

Руководство пользователя (Гражданина)

Оглавление

1 Личный кабинет гражданина	3
1.1 Вход в систему	3
1.2 Работа с заявками	4

1 Личный кабинет гражданина

1.1 Вход в систему

Для входа в систему «Правовое онлайн консультирование» необходимо перейти на ваш сайт приемной, и далее в правой верхней части главной страницы перейти по кнопке «Войти».

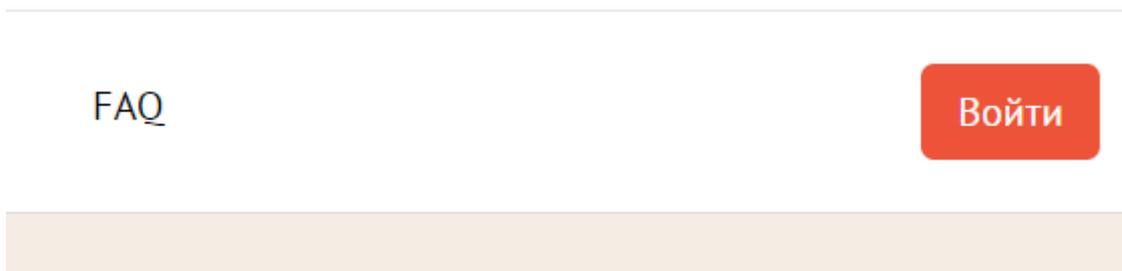


Рисунок 1 – Войти

На открывшейся странице необходимо войти своей учетной записью Гос. услуг.

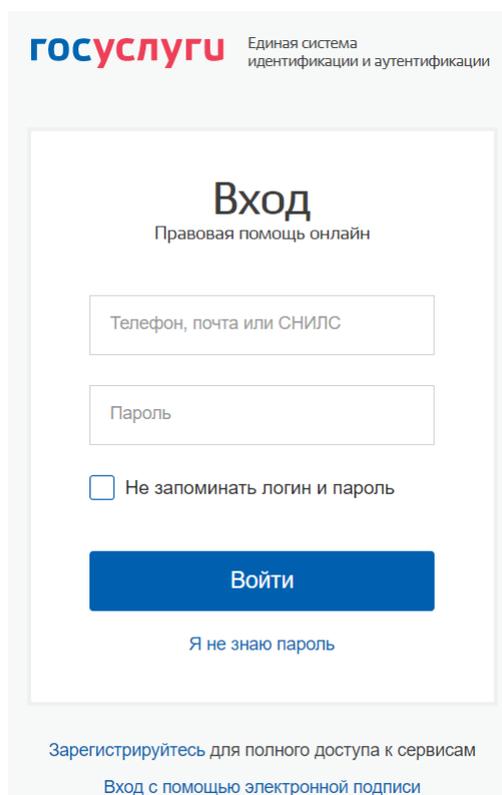
A screenshot of the login page on the 'gosuslugi' website. The page features the 'gosuslugi' logo and the text 'Единая система идентификации и аутентификации'. The main heading is 'Вход' (Login) with the subtitle 'Правовая помощь онлайн'. Below this are two input fields: 'Телефон, почта или СНИЛС' and 'Пароль'. There is a checkbox labeled 'Не запоминать логин и пароль'. A large blue button labeled 'Войти' is positioned below the fields. At the bottom of the form area, there is a link 'Я не знаю пароль'. Below the form, there are two links: 'Зарегистрируйтесь для полного доступа к сервисам' and 'Вход с помощью электронной подписи'.

Рисунок 2 – Вход через гос. услуги

После успешной авторизации Участник проекта попадает на главную страницу Приемной.

1.2 Работа с заявками

Пользователю необходимо нажать «Мои заявки» и выбрать: активные или завершенные. Для подачи заявки, необходимо выбрать «Активные»



Рисунок 3 – «Мои заявки»

Для быстрого поиска наиболее оптимально использовать поле «Поиск», где будет осуществлен поиск по следующим атрибутам:

- ФИО заявителя,
- адрес заявителя,
- данные регистрирующего.

Панель фильтрации Реестра заявок Участника проекта приведена на Рисунке 4.

