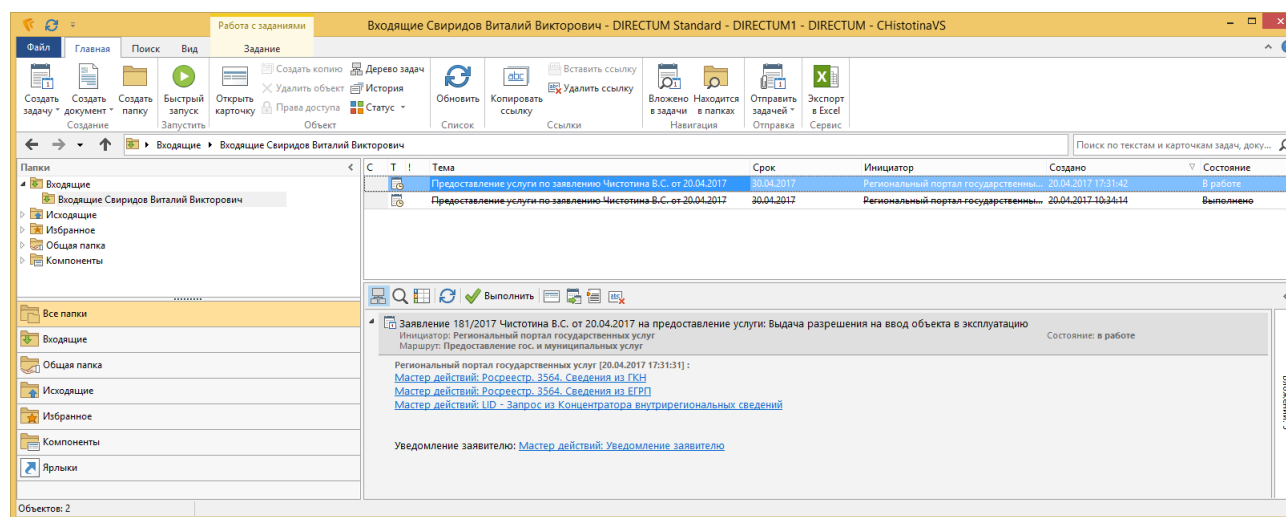


Инструкция по работе с заявками на оказание услуг

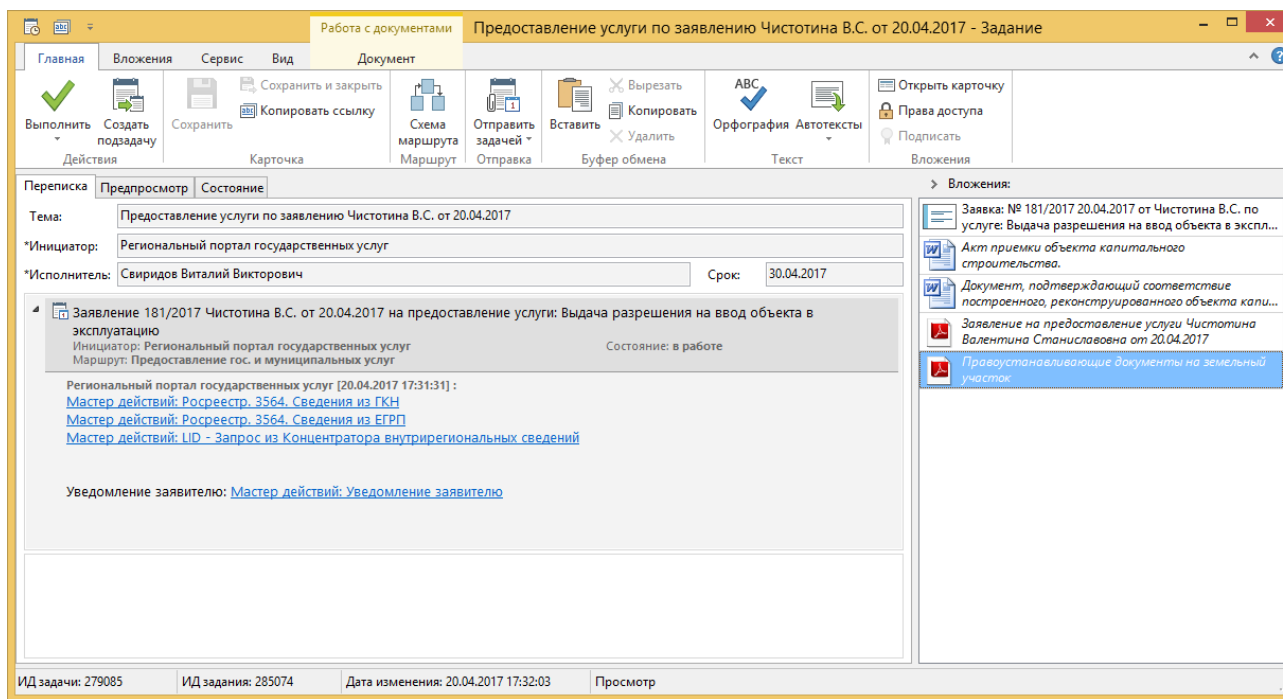
Часть 1. Анализ поступившей заявки. Отправка сообщений и файлов в личный кабинет заявителя на РПГУ

В системе «Директум» заявки на оказание услуг с РПГУ поступают в папку «Входящие» ответственному за исполнение услуги.

