



«Универсальный конструктор заявлений на предоставление государственных услуг»

Руководство пользователя

Модуль предназначен для автоматизации формирования заявлений с различным набором полей для заполнения. Предполагается, что услуги, для которых необходимо сформировать заявления, на сайте гос. организации уже описаны, а модуль является инструментом формирования заявлений для этих услуг (например, по ссылке «Написать заявление» со страницы описания услуги).

Установка модуля

Установка производится из раздела Marketplace панели управления сайта: [Настройка – Marketplace](#). Загружаем и устанавливаем модуль.

Либо установку можно произвести со страницы решения, выбрав его в каталоге Marketplace (<http://marketplace.1c-bitrix.ru/solutions/>), нажав кнопку «Установить».

Подробнее об установке: <http://marketplace.1c-bitrix.ru/help/>

1. Пользователи

Предполагается два вида пользователей:

- Заявитель – пользователь, отправляющий заявление с сайта.
- Исполнитель – пользователь, обрабатывающий поступающие заявления.

Для каждого из этих видов пользователей разработаны свои инструменты работы с заявлениями.

Права пользователей

Для исполнителей необходимо предварительно создать группы доступа. Группы логически соответствуют отделам госучреждения, в каждом отделе соответственно имеется сотрудник, который обрабатывает поступающие электронные заявления (т. е. является «исполнителем»).

Группы пользователей создаются средствами «1С-Битрикс: Управление сайтом».

[Настройки – Пользователи – Группы пользователей](#)

2. Модуль

После установки модуля в «Сервисах» появится пункт «Гос. услуги».

В пункте имеется два раздела:

- Создание услуг;
- Статусы.

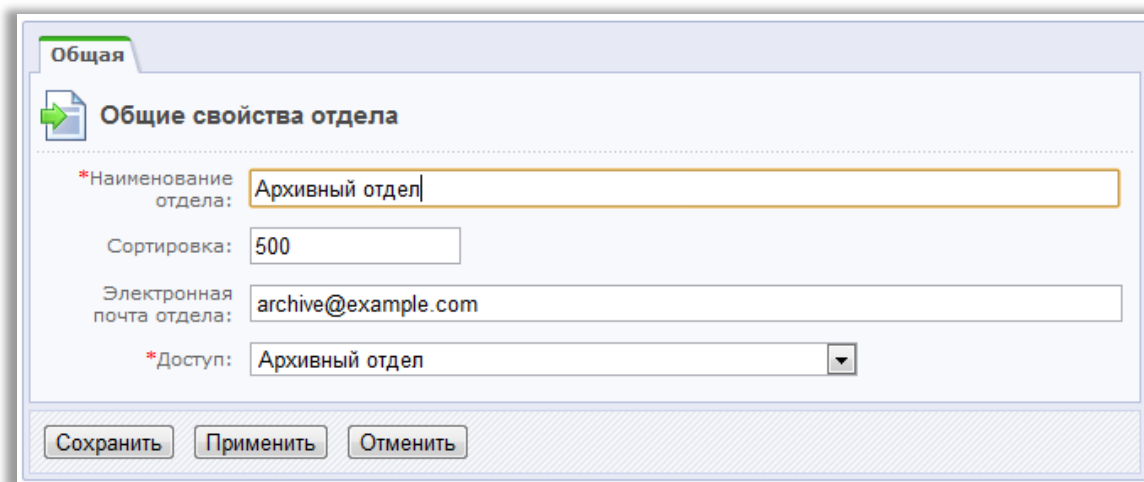
Рассмотрим подробнее назначение каждого из них.

2.1 Создание услуг

Первым шагом является **создание отдела** (секции) в котором будут сгруппированы услуги (элементы). Гос. услуги – Создание услуг – Добавить отдел

При создании отдела указывается:

- Наименование отдела;
- Электронная почта отдела – почтовый ящик, на который будет приходить уведомление о поступлении новых заявлений по услугам из данного отдела;
- Доступ – указывается группа пользователей-исполнителей, которым разрешено просматривать (в публичной части) список заявлений по услугам данного отдела.



The screenshot shows a web form titled 'Общие свойства отдела' (General department properties) under the 'Общая' (General) tab. The form contains the following fields:

- *Наименование отдела: Архивный отдел
- Сортировка: 500
- Электронная почта отдела: archive@example.com
- *Доступ: Архивный отдел (dropdown menu)

At the bottom of the form are three buttons: 'Сохранить' (Save), 'Применить' (Apply), and 'Отменить' (Cancel).

