

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
Акционерного общества
«Эволента»

_____ С.Н. Лизин
«__» _____ 2018 г.

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

**Автоматизированная информационная система многофункциональных
центров предоставления государственных и муниципальных услуг
Ивановской области**

На 76 листах

Иваново 2018

Содержание

1. Назначение и условия применения.....	6
2. Общая информация о порядке работы и ролях пользователей.....	7
2.1. Общий порядок работы.....	7
3. Выполнение программы	8
3.1. Приложение «АИС. Система исполнения электронных регламентов»	9
3.2. Описание элементов экранных форм	9
3.2.1. Боковое меню.	9
3.2.2. Панель поиска.	9
3.2.3. Панель перечня элементов.	9
3.2.4. Панель просмотра элемента.....	9
3.2.5. Панель фильтрации элементов.	9
3.2.5.1. Дела.....	10
3.2.5.2. Услуги.....	13
3.2.5.3. Клиенты.	17
3.2.5.4. Пакеты.	22
3.2.5.5. Запросы.....	25
3.2.5.6. Групповые операции	29
3.2.5.7. Пульт.....	31
3.3. Прием документов и регистрация дела	32
3.3.1. Выбор услуги.....	32
3.3.2. Создание нового дела	33
3.3.2.1. Работа с общими данными	33
3.3.2.2. Работа с объектами/участниками.....	33
3.3.2.2.1. Работа с данными в разделе «Инфо» карточки объекта/участника	34
3.3.2.2.2. Работа с данными в разделе «Документ» карточки объекта/участника	36
3.3.2.2.3. Работа с данными в разделе «Адрес» карточки объекта/участника	36
3.3.2.2.4. Работа с данными в разделе «Контакты» карточки объекта/участника	37
3.3.2.2.5. Работа с данными на вкладке «Согласие»	38
3.3.2.3. Работа с документами	39
3.3.2.4. Регистрация дела и печать документов	43
3.4. Отказ в приеме документов. Аннулирование и архивирование обращения	46
3.5. Прием документов в порядке донесения по ранее заведенному делу	48
3.6. Выполнение административных процедур	50

3.6.1. Запрос недостающих документов	51
3.6.2. Передача комплекта документов. Работа с конвертами	52
3.6.3. Передача комплекта документов. Работа с пакетами	53
3.6.4. Работа с делами, результат которых выдается в МФЦ	54
3.7. История событий и совершенных операция по делу	58
3.8. Информирование заявителей посредством сообщений.....	61
3.9. Создание консультации - перевод черновика дела в консультацию	62
3.10. Работа с жалобами.....	64
3.11. Работа с реестрами передаваемых дел	65
3.12. Работа с электронной очередью	67
3.13. Работа с клиентами.....	74
3.14. Управление запросами	74

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

ТЕРМИНЫ

Автоматизированная система — система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций.

Взаимодействие автоматизированных систем — обмен данными, командами и сигналами между функционирующими автоматизированными системами.

Компонент автоматизированной системы — часть автоматизированной системы, выделенная по определенному признаку или совокупности признаков и рассматриваемая как единое целое.

Функция автоматизированной системы — совокупность действий автоматизированной системы, направленная на достижение определенной цели.

Государственная услуга — услуга, оказываемая физическим лицам и организациям органами государственной власти в соответствии с административным регламентом оказания услуги.

Заявитель — лицо, обращающееся в многофункциональный центр по предоставлению услуг либо в орган власти за предоставлением государственной или муниципальной услуги.

Ведомство — территориальные управления федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления, организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Ведомственная информационная система — информационная система ведомства, участвующего в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

Дело — дело об оказании государственных (муниципальных) услуг, включает все документы, формируемые или получаемые в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Участник дела — лицо, участвующее в запросе на предоставление государственной или муниципальной услуги.

Электронный документ — документ, созданный с помощью средств компьютерной обработки информации и сохраненный в электронном виде.

Электронный административный регламент — это система формализованных описаний и руководств по планированию, организации, выполнению и учету работ, реализующих соответствующий административный регламент, которая использует ИТ-средства для большей эффективности выполнения регламента.

Электронная подпись — реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе, а также обеспечивает неотказуемость подписавшегося.

СОКРАЩЕНИЯ

АС	Автоматизированная система
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
БД	База данных
ВС	Виды сведений
ГОСТ	Государственный стандарт
ГМУ	Государственные и муниципальные услуги
ЕЛК	Единый личный кабинет
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ИАС МКГУ	Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг
ИС МДМ	Информационная система мониторинга деятельности МФЦ
ИОГВ	Исполнительный орган государственной власти Ивановской области
ЛК ЕПГУ	Личный кабинет, зарегистрированный на Едином портале государственных и муниципальных услуг
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
НСД	Несанкционированный доступ
ОМСУ	Орган местного самоуправления в Ивановской области
ОГВ	Орган государственной власти
ОИВ	Орган исполнительной власти
Система	Автоматизированная информационная система для многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг Ивановской области
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
СПЭР	Система проектирования электронных регламентов
ФГИС	Федеральная автоматизированная информационная система
ФРГУ	Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)
ФСТЭК	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю
ЦТО	Центр телефонного обслуживания
ЭП	Электронная подпись

1. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Программный комплекс предназначен для автоматизации основных административно-управленческих процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оперативного доступа всех участников процессов предоставления государственных (муниципальных) услуг к соответствующей информации.

Основными целями использования Системы являются:

- повышение открытости и эффективное исполнение государственных функций и предоставление государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение участия ведомственных информационных систем в межведомственном электронном взаимодействии в рамках электронного правительства;
- создание единой системы приема, регистрации и выдачи необходимых документов организациям и гражданам при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами власти в сети Интернет;
- обеспечение комфортных условий доступа к государственным и муниципальным услугам для населения и хозяйствующих субъектов при их минимальном участии в процессах предоставления услуг;
- повышение эффективности оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- минимизация использования бумажного документооборота.

Пользователями Системы являются сотрудники МФЦ, ответственные за предоставление ГМУ и осуществление межведомственного взаимодействия.

Система обеспечивает автоматизацию процесса приема и регистрации, а также проверки комплектности и правильности заполнения как бумажных, так и электронных документов, подаваемых заявителями для получения государственных и муниципальных услуг. При этом заявление может подаваться, в том числе от нескольких лиц, а в качестве заявителей могут выступать как физические лица, так и юридические лица или индивидуальные предприниматели (в т.ч. крестьянские фермерские хозяйства). В отдельных случаях заявление может подаваться не лично заявителем, а его уполномоченным представителем. Также в системе ведется учет консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

Система обеспечивает автоматизацию межведомственного информационного взаимодействия каждого объекта автоматизации с другими государственными органами и органами местного самоуправления, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг. Автоматизация бумажного документооборота обеспечивается в части учета движения бумажных документов между органами и идентификации местоположения каждого документа (органа в котором находится документ). Автоматизация межведомственного электронного взаимодействия включает интеграцию с системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Система обеспечивает возможность электронной подачи заявлений на предоставление государственных или муниципальных услуг посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также передачу статусов (событий), возникающих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в ЕЛК на ЕПГУ.

2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ И РОЛЯХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В Системе реализовано распределение полномочий пользователей с помощью назначения доступных приложений и ролей.

В соответствии с указанным порядком в Системе предусмотрены две глобальные роли пользователей:

1. Оператор – осуществляет консультирование и прием документов, межведомственные запросы, выдачу результатов услуг, производит перенос дел из системы в электронный архив по окончании их обработки.

2. Администратор - осуществляет управление пользователями и их правами, а также имеет полный спектр полномочий роли «Оператор».

Список приложения включает в себя:

- АИС. Система исполнения электронных регламентов
- ЦТО. Центр телефонного обслуживания
- Администрирование. Подсистема администрирования
- СМЭВ-клиент. Система межведомственного электронного взаимодействия

2.1. Общий порядок работы

Вне зависимости от оказываемой услуги, весь процесс её оказания посредством МФЦ от приема документов до выдачи результатов может быть схематично представлен в виде набора следующих шагов:

1. Прием документов и регистрация дела.
2. Осуществление межведомственных запросов.
3. Формирование пакета документов для отправки в ведомство.
4. Отправка пакета документов в ведомство.
5. Работа с документами в ведомстве (выполнение административных процедур и действий согласно административному регламенту).
6. Прием результатов из ведомства и завершение дела.
7. Выдача результата заявителю или возврат невостребованных результатов в ведомство.
8. Архивирование дел.

3. ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Откройте интернет-браузер Chrome.

Введите в адресной строке ссылку на программу, которую Вам должен сообщить администратор, и нажмите клавишу ввода.

В результате выполненных действий открывается страница входа в Систему (рисунок 3.1).

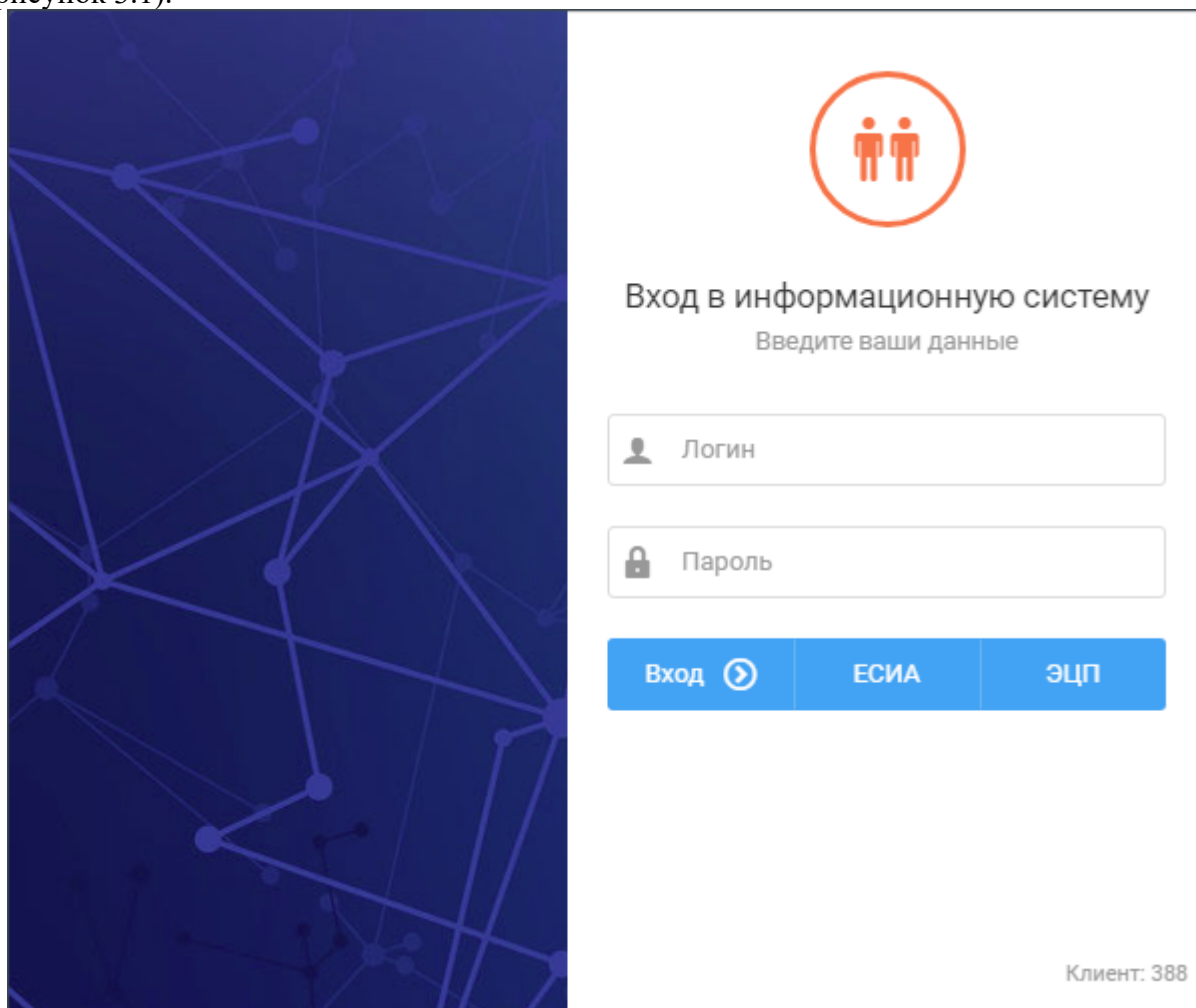


Рисунок 3.1 - Вход в Систему

Реализовано три способа аутентификации: по учетным данным (имя пользователя и пароль), средствами ЕСИА, посредством электронной подписи.

После успешного входа в систему, требуется выбрать организацию, под которой будет осуществляться ведение дел в АИС (рисунок 3.2).

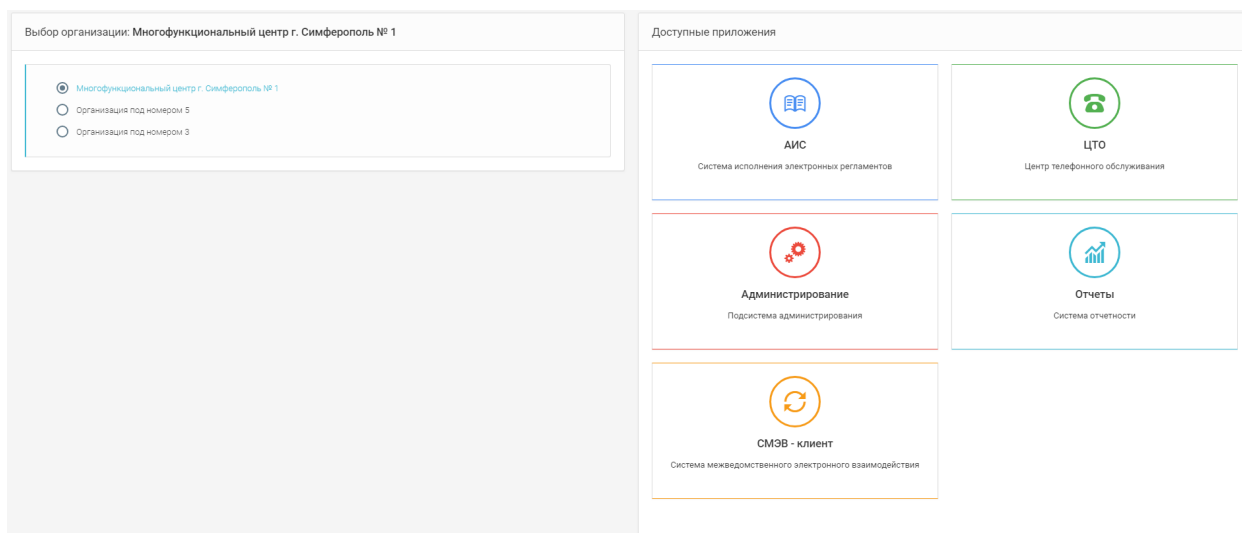


Рисунок 3.2 - Выбор организации, под которой будет осуществляться ведение дел в АИС

3.1. Приложение «АИС. Система исполнения электронных регламентов»

Из списка доступных приложений выбрать АИС система исполнения электронных регламентов. В результате осуществлён переход в раздел «Дела» (рисунок 3.1.1).

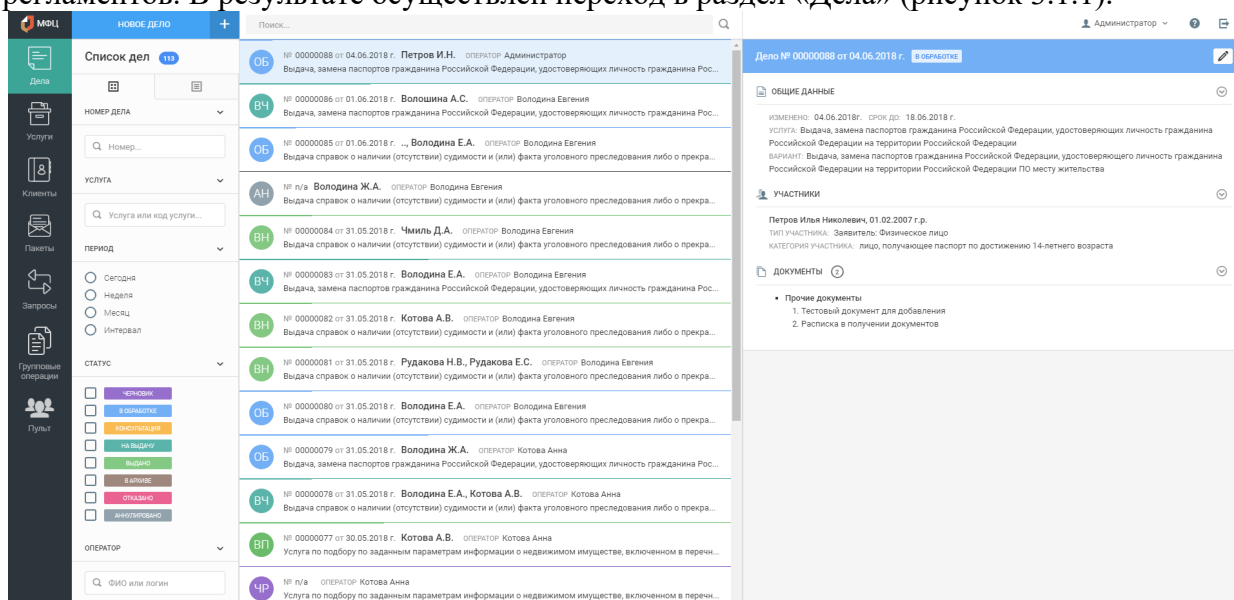


Рисунок 1.1.1 – Общий вид раздела «Дела»

3.2. Описание элементов экранных форм

Основные элементы экранных форм:

3.2.1. Боковое меню.

Содержит набор вкладок.

3.2.2. Панель поиска.

Содержит инструменты для быстрого и расширенного поиска по элементам.

3.2.3. Панель перечня элементов.

Содержит краткую информацию об элементах соответствующей вкладки (на рисунке указаны элементы вкладки «Дела»).

3.2.4. Панель просмотра элемента.

Содержит краткую информацию о выделенном элементе, аналогичную представленной в табличном виде;

3.2.5. Панель фильтрации элементов.

Боковое меню содержит набор следующих вкладок:

3.2.5.1. Дела.

На этой вкладке происходит работа с делами. Вкладка содержит перечень фильтров:

1. По номеру дела (рисунок 3.2.5.1.1)

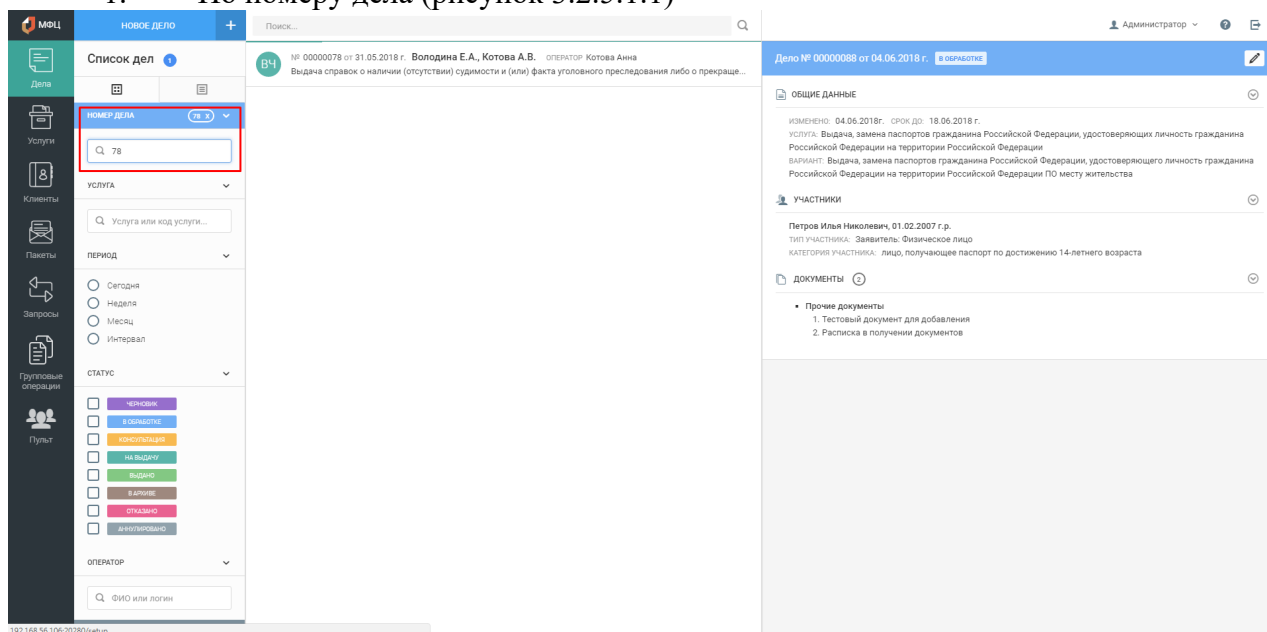


Рисунок 3.2.5.1.1 – Вкладка «Дела». Фильтр по номеру дела

2. По названию (части названия, части слова в названии) (рисунок 3.2.5.1.2)

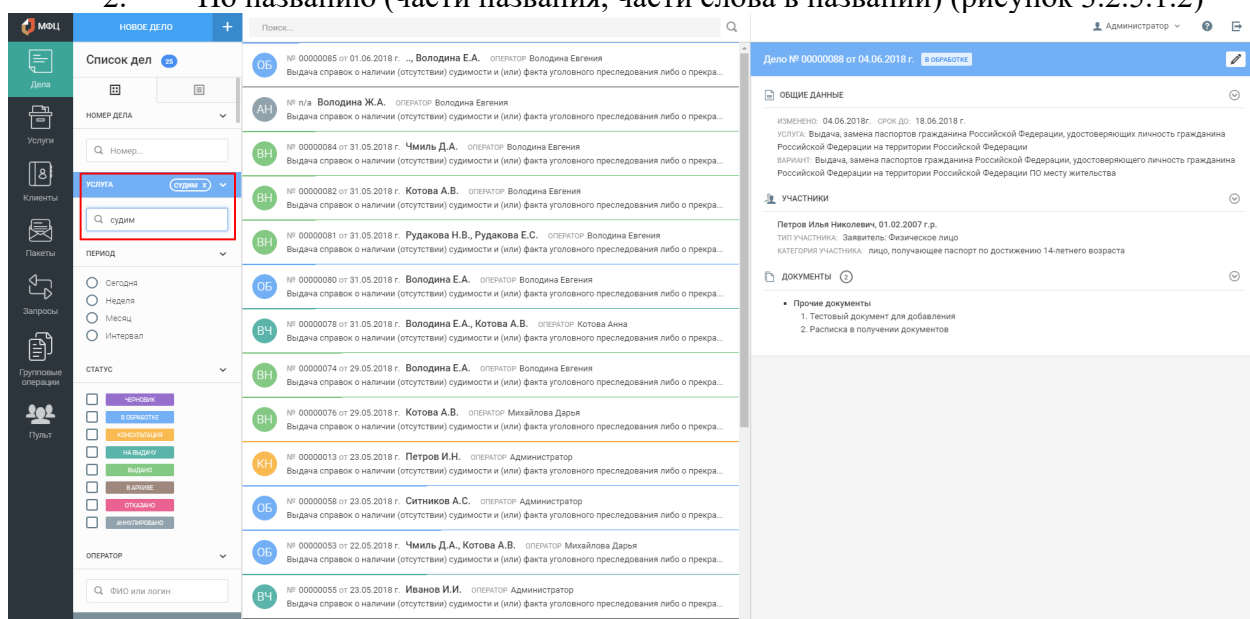


Рисунок 3.2.5.1.2 - Вкладка «Дела». Фильтр по названию услуги

3. По периоду: регистрации, завершения, последнего изменения или создания. По умолчанию по дате регистрации (рисунки 3.2.5.1.3, 3.2.5.1.4)

ПЕРИОД

ИНТЕРВАЛ X

Дата регистрации

Дата завершения

Дата редактирования

Дата создания

С ...

по ...

Рисунок 3.2.5.1.3- Вкладка «Дела». Выбор типа даты в фильтре

Периоды принимают значения: сегодня, неделя, месяц или произвольный интервал.

МЭЦ

НОВОЕ ДЕЛО

Список дел

ПЕРИОД

Сегодня

Дата регистрации

Сегодня

Неделя

Месяц

Интервал

СТАТУС

Черновик

В обработке

Консультация

На выдачу

Выдано

В архиве

Отказано

Аннулировано

ОПЕРАТОР

Дело № 00000088 от 04.06.2018 г. Петров И.Н. ОПЕРАТОР: Администратор

Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Росси...

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

ИЗМЕНЕНО: 04.06.2018 г. СРОК ДР: 18.06.2018 г.

УСЛУГА: Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

ВАРИАНТ: Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации ПО месту жительства

УЧАСТНИКИ

Петров Илья Николаевич, 01.02.2007 г.р.

ТИП УЧАСТНИКА: Заявитель: Физическое лицо

КАТЕГОРИЯ УЧАСТНИКА: лицо, получающее паспорт по достижению 14-летнего возраста

ДОКУМЕНТЫ

Прочие документы

1. Тестовый документ для добавления

2. Расписка в получении документов

Рисунок 3.2.5.1.4- Вкладка «Дела». Фильтр по дате

4. По текущему статусу: черновик, в обработке, консультация, на выдачу, выдано, в архиве, отказано, аннулировано. Возможна комбинация нескольких статусов (рисунок 3.2.5.1.5)

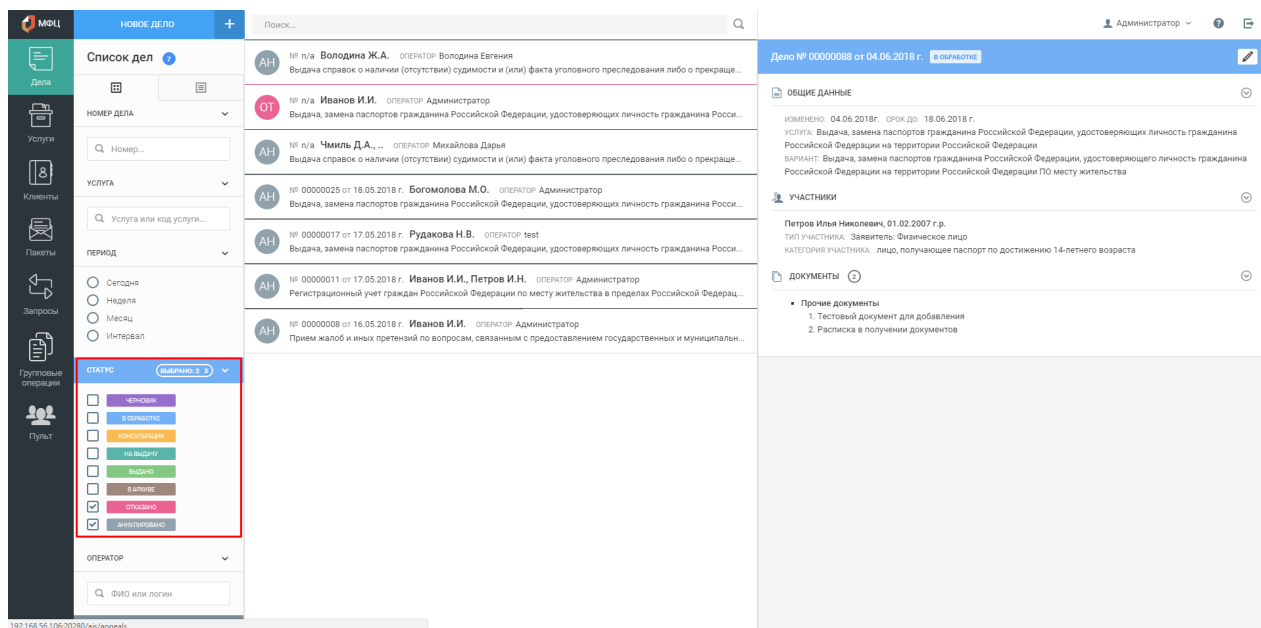


Рисунок 3.2.5.1.5 - Вкладка «Дела». Фильтр по статусу дела

5. По оператору, указав ФИО или логин (рисунок 3.2.5.1.6)

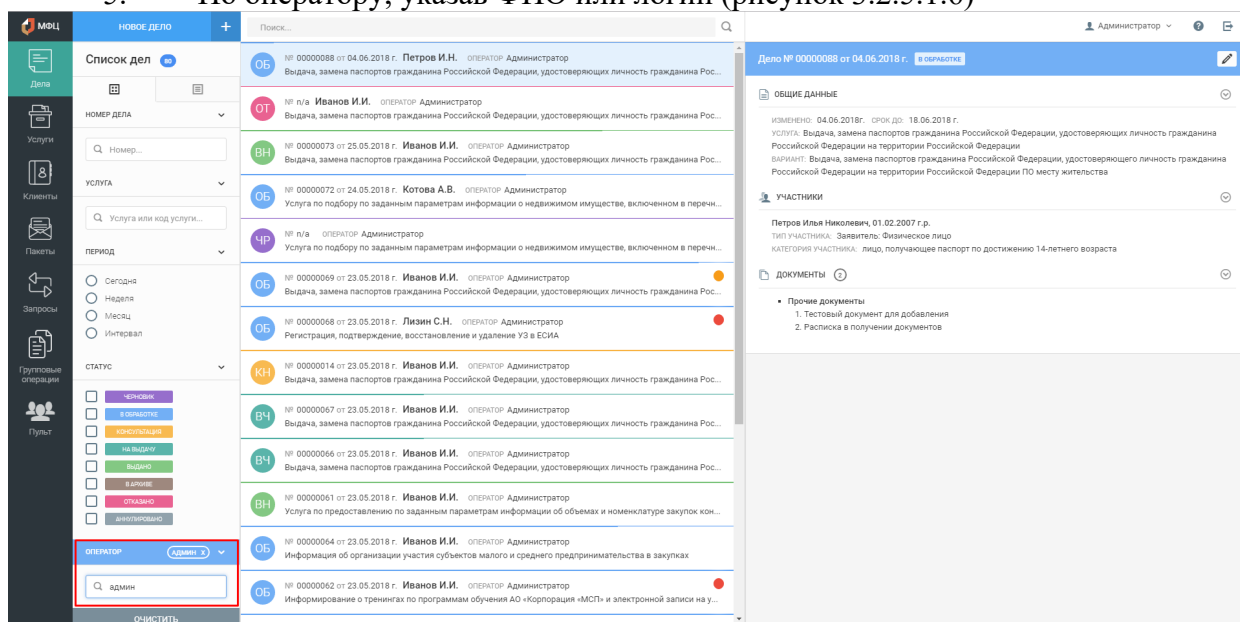


Рисунок 3.2.5.1.6 - Вкладка «Дела». Фильтр по оператору

Возможна комбинация нескольких фильтров (рисунок 3.2.5.1.7).

