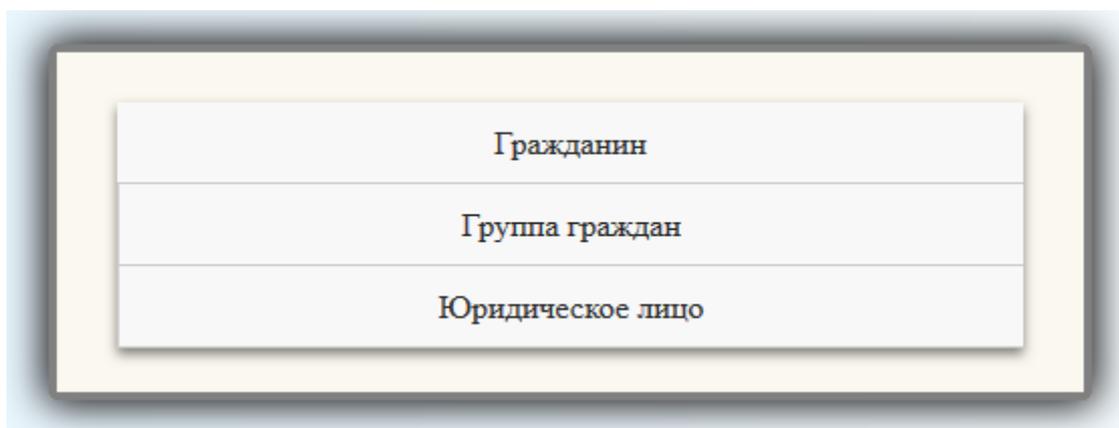


# Инструкция по заполнению формы «Обращения граждан»

Количество листов: 14  
Действует с 09.06.2017  
Версия 1.0.1

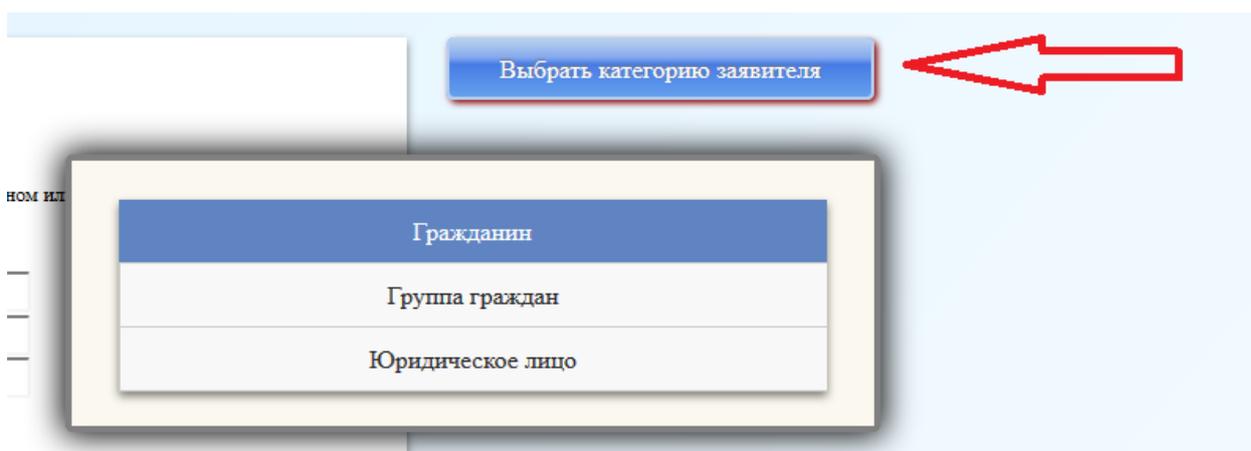
Тамбов, 2017

При открытии формы «Обращения граждан», размещенной по адресу <http://rias68.ru/modx/connection-problem.html>, появляется окно с выбором субъекта - гражданин, группа граждан или юридическое лицо.



