

СОГЛАСОВАНО

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
Свердловская область

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ АРМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

На 27 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 МВ запросов.....	7
2.6.2. Отслеживание статусов	8
2.6.3. Отправка запросов и обработка результатов.....	10
2.7. Окончание работы услуги	10
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	17

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

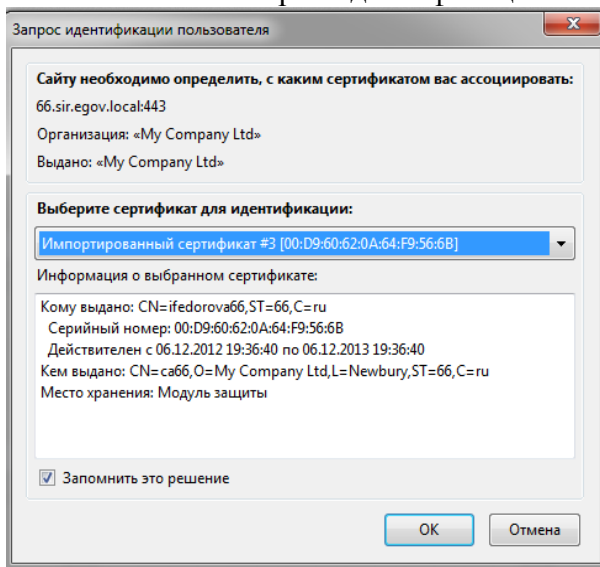
Перед началом работы с АРМ потребителя исполнитель получает от заявителя в бумажном виде заявление на оказание услуги. Далее исполнитель в соответствии с действующим регламентом регистрирует и оформляет заявление. Затем он заходит в систему исполнения регламентов и запускает АРМ потребителя.

2.2. ВХОД В СИСТЕМУ ИСПОЛНЕНИЯ РЕГЛАМЕНТОВ

Для входа в систему исполнения регламентов необходимо перейти по ссылке:

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

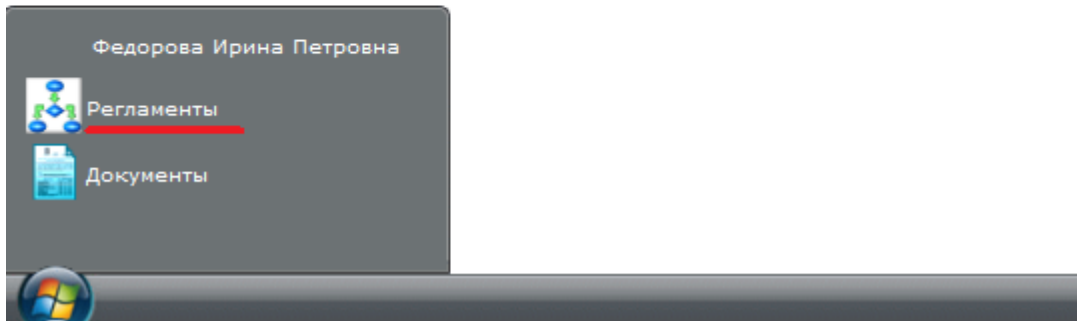
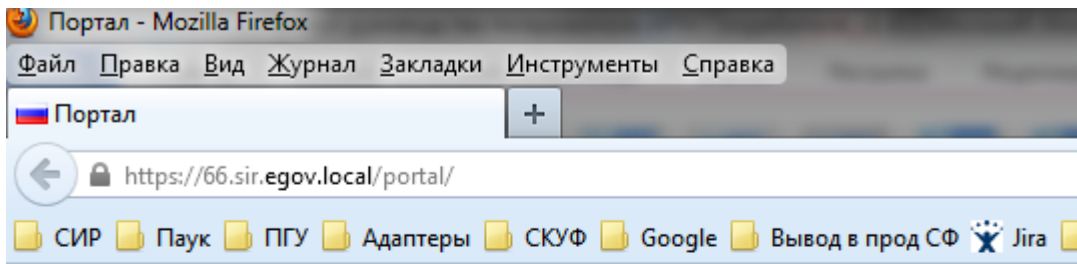
Появится окно «Запрос идентификации пользователя»



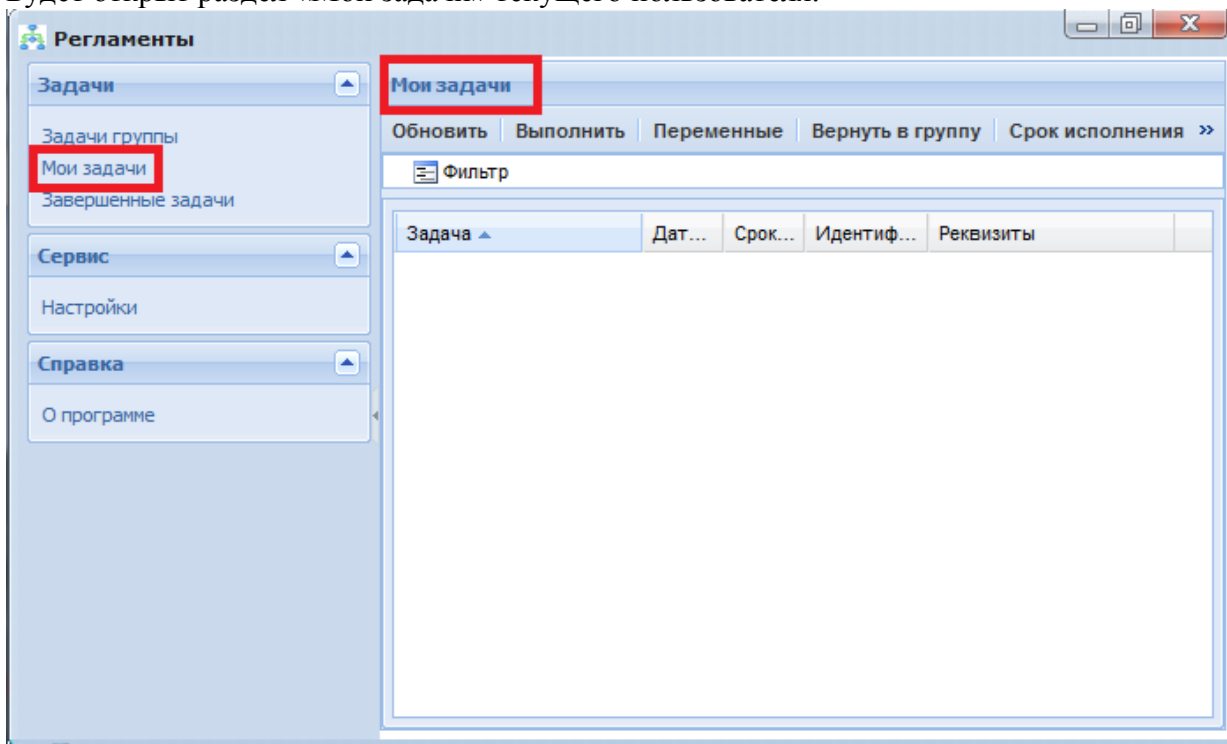
В этом окне необходимо выбрать свой сертификат и нажать ОК.

Примечание: 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»

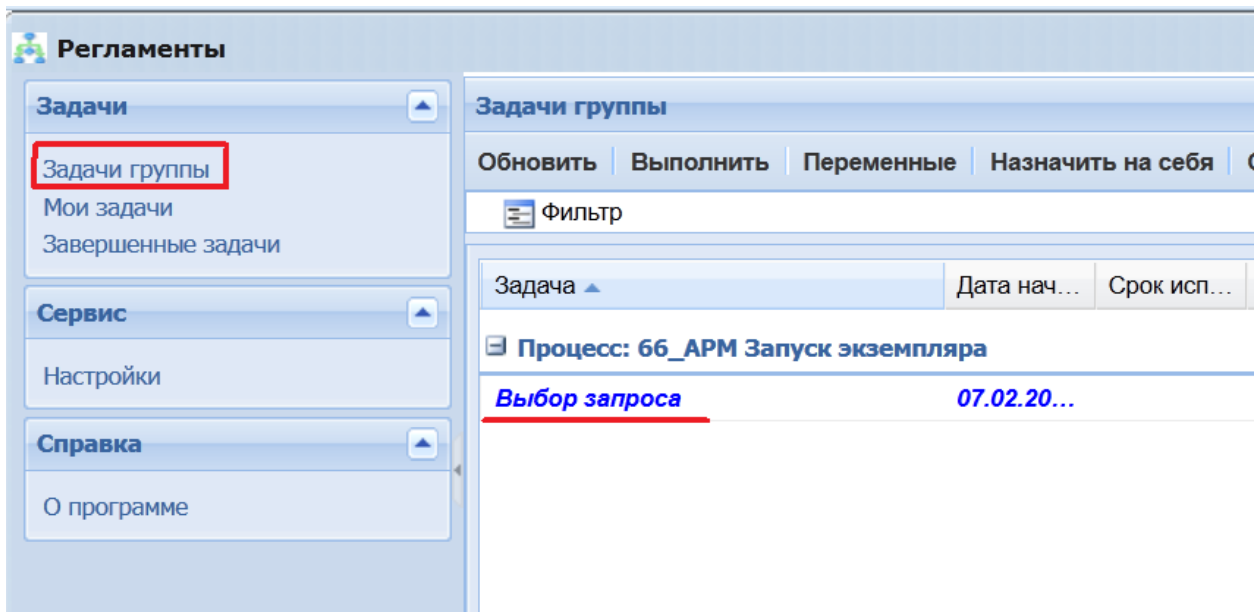


Будет открыт раздел «Мои задачи» текущего пользователя.

