СОГЛАСОВАНО

ОАО «Ростелеком»

Заместитель начальника отдела развития электронного правительства Министерства транспорта и связи Свердловской области П.В. Борисов

«____»____2013 г.

«_____»_____2013 г.

Региональная инфраструктура электронного правительства

СОГЛАСОВАНО

Свердловская область

РУКОВДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ АРМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

На <u>27</u> листах

Екатеринбург 2013

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения	3
1.1. Наименование системы	3
2. Порядок действий при работе с АРМ	3
2.1. Начало работы	3
2.2. Вход в систему исполнения регламентов	3
2.3. Запуск экземпляра АРМ потребителя	4
2.4. Ввод данных о заявке в АРМ потребителя	5
2.5. Выбор услуги и запросов	6
2.6. Обработка межведомственных запросов	7
2.6.1. Заполнение дополнительных полей для MB запросов	7
2.6.2. Отслеживание статусов	8
2.6.3. Отправка запросов и обработка результатов	
2.7. Окончание работы услуги	
3. Обработка межведомственных запросов	11
3.1. Обработка запроса в синхронном режиме	11
3.2. Обработка запроса в асинхронном режиме	14
4. Список распространенных проблем и как с ними бороться	

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. НАИМЕНОВАНИЕ СИСТЕМЫ

Полное наименование системы: Автоматизированное рабочее место потребителя

Краткое наименование системы: АРМ потребителя.

2. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАБОТЕ С АРМ

2.1. НАЧАЛО РАБОТЫ

Перед началом работы с APM потребителя исполнитель получает от заявителя в бумажном виде заявление на оказание услуги. Далее исполнитель в соответствии с действующим регламентом регистрирует и оформляет заявление. Затем он заходит в систему исполнения регламентов и запускает APM потребителя.

2.2. Вход в систему исполнения регламентов

Для входа в систему исполнения регламентов необходимо перейти по ссылке:

https://66.sir.egov.local/portal/

Появится окно «Запрос идентификации пользователя»



В этом окне необходимо выбрать свой сертификат и нажать ОК.

<u>Примечание:</u> Если сертификат не установлен в браузер, то его необходимо установить, см. инструкцию «Инструкция по установке сертификата».

Откроется система исполнения регламентов. В открывшемся окне необходимо нажать кнопку «Пуск» и выбрать «Регламенты»





Будет открыт раздел «Мои задачи» текущего пользователя.

🐴 Регламенты		
Задачи	Моизадачи	
Задачи группы	Обновить Выполнить	Переменные Вернуть в группу Срок исполнения »
Мои задачи	📃 Фильтр	
Завершенные задачи	Задача 🔺	Дат Срок Идентиф Реквизиты
Сервис		
Настройки		
Справка		
О программе	4	
	<u></u>	

2.3. ЗАПУСК ЭКЗЕМПЛЯРА АРМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Для запуска экземпляра APM потребителя необходимо зайти в раздел «Задачи группы» и открыть задачу «Выбор запроса» (дважды щелкнуть по ее наименованию в процессе 66_APM Запуск экземпляра)»

🐴 Регламенты					
Задачи	Задачи гру	ппы			
Задачи группы	Обновить	Выполнить	Переменные	Назначи	ть на себя 🛛 (
Мои задачи	\Xi Фильт	р			
Завершенные задачи	Залача 🔺		ſ	ата нач	Срок исп
Сервис			r		opennen
Настройки	Процес	с: 66_АРМ Заг	уск экземпляр	ba	
Canadia	Выоор за	проса	L L	17.02.20	
Справка	4				
О программе					

Откроется форма «Выбор запроса», в которой необходимо нажать кнопку «Запуск».

Выбор запроса	
Запуск процесса оказания услуги	
Выберите услугу:	
АРМ межведомственного взаимодействия Свердловской области 🔻	
Запуск	

Внимание! Данная форма является «общественной» и должна быть доступна всем пользователям группы!

Поэтому, если Вы нажали кнопку «Назначить на себя», то просьба незамедлительно исправить эту ситуацию, нажав кнопку «Вернуть в группу».

Будет запущен экземпляр автоматизированного рабочего места потребителя. В системе исполнения регламентов появится задача «Начальная форма» в разделе «Мои задачи»

2.4. Ввод данных о заявке в АРМ потребителя

После запуска экземпляра APM потребителя необходимо перейти в раздел «Мои задачи» и ввести данные о заявке.

Начальная форма		
АРМ межведомственного взаимод	цействия	
Начальная форма		
Введите информацию по полученному заявлению (номер заявления, Ф]	ИО заявителя, другие сведения):	
информация по запросу		Е
Введите краткое описание данного экземпляра АРМ (номер заявления,	ФИО, название ЮЛ и др.):	
Краткое описание		
Пример: 1234567 - Иванов И.И получение социальных льгот 9876543 - ЗАО "Ромашка" - предоставление лицензии		
Для начала оказания услуги перейдите далее Перейти к выбору запросов		
	U:svo_user17 TP:2012.12.29 - 2.5.2 DB:2012.10.11 -	3.3 CpD:2012.10.11 🔻

Данные из первого поля будут отображаться для информации на последующих шагах, а данные из второго поля будут отображаться в списке задач.

После ввода данных нажать «Перейти к выбору запросов», в списке задач появится новая задача «Начало оказания услуги» и отобразится краткое описание запущенного экземпляра АРМ.

📩 Регламенты				
Задачи	Мои задачи			
Задачи группы	Обновить Выполнить Переменные Вернуть в группу С	Срок исполнения Карта процесса		
Мои задачи	🔄 Фильтр			
завершенные задачи	Задача 🔺	Дата начала Срок исполнения	Идентификатор процесса	Реквизиты
Сервис	Э Процесс: 66 АРМ межвед			
Настройки	Начало оказания услуги	07.02.2013 13:33	66_starter_eb18e37d-4f84-41b	Краткое описание
Справка				
О программе				

2.5. Выбор услуги и запросов

На следующем шаге производится выбор услуги из списка услуг, доступных пользователю. Для выбора услуги необходимо в разделе «Мои задачи» открыть задачу «Начало оказания услуги». На открывшейся форме будет видна информация по заявлению, заполненная на предыдущем шаге, а также список доступных услуг.

Начало оказания услуги	
АРМ межведомственного взаимодействия	K
Начало оказания услуги	
Министерство здравоохранения Федорова Ирина Петровна	
Информация по полученному заявлению:	
Информация по заявлению	
Выберите оказываемую услугу из перечня доступных	
_Предоставление лицензии на осуществление медицинской деятельности	

После выбора услуги отобразится список доступных межведомственных запросов. Исполнителю необходимо проставить галочки напротив нужных запросов.

Начало оказания услуги
АРМ межведомственного взаимодействия
Начало оказания услуги
Министерство здравоохранения
Федорова Ирина Петровна
Информация по полученному заявлению:
Информация по заявлению
ii.
Выберите оказываемую услугу из перечня доступных
_Предоставление лицензии на осуществление медицинской деятельности
Выберите межведомственные запросы, необходимые для оказания данной услуги:
Федеральная налоговая служба РФ SID0003292 х 1 Предоставление кратких сведений и/или выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП
Далее (1)
Напротив каждого запроса можно указать, какое количество раз необходимо пол

Напротив каждого запроса можно указать, какое количество раз необходимо получить одно и то же сведение в рамках выполнения работ по одной услуге. При указании 2 и более раз будет запущено соответствующее количество процессов, в рамках которых можно будет получить сведения по двум и более заявителям (организациям).

После выбора запросов необходимо нажать «Далее». В основном процессе APM потребителя появится задача «Заполнение переменных»

2.6. Обработка межведомственных запросов

2.6.1. Заполнение дополнительных полей для МВ запросов

В зависимости от выбранных на предыдущем шаге MB запросов исполнителю выводится список переменных, которые необходимо заполнить для отправки ведомству-поставщику. В текущей версии APM потребителя такие переменные не реализованы.