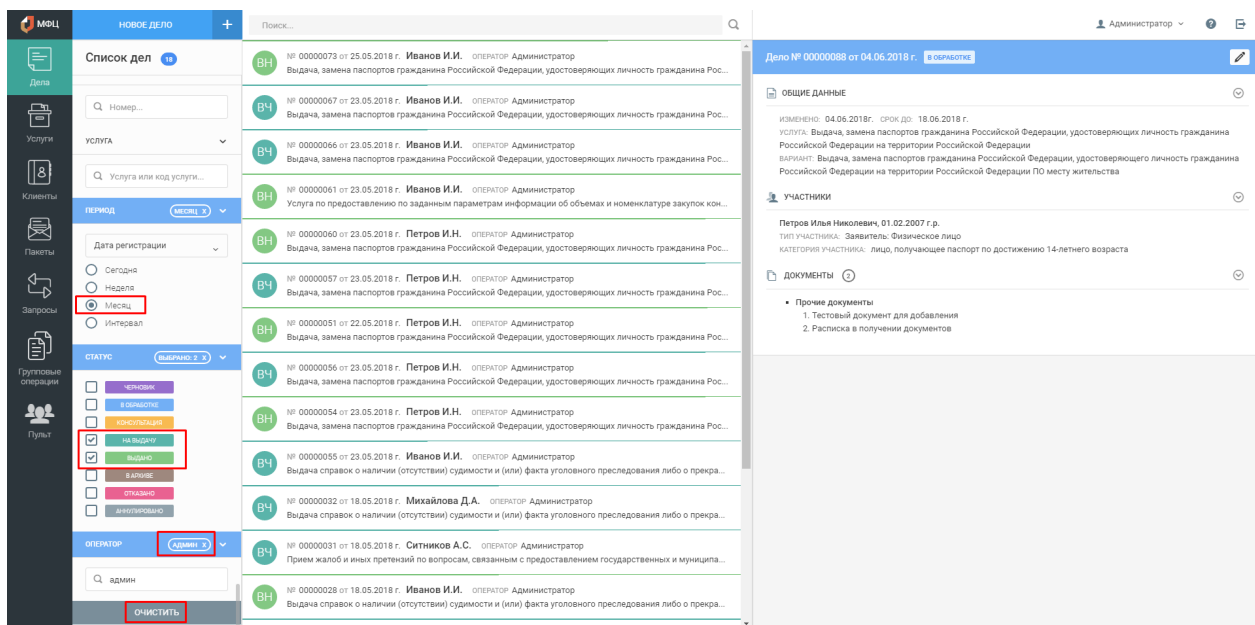


Рисунок 3.2.5.1.7 - Вкладка «Дела». Комбинация нескольких фильтров

После выбора одного или нескольких фильтров появится кнопка «Очистить», чтобы очистить значения фильтра и отобразить полный список дел.

6. По принадлежности дела: все дела, мои дела. По умолчанию используется параметр «все дела» (рисунок 3.2.5.1.8)

Статус дела может принимать следующие значения: истекающие (помечаются желтым круглым флажком), просроченные (помечаются красным круглым флажком), под контролем (не помечаются флажком). Возможна комбинация нескольких параметров данного фильтра.

Фильтры применяются в момент ввода значения.

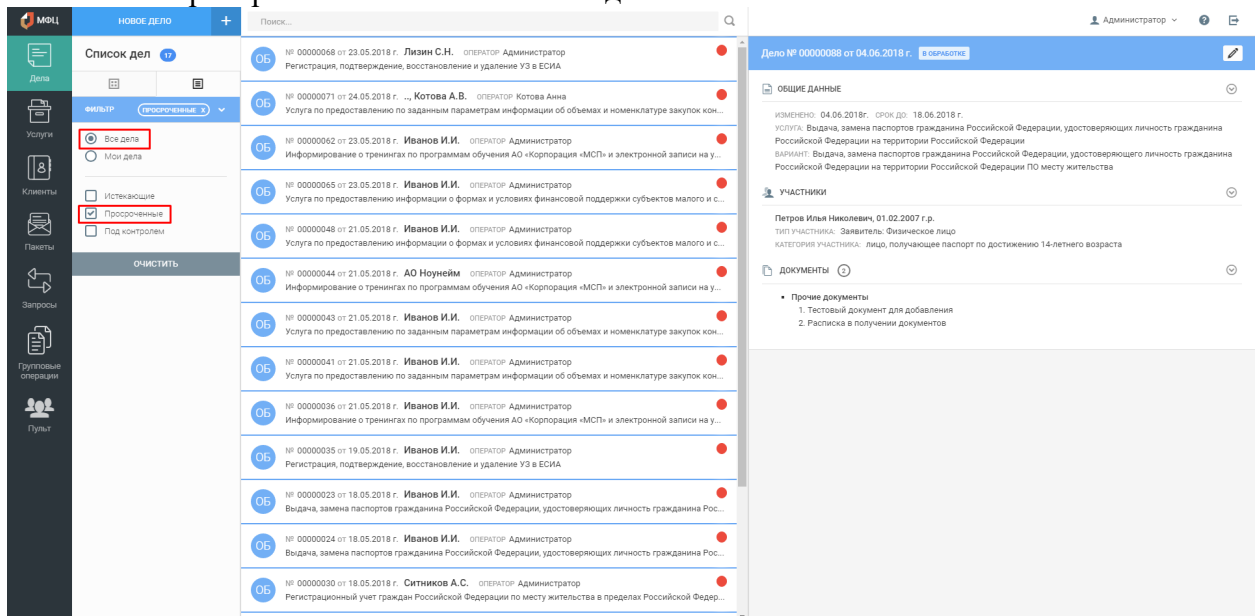


Рисунок 3.2.5.1.8 - Вкладка «Дела». Фильтр по принадлежности и статусу дела

По кнопке **НОВОЕ ДЕЛО** (в левом верхнем углу) доступен ввод данных по новому делу.

3.2.5.2. Услуги.

На этой вкладке происходит работа с услугами. Вкладка содержит перечень фильтров:

1. По виду заявителя (физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) (рисунок 3.2.5.2.1)

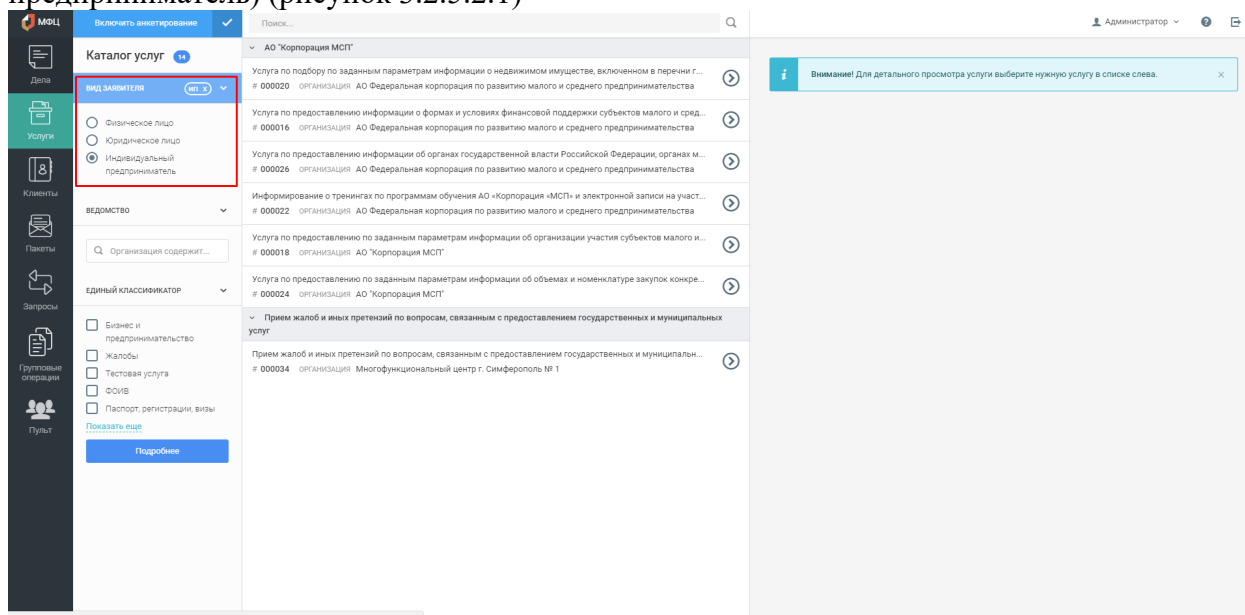


Рисунок 3.2.5.2.1 – Вкладка «Услуги». Фильтр по виду заявителя

2. По названию или части названия ведомства, предоставляющего услугу, введенной в строке поиска (рисунок 3.2.5.2.2)

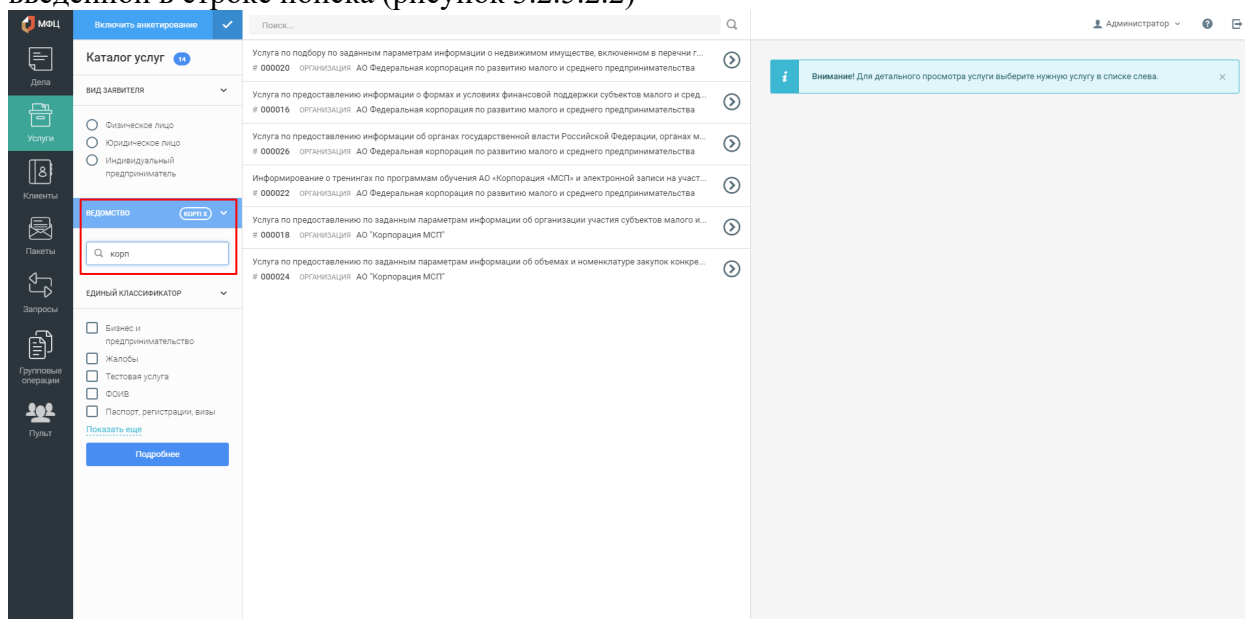


Рисунок 3.2.5.2.2 - Вкладка «Услуги». Фильтр по названию ведомства

3. По единому классификатору (рисунок 3.2.5.2.3)

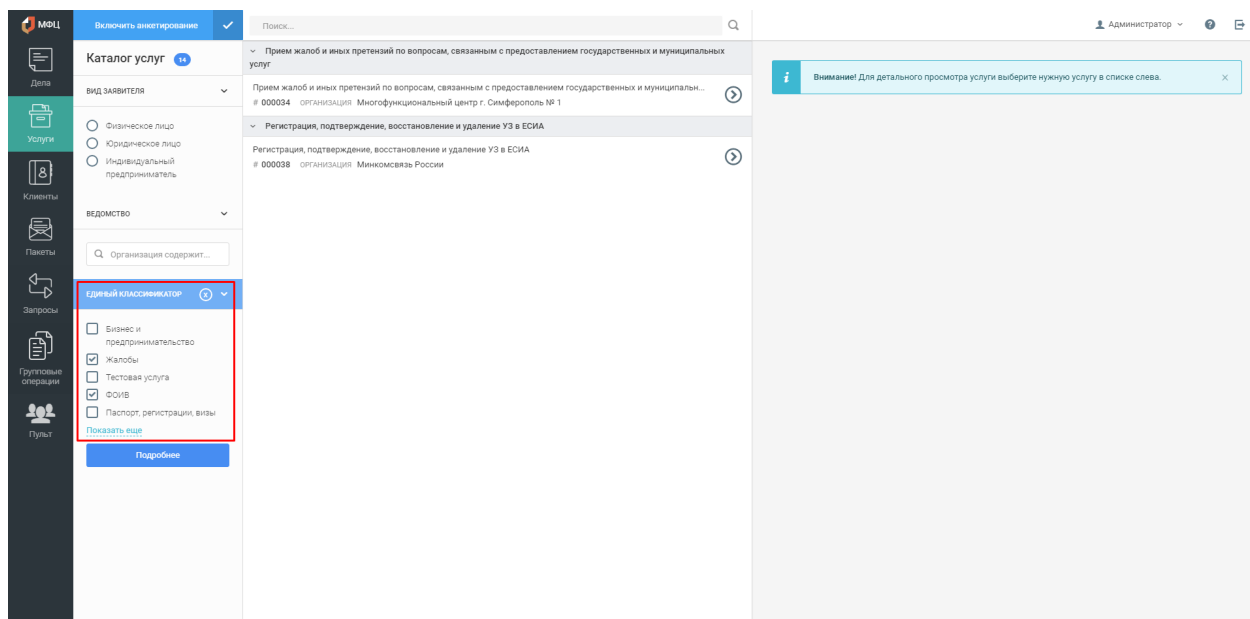


Рисунок 3.2.5.2.3 – Вкладка «Услуги». Фильтр по единому классификатору

По кнопке [Показать еще](#) список разворачивается, открывая дополнительные типы услуг. При нажатии на кнопку [Подробнее](#) открывается модальное окно (рисунок 3.2.5.2.4) с развернутым классификационным списком.

Выбор услуг



Внимание! Фильтр применяется в момент выбора организации.



- > ☐ Бизнес и предпринимательство
- ▼ ☒ Жалобы
 - ☒ Прием жалоб и иных претензий
- > ☐ Тестовая услуга
- ▼ ☐ ФОИВ
 - ☐ Минкомсвязь
- > ☐ Паспорт, регистрации, визы
- > ☐ Лицензии, справки, аккредитации

Заккрыть

Рисунок 3.2.5.2.4 – Вкладка «Услуги». Модальное окно выбора классификационной единицы

Фильтры применяются в момент ввода значений.

Включить анкетирование



По кнопке «Включить анкетирование» в окне предпросмотра появляется анкета. (рисунок 3.2.5.2.5).

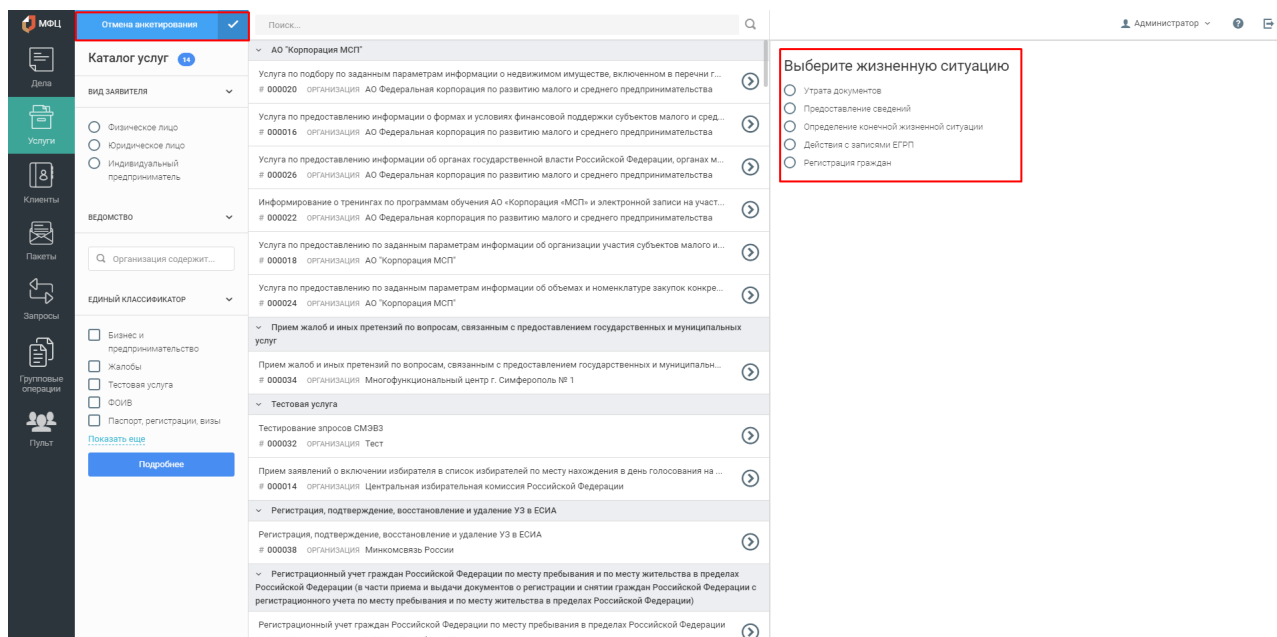


Рисунок 3.2.5.2.5 - Вкладка «Услуги». Анкетирование

В результате выбора соответствующих ответов, Система предлагает подходящую услугу (рисунок 3.2.5.2.6).

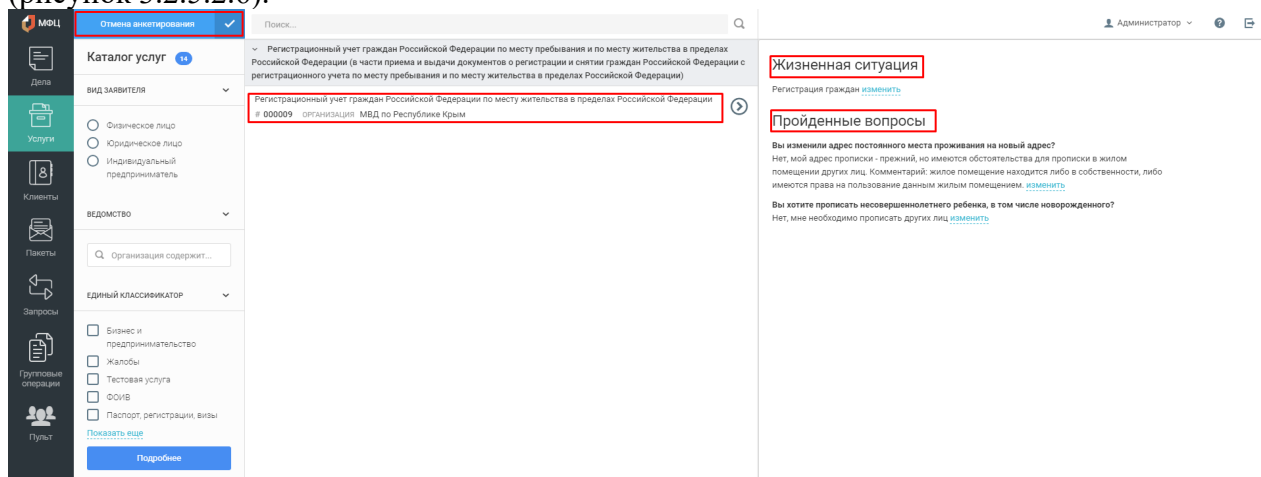
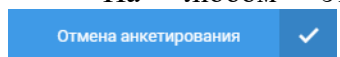


Рисунок 3.2.5.2.6 - Вкладка «Услуги». Результат анкетирования

На любом этапе анкетирования доступна его отмена по кнопке



3.2.5.3. Клиенты.

На этой вкладке происходит работа с клиентами. Вкладка содержит перечень фильтров:

1. По типу клиента: физическое или юридическое лицо (рисунок 3.2.5.3.1)

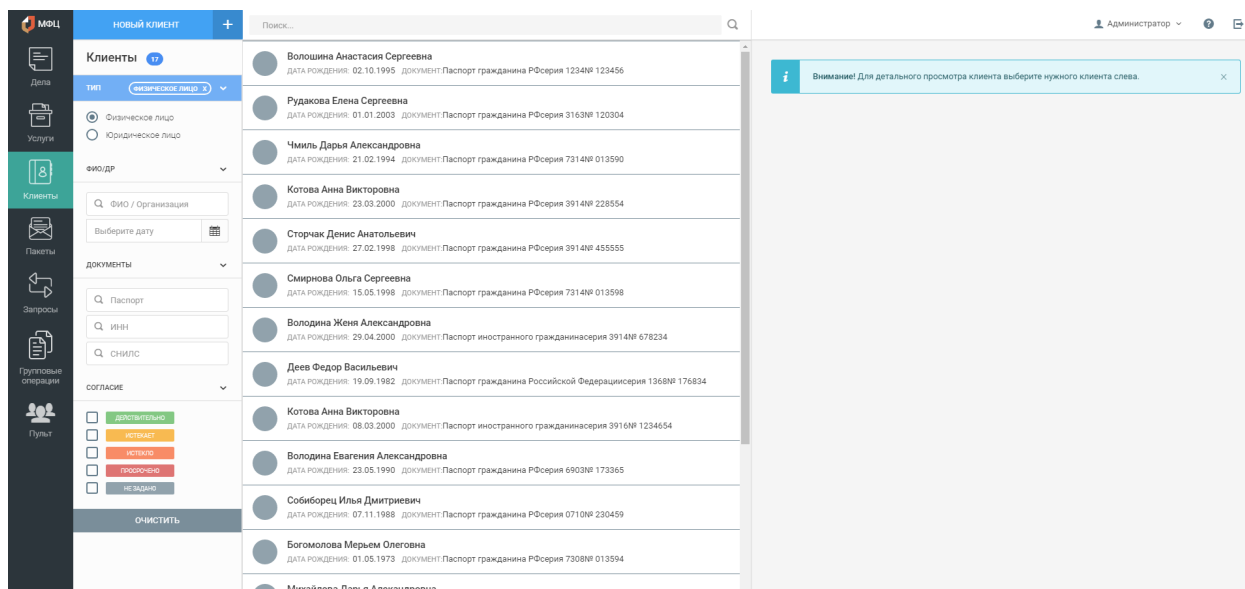


Рисунок 3.2.5.3.1 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по типу клиента

2. По ФИО / дате рождения (рисунки 3.2.5.3.2, 3.2.5.3.3)

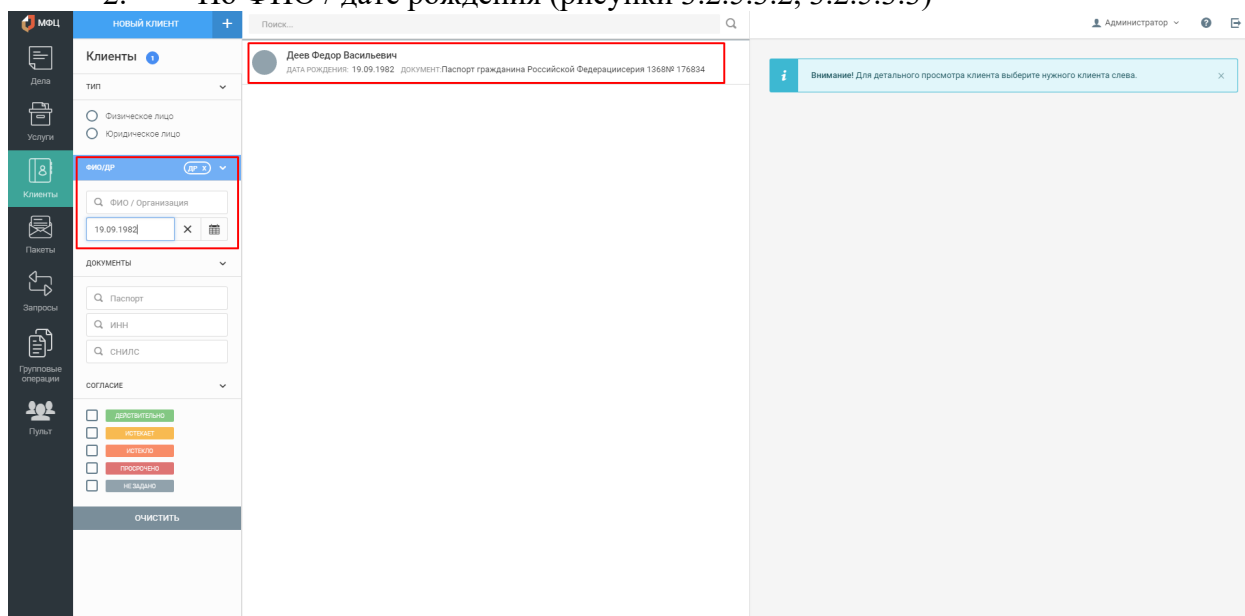


Рисунок 3.2.5.3.2 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по дате рождения

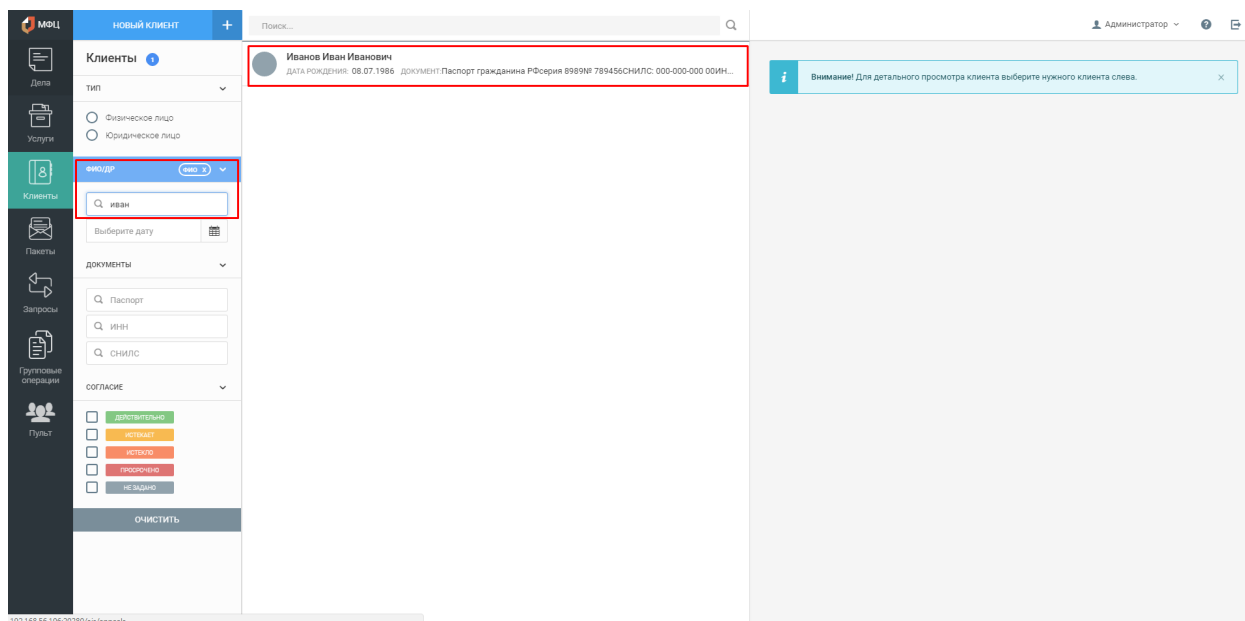


Рисунок 3.2.5.3.3 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по ФИО

3. По документам: паспорт, ИНН, СНИЛС (рисунки 3.2.5.3.4, 3.2.5.3.5, 3.2.5.3.6)

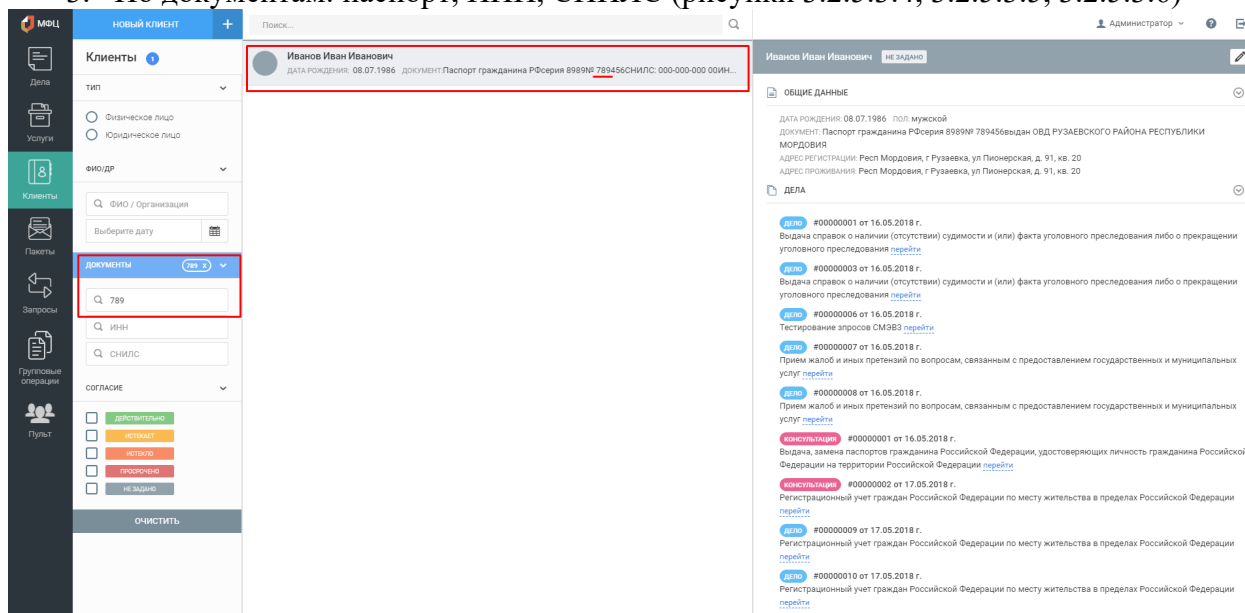


Рисунок 3.2.5.3.4 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по паспорту