1. Для начала работы с заявками откройте папку «Входящие»;
2. При поступлении услуги с портала РПГУ, папка «Входящие» будет выделена жирным шрифтом. Откройте поступивший запрос на оказание услуги, кликнув на него 2 раза левой кнопкой мыши;



3. В правой части окна во «Вложениях» находятся документы загруженные заявителем. Необходимо их просмотреть и удостовериться в полноте предоставленной информации. Для этого щелкните на документе 2 раза левой кнопкой мыши;



4. При необходимости можно направить сообщения и файлы в личный кабинет заявителя на РПГУ. Для этого щелкните на ссылке «Мастер действий: Уведомление заявителю». Откроется окно «Уведомление заявителю».

4.1. Заполните поля:

4.1.1. «Тип уведомления» - выберите вариант из выпадающего списка;

4.1.2. «Заявка на оказание услуги» - оставить без изменения;

4.1.3. «Сообщение пользователю» - введите сообщение, которое будет отображаться в личном кабинете пользователя;

4.1.4. «Можете приложить файл для отправки» - добавьте управляемый файл, используя кнопку ;

4.1.5. Также можно сформировать уведомление о получении документов от заявителя. Для этого отметить поле «Сформировать уведомление». Нажать кнопку «Далее».

The screenshot shows a software window titled "Уведомление заявителю" with a yellow header. The main area is titled "Формирование уведомления". It contains the following fields and controls:

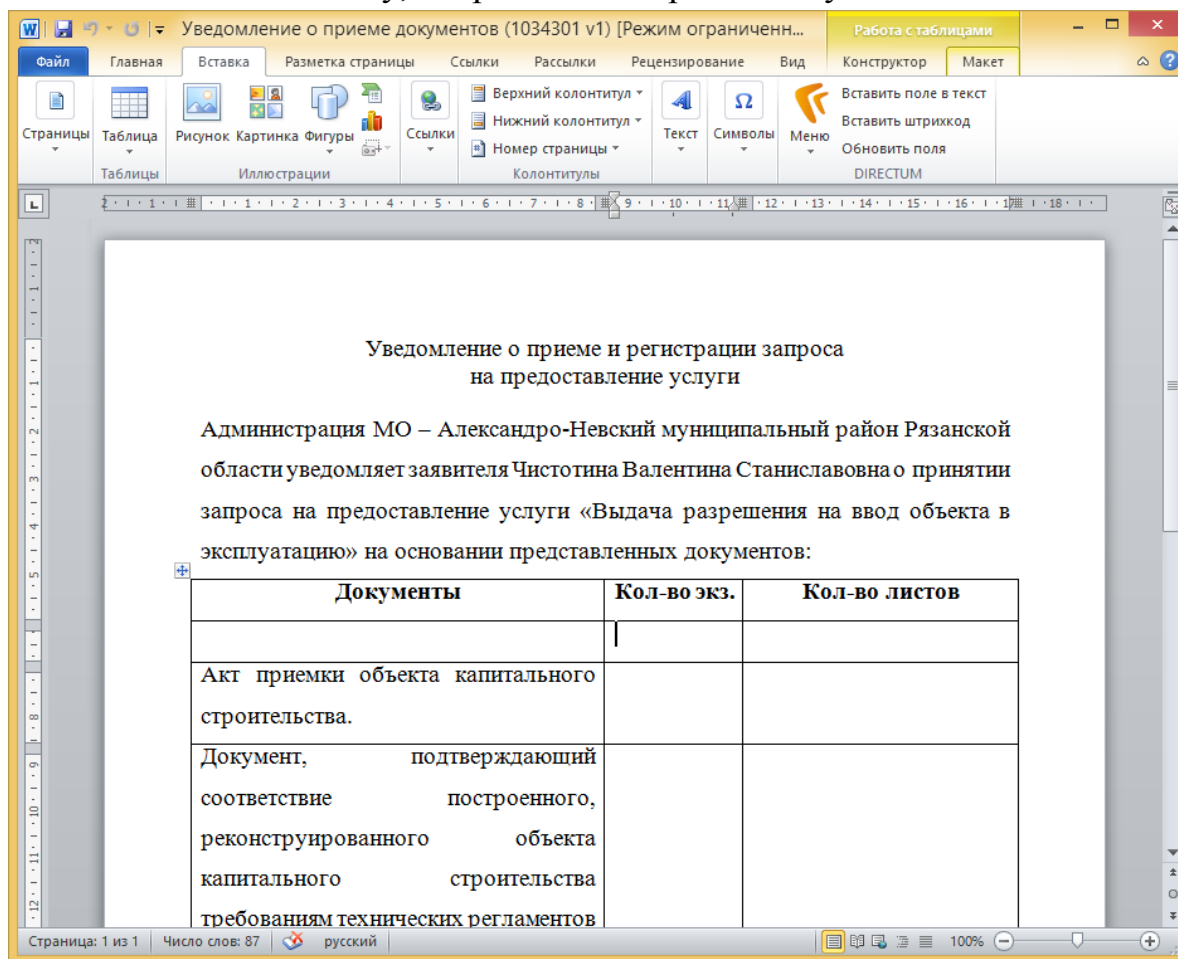
- "Тип уведомления:" dropdown menu with "Предоставление услуги начато" selected.
- "*Заявка на оказание услуги:" text field containing "№ 178/2017 20.04.2017 от Чистотина В.С. по услуге: Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию" and a "..." button.
- "Сообщение пользователю:" empty text field.
- "Можете приложить файл для отправки:" empty text field with a "..." button.
- An unchecked checkbox labeled "Сформировать уведомление".
- A progress bar labeled "Выполняется операция".
- Navigation buttons at the bottom: "< Назад", "Далее >" (highlighted in blue), "Готово", and "Отмена".

4.2. Далее необходимо отредактировать файл Уведомления. Кликните мышью по ссылке.