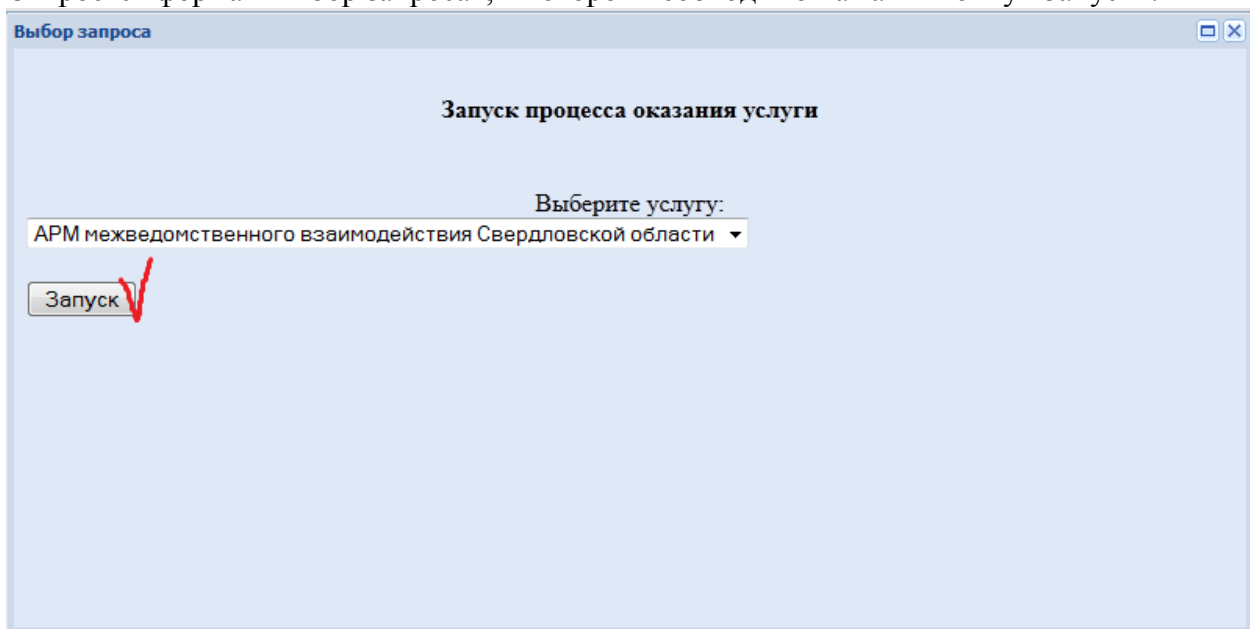


2.3. ЗАПУСК ЭКЗЕМПЛЯРА АРМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

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



Откроется форма «Выбор запроса», в которой необходимо нажать кнопку «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 АРМ потребителя необходимо перейти в раздел «Мои задачи» и ввести данные о заявке.

Начальная форма

АРМ межведомственного взаимодействия

Начальная форма

Введите информацию по полученному заявлению (номер заявления, ФИО заявителя, другие сведения):

Информация по запросу

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

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.

Мои задачи					
Обновить	Выполнить	Переменные	Вернуть в группу	Срок исполнения	Карта процесса
Фильтр					
Задача	Дата начала	Срок исполнения	Идентификатор процесса	Реквизиты	
Процесс: 66_АРМ межвед					
Начало оказания услуги	07.02.2013 13:33		66_starter_eb18e37d-4f84-41b...	Краткое описание	

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

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

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

x 1 Предоставление кратких сведений и/или выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП

Далее (1)

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).

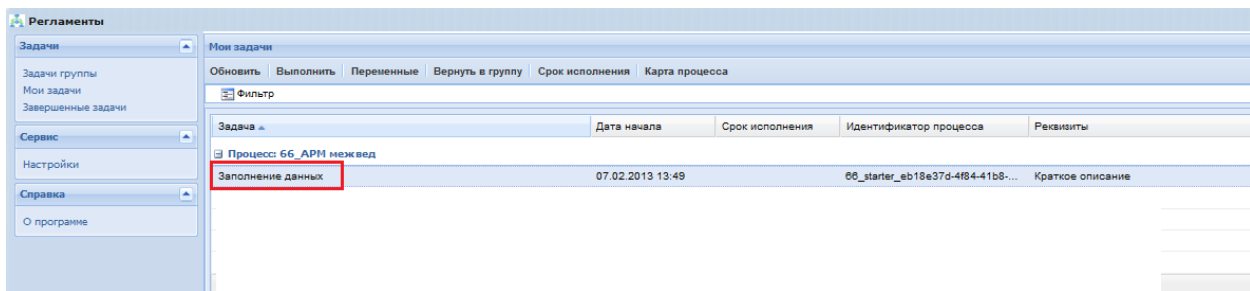
После выбора запросов необходимо нажать «Далее». В основном процессе АРМ потребителя появится задача «Заполнение переменных»

2.6. ОБРАБОТКА МЕЖВЕДОМСТВЕННЫХ ЗАПРОСОВ

2.6.1. Заполнение дополнительных полей для МВ запросов

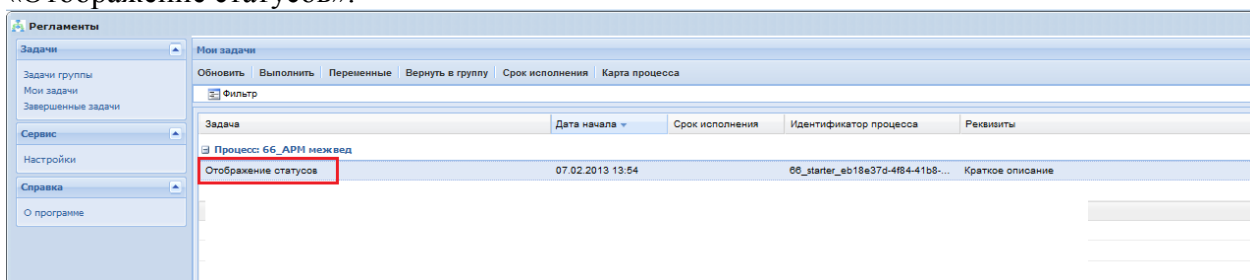
В зависимости от выбранных на предыдущем шаге МВ запросов исполнителю выводится список переменных, которые необходимо заполнить для отправки ведомству-поставщику. В текущей версии АРМ потребителя такие переменные не реализованы.

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



В открывшейся форме нажать «Далее».

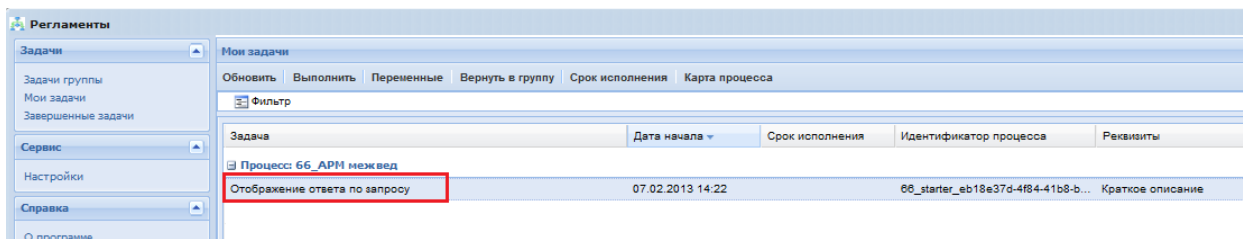
В системе исполнения регламентов будут запущены процессы по каждому из выбранных ранее межведомственных запросов, а в основном процессе АРМ потребителя появится задача «Отображение статусов».



2.6.2. Отслеживание статусов

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

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



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 отправленным запросам

Информация по полученному заявлению:

Информация по заявлению

По услуге:

"Предоставление лицензии на осуществление медицинской деятельности"

В таблице представлены все отправленные межведомственные запросы.

Дождитесь получения всех результатов, проанализируйте их и проследуйте к завершению услуги.

Федеральная налоговая служба РФ

Предоставление кратких сведений и/или выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП
F_009_001

Идентификатор F_009_001_69fc1028-3e81-4acd-адаптера: b843-abadfd9ff35

Дата запроса *: 2013-02-07 13:54 (+0400)

Дата ответа:

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

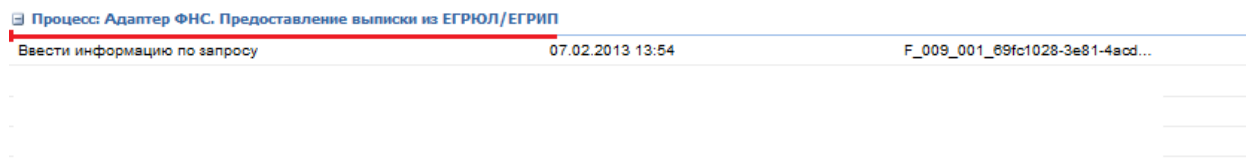
Внимание! По некоторым межведомственным запросам еще не получены результаты!

U:svo_uss=17 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».

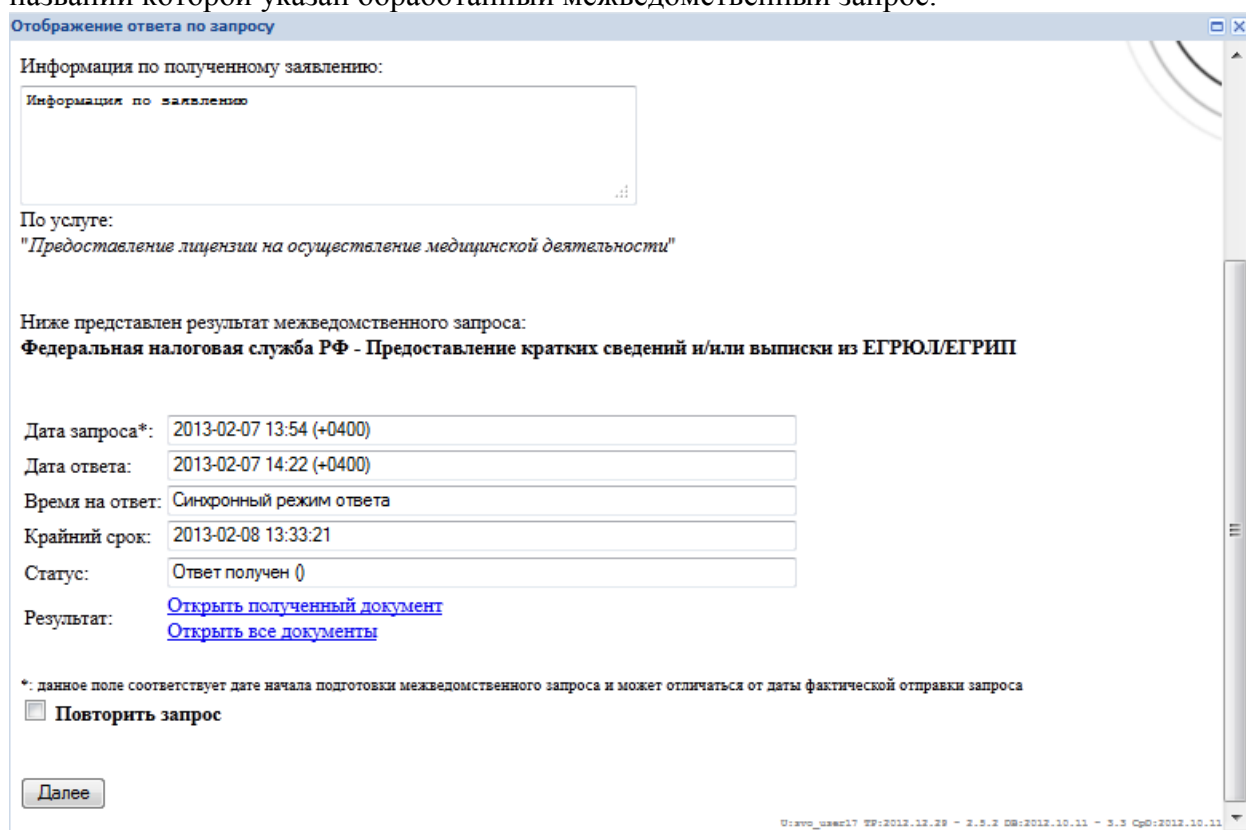
2.6.3. Отправка запросов и обработка результатов

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.



