

**Краевое государственное автономное учреждение
«Информационно-технологический центр Камчатского края»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор КГАУ «Информационно-
технологический центр Камчатского края»
М.С. Солод

«__» _____ 2013 г.

Практическое руководство

**по работе с универсальными межведомственными запросами
в автоматизированной информационной системе
«Портал поставщиков услуг»**

версия 2.1

Техническая поддержка:

КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края»

тел. (4152) 22-86-74, (4152) 41-59-66

e-mail itc@kamgov.ru

Оглавление

Общие сведения	3
1. Процесс обработки межведомственных запросов (Бизнес-процесс).....	4
2. Начало работы.....	6
3. Внешний вид	7
4. Создание и отправка запроса	10
5. Обработка входящих межведомственных запросов.....	17
6.1. Перенаправление входящих межведомственных запросов в вышестоящее подразделение	24
6.2. Перенаправление входящих межведомственных запросов в подчиненное ведомство	25
7. Получение ответа на запрос.....	26
Приложение № 1. Работа с электронной подписью	28
Приложение № 2 Срок исполнения запроса	35
Приложение № 3 Почтовые уведомления	36
Приложение №3.1 Образцы уведомлений, отправляемых на почтовые ящики, участникам обмена.	37
Приложение № 4. Статусы обработки запроса	39

Общие сведения

В Руководстве описан порядок создания, отправки и получения универсального межведомственного запроса (далее – УМЗ) в автоматизированной информационной системе "Портал поставщиков услуг" (далее – Система).

Работа с запросами позволяет запросить и получить необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг сведения и документы, которые находятся в распоряжении другого исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления, подключенного к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия Камчатского края, (далее – ведомство).

Универсальный (не структурированный) запрос не содержит обязательных для заполнения полей ввода запрашиваемой информации, позволяет сформировать запрос в свободной форме и прикрепить к нему файлы.

1. Процесс обработки межведомственных запросов (Бизнес-процесс)

Бизнес-процесс – это механизм обработки запросов и взаимодействия его участников. Обработка предусматривает набор определенных действий, которые могут совершаться над УМЗ. Механизм взаимодействия предусматривает конкретные роли участников.

Бизнес-процесс обработки УМЗ предполагает 3 функциональных роли сотрудников, а именно:

- **Роль руководителя** (кодовое название «*УМЗ Министр*») – предусматривает возможность просмотра (контроля) всех запросов/ответов УМЗ по всем подотчетным руководителю организациям.
- **Роль ответственного сотрудника** – дает право назначения исполнителей для входящих запросов и право на согласование и отправку исходящих запросов в ведомства. При этом прав на создание новых запросов или обработку входящих данная роль не предусматривает. Данная роль, в свою очередь, подразделяется:
 - «*УМЗ Сотрудник департамента*»
 - «*УМЗ Сотрудник подразделения*»

Эти роли отличаются друг от друга тем, что «*УМЗ сотрудник департамента*» видит запросы не только своего ведомства, но и запросы подведомственных учреждений (по иерархии вниз).

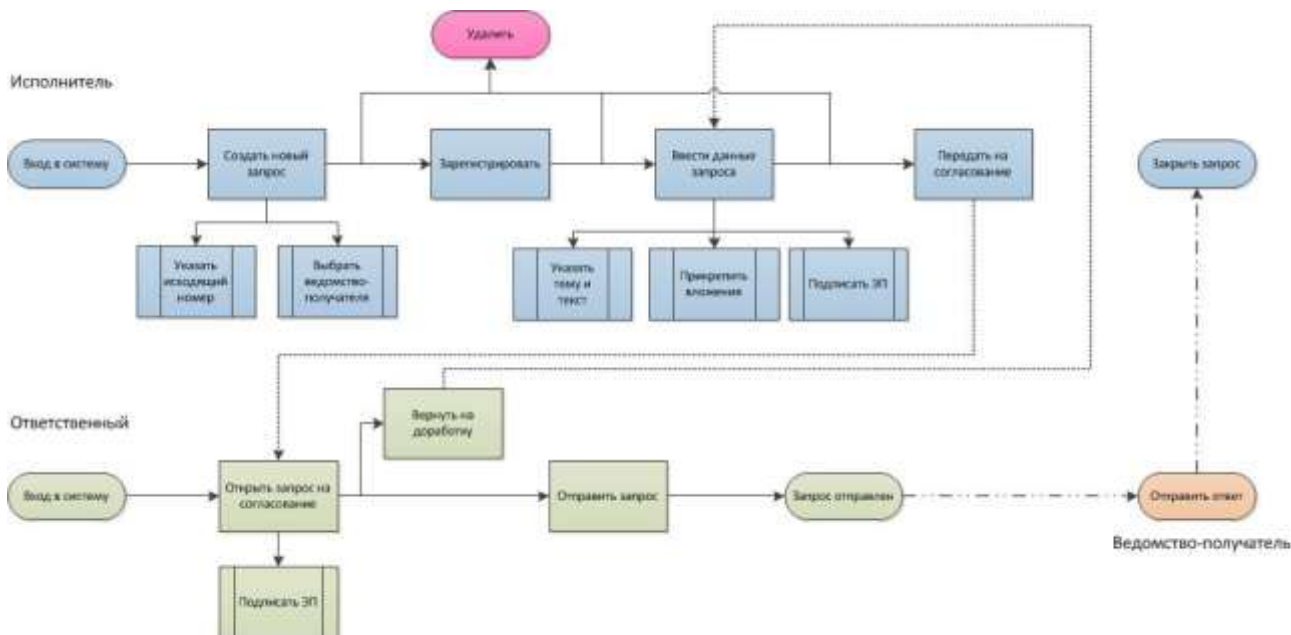
Также «*УМЗ сотрудник департамента*» может назначать по входящему запросу исполнителей не только из своего ведомства, но и напрямую из подведомственного учреждения, в т.ч. и ответственного сотрудника нижестоящего подразделения. То же самое правило действует в отношении согласования запросов.

В свою очередь сотруднику с ролью «*УМЗ сотрудник подразделения*» доступен шаг «*Направить в вышестоящее ведомство*», когда запрос должен быть направлен ведомству по иерархии выше.

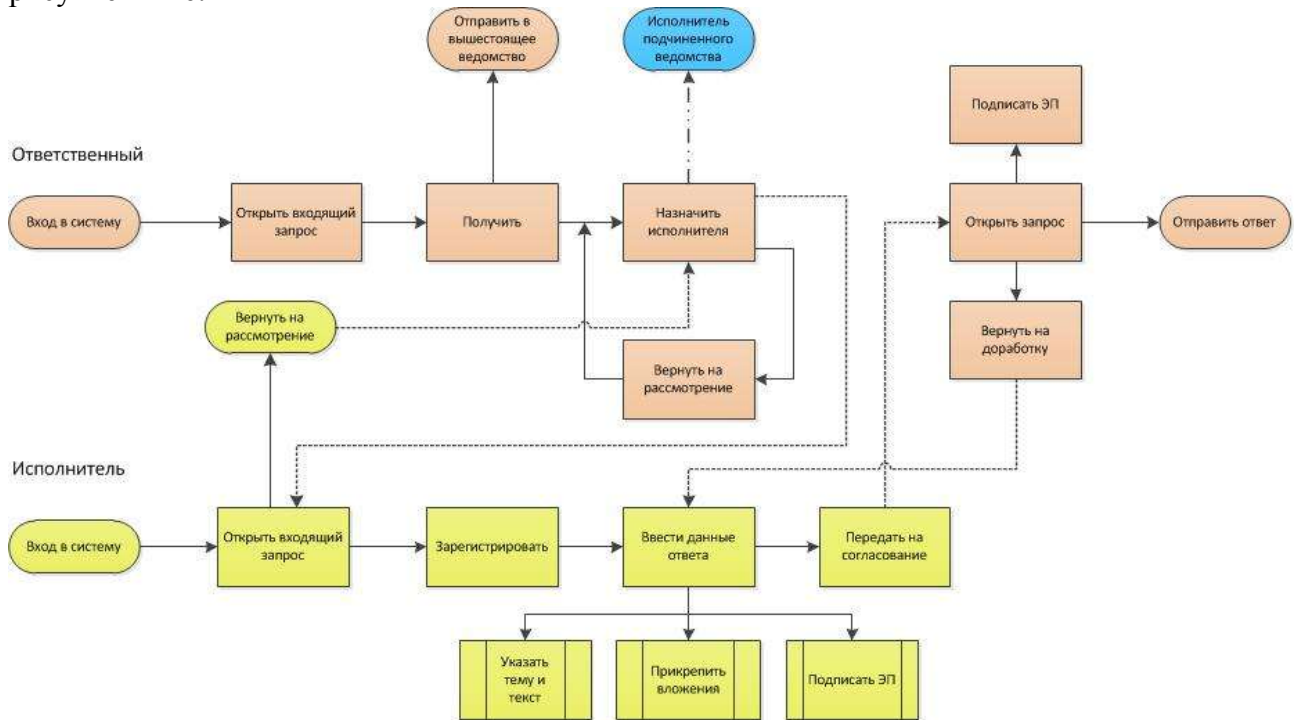
- **Роль исполнителя** (кодовое название «*УМЗ Сотрудник штатной единицы*») – роль исполнителя, дает право на создание новых исходящих запросов и на обработку входящих запросов, по которым он назначен исполнителем. При этом функции отправки запроса в ведомство данному сотруднику не доступны.

! ВНИМАНИЕ: Сотрудник может совмещать сразу две роли: роль исполнителя и роль ответственного.

Функциональная схема создания запроса представлена на рисунке ниже:



Функциональная схема обработки запроса и подготовки ответа представлена на рисунке ниже:



На рисунках линии -----> означают передачу этапа обработки УМЗ от одного сотрудника к другому, линии -.-.-.-.-> означают передачу этапа обработки УМЗ во внешнее ведомство (вышестоящее/подчиненное или ведомству-участнику запроса).

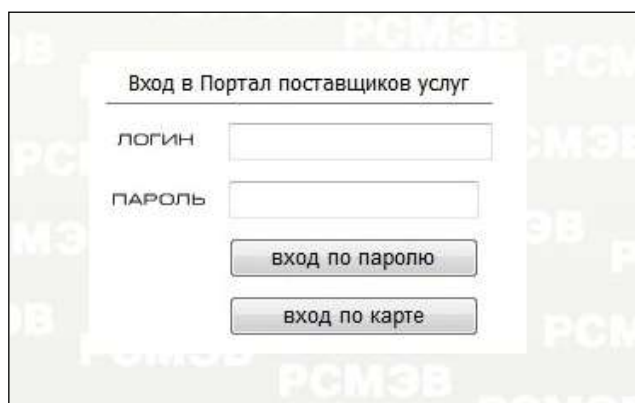
2. Начало работы

2.1. Откройте браузер InternetExplorer.

2.2. Вход в Систему может осуществляться по логину и паролю, полученным у Администратора Системы, или по карте с сертификатом ключа электронной подписи, полученной в Удостоверяющем центре Камчатского края.

2.2.1. Для входа в Систему по паролю в строке адреса окна браузера наберите адрес <http://ppu.kamgov.ru>, введите логин и пароль, нажмите кнопку «Вход по паролю». Если логин и пароль указаны без ошибок, откроется основное окно Системы (см. раздел 3).

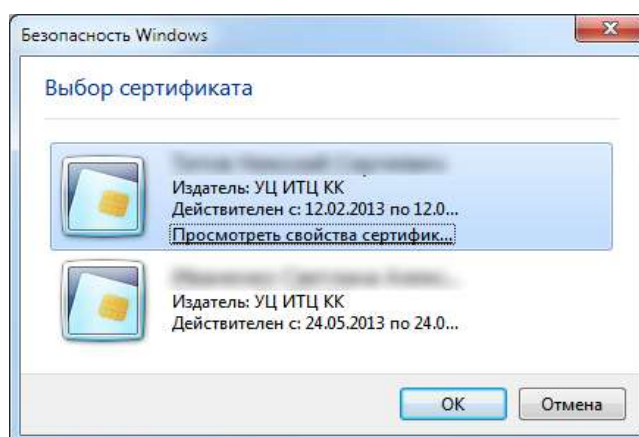
Рис. 2.1



! ВНИМАНИЕ: Адрес <http://ppu.kamgov.ru> доступен только участникам локальной сети Правительства Камчатского края.

2.2.2.1. Для входа в Систему по карте вставьте карту с сертификатом ключа электронной подписи в карт-ридер и в строке адреса окна браузера наберите адрес <https://ppu.kamgov.ru>. При этом, если необходимое программное обеспечение было настроено правильно, личные сертификаты установлены – должно появиться окно примерно следующего вида¹.

Рис. 2.2

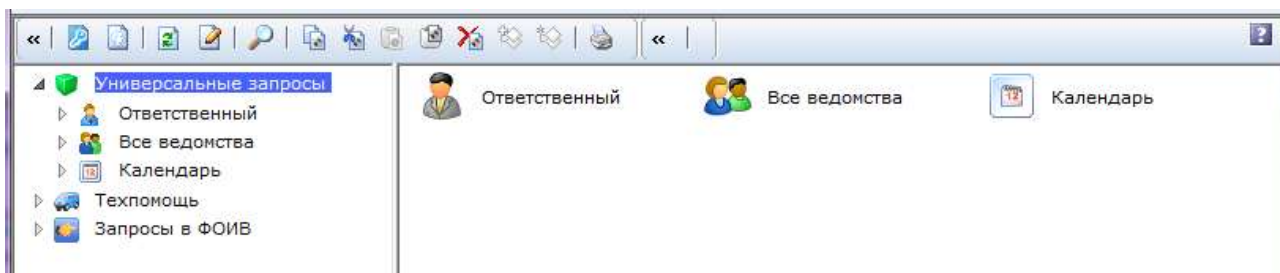


2.2.2.2. Введите пин-код. После ввода пин-кода, должно появиться основное окно Системы (см. раздел 3). Если система вас вернула на страницу авторизации (рис 2.1), Вам необходимо обратиться к администратору РСМЭВ с просьбой активировать вам сертификат. Это правило действует только при первом входе с новым сертификатом.

¹ В операционной системе Windows XP окно отличается.

3. Внешний вид

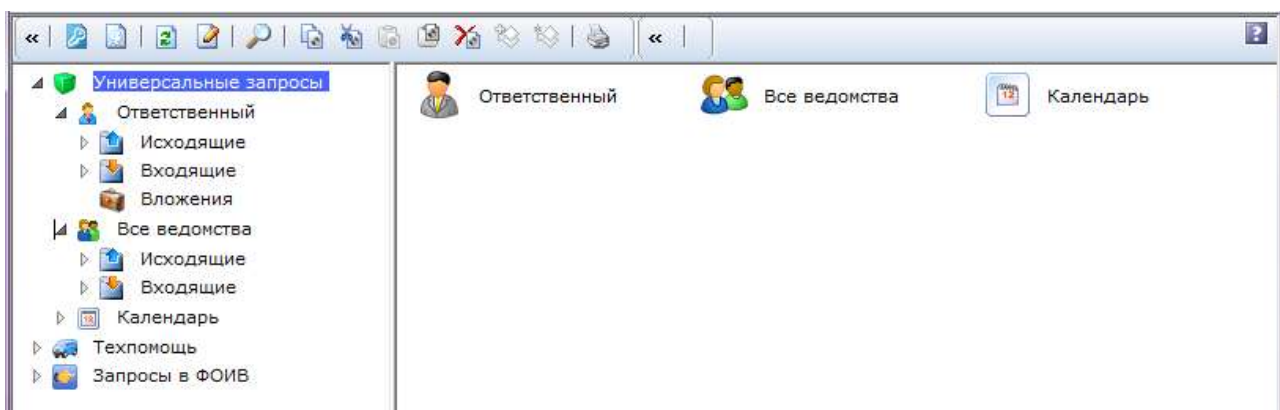
Откройте раздел «**Универсальные запросы**»:



В разделе «**Универсальные запросы**» (левая часть экрана) находятся подразделы:

- «**Ответственный**»;
- «**Все ведомства**»;
- «**Календарь**».

Подразделы «**Ответственный**» и «**Все ведомства**» содержат каталоги «**Исходящие**» и «**Входящие**».



Структура первых подразделов «**Ответственный**» и «**Все ведомства**» повторяет друг друга. Разница лишь в том, что каталог «**Все ведомства**» доступен руководителям и ответственным сотрудникам, имеющим право видеть запросы всех подведомственных ведомств, а каталог «**Ответственный**» доступен только исполнителям и ответственным в своем подразделении.

Примечание: Раздел «**Вложения**» доступен только исполнителям. Он служит для хранения документов, прикрепленных к запросам. Если вам необходимо отправить несколько запросов с одним и тем же документом, Вы можете прикреплять уже загруженный ранее документ.

При выборе подразделов «Исходящие», в правой части окна появляется список исходящих запросов от Вашего ведомства:

Исходящие							Найдено записей: 3	Выбрано: 0
Идентификатор	от	Ведомство-получатель	Ведомство-отправитель	Сотрудник-отправитель	Тема сообщения	История изменений		
204	21.08.2013	Агентство по информатизации и связи Камчатского края	КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края»	Иваненко Светлана Александровна	123			

- «Идентификатор» – уникальный номер УМЗ в системе. Ставится автоматически.
- «от» – дата регистрации запроса в Системе. Ставится автоматически.
- «Ведомство-получатель» – наименование ведомства, в которое направляется запрос.
- «Ведомство-отправитель» – наименование ведомства, которое направило запрос.
- «Сотрудник-отправитель» – ФИО сотрудника, подготовившего данный запрос.
- «Тема сообщения» – тема сообщения.
- «История изменений» – отчетный документ, отображающий все действия с УМЗ.

