

ГРУППА КОМПАНИЙ «ЭОС»

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

Руководство пользователя

Листов 147

Москва, 2025

АННОТАЦИЯ

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

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

Документация разработана специалистами ГРУППЫ КОМПАНИЙ «ЭОС».

АИС МФЦ «ДЕЛО» является торговой маркой ГРУППЫ КОМПАНИЙ «ЭОС».

Право на тиражирование программных продуктов и документации принадлежит ГРУППЕ КОМПАНИЙ «ЭОС».

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

© ГРУППА КОМПАНИЙ «ЭОС». Все права защищены
Москва, ул. Шумкина, д. 20 стр. 1.

Тел/факс: (495) 221-24-31

е

т

н

й

р

Оглавление

1.	Введение.....	5
1.1.	Назначение системы	5
1.2.	Основные понятия системы	6
1.3.	Технические требования	7
1.4.	Вход в систему	8
1.5.	Главная страница системы.....	11
1.6.	Моя учетная запись.....	14
2.	Функции оператора по консультированию, приему и выдаче документов.....	17
2.1.	СУО – система управления очередью	17
2.2.	Прием документов	19
2.3.	Консультирование.....	60
2.4.	Выдача документов.....	68
2.5.	Личное дело	74
2.6.	Список дел	77
2.8.	Статусная модель	106
3.	Функции оператора по приему и выдаче комплексных запросов	112
3.1.	Прием услуг по комплексному запросу	112
3.2.	Выдача результата по комплексному запросу	117
4.	Функции оператора колл-центра	118
4.1.	Приём звонков.....	118
4.2.	Консультирование.....	119
4.3.	Журнал звонков, статистика	120

5.	Функции контролера	121
5.1.	Список дел	121
5.2.	Архив.....	124
5.3.	Контроль исполнения дел	125
5.4.	Отчеты.....	128
5.5.	Курьерский модуль	129
5.6.	Удаленный офис.....	142
6.	Общие правила ведения справочников.....	145
6.1.	Справочники «Граждане» и «Организации»	145

1. Введение

1.1. Назначение системы

Система «АИС МФЦ ДЕЛО» 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.

1.2. Основные понятия системы

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

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

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

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

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

1.3. Технические требования

Для использования системы АИС МФЦ «ДЕЛО» требуется компьютер с процессором Core 2 Duo (минимум Pentium IV), оперативной памятью 2 Гб (минимум 1 Гб). Программа работает под управлением Windows 10, ALT Рабочая станция 10 и выше, РЕД ОС MUROM 7.3 и выше, Astra Linux SE «Воронеж» 1.7.5 и выше (разрядность x32 или x64).

Для использования всех функциональных возможностей системы АИС МФЦ ДЕЛО на рабочей станции должны быть установлены: Google Chrome (версии 86 и выше) / Яндекс Браузер версии 16 и выше, пакет Microsoft Office (Word, Excel) версии 2013 и выше или 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 58.0.151.

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

1.4. Вход в систему

Чтобы получить доступ к системе, запустите интернет-браузер (перечень браузеров, подходящих для работы с АИС МФЦ ДЕЛО приведен в п. 1.3 настоящего руководства) и в открывшемся окне интернет-навигатора в поле адрес_сервера>/<имя_системы> (например, <http://10.139.11.5/MFC>)

При входе в систему откроется окно следующего вида:

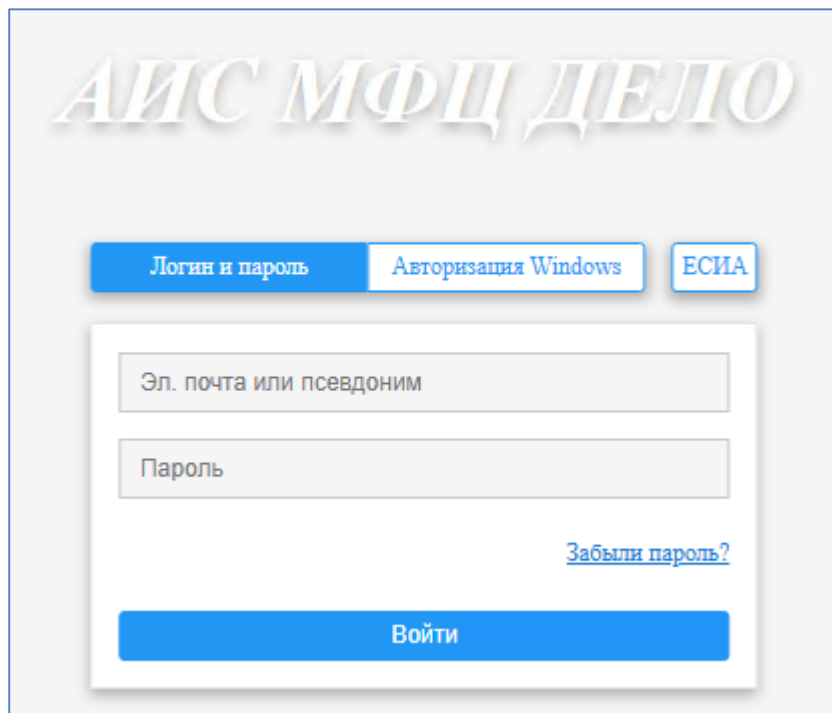


Рисунок 1.1.

Введите псевдоним (логин) и пароль и нажмите «**Войти**».

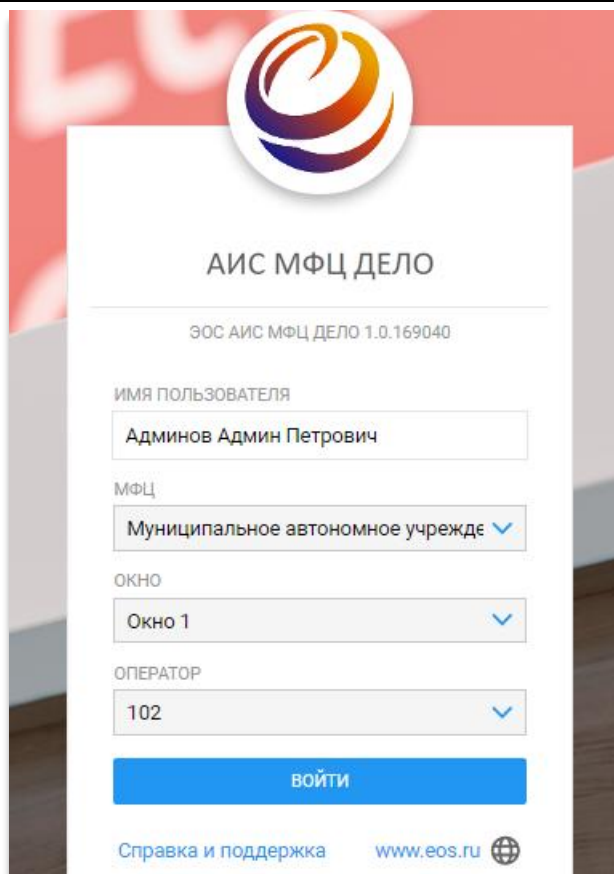


Рисунок 1.2.

В открывшемся окне авторизации выберите подразделение МФЦ, текущее окно¹, номер оператора кол-центра² и нажмите **«Войти»**.

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

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

Авторизация через ЕСИА

¹ Выбор окна осуществляется при интеграции АИС «МФЦ» с системой управления очередью (СУО) (см. п. 2.1) и для оценки качества оказания услуг. Опция «Интеграция с СУО»

² При наличии опции «Интеграция с АТС»

Для того чтобы авторизоваться в системе через ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации) нажмите в окне авторизации «ЕСИА» (см. Рисунок 1.1). Откроется окно авторизации на сайте госуслуг. В поле входа выберите тип авторизации (номер телефона, e-mail или номер СНИЛС) и введите пароль (см. Рисунок 1.3).

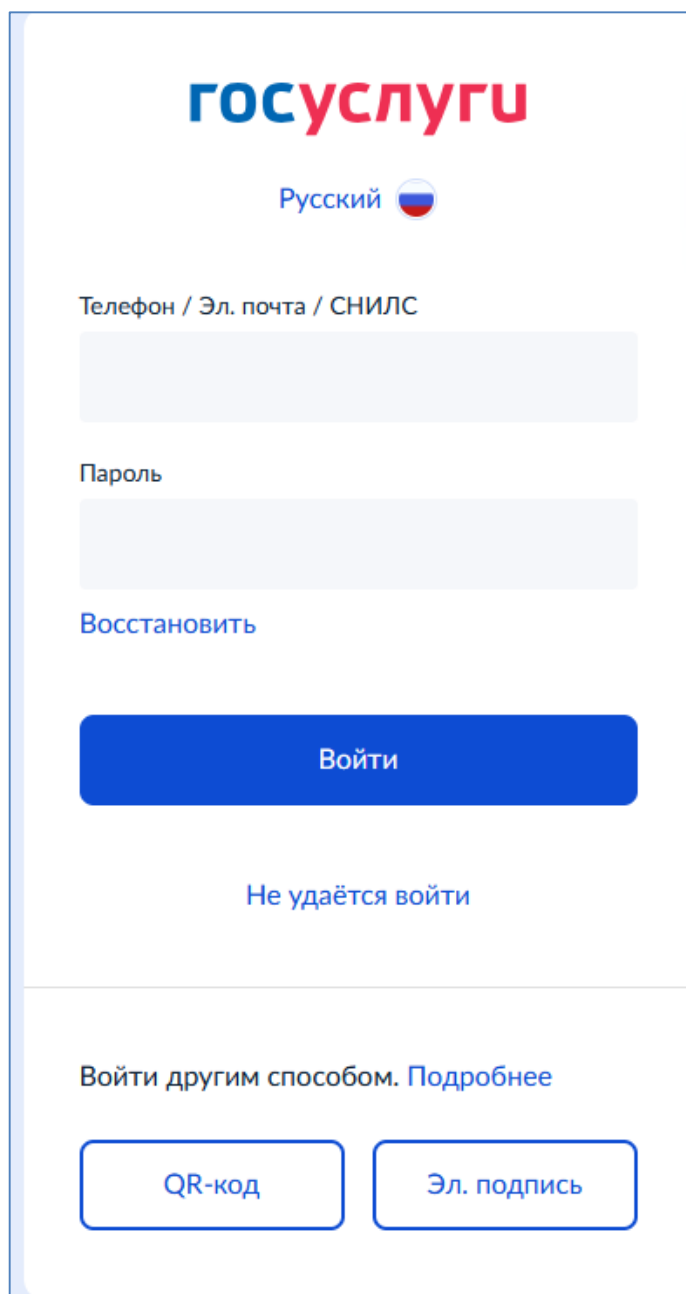


Рисунок 1.3.

После авторизации система переведёт пользователя в АИС МФЦ ДЕЛО.

1.5. Главная страница системы

После успешного входа открывается главная страница системы.

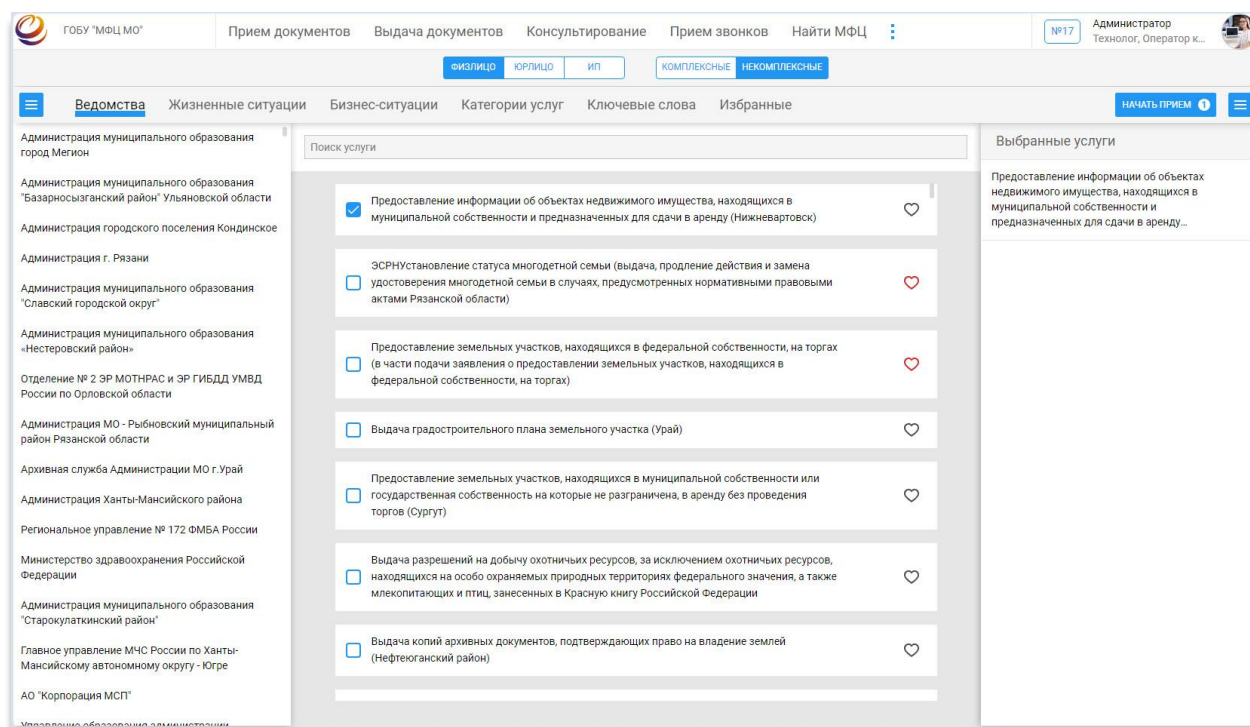


Рисунок 1.4.

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

- **Имя пользователя;**
- **Номер окна;**
- **Роль пользователя** в системе (Администратор, Контролер, Оператор, Оператор колл-центра, Технолог);
- Е-mail адрес;
- Кнопка «Сменить рабочее окно»;
- Кнопка «Учетная запись»;
- Информация о приложении;
- Версии приложения;
- Кнопка «Выйти», нажатие на которую возвращает на экран входа в систему.

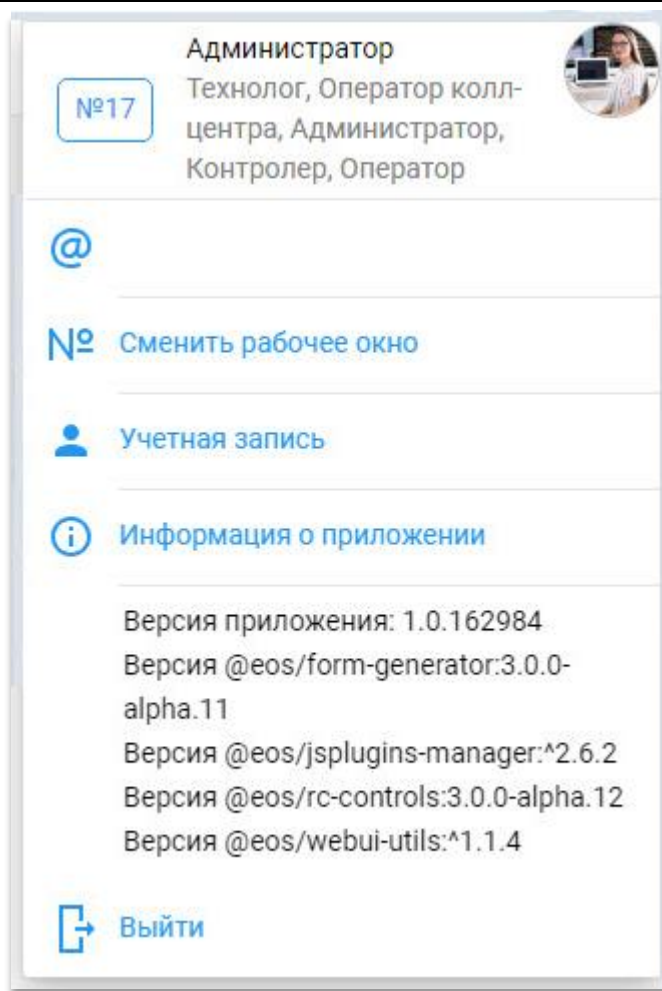


Рисунок 1.5.

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) Кнопка  показывает список с остальными пунктами.

- 6) **Запись на прием.** Открывает страницу регистрации записи в электронную очередь на прием в МФЦ;
- 7) **Личное дело.** Открывает страницу поиска личных дел заявителей, ранее обращавшихся в МФЦ;
- 8) **Управление.** Открывает меню управления системой.

1.6. Моя учетная запись

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

Админ И. А. СОХРАНИТЬ ✕

Основные данные **Параметры** ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ

 Здесь должно быть ваше фото

ФАМИЛИЯ
Админ

ИМЯ
Истрат

ОТЧЕСТВО
Адеминович

ТАБЕЛЬНЫЙ НОМЕР
0000

ДОЛЖНОСТЬ
технолог системы

ВНУТРЕННИЙ ТЕЛЕФОН

РАБОЧИЙ ТЕЛЕФОН

МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН

ПСЕВДОНИМ ВХОДА
ais

АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

☐ Получать служебную расписку по электронной почте

Права ⬆

РОЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
Технолог; Оператор колл-центра; Администратор; Контролер; Оператор; Руководитель

ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- Прием документов
- Выдача документов
- Консультирование
- Удаление дела
- Физическое удаление дела
- Установка произвольного статуса дела
- Просмотр дела всех МФЦ
- Полный доступ к делу любых МФЦ
- Доступ к ПД
- Физическое удаление шаблонов расписки
- Изменение типа дела
- Редактирование базы знаний
- Редактирование экспертной подсистемы

Рисунок 1.6.

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) Роли пользователя;
- 9) Права пользователя.

Админ И. А. СОХРАНИТЬ ✕

Основные данные **Параметры** БАЗА ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ

Подписание ЭП ⬆

ХРАНИЛИЩЕ СЕРТИФИКАТОВ ⬇

СЕРТИФИКАТ ПО УМОЛЧАНИЮ 📄 ДЕЙСТВУЕТ ПО ПРОВЕРИТЬ

Колл-центр ⬆

☐ Для приема звонков использовать AVAYA IP Office

ИЦР ЕСИА ⬆

ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ ИЦР ЕСИА ⬇

Курьерский модуль ⬆

☒ Показывать закладки внутренней передачи ☒ Показывать стандартные закладки

☒ Показывать закладку логистики (акты передачи)

Электронная очередь ⬆

ЛОГИН ПАРОЛЬ

ais 👁 ПРОВЕРИТЬ

ⓘ Для проверки укажите количество окон в справочнике МФЦ и выберите окно на странице входа

Рисунок 1.7.

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, интегрированного с АИС МФЦ ДЕЛО;
- 3) **ИЦР ЕСИА.** Выберите используемый по умолчанию при отправке запросов ЕСИА ИЦР;
- 4) **Курьерский модуль.** Установка флага «Показывать закладки внутренней передачи» включает дополнительные закладки в курьерском модуле: «Прием из ТО» и «Отправка в ТО³». Установка флага «Показывать стандартные закладки» выводит стандартные закладки «Отправка в ведомство», «Получение из ведомства», «Информирование ведомства» и «Невостребованные». Установка флага «Показывать закладку логистики (акты передачи)» включает закладку «Акты передачи» для фиксации актов передачи курьерских описей при наличии логистического центра (см. Рисунок 1.8)

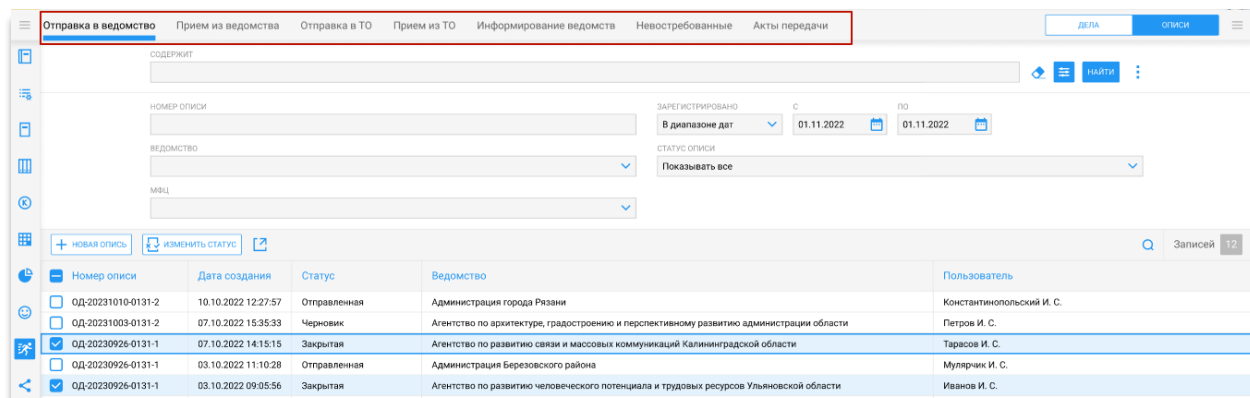


Рисунок 1.8.

- 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 ДЕЛО будет также отображаться интерфейс приложения электронной очереди.

³ ТО - территориальный отдел МФЦ.

После внесения нужных настроек, нажмите кнопку «Сохранить».

2. Функции оператора по консультированию, приему и выдаче документов

2.1. СУО – система управления очередью

В АИС МФЦ ДЕЛО реализована возможность интеграции с различными СУО, на пример: «ДАМАСК», «Neuroniq», «Находка», «Enter», «Maxima».

Настройка параметров электронной очереди производится в разделе «Электронная очередь» (Управление → Параметры системы → Индивидуальные настройки → Электронная очередь) (см. Руководство администратора, п.9.1)⁴.

Электронная очередь ^

☐ Интегрировать с СУО ⓘ

АДРЕС СЕРВИСА

123 ⓘ

ПРОВЕРИТЬ ПРОВЕРИТЬ СЕРВЕР

ТИП ОЧЕРЕДИ

Электронная очередь Дамаск ▼

ОПРОС СТАТУСА ОЧЕРЕДИ (СЕК)

— +

ИДЕНТИФИКАТОР ОФИСА

004

ЛОГИН

ПАРОЛЬ ⓘ

☒ Отображать пульт оператора СУО ⓘ ☐ Включить автовызовы ⓘ

Рисунок 2.1.

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

⁴ Настройка параметров электронной очереди производится технологом системы

по интеграции с конкретной СУО.

При входе в АИС МФЦ ДЕЛО 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».

2.2. Прием документов

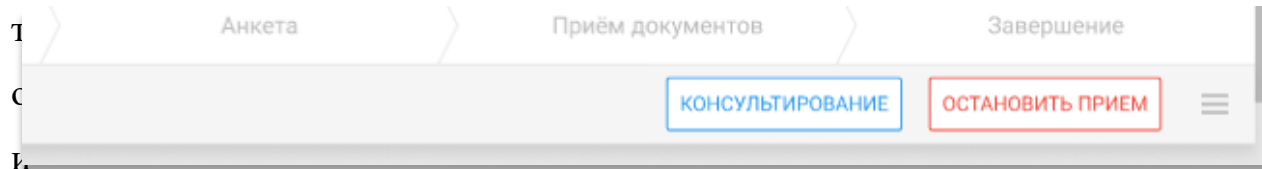
Полный процесс приема заявления на оказание услуги в «АИС МФЦ

Д

Е

Л На каждом шаге «**Приема документов**» можно вернуться на предыдущий шаг с помощью кнопок управления, расположенных внизу страницы. На шагах есть возможность досрочно прервать прием заявителя, нажав на кнопку «**Остановить прием**» (указав причину остановки и удалением обращения) или перевести прием в консультацию по кнопке «**Консультирование**» расположенную справа.

с



Т

Рисунок 2.2.

и

2.2.2. Шаг 1. Выбор услуги

з

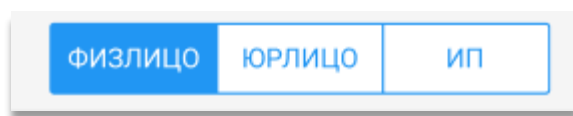
Существует несколько способов фильтрации полного списка услуг:

- **По получателю услуги.**

и

л

и



ш

Рисунок 2.3.

а

По умолчанию выбрана категория получателей «Физическое лицо»;

г

- **По ключевым словам.**

о

в

5

Для начала приема документов в верхнем меню главного окна необходимо выбрать «**Прием документов**».

⁵ Зависит от настроек услуги, производимых технологом МФЦ.

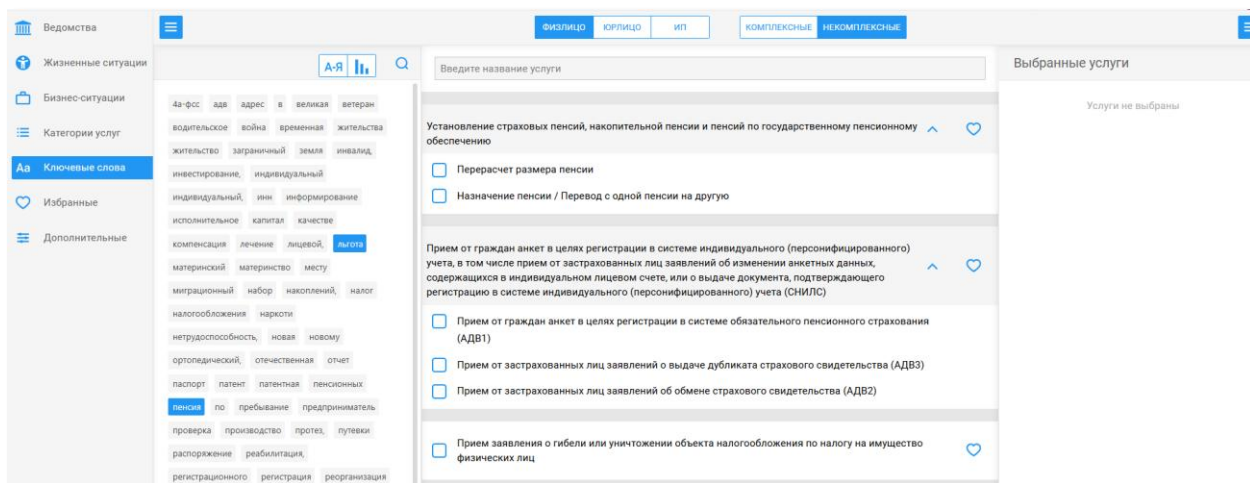


Рисунок 2.4.

Введите в поле слова или словосочетания, характеризующие услугу, и нажмите кнопку «Поиск». Ключевые слова можно так же выбрать из списка ключевых слов. Для 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 сразу⁶;

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.

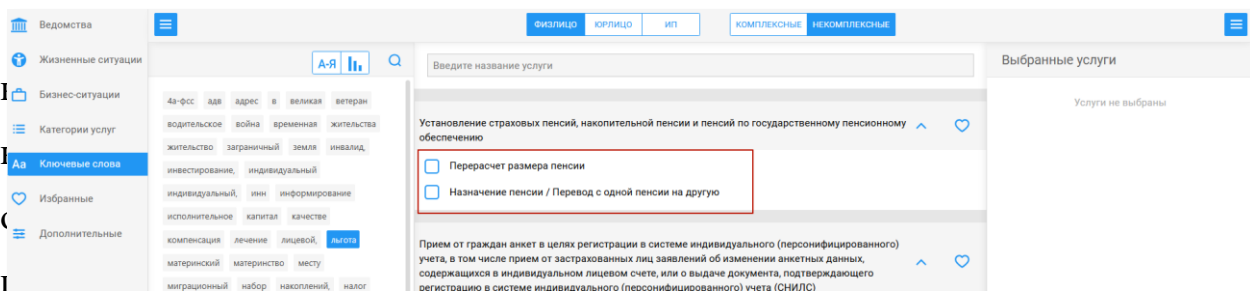


Рисунок 2.5.

⁶ 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.

— По ведомству, которое оказывает услугу.

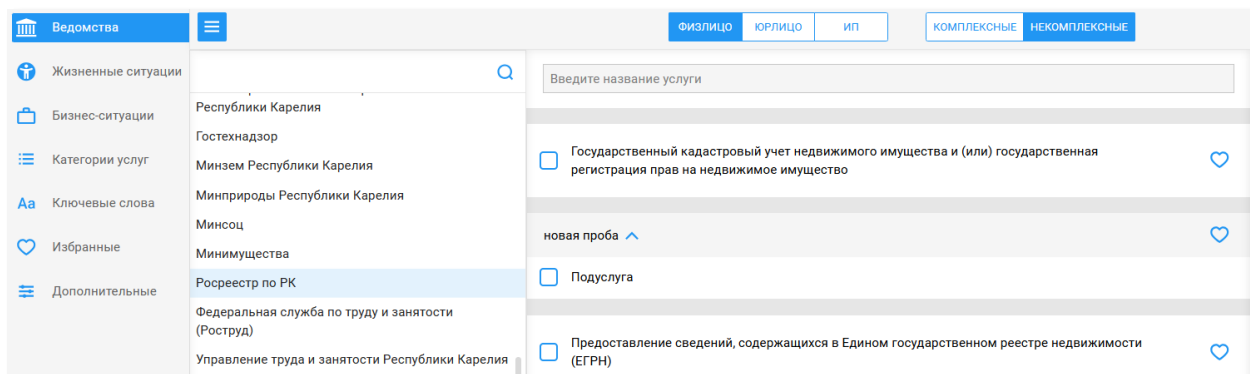


Рисунок 2.6.

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.