The screenshot shows the same software window titled "Уведомление заявителю" but in "Редактирование уведомления о получении документов" mode. The main area contains:

- A text field with the message: "Можете отредактировать уведомление о принятии документов по ссылке: [Уведомление о приеме документов](#)".
- A progress bar labeled "Выполняется операция".
- Navigation buttons at the bottom: "< Назад", "Далее >" (highlighted in blue), "Готово", and "Отмена".

4.3. В открывшемся документе заполните таблицу, сохраните и закройте документ



4.4. В окне «Уведомление заявителю» нажмите последовательно кнопки «Далее» и «ОК».

Часть 2. Выполнение запросов в СМЭВ

В случае не предоставления заявителем части документов в системе присутствует возможность запросить их по СМЭВ. Для этого нужно щёлкнуть по необходимой ссылке (ссылки обозначены синим цветом, см. рисунке ниже) в центральной части окна и заполнить форму в открывшемся окне;

Региональный портал государственных услуг [20.04.2017 17:31:31] :

[Мастер действий: Росреестр. 3564. Сведения из ГКН](#)

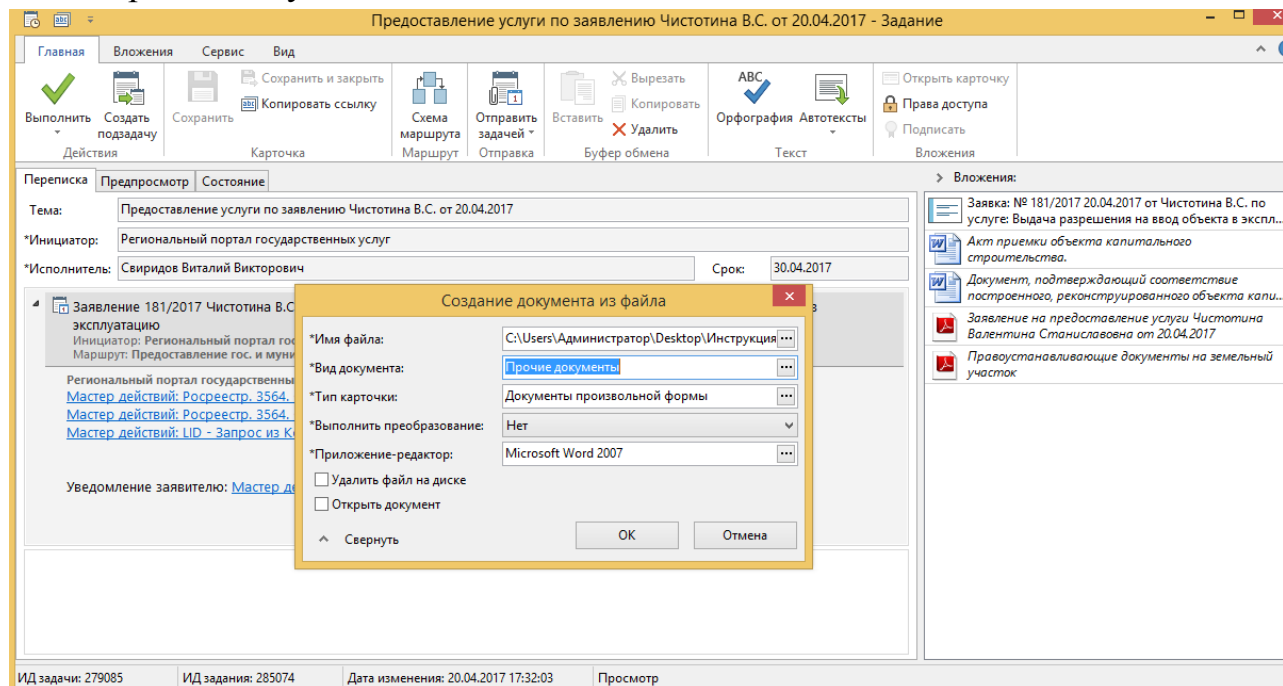
[Мастер действий: Росреестр. 3564. Сведения из ЕГРП](#)

[Мастер действий: LID - Запрос из Концентратора внутрирегиональных сведений](#)

Уведомление заявителю: [Мастер действий: Уведомление заявителю](#)

Часть 3. Завершение оказания услуги.

1. Перед тем как отправить пользователю сообщение о предоставлении услуги либо об отказе нужно подготовить и приложить файл с результатом оказания услуги. Для этого переместите подготовленный файл (навести указателем мыши на документ, нажать левую кнопку мыши и, не отпуская кнопку, переместить в область «Вложения») из папки на компьютере в окно «Вложения». Появится окно «Создания документа из файла». В поле «Вид документа» необходимо прописать «Прочие документы» и нажать «Ок»;



2. Откроется карточка документа, в которой можно поменять наименование (если необходимо). Нажмите «Сохранить и закрыть»;

Документы произвольной формы

Главная | Дополнительно

Сохранить | Сохранить и закрыть | Копировать ссылку | Отменить изменения | Права доступа | Состояние | Подписать | РКК | Отправить задачей | Отправка | Штрих-код | Подписи