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 АРМ потребителя. При этом появляется новая задача «Отображение ответа по запросу», в названии которой указан обработанный межведомственный запрос.



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

Отображение результатов по отправленным запросам

Информация по полученному заявлению:

Информация по заявлению

По услуге:

"Предоставление лицензии на осуществление медицинской деятельности"

Были получены результаты по всем межведомственным запросам.

Проверьте полученные сведения и завершите услугу.

Федеральная налоговая служба РФ Предоставление кратких сведений и/или выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП F_009_001	Идентификатор адаптера:	F_009_001_69fc1028-3e81-4acd-b843-a6adfd9ff35
	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
	Статус:	Ответ получен (0)
	Результат:	Открыть полученный документ Открыть все документы

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

При необходимости введите описание результата оказания услуги

Услуга оказана

U:aw0_uaw017 TP:2012.12.28 - 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 после 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

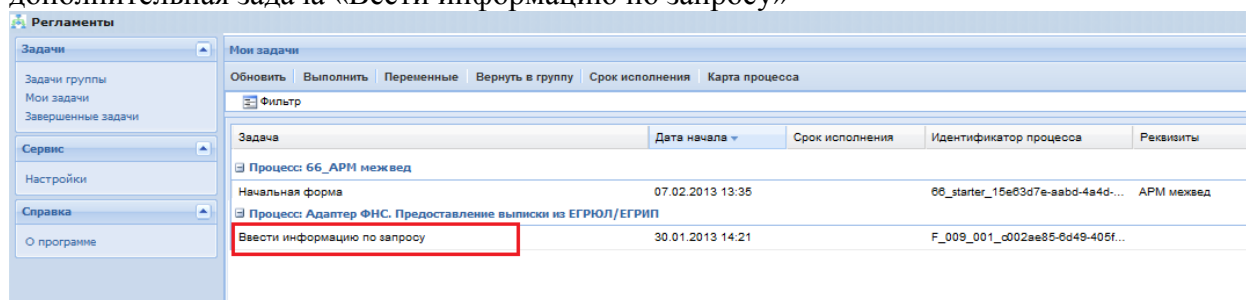
Основными этапами при работе с синхронным сервисом ФОИВ являются следующие этапы:

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

Порядок работы с синхронным 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»



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

Сведения об органе государственной власти осуществляющем запрос

Код органа государственной власти по общероссийскому классификатору ОКОГУ*

Наименование юридического лица*

ИНН юридического лица*

Основной государственный регистрационный номер юридического лица*

Реквизиты запроса

Тип заявителя*

Основной государственный регистрационный номер

ИНН

Форма запроса*

[Далее](#)

Поля, обязательные для заполнения, отмечены *

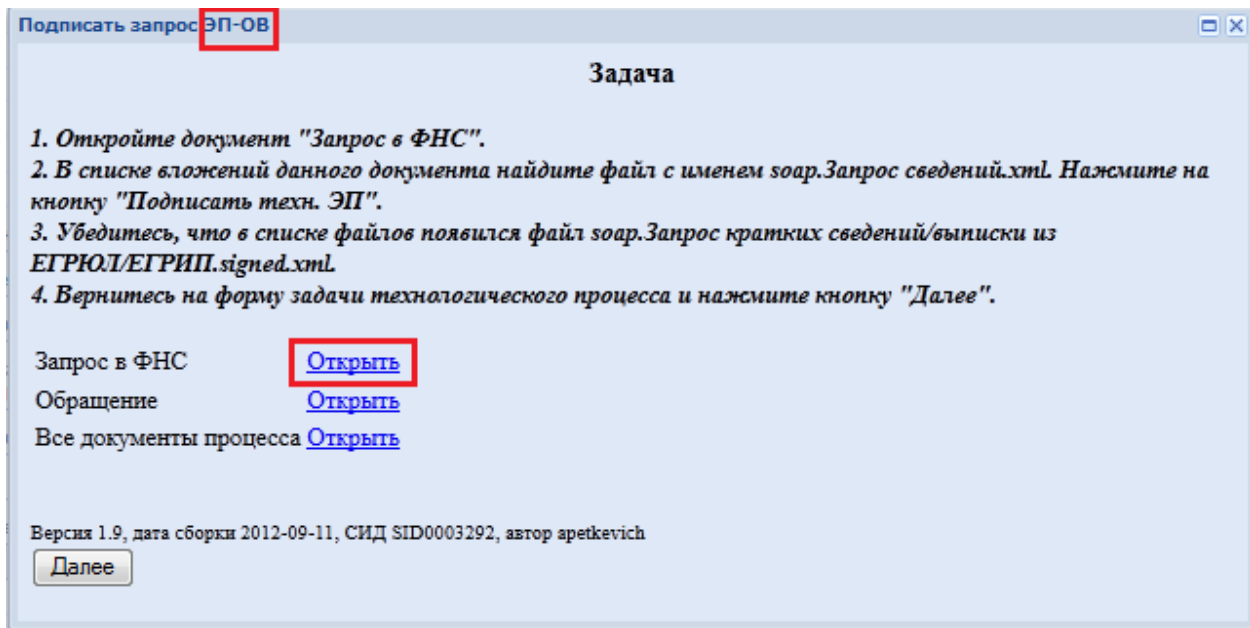
После заполнения обязательных полей нажать «Далее». В списке задач пользователя появится следующая задача «Подписать запрос ЭП ОВ».

3.1.2 Подписание запроса ЭП и отправка подписанного запроса

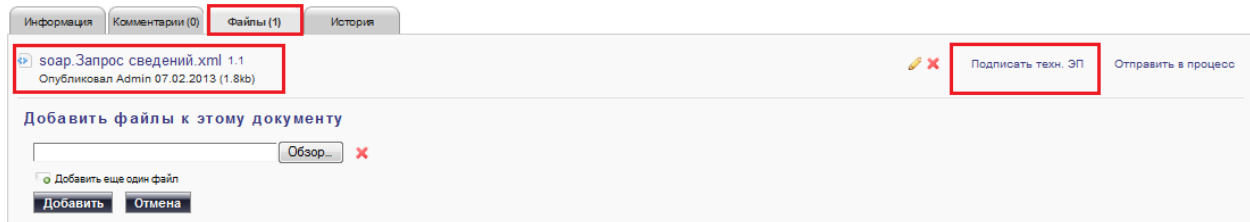
Необходимо открыть задачу подписания запроса.

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

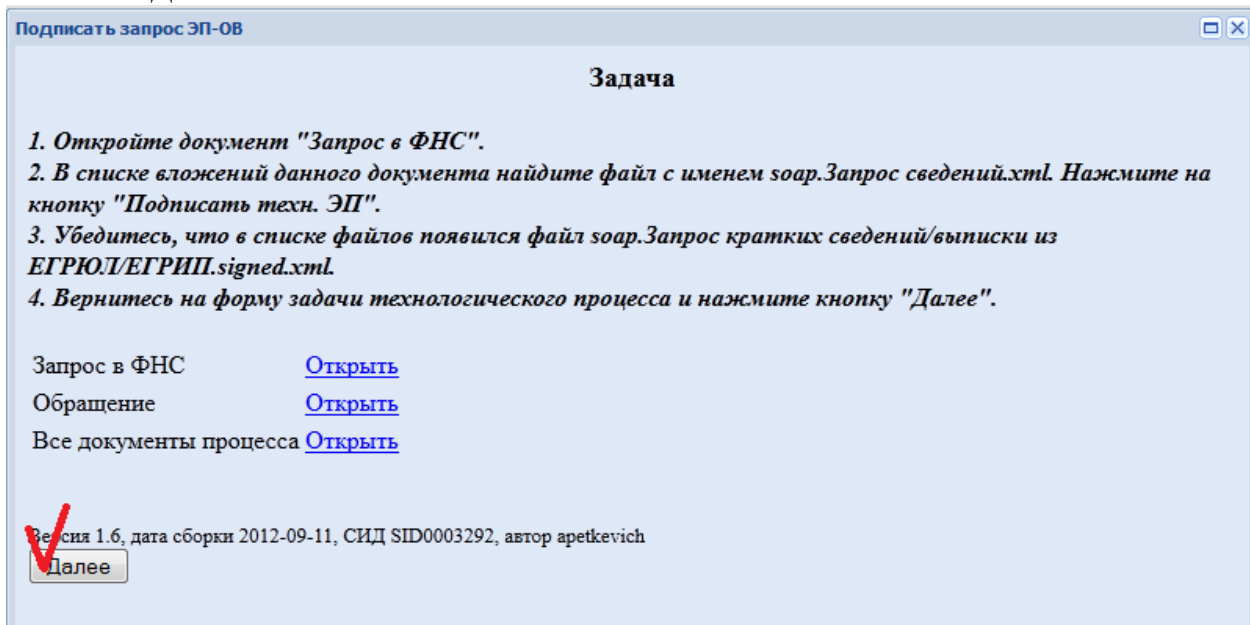
Примечание: Если запрос необходимо подписывать подписью органа власти, то в названии формы будет присутствовать значение «ЭП-ОВ».



