

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 электронных архив по окончанию 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).

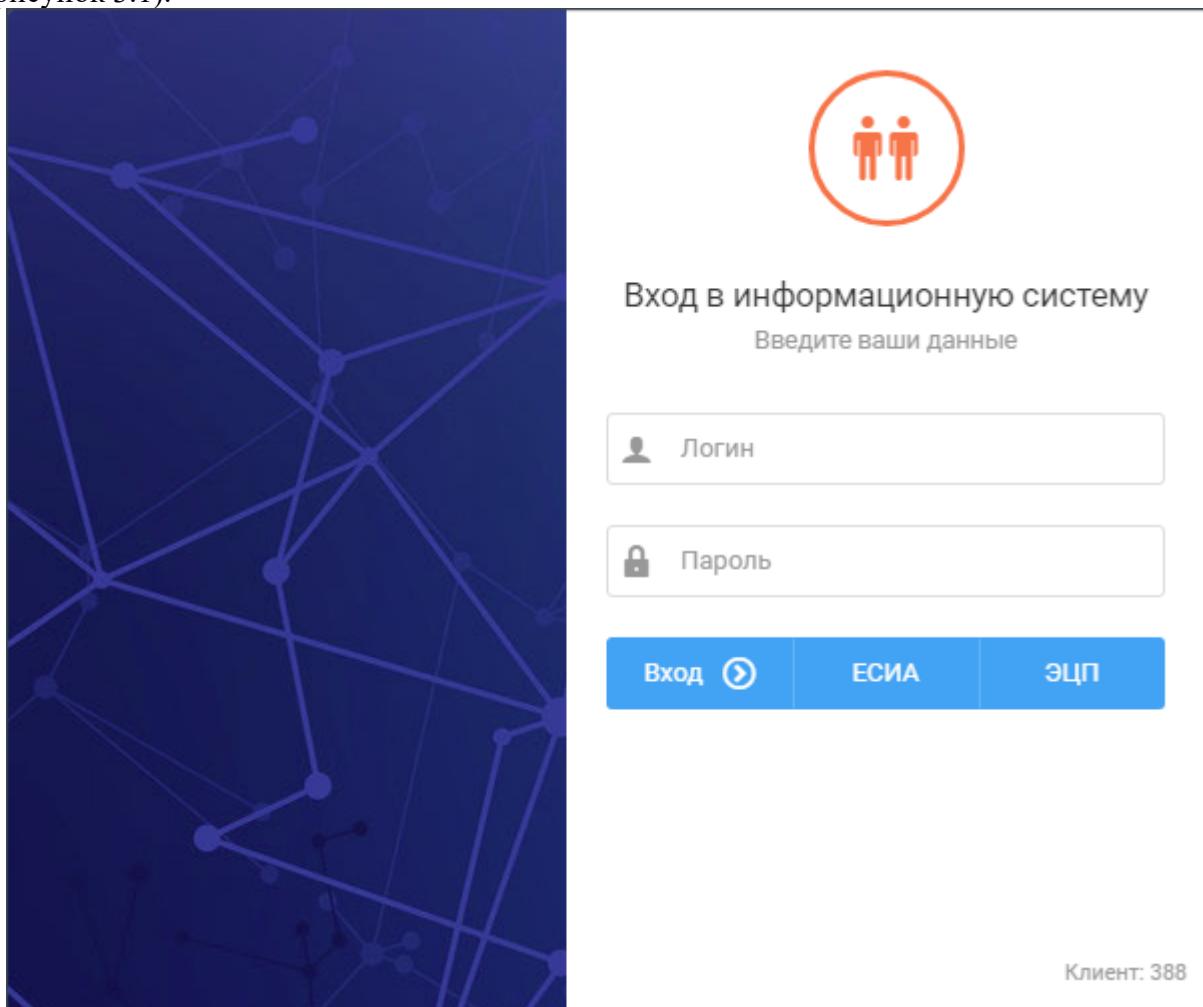


Рисунок 3.1 - Вход в Систему

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).

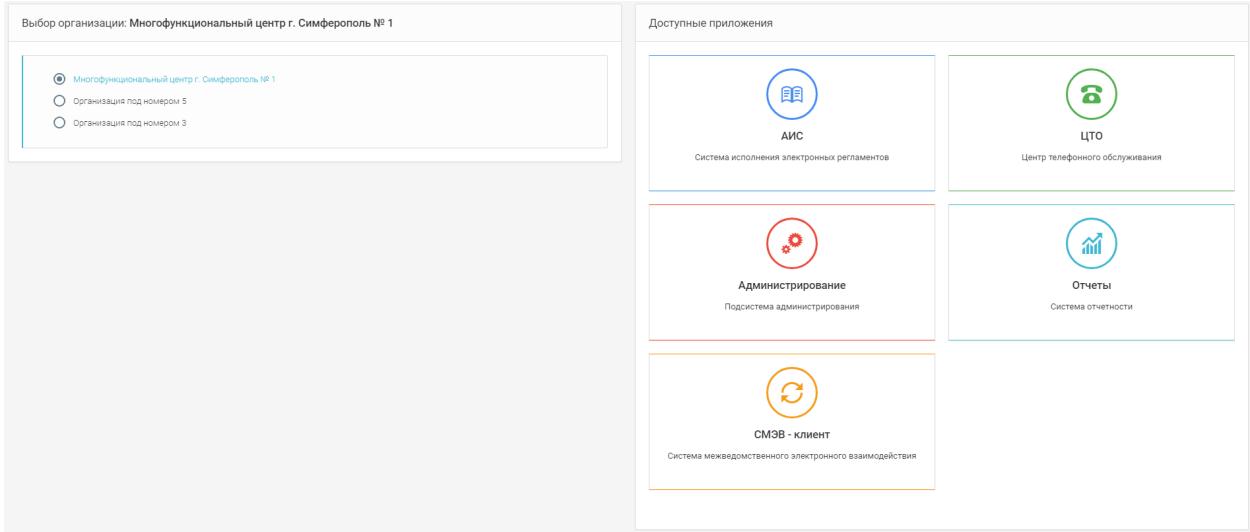


Рисунок 3.2 - Выбор организации, под которой будет осуществляться ведение дел в АИС

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)

МФЦ

НОВОЕ ДЕЛО +

Список дел 1

№ 00000078 от 31.05.2018 г. Володина Е.А., Котова А.В. ОПЕРАТОР: Котова Анна

Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекраще...

БЧ

Номер дела: 78

Услуга: Услуга или код услуги...

Период: Сегодня, Неделя, Месяц, Интервал

Статус: Членовик, В ожидании, Консульский, На рассмотрении, Выдано, В архиве, Отказано, Информировано

Оператор: ФИО или логин

Дело № 00000088 от 04.06.2018 г. В ОБРАБОТКЕ

Общие данные

ЗАЯВЛЕНИЕ № 00000088 от 04.06.2018 г. ОБРАБОТКА 18.06.2018 г.

ПОСТАВЛЕННАЯ ПОДПИСЬ: Выдача заменяющих паспортов гражданам Российской Федерации, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

ВАРИАНТ: Выдача, замена паспортов гражданам Российской Федерации, удостоверяющего 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:
 - Тестовый документ для добавления
 - Расписка в получении документов

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)

МФЦ

НОВОЕ ДЕЛО +

Посы...

Администратор

Список дел 25

Номер дела

Q Номер...

УСЛУГА

Q судим

ПЕРИОД

Сегодня

Неделя

Месяц

Интервал

СТАТУС

Черновик

в работе

исполнено

на ведущем

выдано

зарегистрировано

отказано

аннулировано

ОПЕРАТОР

Q ФИО или логин

№ 00000085 от 01.06.2018 г. ... Володина Е.А. ОПЕРАТОР: Володина Евгения Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000084 от 31.05.2018 г. ... Чмилль Д.А. ОПЕРАТОР: Володина Евгения Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000082 от 31.05.2018 г. Котова А.В. ОПЕРАТОР: Володина Евгения Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000080 от 31.05.2018 г. Рудакова Н.Н., Рудакова Е.С. ОПЕРАТОР: Володина Евгения Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000079 от 31.05.2018 г. Володина Е.А., Котова А.В. ОПЕРАТОР: Котова Анна Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000074 от 29.05.2018 г. Володина Е.А. ОПЕРАТОР: Володина Евгения Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000076 от 29.05.2018 г. Котова А.В. ОПЕРАТОР: Михайлова Дарья Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000013 от 23.05.2018 г. Петров И.Н. ОПЕРАТОР: Администратор Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000056 от 23.05.2018 г. Ситников А.С. ОПЕРАТОР: Администратор Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000053 от 22.05.2018 г. Чмилль Д.А., Котова А.В. ОПЕРАТОР: Михайлова Дарья Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

№ 00000055 от 23.05.2018 г. Иванов И.И. ОПЕРАТОР: Администратор Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекра...

Дело № 00000088 от 04.06.2018 г. В ОБРАЗОТКЕ

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

ИЗМЕНЕНО: 04.06.2018г. СРОК ДО: 18.06.2018г.

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

ВАРИАНТ: Выдача, замена паспортов гражданства Российской Федерации, удостоверяющей 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 3.2.5.1.2 - 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)

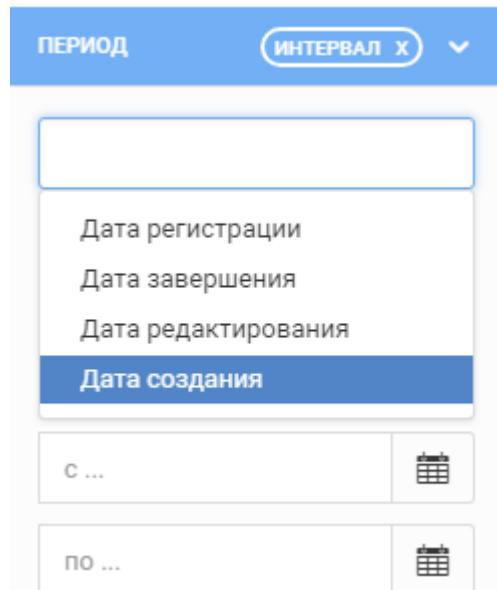


Рисунок 3.2.5.1.3- Вкладка «Дела». Выбор типа даты в фильтре

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

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).

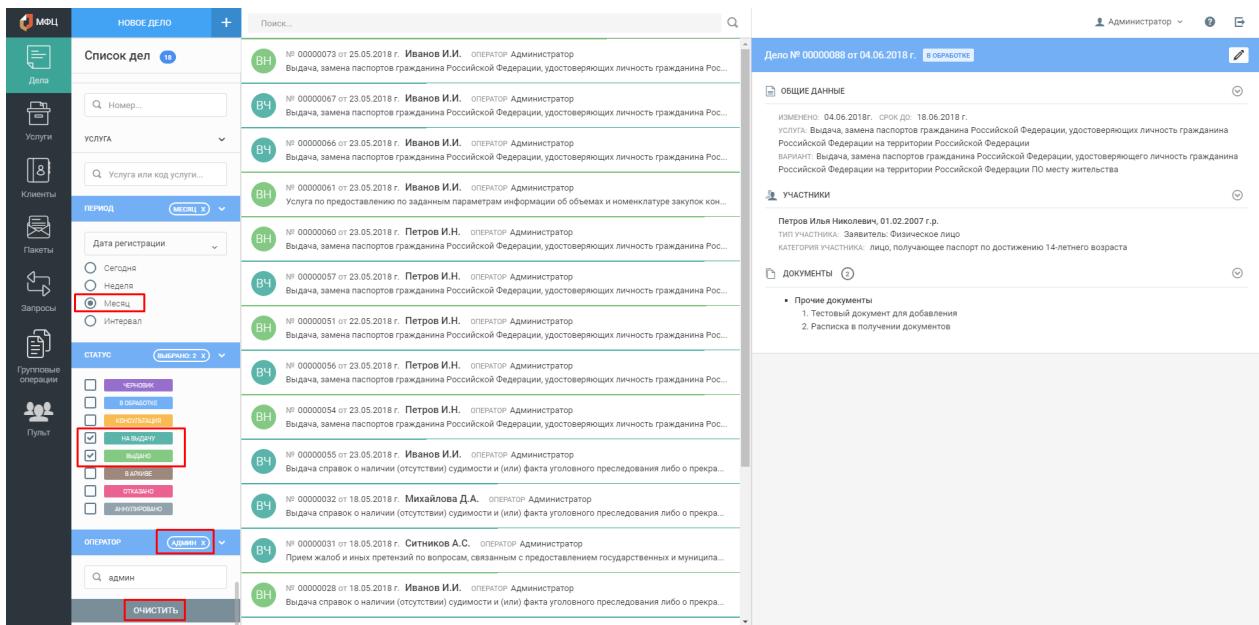


Рисунок 3.2.5.1.7 - Вкладка «Дела». Комбинация нескольких фильтров

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.

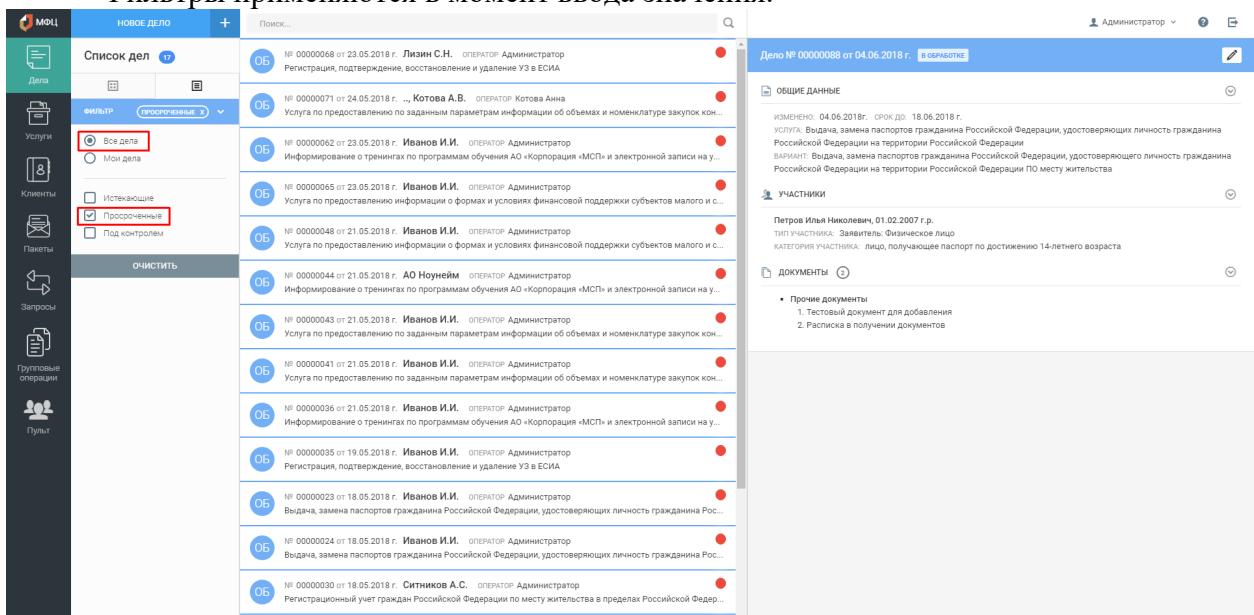
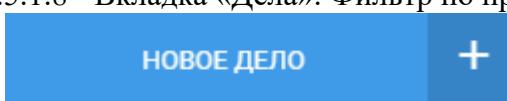


Рисунок 3.2.5.1.8 - Вкладка «Дела». Фильтр по принадлежности и статусу дела

По кнопке  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)

The screenshot shows the 'Services' tab of a web application. On the left, there's a sidebar with various icons for 'Dela', 'Uslugi', 'Klienty', etc. The main area has a search bar at the top. Below it, a dropdown menu is open under 'Type of applicant' with three options: 'Physical person', 'Legal entity', and 'Individual entrepreneur' (which is selected and highlighted with a red box). There are also dropdown menus for 'Department' and 'Unified Classifier'. A message at the top right says 'Attention! To view the service details, select the service from the list below.' Below the filters, there's a list of services with their descriptions and IDs.

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

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

This screenshot is similar to the previous one, showing the 'Services' tab. The 'Department' filter dropdown is open, and the search input field contains the text 'корп' (which is highlighted with a red box). The rest of the interface, including the service list and status bar, is identical to the first screenshot.

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

3. По единому классификатору (рисунок 3.2.5.2.3)

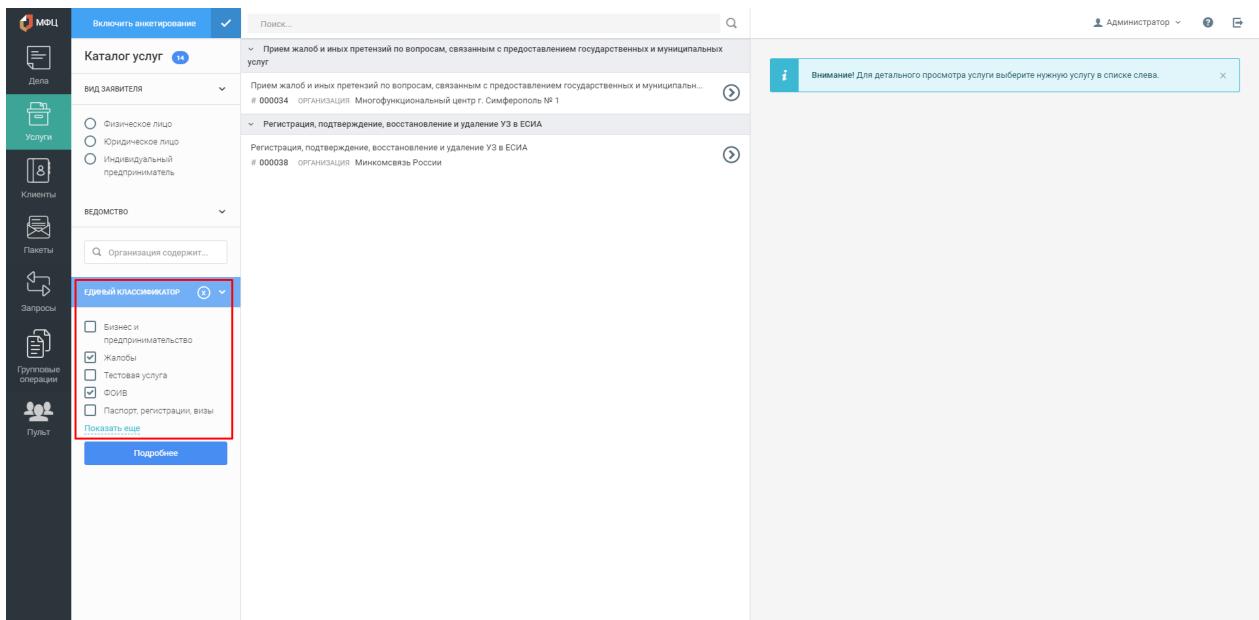


Рисунок 3.2.5.2.3 – Вкладка «Услуги». Фильтр по единому классификатору

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

X



Внимание! Фильтр применяется в момент выбора организации.

