

**Типовой порядок работы  
при предоставлении услуг в электронной форме**

Перечень определений и сокращений

Термин	Описание	НПА
РПГУ	Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области	Приказ департамента информационных технологий и связи Воронежской области от 01.11.2011 №01-06/110 (в ред. приказа от 14.04.2014 № 42-01-06/61) «Об информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области"»
РГУ	Реестр государственных и муниципальных услуг Воронежской области	Постановление правительства Воронежской области от 09.03.2010 № 161 «О создании информационных систем Воронежской области»
СОЭФ	Система обработки электронных форм	<a href="http://pgu.govvrn.ru/formsManager/">pgu.govvrn.ru/formsManager/</a>
СГИО	Система гарантированного информационного обмена органов государственной власти и органов местного самоуправления Воронежской области	Постановление Правительства Воронежской обл. от 18.09.2012 № 826 «Об организации межведомственного информационного взаимодействия в Воронежской области»
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	<a href="http://gosuslugi.ru">gosuslugi.ru</a>
ФРГУ	Федеральный реестр государственных и	Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 (ред. от 16.02.2015) "О федеральных государственных

	муниципальных услуг (функций)	информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)"
ДСМК ВО	Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области	<p>Оператор системы межведомственного электронного взаимодействия Воронежской области;</p> <p>оператор реестра государственных услуг Воронежской области;</p> <p>оператор Портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области</p>

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

## ЦЕЛЬ РАЗРАБОТКИ ДОКУМЕНТА

Электронные заявки на получение государственных и муниципальных услуг, которые направляют граждане в исполнительные органы государственной власти области или органы местного самоуправления области, попадают, как правило, в Систему обработки электронных форм, в ведомственные информационные системы или на электронный почтовый ящик. Однако зачастую ведомственные инструкции и регламенты не содержат чётких указаний, каким образом поступать с электронными заявками, какие сведения получать самостоятельно, какие документы просить предоставить заявителя.

На сегодняшний день сложилась ситуация, когда электронная заявка приходит в ведомство, она зачастую длительное время рассматривается сотрудниками, либо не рассматривается вовсе.

Типовые требования разработаны с целью улучшения ситуации, определив порядок межведомственного взаимодействия и работы с системами, и регламентировать иные действия при рассмотрении электронных заявок.

## УЧАСТНИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1. Заявитель – гражданин, организация.
2. Ведомство – сотрудники ОИГВ/ОМСУ.

## ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СИСТЕМЫ

1. Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области ([pgu.govvrn.ru](http://pgu.govvrn.ru)), далее - РПГУ.
2. Реестр государственных и муниципальных услуг Воронежской области, далее - РГУ.

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

3. Система обработки электронных форм ([rgu.govvrn.ru/formsManager/](http://rgu.govvrn.ru/formsManager/)), далее - СОЭФ.

4. Система гарантированного информационного обмена органов государственной власти и органов местного самоуправления Воронежской области, далее - СГИО.

## ДОСТУП В СИСТЕМЫ

### РПГУ

На РПГУ создается личный кабинет для заявителя.

Авторизация производится по учетной записи ЕСИА.

На РПГУ можно подать заявку и необходимые документы в электронном виде. В личном кабинете, по электронной почте заявитель получает информацию о ходе оказания услуги каждый раз при смене статуса услуги. Статус услуги меняет ведомство.

С целью повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде и улучшения удобства интерфейсов взаимодействия с заявителями через РПГУ ведомства проводят «контрольные закупки» услуг.

Других функций ведомств, предусматривающих авторизацию на РПГУ, не предусмотрено.

Контактное лицо по вопросам регистрации в ЕСИА: Апалихин Сергей Владимирович, тел. 212-65-13, ЕСК 10-410.

### РГУ

В РГУ вносятся сведения о государственных и муниципальных услугах самостоятельно ведомствами в части касающейся.

РГУ должен поддерживаться в актуальном состоянии.

Сведения из РГУ отображаются на РПГУ.

Сведения из ФРГУ отображаются на ЕПГУ, передаются в ГАС Управление.

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

ДСМК ВО передает сведения из РГУ в ФРГУ.

Доступ для ведомств в РГУ предоставляется ДСМК ВО.

Варианты взаимодействия по вопросам РГУ:

В электронном виде через АС ДОУ в адрес ДСМК ВО.

E-mail: [rgu@govvrn.ru](mailto:rgu@govvrn.ru)

Контактное лицо: Степанищев Валерий Анатольевич, тел. 212-55-07, ЕСК 10 423.

## СОЭФ

СОЭФ используется ведомствами для обработки электронных заявок, поступающих от заявителей с РПГУ.

ДСМК ВО предоставляет доступ для ведомств в СОЭФ согласно спискам сотрудников, ответственных за оказание той или иной услуги.

Доступ ведомства осуществляют через браузер по ссылке:  
[rgu.govvrn.ru/formsManager/](http://rgu.govvrn.ru/formsManager/) .

Варианты взаимодействия по предоставлению доступа в СОЭФ:

В электронном виде через АС ДОУ в адрес ДСМК ВО.

E-mail: [avlasova@govvrn.ru](mailto:avlasova@govvrn.ru)

Контактное лицо: Власова Анжелика Валериевна, тел. 212-65-00, ЕСК 10-409.

## СГИО

Электронное межведомственное взаимодействие в рамках оказания услуг осуществляется с помощью СГИО.

Перечень сервисов СГИО 5.0., реализованных на данный момент, приведен в Приложении 1.

Варианты взаимодействия по вопросам работы в СГИО:

В электронном виде через АС ДОУ в адрес ДСМК ВО.

E-mail: [sgio@govvrn.ru](mailto:sgio@govvrn.ru)

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

Контактное лицо: Апалихин Сергей Владимирович, тел. 212-65-13, ЕСК 10-410.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПЕРЕХОД НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Ответственность за переход на оказание услуг в электронном виде возложена на ведомство, предоставляющее услугу (также в случае предоставления услуги организациями, подведомственными отраслевому органу власти).

## ПЕРЕВОД УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД НА РПГУ

ДСМК ВО обеспечивает техническое, технологическое и информационное сопровождение создания инфраструктуры электронного правительства и развитие информационного общества на территории Воронежской области.

ДСМК ВО оказывает содействие ИОГВ/ ОМСУ в переходе на предоставление услуг в электронной форме на базе РПГУ.