Для продолжения работы исполнителю необходимо в разделе «Мои задачи» открыть задачу «Заполнение данных»

📥 Регламенты							
Задачи	Мои задачи						
Задачи группы	Обновить Выполнить	Переменные Вернуть в группу Срок исп	олнения Карта проце	cca			
Мои задачи	📰 Фильтр						
Завершенные задачи	Задача 🔺		Дата начала	Срок исполнения	Идентификатор процесса	Реквизиты	
Сервис	Процесс: 66_АРМ ме	ежвед					
Настройки	Заполнение данных		07.02.2013 13:49		66_starter_eb18e37d-4f84-41b8	Краткое описание	
Справка							
О программе							

В открывшейся форме нажать «Далее».

Заполнение данных

АРМ межведомственного взаимодействия

Заполнение переменных для межведомственных запросов

: По услуге: "Предоставление лицензии на осуществление медицинской деятельности" Далее		
По услуге: "Предоставление лицензии на осуществление медицинской деятельности" Далее	in.	
Далее	Theorem "	на осуществление медицинской деятель
Далее	ishoc mu	на осуществление меоицинской белтелы
Далее		

В системе исполнения регламентов будут запущены процессы по каждому из выбранных ранее межведомственных запросов, а в основном процессе АРМ потребителя появится задача «Отображение статусов».

🐴 Регламенты							
Задачи	Мои задачи						
Задачи группы	Обновить Выполнить П	еременные Вернуть в группу Срок исп	олнения Карта процес	ca			
Мои задачи	📰 Фильтр						
Сервис	Задача		Дата начала 👻	Срок исполнения	Идентификатор процесса	Реквизиты	
Изстройки	🗉 Процесс: 66_АРМ меже	ед					
Пастронки	Отображение статусов		07.02.2013 13:54		66_starter_eb18e37d-4f84-41b8	Краткое описание	
Справка	_						
О программе							
	-						

2.6.2. Отслеживание статусов

Статусы по отправленным запросам можно просматривать на форме «Отображение статусов» в разделе «Мои задачи».

Если все MB запросы обработаны и получены ответы, то форма «Отображение статусов» изменится на форму «Отображение ответа по запросу»

Регламенты					
Задачи	Мои задачи				
Задачи группы	Обновить Выполнить Переменные В	ернуть в группу Срок исполнения Карта про	цесса		
Мои задачи	📰 Фильтр				
завершенные задачи	Задача	Дата начала 🗸	Срок исполнения	Идентификатор процесса	Реквизиты
Сервис	Процесс: 66 АРМ межвед				
Настройки	Отображение ответа по запросу	07.02.2013 14:22		66_starter_eb18e37d-4f84-41b8-b	Краткое описание
Справка					
0 0000000000					

Если в процессе обработки запросов происходит сбой, то исполнитель может самостоятельно разблокировать кнопку выхода (нажать «Разблокировать») на форме «Отображение статусов», чтобы иметь возможность завершить процесс

Отображение статусов по отг	гравленным запросам
Информация по полученному заявлению:	
Информация по заявлению	
	.4
По услуге: "Предоставление лицензии на осуществление	г медицинской деятельности"
В таблице представлены все отправленные ме Дождитесь получения всех результатов, проав	жведомственные запросы. нализируйте их и проследуйте к завершению услуги.
	Идентификатор F_009_001_69fc1028-3e81-4acd-

	адаптера:	b843-a6adfda9ff35
<u></u>	Дата запроса [*] :	2013-02-07 13:54 (+0400)
Федеральная налоговая служоа РФ Предоставление кратких сведений и/или выписки	Дата ответа:	
из ЕГРЮЛ/ЕГРИП F_009_001	Время на ответ:	Синхронный режим ответа
	Крайний срок:	2013-02-08 13:33:21
	Статус:	Адаптер запущен

*: данное поле соответствует дате начала подготовки межведомственного запроса и может отличаться от даты фактической отправки запроса

Разблокировать Завершить ожидание

После нажатия кнопки «Разблокировать», появится предупреждение о неполученных результатах межведомственных запросах и станет доступна кнопка «Завершить ожидание»

*: данное поле соответствует дате начала подготовки межведомственного запроса и может отличаться от даты фактической отправки запроса

Разблокировать Завершить ожидание Внимание! По некоторым межседомственным запросам еще не получены результаты!

U:svo_user17 TP:2012.12.29 - 2.5.2 DB:2012.10.1

После нажатия кнопки «Завершить ожидание» форма «Отображение статусов» изменится на форму «Получены все запрошенные данные».

2.6.3. Отправка запросов и обработка результатов

После выхода с формы «Заполнение данных» запускаются процессы по всем выбранным в рамках оказываемой услуги межведомственным запросам. Соответствующие задачи попадают в раздел «Мои задачи» для текущего пользователя.

Процесс: Адаптер ФНС. Предоставление выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП				
Ввести информацию по запросу	07.02.2013 13:54	F_009_001_69fc1028-3e81-4acd		

Сами межведомственные запросы обрабатываются в отдельных процессах и подробнее описаны в п. 3 настоящей инструкции.

После получения ответа на межведомственный запрос он возвращается в основной процесс APM потребителя. При этом появляется новая задача «Отображение ответа по запросу», в названии которой указан обработанный межведомственный запрос.

Отображение отве	ara no sanpocy	
Информация по	полученному заявлению:	\mathbf{n}
Информация по :	залалению	
По услуге:		
"Предоставлени	ие лицензии на осуществление медицинской деятельности"	_
Ниже представл	ен результат межведомственного запроса:	
Федеральная на	алоговая служба РФ - Предоставление кратких сведений и/или выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП	
Дата запроса*:	2013-02-07 13:54 (+0400)	
Дата ответа:	2013-02-07 14:22 (+0400)	
Время на ответ:	Синхронный режим ответа	
Крайний срок:	2013-02-08 13:33:21	E
Статус:	Ответ получен ()	
Результат:	Открыть полученный документ	
	Открыть все документы	
 данное поле соотв 	ветствует дате начала подготовки межведомственного запроса и может огличаться от даты фактической отправки запроса	
Повторить :	запрос	
-	-	
Далее		
	UINTO_UNEIL/ WEIVILLE/ E 2.5.2 CBUIDILLO.11 - 3.3 CBUID	14.10.11

В рамках этой задачи можно посмотреть статус запроса, а также повторить запрос, установив флажок напротив соответствующей строки. При этом форма «Отображение ответа по запросу» будет закрыта, а в системе исполнения регламентов будет повторно запущен процесс отправки межведомственного запроса. После получения ответа вновь появится форма «Отображение ответа по запросу».

В случае отсутствия необходимости повторить запрос на форме «Отображение ответа по запросу» необходимо нажать «Далее».

После получения ответов на все отправленные запросы необходимо в разделе «Мои задачи» зайти в задачу «Отображение ответа по запросу» и нажать «Далее».

Будет открыта последняя форма в АРМ поставщика «Получены все запрошенные данные.»

2.7. Окончание работы услуги

Для завершения работы в APM потребителя необходимо зайти в задачу «Получены все запрошенные данные» в разделе «Мои задачи». На этой форме отображаются результаты по всем отправленным MB запросам и исполнителю дается возможность внести краткое описание результата оказания услуги.

Толучены все запрошенные данные		
Отображение результатов по отп	равленны за	просам
Информация по полученному заявлению:		
Информация по заявлению		
По услуге:		
"Предоставление лицензии на осуществление меди	цинской деятельност	nu"
1 , , ,	,	
Были получены результаты по всем межведомствен	ным запросам.	
Проверьте полученные сведения и завершите услуг	у.	
	Идентификатор адаптера:	F_009_001_69fc1028-3e81-4acd-b843-a6adfda9ff35
	Дата запроса [*] :	2013-02-07 13:54 (+0400)
Федеральная налоговая служба РФ	Дата ответа:	2013-02-07 14:22 (+0400)
Предоставление кратких сведений и/или выписки	Время на ответ:	Синхронный режим ответа
N3 EI PROJ/EI PVIII F_009_001	Крайний срок:	2013-02-08 13:33:21
	Статус:	Ответ получен ()
	Dearing Tax	Открыть полученный документ
	Результат.	Открыть все документы
*		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

U:svo_use=17 TP:2012.12.29 - 2.5.2 DB:2012.10

Для завершения работы с АРМ потребителя необходимо нажать кнопку «Завершение процесса».