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



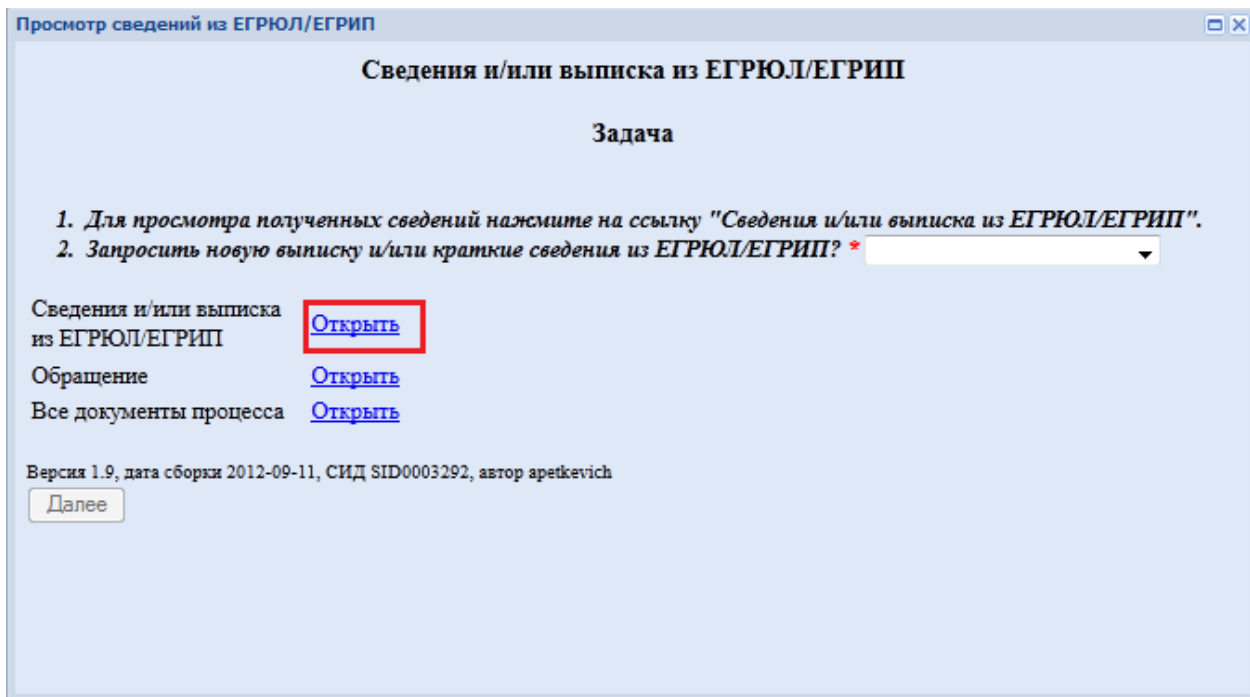
После подписания документа необходимо перейти на форму задачи «Подписать запрос ЭП ОВ» и нажать «Далее»:



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

3.1.3 Просмотр полученного ответа

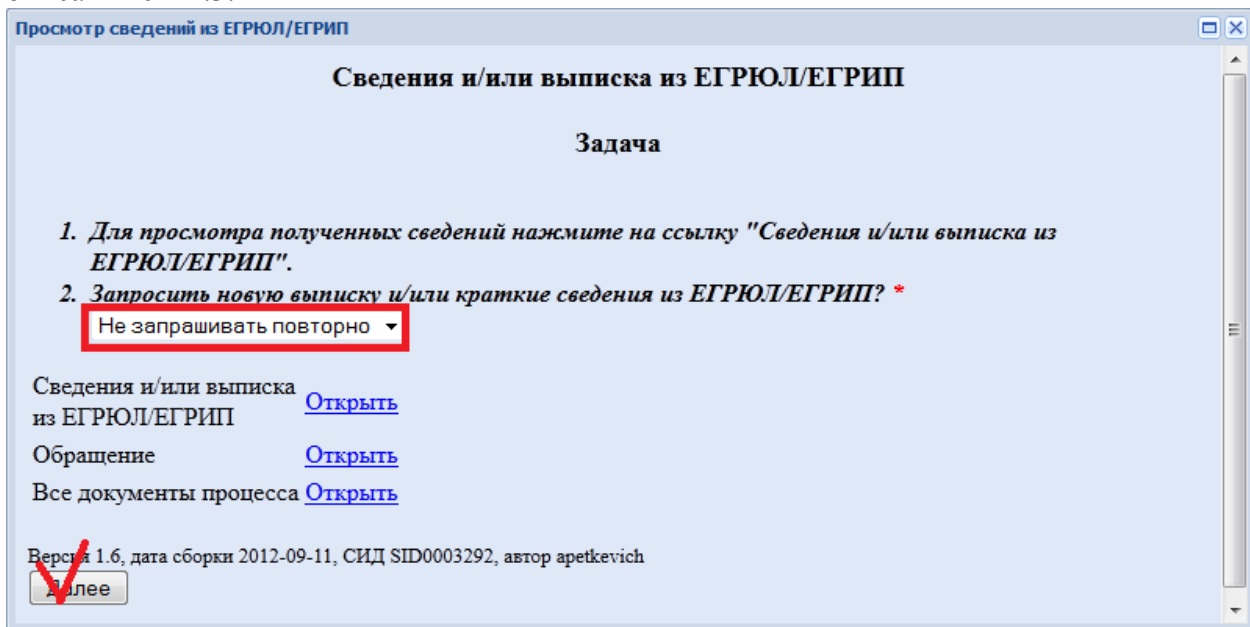
Необходимо открыть задачу просмотра ответа и нажать «Открыть» напротив строки «Сведения и/или выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП».



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



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 асинхронным 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_1db9aeef51...	

Необходимо открыть появившуюся форму:

Нажать на ссылку «Открыть» напротив строки «Запрос результата обработки заявления»

Подписать запрос проверки статуса ЭП ОВ

Задача

1. Откройте документ "Запрос результата обработки заявления".
2. В списке вложений данного документа найдите файл с именем soap.Запрос результата обработки заявления.xml. Нажмите на кнопку "Подписать техн. ЭП".
3. Убедитесь, что в списке файлов появился файл soap.Запрос результата обработки заявления.signed.xml.
4. Вернитесь на форму задачи бизнес-процесса и нажмите кнопку "Далее"

Запрос результата обработки заявления [Открыть](#)

Обращение [Открыть](#)

Все документы процесса [Открыть](#)

Версия 2.4, дата сборки 2012-09-28, СИД SID0003187, автор afeektistov

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

Правка Печать

Дослов: Шаблоны документов > адаптеры > Обращение > Эскизы > Обращение > Запрос в Регистр > Запрос результата обработки заявления

Запрос результата обработки заявления

Запрос на получение результата обработки заявления

Запрос:

Номер запроса:

Ответ:

Код ответа:

Комментарий:

Tags: [-]

Создан: Администратор 12.10.2012
Изменен последний: Администратор 12.10.2012

Информация Комментарии (0) **Файлы (1)** История

soar.Запрос результата об- xml 1.1
Опубликовал: Администратор 12.10.2012 (1.3KB)

✎ ✕ Подписать техн. ЭП Отправить в процесс

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

Подписать запрос проверки статуса ЭП ОБ

Задача

1. Откройте документ "Запрос результата обработки заявления".
2. В списке вложений данного документа найдите файл с именем soar.Запрос результата обработки заявления.xml. Нажмите на кнопку "Подписать техн. ЭП".
3. Убедитесь, что в списке файлов появился файл soar.Запрос результата обработки заявления.signed.xml.
4. Вернитесь на форму задачи бизнес-процесса и нажмите кнопку "Далее"

Запрос результата обработки заявления [Открыть](#)

Обращение [Открыть](#)

Все документы процесса [Открыть](#)

Версия 2.4, дата сборки 2012-09-28, СИД SID0003187, автор afeoktistov

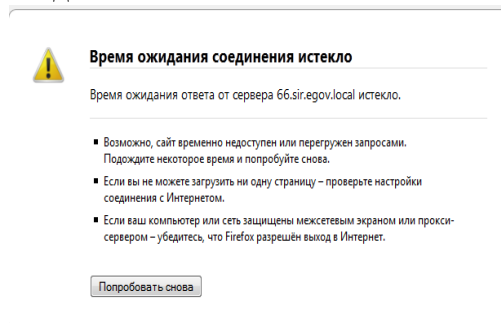
Далее

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 <https://66.sir.egov.local/portal/> выходит ошибка сетевого соединения



Решение: 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 <https://66.sir.egov.local/portal/> запрашивает логин и пароль

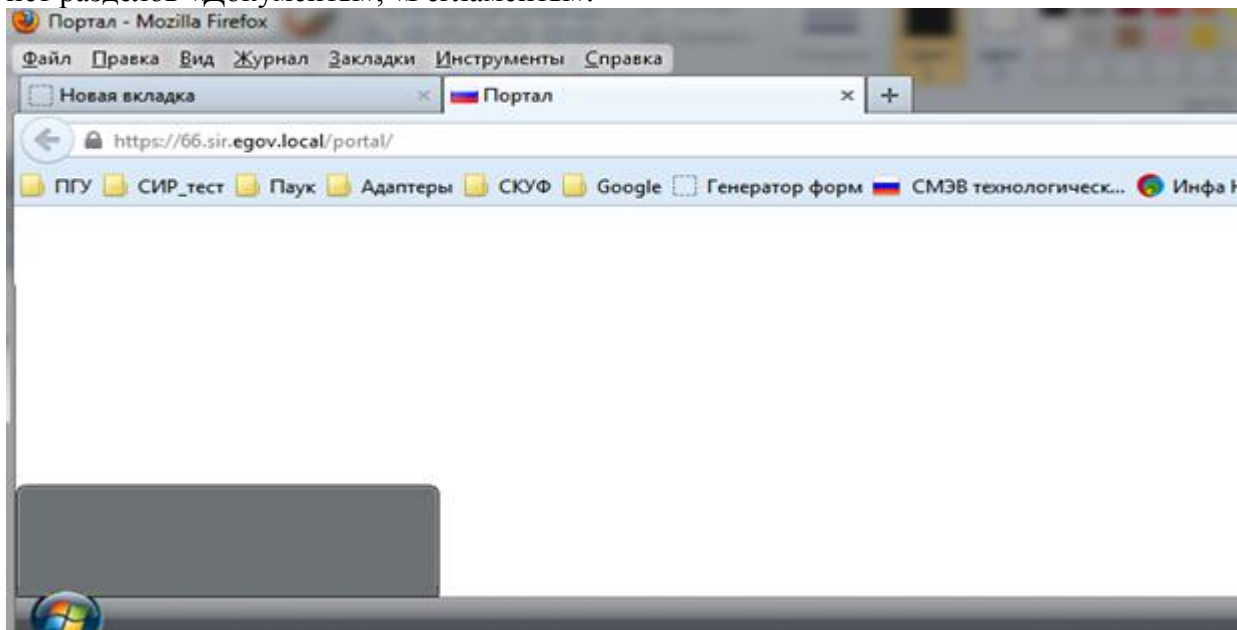
Login with Username and Password

User:
Password:

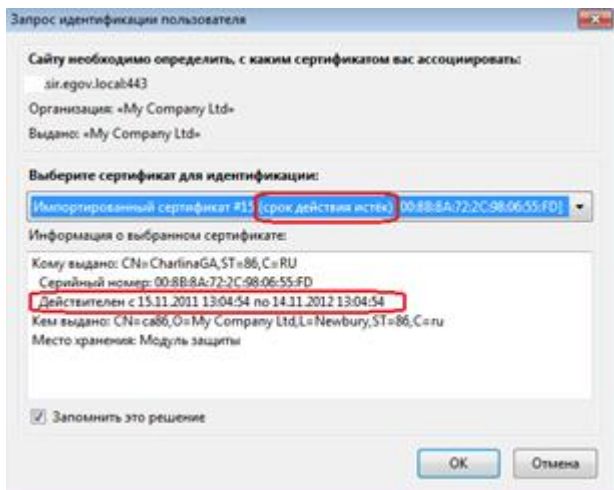
Проблема: Не установлен сертификат для работы в Системе исполнения регламентов.

Решение: Необходимо установить сертификат в браузер, согласно инструкции «Инструкция по установке сертификата».

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

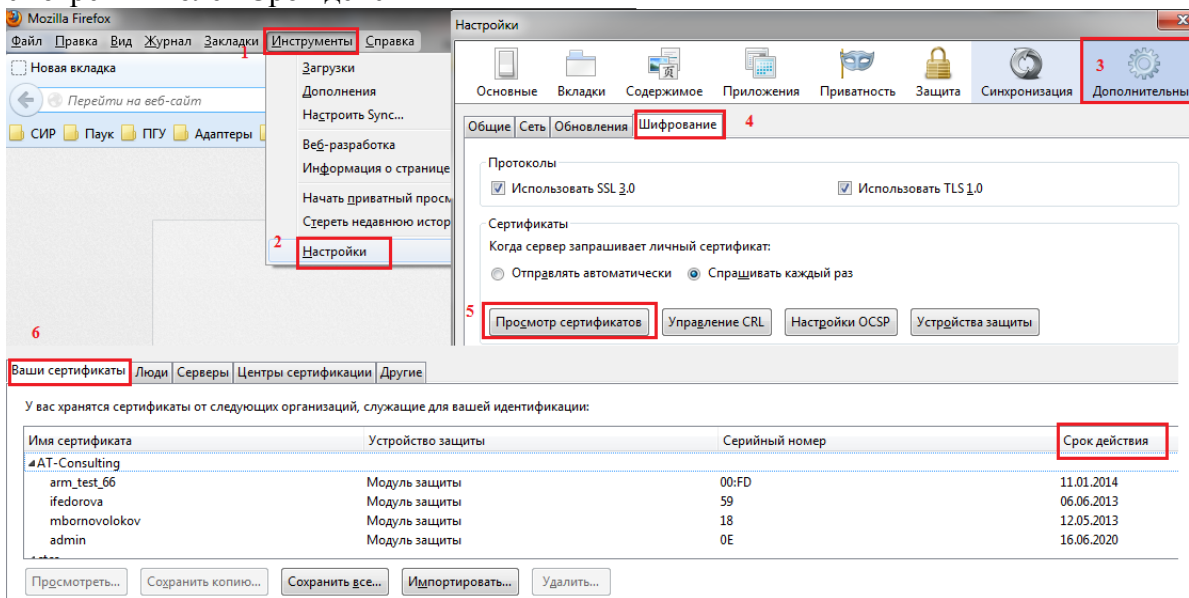


Решение: Проверьте срок действия сертификата, под которым зашли в Систему исполнения регламентов, если сертификат истек – в форме выбора сертификата отображается «(срок действия истек)»



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»



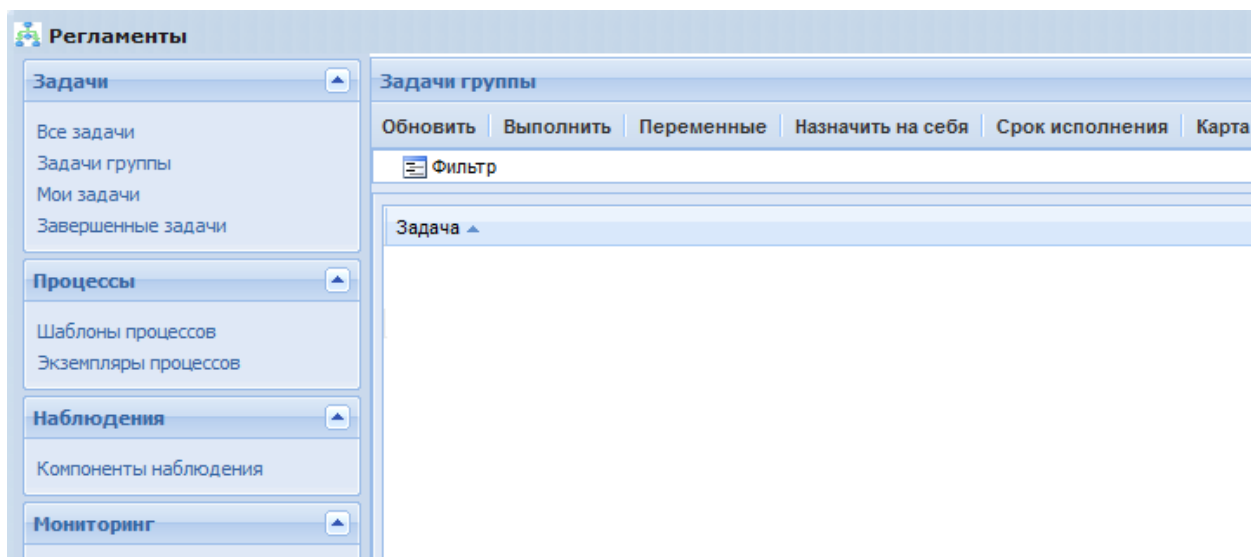
В случае истечения срока действия сертификата необходимо запросить перевыпуск сертификата, указав в заявке:

- 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.

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



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

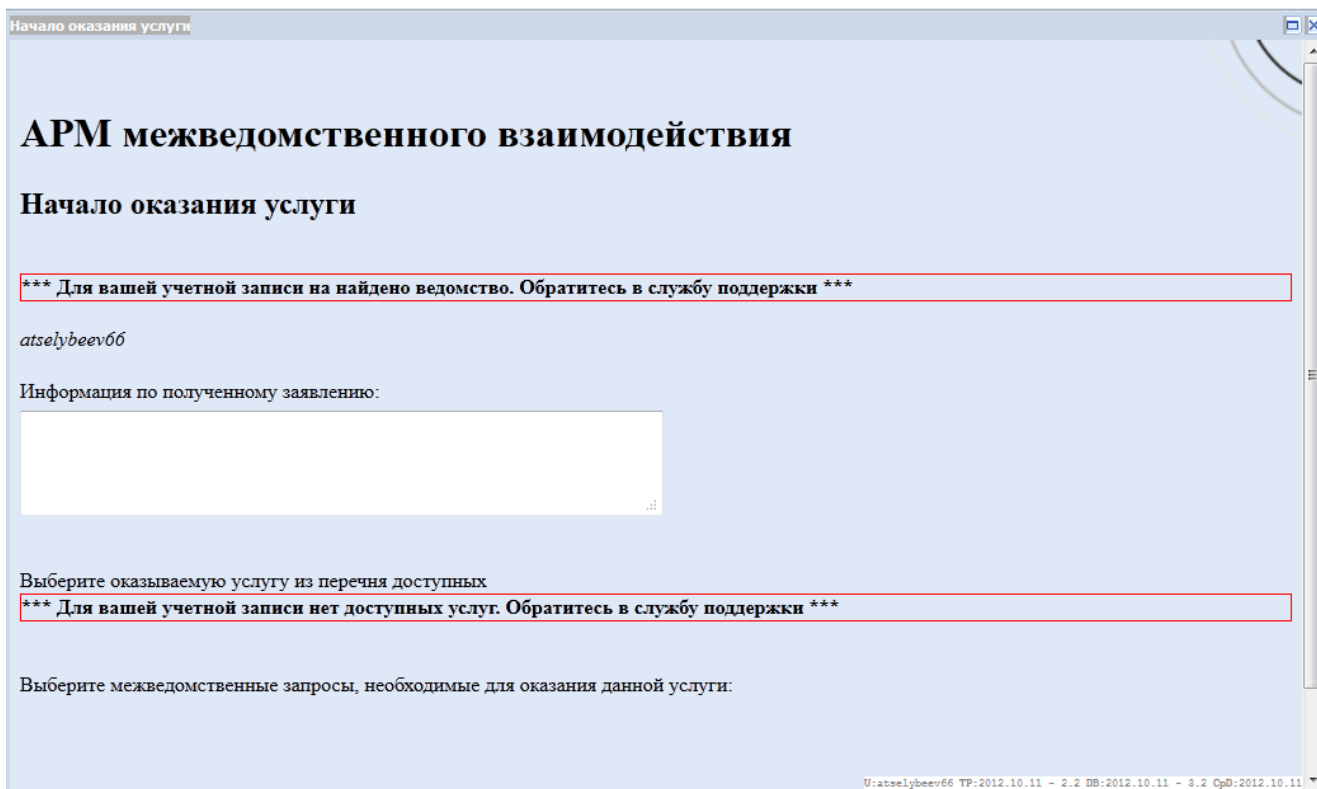
Внимание! Форма «Процесс: 66_АРМ Запуск экземпляра» является «общественной» и должна быть доступна всем пользователям группы!

