ЕДИНАЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПЛАТФОРМА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

ПОДСИСТЕМА ВЕДОМСТВЕННОЙ ИНФОРМАТИЗАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Якутск
2026

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ **4**
1 ВВЕДЕНИЕ **5**
1.1 Вход в систему 5
1.2 Структура системы 6
1.2.1 Разделы 6
1.2.2 Элементы интерфейса 6
1.2.3 Сортировка и фильтры 11
1.2.4 Фоновые задачи 12
1.2.5 Профиль пользователя 13
2 РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ **16**
2.1 Создание нового заявления 16
2.2 Исполнение 21
2.2.1 Действия «Предоставить» и «Отказать» 23
2.2.2 Действия «Передать пользователю» и «Передать в структурное подразделение» 24
2.2.3 Действие «Отправить промежуточный результат» 25
2.2.4 Действие «Вернуть» 26
2.3 Генерация шаблонов документов 27
2.4 Отправка межведомственного запроса 29
2.5 Просмотр журнала действий 31
2.6 Создание начислений ГИС ГМП 32
2.7 Завершенные заявления 34
3 ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ **35**
3.1 Прием 35
4 МОДУЛЬ ОТЧЕТНОСТИ **38**
4.1 Общее описание 38
4.2 Формирование отчета 39
5 НОВОСТИ, ИНСТРУКЦИИ, ВОПРОСЫ **41**
5.1 Раздел «Новости» 41
5.2 Раздел «Инструкции» 42
5.3 Раздел «Видеоинструкции» 42
5.4 Раздел «Вопросы и ответы» 43
6 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ **44**
6.1 Очистка кэша 44
6.1.1 Google Chrome 44

6.1.2 Mozilla Firefox 46
6.1.3 Internet Explorer 48
6.2 Устранение проблем с ЭЦП 49
6.2.1 Обновление Smart-Agent 49
6.2.2 Очистка кэша Java 52
7 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ 53

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Таблица 1. Список терминов и сокращений

Сокращение	Наименование
ГИС ГМП	Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
РПГУ	Региональный портал государственных и муниципальных услуг
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
Заявитель	Физическое лицо либо его законный представитель, обратившийся в орган исполнительной власти с запросом (в устной/ письменной/ электронной форме) о предоставлении государственной или муниципальной услуги
Заявление	Официальное обращение гражданина в уполномоченный орган власти, направленное на реализацию тех или иных прав и интересов заявителя.
ИС	Информационная система
Кэш	Специальная область на диске или в операционной памяти компьютера, предназначенная для временного хранения информации
МВ-запрос	Межведомственный запрос
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ОИВ	Орган исполнительной власти
ОМСУ	Орган местного самоуправления
Результирующий документ	Автоматически сформированная системой электронная версия документа, предоставляемого по завершению оказания государственной или муниципальной услуги
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного Фонда Российской Федерации
ФИАС	Федеральная информационная адресная система, обеспечивающая формирование, ведение и использование государственного адресного реестра
ФРГУ	Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг
ЭЦП	Электронная цифровая подпись

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Вход в систему

Перед началом работы в системе необходимо пройти процедуру авторизации одним из предложенных способов (Рисунок 1):

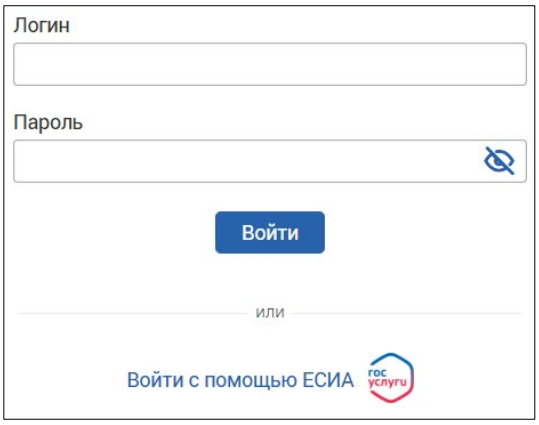


Рисунок 1. Страница авторизации

1.С помощью логина и пароля, полученных от администратора системы;

2.Через ЕСИА – при нажатии на логотип система откроет окно авторизации (Рисунок 2). Для входа по номеру СНИЛС нажмите на соответствующую ссылку (выделено красным).

После ввода данных нажмите «Войти».

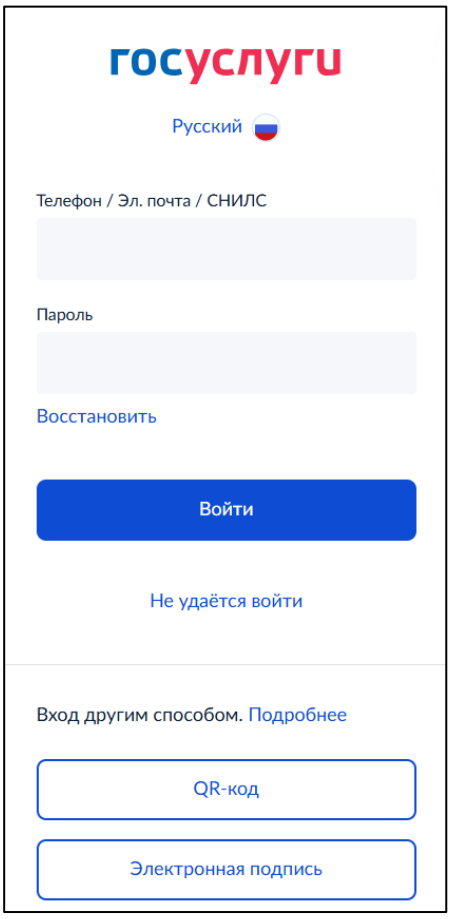


Рисунок 2. Авторизация через ЕСИА

1.2 Структура системы

1.2.1 Разделы

Личный кабинет состоит из следующих разделов:

1 «Работа с заявлениями» включает в себя следующие подразделы:

- «Актуальные» – создание нового заявления, принятие в работу заявлений, поступивших по внешним каналам подачи (МФЦ и РПГУ), исполнение заявлений;
- «Завершенные» – список всех выполненных заявлений.

2 «Электронная очередь» – просмотр записей на прием, назначенных на пользователя.

1.2.2 Элементы интерфейса

Интерфейс представлен шестью основными элементами (Рисунок 3).

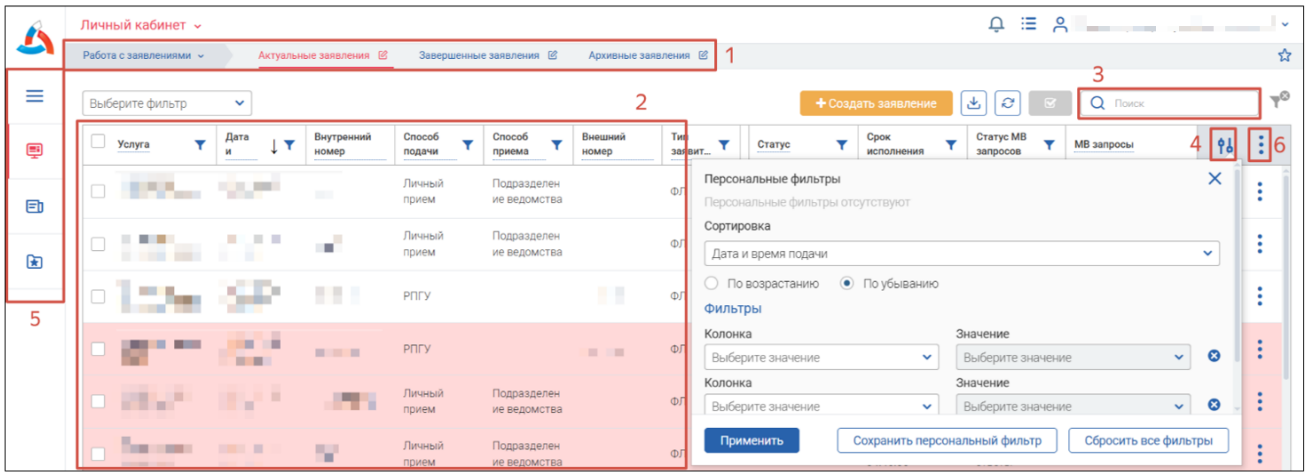


Рисунок 3. Интерфейс на примере подраздела «Актуальные заявления»

1.Панель навигации по разделам. Для перехода в нужный раздел нажмите на вкладку с его названием.

2.Рабочее поле раздела. Состоит из таблицы с данными и инструментов для работы с ними.

3.Строка поиска. Позволяет произвести поиск по любому из атрибутов заявления - для этого введите искомые данные и нажмите клавишу «Enter» либо кнопку «Найти». Для сброса результатов поиска используйте кнопку « ».

4.Элемент фильтрации.

Фильтрация данных в рабочем поле возможна по каждому столбцу в отдельности, либо по нескольким параметрам (см. п. 1.2.3). Для фильтрации по содержимому столбца нажмите « » в его заголовке (Рисунок 4) и выберите параметры, по которым будет осуществлена выборка. Данные, не попадающие под условия выборки, будут скрыты из рабочего поля.

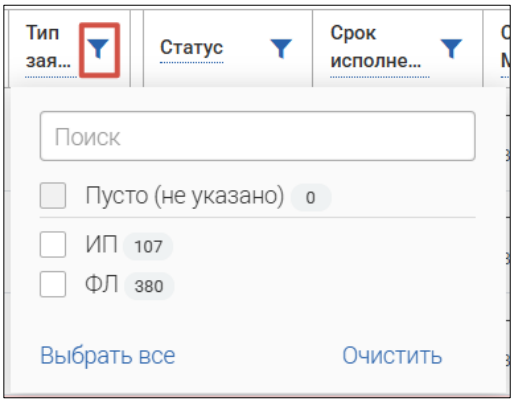


Рисунок 4. Элемент фильтрации в столбце

Для сброса всех установленных фильтров используйте кнопку «».

5.Элементы интерфейса «Главная», «Меню», «Страницы» и «Избранное»:

- «Главная» - раздел содержит новости, инструкции и видеоинструкции, а также раздел часто задаваемых вопросов и ответов на них;
- «Меню» - раздел, в котором отображаются системные настройки. Доступ к различным пунктам меню зависит от назначенных пользователю прав;
- «Страницы» - перечень пользовательских интерфейсов, доступных в системе, также зависит от назначенных прав;
- «Избранное» - раздел для быстрого доступа к пользовательским интерфейсам системы; здесь отображаются ранее сохранённые ссылки пользователя.

6.Настройки таблицы рабочего поля. Можно изменить состав отображаемых столбов, их расположение и плотность расположения строк. Для этого нажмите кнопку «», в появившемся окне снимите флажки с тех столбцов, которые необходимо скрыть. Для изменения порядка столбцов передвигайте их в списке, зажав «» ЛКМ. Дополнительно можно выбрать уровень плотности строк – обычная, умеренная или максимальная. Для сохранения параметров нажмите кнопку «

». Набор столбцов в разных разделах системы отличается.

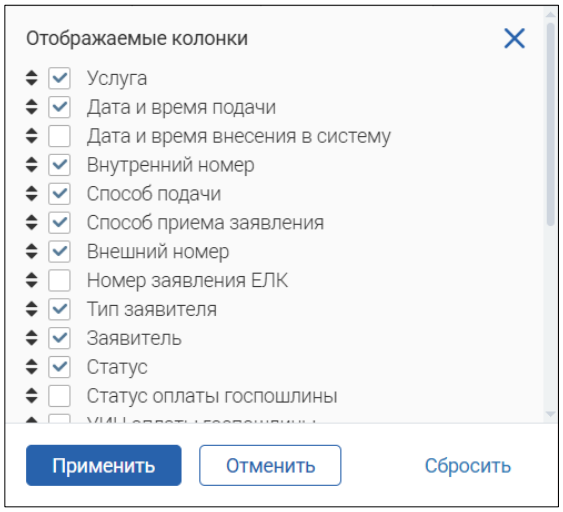


Рисунок 5. Настройка таблицы рабочего поля

Для экспорта данных раздела в формат CSV или XLS используйте кнопку «» (доступно для всех разделов) и выберите нужный формат (Рисунок 6). **При использовании фильтров в файл выгрузятся только отфильтрованные сведения.**

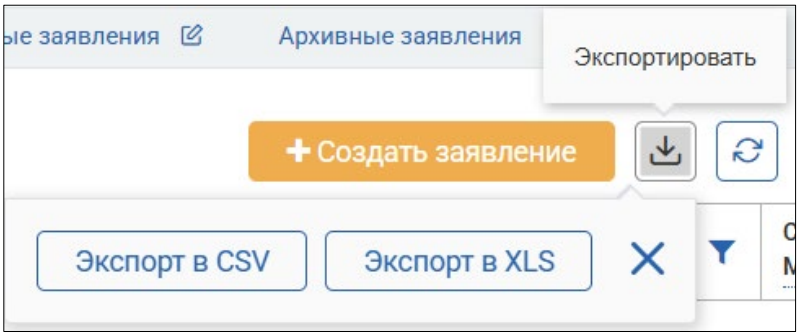


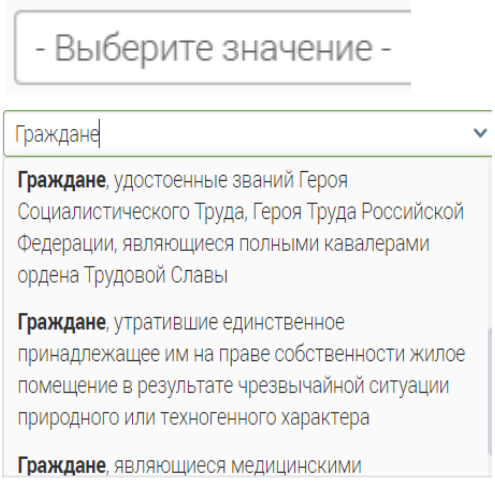
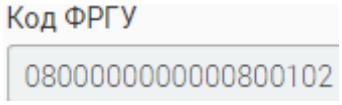
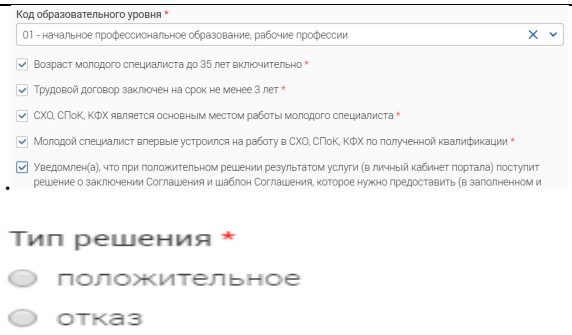
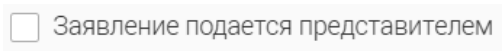
Рисунок 6. Экспорт

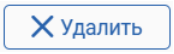
Для ручного обновления рабочего поля используйте кнопку «» (доступно для всех разделов).

При работе с системой используются следующие инструменты:

Таблица 2. Основные инструменты системы

№	Изображение элемента	Описание/ Назначение
Поля		
1	Отчество	Поле для ввода произвольных данных
2	Логин *	Поля, отмеченные «*» , обязательны для заполнения.
3	Дата *	Поле для ввода даты. Заполняется вручную либо с помощью встроенного календаря (для открытия нажмите «»).
4	переместите файлы сюда или выберите с ПК	Поля для загрузки файла.

№	Изображение элемента	Описание/ Назначение
		Для открытия окна выбора файла нажмите «выберите с ПК».
5	1.  2.	Поля с выбором значения из выпадающего списка. Для отображения значений нажмите на стрелку в конце поля. Поля с большим количеством значений предполагают встроенный элемент поиска (2). Введите в строку начальные символы искомого значения, в списке ниже появятся все варианты с указанным сочетанием символов (2). При появлении в результатах поиска нужного значения нажмите на него для внесения в поле.
6		Поле, недоступное для редактирования данных. Выделяется серой заливкой.
7		Поля с выбором значения из нескольких вариантов. Поле с чек-боксами (1) позволяет выбрать несколько значений, поле с радио-кнопками (2) – только одно.
8		Поле установления признака. Установка признака может приводить к скрытию либо раскрытию дополнительных полей формы.
Кнопки		
9		Кнопка просмотра. При нажатии отображаются детальные сведения по указанным в поле данным.
10		Кнопка загрузки. При нажатии данные, содержащиеся в поле, выгружаются в файл.
11		Кнопка «Перезагрузить». При нажатии система обновляет данные, внесенные в поле. Рекомендуется использовать после

№	Изображение элемента	Описание/ Назначение
		совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.
12		Кнопка «Редактировать». Используется для изменения атрибутов.
13		Кнопка «Удалить». При нажатии происходит полное удаление информации из поля (например, дополнительных сведений, загруженных файлов, выбранных фильтров).
14		Кнопка «Добавить». Используется для внесения нового значения в выпадающий список.
15		Кнопка закрытия. Закрывает окно меню/формы/поля без сохранения внесенных данных.
16		Кнопка «Сохранить черновик». При нажатии все внесенные в поля формы данные сохраняются с возможностью дальнейшего использования.
17		Кнопка «Восстановить из черновика». При нажатии автоматически загружает ранее сохраненные данные в соответствующие поля формы.
18		Кнопка «Показать фоновые задачи». При нажатии открывает список всех задач.
19		Кнопка «Свернуть». При нажатии скрывает форму.
20		Меню действий над содержимым рабочего поля. Набор дейсствий, вызывыаемых нажатием на кнопку, уникален для каждого раздела.

1.2.3 Сортировка и фильтры

В системе реализована возможность сортировки и фильтрации данных в рабочем поле по выбранным параметрам. Чтобы перейти в меню, нажмите кнопку «» в правом верхнем углу рабочего поля (Рисунок 7).

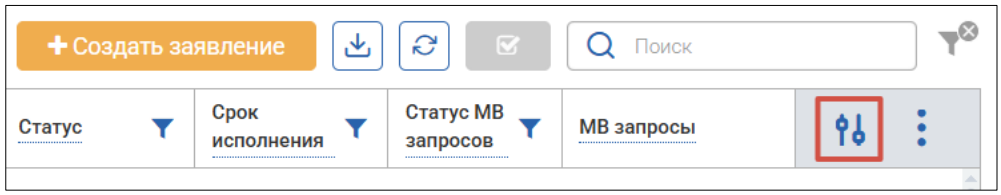


Рисунок 7. Кнопка «Настройки фильтров»

Откроется меню сортировки и фильтрации (Рисунок 8).

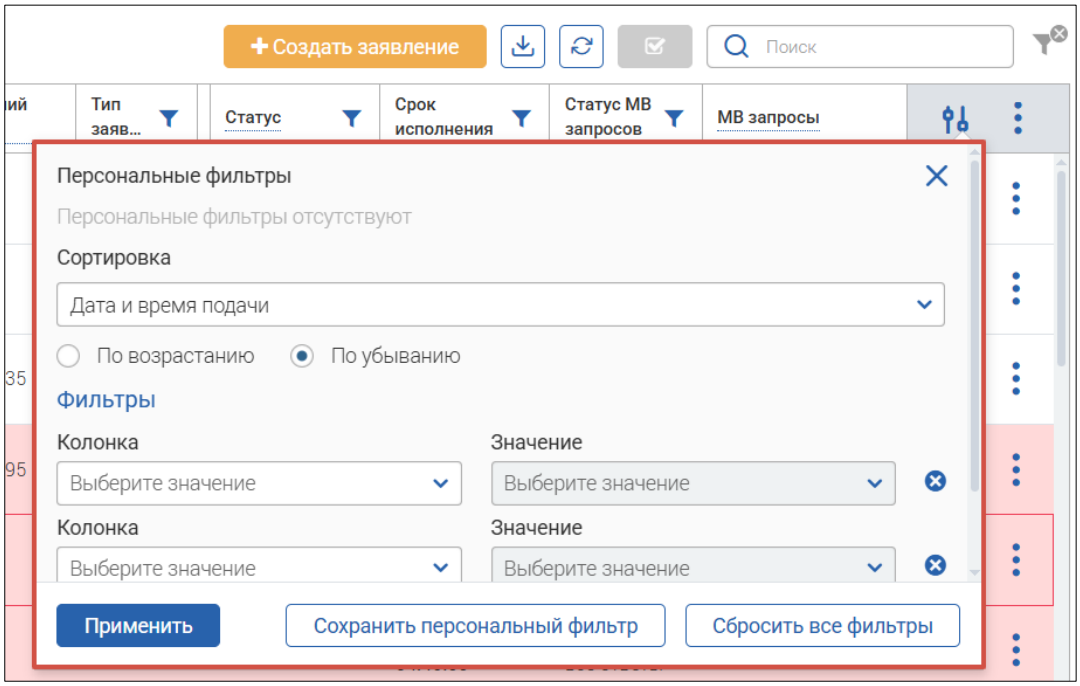


Рисунок 8. Сортировка и фильтрация.

Фильтры служат для того, чтобы в рабочем поле отображались только данные, соответствующие определенным параметрам. Параметры задаёт сам пользователь.

Для сортировки данных в рабочем поле выберите значение, по которому будет произведена сортировка, выберите сортировку по возрастанию или убыванию и нажмите «». **Набор значений для сортировки отличается в зависимости от раздела.**

Для настройки фильтрации выберите колонку и значение в ней, которое будет отображаться после применения фильтра. Для добавления дополнительных колонок и значений, по которым будет осуществлена фильтрация, нажмите «».

Набор примененных фильтров можно сохранить для облегчения последующего использования. Нажмите «Сохранить персональный фильтр», введите название и сохраните

изменения. Новый фильтр сохранится вверху меню фильтров (Рисунок 9). Для удаления сохраненного фильтра нажмите крестик рядом с его названием.



Рисунок 9. Персональные фильтры.

Например, в разделе «Актуальные заявления» при заданных фильтрах на колонку «Услуга» и значение «Выдача градостроительного плана земельного участка», а также колонку «Статус» - «В работе» в рабочем поле отобразятся **только** заявления по услуге «Выдача градостроительного плана земельного участка, имеющие статус «В работе» (Рисунок 10, 11).

