

Территориальная информационная система «Социальный портрет гражданина и типизированное хранилище данных Новосибирской области»

Подсистема «Межведомственное взаимодействие»

Обработка обращений граждан в рамках межведомственного электронного взаимодействия

Методические рекомендации для оператора

4.0 (902) Лоскутников С.Г. 03.02.2016

Изменения

Версия (№ сборки)	Дата	Автор	Изменения
1.0 (467)	06.07.2012	Лоскутников С.Г.	Создание документа
2.0 (496)	20.08.2012	Лоскутников С.Г.	Уточнения по статусам обращения и СМЭВ-запроса. В карточке обращения добавлена вкладка «Участники дела». Описаны просмотр паспорта исходящего запроса и печать сведений ответа.
3.0 (778)	25.11.2014	Ульянова Е.А.	Изменен набор ролей и порядок регистрации обращения
3.1 (857)	06.10.2015	Лоскутников С.Г.	Уточнения общей схемы действий оператора, уточнения описания формы регистрации обращения и карточки обращения
4.0 (902)	03.02.2016	Лоскутников С.Г.	Изменения в интерфейсе при добавлении заявителя в дело и отправке запроса.

Оглавление

Из	менен	ния	. 2
Or	лавле	ние	. 3
Вв	едени	e	.4
1.	Оби	ций порядок работы с обращениями граждан	. 5
2.	Фун	кционал оператора обработки обращений в ТИС НСО	. 7
	2.1.	Выбор роли	. 7
	2.2.	Регистрация нового обращения гражданина	. 8
	2.3.	Работа с карточкой обращения	13

Введение

Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) позволяет повысить удобство получения и оперативность предоставления государственных услуг, а также эффективность информационного обмена между органами, их предоставляющими. Минимизируется участие заявителей в процессах сбора из разных инстанций и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих их права на получение государственных услуг. Гражданин обращается за услугой в профильное ведомство, специалисты которого добирают необходимые данные в других ведомствах, используя СМЭВ (как того требуют часть 3 ст.6 и часть 2 ст.7 <u>ФЗ-210 «Об организации</u> предоставления государственных услуг»).

Гражданин может обратиться за государственной услугой в профильное ведомство лично, либо заполнив форму заявки на Региональном портале государственных и муниципальных услуг («РПГУ» <u>http://54.gosuslugi.ru</u>).

Все обращения граждан за государственными и муниципальными услугами, предоставляемыми МСР HCO, регистрируются и обрабатываются операторами в Территориальной информационной системе «Социальный портрет гражданина и типизированное хранилище данных Новосибирской области» (далее «ТИС HCO», «Система»), которая доступна в сети Интернет по адресу https://msr.tisnso.ru/.

Порядок работы с заявками с РПГУ и ЕМФЦ описан в инструкции «Обработка заявок на услуги», которая доступна в разделе «Методические материалы» на портале поддержки (<u>https://support.tisnso.ru</u>). В данном документе рассматривается работа оператора в Системе при личном обращении гражданина за государственной услугой.

1. Общий порядок работы с обращениями граждан

Последовательность действий оператора Системы при личном обращении гражданина за государственной услугой изображена на рис. 1. В обязанности оператора входит оформление заявления (обращения), поиск имеющихся и (или) добавление новых данных о заявителе и членах его семьи, добавление и (или) межведомственный запрос сведений о документах для оказания услуги. Обращение в стороннее ведомство через СМЭВ происходит на этапе приема документов, прилагаемых к заявлению на оказание гос.услуги, если требуемый документ не входит в число <u>документов личного хранения</u> и не был предоставлен заявителем лично.

Прим.: Для специалистов ООП данный процесс актуален только до момента получения документов по СМЭВ.





2. Функционал оператора обработки обращений в ТИС НСО

2.1. Выбор роли

Подразумевается, что специалист, ответственный за работу с обращениями граждан и запросами СМЭВ, является уверенным пользователем ПК, знаком с интерфейсом и базовым функционалом ТИС НСО (подсистема «Социальные выплаты»).

Вход в Систему выполняется стандартным образом – вводом уникального имени пользователя и пароля в форму **Вход в систему** на странице сервера <u>https://msr.tisnso.ru/</u>.

Войдя в Систему, нужно убедиться, что включены роли **Reception** и **SMEV**. Для этого в меню (левая часть главной страницы) откройте выпадающий список **Роли**, при необходимости поставьте галочки рядом с ролями **Reception** и **SMEV** и нажмите на кнопку **Применить**.