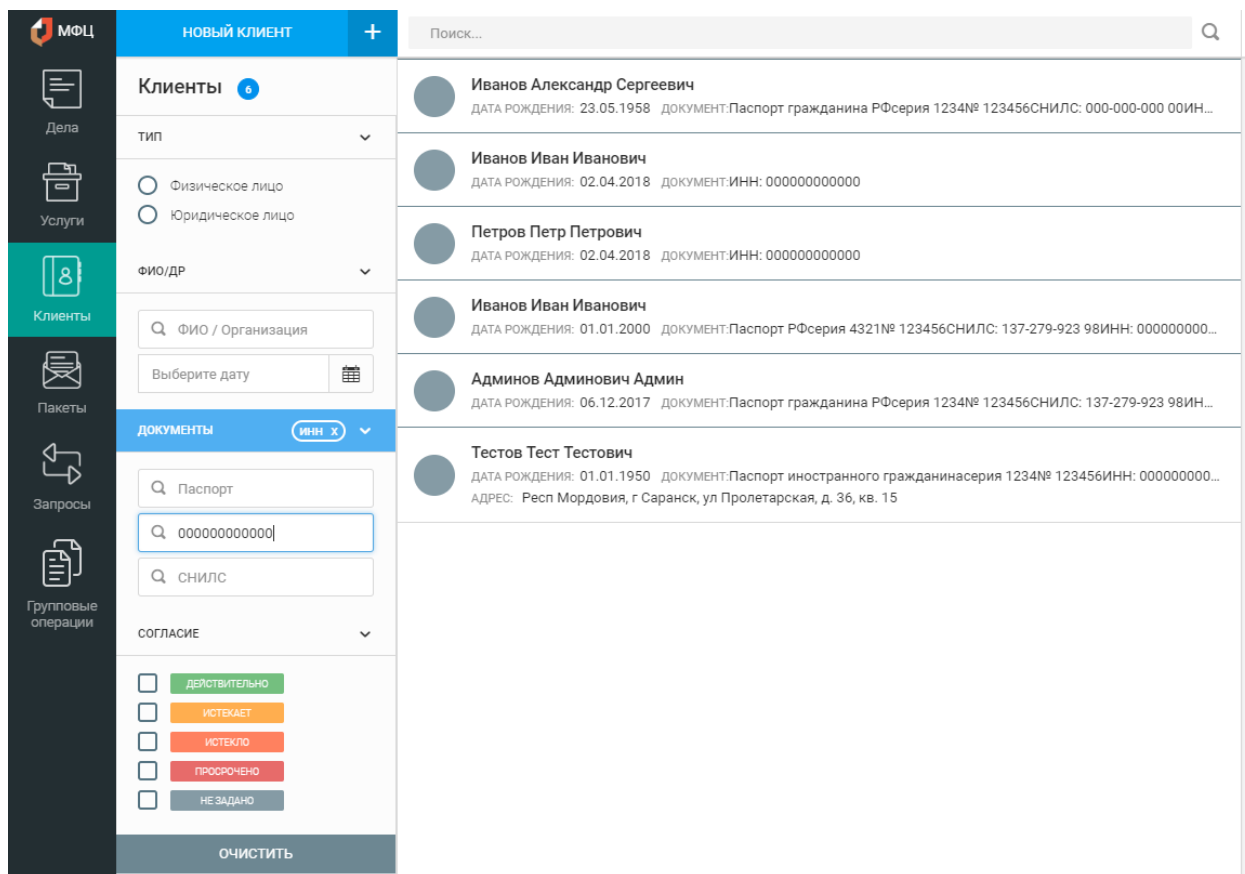


Рисунок 3.2.5.3.5 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по ИНН

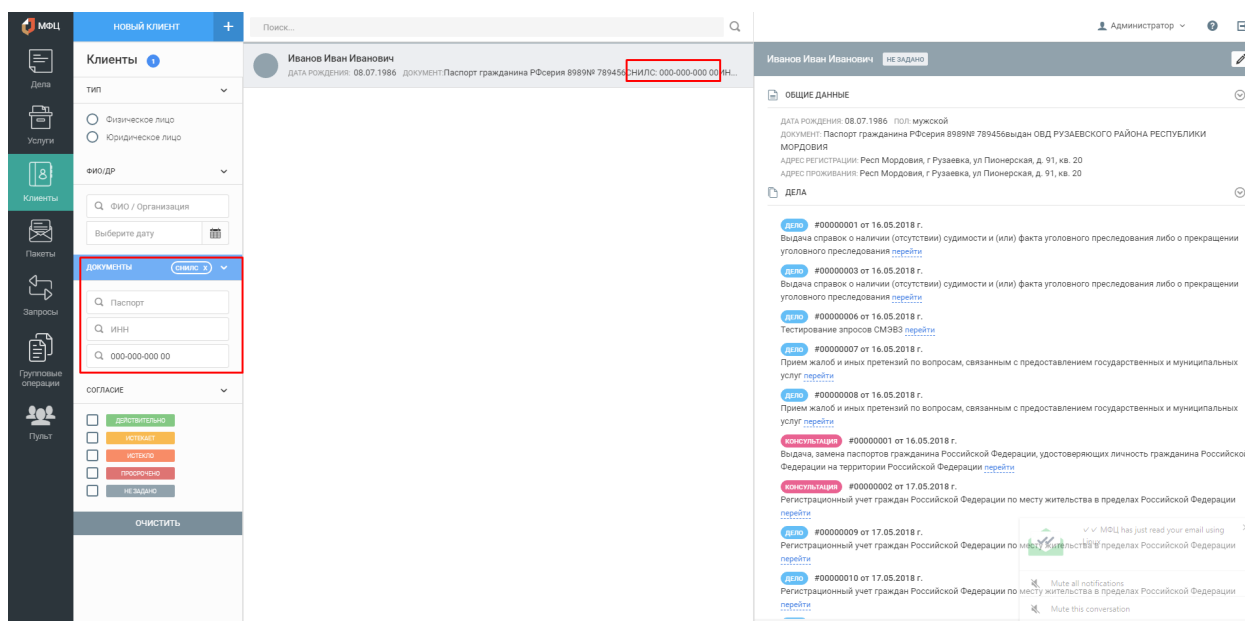


Рисунок 3.2.5.3.6 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по СНИЛС

4. По сроку действия согласия на обработку персональных данных (рисунок 3.2.5.3.7). Предусмотрена цветовая индикация фильтров согласно легенде (рисунок 3.2.5.3.8)

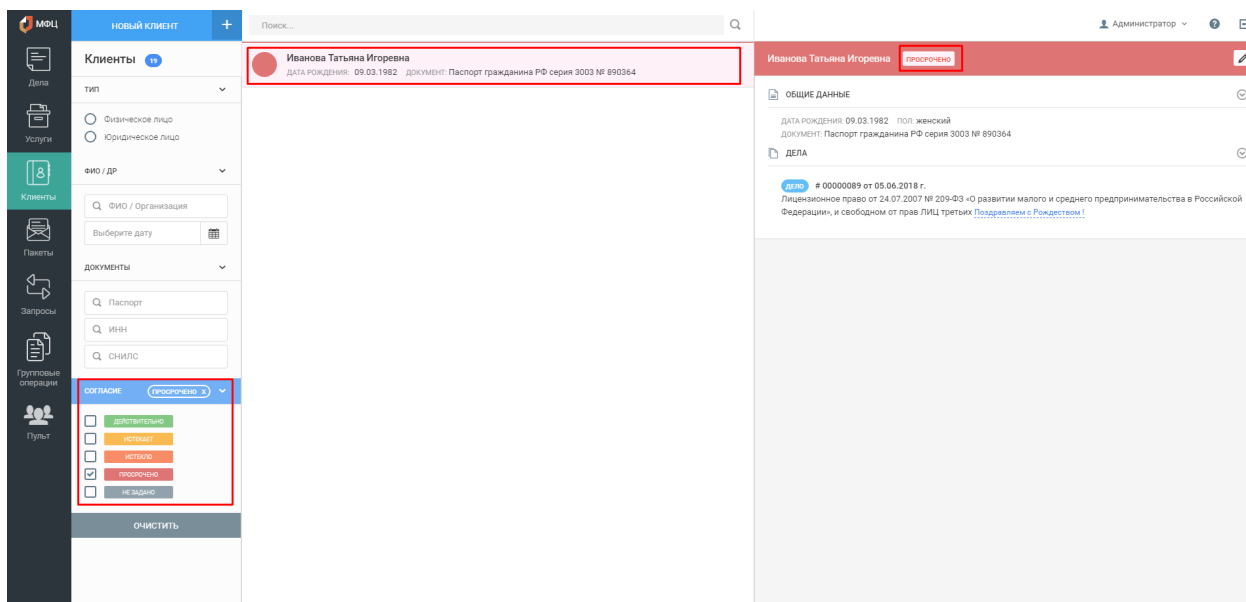


Рисунок 3.2.5.3.7 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по сроку действия согласия на обработку персональных данных

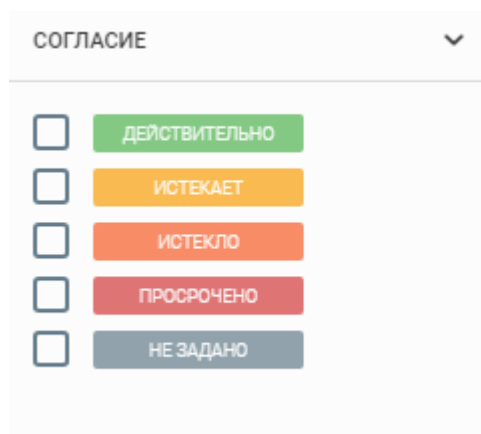


Рисунок 3.2.5.3.8 – Вкладка «Клиенты». Легенда фильтра по сроку действия согласия на обработку персональных данных

Возможна комбинация нескольких фильтров.

После выбора одного или нескольких фильтров появляется кнопка



, чтобы очистить значения фильтра и отобразить полный список дел.

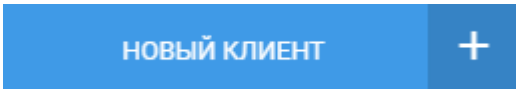
По кнопке  (в левом верхнем углу) доступен ввод данных о новом клиенте (рисунок 3.2.5.3.9)

Рисунок 3.2.5.3.9 – Вкладка «Клиенты». Ввод данных о новом клиенте

3.2.5.4. Пакеты.

На этой вкладке происходит работа с пакетами. Вкладка содержит перечень фильтров:

1. По виду пакета: входящий, исходящий (рисунок 3.2.5.4.1)

№	Вид	Статус	Дата	Конверты	Оператор	Организация
№ 9	входящий	отправлен	18.05.2018	2	Администратор	МВД по Республике Крым
№ 8	входящий	отправлен	18.05.2018	1	Администратор	МВД по Республике Крым
№ 4	входящий	отправлен	18.05.2018	1	Администратор	Минкомсвязь России

Рисунок 3.2.5.4.1 – Вкладка «Пакеты». Фильтр по виду пакета

2. По статусу пакета: формируется, отправлен (рисунок 3.2.5.4.2)

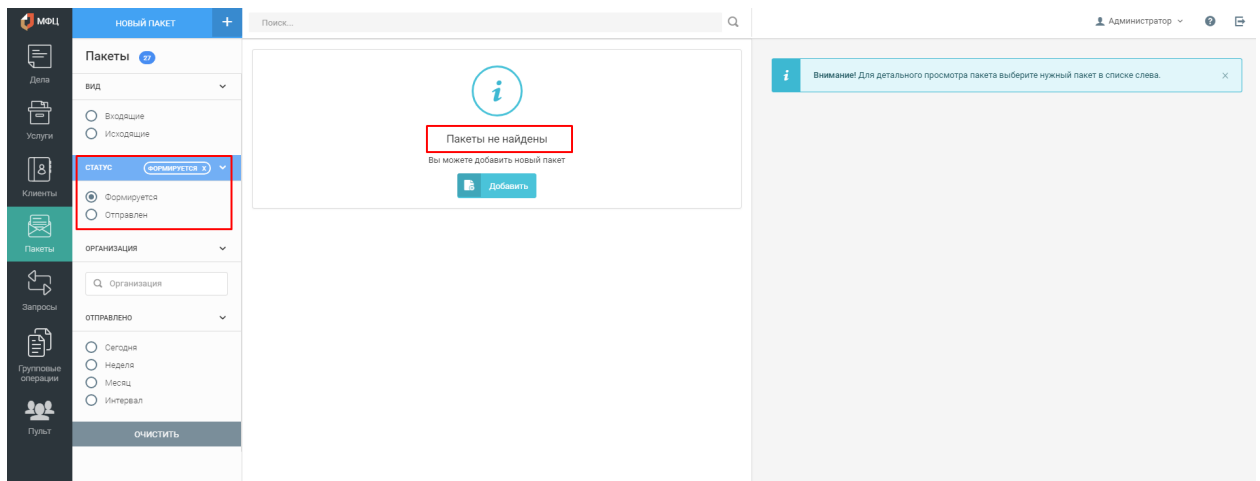


Рисунок 3.2.5.4.2 - Вкладка «Пакеты». Фильтр по статусу.

3. По названию или части названия организации (рисунок 3.2.5.4.3)

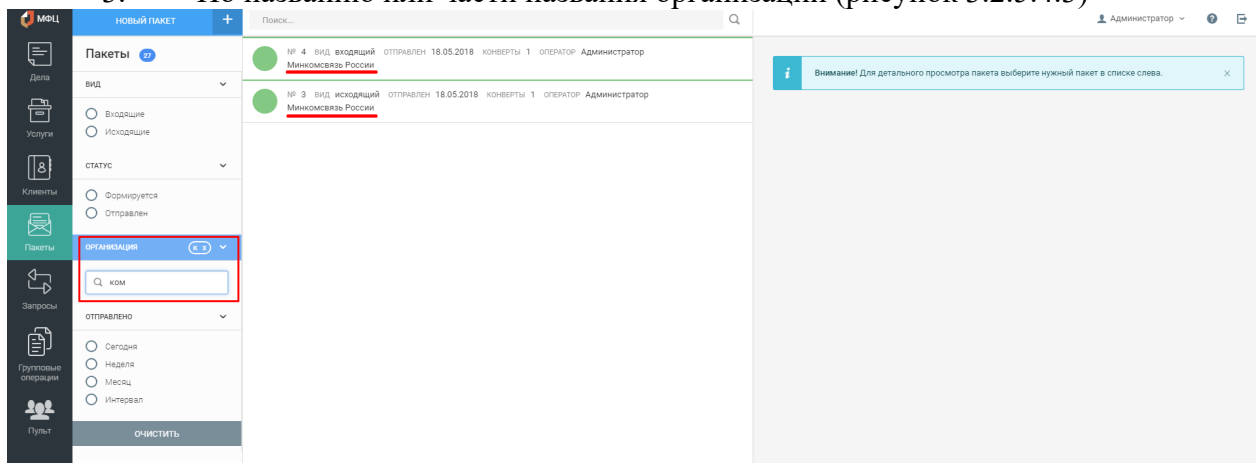


Рисунок 3.2.5.4.3 - Вкладка «Пакеты». Фильтр по названию организации.

4. По дате отправки: сегодня, неделя, месяц или произвольный интервал (рисунок 3.2.5.4.4)

Пакеты Дата изменения ▾

ВИД ▾

☐ Входящие
☐ Исходящие

СТАТУС ▾

☐ Формируется
☐ Отправлен

Организация ▾

ОТПРАВЛЕНО ИНТЕРВАЛ x ▾

☐ Сегодня
☐ Неделя
☐ Месяц
☒ Интервал

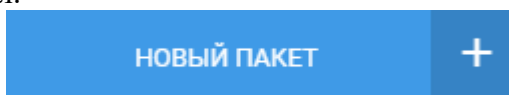
ПРИМЕНИТЬ **ОЧИСТИТЬ**

ОТПРАВЛЕН	8:41, 12.12.2017
Управление социальной защиты населения администраций муниципальных районов Ярославской области # 6 ОТПРАВЛЕН 12.12.2017 ЗАПРОСЫ 2 ОПЕРАТОР МНХТН	
ОТПРАВЛЕН	23:56, 11.12.2017
Управление социальной защиты населения администраций муниципальных районов Ярославской области # 7 ОТПРАВЛЕН 11.12.2017 ЗАПРОСЫ 2 ОПЕРАТОР МНХТН	
ОТПРАВЛЕН	14:01, 21.08.2017
УСЗН, труда и здравоохранения администрации Ярославского муниципального района # 4 ОТПРАВЛЕН 21.08.2017 ЗАПРОСЫ 1 ОПЕРАТОР МНХТН	

Рисунок 3.2.5.4.4 - Вкладка «Пакеты». Фильтр по дате отправки пакета.

Возможна комбинация нескольких фильтров.

После выбора одного или нескольких фильтров появится кнопка **ОЧИСТИТЬ**, чтобы очистить значения фильтра и отобразить полный список дел.



По кнопке **НОВЫЙ ПАКЕТ** (в левом верхнем углу) доступно создание нового пакета (рисунок 3.2.5.4.5)

МФЦ

СОХРАНИТЬ

Пакет # n / а

ФОРМИРОВАНИЕ

Вид пакета: ☒ исходящий ☐ входящий

Организация:

Выберите организацию:

☐ Минкомсвязь России

☐ АО Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства

☐ МВД по Республике Крым

Комментарий

Рисунок 3.2.5.4.5 - Вкладка «Пакеты». Добавление нового пакета

3.2.5.5. Запросы.

На этой вкладке происходит работа с запросами. Вкладка содержит перечень фильтров:

1. По виду запроса: входящий, исходящий (рисунок 3.2.5.5.1)

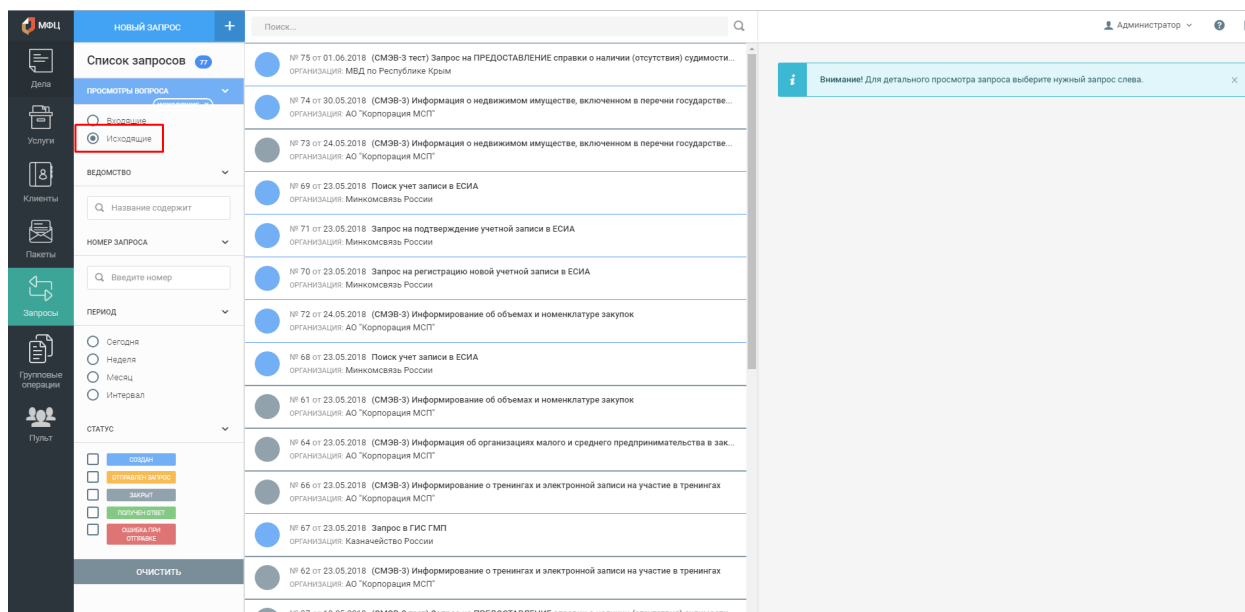


Рисунок 3.2.5.5.1 – Вкладка «Запросы». Фильтр по виду запроса.

2. По наименованию или части наименования ведомства (рисунок 3.2.5.5.2)

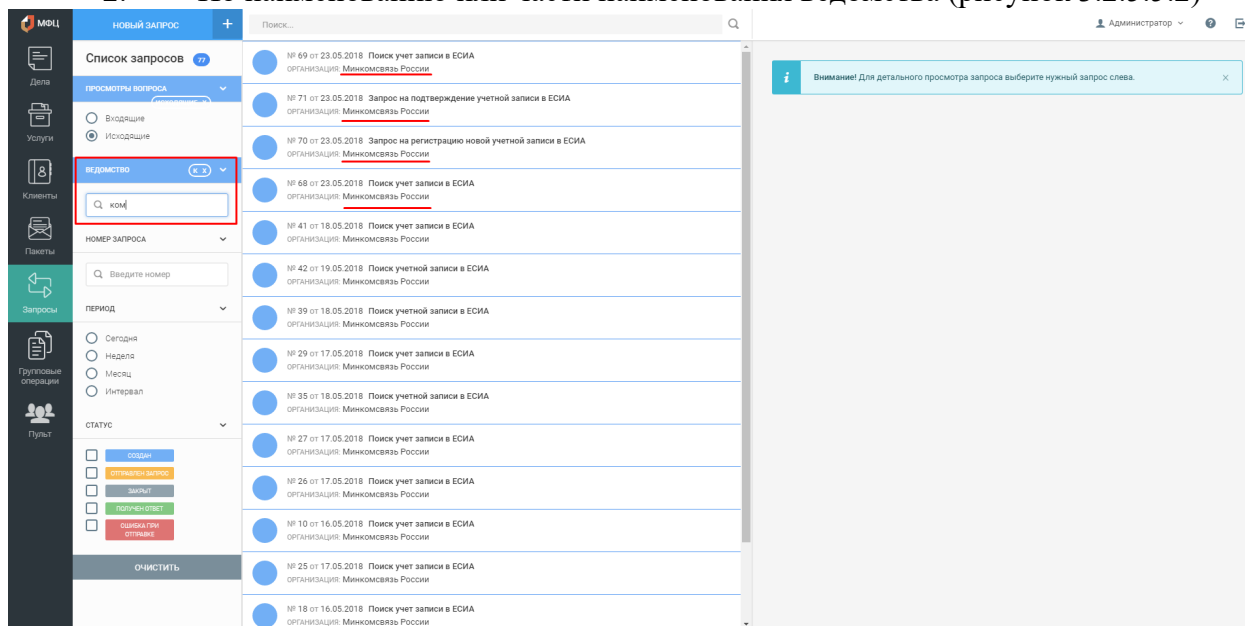


Рисунок 3.2.5.5.2 – Вкладка «Запросы». Фильтр по наименованию ведомства

3. По номеру запроса (рисунок 3.2.5.5.3)

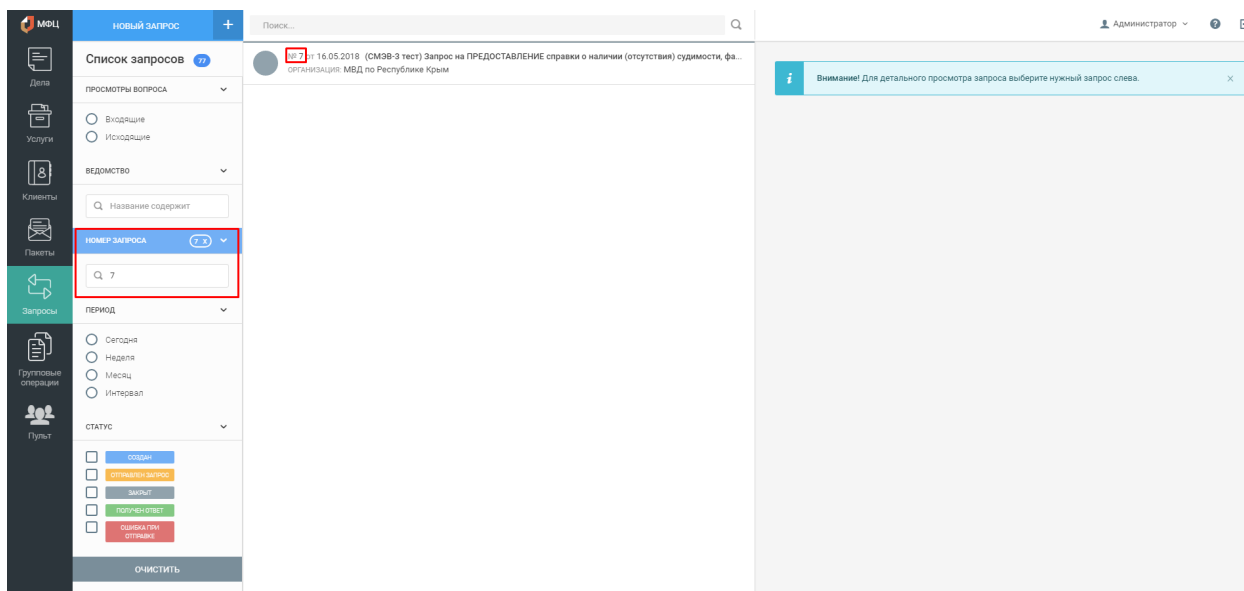


Рисунок 3.2.5.5.3 – Вкладка «Запросы». Фильтр по номеру запроса

4. По периодам: дате создания, дате отправки, дате получения, дате редактирования. По умолчанию по дате создания (рисунки 3.2.5.5.4, 3.2.5.5.5).

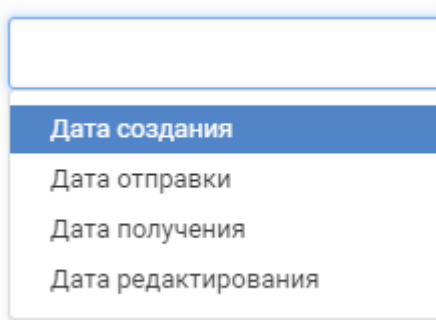


Рисунок 3.2.5.5.4 - Вкладка «Запросы». Выбор типа периода

Периоды принимают значения: сегодня, неделя, месяц или произвольный интервал.

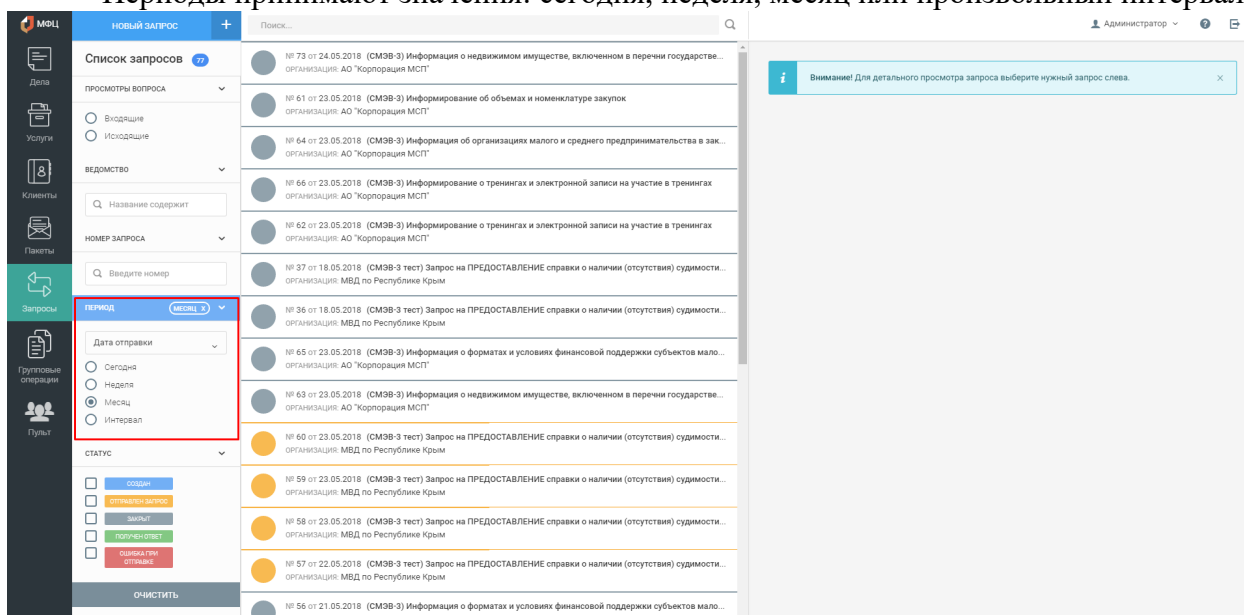


Рисунок 3.2.5.5.5 – Вкладка «Запросы». Фильтр по дате запроса

5. По статусу: создан, отправлен, закрыт, получен ответ, ошибка при отправке. Предусмотрена цветовая индикация фильтра согласно легенде (рисунок 3.2.5.5.6)

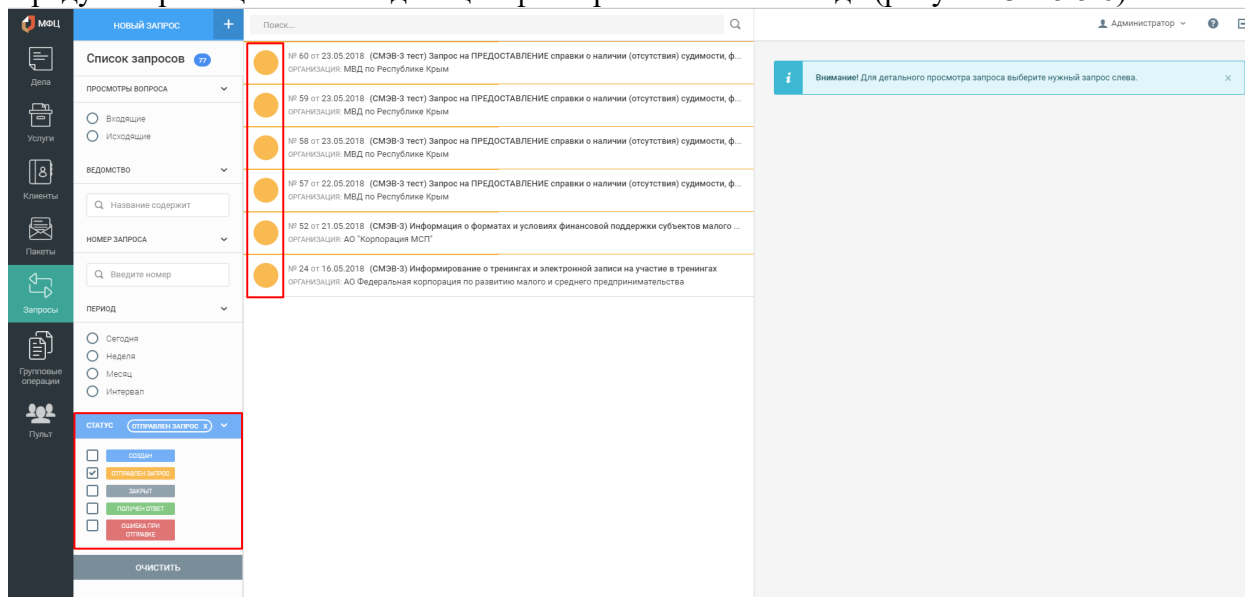


Рисунок 3.2.5.5.6 – Вкладка «Запросы». Фильтр по статусу

Возможна комбинация нескольких фильтров (рисунок 3.2.5.5.7).