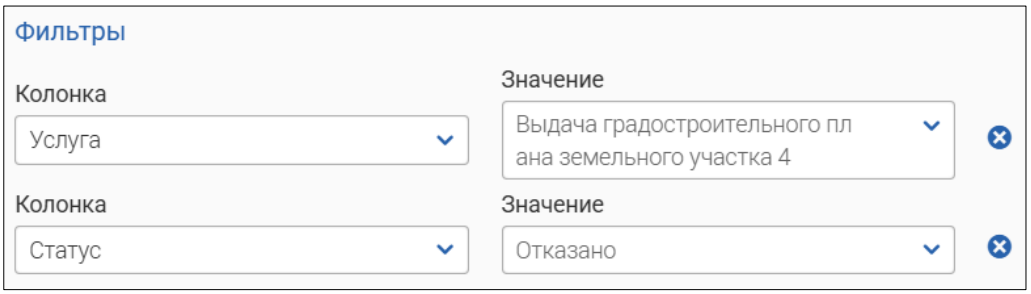


Рисунок 10. Пример фильтров.

Для сброса всех установленных фильтров используйте кнопку «».

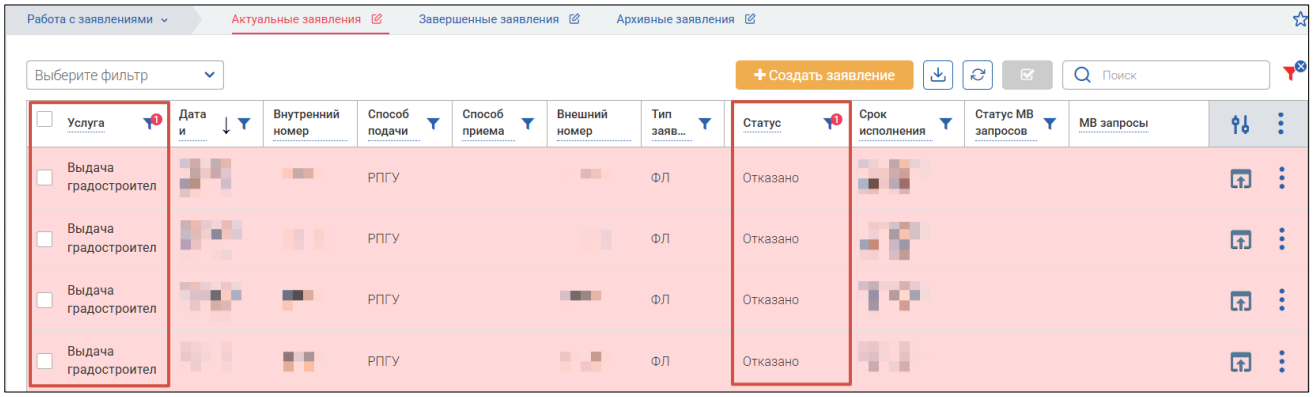


Рисунок 11. Раздел «Актуальные заявления». Активна фильтрация по названию услуги и статусу заявления

1.2.4 Фоновые задачи

В системе реализована возможность выполнения задач в фоновом режиме.

Для просмотра списка фоновых задач нажмите кнопку «» (Рисунок 12).

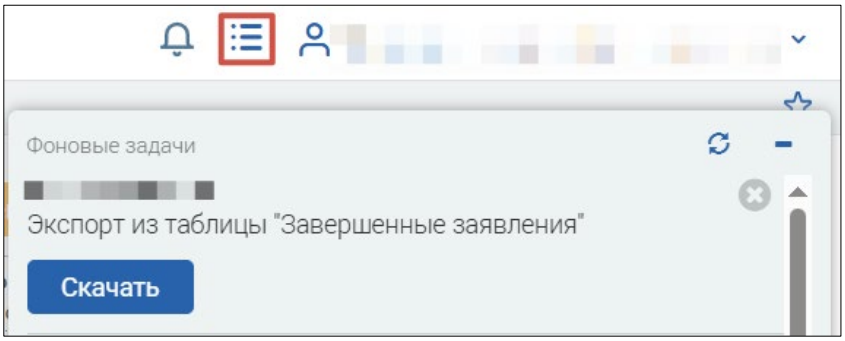


Рисунок 12. Фоновые задачи

Для ручного обновления используйте кнопку «». Если форму уведомлений необходимо скрыть, нажмите «».

1.2.5 Профиль пользователя

Для того, чтобы открыть профиль пользователя, в правом верхнем углу интерфейса системы нажмите на имя пользователя и выберите «Профиль». В открывшейся форме (Рисунок 13) отображается полная информация по сотруднику. Все данные, за исключением полей «Логин», «Структурное подразделение», «Группы» и «Роли пользователя», доступны для редактирования. Поля, отмеченные «*», являются обязательными для заполнения. В случае необходимости изменения полей, недоступных для редактирования, обратитесь к администратору системы.

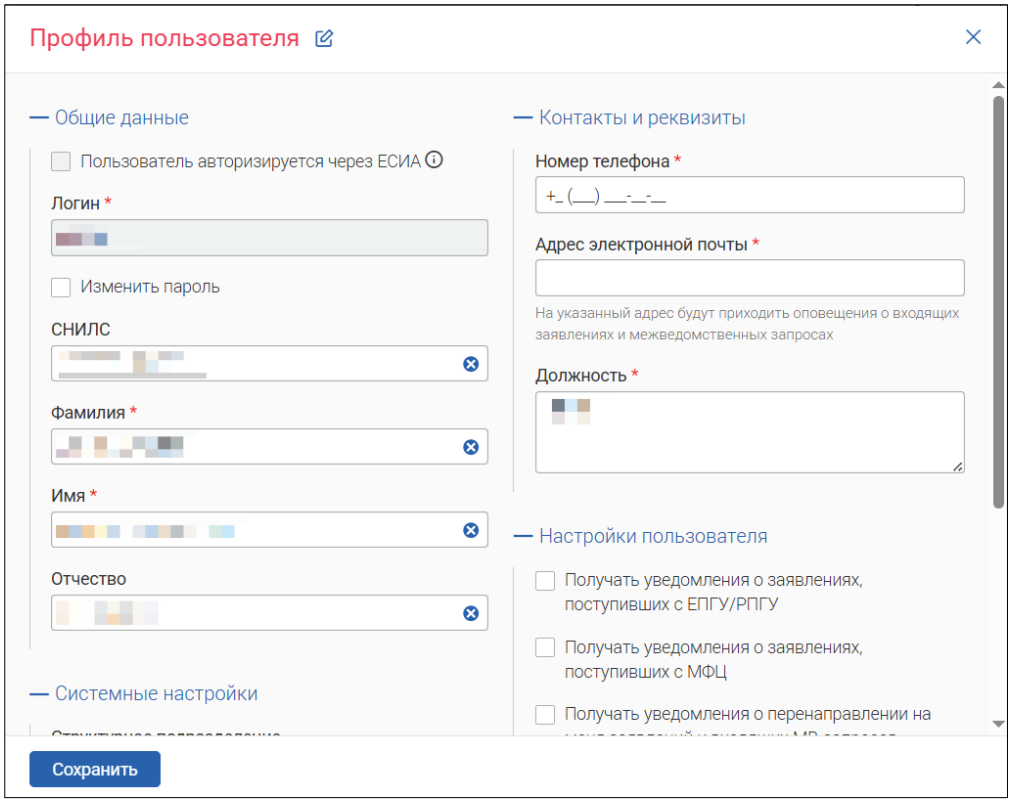


Рисунок 13. Профиль пользователя

Для изменения пароля поставьте чекбокс в поле «Изменить пароль», после чего появится группа скрытых полей под общим названием «Изменение пароля» (Рисунок 14).

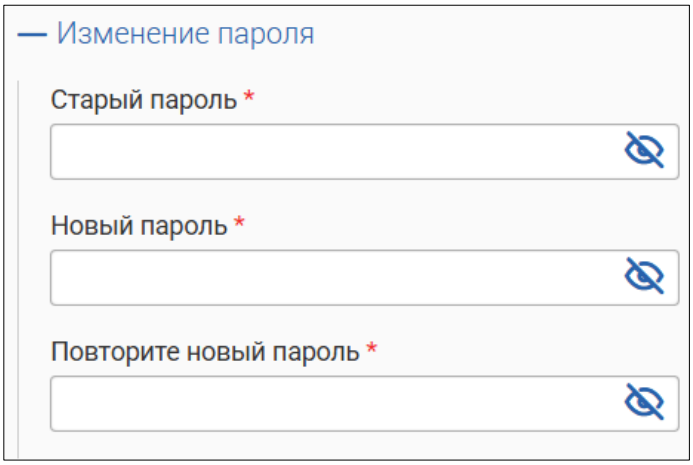


Рисунок 14. Изменение пароля

Заполните поле «Старый пароль», укажите новый и повторите его. Если пароль при вводе необходимо сделать видимым, используйте кнопку «». После того как все поля будут заполнены, нажмите кнопку «Сохранить».

В профиле пользователя также доступна настройка получения уведомлений (Рисунок 15).



Рисунок 15. Настройки пользователя

Пользователь может получать уведомления:

- О заявлениях с внешних каналов подачи - ЕПГУ/РПГУ/МФЦ;
- О входящих МВ запросах;
- О перенаправлении заявлений/запросов;
- О заявлениях и МВ запросах с истекающим или истёкшим сроком обработки.

Для включения вышеперечисленных уведомлений проставьте чекбосы в нужных полях в блоке «Настройки пользователя».

Все уведомления (Рисунок 16) будут приходить на электронный адрес, указанный в профиле пользователя в поле «адрес электронной почты».

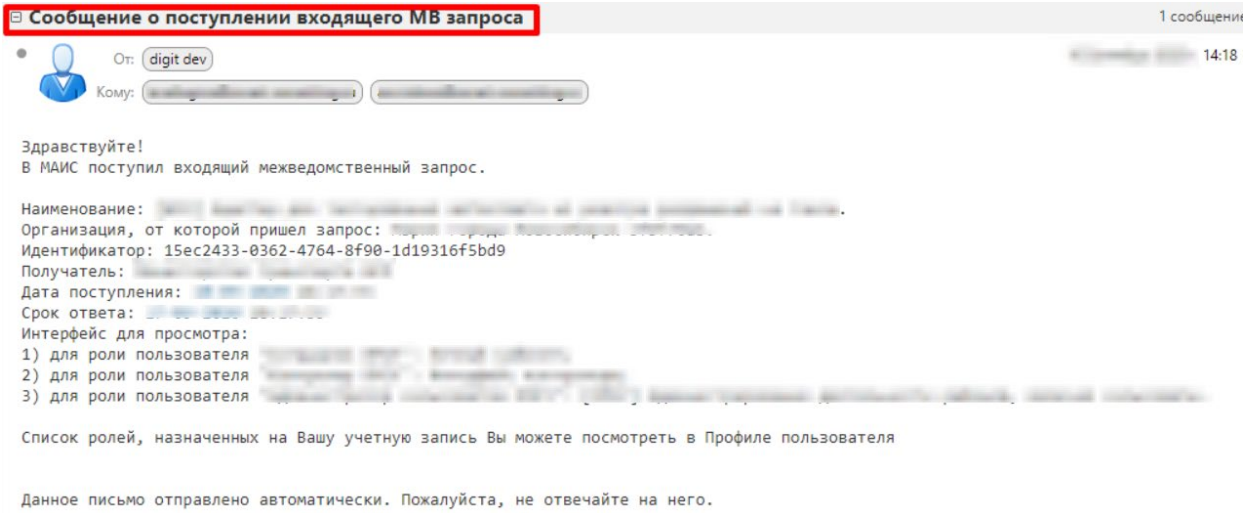


Рисунок 16. Уведомление на примере сообщения о поступлении входящего МВ запроса

В случае с входящими МВ запросами важно, чтобы структурное подразделение пользователя совпадало со структурным подразделением, на который отправляется МВ запрос.

2 РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ

Все заявления на оказание услуг поступают в раздел «Работа с заявлениями» - «Актуальные» (Рисунок 3). Заявления, поступающие из внешних систем (МФЦ и РПГУ), обрабатываются в том же порядке, что и заявления, заведенные вручную. По мере оказания услуги заявителю направляется автоматический статус по вынесенному исполнителем решению или о промежуточных результатах. Комментарии и файлы, приложенные исполнителем в ходе обработки заявления, также направляются в Единый личный кабинет заявителя.

2.1 Создание нового заявления

Нажмите кнопку «

» в рабочем поле раздела «Актуальные заявления» (Рисунок 3). В открывшейся форме выберите из выпадающих списков структурное подразделение, исполнителя и оказываемую услугу (Рисунок 17).

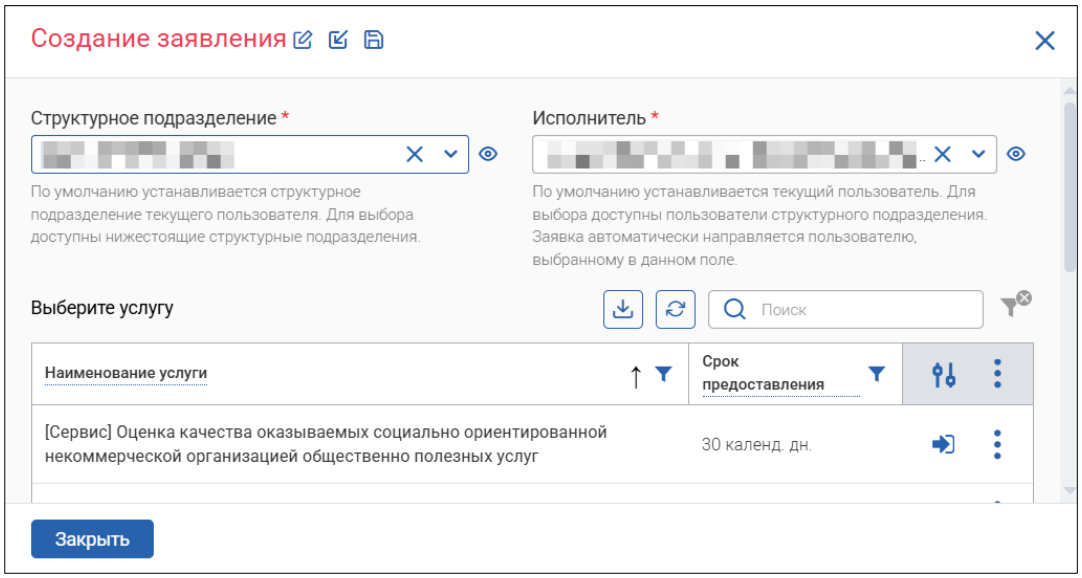


Рисунок 17. Форма создания заявления

После указания необходимых сведений откроется форма заявления по выбранной услуге (Рисунок 18).

Поле «Номер заявления» может заполняться вручную, либо автоматически (если администратором настроена автоматическая нумерация заявлений). Поля «Дата и время подачи» и «Дата и время внесения в систему» автоматически заполняются текущей датой без возможности редактирования. При установке флажка поле «Дата и время подачи» становится доступным для редактирования.

«Способ подачи» – поле заполняется автоматически без возможности редактирования. По умолчанию для всех создаваемых в системе заявлений устанавливается значение «Личный прием».

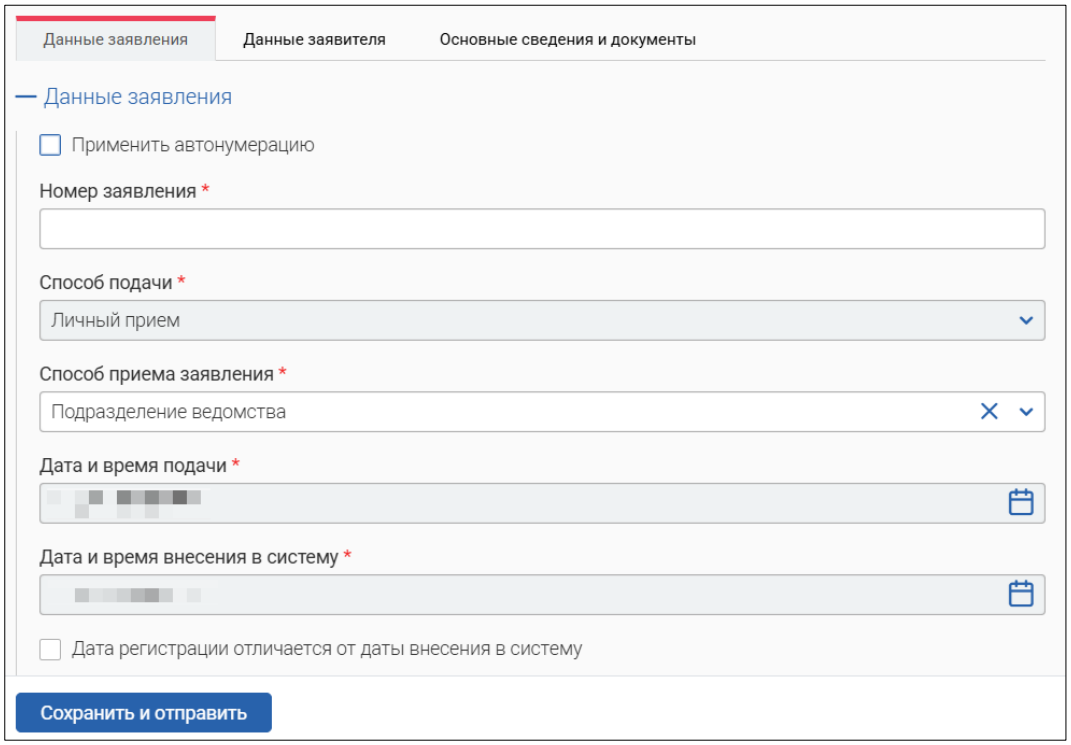


Рисунок 18. Форма ручного ввода

На вкладке «Данные заявителя» необходимо указать тип заявителя – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо (Рисунок 19).

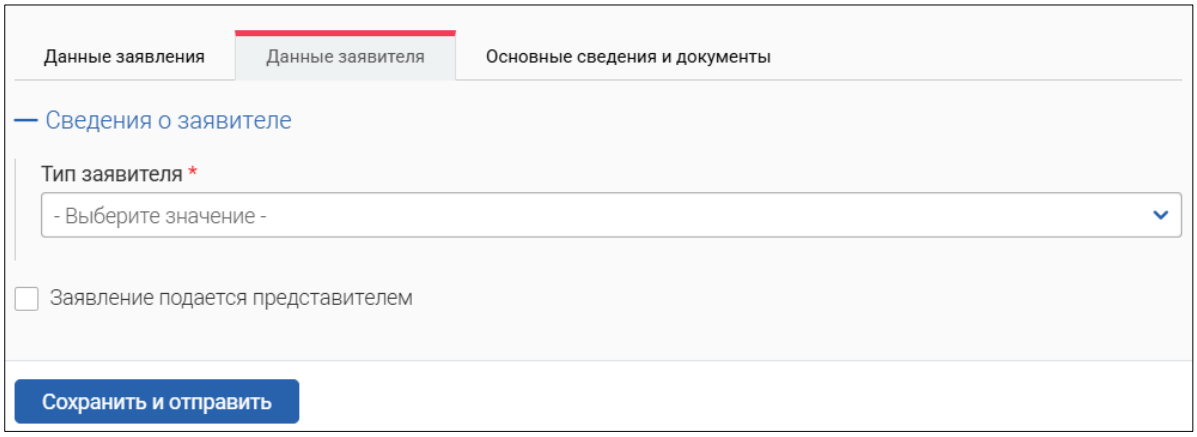


Рисунок 19. Данные заявителя

В зависимости от выбранного значения раскрывается блок для внесения данных о заявителе.

Заполнение сведений о заявителе (на примере физического лица)

При нажатии на кнопку «

» открывается форма для внесения сведений о заявителе (Рисунок 20).

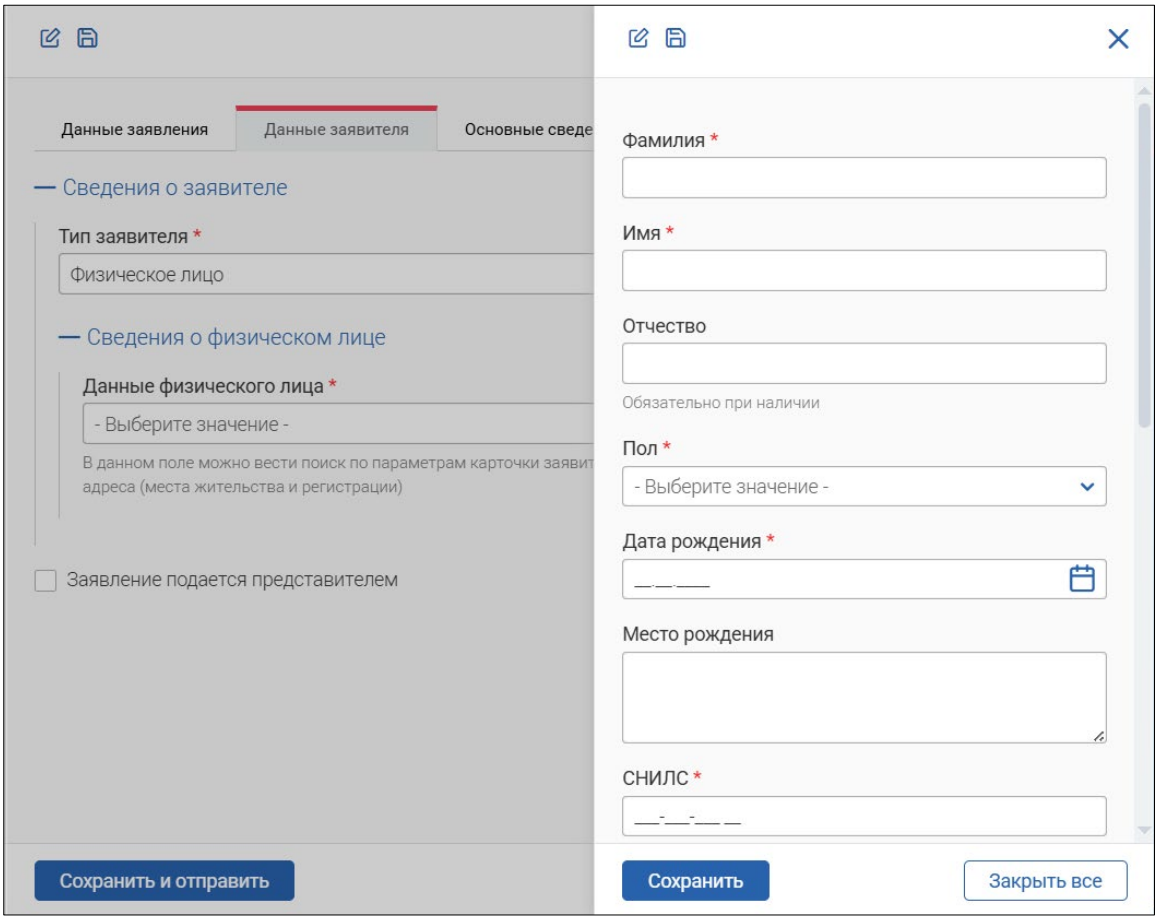


Рисунок 20. Внесение сведений о заявителе (на примере физ. лица)

1.«Фамилия» – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения.