Основные разделы меню, с которыми работает оператор: **Обращения за услугами** и **Исходящие запросы по СМЭВ**. Также оператору доступны справочные сведения по организациям и услугам (разделы **Организации** и **Услуги**), сервисам СМЭВ и регламенту обработки запросов (раздел **Справочники**).

2.2. Регистрация нового обращения гражданина

Чтобы зарегистрировать обращение за гос.услугой и выбрать заявителя:

- 1. Перейдите в пункт Меню> Обращения за услугами > Новое обращение.
- 2. В появившейся форме Заявление на услугу:
 - а) Убедитесь, что в поле Выберите способ поиска услуги указано значение «По организациям», поля
 Выберите территорию и Организации содержат значения для отделения организации, в которой работает оператор; при необходимости измените значения.

			42	Заявление	е на услугу			ę
			Номер талона (если пуст, то будет присвоен системой):			(a)		
	25	15	Выберите способ поиска услуги:	По организациям			X	*
			Выберите территорию:	Центральный район	н г. Новосибирска		H	•
Отде Ц	л пособий и ентральног	и социальных выплат го района города	Организации:	ОПиСВ Центральн	ого района		Ж	
1000	Ново	сибирска	Выберите услугу:	Выберите значение		Ĩ.		*
Здран Роли	вствуите!		Выб	ірать заявителей	Список документов	L (b)		
	Boe	Отмеченные						
Тублик	ации							
н (артот	овости прое ека	ekta						
P	еестр гражи	цан						
Д Обраш Н За	невник прие ения за усл овое обращ эявки с РПГ	има граждан (1) има има (1) има има (1) има има (1)						
be F	всширенны	и приск.	Рис. 3. Переход к регист	рации обращени	я			

- b) Выберите нужное значение в поле Выберите услугу (выпадающий список содержит наименования всех оказываемых данной организацией услуг) - ниже в форме появляются уточняющие поля, которые определяют ситуацию и правило предоставления услуги. Для каждой услуги определен перечень документов, которые могут быть получены.
- с) Поочередно заполните уточняющие поля (два или более в зависимости от выбранной услуги).

1	Заявление на услугу	ø					
р талона (если пуст. рисарен системой):					Заявление на услугу		ę
эрите способ поиска услуги:	По организациям	*	тона (если пуст, оен системой):				
ерите территорию:	Центральный район г. Новосибирска	· •	е способ поиска услуги:	По организациях			X *
Оргенизации:	ОПиСВ Центрального района Х	· *	е территорию:	Центральный ра	йон г. Новосибирска		X 1
Выберите услугу:	1 До 18 лет Х		Организации:	ОПиСВ Централ	ьного района		× *
Способ выбора:	Правила приема документов		берите услугу:	12 Ежемесячная	денежная выплата	15	× *
Укажите семейные в которых находится	У ребенка (детей) есть мать и отец 🕺		Способ выбора:	Правила приема	документов 🕌		
ребенок:				Выбрать жизнен	ную ситуацию из перечня		
те возраст ребенка:	До 16 лет 8	-		Ознакомътесь с	перечнем всех жизненных ситуз	аций и выберите одну наиб	5ол т
остоят ли родители в фициальном браке?:	Да	-		Тип услуги: Еже	месячная денежная выплата - в	ветераны труда РФ	
Занятость родителя, здающего заявление:	Работает или пенсионер или получает иные виды доходов		берите правило:	Ветераны труда	РФ. Граждане, проживающие в	НСО по адресу регистрац	ции. Х т
Занятость второго родителя:	Работает или пенсионер или получает иные виды доходов		јата обращения :	08.10.2015	₼		
оживают ли родители совместно?:	Дв		оказания услуги:		яр _э		
Выберите правило:	Заявитель один из родителей ребенка до 16летнего возраста, оба работают 🛪		Место приема:	Место приема: Ответственная организация			
Дата обращения:	08.10.2015		Выбр	ать заявителей	Завершить консультацию	Список документов	
Срок оказания услуги:	P ₂		ситуа	ция и прави	ло предоставления		
Место приема:	Ответственная организация	· ·			услуги		
Выбрать заявите	лей Завершить консультацию Список документов	1			18		

Рис. 4. Примеры заполнения полей, определяющих правило предоставления услуги

d) Проверьте дату обращения (по умолчанию указана текущая).