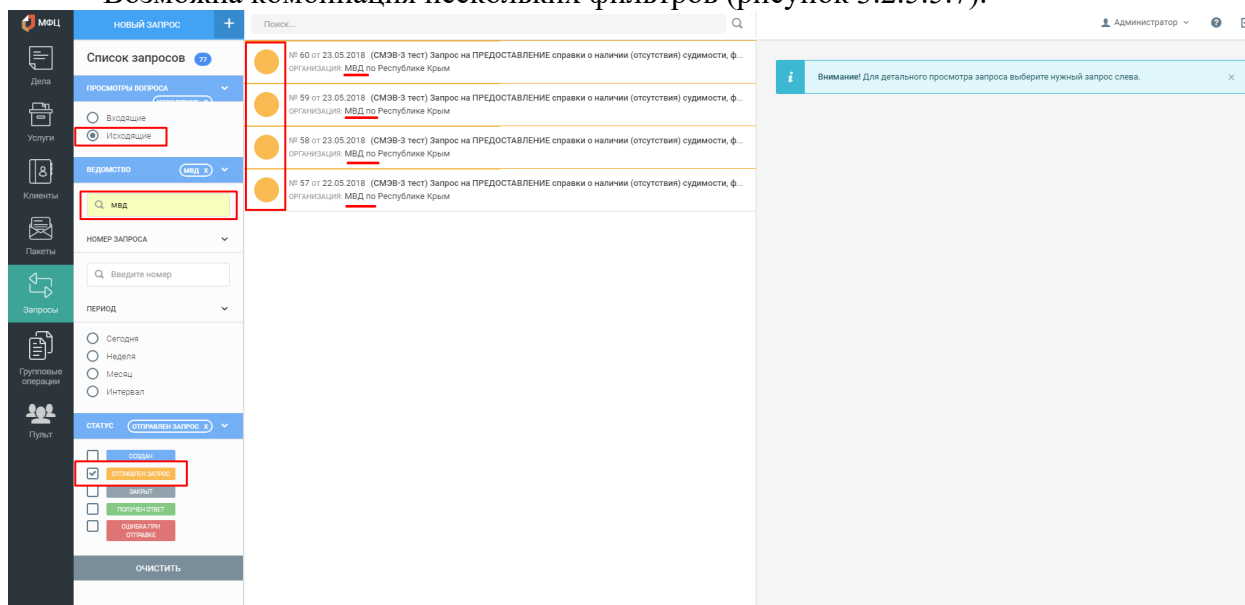


Рисунок 3.2.5.5.7 - Вкладка «Запросы». Комбинация нескольких фильтров

После выбора одного или нескольких фильтров появится кнопка **ОЧИСТИТЬ**, чтобы очистить значения фильтров и отобразить полный список дел.

По кнопке **НОВЫЙ ЗАПРОС** (в левом верхнем углу) доступен ввод данных по новому запросу (рисунок 3.2.5.5.8).

Рисунок 3.2.5.5.8 - Вкладка «Запросы». Ввод данных по новому запросу

3.2.5.6. Групповые операции

На этой вкладке происходит работа по групповым операциям. Вкладка содержит перечень фильтров:

1. По периоду: по дате начала выполнения, дате завершения выполнения, дате редактирования, дате создания. входящий, исходящий. По умолчанию по дате начала выполнения (рисунки 3.2.5.6.1, 3.2.5.6.2)

Периоды принимают значения: сегодня, неделя, месяц или произвольный интервал.

Рисунок 3.2.5.6.1 – Вкладка «Групповые операции». Выбор типа периода

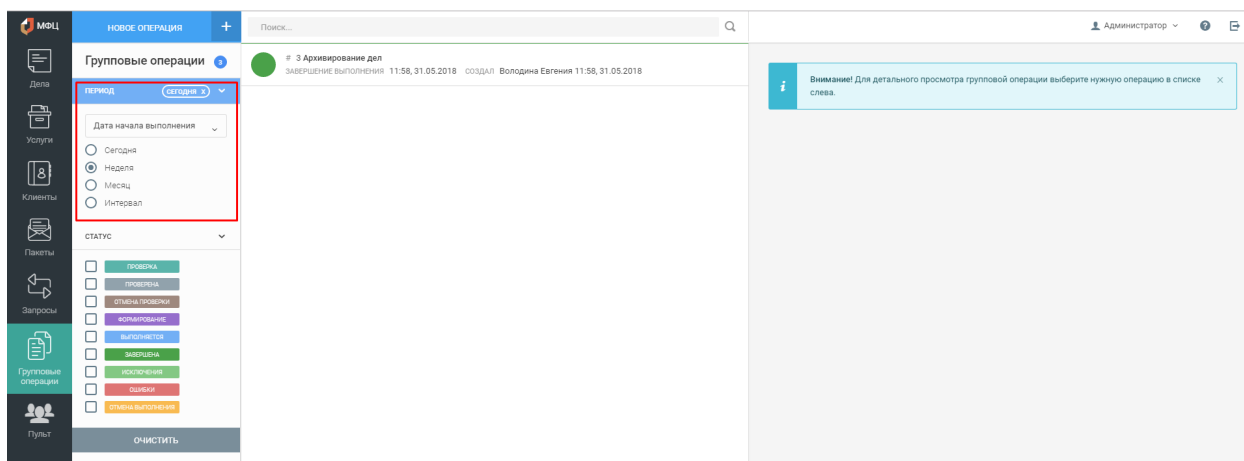


Рисунок 3.2.5.6.2 – Вкладка «Групповые операции». Фильтр по периоду

2. По статусу: проверка, проверена, отмена проверки, формирование, выполняется, завершена, исключения, ошибки, отмена выполнения. Предусмотрена цветовая индикация фильтра согласно легенде (рисунок 3.2.5.6.3)

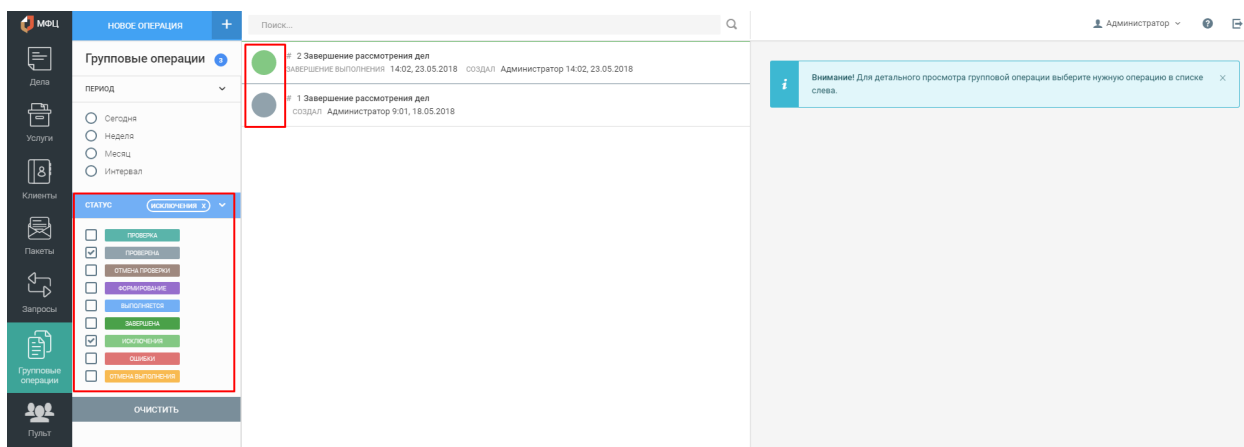


Рисунок 3.2.5.6.3 – Вкладка «Групповые операции». Фильтр по статусу

Возможна комбинация нескольких фильтров (рисунок 3.2.5.6.4).

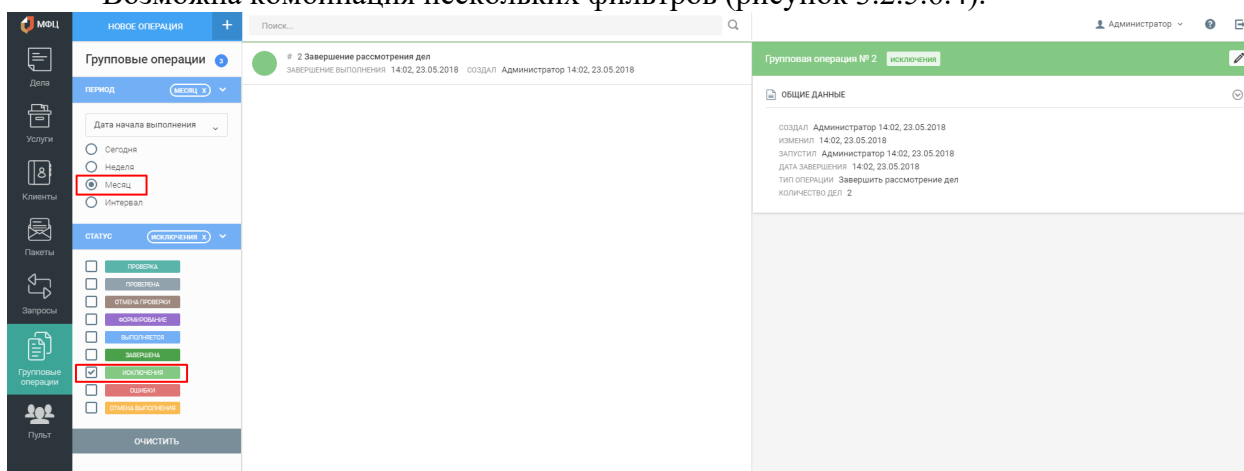


Рисунок 3.2.5.6.4 - Вкладка «Групповые операции». Комбинация нескольких фильтров

После выбора одного или нескольких фильтров появится кнопка **ОЧИСТИТЬ**, чтобы очистить значения фильтров и отобразить полный список дел.

По кнопке «Новая кнопка» (в левом верхнем углу) доступен ввод данных по новому запросу (рисунок 3.2.5.6.5).

МФЦ

СОХРАНИТЬ ✓

Групповая операция # n / а **ФОРМИРОВАНИЕ**

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ДЕЛА 0 >

Выберите тип

- ☐ Завершить рассмотрение дел
- ☐ Отказать в выполнении услуги
- ☐ Аннулировать дела
- ☐ Архивировать дела
- ☐ Передать дела в другую организацию

Дела

Услуги

Клиенты

Пакеты

Запросы

Групповые операции

Пульт

Рисунок 3.2.5.6.5 - Вкладка «Групповые операции». Ввод данных по новому запросу

3.2.5.7. Пульт

На этой вкладке происходит работа с пультом электронной очереди, с помощью которого оператор может пригласить и обслужить посетителей. Внешний вид стартовой страницы (форма авторизации) приведен на рисунке 3.2.5.7.1.

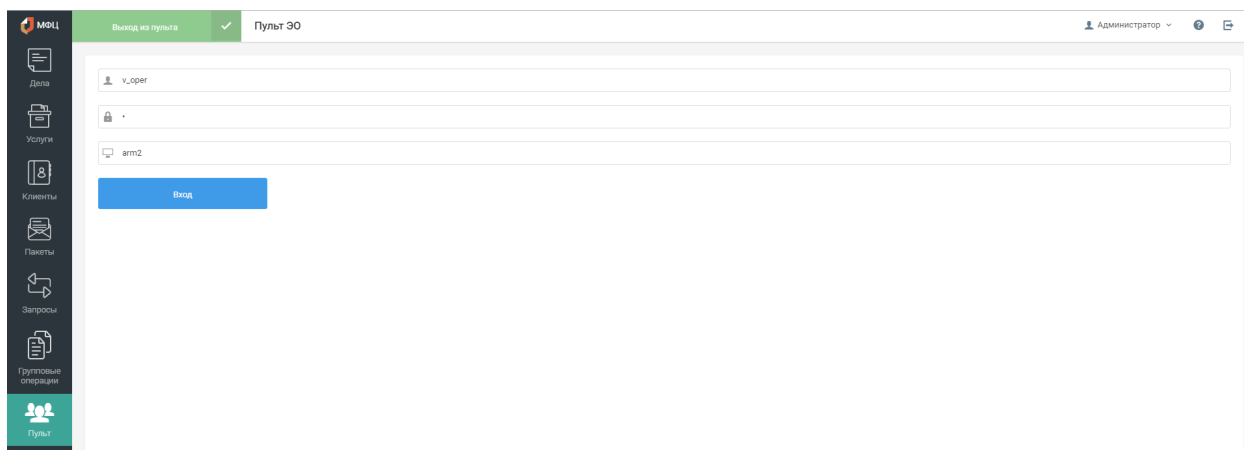


Рисунок 3.2.5.7.1 – Вкладка «Пульт». Внешний вид стартовой страницы (форма авторизации)

После успешной авторизации по логину, паролю и номеру окна приема переходим на главный экран пульта оператора (рисунок 3.2.5.7.2).

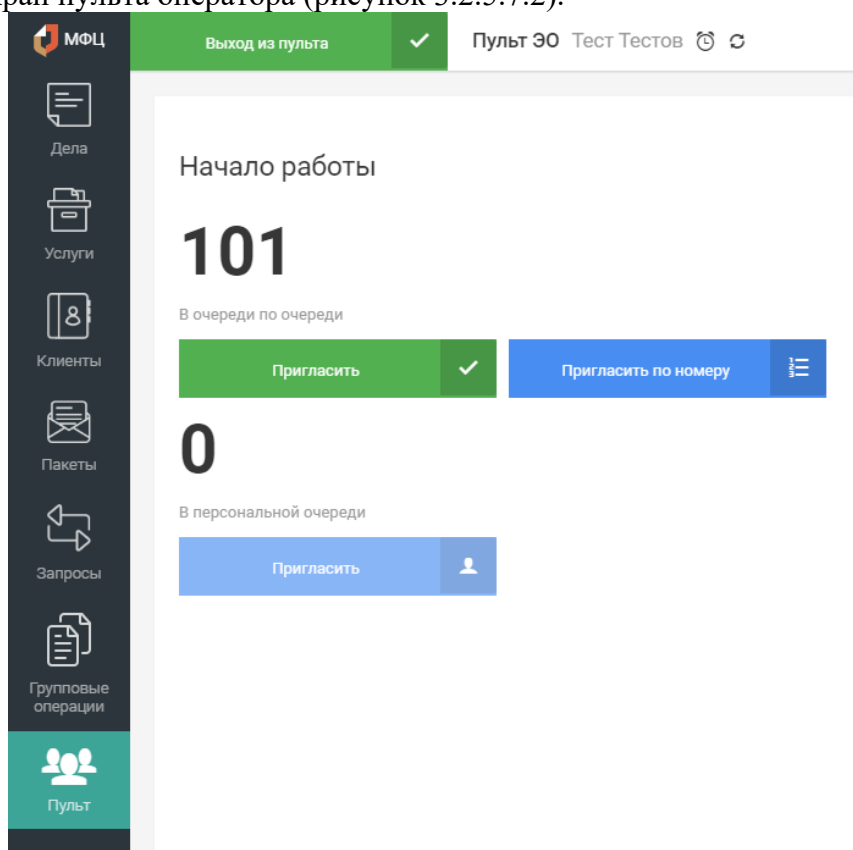
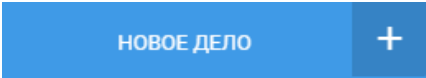


Рисунок 3.2.5.7.2 – Вкладка «Пульт». Главный экран пульта оператора

Подробное описание работы с электронной очередью описано в п. 3.12 Работа с электронной очередью.

3.3. Прием документов и регистрация дела

Для создания дела нужно нажать на кнопку . Открывается список услуг организации, под которой выполнен вход в систему (рисунок 3.3.1).

3.3.1. Выбор услуги

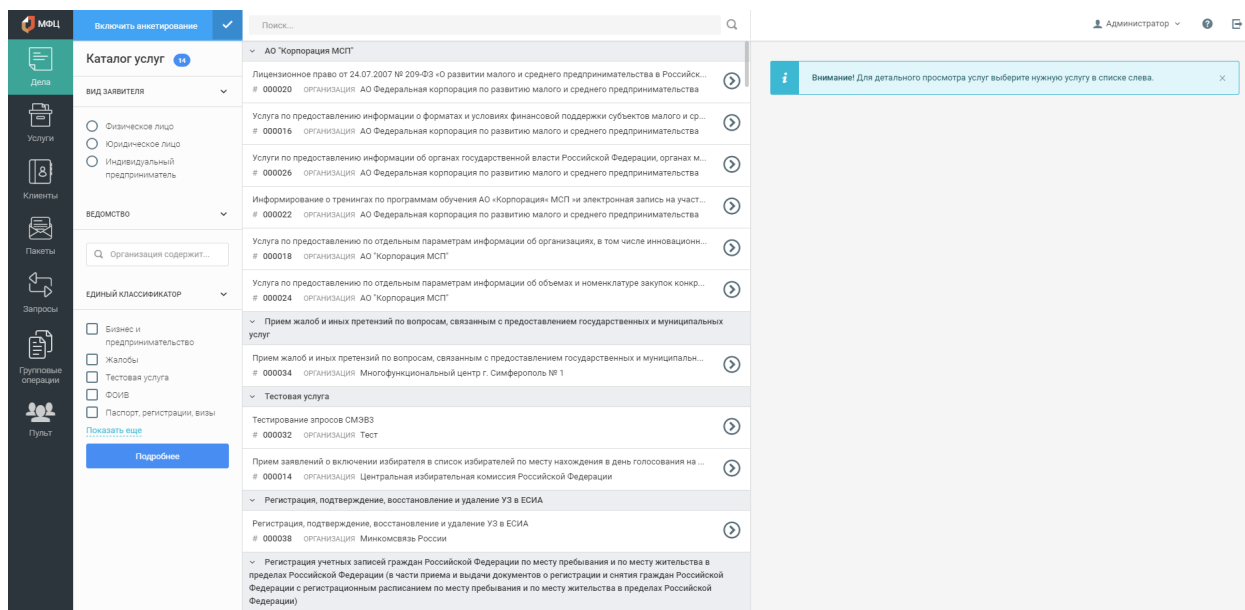



Рисунок 3.3.1 - Создание дела. Выбор услуги

Для поиска услуги можно воспользоваться фильтрами слева. Чтобы выбрать услугу, нужно нажать на кнопку  в строке с информацией о нужной услуге. Произойдет переход на страницу создания дела.

3.3.2. Создание нового дела

3.3.2.1. Работа с общими данными

На странице создания дела на вкладке «Общие данные» (рисунок 3.3.2) необходимо выбрать ведомство и вариант услуги.

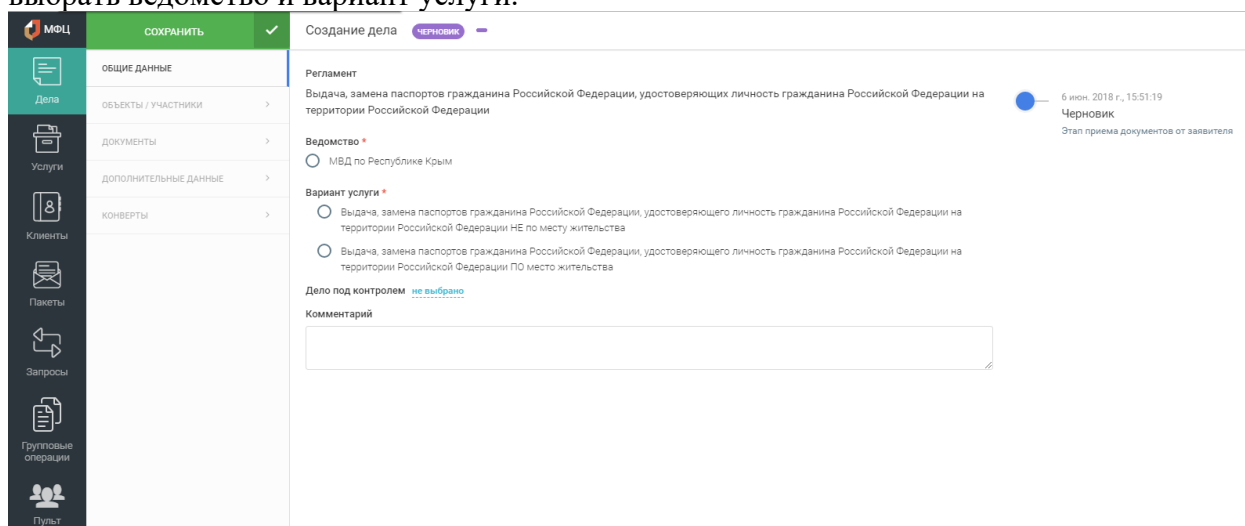


Рисунок 3.3.2 - Создание дела. Вкладка «Общие данные»

Переходим на вкладку «Объекты/Участники» (рисунок 3.3.3).

3.3.2.2. Работа с объектами/участниками

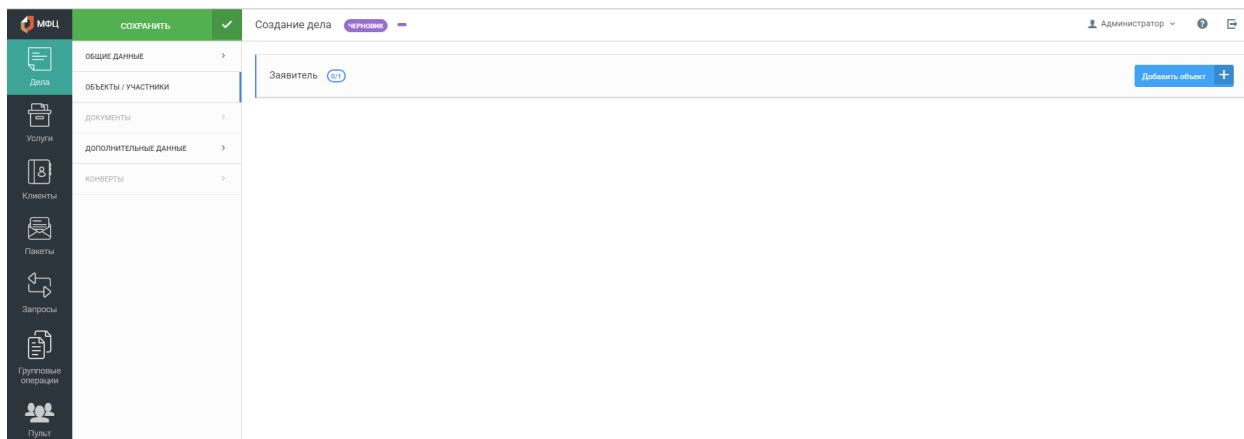


Рисунок 3.3.3 – Создание дела. Вкладка «Объекты/Участники»

Далее добавляем участников, нажимая на кнопку

Добавить объект +

Заявитель 0/1

Добавление нового объекта ...

Выбираем вариант объекта

Выберите вариант объекта: ☐ Участник

Заявитель 0/1

Добавление нового объекта ...

Выберите вариант объекта: ☒ Участник

Выберите вид объекта: ☐ Заявитель: Физическое лицо

Выбираем вид объекта

Уточняем категорию объекта

Заявитель 0/1

Новый объект - Участник (Заявитель: Физическое лицо) [изменить](#)

Выберите объект объекта:

- ☒ лицо, паспорт, который подлежит обмену при смене его установочных данных - фамилии / имени / отчества, сведений о дате и (или) месте рождения
- ☐ лицо, получающее паспорт по достижению 14-летнего возраста
- ☐ лицо, паспорт, который подлежит обмену при достижении им возраста 45 лет
- ☐ лицо, паспорт, который подлежит обмену при смене его установочных данных - внешности
- ☐ лицо, паспорт, который подлежит обмену при смене его установочных данных - слово
- ☐ лицо, паспорт, который подлежит обмену после вторжения неточности или ошибочности произведенных в паспорте записей
- ☐ лицо, паспорт, который подлежит обмену из-за его непригодности для дальнейшего использования
- ☐ лицо, паспорт, который подлежит обмену при достижении им возраста 20 лет

После выбора варианта, вида и категории объекта/участника, станут доступны вкладки для ввода остальных данных: «Инфо» (рисунок 3.3.4), «Документ», «Адрес», «Контакты» и «Согласие».

3.3.2.2.1. Работа с данными в разделе «Инфо» карточки объекта/участника

Рисунок 3.3.4 - Создание дела. Вкладка «Объекты/Участники». Раздел «Инфо» карточки объекта/участника

В данном разделе доступны к заполнению следующие поля:

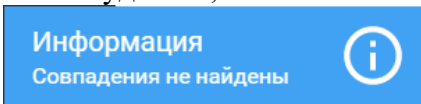
- фамилия;
- имя;
- отчество (необязательное поле);
- дата рождения;
- пол (необязательное поле);
- место рождения;
- ИНН (существует возможность заполнения поля как вручную, так и посредством запроса через СМЭВ-3);
- СНИЛС (существует возможность заполнения поля как вручную, так и посредством запроса через СМЭВ-3).

Данные участника можно ввести вручную или выбрать из реестра граждан, для чего в поле поиска указать фамилию и/или имя и/или отчество или часть этих позиций и нажать «Найти» или клавишу Enter на клавиатуре.

В случае, если клиент найден в реестре, откроется модальное окно «Выбор участника»:

Нужно выбрать запись из списка и нажать кнопку **Выбрать**. Данные клиента, содержащиеся в реестре, автоматически заполняют соответствующие поля формы (рисунок 3.3.5).

Рисунок 3.3.5 - Работа с данными участника. Карточка участника, заполненная данными из реестра граждан

В случае, если клиента в реестре найти не удалось, в левом нижнем углу экрана появится информационное сообщение . Необходимо произвести ввод информации о клиенте вручную.

3.3.2.2.2. Работа с данными в разделе «Документ» карточки объекта/участника

В данном разделе доступны к заполнению следующие поля (рисунок 3.3.6):

- вид документа (паспорт РФ, свидетельство о рождении, временное удостоверение личности, произвольный тип документа для идентификации);
- серия и номер идентифицирующего документа;
- дата выдачи идентифицирующего документа;
- орган, выдавший идентифицирующий документ;
- код подразделения (необязательное поле);
- гражданство.

Срок действия паспорта гражданина РФ верифицируется по дате выдачи и по дате рождения).

Рисунок 3.3.6 - Карточка объекта/участника. Раздел «Документ»

3.3.2.2.3. Работа с данными в разделе «Адрес» карточки объекта/участника

В данном разделе доступны к заполнению следующие поля (рисунок 3.3.7):

- адрес регистрации;
- адрес фактического проживания.

Рисунок 3.3.7 - Карточка объекта/участника. Раздел «Адрес»

Ввод адресных данных осуществляется путем подстановки значений из ФИАС, каждое значение адреса находится в отдельном поле (рисунок 3.3.8).

Рисунок 3.3.8 - Карточка объекта/участника. Раздел «Адрес». Детализация

3.3.2.2.4. Работа с данными в разделе «Контакты» карточки объекта/участника

В данном разделе доступны к заполнению следующие поля (рисунок 3.3.7):

- мобильный телефон;
- домашний телефон;
- рабочий телефон;
- адрес электронной почты;
- способ оповещения (смс, звонок, электронная почта, портал, доступен выбор нескольких вариантов);
- согласен на опрос в ИАС МКГУ (по умолчанию установлено «согласен»).

Создание дела **Черновик**

Заявитель **СД** [Добавить объект](#) +

Новый объект - Участник (Заявитель: Физическое лицо) [изменить](#)

Категория: лицо, получающее паспорт по достижению 14-летнего возраста [изменить](#)

Инфо Документ Адрес Контакты **Согласие**

Контактные данные

Мобильный телефон * Домашний телефон Рабочий телефон Адрес электронной почты

Способ оповещения: ☐ SMS ☐ Звонок ☐ Электронная почта ☐ Портал ☒ Согласен на опрос в ИАС МКГУ

Рисунок 3.3.7 - Карточка объекта/участника. Раздел «Контакты»

3.3.2.2.5. Работа с данными на вкладке «Согласие»

В данном разделе доступно к заполнению путем выбора трех значений («отсутствует», «действует бессрочно», «действительно до») поле «Согласие на обработку персональных данных» (рисунок 3.3.8).

Создание дела **Черновик**

Заявитель **СД** [Добавить объект](#) +

Новый объект - Участник (Заявитель: Физическое лицо) [изменить](#)

Категория: лицо, получающее паспорт по достижению 14-летнего возраста [изменить](#)

Инфо Документ Адрес Контакты **Согласие**

Согласие на обработку персональных данных **Не задано**

☒ отсутствует ☐ действует бессрочно ☐ действительно до

06.06.2028

Рисунок 3.3.8 - Карточка объекта/участника. Раздел «Согласие»

По умолчанию значение поля не определено.

В случае выбора значения «действительно до» появляется возможность установления даты, до которой клиент дал согласие на обработку персональных данных:

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ **НЕ ЗАДАНО** **ДЕЙСТВИТЕЛЬНО**

☐ отсутствует ☐ действует бессрочно ☒ действительно до 06.06.2028

06.06.2028

После заполнения обязательных полей формы, нажимаем кнопку

СОХРАНИТЬ ✓

. Изменения в черновике дела сохраняются (рисунок 3.3.9),

появляется служебное сообщение

Успешно ✓
Данные успешно сохранены

MOCC

СОХРАНИТЬ ✓

Создание дела **Черновик**

Администратор

Дела

Общие данные

Объекты / Участники

Документы

Дополнительные данные

Конверты

Клиенты

Пакеты

Запросы

Групповые операции

Пульт

Заявитель

Петров Илья Николаевич, 01.02.2007 г.р. - Участник (Заявитель: Физическое лицо) [изменить](#)

Документ: Свидетельство о рождении [ЛЖК № 452359](#) ИНН: [не указан](#) СНИЛС: [не указан](#)

Категория: лицо, получающее паспорт по достижению 14-летнего возраста [изменить](#)

Инфо Документ Адрес Контакты Согласие

СВЕДЕНИЯ О ФИЗИЧЕСКОМ ЛИЦЕ

Фамилия * Имя * Отчество Дата рождения * Пол

Петров Илья Николаевич 01.02.2007 ♂

Место рождения ИНН СНИЛС

Республика Мордовия Запросить Запросить

Оклонения

Рисунок 3.3.9 - Сохранение черновика дела

Появляются кнопки изменения статуса дела (рисунок 3.3.10).

✓ Регистрация обращения

✓ Отказать в приеме документов

✓ Аннулировать обращение

✓ Оказать консультацию

Заявитель утверждает на приеме неполного комплекта документов

Рисунок 3.3.10 - Кнопки изменения статуса дела

3.3.2.3. Работа с документами

Для добавления документов в дело переходим на вкладку «Документы» (рисунок 3.3.11).

MOCC

СОХРАНИТЬ ✓

Новое дело **Черновик**

Печатные формы

Администратор

Дела

Общие данные

Объекты / Участники

Документы

Дополнительные данные

Конверты

Сообщения

История

Регистрация обращения

Отказать в приеме документов

Аннулировать обращение

Оказать консультацию

Заявитель утверждает на приеме неполного комплекта документов

Заявление

В обязательной группе отсутствуют документы. [добавить](#)

Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина

В обязательной группе отсутствуют документы. [добавить](#)

Документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации

В группе отсутствуют документы. [добавить](#)

Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины

В группе отсутствуют документы. [добавить](#)

Документы, удостоверяющие наличие гражданства

В обязательной группе отсутствуют документы. [добавить](#)

Результат оказания услуги

В группе отсутствуют документы. [добавить](#)

Межвед-запросы

Рисунок 3.3.112 - Создание дела. Вкладка «Документы»

Документы в каждую группу можно добавить, нажав или В обязательной группе отсутствуют документы. [добавить](#)

Группы обязательных документов выделены синей границей:

Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина 0/1	Добавить документ
В обязательной группе отсутствуют документы. добавить	

необязательных – серой:

Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины 0/0	Добавить документ
В группе отсутствуют документы. добавить	

Рядом с названием группы документов указано количество добавленных/необходимых документов:

Документы, удостоверяющие личность заявителя 1/1

Для добавления необходимо:

1. Выбрать вид документа (рисунок 3.3.12)

Заявление 0/1	Добавить документ
ВЫБОР ВИДА ДОКУМЕНТА	
<input type="radio"/> Заявление о выдаче (замене) паспорта по форме N 1П	

После этого появятся вкладки для заполнения данных о документе: «экземпляры», «файлы», «реквизиты», «участники».

Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина 0/1	Добавить документ
Экземпляры: 0/0 Файлы: 0 Реквизиты Участники: не заданы	



2. Для открытия вкладки необходимо выбрать соответствующий заголовок мышью

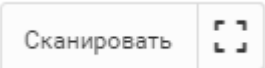
Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина 0/1	Добавить документ
Экземпляры: 0/0 Файлы: 0 Реквизиты Участники: не заданы	
Оригиналы: 0 (мин. 1)	Копии: 0 (мин. 0)
Листов оригиналов: 0	Листов копий: 0

3. Произвести учет количества экземпляров:

Оригиналы: 1 (мин. 1)	Копии: 0 (мин. 0)
Листов оригиналов: 1	Листов копий: 0

4. При необходимости возможно прикрепить или отсканировать файлы:

Чтобы прикрепить файл, нужно нажать на кнопку , выбрать файл из файловой структуры, нажать на кнопку  в правом углу панели добавления документа.

По кнопке  при подключенном модуле сканирования возможно произвести сканирование документа непосредственно с вкладки «файлы». По завершении сканирования электронный образ документа в общераспространённом формате автоматически загрузится на сервер Системы. Отсканированные страницы многостраничного документа сохраняются в виде единого файла (объекта).

При нажатии кнопки [подписать](#) возможно подтвердить соответствие электронных образов документов оригиналам документов посредством формирования электронной подписи (рисунок 3.3.12).

Рисунок 3.3.123 - Создание дела. Вкладка «Документы». Формирование электронной подписи

5. Ввести реквизиты документа:

6. Определить участников



Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина
0/1

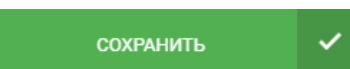

Свидетельство о рождении


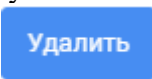
Экземпляры: 0/0
Файлы: 0
Реквизиты
Участники: не заданыПетров И.Н.

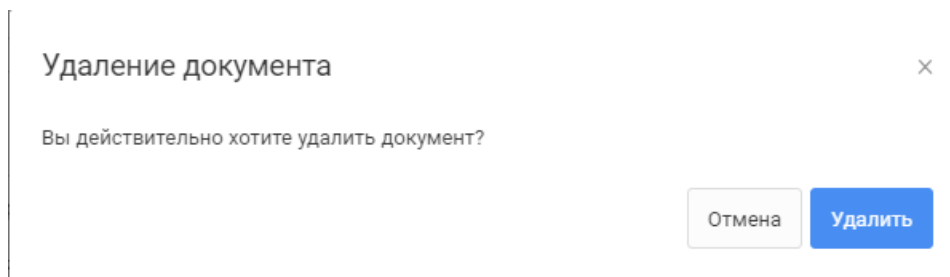
ОБЪЕКТЫ / УЧАСТНИКИ

☒
Петров Илья Николевич, 01.02.2007 г.р.

Справа на панели документа появятся кнопки  и . В случае, если к документу прикреплен печатный бланк, появится кнопка .

7. Для сохранения документа необходимо нажать на  в правой верхней части экрана или на кнопку  в правом углу панели документа.

Для удаления документа из группы нужно нажать  в правом углу панели документа и подтвердить намерение, нажав  в модальном окне «Удаление документа».



 Скачать архивом

При нажатии на кнопку (в верхней части страницы вкладки «Документы») возможно сформировать и выгрузить единым архивом комплект прикрепленных электронных документов.

Прикрепив документы, необходимо сформировать расписку в приеме документов (рисунок 3.3.13). Возможны два формата вывода расписки на печать – PDF и Word.

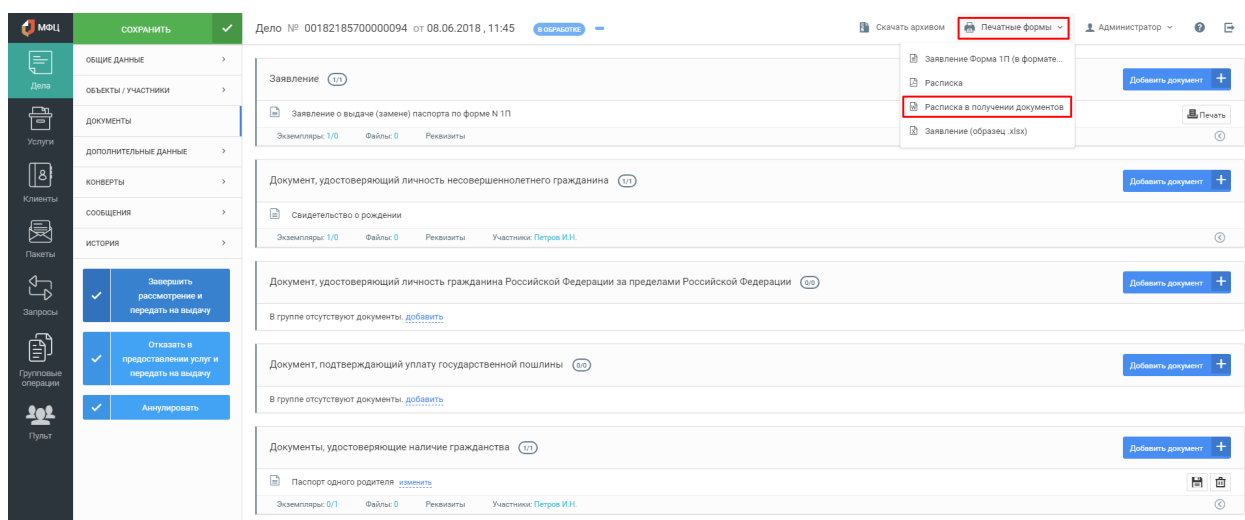


Рисунок 3.3.144 - Создание дела. Формирование печатной формы расписки в получении документов

3.3.2.4. Регистрация дела и печать документов

Для регистрации дела или перевода его в другой статус нужно нажать на кнопки изменения статуса дела (рисунок 3.3.14).

✓	Регистрация обращения
✓	Отказать в приеме документов
✓	Аннулировать обращение
✓	Оказать консультацию
<div> <div></div> <div>Заявитель утверждает на приеме неполного комплекта документов</div> </div>	

Рисунок 3.3.145 - Создание дела. Кнопки изменения статуса дела

В случае, если в деле есть ошибки, выводится сообщение об ошибке

Ошибка

- В группу документов "Заявление" не добавлены обязательные документы.
- Объект дела "Петров И.Н." не привязанный ни к одному из документов обязательной группы "Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина"
- В группу документов "Документы, удостоверяющие наличие гражданства" не добавлены обязательные документы.

На соответствующей вкладке рядом с ее названием отобразится количество ошибок. На самой вкладке ошибки подсвечиваются красным цветом (рисунок 3.3.14).

Рисунок 3.3.146 - Создание дела. Обозначение ошибок

МЭЦ

Сохранить

Дело

Услуги

Клиенты

Пакеты

Запросы

Групповые операции

Пульт

Дело № 00182185700000093 от 07.06.2018, 16:47

В обработке

Общие данные

Объекты / Участники

Документы

Дополнительные данные

Конверты

Сообщения

История

Начать этап "Рассмотрение обращения заявителя"

Завершить рассмотрение и передать на выдачу

Отказать в предоставлении услуги и передать на выдачу

Автоматизировать

Регламент

Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

Дата создания

6 июн. 2018 г.

Ведомство *

МВД по Республике Крым

Вариант услуги *

Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации ПО по месту жительства [изменить](#)

Дело под контролем [не выбрано](#)

Комментарий

7 июн. 2018 г., 16:47:00

В обработке

Этап обращения обращения

6 июн. 2018 г., 16:02:30

Черновик

Этап приема документов от заявителя

В случае отсутствия комплектности документов на момент их приема от заявителя,

Заявитель настаивает на приеме неполного комплекта документов

проставив флажок в чекбоксе, возможно зарегистрировать дело с неполным комплектом документов по кнопке

✓ Регистрация обращения

Заявление 1/1 Добавить документ

Заявление о выдаче (замене) паспорта по форме N 1П Печать

Экземпляры: 1/0 Файлы: 0 Реквизиты

45

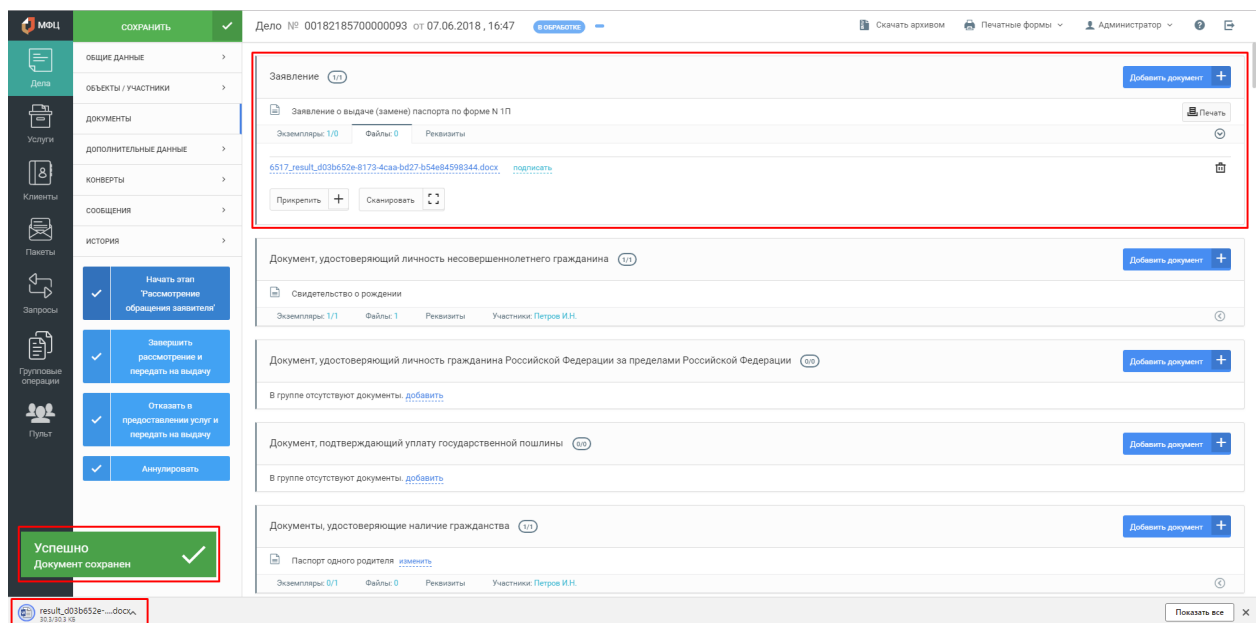
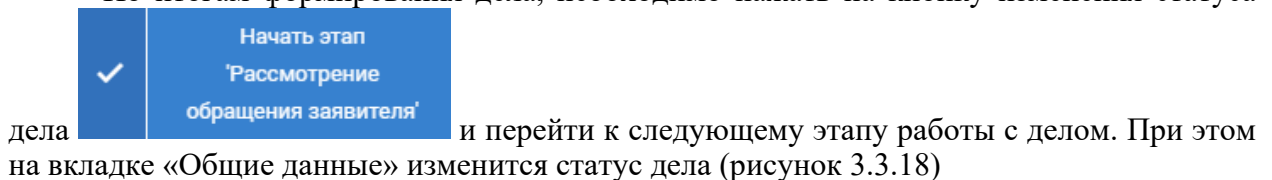


Рисунок 3.3.17 – Создание дела. Работа с документами. Файл сформированной печатной формы

По итогам формирования дела, необходимо нажать на кнопку изменения статуса



дела и перейти к следующему этапу работы с делом. При этом на вкладке «Общие данные» изменится статус дела (рисунок 3.3.18)

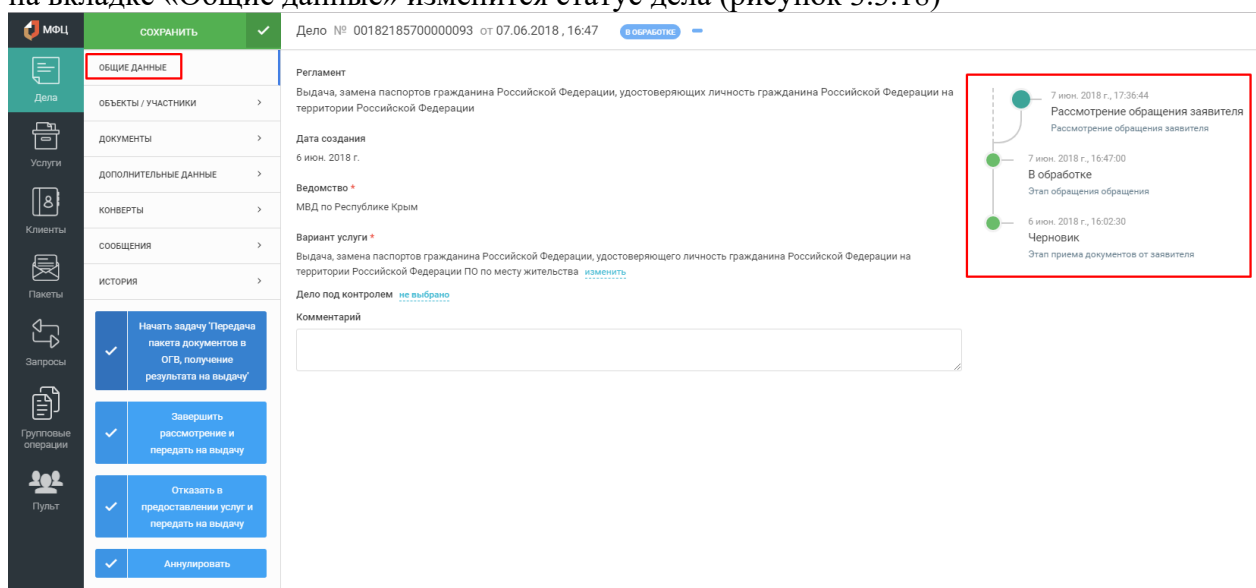


Рисунок 3.3.18 – Создание дела. Изменение статуса

3.4. Отказ в приеме документов. Аннулирование и архивирование обращения

На этапе формирования дела существует возможность отказа от его создания без сохранения в системе.

При нажатии на кнопку изменения статуса дела «Отказать в приеме документов» появляется диалоговое окно, предоставляя выбор причин отказа (рисунок 3.4.1).

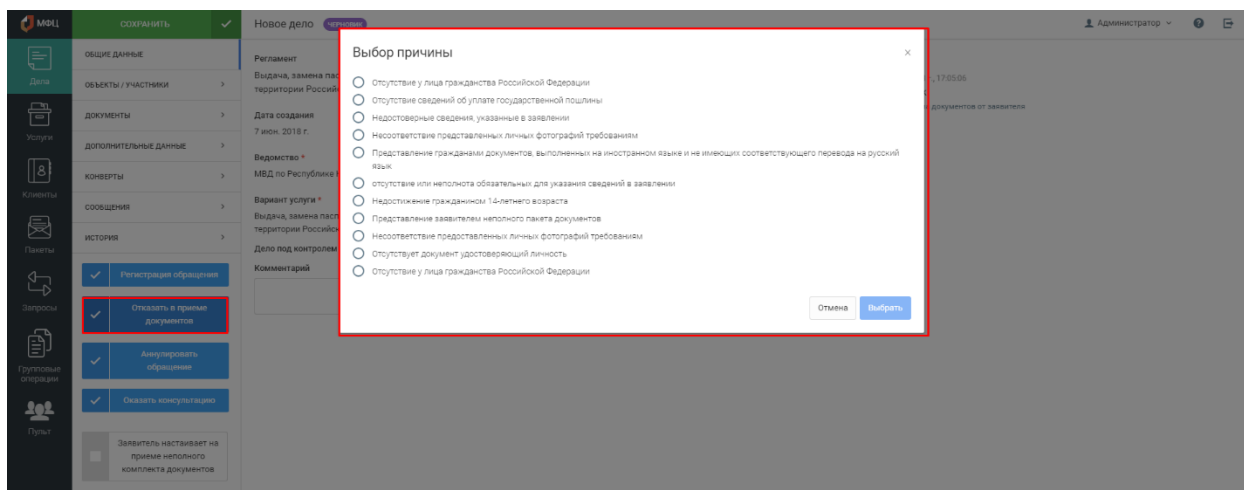


Рисунок 3.4.1 – Создание дела. Отказ в приеме документов

Статус дела меняется на «Отказано» становится доступной кнопка изменения статуса дела «Аннулировать» для выполнения соответствующего действия и с возможностью последующего архивирования (рисунки 3.4.2 – 3.4.5).

Примечание: Аннулирование дела доступно на любом этапе работы с делом.

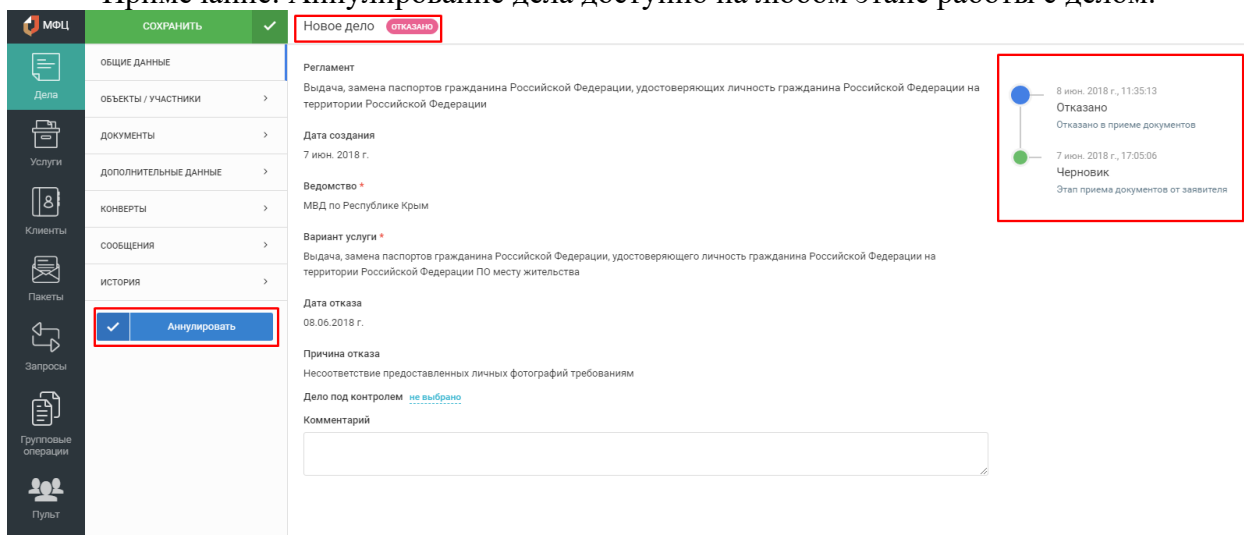


Рисунок 3.4.2 – Создание дела. Отказ в приеме документов. Изменение статуса

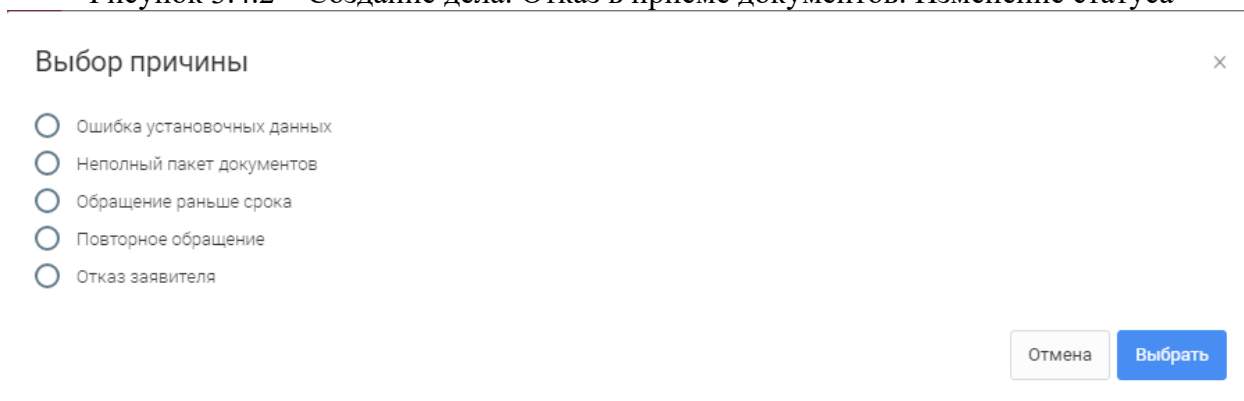


Рисунок 3.4.3 – Выбор причины аннулирования дела

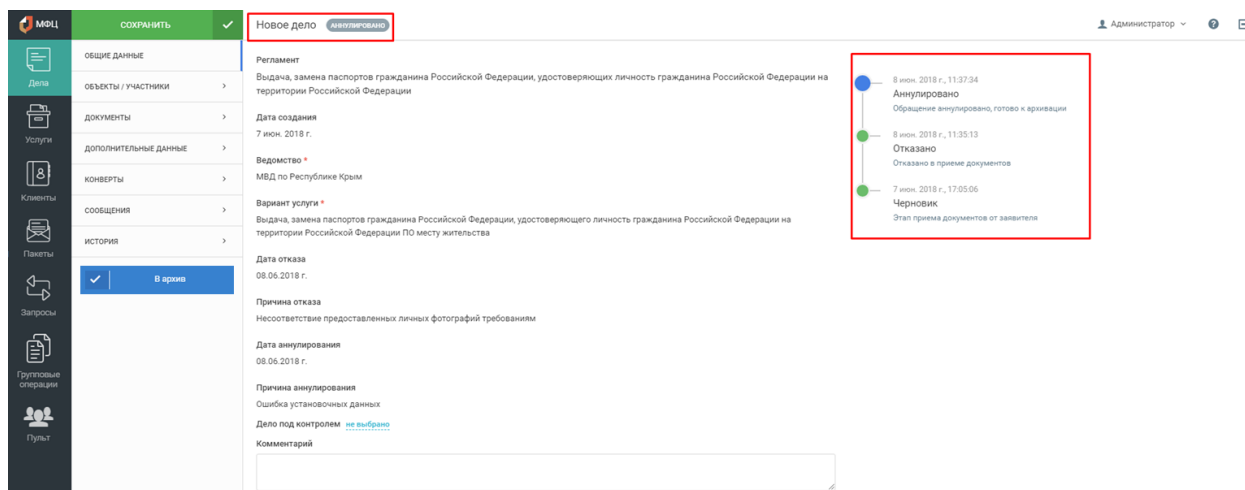


Рисунок 3.4.4 –Аннулирование. Изменение статуса

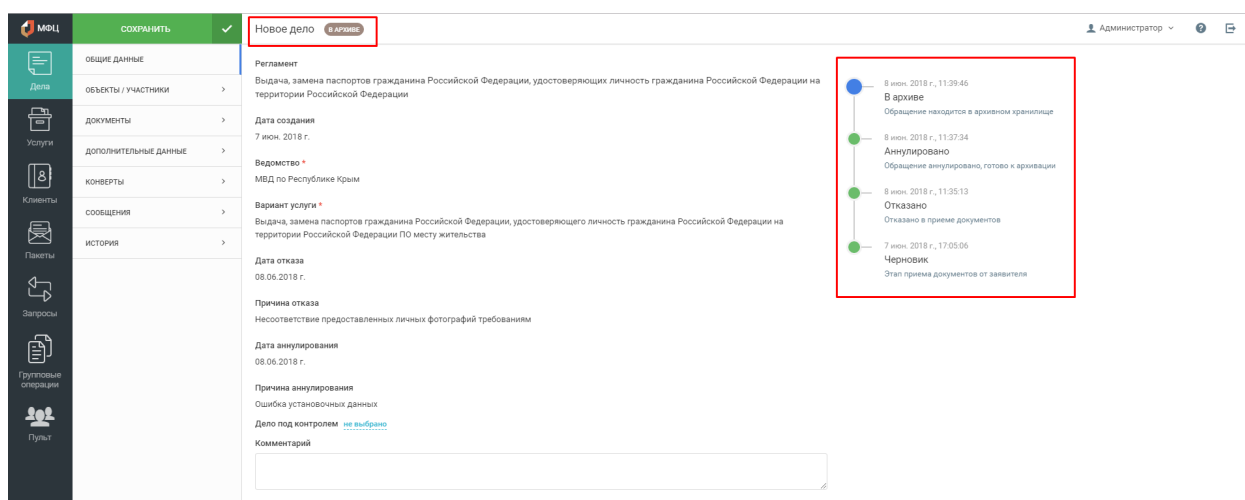


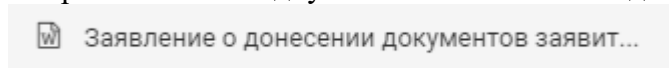
Рисунок 3.4.5 –Архивирование. Изменение статуса

3.5. Прием документов в порядке донесения по ранее заведенному делу

После регистрации дела с неполным комплектом документов (раздел 3.3.2.4) возможен прием документов в порядке донесения.

Для этого на вкладке «Документы» необходимо добавить соответствующие документы в соответствии с разделом 3.3.2.3.

Затем по кнопке «Печатные формы» в верхней части страницы необходимо выбрать одну из доступных печатных форм



. При этом в нижнем левом углу отобразится служебное сообщение о сохранении данных дела.

Открывается модальное окно, предоставляющее возможность выбора перечня донесенных документов (рисунок 3.5.1).

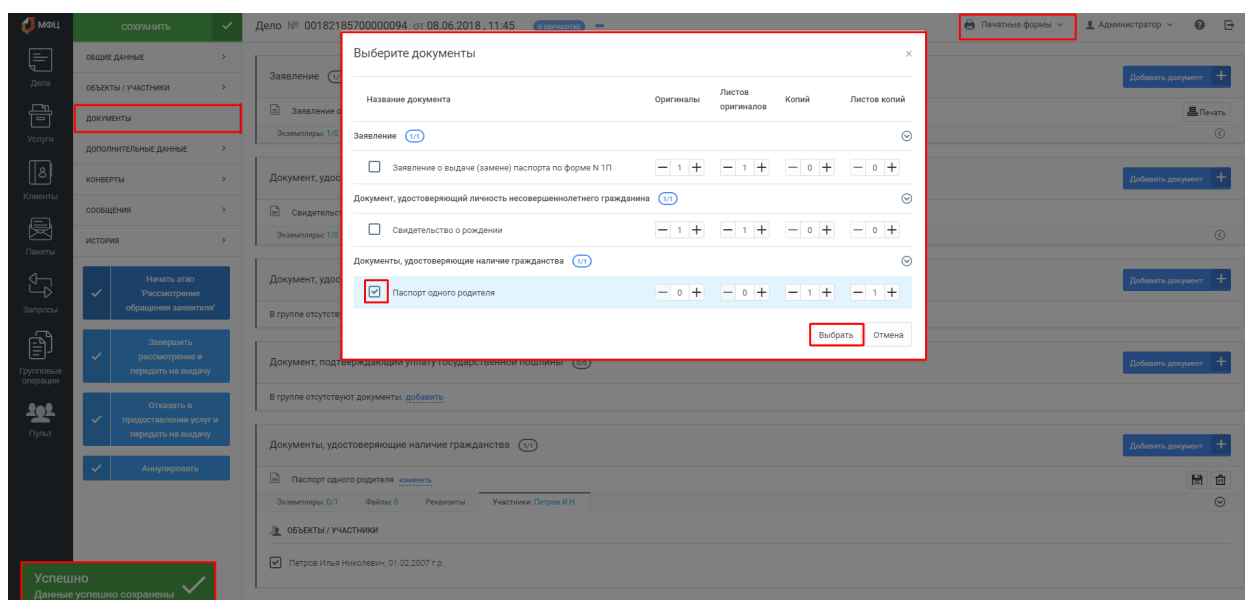


Рисунок 3.5.1 – Создание дела. Прием документов в порядке донесения. Формирование печатной формы

При нажатии на кнопку «Выбрать» выводится служебное сообщение

и документ отображается в разделе «Прочие документы» вкладки «Документы» (рисунок 3.5.2). Возможно произвести учет сведений о данном документе, включая прикрепление электронного документа или отсканированного образа, путем нажатия на соответствующие кнопки.

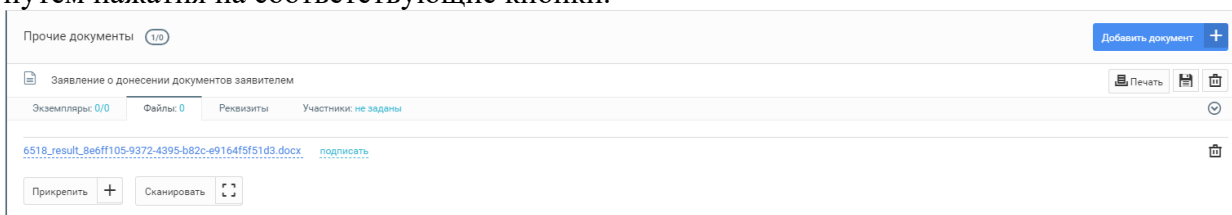


Рисунок 3.5.2 – Создание дела. Прием документов в порядке донесения. Сформированная печатная форма

Внешний вид печатной формы представлен на рисунке 3.5.3.



Государственное
бюджетное учреждение
Республики Крым
«Многофункциональный
центр предоставления
государственных и
муниципальных услуг»



Директору
Государственного бюджетного учреждения
Республики Крым «Многофункциональный
центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»
Макаровой Ольге Вячеславовне

Заявление на добавление документов в дело

Я, Петров Илья Николаевич прошу в дело №000094 добавить следующие документы:

№	Наименование документа	Количество экземпляров		Количество листов в каждом экземпляре		ФИО участников которым принадлежит документ
		Ориг.	Копий	Ориг.	Копий	
ИТОГ:		Оригиналов – 0 ед. в количестве 0 лист (-ов). Копий – 0 ед. в количестве 0 лист (-ов).				

Документы приняты
специалист:

..

(подпись)

Телефон контакт центра:

8(3652)60-49-20

Телефон заявителя

+7(999) 000 00 01 (моб.)

Дата подачи заявления:

Дата: "08" июня 2018 года

Документы сдал:

Петров И. Н.

(подпись)

Документы получил:

..

(подпись)

Лист/листов 1 / 1

Рисунок 3.5.3 – Создание дела. Прием документов в порядке донесения. Печатная форма заявления на добавление документов в дело

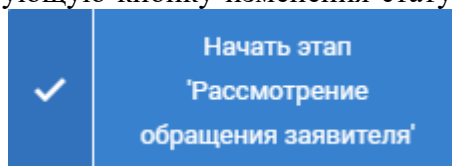
3.6. Выполнение административных процедур

Состав и содержание административных процедур, совершаемых с делом, зависят от произведенных по каждой услуге настроек в системе исполнения электронных регламентов.

