

## **Практическое руководство**

**по обработке заявлений на предоставление  
государственных (муниципальных) услуг  
в автоматизированной информационной системе  
«Портал поставщиков услуг»**

**версия 1.1**

---

Техническая поддержка:

КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края»

тел. (4152) 22-86-74, (4152) 41-59-66

e-mail [itc@kamgov.ru](mailto:itc@kamgov.ru)

## Содержание

Общие сведения .....	3
Терминология.....	4
1. Начало работы .....	5
2. Обработка поступивших заявлений.....	6
2.1. Получение заявления.....	6
2.2. Назначение Ответственного исполнителя.....	8
2.3. Обработка заявления ответственным исполнителем .....	8
2.4. Создание резолюции и принятие решения по заявлению.....	13
3. Обработка заявлений, созданных в системе .....	17
3.1. Создание заявления в Системе .....	17
3.2. Обработка заявления ответственным исполнителем .....	21
3.3. Создание резолюции и принятие решения по заявлению.....	21

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

В Руководстве описан порядок создания, получения, а также обработки заявлений на предоставление государственных (муниципальных) услуг через автоматизированную информационную систему «Портал поставщиков услуг» региональной системы межведомственного электронного взаимодействия Камчатского края.

Для получения доступа к услуге необходимо направить заявку в адрес Агентства по информатизации и связи Камчатского края. Форма заявки опубликована в АИС «Портал поставщиков услуг» в разделе «Техпомощь» подраздел «Методические рекомендации».

Актуальный перечень услуг, доступных в электронном виде, опубликован в АИС «Портал поставщиков услуг» в разделе «Техпомощь» подраздел «Методические рекомендации».

## ТЕРМИНОЛОГИЯ

**Система (АИС «Портал поставщиков услуг»)** - автоматизированная информационная система «Портал поставщиков услуг» региональной системы межведомственного электронного взаимодействия Камчатского края

**ЛК** – личный кабинет заявителя на Портале государственных и муниципальных услуг Камчатского края (pgu.kamgov.ru)

**МВ** – межведомственный запрос

**Роль** – права пользователя в АИС «Портал поставщиков услуг»

**Сотрудник, принимающий заявление** – сотрудник с данной ролью может создавать заявления в АИС «Портал поставщиков услуг»

**Модератор** – сотрудник с данной ролью «видит» все входящие заявления и назначает (переназначает) ответственных исполнителей

**Исполнитель, ответственный за предоставление услуги в электронном виде** – сотрудник с данной ролью организует работу по заявлению, осуществляет необходимые межведомственные запросы, приглашает заявителя для сверки оригиналов документов

**Сотрудник, принимающий решение по заявлению** – сотрудник с данной ролью имеет право создавать резолюцию на заявления и принимать решение по заявлению (положительное или отказ)

**БП (бизнес-процесс)** – этапы, которые проходит заявление в АИС «Портал поставщиков услуг»:

№ п/п	Этап обработки заявления	Статус/состояние заявления	Описание
1.	Входящие заявления	Новое	Поступившие заявления или созданные в Системе
2.	Межведомственное взаимодействие по заявлению	В обработке по МВ	Направленные
3.	Заявление на рассмотрении	Требуются оригиналы	Заявитель обязан явиться в ведомство для предоставления оригиналов документов
4.		На рассмотрении	Заявление и документы рассматриваются в установленном порядке
6.	По заявлению принято решение	Положительное решение/Отказано	По заявлению принято решение в предоставлении услуги/отказано в предоставлении услуги.

# 1. НАЧАЛО РАБОТЫ

1.1. Откройте браузер **Internet Explorer**.

1.2. Вход в Систему осуществляется по карте с сертификатом ключа электронной подписи, полученной в **Удостоверяющем центре Камчатского края**.

1.2.1. Для входа в Систему сотрудникам ИОГВ Камчатского края необходимо

- вставить карту с сертификатом ключа электронной подписи в карт-ридер;
- в строке адреса окна браузера набрать адрес **ppu.kamgov.ru**;
- нажать кнопку «**Вход по карте**»;
- указать свой сертификат и ввести пин-код.

Если необходимое программное обеспечение было установлено правильно, откроется основное рабочее окно Системы.

1.2.2. Для входа в Систему сотрудникам ОМСУ Камчатского края необходимо

- вставить карту с сертификатом ключа электронной подписи в карт-ридер;
- в строке адреса окна браузера набрать адрес **https:\\ppu.kamgov.ru**;
- указать свой сертификат и ввести пин-код.

Если необходимое программное обеспечение было установлено правильно, откроется основное рабочее окно Системы.

Идентификатор объекта	Тип заявления	Состояние	Регистрационный номер	Дата подачи документа	Дата принятия в работу	Срок окончания обработки
1165	Заявление на государственную регистрацию перемены имени	Положительное решение	2	06.08.2013 14:05:09	06.08.2013	07.10.2013
1159	Заявление на государственную регистрацию перемены имени	Отказать	1-й	06.08.2013 12:16:48	06.08.2013	07.10.2013
1158	Заявление на государственную регистрацию перемены имени	Отклонено. Заявка не соответствует установленным требованиям		06.08.2013 11:37:46		

Раздел «**Заявления**» подраздел «**Все**» доступен только сотрудникам с ролью *Модератор*. В данном подразделе отображаются все поступающие в ведомство заявления, а также заявления, которые находятся на исполнении у ответственных сотрудников.

Раздел «**Заявления**» подраздел «**Ответственный**» доступен всем сотрудникам ведомства. В нем отображаются заявления, по которым сотрудник назначен ответственным.

В АИС «Портал поставщиков услуг» предусмотрено несколько вариантов начала работы с заявлениями:

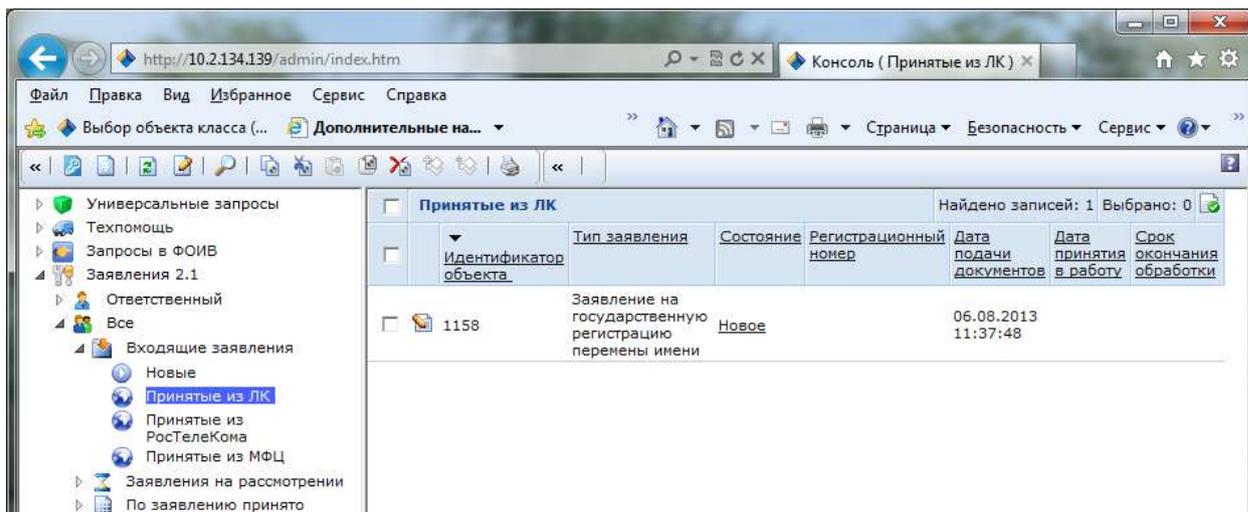
- создание заявления *сотрудником, принимающим заявления* на основе заявления поступившего в ведомство на бумажном носителе;
- поступление заявления из личного кабинета пользователя с **регионального портала государственных и муниципальных услуг Камчатского края** (<http://pgu.kamgov.ru>);
- поступление заявления из личного кабинета пользователя с **Портала государственных услуг Российской Федерации** (<http://www.gosuslugi.ru>);
- поступление заявления из **Многofункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае**.

## 2. ОБРАБОТКА ПОСТУПИВШИХ ЗАЯВЛЕНИЙ

### 2.1. Получение заявления

**! ВНИМАНИЕ:** Данная операция доступна только сотруднику с ролью *Модератор*.

2.1.1. Все поступившие заявления находятся в разделе «Все\Входящие заявления» подразделы «Принятые из ЛК», «Принятые из РостелеКома», «Принятые из МФЦ»:



В правой части рабочего окна Системы отображается перечень поступивших заявлений.

2.1.2. Для открытия заявления нажмите кнопку **Редактировать** 

Заявления 2.1		Найдено записей: 1 Выбрано: 0					
<input type="checkbox"/>	Идентификатор объекта	Тип заявления	Состояние	Регистрационный номер	Дата подачи документов	Дата принятия в работу	Срок окончания обработки
<input type="checkbox"/>	1158	Заявление на государственную регистрацию перемены имени	Новое		06.08.2013 11:37:48		

### 2.1.3. Откроется поступившее заявление:

Заявление на государственную регистрацию перемены имени - Windows Internet Explorer предоставлен компанией pkk.local

Сохранить    Закрыть

Требуются оригиналы

Отправитель заявления lk

Регистрационные данные

Состояние \* Новое

Регистрационный номер

Ведомство-получатель Отдел ЗАГС г. Петропавловск-Камчатского

Ответственный

Дата подачи документов 06.08.2013 11:37:48

Заявление \*    Обязательные документы    Дополнительные документы    Межведомственные запросы    Резолюция

Данные о гражданине (заявителе)

Фамилия \* Тест

Имя \* Тест

Отчество Тест

В поле «Отправитель заявления» ставится отметка «откуда поступило заявление».

