущий статус дела. На вкладке «Все дела» отображаются все дела.

Модуль представлен в виде разделов, наименования которых говорят о статусе дела, а рядом с наименованием указано количество дел (см. Рисунок 5.7).

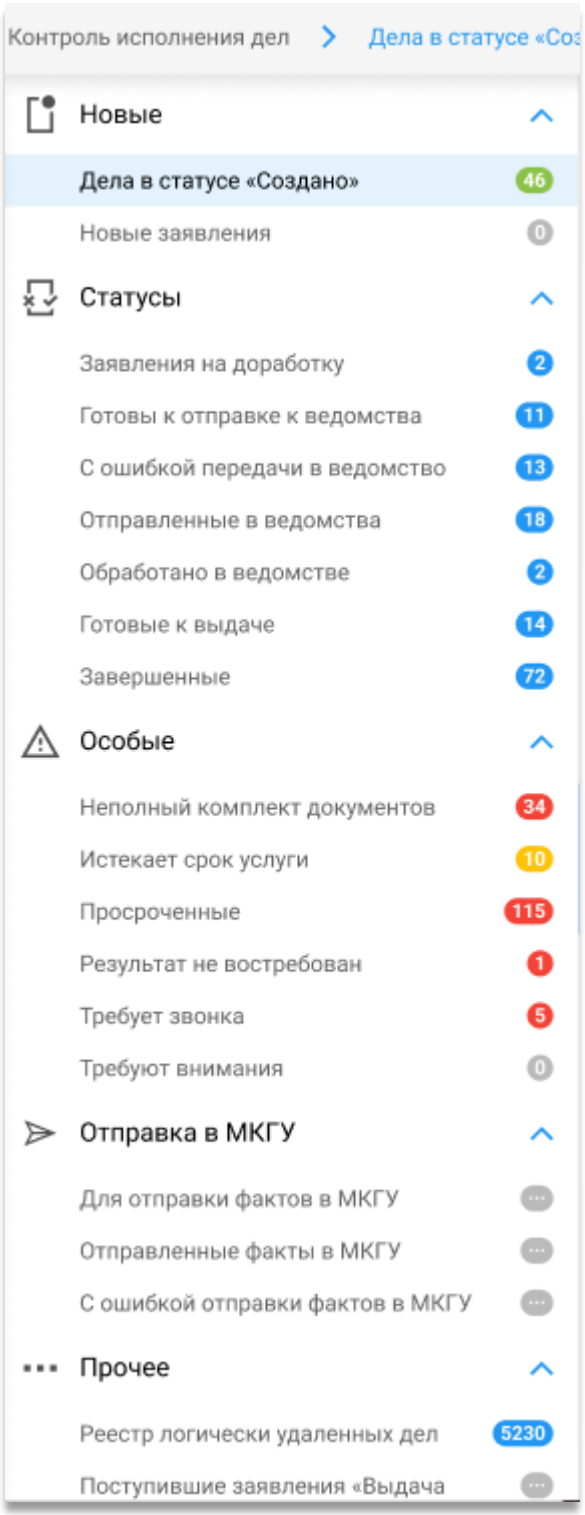


Рисунок 5.7.

1. В раздел «Новые заявления» попадают заявления, которые были созданы сегодня – независимо от текущего статуса.

2. В разделе «Отправленные в ведомства» находятся дела со статусом «*Передано в ведомство*» независимо от типа интеграции.

3. В раздел «Дела в статусе “Создано”» попадают заявления, которые получили статус «*Создано*».

4. В раздел «Заявления на доработку» переходят дела, которые требуют каких-либо исправлений и им присвоен статус «*На доработку*».

В данном случае ответственный пользователь должен открыть дело и внести требуемые изменения. Процесс доработки дела осуществляется также, как прием документов – начиная с шага идентификация заявителя. Отличие доработки дела от приема документов заключается в отсутствии кнопки «**Прервать прием**». Это сделано для того, чтобы блокировать возможность случайно удалить дело.

5. В раздел «С ошибкой передачи в ведомство» переходят дела, со статусом «Готово к передаче в ведомство», у которых текущий статус электронного взаимодействия «Технический сбой» (любые ошибки электронной передачи).

6. В раздел «Готовы к отправке в ведомства» переходят дела, которым присвоен статус «*Готово к передаче в ведомство*» независимо от типа интеграции.

7. В разделе «Готовые к выдаче» содержатся дела со статусом «*Готово к выдаче*».

8. В раздел «Завершенные» попадают дела работа по которым завершена со статусами «*Закрыто*» или «*Аннулировано*».

9. В разделе «Обработано в ведомстве» находятся дела со статусом «*Обработано в ведомстве*» независимо от типа интеграции.

10. В раздел «Требуют внимания» попадают дела у которых после присвоения статуса «*Готово к передаче в ведомство*» прошло более 24 часов.

При нажатии на тот или иной раздел открывается перечень дел. При этом есть возможность отфильтровать список по одному из критериев (см. Рисунок 5.8): название услуги, дата регистрации заявления, срок исполнения, номер дела, ответственный сотрудник. Нажав на номер дела, можно просмотреть

информацию по нему, отредактировать статус, изменить ответственного пользователя и ведомство.

11. В разделе «Неполный комплект документов» содержится перечень дел, по которым принят неполный комплект документов.

12. В разделе «Истекает срок услуги» содержится список дел, у которых скоро (в течении 4х дней) подходит расчетный срок оказания услуги (срок исполнения), а дело не перешло на этап выдачи.

13. В разделе «Просроченные» содержатся дела, которые были не исполнены в срок.

14. В разделе «Результат не востребован» содержатся дела, которые не были востребованы заявителем в срок и в РК дела проставлена галка «Результат не востребован».

15. В раздел «Требует звонка» попадают дела, по которым оператор поставил в РК отметку «Требуется звонок заявителю» (в том числе дела по которым на этапах настроен обзвон заявителя о начале или окончании этапа).

16. В раздел «Для отправки фактов в МГКУ» переходят завершенные дела (имеющие статус «*Выдача завершена*»), для которых заявитель дал оценку оказания услуги в терминале электронной очереди по которым должен быть передан факт в МКГУ.

Внимание! Дела (все или выборочно) можно отправить вручную до того, как пройдет автоматическая отправка.

17. В раздел «Отправленные факты в МКГУ» попадают дела, успешно доставленные в МКГУ после нажатия кнопки «**Отправить в МКГУ**» или автоматически[25].

[25] Система периодически, не реже 1 раза в час (в рабочее время) проверяет наличие дел, информация по которым должна быть передана в ИАС МКГУ. В случае успешной передачи пакета в ИАС МКГУ дело перемещается системой в раздел «Отправленные в МКГУ». В случае неудачной попытки передачи пакета в ИАС МКГУ данное дело перемещается системой в раздел «С ошибкой отправки в МКГУ», с указанием причины ошибки.

18. В разделе «С ошибкой отправки фактов в МКГУ» содержатся дела, которые отправлялись в МКГУ, но были возвращены из-за каких-либо ошибок. Текст ошибки приводится в последнем столбце.

Внимание! Дела (все или выборочно) можно перевести на отправку вручную после устранения причины возникновения ошибки.

19. В раздел **«**Реестр логически удалённых дел**»** попадают дела, удаленные нажатием на кнопку «**Удалить**» в основном окне дела. В этом разделе можно просмотреть и удалить дело полностью (физически), для этого необходимо открыть дело из раздела **«**Реестр логически удалённых дел**»** и нажать кнопку «**Удалить физически**».

20. В раздел «Поступившие заявления “Выдача архивных справок” (ф9)» попадают дела зарегистрированные по запросам граждан с регионального портала на выдачу архивных справок и требующие обработку оператора.

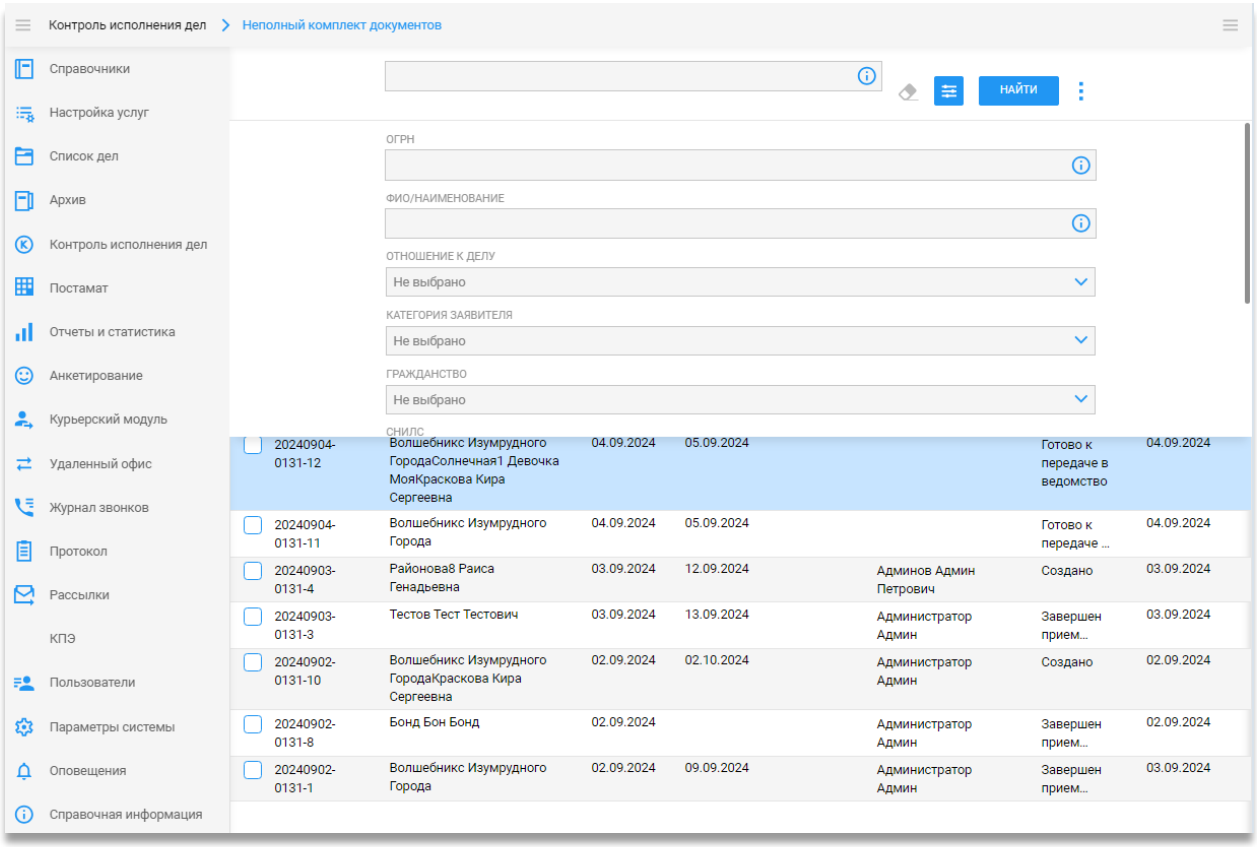


Рисунок 5.8.