При выборе подразделов «Входящие», в правой части окна появляется список входящих запросов от других ведомств:

Входящие							Найдено записей: 3	Выбрано: 0
Идентификатор	от	Ведомство-отправитель	Ведомство-получатель	Сотрудник-исполнитель	Тема сообщения	История изменений		
204	21.08.2013	КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края»	Агентство по информатизации и связи Камчатского края		123			

- «Идентификатор» – уникальный номер УМЗ в системе. Ставится автоматически.
- «от» – дата регистрации запроса в Системе. Ставится автоматически.
- «Ведомство-отправитель» – наименование ведомства, которое направило запрос.
- «Ведомство-получатель» – наименование ведомства, в которое направляется запрос.
- «Сотрудник-исполнитель» – ФИО сотрудника, назначенного исполнителем по данному запросу.
- «Тема сообщения» – по умолчанию тема ответа дублирует тему запроса.
- «История изменений» – отчетный документ, отображающий все действия с УМЗ:

История изменений Межведомственного запроса - Windows Internet Explorer предоставлен компан...

Срок исполнения: 23.10.2012

Регистрационные данные:

Ведомство-отправитель	КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края»
Сотрудник-отправитель	Иваненко Светлана Александровна
Исходящий номер	16102012 от 16.10.2012
Ведомство-получатель	Агентство по информатизации и связи Камчатского края

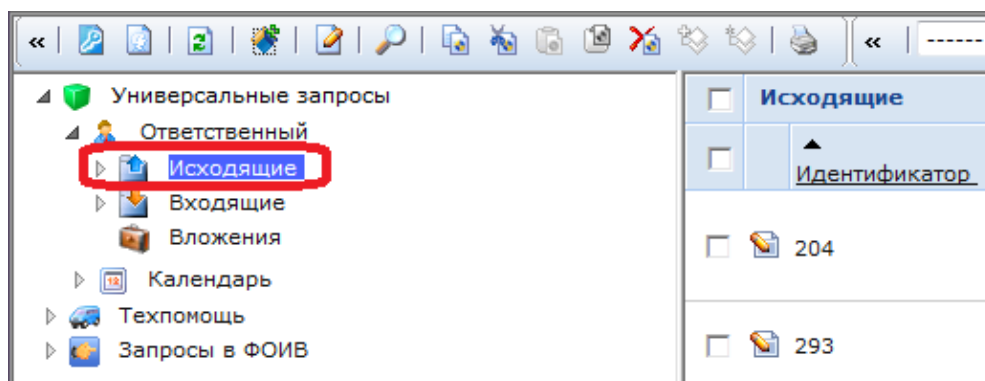
Автор	Действие	Заметки	Дата
Иваненко Светлана Александровна	Создан черновик запроса № 8.	Запросу присвоен исх. № 16102012 от 16.10.2012	16.10.2012 15:49:16

Подраздел «Календарь» содержит производственный календарь на текущий год. При необходимости можно просмотреть производственный календарь за предыдущий год или на следующий год.

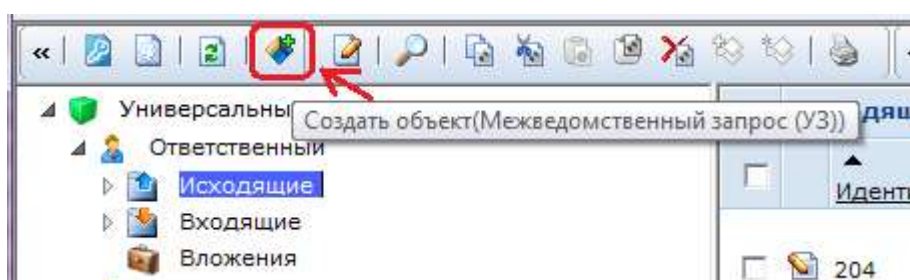


4. Создание и отправка запроса

4.1. Для создания УМЗ откройте раздел «Универсальные запросы» -> «Ответственный» -> «Исходящие».



4.2. Нажмите кнопку создания запроса на панели инструментов:



! ВНИМАНИЕ: Кнопка «Создать объект» доступна только сотрудникам с ролью исполнителя (кодовое имя «УМЗ Сотрудник штатной единицы»).

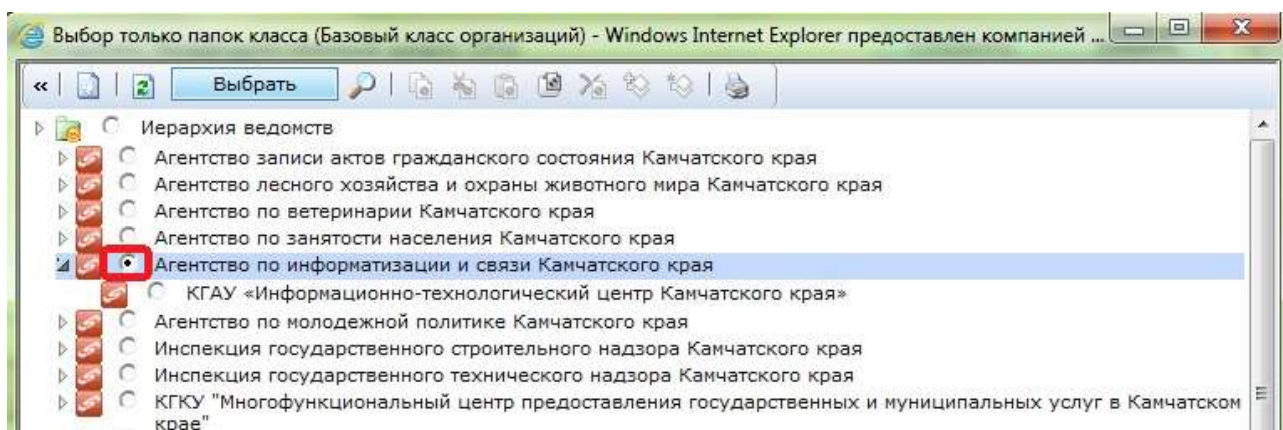
4.3. Откроется окно для формирования УМЗ.

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

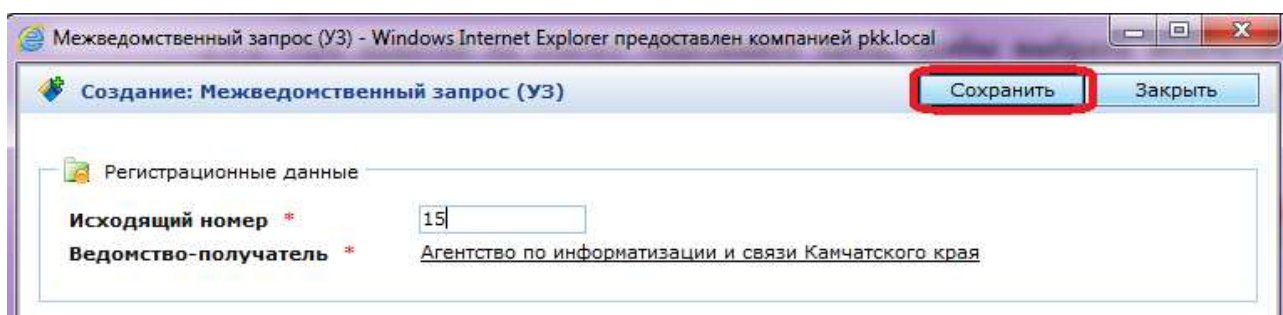
4.3.1. Укажите исходящий номер запроса в соответствии с принятым порядком документооборота в Вашем ведомстве.

4.3.2. При нажатии на ссылку «Щелкните здесь, чтобы выбрать ведомство-получатель» откроется окно выбора из списка ведомств, подключенных к региональной системе межведомственного взаимодействия.

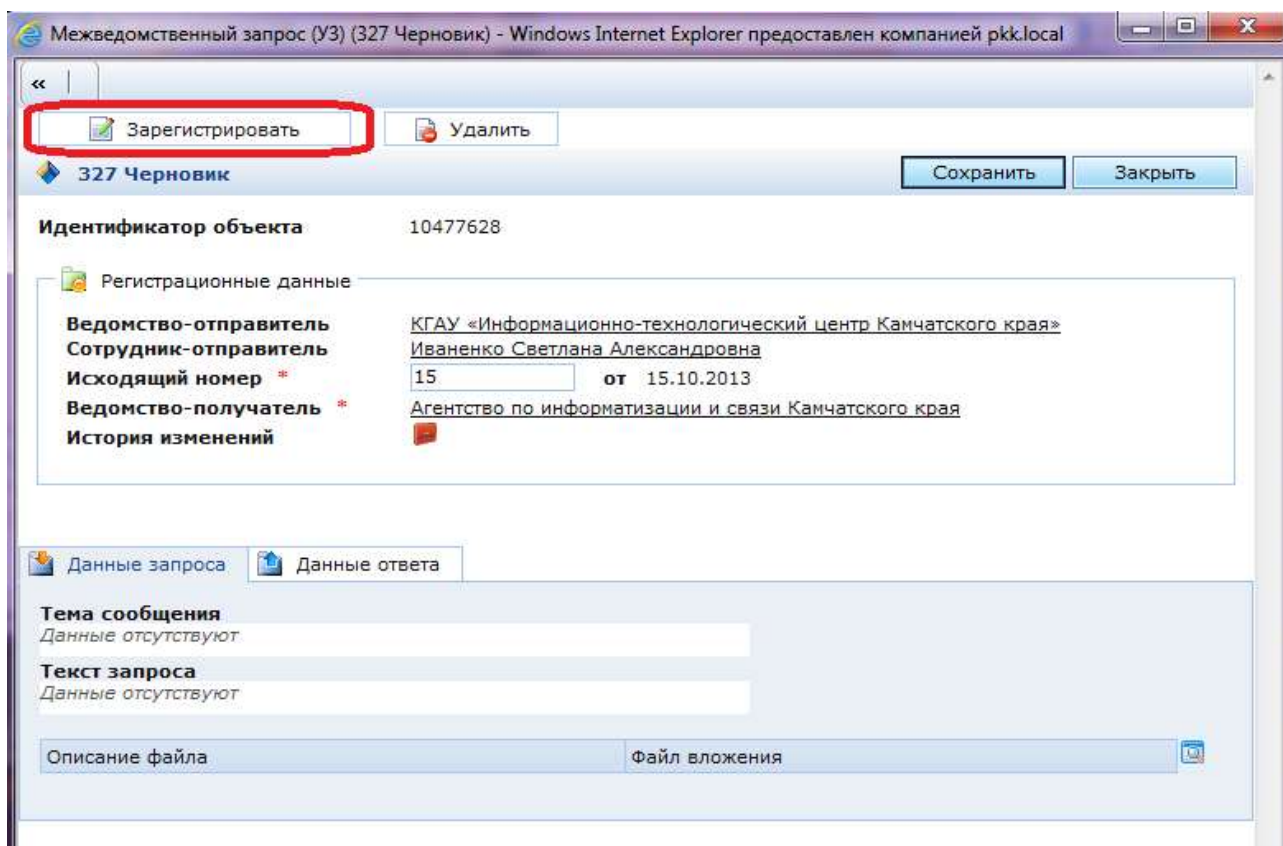
Укажите необходимое ведомство:



4.3.3. После заполнения обязательных полей, нажмите кнопку «Сохранить»:

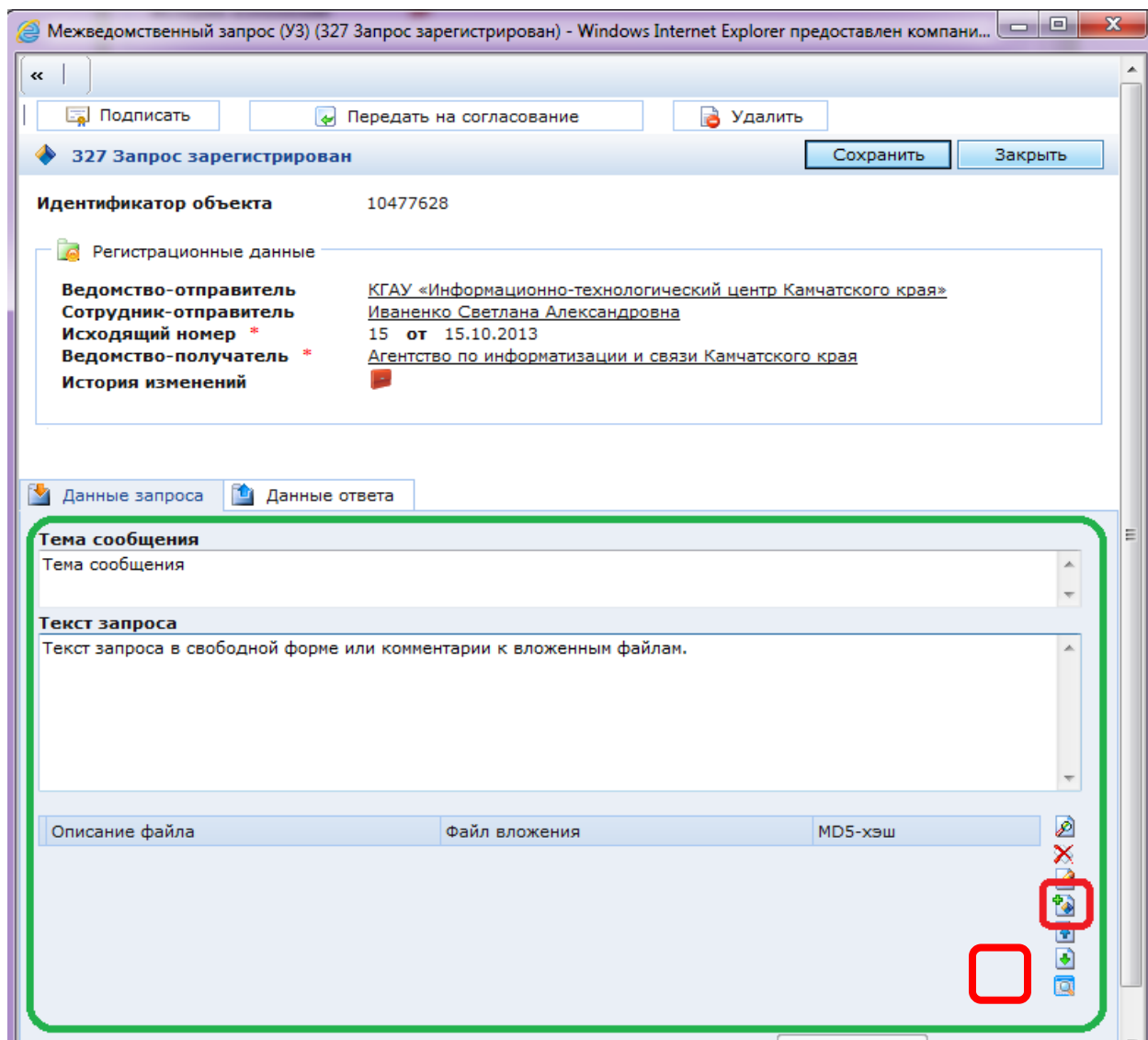


4.4. Окно изменит свою форму. Появятся закладки «Данные запроса» и «Данные ответа». Поля закладки «Данные запроса» станут доступными для заполнения только после регистрации запроса в Системе. Нажмите кнопку «Зарегистрировать»:



4.5. Для удаления УМЗ необходимо нажать кнопку «Удалить».

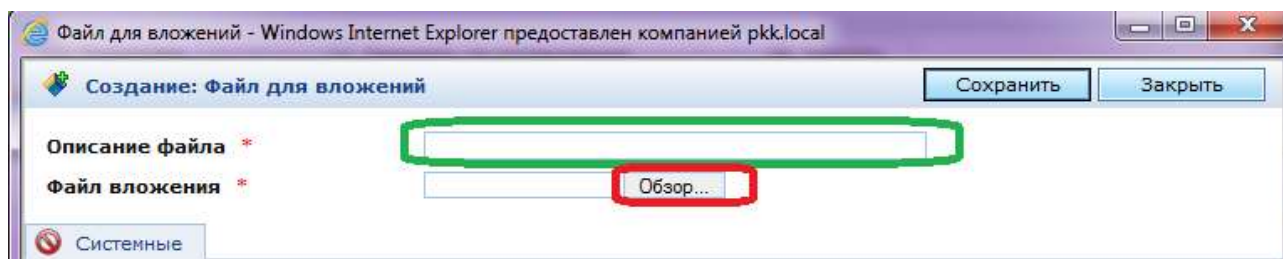
4.6. Заполните поля «Тема сообщения», «Текст сообщения». Нажмите кнопку «Сохранить».



4.7. При необходимости прикрепите к запросу файлы:

4.7.1. Нажмите на кнопку «Добавить»  (см. пред. рис.).

4.7.2. В появившемся диалоговом окне. Укажите путь к файлу, нажав кнопку «Обзор...».