Поле «Ведомство-получатель» заполняется автоматически и изменению не подлежит.

Закладки «Заявление», «Обязательные документы», «Дополнительные документы» закрыты от редактирования.

Отметка о необходимости предоставления оригиналов документов (галочка «Требуются оригиналы») ставится всегда, при поступлении заявления, и снимается ответственным сотрудником на определенном шаге БП

На закладке «Межведомственные запросы» размещаются запросы, которые необходимо сделать в рамках предоставления услуги, – их отправка возможна на определенном шаге БП

На закладке «Резолюция» размещается решение по заявлению, она становится доступной на завершающем шаге БП. Дополнительно на данной вкладке размещается история обработки заявления.

В поле «Ответственный» открывается список сотрудников, имеющих доступ на предоставление услуги в электронном виде в ведомстве (роль: *Исполнитель, ответственный за предоставление услуги в электронном виде*):

Заявление на государственную регистрацию перемены имени - Windows Internet Explorer предоставлен компанией pkk.local

Сохранить    Закрыть

Требуются оригиналы

Отправитель заявления lk

Регистрационные данные

Состояние \* Новое

Регистрационный номер

Ведомство-получатель Отдел ЗАГС г. Петропавловск-Камчатского

Ответственный

Дата подачи документов

Иваненко Светлана Александровна Заместитель начальника отдела программирования и анализа

Заявление \*    Обязательные документы    Дополнительные документы    Межведомственные запросы    Резолюция

Данные о гражданине (заявителе)

Фамилия \* Тест

## 2.2. Назначение Ответственного исполнителя

**! ВНИМАНИЕ:** Данная операция доступна только сотруднику с ролью *Модератор*.

2.2.1. В поле «**Ответственный**» выберите из списка сотрудника и нажмите кнопку «**Сохранить**»:

The screenshot shows a web browser window with the title "Заявление на государственную регистрацию перемены имени - Windows Internet Explorer предоставлен компанией pkk.local". The page contains a form with the following fields and values:

- Требуется оригиналы:
- Отправитель заявления: lk
- Регистрационные данные:
  - Состояние \*: Новое
  - Регистрационный номер: [input field]
  - Ведомство-получатель: Отдел ЗАГС г. Петропавловск-Камчатского
  - Ответственный: [dropdown menu]
  - Дата подачи документов: [input field]

The dropdown menu for "Ответственный" is open, showing a list of employees. The name "Иваненко Светлана Александровна Заместитель начальника отдела программирования и анализа" is highlighted in blue. The "Сохранить" button is highlighted with a red box.

После назначения Ответственного заявление будет доступно сотруднику в разделе «**Ответственный**» подраздел «**Входящие заявления**».

## 2.3. Обработка заявления ответственным исполнителем

**! ВНИМАНИЕ:** Данная операция доступна только сотруднику с ролью *Исполнитель*, ответственный за предоставление услуги в электронном виде.

2.3.1. Ответственный исполнитель изучает направленное заявление:

- корректно ли заполнено заявление;
- все ли необходимые документы прикреплены к заявлению.

В случае если заявление заполнено не корректно или прикреплены не все необходимые документы или не те документы прикреплены, то можно отклонить заявку.

The screenshot shows the same web browser window as in the previous image. The "Отклонить" and "Принять в работу" buttons are highlighted with a green box. The form fields now have the following values:

- Требуется оригиналы:
- Отправитель заявления: lk
- Регистрационные данные:
  - Состояние \*: Новое
  - Регистрационный номер: [input field]
  - Ведомство-получатель: Отдел ЗАГС г. Петропавловск-Камчатского
  - Ответственный: Иваненко Светлана Александровна Заместите
  - Дата подачи документов: 06.08.2013 11:37:48

The "Сохранить" and "Закреть" buttons are visible in the top right corner.

**! ВНИМАНИЕ:** Для отклонения заявки нажмите кнопку «Отклонить». Заявление переходит в статус «Отклонено. Заявка не соответствует установленным требованиям».

Заявление на государственную регистрацию перемены имени - Windows Internet Explorer предоставлен компанией pkk.local

Требуются оригиналы

Отправитель заявления lk

Регистрационные данные

Состояние *	Отклонено. Заявка не соответствует установленным требованиям
Регистрационный номер	Данные отсутствуют
Ведомство-получатель	Отдел ЗАГС г. Петропавловск-Камчатского
Ответственный	Иваненко Светлана Александровна Заместитель начальника отдела программирования и анализа
Дата подачи документов	06.08.2013 11:37:48

Заявление \* Обязательные документы Дополнительные документы Межведомственные запросы Резолюция

Данные о гражданине (заявителе)

Фамилия *	Тест
Имя *	Тест
Отчество	Тест
Дата рождения *	01.08.2013
Место рождения *	Тест
Гражданство *	Тест

Заявителю в личный кабинет придет соответствующее уведомление:

Карта сайта Сообщить об ошибке

ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

Главная Каталог услуг Органы власти МФЦ Введите фразу для поиска

Личный кабинет гражданина Мои услуги Отправленные заявления

Отправленные заявления

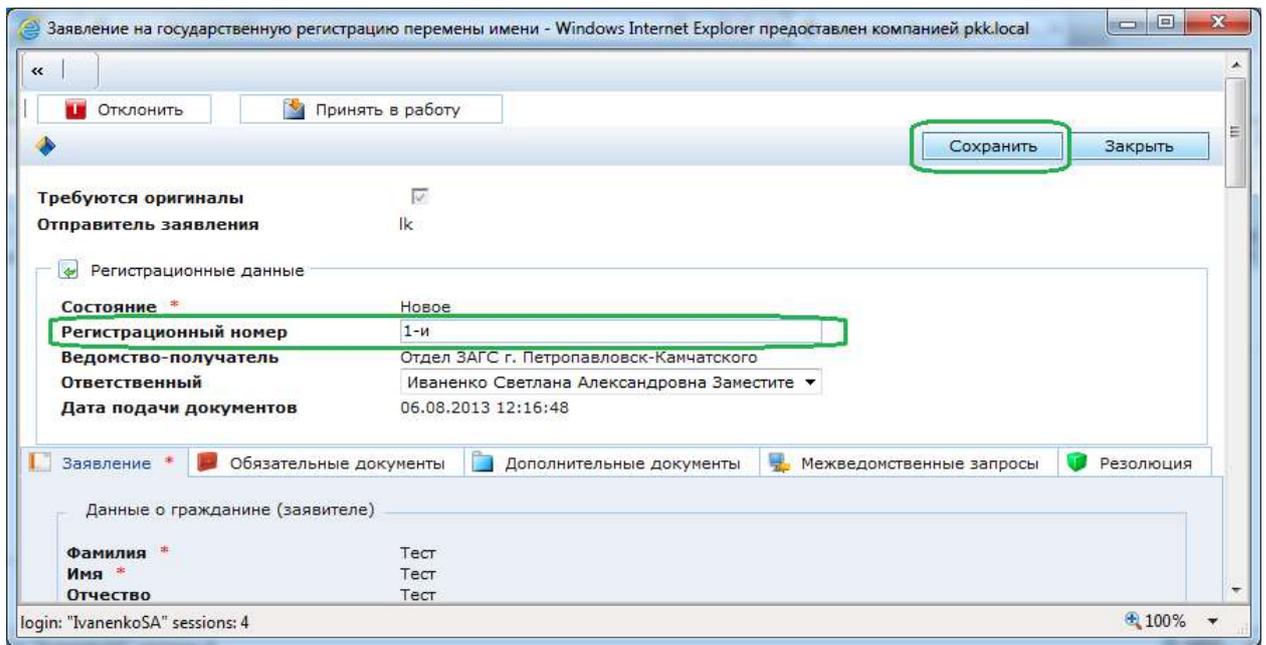
Дата подачи документов	Тип заявления	Состояние	Резолюция
06.08.2013 11:37:48	Заявление на государственную регистрацию перемены имени	Отклонено. Заявка не соответствует установленным требованиям	

Личный кабинет  
0 0 null  
Мои данные  
Каталог услуг  
Предоставленные услуги  
Мои черновики  
Выход