После выбора нужного субъекта (нажатие на кнопку) открывается непосредственно сама форма для заполнения.

По кнопке «Выбрать категорию заявителя» можно повторно вызвать окно для выбора субъекта.



Форма состоит из двух частей:

- 1 - Информация о заявителе
- 2 - Описание проблемы

Набор полей первой части отличается в зависимости от выбранного субъекта. Набор же полей второй части является одним и тем же и от субъекта не зависит.

Обязательные для заполнения поля отмечены красной звездочкой

Фамилия	<input type="text"/>	*
Имя	<input type="text"/>	*

Переход с первой части формы на вторую или отправка формы возможны только при заполнении всех обязательных полей, если этого сделано не будет, то незаполненное обязательное поле дополнительно будет выделено красной рамкой

Фамилия	<input type="text"/>	*
Имя	<input type="text"/>	*

При правильном заполнении поля, рядом с ним появляется значок, как на представленном ниже изображении

Фамилия	<input type="text" value="Иванов"/>		
---------	-------------------------------------	---	---

Если же поле заполнено неправильно (не тот формат, например), то появляется следующий значок

E-mail	<input type="text" value="mail@mail"/>		
--------	--	---	---

## Субъект – Гражданин

### 1. Блок «Представитель заявителя»

#### Представитель заявителя

Представитель гражданина (группы граждан) – гражданин, уполномоченный гражданином или группой граждан на получение информации об этапах и результатах рассмотрения обращения.

Фамилия	<input type="text"/>
Имя	<input type="text"/>
Отчество	<input type="text"/>

Описание понятия «Представитель заявителя» дано вверху данного блока. Представитель подает обращение от имени заявителя и указывает свои контактные данные для связи в том случае, когда у самого заявителя данная возможность отсутствует.

**! По умолчанию этот блок является необязательным**

При внесении данных в одно из двух полей – «Фамилия» или «Имя», они становятся обязательными для заполнения, а также появляются дополнительные поля для контактной информации

### Представитель заявителя

Представитель гражданина (группы граждан) – гражданин, уполномоченный гражданином или группой граждан на получение информации об этапах и результатах рассмотрения обращения.

Фамилия	<input type="text" value="Иванов"/>	✓
Имя	<input type="text"/>	*
Отчество	<input type="text"/>	

### Контактная информация для получения разъяснений и направления ответа

Телефон	<input type="text"/>	*
E-mail	<input type="text"/>	*
UIN	<input type="text"/>	

### ЕСИА

Логин	<input type="text"/>
-------	----------------------

Обязательно указываются телефон (есть маска ввода – нужно вводить только цифры) и адрес электронной почты (должен соответствовать формату - \_\_@\_\_.\_\_). UIN (персональный номер пользователя ICQ) и логин в ЕСИА не обязательны.

## 2. Блок «ФИО заявителя и его социальный статус»

Фамилия	<input type="text" value="Иванов"/>	✓
Имя	<input type="text" value="Иван"/>	✓
Отчество	<input type="text" value="Иванович"/>	

### Социальный статус заявителя

Категория заявителя	<input type="text" value="Физическое лицо"/>	✓
---------------------	--	---

Категория заявителя выбирается из выпадающего списка, при этом в зависимости от выбранного значения могут появиться дополнительные поля для заполнения:

- для категории «Инвалид» - это список с описанием категории
- для категории «Иная категория» - поле ручного ввода значения

### 3. Блок «Место проживания заявителя»

Выбор населенного пункта можно осуществить двумя способами:

- 1) Выбор с помощью выпадающих списков

#### Место проживания заявителя (фактическое)

Поиск по наименованию	<input type="text"/>
Муниципальный район/городской округ	Кирсановский <input type="checkbox"/>
Сельский/поселковый совет	Марьинский сельсовет <input type="checkbox"/>
Населенный пункт/город	с. Вяжля <input type="checkbox"/>

Во-первых, выбирается район из соответствующего списка, после этого становится доступным для выбора список «Сельский/поселковый совет» (в нем остаются только сельсоветы/поссоветы, входящие в выбранный район). После выбора сельсовета/поссовета становится активным список «Населенный пункт/город», и в нем аналогично остаются только населенные пункты, входящие в выбранный сельсовет/поссовет.