Для перевода услуги в электронный вид необходимо направить письмо в ДСМК ВО и сведения согласно приложению 2.

В приложении 2 приведен перечень сведений, направляемый вместе с письмом в адрес ДСМК ВО «Об оказании содействия в переводе государственной/ муниципальной услуги в электронный вид на базе РПГУ».

## ОБРАБОТКА ЭЛЕКТРОННЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ ЧЕРЕЗ РПГУ

Заявления в электронном виде на оказание государственной или муниципальной услуги, поданные через РПГУ, поступают в СОЭФ.

Доступ в СОЭФ имеют ведомства.

При поступлении заявления через РПГУ на e-mail сотрудника, определенного в СОЭФ ответственным за обработку определенной услуги, направляется письмо с уведомлением.

Ведомство обрабатывает электронное заявление в соответствии с инструкцией диспетчера (Приложение 3).

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

В случае технического сбоя в работе сервиса уведомлений – письмо с уведомлением не поступает. При этом необходимо уведомить ДСМК ВО для принятия мер по устранению сбоя в работе сервиса уведомлений.

Дополнительно рекомендуем ежедневно проверять СОЭФ на наличие поступивших заявлений.

## ПЕРЕЧЕНЬ СТАТУСОВ

Далее представлен перечень статусов, который используется Ведомством при взаимодействии с Заявителем:

1. Получено\*
2. Принято к рассмотрению
3. Ожидание оплаты
4. Оплата подтверждена
5. Проблема с платежным документом
6. Отрицательный ответ\*\*
7. Положительный ответ\*\*
8. Отказ\*\*\*
9. Приостановлено оказание
10. Межведомственные запросы
11. Выдан документ\*\*

\*статус «получено» устанавливается автоматически системой

\*\* статусы, устанавливаемые при закрытии заявки

\*\*\* статус «отказ» используется при поступлении заявления, содержащего некорректную информацию и/или не соответствующую требованиям к заполнению сведений

## КОНТРОЛЬ ОТКАЗОВ

ДСМК ВО осуществляет контроль отказов, направляет информацию в адрес руководителя ведомства для принятия мер.

Если Ведомство отказывает Заявителю необоснованно, то ДСМК ВО направляет в Ведомство информацию для принятия мер.

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

## ЧТО ЗНАЧИТ НЕОБОСНОВАННЫЙ ОТКАЗ?

Нельзя ссылаться на недостаточность предоставленной информации при принятии отрицательного решения по заявлению.

Необходимо учитывать, следующее:

Форма разрабатывается по требованиям Ведомства и согласовывается с Ведомством перед выводом на РПГУ.

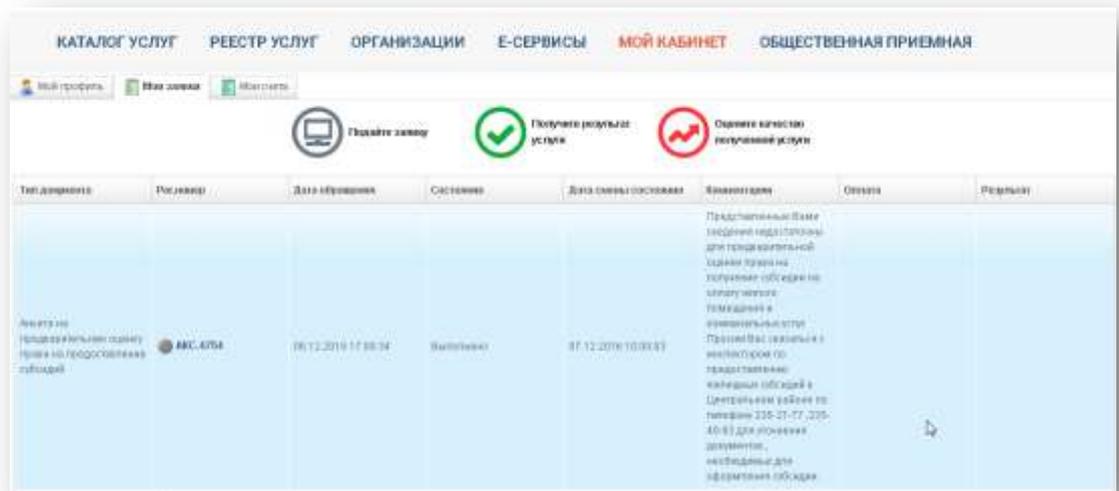
Заявитель имеет возможность заполнить электронную форму и приложить к ней только те документы, которые предусмотрены формой.

При этом не может быть причиной отказа то, что Заявитель предоставил не все документы, т.к. технологически форма не будет отправлена, если не заполнены все обязательные поля и не приложены все обязательные документы.

Далее представлен результат оказания услуги, содержащий в комментарии необоснованный отказ:

«Представленные Вами сведения недостаточны для предварительной оценки права на получение субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Просим Вас связаться с инспектором по предоставлению жилищных субсидий в Центральном районе по телефону 235-27-77 ,235-40-83 для уточнения документов , необходимых для оформления субсидии.»

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		



## КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

При написании комментариев, необходимо обращаться к заявителю вежливо, указывать контактную информацию. Содержание сообщения должно быть понятным и подробным.

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

Сервисы СГИО 5.0

**Наименование сервиса / документа**

**Федеральные**

3131. Передача сведений о лицензии индивидуального предпринимателя

3131. Передача сведений о лицензии, выданной ЮЛ

3399. Получение сведений из санитарно-эпидемиологических заключений о соответствии (несоответствии) проектной документации требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (клиент)

3402. Получение сведений из санитарно-эпидемиологических заключений о соответствии (несоответствии) видов деятельности (работ, услуг) требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (клиент)

3417. Сведения об отсутствии регистрации родителей (одного из родителей) в территориальных органах Фонда социального страхования Российской Федерации в качестве страхователей (страхователя) и о неполучении ими (им) единовременного пособия при рождении ребенка и ежемесячного пособия по уходу за ребенком за счет средств обязательного социального страхования

3418. Запрос паспортного досье по СНИЛС (электронный сервис «Сервисный концентратор ФМС России»)

3418. Сведения о действительности (недействительности) паспорта (электронный сервис «Сервисный концентратор ФМС России»)