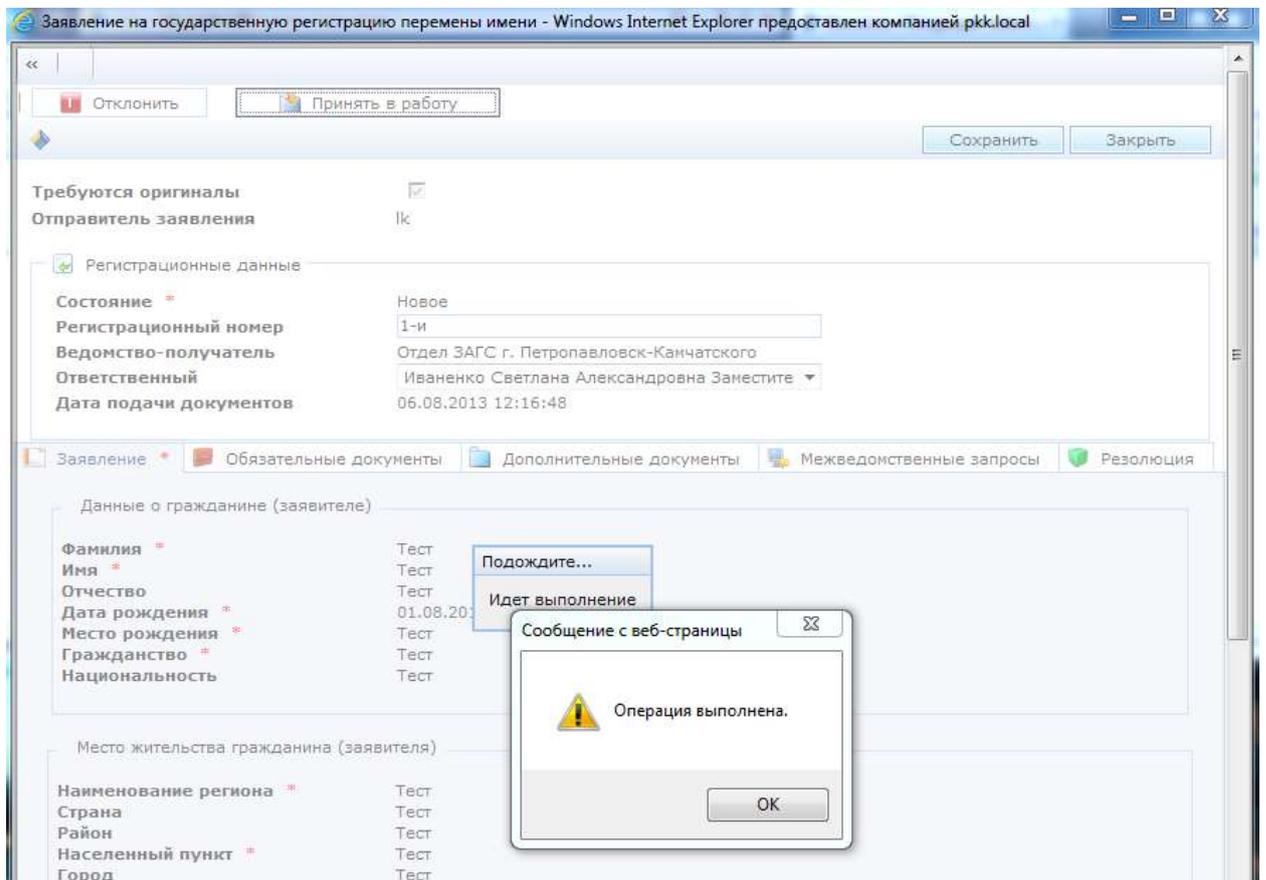
Полезные ссылки

2.3.2. Если заявление заполнено корректно и все необходимые документы прикреплены, то ответственный исполнитель принимает заявление в работу:

- заполните поле «Регистрационный номер»;
- нажмите кнопку «Сохранить»;



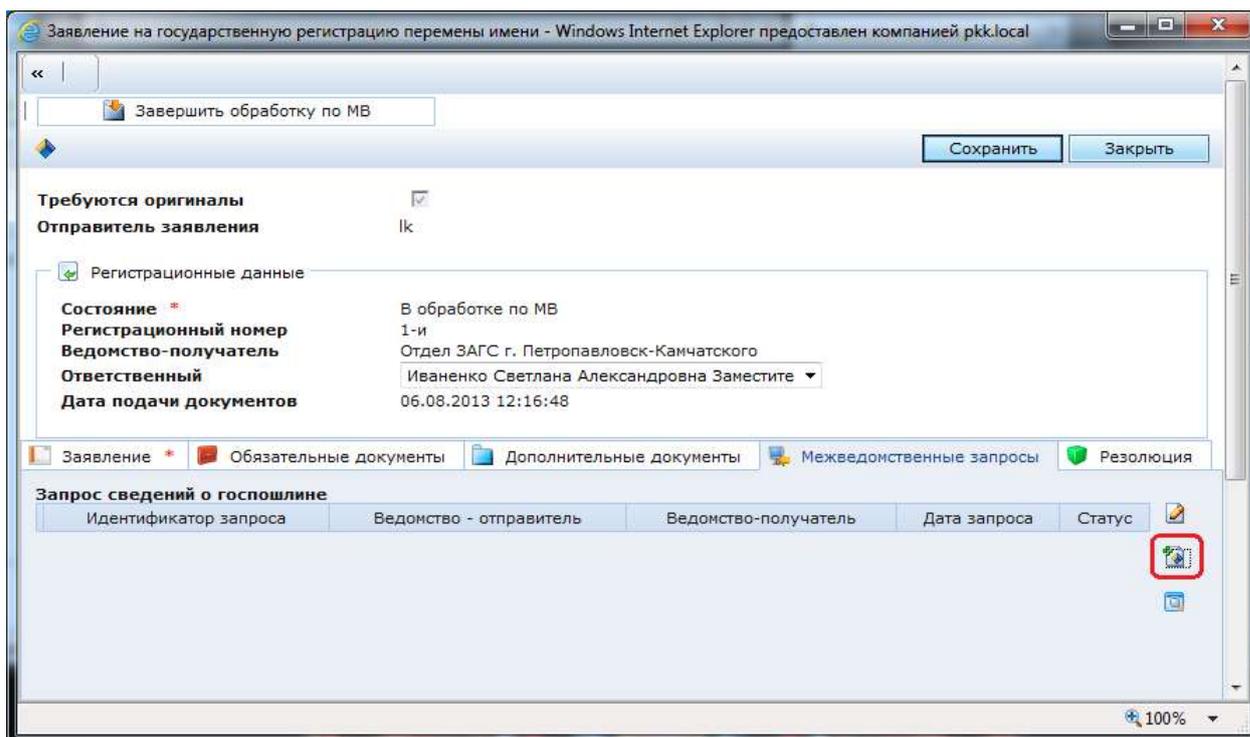
– нажмите кнопку «Принять в работу»:



После принятия заявления в работу оно переводится в состояние «В обработке по МВ» и становится доступной отправка межведомственных запросов.

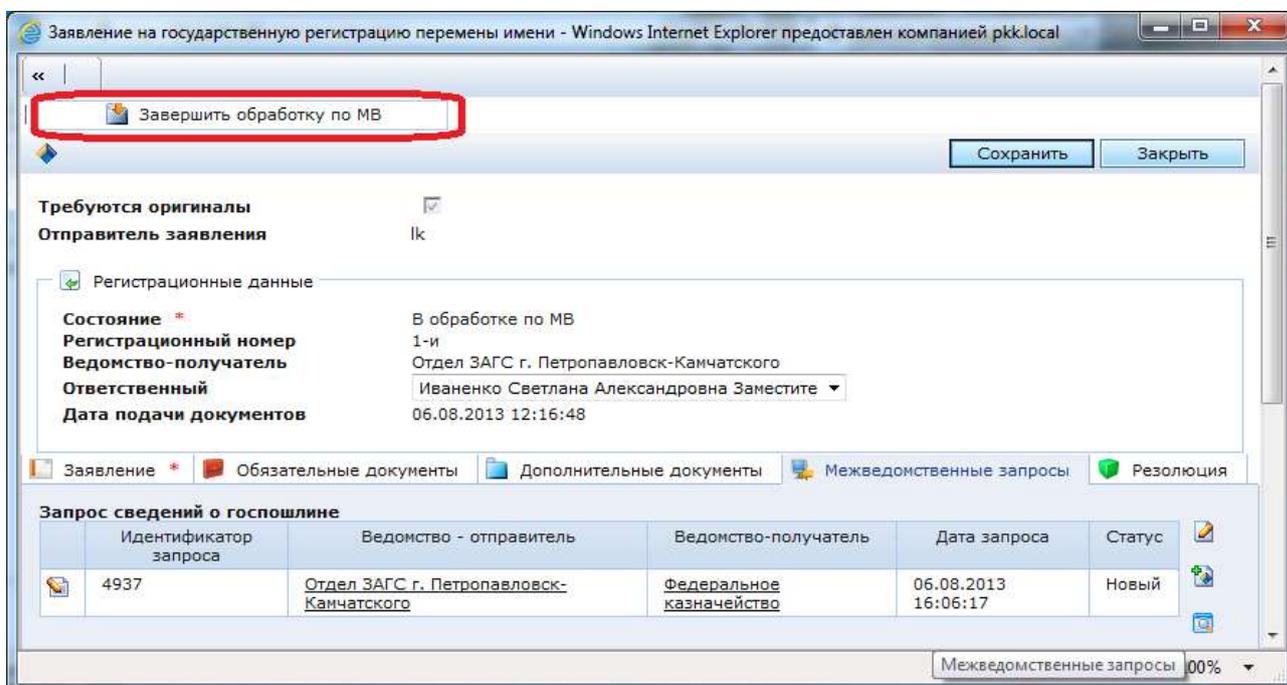
2.3.3. Для отправки межведомственных запросов перейдите на закладку «Межведомственные запросы».