2.«Имя» – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения.

3.«Отчество» – поле заполняется вручную. Необязательно для заполнения.

4.«Пол» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Обязательно для заполнения.

5.«Дата рождения» – поле заполняется вручную либо с помощью встроенного календаря. Обязательно для заполнения.

6. «СНИЛС» – поле заполняется вручную арабскими цифрами в формате XXX-XXX-XXX XX. Необязательно для заполнения.

7.«ИНН» – поле заполняется вручную арабскими цифрами. Необязательно для заполнения.

8.«Место рождения» – поле заполняется вручную. Необязательно для заполнения.

9.«Адрес регистрации» – поле заполняется с помощью ФИАС вручную или выбором на интерактивной карте.

10.«Адрес не найден. Ввести адрес вручную» – поле установления признака. Необязательно для заполнения. При установке признака открываются дополнительные поля: «Индекс», «Регион», «Муниципальный район», «Населенный пункт», «Внутригородской район», «Улица», «Дом», «Квартира». Дополнительные поля заполняются вручную.

11.«Адрес фактического проживания совпадает с адресом регистрации» – поле установления признака. Необязательно для заполнения.

12. «Адрес фактического проживания» – поле заполняется с помощью ФИАС вручную или выбором на интерактивной карте.

13. «Адрес электронной почты» – поле заполняется вручную. Необязательно для заполнения.

14.«Мобильный телефон» – поле заполняется вручную. Необязательно для заполнения.

15.«Документ, удостоверяющий личность» – поле обязательно для заполнения. Для внесения сведений используйте кнопку «

». При нажатии откроется дополнительная форма для добавления реквизитов документа.

15.1«Тип документа» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Обязательно для заполнения.

15.2«Серия» – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения.

15.3«Номер» – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения.

15.4«Орган, выдавший документ» – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения.

15.5«Код подразделения» – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения.

15.6«Дата выдачи» – поле заполняется вручную либо с помощью встроенного календаря. Обязательно для заполнения.

15.7«Электронная копия документа» – поле загрузки файла. Необязательно для заполнения.

После внесения реквизитов документа нажмите «

». Для закрытия всех форм без сохранения данных нажмите «

».

Для принятия заявления себе в работу нажмите на кнопку «
» в строке заявления и выберите действие «Открыть процесс». В открывшейся форме ознакомьтесь с детальной информацией заявления и в поле «Действия с заявлением» выберите «Взять в работу» (Рисунок 21).

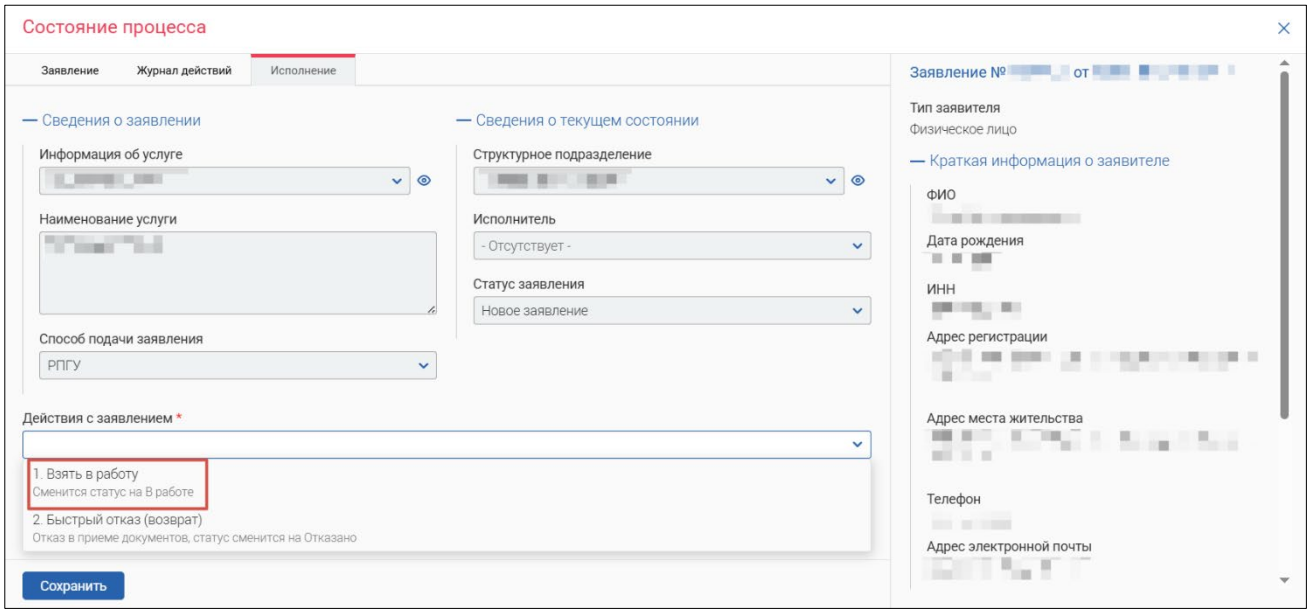


Рисунок 21. Принятие заявления в работу

<u>Для назначения заявления на другого сотрудника</u> нажмите на кнопку « ⋮ » в строке заявления и выберите действие «Переназначить заявление» (Рисунок 22).

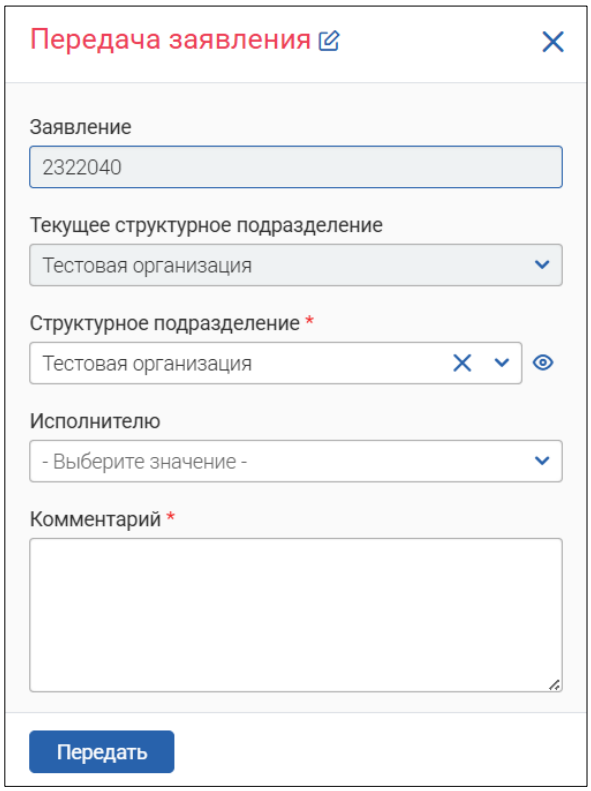


Рисунок 22. Форма передачи заявления

В данной форме выбором значения из выпадающего списка укажите структурное подразделение и сотрудника, при необходимости внесите комментарий. Нажмите «Передать» – заявление будет направлено в работу выбранном сотруднику.

Для переназначения сразу нескольких заявлений установите флажки в начале их строк, нажмите «☑» и выберите «→ Переназначить заявление» (Рисунок 23).

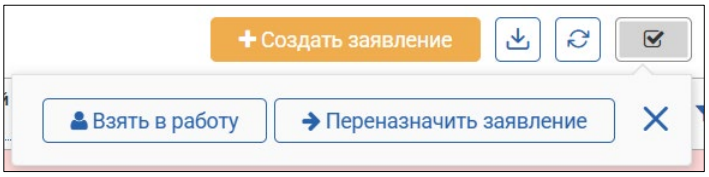


Рисунок 23. Переназначение нескольких заявлений

Для редактирования созданного заявления нажмите кнопку « ⋮ » в строке заявления и выберите «Редактировать заявление». Форма редактирования аналогична форме создания (Рисунок 18).

2.2 Исполнение

Для работы с заявлением нажмите « ⬆ » в конце строки заявления. В открывшейся форме на вкладке «Исполнение» в поле «Действия с заявлением» выберите необходимое значение из выпадающего списка (Рисунок 24).

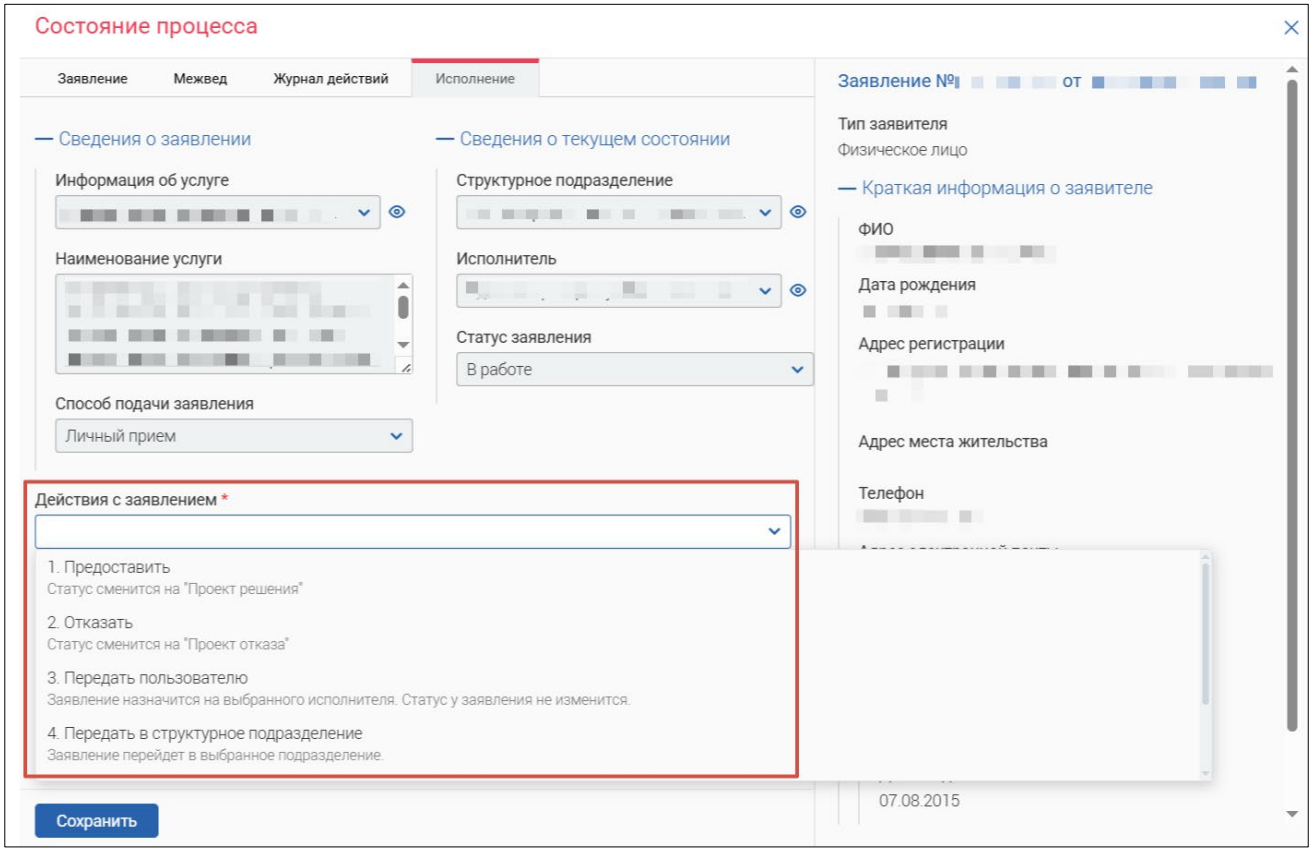


Рисунок 24. Исполнение

Выбор значений *«Предоставить»* и *«Отказать»* доступен для заявок в статусе:

−В работе;

−Ожидание дополнительной информации от заявителя;

−Возврат.

При выборе данных значений в форме заявления раскрывается блок дополнительных полей «Проект положительного решения» (Рисунок 25).

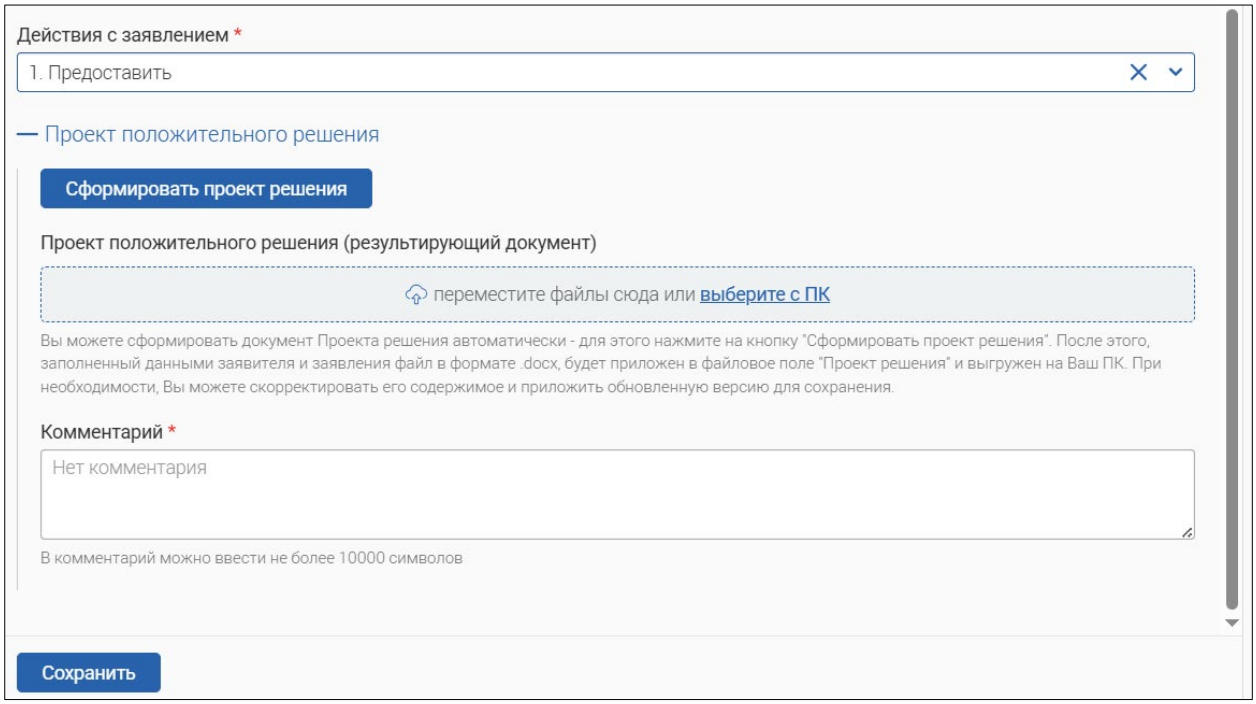


Рисунок 25. Блок полей «Проект положительного решения» (на примере действия «Предоставить»)

•«Проект положительного решения (результирующий документ)» - поле для загрузки файла. Необязательно для заполнения.

•«Комментарий» - поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения.

После заполнения полей нажмите «Сохранить». После завершения обработки в форме заявления снова выберите действие в поле «Действия с заявлением». Для завершения работы с заявлением выберите значение «*Утвердить*» (Рисунок 26).

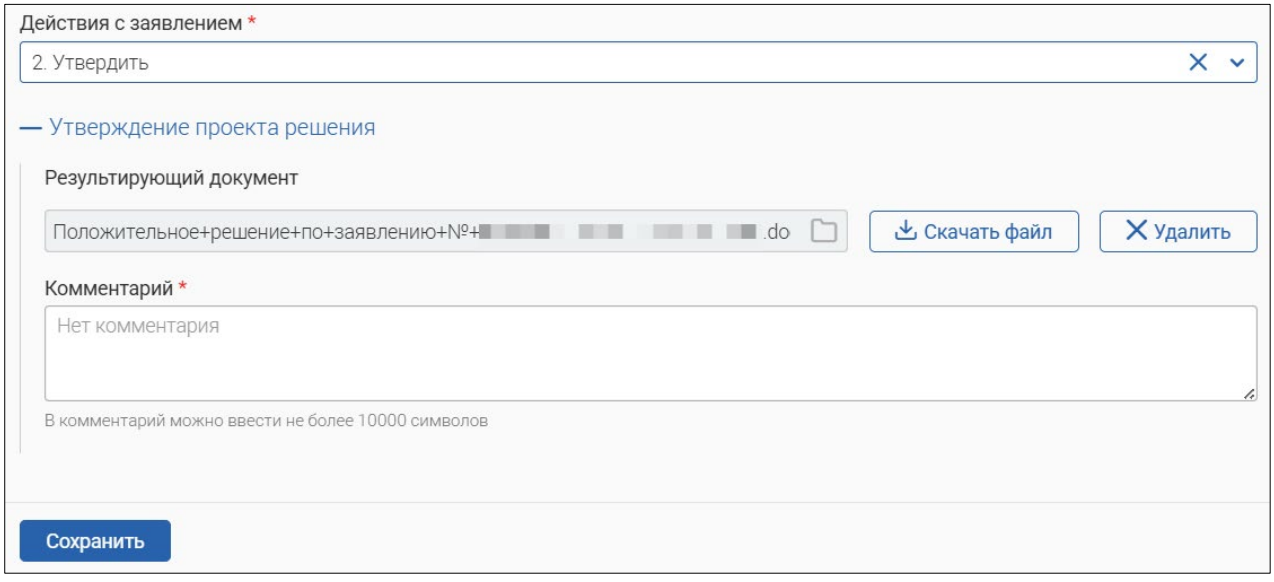


Рисунок 26. Действие «Утвердить» на примере положительного решения

После подписания приложенного документа ЭП (электронная подпись) заявление перейдет в подраздел «Завершенные» со статусом «*Утверждено*» либо *«Отказано»* (в зависимости от выбранного ранее решения) (Рисунок 27).

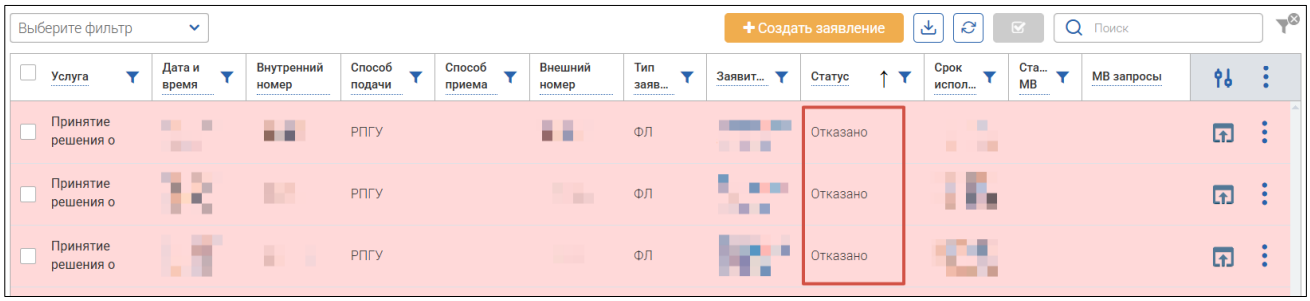


Рисунок 27. Результат обработки заявления

2.2.1 Действия «Предоставить» и «Отказать»

Выбор значений *«Предоставить»* и *«Отказать»* доступен для заявок в статусе:

−В работе;

−Ожидание дополнительной информации от заявителя;

−Возврат.

При выборе данных значений в форме заявления раскрывается блок дополнительных полей «Проект положительного решения» (Рисунок 28):

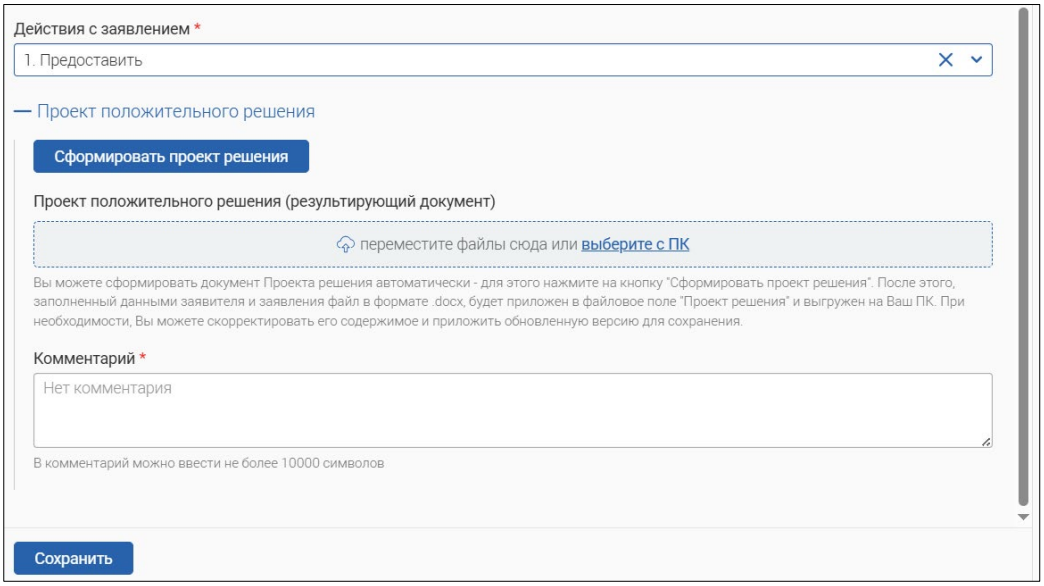


Рисунок 28. Блок полей «Проект положительного решения» (на примере действия «Предоставить»)

•«Проект положительного решения (результирующий документ)» - поле для загрузки файла. Необязательно для заполнения.

•«Комментарий» - поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения.