Карточка | Документ | Отправка | Отчеты

*Вид документа: Прочие документы

*Наименование: Результат услуги

№ документа: | Дата документа: |

Организация: |

Подразделение: |

№ договора: |

Примечание: |

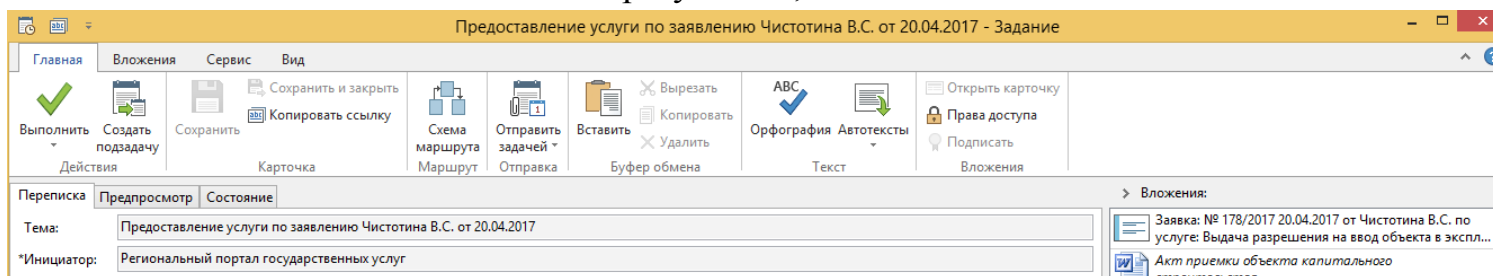
*Приложение: Microsoft Word

*Автор: Чистотина Валентина Станиславовна

*Дата создания: 20.04.2017 11:48:36 | Дата изменения: |

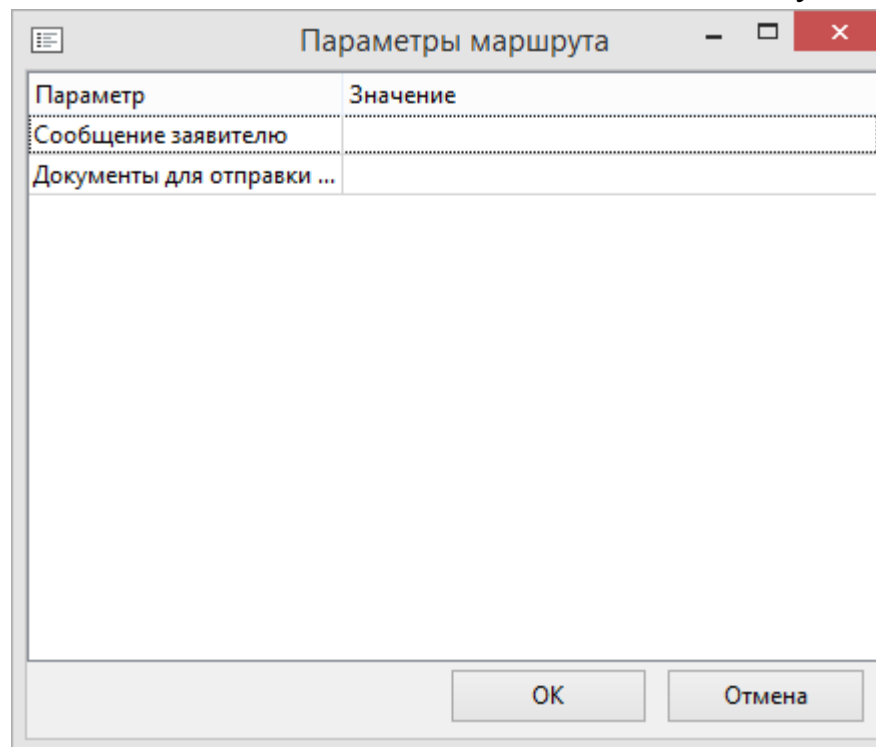
ИД: 1034399 | Добавление

3. После того как результат по услуге подготовлен, нажмите на кнопку «Выполнить» и выберите пункт «Предоставлено» или «Отказано» в зависимости от результата;



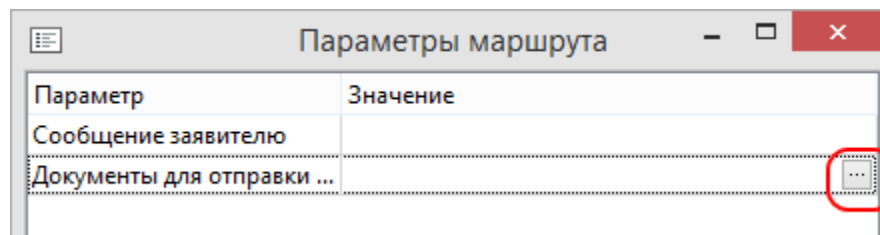
3.1. Выбор пункта «Предоставлено»;

- 3.1.1. В открывшемся окне введите в поле «Сообщение заявителю» необходимую информацию для Заявителя;