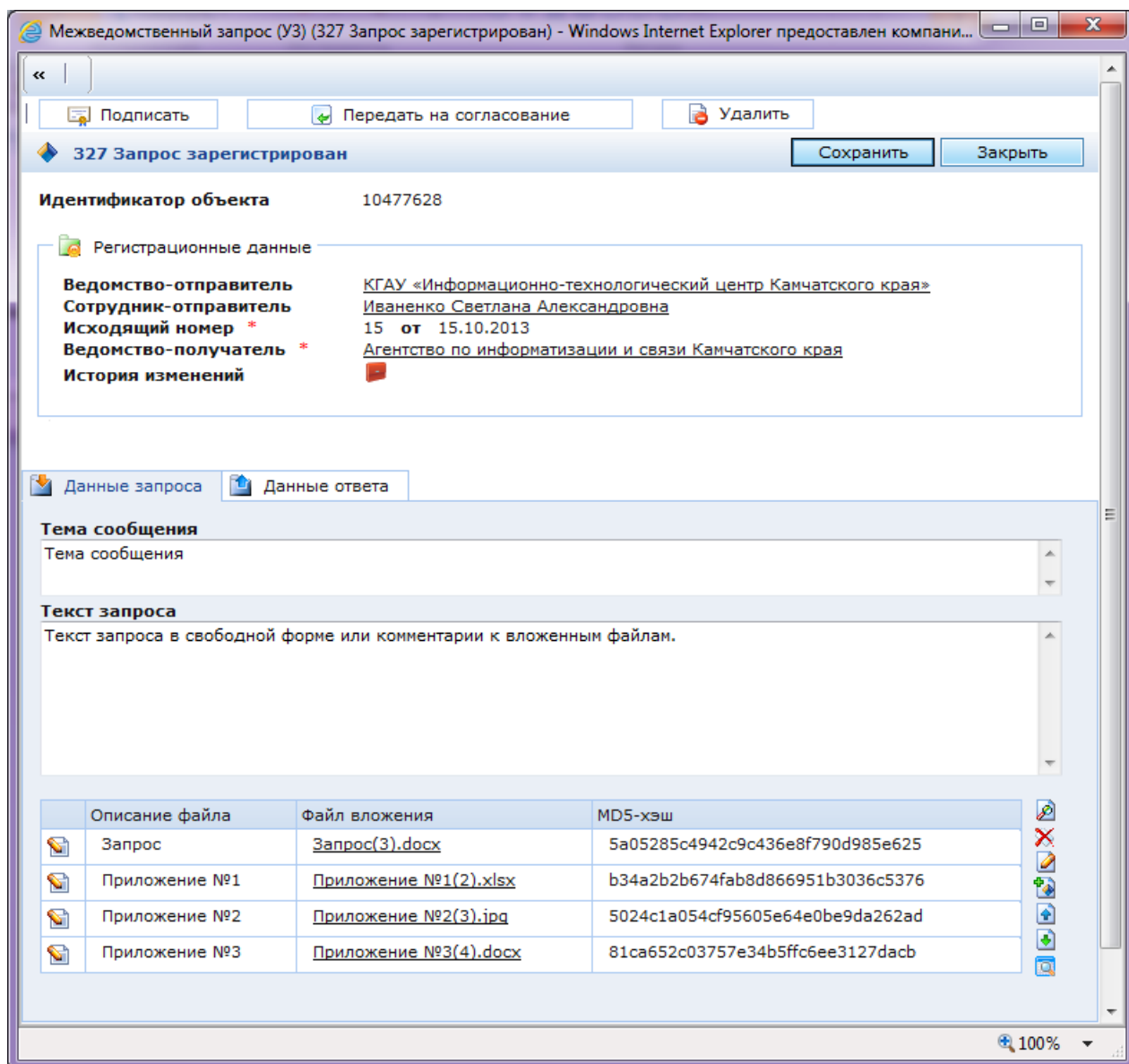
4.7.3. При желании измените описание файла (автоматически проставляется имя файла).

4.7.4. Нажмите кнопку «Сохранить», затем кнопку «Закреть».

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

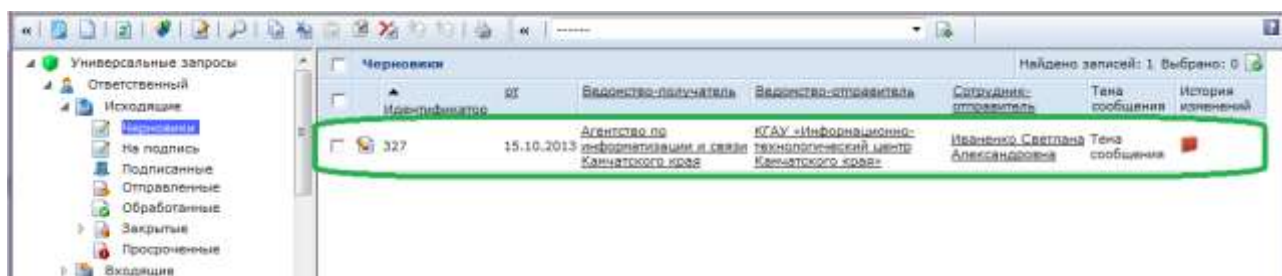
Повторите шаги 4.7.1-4.7.4 необходимое количество раз.


4.8. До передачи запроса на согласование (кнопка «**Передать на согласование**») сформированный запрос можно закрыть и вернуться к редактированию позже. Например, дополнить или изменить текст запроса, дополнительно прикрепить документ.



4.9. Нажмите кнопку «**Сохранить**», затем кнопку «**Закрыть**».

Созданный УМЗ сохраняется в папке «**Черновики**» и доступен только сотруднику, его создавшему.



4.10. Откройте сформированный запрос, нажав кнопку «**Редактировать**» . Проверьте введенные данные.

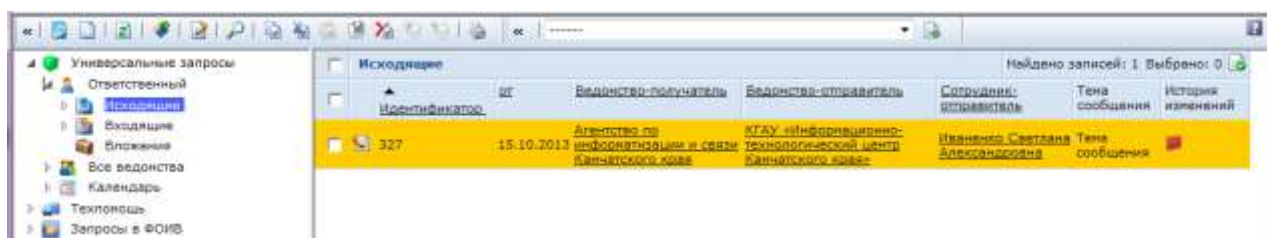
! ВНИМАНИЕ: При внесении любых изменений обязательно нажмите сначала кнопку «Сохранить». При нажатии на кнопку «Закрыть» внесенные изменения не сохраняются.


4.11. Далее черновик УМЗ необходимо передать Руководителю ведомства для согласования. Нажмите кнопку «Передать на согласование».

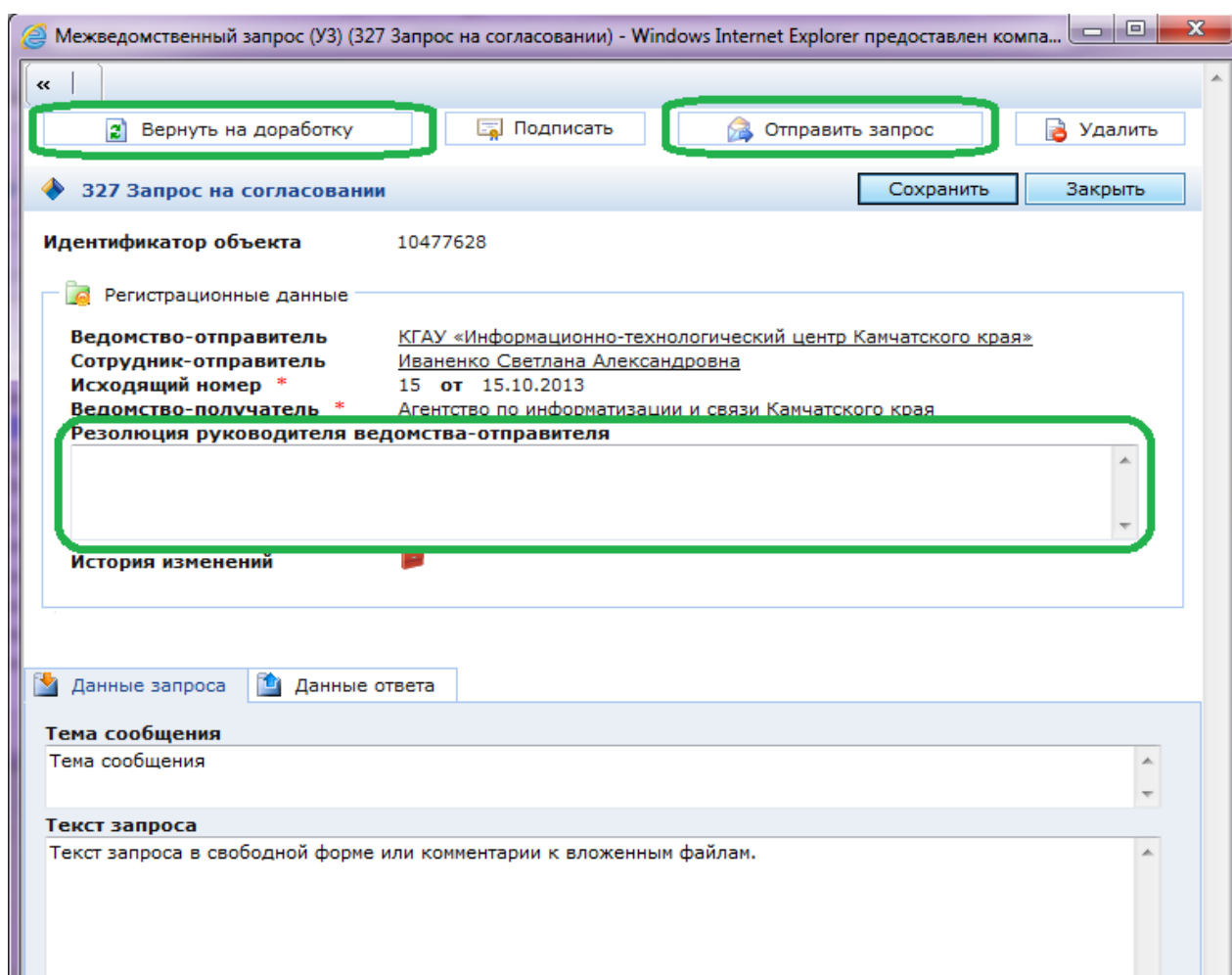
! ВНИМАНИЕ: После передачи запроса на согласование для сотрудника закрываются все поля от редактирования. Остается доступной кнопка «Удалить», для возможности удалить ошибочно отправленный на согласование УМЗ.

4.12. У Руководителя ведомства-отправителя в разделе «Исходящие» отображаются все УМЗ, создаваемые сотрудниками.

УМЗ направленные на согласование подсвечиваются цветом.



4.13. Чтобы ознакомиться с УМЗ, направленным для согласования нажмите кнопку «Редактировать» .



Для Руководителя все поля, кроме «Резолюция руководителя ведомства-отправителя», доступны только для просмотра.

4.14. Руководитель может отправить УМЗ на доработку или отправить в ведомство-получатель:

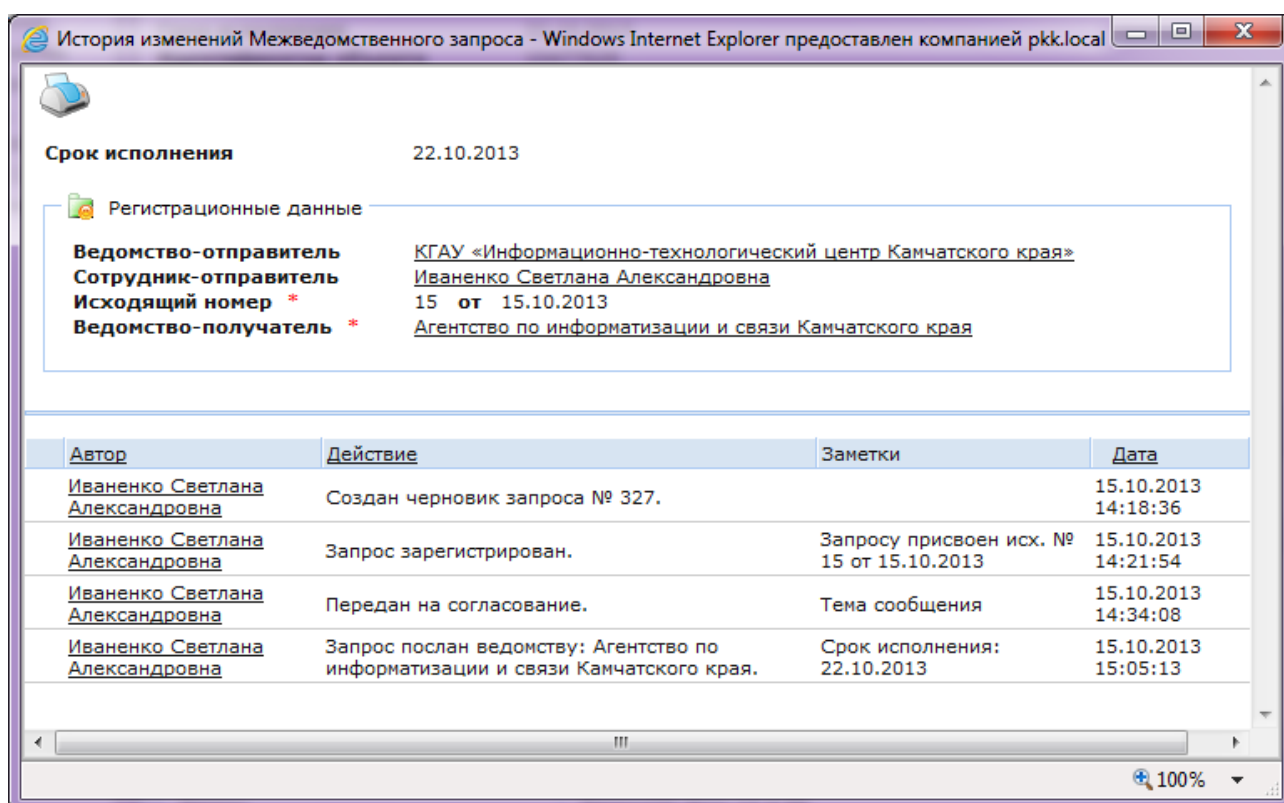
4.14.1. Чтобы отправить запрос на доработку в поле «**Резолюция руководителя ведомства-отправителя**» напишите замечания, которые необходимо исправить и нажмите кнопку «**Вернуть на доработку**».

4.14.2. Чтобы направить запрос в ведомство-получатель, нажмите кнопку «**Отправить запрос**».

После отправки УМЗ перемещается в папку «**Отправленные**», все поля закрываются от редактирования.

! ВНИМАНИЕ: После отправки запроса в ведомство-получатель автоматически рассчитывается срок исполнения – пять рабочих дней. Это означает, что ответ на запрос должен быть направлен в течении пяти рабочих дней.

Обратите внимание, что история изменений автоматически пополняется записями:

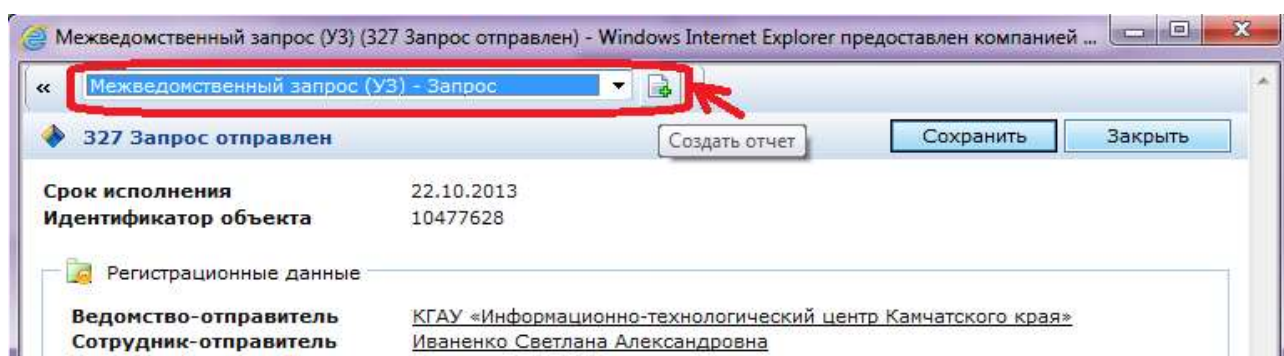


4.15. В Системе предусмотрена возможность формирования печатной формы запроса:

4.15.1. Откройте отправленный запрос.



4.15.2. Выберите из списка вверху «**Межведомственный запрос (УЗ) - Запрос**».

4.15.3. Нажмите кнопку «**Создать отчет**».