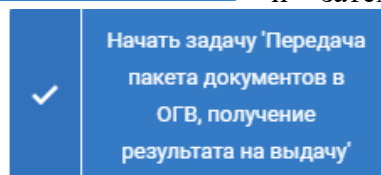
В настоящем документе описаны типовые административные процедуры, которые могут быть произведены с делом.

По итогам формирования дела необходимо перейти к рассмотрению обращения заявителя, нажав на соответствующую кнопку изменения статуса дела соответствующую

старту этапа, к примеру,



и затем на кнопку



соответствующую старту задачи, к примеру, изменится (рисунок 3.6.7)

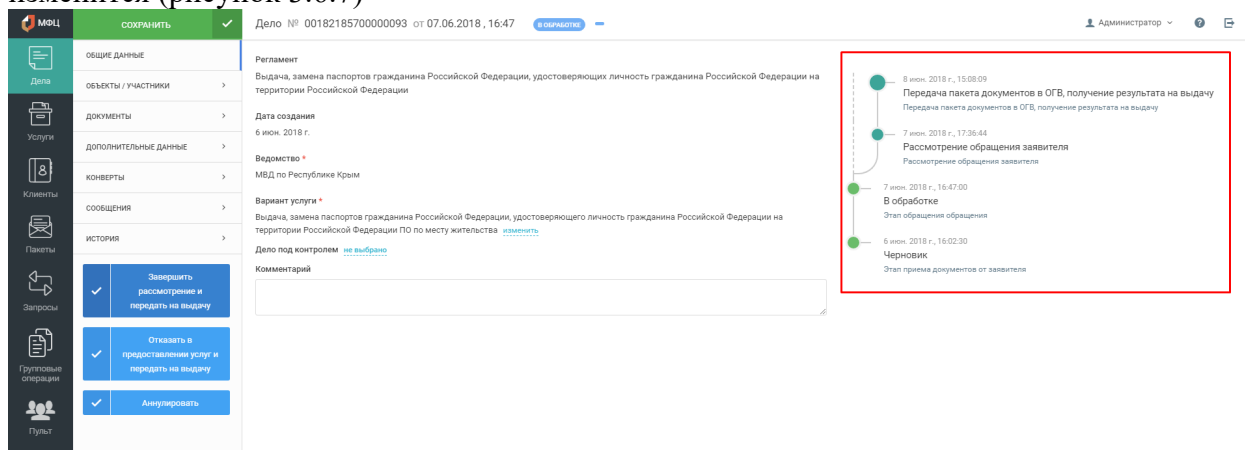
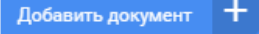


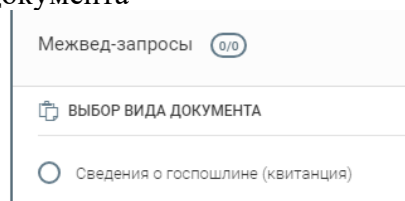
Рисунок 3.6.7 8- Работа с делом. Статус дела

3.6.1. Запрос недостающих документов

Если в деле предусмотрена отправка межведомственных запросов, их можно сформировать на вкладке «Документы». Для таких запросов заведены группы




При нажатии на кнопку  предоставляется возможность выбора вида документа



, формируются исходные данные для отправки запроса, определяется ответственная организация (рисунок 3.6.1). Если для запроса требуется ввод дополнительных данных, то появятся поля для заполнения.

Рисунок 3.6.1 - Запрос недостающих документов. Формирование данных для отправки запроса

В случае, если ответственных организаций в запросе несколько, нужно выбрать организацию из списка.

После нажатия кнопки сохранения запроса  статус изменится на «Создан»


Запрос **СОЗДАН**

(рисунок 3.6.2).

В разделе «Участники» можно выбрать участника с данными которого отправится запрос.

В разделе «Документы дела» можно прикрепить к запросу необходимые документы.

Рисунок 3.6.2 - Запрос недостающих документов. Внешний вид карточки сформированного запроса

Для отправки запроса, нужно нажать на кнопку .


После того, как будет получен ответ, статус запроса изменится на закрыт, появится вкладка «Файлы», в которой будут доступны файлы ответа (рисунок 3.6.3).

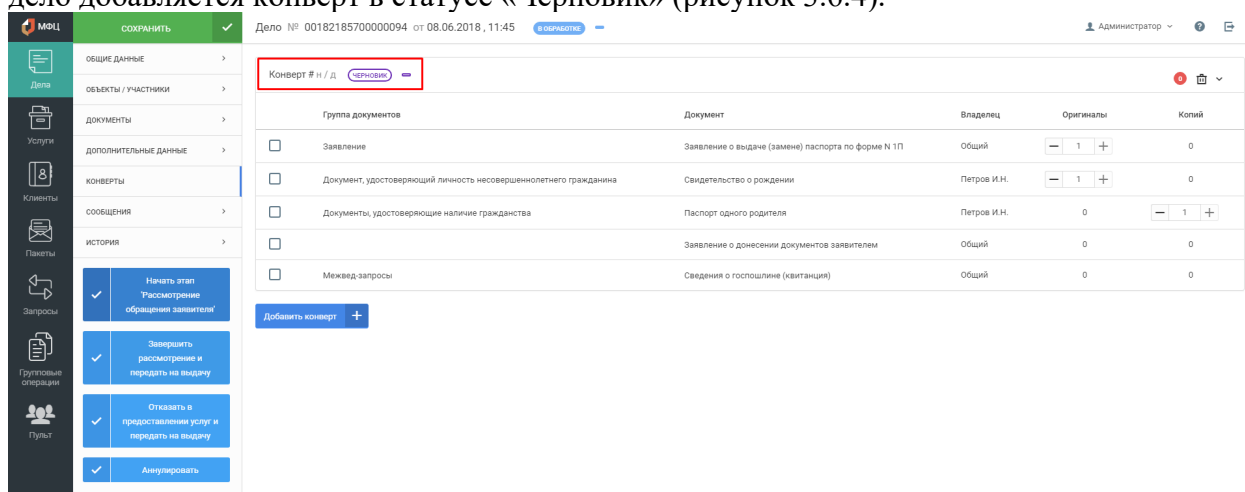
Рисунок 9 - Запрос недостающих документов. Результаты запроса

3.6.2. Передача комплекта документов. Работа с конвертами

После добавления в дело хотя бы одного документа, становится активной вкладка «Конверты». На этой вкладке можно сформировать конверты для передачи в ОГВ. В рамках одного дела возможно формирование нескольких конвертов.

Примечание: Формирование конверта является обязательной процедурой при бумажном документообороте между МФЦ и ОГВ. Создание конверта не требуется при организации электронного взаимодействия между МФЦ и ОГВ.

Чтобы создать новый конверт, нужно нажать на кнопку **Добавить конверт** . В дело добавляется конверт в статусе «Черновик» (рисунок 3.6.4).

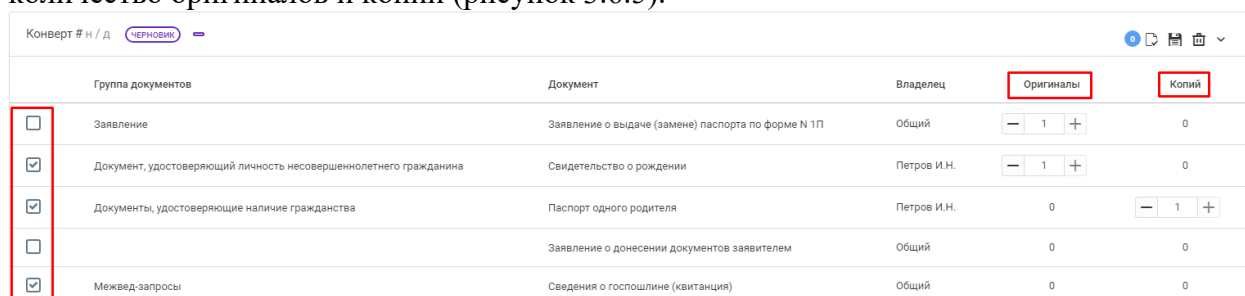


Группа документов	Документ	Владелец	Оригиналы	Копий
<input type="checkbox"/> Заявление	Заявление о выдаче (замене) паспорта по форме N 1П	Общий	1	0
<input type="checkbox"/> Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина	Свидетельство о рождении	Петров И.Н.	1	0
<input type="checkbox"/> Документы, удостоверяющие наличие гражданства	Паспорт одного родителя	Петров И.Н.	0	1
<input type="checkbox"/> Заявление о доставлении документов заявителем	Общий	0	0	
<input type="checkbox"/> Межвед-запросы	Сведения о госпошлине (квитанция)	Общий	0	0

Рисунок 10 - Работа над делом. Создание конверта



В случае, если в деле указано несколько организаций, в которые может быть отправлен конверт, нужно выбрать организацию. Если организация одна, она выбирается по умолчанию.

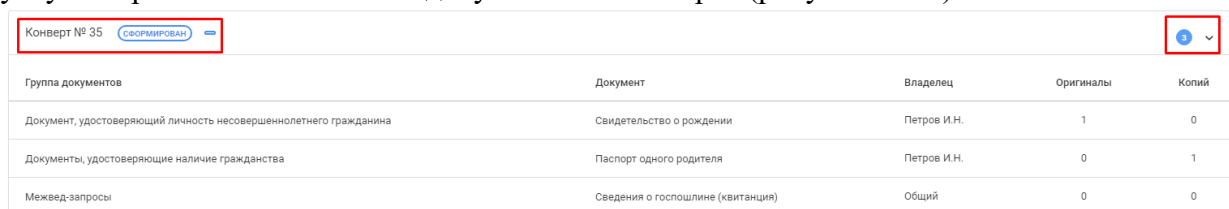
В конверт необходимо добавить документы, отметив их в чек-боксах и указав количество оригиналов и копий (рисунок 3.6.5).



Группа документов	Документ	Владелец	Оригиналы	Копий
<input type="checkbox"/> Заявление	Заявление о выдаче (замене) паспорта по форме N 1П	Общий	1	0
<input checked="" type="checkbox"/> Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина	Свидетельство о рождении	Петров И.Н.	1	0
<input checked="" type="checkbox"/> Документы, удостоверяющие наличие гражданства	Паспорт одного родителя	Петров И.Н.	0	1
<input type="checkbox"/> Заявление о доставлении документов заявителем	Общий	0	0	
<input checked="" type="checkbox"/> Межвед-запросы	Сведения о госпошлине (квитанция)	Общий	0	0

Рисунок 115 - Работа над делом. Формирование конверта

После добавления хотя бы одного документа, становятся активными кнопки «Сохранить конверт»  и «Сформировать конверт» . При сохранении конверту присваивается номер, но статус конверта не меняется. При нажатии на кнопку «Сформировать конверт», он переходит в следующий статус «Сформирован», в правом углу отображается количество документов в конверте (рисунок 3.6.6).



Группа документов	Документ	Владелец	Оригиналы	Копий
Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина	Свидетельство о рождении	Петров И.Н.	1	0
Документы, удостоверяющие наличие гражданства	Паспорт одного родителя	Петров И.Н.	0	1
Межвед-запросы	Сведения о госпошлине (квитанция)	Общий	0	0

Рисунок 12- Работа над делом. Внешний вид сформированного конверта

3.6.3. Передача комплекта документов. Работа с пакетами

Передача принятых заявлений и документов по обращениям заявителей в ОГВ осуществляется посредством пакетов, состоящих из конвертов.

Как правило, пакеты формируются ответственным сотрудником в конце каждого рабочего дня. Подробнее о работе с пакетами описано в п.3.11 Работа с реестрами передаваемых документов.

3.6.4. Работа с делами, результат которых выдается в МФЦ




После поступления результата услуги от ОГВ в МФЦ необходимо прикрепить поступивший документ в группу «Результат оказания услуги» вкладки «Документы» путем нажатия **Добавить документ**  или добавить (рисунок 3.6.13).



Рисунок 3.6.13 – Группа «Результат оказания услуги» вкладки «Документы»

Выбрав вид документа и уточнив данные по нему (оригинал/копия, количество экземпляров, прикрепить/отсканировать файл, реквизиты) необходимо сохранить результат путем нажатия кнопки  в группе документов, либо глобальной кнопки **СОХРАНИТЬ**  в верхней части страницы.

После прикрепления результата услуги на вкладке «Документы» необходимо завершить рассмотрение дела и передать его на выдачу, нажав соответствующую кнопку



изменения статуса документа

При этом статус дела, а также его цветовая индикация меняются на «Передано на выдачу», кнопки изменения статуса приобретают значения, связанные с вариантами дальнейшей обработки дела (рисунок 3.6.14):

при личном обращении заявителя за результатом услуги;

при почтовой отправке результата услуги;

при возврате результата услуги обратно в ОГВ (при не востребовавности в установленный срок);

при аннулировании дела (по установленным административным регламентом причинам, см. раздел 3.4);

при ином варианте работы с делом (при наличии).

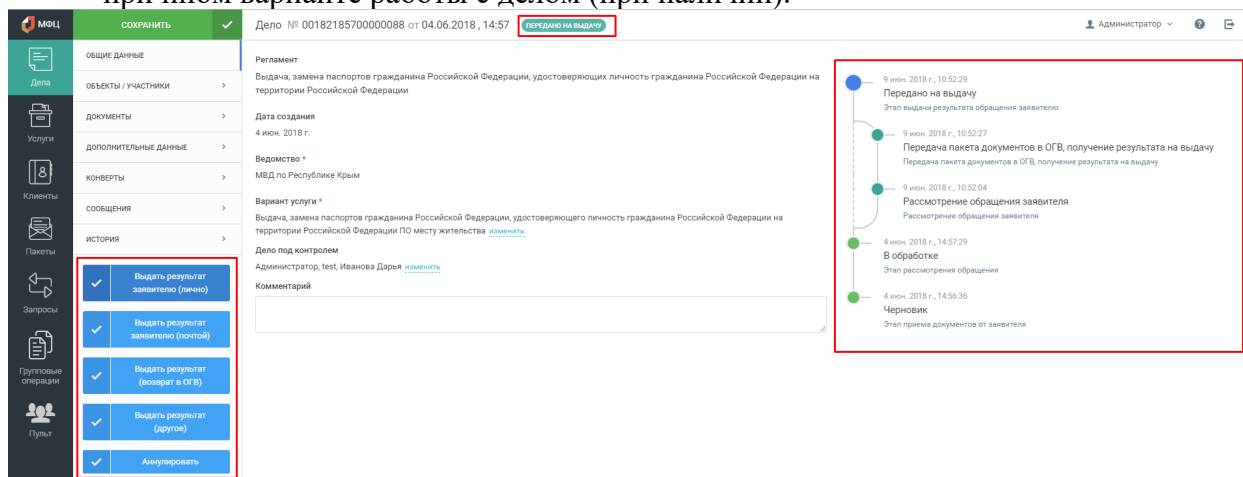


Рисунок 3.6.14 – Внешний вид дела, переданного на выдачу

При личном обращении клиента по делу, переданному на выдачу результата услуги в разделе «Печатные формы» на вкладке «Документы» появляется документ «Расписка в выдаче документов заявителю» (рисунок 3.6.15).

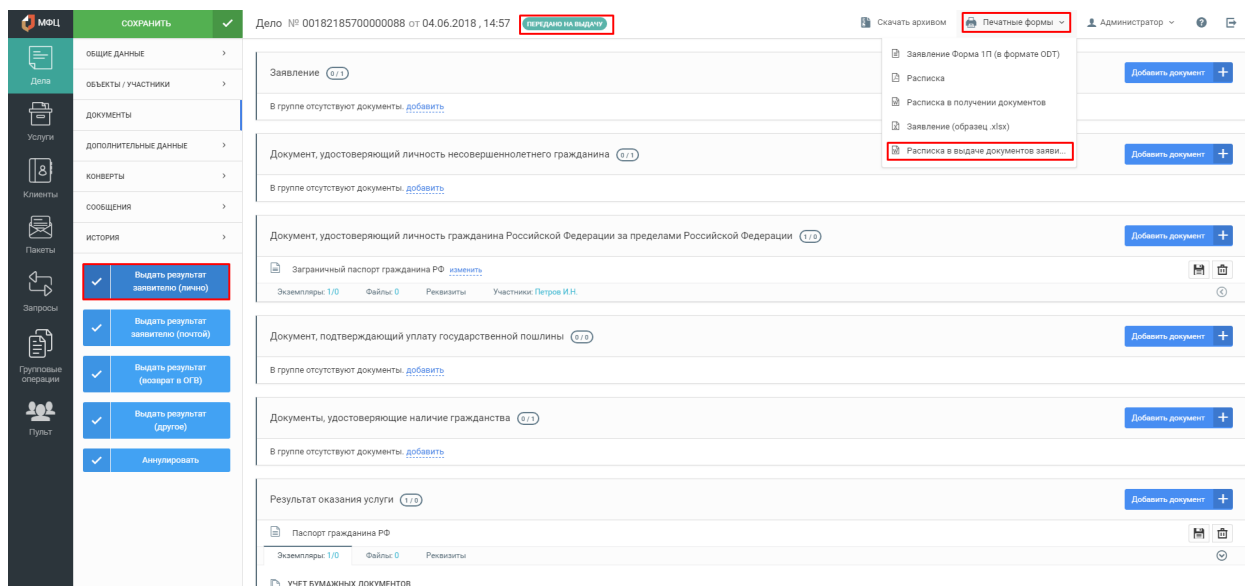


Рисунок 3.6.15 – Работа с делом. Формирование расписки в выдаче документов заявителю

При выборе данного документа, появляется диалоговое окно с возможностью отбора перечня необходимых документов (рисунок 3.6.16).

Выберите документы

Название документа	Оригиналов	Листов оригиналов	Копий	Листов копий
Документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации	0/1			
<input type="checkbox"/> Заграничный паспорт гражданина РФ	- 1 +	- 1 +	- 0 +	- 0 +
Результат оказания услуги	1/1			
<input checked="" type="checkbox"/> Паспорт гражданина РФ	- 1 +	- 1 +	- 0 +	- 0 +
Прочие документы	0/3			
<input type="checkbox"/> Тестовый документ для добавления	- 1 +	- 1 +	- 0 +	- 0 +
<input type="checkbox"/> Расписка в выдаче документов заявителю	- 0 +	- 0 +	- 0 +	- 0 +
<input type="checkbox"/> Расписка в выдаче документов заявителю	- 0 +	- 0 +	- 0 +	- 0 +

Выбрать

Отмена

Рисунок 3.6.16 – Работа с делом. Формирование расписки в выдаче документов заявителю. Выбор документов

Расписка автоматически формируется в общераспространённом формате и на сервер Системы сохраняется ее электронный образ. При этом документ отображается в группе «прочие документы», доступен для печати и прикрепления, а также учета сведений о нем:

Расписка в выдаче документов заявителю

Экземпляры: 1/0

Файлы: 0

Реквизиты

Участники: не заданы

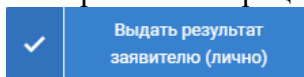
Печать

УЧЕТ БУМАЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ


Оригиналы:	- 1 +	Копии:	- 0 +
Листов оригиналов:	- 1 +	Листов копий:	- 0 +

Пример печатной формы расписки в получении документов приведен на рисунке 3.6.17.

По окончании всех административных процедур с делом, необходимо нажать на кнопку изменения статуса дела




Статус дела изменит вид, кнопки изменения статуса дела примут значения, связанные с вариантами дальнейшей обработки дела (архивирование, либо аннулирование, раздел 3.5). Вид карточки дела, результат услуги по которому выдан заявителю лично, представлен на рисунке 3.6.14.



Мои документы
государственные
и муниципальные услуги

Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»



Дело № **000088** PIN: **6090**

Услуга: Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

Орган, предоставляющий услугу: МВД по Республике Крым

Заявитель: Петров Илья Николаевич

Телефон заявителя: +7(999) 000 00 01 (моб.)

Расписка в получении документов

сотрудником МФЦ, ответственным за выдачу документов, выдан комплект документов по предоставленной услуге, оказываемой на базе Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Заявителю выданы следующие документы:

№	Наименование документа	Количество экземпляров		Количество листов в каждом экземпляре		ФИО участников которым принадлежит документ
		Ориг.	Копий	Ориг.	Копий	
1.	Паспорт гражданина РФ	1	0	1	0	
ИТОГ:		Оригиналов – 1 ед. в количестве 1 лист (-ов).				

Заявитель не согласен участвовать в СМС-опросе оценки качества предоставления услуг

Документы выданы специалистом:

Телефон контакт центра:

Дата выдачи результата:

Документы получены:

Администратор

Дата: 09.06.2018 г.
Время 11:06

8(3652)60-49-20

09.06.2018 г.

Петров И. Н.

Рисунок 3.6.17 – Пример печатной формы «Расписка в получении документов»

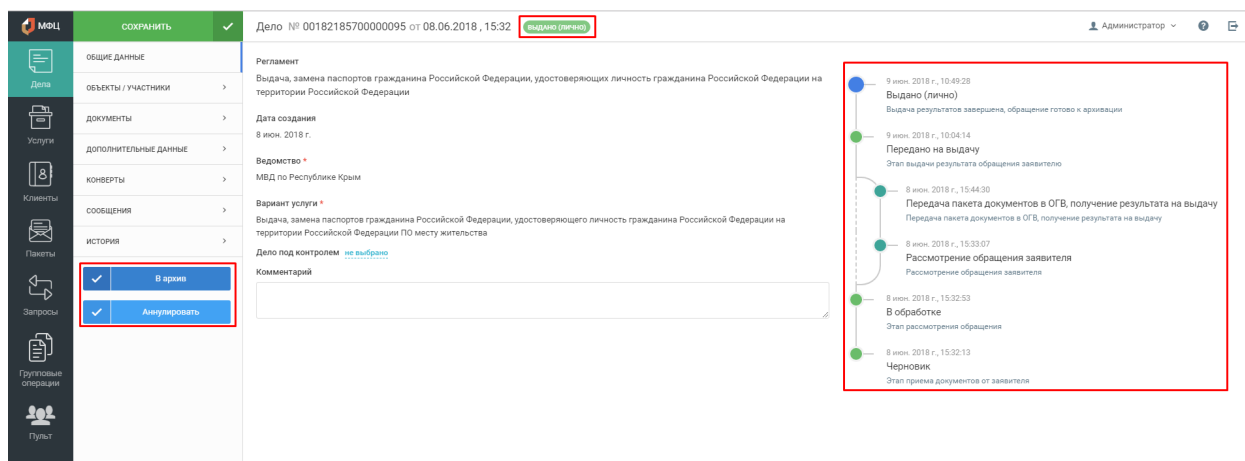



Рисунок 3.6.18 – Вид карточки дела, результат услуги по которому выдан заявителю лично

При выборе в качестве способа выдачи результата услуги заявителю отправку почтовым отправлением при нажатии кнопки изменения статуса  **Выдать результат заявителю (почтой)**, дело переходит в статус «Выдано (отправлено почтой)» (рисунок 3.6.19). При этом статус дела меняет вид, кнопки изменения статуса дела примут значения, связанные с вариантами дальнейшей обработки дела (архивирование, либо аннулирование, раздел 3.5).

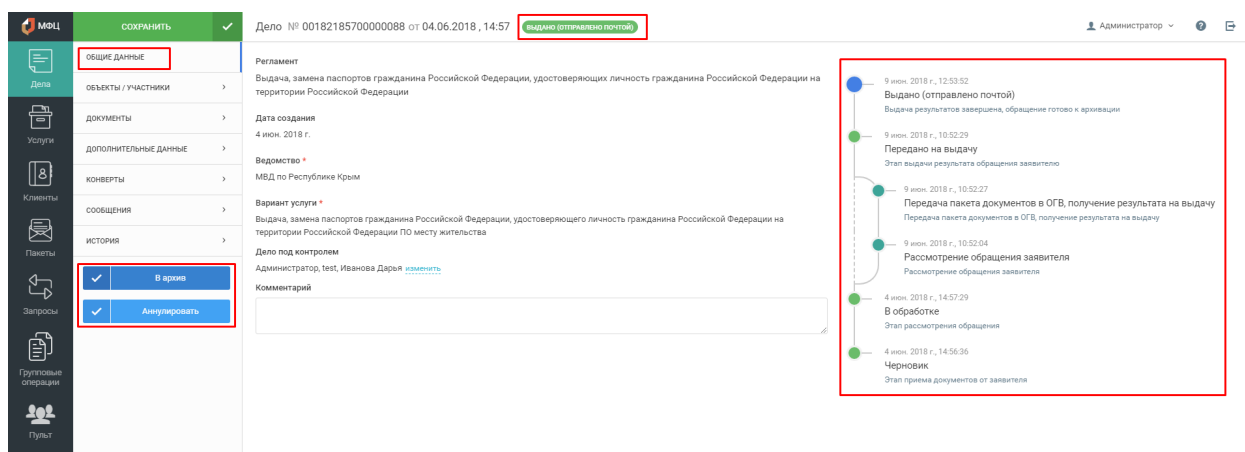



Рисунок 3.6.19 – Вид карточки дела, результат услуги по которому выдан заявителю почтовым отправлением

В случае, если заявитель не явился за результатом услуги в отведенное время, результат возвращается обратно в ОГВ. Для этого необходимо нажать на кнопку

изменения статуса дела  **Выдать результат (возврат в ОГВ)**. Дело переходит в статус «Выдано (возвращено в ОГВ)» (рисунок 3.6.20). При этом статус дела меняет вид, кнопки изменения статуса дела примут значения, связанные с вариантами дальнейшей обработки дела (архивирование, либо аннулирование, раздел 3.5).

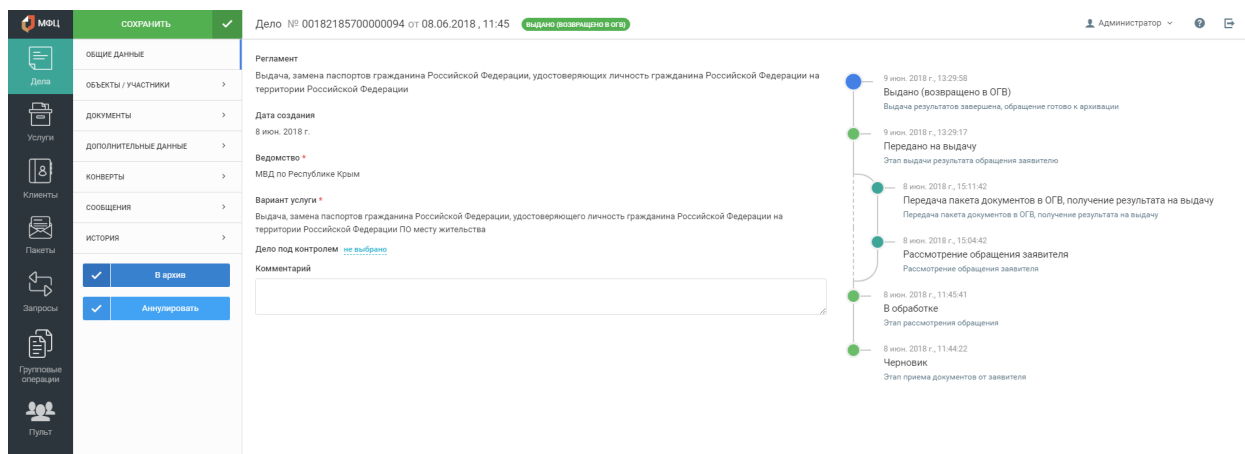



Рисунок 3.6.20 – Вид карточки дела, результат услуги по которому возвращен в ОГВ

В случае необходимости выдачи результат услуги по делу иным способом, необходимо нажать на кнопку изменения статуса дела  **Выдать результат (другое)** и ввести в появившемся диалоговом окне параметры выдачи результата услуги (рисунок 3.6.21).

The screenshot shows a dialog box titled 'Выдача результата (другое)'. It contains a text input field with the placeholder 'Введите параметры выдачи результата'. Below the input field are two buttons: 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save).

Рисунок 3.6.21 – Выдача результата услуги. Ввод параметров выдачи

Дело переходит в статус «Выдано (иное)» (рисунок 3.6.22). При этом статус дела меняет вид, кнопки изменения статуса дела примут значения, связанные с вариантами дальнейшей обработки дела (архивирование, либо аннулирование, раздел 3.5).

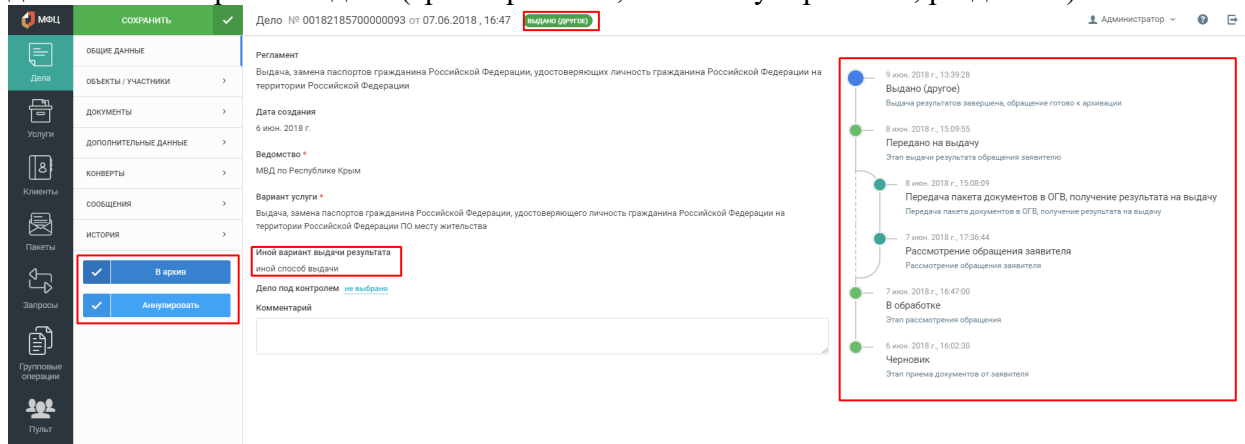


Рисунок 3.6.21 – Вид карточки дела, результат услуги по которому выдан способом, отличным от типовых

3.7. История событий и совершенных операция по делу

По каждому электронному делу на предоставление государственной или муниципальной услуги на вкладке «История» фиксируется история событий и совершенных операций по нему (рисунок 3.7.1).