Для создания запроса нажмите кнопку  «Создать»:

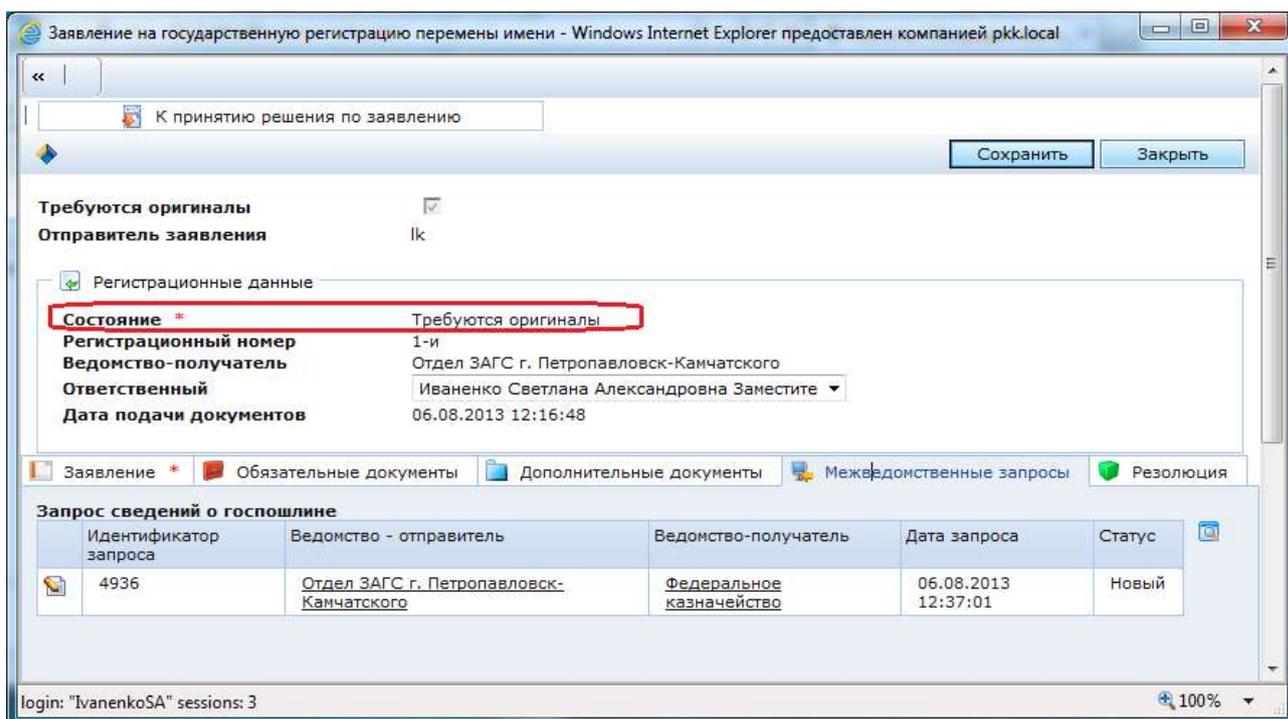


**! ВНИМАНИЕ:** Подробно работа с межведомственными запросами расписана в **Руководстве по работе с ФЭС (универсальное)**, которое опубликовано в АИС «Портал поставщиков услуг» в разделе «Техпомощь» подраздел «Методические рекомендации».

2.3.4. После получения ответов на направленные запросы нажмите кнопку «Завершить обработку по МВ»:



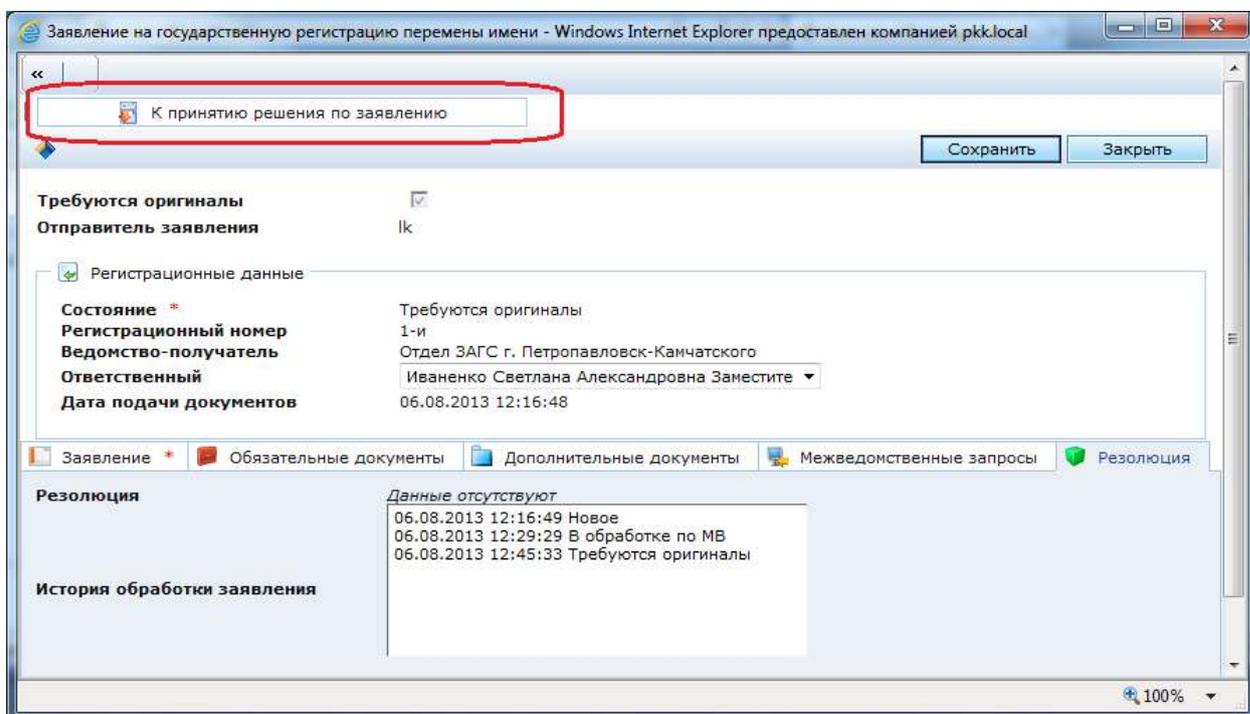
Заявление переводится в состояние «Требуются оригиналы»:



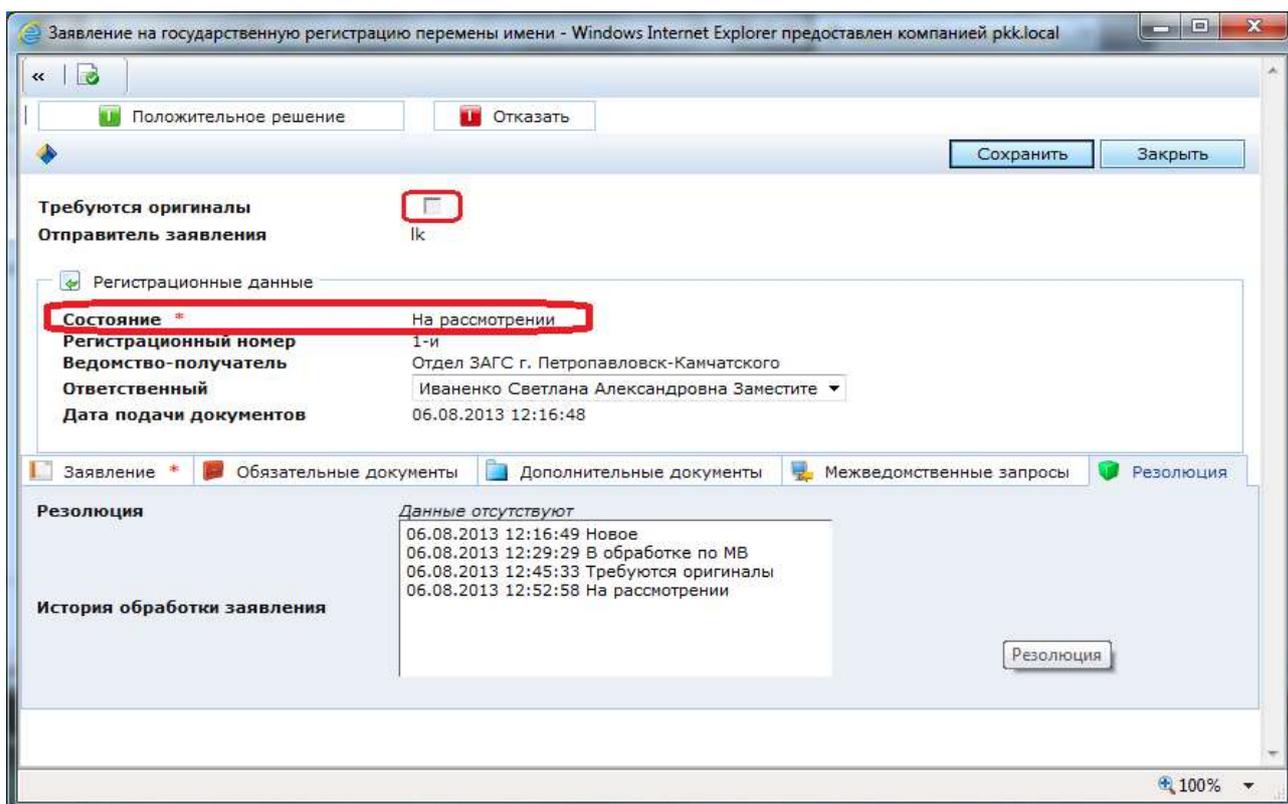
На данном этапе предполагается приглашения заявителя для сверки оригиналов документов.