После заполнения полей нажмите «Сохранить». По завершении обработки в форме заявления снова выберите действие в поле «Действия с заявлением». Для завершения работы с заявлением выберите значение «*Утвердить*» и нажмите «Подписать проект решения».

После подписания приложенного документа ЭП заявление перейдет в подраздел «Завершенные заявления» со статусом «*Утверждено*» либо *«Отказано»* (в зависимости от выбранного ранее решения):

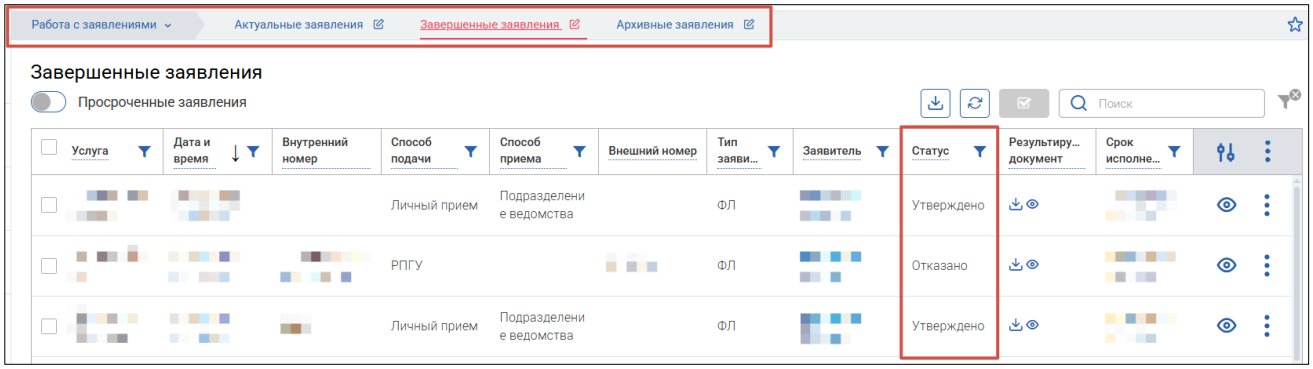


Рисунок 29. Результат обработки заявления

2.2.2 Действия «Передать пользователю» и «Передать в структурное подразделение»

Указанные действия используются для передачи заявления в другое подразделение и/или другому сотруднику и доступны для заявок со статусом:

−В работе;

−Возврат;

−Ожидание дополнительной информации от пользователя;

−Проект отказа;

−Проект решения.

После выбора значения выберите подразделение/сотрудника, куда будет переназначен запрос. При необходимости укажите комментарий в соответствующем поле (Рисунки 30, 31). Для передачи заявления нажмите «Сохранить».

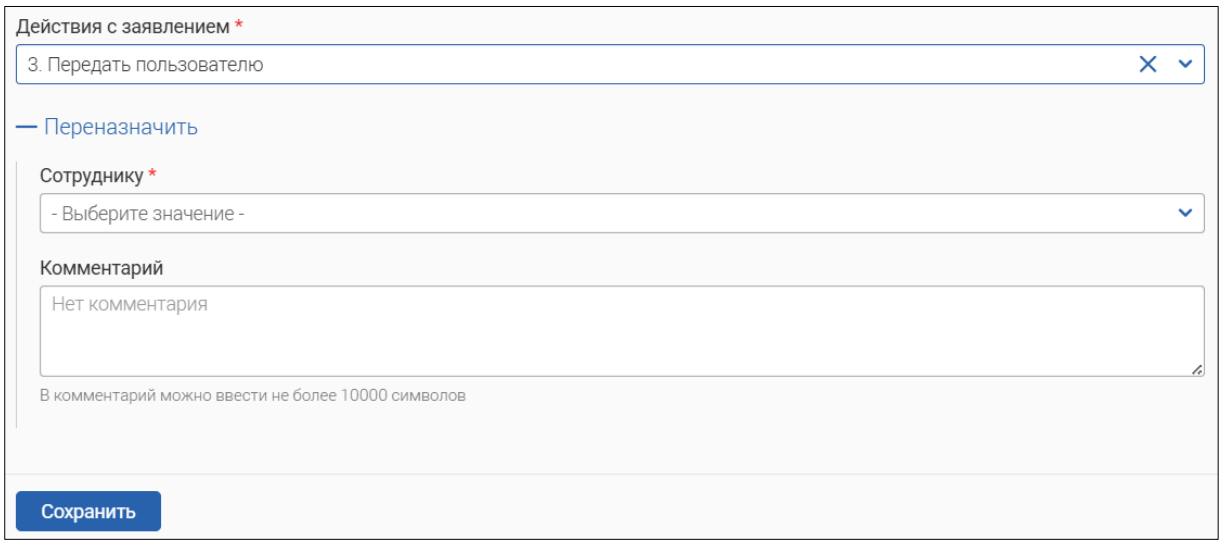


Рисунок 30. Действие «Передать пользователю»

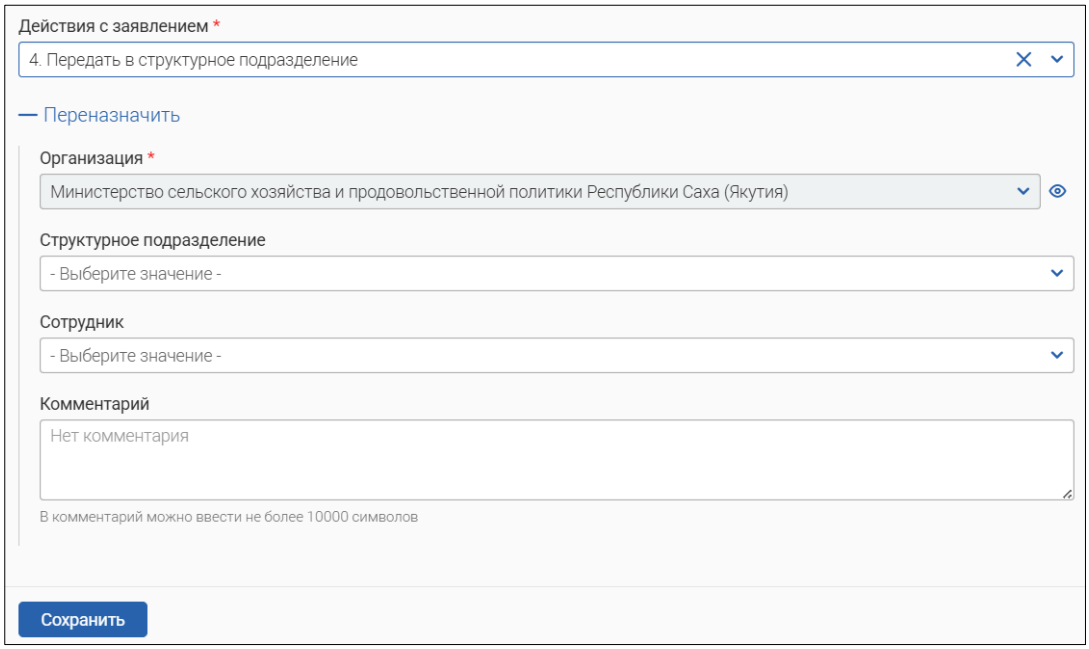


Рисунок 31. Действие «Передать в структурное подразделение»

2.2.3 Действие «Отправить промежуточный результат»

Действие доступно только для заявок, полученных из МФЦ/РПГУ и находящихся в статусе:

–В работе;

–Возврат;

–Ожидание дополнительной информации от пользователя;

–Проект отказа;

–Проект решения.

Отправка промежуточного результата предназначена для передачи заявителю предварительных сведений. Нажмите кнопку «». На вкладке «Исполнение» в поле «Действие с заявлением» выберите «Отправить промежуточный результат» (Рисунок 32).

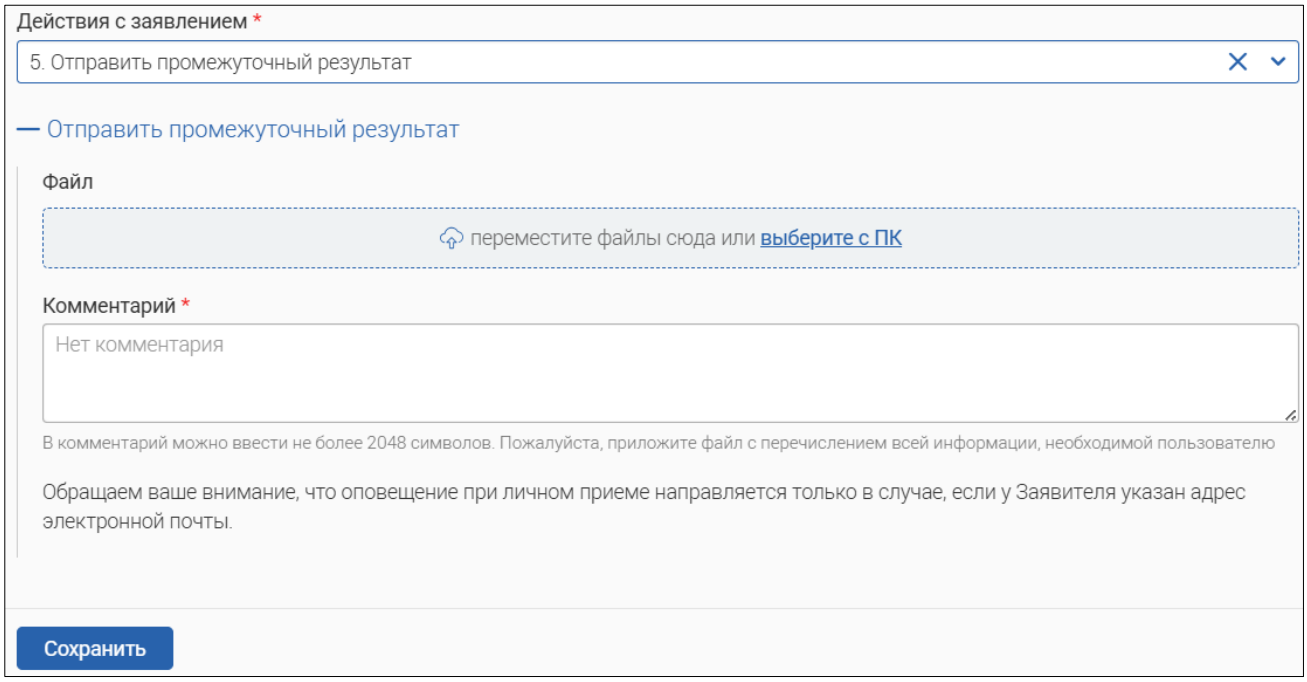


Рисунок 32. Действие «Отправить промежуточный результат»

Введите промежуточные сведения в виде комментария и/или загрузите сводным файлом в соответствующие поля и нажмите кнопку «Сохранить».

2.2.4 Действие «Вернуть»

Действие доступно только для заявлений, находящихся в статусе:

- В работе;
- Ожидание дополнительной информации от пользователя;
- Проект отказа;
- Проект решения.

Действие «Вернуть» возвращает заявление на предыдущий этап обработки.

После выбора действия укажите причину возврата в поле «Комментарий» и нажмите «Сохранить» (Рисунок 33).

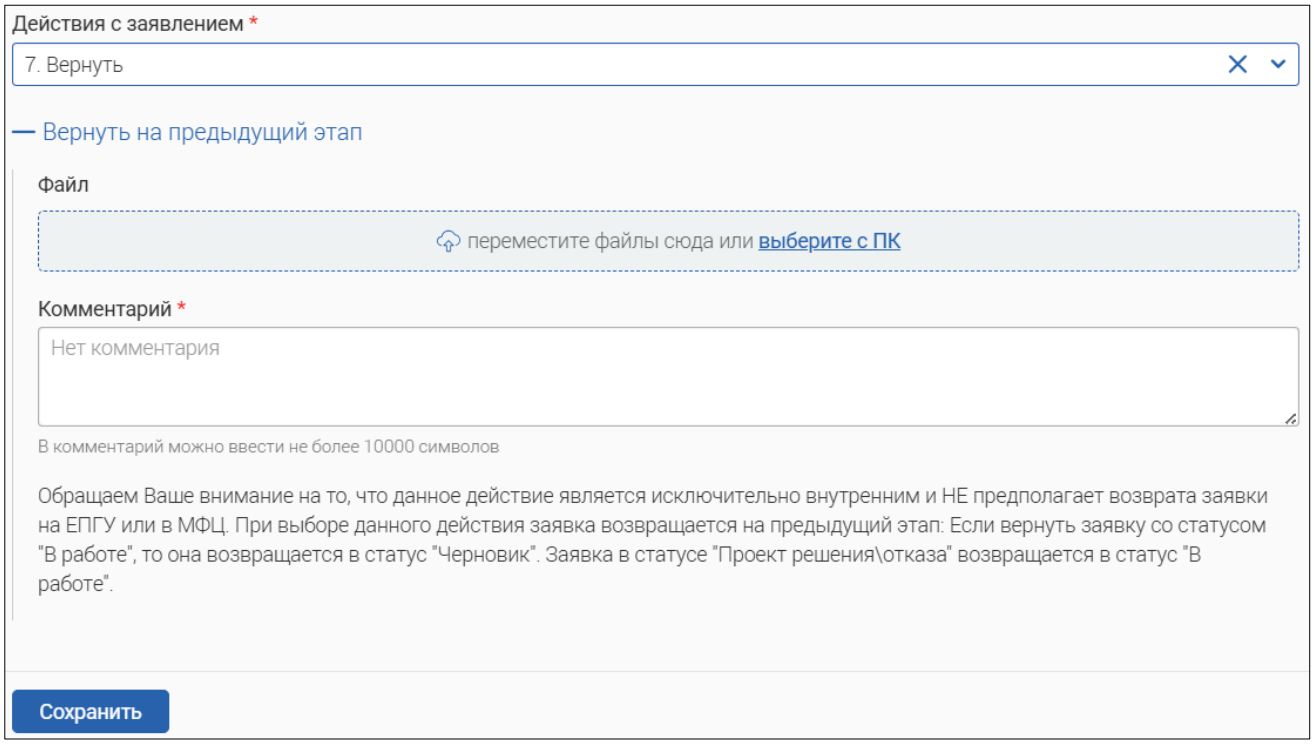


Рисунок 33. Действие «Вернуть»

2.3 Генерация шаблонов документов

В системе реализована возможность генерации печатных шаблонов заявлений на оказание услуг. Генерация возможна одним из трех способов:

1. Нажмите кнопку «» в строке заявления и на вкладке «Заявление» нажмите «

» (Рисунок 34).

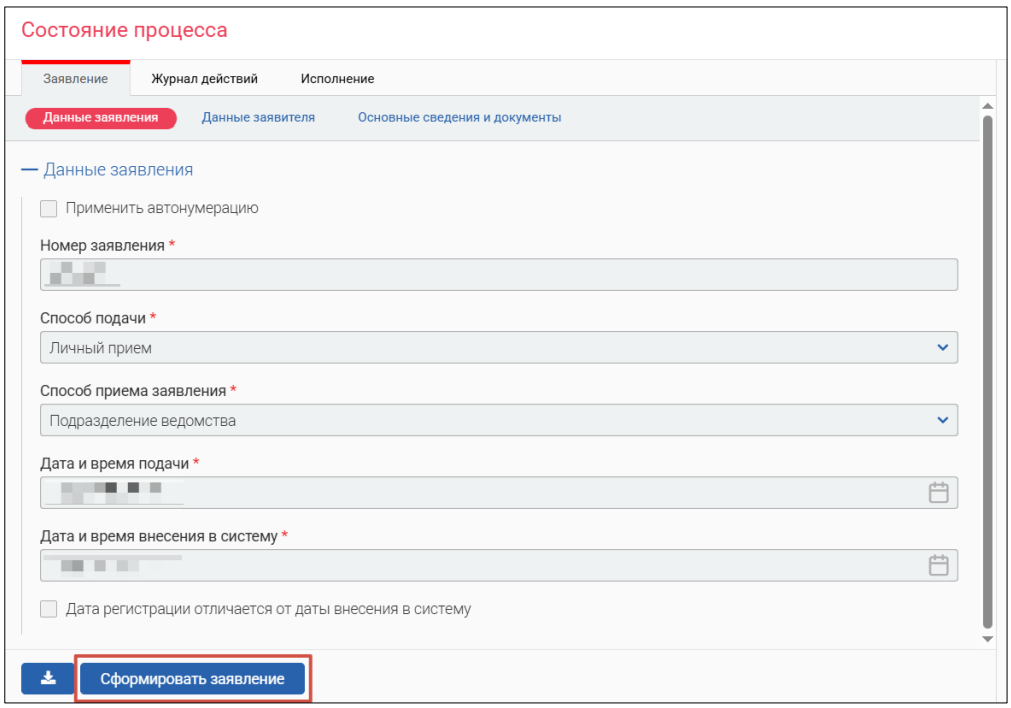


Рисунок 34. Формирование шаблона из формы просмотра.

2. Нажмите кнопку « ⋮ » в строке заявления и выберите действие «Сформировать заявление» (Рисунок 35).

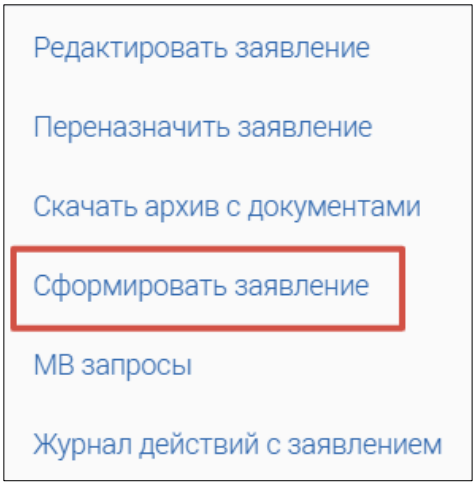


Рисунок 35. Формирование шаблона из раздела «Актуальные заявления»

3. Нажмите кнопку « ⋮ » в строке заявления и выберите действие «Редактировать заявление». В открывшейся форме просмотра и редактирования данных заявления нажмите «Сформировать заявление» (Рисунок 36).

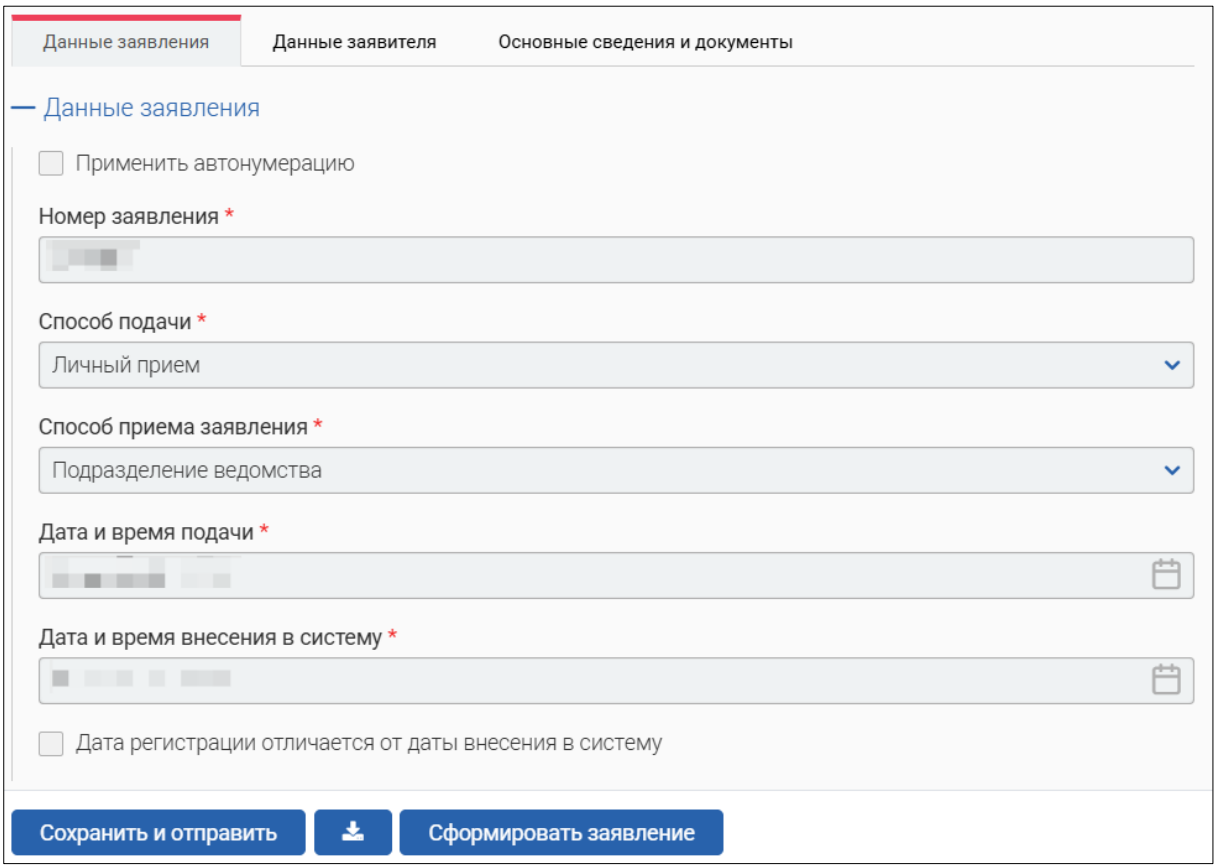


Рисунок 36. Формирование шаблона из формы просмотра.

2.4 Отправка межведомственного запроса

При необходимости уточнения/проверки конкретных данных в заявлении можно воспользоваться функцией отправки МВ-запроса.

Для отправки запроса нажмите кнопку «» в конце строки заявления. В форме «Состояние процесса» перейдите на вкладку «Межвед». Отметьте необходимое ведомство в поле «Выберите ФОИВ», а в поле «Выберите адаптер» – сведения, которые желаете получить (Рисунок 37).



Рисунок 37. Форма выбора ФОИВ

В появившейся справа форме (Рисунок 38) заполните обязательные поля.