Кнопки «**Поиск**»  и «**Расширенный поиск**»  открывают поисковое поле и фильтр расширенного поиска, соответственно.

Поиск в разделе осуществляется по следующим критериям:

– ОГРН;
– ФИО/наименование;
– Отношение к делу;
– Категория заявителя;
– Гражданство;
– СНИЛС;
– ИНН;
– Дела приняты;
– Зарегистрированы.

5.4. Отчеты и статистика

В данном модуле контролер может составить и просмотреть отчеты по зарегистрированным делам.

В разделе «Отчеты и сводки по исполнению дел» располагаются три стандартных отчета, перейти к формированию которых можно нажатием на соответствующие кнопки. А также в этом разделе есть кнопка «**Перейти к администрированию отчетов**», которая позволяет выполнять более широкий перечень действий по статистике и анализу.

В разделе «Пользовательские отчеты» располагаются отчеты необходимые для работы контролеров, технологов, операторов. Отчеты предназначены для сбора статистических данных по услугам, по делам и т.д.

По кнопке «**Добавить**» можно создать новый отчет, по кнопке «**Редактировать**» - отчет можно перевести в режим редактирования и произвести следующие действия:

- деактивировать,
- изменить,
- редактировать форму,

- выбрать шаблоны печатных форм,
- удалить.

Более подробно создание пользовательских отчетов описано в «Руководстве прикладного программиста».

5.5. Курьерский модуль

Курьерский модуль предназначен для ведения реестров документов или описей дел на отправку в ответственное ведомство или получение из ответственного ведомства, информирование ведомства, а также для передачи д

е Для начала работы с модулем курьера перейдите в меню «Управление» - пункт «Курьерский модуль».

Кнопки «**Поиск**»  и «**Расширенный поиск**»  открывают м поисковое поле и фильтр расширенного поиска, соответственно.

е

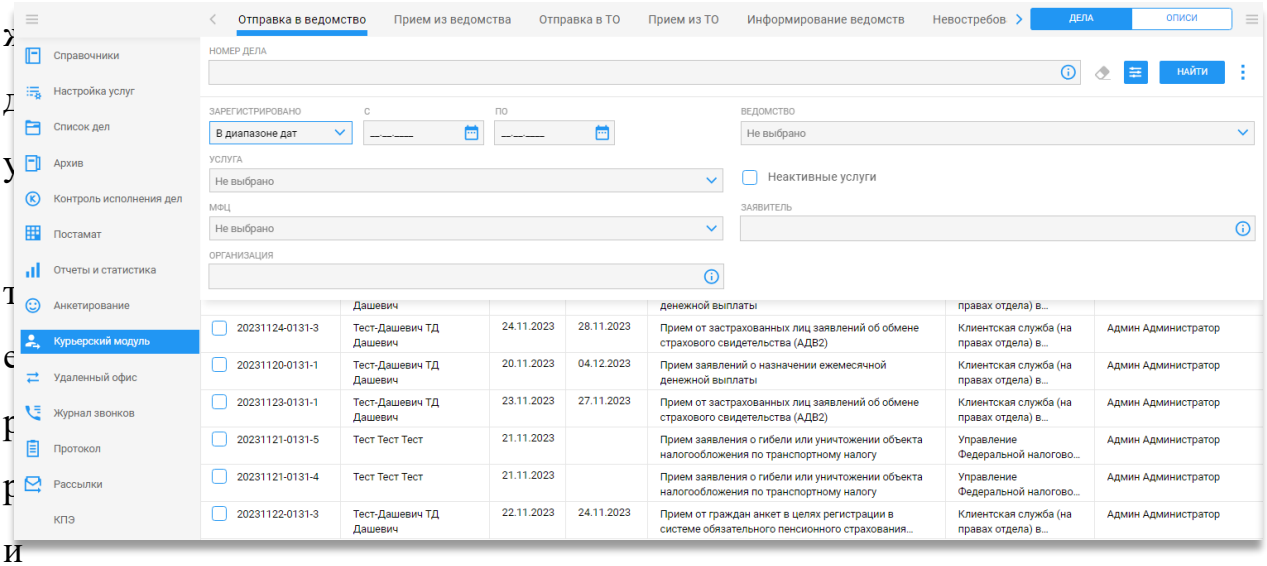


Рисунок 5.9.

5.5.2. Отправка дел (передача дел во внешние ведомства)

1) Отправка документов

Вкладка «Отправка в ведомство»

На вкладке «Отправка в ведомство» сотрудник может производить поиск дел и формировать описи на отправку в ведомства. В данном окне отображаются все дела со статусом «*Готово к передаче в ведомство*».

Для поиска дела, подлежащего отправке в ведомство, установите в полях фильтра *номер дела, дату регистрации дела* и выберите *ведомство-адресат*. В списке ведомств отображаются только те ведомства, которые фигурируют в заявлениях, находящихся в текущем списке. Также можно указать *услугу*, выбрать *МФЦ*, заявителя или организацию.

Внимание! При установке флага «Неактивные услуги», появится возможность выбрать из списка также деактивированные услуги и система произведёт поиск дел, которые, в том числе, были созданы с использованием данных услуг.

Внимание! Услуги, в настройках которых не установлен флаг «Не отправлять в бумажном виде при отправке в ведомство» (см. «Руководство администратора») и которые участвуют в электронной передаче в ведомство, дела в статусе «*Передано в ведомство*» доступны для формирования описи на отправку.

Затем нажмите «**Найти**». Ниже отобразятся результаты поиска.

Необходимо проставить галочки напротив дел, подлежащих включению в опись, и нажать кнопку «**Новая опись**».

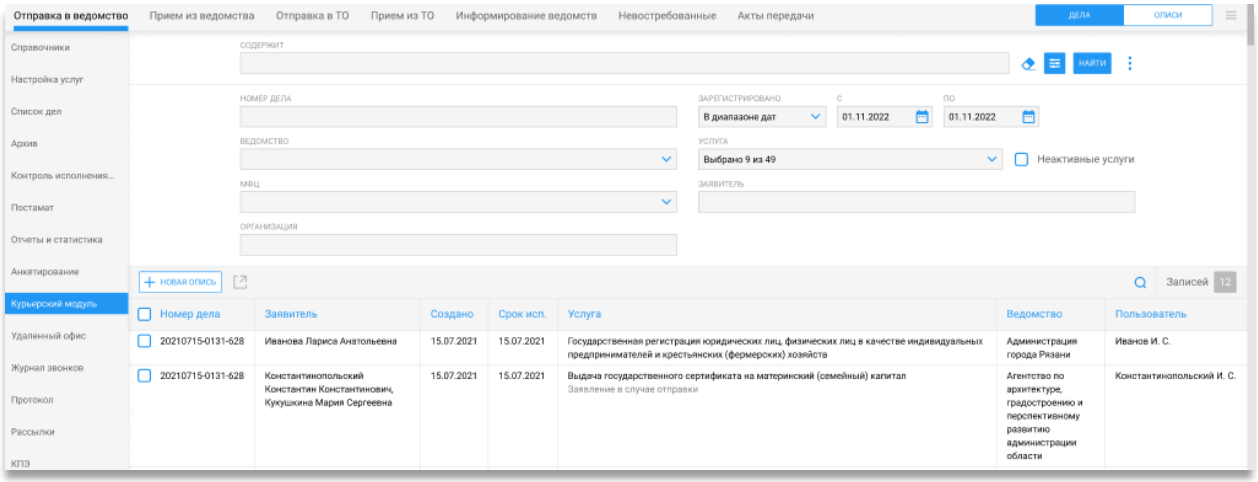


Рисунок 5.11.

В открывшемся окне на вкладке «Опись» доступны следующие операции:

– Удалить дело из описи - кнопка 

Сформировать» опись.

При нажатии на кнопку формируется файл описи дел в формате .docx. Статус сформированных описей «*Открытая*». Если опись ни разу не распечатывалась (ни разу не формировался файл для печати), статус у описи остается «*Черновик*» (в случае, если опись не была сохранена с другим статусом).

Форма описи зависит от выбранного шаблона печати. Два примера шаблона описи продемонстрированы на рис. 5.12. Сформированный файл доступен для редактирования и печати.



Государственное казенное учреждение Калининградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Опись корреспонденции № 20150701/97, направленной с курьером

Количество отправлений: 1

№	Регистрационный номер дела	Адресат	Адрес доставки и данные заследующи	Роспись и ФИО получателя корреспонденции	Дата и время получения корреспонденции	QR-код дела
1	20150701/001/З	ИЦ УМВД России по Калининградской области	Пл. Ленина, 12			

Сдал _____/ / Принял _____/ /

Дата передачи курьеру: «___»_____20__

Время передачи курьеру: __:__

Количество врученных адресату отправлений (прописью):

Опись и невручение адресату отправления получил _____/ /

Дата получения: «___»_____20__

Время получения: __:__

Реестр

Документов на отправку в ИЦ УМВД России по Калининградской области от Государственное казенное учреждение Калининградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

«01» июл 2015г.

№	Номер обращение	Заявитель	Дата регистрации обращения	Плановая дата подготовки документа	Подпись
1	20150701/001/З	Иванов Иван Иванович	01.07.2015		

ИТОГО передано 1 комплектов

Саферов Олег Валерьевич, подпись_____01.07.2015

(ФИО специалиста МФЦ)

ИТОГО принято____комплектов

_____подпись_____

(ФИО специалиста УМВД России по Калининградской области)

Время очного оповещения курьера о своём прибытии: _____

Время начала принятия специалистом документов: _____

Подпись курьера_____ Подпись специалиста_____

Рисунок 5.12.

В сформировавшемся файле необходимо указать ФИО сотрудника, сдавшего документы, ФИО курьера, а также ФИО сотрудника, принявшего документы.

Сформированные описи отображаются на вкладке «Описи на отправку» окна «Курьерский модуль. Отправка документов».

Сохранить как закрытую» и «**Сохранить как отправленную**».

Нажатие на эти кнопки приводит к созданию описей с соответствующими статусами, без формирования файла для печати описи.

Сохранить».

Нажатие на эту кнопки приводит к созданию описей со статусом «*Черновик*», без формирования файла для печати описи.

Закрыть».