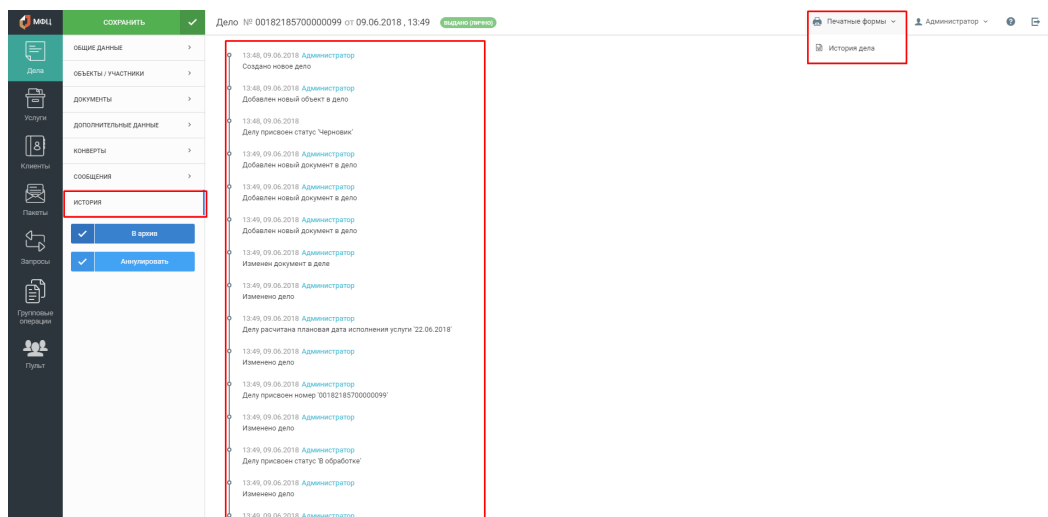



Рисунок 3.7.1 – Вкладка «История». История дела. Формирование печатной формы

Данные об истории недоступны для редактирования.

При нажатии кнопки  История дела в разделе «Печатные формы» историю дела можно вывести на печать. При этом отобразится служебное сообщение



Электронный образ документа в общераспространённом формате формируется и автоматически сохраняется на сервер Системы. Отображение данного документа происходит в группе документов «Прочие документы» на вкладке «Документы». Файл доступен для печати, прикрепления или сканирования, а также учета сведений о нем (рисунок 3.7.2).

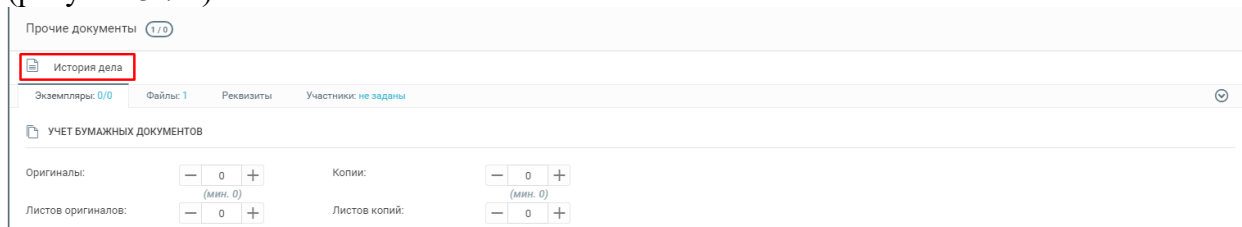


Рисунок 3.7.2 – Вкладка «Документы». Группа документов «прочие документы». История дела

Внешний вид печатной формы приведен на рисунке 3.7.3.

Государственное
бюджетное учреждение
Республики Крым
«Многофункциональный
центр предоставления
государственных и
муниципальных услуг»

Услуга:

Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

Орган,
предоставляющий
услугу:

МВД по Республике Крым

Заявитель:

Петров Илья Николаевич

Телефон заявителя:

+7(999) 000 00 01 (моб.)

История дела

№	Дата	Сотрудник/внешняя информационная система	Действие
1.	09.06.2018 г.	Администратор	Создано новое дело
2.	09.06.2018 г.	Администратор	Добавлен новый объект в дело
3.	09.06.2018 г.		Делу присвоен статус 'Черновик'
4.	09.06.2018 г.	Администратор	Добавлен новый документ в дело
5.	09.06.2018 г.	Администратор	Добавлен новый документ в дело
6.	09.06.2018 г.	Администратор	Добавлен новый документ в дело
7.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменен документ в деле
8.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
9.	09.06.2018 г.	Администратор	Делу рассчитана плановая дата исполнения услуги '22.06.2018'
10.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
11.	09.06.2018 г.	Администратор	Делу присвоен номер '00182185700000099'
12.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
13.	09.06.2018 г.	Администратор	Делу присвоен статус 'В обработке'
14.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
15.	09.06.2018 г.	Администратор	Делу присвоен статус 'Рассмотрение обращения заявителя'
16.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
17.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
18.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
19.	09.06.2018 г.	Администратор	Делу присвоен статус 'Передача пакета документов в ОГВ, получение результата на выдачу'
20.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
21.	09.06.2018 г.	Администратор	Добавлен новый документ в дело
22.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
23.	09.06.2018 г.	Администратор	Делу присвоен статус 'Передано на выдачу'
24.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
25.	09.06.2018 г.	Администратор	Изменено дело
26.	09.06.2018 г.	Администратор	Делу присвоен статус 'Выдано (лично)'

Документ сформирован
специалист:

..

(подпись)

Сайт <http://mfc-74.ru/>

Лист/листов 1 / 2

Рисунок 3.7.3 – Пример печатной формы «История дела»

Государственное
бюджетное учреждение
Республики Крым
«Многофункциональный
центр предоставления
государственных и
муниципальных услуг»

Услуга:

Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

Орган,
предоставляющий
услугу:

МВД по Республике Крым

Заявитель:

Петров Илья Николаевич

Телефон заявителя:

+7(999) 000 00 01 (моб.)

Дата: 09.06.2018 г.
Время 14:15

Продолжение рисунка 3.7.3 – Пример печатной формы «История дела»

Также история дела отображается на вкладке «Общие данные» (рисунок 3.7.4).

МОИ документы

Дело № 00182185700000099 от 09.06.2018, 13:49

История

9 июня 2018 г., 13:50:57
Выдано (лично)
Выдача результатов завершения, обращение готово к архивации

9 июня 2018 г., 13:50:53
Передано на выдачу
Этап выдачи результата обращения заявителя

9 июня 2018 г., 13:49:57
Передача пакета документов в ОГВ, получение результата на выдачу
Передача пакета документов в ОГВ, получение результата на выдачу

9 июня 2018 г., 13:49:22
Рассмотрение обращения заявителя
Рассмотрение обращения заявителя

9 июня 2018 г., 13:48:17
В обработке
Этап рассмотрения обращения

9 июня 2018 г., 13:48:16
Черновик
Этап приема документов от заявителя

Рисунок 3.7.4 – Вкладка «Общие данные». История дела

3.8. Информирование заявителей посредством сообщений

Информирование заявителей о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг доступно по следующим каналам обслуживания: при личном посещении, через портал МФЦ, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональные порталы государственных услуг (функций), через центр телефонного обслуживания, по электронной почте, посредством SMS-уведомления.

При изменении состояния обращения Система предоставляет возможность в автоматическом режиме информировать заявителя с помощью сообщений электронной почты, а также посредством отправки смс-сообщения.

Также на любом этапе работы с делом возможно оповестить клиента «вручную» на вкладке «Объекты/участники» в разделе «Контакты» (рисунок 3.8.1).

МФЦ СОХРАНИТЬ ✓ Дело № 00182185700000095 от 08.06.2018, 15:32 ПЕРЕДАНО НА ВЫДАЧУ

Администратор

Объекты / Участники

Заявитель (1)

Петров Илья Николаевич, 01.02.2007 г.р. - Участник (Заявитель: Физическое лицо) изменить

Документ: Свидетельство о рождении: ЛЖК № 452360 ИНН: не указан СНИЛС: не указан

Категория: лицо, получающее паспорт по достижению 14-летнего возраста изменить

Инфо Документ Адрес Контакты Согласие

Контактные данные

Мобильный телефон * Домашний телефон Рабочий телефон Адрес электронной почты

+7(999) 000 00 01

Способ оповещения: ☐ SMS ☐ Звонок ☐ Электронная почта ☐ Портал

☒ Согласен на опрос в ИАС МКГУ

Выдать результат заявителю (лично)

Выдать результат заявителю (почтой)

Выдать результат (возврат в ОГВ)

Выдать результат (другое)

Аннулировать

Рисунок 3.8.1 – Работа с делом. Выбор способа оповещения клиента

Для ручного формирования оповещения клиента о готовности результата услуги к выдаче, необходимо перейти на вкладку «Сообщения» и по кнопке **Добавить сообщение** создать сообщение (рисунок 3.8.2).

МФЦ СОХРАНИТЬ ✓ Дело № 00182185700000095 от 08.06.2018, 15:32 ПЕРЕДАНО НА ВЫДАЧУ

Администратор

Сообщение #1/1 Черновик

Вариант оповещения: ☐ Звонок ☐ SMS ☐ Электронная почта

Добавить сообщение +

Сообщения

Выдать результат заявителю (лично)

Выдать результат заявителю (почтой)

Выдать результат (возврат в ОГВ)

Выдать результат (другое)

Аннулировать

Рисунок 3.8.2 – Работа с делом. Оповещение клиента о готовности результата услуги

3.9. Создание консультации - перевод черновика дела в консультацию

Любое дело в статусе «Черновик» может быть переведено в консультацию с присвоением номера и даты оказания, для этого в списке возможных действий над делом требуется нажать на кнопку (рисунок 3.6.13).

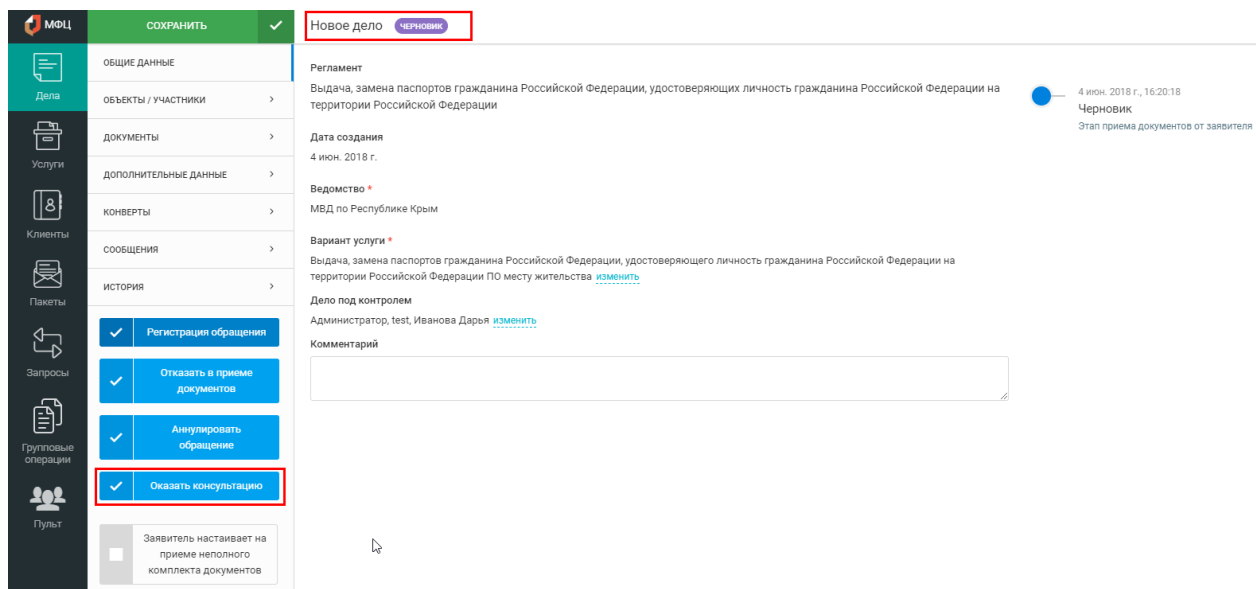


Рисунок 3.9.1 – Перевод не зарегистрированного дела в консультацию

В результате откроется модальное окно, в котором требуется указать предмет консультации и результат консультации (рисунок 3.9.2), нажать на кнопку «Сохранить».

Параметры консультации

Предмет консультации

Информирование об условиях и порядке предоставления услуги

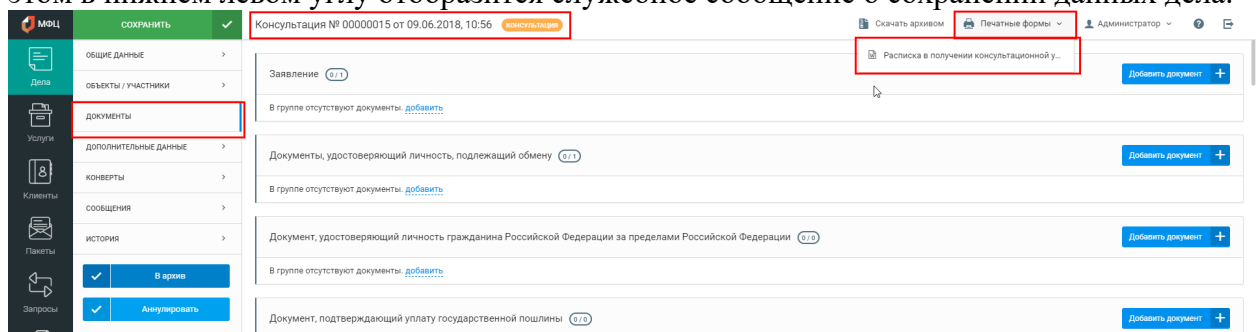
Результат консультации

Заявителю выдан информационный листок об условиях и порядке предоставления услуги

Отмена Сохранить

Рисунок 3.9.2 – Заполнение параметров консультации

Для вывода расписки в получении консультации требуется перейти на вкладку «Документы», нажать на кнопку «Печатные формы» в верхней части экранной страницы, выбрать из списка «Расписка в получении консультационной услуги» (рисунок 3.9.3). При этом в нижнем левом углу отобразится служебное сообщение о сохранении данных дела.



Внешний вид печатной формы представлен на рисунке 3.9.4.

МОИ документы
государственные
и муниципальные услуги

Консультация № 00000015

Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Расписка в предоставлении консультации

Я, Иванов Иван Иванович, подтверждаю, что мне была предоставлена консультация по вопросу: Информирование об условиях и порядке предоставления услуги; с результатом: Заявителю выдан информационный листок об условиях и порядке предоставления услуги.

Консультация оказана специалистом: Администратор
Телефон контакт центра: 8(3652)60-49-20
Дата оказания консультации: Дата: "09"-июня 2018 года
Заявитель: Иванов Иван Иванович
Телефон заявителя: +7(987)563 25 69

Рисунок 3.5.4 - Печатная форма расписки в предоставлении консультации

3.10. Работа с жалобами

В системе реализована возможность подачи и обработки жалоб заявителей на решения и действия (бездействия), совершенные при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими.

Фиксация обращения с жалобой производится путем создания дела по электронному регламенту «Прием жалоб и иных претензий по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг» (рисунок 3.10.1), порядок действий соответствует описанию по п.3.3 «Прием документов и регистрация дела».

МОИ

Включить анимирование

жалоб

Каталог услуг

Вид заявителя

Физическое лицо
Юридическое лицо
Индивидуальный предприниматель

ВЕДОМСТВО

Организация содержит...

Единый классификатор

Бизнес и предпринимательство
Жалобы
ФОИЗ
Паспорт, регистрации, визы
Лицензии, справки, аккредитации

Показать еще

Подробнее

Прием жалоб и иных претензий по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг

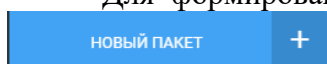
000034 - Организация Многофункциональный центр г. Симферополь № 1

Внимание! Для детального просмотра услуги выберите нужную услугу в списке слева.

Рисунок 3.10.1 – Прием жалобы

3.11. Работа с реестрами передаваемых дел

Для формирования пакета необходимо на вкладке «Пакеты» нажать на кнопку



В системе формируется пакет в статусе «Формирование» (рисунок 3.11.1).

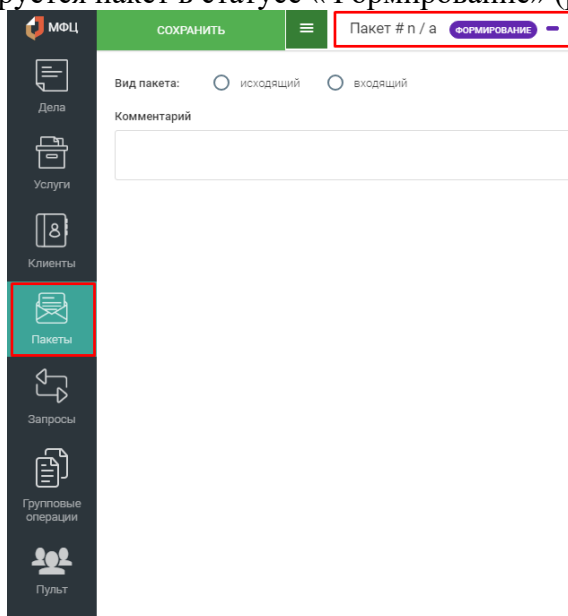


Рисунок 3.11.1 – Формирование пакета

Указав вид пакета, переходим к выбору организации для которой данный пакет формируется (рисунок 3.11.2). При необходимости можно оставить комментарии по пакету. Для каждой организации формируется свой пакет конвертов.

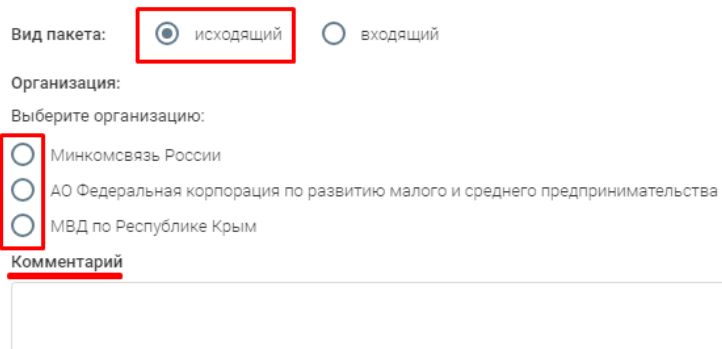


Рисунок 3.11.2 – Формирование пакета. Уточнение данных по организации

После определения организации отображаются все конверты, созданные для отправки в данную организацию с момента предыдущей отправки (рисунок 3.11.3). Для формирования в пакет можно выбрать один конверт, несколько или все конверты. Число выбранных конвертов отображается в средней части страницы

КОНВЕРТЫ 2

По каждому конверту выводится информация о его номере, номере дела и услуге, в рамках которых конверт сформирован, числе и статусе (оригинал/копия) документов.

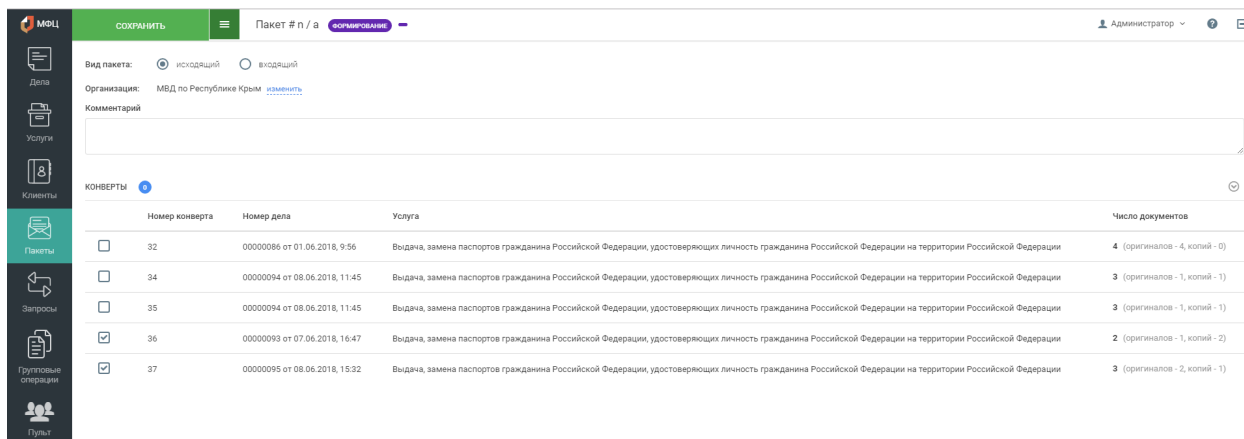


Рисунок 3.11.3 – Формирование пакета. Уточнение данных по конвертам

По кнопке **СОХРАНИТЬ** отображается служебное сообщение **Успешно** **Пакет успешно сохранен**, пакету присваивается номер и пакет отображается на вкладке «Пакеты» (рисунок 3.11.4).

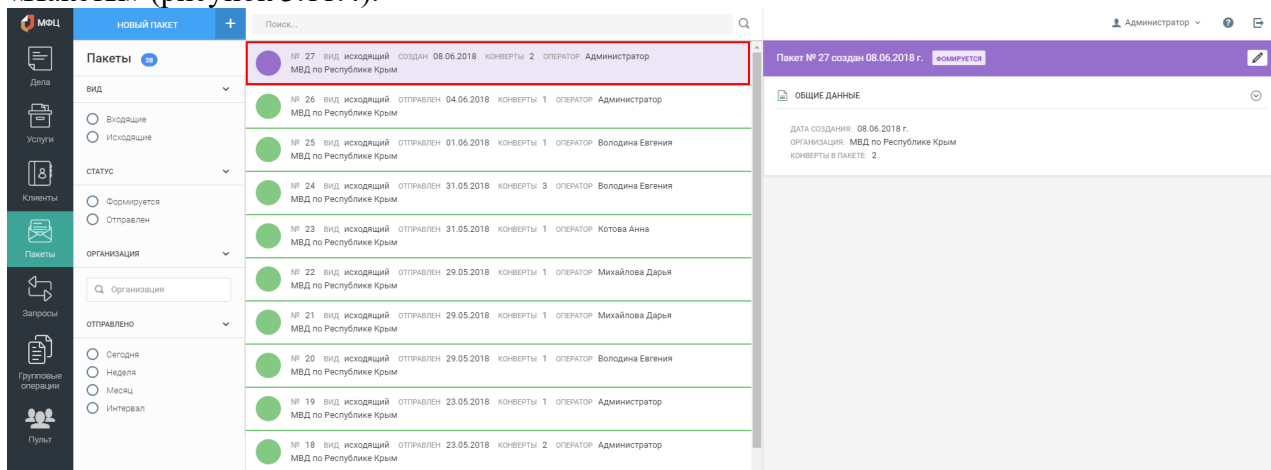


Рисунок 3.11.4 – Внешний вид сформированного пакета

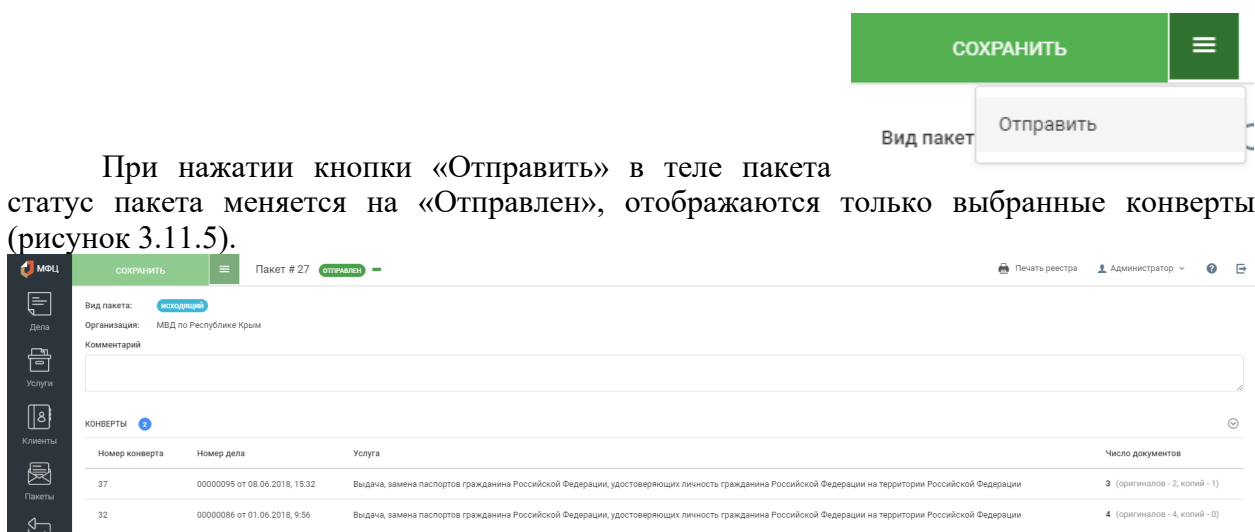


Рисунок 3.11.5 – Внешний вид отправленного пакета

После отправки пакета цветовая индикация пакета меняется с фиолетового на



зеленый и становится доступной кнопка «Печать реестра» в верхней части страницы пакета.

При печати реестра в общераспространённом формате формируется и автоматически сохраняется на сервер Системы электронный образ документа. Пример печатной формы приведен на рисунке 3.11.6.

РЕЕСТР ПЕРЕДАВАЕМЫХ ДОКУМЕНТОВ № 27 от «08» июня, 2018 года

Отправитель: Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Получатель: Многофункциональный центр г. Симферополь № 1

За «08» июня, 2018 года

№ п/п	№ регистрации обращения	Дата обращения заявителя	ФИО заявителя (участника) дела, адрес	Вид услуги	Кол-во экз.	Кол-во лист.	Примечание
1.	00182185700000095	08.06.2018 г.	Петров Илья Николаевич	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	3	3	
2.	00182185700000086	01.06.2018 г.	Волошина Анастасия Сергеевна	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	4	4	
Итого:					7	7	

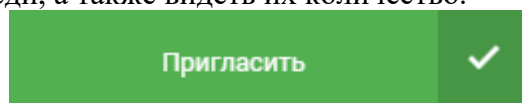
Передали: оператор _____ Администратор _____

Принял: _____ «__» _____ 20__ г.
(должность) (подпись) (фамилия, и.о.)

Рисунок 3.11.6 – Внешний вид печатной формы «Реестр передаваемых документов»

3.12. Работа с электронной очередью

С главного экрана пульта оператор может пригласить посетителей из общей или персональной очереди, а также видеть их количество.



По кнопке (общая очередь) происходит вызов посетителя из общей очереди (рисунок 3.12.1).

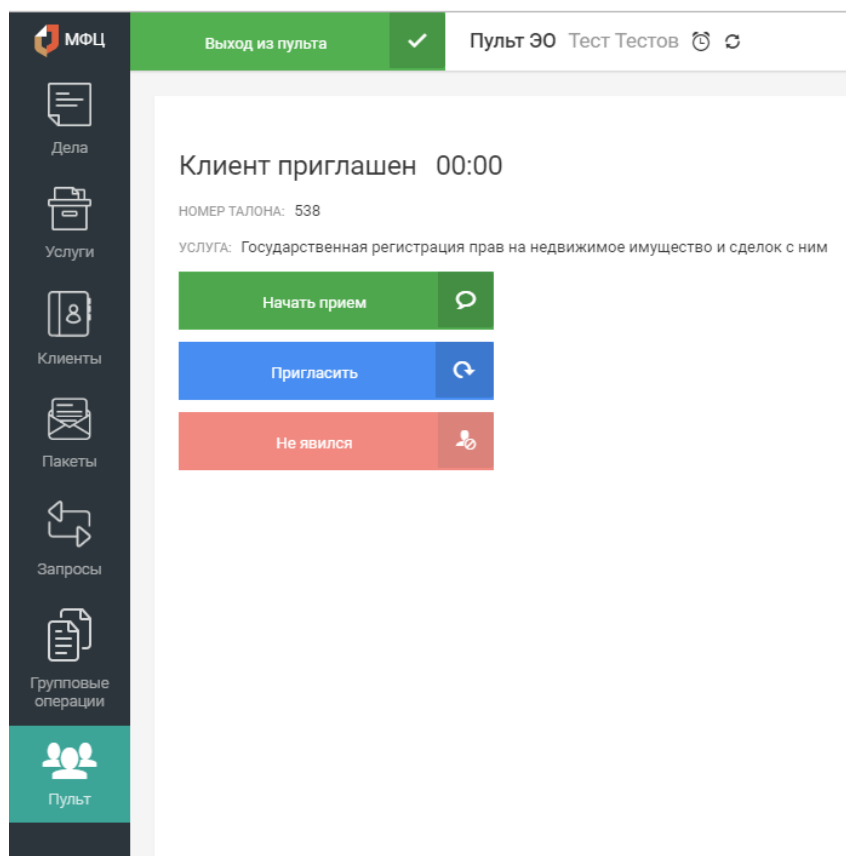


Рисунок 3.12.1 – Вкладка «Пульт». Вызов посетителя из общей очереди

Если для пульта оператора включена опция «Вызов по услуге в талоне», то справа от кнопки «Пригласить» будет располагаться кнопка «Вызвать по номеру». При нажатии на нее оператор увидит экран со списком талонов в очереди и строкой поиска по талонам (рисунок 3.12.2). Если нажать на номер талона, то произойдет вызов посетителя.

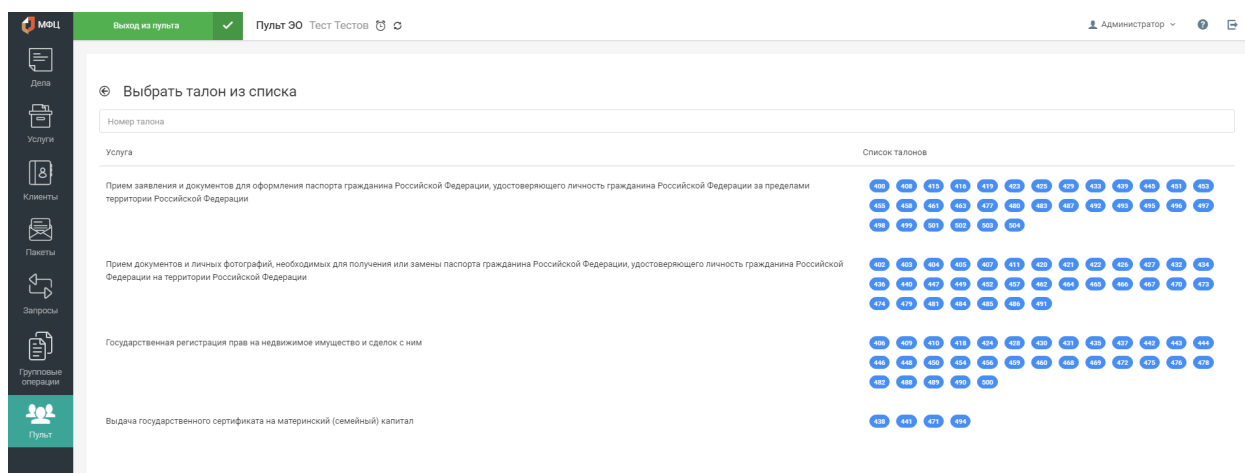
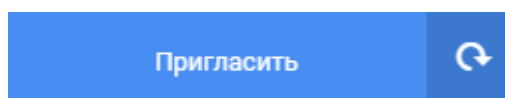


Рисунок 3.12.2 – Вкладка «Пульт». Вызов посетителя по номеру талона



По кнопке (персональная очередь) открывается список талонов персональной очереди (рисунок 3.12.3). На этом экране оператору необходимо выбрать талон, по которому он будет обслуживать посетителя и нажать на его название, при этом произойдет вызов посетителя.