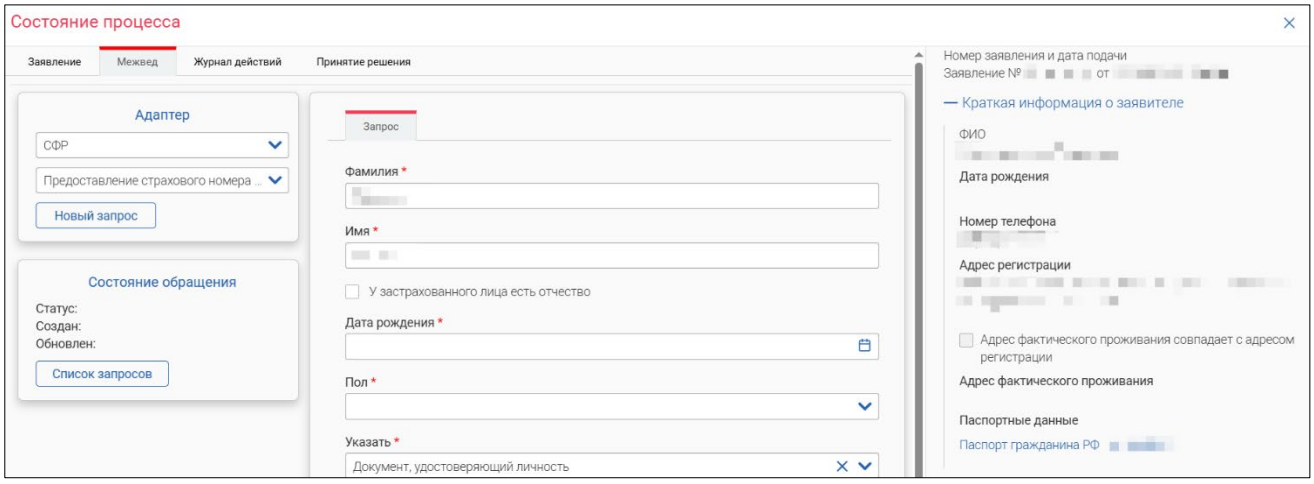


Рисунок 38. Запрос у ФНС полной выписки по ИП

После внесения данных нажмите «».

Проверка статуса запроса доступна в поле «Состояние обращения»:

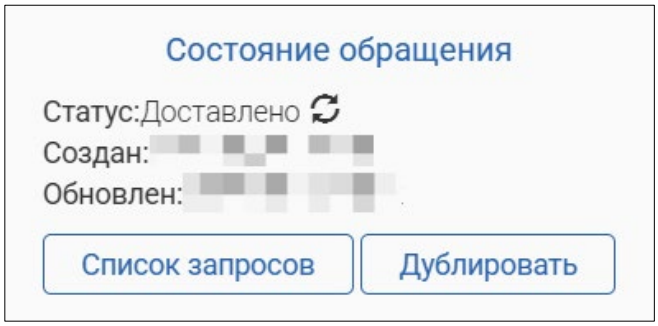


Рисунок 39. Состояние обращения

Для получения информации нажмите кнопку «Список запросов». В появившемся окне будет отображен список всех межведомственных запросов, направленных по выбранному заявлению, с указанием статуса и даты отправки/обновления:

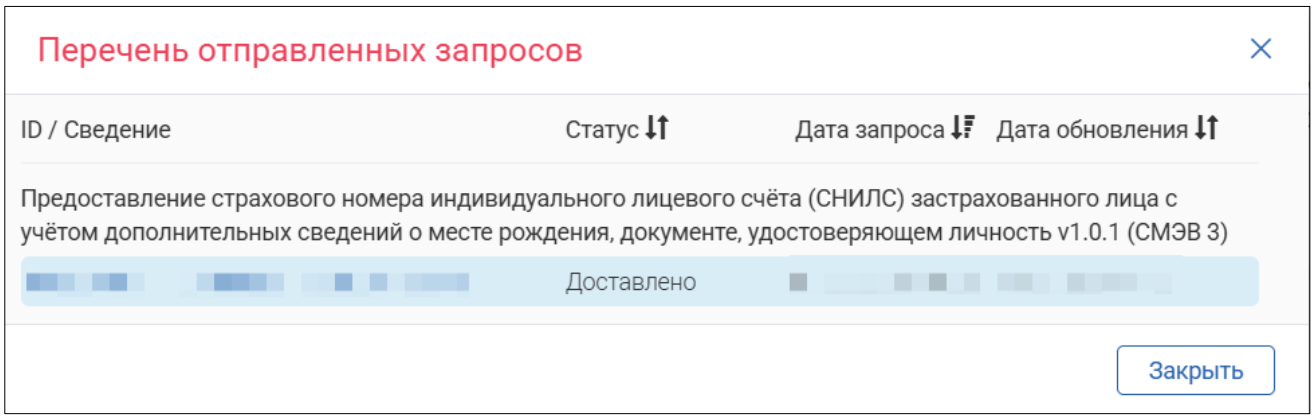


Рисунок 40. Перечень отправленных запросов

Чтобы посмотреть детальную информацию по запросу, нажмите на ссылку с его ID. В окне отобразятся все содержащиеся сведения, а в меню слева краткая информация по статусу и дате создания/обновления (Рисунок 41).

При поступлении ответа информация появится во вкладке «Ответ» (Рисунок 41).

Чтобы отправить запрос повторно, нажмите кнопку «

» (Рисунок 41). В форме запроса автоматически появятся данные, внесенные при предыдущем запросе. При необходимости измените их и/или нажмите кнопку «

».

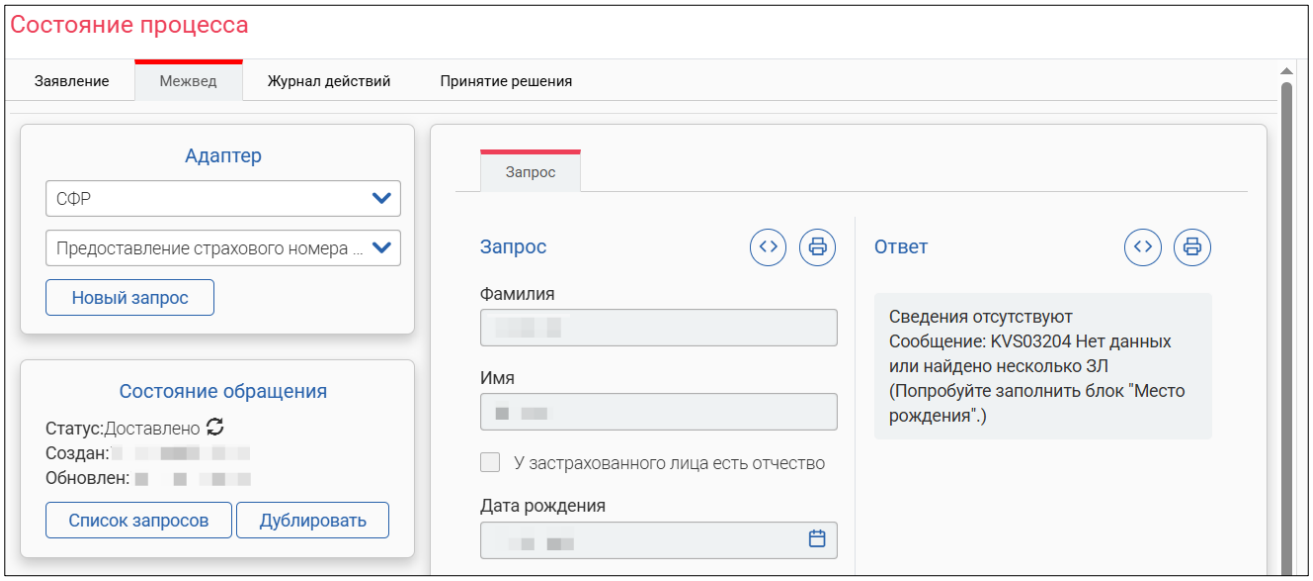


Рисунок 41. Просмотр информации по запросу

2.5 Просмотр журнала действий

В разделе «Журнал действий» располагаются сведения об этапах рассмотрения заявления, а также ответственных за их выполнение сотрудниках. Просмотр информации журнала возможен двумя способами:

Нажмите кнопку «⋮» в строке заявления, выберите «Открыть процесс» и в форме выберите раздел «Журнал действий»;

Нажмите кнопку «⋮» в строке заявления и выберите «Журнал действий с заявлением».

В открывшейся форме для просмотра детальной информации по каждому этапу нажмите кнопку «👁» (Рисунок 42).

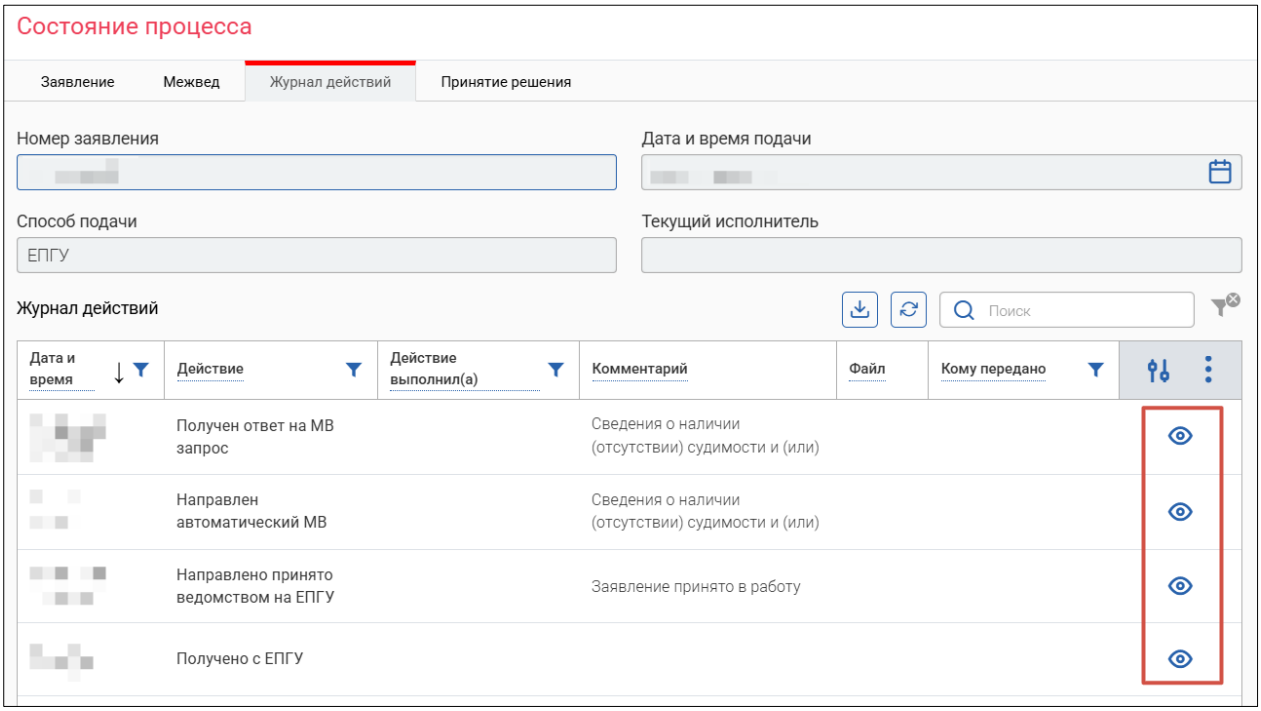


Рисунок 42. Журнал действий

2.6 Создание начислений ГИС ГМП

Выставление начислений может производиться двумя способами: через **РИС ГМП** или **ГИС ГМП** Используемая система оплаты зависит от настроек вашей информационной системы. Оплата доступна только для заявлений, поступивших с РПГУ.

Для создания начисления откройте форму работы с заявлением, нажав кнопку «⋮» в строке выбранного заявления и выбрав действие «Открыть процесс». Если все необходимые данные по организации, услуге, заявителю заполнены и успешно прошли проверку, в появившемся окне (Рисунок 43) укажите сумму начисления и подтвердите действие, нажав активную кнопку «Выставить начисление». Если кнопка «Выставить начисление» неактивна, значит данные организации, услуги или заявителя заполнены не корректно.

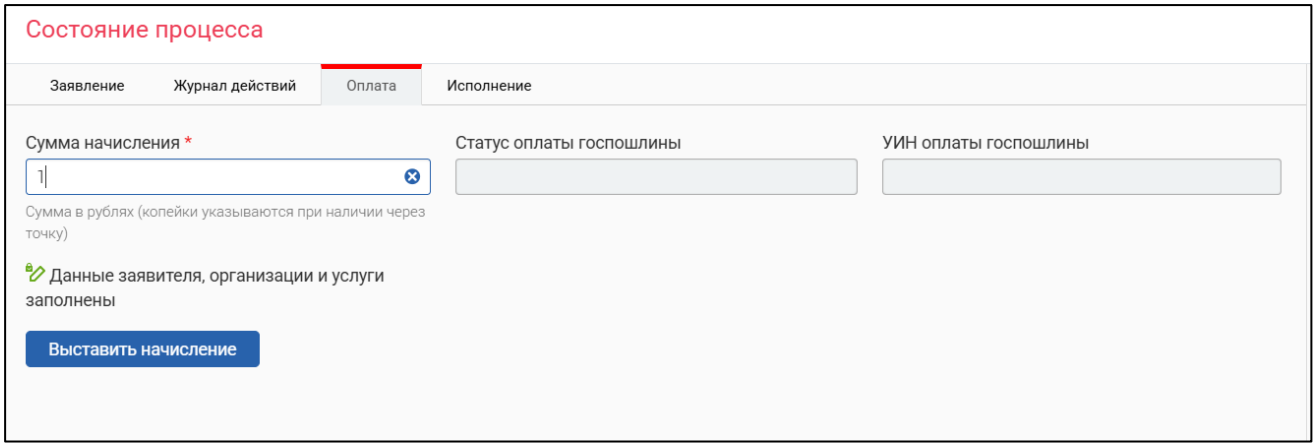


Рисунок 43. Создание начислений

После формирования начисления на экране появится уведомление о том, что начисление было успешно выставлено (Рисунок 44).

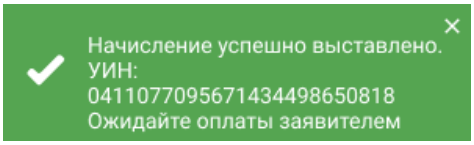


Рисунок 44. Начисление успешно выставлено

Для просмотра статуса начисления на вкладке «Оплата» нажмите кнопку «Проверить статус начисления». Он будет отображаться как в форме работы с заявлением, так и в разделе «Актуальные заявления» (Рисунки 45, 46).

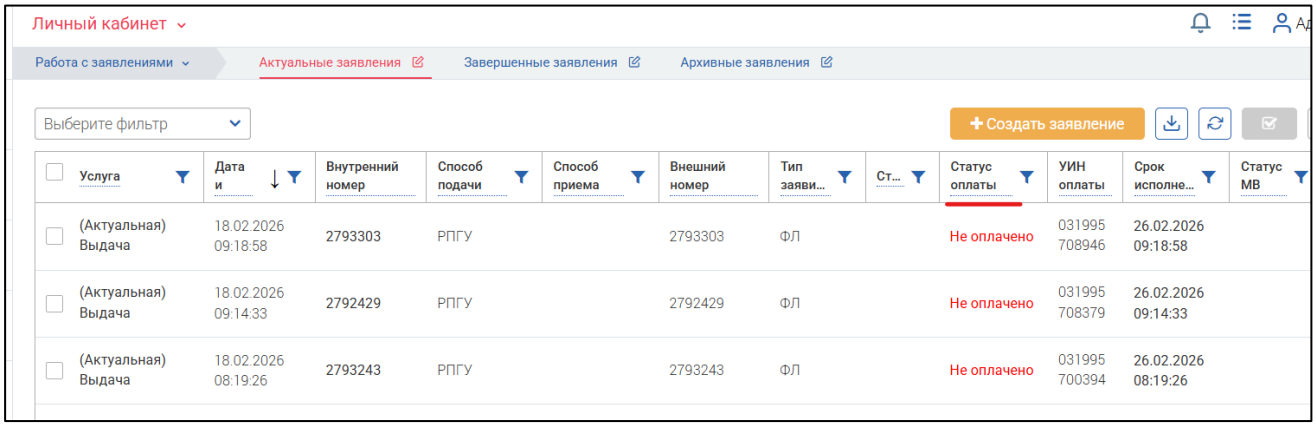


Рисунок 45. Статус оплаты в разделе «Актуальные заявления»

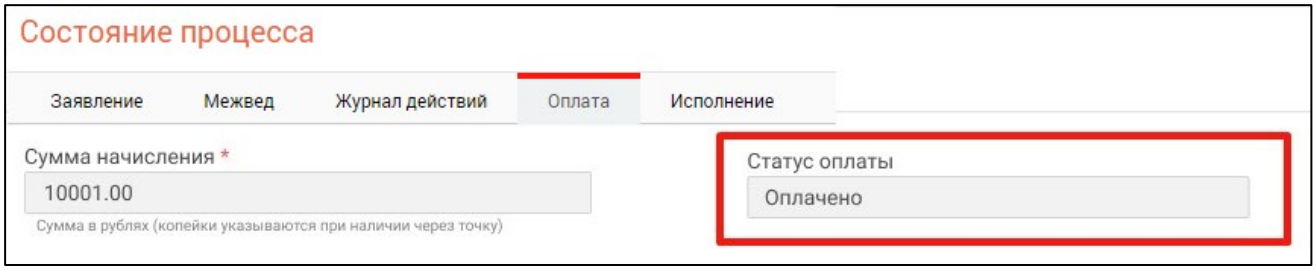


Рисунок 46. Статус оплаты в форме «Состояние процесса»

Системой предусмотрены следующие статусы:

- «*Оплачено*»;
- «*Не оплачено*»;
- «*Ожидание действий пользователя*».

В случае возникновения неполадок статус изменится на «Ожидание действия пользователя». Нажмите кнопку «⋮», «Открыть процесс» и на вкладке «Оплата» нажмите «Просмотр ошибки при создании начисления». Здесь отобразится информация об ошибке (Рисунок 47).

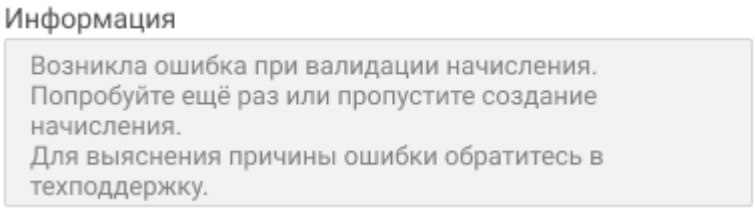


Рисунок 47. Информация об ошибке

Для обновления статуса начисления в разделе «Актуальные заявления» нажмите кнопку «↻». После того, как начисление будет оплачено заявителем, статус оплаты изменится на «Оплачено». Также в системе предусмотрена автоматическая проверка статуса оплаты раз в четыре часа.

2.7 Завершенные заявления

Подраздел «Завершенные» (Рисунок 48) позволяет просматривать информацию по всем обработанным заявлениям.

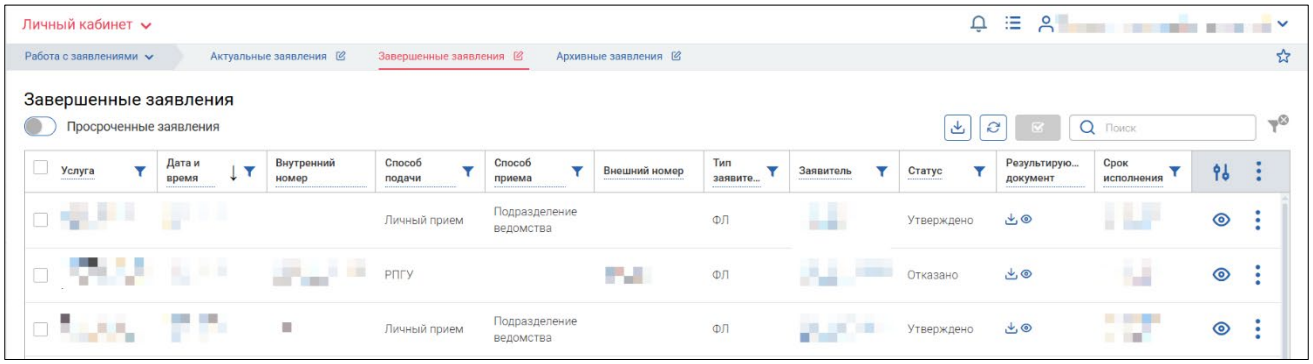


Рисунок 48. Раздел "Завершенные заявления"

Для просмотра сведений о заявлении нажмите кнопку « » в строке заявления – откроется форма просмотра заявления с полями, недоступными для редактирования (Рисунок 49).