Нажатие на кнопку возвращает пользователя на вкладку «Дела на отправку», при этом опись переходит в блок «Описи на отправку» в статусе черновика.

Удалить опись».

Кнопка полностью удаляет опись из системы.

Вкладка «Протокол» содержит перечень всех действий, произведенных с текущей описью.

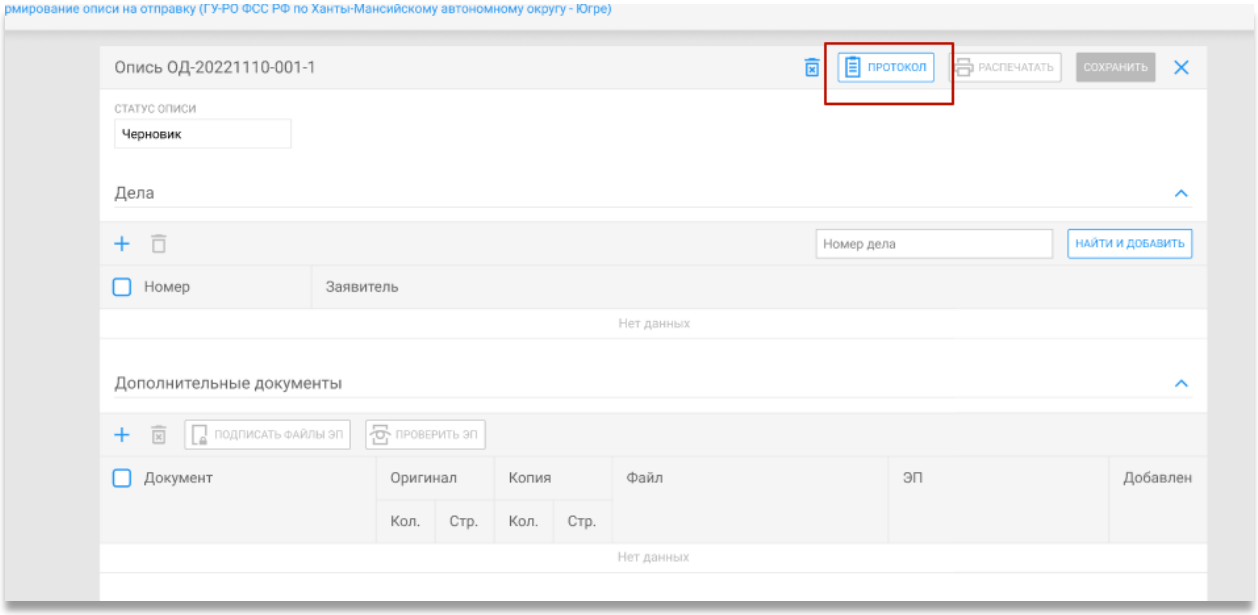


Рисунок 5.13.

Вкладка «Описи на отправку»

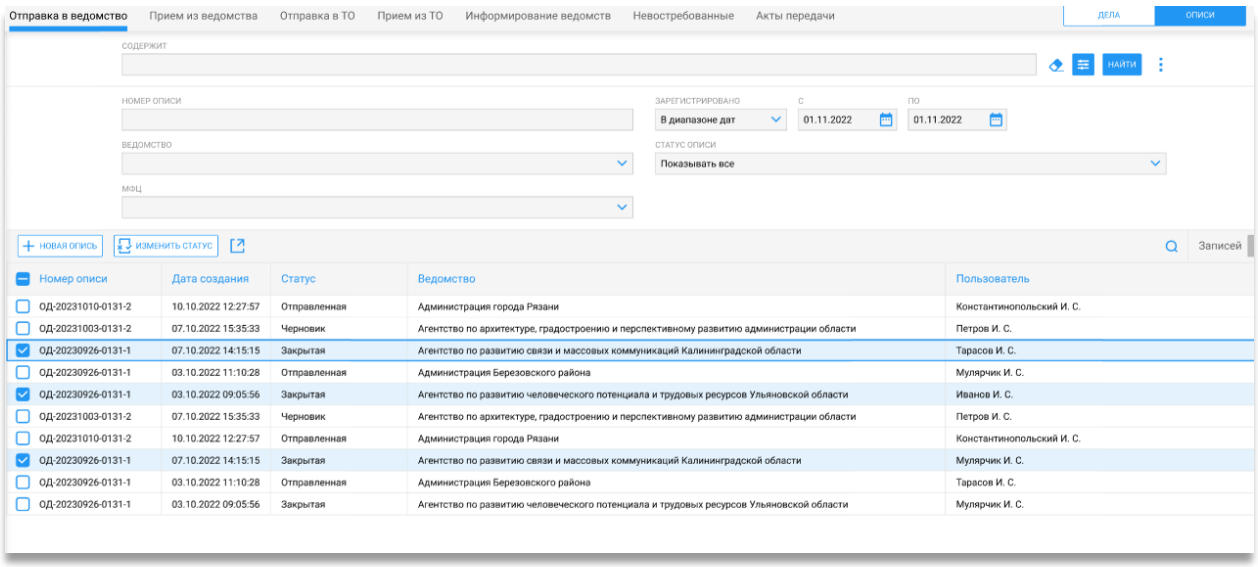


Рисунок 5.14.

На данной вкладке сотрудник может редактировать состав описей дел (имеющих статус «*Черновик*»).

После того, как печатная форма описи сформирована, опись получает статус «*Открыта*». Опись с таким статусом также доступна для редактирования.

Для редактирования описи нажмите на её номер, откроется следующее окно:

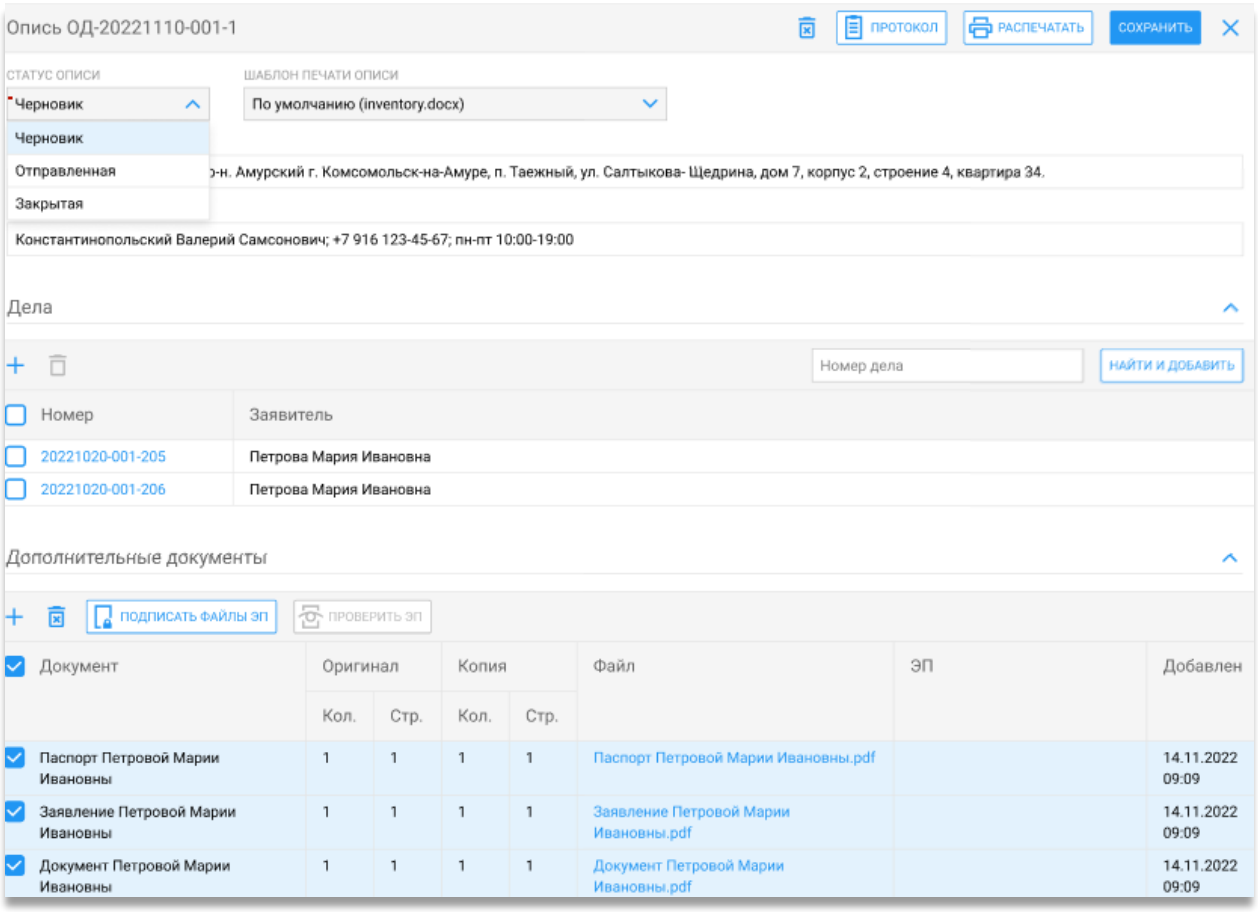


Рисунок 5.15.

В открывшемся окне на вкладке «Опись» возможны следующие действия:

– Добавить дело в опись с возможностью быстрого добавления электронных образов документов в конкретное дело.

Для этого необходимо вписать в строку «Номер дела» номер одного из дел со статусом «*Готово к отправке в ведомство*» (также заполнение Номера дела может выполняться с помощью сканера штрих-кода). Откроется страница данного дела, где необходимо прикрепить отсканированный образ документа;

– Удалить из текущей описи дело;

– Выбрать из выпадающего списка шаблон для печати описи в одноименном поле;

– Проверить подписи для дополнительных файлов в описи. Для этого нажать кнопку «**Проверить ЭП**», после чего откроется окно выбора файлов, подписи которых при необходимости можно проверить.

Вкладка «Протокол» содержит перечень всех действий, произведенных с текущей описью.

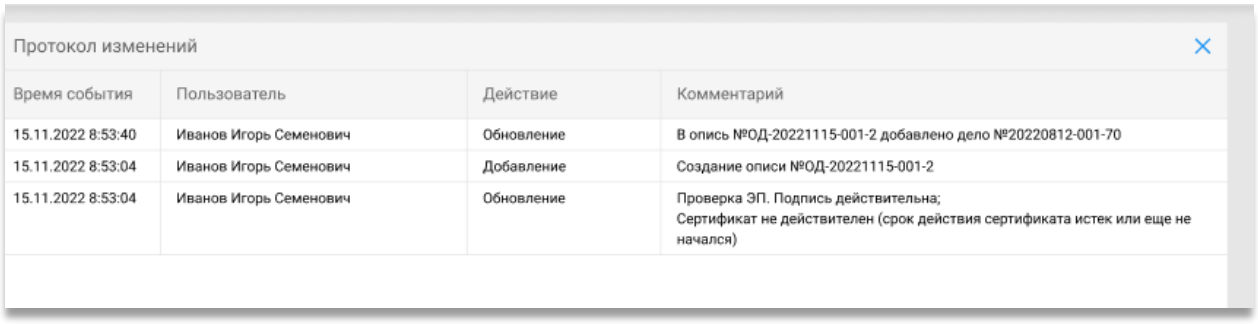


Рисунок 5.16.