Рис. 1 Создание отдела

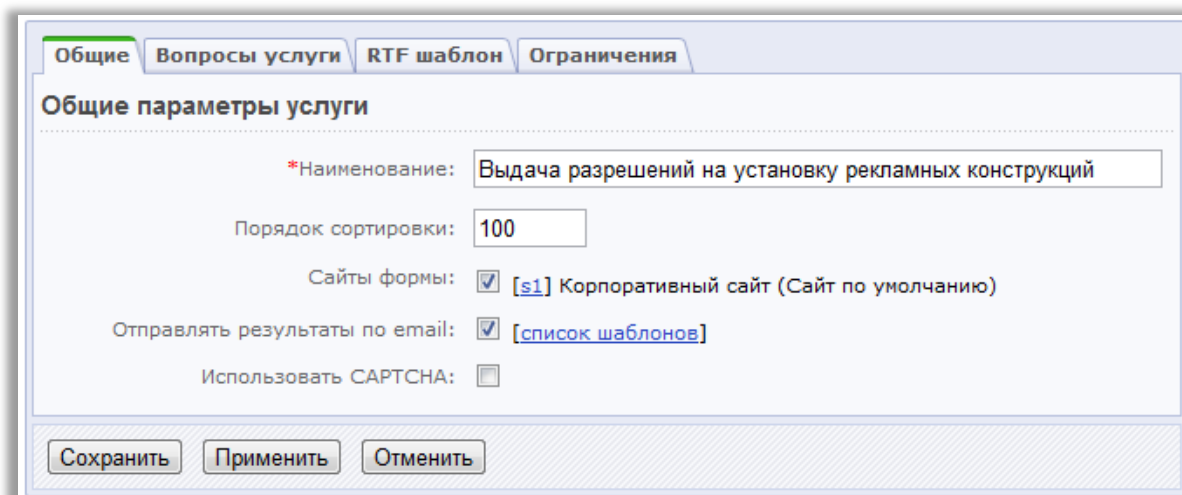
Следующим шагом является **создание услуги** в отделе.

Гос. услуги – Создание услуг – <Отдел> – Добавить услугу

Форма создания услуги содержит четыре вкладки:

- Общие
- Вопросы услуги
- RTF шаблон
- Ограничения

На вкладке «Общие» указывается наименование услуги, сортировка, отправка результатов по e-mail (при установленном флажке заявление по данной услуге отправляется на электронную почту отдела).



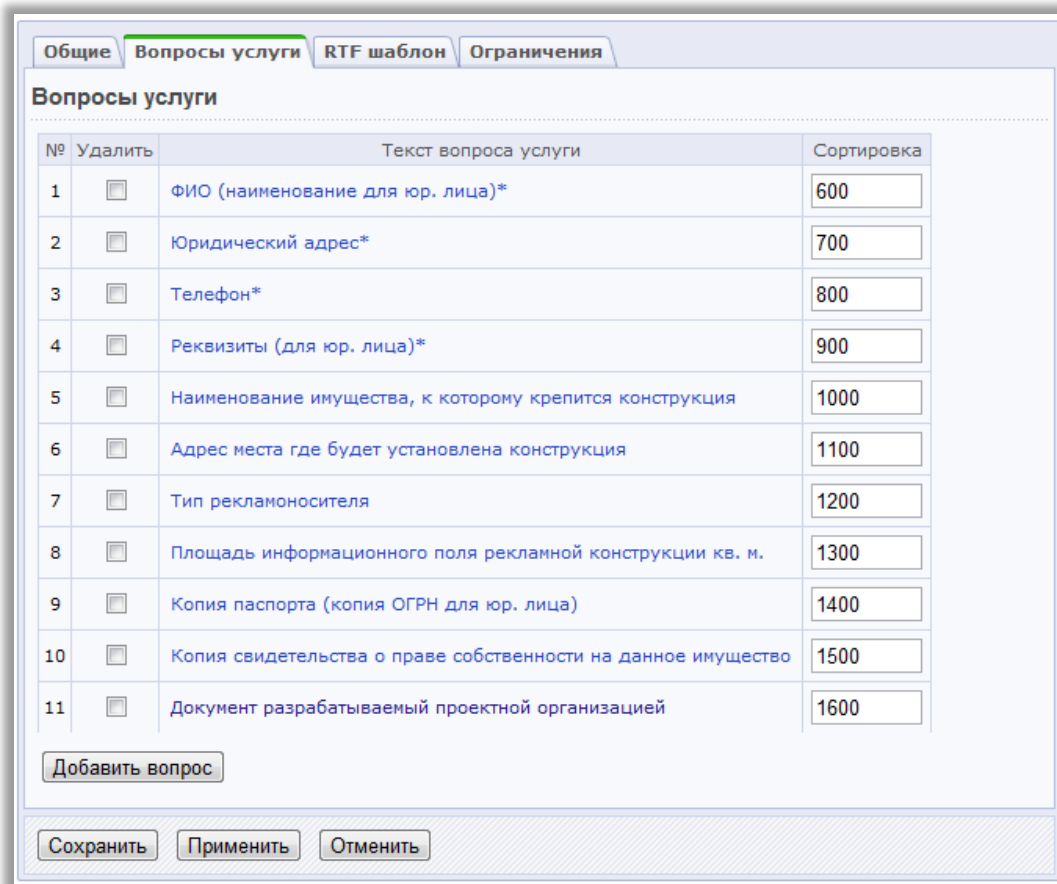
The screenshot shows a web form titled 'Общие параметры услуги' (General service parameters) with four tabs: 'Общие' (General), 'Вопросы услуги' (Service questions), 'RTF шаблон' (RTF template), and 'Ограничения' (Restrictions). The 'Общие' tab is active. The form contains the following fields:

- *Наименование: Выдача разрешений на установку рекламных конструкций
- Порядок сортировки: 100
- Сайты формы: [s1] Корпоративный сайт (Сайт по умолчанию)
- Отправлять результаты по email: [список шаблонов]
- Использовать CAPTCHA:

At the bottom of the form are three buttons: 'Сохранить' (Save), 'Применить' (Apply), and 'Отменить' (Cancel).