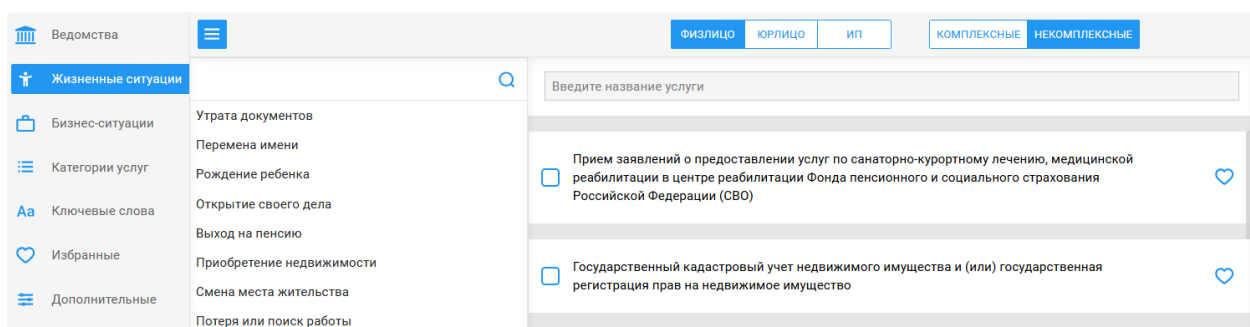


Рисунок 2.7.

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.

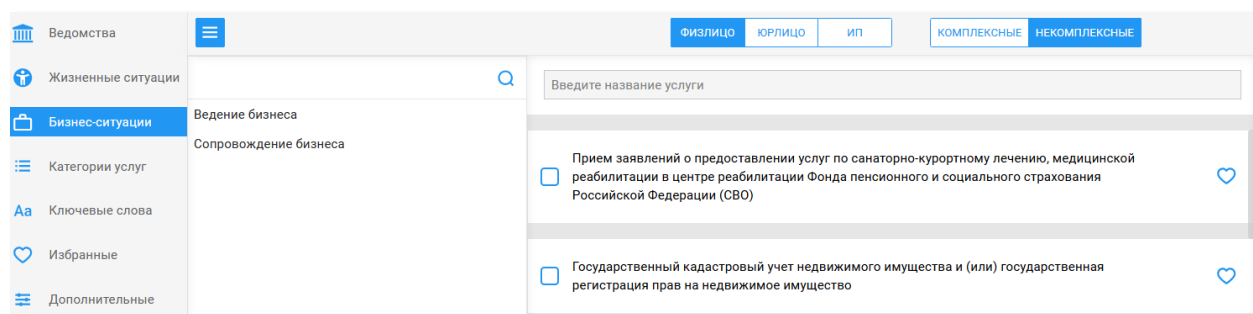


Рисунок 2.8.

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.**

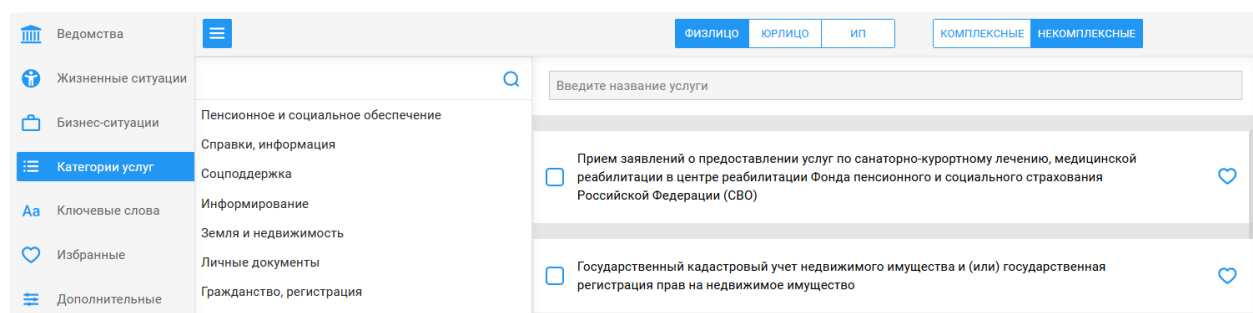


Рисунок 2.9.

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

– **Дополнительные.**

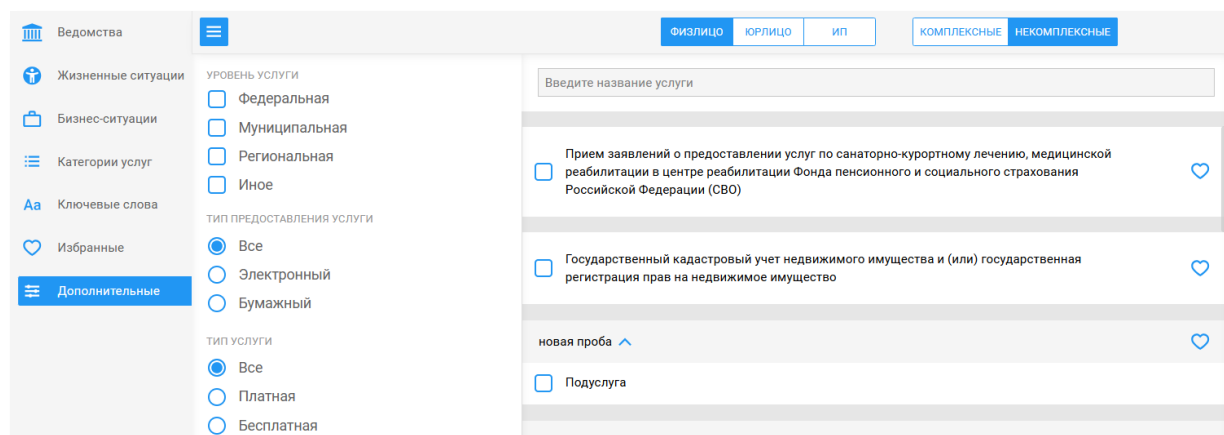


Рисунок 2.10.

В меню фильтра выберите пункт «Дополнительные». В отобразившемся списке укажите дополнительные критерии поиска. В правой части отобразится список услуг выбранной категории;

– **По признаку – Комплексные/Некомплексные**

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

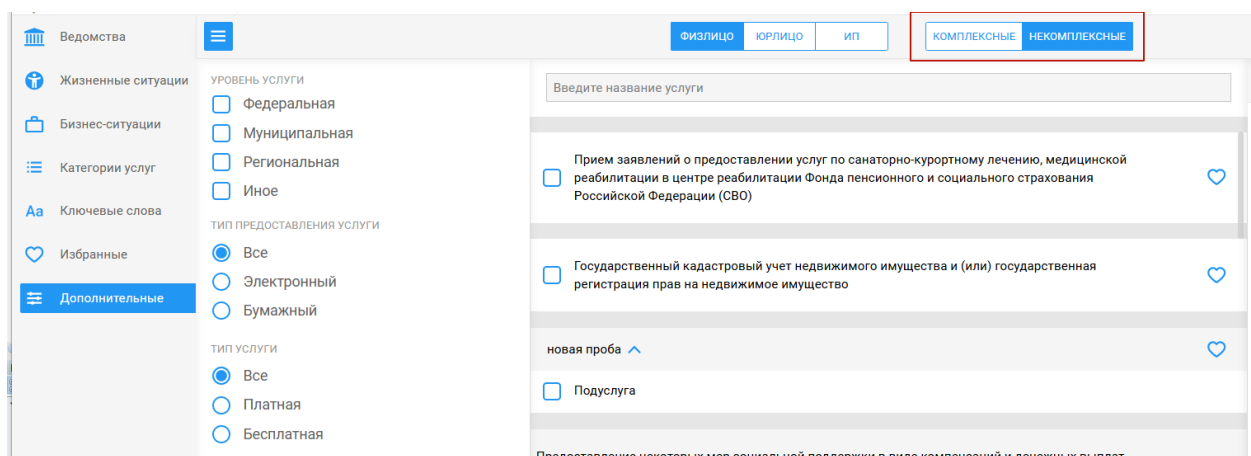


Рисунок 2.11.

– **Избранные услуги.**

В списке справа от названия каждой услуги имеется значок , нажатие на который (Рисунок 2.12) помещает услугу в список избранных, для быстрого поиска оператором. Каждый оператор может составить свой список избранных услуг.

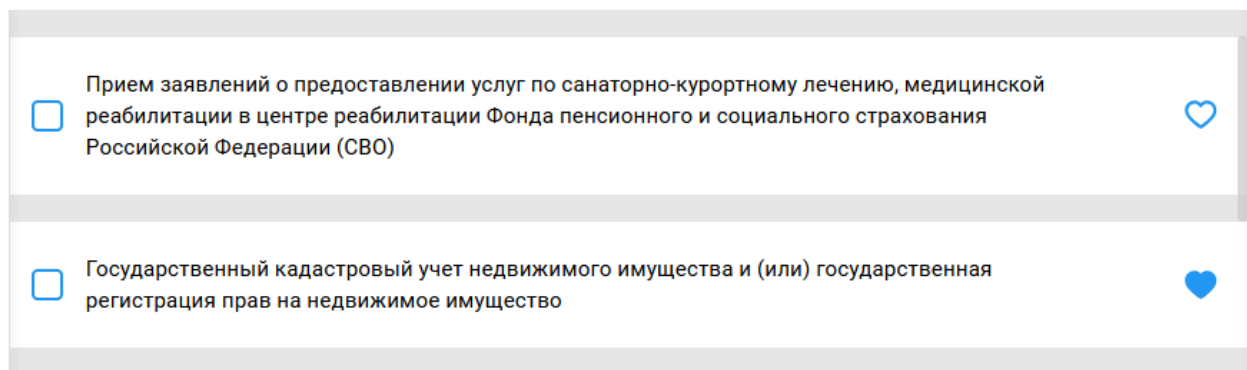


Рисунок 2.12.

В меню фильтра выберите пункт «**Избранные**», в правой части отобразится список избранных услуг.

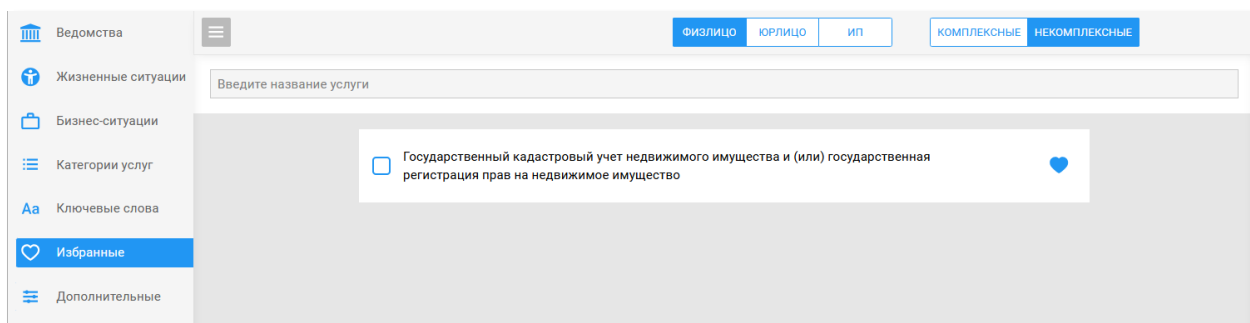
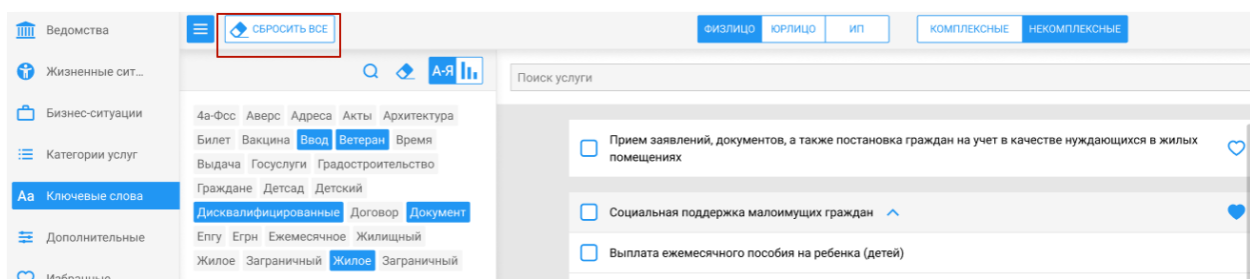


Рисунок 2.13.

Система позволяет одновременное использование фильтров, для сброса воспользуйтесь кнопкой «**Сбросить всё**»



Внимание! Система позволяет выбрать из списка сразу несколько услуг. Например, когда заявителю требуется оказание более одной услуги. Тогда на завершающем этапе оказания первой услуги из списка, система предложит перейти к следующей услуге. Для удобства, в строке меню фильтра автоматически выйдет количество выбранных услуг. В меню справа

В
Ы
Б
Р
А
Н
Н
У
Ю
У
С
Л

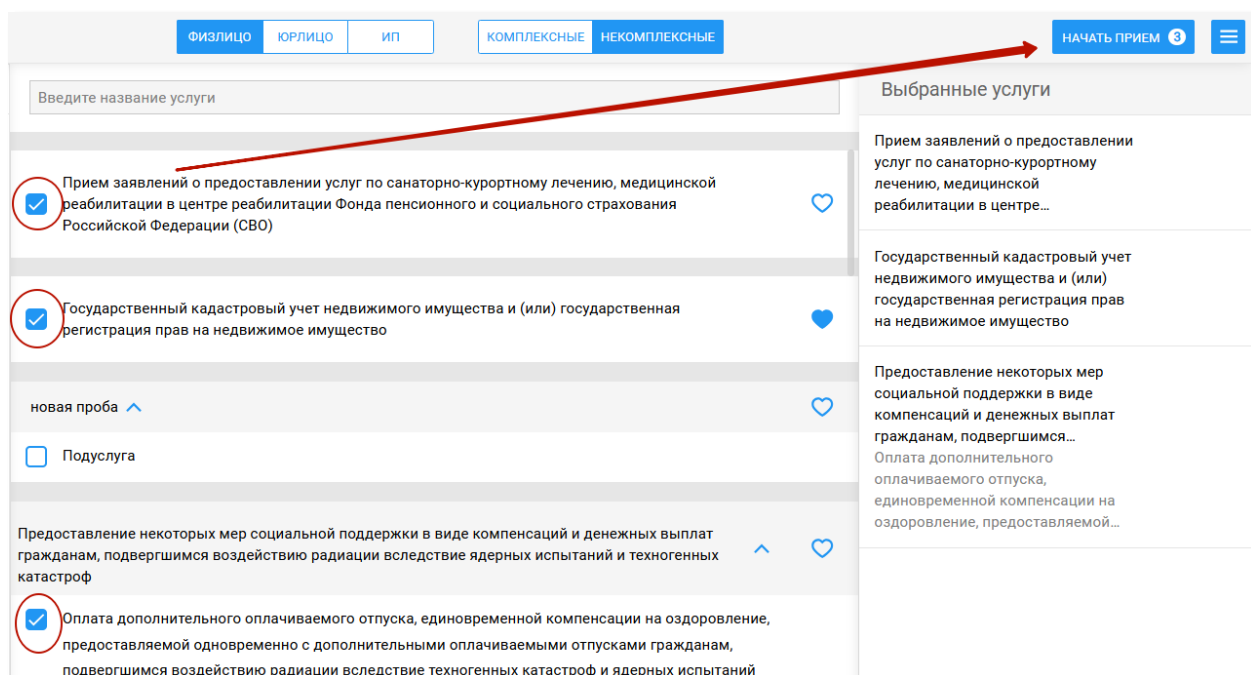


Рисунок 2.14.

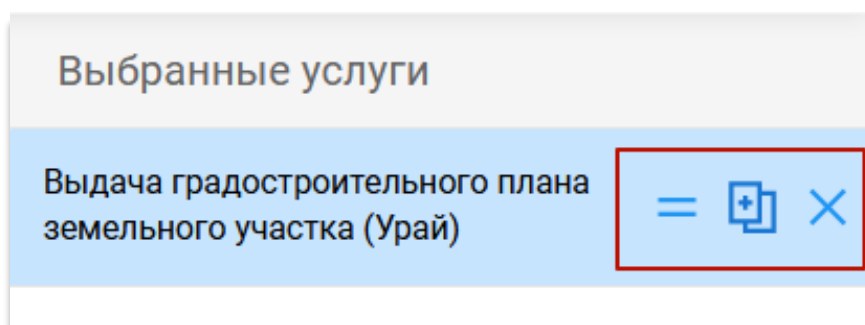


Рисунок 2.15.

2.2.3. Шаг 2. Информация об услуге

После того, как необходимая услуга найдена, щелкните на ее названии для перехода к приёму документов. Откроется окно для просмотра подробной информации.

На Рисунок 2.16 представлена информация о выбранной услуге:

- Наименование услуги;
- Краткая информация о порядке оказания услуги;
- Прикреплённые документы (регламент, подсказки, дополнительные сведения);
- Квитанции (при наличии).

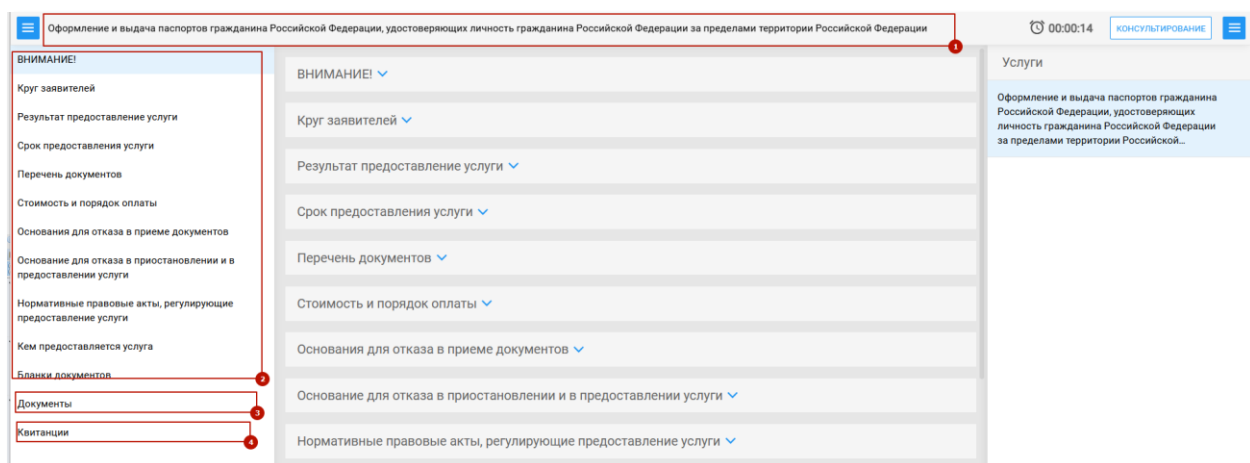


Рисунок 2.16.

Информация разбита на разделы, например, круг заявителей, перечень документов, сроки предоставления услуги, стоимость 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.

Под описанием услуги расположены кнопки управления.

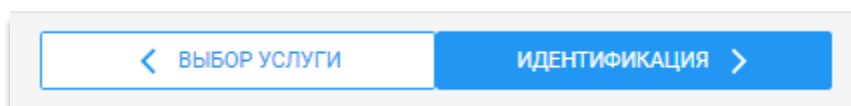


Рисунок 2.17.

Внимание! Раздел «Квитанции» появляется только для услуг, в которых предусмотрена оплата и используется для печати квитанций по оплате государственных пошлин с формированием QR-кода.

Рисунок 2.18.

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

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

2.2.4. Шаг 3. Идентификация

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

Д

Рисунок 2.19.

а
в
л
е
н

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

Добавление фигуранта

ОТМЕНИТЬ СОХРАНИТЬ

физлицо юрлицо ип

Введите ФИО, серию и номер документа, СНИЛС или ИНН

НАЙТИ

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,

и нажмите кнопку «Найти». В случае если заявитель найден, его данные автоматически подставляются в форму. Также, если заявитель ранее обращался в МФЦ с другим документом, система выведет раскрывающийся блок «Предыдущие документы, удостоверяющие личность».

Добавление фигуранта

ОТМЕНИТЬ СОХРАНИТЬ

физлицо юрлицо ип

Введите ФИО, серию и номер документа, СНИЛС или ИНН

НАЙТИ

РЕДАКТИРОВАТЬ ЗАПИСЬ + НОВАЯ ЗАПИСЬ

Рисунок 2.20.

Внимание! Если фигурант найден через поиск, то ключевые данные заявителя не подлежат редактированию. Для изменения данных заявителя

нажмите кнопку «**Редактировать запись**» (Рисунок 2.20). 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.

Доступен запрос данных гражданина из Цифрового профиля при наличии его согласия по кнопке «**Добавить из реестра ЦП**»⁷

Рисунок 2.21.

О

б 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 из списка, *гражданство* выбирается из справочника ОКСМ⁹. Также, при необходимости, устанавливаются флаги: «Без гражданства», «Субъект МСП», «Фигурант особой категории», «Участник СВО», «Член семьи участника СВО».

л

ь

н

ы

е

⁷ При наличии опции «Интеграция с цифровым профилем гражданина»

⁸ Набор обязательных полей может меняться в зависимости от услуги

⁹ Общероссийский классификатор стран мира

д

Физлицо ^

ФАМИЛИЯ

ИМЯ

ОТЧЕСТВО

ДАТА РОЖДЕНИЯ

ПОЛ

МУЖСКОЙ ЖЕНСКИЙ

МЕСТО РОЖДЕНИЯ

ГРАЖДАНСТВО

РОССИЯ

Без гражданства

Субъект МСП

Фигурант особой категории

Участник СВО

Член семьи участника СВО

Рисунок 2.22.

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

В блоке «Документ, удостоверяющий личность» отсканируйте документ или прикрепите готовый файл, выберите *Тип документа* из списка. В зависимости от выбранного типа могут меняться состав реквизитов и их обязательность. Знак  в поле «Тип документа» позволяет проверить действительность паспорта.

Документ, удостоверяющий личность ^

ФАЙЛ 

ТИП ДОКУМЕНТА  

СЕРИЯ № КОД ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

КЕМ ВЫДАН

КОГДА ВЫДАН  СРОК ДЕЙСТВИЯ 

ИНН  СНИЛС 

Заполните данные о *серии* и *номере* документа, заполните поле «Кем выдан» - вручную или выбором из справочника «Орган выдачи».

КЕМ ВЫДАН

145

(770-145) ГУ МВД РОССИИ ПО Г. МОСКВЕ

(500-145) ГУ МВД РОССИИ ПО МОСКОВСКОЙ ОБЛ.

(500-145) МП № 2 ОТДЕЛЕНИЕ УФМС РОССИИ ПО МОСКОВСКОЙ ОБЛ. ПО РУЗСКОМУ МУНИЦИПАЛЬНОМУ РАЙ...

(500-145) МП № 2 ОУФМС РОССИИ ПО МОСКОВСКОЙ ОБЛ. ПО РУЗСКОМУ МУНИЦИПАЛЬНОМУ РАЙОНУ

(772-145) ОВД МЕЩАНСКИЙ ПС № 2 УВД ЦАО Г. МОСКВЫ

(503-145) ПАСПОРТНЫМ СТОЛОМ № 2 ЕГОРЬЕВСКОГО ОВД МОСКОВСКОЙ ОБЛ.

(500-145) ТП № 2 ОУФМС РОССИИ ПО МОСКОВСКОЙ ОБЛ. ПО РУЗСКОМУ МУНИЦИПАЛЬНОМУ РАЙОНУ

(770-145) ТП УФМС РОССИИ ПО Г. МОСКВЕ В СКОЛКОВО

Дату выдачи документа можно ввести как вручную, так и из календаря.

Данные об *ИНН* и *СНИЛС* вводятся вручную в числовом формате, при этом система проверяет контрольную сумму СНИЛС.

Знак  в конце поля СНИЛС / ИНН позволяет запросить данные фигуранта через СМЭВЗ. При успешном поиске данные подставляются автоматически.

Внимание! При установке флага «Документ не предоставлен», система скроет данный блок¹⁰.

Документ, удостоверяющий личность ^

☒ Документ не предоставлен

ФАЙЛ

СКАНИРОВАТЬ

Внимание! Если фигурант был найден через поиск и ранее он обращался с иным документом, то появится блок «Предыдущие документы, удостоверяющие личность»

Предыдущие документы, удостоверяющие личность ^

Паспорт гражданина Российской Федерации, серия 0111 № 011111, код подразделения 111-111, выдан Мвд, дата выдачи 01.01.2001

Внимание! Если фигурант был найден через поиск, нажатие кнопки «Добавить из реестра», отображает реестр образов документов данного заявителя (Рисунок 2.23).

Документ, удостоверяющий личность ^

+ ДОБАВИТЬ ИЗ РЕЕСТРА

ФАЙЛ

СКАНИРОВАТЬ

Чтобы добавить документ, отметьте его галкой в списке и нажмите кнопку «Выбрать».

Добавить из реестра

ОТМЕНИТЬ ВЫБРАТЬ

Номер дела	Дата добавления	Документ
Нет данных		

Рисунок 2.23.

¹⁰ Доступен при наличии в настройках услуги флага «Не требуется информация о реквизитах ДУЛ участника заявления» или «Не требуется информация о реквизитах ДУЛ члена семьи»

В блоке «Контактные данные» указывается телефон, электронная почта и адреса фигуранта.

The screenshot shows a web form titled 'Контактные данные' (Contact Information) with a dropdown arrow. The form contains several input fields and checkboxes:

- Контактный телефон** (Contact phone): A text input field containing '+7(999) 999 99 99'.
- Адрес электронной почты** (Email address): A text input field containing 'test@ya.ru'.
- Адрес регистрации** (Registration address): A text input field containing 'Респ. Карелия, Петрозаводск, Лососинское шоссе, 22'. To the right of the field is a small icon of a house with a location pin.
- Дата регистрации** (Registration date): A date selection field with a calendar icon.
- Адрес проживания** (Residence address): A text input field containing 'Респ. Карелия, Петрозаводск, Лососинское шоссе, 22'. To the right of the field is a small icon of a house with a location pin.
- Совпадает с адресом регистрации** (Matches registration address): A checkbox that is currently unchecked.
- Адрес пребывания** (Residence address): A section with three radio buttons:
 - ☒ Совпадает с адресом (Matches address)
 - ☐ Регистрации (Registration)
 - ☐ Проживания (Residence)

Для заполнения блоков «**Адрес регистрации**» (адрес, по которому человек зарегистрирован и проживает постоянно, указанный в паспорте (прописка)), «**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 по месту пребывания) нажимаем на  в конце поля, откроется адресная форма:

Адрес

СТРАНА
Российская Федерация

ДЕЛЕНИЕ
☒ Муниципальное ☐ Административно-территориальное

ИНДЕКС
Определяется автоматически

СУБЪЕКТ РФ
моско
обл. Московская

ГОРОД

НАСЕЛЕННЫЙ ПУНКТ

ПЛАНИРОВОЧНАЯ СТРУКТУРА

УЛИЦА

ЗЕМЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК

ЗДАНИЕ (СТРОЕНИЕ), СООРУЖЕНИЕ

ПОМЕЩЕНИЕ

ПОЛНЫЙ АДРЕС
моско

При заполнении полей система подключит поиск по адресной системе, если значение будет найдено – выйдут варианты для выбора. Если значение не найдено - сохранится значение, введенное вручную.

Необходимо заполнить реквизиты:

- Субъект РФ (выбором из вертикально выпадающего списка или вручную);
- Район / Округ (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);
- Здание (Строение), Сооружение (выбором из списка, отображаемого справа);
- Помещение (вручную).

В поле «Полный адрес» отображается полный адрес, включающий в себя автоматически определенный почтовый индекс, если адрес был введен с использованием адресной системы.

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

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**».

Внимание! Нельзя ставить совпадение с пустым адресом.

Внимание! Если заявитель ранее обращался в МФЦ, а системные настройки позволяют оценивать заявителя¹¹ (см.п. 2.2.8 «Шаг 7. Завершение»), то под блоком «Заявитель» появится средняя оценка по предыдущим обращениям с комментариями. 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.

¹¹ Возможность оценивать заявителя настраивается в общих настройках параметров системы

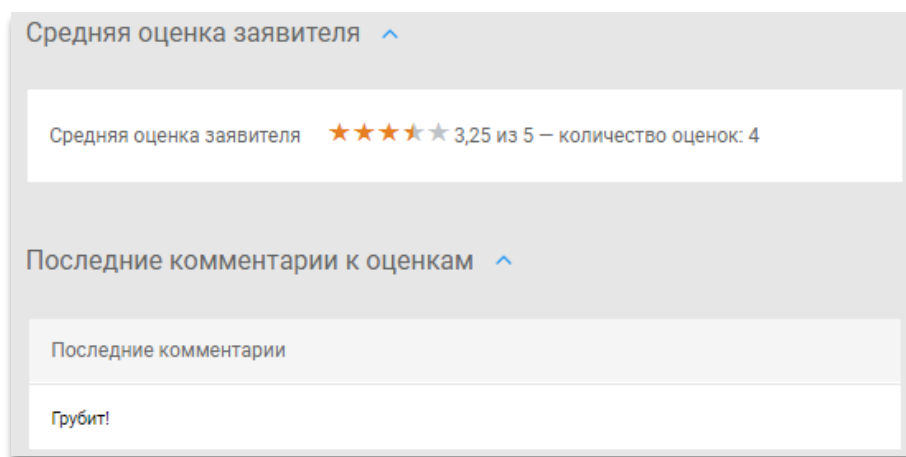


Рисунок 2.24.