	Заявление на услугу		e
Номер талона (если пуст, то будет присвоен системой):			
Выберите способ поиска услуги:	По организациям	X	•
Выберите территорию:	Центральный район г. Новосибирска	X	•
Организации:	ОПиСВ Центрального района	X	•
(b) — Выберите услугу:	34 Субсидия на оплату ЖКУ	х	•
Выберите жизненную ситуацию:	101 Субсидия ЖКХ	X	•
(c) — Выберите правило:	101001 Заявитель - одиноко проживающий гражданин. Задолженности по оплате жилья и	×	•
Дата обращения:	01.02.2016 🖷 — (d)		
Срок оказания услуги:	(a)		
Место приема:	Ответственная организация		•
	Выбрать заявителей — (е)		

Рис. 5.

е) Нажмите на кнопку Выбрать заявителей – в системе регистрируется обращение в статусе «Принято» (сведения о котором можно просмотреть в пункте Меню > Обращения за услугами > Принятые заявления); в окне просмотра открывается представление данных Картотека: Поиск кандидатов....

Поиск: ИД: Фамилия: Им	я: Отчество: Выполнит	гь
------------------------	-----------------------	----

Картотека: Поиск кандидатов

Заявители: 🛛

Созд	ать новую	карточку	Добавить к д	елу Удали	ить из дела 🏼 Г	Прием докуме	ентов	Создать и
Другие	е колонки:	🗆 Докуме	нты 🗏 Адрес	а 🗏 Район				
#	ид	Карточка	Фамилия	Имя	Отчество	Возраст	Дата	рождения
I 1	:1011756	Нажмите	Тестовый	Папа		36	01.01.	1980
2	1273677	Нажмите	Кириченко	Артем	Юрьевич	44	14.01.	1972
3	1301171	Нажмите	Тестовый	Тест	Тестович	32	21.12.	1983
■4	0508316	Нажмите	Малышок	Регина	Владимиров	зна 5	11.09.	2010
5	1011757	Нажмите	Тестовый	Ребенок		6	01.01	2010
		Unwater	Мальшок	0	Due 6			
					РИС. 6.			

- 3. Выполните поиск заявителя по картотеке с помощью формы быстрого поиска (вверху).
- 4. Если сведения не найдены:
 - a) Нажмите на кнопку **Создать новую карточку** в отдельном окне откроется пустая карточка гражданина.
 - b) Заполните поля вкладки Личн.данные и нажмите на кнопку Сохранить.
 - с) В появившемся диалоговом окне подтверждения нажмите на кнопку ОК.

Поиск: ИД:	Фамилия: Тестовый И	1мя: Заявитель Отчество:	Выполни
Картотека:	Поиск кандидатов для	Фамилия = Тестовый	і, Имя = Заявитель
Заявители: []			
Создать новую карто	чку Удалить из дела Прием доку	ментов Создать из запроса	
Нет данных.			
\smile	🗋 -Карточка - Google Chrom	e	
	8		Q
	ИД:000000		Номер дела:
	ФИО:		Адрес регистрации:
			
	Фамилия:	Тестовый	
		заявитель	
	История изменения ФИО:		
	Пол:	Смотреть	_
	снилс:	mym.	
	Дата рождения:	01.01.1980	
	Дата смерти:	дд.мм.гттт	
	Гражданство:	Российская Федерация	•
	Дата выбытия:	дд.мм.гттт 👰	
	Причина выбытия:		-
	Кто добавил:		
	Дата добавления:	дд.мм.гттт	
	Кто модифицировал:		
	Дата изменения:	дд.мм.гггг	
	Сохран	Отменить	
	ŭernuo un doutienco ru:	×	
подтвердите де	NCIENE Ha dev.tisnso.ru:		
Убедитесь в правила	ьности заполнения ФИО!!! Дальней	йшее изменение	
ФИО возможно толь	ько через операцию `Смена ФИО`		
	ОК	Отмена	
		Рис. 7.	

- d) Заполните прочие вкладки карточки имеющимися сведениями.
- е) Закройте карточку заявителя.
- f) Повторите поиск заявителя по картотеке.
- 5. В представлении данных с результатами поиска выделите галочкой запись заявителя.
- 6. Нажмите на кнопку Добавить к делу.