Рис. 2 Создание услуги

На вкладке «Вопросы услуги» добавляются поля для ввода данных, соответствующие полям ввода официального бланка на предоставление услуги (например, ФИО, Адрес, Паспортные данные, и тому подобное, в зависимости от конкретной услуги).



№	Удалить	Текст вопроса услуги	Сортировка
1	<input type="checkbox"/>	ФИО (наименование для юр. лица)*	600
2	<input type="checkbox"/>	Юридический адрес*	700
3	<input type="checkbox"/>	Телефон*	800
4	<input type="checkbox"/>	Реквизиты (для юр. лица)*	900
5	<input type="checkbox"/>	Наименование имущества, к которому крепится конструкция	1000
6	<input type="checkbox"/>	Адрес места где будет установлена конструкция	1100
7	<input type="checkbox"/>	Тип рекламоносителя	1200
8	<input type="checkbox"/>	Площадь информационного поля рекламной конструкции кв. м.	1300
9	<input type="checkbox"/>	Копия паспорта (копия ОГРН для юр. лица)	1400
10	<input type="checkbox"/>	Копия свидетельства о праве собственности на данное имущество	1500
11	<input type="checkbox"/>	Документ разрабатываемый проектной организацией	1600

Рис. 3 Вопросы услуги

При добавлении нового вопроса указывается:

- Вопрос;
- Порядок сортировки;
- Подсказка (пример заполнения);
- Обязательность заполнения поля;
- Тип и размер поля для ответа.

Рис. 4 Добавление вопроса

На вкладке формы добавления вопросы «Валидаторы» можно, при необходимости, назначить валидатор текущему вопросу. После того, как необходимый набор полей добавлен, переходим ко следующей вкладке формы добавления услуги.

Рис. 5 Добавление валидатора для поля вопроса

На вкладке «RTF шаблон» с помощью визуального редактора создается:

- 1) бланк заявления;
- 2) бланк заявления заполняется содержимым – ответами на вопросы, которые были созданы на предыдущей вкладке.

В правой части редактора имеется поле «Элементы формы» - «Существующие поля формы». Здесь выводится перечень полей-вопросов заявления. Перетаскивая их на бланк в необходимые строки, формируем шаблон заявления.

В дальнейшем, когда заявитель производит отправку заявления с сайта, автоматически формируется RTF-файл заявления, в котором в бланк будут автоматически подставлены данные, который заявитель ввел при заполнении заявления.