Как только опись дел полностью сформирована и готова, ее необходимо закрыть для редактирования. Для этого выберите из выпадающего списка в колонке «Статус» значение «*Закрытая*» и нажмите кнопку «**Сохранить**» в правом верхнем углу.

Если, после возвращения из ведомства курьер привез дела, которых не было в текущей описи, или не привез часть дел, которые в описи были, контролер может изменить статус описи на «*Открытая*» и внести необходимые изменения, как описывалось выше. Когда все необходимые изменения будут внесены, необходимо изменить статус «*Отправленная*». В этот момент у всех дел, входящих в данную опись изменится статус на «*Обработано в ведомстве*».

Как только опись дел полностью сформирована и готова к отправке, ее необходимо закрыть для редактирования. Для этого выберите из выпадающего списка в колонке «Статус» значение «*Закрытая*» и нажмите кнопку **Сохранить**» в левом верхнем углу.

В описи со статусом «*Закрытая*» недоступны действия с делами, входящими в ее состав: удаление, добавление.

Закрытую опись можно открыть, снова поменяв статус на «*Открытая*».

После того, как опись дел отправлена (с курьером), необходимо изменить ее статус в системе на «*Отправленная*» и сохранить изменения. У всех дел, находящихся в данной описи изменится статус на «*Передано в ведомство*»

2) Получение документов

Вкладка «Прием из ведомства»

На вкладке «Получение из ведомства» сотрудник может производить поиск дел и формировать описи на получение из ведомства. В данном окне отображаются все дела со статусом «*Передано в ведомство*».

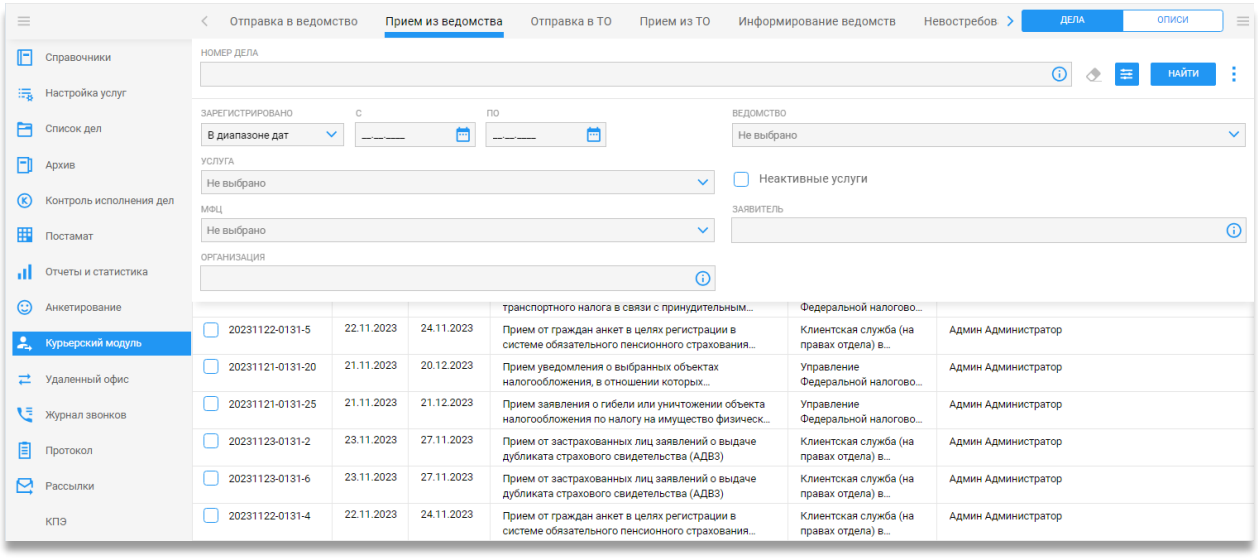


Рисунок 5.17.

Работа в данном окне аналогична работе, описанной в разделе

Вкладка «Описи на прием из ведомства»

На данной вкладке сотрудник может редактировать состав описей дел, имеющих статусы «*Черновик*» и «*Открытая*».

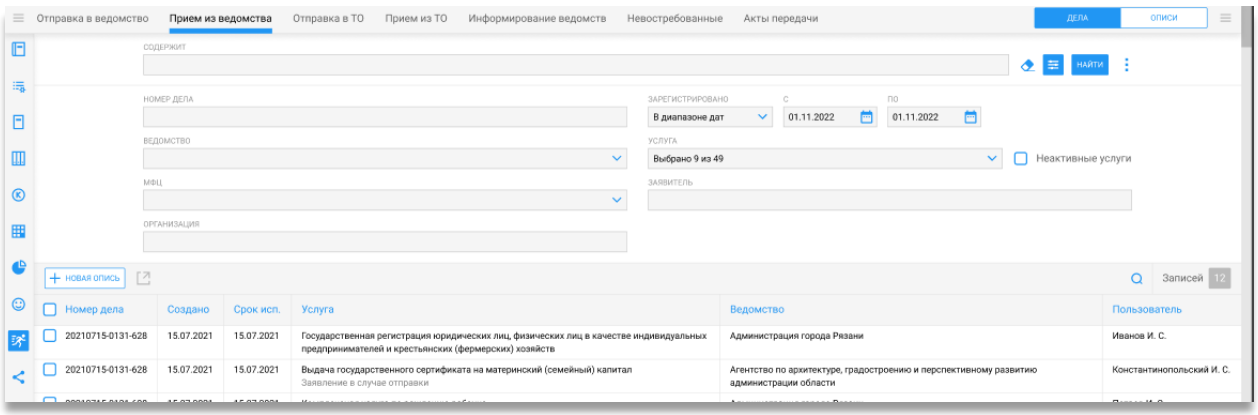


Рисунок 5.18.

Для перехода в режим редактирования выделите флагом нужною опись и нажми те кнопку «**Перейти**».

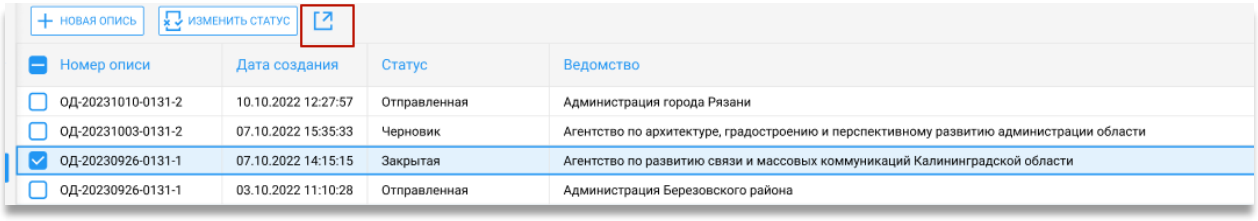


Рисунок 5.19.

В открывшемся окне возможны следующие действия:

– Добавить дело в опись с возможностью быстрого добавления электронных образов документов в конкретное дело.

Для этого необходимо поставить галочку в поле «Открывать дело», вписать в строку «Номер дела» номер одного из дел со статусом «*Передано в ведомство*» (так же заполнение Номера дела может выполняться с помощью сканера штрих-кода). Откроется страница данного дела, где необходимо прикрепить отсканированный образ документа.

В некоторых случаях система может выдать предупреждение о невозможности выполнения данного действия:

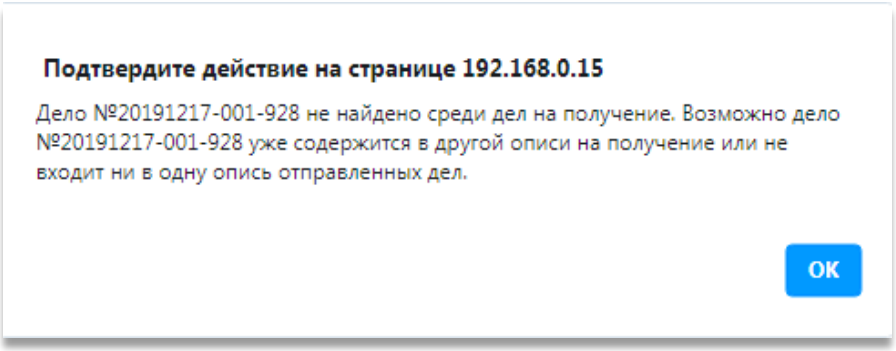


Рисунок 5.20.

– Добавить в текущую опись на получение ещё одно дело.

Для этого необходимо поставить галочку в поле «Проставлять отметку о возврате», вписать в строку «Номер дела» номер одного из дел со статусом «*Передано в ведомство*» (так же заполнение Номера дела может выполняться с помощью сканера штрих-кода);

– Отмечать дела, которые вернулись из ведомства.

Т.к. перечень возвращенных дел может быть меньше перечня в описи на получение, необходимо проставить галочки в столбце «Возвращено из ведомства» напротив тех дел, которые были привезены курьером из ведомства;

– Проверить подписи для дополнительных файлов в описи. Для этого нажать кнопку «**Проверить ЭП**», после чего откроется окно выбора файлов, подписи которых при необходимости можно проверить.

Как только опись дел полностью сформирована и готова, ее необходимо закрыть для редактирования. Для этого выберите из выпадающего списка в колонке «Статус» значение «*Закрытая*» и нажмите кнопку «**Сохранить**» в правом верхнем углу.

Если, после возвращения из ведомства курьер привез дела, которых не было в текущей описи, или не привез часть дел, которые в описи были, контролер может изменить статус описи на «*Открытая*» и внести необходимые изменения, как описывалось выше. Когда все необходимые изменения будут внесены, необходимо изменить статус «*Отправленная*». В этот момент у всех дел, входящих в данную опись изменится статус на «*Обработано в ведомстве*».

3) Информирование ведомств

Данные дел, для которых предусмотрен и настроен сервис информирования в электронном виде, при получении статуса «*Информирование ведомства*», по нажатию кнопки «**Передать результат**», автоматически отправляются в ведомство через СМЭВ. Если ведомству помимо электронного оповещения необходимо информирование в бумажном виде, то данные дела (со статусом «*Информирование ведомства*») опадают в курьерский модуль в раздел «Дела для информирования». Если отправленного запроса достаточно – статус меняется вручную на «*Информирование завершено*».