Поиск:	ид:	Фамилия:	Тестовый	Имя:	Заявитель	Отчество:		Выполнить
🥂 К	артотека: По	оиск канд	цидатов д	ля Фа	милия =	Тестовый,	Имя = Зая	витель
1	Заявители: []							
Создат	ть новую карточку	Добавить к	делу Удалиты	ь из дела	Прием доку	ментов Создат	гь из запроса	
Другие	колонки: 🗆 Докуме	енты 🗏 Адрес	са 🗆 Район					
ч	Ц Карточка	Фамилия И	ия Отче	ство Воз	раст Дата ро	ждения		
@]2	471737 Нажмите	Тестовый За	аявитель	36	01.01.1	980		
0 По	ометить все записи							

Рис. 8.

7. В появившейся форме:

а) в поле Признак получения услуги нажатием выберите значение «Заявитель»,

Добавить к делу						
_	Заявитель	•				
Признак получения услуги:		÷				
Выполнить						
Рис. 9.						

b) нажмите на кнопку Выполнить – выбранный гражданин отображается в числе заявителей.

Поиск: ИД: Фамилия:	Имя:	Отчество:	Выполнить
---------------------	------	-----------	-----------

Картотека: Поиск кандидатов

Заявители: [Тестовый Гражданин: Заявитель]

Создать новую карточку | Добавить к делу | Удалить из дела | Прием документов | Создать из запроса

Другие колонки: 🔲 Документы 🔲 Адреса 🔲 Район

#	ид	Карточка	Фамилия	Имя	Отчество	Возраст	Дата рождения
1	2471738	Нажмите	Тестовый	Гражданин		41	01.01.1975
2	2471737	Нажмите	Тестовый	Заявитель		36	01.01.1980
3	1273677	Нажмите	Кириченко	Артем	Юрьевич	44	14.01.1972
4	1301171	Нажмите	Тестовый	Тест	Тестович	32	21.12.1983
5	0508316	Нажмите	Малышок	Регина	Владимировна	5	11.09.2010
					Due 10		

Рис. 10.

Далее в представлении данных Картотека: Поиск кандидатов можно:

- добавить других участников дела, повторив шаги 3-7,
- перейти к работе с карточкой обращения, нажав на кнопку Прием документов.

Если заявитель не был выбран непосредственно при регистрации обращения:

- 1. Перейдите в пункт Меню > Обращения за услугами > Принятые заявления.
- 2. Найдите нужную запись обращения.
- 3. Нажмите на ссылку в графе **Заявитель** (пока заявитель не указан, в этой графе отображается значение «Добавление получателей услуги»).

<u>* *</u>	Изм	енить статус 📔 1е колонки: 🗹 С	Удалить из д Организация	ела Прием 🖉 Услуга 🖉	документов П Кизненная ситу	оиск Иамени ация 🗆 Довере	ть ответственну енное лицо 🗆 А	ую организацию дрес	
Отдел пособий и социальных выплат Центрального района города	#	Дело	Тип	Заявление	Организация	Услуга	Жизненная ситуация	Заявитель	Ст
Новосибирока Здравотвуйте ! Роли: Все Отмеченные Публикации Новости проекта Картотека Среестр граждан Обращения за услугами Новос обращение	=1	12200872183	Личное обращение	08.10.2015	ОПиСВ Центрального района	Ежемесячная денежная выплата	54001/ Ветераны НСО. Граждане, проживающие в НСО по адресу регистрации (адрес прописки = адресу фактического проживания) соцпакет	Добавление получателей	2) yonyry Tr
Заявки с РПГУ (1) Расширенный поиск Принятые заявления Заявления в обработке С истехающих сроком Расписание приема Заяви с Е-МФЦ Организации	■2	12200870122	Личное обращение	06.10.2015	ОПиСВ Центрального района	Ежемесячная денежная выплата	53001/ Ветераны труда РФ. Граждане, проживающие в НСО по адресу регистрации (вдрес прописки =	Добавление получателей	услуги П

Рис. 11. Последующее добавление заявителя

- 4. В открывшемся представлении данных **Картотека: Поиск кандидатов** выполните поиск заявителя в системе (форма **Поиск** вверху).
- Если в Системе отсутствует карточка заявителя, на странице с результатами поиска нажмите на кнопку Создать новую карточку, заполните необходимые вкладки карточки (Личные данные, Адреса, Семья и др.), сохраните внесенные данные, закройте карточку и снова выполните поиск карточки;
- 6. Выделите галочкой запись гражданина и нажмите на кнопку Добавить к делу.
- 7. В открывшейся форме операции:
 - а) выберите в полей Тип участника дела значение «Заявитель»,
 - b) нажмите на кнопку **Выполнить** в строке записи об обращении гражданина за услугой отображается ФИО заявителя.