X

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

Закрыть

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

Отмена анкетирования



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)

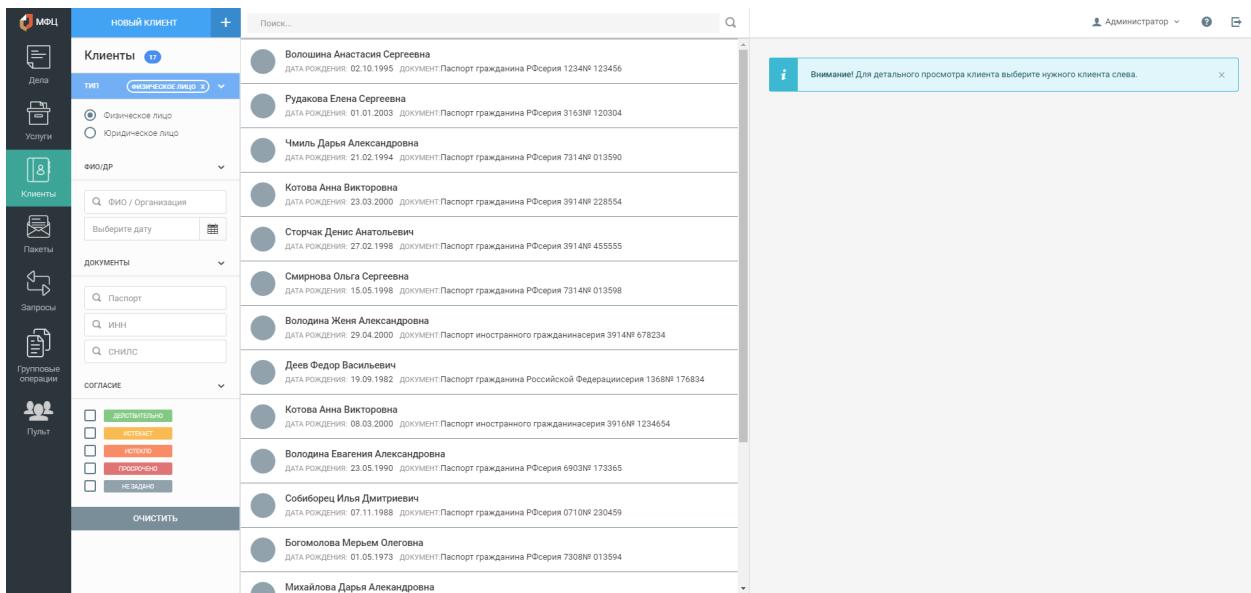


Рисунок 3.2.5.3.1 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по типу клиента

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

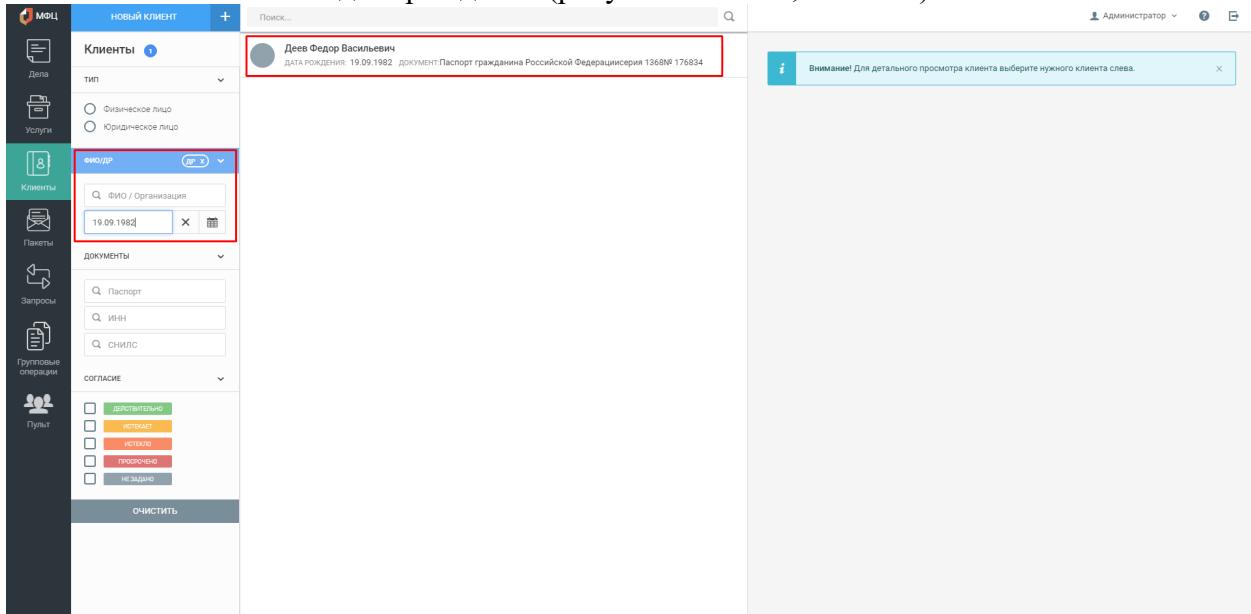


Рисунок 3.2.5.3.2 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по дате рождения

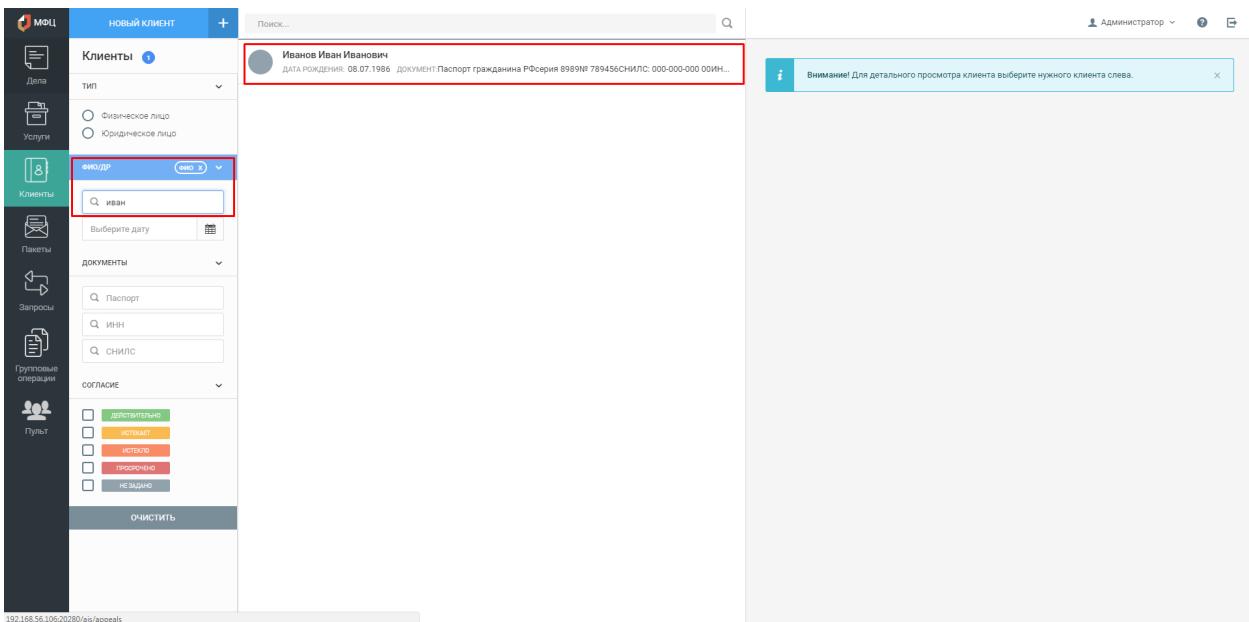


Рисунок 3.2.5.3.3 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по ФИО

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

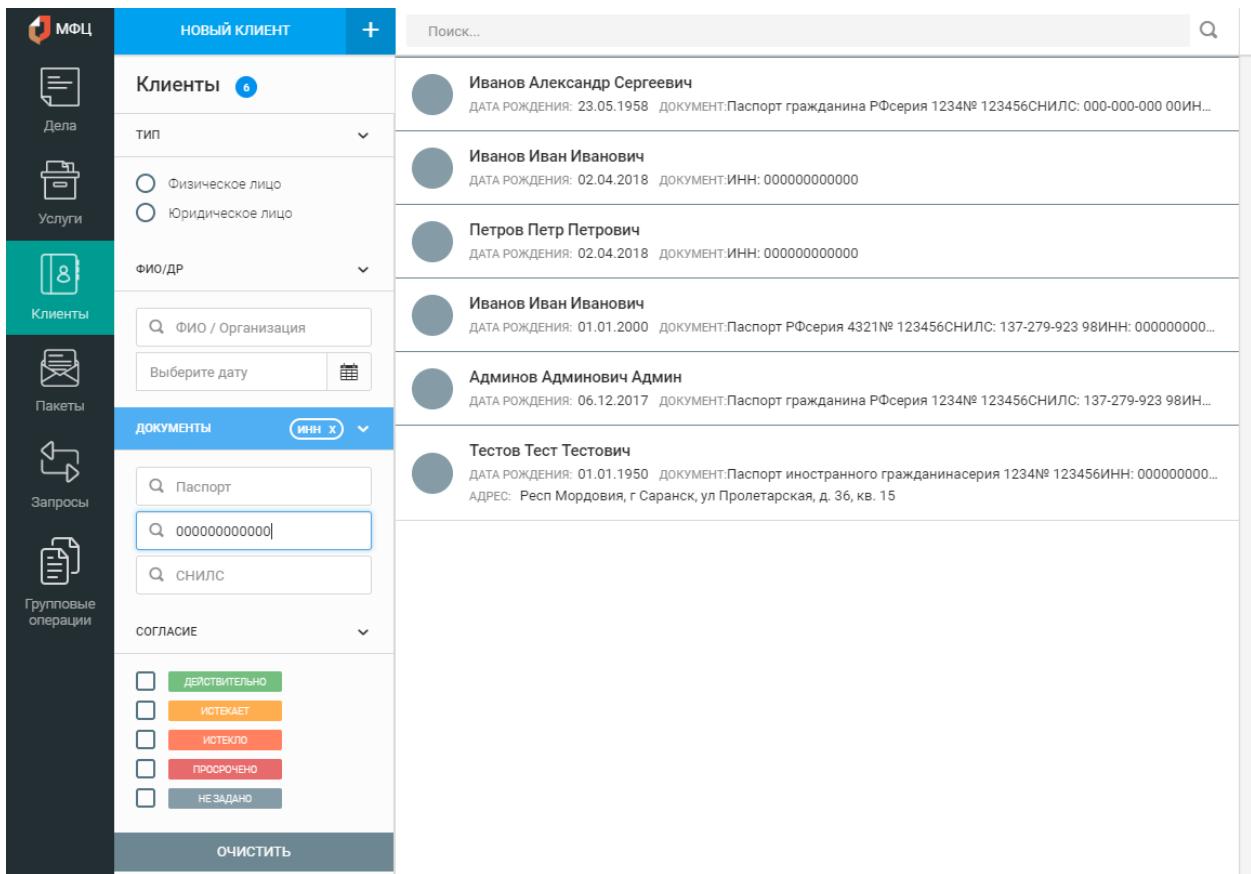


Рисунок 3.2.5.3.5 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по ИНН

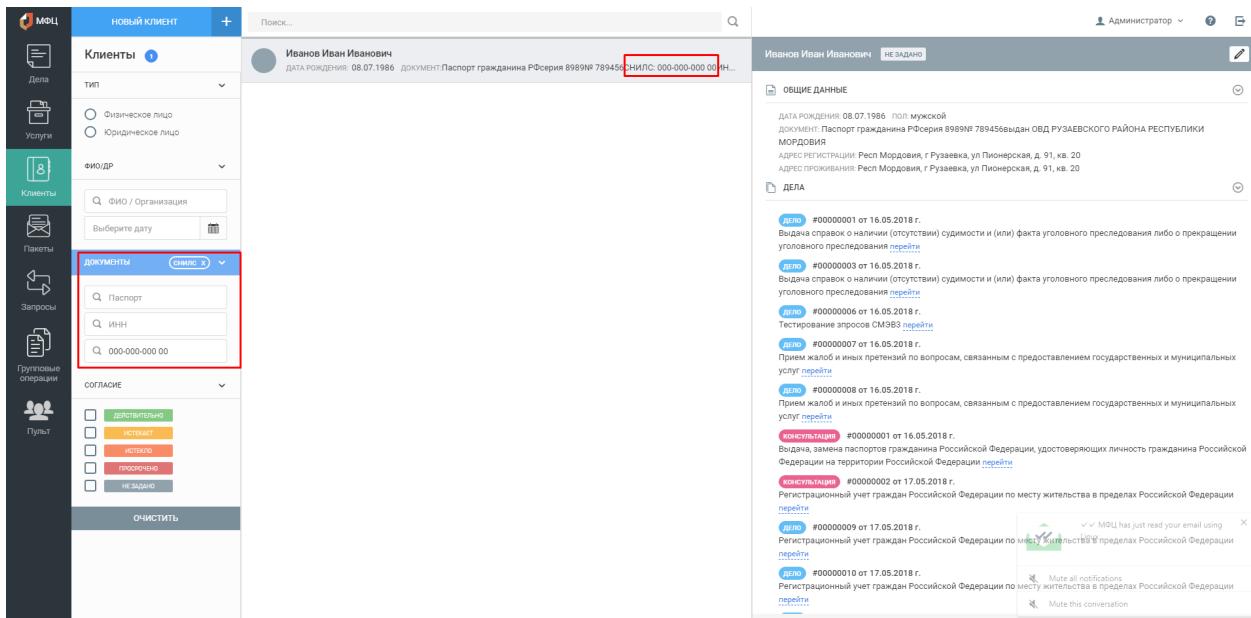


Рисунок 3.2.5.3.6 – Вкладка «Клиенты». Фильтр по СНИЛС

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

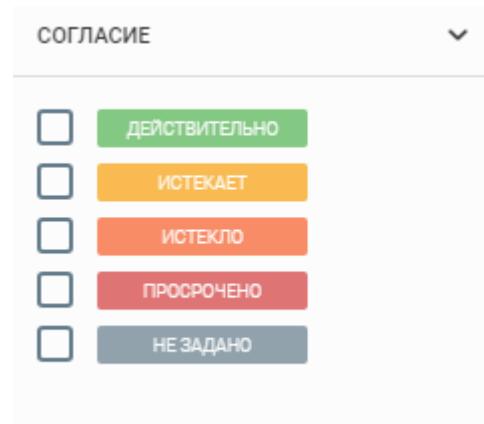


Рисунок 3.2.5.3.8 – Вкладка «Клиенты». Легенда фильтра по сроку действия согласия на обработку персональных данных

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

По кнопке **НОВЫЙ КЛИЕНТ** + (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)

ID	Вид	Статус	Организация	Отправлено
№ 9	Входящий	Формируется	МВД по Республике Крым	18.05.2018
№ 8	Входящий	Формируется	МВД по Республике Крым	18.05.2018
№ 4	Входящий	Формируется	Минкомсвязь России	18.05.2018

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

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

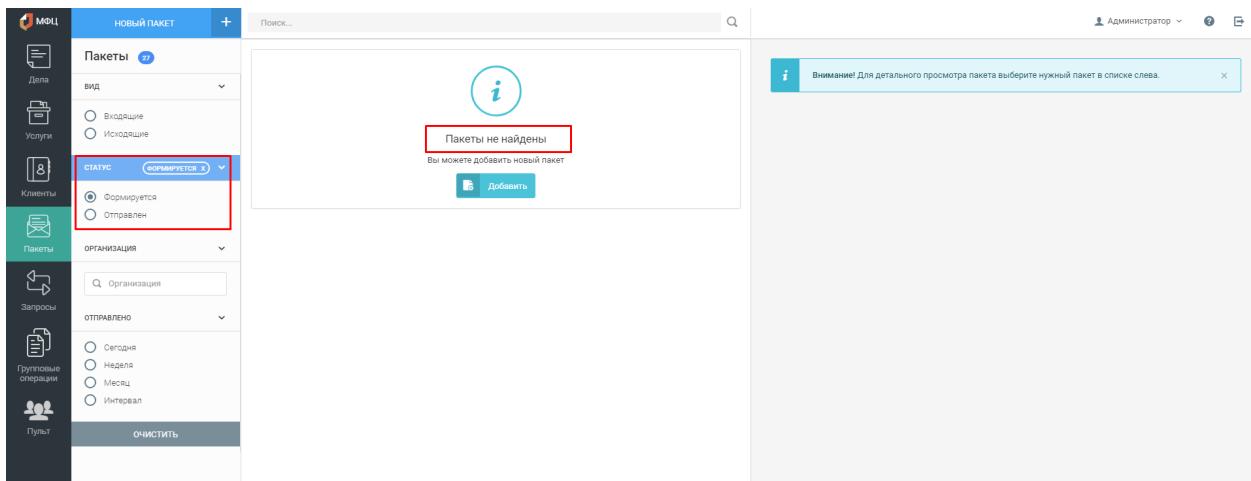


Рисунок 3.2.5.4.2 - Вкладка «Пакеты». Фильтр по статусу.

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

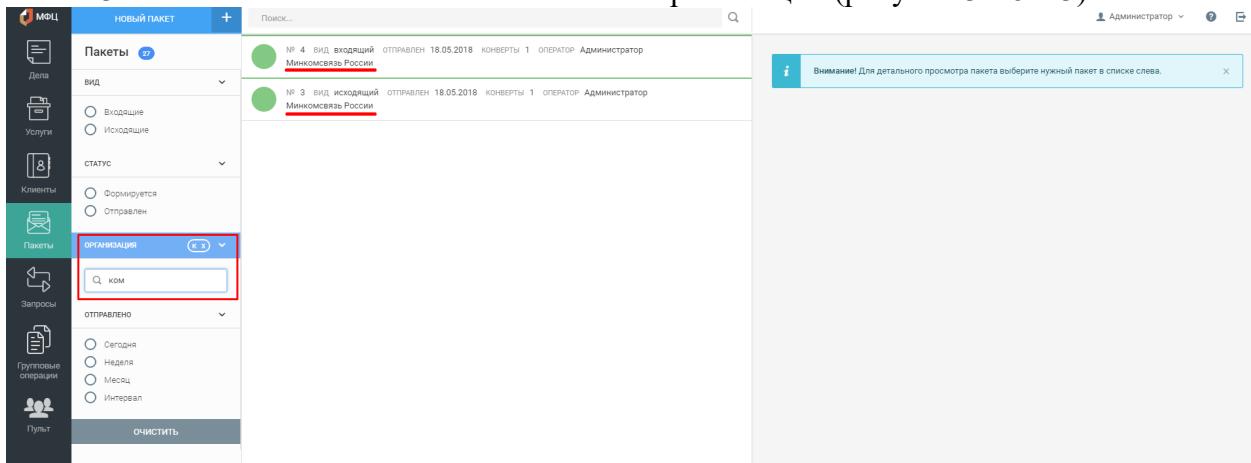


Рисунок 3.2.5.4.3 - Вкладка «Пакеты». Фильтр по названию организации.