3418. Сведения о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации (электронный сервис «Сервисный концентратор ФМС России»)

3418. Сведения о регистрации по месту пребывания гражданина Российской Федерации (электронный сервис «Сервисный концентратор ФМС России»)

3418. Справка территориального органа ФМС России о получении (неполучении)

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

жилого помещения для постоянного проживания, ссуды или социальной выплаты (субсидии) на строительство (приобретение) жилого помещения либо компенсации за утраченное жилое помещение (далее – государственная поддержка) (электронный сервис «Сервисный концентратор ФМС России»)

3435. Электронный сервис предоставления заключений органа ГПН о соблюдении на объектах лицензии требований пожарной безопасности (клиент)

3444. Сведения о нахождении гражданина в местах лишения свободы и об отсутствии у него заработка

3444. Сведения о размере выплат пенсионерам, состоящим на учете в отделе пенсионного обслуживания ФСИН (Сведения ФСИН России в электронном виде (клиент))

3452. Сведений об учете организации в НО по месту нахождения ее ОП, содержащихся в ЕГРН.

3456. Сведения о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования, либо о прекращении уголовного преследования, о нахождении в розыске (клиент)

3457. Сведения о получении, назначении, неполучении пенсии и о прекращении выплат (клиент)

3490. Сервис для предоставления сведений о регистрационных удостоверениях на изделия медицинского назначения (клиент)

3497. Сервис предоставления копии заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ о соответствии установленным требованиям объектов и помещений (клиент)

3498. Сервис предоставления копии заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ об отсутствии у работников судимости (клиент)

3521. Сервис предоставления Сведений из декларации о доходах физических лиц 3-НДФЛ

3524. Сведения о среднесписочной численности работников

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

3525. Клиент получения кратких сведений из ЕГРИП

3525. Клиент получения кратких сведений из ЕГРЮЛ

3525. Клиент получения полных сведений из ЕГРИП

3525. Клиент получения полных сведений из ЕГРЮЛ

3526. Сервис предоставления сведений из Реестра дисквалифицированных лиц

3534. Сервис передачи сведений о размере получаемой пенсии и других выплат, учитываемых при расчете совокупного дохода семьи (одиноко проживающего гражданина)

3537. Сведения о реабилитации (клиент)

3541. Сервис предоставления справок о факте смерти лица, необоснованно репрессированного и впоследствии реабилитированного (клиент)

3561. Сведения на пользование недрами и нормативов технологических потерь (клиент)

3564. Запрос выписки из ЕГРП (содержащей общедоступные сведения о зарегистрированных правах на объект недвижимости)

3564. Запрос выписки из ЕГРП о переходе прав на объект недвижимого имущества

3564. Запрос выписки из ЕГРП о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости

3564. Запрос выписки из ЕГРП о правах отдельного лица на имеющиеся у него объекты недвижимого имущества

3564. Запрос выписки из ЕГРП о признании правообладателя недееспособным или ограниченно дееспособным

3564. Запрос кадастрового паспорта объекта недвижимости

3564. Запрос кадастрового плана территории

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

3564. Запрос кадастровой выписки об объекте недвижимости
3564. Запрос справки о содержании правоустанавливающего документа
3565. Сервис предоставления сведений о размере выплат пенсионерам, состоящим на учете в отделе пенсионного обслуживания ФСКН
3732. Сервис предоставления сведений о полномочиях нотариуса
3739. Сервис по предоставлению сведений о статусе адвоката
3767. Сведения из статрегистра (клиент)
3752. Лицензия на перевозку пассажиров
3777. Сервис предоставления сведений о доходах физических лиц по справкам 2-НДФЛ
3793. Предоставление сведений о наличии (отсутствии) задолженности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов.
3814. Сервис предоставления СНИЛС по данным лицевого счета застрахованного лица
3818. Сервис передачи сведений о заработной плате или доходе, на которые начислены страховые взносы
3832. Предоставление данных бухгалтерской отчетности по запросам пользователей с портала государственных услуг
3619. Сервис получения страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования
3619. Сервис получения страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования (на полях)
3641. Получение справки на жилые помещения (здания) в рамках услуг при оформлении опеки (попечительства)

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

3684. Предоставление копии документа об утверждении нормативов предельно допустимых выбросов (ПДВ) в атмосферный воздух

3607(2.5). Сервис предоставления сведений о размере социальных выплат застрахованного лица из бюджетов всех уровней, Запрос на получение сведений о размере социальных выплат застрахованного лица за период (включая пенсию)

3610. Сервис передачи сведений о продолжительности периодов работы в районах Крайнего Севера

3898. Сервис получения сведений о размере пенсии застрахованного лица

3923. Восстановить доступ к учётной записи ЕСИА

3923. Зарегистрировать квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи

3923. Зарегистрировать подтверждённую учётную запись в ЕСИА

3923. Отправить результат корректировки паспортных данных

3923. Подтвердить (переподтвердить) личность гражданина РФ или иностранного гражданина в ЕСИА

3998. Загрузка и обновление сертификатов ключей проверки ЭП участников (версия 1.16)

3998. Импорт начислений. Электронный сервис системы импорта, уточнения, аннулирования или деаннулирования ранее загруженных начислений ГИС ГМП (версия 1.16)

3998. Импорт платежей. Электронный сервис системы импорта, уточнения, аннулирования или деаннулирования ранее загруженных платежей ГИС ГМП (версия 1.16)

3998. Квитирование начисления с отсутствующим в ГИС ГМП платежом (версия 1.16)

3998. Квитирование начисления с платежами по инициативе АН/ГАН (версия 1.16)

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

3998. Предварительное начисление ГИС ГМП. Электронный сервис формирования предварительного начисления в ГИС ГМП (версия 1.16)

3998. Установление платежу статуса «Услуга предоставлена» (версия 1.16)

3998. Экспорт извещений о начислениях из ГИС ГМП. Электронный сервис ГИС ГМП (версия 1.16)

3998. Экспорт квитанций. Электронный сервис ГИС ГМП (версия 1.16)

3998. Экспорт платежей. Электронный сервис ГИС ГМП (версия 1.16)

3875. Предоставление данных бухгалтерской отчетности по запросам пользователей с портала государственных услуг.