3. ОБРАБОТКА МЕЖВЕДОМСТВЕННЫХ ЗАПРОСОВ

Работа органов федеральной исполнительной власти может происходить в двух режимах – синхронном и асинхронном. В случае синхронного режима ответ со стороны ФОИВ приходит сразу же посте отправки исполнителем подписанного запроса. При асинхронном режиме исполнителю возвращается статус по его запросу, а сам ответ может быть получен по истечении некоторого времени.

Таким образом, работа с межведомственными запросами зависит от типа сервиса ФОИВ, в который он направляется.

3.1. Обработка запроса в синхронном режиме

Основными этапами при работе с синхронным сервисом ФОИВ являются следующие этапы:

- 1. Подготовка запроса в ФОИВ
- 2. Подписание запроса ЭП
- 3. Отправка подписанного запроса
- 4. Просмотр ответа

Порядок работы с синхронном сервисом ФОИВ будет описан на примере получения выписки из ЕГРИП/ЕГРЮЛ из Федеральной налоговой службы.

3.1.1 Подготовка запроса в ФОИВ

После выбора соответствующего запроса в ФНС (см.п.2.5) на форме «Начало оказания услуги» и прохождении шага 2.6.1 в задачах пользователя (раздел «Мои задачи») появляется дополнительная задача «Вести информацию по запросу»

🛃 Регламенты					
Задачи	Мои задачи				
Задачи группы	Обновить Выполнить Переменные Вернут	ь в группу Срок исполнения Карта процес	cca		
Мои задачи	📰 Фильтр				
Завершенные задачи					
	Задача	Дата начала 👻	Срок исполнения	Идентификатор процесса	Реквизиты
Сервис					
Настройки	Процесс: 66_АРМ межвед				
haciponta	Начальная форма	07.02.2013 13:35		66_starter_15e63d7e-aabd-4a4d	АРМ межвед
Справка	Э Процесс: Адаптер ФНС. Предоставление выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП				
О программе	Ввести информацию по запросу	30.01.2013 14:21		F_009_001_c002ae85-6d49-405f	

Необходимо открыть задачу подготовки запроса и в открывшейся форме внести данные по запросу:

Ввести информацию по запросу	
 Служебная информация Сведения об органе государственной в. 	ласти осуществляющем запрос
Код органа государственной власти по общероссийскому классификатору ОКОГУ*	13290
Наименование юридического лица*	Министерство здравоохранения Свердловской области
ИНН юридического лица*	XXXXXXXXX
Основной государственный регистрационный номер юридического лица*	xxxxxxxxxxxxx
	Реквизиты запроса
Тип заявителя* Основной государственный регистрационный номер	юридическое лицо
ИНН	6610003 XXX
Форма запроса*	Краткая 👻
Далее	

Поля, обязательные для заполнения, отмечены *

После заполнения обязательных полей нажать «Далее». В списке задач пользователя появится следующая задача «Подписать запрос ЭП ОВ».

3.1.2 Подписание запроса ЭП и отправка подписанного запроса

Необходимо открыть задачу подписания запроса.

В открывшейся форме перейти по ссылке «Открыть» напротив строки «Запрос в ФНС».

<u>Примечание:</u> Если запрос необходимо подписывать подписью органа власти, то в названии формы будет присутствовать значение «ЭП-OB».

Подписать запрос ЭП-ОВ	
Задача	
 Откройте документ "Запрос в ФНС". В списке вложений данного документа найдите файл с именем soap.Запрос сведений.xml. Нажмите н кнопку "Подписать техн. ЭП". Убедитесь, что в списке файлов появился файл soap.Запрос кратких сведений/выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП.signed.xml. Вернитесь на форму задачи технологического процесса и нажмите кнопку "Далее". 	a
Запрос в ФНС <u>Открыть</u> Обращение <u>Открыть</u> Все документы процесса <u>Открыть</u>	
Версия 1.9, дата сборки 2012-09-11, СИД SID0003292, автор apetkevich Далее	

В открывшемся документе необходимо перейти на вкладку «Файлы» и напротив документа «Запрос сведений» нажать на ссылку «Подписать техн. ЭП»



После подписания документа необходимо перейти на форму задачи «Подписать запрос ЭП ОВ» и нажать «Далее»:

Подписать запрос ЭП-ОВ		
	Задача	
 Откройте докуме В списке вложени кнопку "Подписать Убедитесь, что в ЕГРЮЛ/ЕГРИП.sign Вернитесь на фор. 	нт "Запрос в ФНС". й данного документа найдите файл с именем soap.Запрос сведений.xml. Нажм техн. ЭП". списке файлов появился файл soap.Запрос кратких сведений/выписки из ted.xml. му задачи технологического процесса и нажмите кнопку "Далее".	чите на
Запрос в ФНС	Открыть	
Обращение	Открыть	
Все документы проце	есса <u>Открыть</u>	
Весия 1.6, дата сборки 20 Далее	012-09-11, СИД SID0003292, автор apetkevich	

Будет получен ответ от ФНС, появится новая задача «Просмотр кратких сведений из ЕГРИП/ЕГРЮЛ».

3.1.3 Просмотр полученного ответа

Необходимо открыть задачу просмотра ответа и нажать «Открыть» напротив строки «Сведения и/или выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП».

Просмотр сведений из ЕГРЮЛ	1/ЕГРИП			
	Сведения и/или выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП			
Задача				
1. Для просмотра полу 2. Запросить новую вы	ученных сведений нажмите на ссылку "Сведения и/или выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП писку и/или краткие сведения из ЕГРЮЛ/ЕГРИП? *	".		
Сведения и/или выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП	Открыть			
Обращение	Открыть			
Все документы процесса	Открыть			
Версия 1.9, дата сборки 2012-09- Далее	11, СИД SID0003292, автор apetkevich			

В открывшемся окне содержится информация, полученная от ФНС по каналам межведомственного взаимодействия.

После просмотра сведений и сохранения документа, необходимо вернуться на форму «Просмотр сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП»

В поле «Запросить новую выписку и/или краткие сведения из ЕГРЮЛ/ЕГРИП?» выбрать один из вариантов продолжения работы – «Запросить повторно» или «Не запрашивать повторно» и нажать «Далее». В случае повторного запроса необходимо будет повторить действия, описанные в п.3.1

Просмотр сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП	
Сведения и/или выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП	
Задача	
 Для просмотра полученных сведений нажмите на ссылку "Сведения и/или выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП". Запросить новую выписку и/или краткие сведения из ЕГРЮЛ/ЕГРИП? * Не запрашивать повторно ▼ 	н
Сведения и/или выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП <u>Открыть</u>	
Обращение <u>Открыть</u>	
Все документы процесса Открыть	
Версия 1.6, дата сборки 2012-09-11, СИД SID0003292, автор apetkevich Хилее	•

Если выписка повторно не запрашивается, работа с процессом по отправке запроса в ФНС завершается, а в основном экземпляре АРМ потребителя появится задача «Отображение ответа по запросу».

Дальнейшие действия по работе с АРМ потребителя подробно описаны в п.2.6.3

3.2. Обработка запроса в асинхронном режиме

Основными этапами при работе с асинхронным сервисом ФОИВ являются:

- 1. Подготовка запроса в ФОИВ
- 2. Подписание запроса ЭП

- 3. Отправка подписанного запроса
- 4. Подготовка документа Статуса
- 5. Подписание документа Статуса
- 6. Отправка подписанного документа статуса
- 7. Получение ответа

Порядок работы с асинхронном сервисом ФОИВ будет описан на примере получения выписки из ЕГРП из Росреестра.

После выбора соответствующего запроса в Росреестр (см.п.2.5) на форме «Начало оказания услуги» и прохождении шага 2.6.1 в задачах пользователя (раздел «Мои задачи») действия по подготовке запроса, его подписанию аналогичны действиям при работе с синхронными сервисами, описанными в п. 3.1.1 и 3.1.2

В зависимости от типа запроса могут появляться дополнительные шаги при работе с процессом. После отправки подписанного запроса в Росреестр появляется следующая задача «Подписать запрос проверки статуса ЭП ОВ».

