

**Инструкция по обработке входящих запросов
Р-сведений в информационной системе «Единая
система предоставления государственных и
муниципальных услуг в электронной форме и
поддержки деятельности многофункциональных
центров предоставления государственных и
муниципальных услуг в Курганской области»
(ИС ЕСПГУ)**

Вход в систему

Доступ к стартовой странице подсистемы осуществляется путем ввода в адресную строку браузера URL адреса (см. рис. 1):

<http://10.9.143.10/poltava-web-login/>

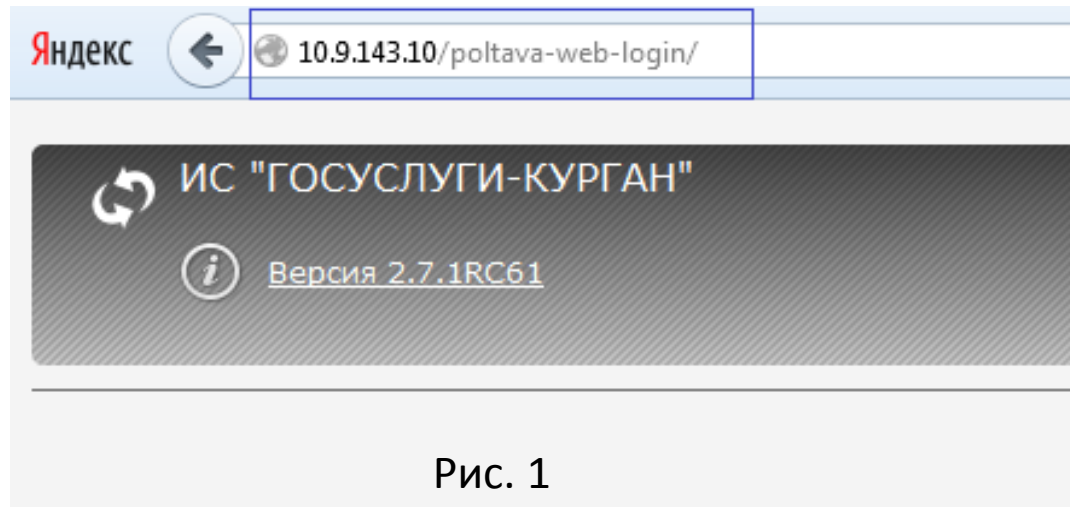
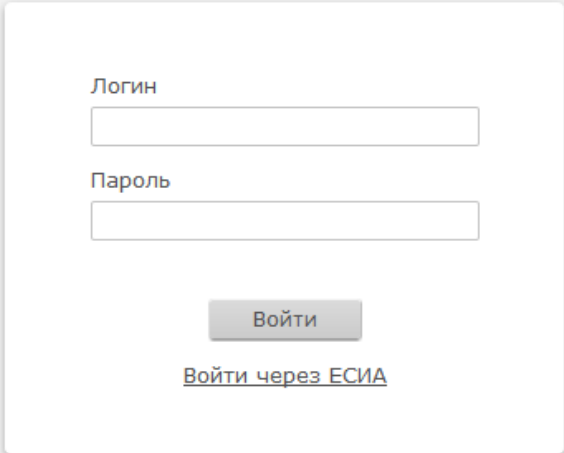


Рис. 1

Вход в систему

Вход в систему осуществляется по логину и паролю (см. рис. 2):



Логин

Пароль

[Войти через ЕСИА](#)

рис. 2

Для работы с входящими запросами (Р - сведениями) необходимо выбрать в правом верхнем меню пункт: «Работа с входящими запросами» (см. рис. 3)

ИС "ГОСУСЛУГИ-КУРГАН" Шабалин Д.В.(Сотрудник) Осталось: 07:54:31 Выйти

Версия 2.7.1RC61

Контроль сроков

Состояние запросов/заявок

Запросы/заявки с ближайшим сроком исполнения Заявки

Запросы/заявки, срок исполнения которых сегодня Входящие запросы

Просроченные запросы/заявки Исходящие запросы

Подразделение/исполнитель: Управление информационных технологий

учитывать подчиненные подразделения

Найти Сбросить

Показано 0 - 0 из 0 10

Номер запроса/заявки	Тип запроса/услуга	Подразделение	Исполнитель	Статус	Дата и время получения	Планируемая дата исполнения	Срок
Запросов/заявок не найдено							

рис. 3

После выбора в меню «Входящие запросы» на экране отображается окно со списком входящих запросов (Р-сведениями) (см. рис. 4)

