|  |
| --- |
| ООО «ХЭДМЕЙД» |

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

Исполнитель услуг: оказание услуг

**Казань, 2017**

**Содержание**

[Термины, определения и сокращения 3](#_Toc503276143)

[1. Системные требования 4](#_Toc503276144)

[2. Авторизация в ИС Услуги 4](#_Toc503276145)

[3. Работа в ИС Услуги 7](#_Toc503276146)

[3.1. Смена исполнителя услуги 7](#_Toc503276147)

[3.2. Оказание услуги 10](#_Toc503276148)

# 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).

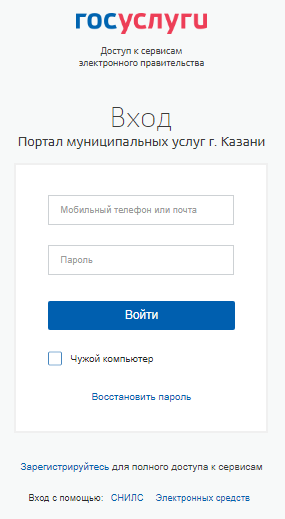


Рис.2

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

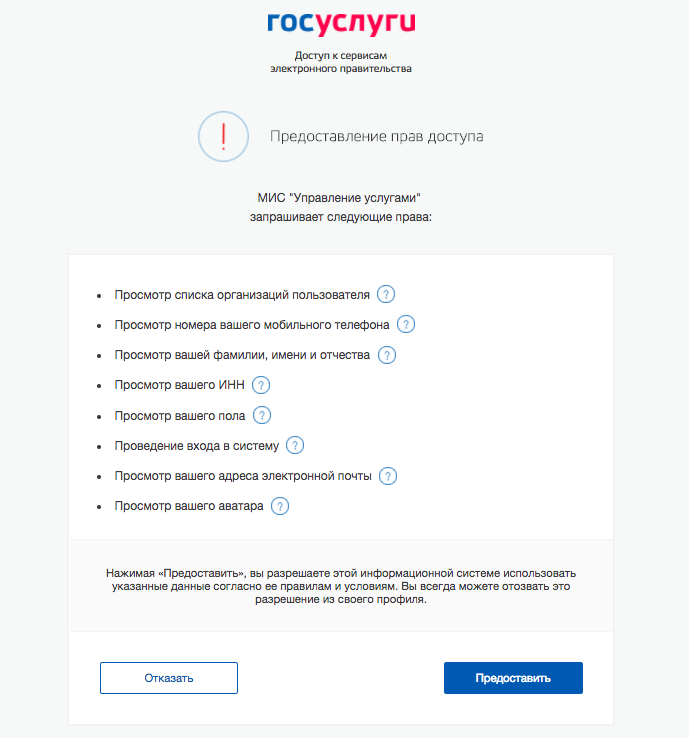


Рис.3

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).