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

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 / a

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)

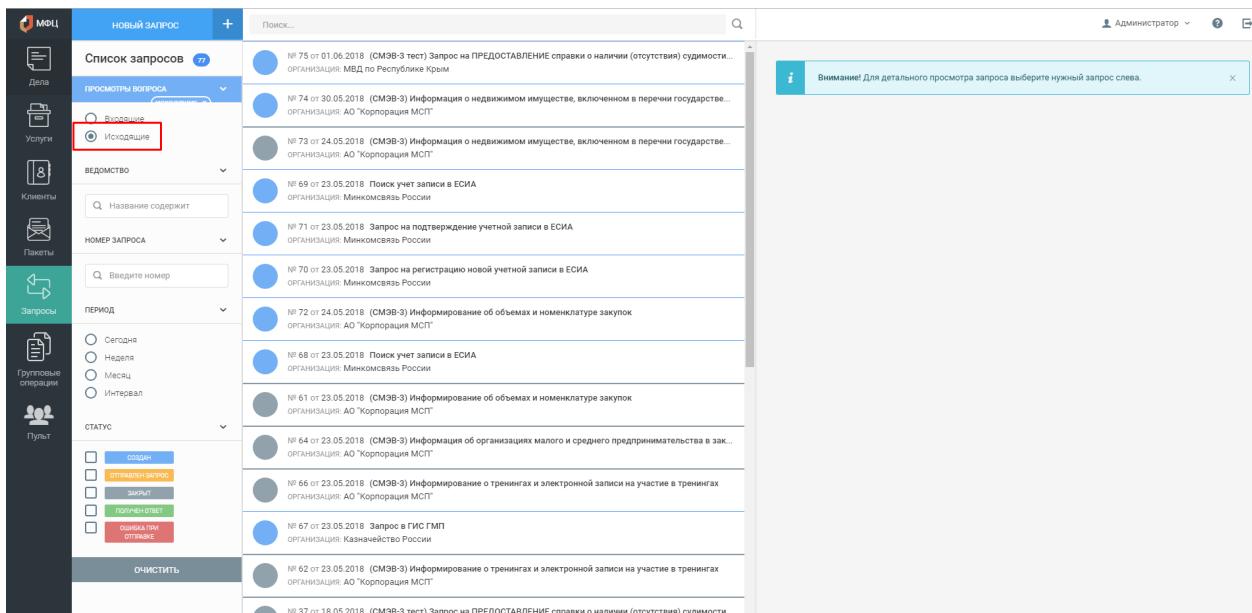


Рисунок 3.2.5.5.1 – Вкладка «Запросы». Фильтр по виду запроса.

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

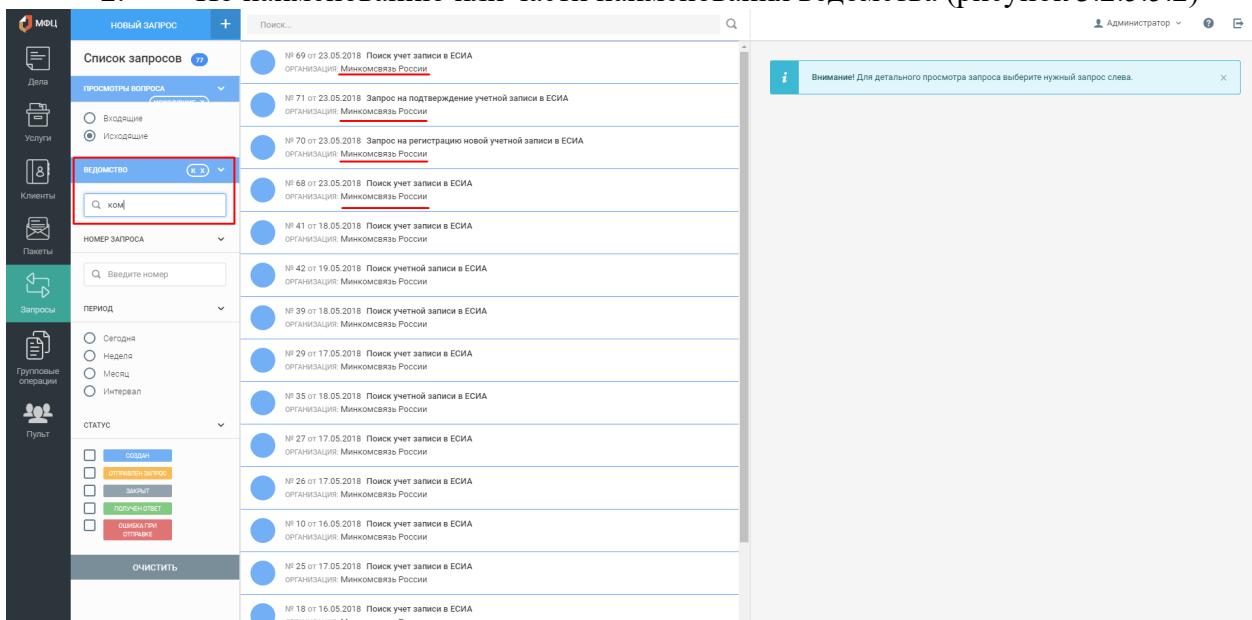


Рисунок 3.2.5.5.2 – Вкладка «Запросы». Фильтр по наименованию ведомства

3. По номеру запроса (рисунок 3.2.5.5.3)

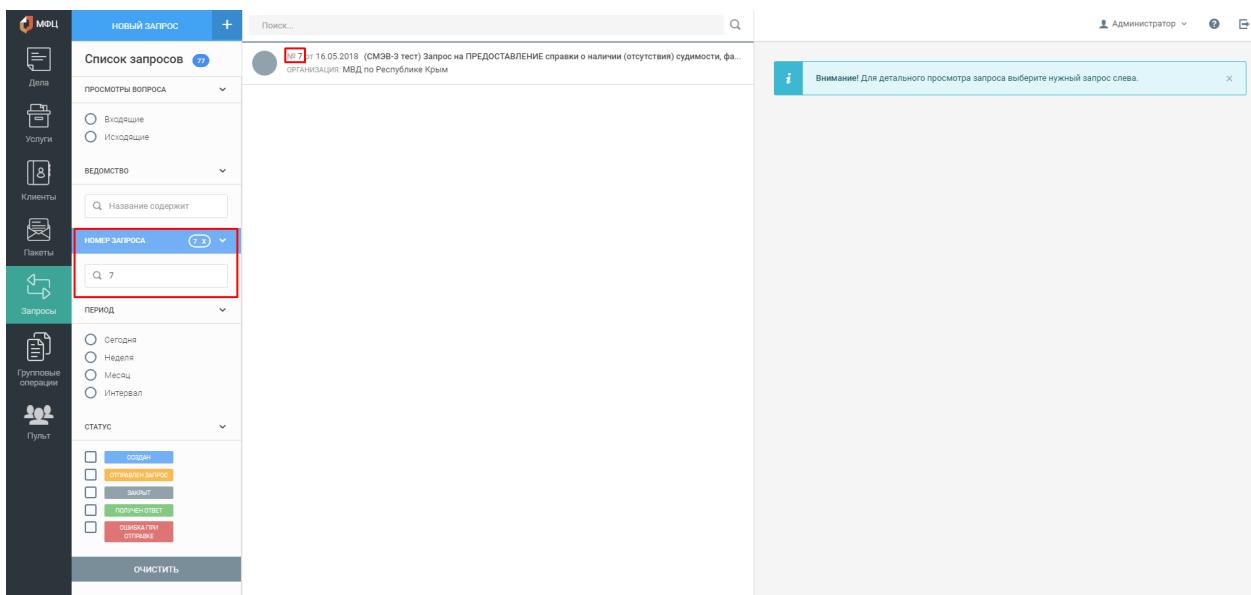


Рисунок 3.2.5.5.3 – Вкладка «Запросы». Фильтр по номеру запроса

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).

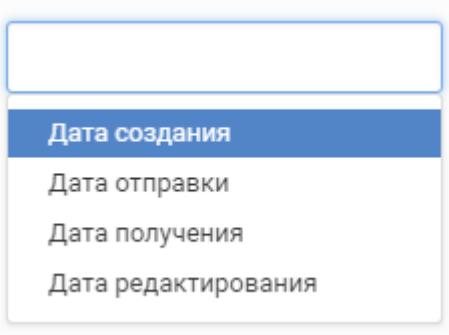


Рисунок 3.2.5.5.4 - Вкладка «Запросы». Выбор типа периода

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

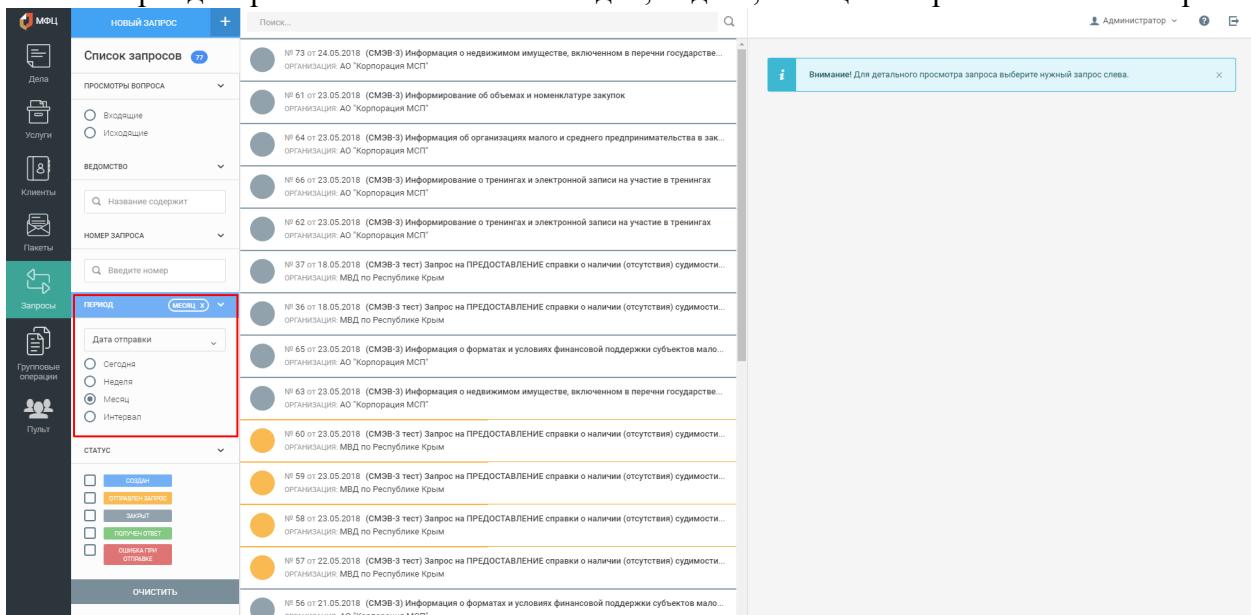


Рисунок 3.2.5.5.5 – Вкладка «Запросы». Фильтр по дате запроса

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

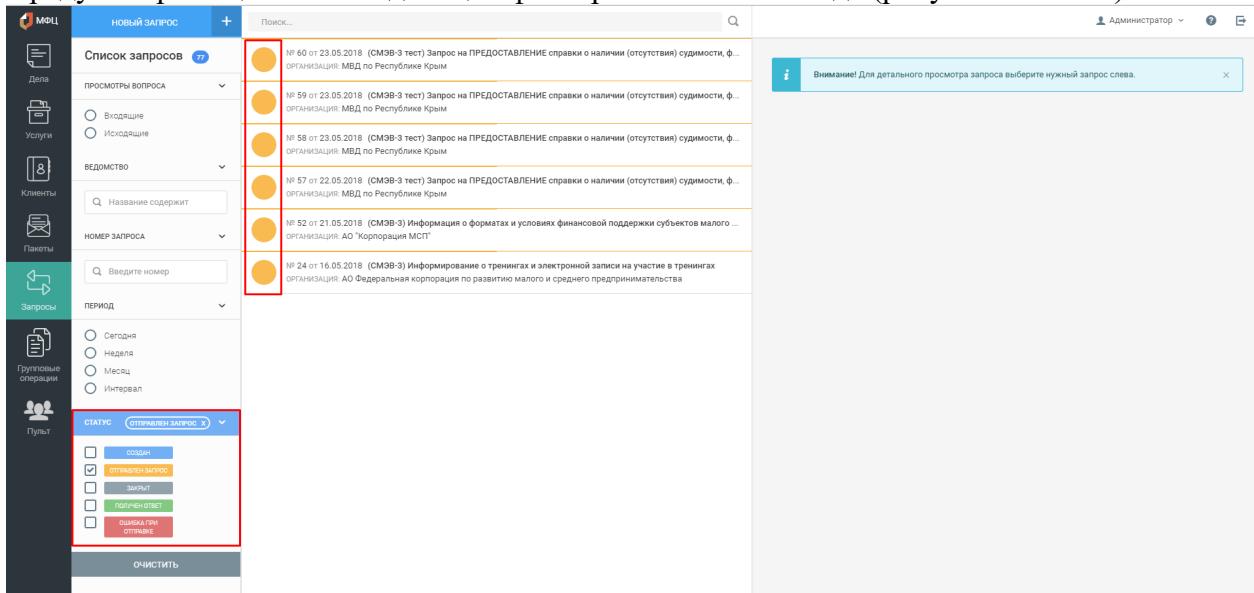


Рисунок 3.2.5.5.6 – Вкладка «Запросы». Фильтр по статусу

Возможна комбинация нескольких фильтров (рисунок 3.2.5.5.7).

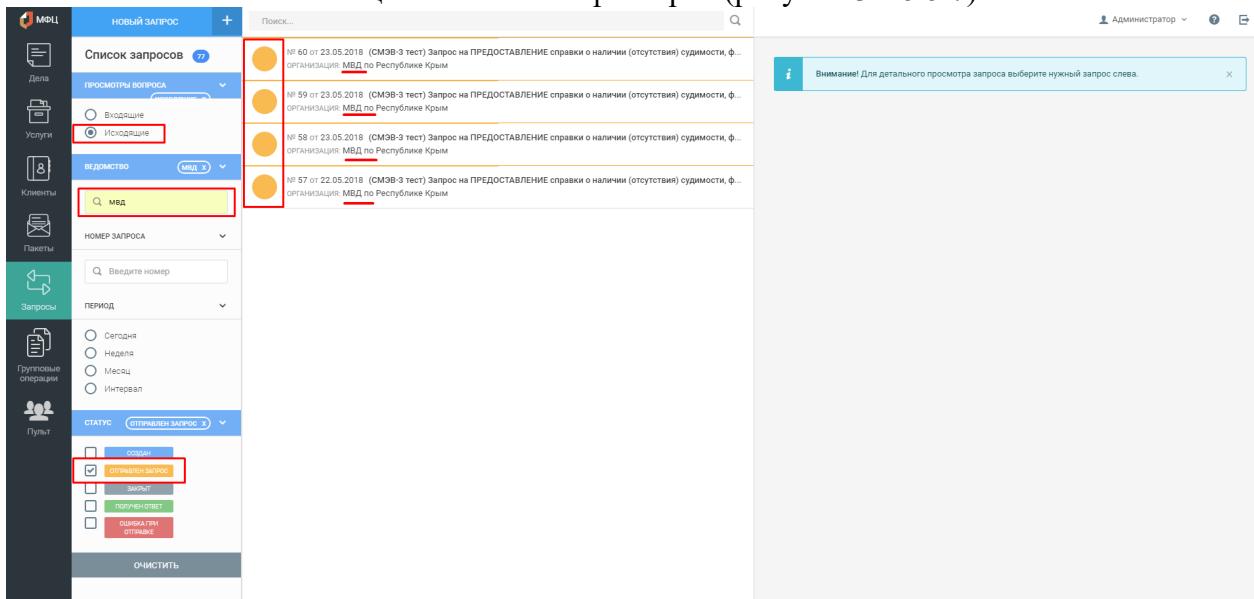


Рисунок 3.2.5.5.7 - Вкладка «Запросы». Комбинация нескольких фильтров

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).

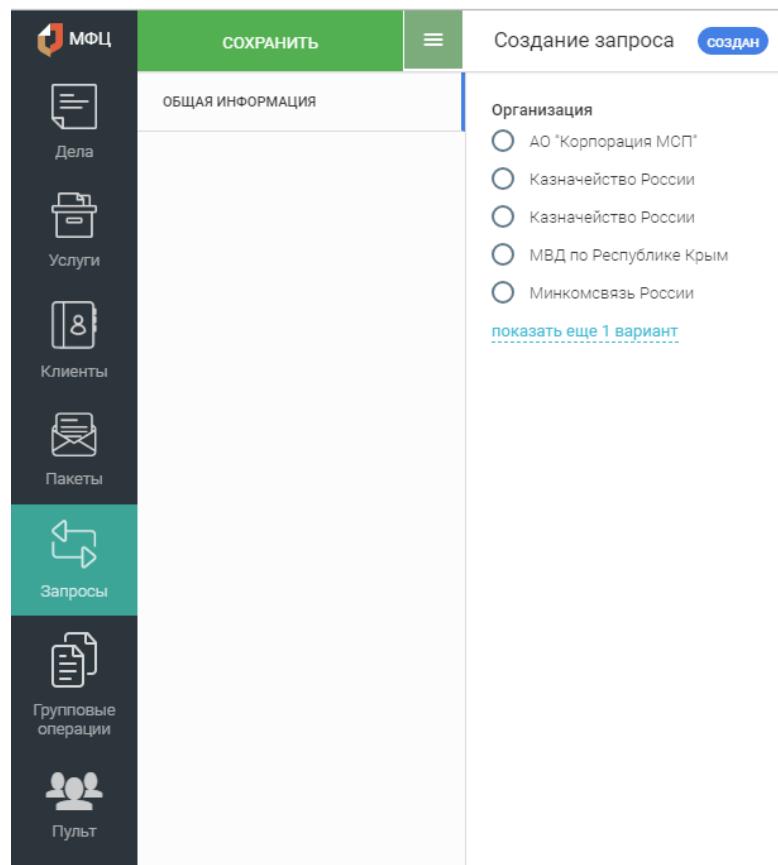


Рисунок 3.2.5.5.8 - Вкладка «Запросы». Ввод данных по новому запросу

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.

