

**Инструкция пользователя
Личного кабинета МФЦ
в программном комплексе
"Система электронного взаимодействия
МФЦ и ЕИРЦ с организациями ЖКХ 2.0"**

редакция 1.0

Оглавление

1. Общие сведения	3
2. Основные термины и определения	4
3. Начало работы	6
3.1. Вход в Личный кабинет МФЦ	6
3.2. Основные элементы пользовательского интерфейса	6
4. Поиск лицевого счетов исполнителей ЖКУ	8
4.1. Поиск лицевого счетов	8
4.2. Формирование извещения о задолженности	8
4.3. Переход к оформлению обращения	9
5. Создание обращений в адрес исполнителей ЖКУ	10
5.1. Раздел «Обращение»	10
5.2. Раздел «Сведения об объекте недвижимости»	10
5.3. Раздел «Собственность»	10
5.3.1. Ввод персональных идентификаторов	12
5.3.2. Ввод контактных данных	13
5.3.3. Добавление документов, подтверждающих право собственности	13
5.3.4. Добавление данных о регистрации и проживании	13
5.3.5. Заявитель и законный представитель	14
5.4. Раздел «Зарегистрированные и проживающие»	14
5.5. Раздел «Отправка информации на электронную почту»	14
5.6. Раздел «Приборы учета»	15
5.7. Раздел «Исполнители жилищно-коммунальных услуг»	16
5.8. Отправка обращения	17
6. Работа с принятыми ранее обращениями	18
6.1. Поиск и просмотр обращений	18
6.2. Выдача уведомления об открытии лицевого счетов	18
6.3. Завершение работы с обращением	19

1. Общие сведения

Программный комплекс "Система электронного взаимодействия МФЦ и ЕИРЦ с организациями ЖКХ 2.0" позволяет организовать предоставление в многофункциональном центре собственникам жилых помещений цифровых услуг по взаимодействию с организациями сферы ЖКХ: прием документов, оформление заявлений, выдача выписок и справок и т.п. Взаимодействие осуществляется в электронной форме посредством интеграции с информационными системами единых информационно-расчетных центров и исполнителей ЖКУ (управляющих организаций, товариществ собственников жилья, ресурсоснабжающих организаций, региональных операторов и т.п.).

Личный кабинет МФЦ предоставляет пользователю возможность выполнять:

- поиск информации о лицевых счетах исполнителей ЖКУ по заданному адресу;
- прием документов и заполнение информации о помещении, собственниках, приборах учета и их показаниях, загрузку сканов подтверждающих документов;
- оформление заявлений исполнителям ЖКУ;
- проверку наличия задолженности и формирование документов на оплату;
- информирование абонентов о результатах обработки обращений.

В настоящей Инструкции приведены подробные указания по выполнению перечисленных операций.

2. Основные термины и определения

В документе используются следующие термины и определения:

- **жилое помещение** – изолированное помещение, которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства). К жилым помещениям относятся:
 - жилой дом, часть жилого дома;
 - квартира, часть квартиры;
 - комната;
- **коммунальные услуги** – осуществление деятельности исполнителя ЖКУ по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или двух и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме в случаях, установленных настоящими Правилами, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений). К коммунальной услуге относится услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами;
- **коммунальные ресурсы** – холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, используемые для предоставления коммунальных услуг и потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме. К коммунальным ресурсам приравниваются также сточные воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;
- **индивидуальный прибор учета** – средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое на одно жилое или нежилое помещение в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), на жилой дом (часть жилого дома) или домовладение при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в каждом из указанных помещений, жилом доме (части жилого дома) или домовладении;
- **общий (квартирный) прибор учета** – средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое на коммунальную квартиру при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в такой квартире
- **исполнитель жилищно-коммунальных услуг** (далее – **исполнитель ЖКУ**) – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги (управляющая организация, товарищество собственников жилья, ресурсоснабжающая организация, региональный оператор и т.п.);
- **многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг** (далее – **МФЦ**) – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

- **единый информационно-расчетный центр (расчетный центр, далее – ЕИРЦ)** – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, оказывающие информационные услуги по учету и начислению платы за жилищно-коммунальные услуги и формированию единых платежных документов;
- **внешние информационные системы** – информационные системы ЕИРЦ и исполнителей ЖКУ, с которыми осуществляется информационное взаимодействие.