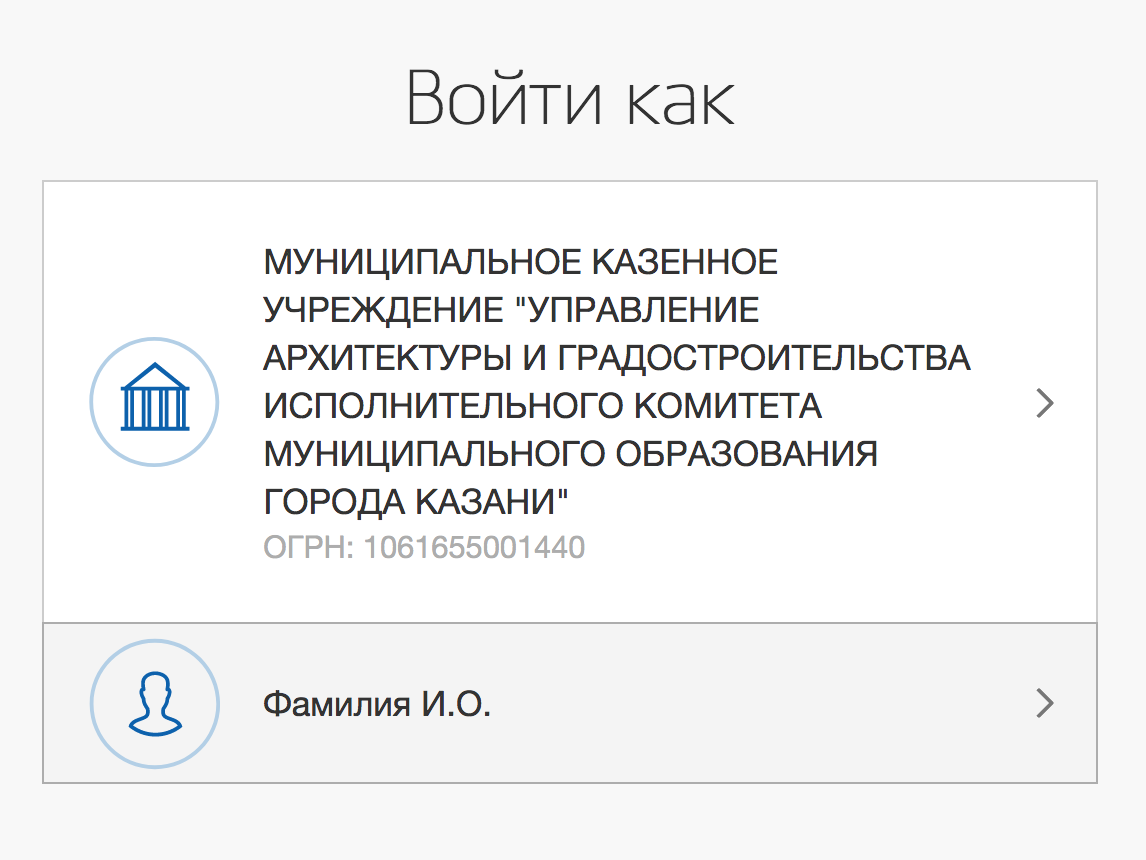


Рис.4

# Работа в ИС Услуги

## Смена исполнителя услуги

При аутентификации пользователя с правами Исполнитель услуг (оказание услуг) стартовой страницей Системы будет страница «Мои услуги», в которой отображены все услуги, ожидающие рассмотрения данным исполнителем (Рис.5).

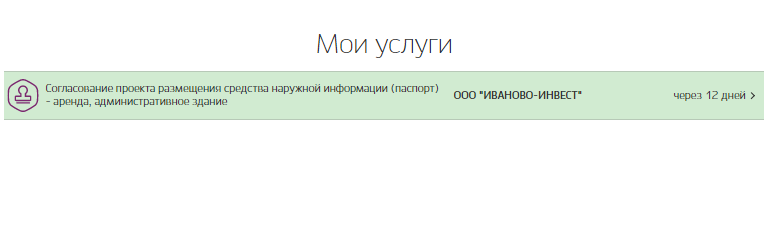


Рис. 5

**Примечание:** *Если после входа в Систему список услуг в разделе «Мои услуги» будет пуст, значит ни одна услуга не была назначена данному исполнителю.*

Для того чтобы стать исполнителем услуги, необходимо:

1. В верхнем меню Системы перейти в раздел «Услуги» (Рис.6).

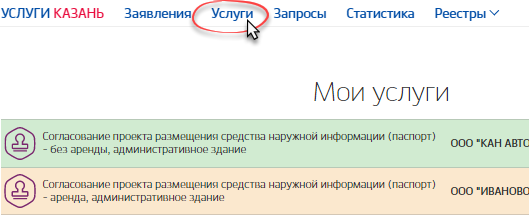


Рис. 6

1. В открывшемся реестре услуг (Рис.7) выбрать необходимую услугу и левой клавишей мыши открыть ее.