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

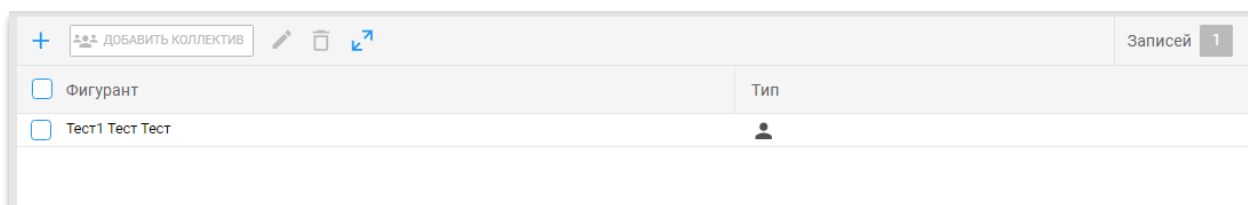


Рисунок 2.25.

На странице с фигурантами доступны следующие действия:

- Добавить;
- Редактировать;
- Удалить;
- Добавить коллектив. Для добавления нужно выбрать уже внесенного

фигуранта, и система предложит список тех, кто ранее участвовал в делах с выбранным фигурантом.

Рисунок 2.26.

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 2.27) одно из предложенных значений:

Название организации;

ОГРН;

ИНН,

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

Д
а
н
н
ы
е

а
в

т

м
а

¹² При повторном обращении организации поиск и копирование существующих дел производится аналогично действиям, описанным в п. «Идентификация».

Добавление фигуранта

ОТМЕНИТЬ
СОХРАНИТЬ

ФИЗЛИЦО
ЮРЛИЦО
ИП

Введите название организации, ОГРН, ИНН

НАЙТИ

+ ДОБАВИТЬ ИЗ РЕЕСТРА ЦП

Юрлицо

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ФОРМА

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ

СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ

Сведения о руководителе организации-заявителя

ФАМИЛИЯ

ИМЯ

ОТЧЕСТВО

Документ, подтверждающий гос. регистрацию юридического лица

СКАНИРОВАТЬ

ТИП ДОКУМЕНТА

СЕРИЯ

№

КЕМ ВЫДАН

КОГДА ВЫДАН

ИНН

ОГРН

КПП

Контактные данные

ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС

Начните вводить адрес или воспользуйтесь справочником ФИАС

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС

Начните вводить адрес или воспользуйтесь справочником ФИАС

☐ Совпадает с адресом юридическим

Рисунок 2.27.

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

Обязательные для заполнения поля помечены красными точками.

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

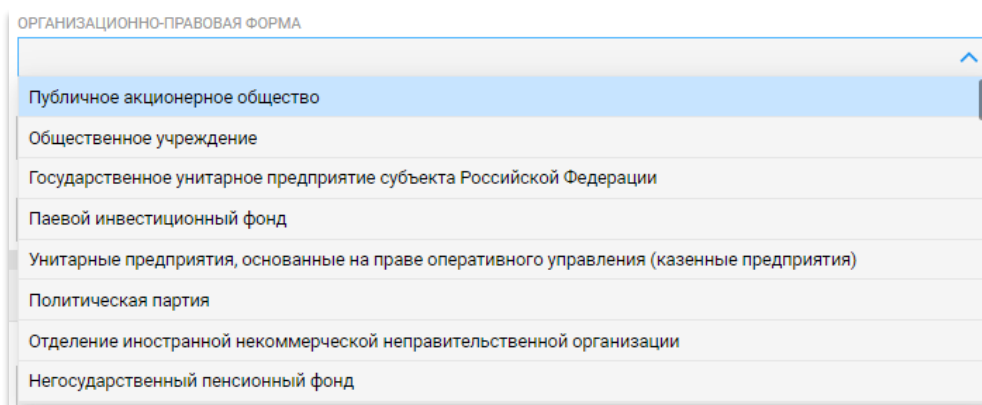


Рисунок 2.28.

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

В блоке «Документ, подтверждающий гос. регистрацию юридического лица» прикрепите 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.

Внимание! При внесении юридического лица убедитесь, что в список фигурантов добавлен гражданин, который является представителем.

3) Идентификация индивидуального предпринимателя

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

2.2.5. Шаг 4. Распределение

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

роли, система проверит какие ещё поля требуется заполнить для данной роли в рамках этой услуги.

При переходе на шаг автоматически откроется окно для выбора заявителя.

Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Документ
Иванова	Лариса	Анатовна	01.01.2004	Паспорт гражданина Российской Федерации, серия 3245 № 768953
Петрова	Мария	Ивановна	12.03.1968	Паспорт гражданина Российской Федерации, серия 8845 № 777654
Тестова	Элеонора	Никадимовна	11.11.1979	Паспорт гражданина Российской Федерации, серия 1111 № 222229

Выберите фигуранта из списка и нажмите «Выбрать».

Если в списке фигурантов только один гражданин, то он автоматически становится заявителем. Для него будет доступно копирование данных из предыдущих дел данного заявителя по кнопке  КОПИРОВАТЬ ИЗ ПРЕДЫДУЩИХ ДЕЛ

Выберите дело для копирования

Рег. номер	Дата рег.	Услуга	Статус	Фигуранты заявления
20250910-0000-12	10.09.2025	(10002451885) Выдача государственно...	Готово к выдаче	Ивановская Жанна Никаноровна (Заявитель)
20250820-0000-8	20.08.2025	(10002451885) Выдача государственно...	Передано в Ведомство	Ивановская Жанна Никаноровна (Заявитель)
20250929-0000-896	29.09.2025	(10000003882) Выдача справок о наличии...	Информирован ие ведомства	Ивановская Жанна Никаноровна (Заявитель)
20250910-0000-11	10.09.2025	(546454541ABV) новая проба	Закрыто	Ивановская Жанна Никаноровна (Заявитель)
20250910-0000-9	10.09.2025	(10000000611) Выдача, замена паспортов...	Завершен прием документов	Ивановская Жанна Никаноровна (Заявитель)

Выберите элементы, которые хотите скопировать

Параметры копирования дела 20201123-0131-2231 ← ДРУГОЕ ДЕЛО ОТМЕНИТЬ ВЫБРАТЬ

Фигуранты заявления 2

☒ Фигурант	Тип	Роль	Обязательная информация
☒ Константинопольский Константин Константинович	Человек	Заявитель	☒
☒ Громов Игорь Александрович	Человек	Представитель	☒

Документы 1

☒ Документ	Владелец
☒ Выписка лицевого счета из банка	Громов Игорь Александрович

Анкета 1

☒ Этап
☒ Анкета

Если Заявителем выбирается организация, то система попросит сразу внести представителя.

Выдача документов Консультирование Личное

Информация об услуге

Заявитель-организации Общество с ограниченной ответственностью "Ромашка" не назначен представитель

Дело №20251101-0000-956. Заявитель-организация "ООО Ромашка". Не указан номер телефона

Фигуранты заявления

☐ ЗАЯВИТЕЛЬ ☐ УЧАСТНИК ☐ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ☐ КОПИРОВАТЬ ИЗ ПРЕДЫДУЩИХ ДЕЛ ☐ ЗАПИСИ 2

☐ Фигуранты	Тип	Роль	Дополнительная информация
☐ Общество с ограниченной ответственностью "Ромашка"	Организация	Заявитель	Информация не предоставлена
☐ Информация не предоставлена		Представитель	Информация не предоставлена

Для заполнения дополнительных параметров выберите строку и нажмите  или щёлкните по строке дважды. К дополнительным параметрам относятся «Тип уведомления», «Передача телефона в ИАС МКГУ».

ТИП УВЕДОМЛЕНИЯ

☒ SMS ☒ Email ☒ Почта ☒ VK ☒ Max

КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН

+7(903) 421 78 43

АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

test@test.test

ПЕРЕДАЧА ТЕЛЕФОНА В ИАС МКГУ

Для услуг в которых результатом является выплата¹³ в дополнительных параметрах выйдет блок «Выплатная информация». Состав полей зависит от выбранного способа получения выплаты.

После распределения фигурантов и внесения всех необходимых данных перейдите на шаг «Анкета».

Если было выбрано несколько услуг, то распределение ролей можно повторить для каждой с помощью кнопок Скопировать / Вставить коллектив



или заполнить отдельно.

2.2.6. Шаг 5. Анкета

На пятом шаге приема заявления необходимо заполнить поля анкеты.

¹³ В настройках услуги установлен флаг «Требуется выплата информации»

Рисунок 2.29.

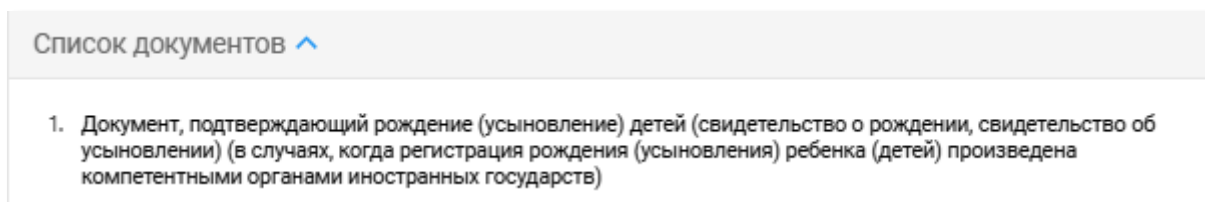
Сверху отображаются **Основные параметры** в которых выбирается ведомство оказания услуги, МФЦ получения результата¹⁴, отметка «Выездное обслуживание»¹⁵

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

¹⁴ Для услуг, по которым результат выдается в МФЦ

¹⁵ Если в общих настройках параметров системы есть настройка «Оказывать выездное обслуживание»

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

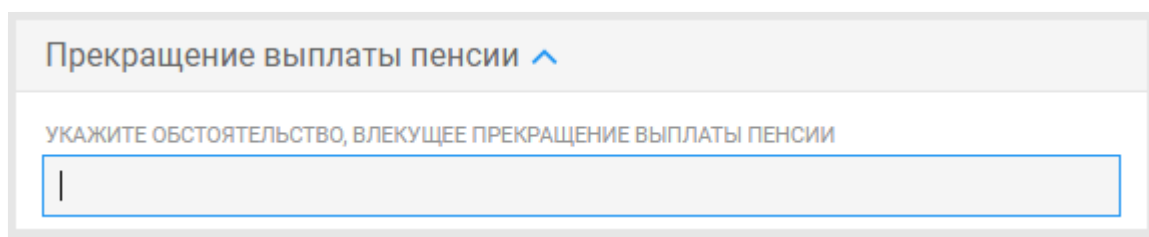


Список документов ^

1. Документ, подтверждающий рождение (усыновление) детей (свидетельство о рождении, свидетельство об усыновлении) (в случаях, когда регистрация рождения (усыновления) ребенка (детей) произведена компетентными органами иностранных государств)

1) Возможные типы полей анкеты

- Текстовое поле - строка;

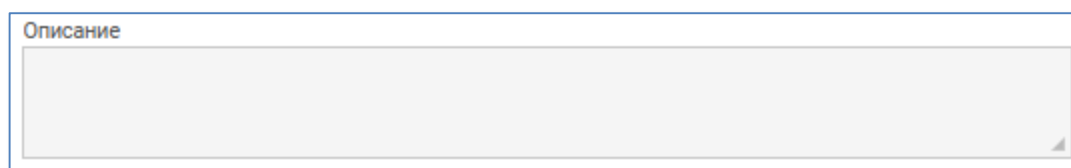


Прекращение выплаты пенсии ^

УКАЖИТЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВО, ВЛЕКУЩЕЕ ПРЕКРАЩЕНИЕ ВЫПЛАТЫ ПЕНСИИ

Рисунок 2.30.

- Многострочное текстовое поле;



Описание

Рисунок 2.31.

- Адресное поле. Может быть заполнено путём выбора адреса из справочника или ввода вручную ;

Адрес

Чтобы ввести адрес, нажмите на кнопку справа



Адрес

 [ОТМЕНИТЬ](#) [СОХРАНИТЬ](#)

СТРАНА
Российская Федерация

ДЕЛЕНИЕ
☒ Муниципальное ☐ Административно-территориальное

ИНДЕКС

СУБЪЕКТ РФ

МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН / ОКРУГ

ПОСЕЛЕНИЕ

ГОРОД

НАСЕЛЕННЫЙ ПУНКТ

ПЛАНИРОВОЧНАЯ СТРУКТУРА

УЛИЦА

ЗЕМЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК ЗДАНИЕ (СТРОЕНИЕ), СООРУЖЕНИЕ ПОМЕЩЕНИЕ

ПОЛНЫЙ АДРЕС
Заполняется автоматически

Рисунок 2.32.

- Выпадающий список;

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ

Заявление на изменение 

| 

Регистрация заявления

Заявление на изменение

Отказ от услуги

Рисунок 2.33.

- Поле со списком;

Рисунок 2.34.

- Переключатель;

Рисунок 2.35.

- Флаг;

Рисунок 2.36.

- Календарь.

Может быть заполнено двумя способами:

- Путем выбора из раскрывающегося календаря;

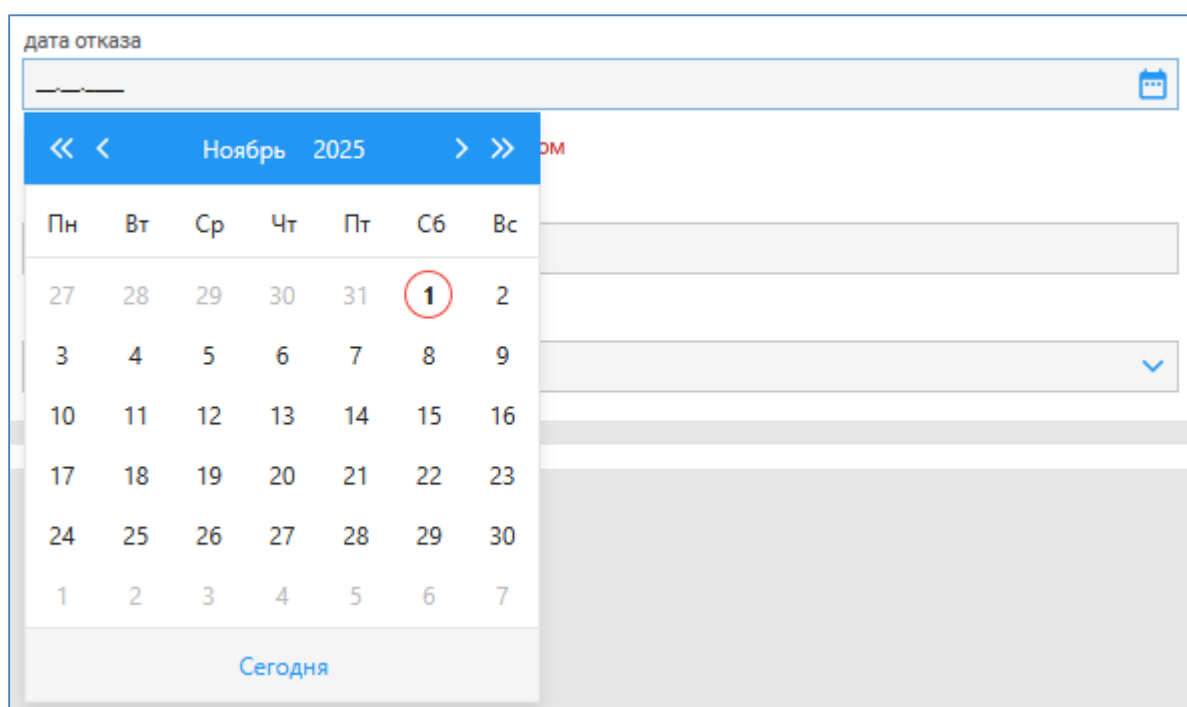


Рисунок 2.37.

6. Вручную.

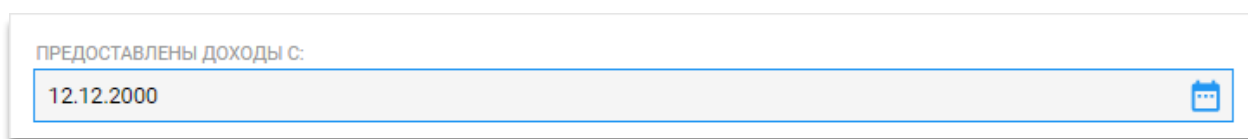


Рисунок 2.38.

При нажатии на пробел ставится текущая дата.

Внимание! При заполнении поля «Дата», система может осуществлять 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 шаг¹⁶

¹⁶ Проверка осуществляется при настройке условий валидации полей в услуге

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».

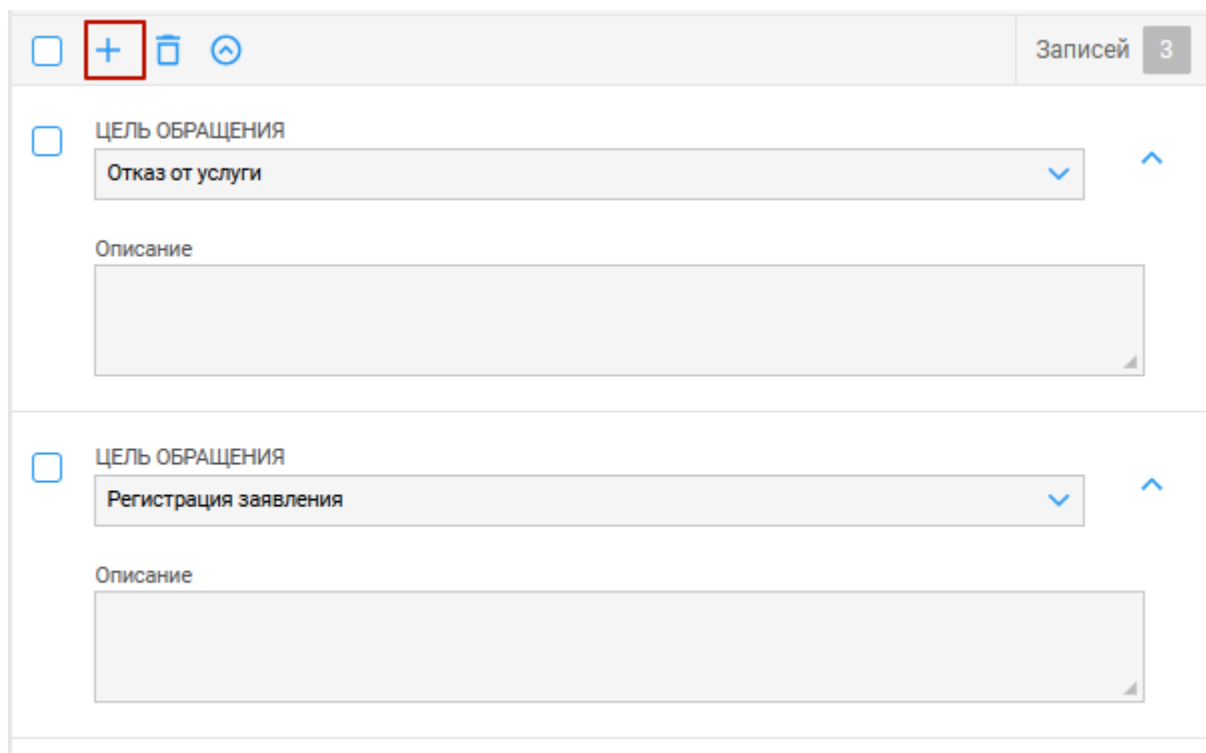


Рисунок 2.39.

Количество повторов (записей) отображается в верхнем правом углу группы.

Для удаления ошибочно добавленной записи выделите его ☒ и нажмите .

3) Обязательность заполнения полей

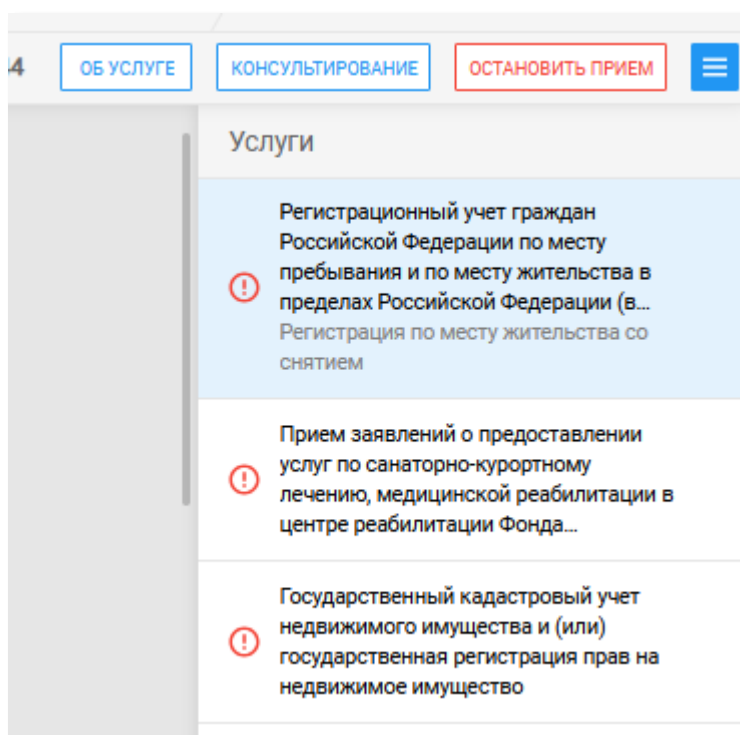
Обязательные для заполнения поля отмечены справа красной точкой.

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 2.40.

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

Если было выбрано несколько услуг, то заполняем анкету для каждой путем переключения по услугам в правом стакане.



После внесения данных переходим на шаг «Прием документов»

2.2.7. Шаг 6. Прием документов

На данном шаге формируется 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.

ПРОЕКТ РАСПИСКИ РАСПЕЧАТАТЬ КВИТАНЦИИ ПРОВЕСТИ ОПЛАТУ Вложения 0.44 из 40 Мб

☐ Принять неполный комплект документов ☐ Добавить предупреждение в расписку

Обязательные документы

Документ	Требования к документу	Информация о документе	Имя файла	Размер (Кб)
Свидетельство о рождении, владелица Иванова Елизавета Константиновна	Оригинал. Количество экземпляров: 0			
Личная фотография, владелица Иванова Елизавета Константиновна 3 экземпляра - для совершеннолетних граждан, несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет, граждан, признанных судом недееспособными (ограниченно дееспособными); 2 экземпляра - для несовершеннолетних граждан в возрасте до 14 лет	Оригинал. Количество экземпляров: 3			

Дополнительные документы

Документ	Требования к документу	Информация о документе	Имя файла	Размер (Кб)
Квитанция об оплате государственной пошлины, владелица Иванова Елизавета Константиновна гражданин РФ, местом жительства которых является текущая область, государственная пошлина не уплачивается	Количество экземпляров: 0			
Паспорт гражданина Российской Федерации, 8623, 431843, выдан 18.10.2023 МВД по Республике Карелия, владелица Иванова Елизавета Константиновна 100-007		Документ принят	док подтв полномочия_параметры	453
Документ, удостоверяющий наличие гражданства Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина, владелица Иванова Елизавета Константиновна	Количество экземпляров: 0			

Рисунок 2.41.

Кнопка «**Проект расписки**» открывает для печати проект расписки в котором отражен перечень всех документов необходимых для оказания услуги. Его можно выдать заявителю, как напоминание, если он не может сейчас предоставить какой-то документ.

Кнопка «**Распечатать квитанции**» - см.п. 2.2.3 «Шаг 2. Информация об услуге». На данном шаге квитанция будет уже заполнена, необходимо только выбрать наименование платежа.

Кнопка «**Провести оплату**» открывает окно для проведения оплаты через терминал.¹⁷

Оплата

НАИМЕНОВАНИЕ ПЛАТЕЖА
Пошлина

ЗАЯВИТЕЛЬ
Тест1 Тест Тест

СТОИМОСТЬ (Р)
100

КОД КБК
263 4 67 46 866 78 5667 577

ПРОВЕСТИ ОПЛАТУ

Выберите или заполните наименование платежа, заявителя, сумму, код КБК и нажмите «**Произвести оплату**», произойдет переход в режим оплаты квитанции.

¹⁷ Доступно в рамках опции «Платежные терминалы»

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

Документы реестра

ОТМЕНИТЬ

ВЫБРАТЬ

Иванова Елизавета Константиновна

Номер дела, дата добавления, наименование документа

НАЙТИ

Ранее предоставленные документы

☐	Номер дела	Добавлено	Документ		Результат
☐	20251007-001-261	07.10.2025	Паспорт гражданина Российской Федерации, серия 8623 № 431843, выдан 18.10.2023		

Остальные документы

☐	Номер дела	Добавлено	Документ		Результат
☐	20251007-001-261	07.10.2025	Паспорт гражданина Российской Федерации, серия 8623 № 431843, выдан 18.10.2023		

Рисунок 2.42.

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

1) Обязательные документы

Д

Л

я

Т

О

Г

О

Ч

Т

О

б

ы

Д

О

с

Параметры документа

ОТМЕНИТЬ СОХРАНИТЬ

ФАЙЛ
Документ.jpg

ДОКУМЕНТ
Согласие на передачу персональных данных третьей стороне

НАЗВАНИЕ ДОКУМЕНТА
Документ

ВЛАДЕЛЕЦ ДОКУМЕНТА
Тест1 Тест Тест

СЕРИЯ № КЕМ ВЫДАН
2 4

ДАТА ВЫДАЧИ СРОК ДЕЙСТВИЯ
01.01.2020 01.01.2020

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

КОЛИЧЕСТВО ОРИГИНАЛОВ КОЛИЧЕСТВО КОПИЙ СТРАНИЦ ОРИГИНАЛОВ СТРАНИЦ КОПИЙ

☐ Вернуть документ

Рисунок 2.43.

Необходимо заполнить следующие поля:

- *Файл.*

Для сканирования оригинала предоставленного документа нажмите кнопку «**Сканировать**» (функция доступна при наличии установленного приложения «MRScan» на рабочем месте сотрудника МФЦ и настроенных параметров сканирования).

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» стоит флаг «Разрешить менять наименование при использовании 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 2.41). 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.*

Чтобы скопировать документ в другую услугу обращения, выберите его

Внимание! Документ считается принятым если приложен скан/ указано кол-во экземпляров и страниц оригинала / указано кол-во экземпляров и страниц копий.

2) Дополнительные документы

Дополнительные для предоставления документы расположены в списке после обязательных. Добавление документов происходит аналогично обязательным.

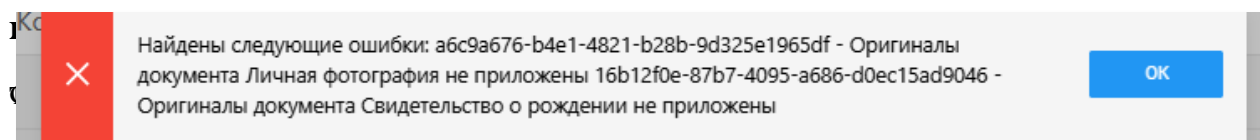
Если в представленном перечне отсутствует документ, который заявитель желает предоставить, нажмите на кнопку «Добавить»

Д

о Добавленные документы доступны для удаления из перечня. Для этого

н

о При попытке перейти на следующий шаг с неполным набором обязательных документов, система выдаст предупреждение с информацией о том, какой документ не предоставлен.



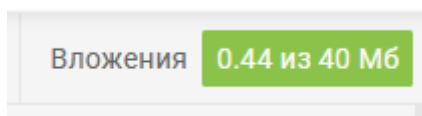
д

и Если заявитель настаивает на приеме неполного комплекта документов, необходимо установить флаг «Принять неполный комплект документов». Флаг «Добавить предупреждение в расписку» – устанавливается автоматически для добавления в расписку информации о том, что принят неполный комплект документов и это может быть причиной отказа в оказании услуги ведомством. При необходимости его можно снять.

ж Поле «Вложения» показывает общий объем прикрепленных файлов.

о

к



у

М При превышении максимально допустимого размера поле окрашивается красным цветом.

в

н

т

При превышении объема прикрепленных файлов система не ограничивает оператору переход на следующий шаг.

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

После того, как все документы приняты, нажмите на кнопку

2.2.8. Шаг 7. Завершение

Поле «Вложения» - см.п. 2.2.7 «Шаг 6. Прием документов».

Кнопка **«Распечатать квитанции»** - см.п. 2.2.7 «Шаг 6. Прием

☐ Завершить без подписания ЭП

Вложения **0.44 из 40 Мб**

Дата получения результата	Расчетный срок
02.12.2025	Расчетный срок 1 мес. начиная со следующего календарного дня, со сдвигом на следующий рабочий день при условии '\$(ПРОЖИВАНИЕ)'=="жительства" по календарю "Производственный календарь"

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

Дата получения результата

~~02.12.2025~~ **06.12.2025**
 (изменено оператором, Ведомство будет закрыто на профилактику)

ПОДПИСАТЬ ЭП

☐

Завершить без подписания ЭП

Вложения 0.44 из 40 Мб

Срок исполнения

ДАТА ПОЛУЧЕНИЯ

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ КАЛЕНДАРЬ

Дата получения результата	Расчетный срок
25.11.2025	Расчетный срок 17 раб. дн. начиная со следующего рабочего дня при условии '\$(Тип_Обращения) == "1" - выдача сертификата на материнский (семейный) капитал" \$(Тип_Обращения) == "2" - выдача дубликата сертификата" по календарю "Производственный календарь"

Заявление

РАСПЕЧАТАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ

РАСПЕЧАТАТЬ ЗАЯВЛЕНИЯ ПО ОТДЕЛЬНОСТИ

Номер дела	Статус	Заявители
20251101-0000-958	Создано	Ивановская Жанна Никаноровна, Паспорт гражданина Российской Федерации 8612 № 456632 от 22.12.2012

Файлы

Запрос о предоставлении услуги

Заявление на сертификат материнский капитал (v.9)ч.docx

Документ	Информация о документе	Имя файла	Размер (Кб)	ЭП
Запрос о предоставлении услуги	Оригиналов: 1, Стр. ориг.: 1			Оператор

Расписка

РАСПЕЧАТАТЬ РАСПИСКУ

ОТПРАВИТЬ РАСПИСКУ НА ЭЛ. ПОЧТУ

Рисунок 2.44.