**! Для выбора города необходимо в списке «Муниципальный район/городской округ» установить пустое значение, после этого в списке «Населенный пункт/город» появятся города (при открытии формы в списке «Населенный пункт/город» перечислены именно они).**

Муниципальный район/городской округ	<input type="text"/>	*
Сельский/поселковый совет	<input type="text"/>	*
Населенный пункт/город	<input type="text"/>	*
Улица	<input type="text"/>	*
Дом	<input type="text"/>	*
Квартира	<input type="text"/>	*

**Контактная информация для ответа на запрос**

город Кирсанов  
город Котовск  
город Мичуринск  
город Моршанск  
город Рассказово  
город Тамбов  
город Уварово

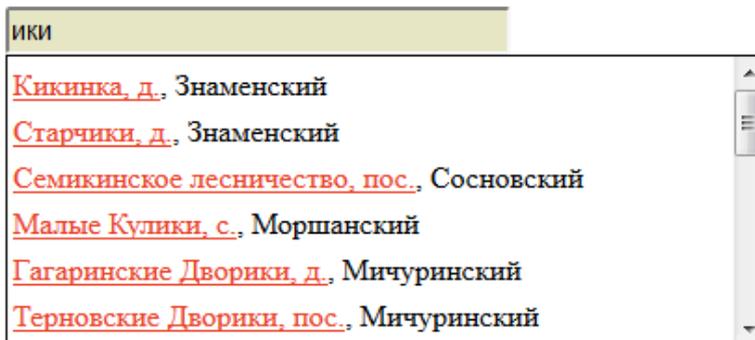
После выбора значения из списков поля отмечаются как заполненные (зеленым кружком с галочкой).

- 2) Поиск населенного пункта по части наименования

В поле «Поиск по наименованию» вводится часть названия населенного пункта (можно вводить в любом регистре и не обязательно начинать с начала названия).

Для того чтобы начался поиск необходимо ввести в строку поиска минимум 3 символа, после этого появится список с подходящими вариантами. При вводе дополнительных символов список будет обновляться и выдавать результат уже с учетом новой поисковой строки (так же происходит и при удалении символов).

Поиск по наименованию



После того, как нужный населенный пункт будет найден, необходимо нажать на него и поля с адресом автоматически заполнятся правильными значениями.

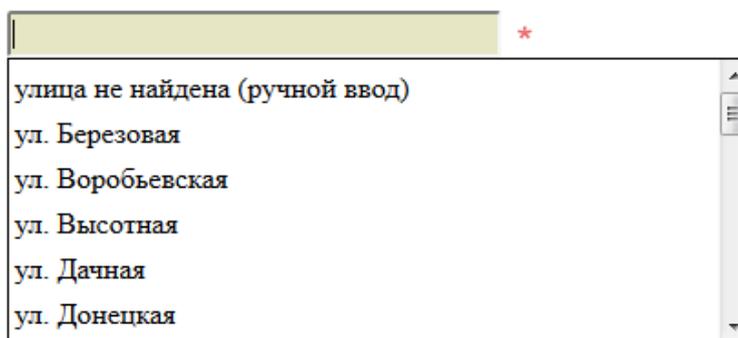
Для примера было выбрано с. Малые Кулики

Муниципальный район/городской округ	<input type="text" value="Моршанский"/>	✓
Сельский/поселковый совет	<input type="text" value="Куликовский сельсовет"/>	✓
Населенный пункт/город	<input type="text" value="с. Малые Кулики"/>	✓

После того как был выбран населенный пункт, нужно будет выбрать улицу. Тут тоже есть несколько вариантов:

1) По щелчку в поле «Улица» открывается список улиц в данном населенном пункте (в этом поле можно осуществить поиск улицы по части названия, аналогичный поиску населенного пункта). И из списка выбирается нужная улица.