### Внутрирегиональные

36000. тестовый сервис для автозаполнения

36001. Заключение органа государственного строительного надзора (версия 1.0.1)

36002. Заключение органа по охране памятников архитектуры, истории и культуры (версия 1.0.1)

36003. Согласие на установку рекламной конструкции (версия 1.0.1)

36004. Градостроительный план земельного участка (версия 1.0.1)

36005. Предоставление разрешения на строительство (версия 1.0.0)

36006. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции (версия 1.0.0)

36007. Предоставление справки о соответствии жилых помещений техническим правилам и нормам (версия 1.0.0)

36008. Запрос сведений о социальных выплатах гражданину в службе занятости населения

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

36009. Запрос сведений о нахождении на регистрационном учете в целях поиска подходящей работы (в качестве безработного); периодах получения пособия по безработице; периодах участия в оплачиваемых общественных работах и периодах переезда по направлению службы занятости в другую местность для трудоустройства

36010. Предоставление справки о пособии на ребенка

36011. Запрос выписки из решения об опеке (версия 1.0.0)

36012. Предоставление сведений о признании дома (жилого помещения) аварийным (непригодным для проживания)

36013. Предоставление сведений, содержащихся в договоре найма жилого помещения, договоре безвозмездного пользования

36014. Предоставление разрешения на строительство (версия 1.0.0)

36015. Запрос на поиск актовой записи о заключении брака для получения сведений в объеме свидетельства о заключении брака

36015. Запрос на поиск актовой записи о перемене имени для получения сведений в объеме свидетельства о перемене имени

36015. Запрос на поиск актовой записи о расторжении брака для получения сведений в объеме свидетельства о расторжении брака

36015. Запрос на поиск актовой записи о рождении для получения сведений в объеме свидетельства о рождении

36015. Запрос на поиск актовой записи о смерти для получения сведений в объеме свидетельства о смерти

36015. Запрос на поиск актовой записи об установлении отцовства для получения сведений в объеме свидетельства об установлении отцовства

36100. Прием заявлений с портала госуслуг (версия 1.0.0)

36100. Прием заявлений с портала госуслуг (версия 2.0.0)

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

36101. Отправка статуса обработки заявления на портал госуслуг (версия 1.0.0)

36200. Выдача охотничьего билета заявителю

36200. Проверка наличия охотничьего билета у заявителя

### Регион - поставщик

373. Сведения о неполучении ежемесячного пособия по уходу за ребенком (версия 2.0)

374. Предоставление сведений из реестра похозяйственных книг

377. Сервис предоставления информации о ранее выданных разрешениях на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства (версия 1.0)

379. Сервис предоставления электронной копии договора о предоставлении рыбопромыслового участка для осуществления рыболовства (версия 2.0)

385. Сервис по предоставлению сведений по договорам социального (коммерческого) найма жилого помещения (версия 1.42)

388. Запрос данных из домовой книги (версия 1.0.6)

389. Сервис предоставления сведений о переводе (отказе в переводе) жилого (нежилого) помещения в нежилое (жилое) помещение (версия 1.1)

394. Сервис передачи сведений о «документе, подтверждающем принадлежность земельного участка к определенной категории земель» (версия 1.0.1)

395. Сервис передачи сведений о «документе, подтверждающем установленное разрешенное использование земельного участка» (версия 1.0.1)

396. Сервис предоставления сведений о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности в рамках электронного межведомственного взаимодействия (версия 5.1)

396. Сервис предоставления сведений о принадлежности имущества к

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности в рамках электронного межведомственного взаимодействия (версия 5.1, ответ файлами)

397. Сервис передачи сведений о «заключении органа местного самоуправления поселения или городского округа, подтверждающего, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка, предназначенного для ведения личного подсобного хозяйства» (версия 1.0.1)

398. Сервис согласования маршрута перевозки опасного груза с владельцем дорог (версия 5.1)

400. Сервис сбора сведений из актов освидетельствования проведения основных работ по строительству объекта индивидуального жилищного строительства (версия 1.0)

401. Сервис предоставления информации о ранее выданных разрешениях на строительство объектов капитального строительства (версия 1.1)

404. Сервис согласования маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки крупногабаритных и(или) тяжеловесных грузов (версия 2.2.1)

409. Сервис передачи сведений о суммах мер социальной поддержки (помощи) (версия 1.3)

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

Перечень сведений, направляемый в адрес ДСМК ВО с сопроводительным письмом об оказании содействия в переводе государственной/ муниципальной услуги в электронный вид на базе РПГУ

Для каждой переводимой в электронный вид государственной/муниципальной услуги необходимы следующие документы и сведения, подготовленные в строгом соответствии с утвержденным административным регламентом и с учетом особенностей подачи заявления в электронном виде:

1. Планируемое значение показателя по оказанию услуги в электронном виде (например, 150 заявлений в месяц).

2. Возможность получения результата оказания услуги в электронном виде.

3. Административный регламент, приведенный в соответствие с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и предусматривающий возможность предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

4. Для формы заявления - подробное описание всех полей, необходимых для заполнения заявителем:

– тип поля, свойства поля - количество строк (символов) для заполнения, условие проверки правильности заполнения поля (при необходимости);

– свойство обязательности (необязательности) заполнения заявителем поля (группы полей);

– текст комментариев для заявителя с рекомендациями по заполнению каждого поля (группы полей) и примером заполнения;

– возможность создания выпадающих списков для выбора значения;

– возможность выбора одного (несколько) фиксированных значений.

5. Перечень всех документов, необходимых для оказания муниципальной

услуги, которые заявитель обязан (имеет право) предоставить в орган власти с указанием следующей информации:

- точное название документа в соответствии с административным регламентом;
- свойство обязательности (необязательности) предоставления заявителем документа;
- текст комментария с информацией для заявителя о формате прикрепляемого файла, необходимости заверения прикрепляемого документа электронной подписью (в соответствии с действующим законодательством) и другой полезной информацией.

6. С целью обеспечения для заявителя удобства заполнения электронной формы заявления необходимо определить (при наличии) условия, при которых отображаются (не отображаются) поля (блоки полей) и прилагаемые к заявлению документы в зависимости от выбранных ранее значений в полях формы заявления (в том числе из справочников).

7. Образцы заполненного заявления для разных категорий заявителей и разных случаев (вариантов) заполнения.

8. Контактная информация ответственного сотрудника (ФИО, телефон, e-mail) для взаимодействия с ДСМК ВО.