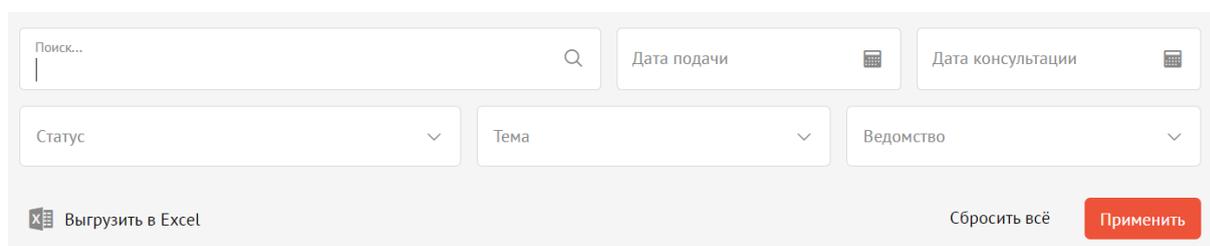


Рисунок 4 – Форма поиска и применения фильтров

Гражданин может отобрать заявки на какую-то дату, воспользовавшись фильтром по дате подачи и дате консультации. Также возможна фильтрация заявок по «Статусу», «Ведомству» и «Теме». При необходимости возможно выгрузить отфильтрованные заявки в excel.

После выбора всех необходимых параметров фильтрации, необходимо нажать на кнопку «Применить» в правой части формы. Рядом с этой кнопкой находится кнопка «Сбросить все», которая отменит все настройки фильтрации, выбранные пользователем.

Для подачи заявки, необходимо нажать «Создать»

Активные заявки Создать

Рисунок 5 – Создание заявки

Откроется заявка, которую нужно заполнить, указав тему обращения, подробно описав вопрос, и указать всю необходимую информацию. При необходимости, к заявке можно прикрепить документы. После чего, необходимо нажать «Сохранить».

Консультация

Тема
тест

Ведомство
тест

Суть вопроса
Тестовая консультация

Место проведения
На своем компьютере

Дата и время консультации

Выберите когда и во сколько вам удобно провести консультацию. Дни, когда можно проконсультироваться, отмечены зелёным цветом.

Февраль 2021							Время консультации		
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс			
1	2	3	4	5	6	7	13:00-13:10	13:10-13:20	13:20-13:30
8	9	10	11	12	13	14	13:30-13:40	13:40-13:50	13:50-14:00
15	16	17	18	19	20	21	14:00-14:10	14:10-14:20	14:20-14:30
22	23	24	25	26	27	28	14:30-14:40	14:40-14:50	14:50-15:00
1	2	3	4	5	6	7			
8	9	10	11	12	13	14			

Дополнительные документы

В случае необходимости в подтверждении своих доводов вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Прикрепить

- Я согласен с [Условиями обработки моих персональных данных](#), записи и обработки записи онлайн консультации
- С [требованиями к оборудованию](#) ознакомлен

Сохранить

Отменить

Рисунок 6 – Подача заявки

После сохранения, заявка попадает в статус «Новая» и ожидает ответа со стороны сотрудника ведомства.

Заявка отображается в «Активных» заявках, там можно отслеживать статус заявки.

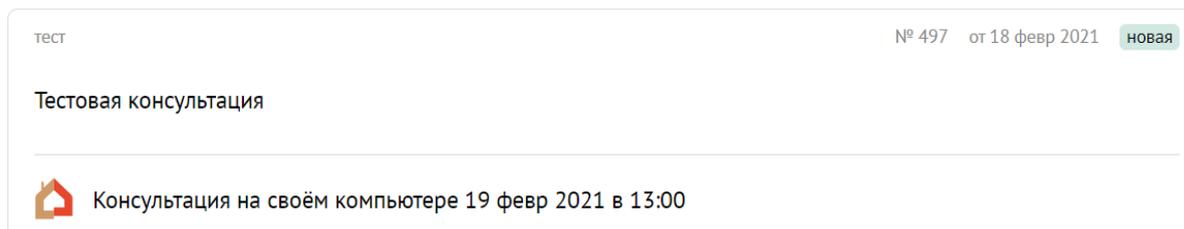


Рисунок 7 – Новая заявка

Если заявка находится в статусе «Требует уточнения», необходимо открыть ее, и внести необходимые изменения в соответствии с комментарием, нажав «Редактировать». После внесения изменений, необходимо нажать «Сохранить». Заявка снова перейдет в статус «На рассмотрении»

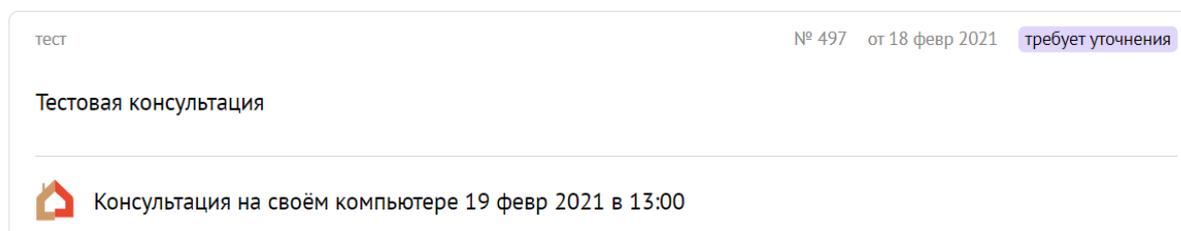


Рисунок 8 – Заявка «Требует уточнения»