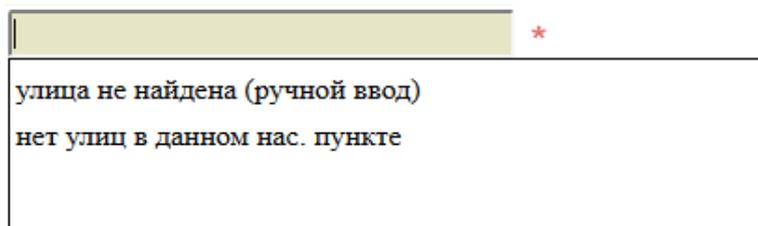
Улица



2) По щелчку в поле «Улица» открывается список улиц в данном населенном пункте, но нужной улицы в списке нет – тогда выбирается значение «улица не найдена (ручной ввод)» и после этого ниже появится поле для ручного ввода улицы.

3) По щелчку в поле «Улица» открывается список, в котором только два значения – «улица не найдена (ручной ввод)» и «нет улиц в данном нас. пункте». Если улиц в данном населенном пункте и правда нет, то выбирается второй вариант и на этом работа с улицей заканчивается. При выборе первого варианта – произвести действия из пункта 2.

Улица



Далее следует выбор дома. Также есть несколько вариантов:

1) По щелчку в поле «Дом» открывается список домов на выбранной улице (также работает ручной ввод для поиска). И из списка выбирается нужный дом.

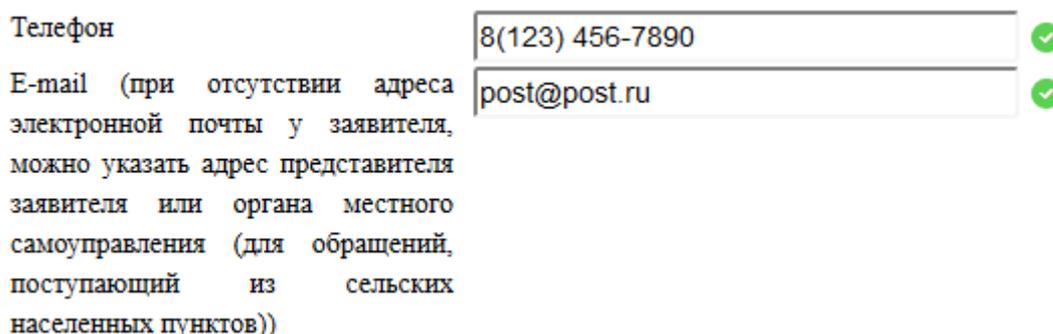
2) По щелчку в поле «Дом» открывается список домов на выбранной улице, но нужного дома в списке нет – тогда выбирается значение «дом не найден (ручной ввод)» и после этого ниже появится поле для ручного ввода дома (также в этом поле вводятся номер корпуса и строения, если они есть).

**! При выборе в поле «Улица» значения «улица не найдена (ручной ввод)» в поле дом автоматически устанавливается значение «дом не найден (ручной ввод)» и появляется поле для ручного ввода дома.**

Поле «Квартира» для заполнения не обязательно.

#### 4. Блок «Контактная информация заявителя»

Заполняется по тем же правилам, что и подобный блок у представителя заявителя (описание приведено ранее).



После правильного заполнения всех полей нужно нажать на кнопку «Далее» для перехода ко второй части формы.

## 5. Блок «Сведения об обращениях, направленных в органы власти ранее»

Наличие ранее направленных обращения по данной проблеме

Вид проблемы

нет  
да

Заполняется том случае, если от данного заявителя ранее уже поступали обращения по данной проблеме – из списка выбирается «да». В противном случае – «нет».

В случае выбора значения «да» открывается набор полей для описания поступавших ранее обращений. Все поля являются обязательными, кроме поля «Отчество».