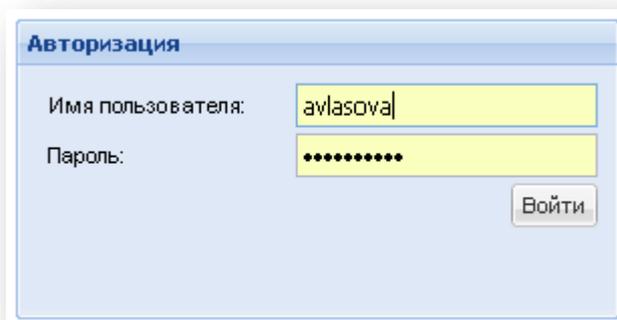
Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 2	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

## Инструкция диспетчера при работе в СОЭФ

1. Для входа в систему обработки электронных форм необходимо открыть браузер и ввести адрес:

[pgu.govrn.ru/formsManager/](https://pgu.govrn.ru/formsManager/)

2. В открывшемся окне вводим имя и пароль в латинской раскладке:



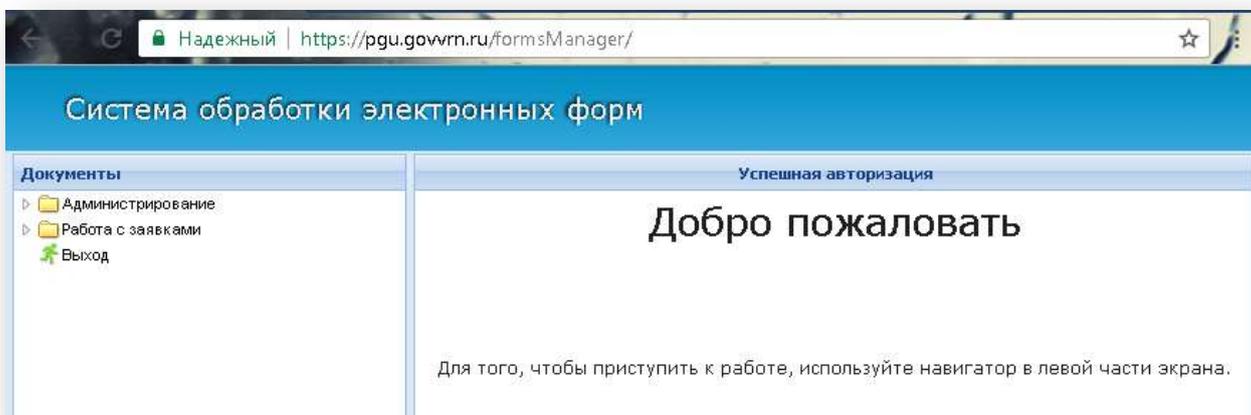
Авторизация

Имя пользователя: avlasova

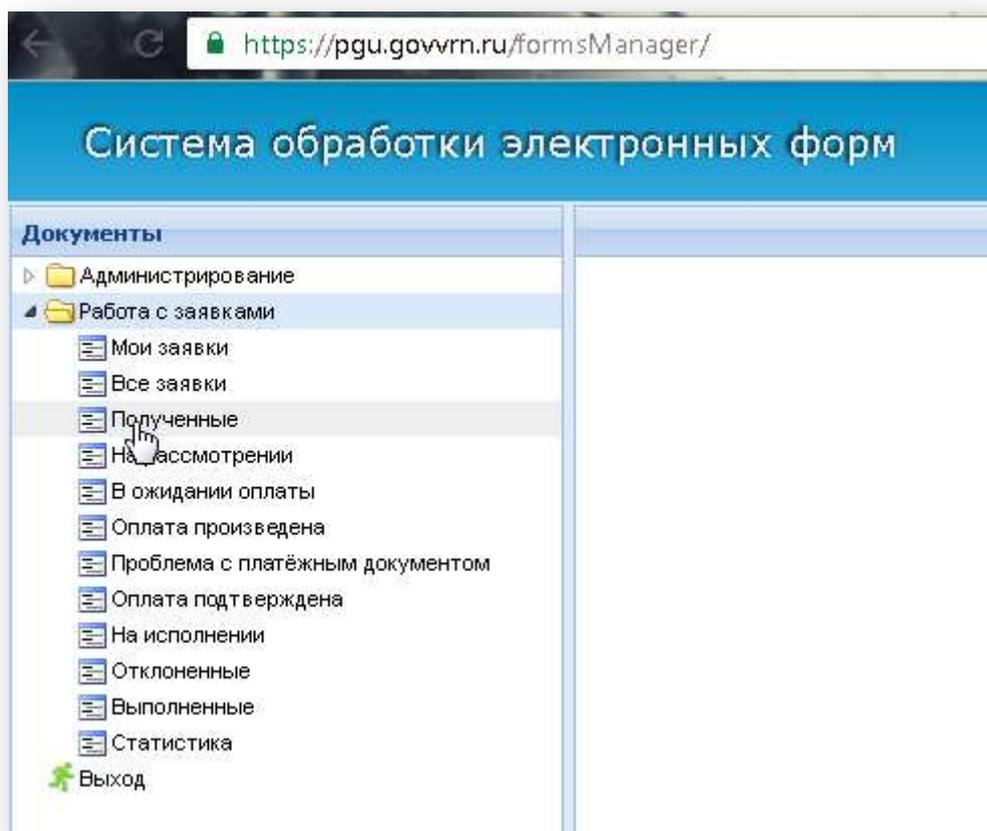
Пароль: .....

Войти

3. Заходим в систему обработки электронных форм.



4. В левой части экрана выбираем «Работа с заявками» - «Полученные»:



5. Выбираем необходимую заявку, и открываем ее (2 раза щелкнуть на ней мышью).