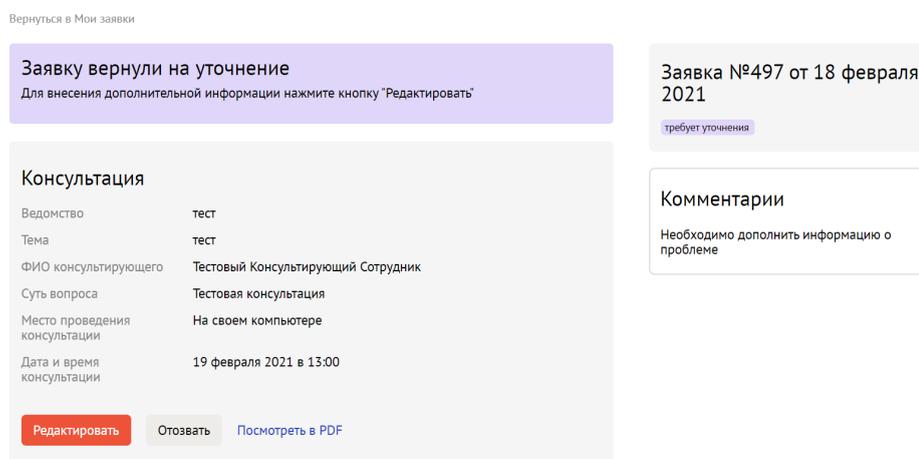


Рисунок 9 – Комментарии к заявке

Если заявка в статусе «Назначена консультация», к ней можно подключиться, нажав на соответствующую кнопку.

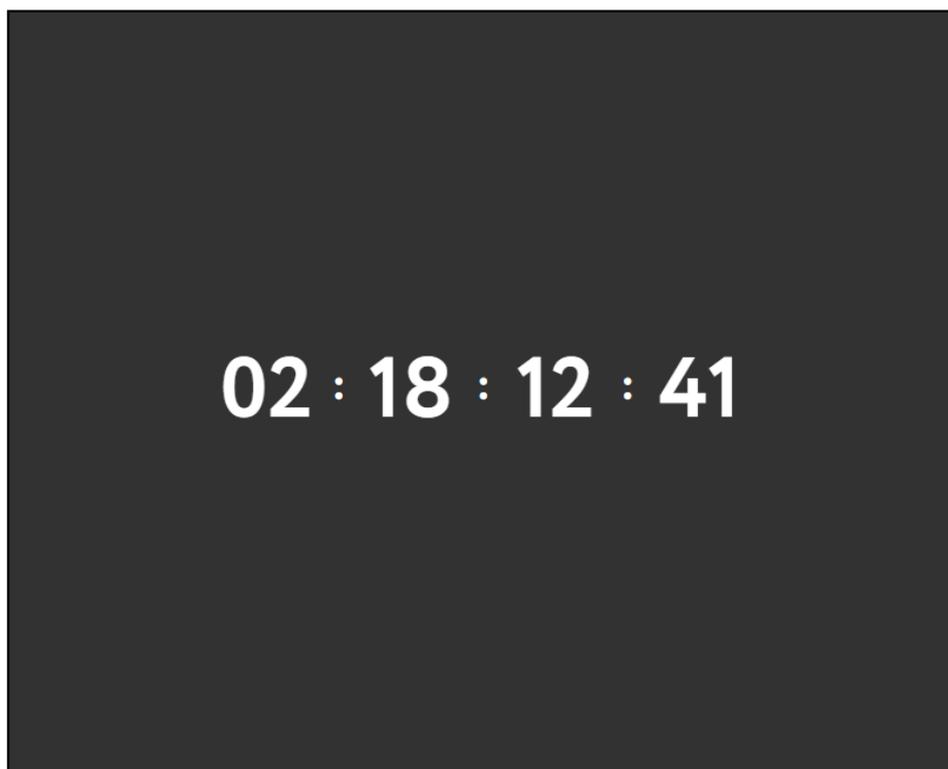
№ 498 от 20 февр 2021 назначена консультация

Подключиться

Рисунок 10 – Подключение к консультации по заявке

Если вы подключитесь к консультации до её начала, вы увидите обратный отсчет, до момента начала.