3. Начало работы

3.1. Вход в Личный кабинет МФЦ

Для входа в систему необходимо открыть интернет-обозреватель (браузер), в строке адреса ввести адрес (URL) сервера и нажать Enter. Поддерживается работа со следующими браузерами:

- **Яндекс Браузер** – рекомендуется (разработчик – ООО «Яндекс», включен в Реестр российского ПО, реестровая запись № 3722 от 23.07.2017);
- Chromium;
- Google Chrome;
- Microsoft Edge.

Для корректной и безопасной работы рекомендуется использовать только актуальные версии браузеров.

Далее система запросит учетные данные – имя пользователя и пароль:

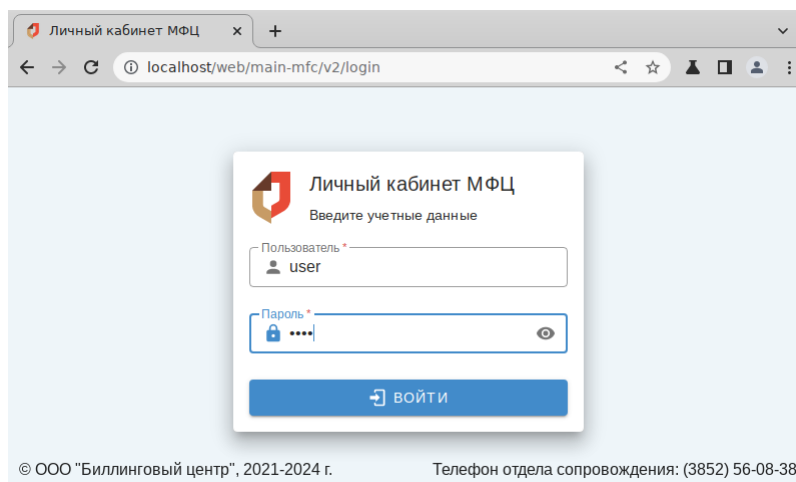


Рис. 1. Вход в Личный кабинет МФЦ

Каждый пользователь системы получает свои индивидуальные учетные данные. Ни при каких условиях не следует передавать свои учетные данные другим пользователям.

После ввода имени пользователя и пароля откроется главная страница Личного кабинета МФЦ.

3.2. Основные элементы пользовательского интерфейса

Пользовательский интерфейс Личного кабинета МФЦ состоит из нескольких областей:

1. **Сервисное меню** – располагается слева вертикально (голубого цвета); в нем расположены кнопки «Панель навигатора», «Документация» для просмотра данной инструкции и «Выход» для перехода на страницу ввода имени пользователя и пароля.
2. **Панель навигатора** или **главное меню** – располагается слева вертикально (правее сервисного меню); содержит основные разделы для работы с обращениями – «Поиск лицевого счета» и «Обращения».

3. **Рабочая область** – располагается справа и занимает большую часть экрана; в ней осуществляется основная работа с теми разделами, которые были открыты в главном меню.