Работа с входящими запросами

Фильтр входящих запросов

Автор запроса: Все

Тип запроса: Все

Статус запроса: Новые и в работе

Подразделение/исполнитель: Все

учитывать подчиненные подразделения

Запрос получен/обновлен: получение обновление

С: 17.07.2015 00:00 По: 17.08.2015 23:59

Вчера Сегодня Завтра

Номер запроса:

Номер Номер в ИС Потребителя

Показывать запросы без планируемой даты исполнения

Исключить множественные запросы

Только множественные запросы

Только множественные запросы с ответами

Фрагмент текста запроса:

Найти Сбросить

Показано 1 - 10 из 44

Автор	Тип	Дата получения	Номер/Номер в ИС потребителя	Подразделение	Исполнитель	Статус	Планируемая дата исполнения / Фактическая дата исполнения
Росреестр	Выписка из домовой книги	17.08.2015 10:59	62311 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID374. Выписка из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок	17.08.2015 10:35	62306 / 45-45-15/203 /2015-374-0	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID396/I. Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности	17.08.2015 08:33	62236 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID397/I. Заключение, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка	17.08.2015 08:14	62211 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	24.08.2015 / --
Комитет по строительству и архитектуре	In.Заключение органа по охране памятников архитектуры	17.08.2015 08:01	62206 / A/15/43003	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	-- / --
РПГУ Р.Р.	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	12.08.2015 17:19	60780 / t54079	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	19.08.2015 / --
РПГУ Р.Р.	ID401/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на строительство	12.08.2015 02:05	60549 / t75080	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	19.08.2015 / --
РПГУ Р.Р.	ID401/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на строительство	12.08.2015 02:05	60548 / t48665	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	19.08.2015 / --
РПГУ Р.Р.	ID401/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на строительство	12.08.2015 02:05	60547 / t84852	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	19.08.2015 / --
РПГУ Р.Р.	ID401/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на строительство	12.08.2015 02:04	60546 / t33330	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	19.08.2015 / --

Список входящих запросов

рис. 4

Поиск и работа с фильтрами входящих Р-сведений в ЕСПГУ – рис. 5 (работа с фильтрами описана на следующем слайде)

ИС "ГОСУСЛУГИ-КУРГАН" Шабалин Д.В. (Сотрудник) Осталось: 07:58:52 Выйти

Версия 2.7.1RC61 Работа с входящими запросами

Работа с входящими запросами

Фильтр входящих запросов

Автор запроса: Все

Тип запроса: Все

Статус запроса: Новые и в работе

Подразделение/исполнитель: Все учитывать подчиненные подразделения

Запрос получен/обновлен: получение обновление

С: 14.07.2015 00:00 По: 14.08.2015 23:59

Планируемая дата исполнения: С [] По []

Номер запроса: Номер Номер в ИС Потребителя

Фрагмент текста запроса: []

Показывать запросы без планируемой даты исполнения

Исключить множественные запросы

Только множественные запросы

Только множественные запросы с ответами

Найти **Сбросить**

Формирование журнала запросов в Excel

Показано 1 - 39 из 39

Автор	Тип	Дата получения	Номер/Номер в ИС потребителя	Подразделение	Исполнитель	Статус	Планируемая дата исполнения / Фактическая дата исполнения
Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	17.07.2015 10:36	51028 / 45/202 /002/2015-222	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	24.07.2015 / -- ●
Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	17.07.2015 10:39	51031 / 45/202 /002/2015-222	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	24.07.2015 / -- ●
Единая система оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде и поддержки деятельности МФЦ Курганской области	Вх. Сведения из реестра о безработных гражданах	17.07.2015 11:19	51060 / 51059	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	24.07.2015 / -- ●
Департамент развития городского хозяйства Администрация города Кургана	In.Заключение органа по охране памятников архитектуры	17.07.2015 17:23	51201 / A/15/32436	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	-- / --
Департамент развития городского хозяйства Администрация города Кургана	In.Заключение органа по охране памятников архитектуры	17.07.2015 18:02	51208 / A/15/32440	ЕСПГУ	Q	Запрос получен	-- / --

рис. 5

Поиск и работа с фильтрами входящих Р-сведений в ЕСПГУ

Поиск запроса возможно осуществлять по фильтрам:

- **по автору запроса** (ФОИВ ведомства направившее запрос; например: Росреестр, ФМС, ПФР);
- **по типу запроса** (наименования Р-сведения);
- **по статусу запроса** (При выборе статуса **«Новые и в работе»** - будут отображаться запросы, на которые необходимо сформировать ответ; **при выборе статуса «Ответ передан получателю» (Закрытые)** - отображаются отработанные запросы; при выборе **«Все»** - отображаются все запросы независимо от статуса запроса);
- **по дате получения/обновления запроса** (для поиска запросов необходимо указывать дату получения запросов - с **число_месяц_год** по **число_месяц_год**);
- **по подразделению/исполнителю** (указывать возможное подразделение, должностное лицо, по умолчанию входящие запросы Р-сведений приходят на ту учетную запись, по которой был произведён вход в ИС ЕСПГУ).