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

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ КАЛЕНДАРЬ

Далее необходимо последовательно выполнить действия:

1) Распечатка и подписание заявления

На основе данных, полученных на предыдущих шагах, автоматически формируется печатная форма заявления, если она требуется и предусмотрена настройками услуги.

Щелкните на «**Распечатать заявление**». Система предложит сохранить его на компьютер пользователя. Необходимо распечатать заявление и отдать на подпись заявителю. Если заявлению состоит из нескольких форм, можно

р
а
с
п
е

2) Скан заверенного заявления

Для прикрепления скан образа заявления нужно двойным щелчком по строке «Документ» открыть параметры, внести данные и нажать **Сохранить»;**

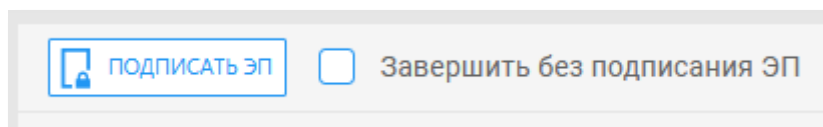
3) Распечатка и подписание расписки

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

4) Сканирование заверенной расписки

Для прикрепления скан образа заявления нужно двойным щелчком по строке «Документ» открыть параметры, внести данные и нажать **Сохранить»;**

После прикрепления скан образов документов у оператора появляется возможность подписания всех принятых документов с помощью электронной подписи. Нажмите на кнопку «**Подписать ЭП**».



Откроется форма с параметрами подписи.

Параметры подписи		ПОДПИСАТЬ	X
СЕРТИФИКАТ			
Вешников Евгений Олегович			
☒	Документ	Результат	
☒	Запрос о предоставлении услуг		
☒	Расписка в получении документов		

Рисунок 2.45.

В открывшемся окне выберите нужный сертификат и нажмите «**Подписать**».

Внимание! В случае, если при настройке услуги был установлен флаг

Т
р
е
б
у
е
т
с
я

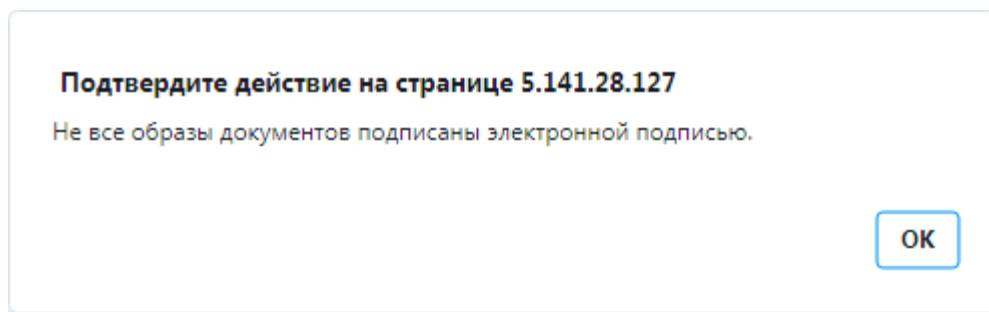
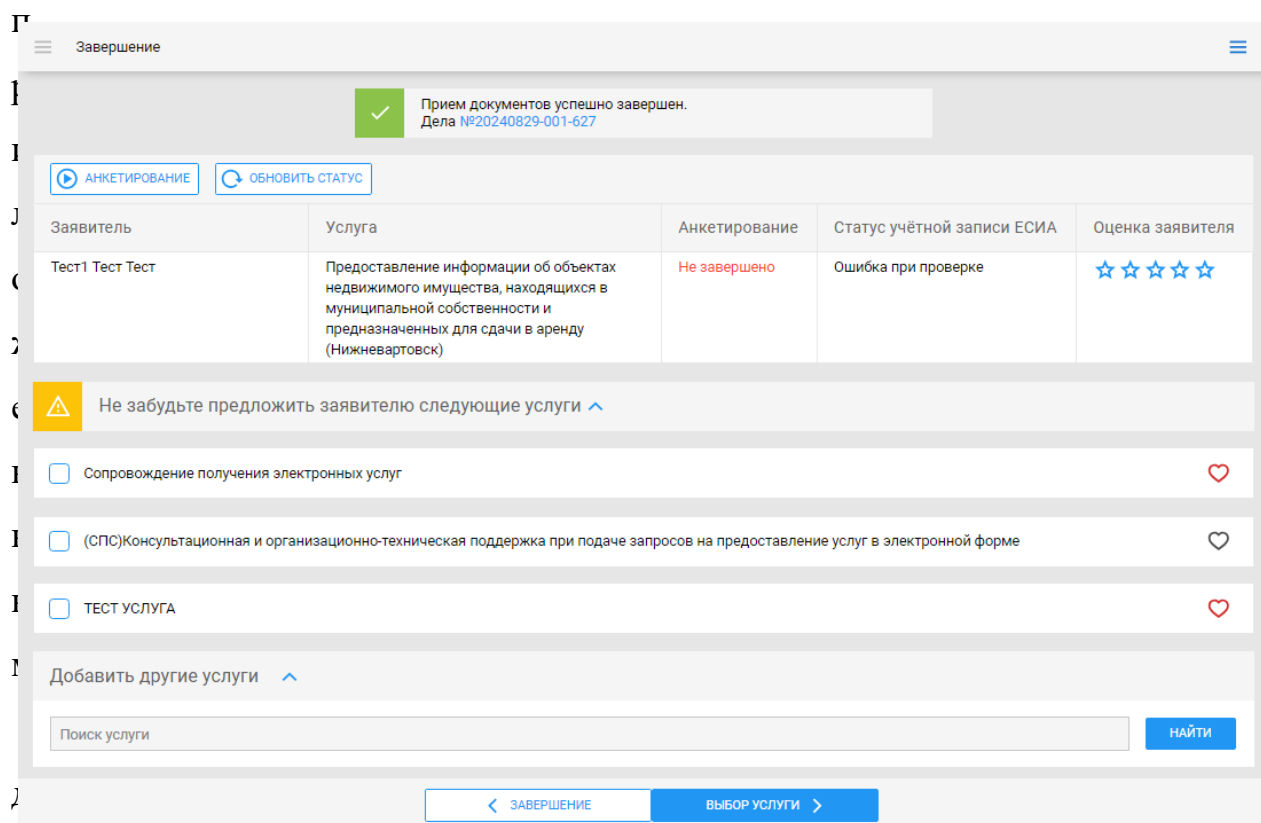


Рисунок 2.46.

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

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

К Откроется окно с номерами(ом) дел(а), которые(ое) одновременно является ссылкой для перехода в карточку дела.



О
К
У

Рисунок 2.47.

На открывшейся странице оператор может:

- Проверить статус учётной записи ЕСИА можно по кнопке **«Обновить статус»**¹⁸;
- 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 СОКОК¹⁹, 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»**);

- Оценить заявителя²⁰ 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»**.

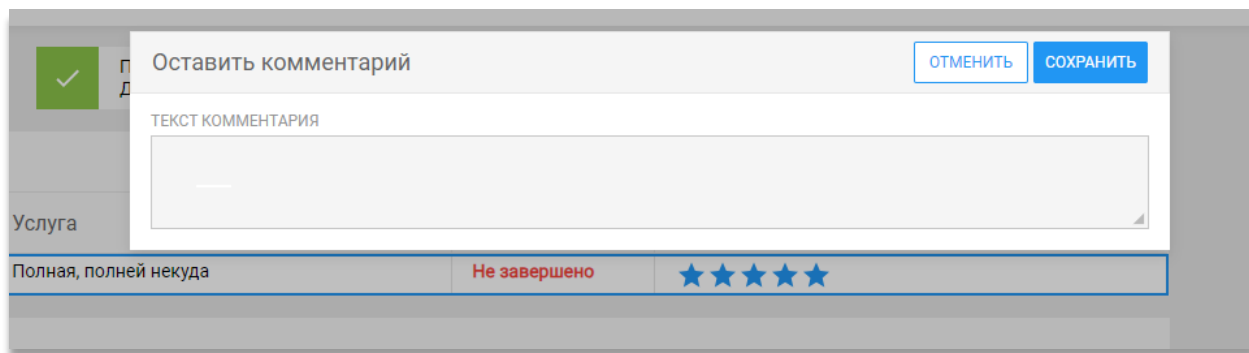


Рисунок 2.48.

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.

¹⁸ Если в МФЦ предусмотрена проверка наличия УЗ и её статуса.

¹⁹ СОКОК - система оценки качества обслуживания клиентов.

²⁰ При наличии в общих настройках параметров системы флага **«Разрешить оценивать заявителя»**.

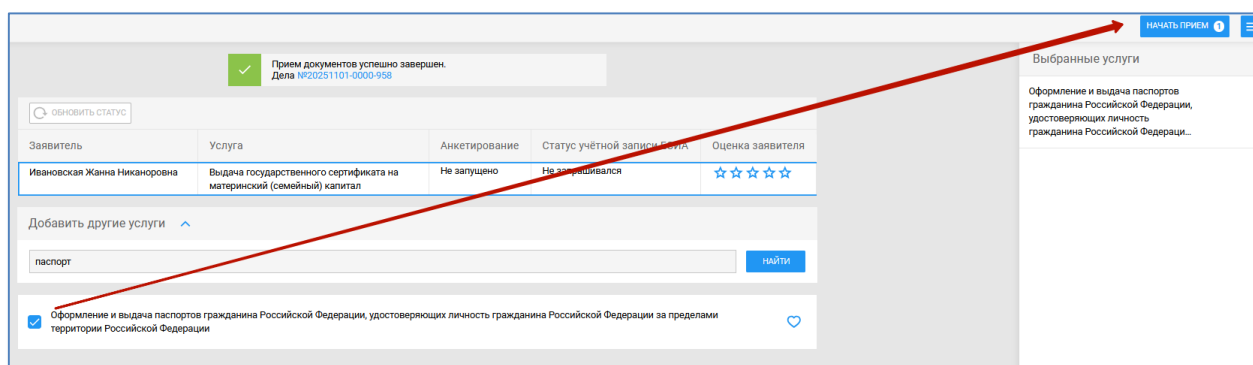
- Предложить заявителю услуги из раздела «Не забудьте предложить заявителю следующие услуги».

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»;

В разделе «Добавить дополнительные услуги» можно выбрать услуги, которые дополнительно озвучил заявитель.

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.

2.3. 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»**.

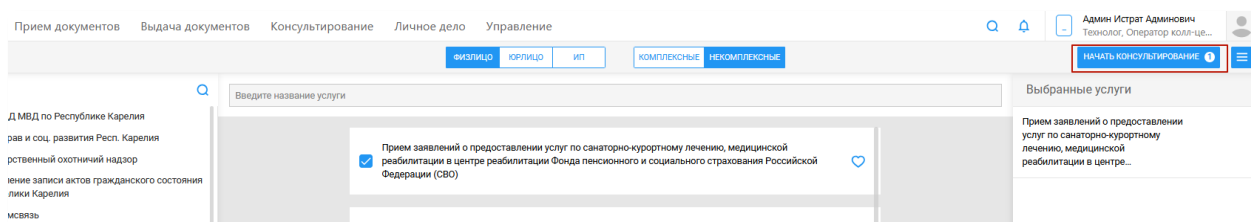
На каждом шаге консультирования можно вернуться на предыдущий шаг с помощью кнопок управления, расположенных внизу страницы. А также

можно досрочно завершить консультацию, нажав на кнопку «Остановить прием», расположенную справа от названия услуги.

2.3.1. Поиск и выбор услуги

Выбор необходимой услуги осуществляется по алгоритму, описанному в п. 2.2.2.

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



2.3.2. Информация об услуге

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

На Рисунок 2.49 представлена информация о выбранной услуге:

- Наименование услуги;
- Краткая информация о порядке оказания услуги;
- Прикреплённые документы (регламент, подсказки, дополнительные сведения);
- Квитанции (при наличии).

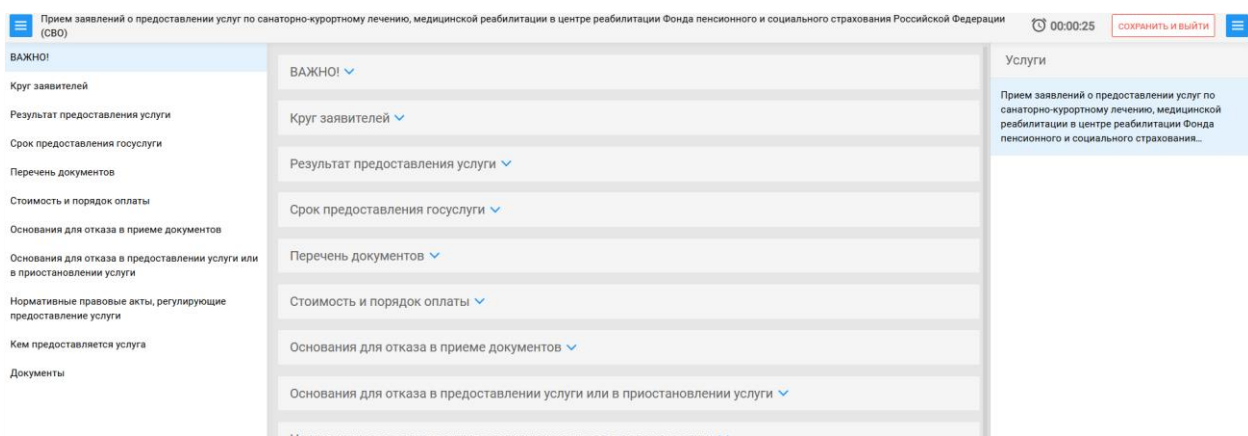
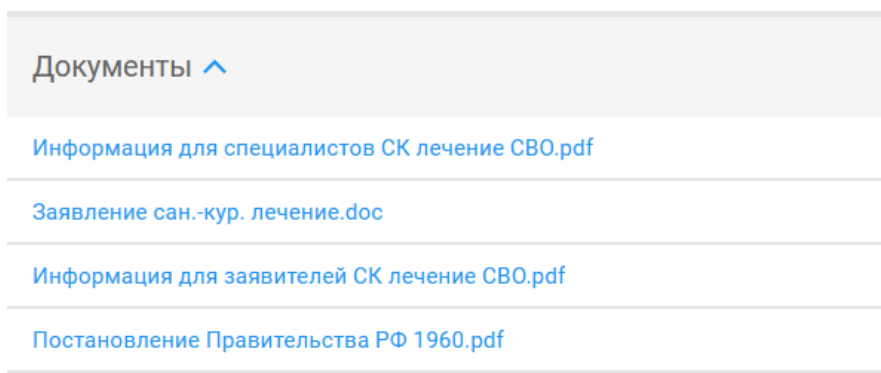


Рисунок 2.49.

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 2.50.

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.

Квитанции ^

ВЕДОМСТВО, ОКАЗЫВАЮЩЕЕ УСЛУГУ

Агентство по архитектуре, градостроению и перспективному развитию Калининградской области

ФАМИЛИЯ

ИМЯ

ОТЧЕСТВО

ТИП ДОКУМЕНТА

СЕРИЯ №

НОМЕР ТЕЛЕФОНА

ИНН

СНИЛС

АДРЕС

НАИМЕНОВАНИЕ ПЛАТЕЖА

Государственная пошлина за выдачу паспорта взамен пришедшего в негодность (через МФЦ)

СТОИМОСТЬ (Р) КОД КБК

1500 18810807100018035110

РАСПЕЧАТАТЬ

НАИМЕНОВАНИЕ ПЛАТЕЖА

Государственная пошлина за выдачу паспорта (МФЦ. Выдача паспорта гражданина РФ)

СТОИМОСТЬ (Р) КОД КБК

300 18810807100018034110

РАСПЕЧАТАТЬ

НАИМЕНОВАНИЕ ПЛАТЕЖА

Государственная пошлина за выдачу паспорта (МФЦ. Выдача паспорта гражданина РФ)

СТОИМОСТЬ (Р) КОД КБК

300 18810807100018034110

РАСПЕЧАТАТЬ

НАИМЕНОВАНИЕ ПЛАТЕЖА

СТОИМОСТЬ (Р) КОД КБК

РАСПЕЧАТАТЬ

Рисунок 2.51.

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

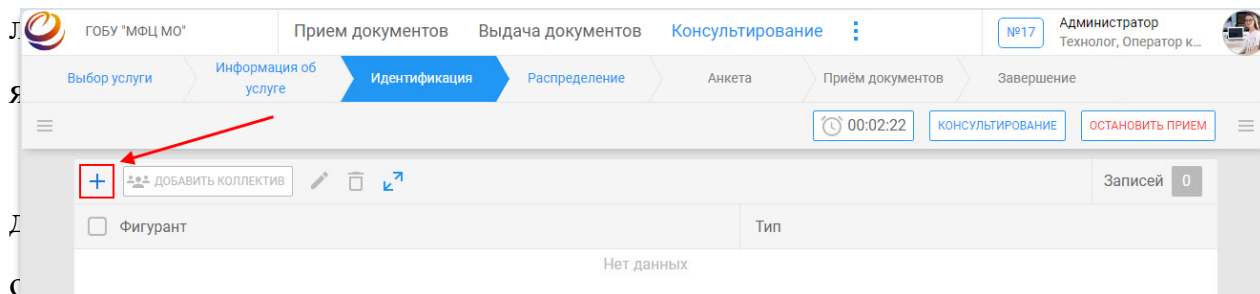
На данном шаге доступна кнопка «**Сохранить и выйти**» для быстрого завершения консультирования, если заявителю достаточно информации об услуге.

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

2.3.3. Идентификация заявителя

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

Д



б

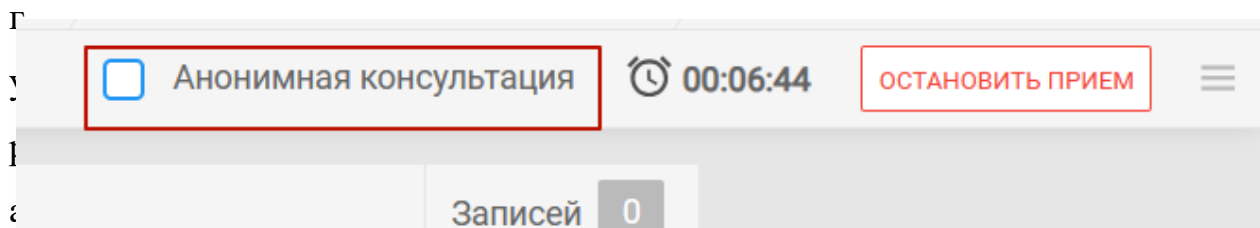
Рисунок 2.52.

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

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

я Обязательные для заполнения поля помечены красными точками. Более подробно правила идентификации фигуранта описаны в п.2.2.4.

ф Если заполнение данных о фигурантах не предусмотрено. Можно проставить флаг «Анонимная консультация» и перейти сразу на шаг «Анкета».



Н Если данные внесены, то для перехода к следующему шагу, нажмите кнопку «Распределение».

а

,

н

а

ж

м

2.3.1. Распределение

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

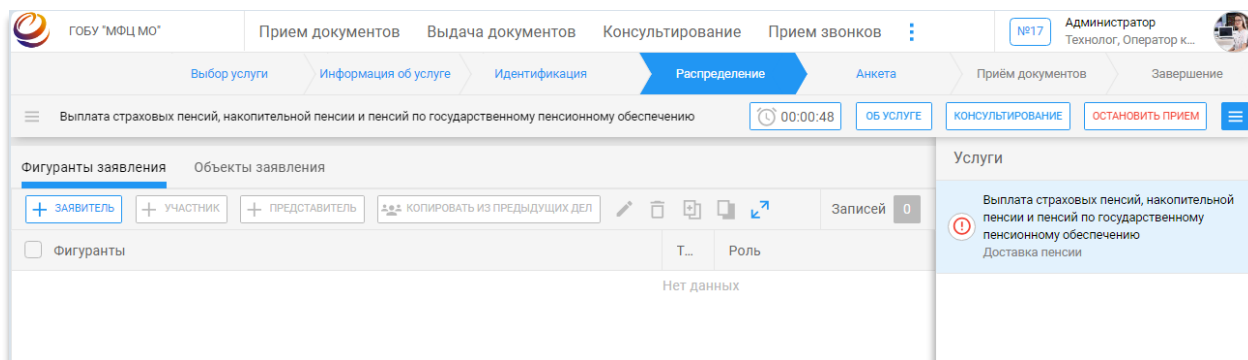


Рисунок 2.53.

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

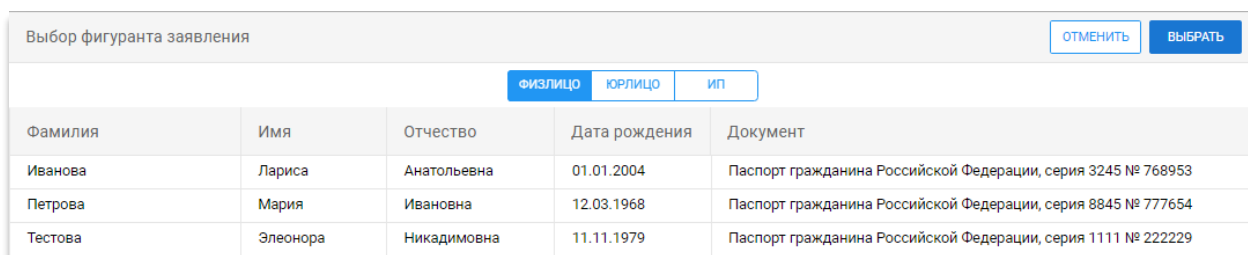


Рисунок 2.54.

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

2.3.2. Анкета

Для определения состава документов, необходимых для оказания услуги, необходимо провести опрос заявителя. Более подробно типы полей и правила их заполнения описаны в п.2.2.6.

Рисунок 2.55.

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

2.3.3. Приём документов

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

Рисунок 2.56.

Кнопка «Бланк оказания консультирования» служит для вывода на экран бланка консультирования. Для того чтобы завершить консультацию, нажмите кнопку «Завершить консультацию». 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 и вписав комментарий.

Рисунок 2.57.

Если заявитель принял решение подать заявление на оказание услуги, нажмите на кнопку «К приему документов». Подробное описание действий при приеме документов описано в п. 2.2.

²¹ Кнопка «Бланк оказания консультирования» активируется при условии, что консультация не является анонимной.

2.4. Выдача документов

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

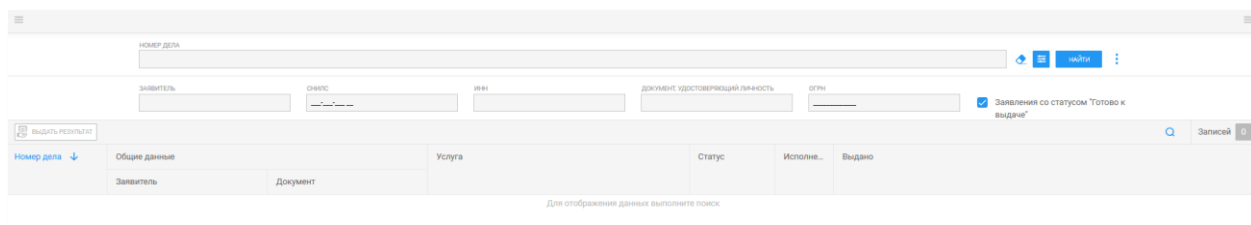


Рисунок 2.58.

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 2.59). Поиск осуществляется с учетом проставленного флага «**Заявления со статусом «Готово к выдаче»**»;

2) Расширенный поиск

В случае если у заявителя отсутствует номер дела, можно использовать
 р
 а
 с
 Нажмите кнопку **«Найти»**, если будет найдено несколько дел, то ниже
 выведется таблица с результатами поиска, в которой содержится информация
 и номере дела, номере обращения, заявителя (ФИЛ и ДУЛ), названии услуги,
 статусе заявления, сроке исполнения, и дате выдачи.

е
 н
 н
 ы
 й

п
 о

НОМЕР ДЕЛА
20240404-0131-11

ЗЯВИТЕЛЬ
Комаров Яков Валериевич

ИНН

ОГРН

НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ

СНИЛС

ПАСПОРТ

☒ Заявления со статусом "Готово к выдаче"

ВЫДАТЬ РЕЗУЛЬТАТ

Записей 3

Номер дела	Номер обращен...	Заявитель	Услуга	Статус	Исполне...	Выдано
20240404-0131-11	20240404-0131-011	ФИО / Полное наименование	Документ	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности (Нефтеюганский район)	Готово к выдаче	29.04.2024
		Комаров Яков Валериевич	Паспорт гражданина Российской Федерации серия 4326 №304003 от 31.05.2022			
		Решетников Георгий Максимович	Паспорт гражданина Российской Федерации серия 4737 №481166 от 09.09.2020			
		Тестов Заявитель Заявительев	Паспорт гражданина Российской Федерации серия 4112 №277934 от 28.11.2020			

1 из 1

Показывать по 10

Выберите строку дела и нажмите кнопку «Выдать результат»

Основная информация

УСЛУГА
Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования

НОМЕР ДЕЛА
20250910-0000-4

СТАТУС
Готово к выдаче

ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДОМСТВО
ОСФР по Республике Карелия

МЕСТО ВЫДАЧИ
ОСФР по Республике Карелия

Заявители

Заявитель	Документ	Дата выдачи результата
Ивановская Жанна Никаноровна	Паспорт гражданина Российской Федерации 8612 № 456632 от 22.12.2012	

Принятые документы

Обязательные документы

Документ	Информация о документе	Файл	ЭП	Добавлен
Нет данных				

Дополнительные документы

Документ	Информация о документе	Файл	ЭП	Добавлен
Согласие на передачу персональных данных третьей стороне				19.09.2025
Паспорт гражданина Российской Федерации, серия 8612 № 456632, выдан 22.12.2012		ПАСПОРТ (2).pdf (455 Кб)		10.09.2025

Рисунок 2.59.

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.

Дополнительные документы

Документ	Информация о документе	Файл	ЭП	Добавлен
Согласие на передачу персональных данных третьей стороне				19.09.2025
Паспорт гражданина Российской Федерации, 22.12.2012		ПАСПОРТ (2).pdf (455 Кб)		10.09.2025
Свидетельство о рождении, 05.03.2011		CSP 5.0 сервер.pdf (194 Кб)		10.09.2025
Расписка в получении документов	Оригиналов: 1, Стр. ориг.: 1			10.09.2025
Свидетельство о рождении, 12.2016				10.09.2025
Заявление о выдаче справки о наличии (отсутствии) судимости	Оригиналов: 1, Стр. ориг.: 1			10.09.2025

Ход рассмотрения

Наименование	Фактическая дата
▼ Прием заявления	10.09.2025 12:48:36
Создано	
Завершен прием документов	10.09.2025 12:48:36
▼ Обработка в ведомстве	19.09.2025 09:28:07
Готово к передаче в ведомство	10.09.2025 13:10:13
Передано в Ведомство	
Выдано в ведомстве	
Обработано в Ведомстве	
▼ Выдача результатов оказания услуги	
Готово к выдаче	19.09.2025 09:28:07
Выдача завершена	
Возвращено в ведомство	
Отправлено почтой	
▼ Уведомление ведомства	
Информирование ведомства	
Контроль информирования ведомства	
Информирование ведомства завершено	

ⓘ

Срок предоставления услуги 10.10.2025

Рисунок 2.60.

Чтобы перейти на следующий шаг, нажмите на кнопку **Идентификация получателя»**.

3) Идентификация получателя

В открывшемся выберите получателя в списке.