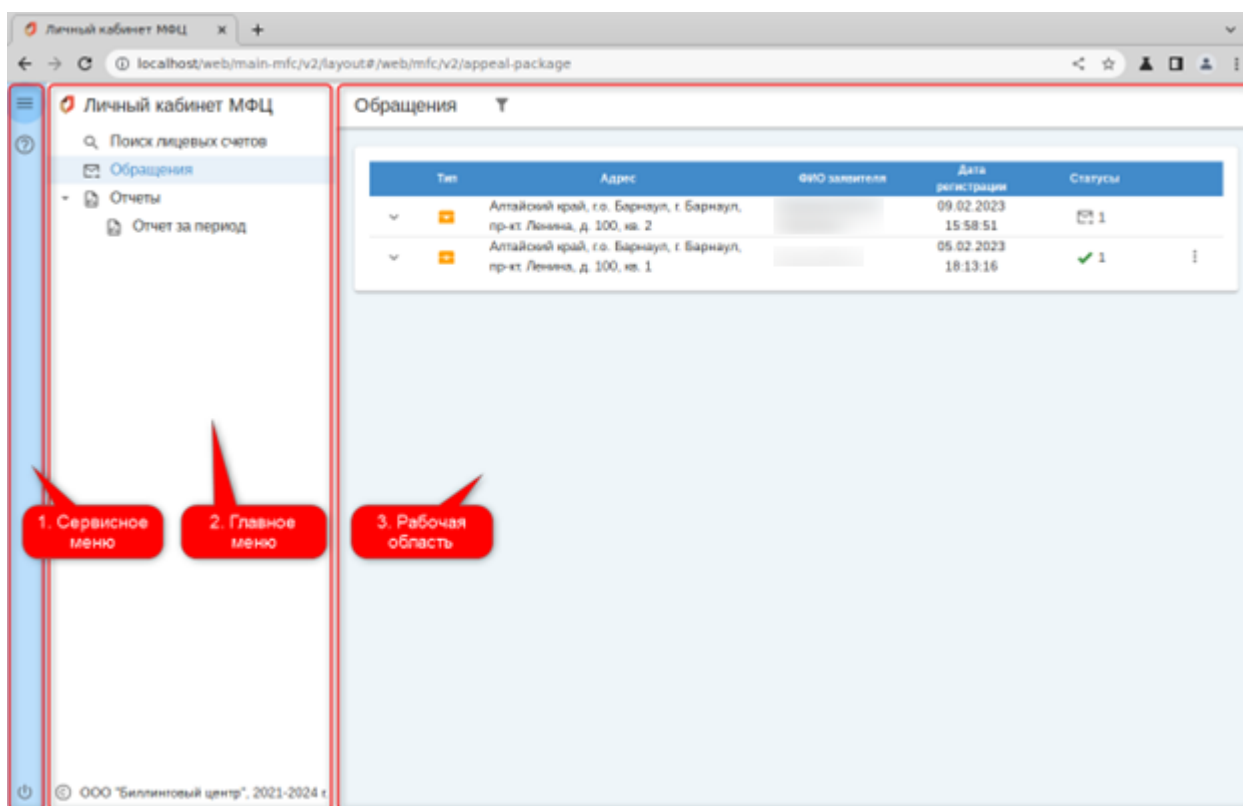


Рис. 2. Основные элементы пользовательского интерфейса

4. Поиск лицевых счетов исполнителей ЖКУ

4.1. Поиск лицевых счетов

Чтобы проверить возможность создания обращений по адресу помещения заявителя или получить информацию о задолженности заявителя, необходимо выполнить поиск лицевых счетов исполнителей, предоставляющих ему жилищно-коммунальные услуги. Для этого:

1. в главном меню нужно выбрать раздел « 🔍 Поиск лицевых счетов»;
2. в открывшейся панели поиска следует указать адрес, начиная с населенного пункта.

По нажатию на кнопку «Найти» в рабочей области будет отображен адрес, по которому выполнен поиск, и ниже список исполнителей ЖКУ, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги по указанному адресу. Для каждого исполнителя ЖКУ будет приведен перечень лицевых счетов помещения по этому адресу, полученный по запросу из информационных систем, в которых исполнители ЖКУ производят начисление за жилищно-коммунальные услуги.