Фамилия:	Тестовый	Имя:	Гражданин	Отчество:	Выполнить
					L (3)
Поиск канди	датов дл	я Фами	илия = Те	стовый. Имя =	Гражданин
	(5)				
гочку Добавить к с	елу Улалит	излепа	Прием докум	ентов Создать из аз	IDOCS
Access House	city substitut	eno geno	приса докул	cition conditions of	in poor
окументы 🖾 Адрес	а 🖾 Район				
очка Фамилия Им	и Отч	ество Воз	раст Дата рох	ждения	
иите Тестовый Гр	ажданин	45	01.01.19	70	
	11				
	7			_	
	Добави	ить к де	пу	•	
			Заявител	16	
Признак	получения	услуги:			
(6)				×.	
(9)	D		1		
	Фамилия: Поиск канди гочку Добавить к д окументы Адрес очка Фамилия Им мите Тестовый Гр Признак (6)	Фамилия: Тестовый Поиск кандидатов дл (5) гочку Добавить к делу Удалиты окументы Адреса Район очка Фамилия Имя Отчи илте Тестовый Гражданин Добави Признак получения (6)	Фамилия: Тестовый Имя: Поиск кандидатов для Фами (окументы Адреса Район очка Фамилия Имя Отчество Воз иите Тестовый Гражданин 45 Добавить к дел Признак получения услуги: (6)	Фамилия: Тестовый Имя: Гражданин Поиск кандидатов для Фамилия = Те (5) гочку Добавить к делу Удалить из дела Прием докум окументы Адреса Район очка Фамилия Имя Отчество Возраст Дата роз инте Тестовый Гражданин 45 01.01.19 Добавить к делу Признак получения услуги: (6)	Фамилия: Тестовый Имя: Гражданин Отчество: ПОИСК КАНДИДАТОВ ДЛЯ ФАМИЛИЯ = ТЕСТОВЫЙ, ИМЯ = (5) гочку Добавить к делу Удалить из дела Прием документов Создать из аз окументы Адреса Район очка Фамилия Имя Отчество Возраст Дата рождения инте Тестовый Гражданин 45 01.01.1970 Добавить к делу Признак получения услуги: (6)

Рис. 12.

2.3. Работа с карточкой обращения

В зависимости от запрашиваемой услуги в карточке обращения могут заполняться различные вкладки, но для обработки обращений в рамках СМЭВ имеют значение только вкладки **Участники дела** и **Прием документов**.

Чтобы открыть карточку обращения (если это не было сделано из представления данных «Картотека: Поиск кандидатов»):

- 1. Перейдите в пункт Меню > Обращения за услугами > Принятые заявления.
- 2. Найдите нужную запись обращения. При необходимости воспользуйтесь операцией Поиск.
- 3. Выделите галочкой найденную запись.
- 4. Нажмите на кнопку Прием документов.

× ×	 Обращения Изменить статус 	а за услугами: Удалить из делв П	: Принят (4) Прием докуме	ые заявле (2) ^{нтов} , Поиок, 1	ния для	а Статус = 01, 02, 0	3, 04, 05, 06, 11,	14 11	
Отдел пособий и социальных выплат Центрального района города Новосибирска	Другие колонки: 🖲 С	Организация 🗷 Услуг	га ⊠ Жизн <mark>е</mark> н	ная ситуация 🗐	Доверенно	е лицо 🛛 Адрес			
Здравствуйте !	# Дело	Тип	Заявление	Организация	Услуга	Жизненная ситуация	Заявитель	Статус	Дата изменения
Роли: * Все Отмеченные Лубликации Картотека Реестр граждан	(3)	Личное обращение	01.02.2016	ОПиСВ Центрального района	Субсидия на оплату ЖКУ	101001/Заявитель - одиноко проживающий гражданин. Задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг нет	Тестовый Гражданин	Принято	04.02.2016 16:30:22
Дневник приема граждан Обращения за услугами Новое обращение Заявки с РПГУ Расширенный поиск (1) Принятые заявления Заявления в обработке С истекающим сроком	🗐 Пометить все з	записи						1	



Чтобы дополнить состав участников дела в карточке обращения:

- 1. На вкладке Участники дела нажмите на кнопку Добавить к делу.
- 2. В появившейся форме:
 - а) введите ФИО нужного гражданина и нажмите на кнопку Поиск;
 - b) если запись гражданина не найдена, нажмите на кнопку **Создать новую карточку**, заполните и закройте карточку и повторите поиск;
 - с) в результатах поиска выделите нажатием найденную запись гражданина;
 - d) выберите нужное значение в поле Тип участия;
 - е) нажмите на кнопку Выбрать гражданин отображается в списке участников дела.