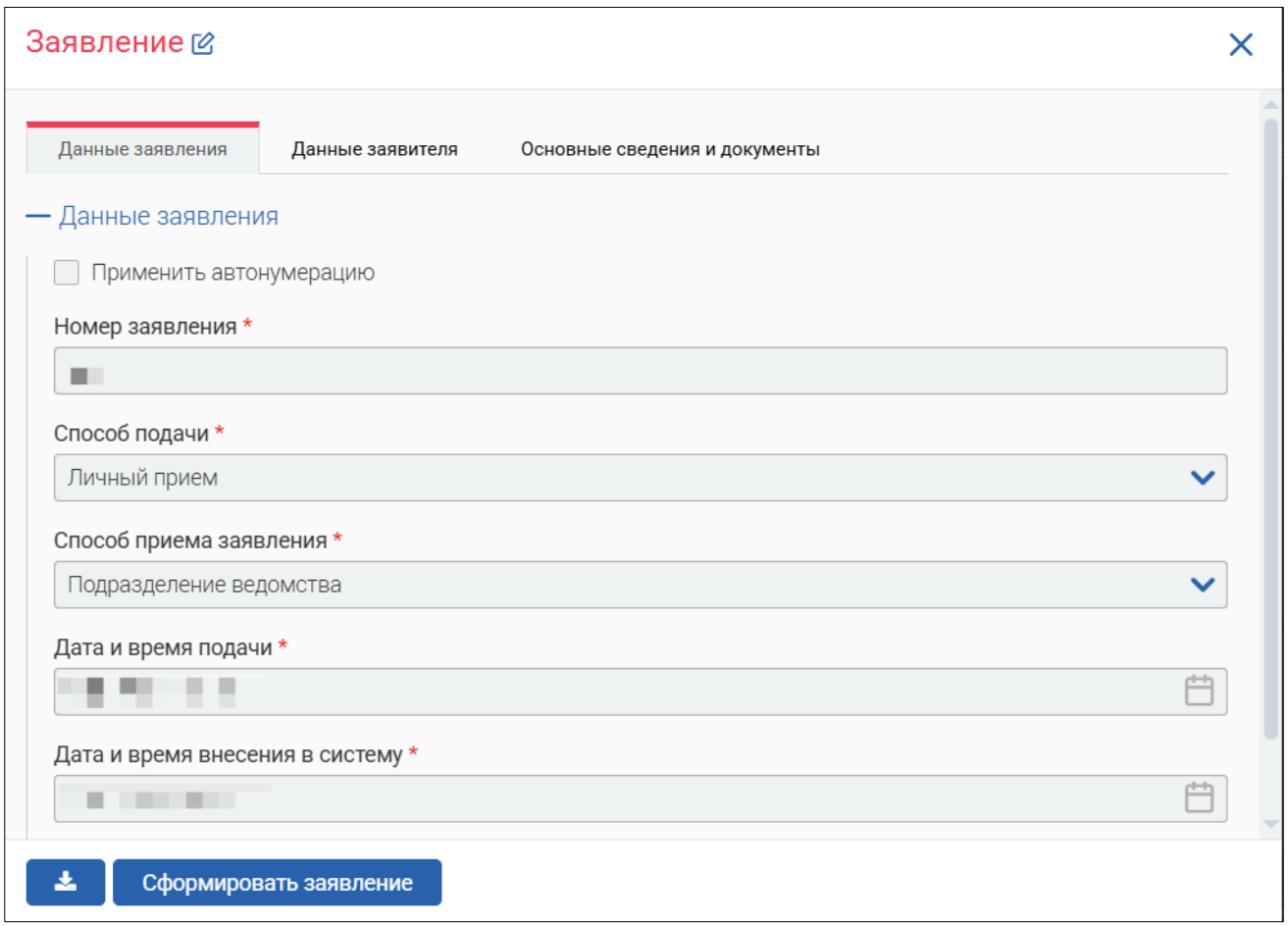


Рисунок 49. Форма просмотра сведений о заявлении

3 ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

3.1 Прием

Для просмотра приемов, назначенных на текущего пользователя по датам, перейдите в раздел «Электронная очередь» - «Прием» (Рисунок 50).

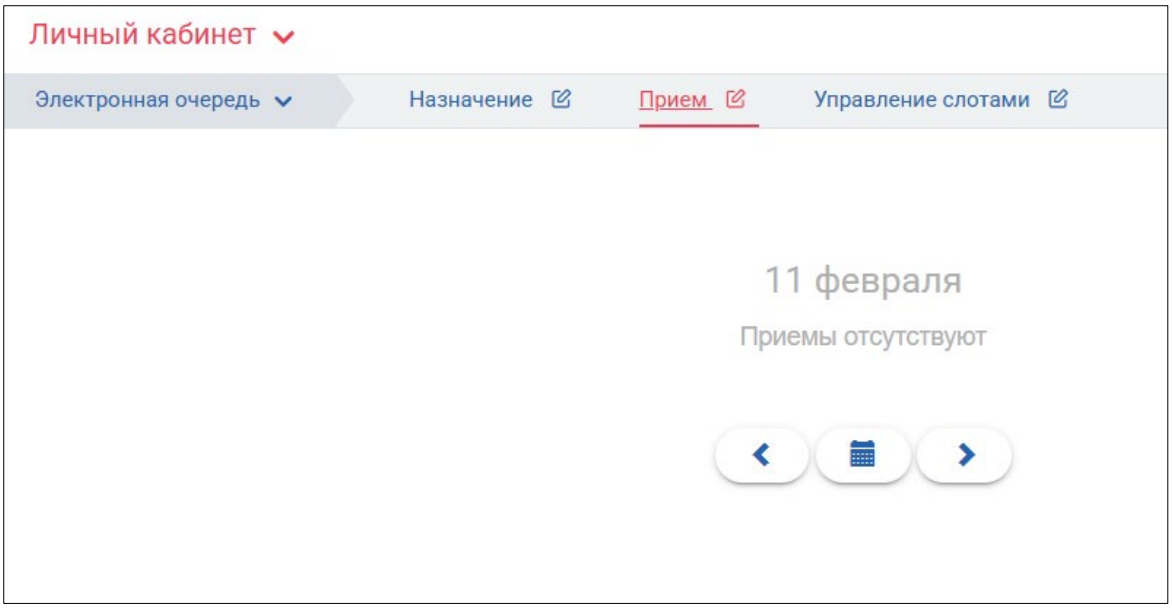


Рисунок 50. Раздел «Прием»

По умолчанию отражаются приглашения на текущую дату, для выбора определенной даты нажмите на «Дата» и выберите нужную дату в календаре (Рисунок 51).

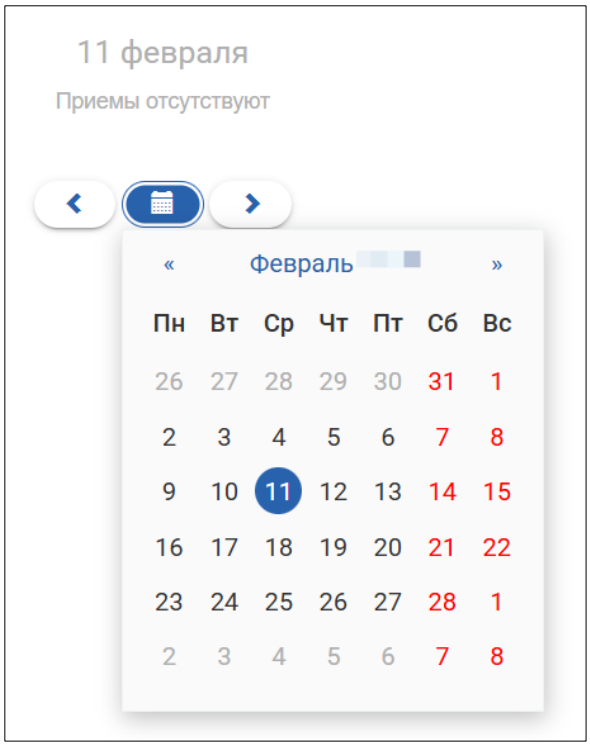


Рисунок 51. Выбор даты

Отобразятся записи на прием на выбранную дату (Рисунок 52).

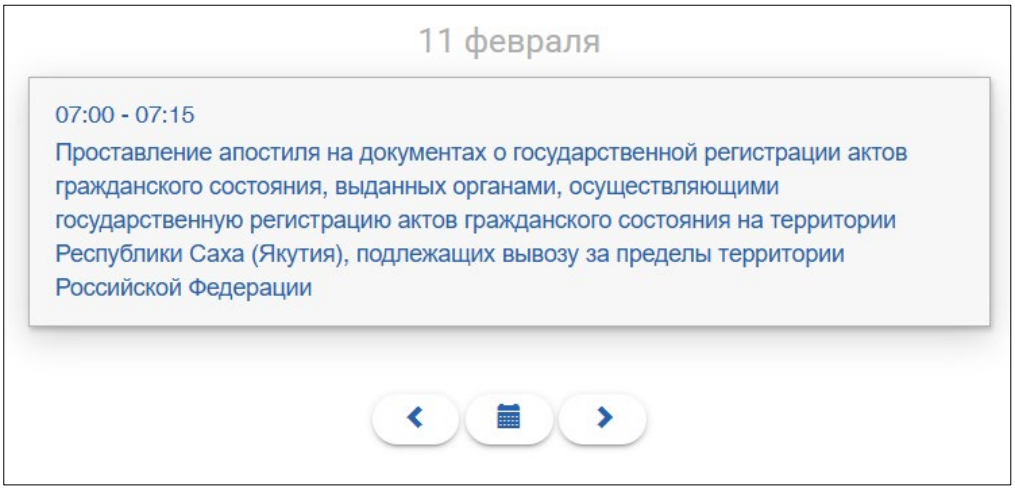


Рисунок 52. Записи на прием по услугам

Для фиксации факта приема нажмите на его запись. В появившемся окне отобразится информация о приеме (время приема и услуга, ФИО/наименование заявителя и его контактные данные), а также кнопки управления:

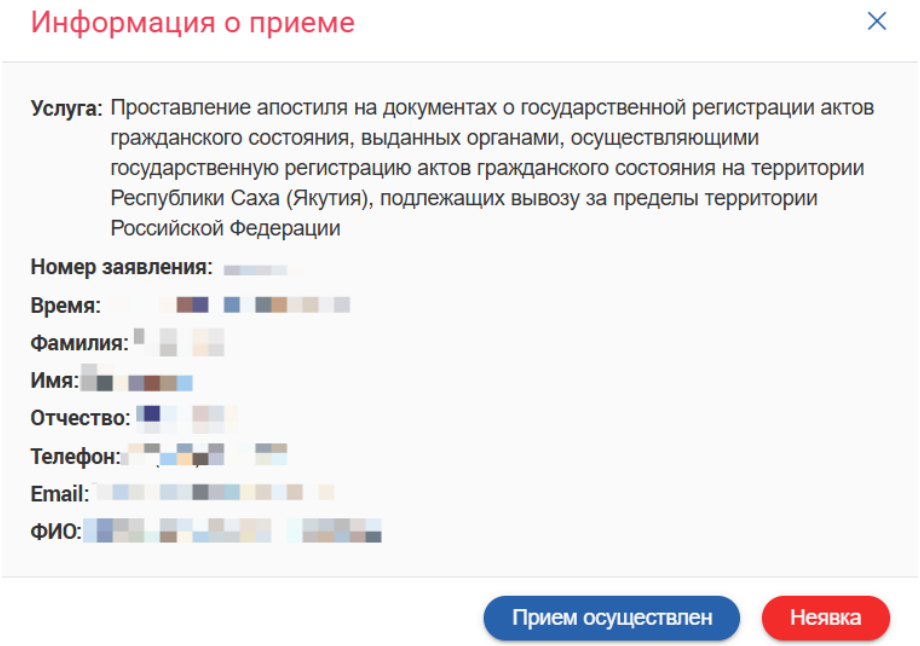
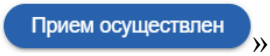


Рисунок 53. Информация о приеме

Если прием заявителя был проведен, нажмите «

». Запись выделится синим (Рисунок 54).

Если заявитель отсутствовал на приеме, нажмите «

». Запись выделится красным (Рисунок 54).

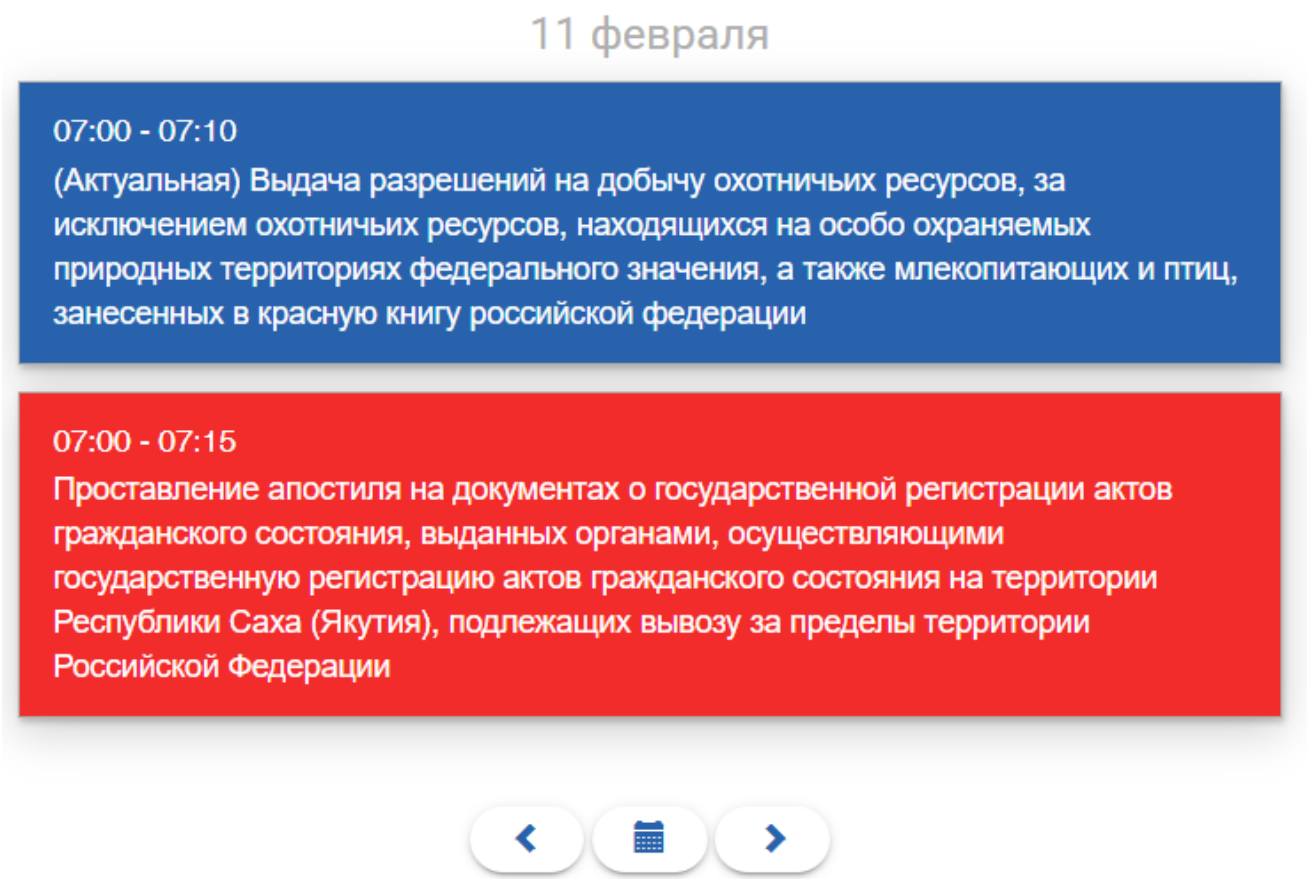


Рисунок 54. Цветовая индикация фактического осуществления приема

4 МОДУЛЬ ОТЧЕТНОСТИ

4.1 Общее описание

Раздел «Модуль отчетности» предназначен для формирования статистической отчетности. Для формирования статистической отчетности 1-ГМУ (сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг) перейдите в подраздел «1-ГМУ» (Рисунок 55).

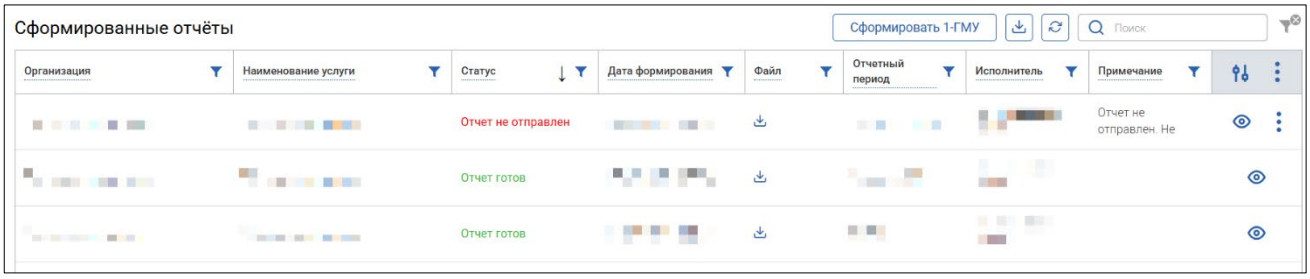


Рисунок 55. Раздел «Модуль отчетности». Подраздел «1-ГМУ»

Сформированные отчеты могут иметь следующие статусы:

- *Отчет формируется* – отчет в процессе формирования;
- *Отчет не отправлен* – в ходе формирования отчета произошел какой-либо сбой, причина указывается в столбце «Примечание»; в меню действий доступен пункт «Перезапуск формирования отчета»;
- *Отчет готов* – отчет сформирован и готов к выгрузке.

Для просмотра информации об отчете нажмите в строке отчета на кнопку «» (Рисунок 57).

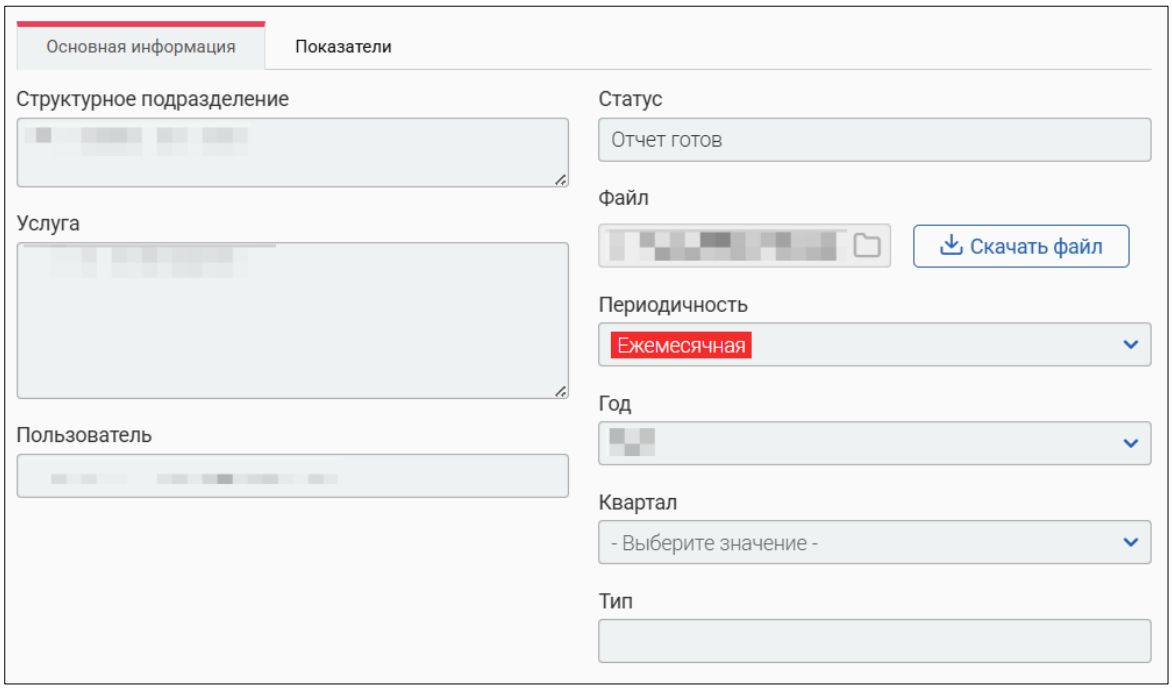


Рисунок 56. Просмотр информации об отчете

В открывшемся окне во вкладке «Основная информация» отобразятся общие сведения об отчете, во вкладке «Показатели» – статистические показатели и их значения, вошедшие в отчет (Рисунок 56). Набор показателей изменяется в зависимости от того, по какой услуге сформирован отчет.

Скачивание отчета доступно одним из следующих способов:

- в строке отчета нажать на кнопку «»;
- в окне просмотра отчета на вкладке «Основная информация» (Рисунок 57) нажать на кнопку «Скачать файл».

4.2 Формирование отчета

Для формирования отчета нажмите на верхней панели подраздела «Сформировать 1-ГМУ». В открывшейся форме выберите нужные значения в полях (Рисунок 57):

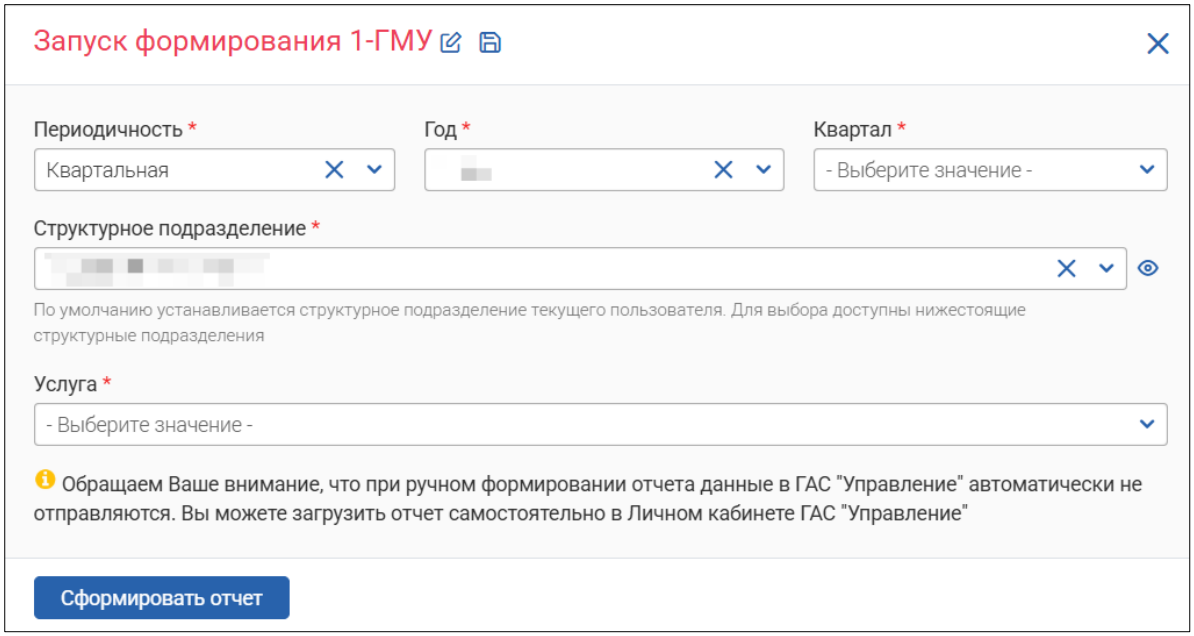


Рисунок 57. Запуск формирования 1-ГМУ

- «Периодичность» – за какой период будет сформирован отчет – месяц, квартал или год;
- «Год» – за какой год будет сформирован отчет;
- «Месяц» (поле отображается, если выбрана ежемесячная периодичность) – за какой месяц будет сформирован отчет;
- «Квартал» (поле отображается, если выбрана квартальная периодичность) – за какой квартал будет сформирован отчет;
- «Структурное подразделение» – по какому структурному подразделению будет сформирован отчет;

- «Услуга» – по какой услуге, оказываемой подразделением, будет сформирован отчет.

