|  |
| --- |
| ООО «ХЭДМЕЙД» |

**Руководство пользователя
информационной системы «Управление услугами»**

Исполнитель услуг: ответ на запрос

**Казань, 2017**

# Содержание

[Содержание 2](#_Toc503276037)

[Термины, определения и сокращения 3](#_Toc503276038)

[1. Системные требования 4](#_Toc503276039)

[2. Авторизация в ИС Услуги 4](#_Toc503276040)

[3. Работа в ИС Услуги 7](#_Toc503276041)

# Термины, определения и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| **Обозначение** | **Описание** |
| ЕСИА | Единая система идентификации и аутентификации |
| ИС Услуги, Система | Информационная система «Управление услугами» |
| Портал «Госуслуги» | Портал государственных услуг Российской Федерации: https://gosuslugi.ru |
| Представитель | Физическое лицо, предоставившее документы сотруднику исполнительной власти (далее – исполнитель услуг) |
| ЦИТ РТ | Центр информационных технологий Республики Татарстан |

# Системные требования

Для работы с ИС Услуги установлены следующие системные требования:

* Стабильное широкополосное подключение к сети Интернет;
* Браузер Google Chrome, Mozilla Firefox или Microsoft Edge последней версии (устаревшие версии не тестировались на совместимость). Microsoft Internet Explorer и Opera не поддерживаются.
* Для подписания электронных документов необходимо иметь установленное расширение браузера КриптоПро – <https://www.cryptopro.ru/products/cades/plugin> и ключи шифрования, выданные ЦИТ РТ.

# Авторизация в ИС Услуги

Для начала работы с ИС Услуги необходимо:

1. Открыть главную страницу ИС Услуги, расположенной по адресу <https://uslugi.kzn.ru/> (Рис.1).

***Примечание:*** *В адресной строке должен гореть зелёный маркер «надёжный».*



Рис.1

1. Нажать на ссылку «ВОЙТИ ЧЕРЕЗ ГОСУСЛУГИ», расположенную в верхней части окна. В открывшейся форме авторизации необходимо ввести свой логин и пароль от портала «Госуслуги» (Рис.2).



Рис.2

1. После нажатия на кнопку «Войти» портал «Госуслуги» запросит разрешение на передачу данных в портал муниципальных услуг г.Казани. Подтвердить своё согласие (Рис.3).



Рис.3

1. Далее появится запрос, в котором необходимо выбрать лицо, от имени которого будут производиться дальнейшие действия в ИС Услуги – физическое (имя пользователя) или юридическое (наименование организации, к которой пользователь привязан в ЕСИА). На данном шаге необходимо осуществить вход от имени организации (в противном случае выполнение услуги будет невозможным) (Рис.4).



Рис.4

# Работа в ИС Услуги

Для того чтобы ответить на запрос, необходимо:

1. В верхнем меню Системы перейти в раздел «Запросы».
2. В открывшемся реестре запросов (Рис.5) выбрать необходимый запрос и левым кликом мыши открыть его.



Рис. 5

**Примечание:** *В реестре «Запросы» поиск запросов осуществляется при помощи сортировки (по номеру, наименованию запросу и срокам), по статусу запроса (новые, в работе, отказано, разрешено, мои), либо через поля поиска колонки. Для того чтобы отсортировать запросы необходимо правой кнопкой мыши нажать по наименованию колонки реестра.*

1. Нажать на кнопку «Назначить мне» в верхней части окна в случае, если авторизованный пользователь не является исполнителем данного запроса (Рис.7).



Рис. 6

1. В открывшемся окне (Рис.7) написать комментарий, при необходимости прикрепить документ и нажать на кнопку «Назначить мне». После чего у запроса изменится исполнитель, и он появится в разделе «Мои» реестра «Запросы».



Рис. 7

1. Выбрать одно из возможных действий с запросом:
* Ответ на запрос
	+ Для просмотра полной информации по запросу необходимо нажать на кнопку «развернуть».
	+ В случае если данные по запросу могут быть предоставлены нажать на кнопку «Сохранить результат» (Рис.8).



Рис. 8

* + В открывшемся окне заполнить все необходимые поля и нажать на кнопку «Сохранить результат» (Рис.9).



Рис. 9

* Отказ в ответе на запрос
	+ В случае если данные по запросу не могут быть предоставлены нажать на кнопку «Сохранить отказ» (Рис.10).
	+ Указать причину отказа, при необходимости приложить документ и заполнить поля «Комментарий», и «Информация для заявителя» (Рис.10).
	+ Нажать на кнопку «Сохранить отказ» (Рис.10).



Рис. 10