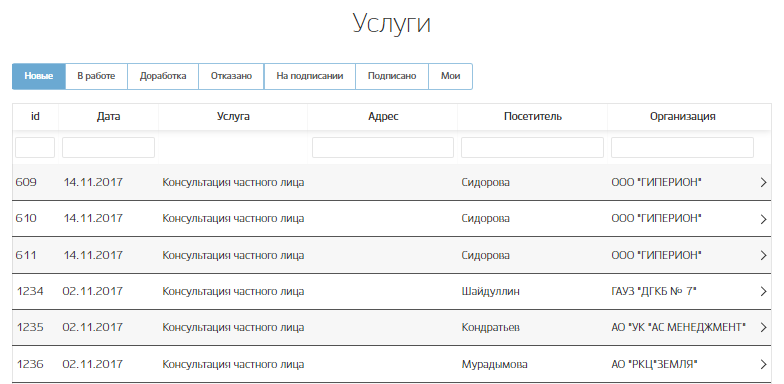


Рис. 7

**Примечание:** *В реестре «Услуги» поиск услуг осуществляется при помощи сортировки (по номеру, дате, адресу, посетителю, организации), по статусу услуги (новые, в работе, на доработке, на подписании, отказано, подписано, мои), либо в поисковых полях над колонками реестра. Для того чтобы отсортировать услуги необходимо правой кнопкой мыши нажать по наименованию колонки реестра.*

1. Нажать на кнопку «Назначить мне» в верхней части окна (Рис.8).

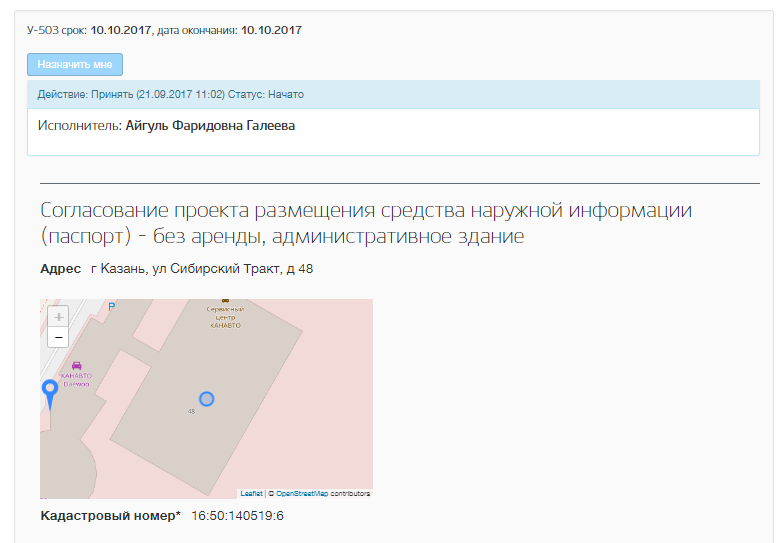


Рис. 8

1. В открывшемся окне (Рис.9) написать комментарий, при необходимости прикрепить документ и нажать на кнопку «Назначить мне». После чего у услуги изменится исполнитель, и она появится в реестре «Мои услуги».

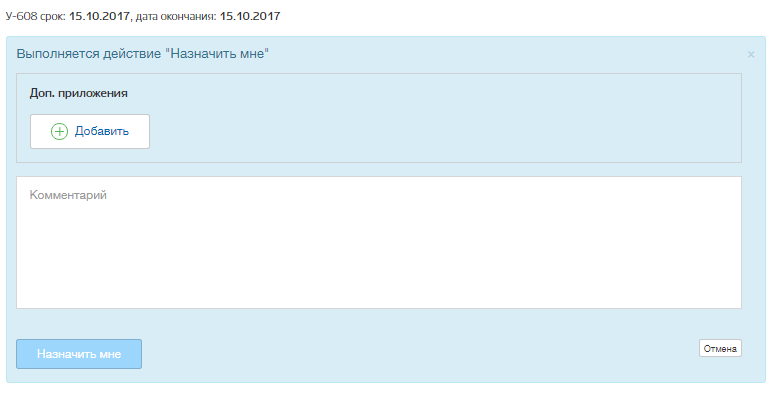


Рис. 9

## Оказание услуги

Для того чтобы оказать услугу, необходимо:

1. Выбрать необходимую услугу в разделе «Мои услуги» и одним нажатием левой кнопки мыши кликнуть по ней, либо перейти в реестр «Услуги», найти необходимую услугу и нажать на кнопку «Посмотреть» (Рис.7).

**Примечание:** *Для того чтобы перейти в реестр «Мои услуги», необходимо нажать на логотип Системы в верхнем правом углу окна.*

1. Выбрать одно из возможных действий с услугой:

* Отказ в оказании услуги

В случае если оказание услуги невозможно или предоставленные документы не соответствуют заданным требованиям регламента предоставления муниципальной услуги:

* + Нажать на кнопку «Сохранить отказ» (Рис.10).

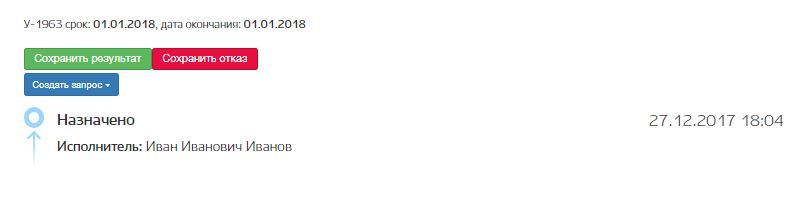


Рис. 10

* + Указать причину отказа, при необходимости приложить документ и заполнить поля «Комментарий», и «Информация для заявителя» (Рис.11).
  + Нажать на кнопку «Сохранить отказ» (Рис.11).

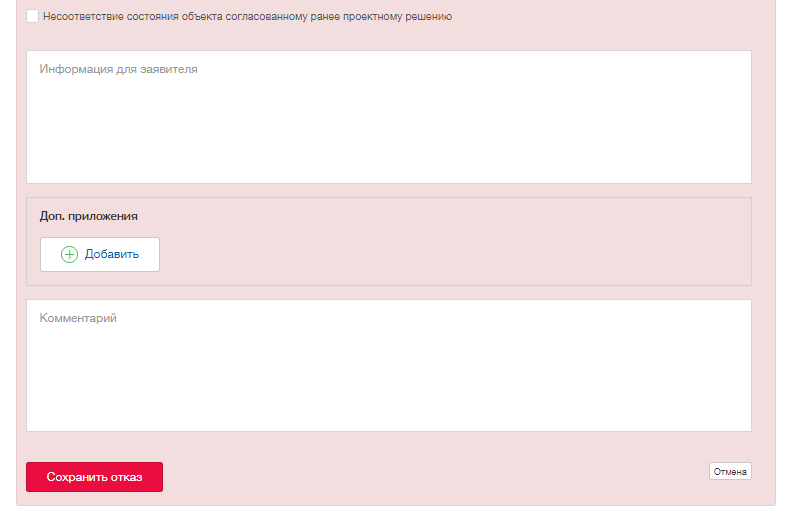


Рис. 11

* Создание запроса

В случае если оказание услуги требует отправки запроса в органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги:

* + Нажать на кнопку «Создать запрос» (Рис.10).
  + Выбрать место отправки запроса из предложенных Системой.
  + В открывшемся окне подтвердить действие нажатием на кнопку «Отправить запрос», либо нажать на кнопку «Отмена» (Рис.12).