После заполнения полей формы нажмите на кнопку «Сформировать отчет».

Сформированный отчет отобразится в новой строке таблицы рабочего поля со статусом *«Отчет формируется».* После перехода отчета в статус «*Отчет готов*» скачайте его, нажав кнопку «» в его строке. Далее загрузите файл отчета в ЛК ГАСУ на портале https://gasu.gov.ru/.

Для перезапуска формирования отчета в случае ошибки нажмите в строке отчета кнопку «» и выберите «Перезапуск формирования отчета». Перезапуск доступен для отчетов во всех статусах, кроме «*Отчет готов*».

5 НОВОСТИ, ИНСТРУКЦИИ, ВОПРОСЫ

Интерфейс содержит различную новостную и справочную информацию касательно работы ВИС и/или ведомства.

Для входа в интерфейс нажмите на значок «» на левой панели:

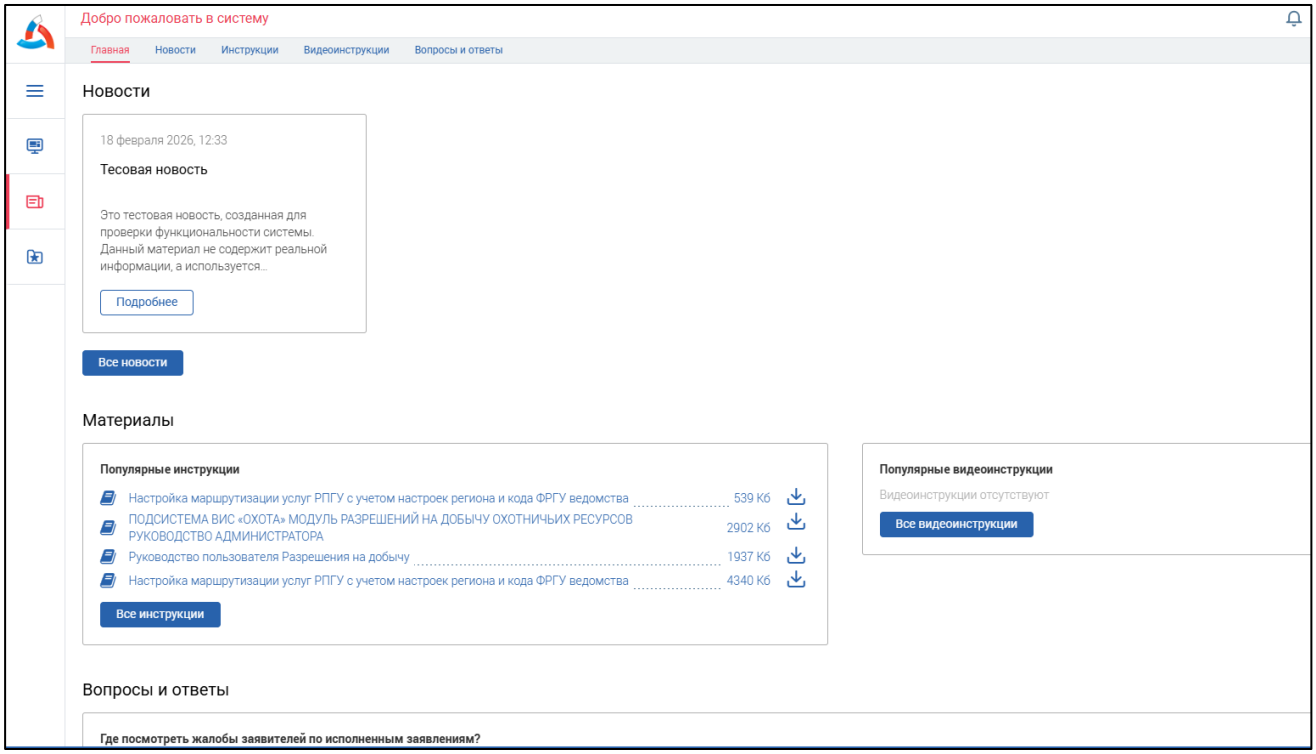


Рисунок 58. Переход в интерфейс новостей

Интерфейс главной страницы состоит из кнопок переключения между разделами (выделено красным на верхней панели – Рисунок 58) и рабочего поля выбранного раздела.

5.1 Раздел «Новости»

В рабочем поле раздела отображается различная новостная информация с указанием даты её размещения. Наиболее новая информация всегда находится вверху списка (Рисунок 58).

Каждая новость состоит из заголовка, краткого содержания и приложенных файлов. Для просмотра полного текста новости нажмите ссылку «*Подробнее*».

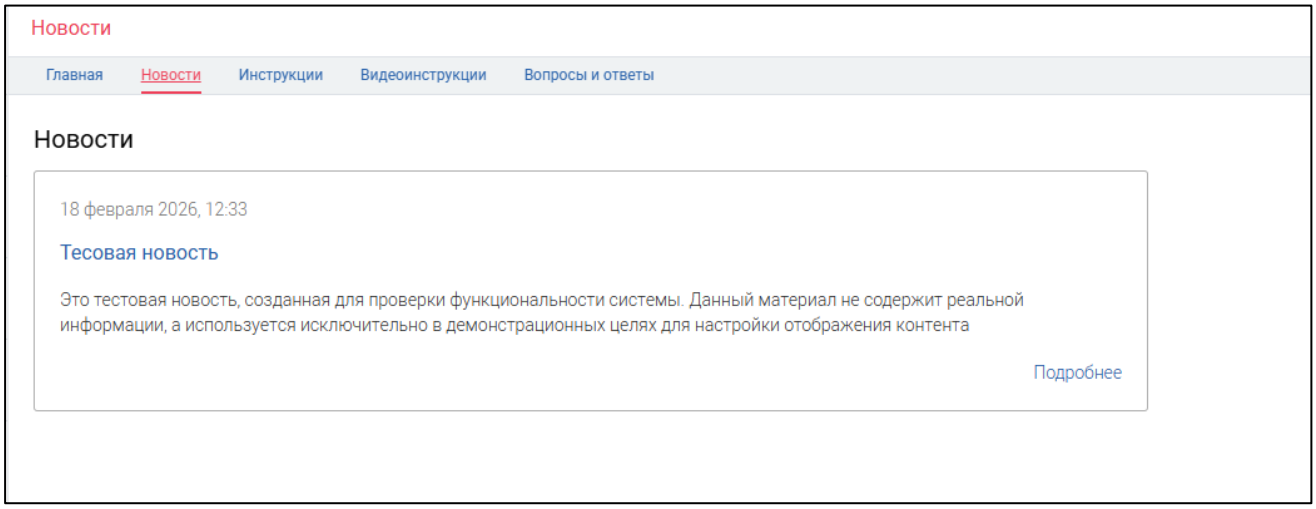


Рисунок 59. Раздел новостей

5.2 Раздел «Инструкции»

Раздел содержит текстовые руководства по использованию ВИС и/или выполнению различных рабочих функций.

Для перехода в раздел нажмите на его иконку.

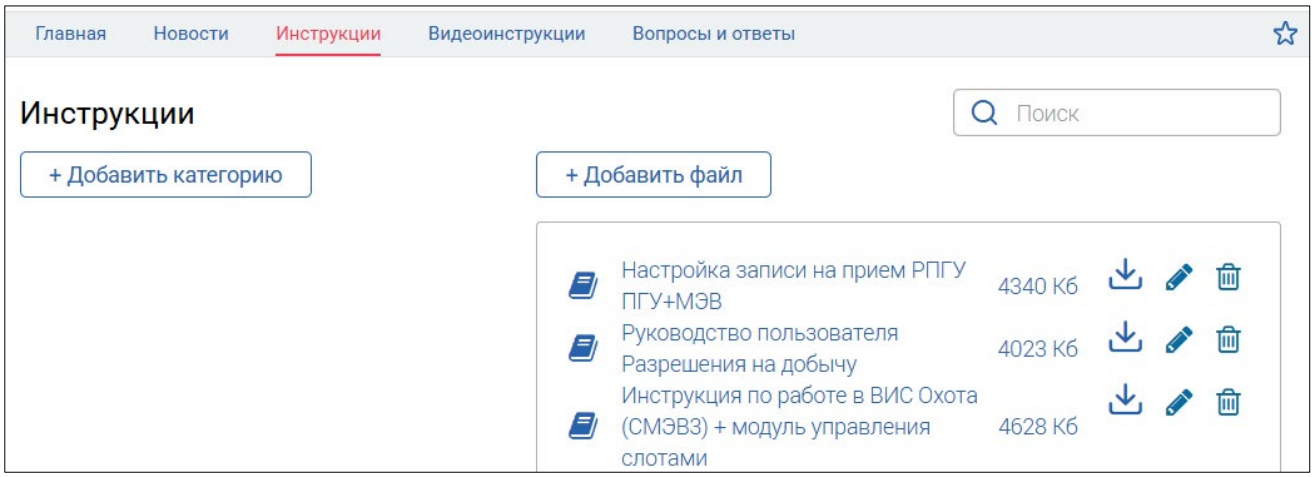


Рисунок 60. Раздел «Инструкции»

Для просмотра текстовой инструкции нажмите «», для скачивания – «». Для доступа к инструкциям в свернутом списке, нажмите на его название (на примере «Категории 1»).

5.3 Раздел «Видеоинструкции»

Раздел содержит видеоруководства по использованию ВИС и/или выполнению различных рабочих функций.

Для перехода в раздел нажмите на его иконку.

Чтобы посмотреть видеоинструкцию, нажмите на «» в центре видео. Чтобы развернуть видео на весь экран, нажмите «». Для возврата из полноэкранного режима нажмите клавишу «Esc».

5.4 Раздел «Вопросы и ответы»

В разделе размещаются наиболее частые вопросы сотрудников касательно ВИС или других рабочих моментов и ответы на них со стороны ответственных специалистов.

Для перехода в раздел нажмите на его название на панели сверху (Рисунок 61).

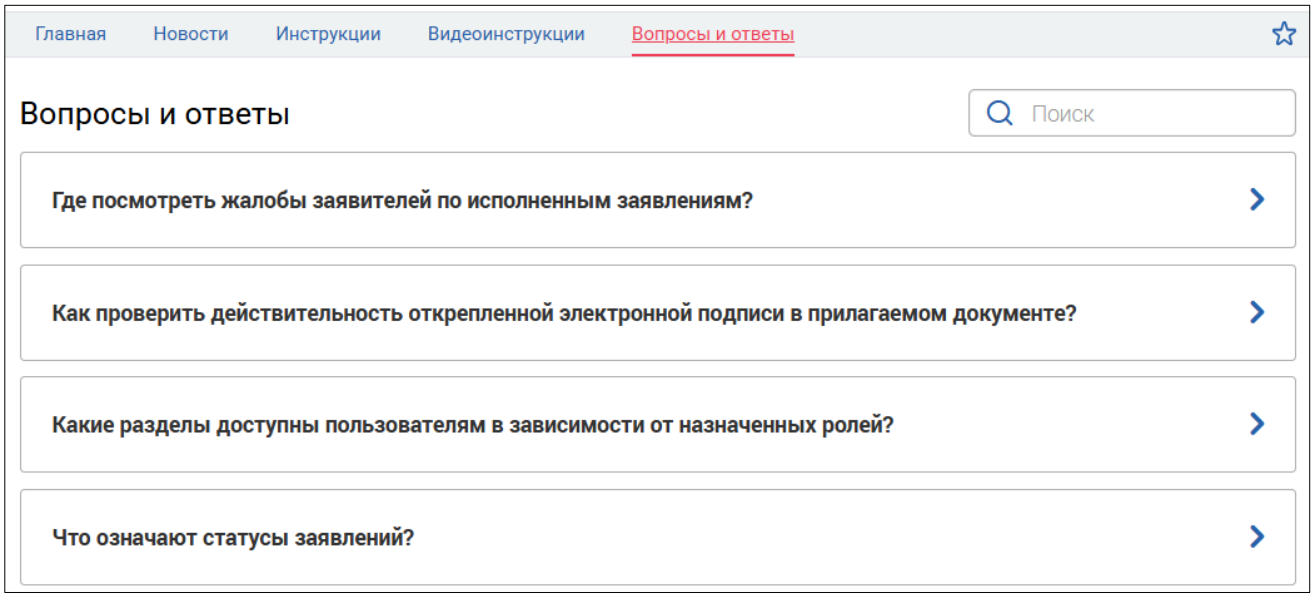


Рисунок 61. Раздел «Вопросы и ответы»

Для просмотра ответа нажмите кнопку «›» в конце строки вопроса.

6 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Если система работает некорректно (ошибки, неверно отображаются страницы), перед обращением в поддержку следует произвести следующие действия:

- Убедиться, что работа с системой ведется в веб-браузере Google Chrome или Mozilla Firefox;
- Убедиться, что браузер имеет последнюю версию;
- Очистить кэш браузера и удалить файлы cookie.

6.1 Очистка кэша

6.1.1 Google Chrome

Нажмите кнопку меню (⋮) в правом верхнем углу окна браузера и перейдите в настройки (Рисунок 62).

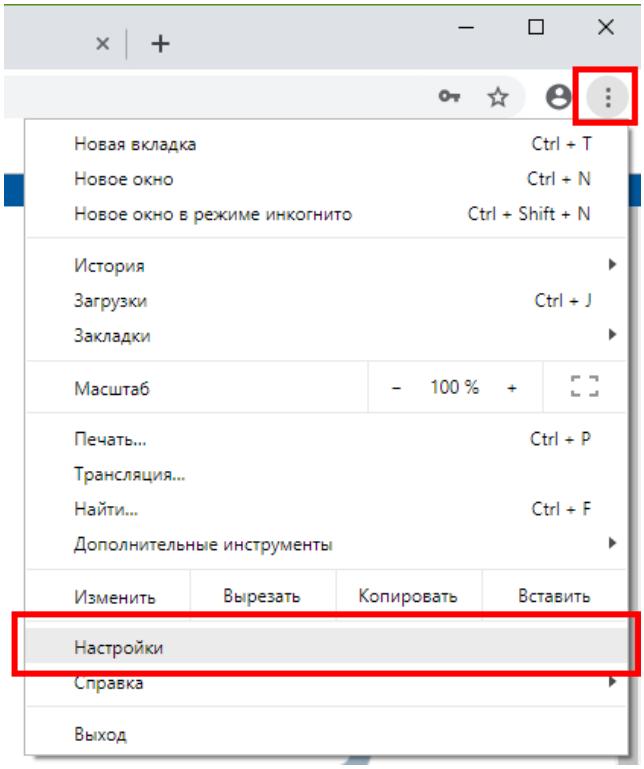


Рисунок 62. Переход в настройки Chrome.

Прокрутите станицу настроек вниз и нажмите «Дополнительные» (Рисунок 63).

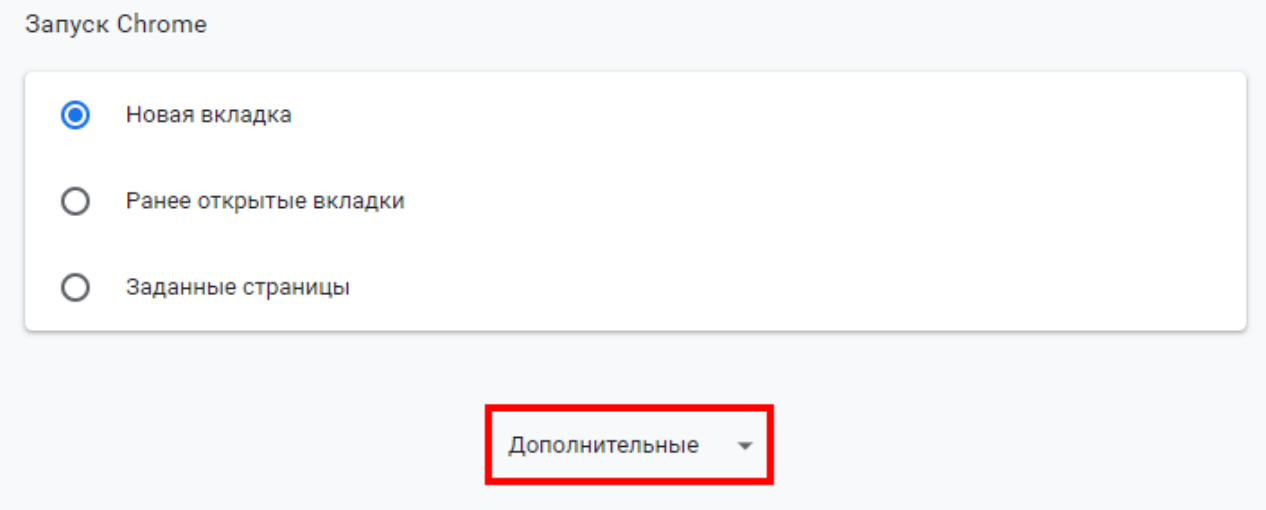


Рисунок 63. Дополнительные настройки.

Выберите пункт «Очистить историю» (Рисунок 64).

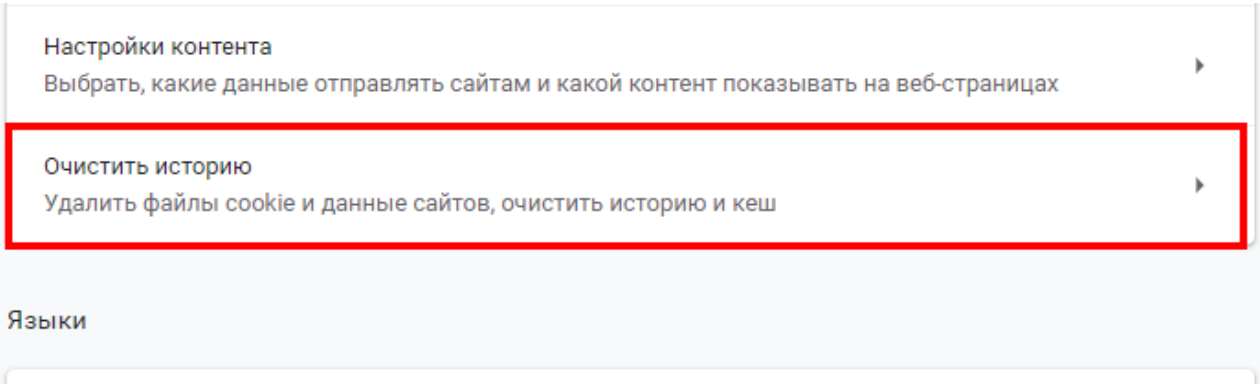


Рисунок 64. Очистить историю.

В выпадающем списке «Временной диапазон» выберите «Всё время», снимите чекбокс «История просмотров», убедитесь, что установлены чекбоксы «Файлы cookie и другие данные сайтов» и «Изображения и другие файлы, сохраненные в кэше» и нажмите «Удалить данные» (Рисунок 65). Перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникала ошибка.

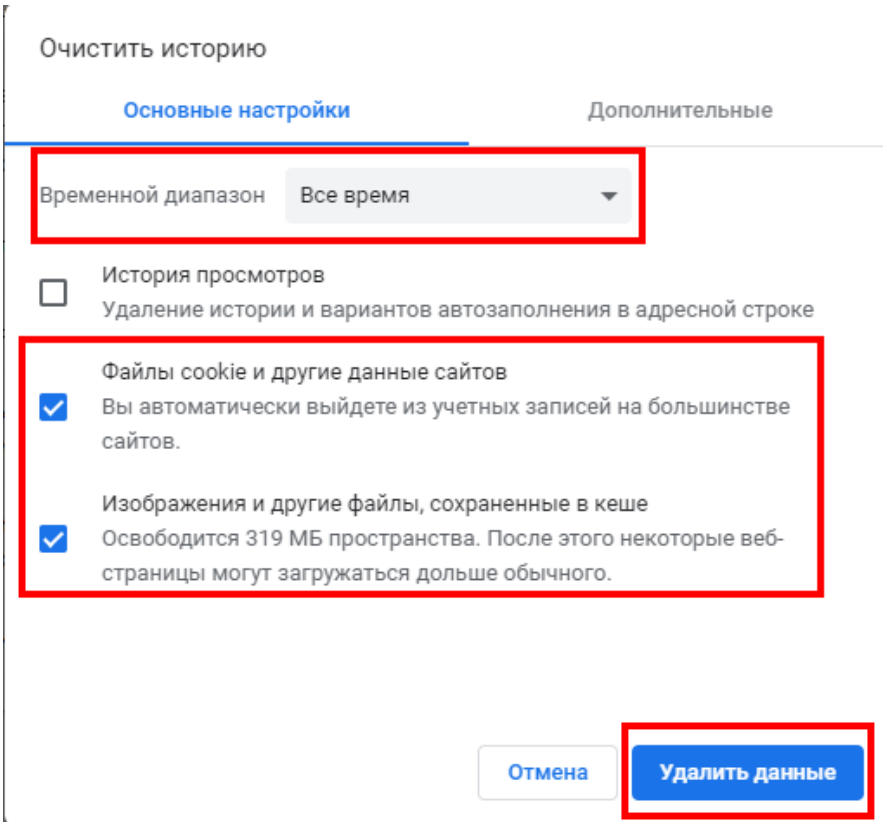


Рисунок 65. Окно очистки данных.

Также окно очистки можно вызвать сочетанием клавиш Shift + Ctrl + Delete.

Подробнее: https://support.google.com/accounts/answer/32050

6.1.2 Mozilla Firefox

Нажмите кнопку меню (☰) в правом верхнем углу браузера и перейдите в настройки (Рисунок 66).