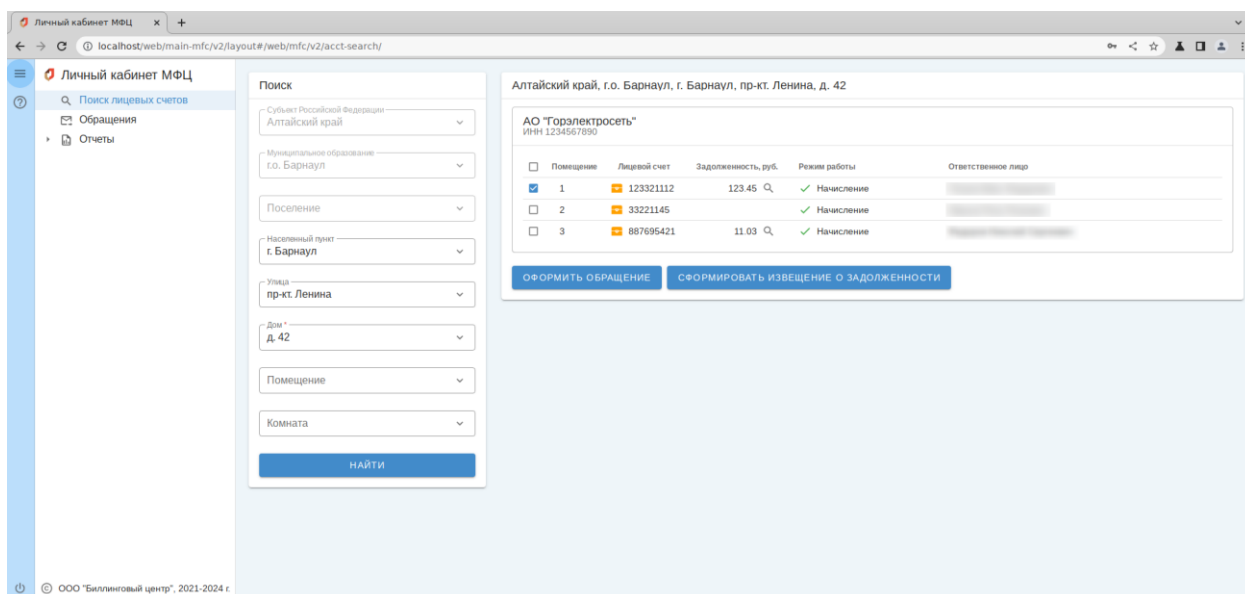


Рис. 3. Результаты поиска лицевых счетов и дальнейшая работа с ними

4.2. Формирование извещения о задолженности

В полученном списке лицевых счетов рядом с номером отображается информация об общей сумме задолженности (в случае отсутствия задолженности этот столбец будет пуст). Для получения более подробной информации о задолженности в разбивке по услугам необходимо нажать на кнопку 🔍.

Если заявитель будет готов оплатить имеющуюся задолженность, можно сформировать и распечатать извещение о задолженности. В извещении, помимо указания сумм задолженности в разбивке по исполнителям ЖКУ и услугам, содержится QR-код, по которому можно быстро оплатить задолженность.

Для формирования извещения о задолженности необходимо выделить нужные лицевые счета, проставив галочки напротив них, и нажать на кнопку «Сформировать извещение о задолженности».

4.3. Переход к оформлению обращения

Чтобы создать обращение на открытие лицевого счета для нового собственника помещения, следует отметить галочкой лицевые счета прежних собственников помещения и нажать на кнопку «Оформить обращение».

5. Создание обращений в адрес исполнителей ЖКУ

Оформление обращения состоит из заполнения данных в нескольких последовательных разделах.

5.1. Раздел «Обращение»

Данный раздел необходим для выбора типа обращения. В данный момент доступно создание обращений только одного типа:

- **Заявление на открытие лицевого счета.** Предназначено для новых собственников жилого дома или жилого помещения, которые уже зарегистрировали право собственности в Росреестре и получили выписки из ЕГРН, подтверждающие это право собственности. Направляется исполнителям ЖКУ, предоставляющим услуги в соответствующем доме, с целью заключения договоров и открытия лицевых счетов для оплаты за услуги исполнителей ЖКУ.

В перспективе будут добавлены новые типы обращений.