Заявки						
Дата поступле...	Тип	Регистрационный н...	Состояние	Автор	Ответствен...	Дата измене...
26.12.2016 15:13	Анкета на предварительную о...	АКС-4843	Положитель...	Куликов Р.В.	Зябкин Г.А.	26.12.2016 1...
26.12.2016 11:14	Заявление на выдачу разреш...	РС_ВерхХав4842	Положитель...	Солнцева О.В.	Иванов Н.В.	26.12.2016 1...
26.12.2016 10:13	Заявление на выдачу разреш...	РС_Вороб4841	Положитель...	Рябова Т.В.	Рябова Т.В.	26.12.2016 1...
26.12.2016 09:24	Заявление о регистрации реб...	РРДО_Вороб4840	Получено	Бондаренко ...		
26.12.2016 09:13	Заявление о предоставлении ...	З УЖСПС_Вороб4839	Положитель...	Бондаренко ...	Рябова Т.В.	26.12.2016 0...
26.12.2016 09:04	Заявление об утверждении и ...	УВП_Вороб4838	Положитель...	Бондаренко ...	Рябова Т.В.	26.12.2016 0...
26.12.2016 08:50	Согласование режима работы...	ПТ-4837	Положитель...	Масюков И.В.	Каш_опер Л.С.	26.12.2016 0...
26.12.2016 08:47	Заявление о предоставлении ...	З УЖСПС_Вороб4836	Положитель...	Рябова Т.В.	Рябова Т.В.	26.12.2016 0...
26.12.2016 00:05	Заявление о постановке реб...	ДС4835	Отказ	Пасова О.Ю.	Тихонова Е.Н.	26.12.2016 1...
24.12.2016 13:30	Заявление о постановке реб...	ДС4815	Отказ	гриненко о.в.	Бодренко И.П.	26.12.2016 1...
23.12.2016 15:43	Заявление о предоставлене ...	СИСОГД-ВРН4798	Ожидание оп...	Зданович А.А.	Максименко...	26.12.2016 0...

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

Откроется регистрационная карточка заявки:

**Регистрационная карточка заявки:**

Дата поступления	26.12.2016 09:24	Дата изменения	
Тип	Заявление о регистрации ребенка в образовательном учреждении, реализующем основную общеобразовательную программу дошкольного образования	Регистрационный номер	РРДО_Вороб4840
Автор	Бондаренко Анастасия Валерьевна	Передано от	
Состояние	Получено		
Учреждение	Отдел образования администрации Воробьевского муниципального района Воронежской области	<input type="button" value="Посмотреть заявку"/>	

**Результаты оказания услуги**

**Редактирование:**

Ответственный	<input type="text"/>	Новое состояние	<input type="text"/>
Передать в учреждение	<input type="text"/>	Стоимость услуги	<input type="text"/>
Комментарий	<input type="text"/>		

**История операций**

Дата	Операция	Сотрудник	Комментарий
← 26.12.2016 0...	Заявка представ лена на р...	SYSTEM	

6. Выбрать в поле **Новое состояние** значение «Принято к рассмотрению». Перейти мышкой в поле **Комментарий** и написать регистрационные данные заявления в учетной системе/журнале. Нажать кнопку «Сохранить». При этом в личный кабинет Заявителя будет отправлена данная информация.

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

Ответственный  Новое состояние

Передать в учреждение  Стоимость услуги

Комментарий

Заявление зарегистрировано 24.11.2016  
 или  
 Заявление принято. Организационный отдел, диспетчер Иванова А.А., тел.  
 или  
 Другая полезная информация согласно регламенту

Выбрать заготовку комментария

**История операций**

Дата	Операция	Сотрудник	Комментарий
09.01.2017 17:47	Состояние заявки изменено на: При...	Власова А.В.	Заявление зарегистрировано 24.11.2016

7. Выбрать ФИО сотрудника ответственного за оказание услуги, указав ФИО в поле **Ответственный**. Перейти мышкой в поле **Комментарий** и написать необходимую информацию. Нажать кнопку «Сохранить». При этом в личный кабинет Заявителя будет отправлена данная информация.

Ответственный  Новое состояние

Передать в учреждение  Стоимость услуги

Комментарий

Комментарий - например, контактный телефон

Выбрать заготовку комментария

**История операций**

Дата	Операция	Сотрудник	Комментарий
09.01.2017 17:59	Ответственный за заявку: Шевченк...	Власова А.В.	Комментарий - например, контактный телефон

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

## 8. Далее необходимо «Посмотреть заявку», нажав соответствующую кнопку.

Председателю Комиссии по комплектованию образовательных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования Воробьевского муниципального района Воронежской области

Заявитель (Ф.И.О.):\*

Документ, удостоверяющий личность:\*  (наименование документа\*)

серия\*  №\*  дата выдачи\*

выдан\*  (наименование органа, выдавшего документ\*)

Место регистрации\*:

Почтовый адрес\*:  Тот же  Другой

Контактный телефон:

Электронная почта:

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
о регистрации ребенка в образовательном учреждении, реализующем основную общеобразовательную программу дошкольного образования

Прошу зарегистрировать ребенка\*:  (ф.и.о. ребенка)\*

(полная дата рождения ребенка)\* года рождения в журнале учета детей, нуждающихся в определении в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (далее – Учреждение) №  желаемая дата зачисления ребенка  (дата зачисления ребенка)\* в Учреждение

Если состав информации, указанный в полях электронной формы, введен некорректно и не соответствует требованиям к заполнению сведений, то необходимо изменить **Новое состояние** на значение «Отказ». Перейти мышкой в поле **Комментарий** и написать следующую информацию о причине отказа:

«Уважаемый заявитель! Вами направлено заявление, содержащее некорректные сведения (...указать какие были допущены ошибки...).  
Рекомендуем подать заявку повторно, при этом корректно заполнить поля формы электронного заявления. Если у Вас возникли вопросы по представлению сведений или заполнению полей формы, Вы можете позвонить по телефону: ... далее необходимо указать свои контактные данные...».

Нажать кнопку «Сохранить».

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

Ответственный: Кад\_опер П.С.      Новое состояние: Отказ  
 Передать в учреждение:      Стоимость услуги:

Комментарий

Уважаемый заявитель! Вам направлено заявление, содержащее некорректные сведения (...указать какие были допущены ошибки...). Рекомендуется подать заявку повторно, при этом корректно заполнить поля формы электронного заявления.  
 Если у Вас возникли вопросы по представлению сведений или заполнению полей формы, Вы можете позвонить по телефону: ...далее необходимо указать свои контактные данные... телефон и ФИО.