2.3.5. После проверки всех необходимых документов осуществляется переход к принятию решения по заявлению:

– нажмите кнопку «К принятию решения по заявлению»:



Заявление переводится в состояние «**На рассмотрении**», снимается отметка о необходимости предоставления оригиналов документов:

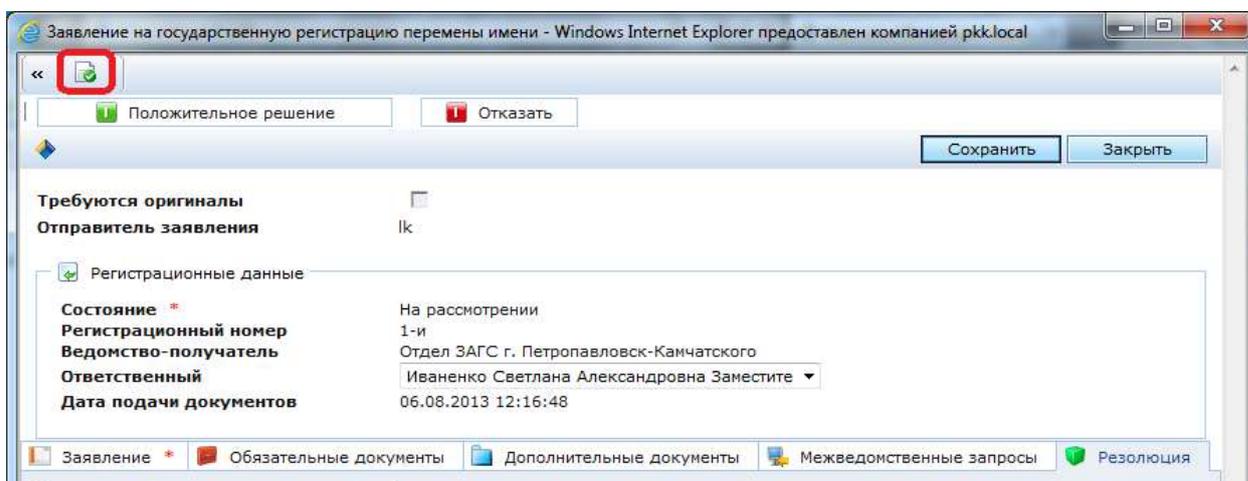


Заявление становится доступным сотруднику с ролью *Сотрудник, принимающий решение* в разделе «**Ответственный**» подраздел «**Заявление на рассмотрении**».

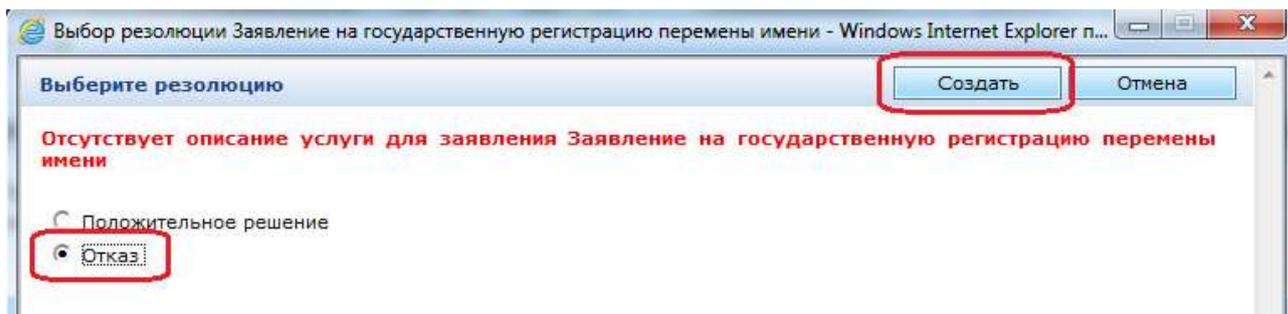
## 2.4. Создание резолюции и принятие решения по заявлению

**! ВНИМАНИЕ:** Данная операция доступна только сотруднику с ролью *Сотрудник, принимающий решение*.

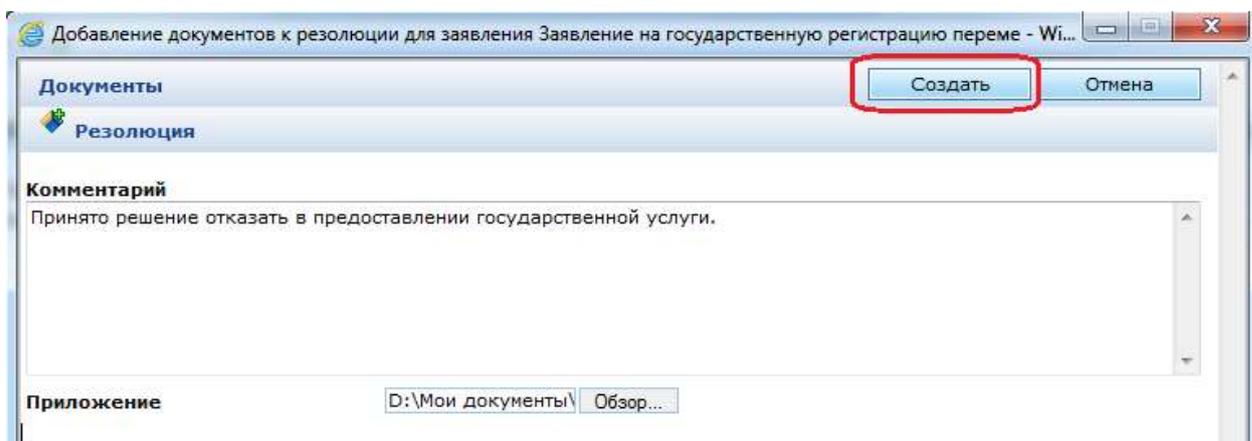
2.4.1. Нажмите кнопку  «Создать резолюцию»:



2.4.2. В окне выбора типа резолюции укажите **тип резолюции** (Положительное решение или Отказ) и нажмите кнопку «Создать»:



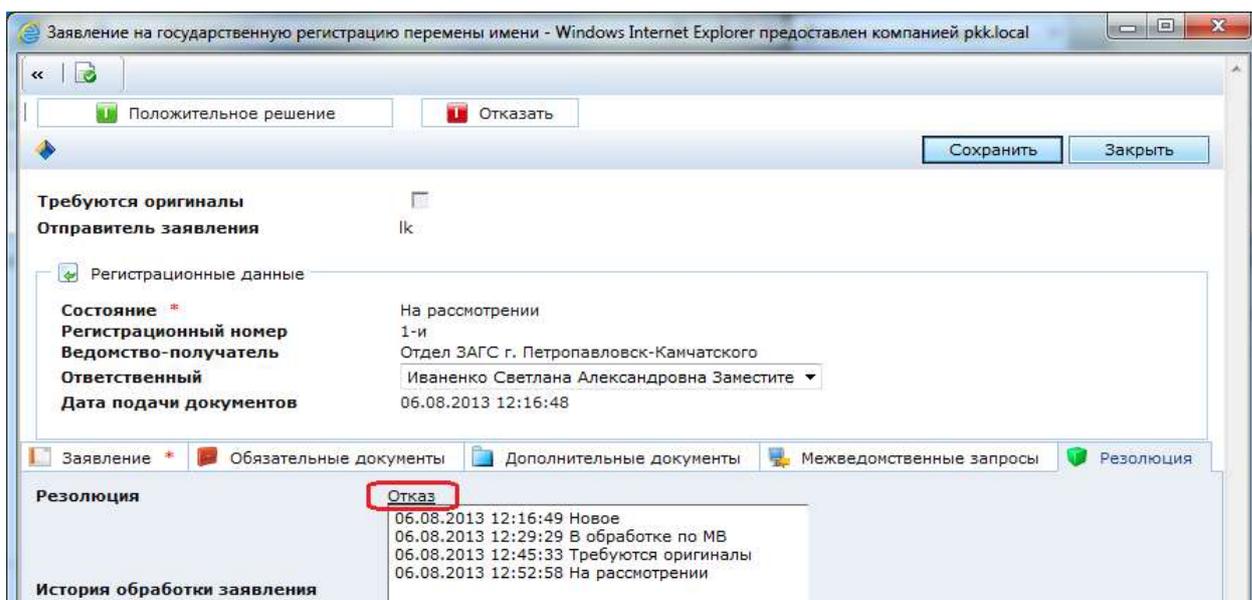
2.4.3. Откроется окно создания резолюции. Заполните по необходимости поля «Комментарий» и «Приложение» - данные сведения будут доступны заявителю в ЛК.



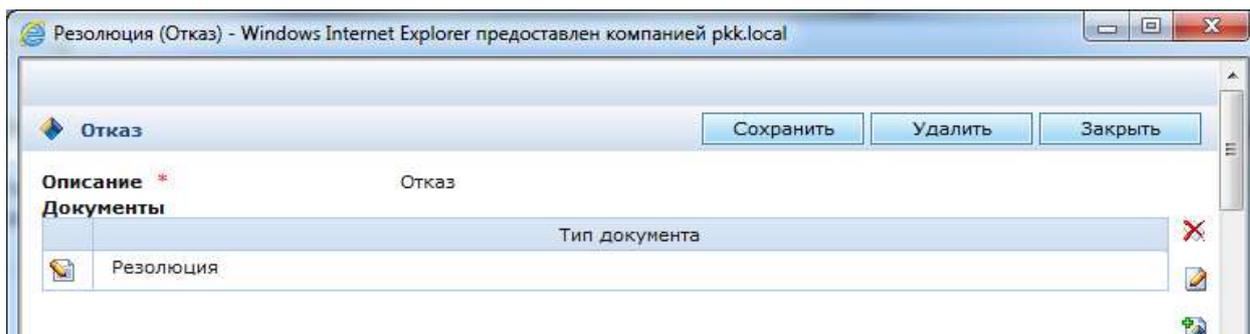
**! ВНИМАНИЕ:** Объем прикрепляемого файла не должен превышать 7 Мб.