Вкладка «Дела на информирование»

На вкладке «Дела на информирование» сотрудник может производить поиск дел и формировать описи на информирование ведомства. В данном окне отображаются все дела со статусом «*Информирование ведомства*».

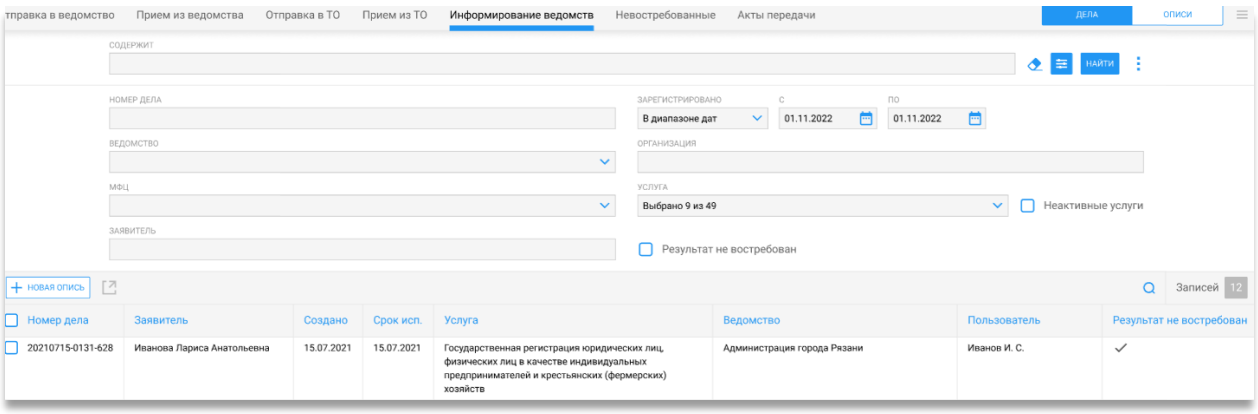


Рисунок 5.21.

Работа в данном окне аналогична работе, описанной в разделе «Отправка документов».

В структуру модуля добавлено поисковое поле «Результат не востребован» и одноименный столбец в таблицу (см.п. 3.6).

Вкладка «Описи для информирования»

Вкладка «Описи для информирования» содержит все сформированные/созданные описи для информирования ведомств.

Работа в данном окне аналогична работе, описанной в разделе «Отправка документов».

Вкладка «Дела невостребованные»

Вкладка «Дела невостребованные» содержит все дела, в которых стоит галка «Результат не востребован» (см.п.), со статусами «*Возвращено в ведомство*», «*Отправлено почтой*», «*Готово к выдаче*».

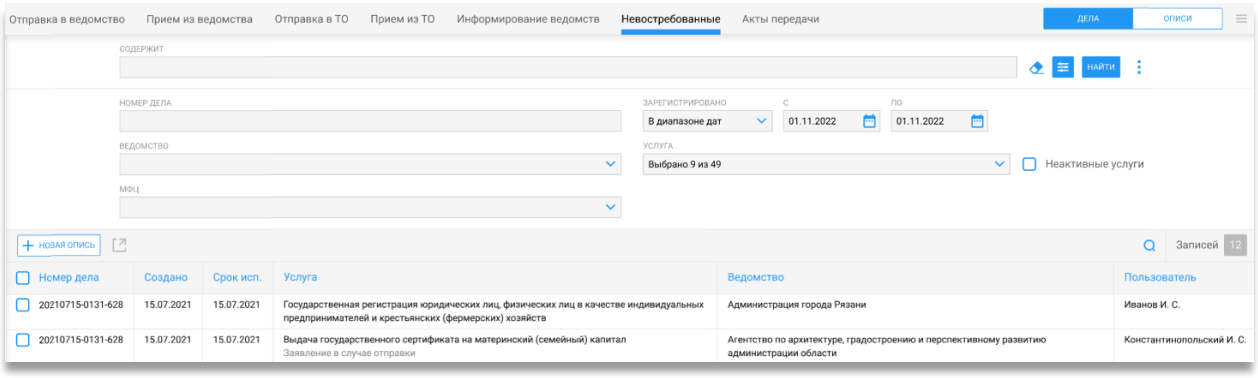


Рисунок 5.22.

Работа в данном окне аналогична работе, описанной в разделе

Вкладка «Описи невостребованные»

Вкладка «Описи невостребованные» содержит описи, имеющие тип «Невостребованная», т.е. сформированная из невостребованных дел с вкладки «Дела невостребованные» в курьерском модуле.

Работа в данном окне аналогична работе, описанной в разделе

5.5.3. Внутренняя передача

1) Общая информация

Механизм внутренней передачи дел реализован для возможности фиксировать передачу дел между территориальными отделами подразделения МФЦ.

Функционал внутренней передачи дел реализован в виде дополнительных закладок в рамках модуля «Курьерский модуль».

Для активации доступа пользователю к данным закладкам необходимо в учётной записи пользователя, в разделе «Параметры курьерского модуля» проставить галку «Отобразить закладки внутренней передачи».

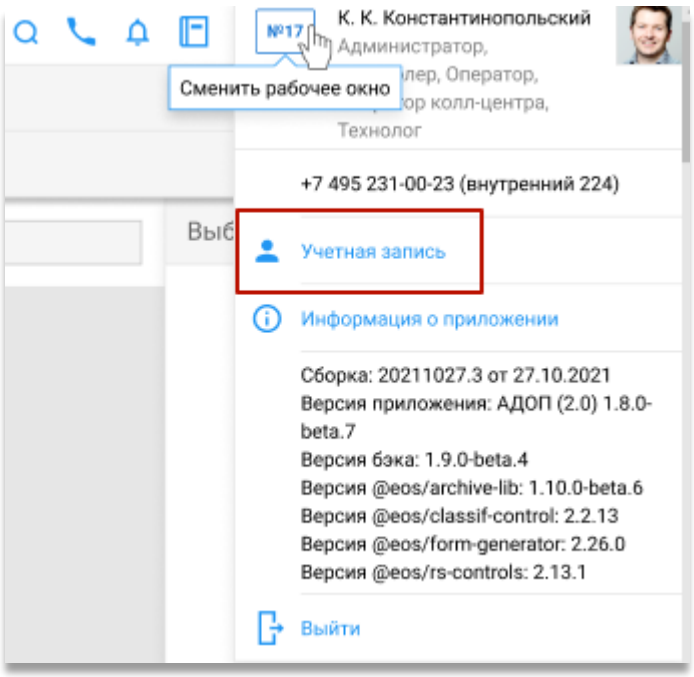


Рисунок 5.23.

К стандартным закладкам относятся закладки по работе с ведомствами: «Отправка документов», «Получение документов» и «Информирование ведомств». Галка «Скрыть стандартные закладки» проставляется если пользователь работает только с внутренней передачей дел между территориальными отделами МФЦ.

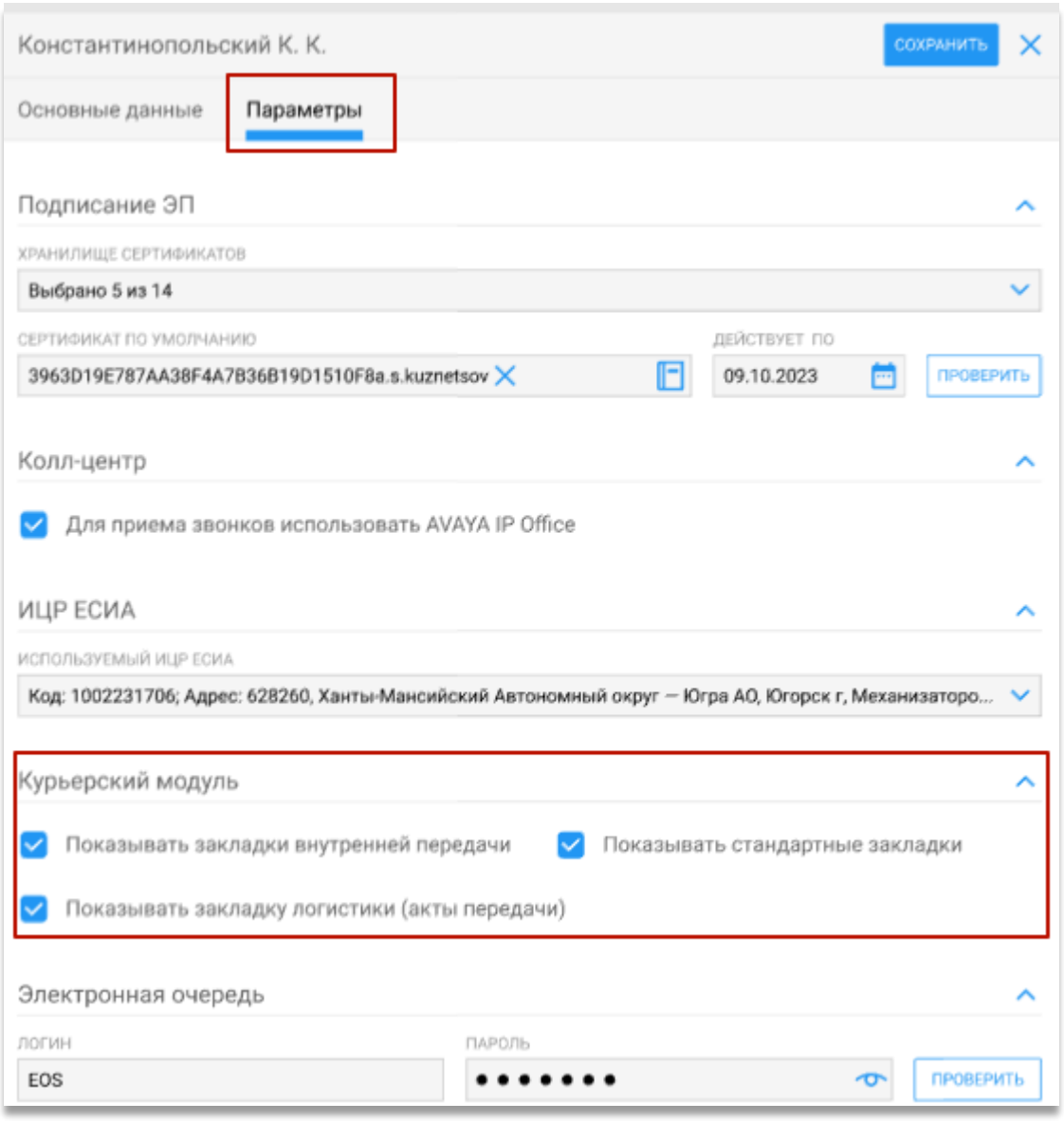


Рисунок 5.24.

