Руководство пользователя

с ролью «Специалист МФЦ»

**Оглавление**

[**Перечень терминов и сокращений** 3](#_Toc23262020)

[**1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ** 4](#_Toc23262021)

[**1.1** **Цели системы** 4](#_Toc23262022)

[**1.2 Основные функции пользователя с ролью «Специалист МФЦ»** 4](#_Toc23262023)

[**2 ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СПЕЦИАЛИСТА МФЦ** 4](#_Toc23262024)

[**2.1 Вход в систему** 4](#_Toc23262025)

[**2.2 Подача заявки** 5](#_Toc23262026)

[**2.2.1 Подача заявки из Графика консультаций** 5](#_Toc23262027)

[**2.2.2 Подача заявки из Реестра заявок** 9](#_Toc23262028)

[**2.3 График консультаций** 9](#_Toc23262029)

[**2.5 Получение Гражданином онлайн консультации на рабочем месте Специалиста МФЦ** 10](#_Toc23262030)

# **Перечень терминов и сокращений**

|  |  |
| --- | --- |
| Виртуальный прием, прием | Взаимодействие нескольких участников по видеосвязи с помощью персонального компьютера посредством использования информационно-коммуникационной сети Интернет |
| ВКС | Видеоконференцсвязь |
| ЕСИА | Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (постановление Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме») |
| ЛК, личный кабинет | Интерфейс пользователя информационной системы, предоставляющий необходимый функционал |
| МФЦ | Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг |
| ОИВ | Орган исполнительной власти |
| Онлайн | Взаимодействие в режиме реального времени посредством информационно-коммуникационной сети Интернет |
| Участник приема | Пользователь информационной системы, принимающий участие в виртуальном приеме |
| Участник проекта | Органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или иные организации, участвующие в онлайн-консультировании граждан |

# **1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

## **Цели системы**

Подсистема онлайн консультирования граждан предоставляет жителям Ростовской области возможность записаться на онлайн консультацию со специалистом органа исполнительной власти – участника проекта в удобное для них время и дату, и получить ее в онлайн формате на своем компьютере, либо в онлайн формате на компьютере в офисе МФЦ. Таким образом, отпадает необходимость личного посещения специалиста органа власти, что сокращает очереди на государственные услуги и ускоряет цикл их получения жителями области.

## **1.2 Основные функции пользователя с ролью «Специалист МФЦ»**

Специалист МФЦ помогает Гражданам получить онлайн консультацию. Он заводит заявку за Гражданина, и в случае выбора места проведения онлайн консультации – офис МФЦ, помогает Гражданину подключиться к трансляции и получить консультацию.

Работа Специалиста МФЦ в системе заключается в выполнении следующих задач:

- Подача заявки за Гражданина на получение онлайн консультирования,

- Поиск и консультирование по заявкам,

- Предоставление оборудованного рабочего места Гражданину для получения консультации.

# **2 ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СПЕЦИАЛИСТА МФЦ**

## **2.1 Вход в систему**

Для входа в систему «Правовое онлайн консультирование» необходимо перейти по ссылке <http://helponline.donland.ru> Далее в нижней части главной страницы перейти по ссылке «Вход для сотрудников».



Рисунок 1. Вход для сотрудников.



На открывшейся странице необходимо ввести логин и пароль Специалиста МФЦ.

ЛОГИНОМ является **адрес электронной почты**, привязанной к порталу **@mfc61.ru** (на этот же адрес будут поступать уведомления о поданных заявках).

Рисунок 2. Форма авторизации специалиста МФЦ.

После успешной авторизации Специалист МФЦ попадает на страницу Реестра заявок.

## **2.2 Подача заявки**

Специалист МФЦ может подать заявку из Графика консультаций, либо из Реестра заявок.

### **2.2.1 Подача заявки из Графика консультаций**

Специалист МФЦ открывает График консультаций, отфильтровывает его по ведомству, выбирает на нему Дату и время консультации, удобные для Гражданина.



Рисунок 3. Выбор даты и время приема Ведомства на Графике консультаций.

Далее Специалист МФЦ переходит в форму новой заявки, где уже выбраны ведомство, дата и время консультации. В ней он выбирает Заявителя из списка при помощи поиска путем ввода его ФИО.

Рисунок 4. Поиск заявителя в списке.

Система делает отбор записей заявителей с совпадающим ФИО. В этой выборке Специалист МФЦ по уточняющим ФИО данным – дате рождения, номеру и серии паспорта – выбирает искомого заявителя.

Если заявитель найден, то Специалист МФЦ переходит к заполнению заявки.

