**Типовые вопросы использования АРМ реестра**

**1. При выборе участвующей организации в карточке услуги пользователь не может выбрать нужную ему организацию****.**

Для решения проблемы нужно обратиться к администратору реестра. Администратору реестра нужно указать принадлежность пользователя к какому-либо органу исполнительной власти нажав кнопку «Добавить» раздела «Привилегии» карточки «Пользователи». После этого пользователю необходимо заново зайти в реестр, и орган исполнительной власти станет доступен.

**2. Невозможно редактировать карточку органа исполнительной власти или государственной услуги**

а) Нужно обратиться к администратору реестра. Администратору реестра необходимо убедиться, если ли у данного пользователя полномочия на редактирование карточки органа исполнительной власти или государственной услуги в разделе «Привилегии» карточки «Пользователи». Если полномочия отсутствуют – их нужно добавить.
б) Пользователю необходимо убедиться, не находится ли данный орган исполнительной власти или государственная услуга в статусе «Опубликован» (в этом статусе редактирование ГУ или ГО запрещено). Статус объекта находится в колонке «Статус» либо в карточке в строке состояния. Если услуга находится в статусе «Опубликован», нужно вернуть её на доработку.

**3. При вводе логина и пароля Система возвращает меня в окно авторизации**

В данном случае необходимо почистить временные файлы и cookies в используемом веб-браузере. Для этого используйте сочетание клавиш ctrl+shift+del.

**4. Что обозначают красные решетки у полей Реестра?**

Если Вы видите рядом с заголовком поля красную маленькую решетку - ищите в том же блоке сведений еще одно или несколько полей с такими же решетками. Данный символ означает, что обязательным является заполнение одного из помеченных такими решетками полей.

**5. При нажатии на кнопку «Отчеты» отчеты не открываются**

Вероятно, веб-браузер заблокировал всплывающие окна для Реестра государственных услуг.

Необходимо в настройках веб-браузера разрешить всплывающие окна для данного сайта.

**6. Как опубликованную услугу/функцию вернуть на доработку**

Опубликованную услугу нельзя редактировать, для этого ее нужно сначала «вернуть на доработку». Данное действие может совершить только пользователь с правами редактора. Для этого надо войти в карточку услуги/функции и на нижней панели нажать кнопку «Вернуть на доработку».

**7. Услуга никак не уходит на согласование/публикацию**

Для того, чтобы услуга перешла в статус «На согласовании», «На внутреннем согласовании», необходимо, чтобы были заполнены все поля, указанные как обязательные в описании услуги в рамках ПП №861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

Информация о незаполненных полях собирается во время **сохранения услуги**. Форма с полученной информацией находится на нижней панели Реестра и обозначена иконкой в виде желтого круга с восклицательным знаком. Пользователь имеет возможность ознакомиться с данной информацией в любой момент после первого сохранения. В момент сохранения информация о незаполненных полях обновляется.

**8. Выбор рабочего документа при заполнении услуги, когда в справочнике несколько дублирующихся документов с одинаковым названием (например, «заявление») и не ясно, какой услуге оно соответствует.**

В данном случае стоит для своей услуги создать новый рабочий документ.   При этом название рабочего документа (поле **Рабочее название**) нужно указывать с учетом названия услуги, в рамках которой он используется, если же есть специфика у данного документа в рамках ведомства, оказывающего услугу, то в названии следует указать и название ведомства или территориальной принадлежности. Название документа в соответствии с административным регламентом указывается в поле **Наименование** карточки рабочего документа. На ЕПГУ будет передано именно оно.

Если же это универсальный рабочий документ, который имеет один и тот же вид для всех услуг (например, паспорт, копия паспорта, справка паспортного стола утвержденного образца), то такой рабочий документ следует выбрать из справочника, а не создавать заново для своей услуги. В этом случае необходимо всегда выбирать первый рабочий документ в списке результатов поиска.

**9. Критерии принятия решения и основания для отказа (приостановления)**

С точки зрения структуры административного регламента основания отказа или приостановления являются соответствующими подразделами раздела «Стандарт предоставления государственной услуги».

С точки зрения содержания основания отказа (приостановления) являются теми критериями принятия решения, которые наиболее важны для процесса предоставления государственной услуги.

Еще очень важно иметь ввиду, что основания отказа (приостановления) обязательно должны иметь законодательное закрепление.

*Некоторые примеры критериев принятия решения:*

- полнота предоставленного пакета документов

- соответствие документов требованиям законодательства РФ

- гражданство заявителя

- наличие требуемой заявителем информации в информационной системе (в архиве).