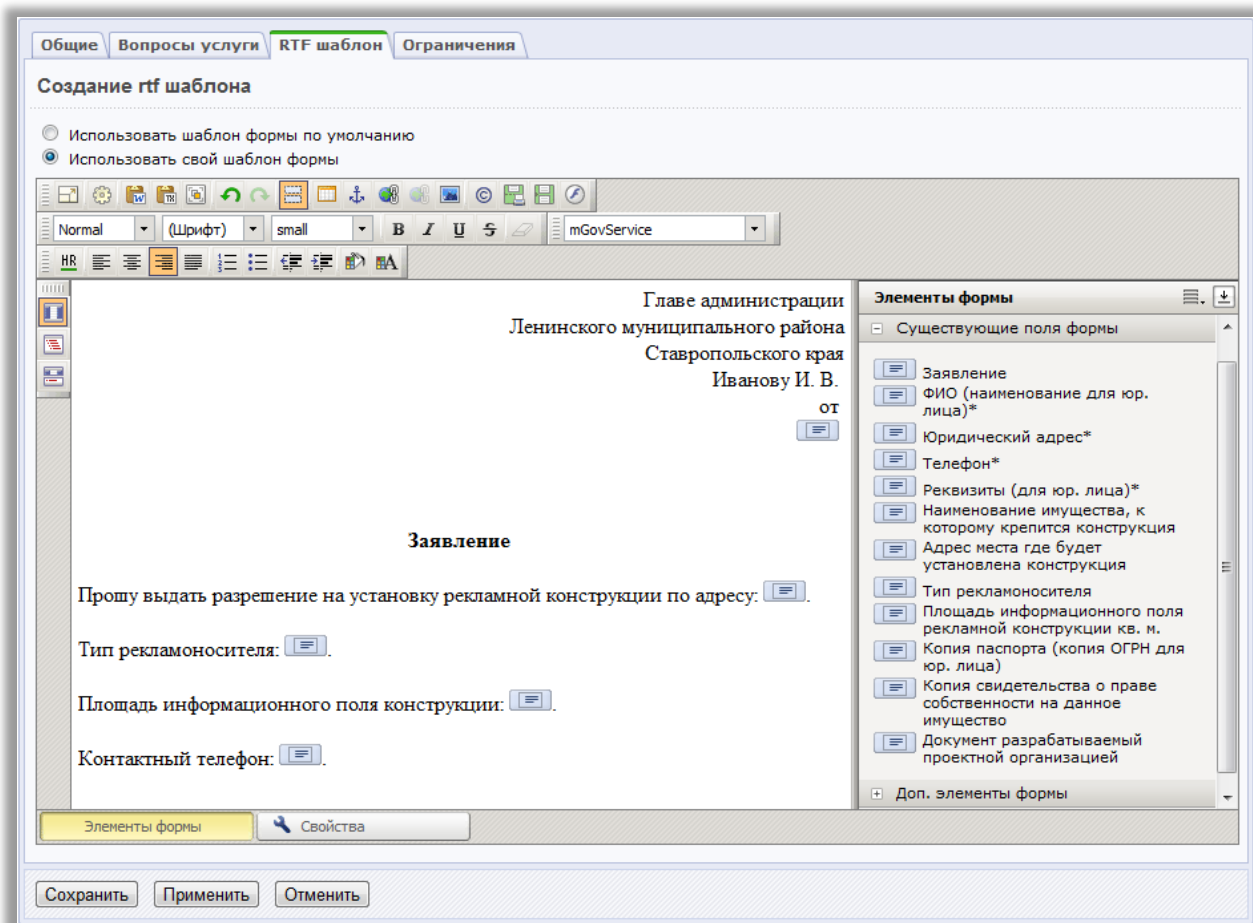


Рис. 6 Визуальный редактор RTF-шаблона заявления

Вкладка «Ограничения» служит для добавления ограничений на заполнение заявлений. Имеется два вида ограничений:

- Максимальное количество результатов от пользователя – устанавливает максимальное количество заявлений от пользователя по данной услуге.
- Минимальный промежуток времени между результатами – устанавливает промежуток времени между отправкой заявлений по данной услуге от одного и того же пользователя.

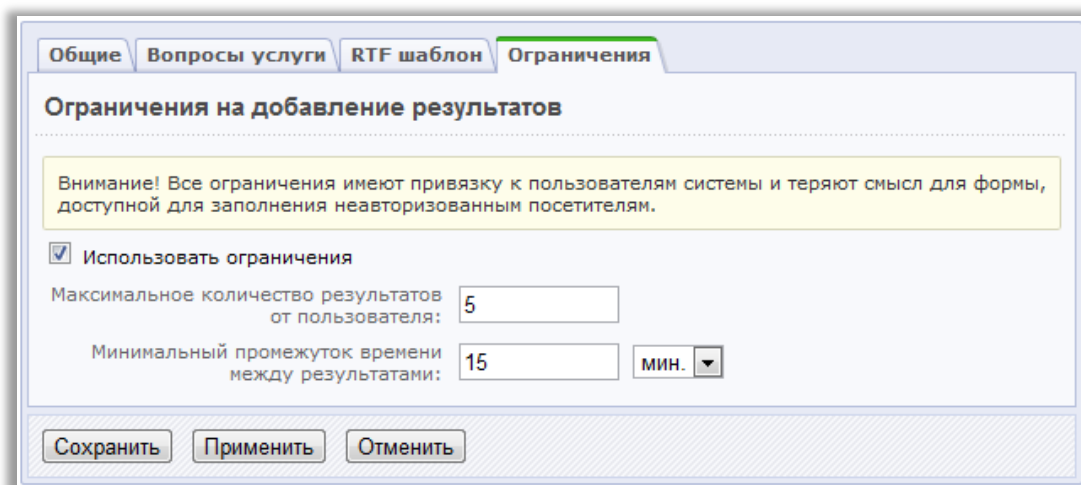


Рис. 7 Настройка ограничений на подачу заявлений

2.2 Создание статусов

Статус заявления необходим для того, чтобы заявителю и исполнителю можно было отслеживать, на каком этапе находится рассмотрение заявления (например, на подписании, на утверждении, утверждено и тому подобное, в зависимости от процесса обработки заявлений в конкретной организации).

Статусы являются общими для всех услуг (т. е. все заявления имеют один и тот же набор статусов).