К закладкам внутренней передачи относятся:

- «Приём из ТО»;

- «Отправка в ТО».

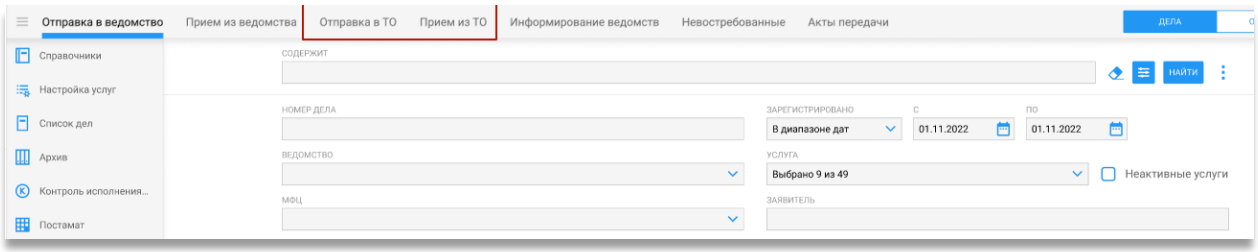


Рисунок 5.25.

2) Приём из ТО

Данная закладка предназначена для добавления описей, которые будут

включать в себя дела, полученные из ведомств. Закладка содержит одну вкладку «Описи», которая визуально повторяет одноименную вкладку в стандартной закладке «Прием из ведомства».

Для добавления новой описи необходимо нажать кнопку «**Новая опись**». Опись формируется аналогично описи полученной из ведомства.

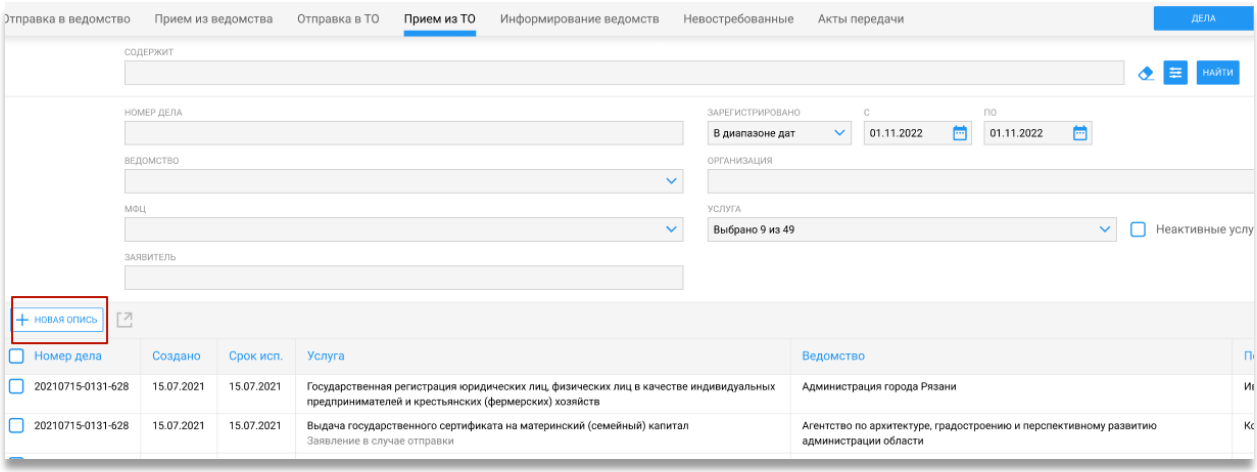


Рисунок 5.26.

С помощью поиска по номеру дела, нужно добавить все дела, которые были в полученной описи.

Внимание! Если у добавляемого Вами дела статус отличен от «*Передано в ведомство*», то выйдет сообщение с предупреждением!

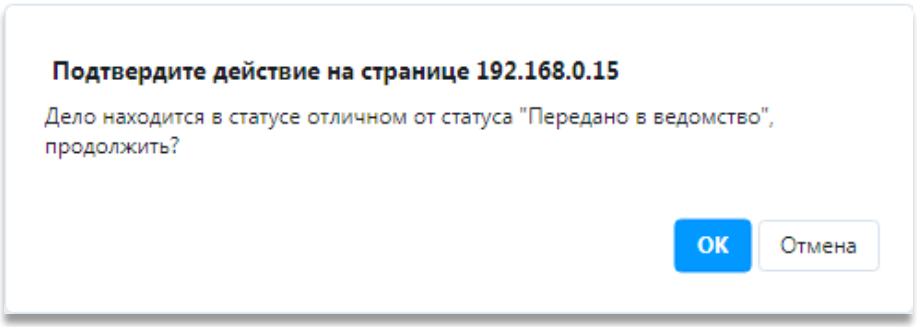


Рисунок 5.27.

Если у добавляемого Вами дела ведомство отличается от ведомства дела, которое уже добавлено в опись, то выйдет предупреждающее сообщение и дело не добавится!

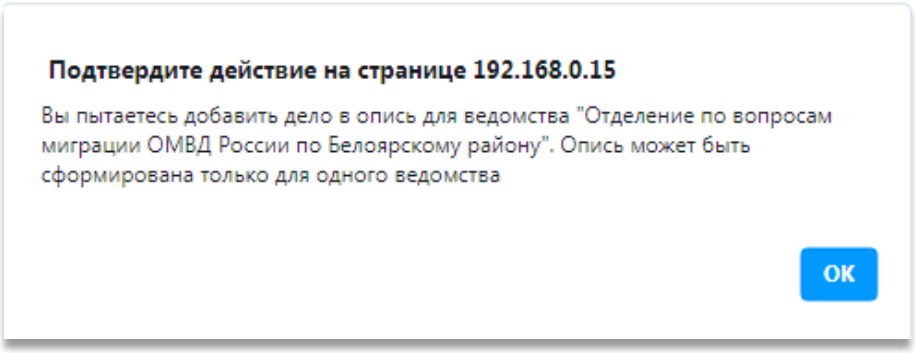


Рисунок 5.28.

После того, как все дела добавлены Вам доступно несколько операций, аналогичных основной закладке «Прием документов».

При нажатии на кнопку «**Сформировать опись**», формируется файл описи дел в формате .docx. Статус сформированных описей «*Открытая*». Если опись ни разу не распечатывалась (ни разу не формировался файл для печати), статус у описи остается «*Черновик*» (в случае, если опись не была сохранена с другим статусом).

Форма описи зависит от выбранного шаблона печати.

Н

а

ж

а Кнопка «**Сохранить**» создаёт опись со статусом «*Черновик*», без ф формирования файла для печати описи.

и К

н

о К

н Изменить статус описи можно только перейдя внутрь, щелкнув мышкой н на её номер.

и

к

з **Закрыть**» возвращает пользователя на вкладку «Описи на получение», при о этом опись остается в статусе черновика.

Удалить опись» полностью удаляет опись из системы.

к

и

3) Отправка в ТО

Данная закладка предназначена для передачи дел в территориальные отделы. Содержит две вкладки «Дела на отправку» и «Описи на отправку». Принцип работы в этих вкладках аналогичен работе в стандартной закладке «Отправка документов».

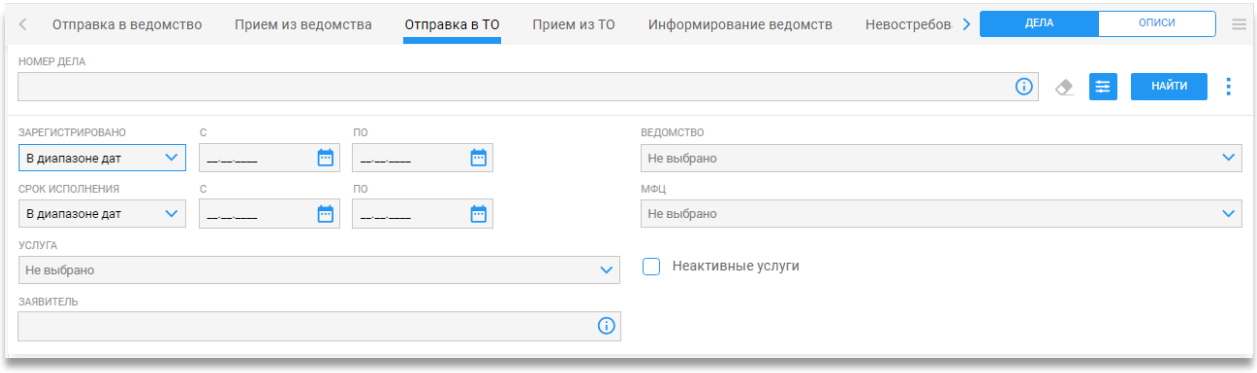


Рисунок 5.29.

На вкладке «Дела на отправку» отображаются дела, которые были внесены в описи на закладке «Прием для сортировки». Необходимо по параметрам поиска отфильтровать дела - проставить на них галки и нажать кнопку «**Новая опись**».

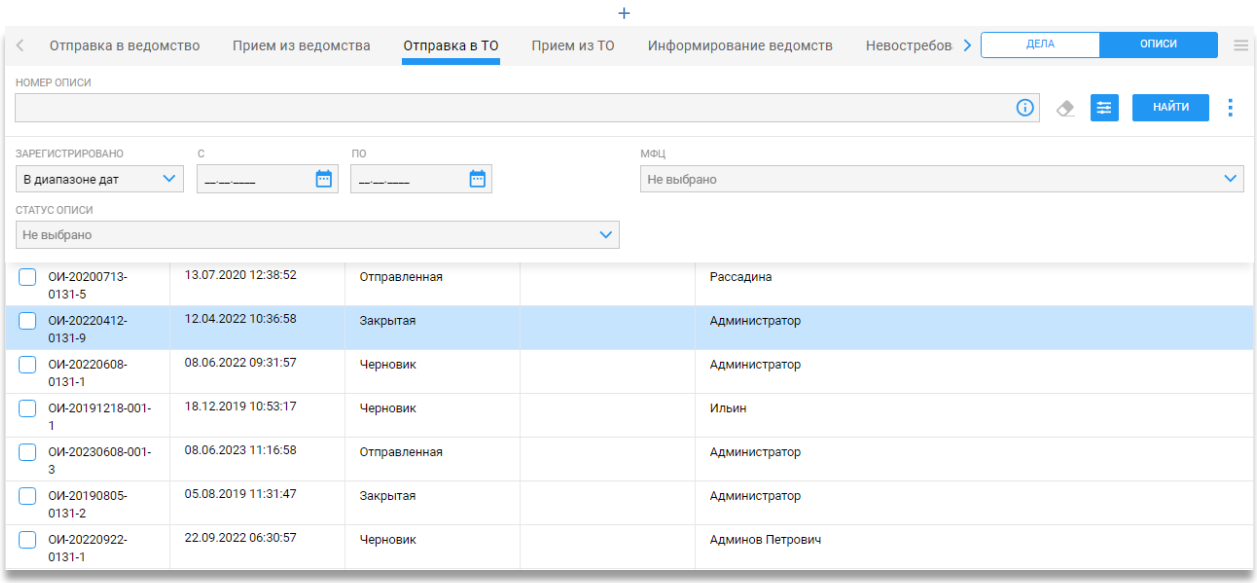


Рисунок 5.30.