5.2. Раздел «Сведения об объекте недвижимости»

Раздел содержит три поля:

- **Адрес,** по которому формируется обращение. Данное поле в большинстве случаев заполняется автоматически адресом из лицевых счетов, выбранных ранее на странице поиска. Однако в некоторых случаях номер помещения в информационной системе исполнителя ЖКУ может отличаться от номера помещения, указанного в документах. В таких ситуациях необходимо указать адрес вручную или внести изменения в адрес, определенный системой автоматически.
- **Общая площадь помещения.** Обязательное поле, которое необходимо заполнить согласно данным из документов на недвижимость.
- **Площадь земельного участка.** Необязательное поле, которое можно заполнить согласно данным из выписки ЕГРН на земельный участок.

5.3. Раздел «Собственность»

Этот раздел обязателен для заполнения, в нем необходимо ввести сведения о виде права собственности, о собственниках и о документах, подтверждающих введенные данные.

1. Для начала работы с данным разделом необходимо нажать на кнопку «+ Добавить собственность». В открывшемся окне заполните информацию о виде права собственности и дате регистрации. Для изменения введенных данных о собственности необходимо нажать на «» в правом верхнем углу раздела «Собственность» и выбрать «Изменить».
2. Ввести данные о документах, подтверждающих права собственности и их переход:
 - договор купли-продажи, дарения или мены;
 - выписка из ЕГРН на жилое помещение или дом и на земельный участок – при наличии общей выписки, в которой указаны данные всех собственников.Если каждый из собственников имеет персональную выписку, то их следует прикладывать в разделе «Документы, подтверждающие право собственности» под

данными конкретного собственника. При необходимости документы, подтверждающих права собственности и их переход, можно просмотреть/изменить/удалить.

3. Если выбран вид права собственности «Общая долевая собственность», то далее необходимо добавить доли, нажав на соответствующую кнопку. Размеры долей можно вводить как вручную, так и выбором из уже предложенных вариантов. Если определенная доля находится в совместной собственности, необходимо проставить галочку «В совместной собственности». Это позволит добавить для одной доли двух собственников.
4. После заполнения сведений о правах собственности появится возможность ввода информации о собственниках. Для добавления собственников необходимо нажать на кнопку «+ Добавить физическое лицо». В открывшемся окне необходимо заполнить данные физического лица.



Рис. 4. Заполнение данных в разделе «Собственность»

При вводе ФИО собственника осуществляется автоматическое форматирование: первые буквы заменяются заглавными, остальные строчными.

Обратите внимание:

Не допускается сохранение ФИО, содержащих символы, отличные от букв русского алфавита. Для ввода ФИО, содержащих иные символы (дефис, пробел и т.п.) необходимо нажать на кнопку «Ввести полное имя» в правом верхнем углу окна «Добавление физического лица».



Рис. 5. Ввод полного имени, содержащего символы помимо русских букв

После того, как физическое лицо будет успешно добавлено, появится возможность для добавления:

1. персональных документов (персональных идентификаторов);
2. контактных данных;
3. документов, подтверждающих право собственности;
4. данных о регистрации;
5. данных о проживании.