Наличие ранее направленных обращения по данной проблеме

да

Фамилия

Имя

Отчество

Должность

Дата обращения

Номер

Результат

Иванов

Иван

Должность

13.05.2016

Номер

Результат

## 6. Блок «Описание проблемы»

Из списка выбрать вид проблемы

Вид проблемы

Мобильная голосовая связь  
Стационарная голосовая связь  
Доступ к сети интернет

1) Мобильная голосовая связь

Появляются три обязательных для заполнения поля.

Вид проблемы	<input type="text" value="Мобильная голосовая связь"/>	✓
Наименование оператора мобильной связи	<input type="text"/>	*
Оценка качества связи	<input type="text"/>	*
Описание ситуации	<input type="text"/>	*

### 2) Стационарная голосовая связь

В появившемся поле необходимо выбрать ситуацию, и в зависимости от выбора откроются те или иные поля (правила для заполнения стандартные).

Вид проблемы	<input type="text" value="Стационарная голосовая связь"/>	✓
Ситуация	<input type="text"/>	*
	<input type="text" value="Ш е с т в"/>	

Потребность в подключении  
 Низкое качество связи

### 3) Доступ к сети интернет

Если «Наличие текущего подключения к сети интернет» указывается «нет» - открываются следующие поля

Вид проблемы	<input type="text" value="Доступ к сети интернет"/>	✓
Наличие текущего подключения к сети интернет	<input type="text" value="нет"/>	✓
Скорость доступа к сети «Интернет» (потребность, в килобитах)	<input type="text"/>	*

#### Сведения о дополнительных услугах

<input type="checkbox"/> IP TV	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> стационарный телефон	
<input type="checkbox"/> иные	

#### Способ подключения

<input type="checkbox"/> Любой из перечисленных	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> ВОЛС	
<input type="checkbox"/> Беспроводной (wifi)	
<input type="checkbox"/> xDSL	
<input type="checkbox"/> мобильный интернет	
<input type="checkbox"/> иное	

Наличие стационарного телефона	<input type="text"/>	*
--------------------------------	----------------------	---

«Сведения о дополнительных услугах» и «Способ подключения» не являются обязательными для заполнения – по желанию заявителя нужные пункты отмечаются галочками.

При установке для строки «Наличие стационарного телефона» значения «да» появится еще одно дополнительное поле для ввода номера телефона.

Если в строке «Наличие текущего подключения к сети интернет» указывается «да» - открываются следующие поля

Вид проблемы	<input type="text" value="Доступ к сети интернет"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Наличие текущего подключения к сети интернет	<input type="text" value="да"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Наименование оператора связи	<input type="text"/>		*
Оценка качества связи	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	*
Описание ситуации	<input type="text"/>		
Наименование тарифа	<input type="text"/>		*
Способ подключения	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	*
Скорость доступа к сети «Интернет» (с договором, в килобитах)	<input type="text"/>		*
Скорость доступа к сети «Интернет» (фактическая, в килобитах)	<input type="text"/>		*
В случае отсутствия технической возможности улучшить качество, подключиться к сети интернет с использованием другой технологии (другого оператора)?	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	*

При установке для строки «В случае отсутствия технической возможности улучшить качество, подключиться к сети интернет с использованием другой технологии (другого оператора)?» значения «да» дополнительно открывается поля такие же, как при указании в строке «Наличие текущего подключения к сети интернет» значения «нет» (описание приведено ранее).

После заполнения всех полей необходимо:

- ввести результат арифметической операции с картинкой в строку, находящуюся под самим изображением. Кнопкой «Обновить» можно изменить существующую арифметическую операцию на новую.



Обновить

Пожалуйста, введите результат указанной на изображении операции:

30



- и дать согласие на обработку персональных данных - для этого нужно прокрутить текст соглашения до конца и нажать на появившуюся кнопку «Согласен».