Некоторые примеры оснований для отказа:

- предостваление неполного пакета документов в соответствии с требованиями

- несоответствие документов требованиям законодательства РФ

- заявитель не проживает на территории региона

- отсутствие в архиве требуемой информации по запросу заявителя

**10. На форме выбора НПА в карточки услуги нет ни одного НПА**

Если в карточке услуги/функции на форме выбора НПА по результатам поиска не отобразилось ни одного документа, требуется открыть расширенный поиск и выставить флаг в опции *«Отображать непроверенные документы»*. Далее следует указать остальные параметры фильтрации и нажать кнопку «Найти». При выборе из списка одинаковых НПА необходимо следить за иконкой в первом столбце результатов поиска: буква **Э** обозначает эталонный НПА, отсутствие иконки соответствует непроверенному НПА. **Предпочтение всегда следует отдавать НПА с буквой Э!!!**

**11. На форме выбора НПА в карточке услуги у документов присутствует буква Э. Что она обозначает?**

В карточке услуги/функции на форме выбора НПА по умолчанию отображаются только документы, помеченные буквой **Э**. Данный документ имеет экспертную оценку **«Эталон»**. Это означает, что НПА проверен экспертом и поддерживается в актуальном состоянии.

**12. Невозможно отправить услугу на согласование, появляется сообщение о том, что в услуге не должны присутствовать «Дубликаты» НПА. О чем идет речь?**

В услуге присутствуют НПА, имеющие экспертную оценку **«Дубликат»**. Необходимо заменить такие документы на аналогичные, но с экспертной оценкой **«Эталон»** или **«Не проверено»**.

В справочнике НПА присутствует инструмент, позволяющий региональному или федеральному эксперту выделить из массы дубликатов одного и того же документа так называемый  эталонный документ, который может использоваться в дальнейшем во всех услугах, предусматривающих данный НПА. При этом, если эксперт определит НПА как дубликат, данный документ уже не сможет участвовать в описании услуги/функции, не позволяя отправить услугу/функцию на согласование. Поэтому, в услуге/функции необходимо заменить все НПА, имеющие экспертизу  **«Дубликат»** на документ с таким же наименованием, регистрационным номером и датой утверждения, но с экспертизой **«Эталон»**. Если же эталонный НПА у такого документа не выделен, допустимо заменить на НПА с экспертизой **«Не проверено»**. Для этого при выборе НПА в карточке услуги/функции требуется открыть на форме выбора НПА расширенный поиск и выставить флаг в опции *«Отображать непроверенные документы»*. Далее следует указать остальные параметры фильтрации и нажать кнопку «Найти». При выборе из списка одинаковых НПА необходимо следить за иконкой в первом столбце результатов поиска: буква **Э** обозначает эталонный НПА, отсутствие иконки соответствует непроверенному НПА.

**13. Невозможно добавить в список органов власти корневой ОГВ**

Правами на создание корневого ОГВ обладает пользователь с ролью «Администратор».

Администратор в Реестре создает корневой ОГВ также как создается обычный ОГВ, а именно: в главном окне Реестра необходимо нажать кнопку «Создать» новый орган власти», поле этого открывается карточка органа власти, в которой следует заполнить поля «Полное наименование», «Краткое наименование» и выполнить сохранение.

После того как корневой орган власти создан, пользователь с ролью «Оператор» должен открыть карточку созданного ОГВ и дозаполнить оставшиеся поля.

**14. Каким образом можно в НПА прикрепить несколько файлов с основным текстом документа и редакциями?**

В настоящее время в карточке НПА реализована возможность указать текст документа в виде ссылки на его текст в сети Интернет или же прикрепить один файл с текстом. Если возникает необходимость в прикреплении сразу нескольких документов с главным текстом НПА и его редакциями, рекомендуем совместить их в один файл с названием главного НПА. Альтернативой является ссылка на текст НПА с учетов редакций в сети Интернет. Как правило, правовые системы по постоянной ссылке на один НПА выкладывают обновленные тексты документа с указанием реквизитами редакций основного документа.

**15. Услуга находится в статусе «На публикации», но в нее необходимо внести изменения. При этом отсутствует кнопка «Вернуть на доработку». Каким образом можно войти в режим редактирования услуги?**

Услуга находится в статусе, недоступном для редактирования оператору. Для обновления сведений по услуге необходимо вернуть ее в статус «Отказ в публикации», доступный для редактирования. Данная функция доступна только редактору.

**16. Прошу дать разъяснения по заполнению вкладки «Участники и межведомственность». В участвующих организациях необходимо указывать все организации, участвующие в предоставлении услуги или только организации, участвующие в межведомственном обмене?**

На данной вкладке находятся сведения как по межведомственному взаимодействию, так и по переданным полномочиям, контролю со стороны вышестоящих органов.

**17. Дайте пожалуйста нам дополнительные разъяснения по корректному выстраиванию органов местного самоуправления в ФРГУ. Куда нужно отнести (прикрепить) и какой тип подчинения ставить у органов, которые являются отделами администрации муниципального образования, и которые не являются самостоятельными юридическими лицами?**

Структурные подразделения ведомства, которые не являются юридическими лицами, не могут стать органами власти (отдельными объектами Реестра). Их следует внести в Реестр в качестве офисов ведомства, в состав которого они входят.

**18. Как в муниципальную услугу в участвующие организации можно добавить федеральный орган власти для описания межведомственного взаимодействия?**

Следует в форме выбора участвующих организаций перейти на вкладку «Остальные».