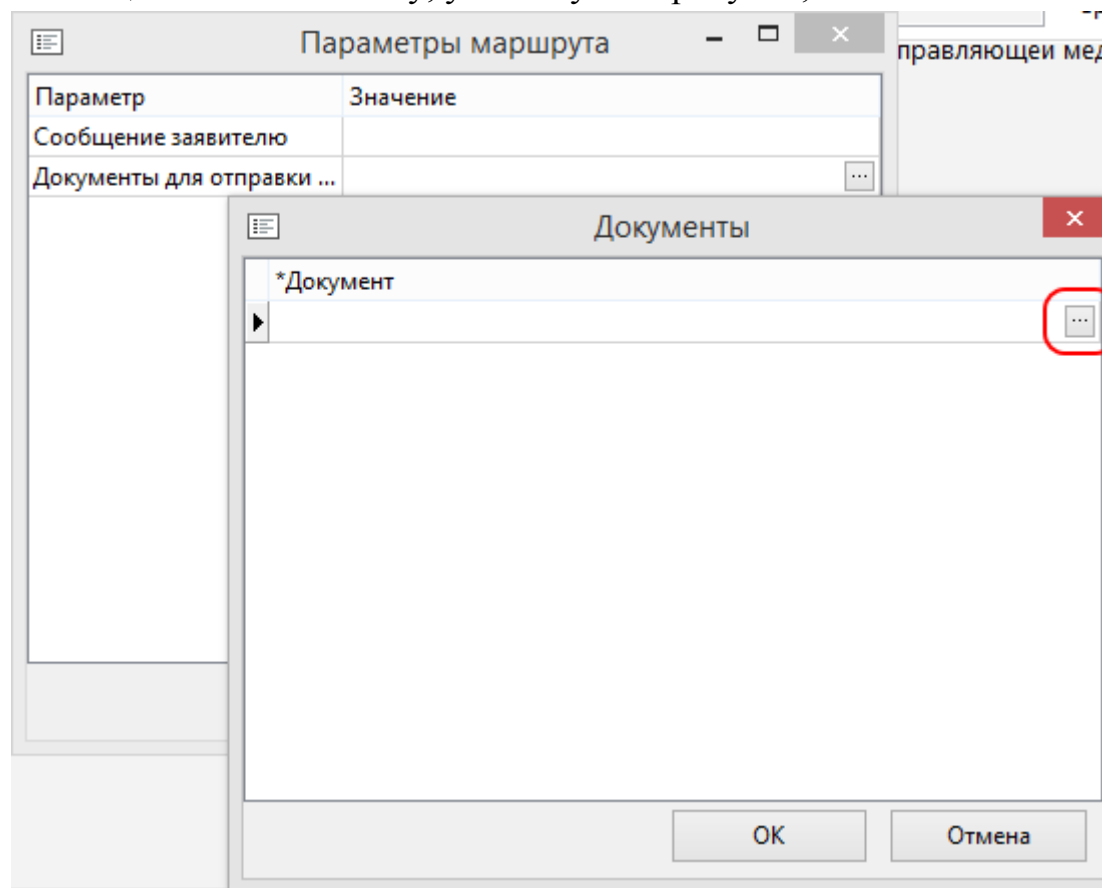


Параметр	Значение
Сообщение заявителю	
Документы для отправки ...	

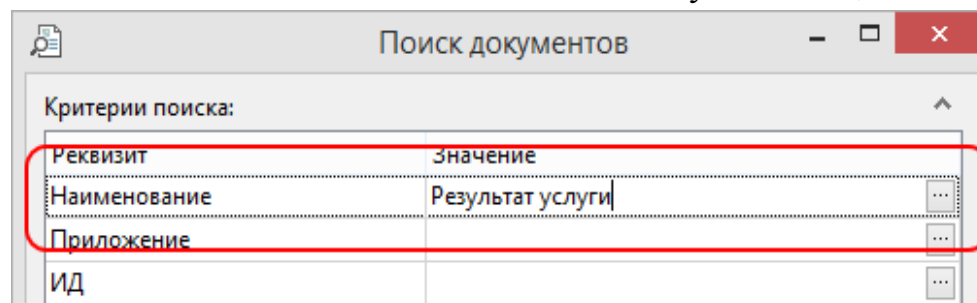
3.1.2. В поле «Документы для отправки» щелкните на кнопку, указанную на рисунке;



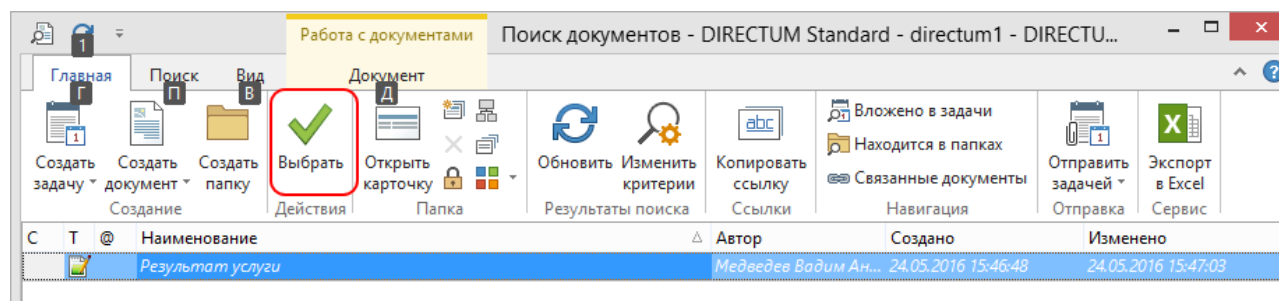
3.1.3. В окне «Документы» щелкните на кнопку, указанную на рисунке;



3.1.4. Откроется окно «Поиск документов». В поле «Наименование» укажите наименование документа, загруженного ранее во «Вложения» по заявке. Нажать на кнопку «Поиск»;



3.1.5. В окне поиска выделить необходимый документ и нажать на кнопку «Выбрать»;