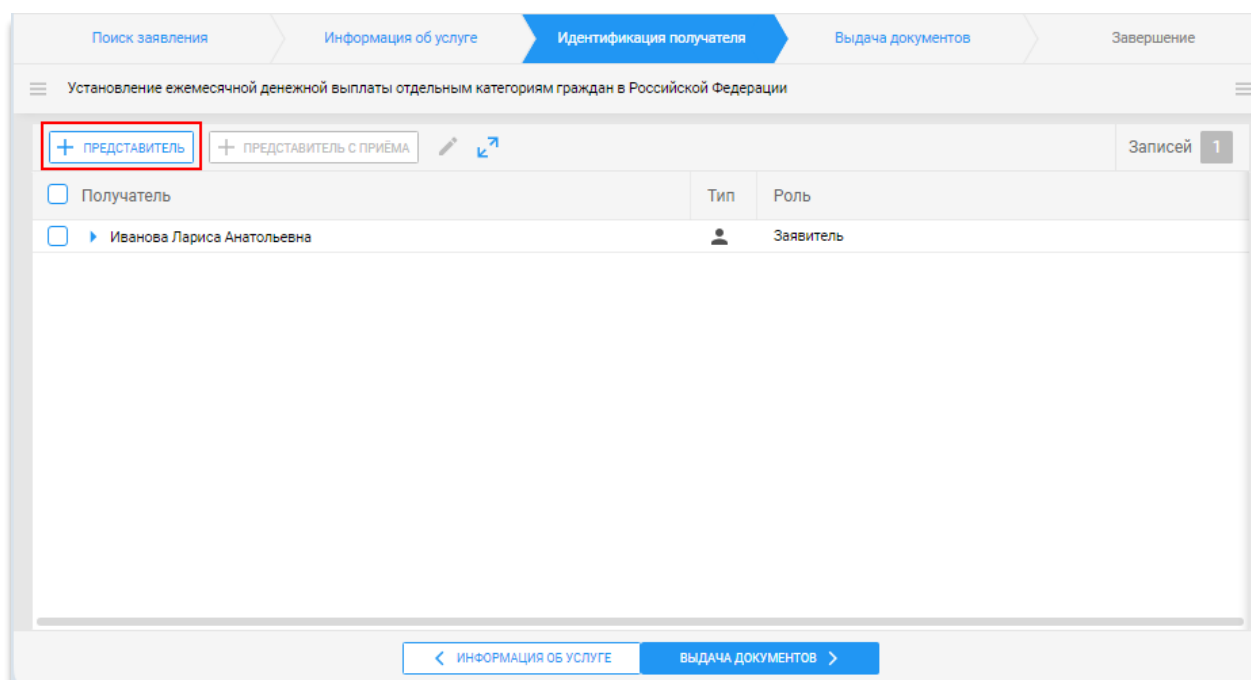


Рисунок 2.61.

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

Нажмите кнопку «Выдача документов».

4) Выдача документов

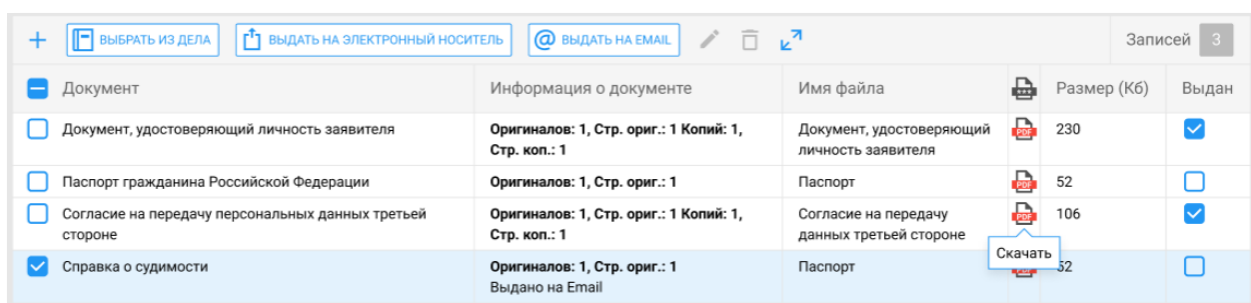


Рисунок 2.62.

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.

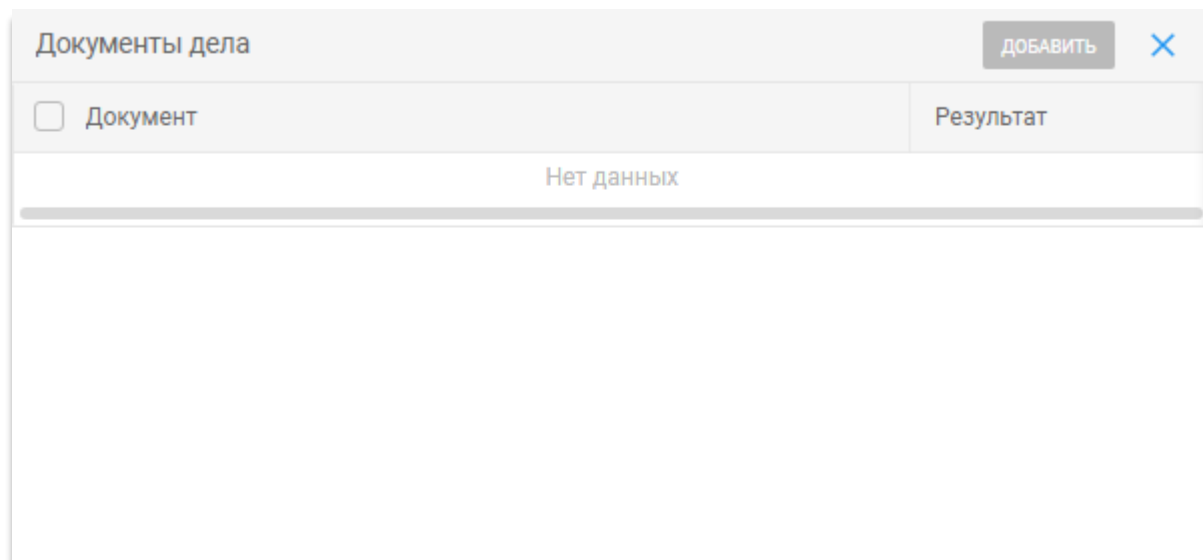


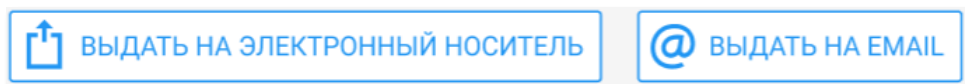
Рисунок 2.63.

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

К

Дополнительные документы доступны для удаления из перечня. Для этого необходимо нажать кнопку  слева от названия документа.

Для отметки о выдаче результата на съёмный носитель или отправке по почте воспользуйтесь соответствующими кнопками



Далее нажмите кнопку «**Завершить**».

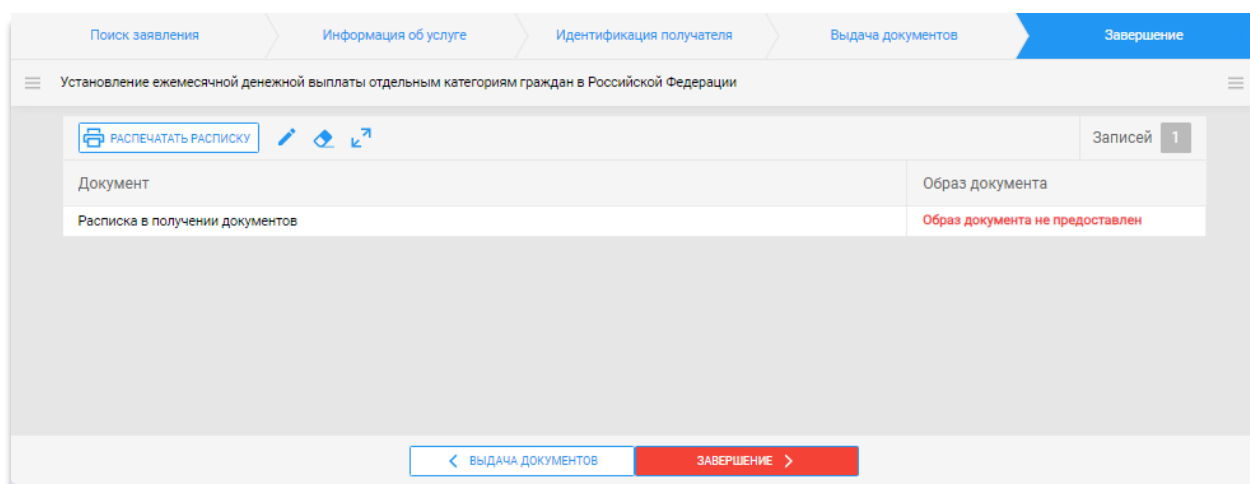


Рисунок 2.64.

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 для приема.

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

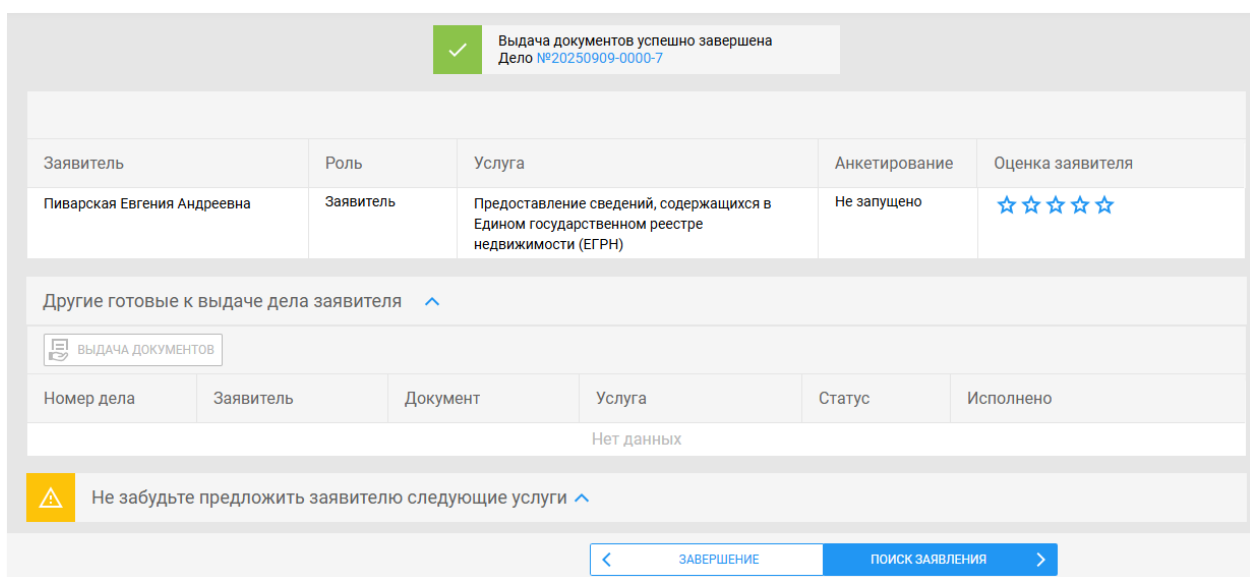


Рисунок 2.65.

2.5. 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 2.66.

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:

Данные гражданина

ФАМИЛИЯ

Иванова

ИМЯ

Елизавета

ОТЧЕСТВО

Константиновна

ДАТА РОЖДЕНИЯ

25.09.2003

ПОЛ

МУЖСКОЙ

ЖЕНСКИЙ

МЕСТО РОЖДЕНИЯ

г. Костомукша Республика Карелия Россия

ГРАЖДАНСТВО

РОССИЯ

☐ Без гражданства

☐ Субъект МСП

☐ В розыске

Документ, удостоверяющий личность ^

ДОКУМЕНТ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИЧНОСТЬ

Паспорт гражданина Российской Федерации

СЕРИЯ

№

КОД ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

3

100-007

КЕМ ВЫДАН

1. «Параметры» - общая информация о гражданине и его контактные данные (соответствует содержанию справочника «Граждане»).
2. «Заявления» - перечень дел, по которым ранее обращался заявитель. Для поиска дела в открывшемся окне заполните один или несколько поисковых критериев:
 - Номер дела;
 - Услуга;
 - Статус;
 - Ведомство;
 - Тип: Все/ Дело/Консультация;
 - Дата регистрации;
 - Отношение к делу;
 - Срок исполнения.

Тестовая Полина Тестовна

ПРИЕМ ДОКУМЕНТОВ

Параметры **Заявления** Документы Коллектив

НОМЕР ДЕЛА

УСЛУГА: **Активные**

СТАТУС ДЕЛА: **Не выбрано**

ОТНОШЕНИЕ К ДЕЛУ: **Не выбрано**

ВЕДОМСТВО: **Не выбрано**

СРОК ИСПОЛНЕНИЯ: **Не выбрано**

ДАТА РЕГИСТРАЦИИ: **В диапазоне дат**

ТИП: ☐ Все ☒ Дело ☐ Консультация

Номер де...	За...	Срок ис...	Выдача	Статус	Дата статуса	Услуга	Ведомство	Пользователь
20251029-0000-949	29.10.2025	10.12.2025		Создано	29.10.2025 12:05:33	Прием сообщений о наличии объектов недвижимого имущества и (или) транспортных средств, признаваемых объектами налогообложения по соответствующим налогам, уплачиваемым физическими лицами	Управление труда и занятости Республики...	Админ Истрат Админович

Записей 17

Рисунок 2.67.

Действия со списком заявлений аналогичны прописанным в разделе «Список дел» настоящего руководства;

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

Иванова Лариса Анатольевна

Параметры Заявления **Документы** Коллектив

Номер дела	Добавлено	Срок действия	Документ
20220927-001-125	15.07.2021	15.07.2021	Согласие на передачу персональных данных третьей стороне
20190619-001-2 / 20190619-001-02	15.07.2021	16.07.2021	Письмо
20190619-001-2 / 20190619-001-02	16.07.2021	17.08.2021	Страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования
20190619-001-2	16.07.2021	17.08.2021	Паспорт гражданина Российской Федерации, серия 3710 № 426722
20190524-001-1 / 20190524-001-01	19.07.2021	02.08.2021	Расписка в получении документов
20190619-001-2 / 20190619-001-02	19.07.2021	02.08.2021	Свидетельство о рождении
20190418-016-9-1 / 20190418-016-9-01	15.07.2021	15.07.2021	Расписка в получении документов
20190418-016-9-1	15.07.2021	16.07.2021	Личная фотография
20190418-016-9-1	16.07.2021	17.08.2021	Свидетельство об усыновлении (удочерении)
20190417-016-9-1	16.07.2021	17.08.2021	Личная фотография

Распечатать

Рисунок 2.68.

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

Рисунок 2.69.

2.6. 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 2.70.

– 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;

УСЛУГА Активные	УРОВЕНЬ УСЛУГИ Не выбрано	ВЕДОМСТВО
СТАТУС ДЕЛА Контроль приема документов X Завершен прием документов X На доработку X Контроль выдачи X Выдача завершена X	НОМЕР ДЕЛА	НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ

– Услуга

Выберите из справочник нужную услугу. 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

Укажите один из вариантов: федеральная, региональная, муниципальная, иное;

– Номер дела

Внесите номер дела для поиска;

– Ведомство

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

– Номер обращения

Введите номер обращения, если прием осуществлялся сразу по нескольким услугам.

Поиск по ключевым данным фигуранта:

ФИО ИЛИ НАИМЕНОВАНИЕ	ДАННЫЕ ДОКУМЕНТА УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ	СНИЛС
ИНН	ОГРН	ГРАЖДАНСТВО Не выбрано
ОТНОШЕНИЕ К ДЕЛУ Не выбрано	КАТЕГОРИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ Не выбрано	ОТВЕТСТВЕННЫЙ Не выбрано

– ФИО или Наименование

Внесите ФИО гражданина или наименование организации;

– ИНН;

– Данные документа удостоверяющего личность;

– ОГРН;

– СНИЛС;

– Гражданство;

– Отношение к делу

Указывается роль фигуранта в искомом деле;

– Категория заявителя.

Поиск по ключевым параметрам заявления:

– Регистратор

Выберите сотрудника(ов), являющегося регистратором дела;

– Статус электронного взаимодействия

Выберите из выпадающего списка нужный статус;

– Ответственный

Выберите из выпадающего списка ответственного сотрудника;

– Результат не востребован;

Выберите из выпадающего списка – Показывать все/Да/Нет;²²

– Флаг «Только дела, выданные в ведомстве»;

– Флаг «Дела с отклонениями от норматива»;²³

– Тип принятых дел;

Выберите значение: в составе обращения / в составе комплексного запроса.

– ID пакета/запроса, переданного в МКГУ (см. Рисунок 2.92);

– Внешняя система поступившего дела.

В

ы Поиск по временным параметрам дела:

б

е

²² При выборе «Да», в список попадут дела в которых стоит флаг «Результат не востребован» (см.п.

р), со статусами: «Возвращено в ведомство», «Отправлено почтой», «Готово к выдаче».

²³ Доступен при включенной опции "Контроль эффективности работы руководителей и сотрудников

МФЦ" и ²⁴ Данный фильтр появляется только если предусмотрена передача заявлений с ЕПГУ в АИС МФЦ и в общих настройках параметров системы установлен флаг «Показывать элементы интерфейса интеграций с внешними системами».

е

в

- Дата регистрации

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

- Дата выдачи

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

- Срок исполнения

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

- Этап;
- 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.

Дополнительные параметры поиска:

- Оценка качества.

Выберите из выпадающего списка нужную оценку;

- Выбранная оценка

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

- Тип

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

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

Номер де...	Заявитель	За...	Срок ис...	Выдача	Статус	Дата статуса	Услуга	Ведомство	Пользователь
20251013-0000-691		13.10.2025	20.10.2025		Обработано в ведомстве	13.10.2025 21:05:03	ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА Прием от граждан анкет в целях регистрации в...		Сл...
20251008-0000-685		08.10.2025	15.10.2025		Обработано в ведомстве	08.10.2025 21:28:33	ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА Прием от граждан анкет в целях регистрации в...		Сл...
20251003-0000-668		03.10.2025	17.11.2025		Обработано в ведомстве	16.10.2025 11:33:16	ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА Сообщение о наличии объектов недвижимого...		Сл...
20251001-0000-658		01.10.2025	13.11.2025		Обработано в ведомстве	08.10.2025 14:35:01	ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА Прием заявления физического лица о...		Сл...
20250930-0000-656		30.09.2025	07.10.2025		Готово к выдаче	30.09.2025 16:38:23	Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе...		Сл...
20250930-0000-655		30.09.2025	12.11.2025		Обработано в ведомстве	30.09.2025 18:32:10	ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА Прием заявления физического лица о...		Кл...
20250930-0000-652		30.09.2025	12.11.2025		Обработано в ведомстве	30.09.2025 12:33:17	ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА Прием заявления физического лица о...		Кл...

Рисунок 2.71.

Результат выполнения поиска представлен следующим образом:

- Дело;
- Заявитель;
- Зарегистрировано;
- Заливка номера дела в зависимости от оставшегося % от срока исполнения услуги;²⁵
- Срок исполнения;
- Выдача;
- Индикатор статуса электронного взаимодействия;
- Статус дела;
- Дата статуса;
- Услуга;
- Ведомство;
- Пользователь.

И

3

– Распечатать

- ²⁵ Доступно при наличии в общих настройках параметров системы флага «Заливка номера дела»
- П Если оставшийся процент от срока исполнения услуги равен/округленно равен 10% - цвет по умолчанию: красный.
- О Если оставшийся процент от срока исполнения услуги равен/округленно равен 25% - цвет по умолчанию: ярко-желтый.
- Л Если оставшийся процент от срока исполнения услуги равен/округленно равен 50% - цвет по умолчанию: зеленый.

У

²⁶ Данные операции можно производить как с конкретным делом, так и с группой дел.

Ч

И

В

Система выведет на печать перечень отмеченных дел в виде таблицы;

- 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 2.72.

- Скачать все (.csv).

Выбранные дела будут сохранены на компьютер пользователя в формате

- Изменить статус.

П

О

З

В

О

Л

я

е

Т

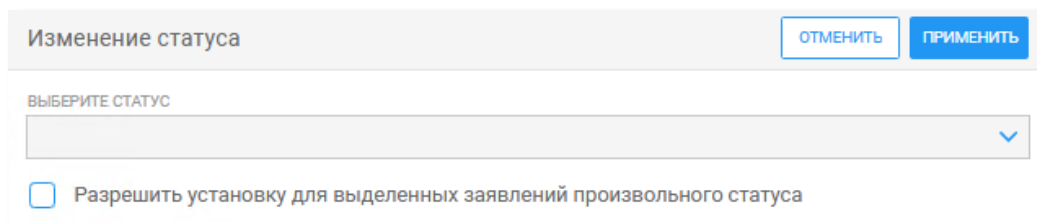


Рисунок 2.73.

Выберите нужный статус и нажмите кнопку **«Применить»**.

Система выведет информацию о проведенной операции, на пример:

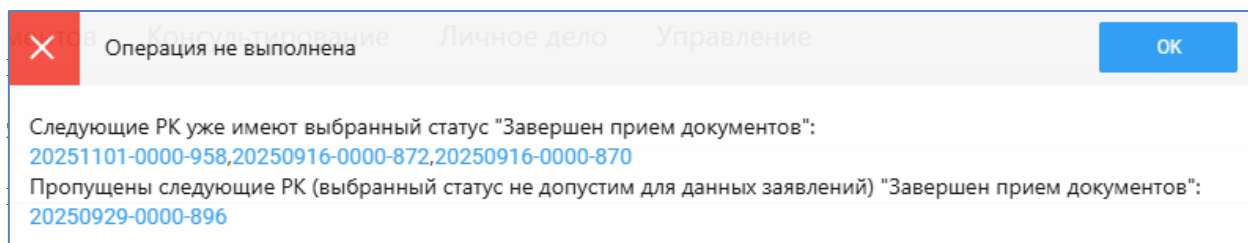


Рисунок 2.74.

Н

И

Т

Б

²⁷ Доступно для пользователя с ролью «Контролер».

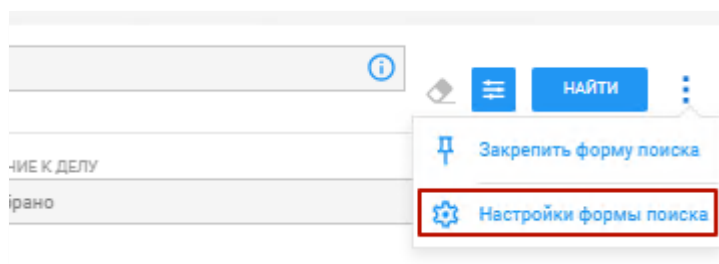
При сохранении, система проверит, могут ли выделенные дела перейти в указанный статус согласно жизненному циклу, предусмотренному настройками услуг, если будут найдены дела, которые нельзя перевести в нужный статус – система выдаст сообщение со списком таких дел.

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 просмотра подробной информации о заявлении, необходимо щелкнуть мышью по номеру заявления.

Внимание! В системе есть возможность настроить поля фильтра необходимые для работы. Для этого выберите «Настройка формы поиска»



В таблице полей отметьте флагами поля фильтра, которые будут нужны вам в работе

Настройки формы поиска

ДОСТУПНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

- ☒ МФЦ
- ☒ Услуга
- ☒ Уровень услуги
- ☒ Ведомство
- ☒ Статус дела
- ☒ Номер дела
- ☒ Номер обращения
- ☒ Фио или наименование
- ☒ Данные документа удостоверяющего личность
- ☒ СНИЛС
- ☒ ИНН
- ☒ ОГРН
- ☒ Гражданство
- ☒ Отношение к делу

ВЫБРАННЫЕ РЕКВИЗИТЫ

- Статус электронного взаимодействия
- Результат не востребован
- Только дела, выданные в ведомстве
- Дела с отклонениями от норматива
- Тип принятых дел
- ID пакета/запроса, переданного в МКГУ
- Внешняя система поступившего дела
- Дата регистрации
- Дата выдачи
- Срок исполнения
- Этап
- Срок этапа
- Оценка качества
- Выбранная оценка
- Тип

2.7.1. Вкладка дела «Основное»

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

Основная информация

Основное | Документы | Участники | Взаимодействие с ведомством | Протокол | Внешние системы | Ход рассмотрения

[ПЕРЕЙТИ К ПРИЕМУ](#)
[ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГЕ](#)
[АНКЕТА](#)
[РАСПЕЧАТАТЬ ПО ШАБЛОНУ](#)
[ОШИБКА В УСЛУГЕ](#)
[ОШИБКА СОТРУДНИКА](#)
[ПЕРЕВЕСТИ В КОНСУЛЬТАЦИЮ](#)
[АННУЛИРОВАТЬ](#)
[УДАЛИТЬ](#)
[СОХРАНИТЬ](#)

УСЛУГА Предоставление некоторых мер социальной поддержки в виде компенсаций и денежных выплат гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний и техногенных катастроф		ПОДУСЛУГА Оплата дополнительного оплачиваемого отпуска, единовременной компенсации на оздоровление, предоставляемой одновременно с дополнительными оплачиваемыми отпусками гражданам,	
НОМЕР ДЕЛА 20250916-0000-872	НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ 20250916-0000-0942	СТАТУС Завершен прием документов	СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ 18.09.2025
ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДОМСТВО ОСФР по Республике Карелия		ОТВЕТСТВЕННЫЙ Гайдаренко Юлия	
МЕСТО РЕГИСТРАЦИИ ДЕЛА Головное МФЦ		МЕСТО ВЫДАЧИ УСЛУГИ ОСФР по Республике Карелия	
ВЫЕЗДНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ПРИЕМЕ Нет		ВЫЕЗДНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ВЫДАЧЕ Нет	
КАТАЛОГ АРХИВА			
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ЭЛ. ВИДЕ			

[ИДЕНТИФИКАЦИЯ](#)
[ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ](#)

Фигурант	Тип	Роль	Документ	Телефон	Дата выдачи	Тип уведо...	Субъект МСП	Звонок заявк...	Согласие на передач...
Антипова Дарья Александровна		Заявитель	Паспорт гражданина Российской Федерации, 4117 № 873239 от 06.12.2017	+7(931) 341 27 67		SMS, Email, Почта, VK, Max	☐	☐	☒

Пользовательские комментарии

Комментарий	Автор	Дата	Тип
Созданный комментарий	Админ Истрат	02.11.2025 18:16:31	Не задан

Рисунок 2.75.

Для изменения доступны следующие реквизиты заявления:

- Статус.

Выпадающий список содержит ограниченный перечень статусов – пользователь устанавливает только те статусы, которые могут быть выбраны по ходу жизненного цикла дела. В случае, если пользователь обладает правом «Установка произвольного статуса Дела» (данное право доступно пользователю, обладающему ролью «Контролер» и правом «Установка произвольного статуса Дела»), по кнопке **«Все статусы»** ему отобразится полный перечень статусов предусмотренных настройками услуги.

Внимание! При установке статуса дела *«Обработано в ведомстве»* или *«Готово к выдаче»*, поле «Результат оказания услуги» является обязательным для заполнения;

- Ответственный.

Для каждого дела можно выбрать ответственного пользователя, тогда этот пользователь сможет просматривать дело из пункта меню управления

Контроль исполнения дел» (см. пункт 5.3). Также дело становится доступным для поиска по указанному ответственному лицу.

Внимание! Любой пользователь, который вносит изменения в карточку

д

е – Ответственное ведомство.

л В выпадающем списке пользователю доступно для выбора ответственное ведомство. Список ведомств настраивается технологом МФЦ на этапе настройки услуги. Изменение выбранного ведомства доступно до передачи дела в ведомство в электронном / бумажном виде или при статусе «На доработку».

т Если требуется позвонить заявителю, необходимо поставить галочку в колонке «Звонок заявителю». В этом случае карточка дела попадет в раздел «Требуется звонок» модуля «Контроль исполнения дел».

о – Результат предоставления услуги.

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

я – Причина отказа.

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

т – Отказ по вине сотрудника (флаг). Появляется при результате оказания услуги «Мотивированный отказ»;

е – Ответственный. Поле появляется при активации флага «Отказ по вине сотрудника».

с В выпадающем списке доступны для выбора ответственные пользователи;

в – Комментарий.

е

н

н

ы

м

РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Мотивированный отказ

ПРИЧИНА ОТКАЗА

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

КОММЕНТАРИЙ

☐ Отказ по вине сотрудника

Рисунок 2.76.

– Срок предоставления услуги.

П

Если заявитель вовремя не забрал результаты оказания услуги, необходимо поставить галочку в поле «Результат не востребован». Флаг доступен при статусе дела «Готово к выдаче». Данные дела будут пометаться/отбираться в Курьерском модуле на вкладках «Информирование ведомств» (см.Рисунок 2.77) или «Невостребованные» (см.п. 5.5.2).

Отправка в ведомство Прием из ведомства Отправка в ТО Прием из ТО Информирование ведомств Невостребованные Акты передачи

ДЕЛА ОПИСИ

НОМЕР ДЕЛА

номера

номера

номера

Номер дела	Заявитель	Создано	Срок исп.	Услуга	Ведомство	Пользователь
20231218-001-12	Тест-Дашевич ТД Дашевич	18.12.2023	01.01.2024	Прием заявлений о переводе ежемесячной денежной выплаты с одного основания на другое	Клиентская служба (на правах отдела) в...	Админ Администратор
20240109-001-5	ТестАнкетты ТестАнкетты Тест	09.01.2024	15.01.2024	Доставка пенсии	Клиентская служба (на правах отдела) в...	Админ Администратор
20231219-001-2	Тест-Дашевич ТД	19.12.2023	02.01.2024	Прием заявлений о переводе ежемесячной денежной	Клиентская служба (на	Админ Администратор

Рисунок 2.77.

Для сохранения внесённых изменений, нажмите кнопку «Сохранить».

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

НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ

20220221-001-K8

Рисунок 2.78.

срок может быть отредактирован с обязательным указанием причины.

Заявители

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

ИДЕНТИФИКАЦИЯ		ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ							
Фигурант	Тип	Роль	Документ	Телефон	Дата выдачи	Субъект МСП	Звонок заявителю	Согласие на передачу телефона в ИАС МКГУ	
Иванова Лариса Анатольевна	Заявитель		Удостоверение личности офицера, 23 № 604938 от 10.10.1999	+7 916 123-45-67		☐	☐	☐	
Константинопольский Константин Константинович	Представитель (прием документов)		Паспорт иностранного гражданина, серия 0002 № 123123	+7 916 123-45-67				☐	
Степанов Константин Игоревич	Представитель (выдача документов)		Паспорт иностранного гражданина, серия 0002 № 123123	+7 916 123-45-67				☐	
Петрова Мария Ивановна	Заявитель		Паспорт гражданина РФ, 74 55 № 777654 от 04.06.2021	+7 916 123-45-67		☐	☐	☐	

Рисунок 2.79.