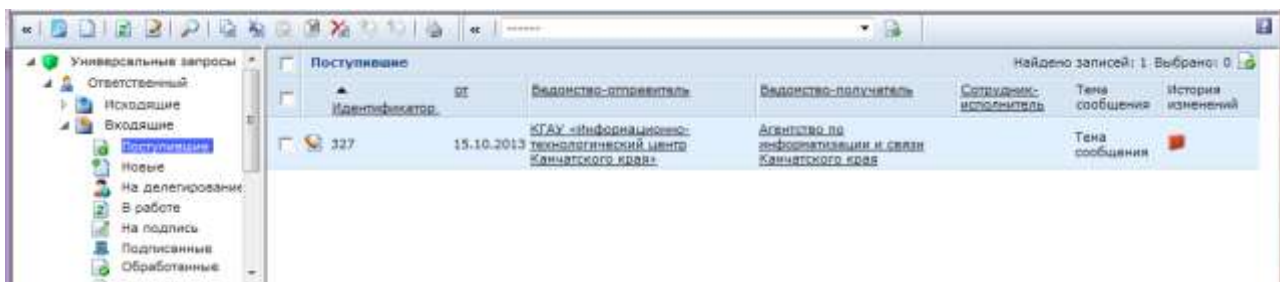
4.15.4. В появившемся диалоговом окне нажмите кнопку «Открыть».

Откроется печатная форма запроса:

	Региональная Система Межведомственного Электронного Взаимодействия Камчатского края	Межведомственный запрос № 327. Страница 1 из 1
КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края»		Получатель: Агентство по информатизации и связи Камчатского края
на	15.10.2013 г.	№ 15
		от
Тема сообщения		
Текст запроса в свободной форме или комментарии к вложенным файлам.		
Срок ответа - до 22.10.2013 г.		
Приложения:		
1. Запрос		
2. Приложение №1		
3. Приложение №2		
4. Приложение №3		
Исполнитель: Иваненко С. А. Тел.: 415-966, 22-86-74		
		

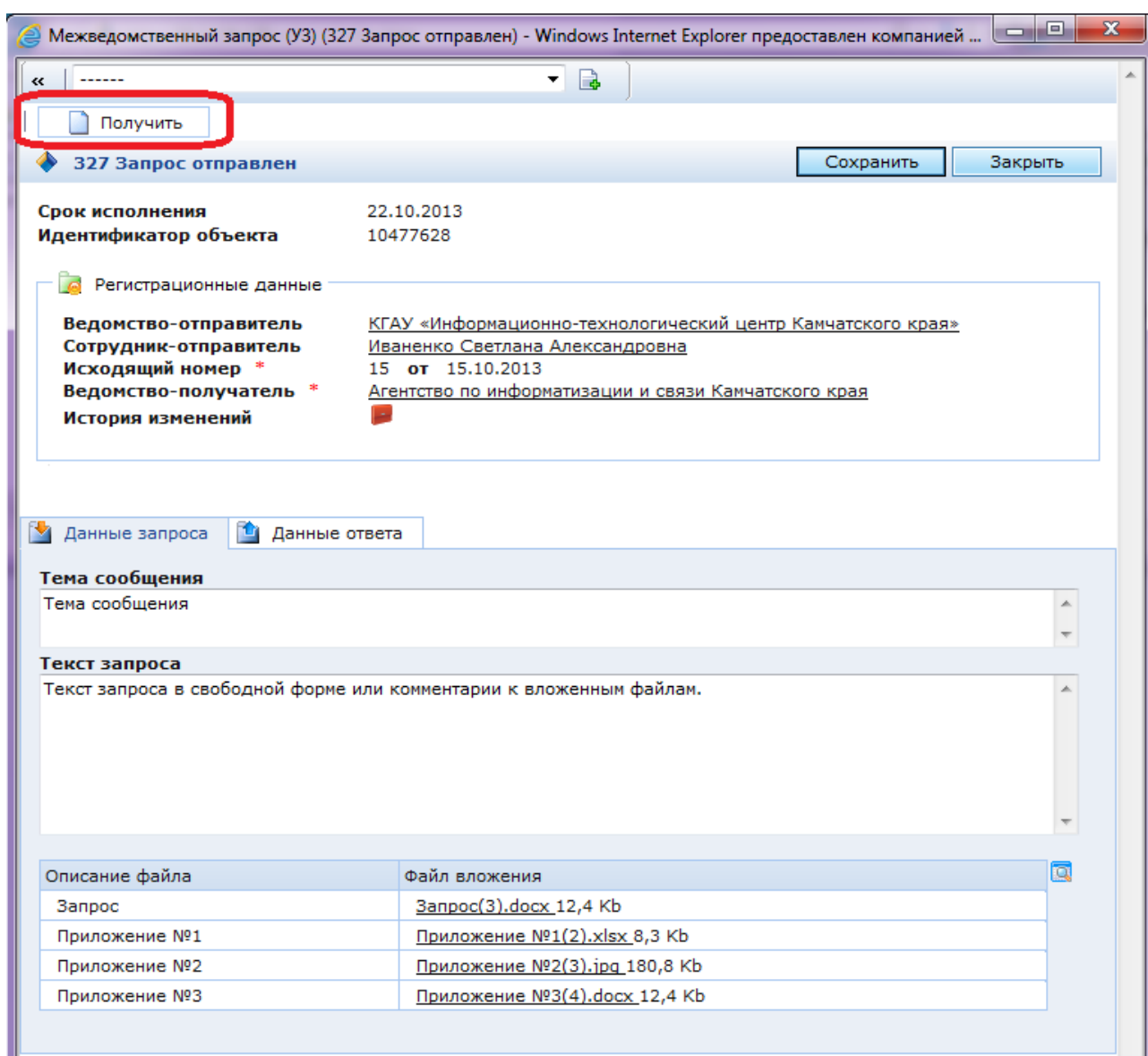
5. Обработка входящих межведомственных запросов

5.1. У ответственного за обработку межведомственных запросов поступившие УМЗ отображаются в разделе «Входящие», папка «Поступившие».

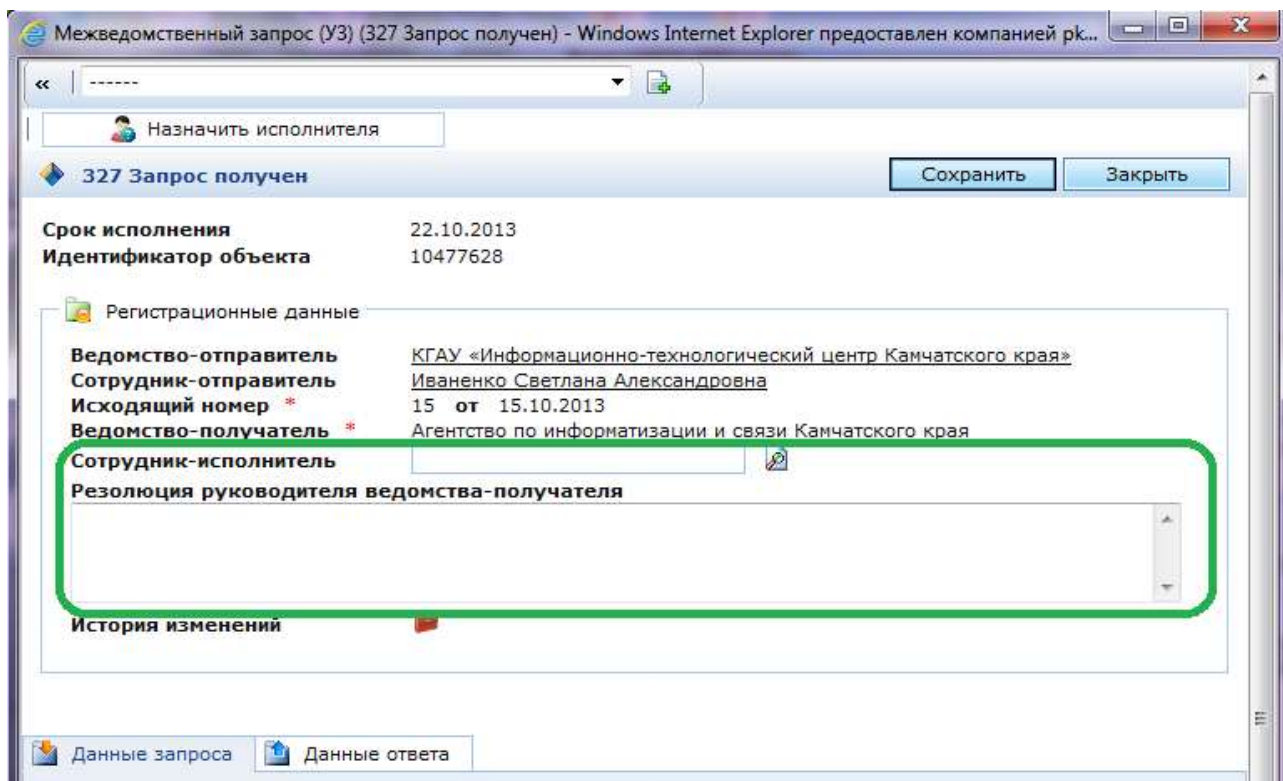


5.2. Для просмотра поступившего УМЗ, нажмите кнопку «Редактировать» .


5.3. Для дальнейшей работы с УМЗ необходимо нажать кнопку «Получить».

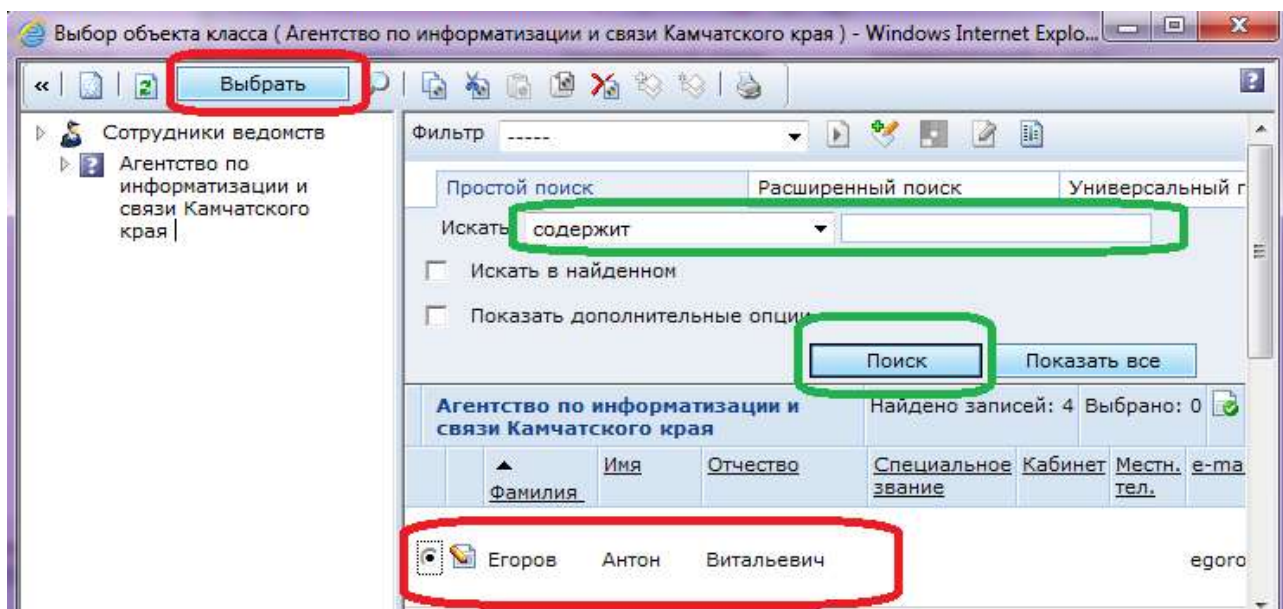


5.4. После получения запроса становятся доступными поля «Сотрудник-исполнитель» и «Резолюция руководителя ведомства-получателя».

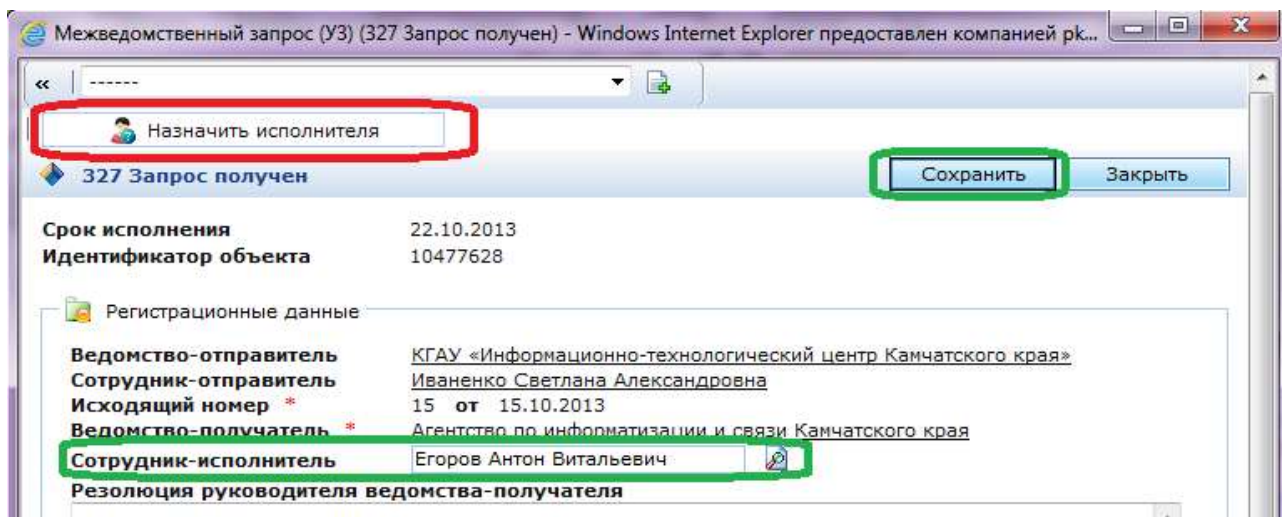


5.5. Сотрудник-исполнитель назначается из числа сотрудников ведомства.

Нажмите кнопку «Выбрать» . В появившемся диалоговом окне отметьте необходимого сотрудника и нажмите кнопку «Выбрать».

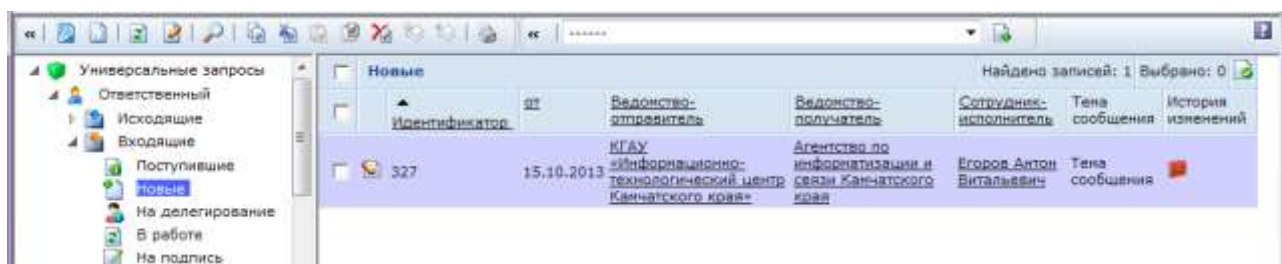


После выбора сотрудника и заполнения поля «Резолюция руководителя ведомства-получателя» обязательно нажмите кнопку «Сохранить», затем кнопку «Назначить исполнителя».



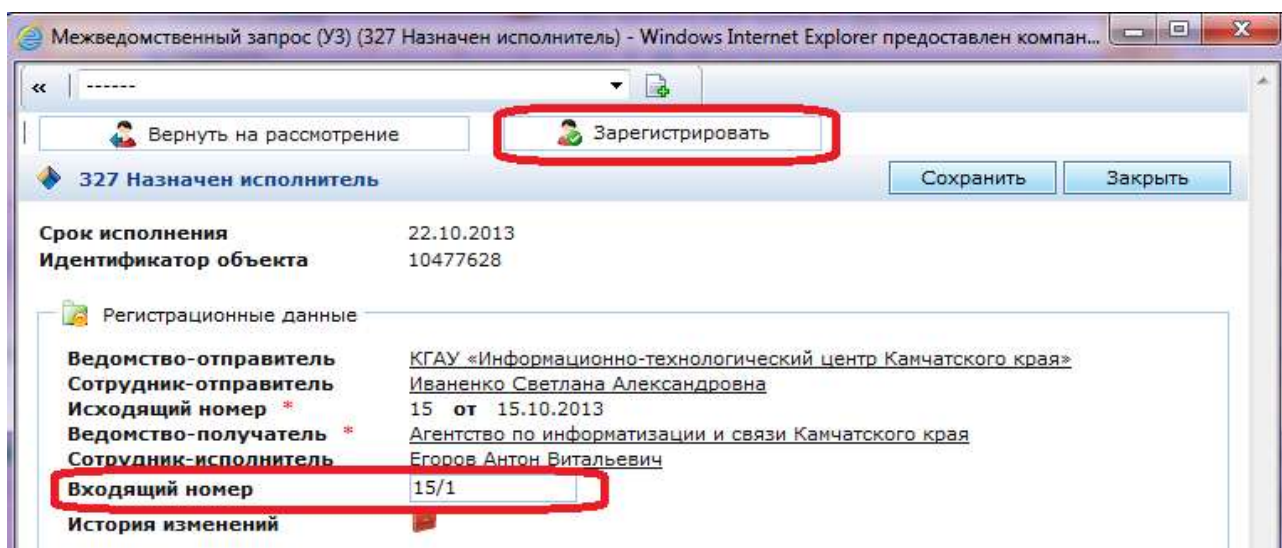
! ВНИМАНИЕ: Ответственный сотрудник ведомства может перенаправить запрос в вышестоящее ведомство или делегировать на исполнение в подчиненное. Более подробно см. раздел 6.