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.

Решение: 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»



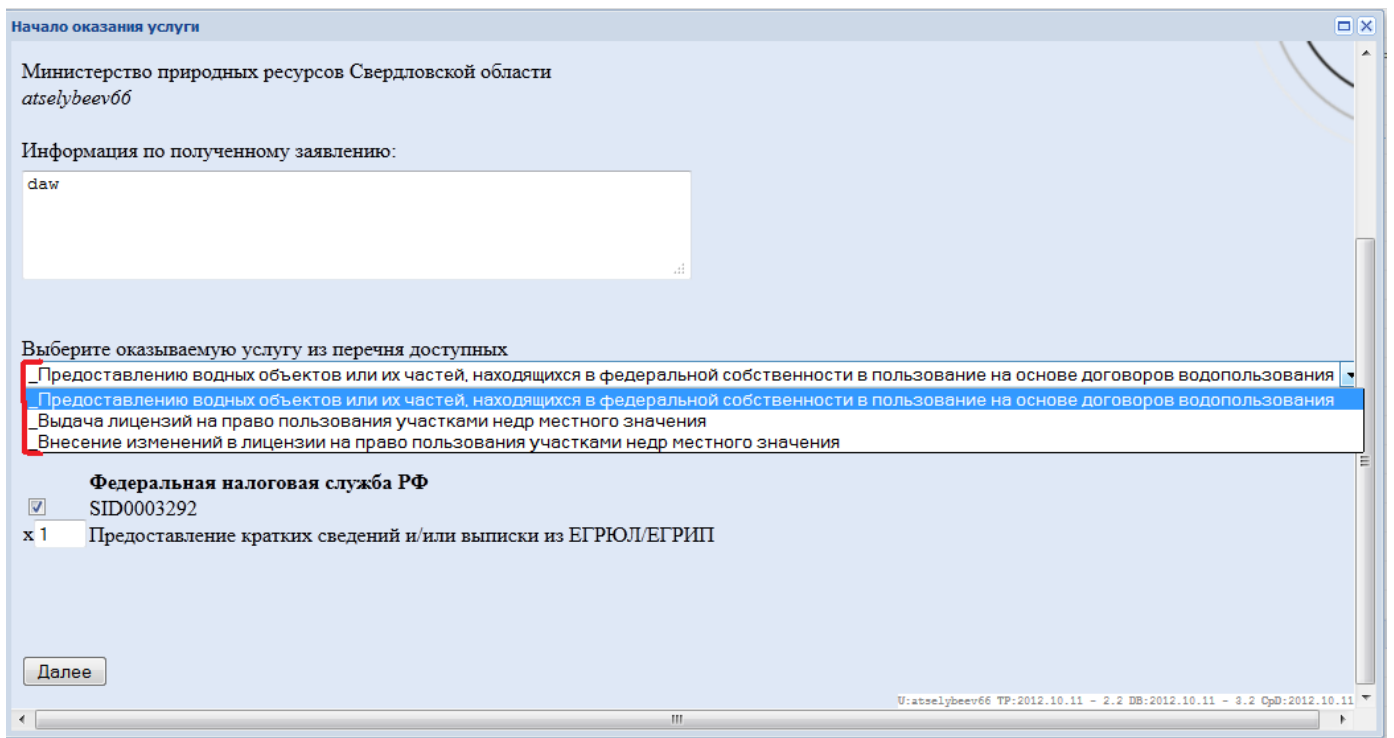
Проблема: Ваша учетная запись не привязана к роли в АРМ МВ.

Решение: Для настройки учетной записи необходимо предоставить данные в формате

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

На адрес: support@egov66.ru

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



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

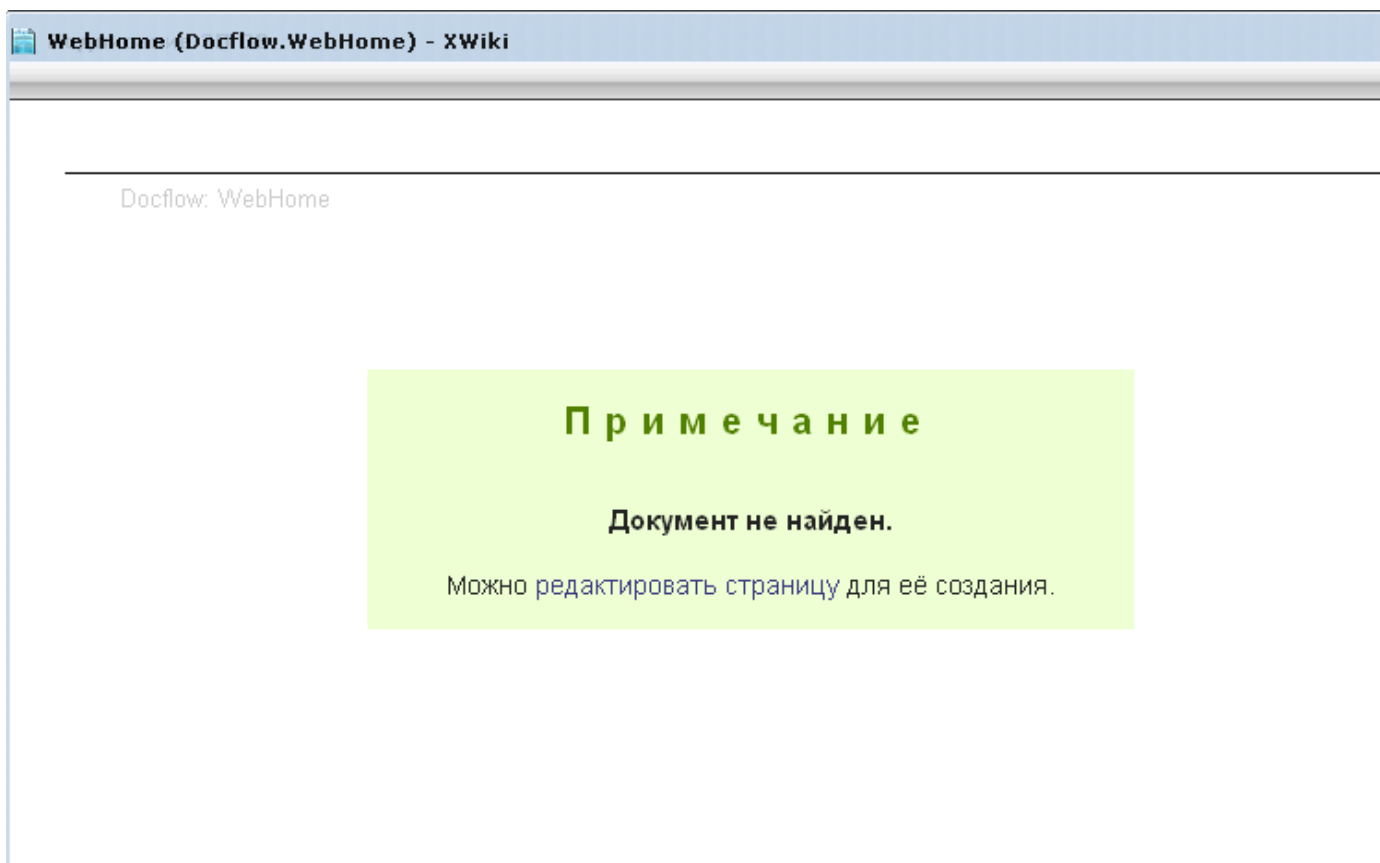
Решение: Для настройки списка услуг, оказываемых ведомством, необходимо предоставить данные в формате

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

На адрес: support@egov66.ru

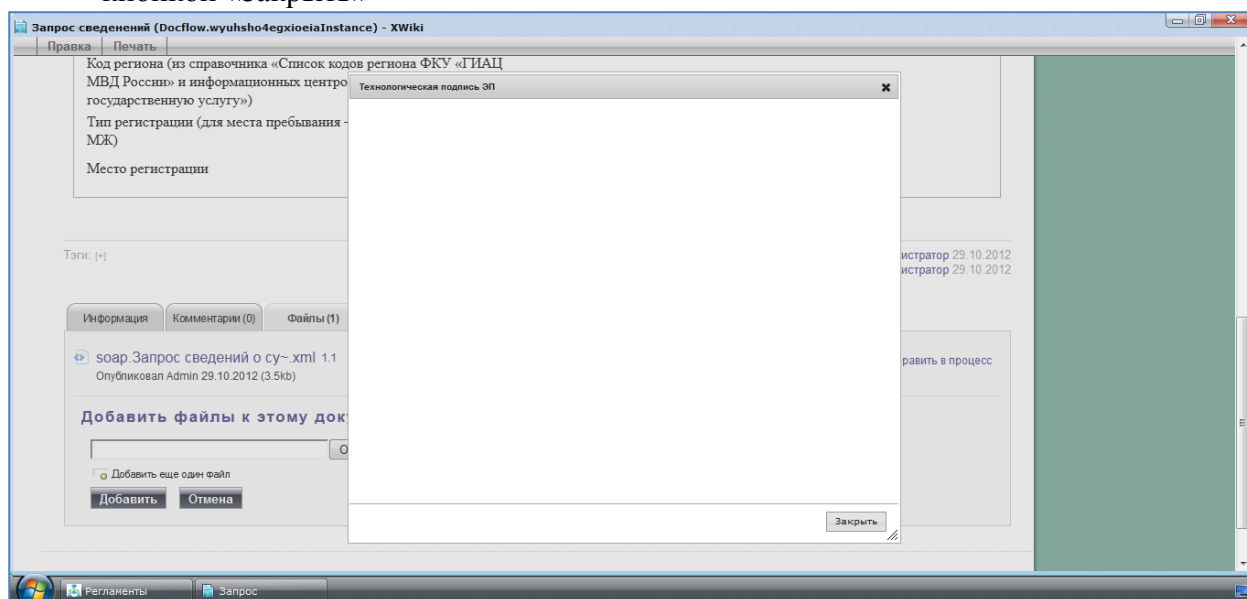
Либо выслать заполненную ТКМВ.