После выбора необходимого фильтра нажать интерактивную кнопку «Найти». В результате отобразится список запросов в соответствии установленным фильтром.

Работа с водящими запросами Р-сведений (см. рис. 6)

В списке входящих запросов отображаются следующие реквизиты:

- **автор** - наименование потребителя информации ФОИВ;
- **тип** – наименование Р – сведения;
- **дата получения** (формируется автоматически с момента поступления запроса в ИСЕСПГУ);
- **номер в ИС потребителя** - номер поступившей заявки;
- **статус обработки запроса** (статус «**Запрос получен**» означает «активный» запрос, на который необходимо сформировать ответ; статус «**ответ направлен**» означает ответ подготовлен и ожидает приема на стороне информационной системы ФОИВ; статус «**Запрос передан получателю**» означает ответ принят ФОИВ);
- **планируемая дата исполнения / Фактическая дата исполнения** (присваивается автоматически 5 рабочих дней с даты получения запроса в течении которых необходимо сформировать ответ). В первую очередь необходимо обрабатывать запросы с истекающими (истекшими) сроками исполнения;
- **подразделение** (будет присваиваться автоматически в зависимости от органа власти, который будет обрабатывать запрос).

Автор	Тип	Дата получения	Номер/Номер в ИС потребителя	Подразделение	Исполнитель	Статус	Планируемая дата исполнения / Фактическая дата исполнения
Росреестр	Выписка из домовой книги	17.08.2015 10:59	62311 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	⓪	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID374. Выписка из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок	17.08.2015 10:35	62306 / 45-45-15/203 /2015-374-0	ЕСПГУ	⓪	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID396/I. Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности	17.08.2015 08:33	62236 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	⓪	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID397/I. Заключение, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка	17.08.2015 08:14	62211 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	⓪	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	17.07.2015 10:39	51031 / 45/202 /002/2015-222	ЕСПГУ	⓪	Запрос получен	24.07.2015 / -- ●
Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	17.07.2015 10:36	51028 / 45/202 /002/2015-222	ЕСПГУ	Шабалин Д.В.	Ответ отправлен	24.07.2015 / 14.08.2015

рис. 6

Для того, чтобы сформировать ответ на запрос от ФОИВ необходимо нажать левой клавишей «мыши» на наименование сведения (Тип запроса) (см. рис. 7):

Запрос получен/обновлен

получение обновление

С По

[Вчера](#) [Сегодня](#) [Неделя](#) [Месяц](#) [Год](#)

Фрагмент текста запроса

Планируемая дата исполнения

С По

[Вчера](#) [Сегодня](#) [Завтра](#)

Показывать запросы без планируемой даты исполнения

Исключить множественные запросы

Только множественные запросы

Только множественные запросы с ответами

Номер запроса

Номер

Номер в ИС Потребителя

[Формирование журнала запросов в Excel](#)

Автор	Тип	Дата получения	Номер/Номер в ИС потребителя	Подразделение	Исполнитель	Статус	Планируемая дата исполнения / Фактическая дата исполнения
Росреестр	Выписка из домовой книги	17.08.2015 10:59	62311 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	()	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID374. Выписка из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок	17.08.2015 10:35	62306 / 45-45-15/203 /2015-374-0	ЕСПГУ	()	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID396/I. Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности	17.08.2015 08:33	62236 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	()	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID397/I. Заключение, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка	17.08.2015 08:14	62211 / 45-45-15/2015	ЕСПГУ	()	Запрос получен	24.08.2015 / --
Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	17.07.2015 10:39	51031 / 45/202 /002/2015-222	ЕСПГУ	()	Запрос получен	24.07.2015 / -- ●
Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	17.07.2015 10:36	51028 / 45/202 /002/2015-222	ЕСПГУ	Шабалин Д.В.	Ответ отправлен	24.07.2015 / 14.08.2015