5.6. У сотрудника-исполнителя ведомства-получателя в разделе «Входящие», папка «Новые» отображаются только те УМЗ, по которым он назначен исполнителем.



5.7. Сотрудник-исполнитель регистрирует новый УМЗ.

Заполните поле «Входящий номер», нажмите кнопку «Сохранить», затем кнопку «Зарегистрировать».



! ВНИМАНИЕ: Сотрудник-исполнитель может вернуть на рассмотрение УМЗ ответственному за обработку межведомственных запросов.

5.8. После регистрации запроса в Системе становятся доступными для заполнения поля вкладки «**Данные ответа**».

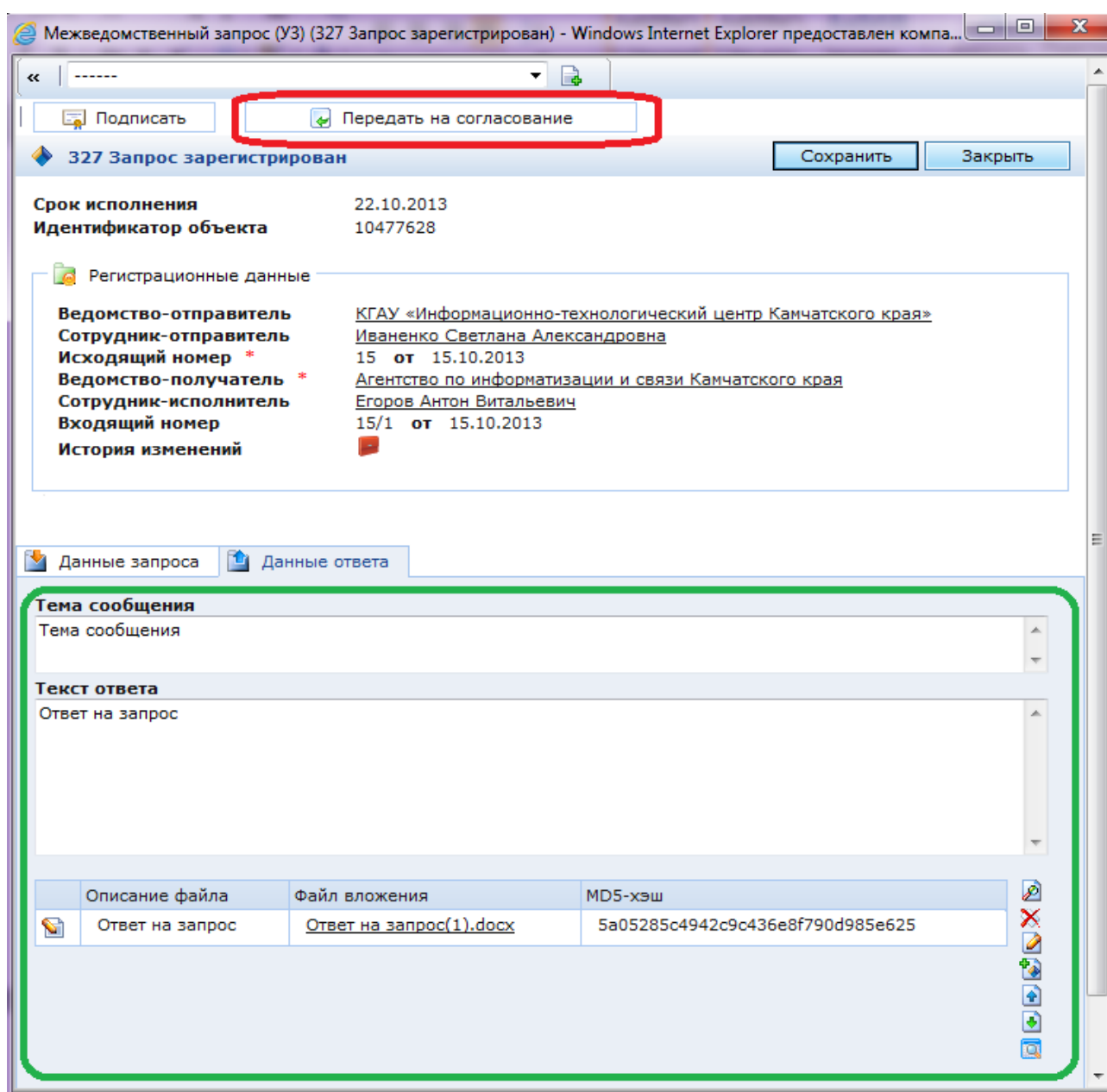
В поле «**Тема сообщения**» автоматически копируется тема сообщения с вкладки «**Данные запроса**». При желании Вы можете изменить это поле.


5.9. Заполните поле «**Текст ответа**», по необходимости прикрепите файлы. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

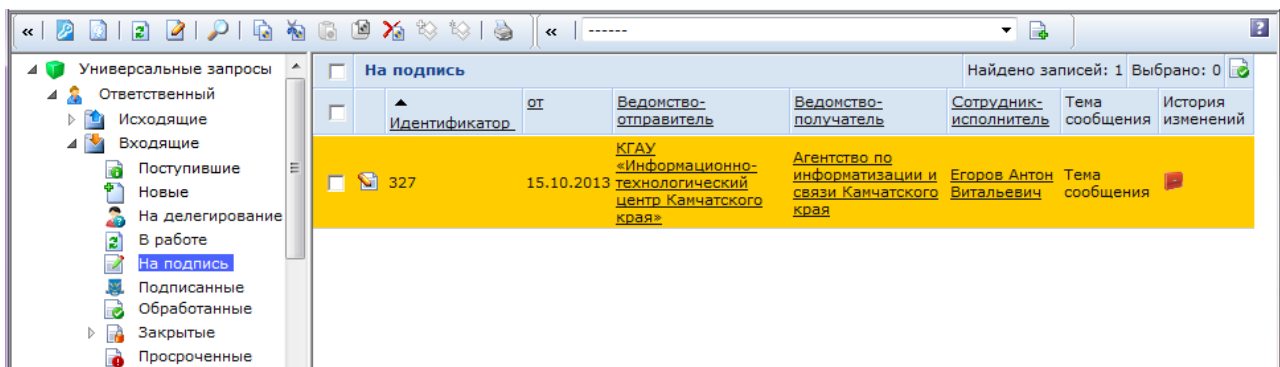
! ВНИМАНИЕ: Объем прикрепляемого файла не должен превышать 7 Мб.

5.10. После подготовки ответа на запрос, его необходимо передать для согласования Ответственному ведомству-получателя.

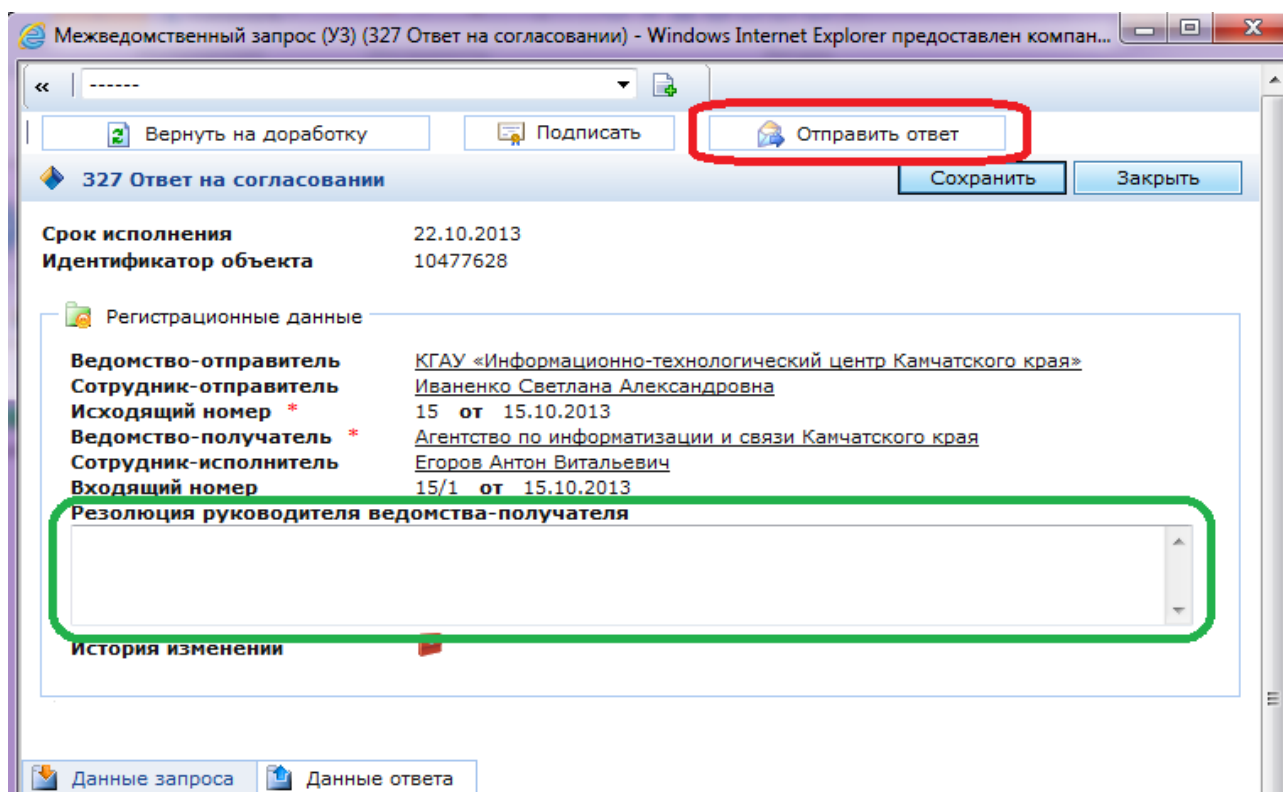
Нажмите кнопку «**Передать на согласование**».



5.11. У ответственного сотрудника ведомства-получателя в разделе «Исходящие» отображаются все УМЗ, создаваемые сотрудниками. Чтобы открыть УМЗ, направленный для согласования нажмите 



5.12. Откройте УМЗ, направленный для согласования



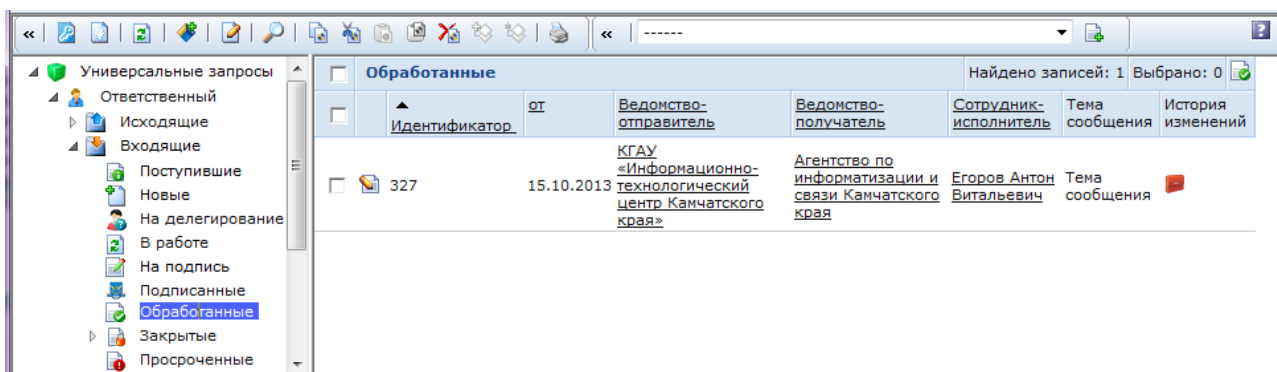
Для Ответственного сотрудника все поля, кроме «Резолюция руководителя ведомства-получателя», доступны только для просмотра.

5.13. Ответственный сотрудник может отправить УМЗ на доработку или отправить в ведомство-отправитель:

5.13.1. Чтобы отправить запрос на доработку в поле «Резолюция руководителя ведомства-получателя» напишите замечания, которые необходимо исправить и нажмите кнопку «Вернуть на доработку».

5.13.2. Чтобы направить запрос в ведомство-отправитель, нажмите кнопку «Отправить».

После отправки УМЗ перемещается в папку «Обработанные», все поля закрываются от редактирования.

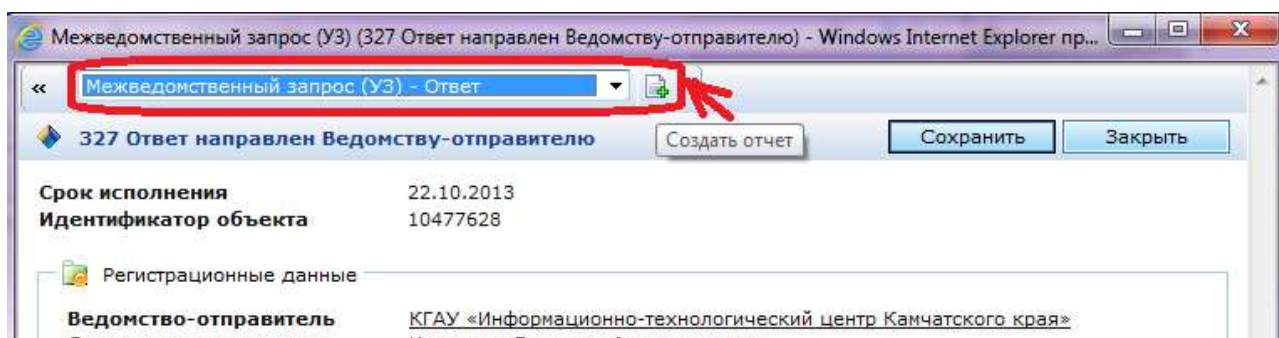


5.14. В Системе предусмотрена возможность формирования печатной формы ответа на запрос:

5.14.1. Откройте обработанный запрос.

5.14.2. Выберите из списка сверху «Межведомственный запрос (УЗ) – Ответ».

5.14.3. Нажмите кнопку «Создать отчет».



5.14.4. В появившемся диалоговом окне нажмите кнопку «Открыть».

Откроется печатная форма ответа на запрос:



Региональная
Система
Межведомственного
Электронного
Взаимодействия
Камчатского края

Агентство по информатизации и
связи Камчатского края

Получатель:

КГАУ «Информационно-
технологический центр Камчатского
края»

	15.10.2013 г.	№	15/1
на	15	от	15.10.2013 г.

Тема сообщения

Ответ на запрос

Приложения:

1. Ответ на запрос

Исполнитель:
Егоров А. В.
Тел.:



6.1. Перенаправление входящих межведомственных запросов в вышестоящее подразделение

Бизнес-процесс обработки УМЗ предусматривает шаг, когда подчиненное ведомство может отправить запрос вышестоящему ведомству, если по каким-то причинам запрос находится не в компетенции данного ведомства и должен быть рассмотрен вышестоящим руководством. Например, рассмотрим ситуацию, когда Агентство по занятости населения и миграционной политике Камчатского края направило «Заявку на предоставление доступа» непосредственно в КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края». По правилам, такие заявки рассматривает вышестоящее ведомство: Агентство по информатизации и связи Камчатского края и должно быть направлено именно туда. В этих ситуациях для руководителя нижестоящего ведомства (у ответственного сотрудника) предусмотрена соответствующая кнопка «**Направить в вышестоящее ведомство**».

При ее нажатии происходит следующее.

1. Ведомство-получатель изменяется на вышестоящее (в нашем случае – на Агентство по информатизации и связи Камчатского края)
2. Руководителю(ям) (ответственному(ым) сотруднику(ам)) Агентства по информатизации и связи Камчатского края поступает соответствующее уведомление по электронной почте
3. Делается соответствующая запись в истории запроса
4. **ВАЖНО: после нажатия кнопки, вам этот запрос перестанет быть доступным подведомственному ведомству**

Автор	Действие	Заметки	Дата
Семиволос Иван Дмитриевич	Создан черновик запроса № 189.		06.08.2013 16:18:49
Семиволос Иван Дмитриевич	Запрос зарегистрирован.	Запросу присвоен исх. № 545 от 06.08.2013	06.08.2013 16:18:54
Семиволос Иван Дмитриевич	Передан на согласование.	Заявка на предоставление доступа сотрудникам	06.08.2013 16:20:35
Леушина Ольга Васильевна	Запрос послан ведомству: КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края».	Срок исполнения: 13.08.2013	06.08.2013 16:22:49
Солод Михаил Сергеевич	Запрос получен.		06.08.2013 16:28:43
Солод Михаил Сергеевич	Переадресован из подведомственного учреждения. Новый получатель: Агентство по информатизации и связи Камчатского края.		06.08.2013 16:39:37

Образец письма, посылаемого по почте:

Тема: Уведомление о переадресации межведомственного запроса

Сообщение: Из подведомственной организации КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края» был переадресован межведомственный запрос № 545 от 06.08.2013 г. «Заявка на предоставление доступа сотрудникам»

В случае необходимости, вышестоящая организация сможет вернуть запрос обратно в нижестоящую организацию. Достигается это путем назначения исполнителем любого сотрудника из нижестоящей организации, включая его руководителя или ответственного за обработку межведомственных запросов.