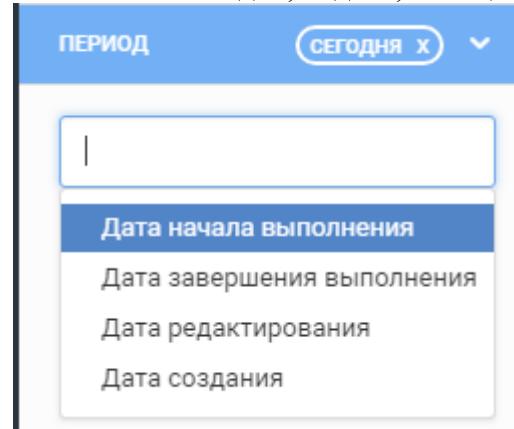


Рисунок 3.2.5.6.1 – Вкладка «Групповые операции». Выбор типа периода

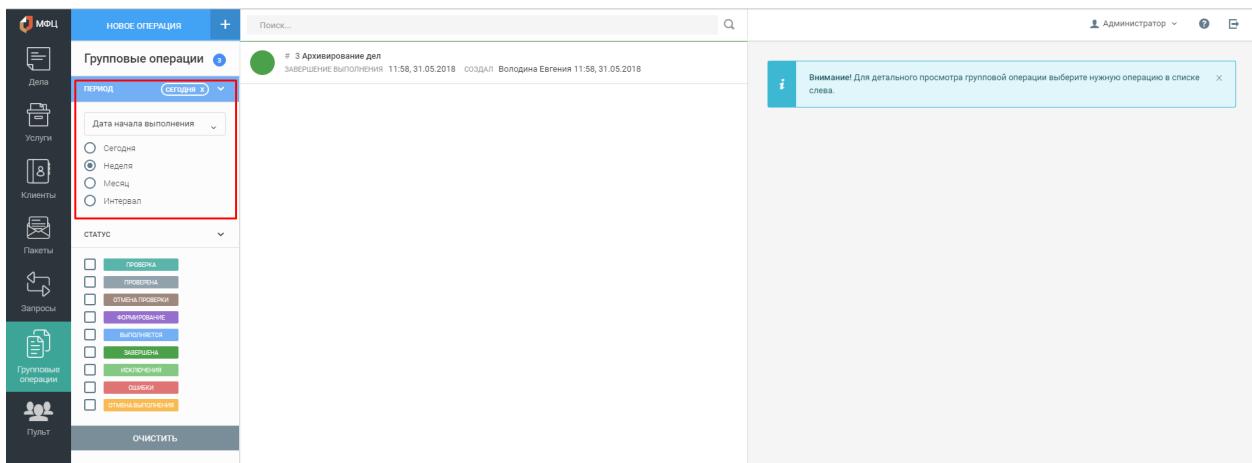


Рисунок 3.2.5.6.2 – Вкладка «Групповые операции». Фильтр по периоду

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)

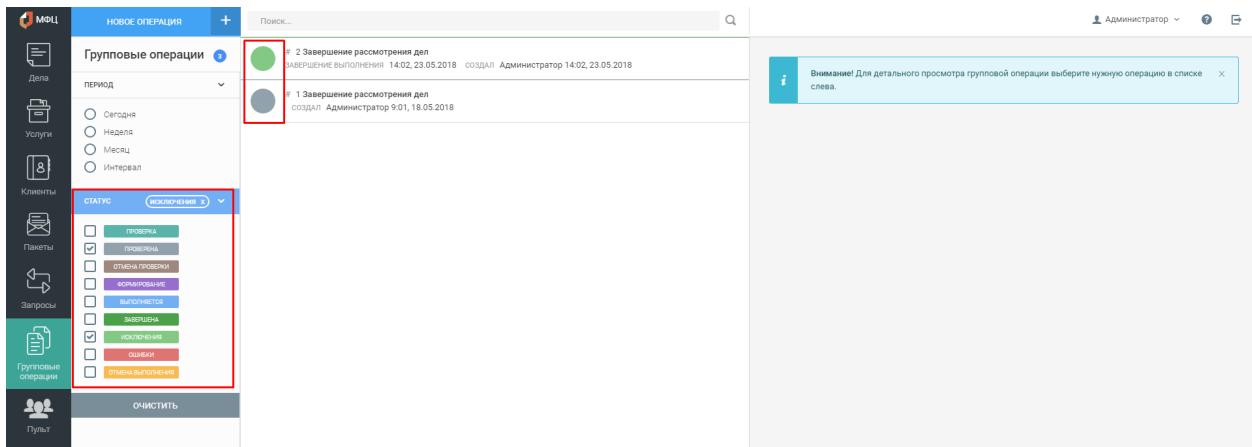


Рисунок 3.2.5.6.3 – Вкладка «Групповые операции». Фильтр по статусу

Возможна комбинация нескольких фильтров (рисунок 3.2.5.6.4).

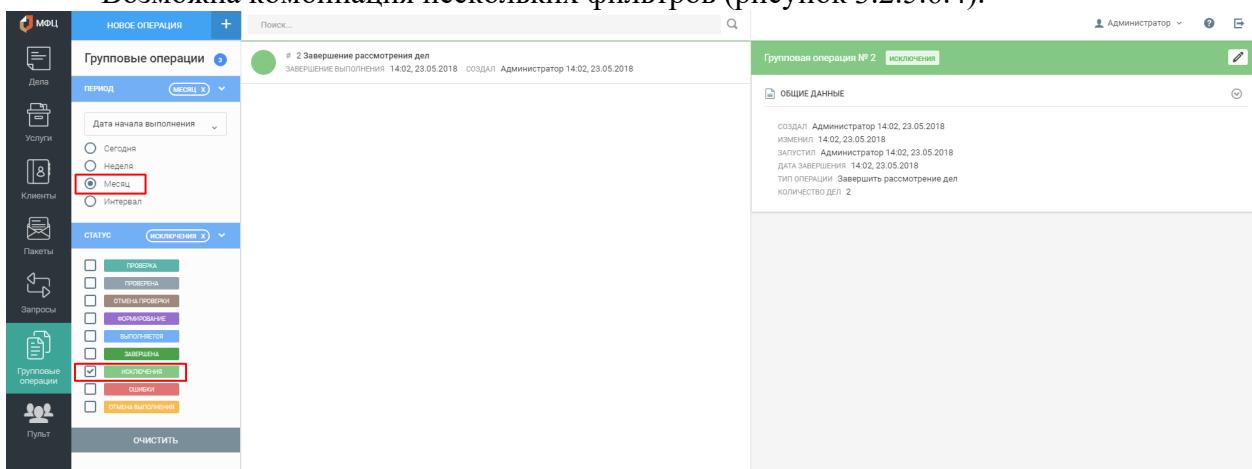


Рисунок 3.2.5.6.4 - Вкладка «Групповые операции». Комбинация нескольких фильтров

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).

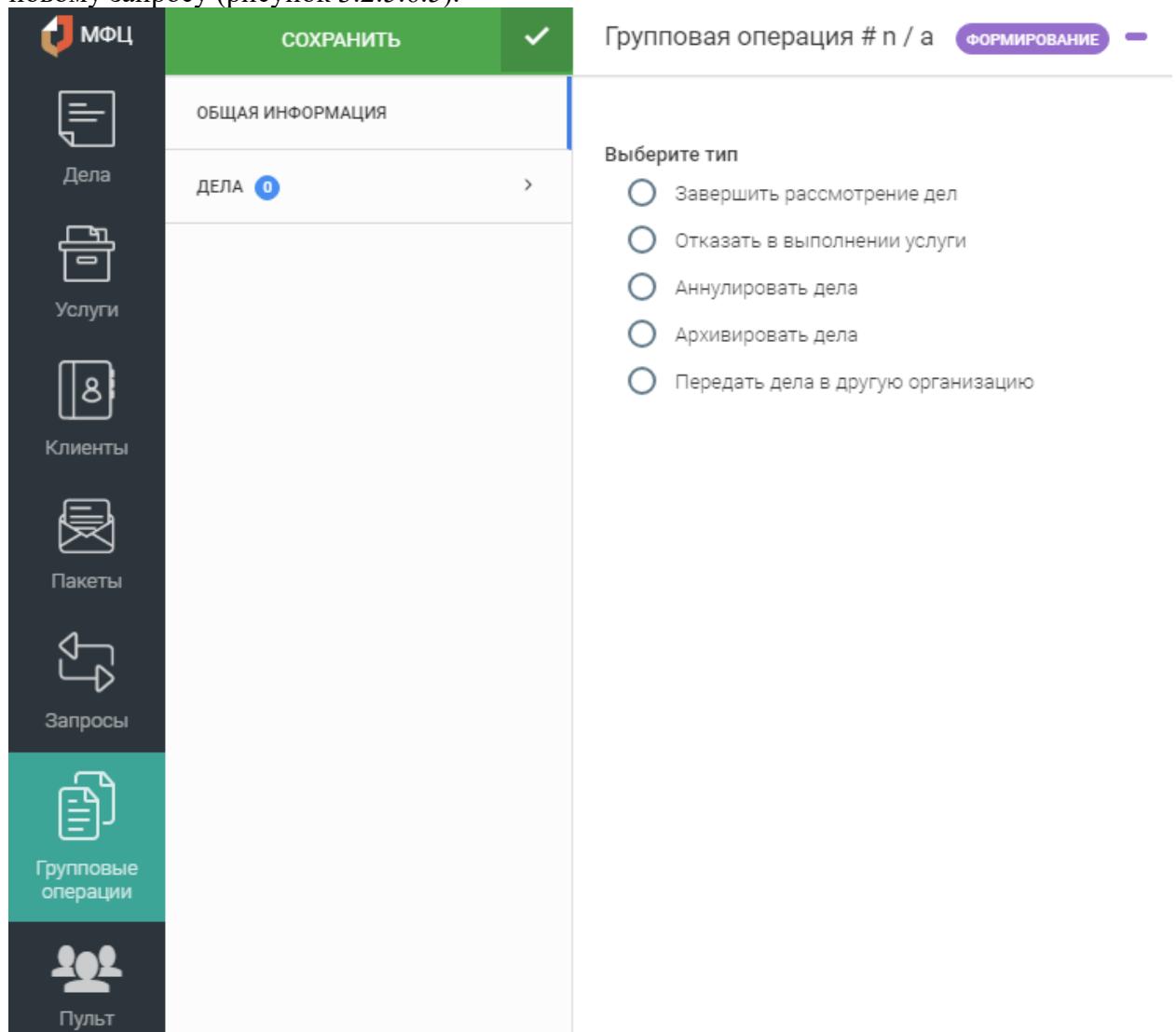


Рисунок 3.2.5.6.5 - Вкладка «Групповые операции». Ввод данных по новому запросу

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.

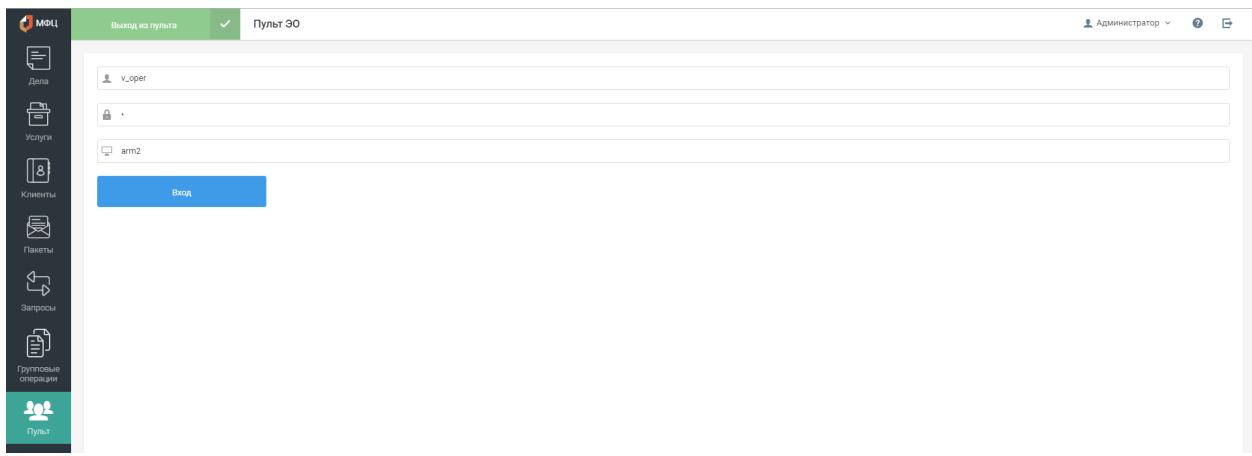


Рисунок 3.2.5.7.1 – Вкладка «Пульт». Внешний вид стартовой страницы (форма авторизации)

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

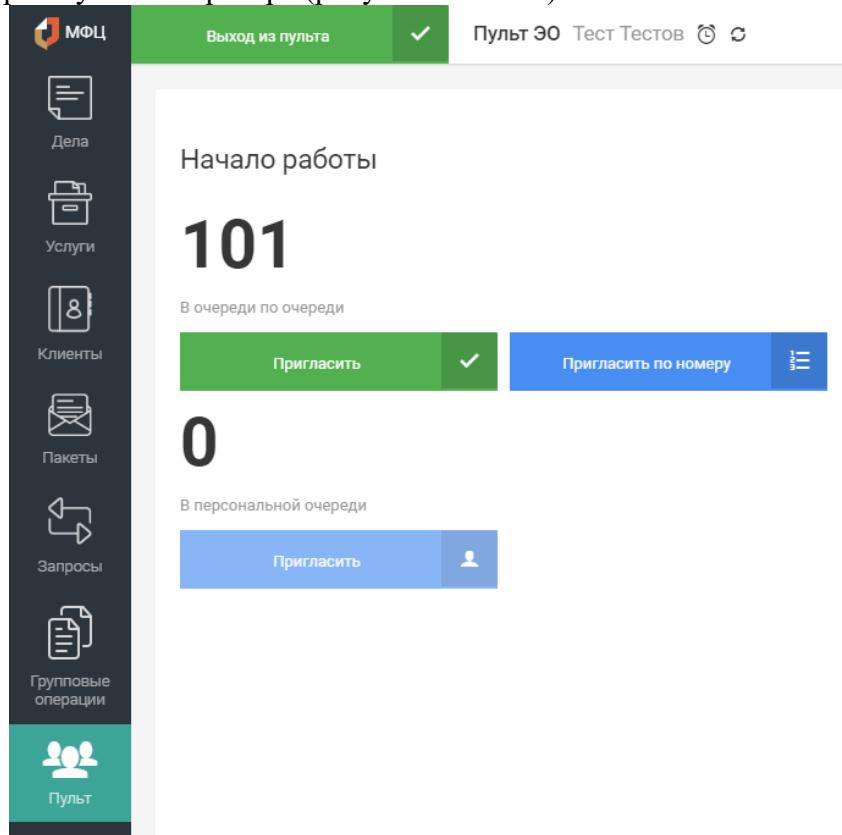


Рисунок 3.2.5.7.2 – Вкладка «Пульт». Главный экран пульта оператора

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 **НОВОЕ ДЕЛО**. 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

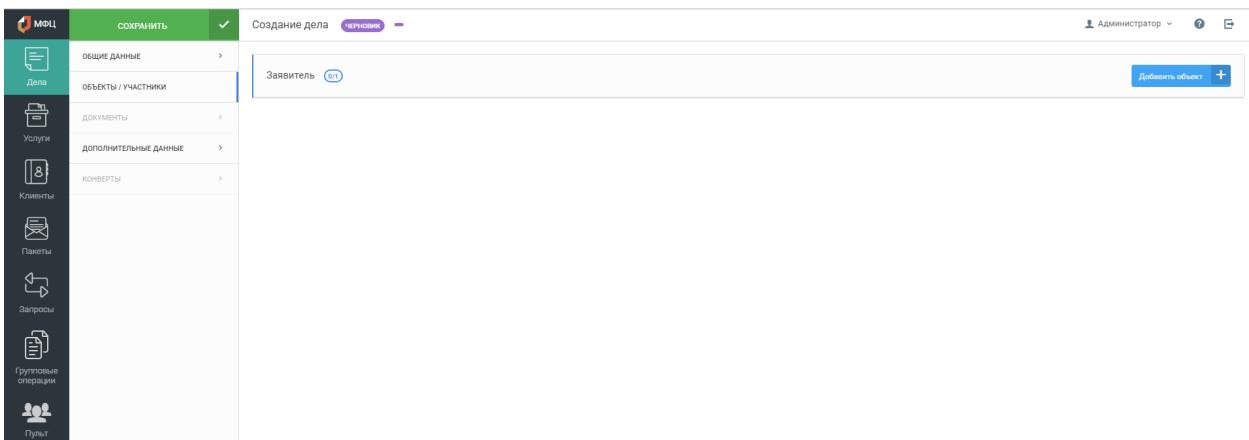


Рисунок 3.3.3 – Создание дела. Вкладка «Объекты/Участники»

Далее добавляем участников, нажимая на кнопку

Добавить объект +

Выбираем вариант объекта

Заявитель 0/1

Добавление нового 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

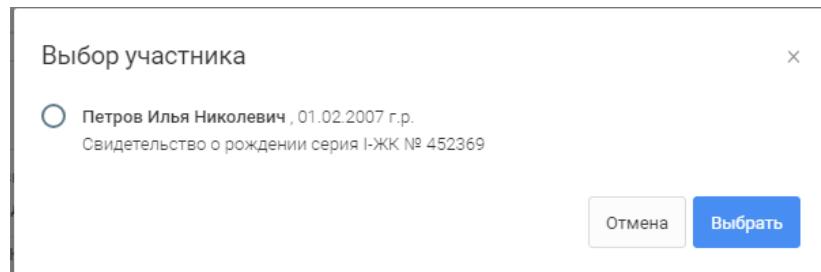
Рисунок 3.3.4 - Создание дела. Вкладка «Объекты/Участники». Раздел «Инфо» карточки объекта/участника

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.

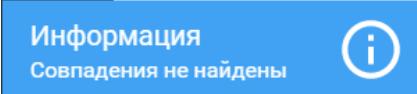
В случае, если клиент найден в реестре, откроется модальное окно «Выбор участника»:



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»).

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).

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:

После заполнения обязательных полей формы, нажимаем кнопку **СОХРАНИТЬ**. Изменения в черновике дела сохраняются (рисунок 3.3.9), появляется служебное сообщение **Успешно
Данные успешно сохранены**.

Рисунок 3.3.9 - Сохранение черновика дела

Появляются кнопки изменения статуса дела (рисунок 3.3.10).

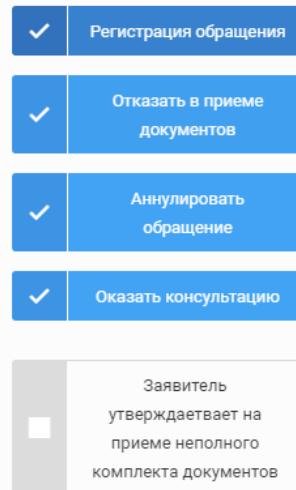


Рисунок 3.3.10 - Кнопки изменения статуса дела

3.3.2.3. Работа с документами

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

Рисунок 3.3.112 - Создание дела. Вкладка «Документы»

[Добавить документ](#) +

или

Документы в каждую группу можно добавить, нажав [Добавить документ](#) +
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 +
<input checked="" type="checkbox"/> 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 +
<input checked="" type="checkbox"/> Свидетельство о рождении	
<input type="radio"/> 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 +		
<input checked="" type="checkbox"/> Свидетельство о рождении			
<input type="radio"/> Экземпляры: 0/0 Файлы: 0 Реквизиты Участники: не заданы			
<input checked="" type="checkbox"/> УЧЕТ БУМАЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ			
Оригиналы:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="0"/> <input type="button" value="+"/> (мин. 1)	Копии:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="0"/> <input type="button" value="+"/> (мин. 0)
Листов оригиналов:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="0"/> <input type="button" value="+"/>	Листов копий:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="0"/> <input type="button" value="+"/>

3. Произвести учет количества экземпляров:

УЧЕТ БУМАЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Оригиналы:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="1"/> <input type="button" value="+"/> (мин. 1)	Копии:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="0"/> <input type="button" value="+"/> (мин. 0)
Листов оригиналов:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="1"/> <input type="button" value="+"/>	Листов копий:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="0"/> <input type="button" value="+"/>

4. При необходимости возможно прикрепить или отсканировать файлы:

Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина 0/1

Свидетельство о рождении

Экземпляры: 0/0 Файлы: 0 Реквизиты Участники: не заданы

Файлы отсутствуют

Прикрепить + Сканировать []

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



По кнопке **Сканировать** 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).

Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина 1/1

Свидетельство о рождении

Экземпляры: 1/0 Файлы: 1 Реквизиты Участники: Петров И.Н.

2528_заявление_Петров.docx **подписать**

Прикрепить + Сканировать []

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

5. Ввести реквизиты документа:

 РЕКВИЗИТЫ ДОКУМЕНТА

Серия	Номер	Дата выдачи	Выдавший орган
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Выберите дату 	<input type="text"/>

6. Определить участников

Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина 0/1

Свидетельство о рождении

Экземпляры: 0/0

Файлы: 0

Реквизиты

Участники: не заданы Петров И.Н.

ОБЪЕКТЫ / УЧАСТНИКИ



Петров Илья Николевич, 01.02.2007 г.р.

Справа на панели документа появятся кнопки и . В случае, если к документу прикреплена печатная форма, появится кнопка .

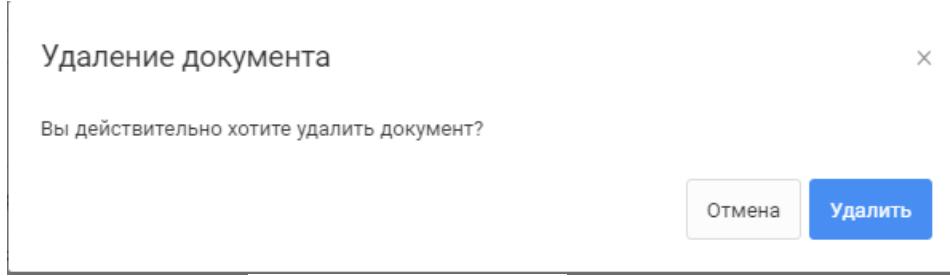
7. Для сохранения документа необходимо нажать на в левой верхней части экрана или на кнопку в правом углу панели документа.

СОХРАНИТЬ



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

Удалить



Скачать архивом

При нажатии на кнопку «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.

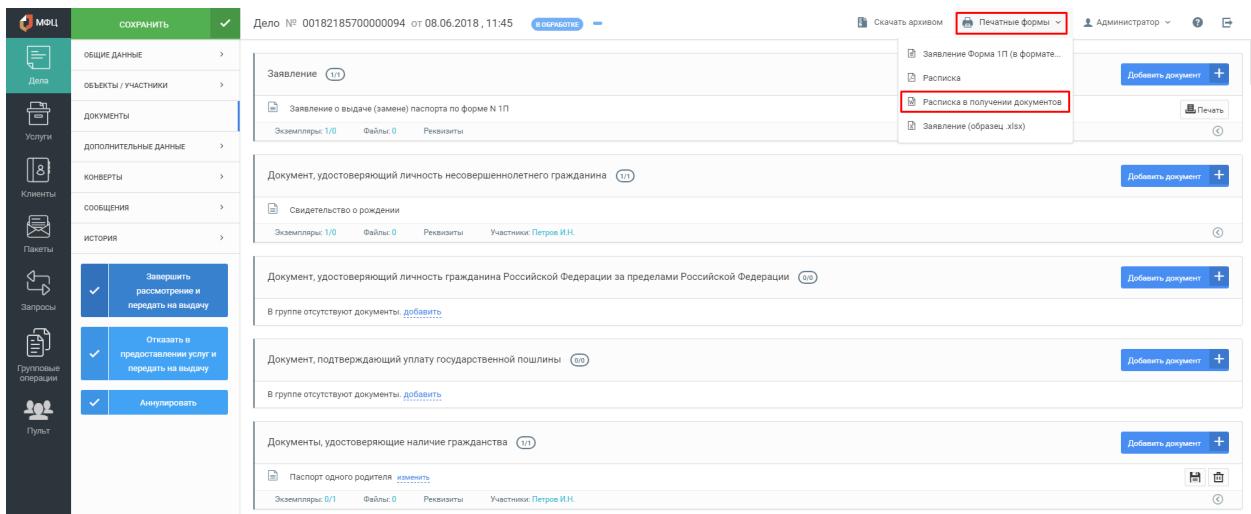


Рисунок 3.3.144 - Создание дела. Формирование печатной формы расписки в получении документов

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).

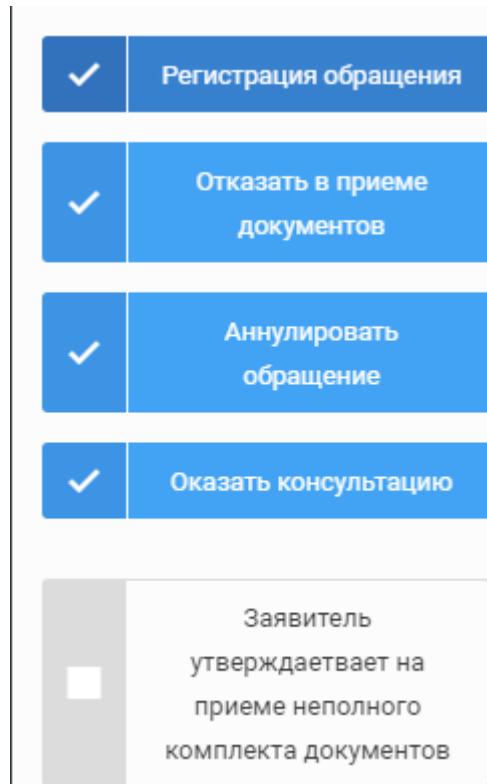


Рисунок 3.3.145 - Создание дела. Кнопки изменения статуса дела

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



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

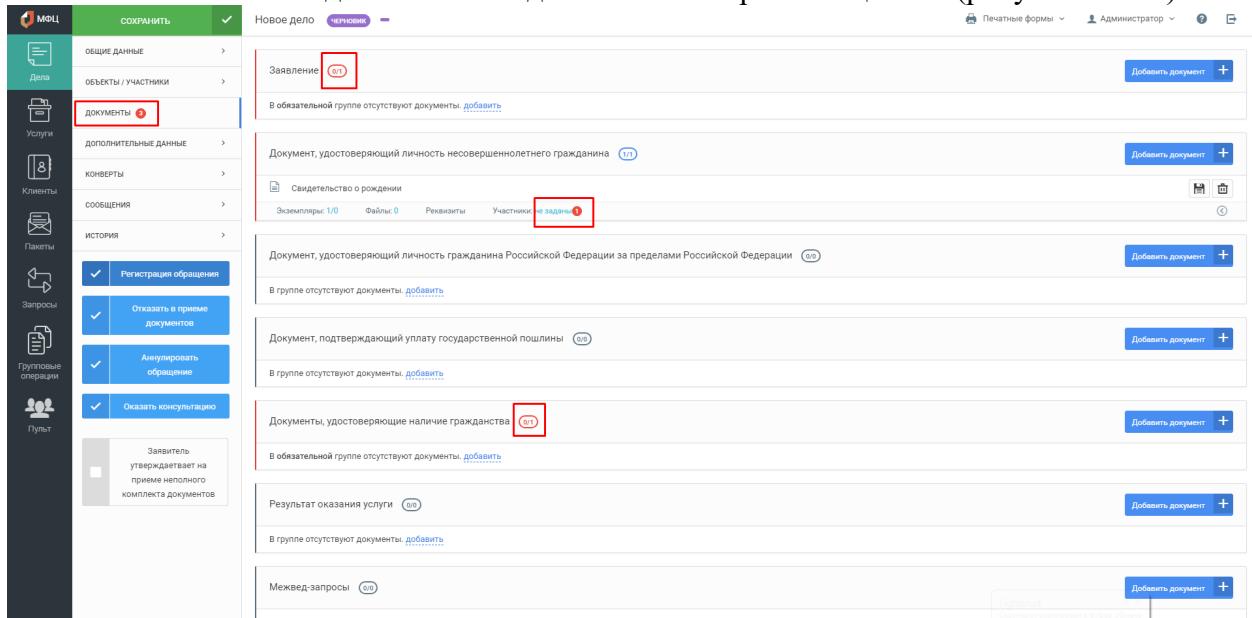


Рисунок 3.3.146 - Создание дела. Обозначение ошибок

После регистрации дела ему присваивается номер, статус меняется на «в обработке».

The screenshot shows the 'Create Case' interface. At the top, there's a header with 'СОХРАНИТЬ' (Save) and a red box highlighting 'Дело № 0018218570000093 от 07.06.2018, 16:47'. On the left, a sidebar lists categories: Дела, Услуги, Клиенты, Пакеты, Запросы, Групповые операции, and Пульт. The main area displays case details: Регламент (Passport issuance, replacement), Дата создания (06.06.2018), Ведомство (MVD of the Republic of Crimea), and Вариант услуги (Passport issuance/replacement). A large red box highlights the status section: '7 июня 2018 г., 16:47:00 В обработке Этап обращения обращения' and '6 июня 2018 г., 16:02:30 Черновик Этап приема документов от заявителя'. Below this, there are four buttons: 'Начать этап Рассмотрение обращения заявителя' (Start step Reviewing the application from the applicant), 'Завершить рассмотрение и передать на выдачу' (End review and transfer to issuance), 'Отказать в предоставлении услуг и передать на выдачу' (Refuse service provision and transfer to issuance), and 'Аннулировать' (Cancel).

Рисунок 3.3.157 - Создание дела. Вид дела после регистрации

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

проставив флажок в чекбоксе **Регистрация обращения**, возможно

Заявитель настаивает на приеме неполного комплекта документов

зарегистрировать дело с неполным комплектом документов по кнопке

В случае, если к документу прикреплена печатная форма (рисунок 3.3.16), на



Печать

вкладке «Документы» будет доступна кнопка . При нажатии на нее, сформируется прикрепленная к данному документу печатная форма. Сформированный файл появится на вкладке «Файлы» и автоматически загрузится на локальный компьютер (рисунок 3.3.17).

The screenshot shows the 'Documents' tab of a document panel. It includes a header 'Заявление (1/1)', a file list 'Заявление о выдаче (замене) паспорта по форме N 1П', and a footer 'Добавить документ +'. A prominent blue button labeled 'Печать' is located in the center of the tab. Below the tab, the status bar shows 'Экземпляры: 1/0 Файлы: 0 Реквизиты'.

Рисунок 3.3.16 – Создание дела. Вид панели работы с документами для документа с печатной формой

Дело № 00182185700000093 от 07.06.2018, 16:47

Заявление

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

Экземпляр: 1/1 Файлы: 0 Реквизиты

6517_result_d03b652e-8173-4caa-bd27-b54e84598344.docx подписать

Прикрепить + Сканировать ☰

Добавить документ +

Печать

Скачать архивом

Администратор

История

Сообщения

Дополнительные данные

Объекты / участники

Общие данные

Документы

Клиенты

Услуги

Пакеты

Запросы

Групповые операции

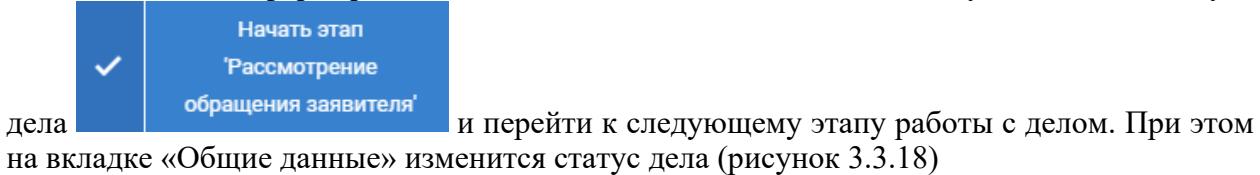
Пульт

Успешно
Документ сохранен

result_d03b652e-8173-4caa-bd27-b54e84598344.docx
2018-06-07 16:47

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

По итогам формирования дела, необходимо нажать на кнопку изменения статуса



Дело № 00182185700000093 от 07.06.2018, 16:47

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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации ПО месту жительства [изменить](#)

Дело под контролем [не выбрано](#)

Комментарий

7 июн. 2018 г., 17:36:44
Рассмотрение обращения заявителя
Рассмотрение обращения заявителя

7 июн. 2018 г., 16:47:00
В обработке
Этап обращения заявителя

6 июн. 2018 г., 16:02:30
Черновик
Этап приема документов от заявителя

Сохранить

Общие данные

Объекты / участники

Документы

Дополнительные данные

Конверты

Сообщения

История

Начать задачу 'Передача пакета документов в ОГВ, получение результата на выдачу'

Завершить рассмотрение и передать на выдачу

Отказать в предоставлении услуг и передать на выдачу

Анулировать

Документы, удостоверяющие наличие гражданства

Паспорт одного родителя

Свидетельство о рождении

Документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации

Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины

Паспорт гражданина Российской Федерации

Паспорт одного родителя

Скачать архивом

Печатные формы

Администратор

Показать все

Рисунок 3.3.18 – Создание дела. Изменение статуса

3.4. Отказ в приеме документов. Анулирование 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).

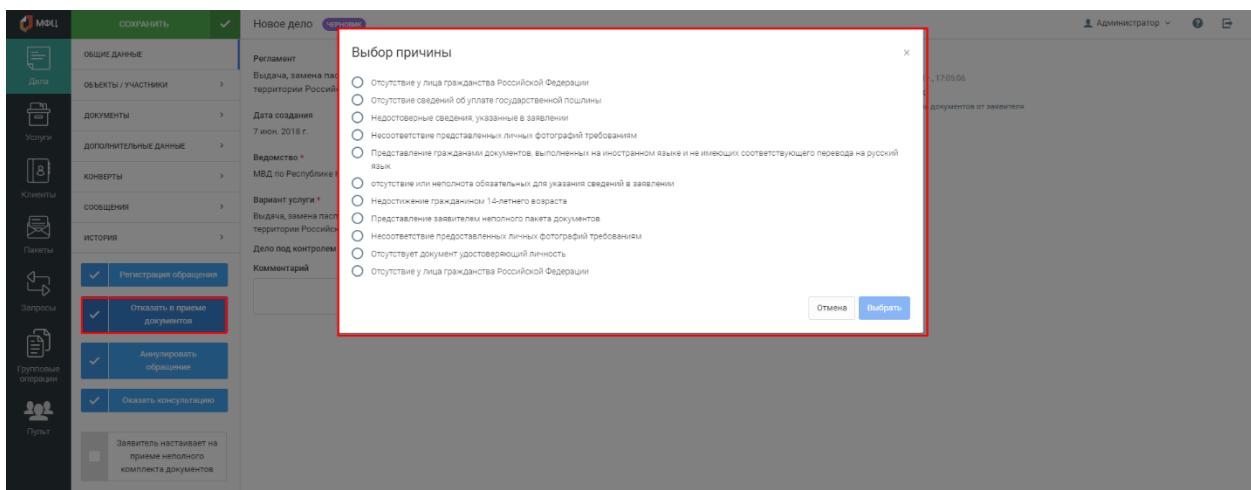


Рисунок 3.4.1 – Создание дела. Отказ в приеме документов

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.

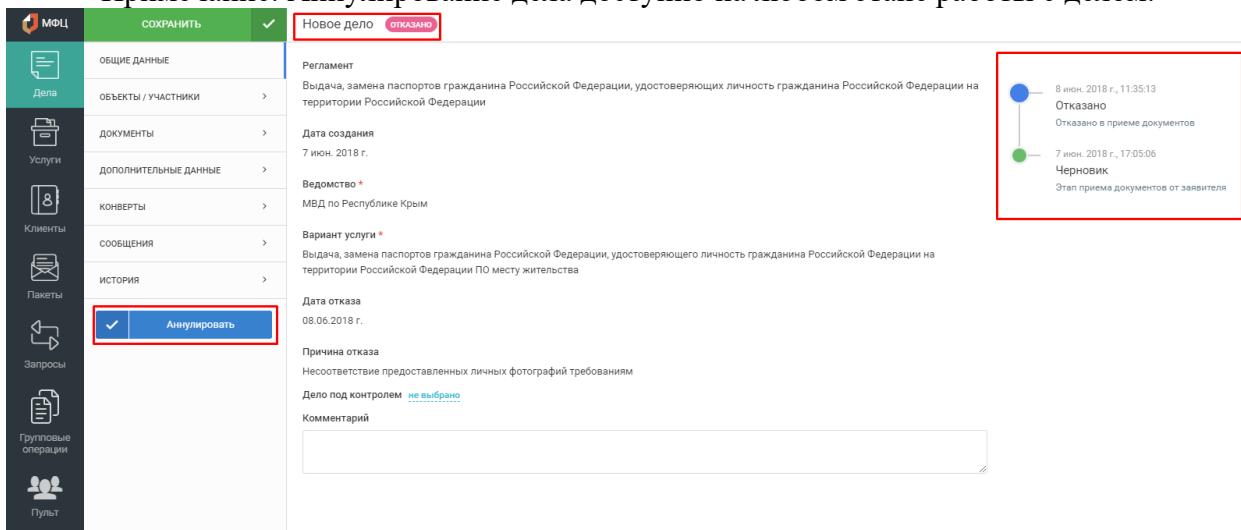


Рисунок 3.4.2 – Создание дела. Отказ в приеме документов. Изменение статуса

Выбор причины

- Ошибка установочных данных
- Неполный пакет документов
- Обращение раньше срока
- Повторное обращение
- Отказ заявителя

Отмена Выбрать

Рисунок 3.4.3 – Выбор причины аннулирования дела

Новое дело **Аннулировано**

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

Дата создания
7 июня 2018 г.

Ведомство *
МВД по Республике Крым

Вариант услуги *
Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации ПО месту жительства

Дата отказа
08.06.2018 г.

Причина отказа
Нессоответствие предоставленных личных фотографий требованиям

Дата аннулирования
08.06.2018 г.

Причина аннулирования
Ошибка установочных данных

Дело под контролем: не выбрано

Комментарий

8 июня 2018 г., 11:37:34
Аннулировано
Обращение аннулировано, готово к архивации

8 июня 2018 г., 11:35:13
Отказано
Отказано в приеме документов

7 июня 2018 г., 17:05:06
Черновик
Этап приема документов от заявителя

Рисунок 3.4.4 –Аннулирование. Изменение статуса

Новое дело **В архиве**

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

Дата создания
7 июня 2018 г.

Ведомство *
МВД по Республике Крым

Вариант услуги *
Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации ПО месту жительства

Дата отказа
08.06.2018 г.

Причина отказа
Нессоответствие предоставленных личных фотографий требованиям

Дата аннулирования
08.06.2018 г.

Причина аннулирования
Ошибка установочных данных

Дело под контролем: не выбрано

Комментарий

8 июня 2018 г., 11:39:45
В архиве
Обращение находится в архивном хранилище

8 июня 2018 г., 11:39:34
Аннулировано
Обращение аннулировано, готово к архивации

8 июня 2018 г., 11:35:13
Отказано
Отказано в приеме документов

7 июня 2018 г., 17:05:06
Черновик
Этап приема документов от заявителя

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

Заявление о донесении документов заявит...

. 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).