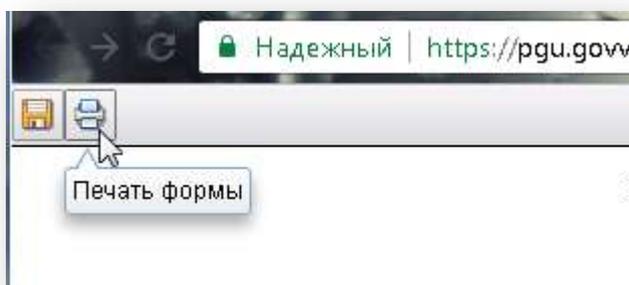
Выбрать заголовку комментария

История операций

Дата	Операция	Сотрудник	Комментарий
19.01.2017 16:26	Состояние заявки изменено на: Отказ	Власова А.В.	Уважаемый заявитель! Вам направлено заявление, содержащее некорректные сведения (...указать какие были допущены ошибки...). Рекомендуется подать заявку повторно, при этом корректно заполнить поля формы электронного заявления. Если у Вас возникли вопросы по представлению сведений или заполнению полей формы, Вы можете позвонить по телефону: ...далее необходимо указать свои контактные данные... телефон и ФИО.

Иначе, если в заявлении содержится корректная информация, то необходимо распечатать заявление и **обеспечить рассмотрение заявления и оказание услуги согласно регламенту.**



9. Если заявление рассмотрено, то необходимо поменять статус заявки **Новое состояние** на соответствующее значение: «Положительный ответ», «Отрицательный ответ», «Выдан документ».

Перейти мышкой в поле **Комментарий** и написать понятную Заявителю информацию о результате оказания услуги и его дальнейших действиях.

Нажать кнопку «Сохранить».

Эта информация будет передана в личный кабинет Заявителя.

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

▼ **Результаты оказания услуги**

**Редактирование:**

Ответственный: Барабанова Т.М.      Новое состояние: Положительный ответ

Передать в учреждение:      Стоимость услуги:

Комментарий

Выбрать заготовку комментария

**История операций**

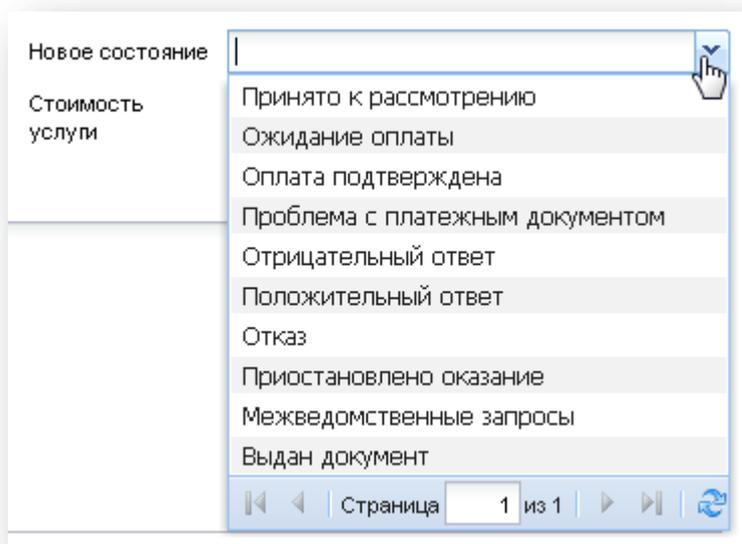
Дата	Операция	Сотрудник	Комментарий
21.12.2016 12:42	Состояние заявки изменено на: Выполнено	Барабанова Т.М.	Отчеты по долговору 105 от 06.02.08г., за период январь-декабрь 2016, приняты.

Если регламент услуги предполагает внесение Заявителем оплаты, то Ведомство производит начисление в ГИС ГМП (СГИО предусматривает эту возможность). При этом необходимо изменить **Новое состояние** на значение «Ожидание оплаты». Перейти мышкой в поле **Комментарий** и написать следующую информацию о причине отказа «Уважаемый заявитель! Вам необходимо оплатить госпошлину... В личном кабинете, в разделе «Мои счета» можно оплатить начисление или скачать квитанцию для оплаты. Если у Вас возникли вопросы по начислению, оплате или другие по регламенту оказания услуги. Вы можете позвонить по телефону: ... далее необходимо указать контактные данные...».

Нажать кнопку «Сохранить».

В ходе оказания услуги предусмотрена возможность направить Заявителю через личный кабинет другие сообщения-комментарии, при этом нужно обязательно сменить статус и нажать кнопку «Сохранить».

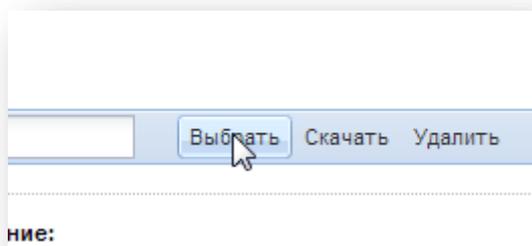
Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		



и написать комментарий, который в Личном кабинете увидит гражданин, и нажать «Сохранить».