В открывшемся окне можно отредактировать список дел, выбрать шаблон печати описи, проверить подписи для дополнительных файлов (

к

н

о Кнопка **«Сохранить»** создаёт опись со статусом «*Черновик*», без ф

ормирования файла для печати описи.

к

а

«

Закрыть» возвращает пользователя на вкладку «Дела на отправку», при этом опись остается в статусе черновика.

К

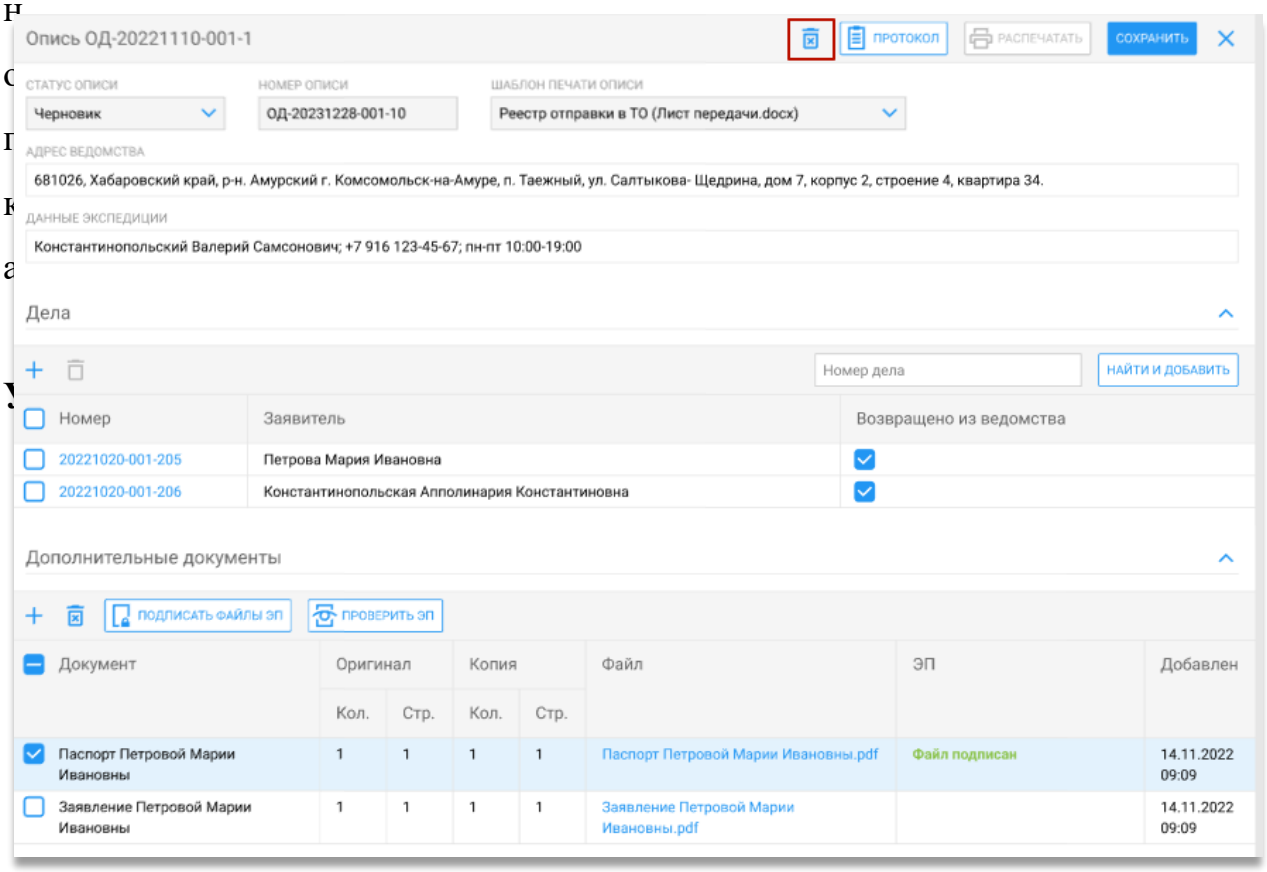


Рисунок 5.31.

Вкладка «Описи на отправку» содержит все сформированные/созданные описи. Описи со статусом «*Черновик*» можно редактировать. Если опись была распечатана, то статус будет «*Открыта*», так же доступна для редактирования.

Статус «*Закрыта*» проставляется если опись готова к передаче в территориальный отдел МФЦ. Статус «*Отправлена*» ставится если дела по описи переданы в ТО, при этом статус дел в описи не меняется.

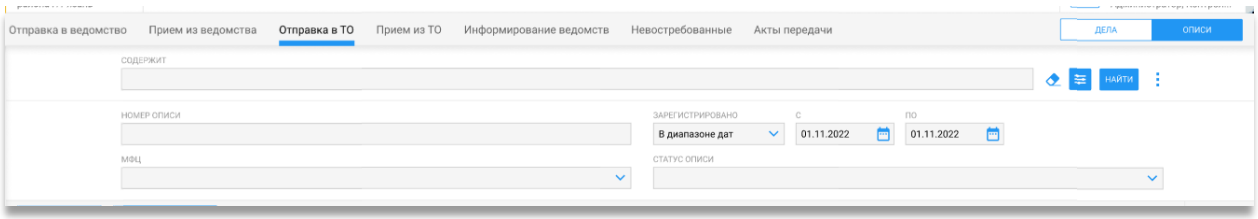


Рисунок 5.32.

5.6. Удаленный офис

Модуль «Удаленный офис» предназначен для приема заявлений и выдачи результатов обращения на рабочих местах, не имеющих связи с сервером АИС МФЦ – например, для выездных офисов, мобильных рабочих мест. Каждый удаленный офис является самостоятельным экземпляром системы.

Интерфейс и функциональность «Удаленного офиса» в части приема заявлений и выдачи результатов не отличается от стандартного функционала АИС МФЦ.

5.6.1. Выгрузка принятых заявлений из мобильного рабочего места

После окончания приема заявлений в выездном офисе, оператор должен сформировать выгрузку, для передачи принятых заявлений в АИС МФЦ. Для этого требуется перейти в раздел «Удаленный офис» (Управление – Удаленный офис).

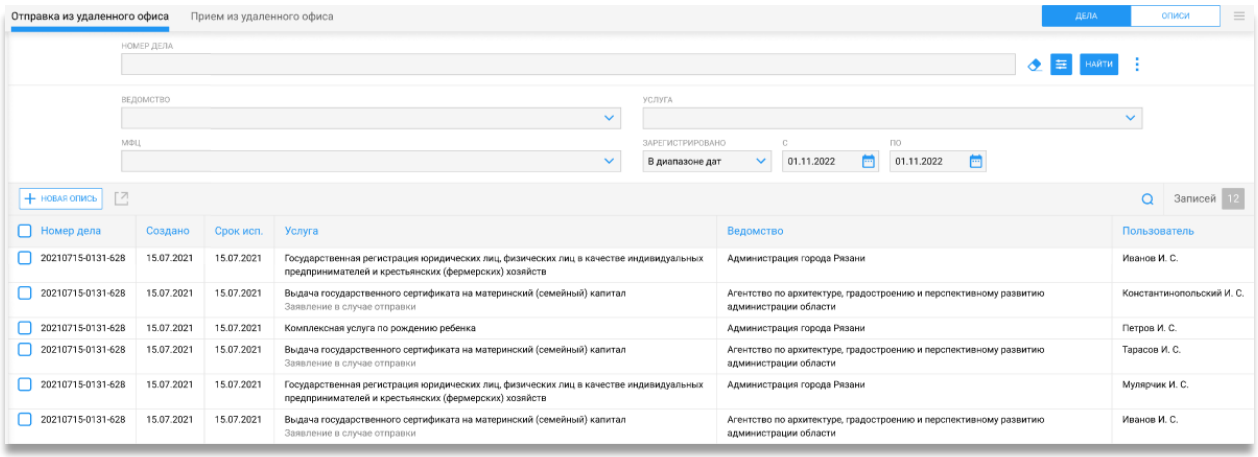


Рисунок 5.33.

Данный раздел содержит два функциональных блока – «Отправка из удаленного офиса» и «Прием из удаленного офиса».

В блоке «Отправка документов» отображаются две закладки – «Дела» и «Описи». Для формирования описи на отправку достаточно выделить нужные дела и нажать кнопку «**Новая опись**».

При этом попадаем на страницу параметров описи (опись сначала создается как черновик).

Здесь можно выгрузить опись, пометить ее как отправленную, пометить как закрытую или просто сохранить как черновик.

Если опись пометить как отправленную, то все дела, включенные в опись, помечаются как доступные только для чтения и будут не доступны для редактирования.

Для выгрузки сформированной описи необходимо войти в нее, щелкнув на регистрационном номере описи. В открывшемся окне нажать кнопку «**Экспортировать**».

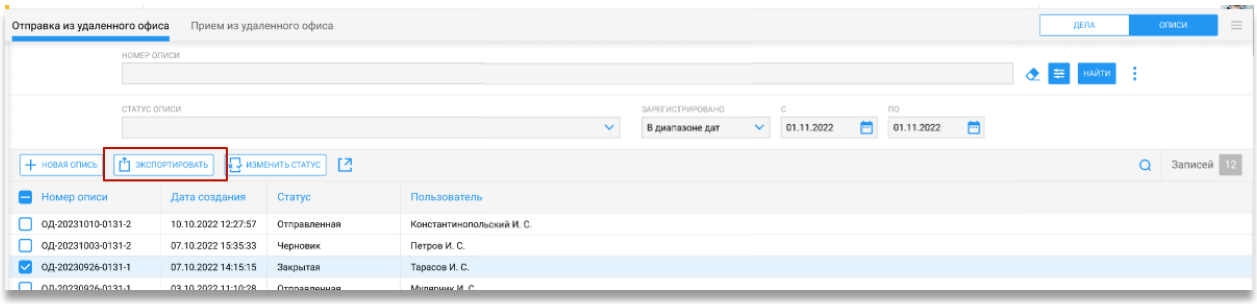


Рисунок 5.34.