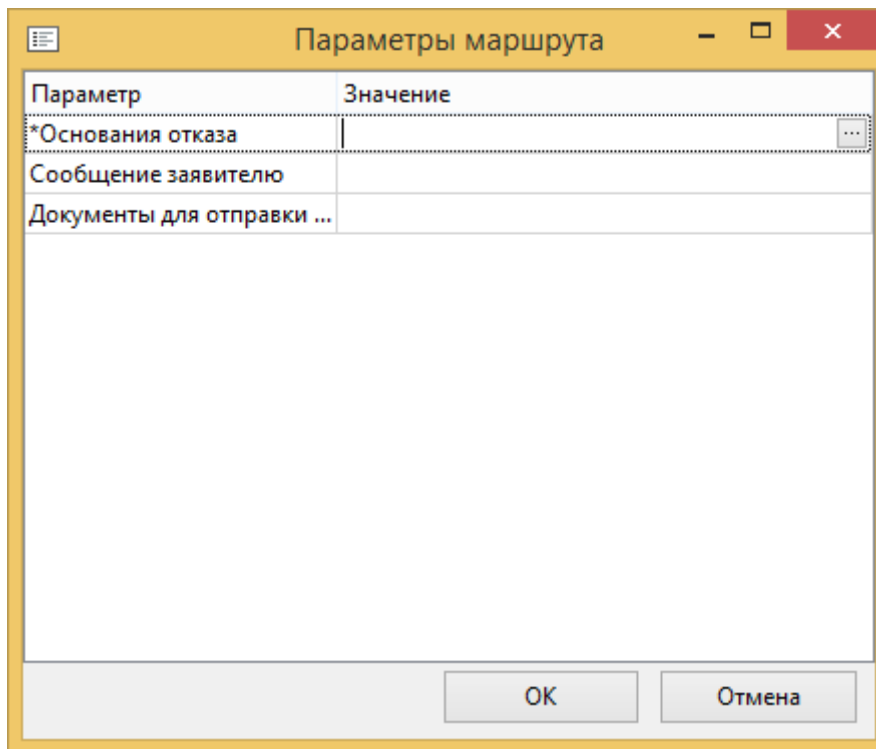
3.1.6. В остальных окнах нажмите кнопку «Ок»;

3.1.7. Заявка от Заявителя станет перечёркнута и считается выполненной.

С	Т	!	Тема	Срок	Инициатор	Создано	Состояние
			Предоставление услуги по заявлению Чистотина В.С. от 20.04.2017	30.04.2017	Региональный портал государственны...	20.04.2017 10:34:14	Выполнено

3.2. Выбор пункта «Отказано»;

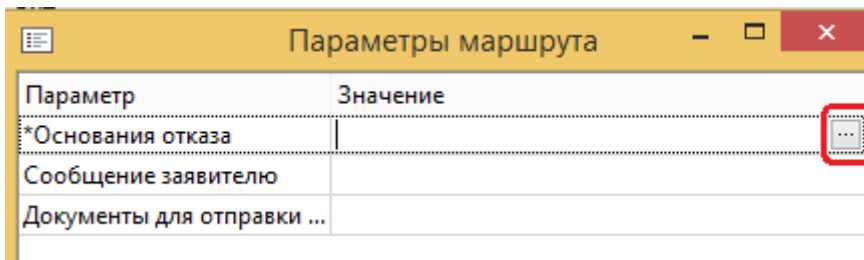
3.2.1. В открывшемся окне введите в поле «Сообщение заявителю» необходимую информацию для Заявителя;



The screenshot shows a dialog box titled "Параметры маршрута" (Route Parameters). It contains a table with two columns: "Параметр" (Parameter) and "Значение" (Value). The table has three rows: "*Основания отказа" (Grounds for refusal), "Сообщение заявителю" (Message to applicant), and "Документы для отправки ..." (Documents for sending ...). The first row has a small button with three dots in the "Значение" column. At the bottom of the dialog box, there are two buttons: "ОК" (OK) and "Отмена" (Cancel).

Параметр	Значение
*Основания отказа	<input type="button" value="..."/>
Сообщение заявителю	
Документы для отправки ...	

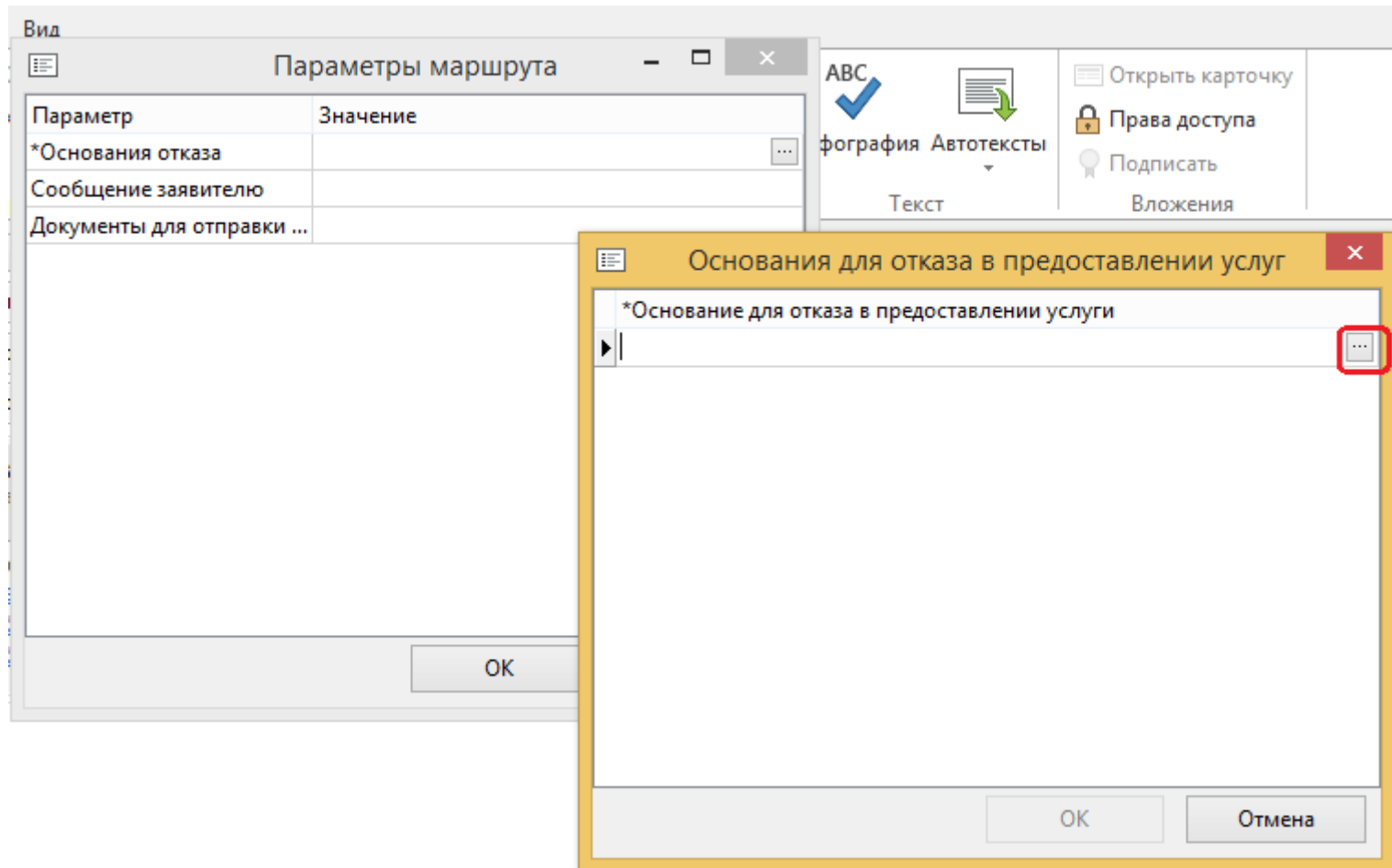
3.2.2. В поле «*Основание отказа» щелкните на кнопку, указанную на рисунке;