**Если же заявитель не найден в списке заявителей**, то Специалист МФЦ переходит **в Реестр Граждан** для заполнения личных данных заявителя.



Рисунок 5. Реестр граждан.

В Реестре граждан Специалист МФЦ нажимает кнопку «Создать» и переходит к заполнению личных данных Гражданина.



СНИЛС –поле, обязательное

для заполнения

Рисунок 6. Карточка личных данных гражданина.

Нажимает кнопку «Сохранить». После этого ему становится доступна кнопка «**Подать заявку**». По нажатию на кнопку «Подать заявку» он переходит в форму новой заявки.



Рисунок 7. Карточка новой заявки.

В форме новой заявки Специалист МФЦ выбирает Тему консультации, поле «Ведомство» заполняется по выбранной теме и открывается календарь ведомства. Далее он заполняет суть вопроса, выбирает место проведения консультации (офис МФЦ или на своем компьютере), прикрепляет при необходимости файлы, выставляет флаг в чек-боксе согласия на обработку персональных данных и нажимает кнопку «Отправить заявку».

Заявка отправлена, и, если местом проведения был выбран офис МФЦ этого Специалиста, он может ее увидеть в реестре заявок.

Если же **местом проведения выбран другой МФЦ**, то эту заявку видит в реестре заявок **специалист другого МФЦ**.

Если местом проведения выбран **свой компьютер**, то на почту Гражданину направляется письмо с ссылкой на сервис, перейдя по которой Гражданин увидит свою заявку в «Мои заявки».

Для распечатывания и представления заявителю для прочтения и подписания, необходимо использовать кнопку «Посмотреть в PDF».

Если необходимо внести изменения в заявку, необходимо использовать кнопку «Редактировать».

### **2.2.2 Подача заявки из Реестра заявок**

Подача заявка из Реестра заявок идентична подаче заявки из Графика консультаций. Но начинается процесс с того, что Специалист МФЦ заходит в Реестр заявок и нажимает на кнопку «Подать заявку». Он переходит в Реестр Граждан, ищет там необходимого Гражданина. Если Гражданин найден, то Специалист МФЦ открывает форму личных данных Гражданина, и в ней нажимает кнопку «Подать заявку».



Рисунок 8. Форма личных данных заявителя в Реестре Граждан.

Далее процесс протекает аналогично описанному процессу 2.2.1.

## **2.3 График консультаций**

В графике консультаций Специалист МФЦ видит расписание приемов всех ведомств – участников проекта. Его можно отфильтровать по ведомству в фильтре в верхней части экрана.



Рисунок 9. График консультаций.

После **фильтрации** графика консультаций по ведомству, Специалист МФЦ может по дать заявку Гражданина прямо из графика (см.п.2.2.1)

2.4. **ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСА ЗАЯВОК, назначение консультации**

2.4.1. В Реестре заявок можно отслеживать состояние заявок в режиме реального времени действия работников Ведомств по поданным заявкам.

В Системе используются следующие статусы:

- первичный статус: «Новая»,

- вторичные статусы: «На рассмотрении», «Назначена консультация», «Требует уточнения»,

- итоговые статусы: «Консультация проведена», «Заявитель не явился».

**Редактирование** заявки заявителем либо работником МФЦ возможно лишь в статусах «Новая» (т.е. до принятия в работу Ведомством), либо «Требует уточнения».

В этих статусах кнопка «Редактировать» активна. Имеется возможность вносить изменения и дополнения к заявке.

2.4.2. Заявитель имеет право в любое время отозвать заявку. Кнопка «Отозвать» активна при статусах «Новая», «На рассмотрении», «Назначена консультация», «Требует уточнения».

## **2.5 Получение Гражданином онлайн консультации на рабочем месте Специалиста МФЦ**

Чтобы помочь Гражданину в получении онлайн консультации, Специалист МФЦ входит в Переговорную. В Переговорной отображается список консультаций, которые буду проходить в этом МФЦ в этот день, а также просмотреть консультации будущих периодов. Активна кнопка «Начать» для первой в списке консультации.

Специалист МФЦ помогает Гражданину расположиться перед монитором, и нажимает кнопку «**Начать**».



Рисунок 8. **Переговорная** специалиста МФЦ.

По наступлении времени онлайн консультации на экране отобразилось видео Гражданина и Участник проекта.

Гражданин беседует с Участником проекта. Для завершения беседы Специалист МФЦ может положить трубку и прервать трансляцию по желанию Гражданина, либо беседа будет автоматически завершено по окончании времени консультации. Когда консультация проведена, Специалист МФЦ переходит к помощи в получении онлайн консультирования следующему гражданину.

**Возможно проставление оценки по итогам консультаций со слов заявителя.**