ЗАЯВКА №498 от 20.02.2021



Заявка	№498 от 20.02.2021
Время	10:40 – 10:50

Рисунок 11 – Окно консультации

ЗАЯВКА №6 от 18.03.2021

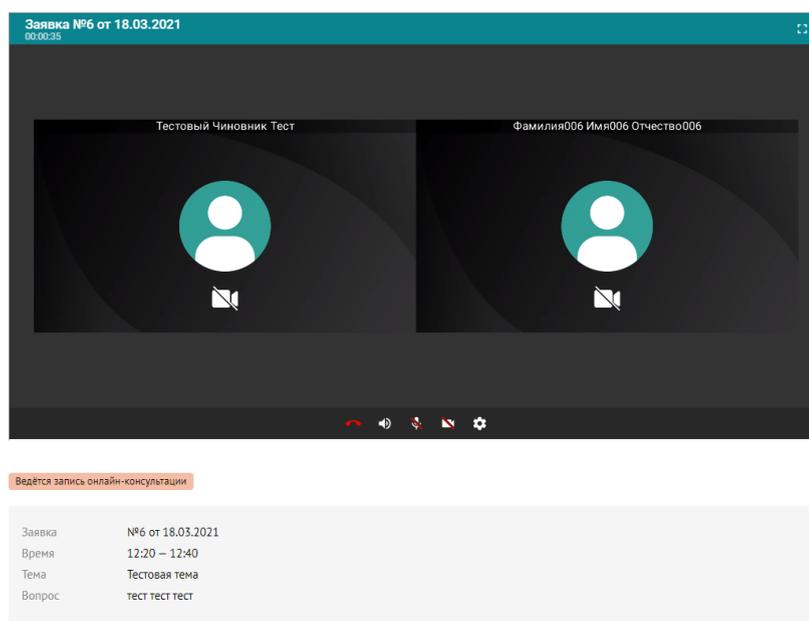


Рисунок 12 – Процесс консультации

После проведения консультации, гражданин может оставить отзыв и написать комментарий, по предоставленной консультации.

[Вернуться в Мои заявки](#)

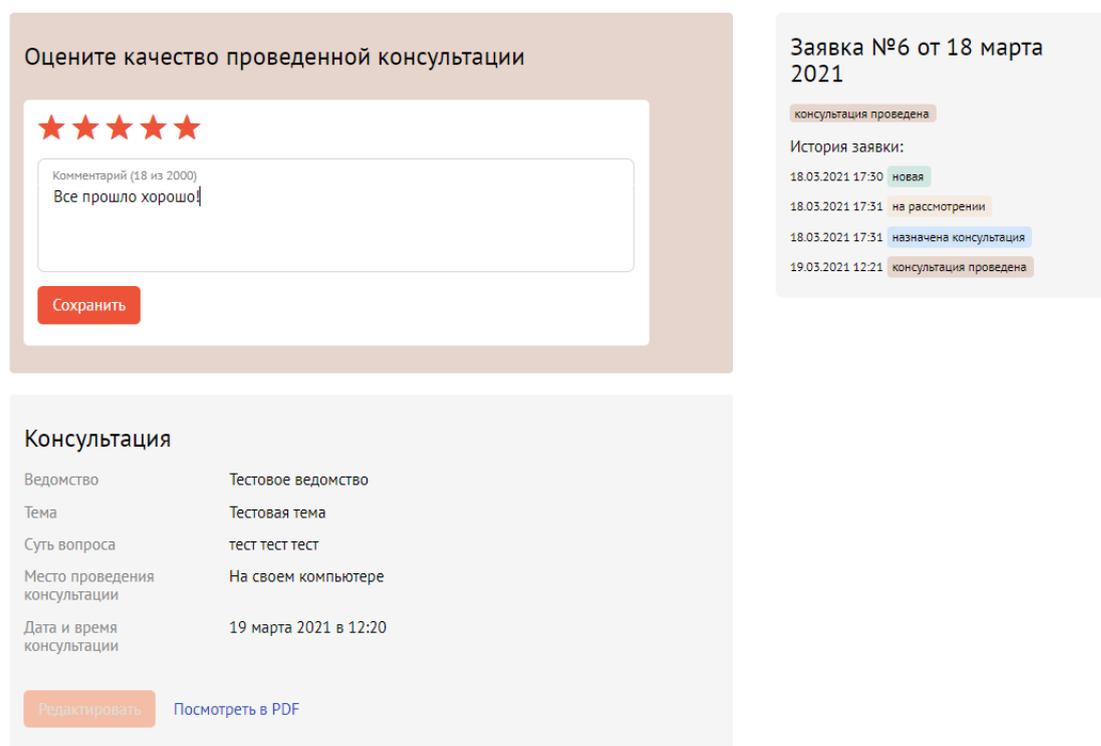


Рисунок 13 – Оценка качества