Система формирует архив, в который войдут все дела, включенные в данную опись. Данный архив для передачи можно будет записать на диск, флэш-накопитель и т.п.

При этом выгрузка описи на диск на ее статус и на статус входящих в нее дел не влияет. Но в карточке каждого дела, включенного в опись, проставляется отметка о включении данного дела в опись с указанием номера описи.

Внимание! При установке флага «Выбрать неактивные услуги» (см. Рисунок 5.33), появится возможность выбрать из списка также деактивированные услуги и система произведёт поиск дел, которые, в том числе, были созданы с использованием данных услуг.

5.6.2. Загрузка описей в центральную систему

Для загрузки в систему заявлений, принятых в мобильном офисе пользователю АИС МФЦ в центральной системе необходимо перейти в раздел «Удаленный офис» (Управление – Удаленный офис). Далее перейти на закладку **«Получение документов»** и нажать кнопку **«Импортировать»**.

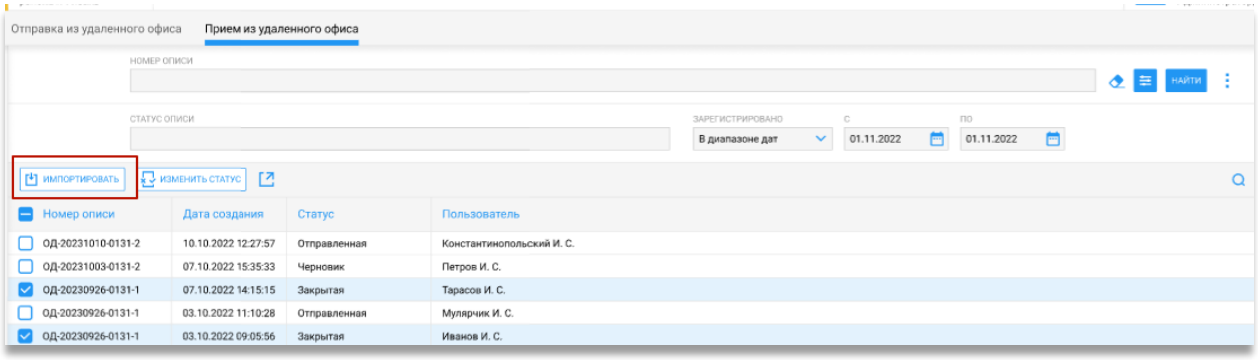


Рисунок 5.35.

Внимание! Для импорта данных из мобильного офиса в системе должна быть настроена сервисная услуга. (см. «Руководство администратора», п. Общая информация»)

Далее в открывшемся окне нажать кнопку **«Выберите файл»** и с помощью проводника необходимо выбрать архив экспортированный из мобильного офиса. После этого нажать кнопку **«Импортировать»**.

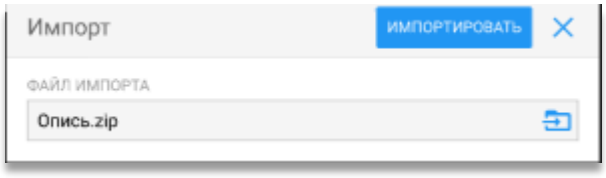


Рисунок 5.36.

Дела, входящие в опись импортированного архива, будут загружены центральную систему для дальнейшей обработки.

После того как дела будут обработаны и готовы к выдаче – оператор формирует опись для отправки в удаленный офис, т.е. повторяет действия, описанные в пункте 5.6.1. При этом в архив попадают не только дела, вошедшие в опись, но и актуальные версии услуг дел, вошедших в опись и справочники системы.

Внимание: справочники «Граждане» и «Организации» не экспортируются.

Импорт архива в мобильном офисе аналогичен действиям, описанным в пункте 5.6.1 «Выгрузка принятых заявлений из мобильного рабочего места». После того как дела будут импортированы в мобильную версию – дела можно выдавать. Процедура выдачи дел ничем не отличается от процедуры выдачи дел в центральной системе.

6. Общие правила ведения справочников

Функция «Справочники» предназначена для ведения справочников системы и доступна пользователю, обладающему ролью «Технолог». Пользователь с ролью «Оператор» может вести справочники «Граждане» и «Организации».

Функция доступна в меню «Управление» в модуле «Справочники» (Управление → Справочники → вкладка «Системные»).

6.1. Справочники «Граждане» и «Организации»

В системе оператору доступны следующие системные справочники:

1. Граждане;
2. Организации.

Оба этих справочника являются линейным, т.е. перечень элементов справочника формируется в виде списка.

Справочник «Граждане» содержит информацию обо всех, внесенных в базу данных гражданах, получателях государственных и муниципальных услуг (заявители (ФЛ и ИП), представители, члены семьи и участники заявления).

Справочник «Организации» содержит информацию обо всех, внесенных в базу данных организациях, получателях государственных и муниципальных услуг (заявители (ЮЛ) и участники заявления).

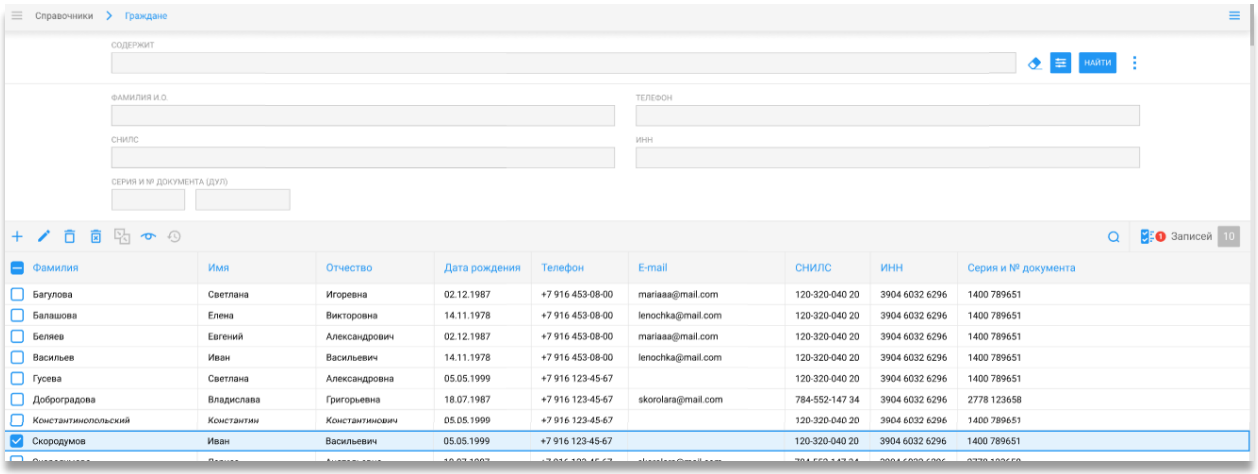


Рисунок 6.1.

При работе со справочниками доступны следующие операции:

1. **Поиск по справочнику**

Для поиска гражданина или организации используйте фильтр справочника (см. Рисунок 6.1).

2. **Добавление нового элемента**

Добавление нового элемента справочника доступно по кнопке «**Добавить**» .

3. **Изменение элемента справочника**

Для осуществления операции, выделите одну запись справочника (проставив галочку слева от элемента) и нажмите кнопку «**Изменить**» .

4. **Удаление элемента справочника**

Удаление существующего элемента справочника. Для осуществления операции, выделите одну или несколько записей справочника (проставив галочку слева от элемента) и нажмите кнопку «**Удалить**» .

Для выделения всех элементов справочника необходимо проставить галочку над списком.

Внимание! Если элемент справочника, выбранный для удаления, не задействован где-либо в системе, то удаление произойдет физически. Если удаляемый элемент фигурирует где-либо в системе (в справочнике или заявлении), то он будет удален логически. Логически удаленный элемент отображается в справочнике красным цветом.

Для показа логически удаленных элементов, используйте галку «**Показывать удаленные**».

5. **Восстановление элемента справочника**

Восстановление логически удаленного элемента справочника. Для осуществления операции, выделите одну или несколько записей справочника (проставив галочку слева от элемента) и нажмите кнопку «**Восстановить**» 

Для выделения всех элементов справочника необходимо проставить галочку над списком.

6. **Объединение элементов справочника**

Для выполнения операции, выделите две или более записей, которые будут участвовать в объединении, и нажмите кнопку «**Объединить**» . Во всплывающем окне выберите элемент, который объединит в себе остальные (поглощающий) и нажмите «**ОК**».

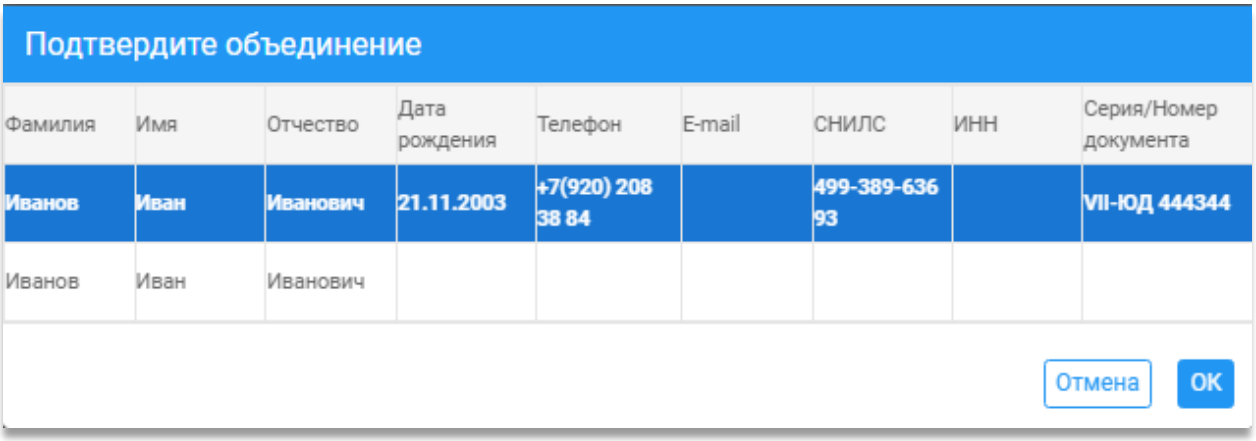


Рисунок 6.2.

Внимание! При объединении элементов все существующие в системе ссылки на поглощенные элементы автоматически переназначаются на поглощающий элемент справочника. После объединения поглощенные элементы физически удаляются из справочника.