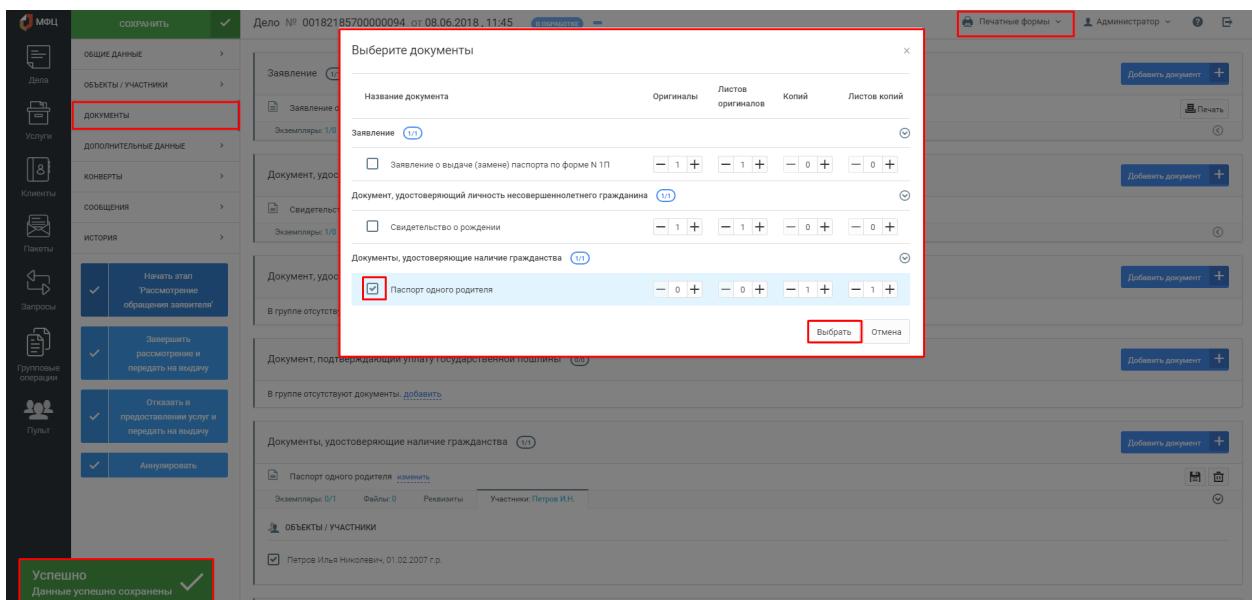


Рисунок 3.5.1 – Создание дела. Прием документов в порядке донесения. Формирование печатной формы

При нажатии на кнопку «Выбрать» выводится служебное сообщение **Успешно
Документ сохранен** 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.

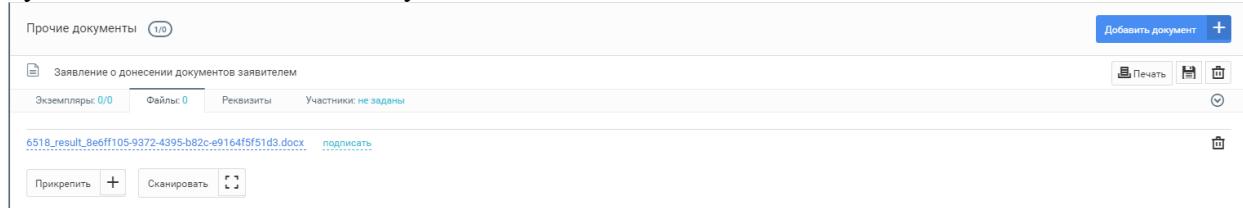


Рисунок 3.5.2 – Создание дела. Прием документов в порядке донесения. Сформированная печатная форма

Внешний вид печатной формы представлен на рисунке 3.5.3.



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

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



Заявление на добавление документов в дело

Я, Петров Илья Николевич прошу в дело №0000094 добавить следующие документы:

№	Наименование документа	Количество экземпляров		Количество листов в каждом экземпляре	ФИО участников которым принадлежит документ
		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,

**Начать этап
'Рассмотрение
обращения заявителя'**

и затем на кнопку

**Начать задачу 'Передача
пакета документов в
ОГВ, получение
результата на выдачу'**

соответствующую старту задачи, к примеру, изменится (рисунок 3.6.7). Статус дела

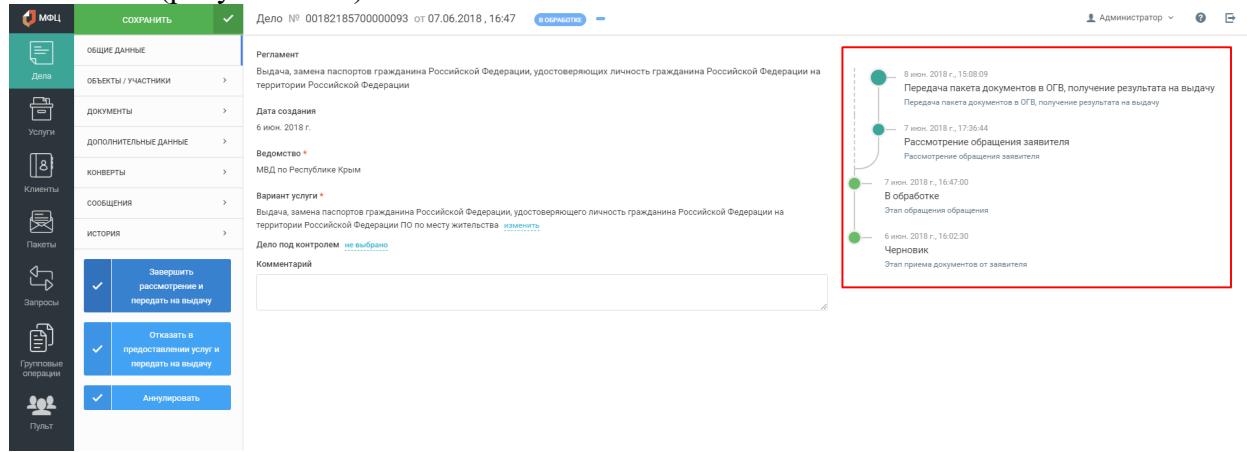


Рисунок 3.6.7 8- Работа с делом. Статус дела

3.6.1. Запрос недостающих документов

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

Межвед-запросы	(0/0)	Добавить документ	+
В группе отсутствуют документы. Добавить			

При нажатии на кнопку **Добавить документ** + предоставляется возможность выбора вида документа

Межвед-запросы	(0/0)
ВЫБОР ВИДА ДОКУМЕНТА	
<input type="radio"/> Сведения о госпошлине (квитанция)	

, 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.

Межвед-запросы 0/0

Сведения о госпошлине (квитанция)

Запрос Участник: не выбран Документы дела: 0

ДАННЫЕ ЗАПРОСА

ОТВЕТСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ: Казначейство России

Внимание! Дополнительные данные для запроса не требуются.

Отправить

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 измениться 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.

Межвед-запросы 1/0

Сведения о госпошлине (квитанция)

Запрос **СОЗДАН** Участник: не выбран Документы дела: 0

ДАННЫЕ ЗАПРОСА # 109

ОТВЕТСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ: Казначейство России

Внимание! Дополнительные данные для запроса не требуются.

Отправить

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).

Межвед-запросы 1/0

(СМЭВ-3 тест) Запрос на ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ справки о наличии (отсутствии) судимости, факта угл.-го преследования (УП), прекращении УП, о нахождении в розыске

Запрос **ЗАКРЫТ** Участник: Ситников А.С. Документы дела: 0 **Файлы: 4**

2680_result.xml подписать

result.pdf подписать

2682_result.xml подписать

result.pdf подписать

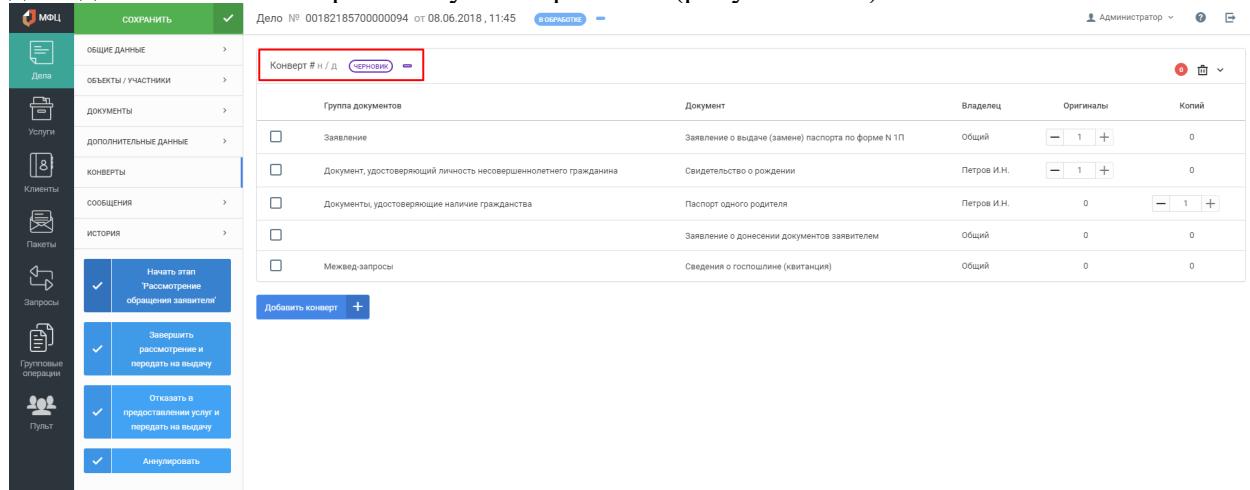
Рисунок 9 - Запрос недостающих документов. Результаты запроса

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 деле добавляется конверт в статусе «Черновик» (рисунок 3.6.4).

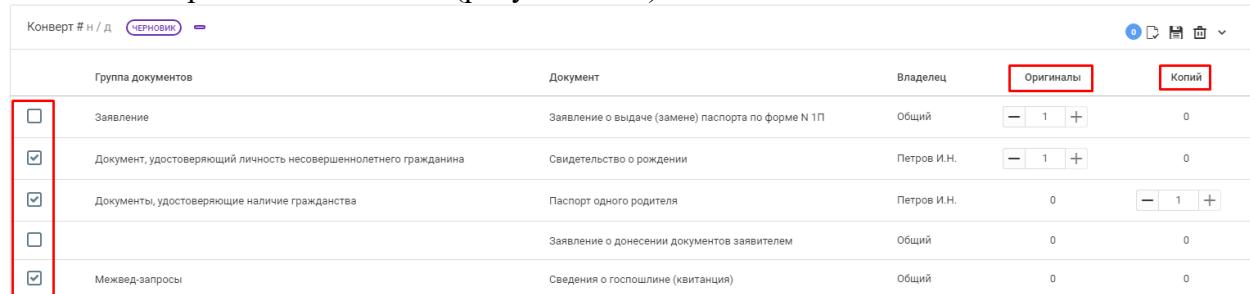


Группа документов	Документ	Владелец	Оригиналы	Копий
<input type="checkbox"/> Заявление	Заявление о выдаче (замене) паспорта по форме N 1П	Общий	<input type="button" value="−"/> 1 <input type="button" value="+"/>	0
<input type="checkbox"/> Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина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

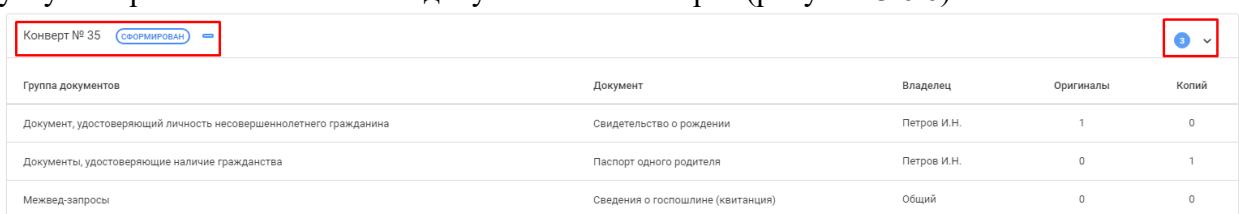
В конверт необходимо добавить документы, отметив их в чек-боксах и указав количество оригиналов и копий (рисунок 3.6.5).



Группа документов	Документ	Владелец	Оригиналы	Копий
<input type="checkbox"/> Заявление	Заявление о выдаче (замене) паспорта по форме N 1П	Общий	<input type="button" value="−"/> 1 <input type="button" value="+"/>	0
<input checked="" type="checkbox"/> Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина	Свидетельство о рождении	Петров И.Н.	<input type="button" value="−"/> 1 <input type="button" value="+"/>	0
<input checked="" type="checkbox"/> Документы, удостоверяющие наличие гражданства	Паспорт одного родителя	Петров И.Н.	0	<input type="button" value="−"/> 1 <input type="button" value="+"/>
<input type="checkbox"/> Межвед-запросы	Заявление о донесении документов заявителем	Общий	0	0
	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  + или  (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  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 невостребованности в установленный срок);
- при аннулировании дела (по установленным административным регламентом причинам, см. раздел 3.4);
- при ином варианте работы с делом (при наличии).

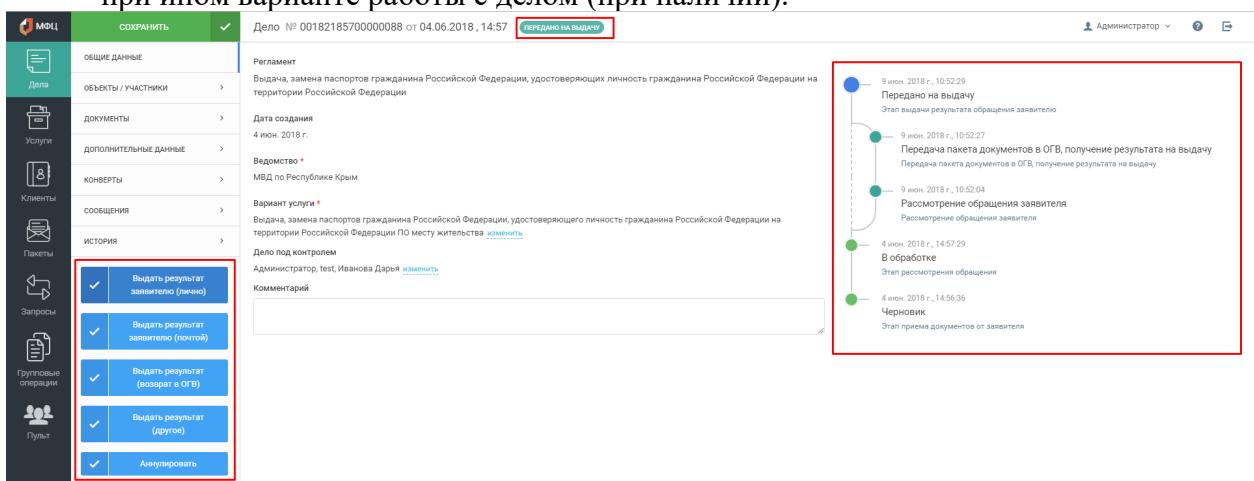


Рисунок 3.6.14 – Внешний вид дела, переданного на выдачу

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).

МФЦ

СОХРАНИТЬ

Дело № 00182185700000088 от 04.06.2018, 14:57

ПЕРЕДАНО НА ВЫДАЧУ

Скачать архивом Печатные формы

Дела Услуги Клиенты Пакеты Запросы Групповые операции Пульт

Общие данные
Объекты / участники
Документы
Дополнительные данные
Конверты
Сообщения
История

Заявление (0/1)

В группе отсутствуют документы. [Добавить](#)

Документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина (0/1)

В группе отсутствуют документы. [Добавить](#)

Документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (1/1)

[Добавить документ](#)

Заграничный паспорт гражданина РФ [изменить](#)
Экземпляры: 1/0 Файлы: 0 Реквизиты Участник: Петров И.Н.

Расписка в выдаче документов заяви... [Добавить документ](#)

Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины (0/1) [Добавить документ](#)

Документы, удостоверяющие наличие гражданства (0/1) [Добавить документ](#)

Результат оказания услуги (1/1) [Добавить документ](#)

Паспорт гражданина РФ
Экземпляры: 1/0 Файлы: 0 Реквизиты

УЧЕТ БУМАЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

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"/>	- 1 +	- 1 +	- 0 +	- 0 +
Результат оказания услуги 1 / 1	<input checked="" type="checkbox"/>	- 1 +	- 1 +	- 0 +	- 0 +
Прочие документы 0 / 3	<input type="checkbox"/>	- 1 +	- 1 +	- 0 +	- 0 +
	<input type="checkbox"/>	- 0 +	- 0 +	- 0 +	- 0 +
	<input type="checkbox"/>	- 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

Печать | Скачать | Удалить | Вид

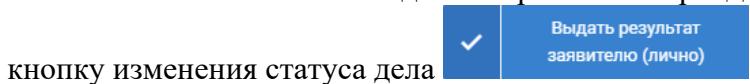
Экземпляры: 1/0 | Файлы: 0 | Реквизиты | Участники: не заданы

УЧЕТ БУМАЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Оригиналы:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="1"/> <input type="button" value="+"/> <small>(мин. 0)</small>	Копии:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="0"/> <input type="button" value="+"/> <small>(мин. 0)</small>
Листов оригиналов:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="1"/> <input type="button" value="+"/>	Листов копий:	<input type="button" value="-"/> <input type="text" value="0"/> <input type="button" value="+"/>

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»

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 Николевич

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

Дело № 000088 PIN: 6090

QR-код:

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 представления услуг

Документы выданы специалист: Администратор (подпись)

Дата: 09.06.2018 г.
Время 11:06

Телефон контакт центра: 8(3652)60-49-20

Дата выдачи результата: 09.06.2018 г.

Документы получены: Петров И. Н. (подпись)

Лист/листов 1 / 1

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

The screenshot shows the 'Card of Case' interface. On the left, there's a sidebar with icons for 'Дела' (Cases), 'Услуги' (Services), 'Клиенты' (Clients), 'Пакеты' (Packets), 'Запросы' (Requests), 'Групповые операции' (Group Operations), and 'Пульт' (Control Panel). The main area displays case details: 'Общие данные' (General Information), 'Регламент' (Regulation), 'Вариант услуги' (Service Variant) set to 'Выдача, замена паспортов граждан Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации', 'Дата создания' (Creation Date) '8 июня, 2018 г.', 'Ведомство' (Ministry) 'МВД по Республике Крым', and 'Сообщение' (Message) 'Выдача, замена паспортов граждан Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации ПО месту жительства'. A note says 'Дело под контролем: не выбрано' (Case under control: not selected). Below this is a 'Комментарий' (Commentary) section. At the bottom right, there are two buttons: 'В архив' (To archive) and 'Аннулировать' (Cancel). A red box highlights the 'Сохранить' (Save) button at the top right. To the right of the main area is a timeline of events:

- 9 июня, 2018 г., 10:49:28: Выдано (лично)
- 9 июня, 2018 г., 10:49:28: Выдача результатов завершена, обращение готово к архивации
- 9 июня, 2018 г., 10:49:28: Передано на выдачу
- 8 июня, 2018 г., 15:44:30: Этап выдачи результата обращения заявителя
- 8 июня, 2018 г., 15:33:07: Передача пакета документов в ОГВ, получение результата на выдачу
- 8 июня, 2018 г., 15:33:07: Передача пакета документов в ОГВ, получение результата на выдачу
- 8 июня, 2018 г., 15:33:07: Рассмотрение обращения заявителя
- 8 июня, 2018 г., 15:33:07: Рассмотрение обращения заявителя
- 8 июня, 2018 г., 15:32:53: В обработке
- 8 июня, 2018 г., 15:32:53: Этап рассмотрения обращения
- 8 июня, 2018 г., 15:32:53: Черновик
- 8 июня, 2018 г., 15:32:53: Этап приема документов от заявителя

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

При выборе в качестве способа выдачи результата услуге заявителю отправку

Выдать результат заявителю (почтой)

почтовым отправлением при нажатии кнопки изменения статуса, 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).