Внимание! Над блоком расположена кнопка «Отправить сообщение». При нажатии откроется окно с выбором способа отправки. В зависимости от выбранного способа меняется набор полей, которые необходимо заполнить

Сообщение

ОТМЕНИТЬ
ОТПРАВИТЬ

ТИП СООБЩЕНИЯ

☒ SMS
☐ Email
☐ VK
☐ Max

КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН

+7(953) 527 28 22

ШАБЛОН SMS СООБЩЕНИЯ

ТЕКСТ СООБЩЕНИЯ

Рисунок 2.80.

При отправке на email для отправки доступны документы дела

Сообщение

ОТМЕНИТЬ ОТПРАВИТЬ

ТИП СООБЩЕНИЯ

☐ SMS ☒ Email ☐ VK ☐ Max

АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

sdf@mail.ru

ТЕМА СООБЩЕНИЯ

ШАБЛОН EMAIL СООБЩЕНИЯ

ТЕКСТ СООБЩЕНИЯ

ПРОИЗВОЛЬНЫЙ ДОКУМЕНТ

Принятые документы ▾

Документы к выдаче ▾

Результаты запросов СМЭВ 3 ▾

Кнопка «**Идентификация**» позволяет посмотреть данные введенные на шаге идентификации.

Комментарий

Блок содержит комментарии сотрудников МФЦ. Форма добавления комментария позволяет указать тип.

Добавление комментария

ОТМЕНИТЬ ПРИМЕНИТЬ

ТИП КОММЕНТАРИЯ

Не задан ▾

КОММЕНТАРИЙ

Рисунок 2.81.

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

Верхнее меню

На вкладке «Основное» оператору доступны следующие функции (кнопки):

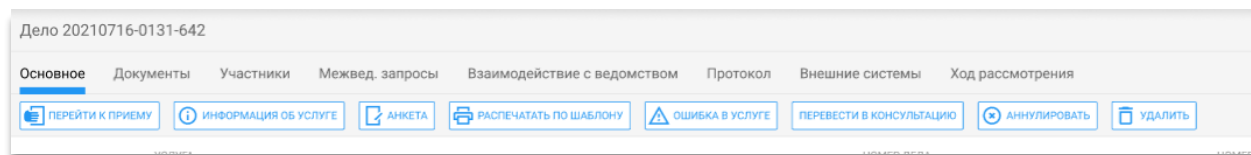


Рисунок 2.82.

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

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

Информация об услуге».

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

Анкета».

Позволяет оперативно просматривать заполнение анкетных данных без возможности редактирования, для возврата доступна кнопка «**Вернуться к делу**»;

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, открывающемся после нажатия на кнопку «Удалить», необходимо подтвердить своё действие, нажав «Ок».

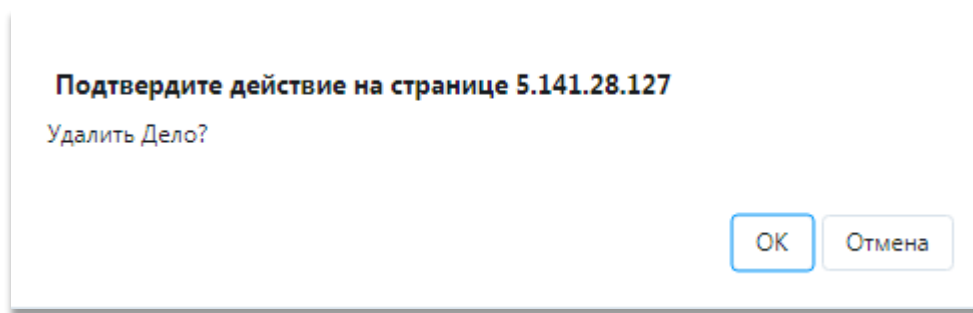


Рисунок 2.83.

П

о

–

с **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.

у

2.7.2. Вкладка «Документы»

д

а В данной вкладке отображаются информация о документах в деле.

Принятые документы

е

Блок содержит сведения о всех принятых по делу документах и имеет разделение на обязательные и дополнительные документы. Для просмотра параметров документа нажмите на строку с документом дважды.

я

Параметры документа

ОТМЕНИТЬ

ПРИМЕНИТЬ

ФАЙЛ

ПАСПОРТ (2).pdf

ДОКУМЕНТ

Паспорт гражданина Российской Федерации

НАЗВАНИЕ ДОКУМЕНТА

ВЛАДЕЛЕЦ ДОКУМЕНТА

Ивановская Жанна Никаноровна

СЕРИЯ

№

КЕМ ВЫДАН

8612

456632

ОВМ УМВД России по РК в г. Петрозаводске

ДАТА ВЫДАЧИ

СРОК ДЕЙСТВИЯ

22.12.2012

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

100-002

КОЛИЧЕСТВО ОРИГИНАЛОВ

КОЛИЧЕСТВО КОПИЙ

СТРАНИЦ ОРИГИНАЛОВ

СТРАНИЦ КОПИЙ

☐ Вернуть документ

Для просмотра скана документа нажмите «Распечатать» в строке с документом.

Принятые документы

+

ПОДПИСАТЬ ФАЙЛЫ ЭП

ПРОВЕРИТЬ ЭП

СКАЧАТЬ ВСЕ ДОКУМЕНТЫ

ОПИСЬ ДОКУМЕНТА

Наименование документа	Имя файла		Размер (Кб)
Обязательные для оказания услуги документы			
Дополнительные документы			
Паспорт гражданина Российской Федерации, серия: 8612, № 456632 100-002	ПАСПОРТ (2).pdf	 <div>455</div> <div>Распечатать</div>	
Документ, подтверждающий рождение (усыновление) детей (свидетельство о рождении, свидетельство об усыновлении) (в случаях, когда регистрация рождения (усыновления) ребенка (детей) произведена компетентными органами иностранных государств)			
Расписка в получении документов			
Запрос о предоставлении услуги ап, серия: 24, № кцуйк	Пример1.pdf		158

Кнопка  позволяет добавить новый документ в блок **Дополнительных документов**

Кнопка **«Подписать файлы ЭП»** позволяет подписать документы подписью ЭП-СП. Для подписания будут доступны только те документы, которые содержат скан образ.

☐ Документ	Результат
☐ Паспорт гражданина Российской Федерации	
☐ Запрос о предоставлении услуги	

Кнопка **«Проверить ЭП»** позволяет выбрать документы для которых осуществится проверка подписи при её наличии.

Кнопка **«Скачать все документы»** позволяет скачать все прикрепленные скан образы одним архивом.

Кнопка **«Опись документов»** позволяет скачать опись документов по выбранному шаблону.

Документы к выдаче

В данном блоке отображается перечень документов, подготовленных к

в

ы

д

а

Документы к выдаче

Наименование документа	Имя файла

а

я

в

и

т

е

2.7.3. Вкладка «Участники»

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

Дело 20210716-0131-642			
Основное	Документы	Участники	Межвед. запросы
Взаимодействие с ведомством	Протокол	Внешние системы	Ход рассмотрения
Идентификация			
Участники	Отношение к заявителю	Заявитель	Документ
Петров Семен Иванович	Брат	Петрова Мария Ивановна	Паспорт гражданина РФ, 74 55 № 777654 от 04.06.2021
Петрова Маргарита Ивановна	Сестра	Петрова Мария Ивановна	Удостоверение личности офицера, 23 № 604938 от 10.10.1999
Константинопольский Константин Константинович	Зарегистрированный на одной территории	Иванова Лариса Анатольевна	Паспорт иностранного гражданина, серия 0002 № 123123

Кнопка «Идентификация» позволяет посмотреть данные введенные на шаге идентификации.

Рисунок 2.84.

2.7.4. Вкладка «Межвед. запросы»

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

Межвед. запросы	Взаимодействие с ведомством	Протокол	Внешние системы	Ход рассмотрения
-----------------	-----------------------------	----------	-----------------	------------------

Межвед. запросы

Предоставление из ЕЦП НСУД страхового номера индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) застрахованного лица с учётом дополнительных сведений о месте рождения, документе, удостоверяющем личность

Получен результат

MessageId: 3a37ecac-344b-4224-8a08-174e979c48e9
Дата создания: 29.09.2025 21:56:33
Дата изменения статуса: 29.09.2025 21:57:16

Ответ.html

Получен результат

MessageId: a4bd5d65-8648-4927-83b4-0f4710f31997
Дата создания: 29.09.2025 22:08:18
Дата изменения статуса: 29.09.2025 22:11:02

Ответ.html

Рисунок 2.85.

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

В этом случае рядом с наименованием запроса будет кнопка

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».

По кнопке  можно посмотреть форму отправленного запроса.

К

Н Кнопка  позволяет скачать результат с штампом МФЦ.

О

П Кнопка  позволяет скачать архив взаимодействия для анализа.

П

К Под статусом запроса содержится дополнительная информация:

а

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

позволяет скачать результат полученный по запросу.

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». По делам, имеющим статус «Закрыто» система не опрашивает статус запроса.

К

Н

О

П

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.

Д

Л

Я

П

Рисунок 2.86.

е

Данные экспедиции

р

е

В данном блоке содержится информация о контактах отдела экспедиции

ответственного ведомства (из справочника «Ведомства»).

х

о

Д

а

В

Рисунок 2.87.

р

е

ж

и

м

п

²⁸ Доступно для пользователя с ролью «Контролер».

Электронное взаимодействие

В данном блоке содержится информация об электронном взаимодействии с ведомством.

Электронное взаимодействие ^		
 		
Дата ↑		Комментарий
29.09.2025 23:23:55		Заявление зарегистрировано
29.09.2025 23:26:56		Решение положительное

Рисунок 2.88.

Блок отражает все статусы электронной передачи по делу при электронном документообороте с ведомством (при наличии соответствующей интеграции в настройках). Наличие электронного взаимодействия с ведомством обусловлено настройками не только услуги, в которой прописывается вид сведений в случае интеграции через СМЭВ, 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:

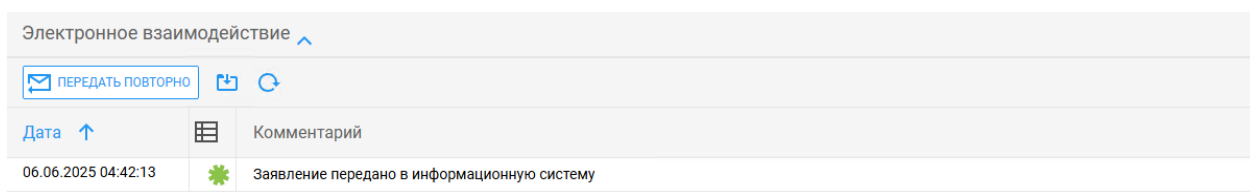
– **Автоматическая передача данных в ведомство и автоматический опрос статуса до получения результата. Взаимодействие ведется через один вид сведений СМЭВЗ**

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 устанавливается статус дела *«Готово к передаче в ведомство»*.

Внимание! На автоматическую отправку заложено 14 минут, т.е. после перевода дела в статус *«Готово к передаче в ведомство»* кнопка **«Запрос»** будет недоступна 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.

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

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

а К данному типу относится электронное взаимодействие с федеральной услугой ФНС «Государственная регистрация юридических лиц, физических

х

и

в

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 получил название «Транспортный контейнер». Дополнительно, при отправке так же подписывается сам архив электронной подписью оператора ЭП-СП.

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

Далее после передачи и присвоения идентификатора системой ФНС, по аналогии с первым видом интеграции, ведется опрос статуса передачи через дополнительный ВС предназначенный для опроса.

Статусы в ответ приходят сначала промежуточные, далее финальный статус с результатом в виде вложения с документами. Как только приходит ответ с финальным статусом-результатом, он появляется в системе и статус дела меняется 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 «**Запрос**». Кнопка доступна только при наличии настроенной интеграции с ведомством и статуса дела «*Готово к передаче в ведомство*». Промежуточные статусы отображаются в журнале по мере поступления. Как только приходит ответ с финальным статусом-результатом, он появляется в системе и статус дела меняется на «*Обработано в ведомстве*».

позволяет проверить статус при наличии передачи данных и необходима для ручной актуализации статуса;

Важно! В журнале в колонке **Дата** 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 скачивания.

Результаты ^			
Наименование	 	Размер (Кб)	Дата и время ↑
ADI-REG.pdf	 	17825	29.09.2025 23:26:57
ADI-REG.xml	 	5197	29.09.2025 23:26:57

По кнопке  можно распечатать результат в том виде в котором он поступил от ведомства. По кнопке  можно распечатать результат с штампом МФЦ.

2.7.6. Вкладка «Протокол»

Вкладка «Протокол» позволяет просмотреть перечень всех действий, произведенных с текущим делом (см. Рисунок 2.89). По записи «Изменение полей» можно открыть более подробную информацию.

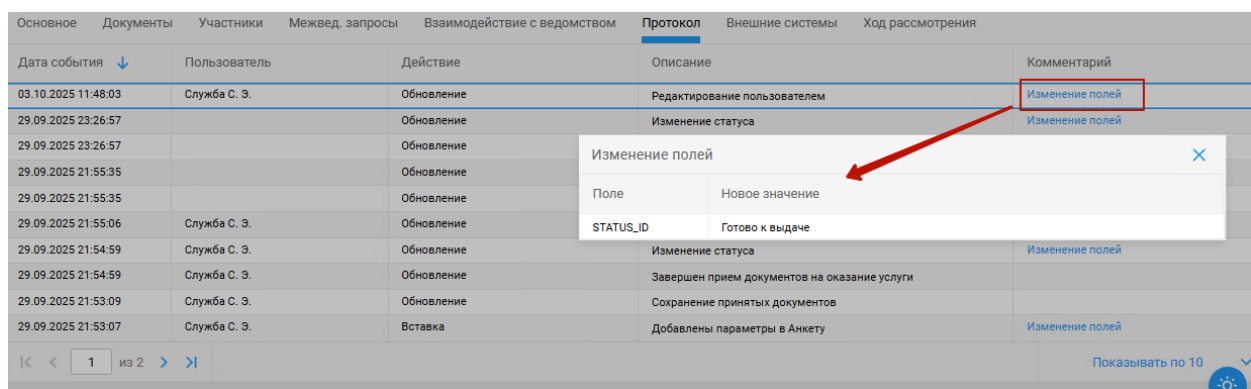


Рисунок 2.89.

2.7.7. Вкладка «Внешние системы»

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

«

Электронная очередь

Блок содержит информацию, полученную из электронной очереди при наличии интеграции АИС МФЦ ДЕЛО 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 и ID талона

Зависит от настроек электронной очереди;

– Окно.

о

ч

е

р

е

д

ь

²⁹ При наличии опции «СОКОК» («Система оценки качества обслуживания клиента»)

³⁰ При наличии опции «Интеграция с постаментом»

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

- Оператор.

Регистратор дела, ведущий приём / выдачу в МФЦ;

- Регистрация талона.

Дата и время регистрации талона. Подтягивается из СУО;

- 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;

- Ожидание клиента.

Ожидание подхода клиента. Фиксируется при работе с пультом СУО;

- Время начала обслуживания.

Время начала обслуживания клиента по талону. Фиксируется при работе с пультом СУО.

Электронная очередь

Событие	Номер талона	ID талона	Окно	Оператор	Регистрация талона	Ожидание в очереди	Ожидание клиента	Время начала обслуж...	Время завершения обслужи...
---------	--------------	-----------	------	----------	--------------------	--------------------	------------------	------------------------	-----------------------------

Рисунок 2.90.

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 МКГУ³¹ с согласия заявителя. Если анкетирование было пройдено заявителем, то в системе доступен просмотр предоставленных заявителем оценок. Если анкетирование не было пройдено, то просмотр недоступен. Если

³¹ 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.

заявителей на приёме было несколько, то данные отображаются для каждого заявителя.

Анкетирование		
▶ АНКЕТИРОВАНИЕ		
Заявитель	Событие	Анкетирование
▼ Иванова Лариса Анатольевна	Регистрация дела	Не завершено
	Выдача документов	Не запущено
▼ Петрова Мария Ивановна	Регистрация дела	Завершено
	Выдача документов	Не запущено

Рисунок 2.91.

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 2.92).

ИАС МКГУ				
Заявитель	Событие	Статус запроса СМЭВ (факт оказания услуги)	Идентификатор сообщения СМЭВ МКГУ	Оценка качества заявителем
▼ Иванова Лариса Анатольевна	Регистрация дела	Факт оказания услуги успешно передан в ИАС МКГУ. ID пакета событий МКГУ: 149229459	ded0f188-e6f5-49cd-92b3-9ae06498fd78	★★★★☆
	Выдача документов	Факт оказания услуги успешно передан в ИАС МКГУ. ID пакета событий МКГУ: 149229459	ded0f188-e6f5-49cd-92b3-9ae06498fd78	★★★★☆
▼ Петрова Мария Ивановна	Регистрация дела	Факт оказания услуги успешно передан в ИАС МКГУ. ID пакета событий МКГУ: 149229459	ded0f188-e6f5-49cd-92b3-9ae06498fd78	★★★★☆
	Выдача документов	Факт оказания услуги успешно передан в ИАС МКГУ. ID пакета событий МКГУ: 149229459	ded0f188-e6f5-49cd-92b3-9ae06498fd78	★★★★☆

Рисунок 2.92.

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, подробности об ошибках передачи, если они возникли и ID запроса СМЭВ3 для анализа

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-b7baa79a4ffe (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-b7baa79a4ffe (Обработан 09.06.2024 23:04:44)

Рисунок 2.93.

Постаматы

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

Постаматы

КОД ЗАГРУЗКИ

КОД ПОЛУЧЕНИЯ ДЕЛА

СТАТУС РАЗМЕЩЕНИЯ

Вydано заявителю

НОМЕР ЯЧЕЙКИ

ИДЕНТИФИКАТОР ДЕЛА

ДАТА РАЗМЕЩЕНИЯ

ДАТА ВЫДАЧИ

ДАТА ВОЗВРАТА

350

18.08.2022 14:47:27

18.08.2022 14:47:27

Рисунок 2.94.

Прочее

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

Во всех делах выводится поле для номера ЕЛК³² заявителя, но заполняется поле только при передаче данных по делу на ЕПГУ при наличии настройки в услуге «Уведомлять о начале/завершении этапа на ЕПГУ».

Для услуги по ТК ФНС³³ в блоке есть ссылка на скачивание архива транспортного контейнера, который будет прикреплен при отправке. Контейнер актуализируется при внесении изменений в дело.

Для услуг СФР предусмотрено скачивание архива всех документов по делу с определённым именем, также обозначенным СФР для передачи данных в ведомство через защищённый канал – папку VipNet.

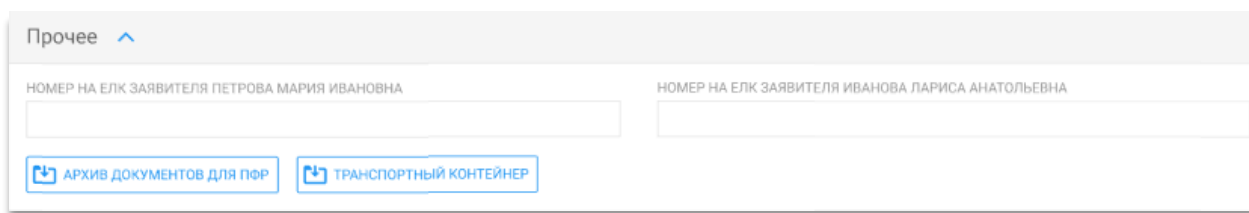


Рисунок 2.95.

2.7.8. Вкладка «Ход рассмотрения»

Информация о ходе рассмотрения дела представлена на 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.

³² Единый Личный Кабинет Портала Госуслуг

³³ Транспортный контейнер ФНС

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

Исполнители

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

Этапы			
Наименование	Фактическая дата		
▼ Прием заявления	16.07.2021		
Создано	16.07.2021		
Завершен прием документов	16.07.2021		
▼ Выдача результатов оказания услуги			
Готово к выдаче	16.07.2021		
Выдача завершена			
▼ Обработка в ведомстве			
Готово к передаче в ведомство			
Передано в Ведомство			
<div><div><div></div></div><div>Срок предоставления услуги 17.08.2021</div></div>			
Исполнители			
Дата	Ответственный	Статус	Комментарий
18.08.2022	Терентьев С. А.	Создано	
18.08.2022	Терентьев С. А.	Завершен прием документов	
18.08.2022	Терентьев С. А.	Готово к выдаче	

Рисунок 2.96.

2.8. Статусная модель

Этап	Статус дела	Жизненный цикл дела	Информация по статусу
Прием документов	Создано	Начало этапа	Присваивается автоматически при переходе к заполнению данных о заявителе на приеме документов.
	Завершен прием документов	Завершение этапа	Присваивается автоматически при завершении приема документов.

Руководство пользователя

	На доработку	Дополнительный статус.	Проставляется вручную при необходимости внести корректировки в дело.
	Контроль приема документов	Дополнительный статус.	Доступен следующим после завершения этапа, если в рамках услуги на этап настроен контроль исполнения.
Межведомственные запросы	Получение дополнительных сведений	Начало этапа.	Проставляется вручную при необходимости запроса дополнительных сведений через запросы СМЭВ3. Доступен следующим после завершающего статуса предыдущего этапа.
	Получение дополнительных сведений завершено	Завершение этапа.	Проставляется вручную, если требуется отметка о том, что вся дополнительная информация получена. Доступен после статуса «Получение дополнительных сведений».
	Контроль получения дополнительных сведений	Дополнительный статус.	Доступен следующим после завершения этапа, если в рамках услуги на этап настроен контроль исполнения.
Обработка в ведомстве	Готово к передаче в ведомство	Начало этапа.	Проставляется вручную при готовности дела к отправке в ведомство. При наличии настройки интеграции с ведомством в электронном виде по услуге с выбранным ведомством дело автоматически передается в ведомство

			<p>через СМЭВЗ или вручную (см. 2.7.5 Взаимодействие с ведомством).</p> <p>При наличии бумажного документооборота с ведомством, дело попадает в курьерский модуль для возможного включения его в опись на отправку документов в ведомство.</p>
	Передано в ведомство	Промежуточный этап.	<p>Проставляется автоматически системой при получении подтверждения о передаче от диспетчера СМЭВ или системы ведомства в случае электронного документооборота.</p> <p>При наличии бумажного документооборота проставляется автоматически, если дело включено в опись на отправку, статус которой «Отправлена».</p> <p>Может быть проставлен вручную после статуса «Готово к передаче в ведомство».</p>
	Обработано в ведомстве	Завершение этапа.	<p>Проставляется автоматически при наличии конечного статуса по электронному взаимодействию с ведомством или при включении дела в опись на получение в статусе «Получена» в случае</p>

			бумажного документооборота. Может быть проставлен вручную после статуса «Передано в ведомство».
	Контроль обработки в ведомстве	Дополнительный статус.	Доступен следующим после завершения этапа, если в рамках услуги на этап настроен контроль исполнения.
Выдача результатов оказания услуги	Готово к выдаче	Начало этапа.	Проставляется ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО вручную при готовности результата оказания услуги к выдаче заявителю.
	Выдача завершена	Завершение этапа.	Проставляется автоматически после завершения выдачи.
	Контроль выдачи	Дополнительный статус.	Доступен следующим после завершения этапа, если в рамках услуги на этап настроен контроль исполнения.
Уведомление ведомства	Информирование ведомства	Начало этапа.	Проставляется вручную при необходимости передать в ведомство информацию о результатах выдачи. Данное требование может быть включено в регламент предоставления некоторых услуг. Дело попадает в курьерский модуль для включения в опись на информирование ведомства при бумажном документообороте. При наличии технической возможности со стороны ведомства принимать

			информацию в электронном виде – уведомление о результатах выдачи будет отправлено автоматически.
	Информирование ведомства завершено	Завершение этапа.	Проставляется автоматически при включении дела в опись на информирование в статусе «Отправлена» при бумажном документообороте. Проставляется автоматически при получении финального статуса от системы ведомства. Может быть проставлен вручную.
	Контроль информирования ведомства	Дополнительный статус.	Доступен следующим после завершения этапа, если в рамках услуги на этап настроен контроль исполнения.
Дополнительные статусы.	Возвращено в ведомство	Дополнительный статус.	Проставляется вручную при возврате результата оказания услуги в ведомство. Может быть использован в случае возврата дела в ведомство на доработку. Доступен после статуса «Готово к выдаче»
	Выдано в ведомстве	Дополнительный статус.	Проставляется вручную, если результат оказания услуги выдали в ведомстве. Статус доступен после статуса «Передано в ведомство». При

			проставлении дело автоматически переходит в статус «Закрето».
	Отправлено почтой	Дополнительный статус.	Проставляется вручную в случае отправки результата оказания услуги заявителю МФЦ по почте. Доступен после статуса «Готово к выдаче»
	Закрето	Дополнительный статус.	Проставляется автоматически после прохождения делом последнего статуса по жизненному циклу.
	Передано в архив	Дополнительный статус.	Проставляется автоматически при наличии соответствующей настройки в параметрах системы («Срок передачи дел в архив» после закрытия.)
	Аннулирован о	Дополнительный статус.	Проставляется вручную в случае необходимости аннулировать заведенное дело.
	Приостановлено	Дополнительный статус.	Проставляется автоматически, если получен соответствующий статус от ведомства в электронном виде, или вручную, если в настройках услуги настроены параметры Приостановки

3. Функции оператора по приему и выдаче комплексных запросов³⁴

3.1. Прием услуг по комплексному запросу

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

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

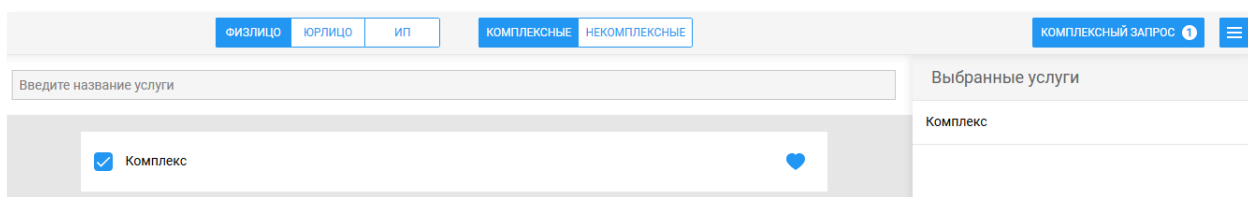


Рисунок 3.1.

На шаге «Информация об услуге» справа отобразится список услуг, которые входят в выбранный комплексный запрос, по кнопке «Редактировать» можно скорректировать список

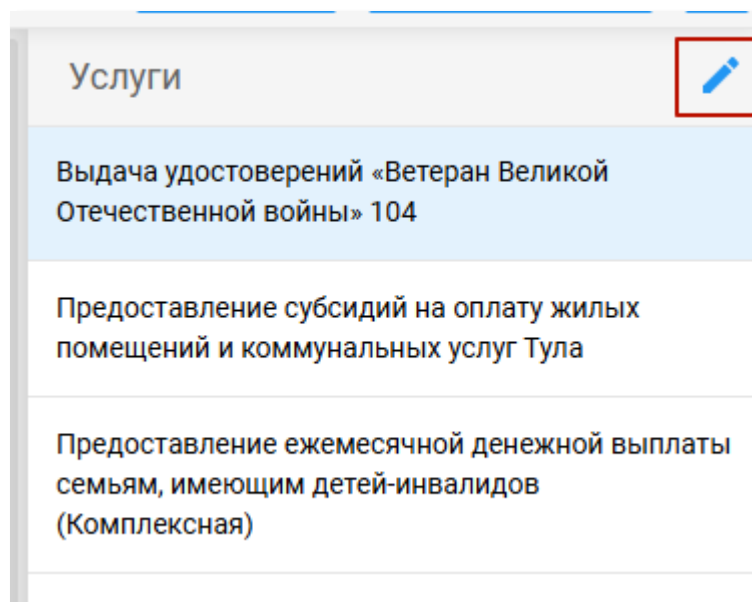


Рисунок 3.2.

Откроется окно с перечнем услуг, в котором нужно снять флаги, если они не требуются.

³⁴ Прием комплексного запроса осуществляется в рамках одного заявителя.

☒ Код	Наименование
☒ 6200000020000029727	Выдача удостоверений «Ветеран Великой Отечественной войны» 104
☒ 7140100010000013806	Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг Тула
☒ 7100000000181110272_6	Предоставление ежемесячной денежной выплаты семьям, имеющим детей-инвалидов (Комплексная)

На шаге доступна информация по выбранным услугам, переключение по услугам доступно в списке справа. (см.п. 2.2.3 Шаг 2. Информация об услуге), далее перейдите на шаг «Идентификация».

Рисунок 3.3.

На шаге «Идентификация» введите идентификационные данные всех фигурантов по услугам (см.п. 2.2.4 Шаг 3. Идентификация).

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. (см.п.2.2.5 Шаг 4)

а 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. В отличие от обычного приема при оформлении комплексного запроса система позволяет пропустить обязательные поля при первичном приеме(см.п. 2.2.6 Шаг 5)

Р На шаге «Прием документов» последовательно вносим документы, который предоставил заявитель (см.п. 2.2.7 Шаг 6. Прием документов)

с На шаге «Завершение» отображаются как сроки исполнения комплексного запроса, так и услуг по отдельности. Посмотреть сроки по услугам отдельно – можно путем наведения мышки на нужную услугу, обозначенную цветом в графике.