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



Проблема: У Вашего сертификата нет доступа для просмотра технологического документа.
Решение: 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 support@egov66.ru

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



Пустое окно "Технологической электронной подписи"

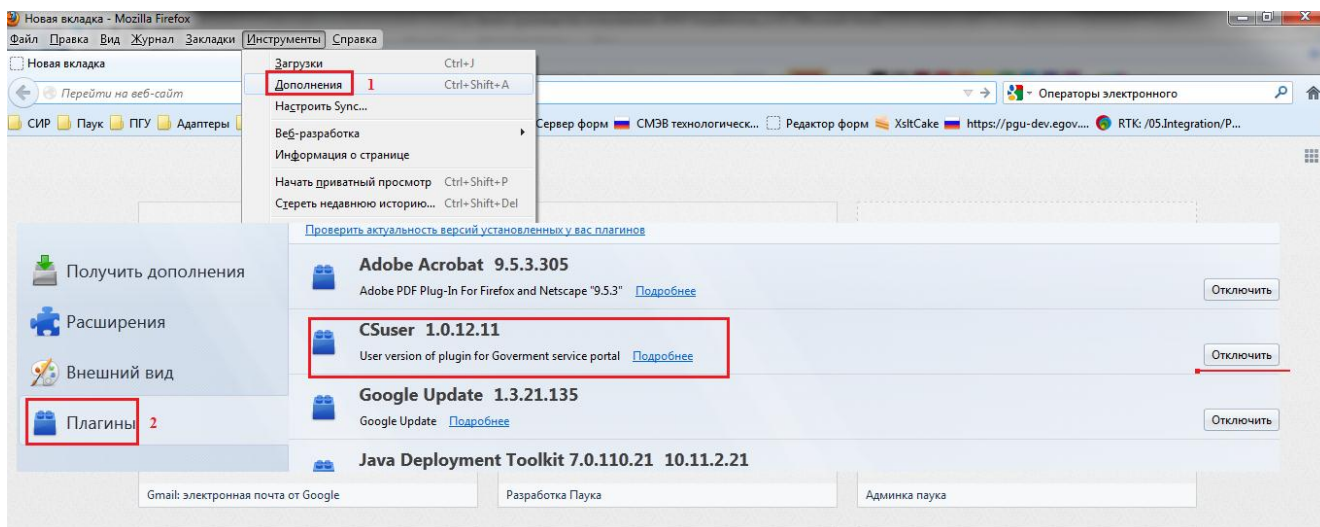
Решение:

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».

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

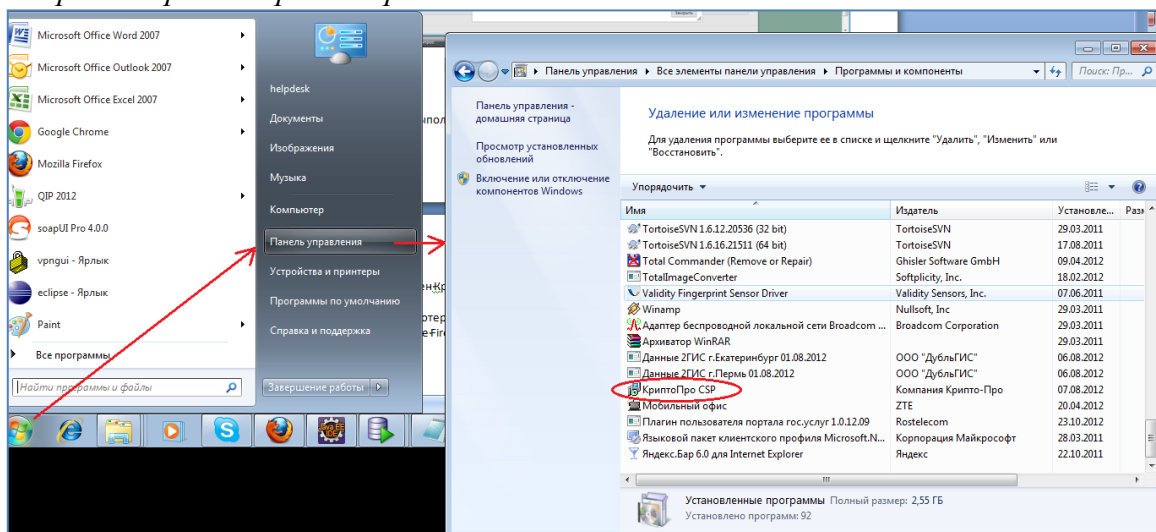
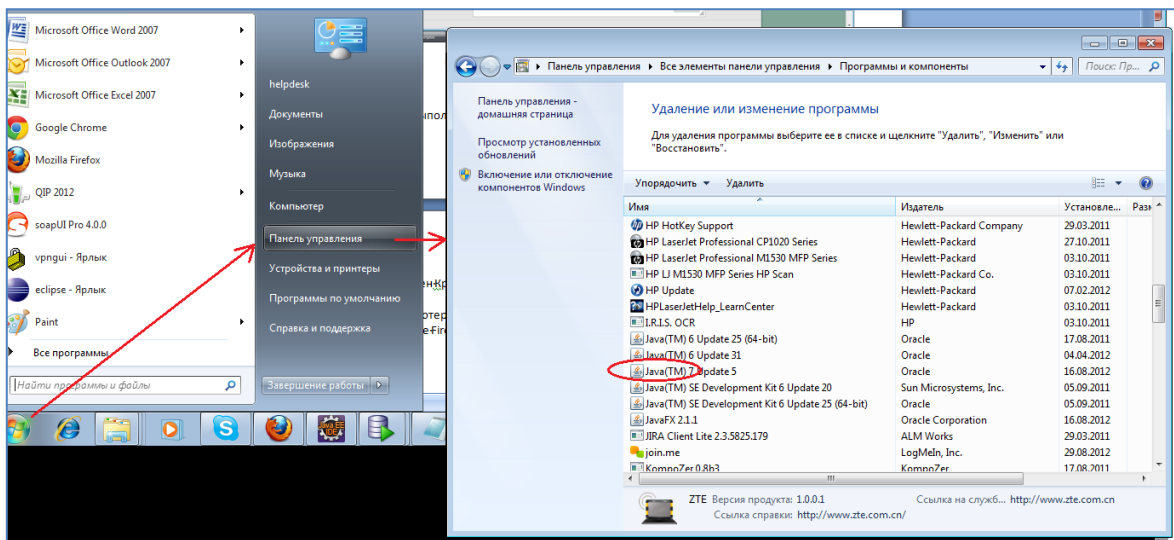


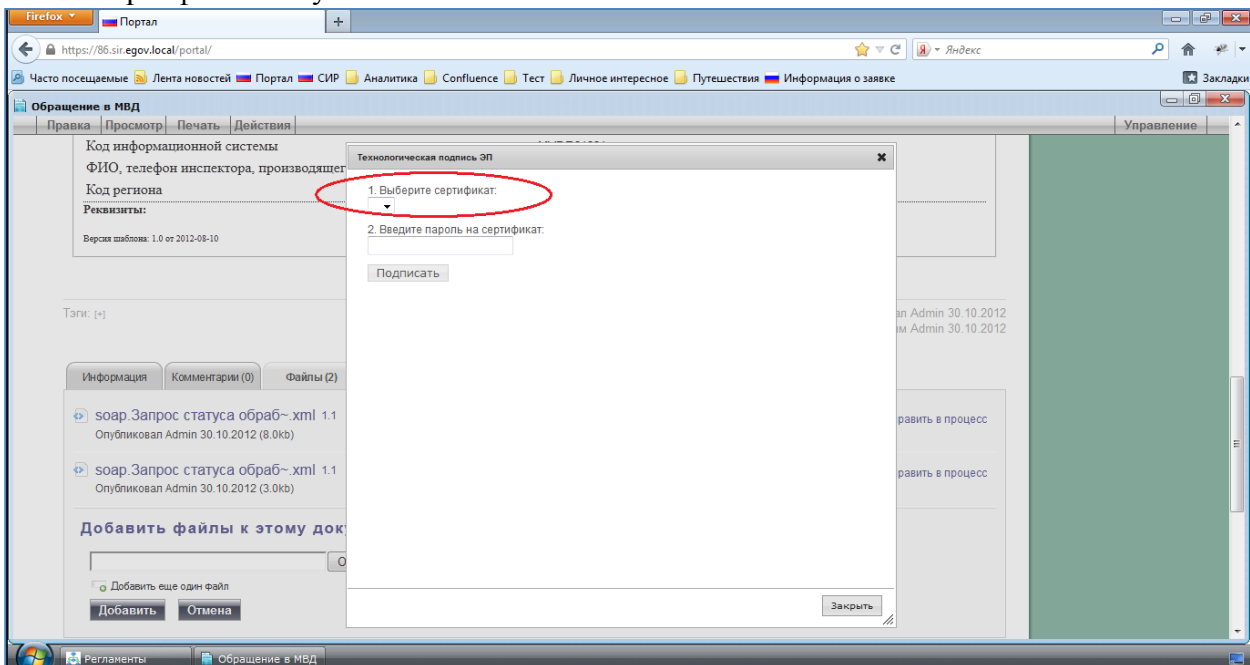
Рисунок 1 Проверка, что установлен Крипто Про CSP

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



Проверка установки Java

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



Пустой список сертификатов

Решение:

Проверьте:

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

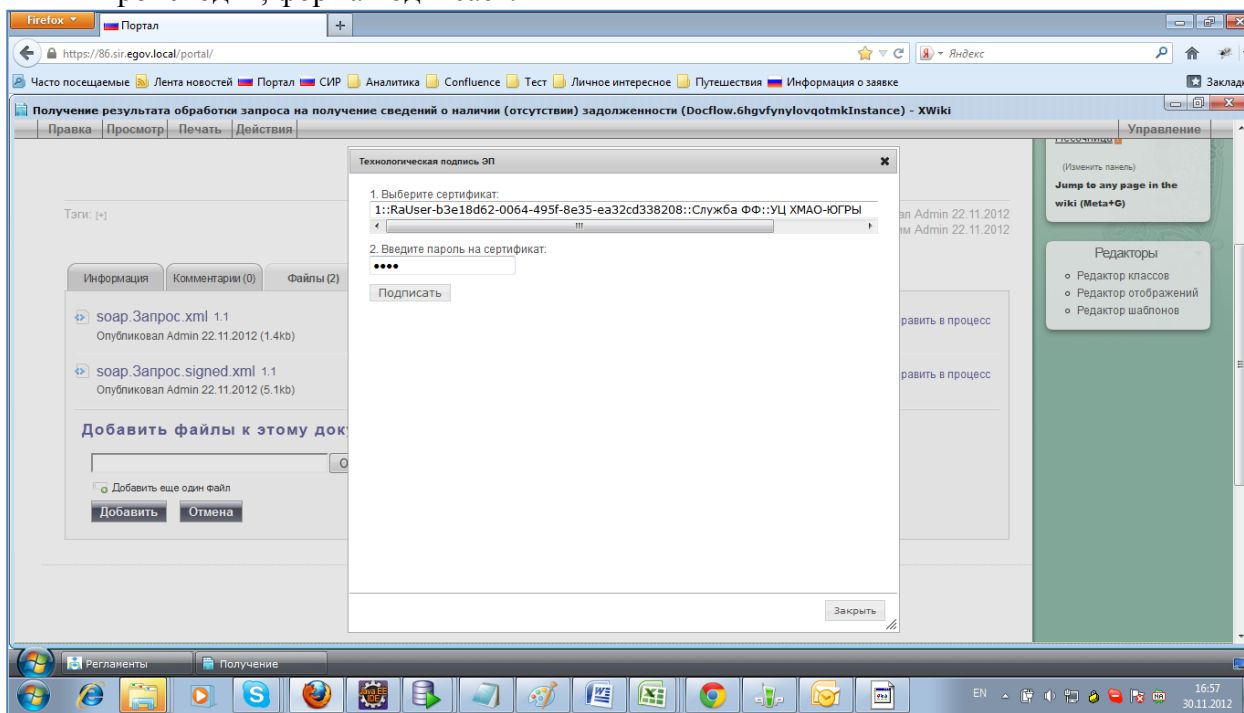
Сертификат может находиться на:

1. RuToken
2. eToken
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 JSP – 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.

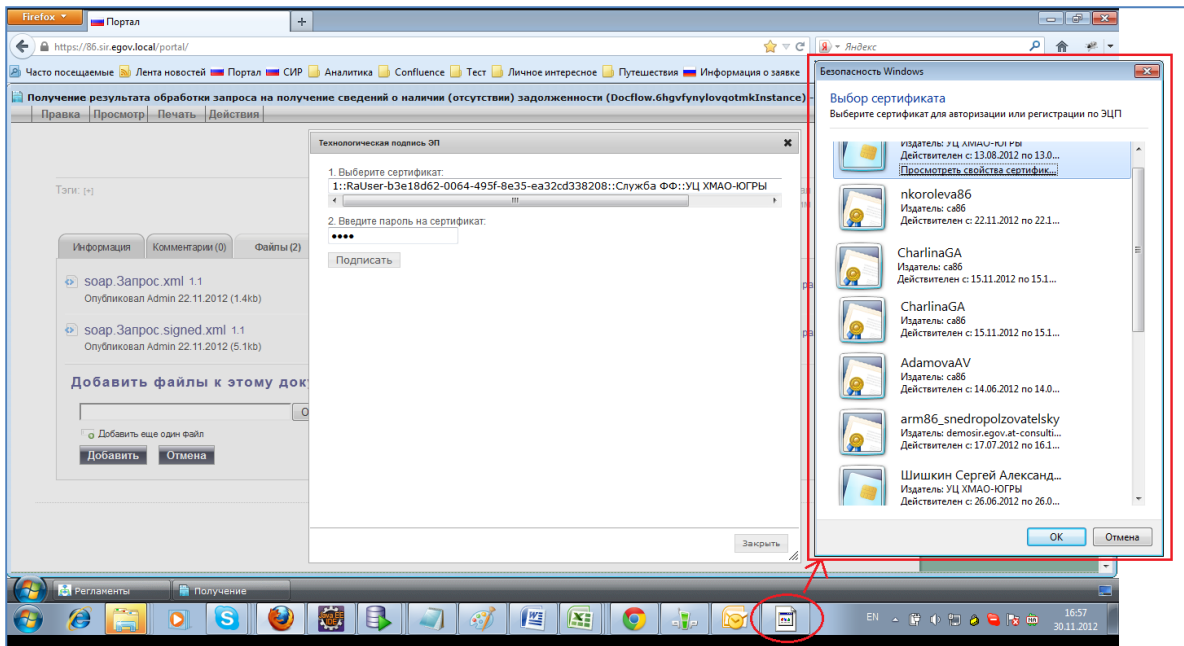


Подписание запроса

Решение:

Проверьте:

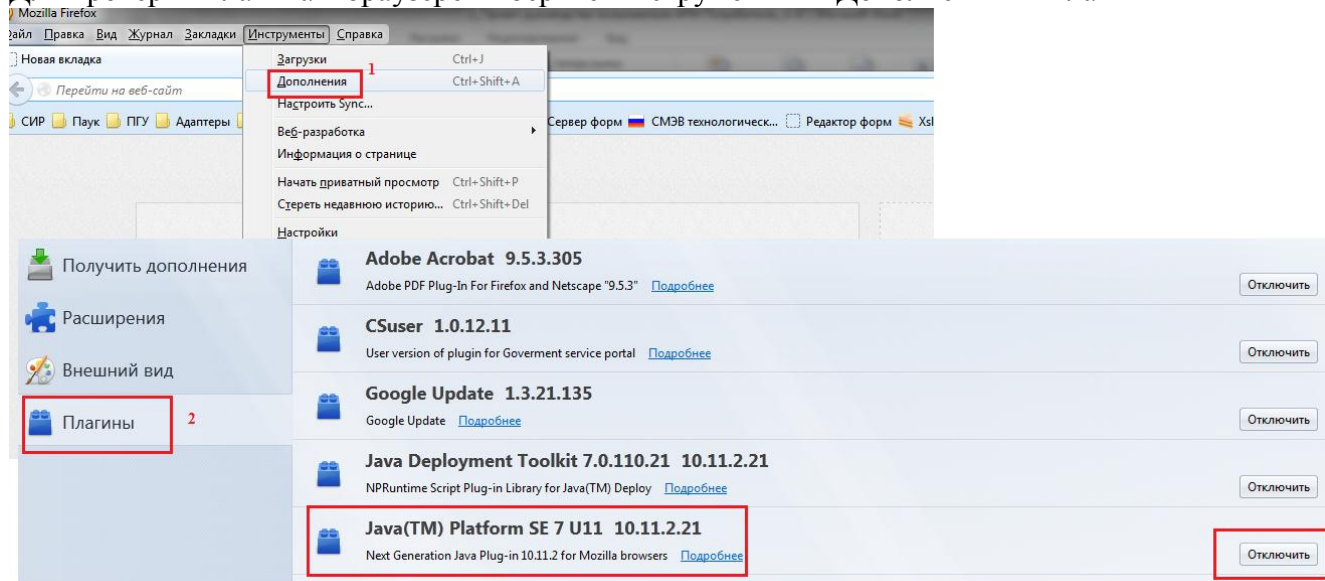
- Не появилось ли сообщение «Безопасности Windows». Данное сообщение не всегда отображается поверх всех окон, может мигать в панели задач. Откройте данное окно и выберите в списке сертификат вашего органа власти, нажмите «ОК» и введите в появившемся окне повторно пароль.



Всплывающее окно "Безопасность Windows" при подписании ЭП ОВ

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

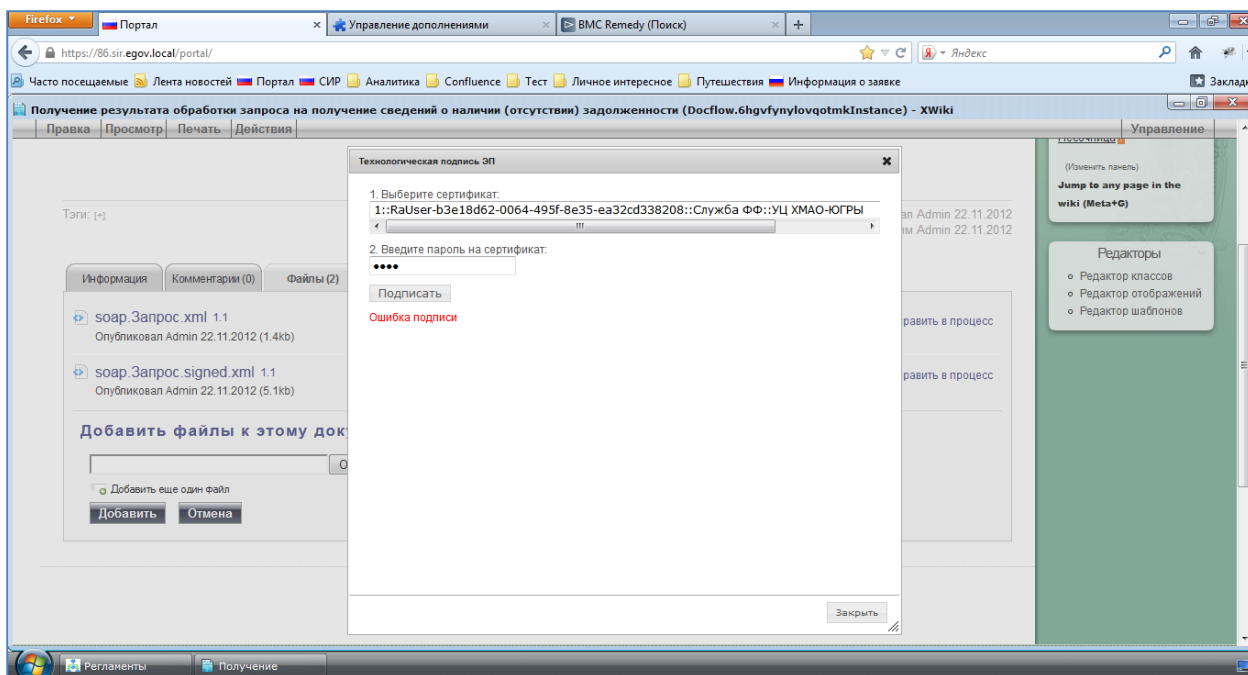
Для проверки плагина в браузере выберите Инструменты → Дополнения → Плагины



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

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

11. При подписании документа отображается ошибка «Ошибка подписи»



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.