Задача 🔺	Дата начала	Срок исполнен	Идентификатор процесса	Реквизиты
🗉 Процесс: Адаптер.Запрос в Росреестр				
Подписать запрос проверки статуса ЭП ОВ	28.01.2013 13:25		F_010_002_1db9aeef-51	
-				
Необходимо открыть появившуюся фо	рму:			
Нажать на ссылку «Открыть» напроти	в строки «Зап	рос результа	та обработки заявл	ения»
Подписать запрос проверки статуса ЭП ОВ				
Задача				
1. Откройте документ "Запрос результата обраб	отки заявления".			
 В списке вложений данного документа найди 	те файл с именем	и soap.Запрос ре	зультата обработки	
заявления.xml. Нажмите на кнопку "Подписать	техн. ЭП".			
 Убедитесь, что в списке фаилов появился фаи Воринтась на фарки разлачи биеная произова. 	ил soap. запрос ре	зультата обработ т. "Полос"	гки заявления.signed.xml	
 вернитесь на форму задачи оизнес-процесса 	и нажмите кнопк	у далее		
Запрос результата обработки заявления Открыт	ъ			
Обращение Открыт	Ъ			
Все документы процесса Открыт	ъ			
Версия 2.4, дата сборки 2012-09-28, СИД SID000318/, авто	op afeoktistov			
Динее				

В открывшемся документе необходимо перейти на вкладку «Файлы» и напротив документа «Запрос результата» нажать на ссылку «Подписать техн. ЭП»

Правка Почать	
Docflow: Шаблоны документов > адаптеры > Обращение > Экземпляры > Обращение > Запрос в Росреестр > Запрос результата обработки заявления	
Запрос на получение результата обработки заявления	
2	
- Janpoc:	
Homep sampoca:	
Orber:	
Код ответа:	
Комментарий:	
Tan: (r)	Создал Администратор 12.10.2012 Изменил последним Администратор 12.10.2012
Информация Комментарии (0) Файны (1) История	
 ы soap. Запрос результата об~ xml 1.1 Опусликовал даминистратор 12:10:2012 (1.3ко) 	🖉 🗙 Подлисать техн. ЭП Отправить в процесс

После подписания документа необходимо перейти на форму задачи «Запрос результата обработки заявления» и нажать «Далее»



Будет получен статус работ по отправленному заявлению («В работе» или «Готов»). В случае, если ответ готов, необходимо завершить работу с процессом. Дальнейшие действия по работе с АРМ потребителя подробно описаны в п.2.6.3

Если получен статус «В работе», необходимо по истечении некоторого времени повторно выполнить запрос проверки статуса.

4. СПИСОК РАСПРОСТРАНЕННЫХ ОШИБОК И КАК С НИМИ БОРОТЬСЯ

1. При переходе по ссылке <u>https://66.sir.egov.local/portal/</u> выходит ошибка сетевого соединения



<u>Решение:</u> Необходимо проверить настройки подключения: должен быть включен выход в Интернет через защищенную сеть VipNet, так же настроен доступ в Систему исполнения регламентов.

2. При переходе по ссылке <u>https://66.sir.egov.local/portal/</u> запрашивает логин и пароль Login with Username and Password

User:	
Password:	
Login	

Проблема: Не установлен сертификат для работы в Системе исполнения регламентов. <u>Решение:</u> Необходимо установить сертификат в браузер, согласно инструкции «Инструкция по установке сертификата».

3. При переходе по ссылке <u>https://66.sir.egov.local/portal/</u> отображается пустая страница, нет разделов «Документы», «Регламенты».



<u>Решение:</u> Проверьте срок действия сертификата, под которым зашли в Систему исполнения регламентов, если сертификат истек – в форме выбора сертификата отображается «(срок действия истек)»



Сертификаты выпускаются сроком на 1 год. Информацию по сроку действия сертификата можно посмотреть на форме выбора сертификата при входе в систему или в списке сертификатов браузера.

Для просмотра срока действия сертификата в списке сертификатов браузера, необходимо в панели меню браузера выбрать Инструменты — Настройки — Дополнительные — Шифрование — Просмотр сертификатов — Ваши сертификаты. Срок действия сертификата смотреть в поле «Срок действия»

		настроики						
йл <u>Правка Вид Журнал З</u> акладки <u>В</u> Новая вкладка Перейти на веб-сайт	<u>Днструменты</u> <u>С</u> правка <u>З</u> агрузки <u>Д</u> ополнения На <u>с</u> троить Sync	Основные Вкладки	Содержимое	Приложения	риватность	Да Защита	() Синхронизация	3 Органител
СИР 📙 Паук 🛑 ПГУ 📙 Адаптеры [Ве <u>б</u> -разработка Информация о странице Начать <u>п</u> риватный просм	Общие Сеть Обновли Протоколы Использовать S	ния Шифровани SL <u>3</u> .0	e +	🔽 Исполь	зовать TLS (1.0	
1	Стереть недавнюю истор 2 Настройки	Сертификаты Когда сервер запра Отпр <u>а</u> влять авт	шивает личный се оматически 🍥 (ртификат: Спра <u>ш</u> ивать каж	дый раз			
6		5	икатов Упра <u>в</u> л	ение CRL На	стдойки OCSP	Устр <u>о</u> йст	ва защиты	
б ши сертификаты Люди Серверы Центри У вас хранятся сертификаты от следующих	ы сертификации Другие < организаций, служащие для	5 Про <u>с</u> мотр сертиф вашей идентификации:	икатов Упра <u>в</u> л	ение CRL На	ст <u>р</u> ойки OCSP	Устр <u>о</u> йст	ва защиты	
6 ши сертификаты Люди Серверы Центри У вас хранятся сертификаты от следующих Имя сертификата	ы сертификации Другие х организаций, служащие для Устройство за	5 <mark>Про⊆мотр сертиф</mark> вашей идентификации: щиты	икатов Упра <u>в</u> л	ение CRL Ha	ст <u>р</u> ойки OCSP	Устр <u>о</u> йст	ва защиты	ок действия
6 ши сертификаты Люди Серверы Центри У вас хранятся сертификаты от следующих Имя сертификата «AT-Consulting	ы сертификации Другие х организаций, служащие для Устройство зан	5 Про <u>с</u> мотр сертиф вашей идентификации: щиты	икатов	ение CRL На Серийный ном	ст <u>р</u> ойки OCSP	Устр <u>о</u> йст	ва защиты	ок действия
6 ши сертификаты Люди Серверы Центри У вас хранятся сертификаты от следующих Имя сертификата «AT-Consulting arm_test_66	ы сертификации Другие к организаций, служащие для Устройство за Модуль защит	5 Про <u>с</u> мотр сертиф вашей идентификации: щиты	икатов	ение CRL На Серийный ном 00:FD	ст <u>р</u> ойки ОСЅР	Устр <u>о</u> йст	ва защиты Ср 11.4	ок действия)1.2014
6 ши сертификаты Люди Серверы Центри У вас хранятся сертификаты от следующих Има сертификата «AT-Consulting arm_test_66 ifedorova	ы сертификации Другие х организаций, служащие для Устройство заи Модуль защит Модуль защит	5 Про <u>с</u> мотр сертиф вашей идентификации: щиты ъ	икатов Упрадл	ение CRL На Серийный ном 00:FD 59	ст <u>р</u> ойки OCSP	Устр <u>о</u> йст	ва защиты Ср 11.0 06.0	ок действия 01.2014 06.2013
6 ши сертификаты Люди Серверы Центри У вас хранятся сертификаты от следующих Имя сертификата ▲AT-Consulting arm_test_66 ifedorova mbornovolokov	ы сертификации Другие х организаций, служащие для Устройство за Модуль защит Модуль защит Модуль защит	5 Про <u>с</u> мотр сертиф вашей идентификации: щиты ты ты	икатов	ение CRL На Серийный ном 00:FD 59 18	ст <u>р</u> ойки OCSP	Устр <u>о</u> йст	ва защиты Ср 11.4 06. 12.4	ок действия 01.2014 06.2013 05.2013

В случае истечения срока действия сертификата необходимо запросить перевыпуск сертификата, указав в заявке:

- имя сертификата
- фамилию, имя, отчество сотрудника
- ведомство

Заявку необходимо отправить на адрес support@egov66.ru

Если срок действия сертификата не истек, необходимо проверить настройки сетевого соединения.