После внесения необходимой информации нажмите кнопку «Создать».

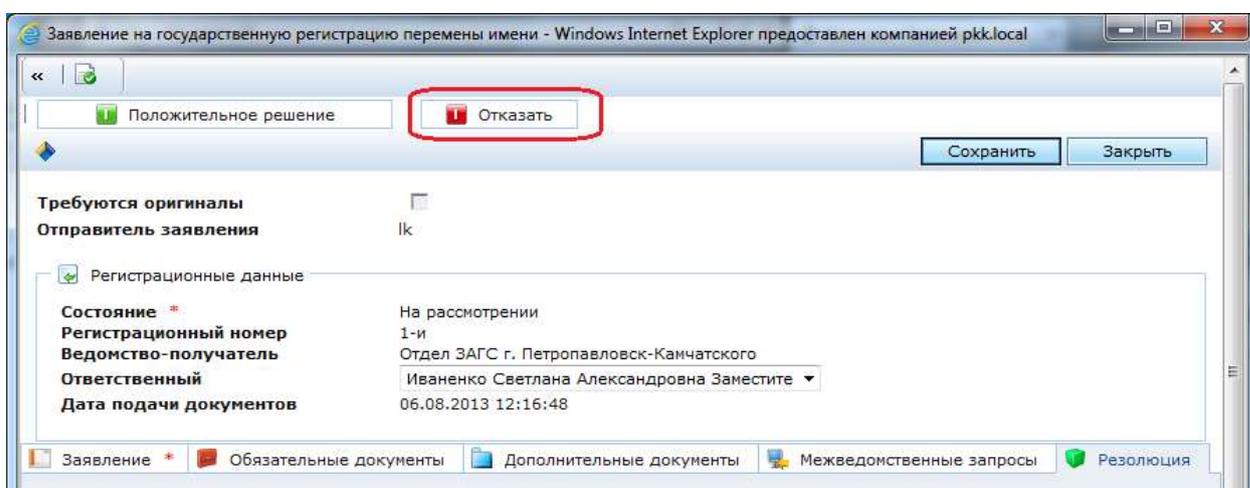
2.4.4. Для **просмотра, редактирования** или **удаления** созданной резолюции необходимо нажать на ссылку



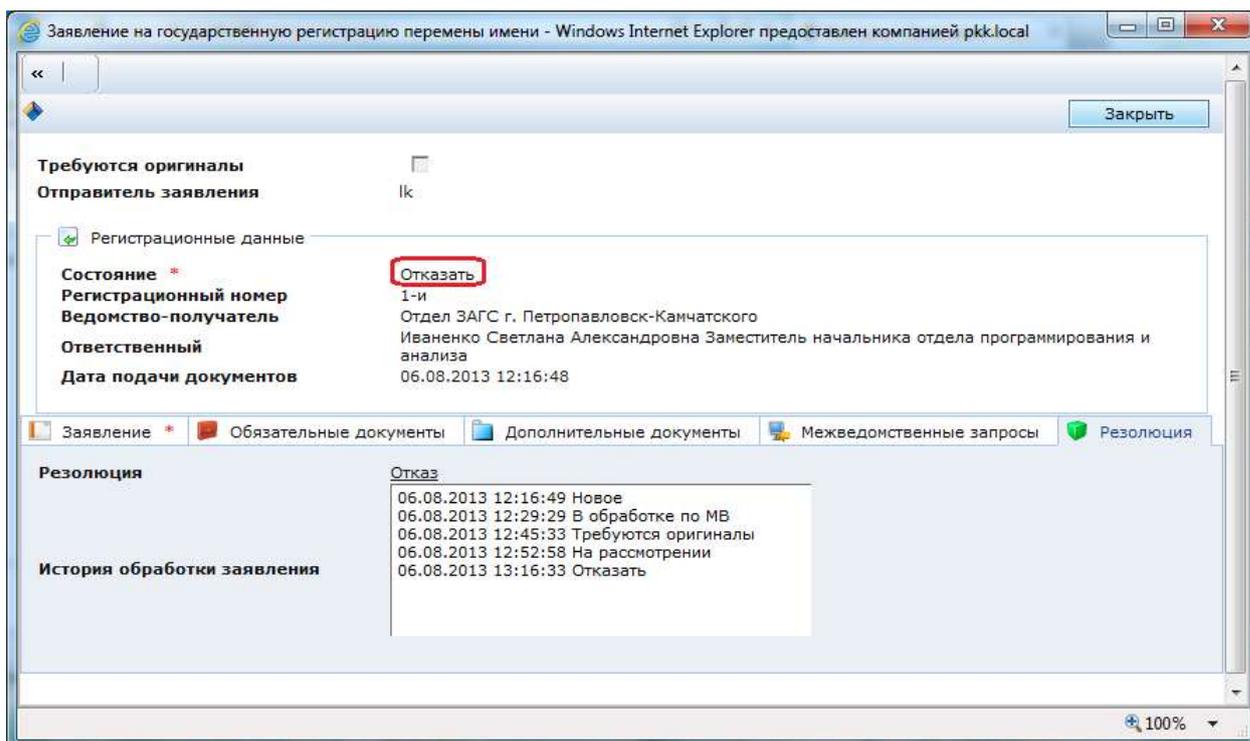
В открывшемся окне просмотра резолюции выполните необходимые действия:



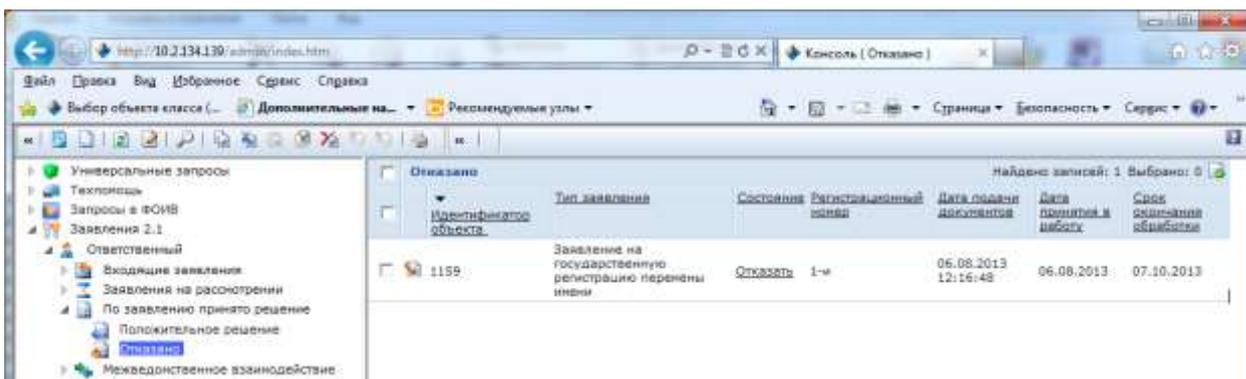
2.4.5. Для принятия решения по заявлению нажмите кнопку «**Положительное решение**» или «**Отказать**»:



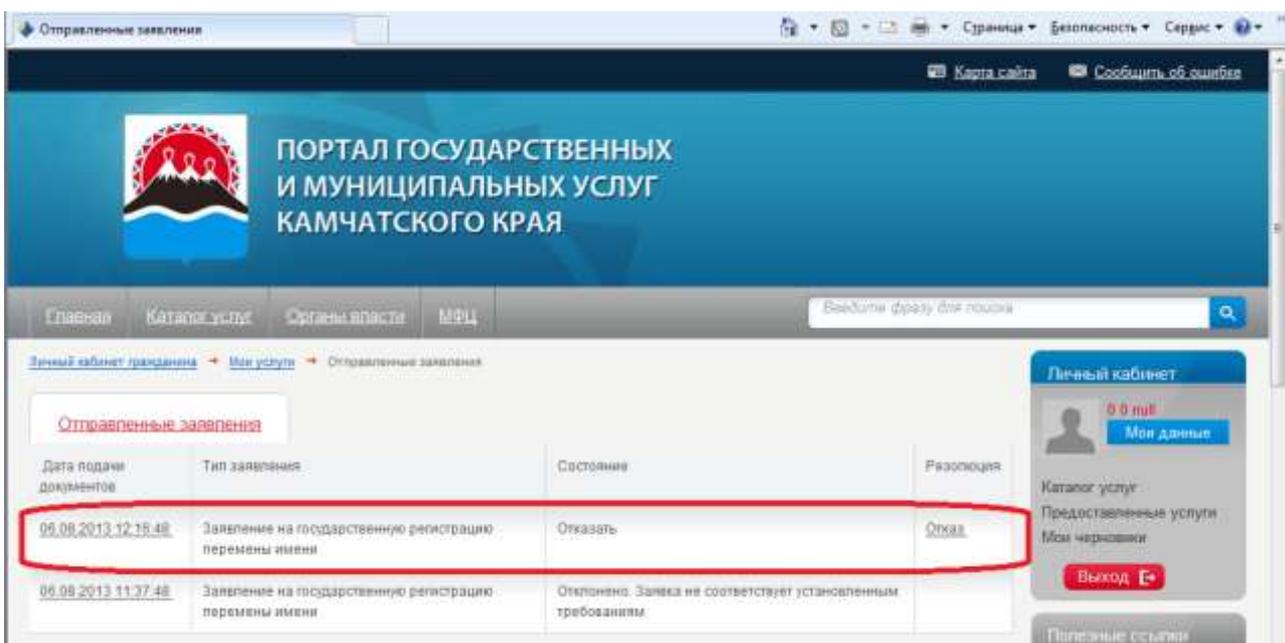
Заявление переводится в выбранное состояние, все закладки закрываются от редактирования.