рис. 7

После выбора запроса на экране отображается карточка ответа на запрос (см. рис. 8 - на примере Р – сведения: Сведения, содержащиеся на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства (Код сервиса ID - 377))

ИС "ГОСУСЛУГИ-КУРГАН" Шабалин Д.В.(Сотрудник) Осталось: 07:44:40

Версия 2.7.1RC61

[Печать запроса](#)

Сводка по запросу

Тип запроса: ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства

Автор: Росреестр	Подразделение: ЕСПГУ
Номер: 40625	Номер в ИС 45/202/002/2015-111
	потребителя:
Дата получения: 12.05.2015 16:32	Исполнитель: ()
Статус: Запрос получен	Планируемая дата 19.05.2015
	исполнения:
Фактическая дата	Код ОКТМО: 37606417
исполнения:	<данное значение не найдено в справочнике ОКТМО>

Содержимое запроса

ЭП-СП отсутствует.

Получение информации о ранее выданных разрешениях на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства

Кадастровый номер 45:03:020203:155

Адрес объекта капитального строительства

Регион	Курганская область
Район	Варгашинский
Населенный пункт	Дубровное
Улица	Береговая ул
Дом	2

Ввод ответа/резюмиции

Варианты ответа:

Информация о ранее выданных разрешениях на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства

Информация о сотруднике, обработавшем запрос

ФИО сотрудника: *	<input type="text"/>
Должность: *	<input type="text"/>
Подразделение: *	<input type="text"/>
Комментарий:	<input type="text"/>

рис. 8

Формирование ответа на запрос Р – сведения (ID-377)

Необходимо заполнить все обязательные поля, обозначенные знаком «звёздочка» (*). Без заполнения обязательных полей ответ невозможно сохранить и отправить в ФОИВ (см. рис. 9).

Ввод ответа/резюлюции

Варианты ответа: Ответ

Информация о ранее выданных разрешениях на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства

Информация о сотруднике, обработавшем запрос

ФИО сотрудника: *
Должность: *
Подразделение: *
Комментарий:

Номер разрешения: *
Наименование застройщика: *
Адрес застройщика: *
Адрес электронной почты:
Наименование органа выдавшего разрешение: *
Вид объекта: *
Наименование объекта строительства: *
Адрес объекта строительства: *
Кадастровый номер земельного участка: *
Строительный адрес:
Номер разрешения на строительство: *
Дата выдачи разрешения на строительство: *
Наименование органа, выдавшего разрешение на строительство: *

Общие показатели вводимого в эксплуатацию объекта капитального строительства (по проекту и фактически)

Комментарий (будет отображено только в истории запроса)

[Просмотреть историю запроса](#)

Назначить на себя
Вернуть предыдущему исполнителю

Сохранить и отправить
Сохранить

Заккрыть

рис. 9

Формирование ответа на запрос Р – сведения (ID-377)

После заполнения всех обязательных полей, нужно нажать кнопку «Сохранить и отправить» (см. рис. 10)

Строительный адрес:

Номер разрешения на строительство: *

Дата выдачи разрешения на строительство: *

Наименование органа, выдавшего разрешение на строительство: *

Общие показатели вводимого в эксплуатацию объекта капитального строительства (по проекту и фактически)

Комментарий (будет отображено только в истории запроса)

Сохранить и отправить

[Просмотреть историю запроса](#)

рис. 10

После нажатия «Сохранить и отправить» в правом верхнем углу появится уведомление об успешном сохранении и отправлении ответа (см. рис. 11)

Содержимое запроса

Получение информации о ранее выданных разрешениях на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства

Кадастровый номер 45:03:020203:155

Адрес объекта капитального строительства

Регион	Курганская область
Район	Варгашинский
Населенный пункт	Дубровное
Улица	Береговая ул
Дом	2

Ввод ответа/резолюции

ЭП-СП верна. Запрос подписан. ЭП-СП: "ГБУ \"МФЦ\" (\"ГБУ \"МФЦ\"**), с/н: 2410229084454207395300955869668769814

Варианты ответа:

Информация о ранее выданных разрешениях на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства

Информация о сотруднике, обработавшем запрос

ФИО сотрудника: *	Иванов Иван Иванович
Должность: *	Главный специалист
Подразделение: *	Отдел имущественных и земельных отношений
Комментарий:	<input type="text"/>

рис. 11

Завершение процесса ответа на запрос Р - сведения

После отправки ответа статус входящего запроса изменится на статус «**Ответ отправлен**» (см. рис. 12)