4. При переходе по ссылке <u>https://66.sir.egov.local/portal/</u> → Регламенты →Задачи группы отображается пустая страница, нет Процесса: 66_АРМ Запуск экземпляра

🐴 Регламенты	
Задачи	Задачи группы
Все задачи	Обновить Выполнить Переменные Назначить на себя Срок исполнения Карта
Задачи группы	🔁 Фильтр
Мои задачи Завершенные задачи	Задача 🔺
Процессы	
Шаблоны процессов	
Экземпляры процессов	
Наблюдения	
Компоненты наблюдения	
Мониторинг	

Проблема № 1: Если Вы заходили и работали ране в АРМ МВ, то Процесс: 66_АРМ Запуск экземпляра назначил кто-то на себя из пользователей. <u>Решение:</u> Чтобы вернуть Процесс: 66_АРМ Запуск экземпляра в группу необходимо отправить следующее письмо «Из задачи группы изчез Процесс: 66_АРМ Запуск экземпляра. Ранее с АРМ МВ работали» на адрес support@egov66.ru

Внимание! Форма «Процесс: 66_APM Запуск экземпляра» является «общественной» и должна быть доступна всем пользователям группы!

Поэтому, если Вы нажали кнопку «Назначить на себя», то просьба незамедлительно исправить эту ситуацию, нажав кнопку «Вернуть в группу».

Проблема № 2: Если Вы работаете под новым сертификатом в АРМ МВ, то Ваш сертификат не включен в группу для работы с АРМ МВ.

<u>Решение:</u> Для добавления группы к сертификату, необходимо отправить следующее письмо «В Задачах группы не вижу Процесс: 66_АРМ Запуск экземпляра. Под сертификатом «имя сертификата» зашел впервые. ФИО, название ведомства, контактный телефон» на адрес support@egov66.ru

5. При выборе процесса «Начало оказания услуги». Открывается форма, в которой написано «Для вашей учетной записи не найдено ведомство. Обратитесь в службу поддержки»

АРМ межведомственного взаимодействия	
Начало оказания услуги	
*** Для вашей учетной записи на найдено ведомство. Обратитесь в службу поддержки ***	
atselybeev66	
	E
паформация по полученному заявлению.	
Выберите оказываемую услугу из перечня доступных	
для вашей учетной записи нет доступных услуг. Обратитесь в служоу поддержки	
Выберите межведомственные запросы, необходимые для оказания данной услуги:	
U:atselybeev66 TP:2012.10.11 - 2.2 DB:2012.10.11 - 3.2 C	pD:2012.10.11 🔻

Проблема: Ваша учетная запись не привязана к роли в АРМ МВ.

Решение: Для настройки учетной записи необходимо предоставить данные в формате

Ведомство	ФИО	login сертификата,	Название услуги, которую
	сотрудника	импортированного	оказывает сотрудник
		в СИР	
Администрация г. «»	<mark>Иванов И.И.</mark>	<mark>IvanovII</mark>	Прием заявлений,
			документов, а также
			постановка граждан на учет
			<mark>в качестве нуждающихся в</mark>
			жилых помещениях

Ha aдрес: <u>support@egov66.ru</u>

6. При выборе услуги в форме «Начало оказания услуги», отображаются не все услуги, оказываемые ведомством.

Начало оказания услуги	
Министерство природных ресурсов Свердловской области atselybeev66	
Информация по полученному заявлению:	
daw	
Выберите оказываемую услугу из перечня доступных	
_Предоставлению водных объектов или их частей, находящихся в федераль Предоставлению водных объектов или их частей, находящихся в федераль Выдача лицензий на право пользования участками недр местного значен Внесение изменений в лицензии на право пользования участками недр м	ной собственности в пользование на основе договоров водопользования ной собственности в пользование на основе договоров водопользования ия астного значения
Федеральная налоговая служба РФ ☑ SID0003292 х 1 Предоставление кратких сведений и/или выписки из ЕГРЮЛ/ЕГР	₽ AΠ
Далее	U:stselybeev66 TP:2012.10.11 - 2.2 DB:2012.10.11 - 3.2 CpD:2012.10.11 ▼
٠ (ا	•

Проблема: К ведомству привязаны не все услуги в АРМ МВ.

<u>Решение:</u> Для настройки списка услуг, оказываемых ведомством, необходимо предоставить данные в формате

Ведомство	ФИО	login сертификата,	Название	услуги,	Перечень
	сотрудника	импортированного	которую	оказывает	запросов в ФОИВ
		в СИР	сотрудник		
Администрация	<mark>Иванов</mark>	<mark>IvanovII</mark>	Прием	заявлений,	Росреестр –
<mark>Г. «»</mark>	<mark>И.И.</mark>		документов,	а также	<mark>сведения из ЕГРП</mark>
			постановка	<mark>граждан на</mark>	<mark>МВД – сведения о</mark>
			<mark>учет в</mark>	качестве	судимости
			<mark>нуждающих</mark>	<mark>ся в жилых</mark>	
			помещениях		

На адрес: support@egov66.ru

Либо выслать заполненную ТКМВ.

7. При переходе по ссылке подписания документа и выходит сообщение «Документ не найден»

Docflow: WebHome		
	Примечание	
	Документ не найден.	
	Можно редактировать страницу для её создания.	

Проблема: У Вашего сертификата нет доступа для просмотра технологического документа. <u>Решение:</u> Для добавления доступа к сертификату, необходимо отправить следующее письмо «При подписании запроса электронной подписью выходит сообщение «Документ не найден». Сертификат «имя сертификата» ФИО сотрудника, название ведомства. Так же необходимо приложить скриншот к письму» на адрес <u>support@egov66.ru</u>

8. При подписании запроса открывается пустое окно «Технологическая подпись ЭП» с кнопкой «Закрыть»

Код региона (из справочника «Список кодо	региона ФКУ «ГИАЦ	
МВД России» и информационных центро государственную услугу»)	ехнологическая подпись ЭП	
Тип регистрации (для места пребывания -		
MDK)		
Место регистрации		
Тэги: (+)	истратор 29.10 истратор 29.10	2012 2012
Информация Комментарии (0) Файлы (1)		
soap.Запрос сведений о су~.xml 1.1	равить в процес	
Опуоликовал Admin 29.10.2012 (3.5КВ)		
Лобавить файлы к этому док		
0		
🕞 Добавить еще один файл		
Добавить Отмена		
	Закрыть	
	//	

Пустое окно "Технологической электронной подписи"

Решение:

Проверьте, что выполнены все описанные настройки:

• В браузере Firefox должен быть установлен плагин CSUser версии 1.0.12.9 или выше.

Для этого в меню браузера выберите Настройки →Дополнения. В открывшейся вкладке в пункте «Плагины» должна быть строка с плагином CSuser 1.0.12.9 или выше. В строке должна отображаться кнопка «Отключить».