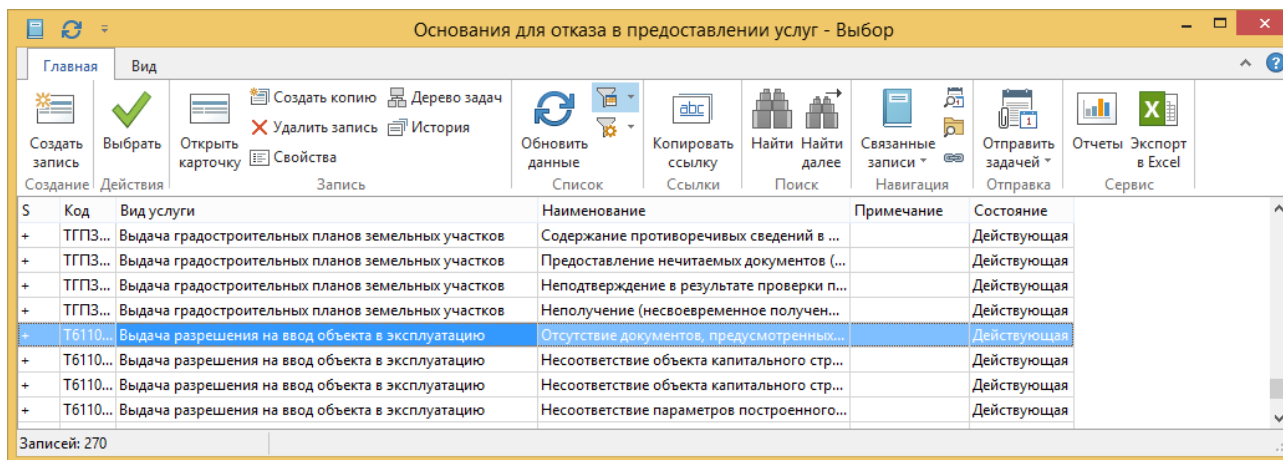
This is a close-up view of the dialog box from the previous image. A red square highlights the small button with three dots in the "Значение" column of the first row, which is labeled "*Основания отказа".

Параметр	Значение
*Основания отказа	<input type="button" value="..."/>
Сообщение заявителю	
Документы для отправки ...	

3.2.3. В окне «Основание отказа в предоставлении услуг» щелкните на кнопку, указанную на рисунке;

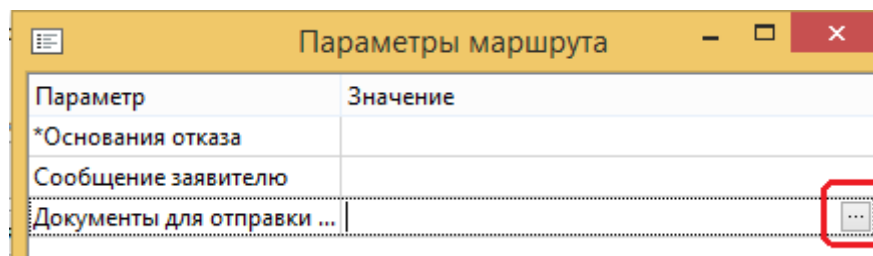


3.2.4. В окне поиска выделить необходимый вид услуги с соответствующей причиной отказа и нажать на кнопку «Выбрать»;