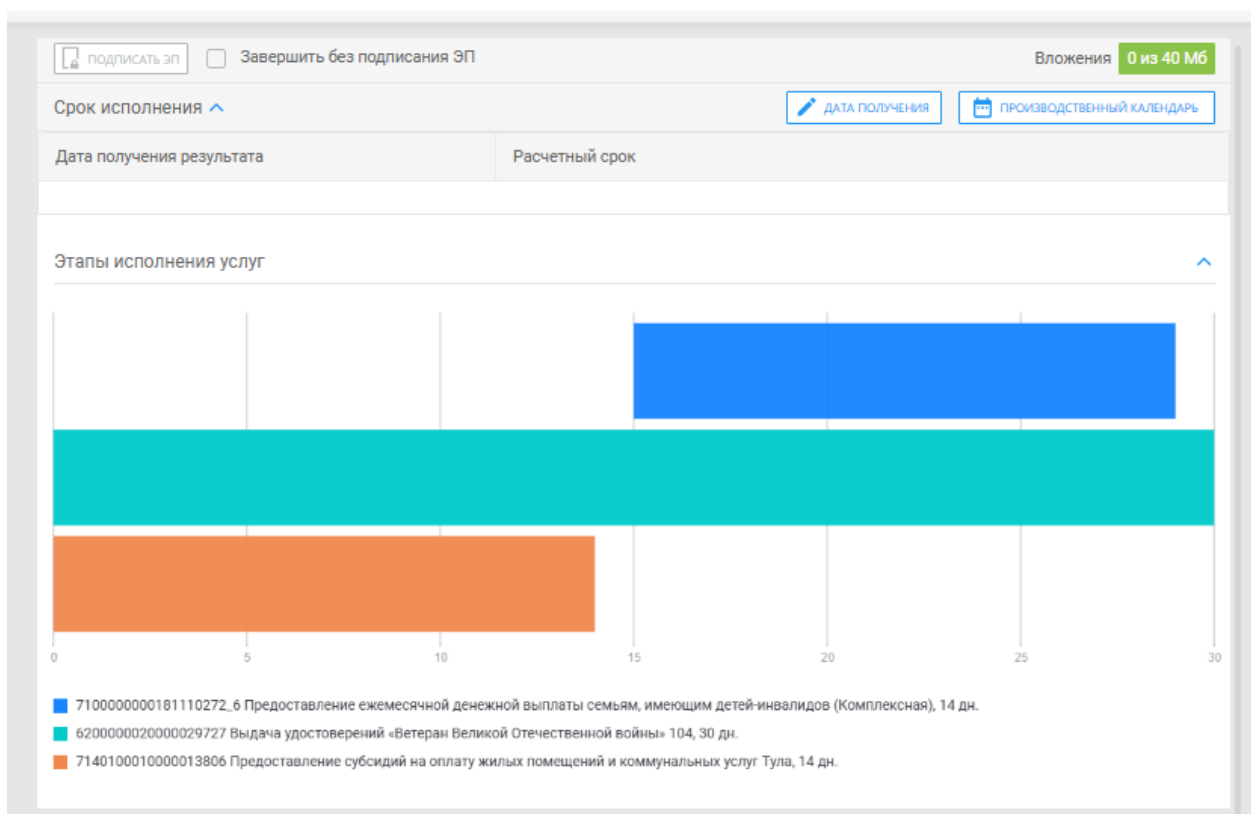


Рисунок 3.4.

Под графиком расположен список сформированных дел, кнопка **Распечатать запрос** и блок «Иные сведения» в котором при необходимости, можно внести дополнительные сведения

Комплексный запрос [^](#) [РАСПЕЧАТАТЬ ЗАПРОС](#)

Номер дела	Статус	Заявители
20251103-345-1869	Создано	Иванова Лариса Анатольевна, Паспорт иностранного гражданина 8020 № 665998 от 04.05.2018
20251103-345-1868	Создано	Иванова Лариса Анатольевна, Паспорт иностранного гражданина 8020 № 665998 от 04.05.2018
20251103-345-1870	Создано	Иванова Лариса Анатольевна, Паспорт иностранного гражданина 8020 № 665998 от 04.05.2018

[✎](#) [🗑](#) Записей 0

Документ	Информация о документе	Имя файла	📄 Размер (Кб)	ЭП
Нет данных				

Иные сведения [^](#)

СВЕДЕНИЯ

Рисунок 3.5.

По кнопке «**Распечатать запрос**», распечатайте и приложите подписанный запрос о предоставлении нескольких услуг, если нужно, подпишите ЭП (см.п. 2.2.8 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, все принятые документы, необходимые по всем выбранным услугам, и прочая информация. Заявитель подписывает единый запрос и далее обращается только за получением результата.

После этого нажмите кнопку «**Завершить прием**».

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

Заявитель	Услуга	Анкетирование	Статус учётной записи ЕСИА	Оценка заявителя
Иванова Иван Фывфывфыв	Выдача удостоверений «Ветеран Великой Отечественной войны» 104	Не запущено	Не запрашивался	☆☆☆☆☆
Иванова Иван Фывфывфыв	Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг Тула	Не запущено	Не запрашивался	☆☆☆☆☆
Иванова Иван Фывфывфыв	Предоставление ежемесячной денежной выплаты семьям, имеющим детей-инвалидов (Комплексная)	Не запущено	Не запрашивался	☆☆☆☆☆

Рисунок 3.6.

Страница «Информация об обращении» состоит из следующих блоков:

– Общая информация;

- Срок входящих услуг;
- Дела, входящие в состав обращения. Все дела после завершения приема по комплексному запросу имеют статус «Создано»;

Дела, входящие в состав обращения

Номер дела	Услуга	Статус	Срок исп.	Выдано
20251103-345-1871	Выдача удостоверений «Ветеран Великой Отечественной войны» 104	Создано	03.12.2025	
20251103-345-1873	Предоставление ежемесячной денежной выплаты семьям, имеющим детей-инвалидов (Комплексная)	Создано	02.12.2025	
20251103-345-1872	Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг Тула	Создано	17.11.2025	

Рисунок 3.7.

- Фигуранты;
- Документы.

Документы

Наименование документа	Имя файла	 Размер (Кб)	Информация о документе	Вернуть	ЭП	Добавлен
Обязательные документы				—		
Дополнительные документы				—		
Личная фотография заявителя 3x4 см				—		03.11.2025
Паспорт гражданина Российской Федерации				—		03.11.2025

Рисунок 3.8.

В блоке «Дела, входящие в состав обращения» сформированы проекты дел (Рисунок 3.7). Для перехода к работе по делу - нажмите на номер дела. Работа с делами ведется аналогично п. 2.2 Прием документов

Все данные, внесенные во время оформления комплексного запроса уже будут заполнены. Оператору лишь необходимо проверить данные на шагах «Идентификация», «Распределение» и «Анкета» и при необходимости, довести в них корректировки.

На шаге «Прием документов» проведите работу с документами, относящимися к данной услуге комплекса.

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

После этого нажмите кнопку «**Завершить прием**». Статус дела сменится на «Завершен прием документов»

Перейдите в карточку дела, нажав на номер дела.

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

НОМЕР ДЕЛА

20210716-0131-642

НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ

20220221-001-K8

ПОЛУСЛУГА

Рисунок 3.9.

3.2. Выдача результата по комплексному запросу

Выдача результатов по услугам комплексного запроса заявителю производится обычным способом (см. 2.4 Выдача документов);

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

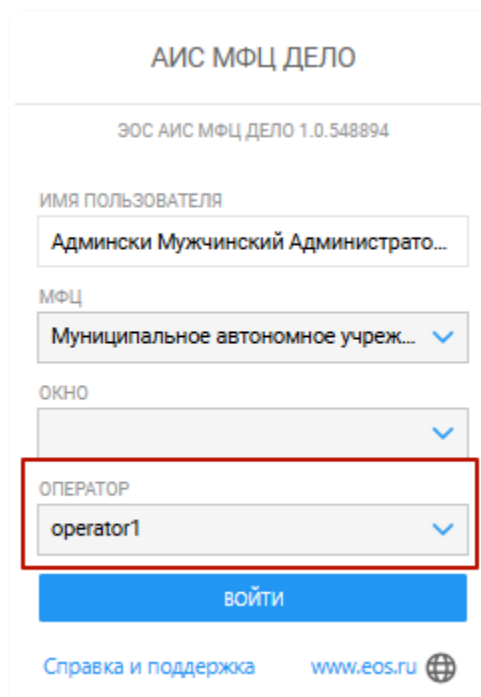
Перейдите к выдаче следующего дела, нажав кнопку **«Выдать результат»**.

4. Функции оператора колл-центра

4.1. Приём звонков³⁵

Режим доступен пользователям, обладающим правами *Администратор* или *Оператор колл-центра*.

Для доступа к режиму необходимо выбрать номер оператора колл-центра в окне входа в систему.



The screenshot shows the login interface for 'АИС МФЦ ДЕЛО'. At the top, it says 'АИС МФЦ ДЕЛО' and 'ЭОС АИС МФЦ ДЕЛО 1.0.548894'. Below this are several input fields: 'ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ' with the text 'Админски Мужчинский Администрато...', 'МФЦ' with a dropdown menu showing 'Муниципальное автономное учреж...', and 'ОКНО' with a dropdown menu. The 'ОПЕРАТОР' field is highlighted with a red rectangle and shows 'operator1' with a dropdown arrow. Below these fields is a blue button labeled 'ВОЙТИ'. At the bottom, there is a link 'Справка и поддержка' and the website 'www.eos.ru' with a globe icon.

Оператор колл-центра осуществляет приём звонков граждан по следующим вопросам: запись на прием, запрос информации о статусе рассмотрения заявки, запрос информации о порядке работы организаций, запрос информации об услуге.

Внимание! Для приёма звонков оператором колл-центра, технолог системы должен произвести определённую настройку, а именно: в параметрах системы в разделе «Вид АТС» должна быть указана АТС и заполнен администратора», п. «Настройка АТС», «Справочник телефонных

³⁵ При наличии опции «Интеграция с АТС»

аппаратов»). Иначе при входе не будет доступных номеров и режим не отобразится.



Режим «Прием звонков» доступен в модальном окне по кнопке в нижнем правом углу окна системы.

4.2. Консультирование

Начало и завершение звонка фиксируются в АИС автоматически по данным, которые передаются от АТС. Во время входящего звонка определяется номер контактного телефона и сверяется с базой заявителей в системе, если номер обнаружен, то в поле «Выясните фамилию, имя и отчество заявителя» отображается ФИО заявителя. Появляется выбор типа обращения. Если номер телефона совпал с номерами нескольких заявителей, то у оператора откроется уточняющее окно, в котором из совпадений необходимо выбрать нужного заявителя.

После нажатия кнопки **«Выбрать»**, ФИО гражданина подставится в соответствующее поле и откроется его Личное дело, где на закладке «Заявления» (см. п 2.6 Личное дело)

Если совпадений не найдено, то ФИО гражданина необходимо внести вручную.

После определения заявителя, выберите из списка необходимый тип обращения и нажмите кнопку **«Далее»**. В зависимости от выбранного типа обращения меняются поля опросника и информация в окне системы:

Запись на прием в МФЦ» – происходит переход на портал МФЦ для записи на приём;

Запрос информации о статусе рассмотрения заявки» - происходит переход в модуль «Управление» → «Список дел»;

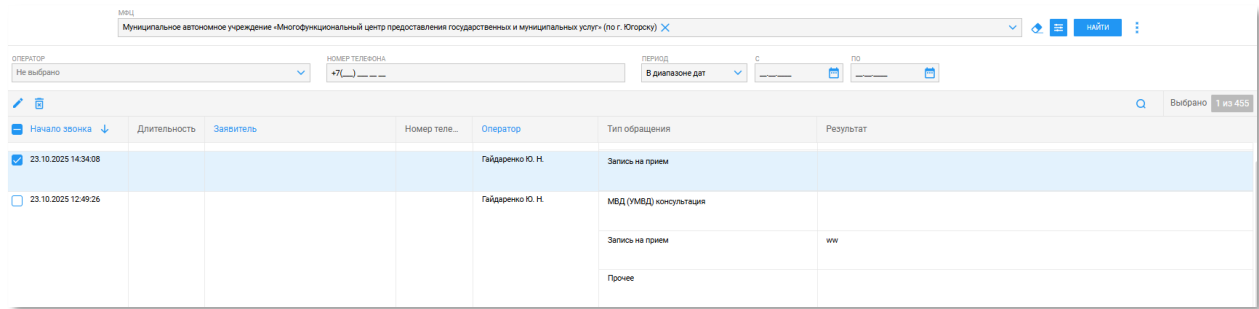
Запрос информации об услуге» - происходит переход в модуль

Важно! В окне приёма звонков оператор может вернуться к списку вопросов и начать новый тип консультирования респондента в рамках текущего звонка, только после завершения текущего цикла вопросов. С помощью кнопки **«Иной тип обращения»**.

4.3. Журнал звонков, статистика

Для просмотра статистики по звонкам зайдите в модуль «Журнал звонков» (Управление → Журнал звонков), откроется оперативный мониторинг Журнала звонков (Рисунок 4.1). Фильтр Журнала позволяет отбирать звонки по номеру телефона, по дате или периоду обращения и по ФИО оператора. Все звонки в журнале отображаются в таблице следующим образом:

- Начало звонка;
- Длительность;
- Заявитель;
- Номер телефона;
- Оператор;
- Тип обращения;
- Результат.



Начало звонка	Длительность	Заявитель	Номер теле...	Оператор	Тип обращения	Результат
23.10.2025 14:34:08				Гайдаренко Ю. Н.	Запись на прием	
23.10.2025 12:49:26				Гайдаренко Ю. Н.	МВД (УМВД) консультация	
					Запись на прием	www
					Прочее	

Рисунок 4.1.

В Журнале звонков можно добавить результат или поменять тип

о

б

р

а

щ

е

Для удаления записи нажмите кнопку «Удалить».

Появится всплывающее окно, в котором необходимо подтвердить удаление, нажав «Удалить».

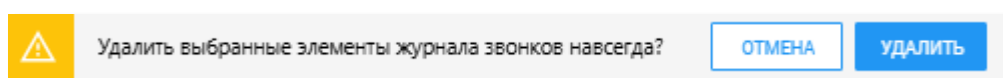


Рисунок 4.2.

В модуле «Отчеты» можно просмотреть необходимую статистическую информацию.

5. Функции контролера

Контролер может просматривать информацию по делам, имеет возможность создавать межведомственные запросы, отправлять документы в электронном виде 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 выберите режим «Список дел». Чтобы просмотреть информацию по заявлениям выполните действия, аналогичные прописанным в п.2.7 Список дел настоящего руководства.

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

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

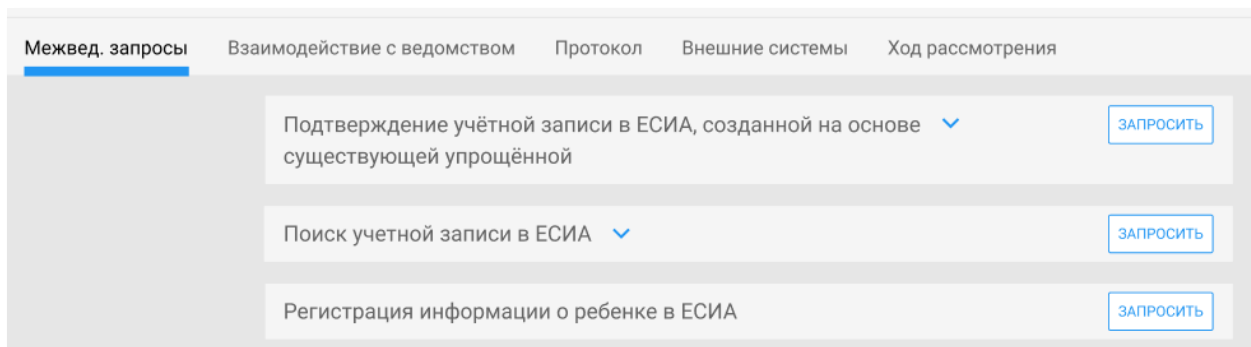


Рисунок 5.1.

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 это предусмотрено настройками услуги. Для того чтобы передать данные в ведомство, нужно на закладке «Взаимодействие с ведомством» нажать кнопку «Запрос». 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.

03.06.2024 08:11		Принято ПФР. Заявление зарегистрировано и направлено на обработку.
03.06.2024 08:30		Заявление передано в информационную систему

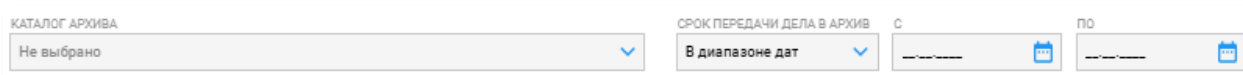
Рисунок 5.3.

После получения результата оказания услуги, заявитель может дать оценку качеству обслуживания через планшет³⁶. Результаты опроса сохранятся в АИС, а карточка дела попадет в раздел «Для отправки фактов в МГКУ» модуля «Контроль исполнения дел».

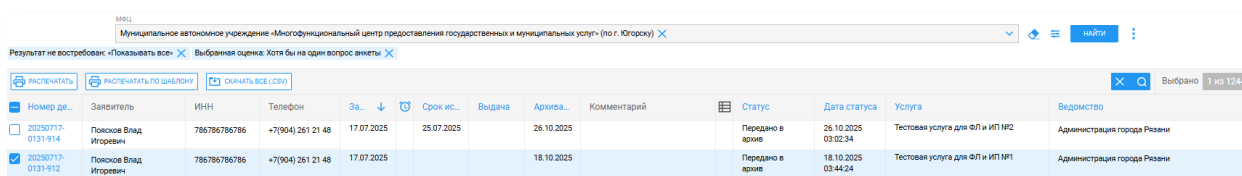
³⁶ При наличии опции «СОКОК» («Система оценки качества обслуживания клиентов»)

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. Работа с полями поиска аналогична режиму «Список дел», а также поля для поиска по данным архива



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



Номер де.	Заявитель	ИНН	Телефон	За...	Срок ис...	Выдача	Архив...	Комментарий	Статус	Дата статуса	Услуга	Ведомство
20250717-0131-914	Покоев Влад Игоревич	786786786786	+7(904) 261 21 48	17.07.2025	25.07.2025		26.10.2025		Передано в архив	26.10.2025 03:02:34	Тестовая услуга для ФЛ и ИП МР2	Администрация города Рязани
20250717-0131-912	Покоев Влад Игоревич	786786786786	+7(904) 261 21 48	17.07.2025			18.10.2025		Передано в архив	18.10.2025 03:44:24	Тестовая услуга для ФЛ и ИП МР1	Администрация города Рязани

Рисунок 5.4.

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.

Модуль представлен в виде разделов, наименования которых говорят о статусе дела, а рядом с наименованием указано количество дел (см. Рисунок 5.5).

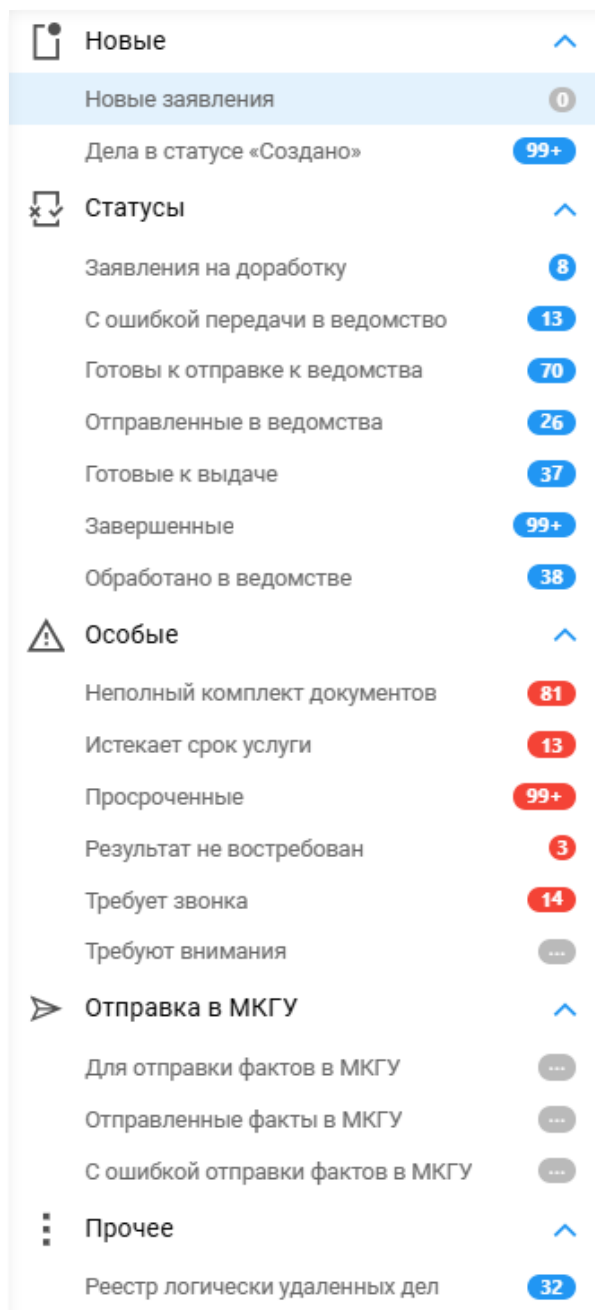


Рисунок 5.5.

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

2. В «**Дела в статусе «Создано»**» попадают дела по которым по какой-то причине прием не завершен.

3. В «**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.

4. 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).

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

6. В разделе «**Отправленные в ведомство**» находятся дела со статусом «*Передано 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 разделе «**Неполный комплект документов**» содержится перечень дел, по которым принят неполный комплект документов.

11. 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.

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

13. В разделе **«Результат не востребован»** содержатся дела, результаты по которым не были востребованы заявителем и в РК дела проставлен флаг «Результат не востребован».

14. В раздел **«Требует звонка»** попадают дела, по которым в РК проставлен флаг «Требуется звонок заявителю» (в том числе дела по которым в этапах услуг настроен обзвон заявителя о начале или окончании этапа).

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

16. В раздел **«Для отправки фактов в МКГУ»** переходят завершённые дела (имеющие статус *«Выдача завершена»*), для которых заявитель дал согласие на оценку качества оказания услуги и 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 автоматически³⁷.

18. В разделе **«С ошибкой отправки фактов в МКГУ»** содержатся дела, по которым при отправке в МКГУ возникли ошибки.

19. В раздел **«Реестр логически удалённых дел»** попадают дела, удаленные по кнопке **«Удалить»** на вкладке «Основное» карточки дела. В этом разделе можно просмотреть и удалить дело полностью (физически), для

³⁷ 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.

этого необходимо открыть дело из раздела «Реестр логически удалённых дел» и нажать кнопку «Удалить физически».

Кнопки «Поиск»  и «Расширенный поиск»  открывают поисковое поле и фильтр расширенного поиска, соответственно. Работа с полями поиска аналогична режиму «Список дел».

5.4. Отчеты

В данном модуле контролер может составить и просмотреть отчеты по данным в АИС.

ПОИСК			НАЙТИ
+			Q Записей 117
Наименование	Публикация	Комментарий	
☐ Отчет по входящим звонкам	☒		
☐ Пример	☒		
☐ Отчет по уровню использования ИАС МКГУ	☒	По уровню использования	
☐ Статистика по оценкам за период	☒		
☐ Отчет технолога для проверки отправки оценок и фактов в МКГУ [2]	☒		
☐ Отчет Принятые и выданные дела по экстерриториальному признаку	☒	Отчет "Принятые и выданные дела по экстерриториальному признаку"	
☐ Отчет по информации о принятых услугах СФР-реестра	☒		
☐ Тестовый отчет (создан на платформе)	☐		

Для запуска отчета нужно кликнуть мышью по наименованию. Откроется окно с полями фильтра. Состав полей настраивается индивидуально для каждого отчета

Отчет по уровню использования ИАС МКГУ

СФОРМИРОВАТЬ

×

ФОРМАТ ОТЧЕТА

XLS

▼

Подразделение МФЦ

Выбрано 0 из 0

▼

Дата создания заявления

●

С

●

📅

По

●

📅

Услуги, подлежащие оценке

Выбрано 0 из 0

▼

Версия отчета

● Стандартная

○ Расширенная

Необходимо задать нужные значения, выбрать формат для вывода и нажать «Сформировать»

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

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

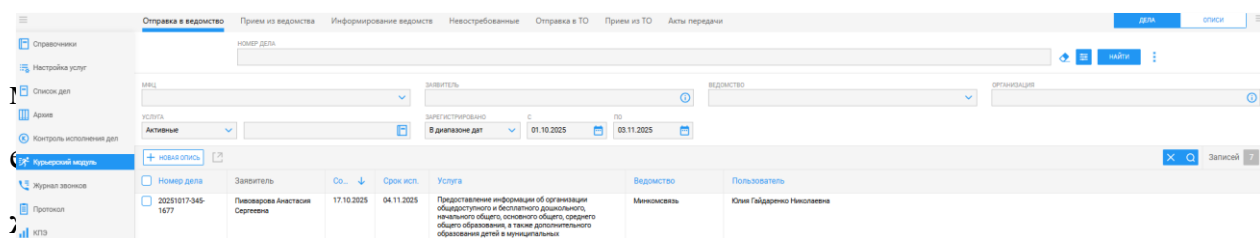


Рисунок 5.6.

5.5.2. Отправка дел (передача дел во внешние ведомства)

1) Отправка в ведомство

Вкладка «Дела»

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, период регистрации дел и выберите ведомство-адресат. Также можно указать услугу, выбрать МФЦ, заявителя или организацию. При необходимости можно выбрать деактивированные на момент формирования услуги так же через фильтр

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**».

+ НОВАЯ ОПИСЬ						
☐ Номер дела	Заявитель	Со... ↓	Срок исп.	Услуга	Ведомство	Пользователь
☐ 20251017-345-1677	Пивоварова Анастасия Сергеевна	17.10.2025	04.11.2025	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в муниципальных образовательных организациях (Урай)	Минкомсвязь	Юлия Гайдаренко Николаевна
☐ 20251015-001_3-572	Волшебник Изумрудного Города, Солнечная Девочка...	15.10.2025	16.10.2025	Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда	Администрация города Рязани	Гузель Шаффикова Робертовна

Рисунок 5.8.

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

- **Статус описи.** Позволяет сохранить опись с нужным статусом.

Статус описи	Описание
Черновик	Статус описи при создании и редактировании.
Открытая	Устанавливается если в дальнейшем в опись могут быть добавлены дела
Закрытая	Устанавливается если пользователь создавший опись хочет ограничить её корректировку. Может в дальнейшем изменить на «Открытая» и отредактировать
Отправленная	Устанавливается если опись отправляется в ведомство и больше не подлежит редактированию.

- **Шаблон печати описи.** Позволяет выбрать шаблон из перечня. После выбора станет доступна кнопка «Распечатать»;

Опись ОД-20251103-345-1

СТАТУС ОПИСИ: Черновик

ШАБЛОН ПЕЧАТИ ОПИСИ: Проверка (CourierInventory_проверка.docx)

АДРЕС ВЕДОМСТВА

ПРОТОКОЛ РАСПЕЧАТАТЬ СОХРАНИТЬ

Два примера шаблона описи продемонстрированы на рис. 5.9. Сформированный файл доступен для редактирования и печати.

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

Опись корреспонденции № 20150701/97, направляемой с курьерами

Количество отправлений: 1

№	Регистрационный номер дела	Адресат	Адрес документа и данные регистрации	Роспись и ФИО получателя корреспонденции	Дата и время вручения корреспонденции	QR-код дела
1	20150701/001/3	ИЦ УМВД России по Калининградской области	Пл. Петерб. 12			

Сдан _____ / / Принят _____ / /

Дата передачи курьеру: _____. _____. 20__

Время передачи курьеру: ____.

Количество врученных адресату отправлений (прописью): _____

Опись и неврученные адресату отправления получили: _____ /

Дата получения: _____. _____. 20__

Время получения: ____.

Реестр

Документов на отправку в ИЦ УМВД России по Калининградской области от Государственного казенного учреждения Калининградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

«01» июля 2015г.

№	Номер обращения	Заявитель	Дата регистрации обращения	Плановая дата подготовки документа	Подпись
1	20150701/001/3	Иванов Иван Иванович	01.07.2015		

ИТОГО передано 1 комплект

С. Фёров Олег Валерьевич, подпись: _____ 01.07.2015

(ИО специалист МФЦ)

ИТОГО принято _____ комплектов

(ИО специалист УМВД России по Калининградской области)

Время очного оповещения курьера о своем прибытии: _____

Время начала приема специалистом документов: _____

Подпись курьера: _____ Подпись специалиста: _____

Рисунок 5.9.

- Кнопка  позволяет удалить опись;
- Кнопка «Протокол» позволяет просмотреть действия, совершенные по описи.