Вайл Праки Вид Хурнал Закладии Шиструменть: Спрака Новая вкладка Закладии Закладии Син-5	Новая вкладка - Mozilla Firefox					
Beges skrages Bargesons CuP Tapedimu wa ee6-colom CuP Tayx PTy Aamrepu Ee6-papa6oras Hasars gpuesarmuki npocMorp Ctrl-Shift-P Creper wegaenop our crepuns Ctrl-Shift-P Creper wegaenop crepuns Ctrl-Shift-P	<u>Ф</u> айл <u>П</u> равка <u>В</u> ид <u>Ж</u> урнал <u>З</u> акладки <u>И</u>	<u>И</u> нструменты <u>С</u> правка				
СИР Паук ПУ Адаптеры СИР Паук ПУ Адаптеры Всрзаработка Сервер форм СМЭВ технологичесс Всрзаработка Сталочить Сервер форм СМЭВ технологичесс Всрзаработка Сервер форм СМР Пауса Аdobe Acrobat 9.5.3.305 Аdobe PDF Plug-In For Firefox and Netscape "9.5.3" Всрзаработка Отхлючить СУС СУБЕР 1.0.12.11 User version of plugin for Governent service portal Содербнее Отхлючить Сталючить Забор	🗌 Новая вкладка	<u>З</u> агрузки	Ctrl+J			
Hagrouns Sync Beg-papaforxa Mugoponaugua o crpaнице Hauste gueez hound for Sync Beg-papaforxa Mugoponaugua o crpanulus o for Synce Beg-papaforxa Mugoponaugua o crpanulus o for Synce Beg-papaforxa Mugoponaugua o crpanulus o for Synce Beg-papaforxa Mugoponaugua o crpanulus o for Synce Begeez hound for Synce Beg	🗲 🎯 Перейти на веб-сайт	Дополнения 1	Ctrl+Shift+A		▽ → 🚼	 Операторы электронного
Beg-paspaGorika Pege-paspaGorika Pege-paspaGorika Indpa//pgd/deckegorika Indpa//pgd/deckogorika Indpa//pgd/deckogor		Настроить Sync			" Persysten denu 🥌 YeltCake 💳 https://ngu	dev ages
Информация о странице Ниформация о странице Полонить Ниформация о странице	о Сир 🔄 Паук 📑 ПГУ 📑 Адаптеры [Ве <u>б</u> -разработка	•	сизытехнологическ	Редактор форм 🚄 Азпсаке 🔤 пирь//рус	-deviegov
Hачать дриватный просхотр. Сtrl-Shift+Р Стреть недавнюю историю Ctrl-Shift+D Стреть недавнюю историю Ctrl-Shift+De Получить дополнения		Информация о странице	e			
Стреть неданною историю Ctrl-Shift-Del Получить дополнения Получить дополнения Расширения СSuser 1.0.12.11 User version of plugin for Government service portal ToggoGnee СSuser 1.0.12.15 Google Update 1.3.21.135 Google Update 1.3.21.135 Google Update 1.0.210.10.110.21 10.11.2.21 Maxa Deployment Toolkit 7.0.110.21 10.11.2.21 Maxie Savetrponheas почта от Google Paspeforta Tayxa Aguuneka nayxa Aguuneka nayxa Paspeforta Tayxa Paspeforta Tayxa Paspeforta Ta		Начать <u>п</u> риватный прос	мотр Ctrl+Shift+Р			
Получить дополнения Аdobe Acrobat 9.5.3.305 Аdobe PDF Plug-In For Firefox and Netscape '9.5.3" Подробнее Отключить		С <u>т</u> ереть недавнюю истор	рию Ctrl+Shift+Del			
Сполучить дополнения Adobe Acrobat 9.5.3.305 Аdobe PDF Plug-In For Firefox and Netscape '9.5.3' Подробнее Отключить Свет 1.0.12.11 User version of plugin for Goverment service potal Подробнее Плагинь 2 Google Update 1.3.21.135 Соловнить Тооlkit 7.0.110.21 10.11.2.21		Проверить актуаль	ность версий установлен	нных у вас плагинов		
Сооде Update Сооде Update Падобнее Отключить	 Получить дополнения Расширения Внешний вид 	Adobe Pl Adobe Pl CSuse User vers Googl	e Acrobat 9.5.3. DF Plug-In For Firefox and er 1.0.12.11 ion of plugin for Goverment le Update 1.3.21	305 Netscape "95.3" <u>Подробнее</u> nt service portal <u>Подробнее</u> L.135		Отключить
Java Deployment Toolkit 7.0.110.21 10.11.2.21 Gmail: электронная почта от Google Разработка Паука Админка паука	🚆 Плагины 2	Google U	Ipdate <u>Подробнее</u>			Отключить
Gmail: электронная почта от Google Разработка Паука Админка паука		👝 Java [Deployment Too	lkit 7.0.110.21 10.11.2.21		
	Gmail: электронная	почта от Google	Разраб	ботка Паука	Админка паука	

Если отображается кнопка «Включить», нажмите ее.

Проверка наличия плагина пользователя портала госуслуг

 Установлен Крипто провайдер Crypto Pro JCP/Crypto Pro CSP версии 3.6. Пуск →Панель управления →Программы и компоненты. Должна отображаться строка с крипто провайдером

)		Jacques A	1			
Microsoft Office Word 2007								ı x
Microsoft Office Outlook 2007			🚱 🔍 💌 💽 ト Панель управле	ния 🔸 Все элементы панели упр	равления 🕨 Программы	и компоненты	▼ 49 Поиск: Г	1p 🔎
Microsoft Office Excel 2007	helpdesk		Панель управления -					
Google Chrome	Документы	пол	домашняя страница	удаление или измене	ение программы			
Mavilla Firefox	Изображения		Просмотр установленных обновлений	Для удаления программы "Восстановить".	выберите ее в списке и щ	елкните "Удалить", "Измени	пъ" или	
	Музыка		Включение или отключение компонентов Windows	Упорядочить 🔻			E •	0
در QIP 2012 ►	Компьютер		Komitoricinos trindovis	Имя		Издатель	Установле	Pa39 ^
soapUI Pro 4.0.0	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			1.6.12.20536 (32 I	bit)	TortoiseSVN	29.03.2011	
A	Панель управления	≯		1.6.16.21511 (64)	bit)	TortoiseSVN	17.08.2011	
🔰 Vpngui - Ярлык	Устройства и принтеры			Total Commander (Kemove o	or Kepair)	Softplicity Inc.	18.02.2012	
eclipse - Ярлык		н∰р		Validity Fingerprint Sensor Dri	iver	Validity Sensors, Inc.	07.06.2011	
		отер		🖉 Winamp		Nullsoft, Inc	29.03.2011	
Paint	Справка и поддержка	eFire		Адаптер беспроводной лока Архиватор WinRAR	ильнои сети Broadcom	Broadcom Corporation	29.03.2011	
Все программы				Данные 2ГИС г.Екатеринбур	r 01.08.2012	ООО "ДубльГИС"	06.08.2012	
				Данные 2ГИС г.Пермь 01.08.	2012	ООО "ДубльГИС"	06.08.2012	
Наити прераммы и фаилы	завершение работы		ç	ПрикриптоПро CSP		Компания Крипто-Про 715	07.08.2012	
		-		Плагин пользователя порта.	ла гос.услуг 1.0.12.09	Rostelecom	23.10.2012	
🦻 🌽 🔚 💟 🔕	🤍 🔣 🔛 🖉	-1		🧏 Языковой пакет клиентского	о профиля Microsoft.N	Корпорация Майкрософт	28.03.2011	E
				🍸 Яндекс.Бар 6.0 для Internet E	xplorer	Яндекс	22.10.2011	-
				•	III			- F
				Установленные пр	р ограммы Полный разм	кер: 2,55 ГБ		
				Установлено прогр	рамм: 92			

Рисунок 1 Проверка, что установлен Крипто Про СЅР

• На компьютере установлено ПО Java 7 (ставиться с официального сайта Java). Пуск →Панель управления → Программы и компоненты. Должна отображаться строка с Java.

<u> </u>	Microsoft Office Word 2007							X
0	Microsoft Office Outlook 2007	- -		🚱 🔍 💌 🕅 > Панель управления > Все элементы панели управления > Программы и компоненты 🔹 4-р Поиск: Пр 🔎				p 🔎
x	Microsoft Office Excel 2007	helpdesk		Панель управления -				
0	Google Chrome	Документы	пол	домашняя страница Удаление или изменение программы				
	Mozilla Firefox	Изображения		Просмотр установленных обновлений Выберите ее в списке и щелкните "Удалить", "Изменить" или "Восстановить".				
	OID 2012	Музыка		Включение или отключение компонентов Windows	Упорядочить 🔻 Удалить		800 -	0
i Dir	QIP 2012	Компьютер			Имя	Издатель	Установле	Pase *
3	soapUI Pro 4.0.0	(4 HP HotKey Support	Hewlett-Packard Company	29.03.2011	
9	урраці - Яраник	Панель управления	\mathbf{r}		HP LaserJet Professional CP1020 Series HP LaserJet Professional M1530 MEP Series	Hewlett-Packard	27.10.2011	
2		Устройства и принтеры			HP LJ M1530 MFP Series HP Scan	Hewlett-Packard Co.	03.10.2011	
	eclipse - Ярлык	Программы по умолчанию	ыжр		🕢 HP Update	Hewlett-Packard	07.02.2012	
		Программы по умолчанию	отер		MPLaserJetHelp_LearnCenter	Hewlett-Packard	03.10.2011	=
P	Paint	Справка и поддержка	efin		I.R.I.S. OCR	HP	03.10.2011	
	Все программы				Java(TM) 6 Update 25 (64-bit)	Oracle	17.08.2011	
-				6	A lava(TM) 7 andate 5	Oracle	16.08.2012	
Ha	йти прераммы и файлы 👂	Завершение работы 👂			Java(TM) SE Development Kit 6 Update 20	Sun Microsystems, Inc.	05.09.2011	
					Java(TM) SE Development Kit 6 Update 25 (64-bit)	Oracle	05.09.2011	
			-		▲ JavaFX 2.1.1	Oracle Corporation	16.08.2012	
78)			4		IIRA Client Lite 2.3.5825.179	ALM Works	29.03.2011	
					🔩 join.me	LogMeIn, Inc.	29.08.2012	
					KomnoZer 0.8h3	KompoZer	17.08.2011	Ψ.
					•			•
	ZTE Beprum rpogyvra: 1.0.1 Ceurius and cryptical technical Ceurius and cryptical technical Ceurius and cryptical technical tec							