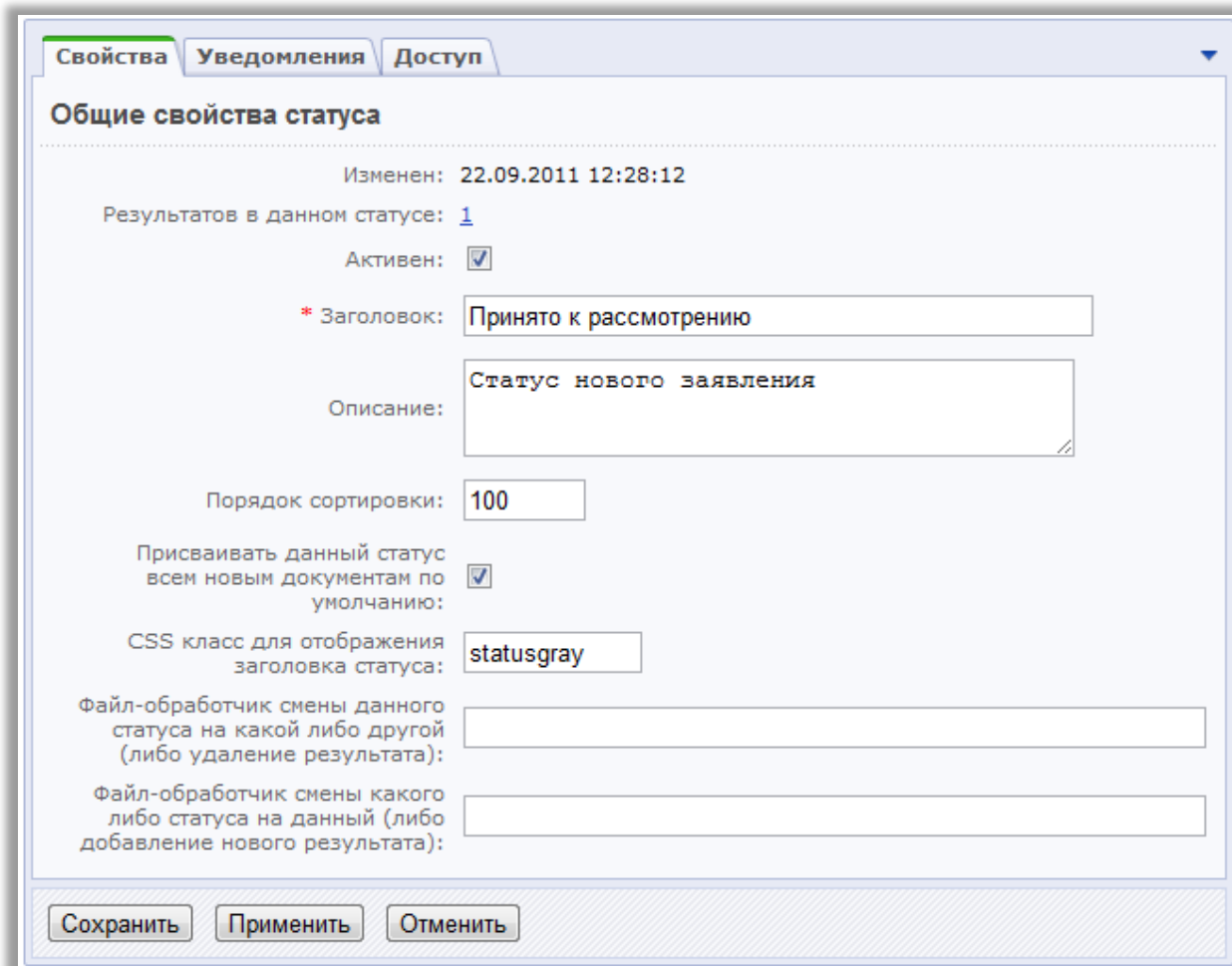


Рис. 8 Редактирование статуса

На вкладке редактирования статуса «Уведомления» можно создать шаблон почтового уведомления о смене статуса, и отредактировать его в форме редактирования почтового шаблона.

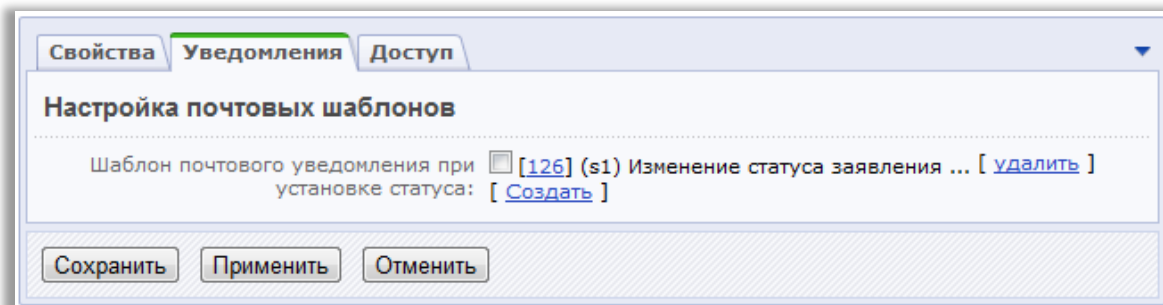


Рис. 9 Настройка почтовых уведомлений

Форма редактирования почтового шаблона:

Редактирование почтового шаблона # 123

Рабочий стол > Настройки > Настройки продукта > Почтовые события > Почтовые шаблоны

Список шаблонов | Тип события | Добавить | Копировать | Удалить

Параметры

Параметры почтового шаблона

Последнее обновление: 22.09.2011 12:28:12

Активен:

*Сайт: [s1] Корпоративный сайт (Сайт по умолчанию)

Тип почтового события: [ESERVICE_STATUS_CHANGE__1] == Смена статуса результата формы на "Принято к рассмотрению"

*От кого:

*Кому:

[показать дополнительные заголовки...](#)

Тема:

Тип тела сообщения: Текст / HTML

Тело сообщения:

```
Здравствуйте, #RS_USER_NAME#!<br>
Статус заявления №#RS_RESULT_ID# на предоставление услуги "#RS_ESERVICE_NAME#"
изменен на [#RS_STATUS_NAME#]<br>
<br>
<a href='#SERVER_NAME#'>#SERVER_NAME#</a><br>
-----<br>
Письмо сгенерировано автоматически.
```

Доступные поля:

- #EMAIL_TO# - Адрес получателя
- #RS_ESERVICE_ID# - ID формы
- #RS_ESERVICE_NAME# - Наименование услуги
- #RS_ESERVICE_SID# - SID формы
- #RS_RESULT_ID# - ID результата
- #RS_DATE_CREATE# - Дата заполнения формы
- #RS_USER_ID# - ID пользователя
- #RS_USER_EMAIL# - E-Mail пользователя
- #RS_USER_NAME# - Фамилия, имя пользователя
- #RS_STATUS_ID# - Идентификатор статуса результата
- #RS_STATUS_NAME# - Наименование статуса результата
- #DEFAULT_EMAIL_FROM# - E-Mail адрес по умолчанию (устанавливается в настройках)
- #SITE_NAME# - Название сайта (устанавливается в настройках)
- #SERVER_NAME# - URL сервера (устанавливается в настройках)

Сохранить | Применить | Отменить

Рис. 10 Редактирование почтового шаблона уведомления при изменении статуса

3. Использование комплексного компонента

После того, как созданы необходимые отделы, услуги, статусы и пользователи, переходим к комплексному компоненту.

Комплексный компонент «Гос. услуги» доступен в списке компонентов.

Компоненты – Сервисы – Гос. услуги

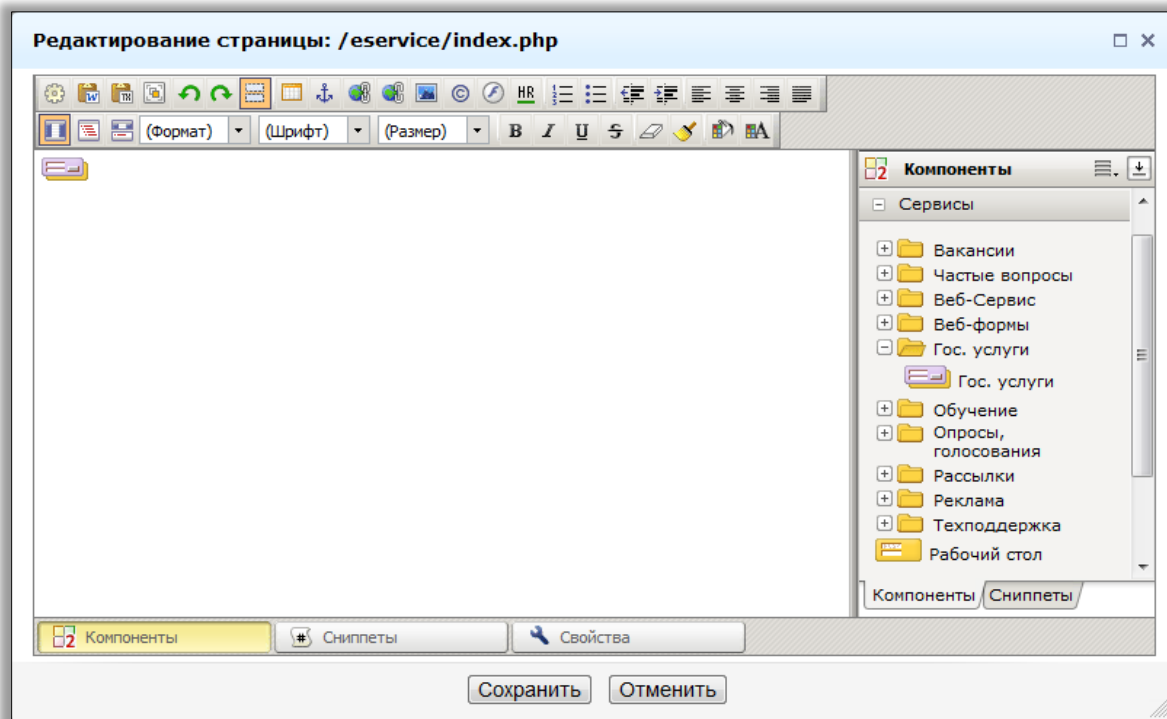


Рис. 11 Комплексный компонент «Гос. услуги» в визуальном редакторе

У компонента имеется три режима, в зависимости от которых меняется его набор настроек:

- Режим ввода услуги
- Личный кабинет исполнителя
- Личный кабинет заявителя

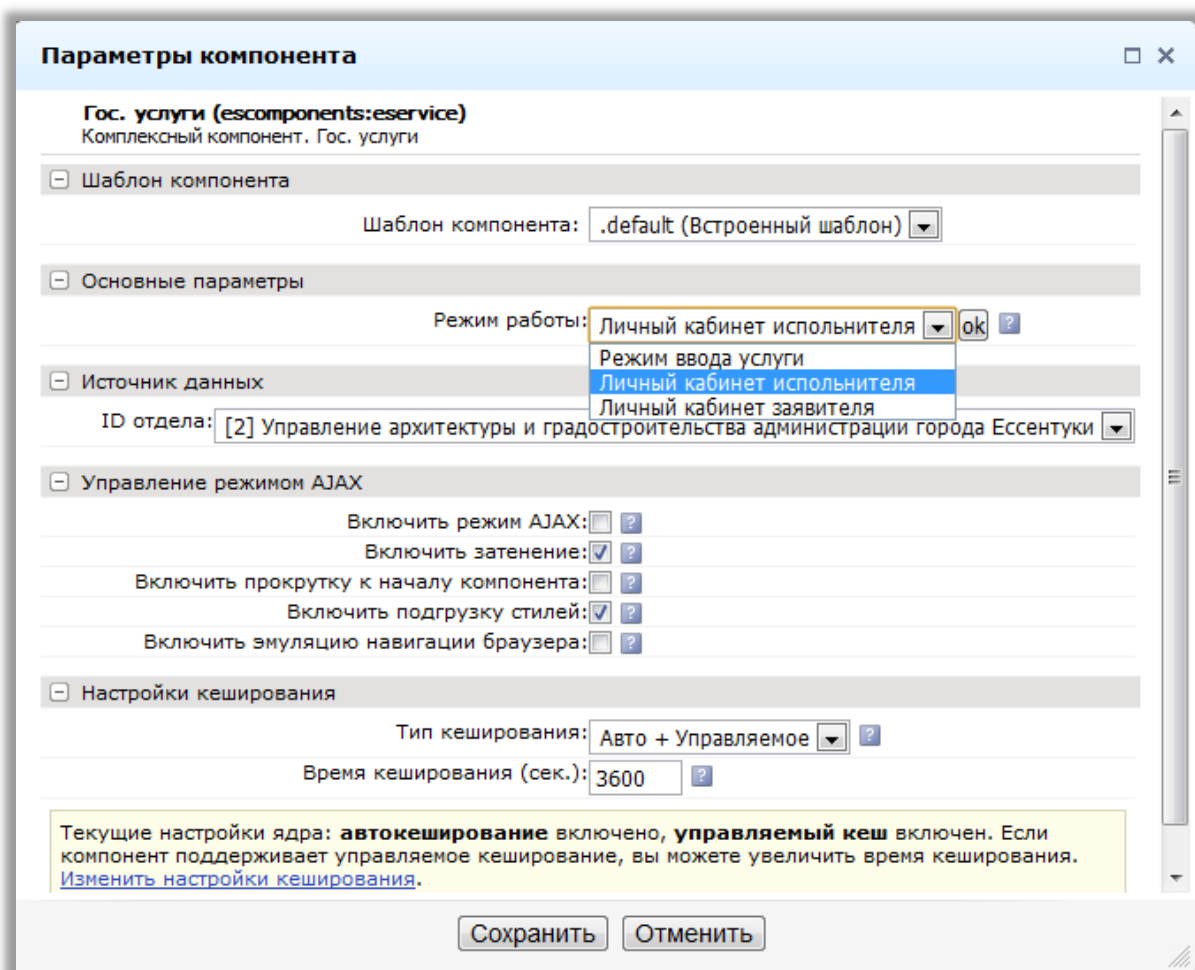


Рис. 12 Параметры комплексного компонента «Гос. услуги»

3.1 Режим ввода услуги

Режим применяется, когда на веб-странице необходимо отобразить форму ввода заявления для пользователя-заявителя.

Настройки компонента: ID отдела, ID услуги.

Выдача разрешений на установку рекламных конструкций		
ФИО (наименование для юр. лица)**	<input type="text"/>	Пример: Иванов Иван Иванович или ООО "Пример"
Юридический адрес*	<input type="text"/>	Пример: «г. Ессентуки, ул.Кошкина, офис.15»
Телефон*	<input type="text"/>	Телефон в Формате +7-859-65-85-74
Реквизиты (для юр. лица)*	<input type="text"/>	Пример: ИНН: 1234567890 КПП: 987654321
Наименование имущества, к которому крепится конструкция	<input type="text"/>	Пример: жилой дом
Адрес места где будет установлена конструкция*	<input type="text"/>	Пример: «г. Ессентуки, ул.Кошкина, офис.15»
Тип рекламоносителя	<input type="text"/>	
Площадь информационного поля рекламной конструкции кв. м.	<input type="text"/>	Пример: 20 кв.м
Копия паспорта (копия ОГРН для юр. лица)*	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	
Копия свидетельства о праве собственности на данное имущество	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	
Документ разрабатываемый проектной организацией	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	
<input type="button" value="Далее >>"/> <input type="button" value="Сбросить"/>		

* - Поля, обязательные для заполнения

Рис. 13 Пример формы заполнения заявления

После заполнения всех полей и нажатия кнопки «Далее», заявитель попадает на страницу просмотра сформированного заявления, после чего может либо вернуться назад для его редактирования (кнопка «Редактировать»), либо отправить заявление (кнопка «Отправить»).

После нажатия кнопки «Отправить» формируется два почтовых уведомления:

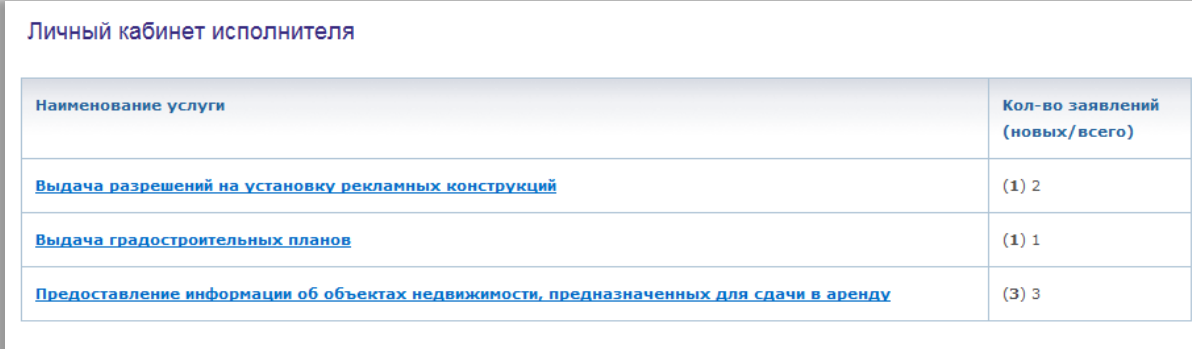
- 1) исполнителю высылается заявление в формате RTF (заполненный бланк) + файлы, прикрепленные заявителем (если форма заявления их включает);
- 2) заявителю высылается уведомление, что его заявление принято.

3.2 Личный кабинет исполнителя

В данном режиме пользователь-исполнитель получает возможность просмотра поступивших в его отдел заявлений.

Настройки: ID отдела.

Отображается, во-первых, перечень услуг с количеством заявлений (новых / всего).



Наименование услуги	Кол-во заявлений (новых/всего)
Выдача разрешений на установку рекламных конструкций	(1) 2
Выдача градостроительных планов	(1) 1
Предоставление информации об объектах недвижимости, предназначенных для сдачи в аренду	(3) 3

Рис. 14 Список услуг отдела в личном кабинете исполнителя





Во-вторых, после перехода по ссылке какой-либо услуги, отображается перечень заявлений по этой услуге с указанием реквизитов:







- ФИО заявителя;
- Дата создания;
- Дата изменения;
- Статус.

Из формы списка исполнитель имеет возможность просмотреть текст сформированного заявления, а также скачать единым архивом .RTF-файл заявления и прикрепленные к нему файлы.

Предоставление информации об объектах недвижимости, предназначенных для сдачи в аренду

[[Показать/скрыть фильтр](#)]

Статус:	[1] Принято к рассмотрению ▾
Дата создания (DD.MM.YYYY):	12.09.2011  ... 21.09.2011 
Дата изменения (DD.MM.YYYY):	19.09.2011  ... 21.09.2011 

	Заявитель	Дата создания	Статус заявления	Дата изменения	Действия
	Бондаренко Дарья	21.09.2011 14:40:45	[2] В обработке ▾ 	21.09.2011 14:42:40	[Просмотр] [Скачать]
	Бондаренко Дарья	21.09.2011 14:40:03	[3] Утверждено ▾ 	21.09.2011 14:42:49	[Просмотр] [Скачать]
	Бондаренко Дарья	21.09.2011 14:39:47	[4] Отклонено ▾ 	21.09.2011 14:42:53	[Просмотр] [Скачать]

Всего: 3

Рис. 15 Список заявлений по услуге в личном кабинете исполнителя

Список заявлений по услуге может быть отфильтрован по параметрам:

- Статус заявления;
- Дата создания;
- Дата изменения;
- Пользователь (при этом будут отображены все заявления пользователя на услуги, относящиеся к данному отделу). Для отображения заявлений пользователя необходимо кликнуть по имени заявителя в списке.

Пользователь: Бондаренко Дарья

Выдача разрешений на установку рекламных конструкций			
	Заявление: №15	[1] Принято к рассмотрению	[Просмотр] [Скачать]
	Заявление: №11	[3] Утверждено	[Просмотр] [Скачать]
Выдача градостроительных планов			
	Заявление: №10	[4] Отклонено	[Просмотр] [Скачать]
Предоставление информации об объектах недвижимости, предназначенных для сдачи в аренду			
	Заявление: №12	[3] Утверждено	[Просмотр] [Скачать]
	Заявление: №13	[3] Утверждено	[Просмотр] [Скачать]
	Заявление: №14	[2] В обработке	[Просмотр] [Скачать]

Рис. 16 Фильтрация по пользователю

3.3 Личный кабинет заявителя

В данном режиме отображается перечень всех заявлений, отправленных заявителем, с группировкой по отделам и видам услуг, отображением дат отправки и текущих статусов услуг.

Личный кабинет заявителя		
Управление архитектуры и градостроительства администрации города Эссентуки		
Выдача разрешений на установку рекламных конструкций		
27.09.2011	Заявка №20	Утверждено
20.09.2011	Заявка №8	Отклонено
Архивный отдел		
Выдача информации		
27.09.2011	Заявка №19	Принято к рассмотрению
20.09.2011	Заявка №9	Утверждено
Запрос информации		
27.09.2011	Заявка №18	В обработке
27.09.2011	Заявка №17	Принято к рассмотрению
26.09.2011	Заявка №16	Принято к рассмотрению

Рис. 17 Личный кабинет заявителя

Заявитель имеет возможность просмотра содержимого отправленных им заявлений.

Специалисты нашей компании будут рады ответить на все вопросы!

Контактная информация:

ООО НПО «ПрофТек»

Адрес: 355003 г. Ставрополь, ул. Дзержинского 158, офис 802

Телефон: 8 (8652) 56-29-89

Факс: 8 (8652) 316-569

Email: proftek@proftek.org