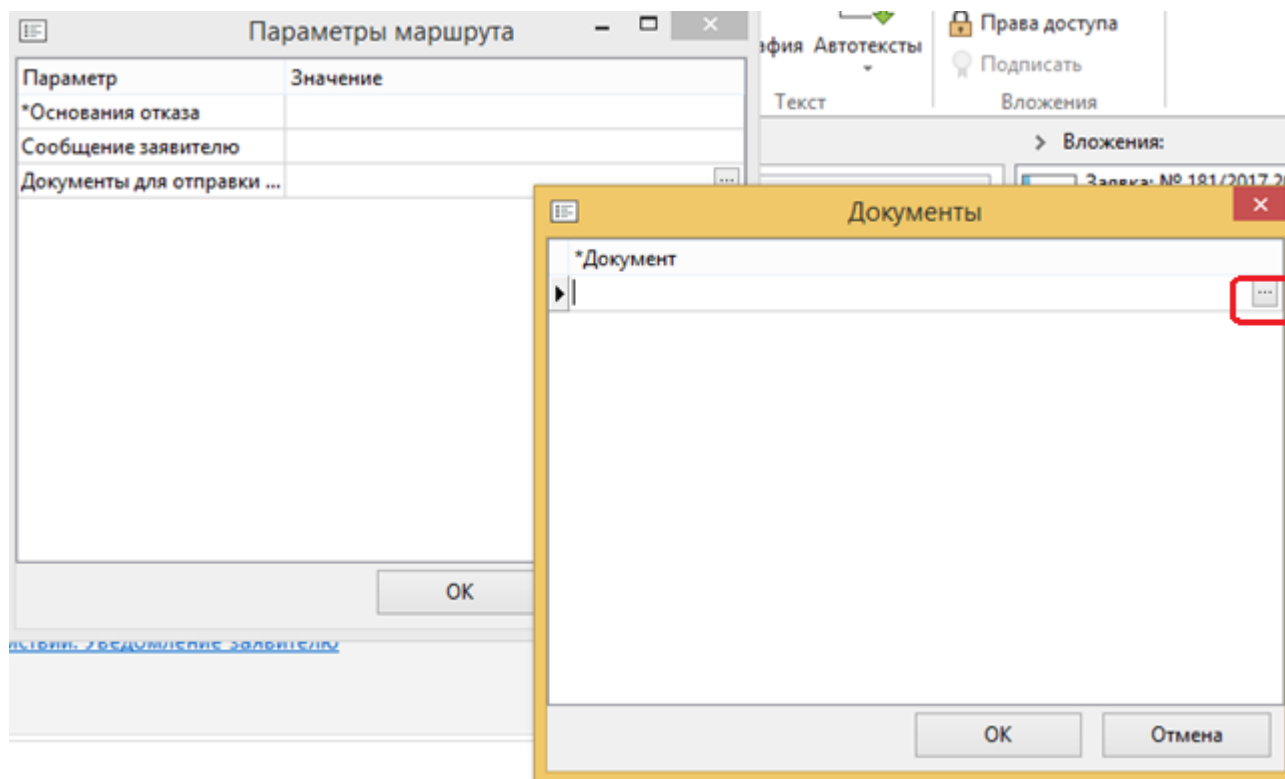


3.2.5. В остальных окнах нажмите кнопку «Ок»;

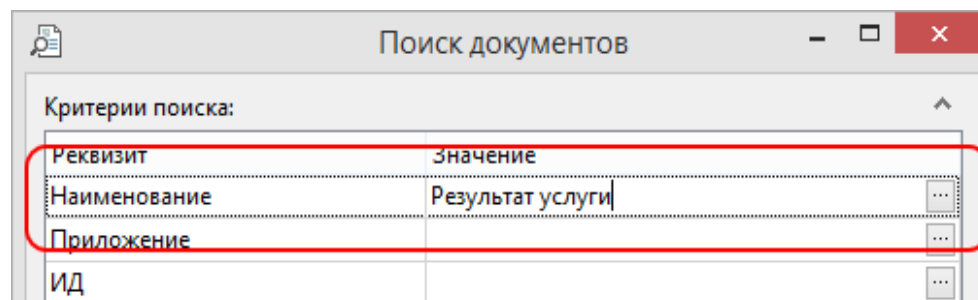
3.2.6. В поле «Документы для отправки» щелкните на кнопку, указанную на рисунке;



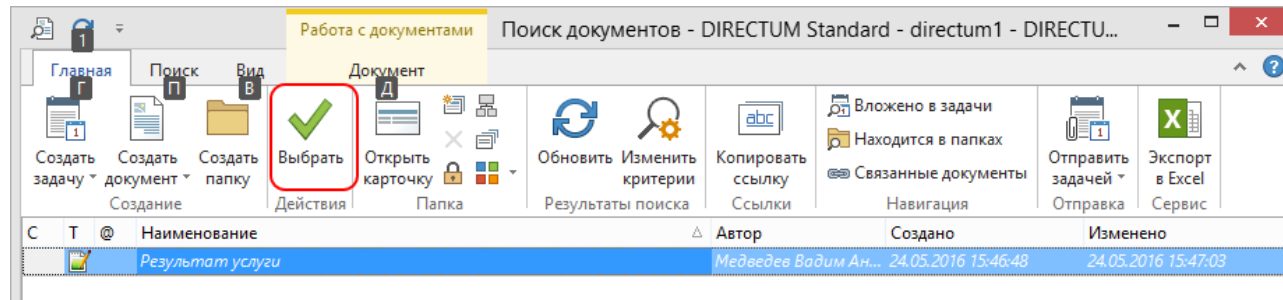
3.2.7. В окне «Документы» щелкните на кнопку, указанную на рисунке;



3.2.8. Откроется окно «Поиск документов». В поле «Наименование» укажите наименование документа, загруженного ранее во «Вложения» по заявке. Нажать на кнопку «Поиск»;



3.2.9. В окне поиска выделить необходимый документ и нажать на кнопку «Выбрать»;



3.2.10. В остальных окнах нажмите кнопку «Ок»;

3.2.11. Заявка от Заявителя станет перечёркнута и считается выполненной.

C	T	!	Тема	Срок	Инициатор	Создано	Состояние
			Предоставление услуги по заявлению Чистотина В.С. от 20.04.2017	30.04.2017	Региональный портал государственны...	20.04.2017 10:34:14	Выполнено