×
,



Чтобы исключить гражданина из числа участников:

- 1. Нажмите на кнопку Удалить участника дела.
- 2. В появившейся форме:
 - а) выберите ФИО гражданина, которого нужно удалить из дела,
 - b) нажмите на кнопку Выполнить.

Уч	астники де.	ла Прием документов		
P	(обавить к д	елу Удалить участни	кадела — (1)	
#	ФИО		Дата рождения	Тип участия
1	Тестовый	Гражданин	01.01.1970	Заявитель
2	Тестовая	Гражданка	01.01.1995	Заявитель
	Г	Получатель услуги:	Удалить из дела	auto: Seaaut
		(3) –	(2) — тестован гражда Выполнить Отменить	

Рис. 15. Удаление участника дела

Чтобы получить сведения о документах, необходимых для предоставления запрашиваемой услуги, перейдите на вкладку Прием документов. Для каждого документа в числе прочих данных указаны владелец, наличие (значения «требуется», «имеется» или «нет привязки» в графе Статус) и возможность получения сведений о документе от другого ведомства (значения «возможен» и «нет» в графе Запрос CM3B).

Для Отделов Опеки и Попечительства актуальны только те записи, напротив которых стоит метка "Запрос смев: Возможен", остальные записи не требуют обработки.

Участ	ники дела 🚶	Семьи	Адреса у	частников дела	Прием документов	Платежные ре	еквизит	ы				
Про	верить прави равить СМЭВ	ила Со запрос	оздать докул Печать	мент Редактиро Ввод данных	привязать к де	елу Удалить	из делз			Показывать документы	• просро :	ченные
#	Владелец		Тип	Название			Серия	Номер	Дата выдачи	Статус	Файлы	Запрос СМЭВ
□1	Тестовый Гражданин		Документ	Заявление на офо	рмление субсидии					требуется		Нет
02	Тестовый Гражданин	I	Группа	Документы, подтв	ерждающие правовые о	снования вла				требуется		Возможен
□3	Тестовый Гражданин		Группа	Документ с места	жительства о совместн	ом проживании				требуется		Возможен
₿4	Тестовый Гражданин	I	Группа	Документ, подтвер	эждающий доходы граж	данина за 6				требуется		Возможен
5	Тестовый Гражданин	I	Группа	Документ, удосто	зеряющий личность граз	ждан РФ или				требуется		Нет
8	Тестовый Гражданин	I	Группа	Паспорт граждани	на РФ		12 12	123456	01.01.2000	нет привязки		Нет
□7	Тестовый Гражданин		Документ	Документ, подтвер	ождающий отсутствие з	адолженност				требуется		Нет
8	Тестовый Гражданин	I	Документ	Справка об оплате	е услуг ЖКХ					требуется		Нет
9	Тестовый Гражданин		Документ	Страховое свидет	ельство обязательного	пенсионного				требуется		Возможен
Прик	репленные	файлы (Добавить	Удалить См	отреть Печать							
# списо	к пуст											

Рис. 16. Внешний вид вкладки «Прием документов»

Чтобы отправить межведомственный запрос (статус документа «Требуется»; запрос СМЭВ возможен):

- 1. Выделите галочкой нужную строку в списке документов.
- 2. Нажмите на кнопку Отправить СМЭВ запрос.