Фильтр входящих запросов

Автор запроса: Все
 Тип запроса: Все
 Статус запроса: Новые и в работе

Подразделение/исполнитель: Все
 учитывать подчиненные подразделения

Запрос получен/обновлен
 получение обновление
 С 14.07.2015 00:00 По 14.08.2015 23:59
[Вчера](#) [Сегодня](#) [Неделя](#) [Месяц](#) [Год](#)

Планируемая дата исполнения
 С По
[Вчера](#) [Сегодня](#) [Завтра](#)
 Показывать запросы без планируемой даты исполнения

Номер запроса
 Номер
 Номер в ИС Потребителя

Исключить множественные запросы
 Только множественные запросы
 Только множественные запросы с ответами

Фрагмент текста запроса

Найти Сбросить

Показано 1 - 10 из 39

Формирование журнала запросов в Excel

Автор	Тип	Дата получения	Номер/Номер в ИС потребителя	Подразделение	Исполнитель	Статус	Планируемая дата исполнения / Фактическая дата исполнения
Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	17.07.2015 10:36	51028 / 45/202 /002/2015-222	ЕСПГУ	Шабалин Д.В.	Ответ отправлен	24.07.2015 / 14.08.2015
Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	17.07.2015 10:39	51031 / 45/202 /002/2015-222	ЕСПГУ	()	Запрос получен	24.07.2015 / -- ●

рис. 12

После того как информационная система потребителя информации ФОИВ примет ответ статус входящего запроса изменится на «**Ответ передан получателю**» (см. рис. 13)

Процесс по обработки входящего запроса от ФОИВ – ЗАВЕРШЁН!

Росреестр	ID377/I. Сведения, содержащиеся в разрешении на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства	24.03.2015 11:19	35617 / 45-45-15/202 /001/2015-632	ЕСПГУ	Шабалин Д.В.	Ответ передан получателю	31.03.2015 / 01.04.2015
Росреестр	ID396/I. Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности	24.03.2015 11:21	35618 / 45-45-15/202 /001/2015-632	ЕСПГУ	Шабалин Д.В.	Ответ передан получателю	31.03.2015 / 01.04.2015
Росреестр	ID397/I. Заключение, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка	24.03.2015 11:22	35619 / 45-45-15/202 /001/2015-632	ЕСПГУ	Шабалин Д.В.	Ответ передан получателю	31.03.2015 / 01.04.2015
Росреестр	ID395/I. Документ, подтверждающий установленное разрешенное использование земельного участка	24.03.2015 12:05	35621 / 45-45-15/202 /001/2015-632	ЕСПГУ	Шабалин Д.В.	Ответ передан получателю	31.03.2015 / 01.04.2015

рис. 13

Техническая поддержка пользователей ИС ЕСПГУ

В случае возникновения ошибок (проблем) с работой в ИС ЕСПГУ необходимо обратиться в службу технической поддержки ЕСПГУ:

1. Техническую поддержку ИС ЕСПГУ осуществляет ГБУ «МФЦ».

2. Обращения в техническую поддержку принимаются в рабочие дни в период с 08:00 до 17:00 по электронной почте на адрес: espgu45@kurganobl.ru.

3. При подаче обращения Пользователь должен указать:

- полное наименование ОИВ (ОМСУ), ФИО обратившегося сотрудника, контактный телефон и адрес электронной почты;
- примерное время появления ошибки (проблемы);
- подробно описать ошибку (проблему), сообщить действия пользователя, которые выполнялись перед появлением ошибки (проблемы);
- приложить картинку (скриншот) с экрана компьютера с отображением ошибки.

4. После получения запроса службой технической поддержки ЕСПГУ заявителю будет направлено электронное письмо с номером зарегистрированной заявки (максимальное время регистрации заявки 1 час).

5. По итогам рассмотрения заявки, заявителю придет электронное письмо о примерном времени решения вопроса, либо запрос дополнительной информации, либо сообщение о восстановлении работоспособности (максимальное время ожидания 1 рабочий день).

6. В случае задержек в устранении неполадок службой технической поддержки ИС ЕСПГУ необходимо эскалировать проблему в управление информационных технологий Правительства Курганской области (далее - УИТ ПКО). Для эскалации проблемы необходимо продублировать письмо-заявку с темой «ЕСПГУ. Номер заявки» в УИТ ПКО на адрес электронной почты (E-mail): sd@kurganobl.ru. При этом, необходимо указать номер заявки и описанием текущего состояния решения проблемы.