The screenshot shows the 'Card of Case' interface. The left sidebar and case details are identical to the previous screenshot. The main area now shows the status as 'Выдано (отправлено почтой)' (Issued (sent by mail)). The timeline of events has changed:

- 9 июня, 2018 г., 12:53:52: Выдано (отправлено почтой)
- 9 июня, 2018 г., 12:53:52: Выдача результатов завершена, обращение готово к архивации
- 9 июня, 2018 г., 10:52:29: Передано на выдачу
- 9 июня, 2018 г., 10:52:29: Этап выдачи результата обращения заявителя
- 9 июня, 2018 г., 10:52:27: Передача пакета документов в ОГВ, получение результата на выдачу
- 9 июня, 2018 г., 10:52:04: Передача пакета документов в ОГВ, получение результата на выдачу
- 9 июня, 2018 г., 10:52:04: Рассмотрение обращения заявителя
- 9 июня, 2018 г., 10:52:04: Рассмотрение обращения заявителя
- 4 июня, 2018 г., 14:56:56: В обработке
- 4 июня, 2018 г., 14:56:56: Этап рассмотрения обращения
- 4 июня, 2018 г., 14:56:56: Черновик
- 4 июня, 2018 г., 14:56:56: Этап приема документов от заявителя

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

Выдать результат (возврат в ОГВ)

изменения статуса дела. 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 результата 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).



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 операций 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).

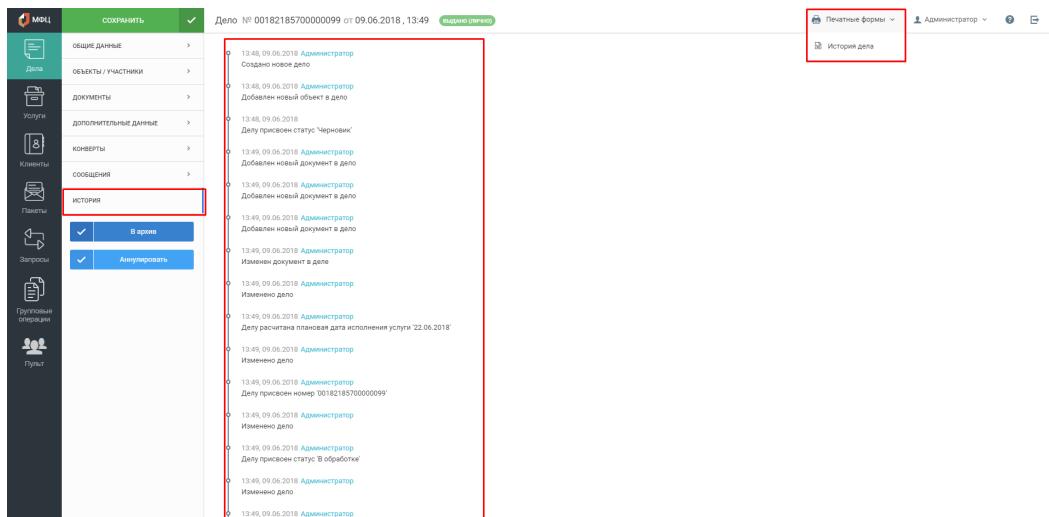


Рисунок 3.7.1 – Вкладка «История». История дела. Формирование печатной формы

Данные об истории недоступны для редактирования.

При нажатии кнопки можно вывести на печать. При этом отобразится служебное сообщение

Успешно
Документ добавлен ✓

в разделе «Печатные формы» историю дела

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).

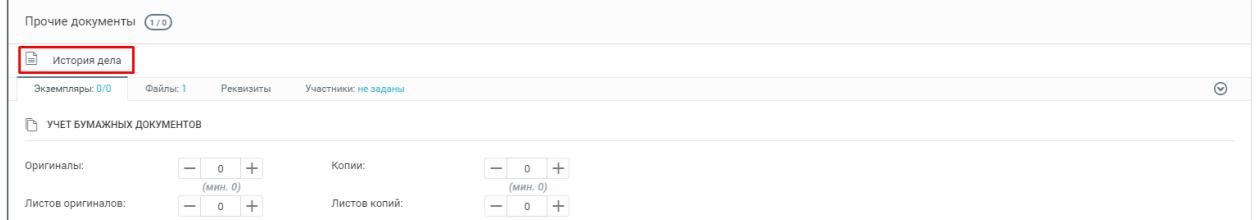


Рисунок 3.7.2 – Вкладка «Документы». Группа документов «прочие документы». История дела

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 Николевич
	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 расчитана 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»



Дело № 000099

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 Николевич

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).

Время	Описание
9 июня, 2018 г., 13:50:57	Выдано (лично) Выдан результат завершения, обращение готово к призванию
9 июня, 2018 г., 13:50:53	Передано на выдачу Этап выдачи результата обращения заявителя
9 июня, 2018 г., 13:50:37	Передана пакет документов в ОГВ, получение результата на выдачу Передана пакет документов в ОГВ, получение результата на выдачу
9 июня, 2018 г., 13:49:22	Рассмотрение обращения заявителя Рассмотрение обращения заявителя
9 июня, 2018 г., 13:49:17	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

Добавить объект +

Дела

Общие данные >

Объекты / Участники > (highlighted)

Документы >

Дополнительные данные >

Конверты >

Сообщения > (highlighted)

История >

Видеть результат заявителю (лично)

Видеть результат заявителю (почтой)

Видеть результат (возраст в ОГБ)

Видеть результат (другое)

Аннулировать

Заявитель (1/1)

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

Документ: Свидетельство о рождении №**452369** ИНН: не указан СНИЛС: не указан

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

Ино 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

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

Добавить сообщение +

Дела

Общие данные >

Объекты / Участники >

Документы >

Дополнительные данные >

Конверты >

Сообщения > (highlighted)

История >

Видеть результат заявителю (лично)

Видеть результат заявителю (почтой)

Видеть результат (возраст в ОГБ)

Видеть результат (другое)

Аннулировать

Сообщение №/и: **Черновик**

Вариант оповещения: Звонок SMS Электронная почта

Добавить сообщение + (highlighted)

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

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.

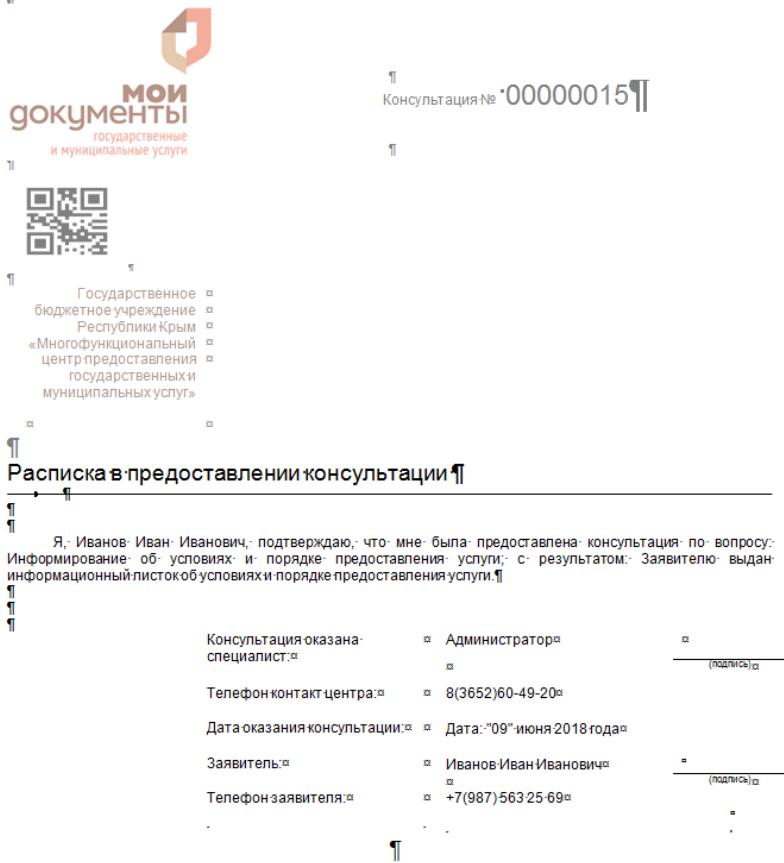


Рисунок 3.5.4 - Печатная форма расписки в предоставлении консультации

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».

Рисунок 3.10.1 – Прием жалобы

3.11. Работа с реестрами передаваемых дел

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

НОВЫЙ ПАКЕТ

+

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

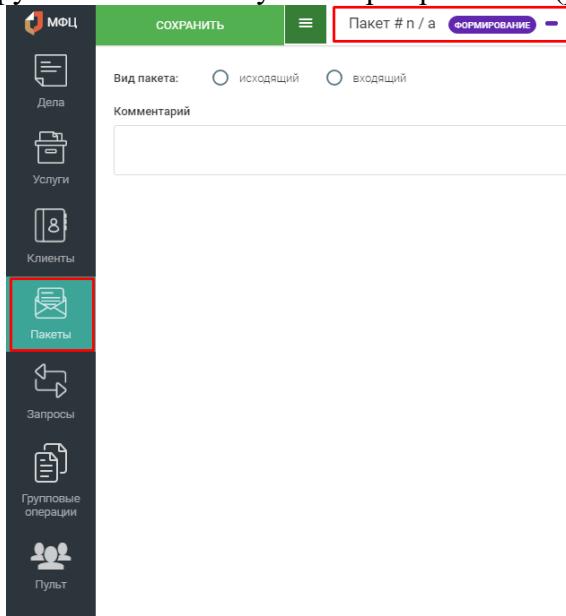


Рисунок 3.11.1 – Формирование пакета

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.

Вид пакета: исходящий входящий

Организация:

Выберите организацию:

Минкомсвязь России
 АО Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства
 МВД по Республике Крым

Комментарий

Рисунок 3.11.2 – 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.

СОХРАНИТЬ

Пакет # п / а

ФОРМИРОВАНИЕ

Администратор

Вид пакета: исходящий входящий

Организация: МВД по Республике Крым [изменить](#)

Комментарий

КОНВЕРТЫ 5

Номер конверта	Номер дела	Услуга	Число документов
<input type="checkbox"/> 32	00000086 от 01.06.2018, 9:56	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	4 (оригиналов - 4, копий - 0)
<input type="checkbox"/> 34	00000094 от 08.06.2018, 11:45	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	3 (оригиналов - 1, копий - 1)
<input type="checkbox"/> 35	00000094 от 08.06.2018, 11:45	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	3 (оригиналов - 1, копий - 1)
<input checked="" type="checkbox"/> 36	00000093 от 07.06.2018, 16:47	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	2 (оригиналов - 1, копий - 2)
<input checked="" type="checkbox"/> 37	00000095 от 08.06.2018, 15:32	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	3 (оригиналов - 2, копий - 1)

Рисунок 3.11.3 – Формирование пакета. Уточнение данных по конвертам

СОХРАНИТЬ

По кнопке

Успешно
Пакет успешно сохранен

отображается служебное сообщение

Пакет № 27 создан 08.06.2018 г. [Формируется](#)

Пакеты

Новый пакет

Поиск...

Вид

Исходящие

Номер пакета

МВД по Республике Крым

Конверты 2

Оператор Администратор

Статус

Формируется

Организация

МВД по Республике Крым

Отправлено

Организация

МВД по Республике Крым

Интервал

Сегодня

Неделя

Месяц

Все

Пакет № 27 вид: исходящий создан 08.06.2018 Конверты 2 оператор: Администратор МВД по Республике Крым

Пакет № 26 вид: исходящий отправлен 04.06.2018 Конверты 1 оператор: Администратор МВД по Республике Крым

Пакет № 25 вид: исходящий отправлен 01.06.2018 Конверты 1 оператор: Володина Евгения МВД по Республике Крым

Пакет № 24 вид: исходящий отправлен 31.05.2018 Конверты 3 оператор: Володина Евгения МВД по Республике Крым

Пакет № 23 вид: исходящий отправлен 31.05.2018 Конверты 1 оператор: Котова Анна МВД по Республике Крым

Пакет № 22 вид: исходящий отправлен 29.05.2018 Конверты 1 оператор: Михайлова Дарья МВД по Республике Крым

Пакет № 21 вид: исходящий отправлен 29.05.2018 Конверты 1 оператор: Михайлова Дарья МВД по Республике Крым

Пакет № 20 вид: исходящий отправлен 29.05.2018 Конверты 1 оператор: Володина Евгения МВД по Республике Крым

Пакет № 19 вид: исходящий отправлен 23.05.2018 Конверты 1 оператор: Администратор МВД по Республике Крым

Пакет № 18 вид: исходящий отправлен 23.05.2018 Конверты 2 оператор: Администратор МВД по Республике Крым

Рисунок 3.11.4 – Внешний видформированного пакета

СОХРАНИТЬ

Отправить

Вид пакета

Пакет # 27 [отправлен](#)

СОХРАНИТЬ

Пакет # 27

Вид пакета: исходящий

Организация: МВД по Республике Крым

Комментарий

КОНВЕРТЫ 5

Номер конверта	Номер дела	Услуга	Число документов
37	00000095 от 08.06.2018, 15:32	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	3 (оригиналов - 2, копий - 1)
32	00000086 от 01.06.2018, 9:56	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	4 (оригиналов - 4, копий - 0)

Рисунок 3.11.5 – Внешний вид отправленного пакета

После отправки пакета цветовая индикация пакета меняется с фиолетового на

 Печать реестра

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.	001821857000 00095	08.06.2018 г.	Петров Илья Николевич	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	3	3	
2.	001821857000 00086	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	

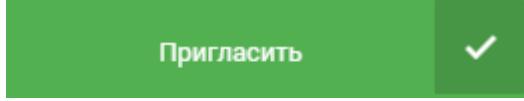
Передали:
оператор _____ Администратор _____

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

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.

 Пригласить



(общая очередь) происходит

вызов посетителя из общей очереди (рисунок 3.12.1).

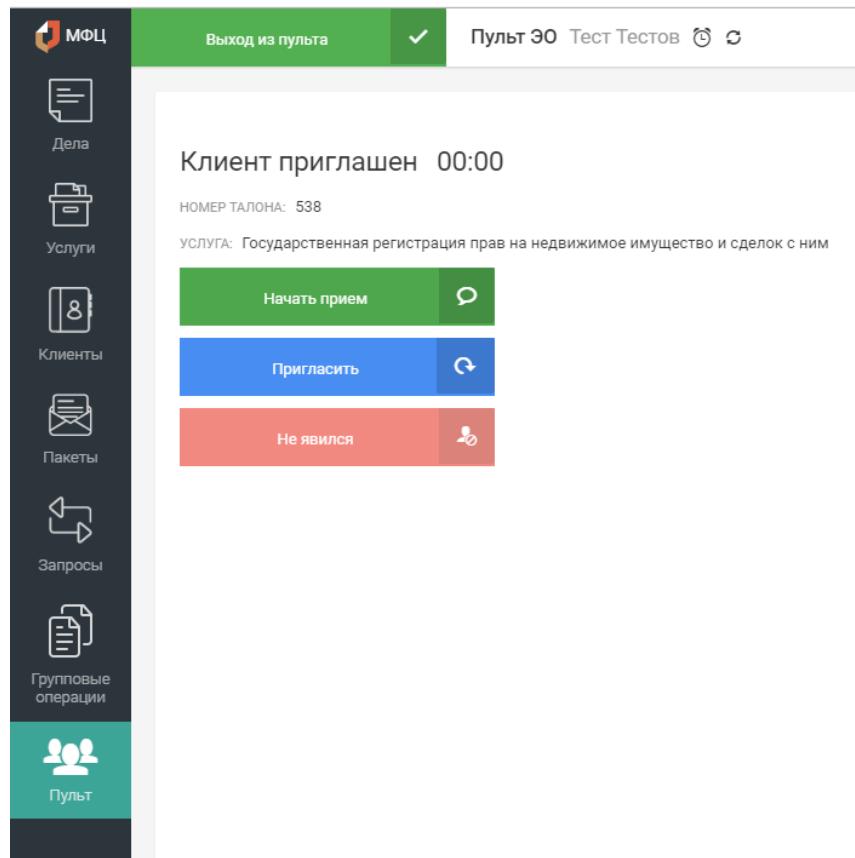


Рисунок 3.12.1 – Вкладка «Пульт». Вызов посетителя из общей очереди

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.

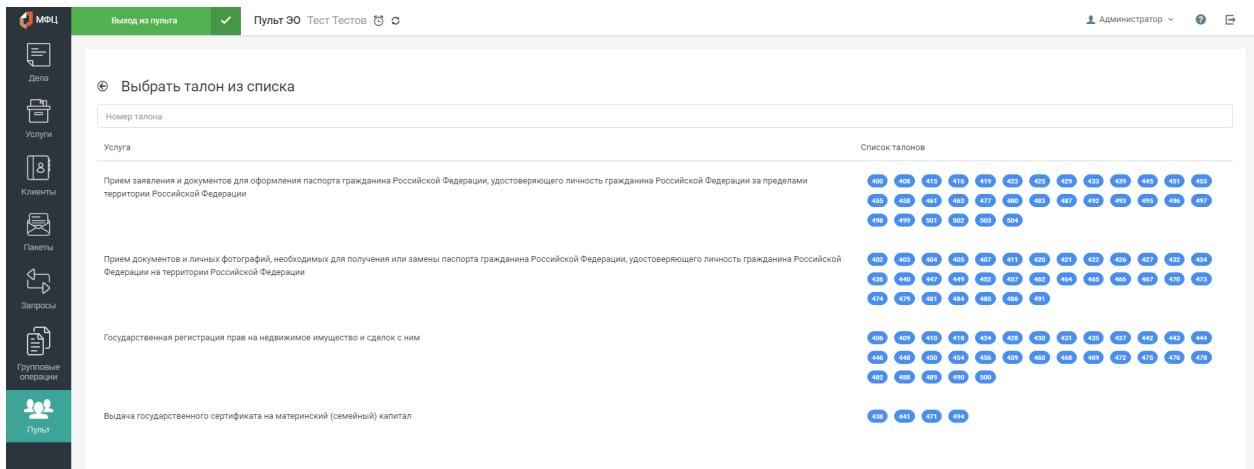


Рисунок 3.12.2 – Вкладка «Пульт». Вызов посетителя по номеру талона

По кнопке **Пригласить** (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.