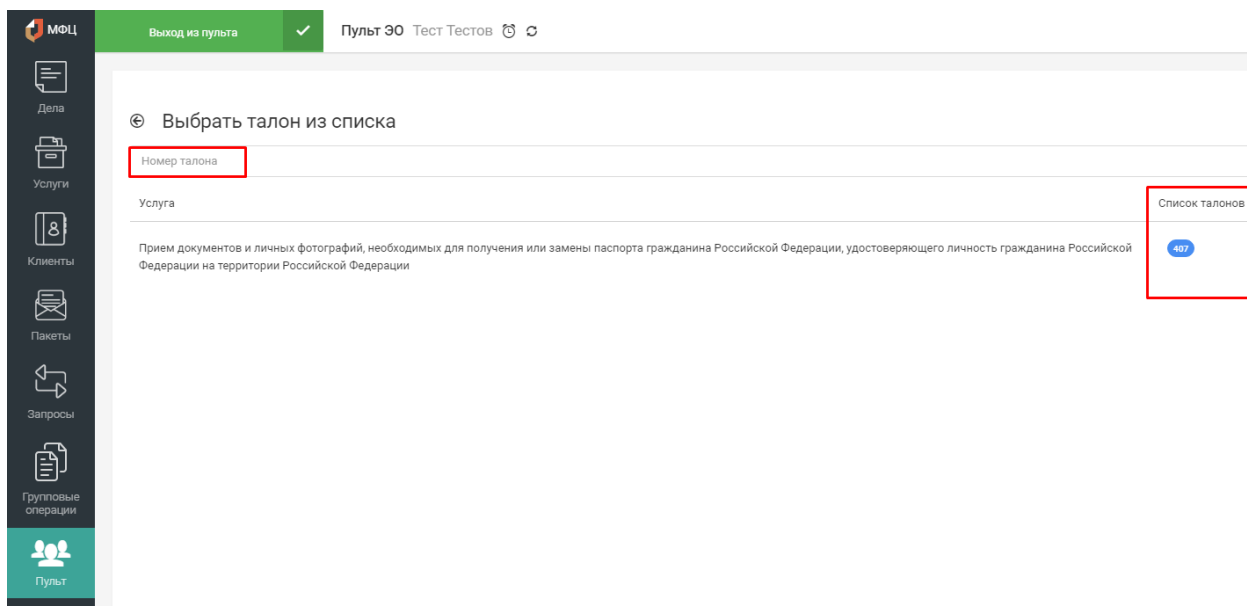


Рисунок 3.12.3 – Вкладка «Пульт». Вызов посетителя из персональной очереди

После вызова посетителя появляется экран ожидания посетителя (рисунок 3.12.3), на котором отображаются:

- время с момента вызова посетителя;
- номер талона вызванного посетителя;
- название услуги, по которой будет произведено обслуживание;
- 3 кнопки: «Начать прием», «Пригласить повторно» и «Не явился».



Рисунок 3.12.3 – Вкладка «Пульт». Экран ожидания посетителя

Если посетитель не подходит к оператору, можно нажать кнопку «Пригласить повторно», в этом случае все системы уведомления продублируют приглашение. Нажимать кнопку «Пригласить повторно» можно не чаще, чем раз в 3 секунды. Если посетитель не подходит долгое время, следует нажать кнопку «Не явился». В случае посетителя в очереди эта кнопка становится активной через 30 секунд с момента приглашения, в случае посетителя по предварительной записи - через 30 секунд со времени записи, если посетителя приглашают заранее.

Начать прием



По кнопке оператор начинает обслуживание посетителя, при этом появляется окно оператора, представленное на рисунке 3.12.4.

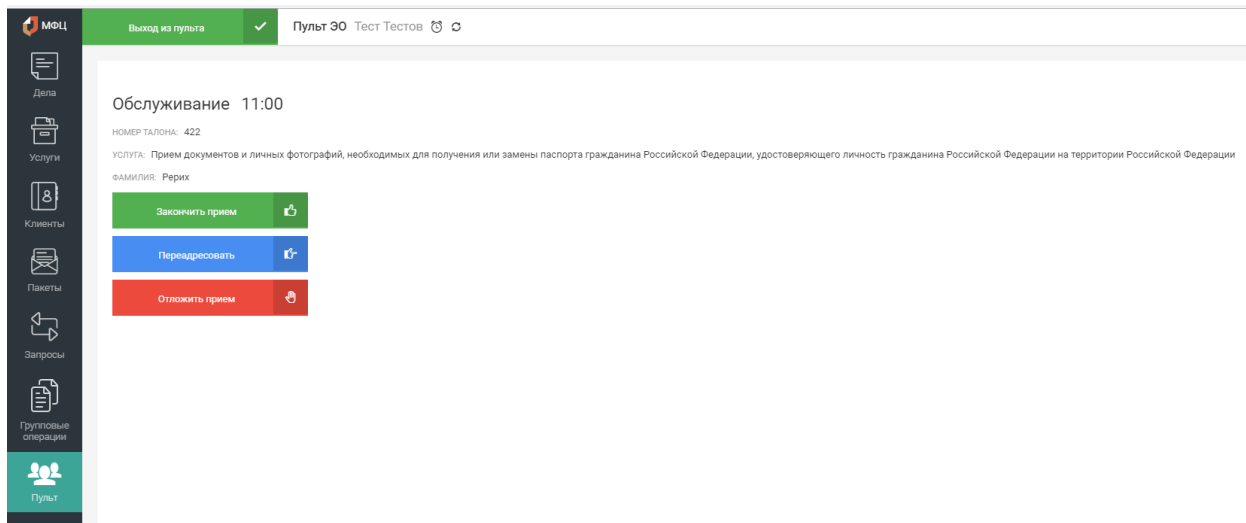


Рисунок 3.12.4 – Вкладка «Пульт». Окно оператора

В окне отображаются:

- отсчет времени в обратном порядке, где за стартовое время берется нормативное время обслуживания по услуге;
- номер талона обслуживаемого посетителя;
- название услуги, по которой совершается обслуживание;
- 3 кнопки: «Закончить приём», «Переадресовать» и «Отложить приём».

По окончании обслуживания посетителя, необходимо нажать кнопку «Закончить приём». Если возникает необходимость по каким-то причинам отложить прием посетителя, можно нажать кнопку «Отложить приём», при этом талон попадает в персональную очередь оператора, а оператор освобождается и может пригласить следующего посетителя.

Для перенаправления посетителя на другую услугу, к другому оператору или в другое окно оператору необходимо нажать кнопку «Переадресовать», при этом откроется окно, представленное на рисунке 3.12.5.

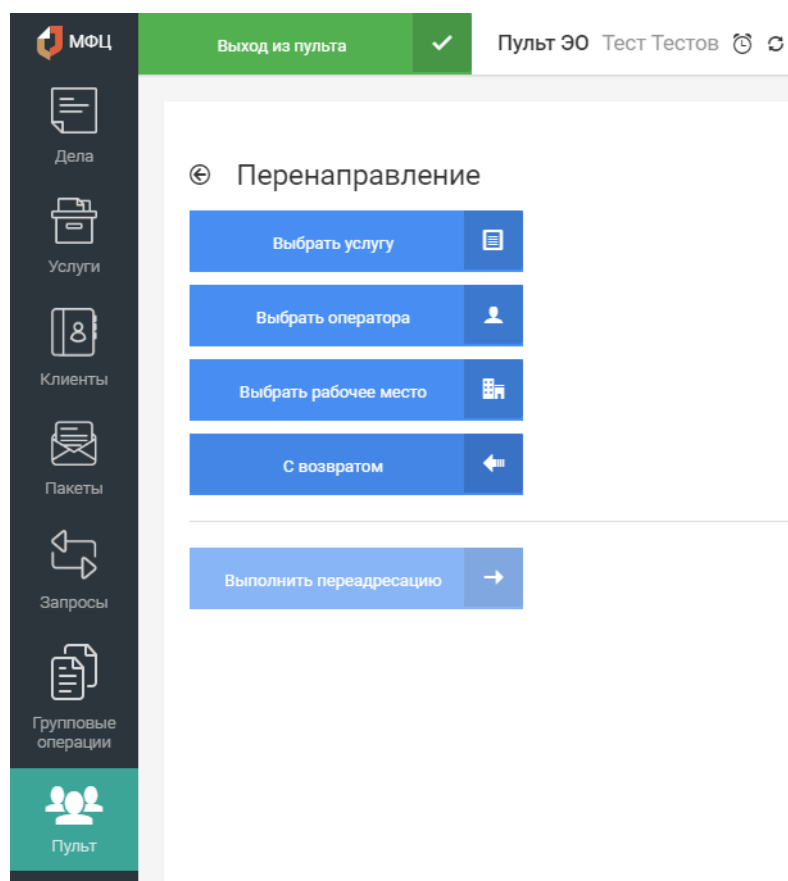


Рисунок 3.12.5 – Вкладка «Пульт». Окно перенаправления клиента

На этом экране доступны следующие возможности:

- назначить посетителю другую услугу (рисунок 3.12.6);
- перенаправить посетителя к другому оператору, при этом по нажатию кнопки «Выбрать оператора» отображается информация об операторах, которые работают в данный момент времени (рисунок 3.12.7);
- перенаправить посетителя к другому окну, при этом по нажатию кнопки «Выбрать рабочее место» отображается информация о работающих в данный момент пультах операторов (рисунок 3.12.8);
- обеспечить возврат клиента к оператору после совершения необходимых операций при нажатии кнопки «С возвратом» (активированная кнопка меняет цвет с синего на зеленый).

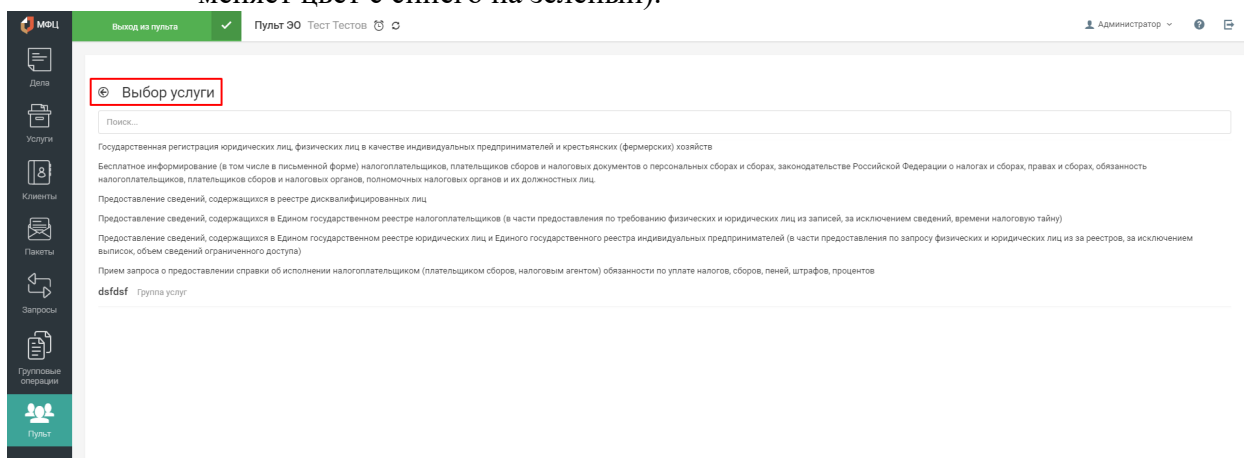


Рисунок 3.12.6 – Вкладка «Пульт». Окно перенаправления клиента. Выбор услуги

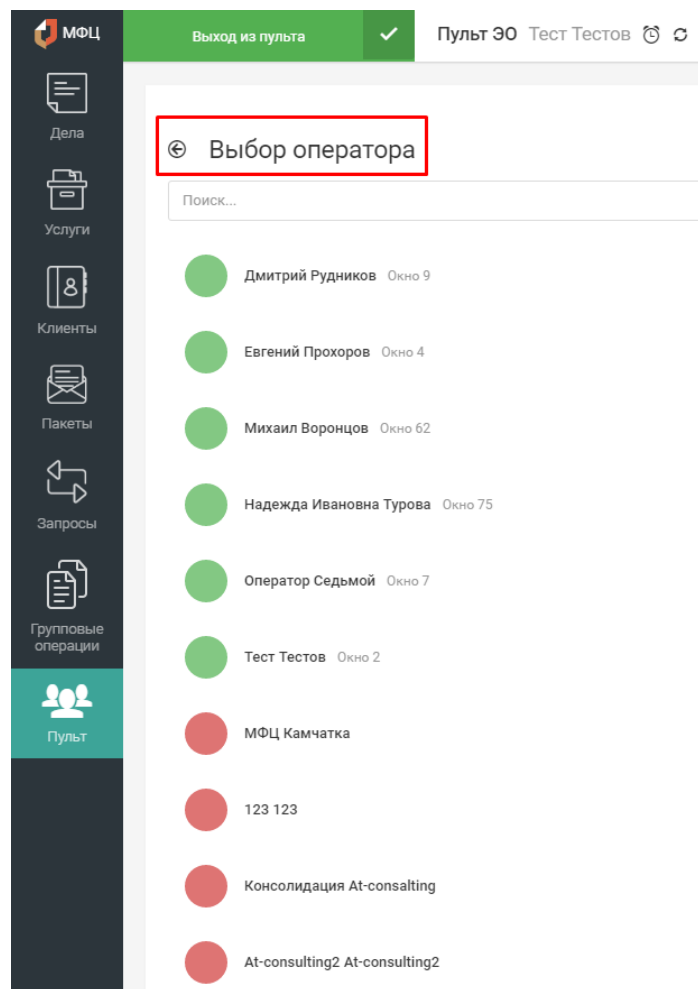


Рисунок 3.12.7 – Вкладка «Пульт». Окно перенаправления клиента. Выбор оператора

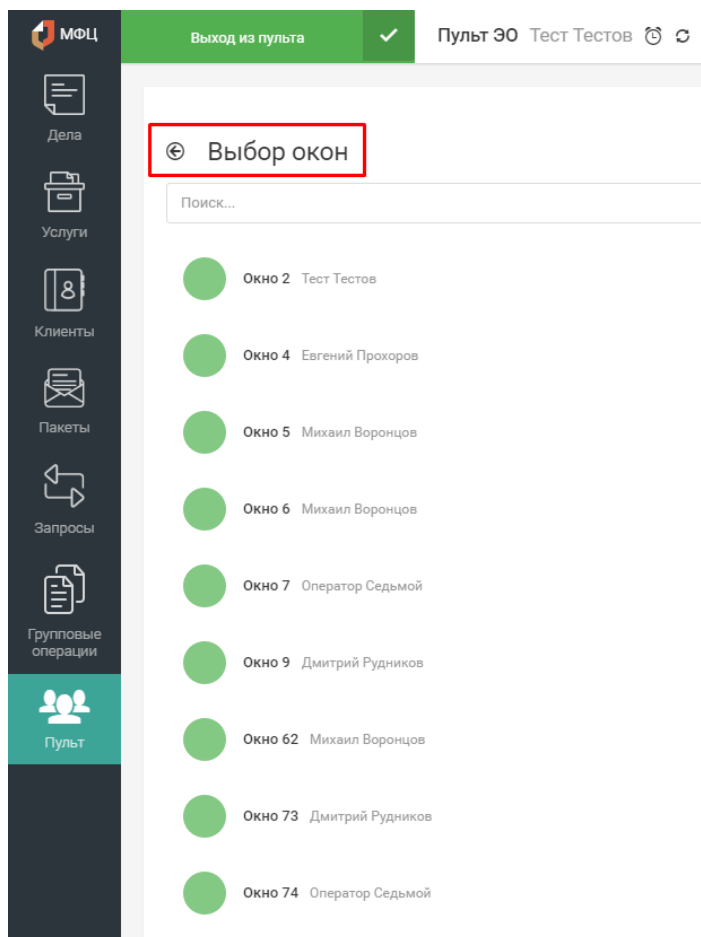
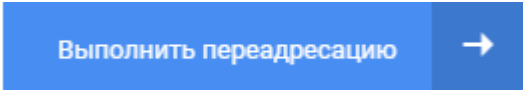
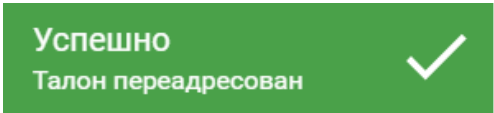
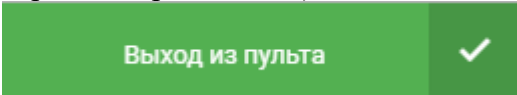



Рисунок 3.12.8 – Вкладка «Пульт». Окно перенаправления клиента. Выбор окна

По кнопке  в левом нижнем углу отображается служебное сообщение  и главный экран пульты оператора.

Если оператор не ожидает и не обслуживает посетителя (т.е. находится на главном экране приложения), он может выйти из пульты оператора по кнопке  в левом верхнем углу или взять перерыв по кнопке  (рисунок 3.12.9).

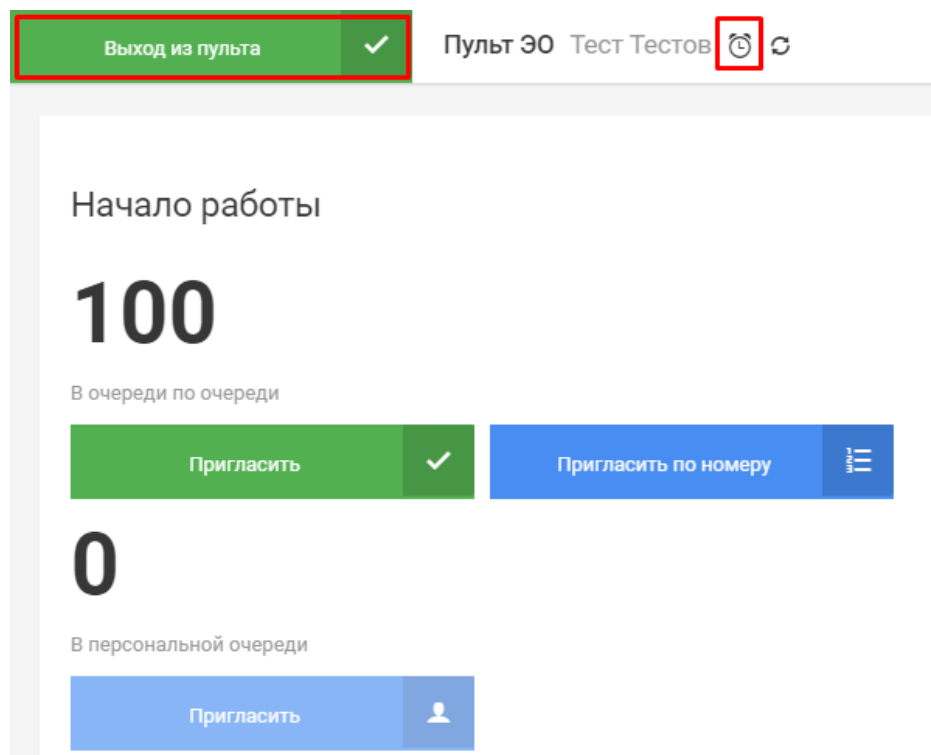


Рисунок 3.12.9 – Вкладка «Пульт». Главный экран пульта оператора

Для возврата после перерыва оператору необходимо ввести свой пароль и нажать кнопку «Закончить перерыв». С экрана перерыва можно выйти из пульта, нажав соответствующую кнопку (рисунок 3.12.10)/

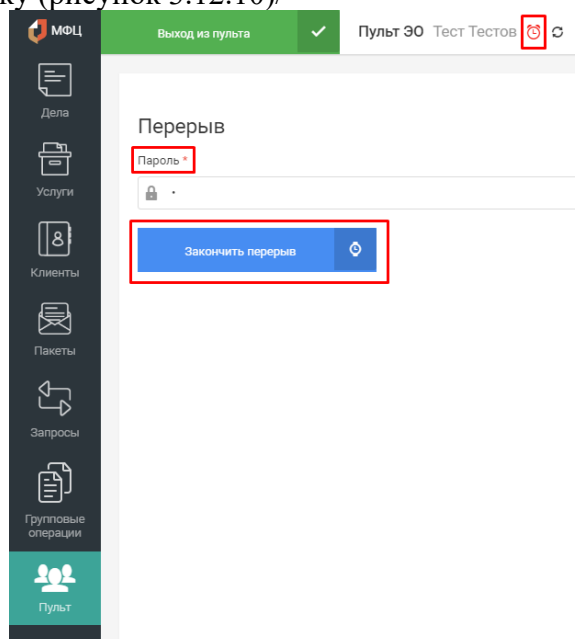


Рисунок 3.12.10 – Вкладка «Пульт». Закончить перерыв

3.13. Работа с клиентами

3.14. Управление запросами

Для сохранения, контроля и просмотра межведомственных запросов, отправленных через СМЭВ, на предмет правильности формирования в боковом меню приложения АИС присутствует пункт «Запросы». Запросы на этой вкладке сохраняются и после архивирования дел, что позволяет, в случае необходимости, поднять SOAP-дампы и доказать правильность отправленных и полученных данных.

В данном пункте бокового меню возможно открыть и просмотреть запрос, отправленный в рамках дела и сформированный автоматически Системой (к примеру, отправка сведений в ИС МДМ), а так же создать самостоятельный межведомственный запрос из списка подключенных к МФЦ.

Для просмотра сведений о запросе следует выбрать запрос из списка двойным кликом мыши, в результате откроется карточка запроса с данными запроса (рисунок 3.14.1), которая содержит общую информацию о самом запросе, данные запроса, сведений об участниках/объектах запроса, перечень отправленных и полученных документов (рисунок 3.14.3), SOAP-дампы (рисунок 3.14.4).

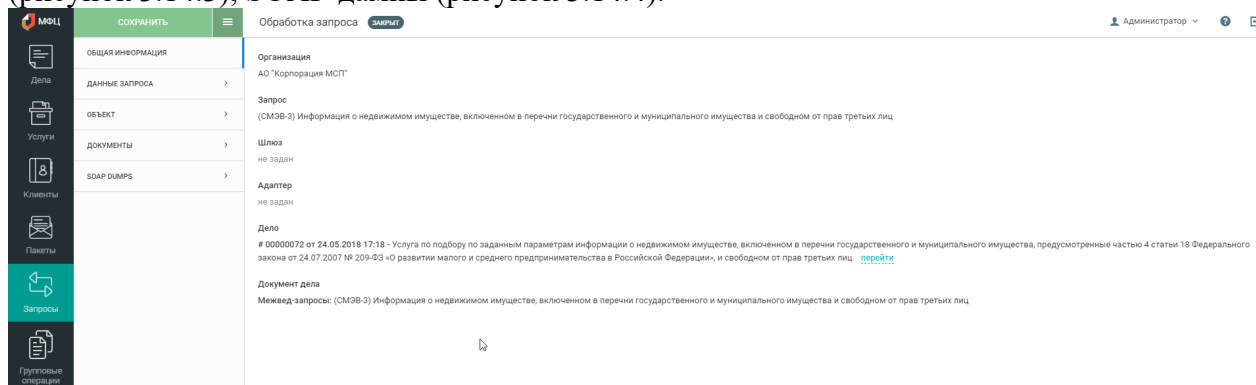


Рисунок 3.14.1 – Карточка запроса с данными запроса

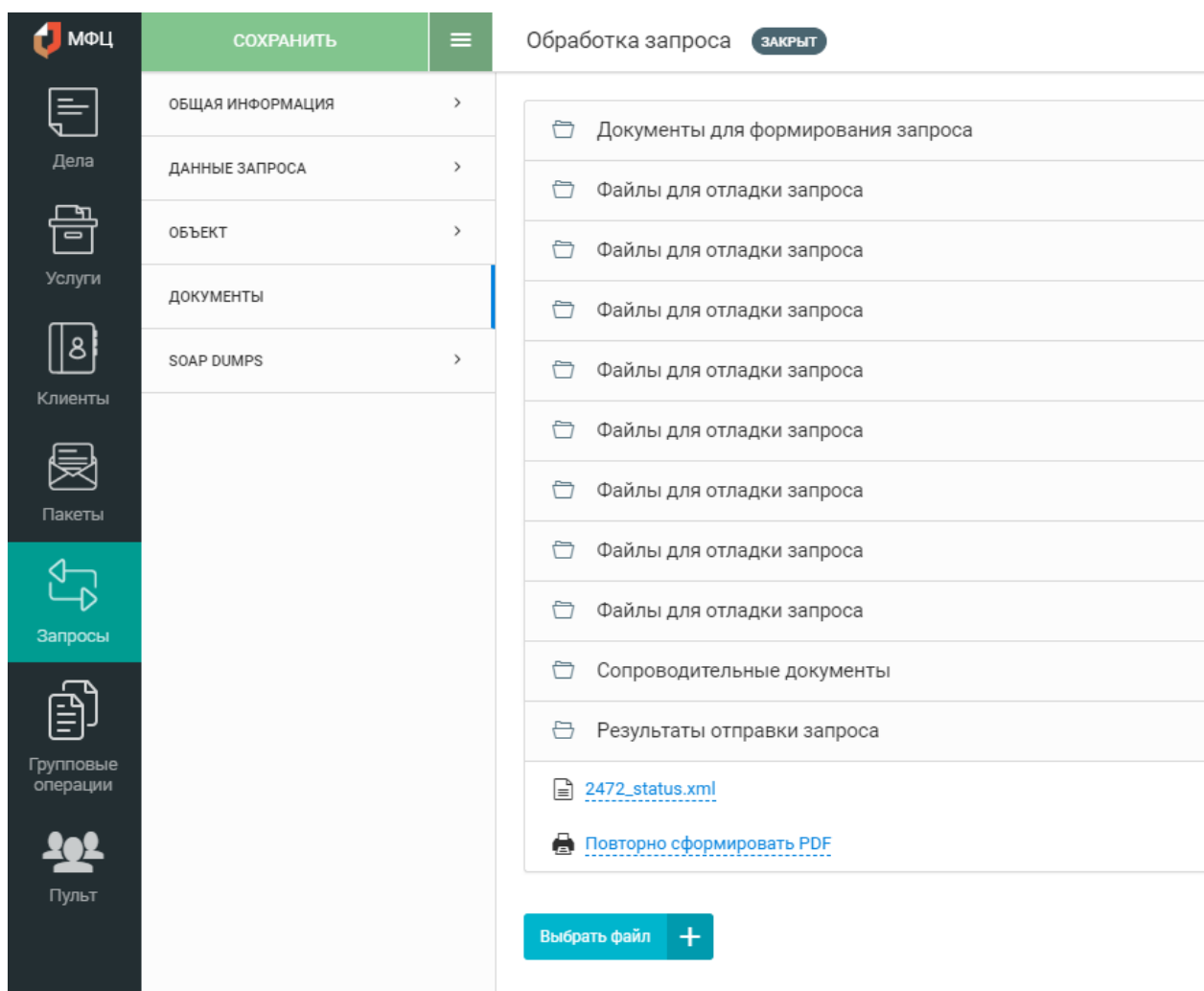


Рисунок 3.14.3 – Перечень отправленных и полученных документов

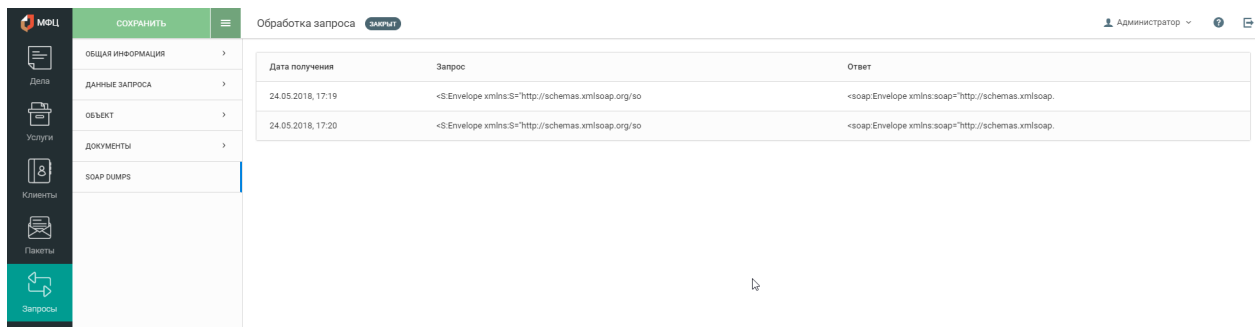



Рисунок 3.14.4 - SOAP-дампы

На вкладках открытой карточки есть кнопка , которая позволяет скачать и распечатать соответствующий элемент (рисунок 3.14.5).

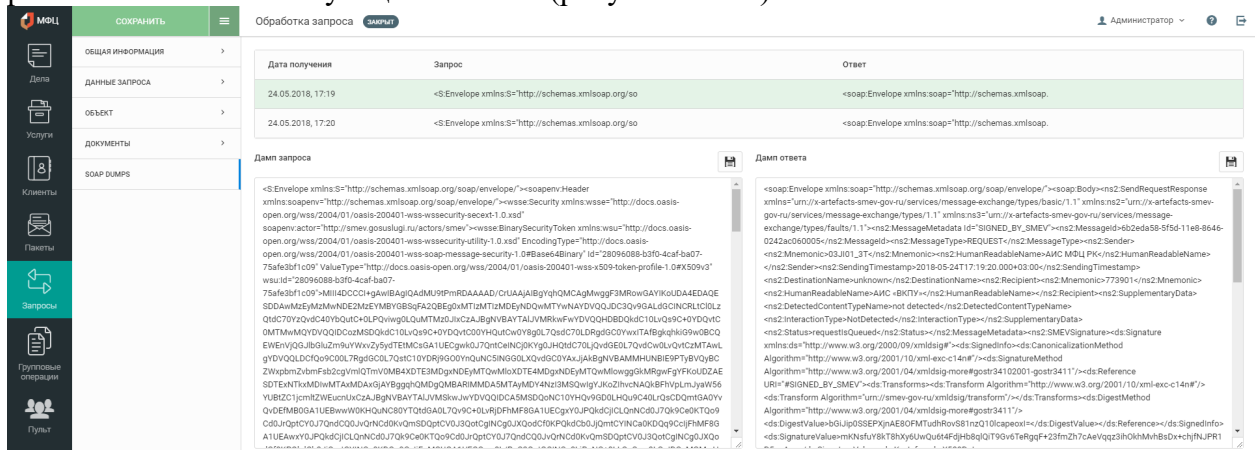
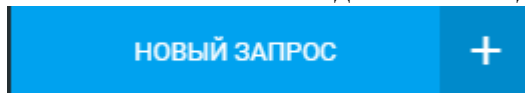
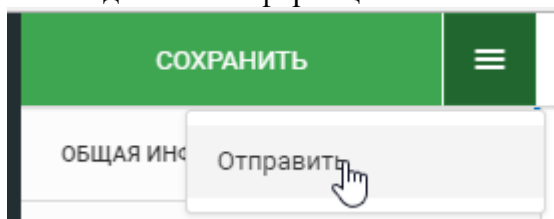


Рисунок 3.14.5 - SOAP-дампы. Просмотр

Если необходимо создать новый запрос, нажмите кнопку



, затем в предложенном списке выберите нужный из доступных запросов. В открывшемся окне работы с запросом добавьте участника, в отношении которого или для которого осуществляется запрос, а на вкладке «Данные запроса» введите необходимые для осуществления запроса сведения. После ввода необходимой информации нажмите кнопку «Сохранить», а затем «Отправить»



и следуйте указаниям программы.