6.2. Перенаправление входящих межведомственных запросов в подчиненное ведомство

Бизнес-процесс обработки УЗ предусматривает ситуации, когда входящий в ведомство запрос должен быть по каким-то причинам делегирован на исполнение в нижестоящее ведомство. Чтобы перенаправить запрос в подчиненное ведомство ответственному достаточно назначить исполнителем по запросу любого сотрудника из подчиненного ведомства. Для этого необходимо выбрать сотрудника-исполнителя из подведомственного ведомства, нажать кнопку «Сохранить» и выполнить команду «Назначить исполнителя» (см. пп. 5.4).

При этом:

1. Ведомство-получатель изменяется на подчиненное,
2. Руководителю(ям) (ответственному(ым) сотруднику(ам)) подчиненного ведомства поступает соответствующее уведомление по электронной почте,
3. В истории запроса делается запись о назначении исполнителя.

Т.к. при этом Вы являетесь ответственным сотрудником вышестоящего подразделения, Вы сможете видеть это запрос.

При этом возможны 2 варианта назначения:

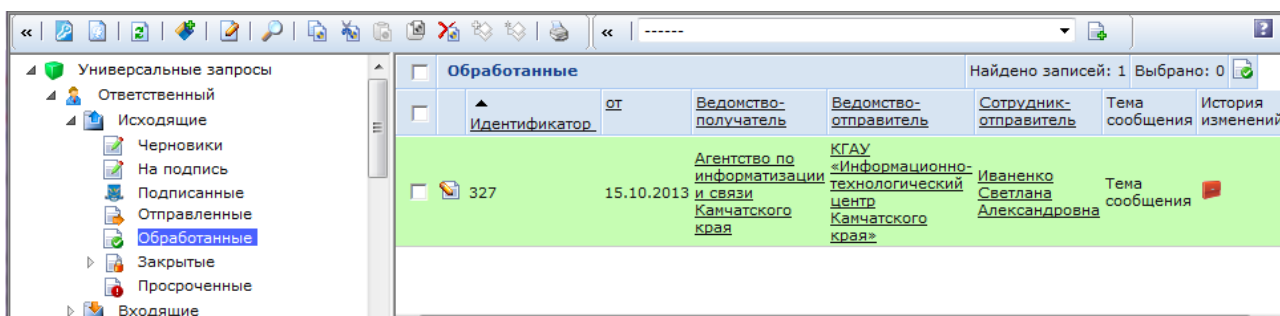
1. Исполнителем назначен обычный сотрудник подчиненного ведомства
2. Исполнителем назначен руководитель (ответственный по подчиненному ведомству)

В первом случае обычный сотрудник подчиненного ведомства работает с запросом так, как будто это запрос сразу же был отправлен в это ведомство напрямую. Т.е. **на согласование этот запрос уйдет руководителю (ответственному) подчиненного ведомства.** Если сотрудник-исполнитель нажмет кнопку «Вернуть на рассмотрение», то **запрос вернется на рассмотрение, опять же, руководителю (ответственному) подчиненного ведомства.**

Во втором случае, когда исполнителем назначен руководитель (ответственный по подчиненному ведомству), он может либо сам ответить на данный запрос (при условии наличия у него роли исполнителя), либо назначить другого сотрудника из своего ведомства. Для этого вначале необходимо нажать кнопку «Вернуть на рассмотрение», а затем, после выбора другого сотрудника и нажатия кнопки «Сохранить», выполнить команду «Назначить исполнителя».

7. Получение ответа на запрос.

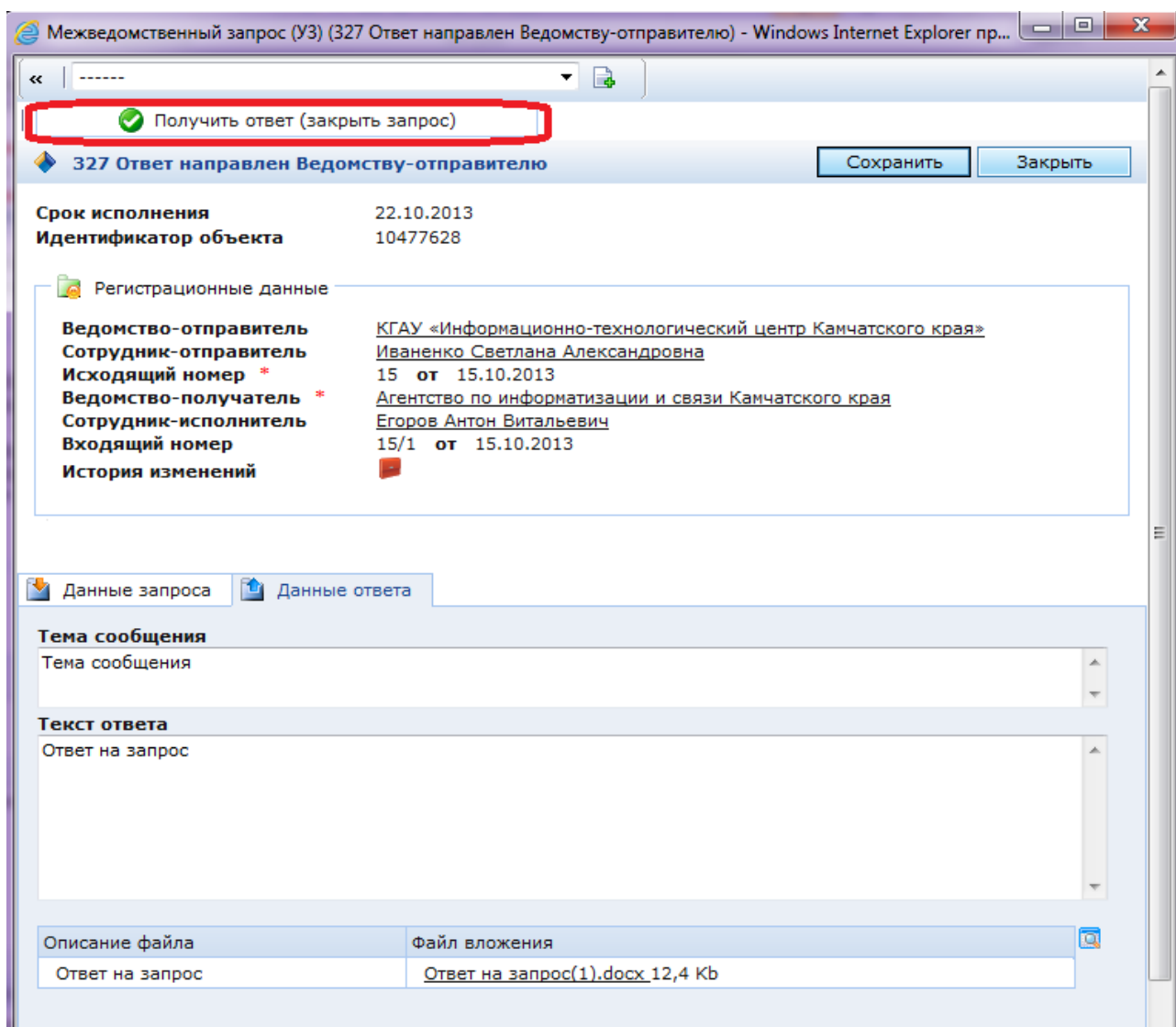
7.1. У сотрудника-отправителя ведомства-отправителя обработанный УМЗ отобразится в разделе «Исходящие», папка «Обработанные».



7.2. Для просмотра полученного ответа на запрос нажмите кнопку «Редактировать».

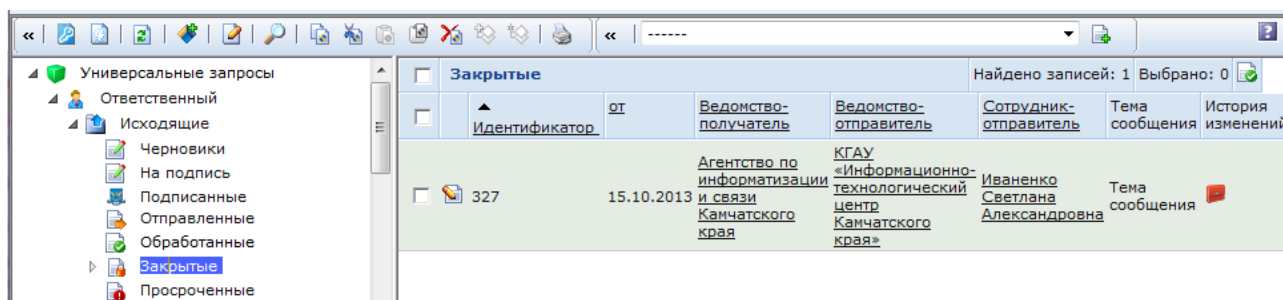
Все поля запроса доступны только для просмотра.

7.3. Нажмите кнопку «Получить ответ (закрыть запрос)».

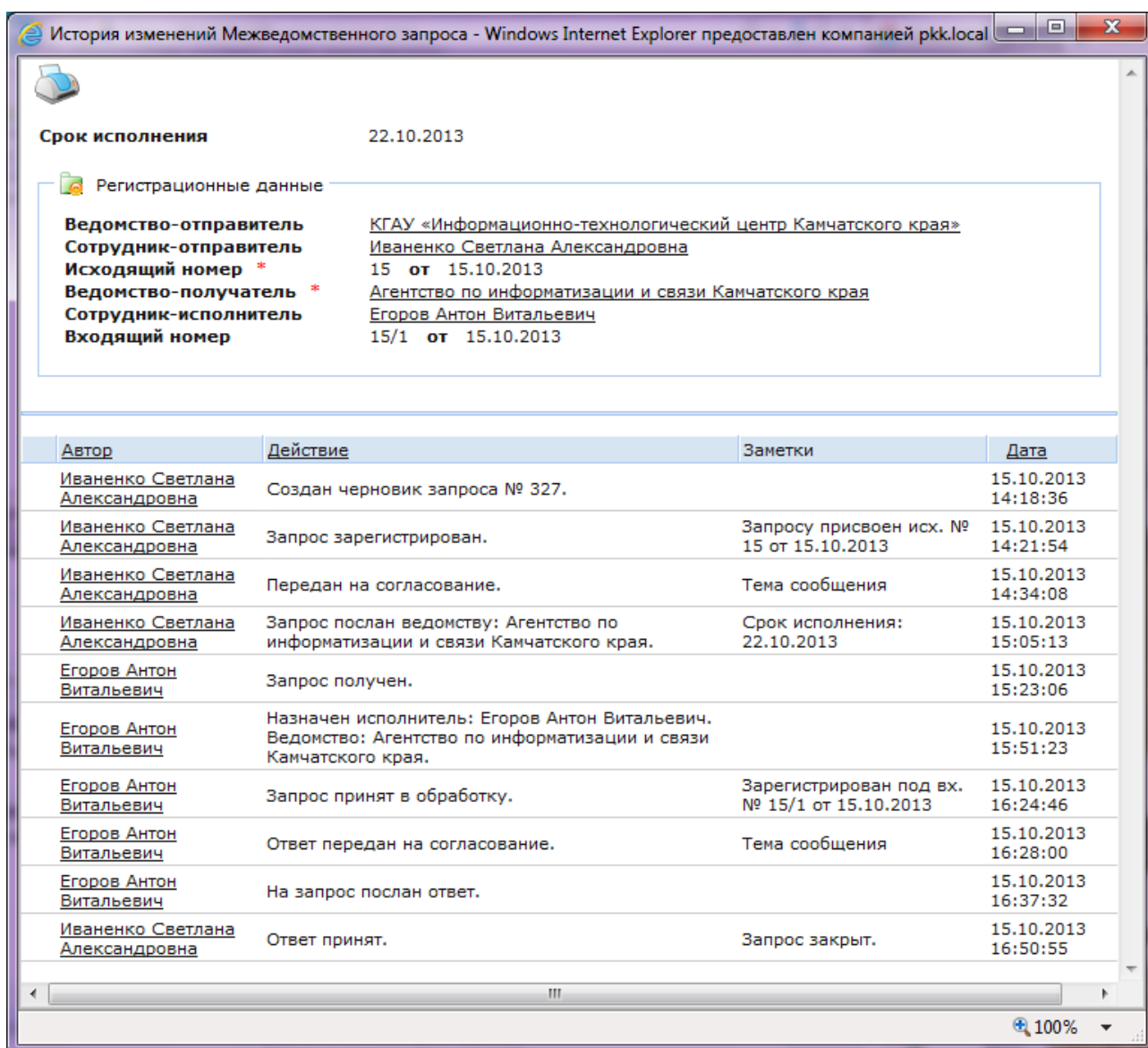


Процесс обработки УМЗ на данном этапе завершается.

7.4. Закрытый запрос перемещается в папку «Закрытые».



Обратите вниманием на заполнение «Истории изменений»:



Приложение № 1. Работа с электронной подписью

Общие сведения

Электронная подпись (ЭП) подтверждает авторство и целостность универсального межведомственного запроса (УМЗ). Средства ЭП внедрены с целью обеспечения юридической значимости УМЗ, аналогично печатям и подписям соответствующих документов на бумажных носителях.

В настоящее время средства ЭП являются необязательными, но рекомендуемыми к использованию. Работа с УМЗ возможна и без применения средств ЭП, но полноценной **юридической значимости** такие запросы формально не имеют.

Универсальный межведомственный запрос (как и ответ на него) может содержать до двух ЭП: подпись исполнителя и подпись руководителя ведомства, либо ответственного за обработку МВ. Если подпись исполнителя – это аналог обычной подписи бумажного документа, то подпись руководителя – это аналог печати ведомства.

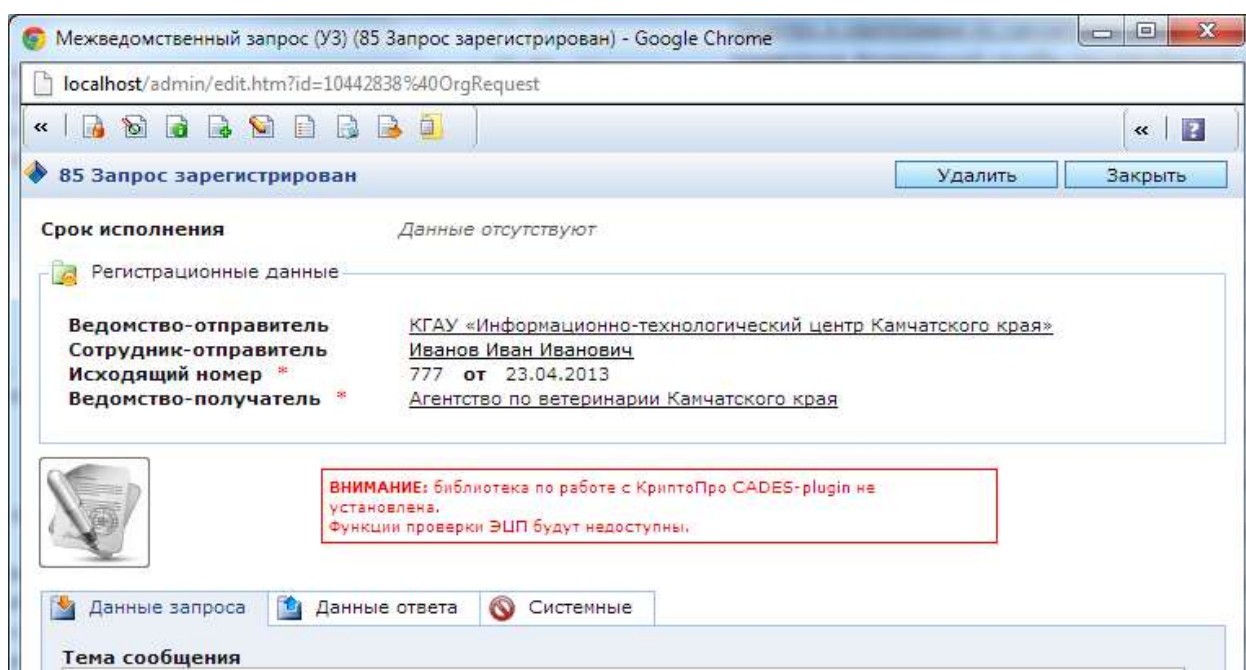
Подготовка к работе

Для того, чтобы функции ЭП при работе с межведомственными запросами стали доступны необходимо наличие следующих программ:

- СКЗИ КриптоПро,
- КриптоПро ЭЦП Browser plug-in (cadesplugin.exe).