Участн	ики дела 🍸 Семьи 🗎	Адреса у	участников дела 🕺 Прием документов 👔 Платежные р	еквизит	ы				
Пров Отпр	ерить правила Со авить СМЭВ запрос	здать доку Печать	мент Редактировать Привязать к делу Удалить Ввод данных	из дела	1	Г д (Іоказывать г окументы :	росроч	енные
#	Владелец (2)	Тип	Название	Серия	Номер	Дата выдачи	Статус	Файлы	Запрос СМЭВ
1	Тестовый Гражданин	Документ	Заявление на оформление субсидии		13295207745	05.02.2016	имеется		Нет
2	Тестовый Гражданин	Группа	Документы, подтверждающие правовые основания вла				требуется		Возможен
3	Тестовый Гражданин	Группа	Документ с места жительства о совместном проживании				требуется		Возможен
4	Тестовый Гражданин	Группа	Документ, подтверждающий доходы гражданина за 6				требуется		Возможен
5	Тестовый Гражданин	Группа	Документ, удостоверяющий личность граждан РФ или				требуется		Нет
6	Тестовый Гражданин	Группа	Паспорт гражданина РФ	12 12	123456	01.01.2000	имеется		Нет
7	Тестовый Гражданин	Документ	Документ, подтверждающий отсутствие задолженност				требуется		Нет
[•] *(1	Тестовый ражданин	Документ	Справка об оплате услуг ЖКХ				требуется		Нет
99	Тестовый Гражданин	Документ	Страховое свидетельство обязательного пенсионного				требуется		Возможен

3. В открывшейся одноименной форме:

- а) в поле Сервис выберите нужное значение (по содержанию запрашиваемых данных),
- b) нажмите на кнопку Выполнить.

	Отправить СМЭВ запрос	•
Сервис:	Запрос СНИЛС	X *
	Выполнить	
	Закрыть	
	Рис. 18.	

4. Во вкладке Запрос проверьте и при необходимости измените параметры запроса, затем нажмите на

Персональные данные		
Фамилия	* Тестовый	
Имя	* Гражданин	
Отчество отсутствует	2	
Пол	* Мужской	Ŧ
Дата рождения	* 01.01.1975	×
Отправить		

5. В появившемся диалоговом окне с сообщением о результате отправки запроса нажмите на кнопку **ОК**.

кнопку **Отправить**.



Рис. 20.

6. Если был получен ответ на запрос, перейдите на вкладку Ответ и просмотрите полученные данные.

Запрос Ответ	Запрос Ответ
Версия для печати Просмотреть XML	Версия для печати Просмотреть XML
Персональные данные	Сведения о страховом номере индивидуального лицевого счета
Фамилия Тестовый	Дата формирования 01.01.2016
Имя Гражданин	ΟΝΦ
Пол Мужской •	Фамилия Тестовый
Дата рождения 01.01.1975	Имя Гражданин
	Отчество
	Пол Мужской
Захрыть	Дата рождения 01.01.1975
	Страховой номер 063-452-882 67
	Закрыть

Рис. 21.

- 7. Закройте окно, в котором выполнялась отправка запроса.
- 8. После ввода всех необходимых данных и отправки запросов СМЭВ закройте окно карточки обращения.

Примечание. СМЭВ-запросы для обращений можно также отправлять через пункт Меню > Обращения за услугами > Заявления в обработке. Для этого нужно выделить галочкой нужную запись обращения и нажать на кнопку Отправить СМЭВ запрос. Дальнейшая последовательность действий оператора совпадает с описанной выше, в пп.3-7.

- 9. Если нужно проверить, что запрос был действительно отправлен:
 - а) Перейдите в журнал исходящих запросов (Меню > Исх.запросы по СМЭВ > Все записи).
 - b) Найдите отправленный запрос и проверьте значение в графе Статус (требуемый статус: «Отправлен»). Если в ходе отправки произошла ошибка передачи данных (статус «Подготовлен, ошибка отправки»), повторите отправку запроса. Если запрос не отправляется, обратитесь в службу поддержки.

Чтобы проверить текущий статус и результат запроса, перейдите в журнал исходящих запросов (Меню > Исх. запросы по СМЭВ > Все записи), где представлен список запросов с указанием:

- ФИО владельца запрашиваемых данных (графа Гражданин),
- наименования запрашиваемого документа (Запрос),
- текущего состояния (Статус),
- даты и времени отправки запроса и получения ответа,
- ссылки на результат запроса,
- отметки о нарушении сроков исполнения,
- ФИО оператора, направившего запрос.

Также можно просмотреть сведения о поставщике сервиса (организации, в которую направлен запрос)

и журнал сеансов запроса, добавив в таблицу соответствующие дополнительные колонки.

Чтобы просмотреть паспорт исходящего запроса:

- 1. Перейдите в Меню > Исх. запросы по СМЭВ > Все записи.
- 2. В журнале исходящих запросов найдите нужную запись.
- Нажмите на ссылку в графе Гражданин в окне просмотра откроется паспорт, содержащий сводную информацию о запросе.