- Проверка установки Java
- 9. При подписании запроса открывается окно «Технологическая подпись ЭП», но список сертификатов пуст

	IP 📙 Аналитика 📙 Confluence 📙 Тест 🧾 Личное интересное 🧾 Пу	тешествия 🚃 Информация о заявке	*
ащение в МВД			
равка Просмотр Печать Действия			Управление
Код информационной системы	Технологическая подпись ЭП	×	
ФИО, телефон инспектора, производящ	(er		
Код региона	1. Выберите сертификат:		
Реквизиты:			
Версия шаблона: 1.0 от 2012-08-10	2. введите пароль на сертификат.		
	подписать		
Тапи: гы		an Admin 30 10 2012	
		м Admin 30.10.2012	
Информация Комментарии (0) Файлы (2	2)		
	1		
soap.Запрос статуса обраб~.xml 1.		равить в процесс	
 soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (8.0kb) 		равить в процесс	
 soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (8.0kb) soap.Запрос статуса обраб~ xml 1. 		равить в процесс	
soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Onyбликовал Admin 30.10.2012 (8.0kb) soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Onyбликовал Admin 30.10.2012 (3.0kb)	1	равить в процесс	
Soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (8.0kb) Soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (3.0kb)	3	равить в процесс	
 Soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (8.0kb) Soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (3.0kb) Добавить файлы к этому добавить статуса обрабъ. 	1	равить в процесс	
 Soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (8.0kb) Soap.Запрос статуса обраб~.xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (3.0kb) Добавить файлы к этому до 	1	равить в процесс	
 soap.Запрос статуса обраб~ xml 1. Опубликовал Admin 30 10 2012 (8.0kb) soap.Запрос статуса обраб~ xml 1. Опубликовал Admin 30.10 2012 (3.0kb) Добавить файлы к этому до 		равить в процесс	
 Soap.Запрос статуса обраб~ xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (8.0kb) Soap.Запрос статуса обраб~ xml 1. Опубликовал Admin 30.10.2012 (3.0kb) Добавить файлы к этому до о Добавить еще оден Файл 	і 1 0	равить в процесс	



Решение:

Проверьте:

• Подключен ли носитель сертификата электронной подписи. Для проверки исчезновения проблемы необходимо переоткрыть документ и повторить процесс подписания.

Сертификат может находиться на:

- 1. RuToken
- 2. e Token
- 3. Флешка
- 4. Может быть извлечен «Закрытый ключ» в локальное хранилище (в Crypto Pro должен быть указан путь до этого хранилища сертификатов).

В случае 1-3, убедитесь, что носитель подключен к ПК. Как правило, 1-3 работает с Крипто Про CSP, 4 – с Крипто Про JCP.

- В случае Крипто Про JCP проверьте правильно ли указано хранилище сертификатов и верно ли настроен путь к данному хранилищу. Для проверки исчезновения проблемы необходимо переоткрыть документ и повторить процесс подписания.
- Проверьте, установлены ли драйверы для RuToken, е Token (драйверы можно взять с сайта Крипто Про http://www.cryptopro.ru). Для проверки исчезновения проблемы необходимо переоткрыть документ и повторить процесс подписания.
- 10. При нажатии на «Подписать» в окне «Технологическая подпись ЭП» ничего не происходит, форма подвисает.

то посещаемые В Лента новостей В Портал В СИР В Аналитика Сопfluence Тест Личное интересное Прутешествия Информация о заякее плучение результата обработки запроса на получение сведений о наличии (отсутствия) задолженности (Docflow.6hgvfynylovqotmkInstance) - XWiki Правика Просмотр Печать Дойствия Правика Просмотр Печать Дойствия Таги: [*] Таги: [*]	ндекс 🔎 🏫
лучение результата обработся запроса на получение сведений о наличии (отсутствия) задолженности (Docflow.6hgvfynylovqotmkInstance) - XWiki Правка Просмотр Печать Действия Талс: [+] Талс: [+] Талс	
Провика Просмотр Печать Действия Тэл:: [+] Технологическая паднись 3Л X 1. Выберите сертификат: 1: Radiser-b2e18d52-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Cnyx6a ФФ::YLI XMAO-ЮГРЫ an Admin 2 Информация Комментарии (0) Файлы (2) m Admin 2 Soap. Запрос.xml 1.1 Олубликовал Admin 22.11 2012 (1.4kb) равить в п Слобавить файлы к этому док С Добавить файлы к этому док	
Тэл:: [+] Тэл:: [+] Т::RaUser-b2e18d62-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Служба ФФ::УЦ XMAO-ЮГРЫ Т::RaUser-b2e18d62-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Служба ФФ::УЦ XMAO-ЮГРЫ Т::RaUser-b2e18d62-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Служба ФФ::УЦ XMAO-ЮГРЫ Т::RaUser-b2e18d62-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Служба ФФ::УЦ XMAO-ЮГРЫ	Управление
Тэп: [+] 1. Выберите сертификат: 1. RadSer-bbe18d62-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Служба ФФ::УЦ XMAO-ЮГРЫ 4. ш 2. Ведите пароль на сертификат: 4. ш 4.	(Изменить панель)
Тэп:: (+) I::RaUser-bbe18d62-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Служба ФФ::УЦ XMAO-ЮГРЫ м Admin. 2. Ведите пароль на сертификат: ••••• Подписать Подписать подписать подписать подписать подписать подписать подписать подписать подписать подписать подписать	Jump to any page in the
Информация Комментарии (0) Файлы (2) Image: Soap 3anpoc.xml 1.1 Олубликовал Admin 22.11 2012 (1.4kb) Image: Soap 3anpoc.signed xml 1.1 Олубликовал Admin 22.11 2012 (5.1kb) Image: Description of the stress of	22.11.2012 wiki (Meta+G)
Информация Комментарии (0) Файлы (2) • soap. Запрос. xml 1.1 Олубликовал Admin 22.11.2012 (1.4kb) Подлисать • soap. Запрос. signed xml 1.1 Олубликовал Admin 22.11.2012 (5.1kb) равить в п Добавить файлы к этому док • • Добавить еще один файл Добавить Отмена •	2.11.2012
Риформация Комментарии (0) Файлы (2) © soap.3anpoc.xml 1.1 Опубликовал Admin 22.11.2012 (1.4kb) © soap.3anpoc.signed xml 1.1 Опубликовал Admin 22.11.2012 (5.1kb) Добавить файлы к этому док О • Добавить еще один файл Отмена	Редакторы
Image: Soap.3anpoc.xml 1.1 равить в п Onyбликовал Admin 22.11.2012 (1.4kp) равить в п Image: Soap.3anpoc.signed xml 1.1 равить в п Onyбликовал Admin 22.11.2012 (5.1kp) равить в п Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison Admin 22.11.2012 (5.1kp) Image: Comparison A	 Редактор классов Редактор отображений
Опубликовал Admin 22.11.2012 (1.4kb) © soap.3anpoc.signed.xml 1.1 Опубликовал Admin 22.11.2012 (5.1kb) Добавить файлы к этому док © Добавить сще оден файл Добавить Отменка	• Редактор шаблонов
• Soap.Запрос.signed.xml 1.1 равить в п Опубликовал Аdmin 22.11.2012 (5.1kb)	
Опубликовал Аdmin 22.11.2012 (5.1кв) Добавить файлы к этому док о Добавить еще оден файл Добавить Отменка	роцесс
Добавить файлы к этому док о Добавить еще один файл Добавить Отмена	
о Добавить еще один сайл Добавить Отмена	
о Добавить еще один файл Добавить Отмена	
Добавить Отмена	
Закрыть	
🛃 Регланенты 📲 Получение	
- 🍋 🞦 🖸 🚱 👹 🚯 🥥 🧭 😰 🕵 👩 👍 🕞 🖃	EN 🔺 🛱 🕩 🐑 🤌 🕒 🎼 🎰 🛄