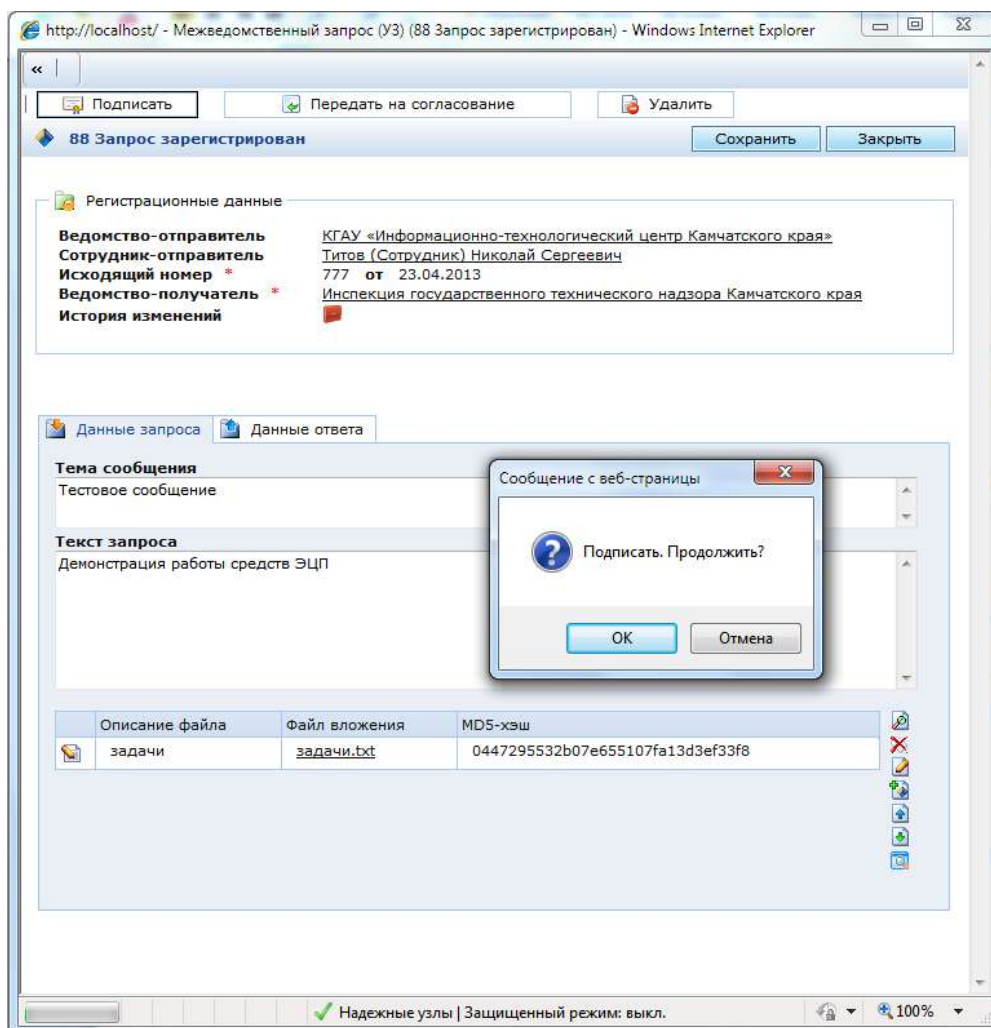
Оба поставляются с дистрибутивом УЦ, при выдаче электронных карт доступа.

В случае, если при открытии запроса Вы видите следующее сообщение (ВНИМАНИЕ: библиотека по работе с КриптоПро CADES-plugin не установлена. Функции проверки ЭЦП будут недоступны), значит у Вас вероятнее всего не установлена библиотека `cadesplugin.exe`.

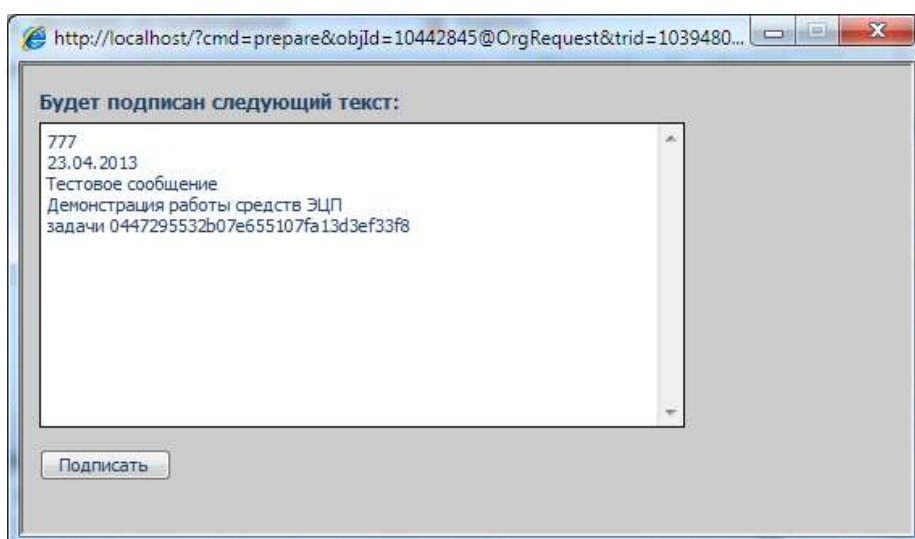


Практическая часть

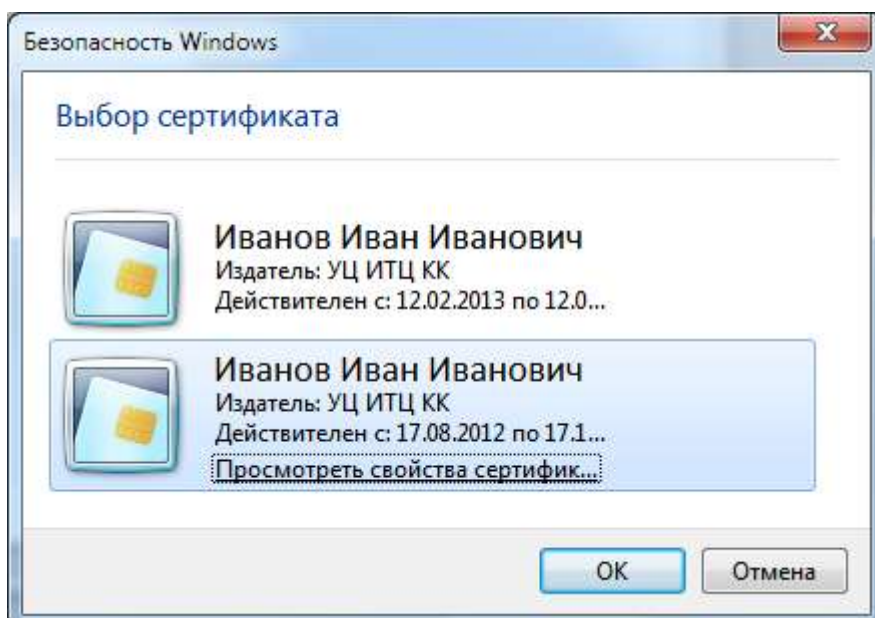
Для постановки ЭП на запросе/ответе нажмите кнопку **«Подписать»**. Обратите внимание, что текст и тема запроса не должны быть пустыми.



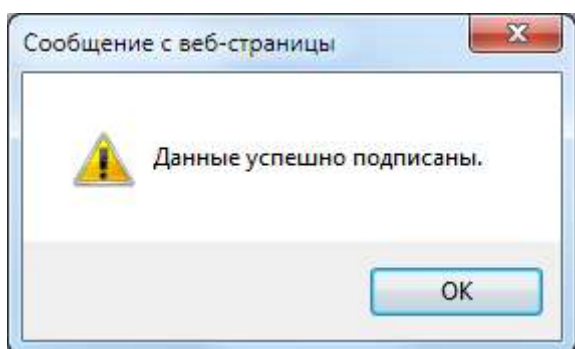
В открывшемся новом окне вам будет представлены данные, которые и будут подписаны. Для завершения процедуры, нажмите кнопку **«Подписать»**



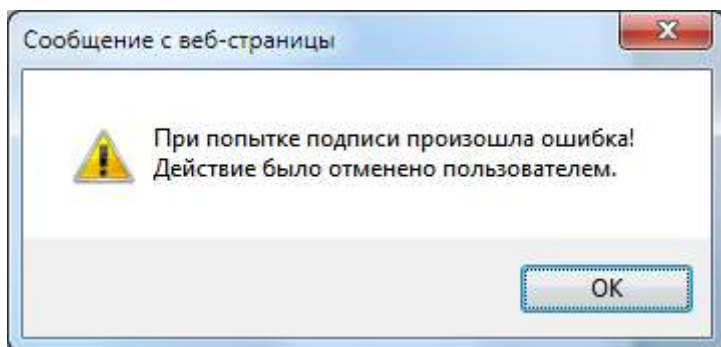
Система должна предложить вам выбрать сертификат ЭП. На Вашем компьютере может быть установлено несколько сертификатов. **ВАЖНО:** Обращайте внимание на поле «Издатель» и на период действительности. Технически, подписать можно любым сертификатом, установленным в Вашей системе и для которого есть закрытый ключ. **Но использовать необходимо только ЭП, выданные для РСМЭВ.**



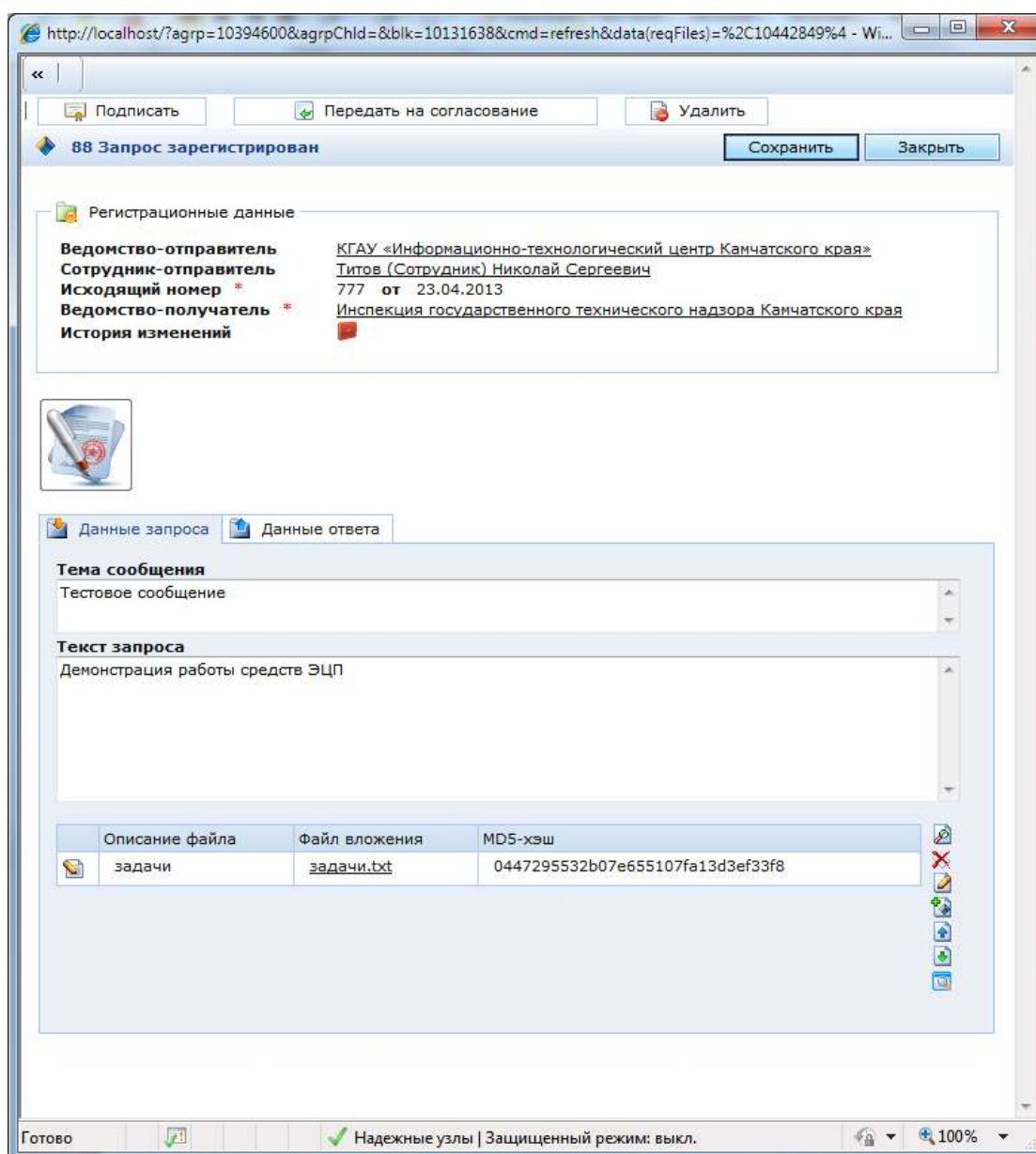
Если ошибок не было, Вы получите сообщение:



А вот образец сообщения, если прервать процесс подписи:



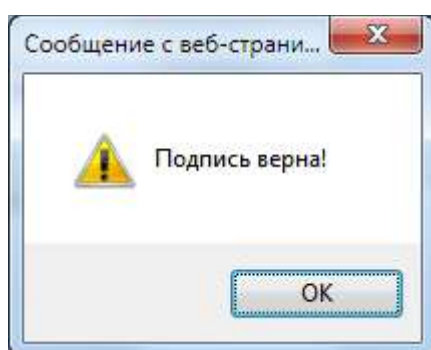
После выполнения операции подписания окно Межведомственного запроса будет выглядеть так:

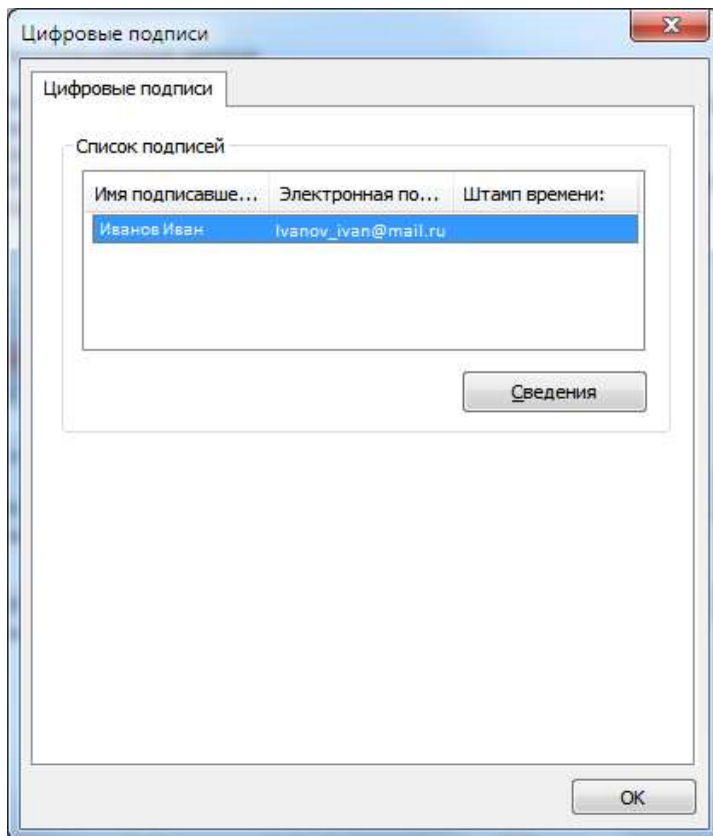


Запрос может иметь до 4-х подписей (по 2 на исполнителей с каждой стороны и по 2 – на руководителей ведомств). При этом Вы можете просмотреть любую ЭП (только для Internet