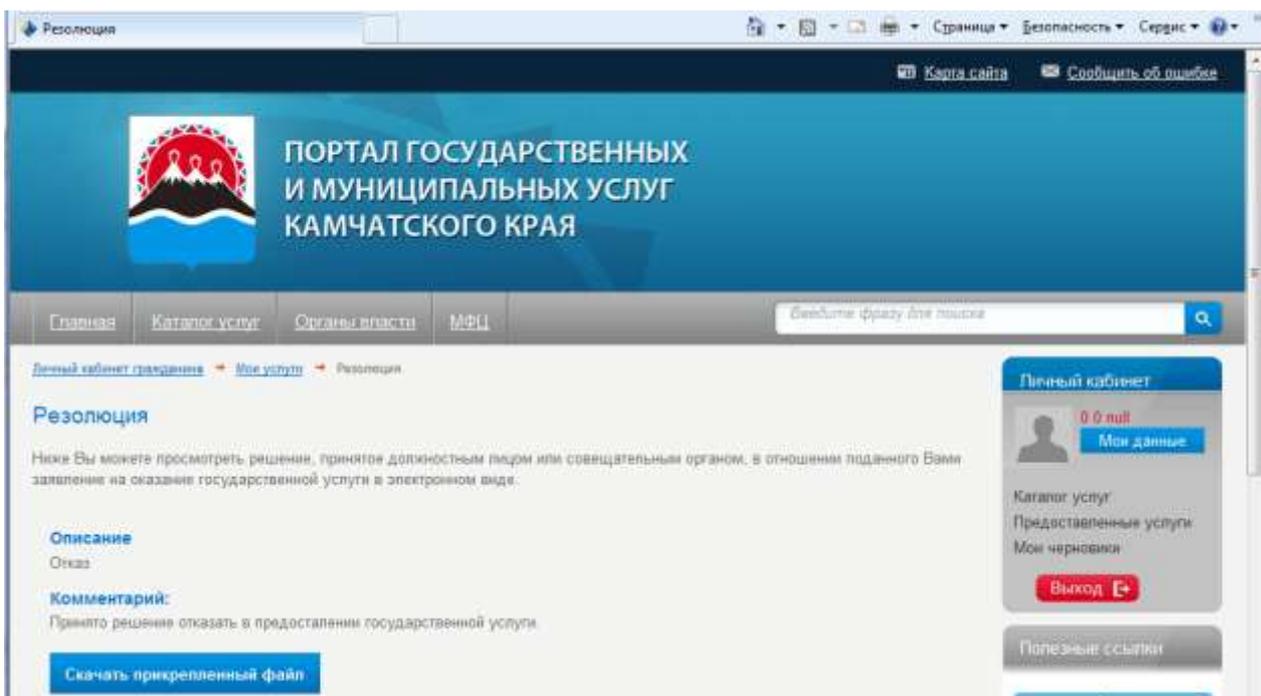
Заявление перемещается в раздел «По заявлению принято решение»:



В ЛК заявителя отображается принятое по заявлению решение:



А также доступен текст комментария к резолюции и прикрепленные документы:



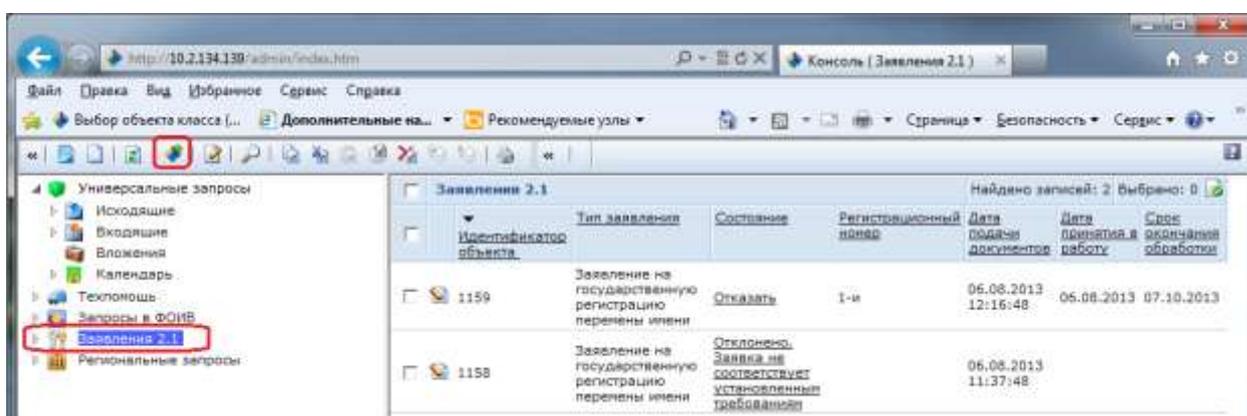
## 3. ОБРАБОТКА ЗАЯВЛЕНИЙ, СОЗДАННЫХ В СИСТЕМЕ

### 3.1. Создание заявления в Системе

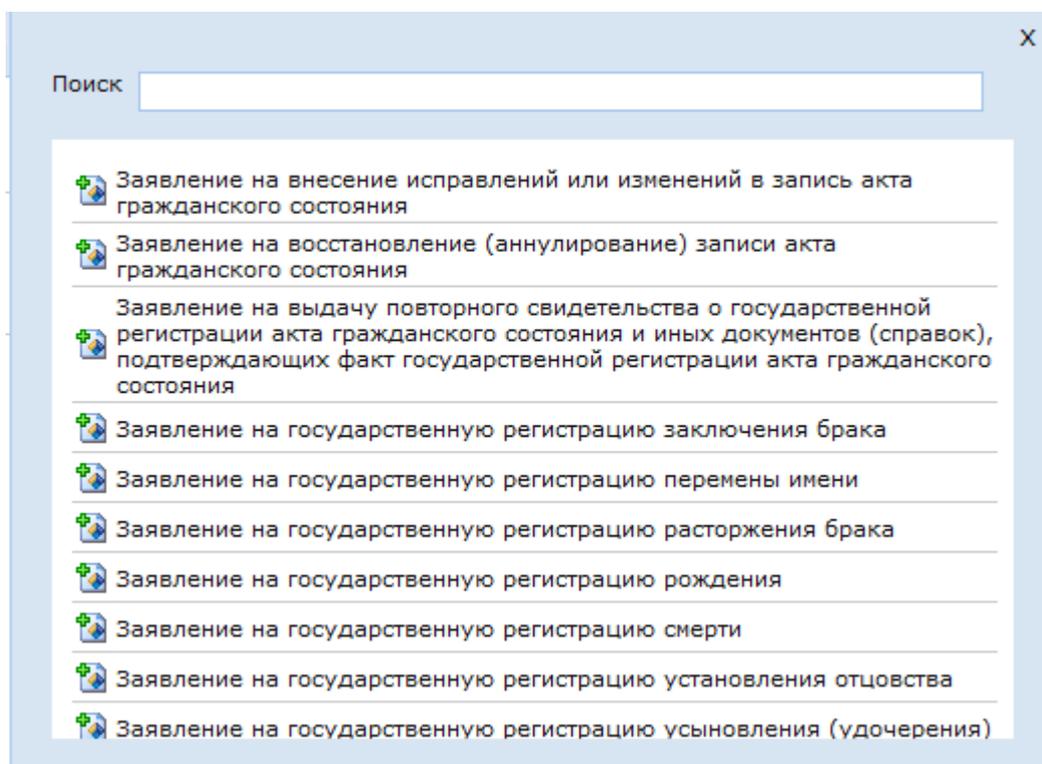
**! ВНИМАНИЕ:** Данная операция доступна только сотруднику с ролью *Сотрудник, принимающий заявления*.

**! ВНИМАНИЕ:** Только сотруднику с ролями *Модератор* и *Сотрудник, принимающий заявление* доступно выбирать значение в поле «Ведомство-получатель» и в последствии назначать «Ответственного», у сотрудника с ролью *Сотрудник, принимающий заявления* поля «Ведомство-получатель» и «Ответственный» заполняются по умолчанию без права изменения.

3.1.1. Для создания заявления выберите раздел «Заявления 2.1» и нажмите кнопку «Создать заявление»:



3.1.2. В окне выбора типа запросов выбираем необходимое заявление:



В данном окне отображаются услуги, на которые у сотрудника есть права.

### 3.1.3. Открывается окно создания заявления:

Заявление на государственную регистрацию перемены имени - Windows Internet Explorer предоставлен компани...

Создание: Заявление на государственную регистрацию перемены имени Сохранить Закрыть

Требуются оригиналы

Регистрационные данные

Регистрационный номер

Ведомство-получатель --Отдел ЗАГС г. Петропавл ▼

Заявление \* Обязательные документы Дополнительные документы Межведомственные запросы

Данные о гражданине (заявителе)

Фамилия \*

Имя \*

Отчество

Дата рождения \*

Место рождения \*

Гражданство \*

Национальность

100%

**! ВНИМАНИЕ:** Символом «\*» на формах обозначены поля обязательные для заполнения.

После заполнения всех обязательных полей в на закладке «Заявление» появляется возможность сохранить заявление в системе. Заполните заявление и нажмите кнопку «Сохранить».