Подписание запроса

Решение:

Проверьте:

• Не появилось ли сообщение «Безопасности Windows». Данное сообщение не всегда отображается поверх всех окон, может мигать в панели задач. Откройте данное окно и выберите в списке сертификат вашего органа власти, нажмите «ОК» и введите в появившемся окне повторно пароль.

irefox 🔪 🔲 Портал 🕂		- • • •
https://86.sir.egov.local/portal/	☆ ⊽ C	Яндекс Яндекс
Часто посещаемые 🔊 Лента новостей 📟 Портал 📟 СИР [📙 Аналитика 🔜 Confluence 🍶 Тест 📴 Личное интересное 🛄 Путешествия 🗮 Информация о заявке	Безопасность Windows
Получение результата обработки запроса на получ Правка Просмотр Печать Действия	сние сведений о наличии (отсутствии) задолженности (Docflow.6hgvfynylovqotmkInstance)	 Выбор сертификата Выберите сертификат для авторизации или регистрации по ЭЦП
Тэпк: (ч)	Технологическая подпись 30 Х 1. Выберите сертификат: 1.:RaUser-b3e18462-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Служба ФФ::УЦ ХМАО-ЮГРЫ С ш 2. Веедите пароль на сертификат:	Image: Signature Signature Signature Signature Signature Signature
Информация Комментария (0) Файлы (2) © soap.3anpoc.xml 1.1 Onyfinikosan Admin 22.11.2012 (1.4kb) © soap.3anpoc.signed.xml 1.1	Подписать	CharlinaGA Muarrans.ca88 Acicrumence 15.11.2012 no 15.1 CharlinaGA Muasrans.ca88 Acicrumenter ct 15.11.2012 no 15.1
опуотиковал Артин 22 11 2012 (с.11.0) Добавить файлы к этому док о Добавить еще один сайл		AdamovaAV Vagarenic ca86 Aeicrowrenet c: 14.06.2012 no 14.0 arm86_snedropolzovatelsky Vagarenic demosir iegovat-consulti Aeicrowrenet c: 17.07.2012 no 16.1
	-	Шишкин Сергей Александ Издатель: УЦ ХМАО-ЮГРЫ Действителен с: 26.06.2012 по 26.0
🛃 Регланенты 📄 Получение	Banpurk (OK Ormera
) 🖉 📋 🔍 🕄 🔮	👹 🚯 🥥 🧭 🖭 🖾 💽 🕞 🖬) EN - 🛱 🕪 🖿 🤌 🕒 👘 16:57 30.11.2012

Всплывающее окно "Безопасность Windows" при подписании ЭП ОВ

• Проверьте наличие активного плагина Java (ТМ). Плагин должен присутствовать. В строке должна отображаться кнопка «Отключить».

Для проверки плагина в браузере выберите Инструменты – Дополнения – Плагины

<u>айл П</u> равка <u>В</u> ид <u>Ж</u> урнал <u>З</u> акладки (<u>И</u> нструменты <u>С</u> правка	and Superscreen Sup		
]] Новая вкладка	<u>З</u> агрузки	Ctrl+J	AL 10 10 10	
🔄 🕘 Перейти на веб-сайт	Дополнения	Ctrl+Shift+A		
	На <u>с</u> троить Sync	Contran donu		
Сиг 🔄 паук 🥌 птэ 🧾 Адаттеры	Ве <u>б</u> -разработка	Сервер форм Смор техн	пологически. () Редактор форм 🚄 Ха	
	Информация о странице			
	Начать <u>п</u> риватный просм	πp Ctrl+Shift+P		
	Стереть недавнюю истор	ю Ctrl+Shift+Del		
	<u>Н</u> астройки			
📥 Получить дополнения	🚗 Adobe	Acrobat 9.5.3.305		
	Adobe PD	Plug-In For Firefox and Netscape "9.5.3" Подробнее	<u>e</u>	Отключить
Расширения				
	CSuse CSuse	1.0.12.11		
Кориций вил	User versi	n of plugin for Goverment service portal Подробнее	£	Отключить
Ла онешний вид	Googl	Update 1.3.21.135		
	Google II	Google Undate Doppohyse		
Плагины -				
	💼 🛛 Java D	ployment Toolkit 7.0.110.21 10.	11.2.21	
	NPRuntin	Script Plug-in Library for Java(TM) Deploy	нее	Отключить
	💼 Java(T	VI) Platform SE 7 U11 10.11.2.21		
	Next Gene	ation Java Plug-in 10.11.2 for Mozilla browsers Подр	робнее	Отключить

Если плагина нет в списке «Плагины» необходимо установить Java (с официального сайта <u>http://java.com/ru/</u>).

Для проверки исчезновения проблемы необходимо переоткрыть документ и повторить процесс подписания.

11. При подписании документа отображается ошибка «Ошибка подписи»

Firefox 🔪 🖃 Портал 🗙 🦂	Управление дополнениями 🛛 🖈 BMC Remedy (Поиск) 👋 🕂		- F -
+ https://86.sir.egov.local/portal/	· (1)	С Я - Яндекс	P 🎓 🥐
🔊 Часто посещаемые 🔊 Лента новостей 🗯 Портал 🗯 СИР	📙 Аналитика 📙 Confluence 📙 Тест 📙 Личное интересное 📙 Путешествия 🚃 Информация о зая	ке	💽 Закладк
📓 Получение результата обработки запроса на получ	іение сведений о наличии (отсутствии) задолженности (Docflow.6hgvfynylovqotmkInstar	ce) - XWiki	
Правка Просмотр Печать Действия			Управление
	Технологическая подпись ЭП	د	(Изменить панель)
Тэги: [+]	1. Выберите сертификат: 1::RaUser-b3e18d62-0064-495f-8e35-ea32cd338208::Служба ФФ::УЦ ХМАО-ЮГРЫ	ал Admin 22.11.2012	Jump to any page in the wiki (Meta+G)
Информация Комментарии (0) Файлы (2)	< тт , 2. Введите пароль на сертификат	™ Admin 22.11.2012	Редакторы • Редактор классов • Редактор отображений
Soap, 3anpoc. xml 1.1 Onyforwicean Admin 22.11.2012 (1.4kb) Soap, 3anpoc. signed xml 1.1 Onyforwisean Admin 22.11.2012 (5.1kb)	Ошибка подписи	равить в процесс равить в процесс	• Редактор шаклонов
Добавить сце один сайл Добавить сще один сайл Добавить сще один сайл			
	Закрыть	<u>k</u>	
🚱 🛃 Регламенты 📑 Получение			

Ошибка при подписании документа

Решение:

- Проверьте, что ввели верный пароль, при необходимости повторите процесс подписания.
- Проверьте что при появлении окна «Безопасность Windows» был повторно выбран сертификат, нажата кнопка «Ок» и повторно введен верный пароль.
- 12. Если при заполнении запроса в орган Федеральной власти, возникли ошибки
 - при нажатии кнопки «Далее» не переходит на следующую форму
 - при переходе на следующую форму в запросе, возникает ошибка

- необходимо ввести в поля неверную информацию (например, ИНН физического лица предлагается ввести 10 цифр)

- не заполняются обязательные поля на форме
- после подписания запрос не уходит, а выдает ошибку

Необходимо снять скриншот формы, в которой возникла ошибка, и направить письмо на адрес support@egov66.ru, с подробным описание проблемы. В письме так же следует указать «Название запроса», «Название формы, на которой возникли ошибки» и не забыть к письму прикрепить скриншот ошибки.