**19. Будет ли услуга отображаться в ГАСУ в списке услуг органа власти, если данный орган власти указан в описании услуги как участвующая организация с типом участия «Ответственный» или «Предоставление услуги/исполнение функции, в т.ч. и по переданным полномочиям»?**

Да, в ГАСУ услуга будет отображаться у указанного таким образом органа власти.

**20. Будет ли услуга отображаться на ЕПГУ в списке услуг органа власти, если данный орган власти указан в описании услуги как участвующая организация с типом участия «Ответственный» или «Предоставление услуги/исполнение функции, в т.ч. и по переданным полномочиям»?**

Нет, не будет. Но это не говорит о неверности сделанной настройки.

**21. Обязательно ли указывать услуги (функции) в настройках офиса в блоке «Услуги (функции) офиса», если офис не занимается предоставлением услуг (функций)?**

Услуги (функции) необходимо указывать у офиса только в том случае, когда он их предоставляет (исполняет) и составе, который соответствует его полномочиям.

**22. Ответственный ОГВ предоставляет услугу сам и передает полномочия по предоставлению данной услуги другим органам. Каким образом это указать в описании услуги?**

Ответственный орган власти указывается в поле «Ответственный орган власти». При этом на вкладке «Участники и межведомственность» в блоке сведений «Участвующие организации» необходимо указать все органы, которым передаются полномочия на предоставление услуги, указывается тип участия для каждого органа «Предоставление услуги/исполнение функции, в т.ч. и по переданным полномочиям». Такого описания будет достаточно.

**23. Какой смысл имеет блок сведений «Тип межведомственного взаимодействия» в описании предоставления услуги?**

Это описание тех уровней межведомственных взаимодействий ведомства, которое предоставляет услугу, с ведомствами-источниками данных (мастер-данных, которые ведутся именно этими ведомствами и за которые они ответственны) для получения «документов и информации, находящихся в распоряжении государственных органов субъектов РФ, органов местного самоуправления, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам субъектов РФ или органам местного самоуправления организаций» (часть 1 статья 7 210-ФЗ).

**24. Кто ответственный за раздел «Административные регламенты»?**

Понятие "Ответственный за раздел" в терминах реестра не существует. Ответственный есть за каждый отдельный АР раздела.

**25. Кто размещает АР в раздел «Административные регламенты» в РРГУ?**

Размещение АР находится в рамках ответственности Оператора АР (ответственное лицо от органа власти, в котором разрабатывается АР) - только он может создавать и вносить изменения в текст АР. Далее АР переводится на внутреннее утверждение внутри органа власти.

**26. Кто проводит проверку АР в РРГУ?**

Проверку проводит и утверждает Координатор АР (ответственное лицо от органа власти, в котором разрабатывается АР), затем размещает в Интернете для общественных обсуждений (экспертизы). Завершает экспертизу в Интернете Эксперт АР - перевод на регистрацию.

**27. Кто утверждает АР в РРГУ?**

Утверждает = завершает внутреннюю проверку верности, правомерности сведений АР, правомерности взимания платы, Координатор АР.

**28. При описании услуги на вкладке НПА поиск не показывает все НПА с учетом фильтров поиска, поиск или пустой, или ограничен строками с буквой Э, нужный НПА не находится, поиск не работает?**

Необходимо в форме выбора НПА раскрыть «Расширенный поиск», выставить флаг в поле «Отображать непроверенные документы», нажать на кнопку «Найти».

**29. Как заполняется поле «Стоимость» в описании оплаты, если сумма оплаты данной услуги индивидуальна и является расчетной?**

В поле «Стоимость» указывается минимальная сумма оплаты, механизмы расчета следует указать в методике расчета.

**30. Недоступно редактирование услуги, несмотря на наличие у пользователя всех необходимых прав.**

Причина в том, что у пользователя отсутствуют привилегии на ответственный орган власти. Привилегии присваиваются в настройке учетной записи. Следует нажать кнопку «Добавить» и выбрать ведомства. Если пользователь должен обладать всеми привилегиями (должен быть доступ к объектам всех органов власти выбранного административного уровня региона пользователя), следует поставить отметку «Все».

**31. Невозможно внести сведения по услуге. При попытке сохранения или смены статуса информация пропадает.**

Необходимо очистить кэш объекта, затем внести информацию, снимая форматирование, через блокнот.

**32. Как правильно указать тип подчинения Органа власти?**

Территориальный орган - это то подразделение, которое ограничивает свои функции по какой-то территории.

Центральный аппарат - это то ведомство, которое распространяет свои функции на всю территорию того административного уровня, к которому оно относится.

Например, Администрации Муниципальных образований и сельских поселений - это центральный аппарат.

**33. Как заполнить поле «Максимальный срок ожидания в очереди», если услуга оказывается Единый портал госуслуг в режиме "онлайн"?**

В поле «Максимальный срок ожидания в очереди» следует указать 0 минут.