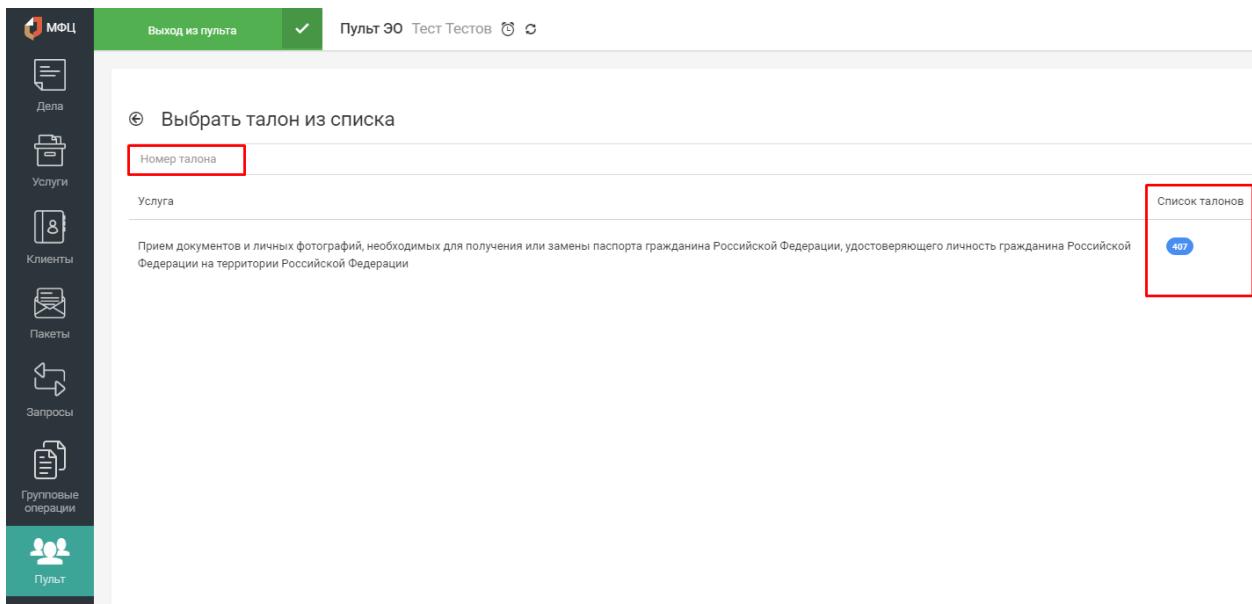


Рисунок 3.12.3 – Вкладка «Пульт». Вызов посетителя из персональной очереди

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».

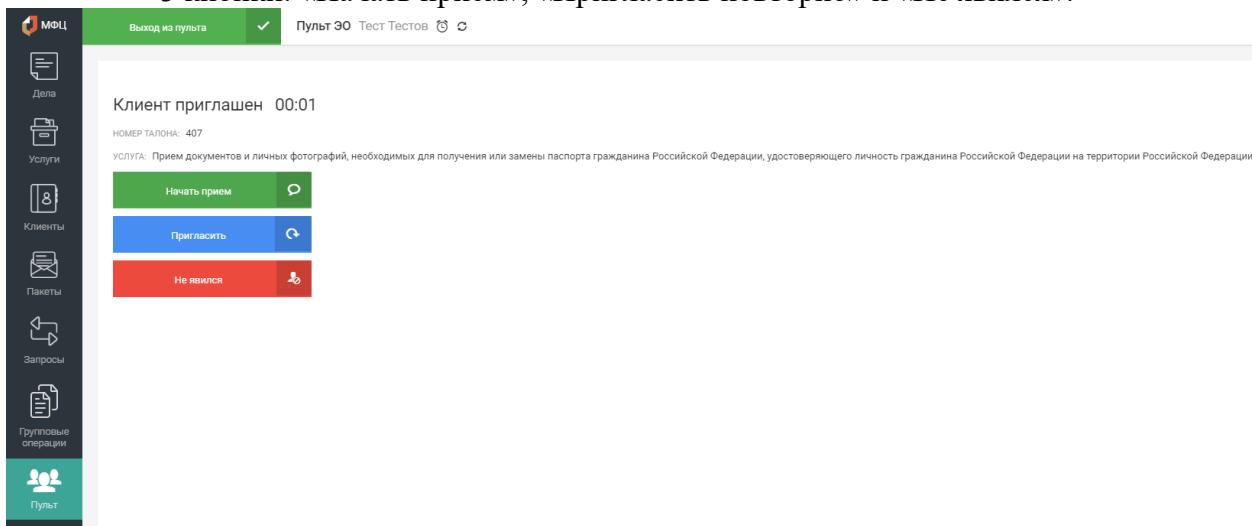


Рисунок 3.12.3 – Вкладка «Пульт». Экран ожидания посетителя

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.

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

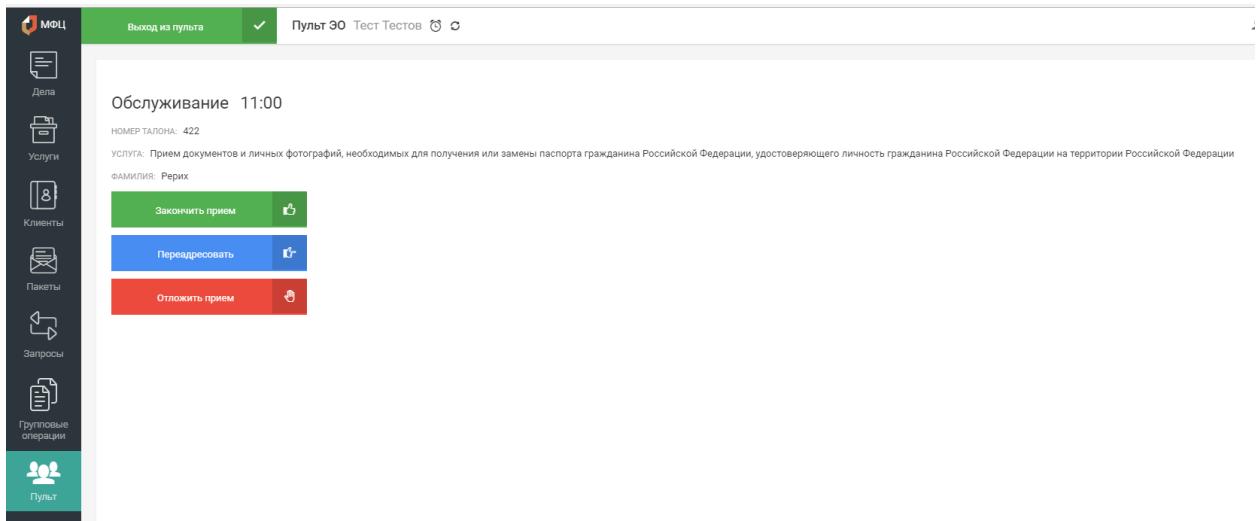


Рисунок 3.12.4 – Вкладка «Пульт». Окно оператора

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 прием».

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.

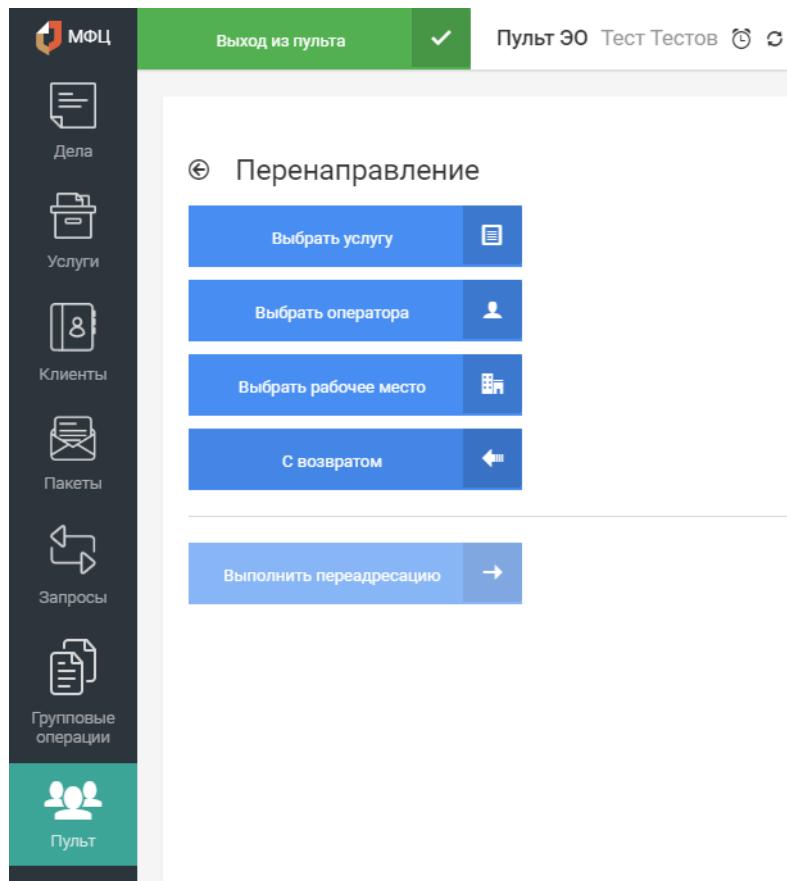


Рисунок 3.12.5 – Вкладка «Пульт». Окно перенаправления клиента

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).

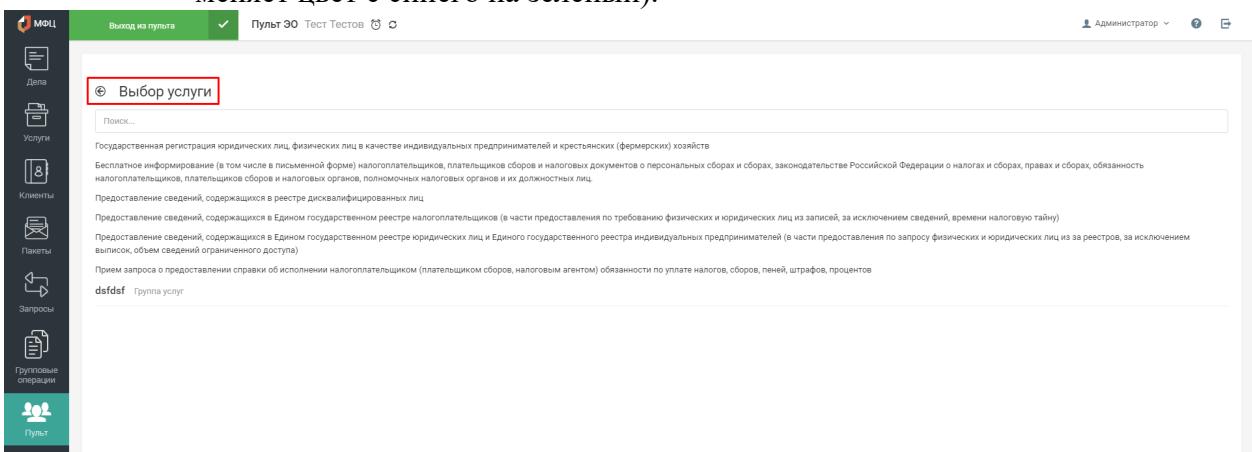


Рисунок 3.12.6 – Вкладка «Пульт». Окно перенаправления клиента. Выбор услуги

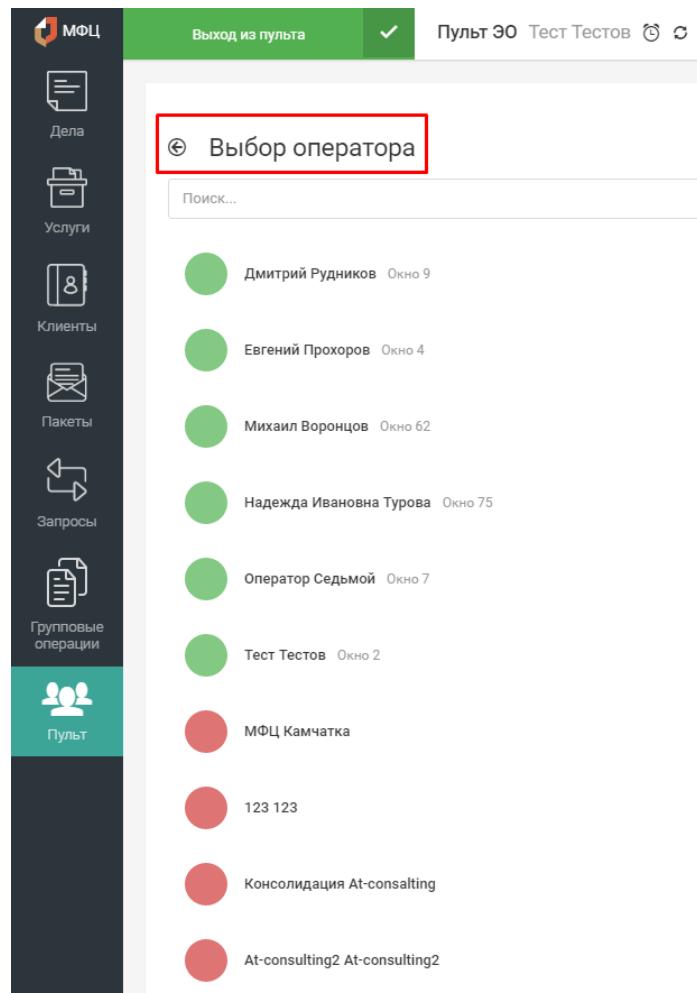


Рисунок 3.12.7 – Вкладка «Пульт». Окно перенаправления клиента. Выбор оператора

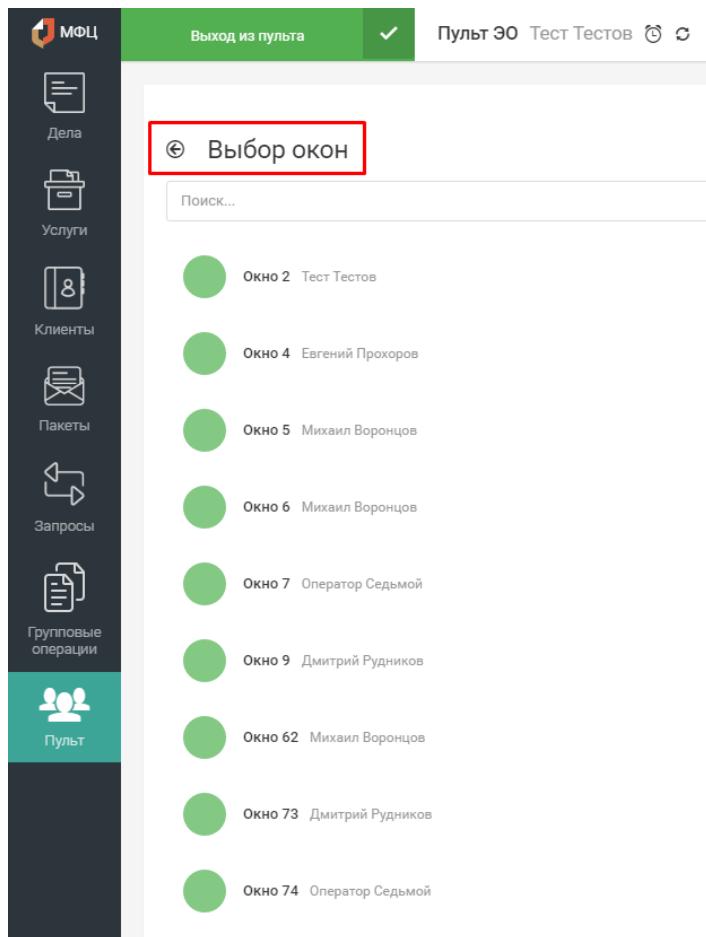


Рисунок 3.12.8 – Вкладка «Пульт». Окно перенаправления клиента. Выбор окна

По кнопке **Выполнить переадресацию →** в левом нижнем углу отображается служебное сообщение **Успешно Талон переадресован** и главный экран пульта оператора.

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

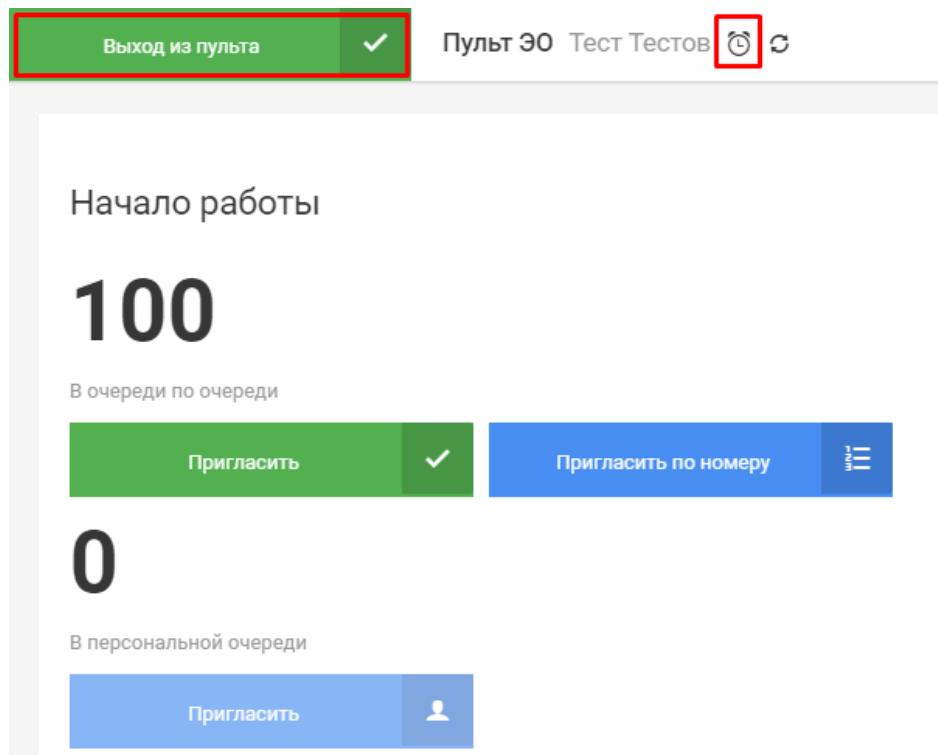


Рисунок 3.12.9 – Вкладка «Пульт». Главный экран пульта оператора

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)/

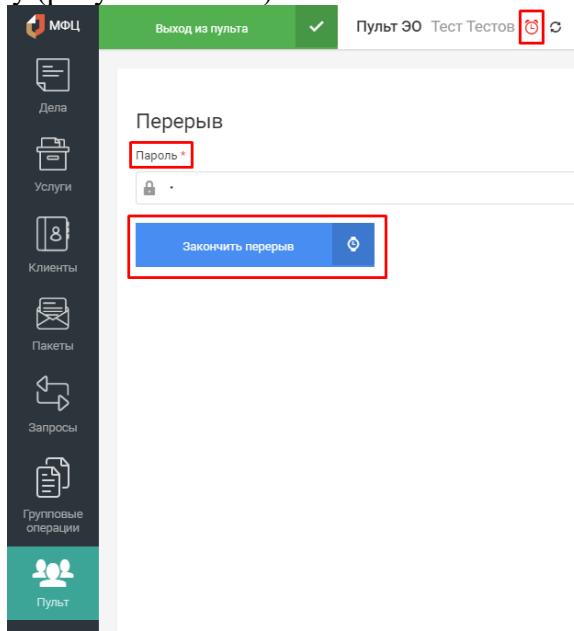


Рисунок 3.12.10 – Вкладка «Пульт». Закончить перерыв

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

Рисунок 3.14.5 - SOAP-дампы. Просмотр

Если необходимо создать новый запрос, нажмите кнопку **НОВЫЙ ЗАПРОС**, 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.