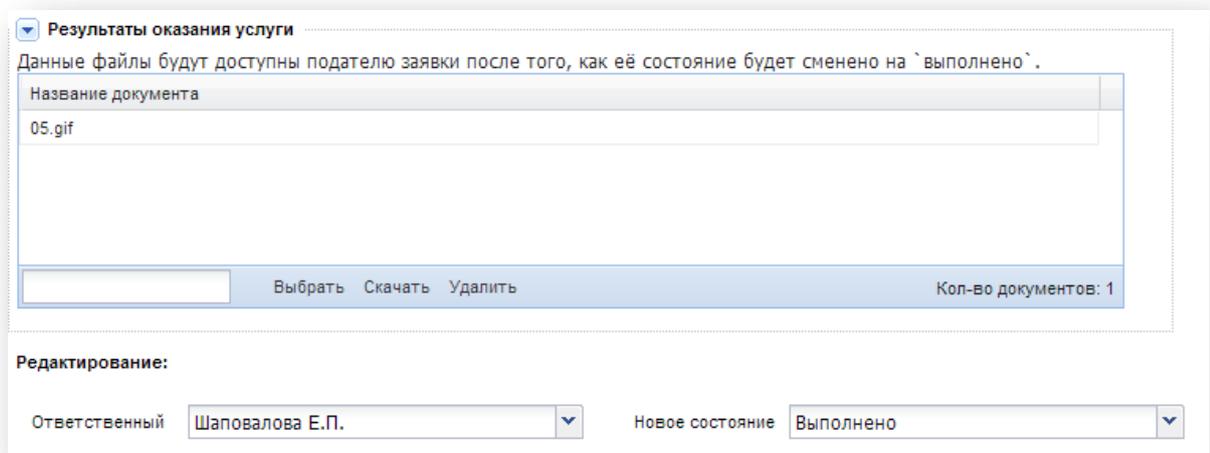
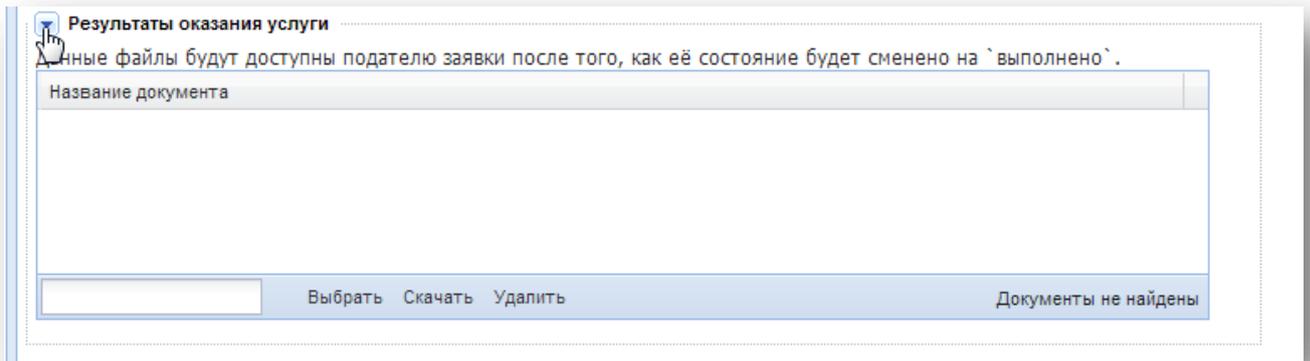
10. Для передачи в Личный кабинет гражданина результата исполнения услуги в виде электронного документа - необходимо открыть блок «Результат оказания услуги»

И вложить документ, нажав кнопку «выбрать»

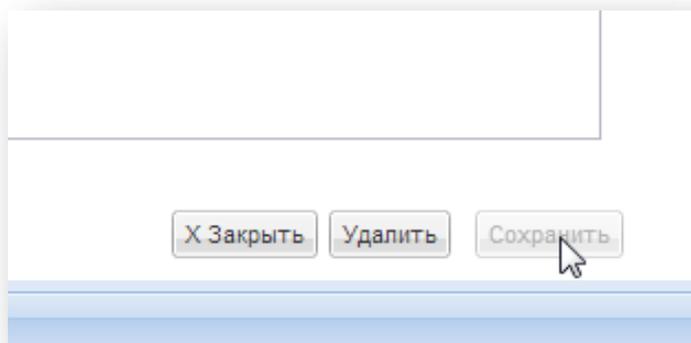


Предварительно документ можно подписать квалифицированной электронной подписью.

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		



Обязательно нажать кнопку «Сохранить».

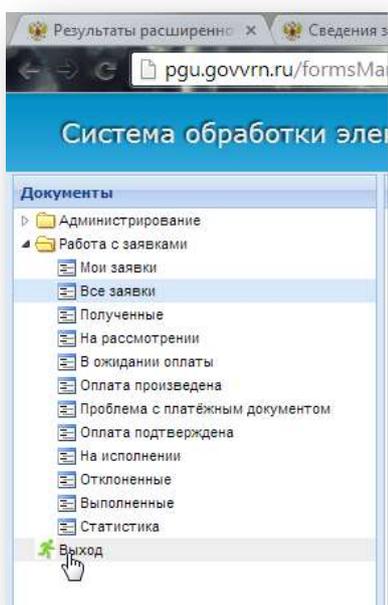


В Личном кабинете граждан видит ход оказания услуги:

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

Дата	Операция	Сотрудник	Комментарий
03.04.2014 11:03	Состояние заявки изменено на: Выпущено	Власова А.В	Вы поставлены на очередь в детские сады г.Яноворонок под номером 17. Вам необходимо ждаться... тем для справок...
03.04.2014 11:03	Прикреплен файл 05.gif как результат эк...	Власова А.В	
03.04.2014 10:45	Ответственный за заявку: Шаловалова ...	Власова А.В	
27.01.2014 17:51	Заявка представлена на рассмотрение	SYSTEM	

11. Для выхода из системы диспетчер выбирает в левом меню кнопку “Выход”.



### ЭТО ВАЖНО!

Пользователь видит в своем личном кабинете одно последнее состояние заявки.

Последний комментарий с результатом оказания услуги необходимо направлять одновременно со сменой статуса на «Положительный ответ». Комментарии можно дублировать!

Также не забывайте нажимать «Сохранить»! В противном случае система не отправит текущее состояние и комментарий по e-mail и пользователь не получит уведомление.

Пример правильного закрытия заявки:

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		

История операций				
Дата	Операция	Сотрудник	Комментарий	
09.03.20...	Состояние заявки изменено на: <u>Выпол...</u>	Бодренко...	Уважаемый заявитель! Дополнительную информацию по данному вопросу можно получить в комиссии по комплектованию Коминтерновского района по адресу: Московский проспект, д.19а. Прием ведется по понедельникам и средам с 14.00 до 19.00, тел. 228-31-45.	
09.03.20...	Прикреплён файл Воробьева О.jpg как...	Бодренко...		
09.03.20...	Состояние заявки изменено на: На ис...	Бодренко...		

Пример неверного закрытия заявки:

История операций				
Дата	Операция	Сотруд...	Комментарий	
10.03.2...	Состояние заявки изменено на: <u>Выполнено</u>	Семёно...		
10.03.2...	Добавлен новый комментарий	Семёно...	Ваше заявление зарегистрировано под № КС-3436. Предлагаем Вам обратиться на прием с необходимыми документами (копии и оригиналы) для назначения субсидии по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в филиал КУВО "УСЗН" Левобережного района. По адресу ул. набережная Авиастроителей, д. 22. Телефон 254-70-85. Предлагаемое время 11 марта 2016г. 10:00.	

Типовой порядок работы при предоставлении услуг в электронной форме Приложение 3	Версия документа	2016
	1	
Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области		