**Перед отправкой обращения необходимо дать согласие на обработку персональных данных на основании ст.6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»**

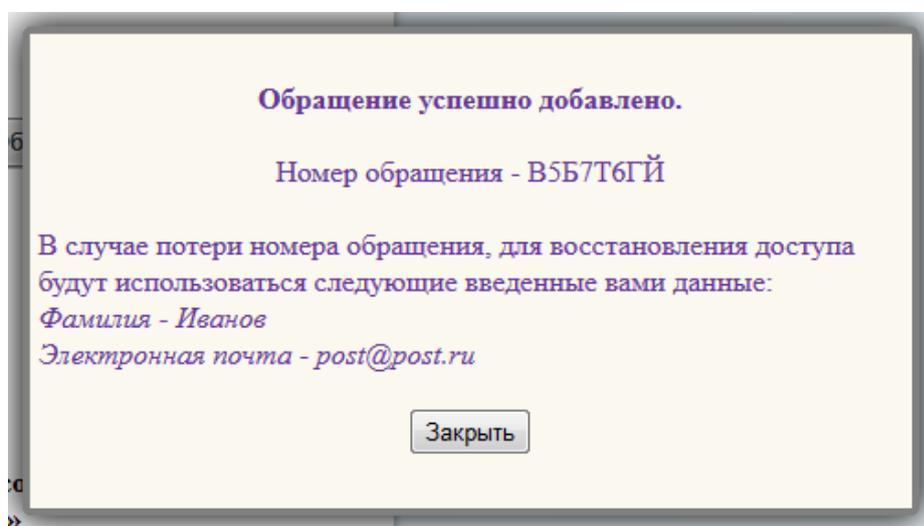
Настоящим я даю свободно, своей волей и в своём интересе согласие на обработку моих персональных данных, введённых (загруженных) мною на Портал, а также, отдавая себе отчёт в том, что обработка моих персональных данных в указанных выше целях и указанными выше методами сопряжена с доступом к ним неограниченного круга лиц, делают такие мои персональные данные общедоступными.

Я осведомлён, что вправе требовать от Оператора Портала уточнения моих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или если мои персональные данные не являются необходимыми для заявленной выше цели обработки.

Согласен

После выполнения перечисленных действий кнопка «Подать заявку» станет активной и нажатие на нее отправит заполненное обращение на обработку.

Результатом успешной отправки обращения будет окно следующего вида



Эти данные необходимо сохранить.

Номер обращения можно использовать в дальнейшем для того чтобы получить информацию по обращению.

## Субъект - Группа граждан

Заполнение полей и все действия полностью идентичны субъекту «Гражданин», единственные отличия:

- 1) Поля, относящиеся к представителю заявителя, являются обязательными изначально и таковыми остаются.
- 2) Наличие кнопки «Добавить заявителя»

Добавить заявителя

### Заявитель №1

Фамилия  \*

Имя  \*

При нажатии на нее появляются поля, в которые заносится информация о дополнительном заявителе (набор полей остается одинаковым для каждого дополнительного заявителя, как и правила их заполнения).

Всех дополнительных добавленных заявителей можно удалить с помощью соответствующей кнопки (есть у каждого заявителя)

Добавить заявителя

### Заявитель №2 (удалить заявителя ✕)



Фамилия  \*

Имя  \*

Нельзя удалить только первого изначально заявителя.

## Субъект - Юридическое лицо

Заполнение полей и все действия полностью идентичны субъекту «Гражданин», единственные отличия:

1) Поля, относящиеся к представителю заявителя, являются обязательными изначально и таковыми остаются, но в них отсутствуют поля для ввода контактной информации (есть только ФИО) .

2) Вместо полей блока 2 «ФИО заявителя и его социальный статус», на форме располагаются следующие

### Описание юридического лица

ИНН	<input type="text"/>	*
ОГРН	<input type="text"/>	*
Полное наименование юридического лица	<input type="text"/>	

В поля ИНН и ОГРН можно вводить только цифры.

После ввода ИНН, поле «Полное наименование юридического лица» заполнится автоматически, если этого не произошло - то организации нет в системе и поле необходимо заполнить вручную.