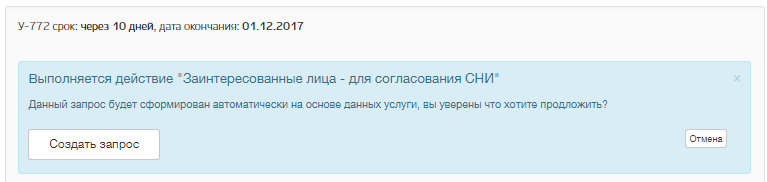


Рис. 12

* Сохранение и подписание результата

В случае если оказание услуги возможно, необходимо:

* + Нажать на кнопку «Сохранить результат» (Рис.10).
  + В открывшемся окне заполнить все необходимые поля и нажать на кнопку «Сохранить результат» (Рис.13).

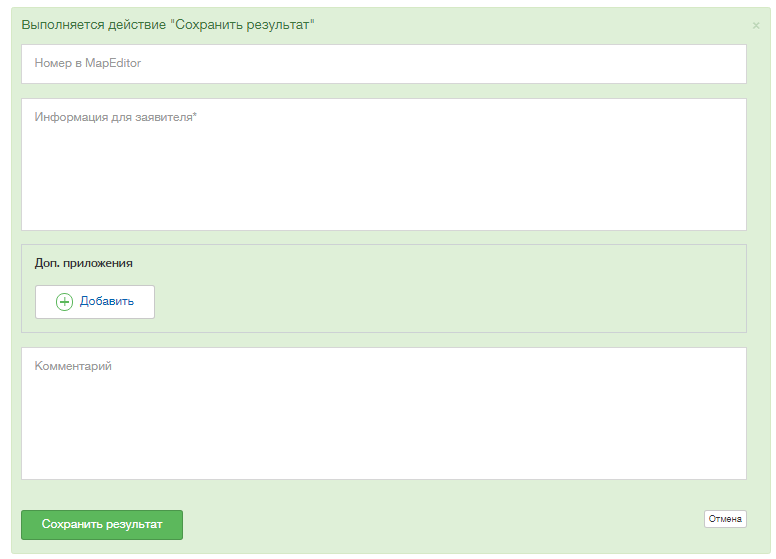


Рис. 13

* + Далее подписать документ посредством усиленной квалифицированной электронной подписи.
* Отправка на доработку

Для отправки услуги на доработку:

* + нажать на кнопку «На доработку» (Рис.14).

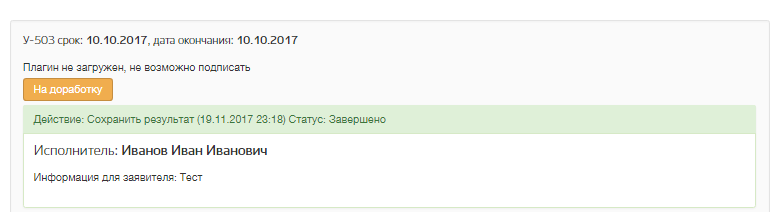


Рис. 14

* + В открывшемся окне при необходимости прикрепить документ и написать комментарий к действию (Рис.).
  + Нажать на кнопку «На доработку» (Рис.). Далее услуга будет направлена на доработку заявителю в личный кабинет.

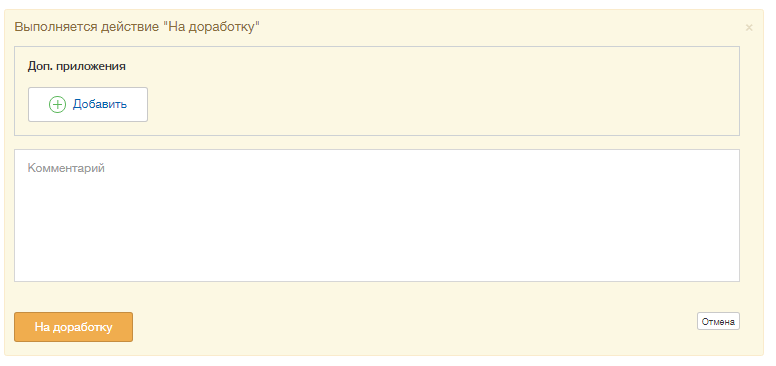


Рис. 15