		Исх. запро	осы по СМЭВ: Все записи	the local		110.
23 Картотека Реестр граждан	По н	арушению сроков	: Bce			
С Дневник приема граждан		1000				
Обращения за услугами	Друг	ие колонки: 🛄 П	оставщик 🗹 Журнал			
Расширенный поиск	and the second sec	Management of the state	-	(managed)	(Second and a second	-
Обращения граждан	# 1	ражданин запро	0	статус	Отправлен	Полу
С истекающим сроком	A	лсуфьев		Подготовлен,		-
2 Организации	1	А. Сведе	ния о размере пенсии ФСИН	ошибка	14.08.2012 12:23:59	
А справочник организации	-	· · · · ·		отправки		
Справонных стал	- V	ванов		Подготовлен,	and the second second	
x sanooch no CM3B (1)	2 3	И. (Выпис	ка из ЕГРП	ошибка	20.08.2012 13:18:33	
		141		отправки		
С истекающим сроком		ванов Справ	ка о составе семьи с места жительства	Отправлен	20.08.2012.13:21:55	1
сх. запросы по СМЭВ	3	.и.		o nipodici	20.00.2012 10.21.00	
Все записи		~				
С истекающим сроком		1				
Полезователи						
Очередь операций	•	Исх. запро	осы по СМЭВ: Паспорт запр	oca		-
С Жаут авторизации	Ис	к. запросы по СМ	ЭВ: Все залиси > Исх. запросы по СМЭВ	Паспорт запр	oca	
Выбрать окно						
Портал прадержки	Пе	вчать ответа				
Вся очередь операций						
6 Выход						
		Номер	7142157652			
	1.000	Название	Contractor of the second second of a second second			
			справка о составе семьи с места жите	JIECIES.		
		Поставщик	Справка о составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ	STECTER		
		Поставщик Потребитель	Справка о составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин	Справка о составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Изанов Заявитель Иванович 7142089473 Субсидия на оплату ЖКУ	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социвльных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субсидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Запрос	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субсидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович Нажиите	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Запрос Статус	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субсидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович Нажиите Отповален	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Заярос Статус Отправлен	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Изанов Заявитель Изанович 7142089473 Субсидия на оплату ЖКУ Изанов Заявитель Изанович Нажиите Отправлен 20 08 2012 13:21:55	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Заявитель Заярос Статус Отправлен	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Изанов Заявитель Изанович 7142089473 Субсидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Изанович Нажиите Отправлен 20.08.2012 13:21:55	оветского рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Заявитель Заярос Статус Отправлен Получен	Справка в составе семьи о места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субоидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович Нажиите Отправлен 20.08.2012 13:21:55	Ховетокого рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Заярос Статус Отправлен Получен Ответ Воско ста	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субоидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович Нажиите Отправлен 20.08.2012 13:21:55	Советокого рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Запрос Статус Отправлен Получен Ответ Результат	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субсидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович Нажиите Отправлен 20.08.2012 13:21:65 Нажиите Нажиите	Советокого рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Заярос Статуо Отправлен Получен Ответ Результат Кто отправил	Справка в составе семьи с места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субомдия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович Нажиите Отправлен 20.08.2012 13:21:55 Нажиите Нажиите Лоскутников_СГ	оветокого рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Заявитель Заярос Статус Отправлен Получен Ответ Результат Кто отправил Журнал	Справка в составе семьи о места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субоидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович Нажиите Отправлен 20.08.2012 13:21:55 Нажиите Нажиите Лоскутников_СГ Нажиите	Советокого рай	она города Новосиби	рска
		Поставщик Потребитель Гражданин Обращение Услуга Заявитель Заярос Статус Отправлен Получен Ответ Результат Кто отправил Журнал Запрос	Справка в составе семьи о места жите Региональный сервис ОМСУ Отдел пособий и социальных выплат С Иванов Заявитель Иванович 7142089473 Субоидия на оплату ЖКУ Иванов Заявитель Иванович Нажиите Отправлен 20.08.2012 13:21:55 Нажиите Нажиите Лоскутников_СГ Нажиите Нажиите Нажиите	Советокого рай	онв города Новосиби (3)	рска

Рис. 22. Просмотр паспорта запроса

Все поступившие по запросу СМЭВ данные автоматически отображаются во вкладке **Документы** карточки обращения и карточки гражданина.

Далее, как только все необходимые данные по запросам СМЭВ получены, следует перейти к принятию решения об оказании услуги или назначению мер социальной поддержки.