Протокол изменений			
Время соб... ↓	Пользователь	Действие	Описание
04.11.2025 12:40:48	Админ Истрат Админович	Обновление	Статус описи №ОД-20251104-0000-1 изменен на Открытая
04.11.2025 12:40:18	Админ Истрат Админович	Обновление	В опись №ОД-20251104-0000-1 добавлено дело №20250915-0000-3
04.11.2025 12:40:18	Админ Истрат Админович	Обновление	В опись №ОД-20251104-0000-1 добавлено дело №20250916-0000-870
04.11.2025 12:40:18	Админ Истрат Админович	Обновление	В опись №ОД-20251104-0000-1 добавлено дело №20250916-0000-872
04.11.2025 12:40:18	Админ Истрат Админович	Добавление	Создание описи №ОД-20251104-0000-1

В таблице дел можно Удалить дело из описи по кнопке  или Добавить дело по кнопке 

Опись ОД-20221110-001-1

СТАТУС ОПИСИ: Черновик

ШАБЛОН ПЕЧАТИ ОПИСИ: По умолчанию (inventory.docx)

Отправленная: о-н. Амурский г. Комсомольск-на-Амуре, п. Таежный, ул. Салтыкова-Щедрина, дом 7, корпус 2, строение 4, квартира 34.

Закрытая: Константинопольский Валерий Самсонович; +7 916 123-45-67; пн-пт 10:00-19:00

Дела

Номер дела: [Поиск] НАЙТИ И ДОБАВИТЬ

Номер	Заявитель
☐ 20221020-001-205	Петрова Мария Ивановна
☐ 20221020-001-206	Петрова Мария Ивановна

Дополнительные документы

ПОДПИСАТЬ ФАЙЛЫ ЭП | ПРОВЕРИТЬ ЭП

Документ	Оригинал		Копия		Файл	ЭП	Добавлен
	Кол.	Стр.	Кол.	Стр.			
☒ Паспорт Петровой Марии Ивановны	1	1	1	1	Паспорт Петровой Марии Ивановны.pdf		14.11.2022 09:09
☒ Заявление Петровой Марии Ивановны	1	1	1	1	Заявление Петровой Марии Ивановны.pdf		14.11.2022 09:09
☒ Документ Петровой Марии Ивановны	1	1	1	1	Документ Петровой Марии Ивановны.pdf		14.11.2022 09:09

В разделе «Дополнительные документы» можно внести документы, которые передаются в рамках описи, но не относятся к делам в ней (к примеру досылка документов по делам, переданным ранее). Их можно подписать электронной подписью оператора или проверить уже имеющуюся подпись.

Дополнительные документы

ПОДПИСАТЬ ФАЙЛЫ ЭП | ПРОВЕРИТЬ ЭП

Документ	Оригинал		Копия		Файл	ЭП	Добавлен
	Кол.	Стр.	Кол.	Стр.			
Нет данных							

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

Вкладка «Описи»

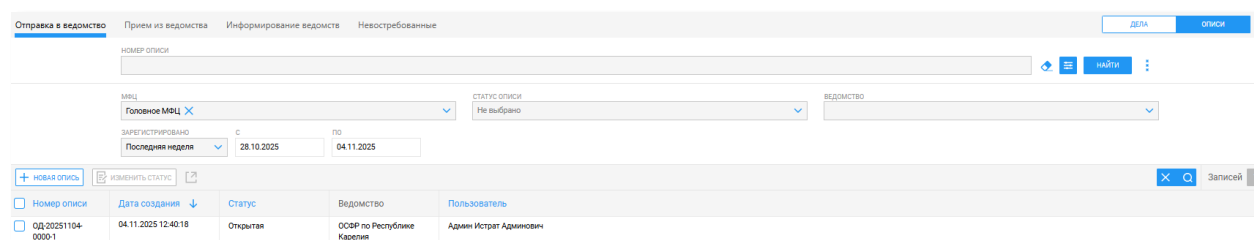
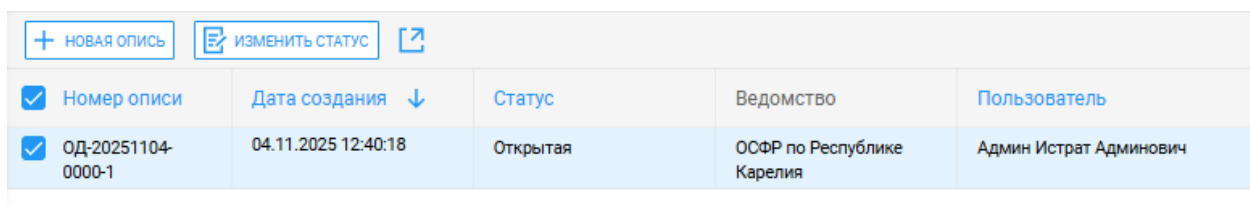


Рисунок 5.10.

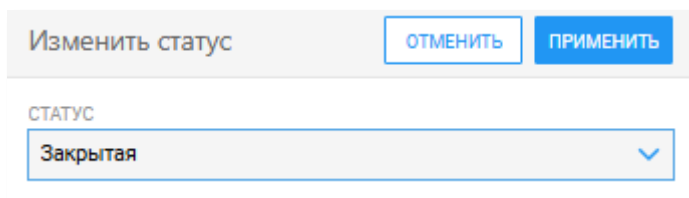
На данной вкладке отображаются все описи на отправку в ведомство.

По кнопке «**Изменить статус**» можно поменять статус описи, если она ещё не отправлена.



Для перехода в режим редактирования нажмите на опись дважды или выделите её флагом и нажмите кнопку «**Перейти**».

Как только опись дел сформирована, ее необходимо закрыть для редактирования. Для этого по кнопке «**Изменить статус**». В открывшемся окне выберите из выпадающего списка «**Закрытая**» и нажмите «**Применить**».



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 из ведомства

Вкладка «Дела»

На вкладке «Прием 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*».

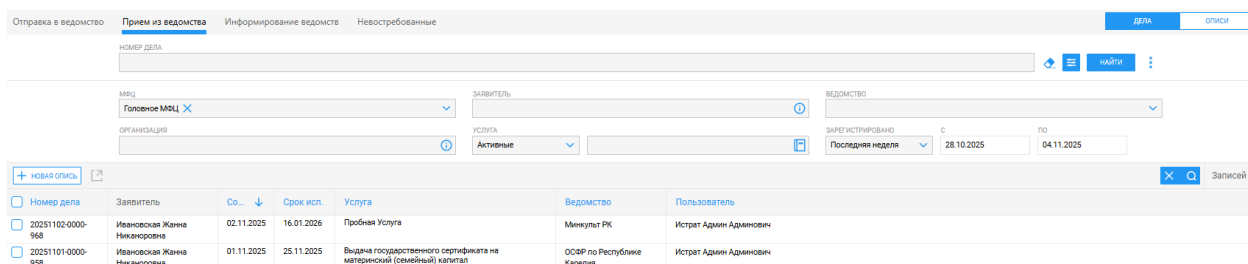


Рисунок 5.11.

Работа в данном окне аналогична работе на вкладке «Отправка в В

е При добавлении дел в опись на получение требуется проставить флаг «Возвращено из ведомства» для подтверждения получения результата (на олучай если дело попало в выборку случайно)

М Вкладка «Описи»

с На данной вкладке отображаются все описи на получение из ведомства.

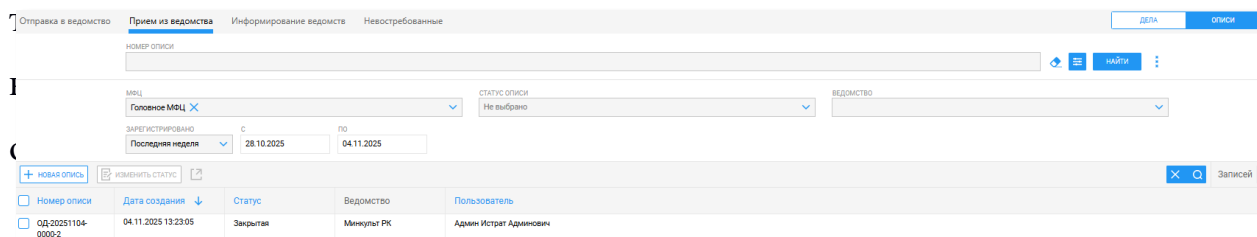


Рисунок 5.12.

Для перехода в режим редактирования нажмите на опись дважды или выделите её флагом и нажмите кнопку «Перейти».

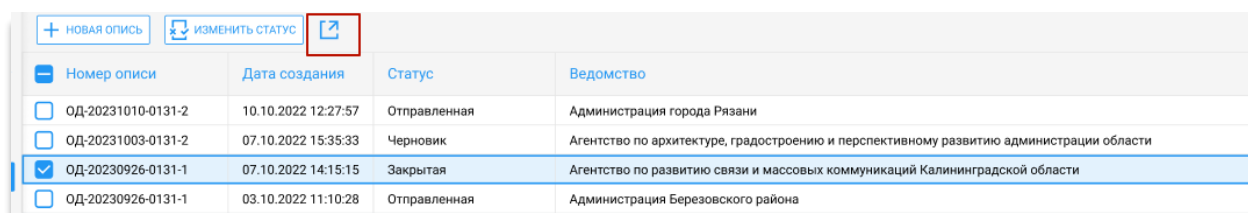
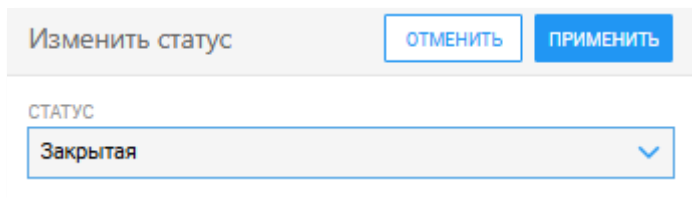


Рисунок 5.13.

В разделе «Дополнительные документы» можно внести документы, которые были получены в рамках описи, но не относящиеся к делам в ней (к

примеру передача промежуточного результат). Их можно подписать электронной подписью оператора или проверить уже имеющуюся подпись.

Для этого по кнопке **«Изменить статус»**. В открывшемся окне выберите из выпадающего списка **«Закрытая»** и нажмите **«Применить»**.



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

Контролер может изменить статус описи на **«Открытая»** и внести необходимые изменения, как описывалось выше. Когда все необходимые изменения будут внесены, необходимо изменить статус **«Полученная»**. 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 этап информирования ведомства 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 вкладке **«Дела»** сотрудник может производить поиск дел и формировать описи на информирование ведомства о результатах выдачи, если

это предусмотрено регламентом или соглашением о взаимодействии. В данном окне отображаются все дела со статусом «Информирование ведомства».³⁸

Рисунок 5.14.

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

После перевода описи в статус «Отправленная» - статус дел в ней поменяется на «Информирование ведомства завершено» и далее «Закрыто».

Если по услуге предусмотрена передача результата выдачи в электронном виде (заложена в логику ВС СМЭВ3), то отправка информирования осуществляется автоматически.

Вкладка «Описи»

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

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

4) Невостребованные

Вкладка «Дела»

Вкладка «Дела» содержит все дела в статусе «Готово к выдаче», в которых стоит флаг «Результат не востребован». Используется для передачи в

³⁸ В настройках услуги должен быть этап «Информирование ведомства»

ведомство информации о делах, по которым результат оказался не востребован.

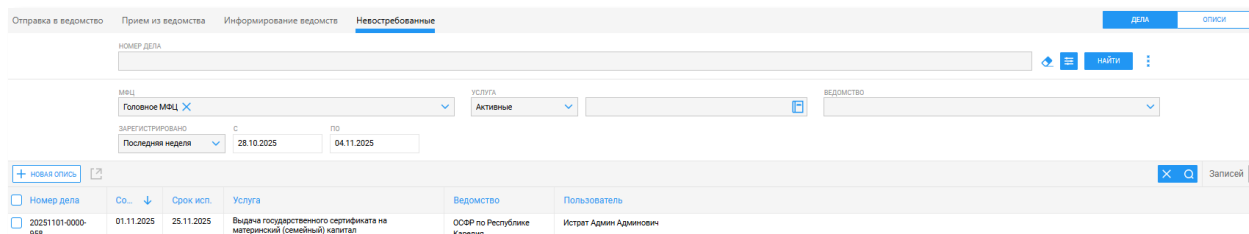


Рисунок 5.15.

Работа в данном окне аналогична работе, описанной в разделе

Вкладка «Описи»

Вкладка «Описи» содержит описи, имеющие тип «Невостребованная»

Работа в данном окне аналогична работе, описанной в разделе

После смены статуса описи на «Отправленная» дело перейдет в статус «Закрыто»

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 «Курьерский модуль» проставить флаг «Показывать закладки внутренней передачи».

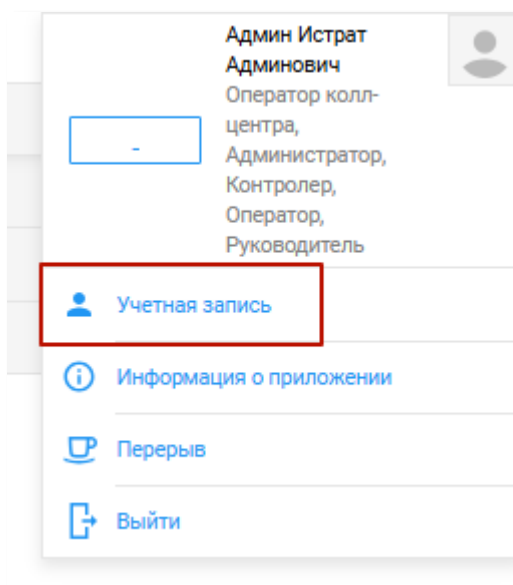


Рисунок 5.16.

К стандартным закладкам относятся закладки по работе с ведомствами: «Отправка в ведомство», «Получение из ведомства» и «Информирование ведомств» и «Невостребованные». Флаг «Показывать стандартные закладки» снимается если пользователь работает только с внутренней передачей дел между территориальными отделами МФЦ.

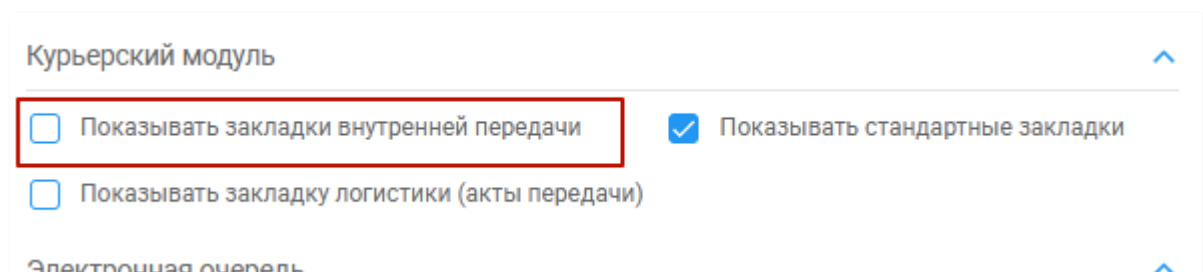


Рисунок 5.17.

К закладкам внутренней передачи относятся:

- «Приём из ТО»;
- «Отправка в ТО».

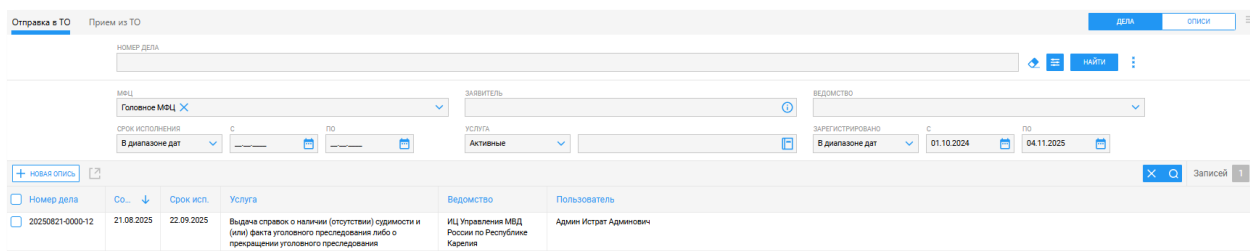


Рисунок 5.18.

2) Приём из ТО

Данная закладка предназначена для добавления описей, которые будут включать в себя дела, подлежащие отправке в ведомство. Закладка содержит одну вкладку «Описи», которая визуально повторяет одноименную вкладку в стандартной закладке «Получение из ведомства».

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

Номер дела	Создано	Срок исп.	Услуга	Ведомство
20210715-0131-628	15.07.2021	15.07.2021	Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	Администрация города Рязани
20210715-0131-628	15.07.2021	15.07.2021	Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал Заявление в случае отправки	Агентство по архитектуре, градостроению и перспективному развитию администрации области

Рисунок 5.19.

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!

Подтвердите действие на странице 192.168.0.15

Дело находится в статусе отличном от статуса "Передано в ведомство", продолжить?

ОК Отмена

Рисунок 5.20.

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

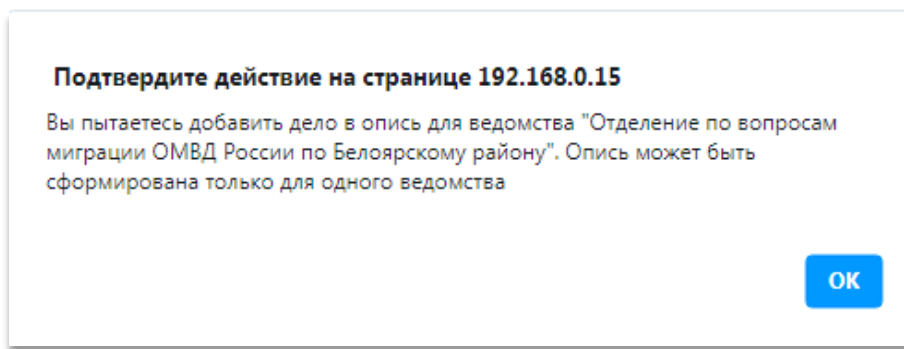


Рисунок 5.21.

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

3) Отправка в ТО

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

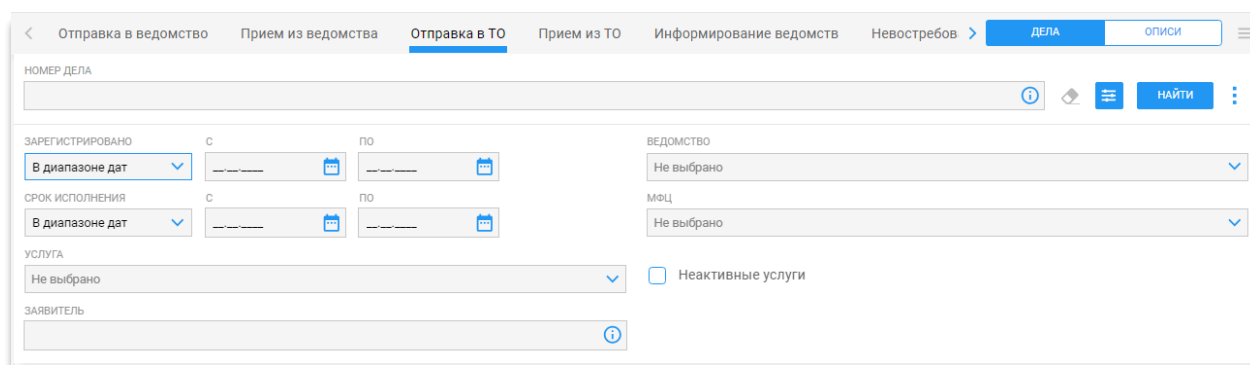


Рисунок 5.22.

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

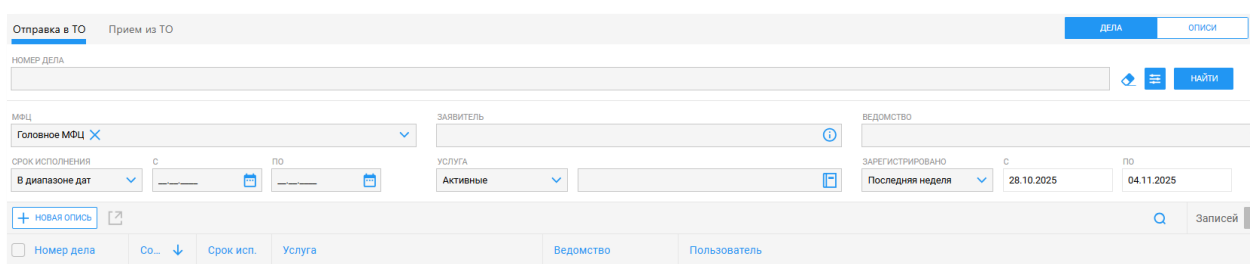


Рисунок 5.23.

Опись ОД-20221110-001-1

СТАТУС ОПИСИ:
 НОМЕР ОПИСИ:
 ШАБЛОН ПЕЧАТИ ОПИСИ:

АДРЕС ВЕДОМСТВА

ДАННЫЕ ЭКСПЕДИЦИИ

Дела

☐	Номер	Заявитель	Возвращено из ведомства
☐	20221020-001-205	Петрова Мария Ивановна	☒
☐	20221020-001-206	Константинопольская Апполинария Константиновна	☒

Дополнительные документы

☐	Документ	Оригинал		Копия		Файл	ЭП	Добавлен
		Кол.	Стр.	Кол.	Стр.			
☒	Паспорт Петровой Марии Ивановны	1	1	1	1	Паспорт Петровой Марии Ивановны.pdf	Файл подписан	14.11.2022 09:09
☐	Заявление Петровой Марии Ивановны	1	1	1	1	Заявление Петровой Марии Ивановны.pdf		14.11.2022 09:09

Рисунок 5.24.

Вкладка «Описи» содержит все сформированные/созданные описи.

Статус «Отправлена» ставится если дела по описи переданы в ТО, при этом статус дел в описи не меняется.

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 ДЕЛО – 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 ДЕЛО.

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 ДЕЛО. Для этого требуется перейти в раздел «Удаленный офис» (Управление – Удаленный офис).

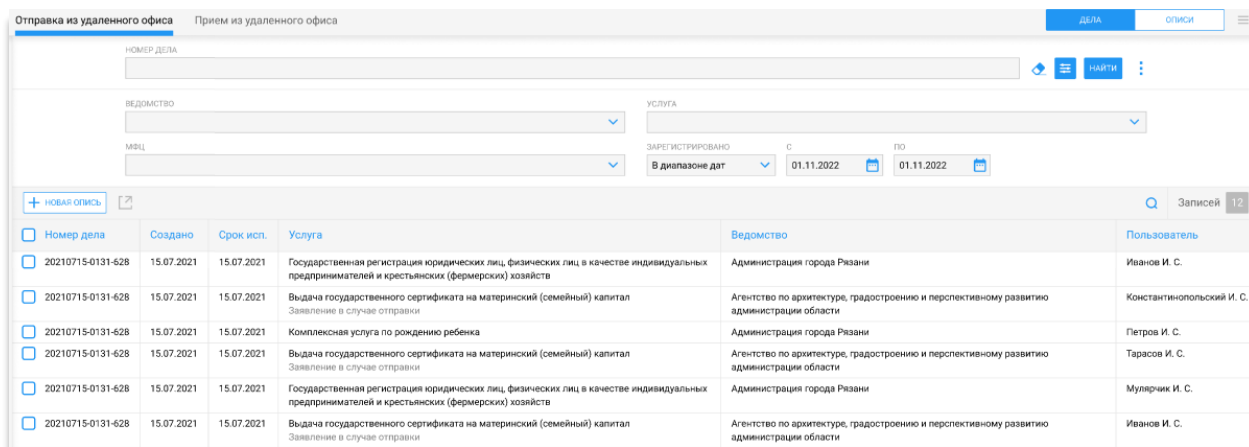


Рисунок 5.25.

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**».

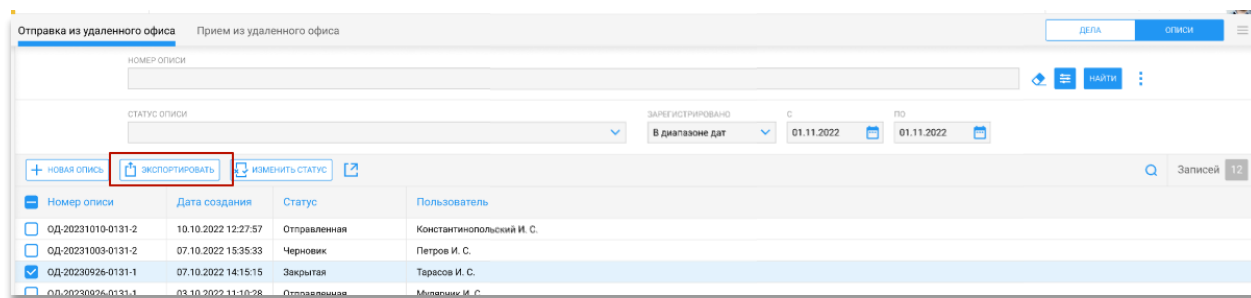


Рисунок 5.26.

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.

5.6.2. Загрузка описей в центральную систему

Для загрузки в систему заявлений, принятых в мобильном офисе пользователю АИС МФЦ ДЕЛО в центральной системе необходимо перейти в раздел «Удаленный офис» (Управление – Удаленный офис). Далее перейти

на закладку «Получение документов» и нажать кнопку «Импортировать».

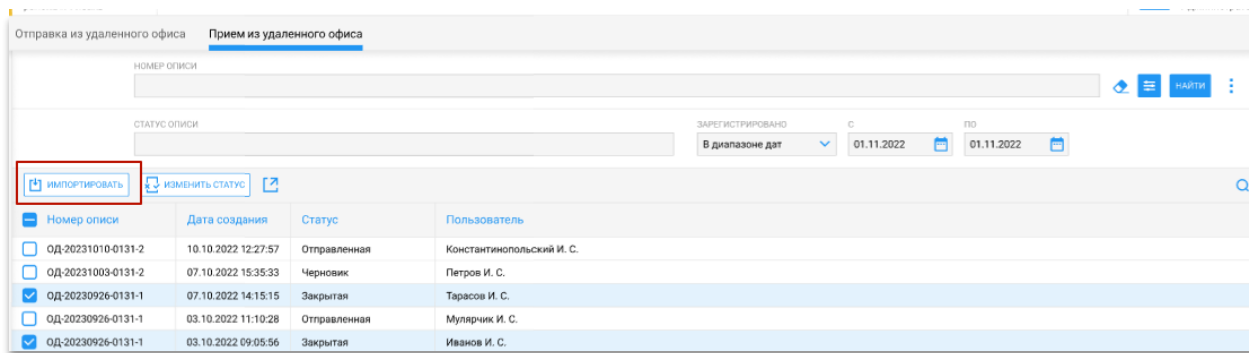


Рисунок 5.27.

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

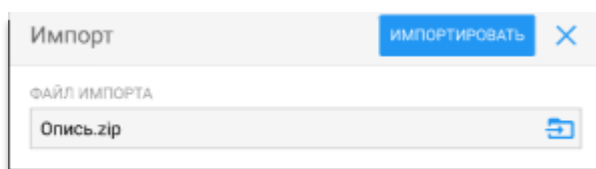


Рисунок 5.28.

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).

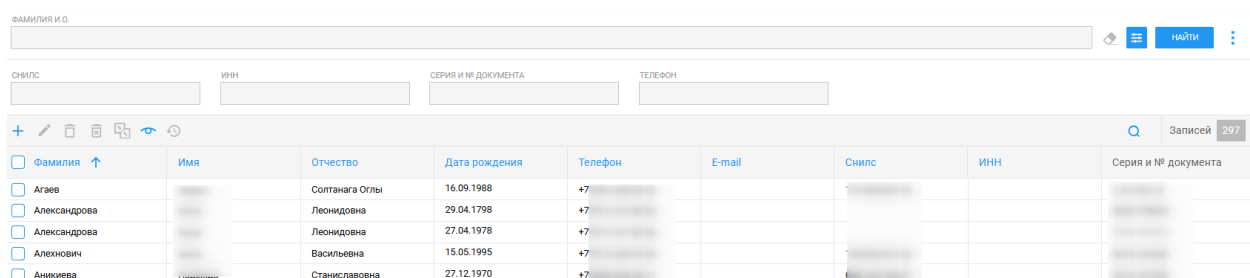


Рисунок 6.1.

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 в заявлении или консультации, то он будет удален логически. Логически удаленный элемент отображается в справочнике красным цветом.

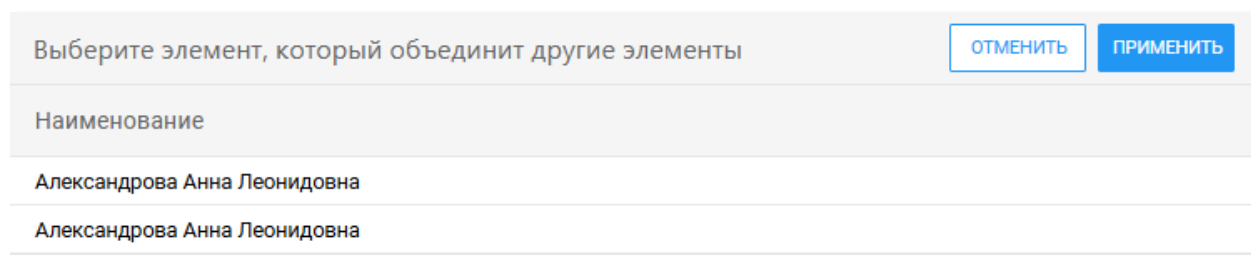
Для показа логически удаленных элементов, используйте галку «Отображать логически удаленные».

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» .

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 «Применить».



Выберите элемент, который объединит другие элементы
Наименование
Александрова Анна Леонидовна
Александрова Анна Леонидовна

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.