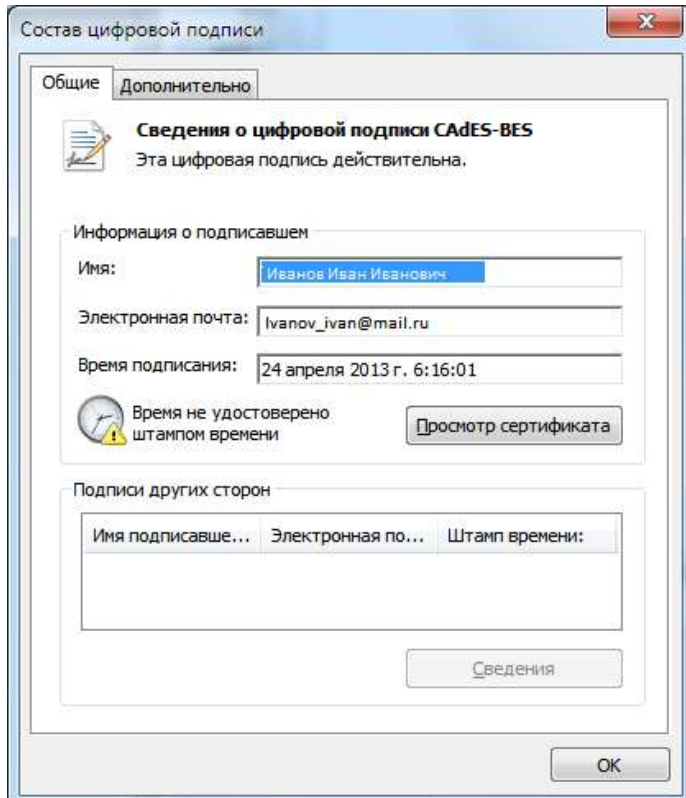


Explorer), нажав на соответствующую кнопку



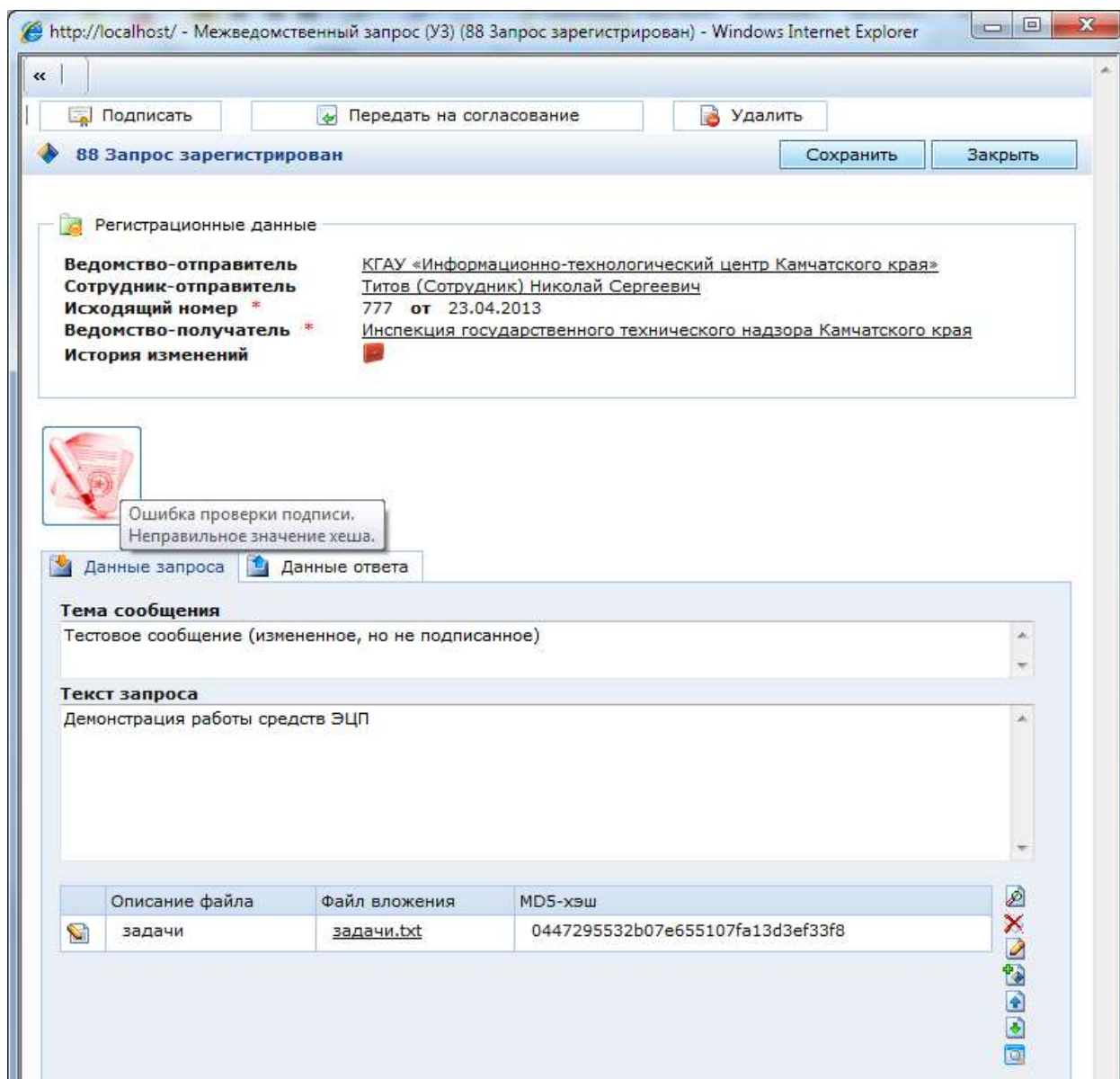


ЗАМЕЧАНИЕ. Средства проверки ЭП работают также в браузерах Chrome и Opera. Однако функция отображения подписи (как на рисунке выше) доступна только в Internet Explorer.



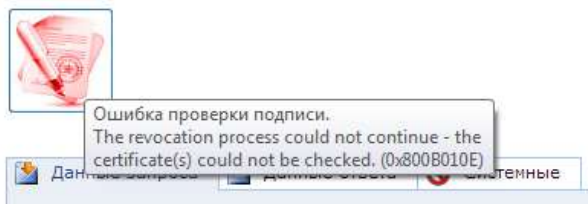
Обратите внимание, что кнопка «Подписать» будет доступна и после выполнения операции подписания запроса до тех пор, пока Вы либо не отправите запрос/ответ на согласование (для исполнителей), либо пока Вы не отправите запрос/ответ в другое ведомство (для руководителей). Т.е. система позволит вам изменить уже подписанный запрос и переподписать его снова, если возникнет такая необходимость.

Если Вы измените содержание запроса, но не переподпишете его, окно запроса будет выглядеть так:

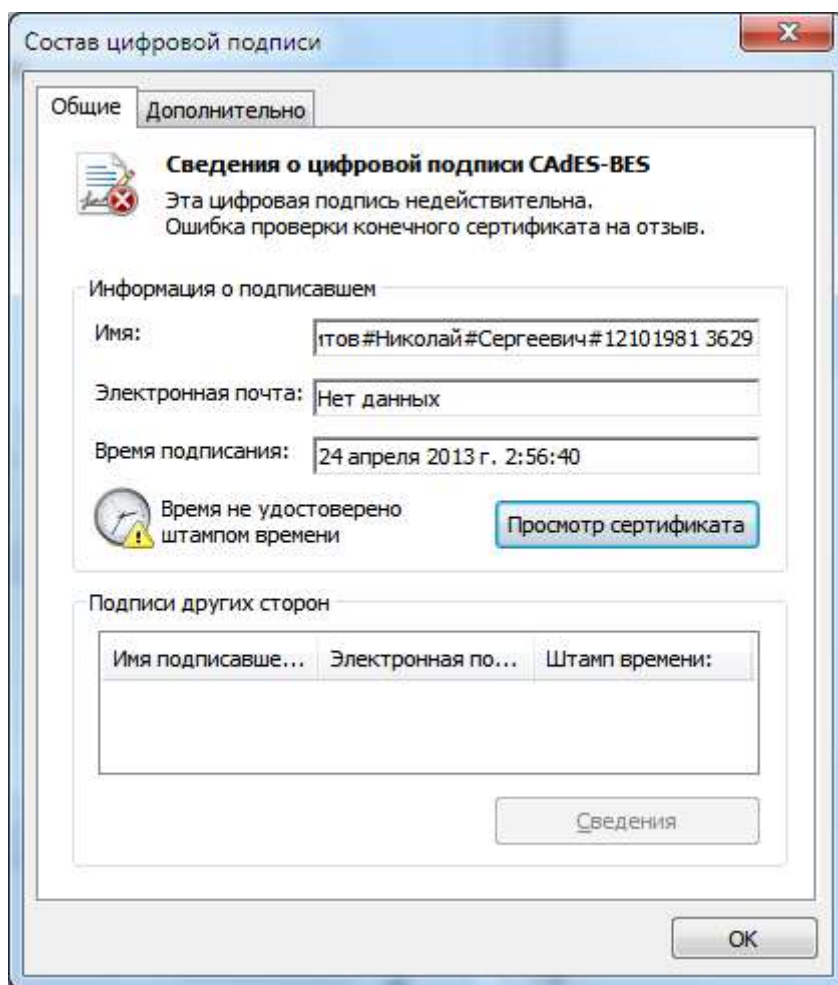


Для корректной работы средств проверки ЭП КриптоПро требует наличие актуального списка отзыва сертификатов (СОС). Этот список публикуется удостоверяющим центром «ИТЦ Камчатского края» на специальном ресурсе и загружается автоматически при наличии у Вас доступа к сети Интернет. В свойства Вашего сертификата указан адрес, с которого КриптоПро должен загружать актуальный СОС. Поэтому, операция происходит незаметно для пользователя.

Если Вы видите сообщение ниже, значит КриптоПро не удалось загрузить актуальный СОС. Причин может быть несколько: у вас нет доступа к Интернет, КриптоПро еще не обновил список СОС, время на Вашем компьютере установлено неверно, нет доступа к ресурсу, содержащему СОС, не хватает прав у пользователя на данном компьютере и т.п.



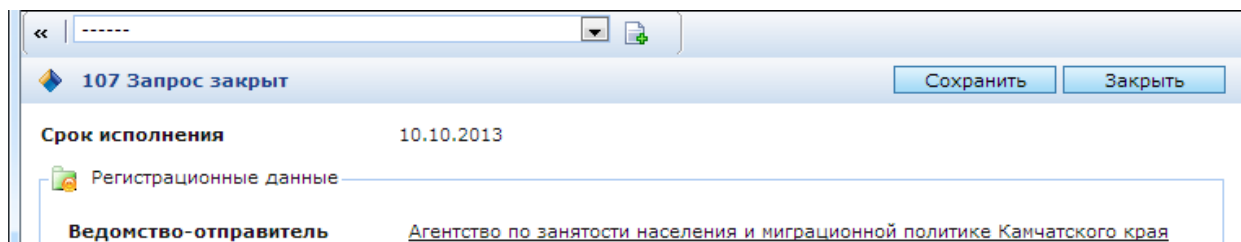
Если при этом нажать кнопку «**Проверить сертификат**», то сертификат будет выглядеть так:



Приложение № 2

Срок исполнения запроса

Согласно действующему законодательству срок исполнения УМЗ составляет **пять рабочих дней**. Срок исполнения запроса проставляется автоматически после его отправки в ведомство. При этом на форме запроса будет указана крайняя дата, когда на запрос должен быть дан ответ.



Выходные и праздничные дни исключаются при определении крайней даты обработки запроса. Так, если крайний срок обработки запроса выпадает на пятницу, то в статус просрочен запрос попадет только в понедельник в 02:00.

Получить информацию о выходных и праздничных днях Вы можете в производственном календаре ППУ:



Кол-во дней в часовой	I квартал			II квартал			III квартал			IV квартал			Год
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
Календарные дни	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
Рабочие дни	17	20	20	22	18	19	23	22	21	23	20	22	247
Выходные и праздничные дни	14	8	11	8	13	11	8	9	9	8	10	9	118
Рабочее время (час) при 40 час. неделе	136	159	159	175	143	151	184	176	168	184	160	175	1970
Рабочее время (час) при 36 час. неделе	122,4	143	143	157,4	128,6	135,8	165,6	158,4	151,2	165,6	144	157,4	1772,4

Приложение № 3 Почтовые уведомления

Для оперативного реагирования пользователей Системы на поступающие УМЗ или на изменения, происходящие с ними, Система рассылает их участникам почтовые уведомления.

Получателями уведомлений являются:

- руководители ведомств отправителя или получателя запроса (лица, назначенные ответственными за обработку МВ),
- сотрудник-отправитель,
- сотрудник-исполнитель.

ВАЖНО: Уведомление посылается именно тому лицу, от которого на данном этапе выполнения бизнес-процесса требуется выполнить определенные действия. Например, уведомление будет послано руководителю ведомства, когда исполнитель отправит запрос/ответ на согласование, и более – никому, т.к. именно от руководителя требуются действия.

Исключение составляет ситуация, когда запрос попадает в статус «**Просрочен**». В этом случае получателями уведомления становятся все вышеназванные участники.

Ключевое событие	Кто получает уведомление?
передача запроса/ответа на согласование	Ответственный(ые) в ведомстве
возврат запроса/ответа на доработку	Исполнитель, сформировавший запрос или назначенный ответственным по обработке запроса
назначение исполнителя	Сотрудник, назначенный ответственным
направление в вышестоящее ведомство	Ответственный(ые) в ведомстве
отправка запроса	Ответственный(ые) в ведомстве-получателе
отправка ответа	Ответственный(ые) в ведомстве-отправителе (инициатор запроса)
перевод запроса в статус просрочен	Ответственные в обоих ведомствах, исполнитель ведомства-отправителя, сотрудник, назначенный ответственным за обработку запроса (если был назначен)

Если в ведомстве несколько лиц, назначенных ответственными за обработку УМЗ, они все будут получать уведомления.

Почтовые адреса для рассылки указывает администратор системы. При этом руководствуются данными, указанными в Заявке на подключение к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия (Приложение к Соглашению о взаимодействии).

Приложение №3.1

**Образцы уведомлений, отправляемых на почтовые ящики,
участникам обмена.**

Тема: Уведомление о направлении на согласование межведомственного запроса

Сообщение: Иванов И.И. направил(а) на согласование межведомственный запрос № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа»

Получатель: Администрация Елизовского городского округа

Тема: Уведомление о возврате на доработку межведомственного запроса

Сообщение: Ваш запрос № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа» был возвращен на доработку.

Резолюция руководителя: необходимо приложить актуальный перечень сотрудников.

Тема: Уведомление об поступлении межведомственного запроса

Сообщение: В вашу организацию был направлен запрос № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа»

Отправитель: КГАУ "Информационно-технологический центр"

Тема: Уведомление о назначении исполнителем межведомственного запроса

Сообщение: Вас назначили исполнителем межведомственного запроса № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа»

ВНИМАНИЕ: На данный запрос необходимо дать ответ до 12.04.2013.

Тема: Уведомление об отказе от назначения исполнителем

Сообщение: Иванов И.И. прошу рассмотреть возможность переназначения ответственного исполнителя на межведомственный запрос № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа»

Тема: Уведомление о переадресации межведомственного запроса

Сообщение: Из подведомственной организации Администрация Елизовского городского округа был переадресован межведомственный запрос № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа»

Тема: Уведомление о направлении на согласование ответа на межведомственный запрос

Сообщение: Исполнителем Иванов И.И. был направлен на согласование ответ на межведомственный запрос № 51 от 01.04.2013 г.

ВНИМАНИЕ: Контрольный срок отправки ответа истекает после 12.04.2013

Тема: Уведомление о возврате на доработку ответа на межведомственный запрос

Сообщение: Ваш ответ № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа» был возвращен на доработку.

Резолюция руководителя: прошу скорректировать формулировку ответа с учетом новых обстоятельств

Тема: Уведомление о завершении обработки межведомственного запроса

Сообщение: На Ваш запрос № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа» был дан ответ № 34 от 11.04.2013 г.

Тема: Уведомление о просроченном межведомственном запросе

Сообщение: Уважаемые коллеги!

Просим Вас обратить внимание на то, что межведомственный запрос № 51 от 01.04.2013 г. «О выдаче электронных карт доступа» был переведен в статус просрочен.

Приложение № 4. Статусы обработки запроса

Универсальный межведомственный запрос – электронный документ, который может находиться в разных состояниях исполнения. Ниже указаны пояснения к каждому возможному состоянию запроса в порядке хронологического следования.

Статус	Расшифровка	Комментарии
Черновик	Каждый новый создаваемый запрос получает статус черновика.	
Запрос зарегистрирован	Запросу присвоен исходящий (отправителем) или входящий (получателем) номер.	Дата исходящего/входящего документа ставится автоматически. Таким образом исключаются ситуации, когда дата ставится т.н. «задним числом».
Запрос подписан сотрудником	К запросу добавлена ЭЦП исполнителя (отправитель или получатель)	Если запрос подписан ЭЦП, любые манипуляции с исходными данными приведут к некорректной подписи.
Запрос на согласовании	Запрос послан исполнителю своему руководителю на согласование и подпись	Функции руководителя в Вашей организации в части работы с УМЗ могут быть переданы другому лицу (ответственный сотрудник).
Запрос подписан руководителем	К запросу добавлена ЭЦП руководителя ведомства (получатель или отправитель)	ВАЖНО: Подпись должна принадлежать руководителю, а не ответственному лицу за электронный обмен в организации.
Запрос отправлен	Запрос отправлен в ведомство-отправитель	С этого момента редактировать данные запроса невозможно. Даже администратору системы.
Запрос получен	Получатель ознакомлен с содержанием запроса и нажал кнопку «Получить». С этого момента запрос принят в работу.	Нажатие кнопки «Получить» гарантирует, что ведомство-получатель осведомлено о факте поступления запроса.
Назначен исполнитель	Руководитель ведомства (или ответственное лицо) назначили исполнителя по ответу	
Запрос зарегистрирован	См. выше	
Ответ подписан исполнителем	Аналогично статусу «запрос подписан сотрудником»	
Ответ на согласовании	Аналогично статусу «запрос на согласовании»	
Ответ подписан руководителем	Аналогично статусу «Запрос подписан руководителем»	
Ответ направлен Ведомству-отправителю	Ведомством-получателем УМЗ был официально дан ответ (нажата кнопка «Отправить» бизнес-процесса).	С этого момента редактировать данные ответа невозможно, даже администраторам.
Запрос закрыт	Ведомством-отправителем (инициатор запроса) был завершен бизнес-процесс обработки запроса - была нажата кнопка «Закрыть»	Тем самым ведомство-инициатор подтверждает факт ознакомления с ответом и закрывает бизнес-процесс. ВНИМАНИЕ: В противном случае, запрос может попасть в статус «просрочен», но уже по вине инициатора.
Запрос просрочен	Запрос не был закрыт до указанной даты	Запросы получают этот статус автоматически при наступлении контрольной даты исполнения запроса. Бизнес-процесс обработки завершается. Изменить запрос уже невозможно. Задача по переводу запросов в этот статус запускает только в рабочие дни в 07:00.