После сохранения заявления в Системе становится доступным в разделе «Входящие заявления» подраздел «Новые»:

Новые Найдено записей: 1 Выбрано: 0

Идентификатор объекта	Тип заявления	Состояние	Регистрационный номер	Дата подачи документов	Дата принятия в работу	Срок обработки
1165	Заявление на государственную регистрацию перемены имени	Новое		06.08.2013 14:05:09		

3.1.4. После заполнения всех необходимых полей в заявлении необходимо добавить скан-копии обязательных и дополнительных документов. Это возможно сделать двумя способами:

1) **Проставить отметку о предоставлении документов** – для этого необходимо поставить «галочки» под наименованием документа:

Заявление на государственную регистрацию перемены имени - Windows Internet Explorer предоставлен компанией pkk.local

Принять в работу

Сохранить Закреть

Требуются оригиналы

Отправитель заявления *Данные отсутствуют*

Регистрационные данные

Состояние \* Новое

Регистрационный номер

Ведомство-получатель --Отдел ЗАГС г. Петропавловск-Камчатского

Ответственный Иваненко Светлана Александровна Заместите

Дата подачи документов 06.08.2013 14:05:09

Заявление \* Обязательные документы Дополнительные документы Межведомственные запросы Резолюция

Документ, удостоверяющий личность  Обзор...

- нет значения -

Свидетельство о рождении  Обзор...

- нет значения -

Заявление на государственную регистрацию перемены имени - Windows Internet Explorer предоставлен компанией pkk.local

Принять в работу

Сохранить Закреть

Требуются оригиналы

Отправитель заявления *Данные отсутствуют*

Регистрационные данные

Состояние \* Новое

Регистрационный номер

Ведомство-получатель --Отдел ЗАГС г. Петропавловск-Камчатского

Ответственный Иваненко Светлана Александровна Заместите

Дата подачи документов 06.08.2013 14:05:09

Заявление \* Обязательные документы Дополнительные документы Межведомственные запросы Резолюция

Квитанция об оплате госпошлины  Обзор...

- нет значения -

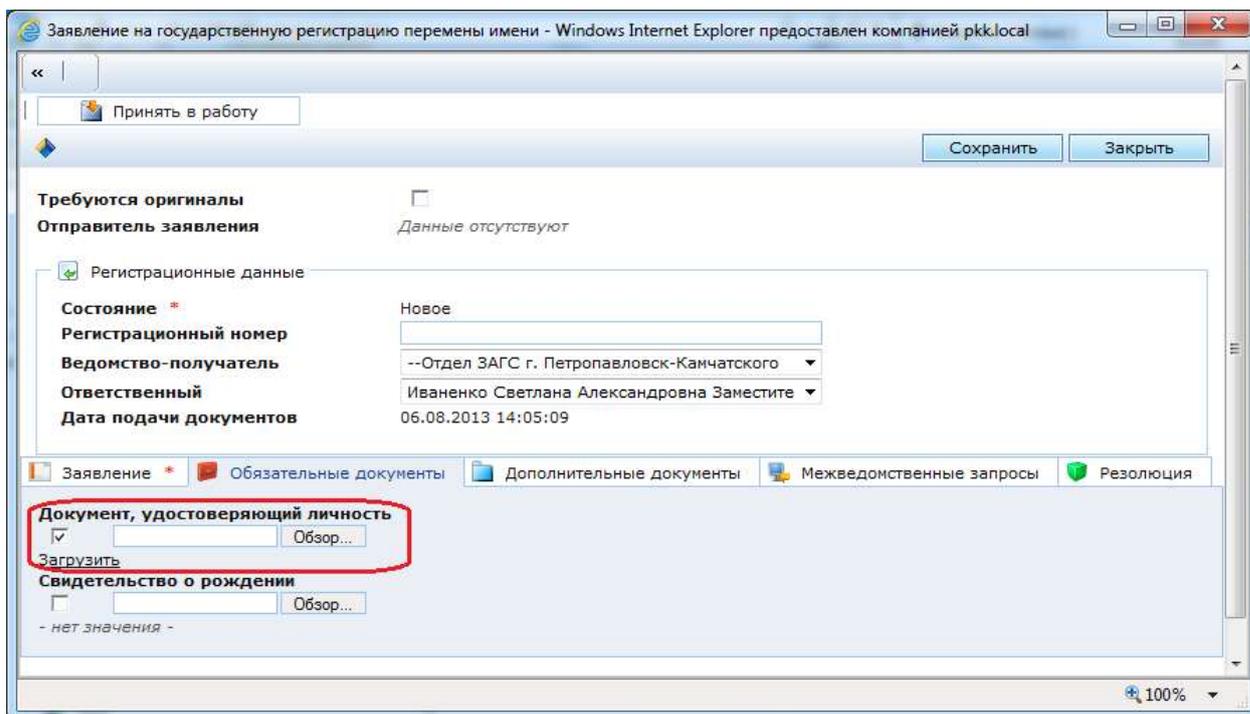
Свидетельство о заключении брака (в случае если заявитель состоит в браке)  Обзор...

- нет значения -

2) **Добавить скан-копию документа:**

- поставьте «галочку» напротив наименования документа,
- нажмите кнопку «Обзор...»,
- в открывшемся диалоговом окне выберите необходимый документ и нажмите кнопку «ОК»;
- на portalной форме заявления нажмите кнопку «Сохранить».

После выполнения описанных действий появиться ссылка для просмотра прикрепленного документа:



### **! ВНИМАНИЕ:**

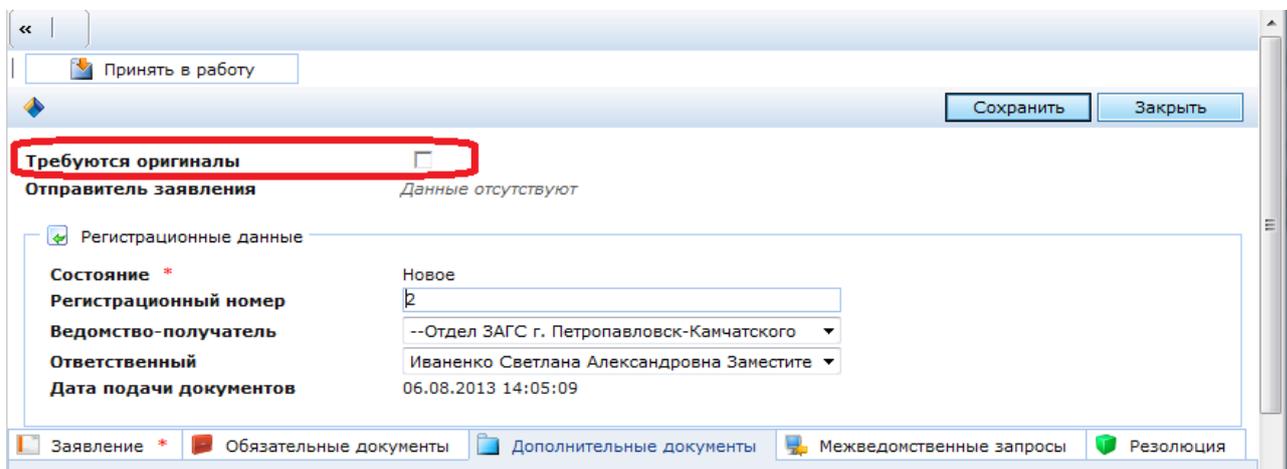
Для **удаления** прикрепленного документа необходимо снять «галочку» и пересохранить заявление в Системе. После повторного сохранения заявления пропадет ссылка на документ.

Для **замены** прикрепленного файла необходимо нажать кнопку «Обзор...», в появившемся диалоговом окне выбрать правильный документ. Повторно сохранить заявление в Системе. После повторного сохранения заявления по ссылке станет доступен для скачивания новый документ.

Аналогичные действия выполняются и на закладке «Дополнительные документы».

**! ВНИМАНИЕ:** Без отметки о предоставлении обязательных документов будет невозможно принять в работу заявление.

**Примечание!** Если предполагается взаимодействие с пользователем после получения ответов на межведомственные запросы, то необходимо ставить галочку «Требуются оригиналы».



## 3.2. Обработка заявления ответственным исполнителем

**! ВНИМАНИЕ:** Данная операция доступна только сотруднику с ролью *Исполнитель*, *ответственный за предоставление услуги в электронном виде*.

3.2.1. Заполните поле «**Регистрационный номер**» и нажмите кнопку «**Сохранить**». Нажмите кнопку «**Принять в работу**».

**! ВНИМАНИЕ:** После принятия заявления в работу закладки «**Заявление**», «**Обязательные документы**» и «**Дополнительные документы**» закрываются от редактирования. Внести изменения в сведения будет невозможно!

Заявление на государственную регистрацию перемены имени - Windows Internet Explorer предоставлен компанией pkk.local

Принять в работу

Сохранить Закрыть

Требуются оригиналы

Отправитель заявления Данные отсутствуют

Регистрационные данные

Состояние \* Новое

Регистрационный номер 2

Ведомство-получатель --Отдел ЗАГС г. Петропавловск-Камчатского

Ответственный Иваненко Светлана Александровна Занестите

Дата подачи документов 06.08.2013 14:05:09

Заявление \* Обязательные документы Дополнительные документы Межведомственные запросы Резолюция

Квитанция об оплате госпошлины  Обзор...

- нет значения -

Свидетельство о заключении брака (в случае если заявитель состоит в браке)  Обзор...

- нет значения -

Свидетельство о расторжении брака (в случае если заявитель ходатайствует о присвоении ему добрачной фамилии в связи с расторжением брака)

100%

Далее процесс обработки заявления проходит как описано в пп. 2.3.3 – 2.3.5.

## 3.3. Создание резолюции и принятие решения по заявлению

Процесс протекает аналогично описанному в пп. 2.4.1 – 2.4.5.