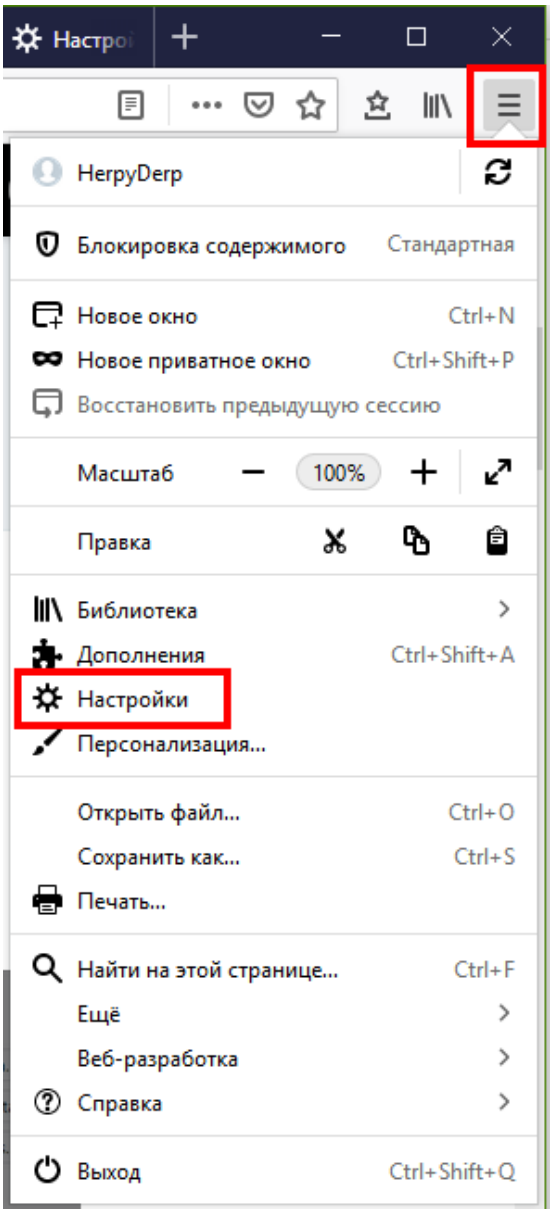


Рисунок 66. Переход в настройки Firefox.

Перейдите в раздел меню «Приватность и защита» (Рисунок 67).

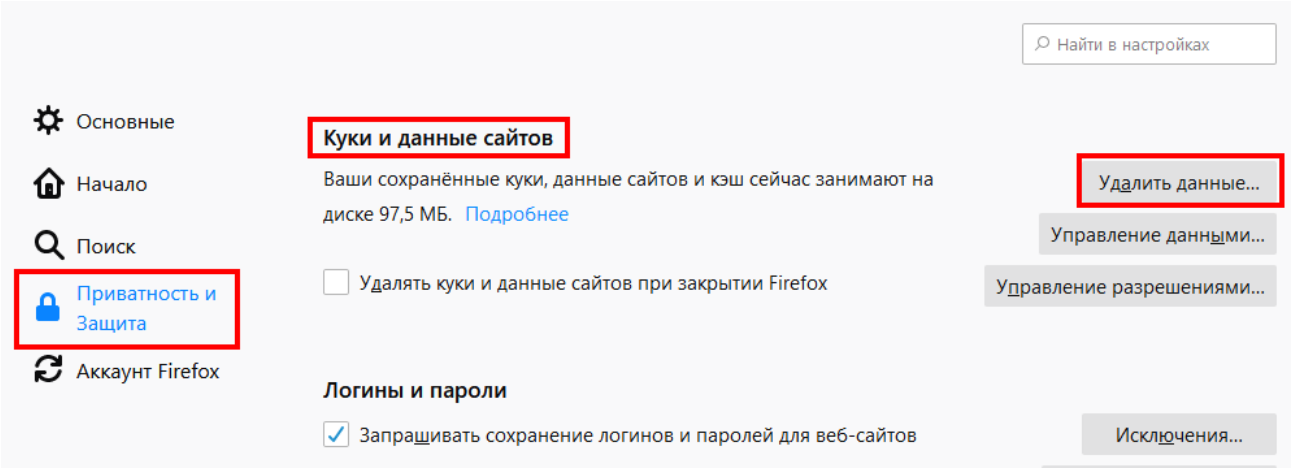


Рисунок 67. Приватность и защита.

В разделе «Куки и данные сайтов» нажмите кнопку «Удалить данные». В открывшемся окне (Рисунок 68) убедитесь, что установлены чекбоксы «Куки и данные сайтов» и «Кэшированное веб-содержимое» и нажмите «Удалить».

Перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникала ошибка.

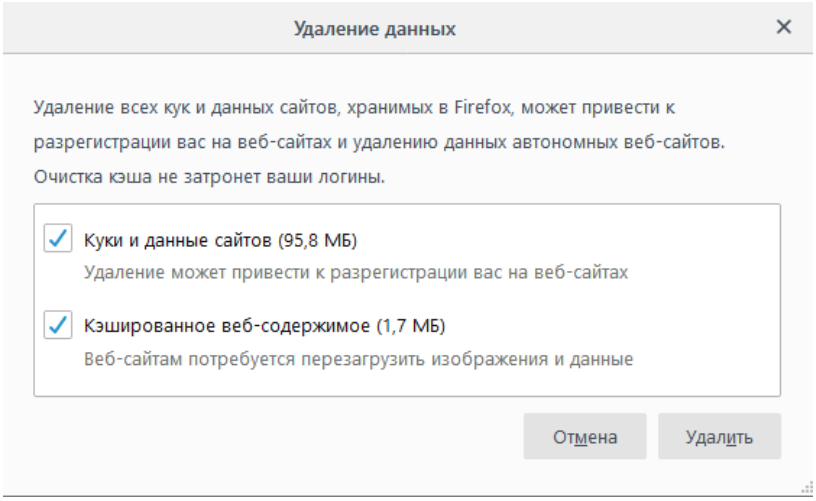


Рисунок 68 Удаление данных.

Существует другой способ очистки кэша: Нажмите кнопку меню, выберите пункт меню «Библиотека» - «Журнал» и нажмите «Удалить историю». В выпадающем списке выберите «Удалить всё», снимите все чекбоксы, кроме «Куки» и «Кэш» и нажмите «Удалить сейчас».

Также окно очистки можно вызвать сочетанием клавиш Shift + Ctrl + Delete.

Подробнее: https://support.mozilla.org/ru/kb/kak-ochistit-kesh-firefox

6.1.3 Internet Explorer

Нажмите кнопку меню ( ) в правом верхнем углу окна браузера и выберите пункт «Безопасность» - «Удалить журнал браузера» (Рисунок 69).

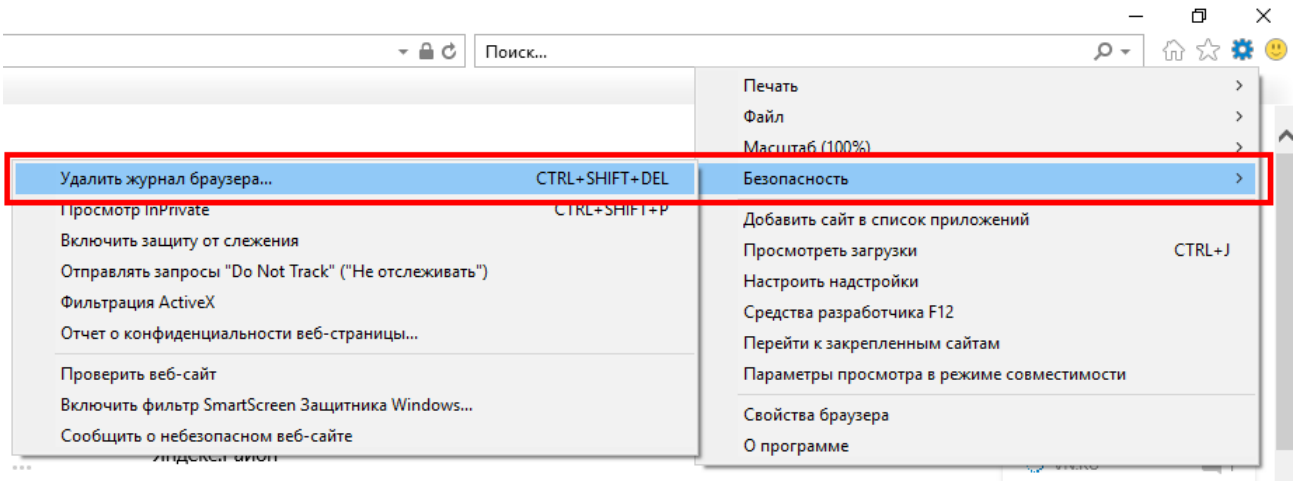


Рисунок 69. Меню Internet Explorer.

Установите **только** флажки «Временные файлы интернета и веб-сайтов» и «Файлы cookie и данные веб-сайтов» и нажмите «Удалить» (Рисунок 70).

Перезапустите браузер и попробуйте снова выполнить действие, при котором возникала ошибка.

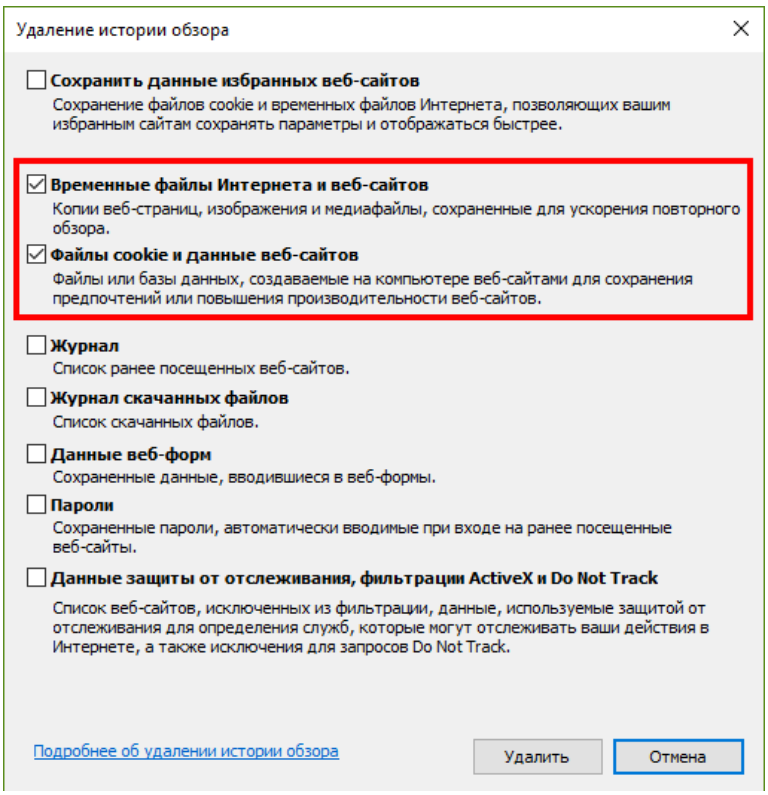


Рисунок 70. Удаление истории обзора.

Также окно очистки можно вызвать сочетанием клавиш Shift + Ctrl + Delete.

6.2 Устранение проблем с ЭЦП

В случае возникновения проблем с ЭЦП рекомендуется обновить приложение «Smart-Agent» и очистить кэш Java.

6.2.1 Обновление Smart-Agent

1. Запустите «Диспетчер задач» (Нажмите правой кнопкой мыши на панель задач и выберите «Запустить диспетчер задач» (Windows 8, 10)\«Диспетчер задач» (Windows 7)\ нажмите Ctrl + Alt + Del на клавиатуре (Windows XP) (Рисунки 71, 72).

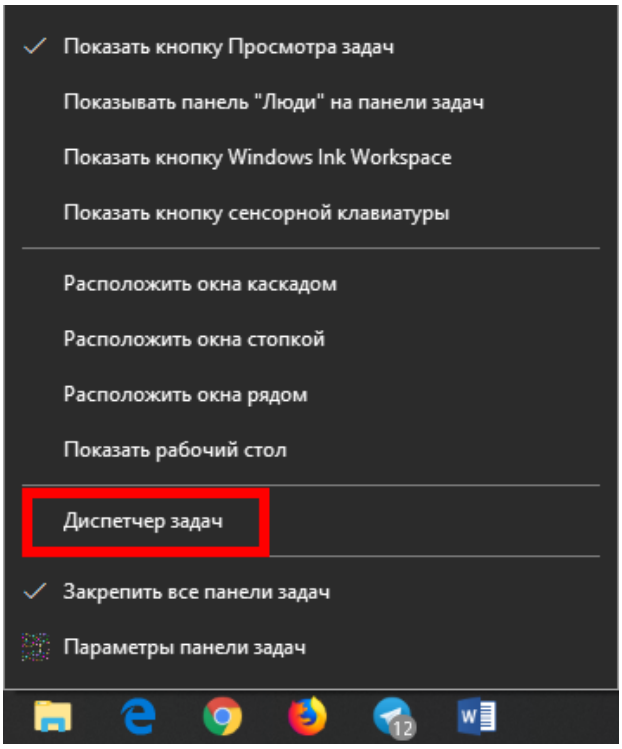


Рисунок 71. Вызов Диспетчера задач в Windows 10.

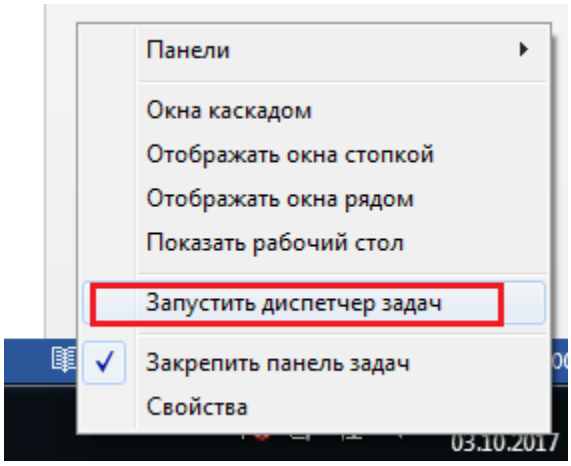


Рисунок 72. Запуск Диспетчера зада в Windows 7.

2. В Диспетчере задач на вкладке «Процессы», выберите процесс «Java Web Launcher» (jp2launcher.exe в Windows XP и 7) и нажмите «Снять задачу» (Рисунок 73).

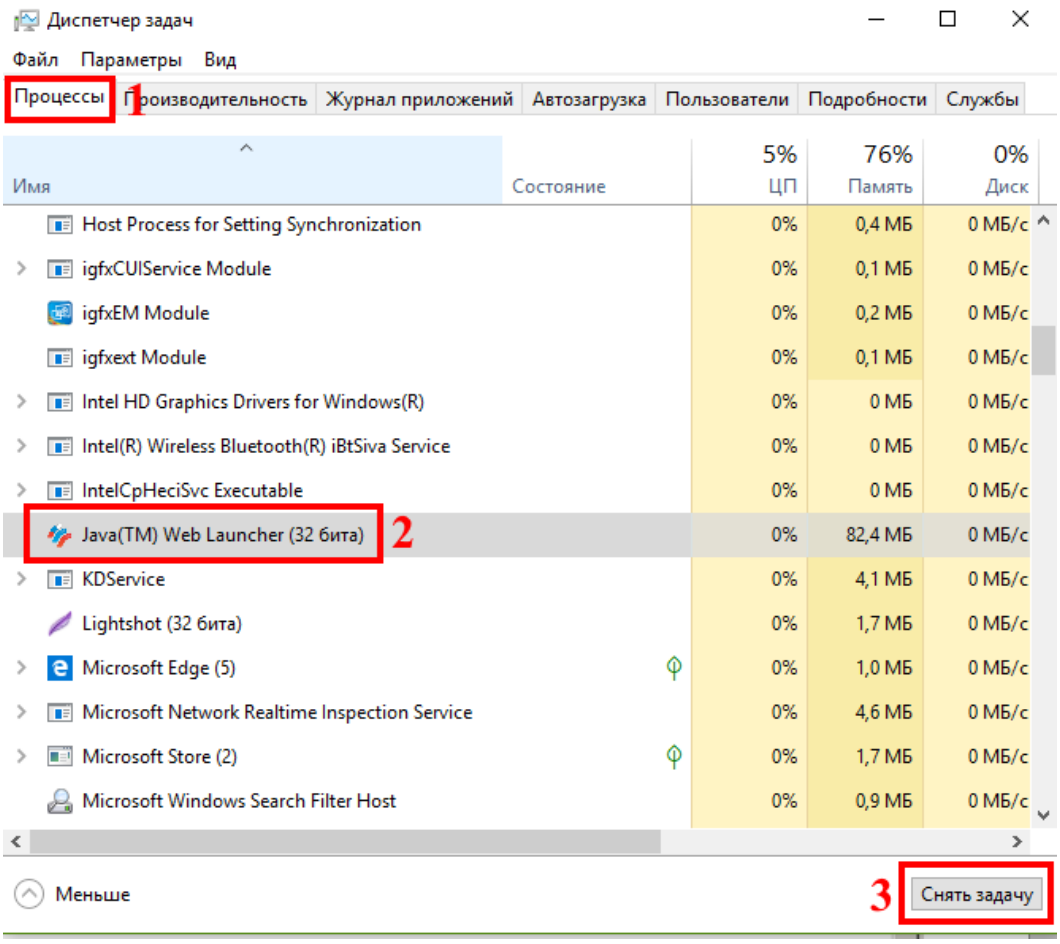


Рисунок 73. Диспетчер задач.

3. Обновите страницу системы. Откроется окно с предложением скачать Smart-Agent (Рисунок 74).

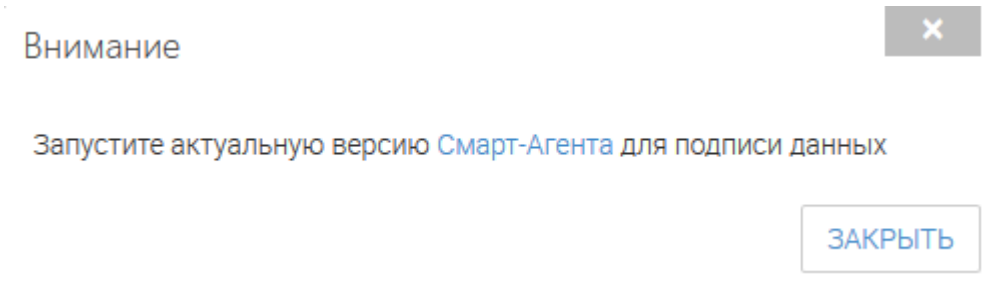


Рисунок 74. Окно скачивания Smart-Agent.

4. Скачайте и откройте файл «smart-agent.jnlp», нажмите кнопку «Run» (Рисунок 75).

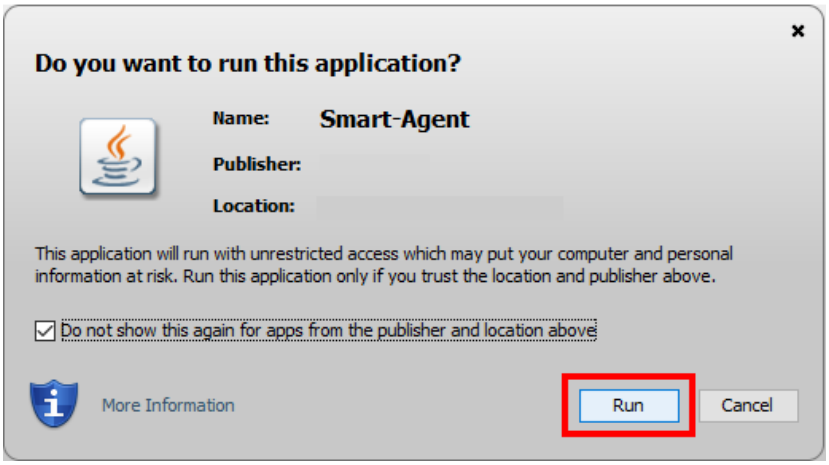


Рисунок 75. Запуск Smart-Agent

6.2.2 Очистка кэша Java

Для очистки кэша Java перейдите в «Панель управления» - выберите режим просмотра «Мелкие значки» - Java – Settings… - Delete Files… - установите все три чекбокса – нажмите ОК (Рисунок 76).

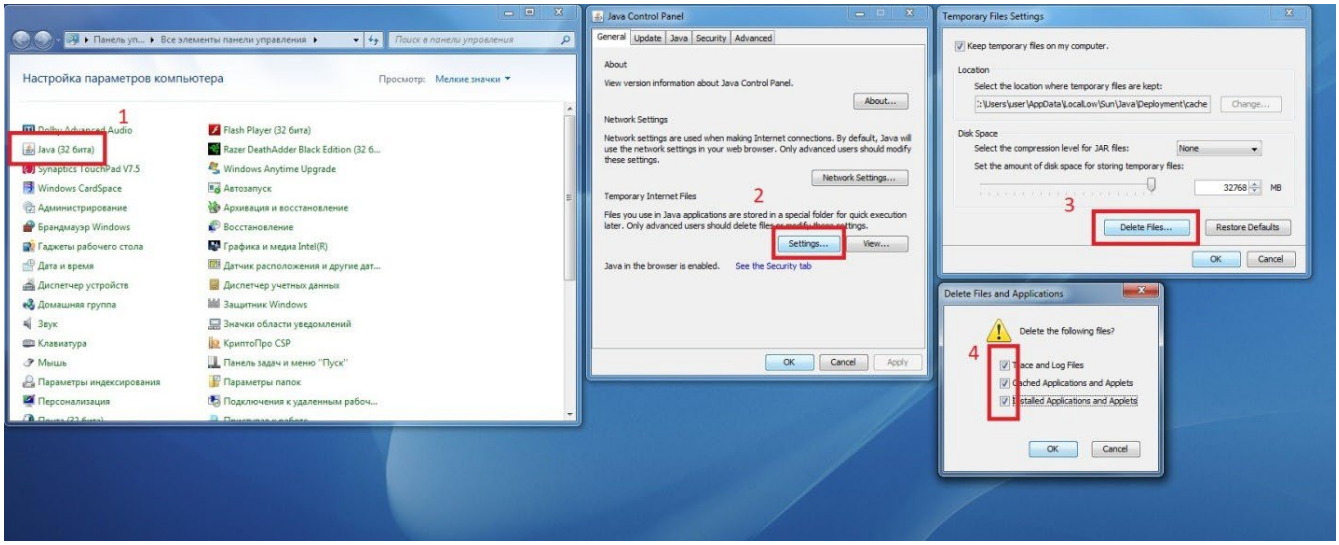


Рисунок 76. Очистка кэша Java.

7 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Таблица 3. Лист регистрации изменений

Версия	Дата	Изменения
1.00	30.04.2020	Первая версия с новым интерфейсом
1.01	29.09.2020	Добавлен раздел «Профиль пользователя»; удалены разделы «Реестры», «Входящие МВ запросы», «Исходящие МВ запросы»; обновлен «Новости, инструкции, вопросы»
2.00	19.02.2026	Обновлены скриншоты интерфейса