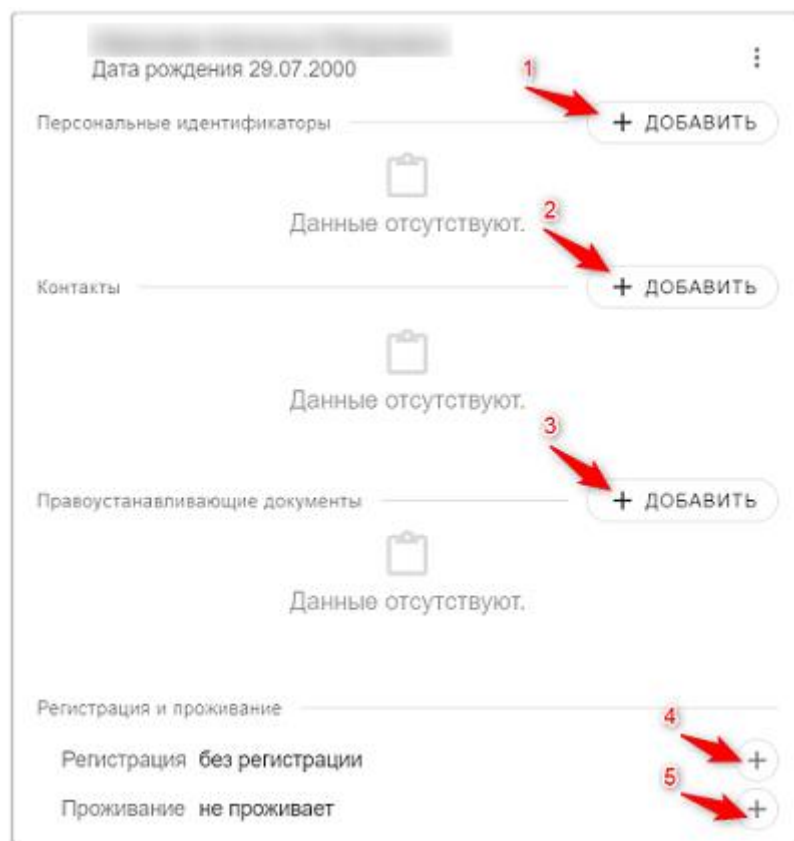


Рис. 6. Заполнение сведений о собственнике помещения

5.3.1. Ввод персональных идентификаторов

При оформлении обращения на открытие лицевого счета заполнение персональных идентификаторов для собственников является обязательным. Для взрослых собственников необходимо ввести два обязательных идентификатора:

1. паспортные данные, причем если собственник является заявителем в обращении, т.е. будет подписывать сформированные заявления, то необходимо также приложить скан паспорта;
2. ИНН или СНИЛС.

Для детей необходимо ввести:

1. данные свидетельства о рождении;
2. ИНН или СНИЛС.

Если собственники не являются гражданами РФ, то достаточно приложить один документ: паспорт иностранного гражданина или свидетельство о рождении иностранного гражданина.

Во всех перечисленных случаях можно дополнительно добавить идентификаторы других типов. Для ввода идентификатора необходимо выбрать тип документа и ввести его реквизиты. Можно также прикрепить файл с отсканированным документом (обязательно это только для паспорта заявителя или представителя по доверенности).

Помимо добавления новых персональных идентификаторов, предусмотрена возможность поиска персональных идентификаторов среди уже сохраненных в системе. Для этого необходимо в окне «Добавление идентификатора» ввести серию и номер документа и нажать на кнопку

«Найти». Если документ будет найден, то система автоматически заполнит остальные поля теми данными, которые ранее были сохранены в системе. После того, как поиск успешно завершен, необходимо подтвердить правильность результата поиска, нажав кнопку «Добавить».

Если ранее в системе был сохранен персональный идентификатор с введенным номером, то на странице обращения будет автоматически отображена вся уже имеющаяся информация о лице с данным идентификатором, которую при необходимости можно отредактировать.

5.3.2. Ввод контактных данных

Обязательным является указание контактов собственника, который будет указан как заявитель, т.е. будет подписывать прикладываемые к обращению документы. В качестве обязательного контакта необходимо ввести номер телефона или адрес электронной почты. По номеру телефона исполнители ЖКУ могут задать собственнику вопросы, если они возникнут при обработке обращения. По электронной почте будет отправляться информация об обработке обращения.

При добавлении/редактировании контактов можно внести следующие данные:


1. Указать тип контакта, выбрав из выпадающего списка (обязательное поле).
2. Ввести контакт: номер телефона, адрес электронной почты (обязательное поле).
3. Можно указать назначение контакта, отметив нужное.
4. В поле «Примечание» можно ввести дополнительные сведения.

5.3.3. Добавление документов, подтверждающих право собственности

В этом разделе необходимо ввести сведения о документах, подтверждающих право собственности и выданных персонально конкретному собственнику. Это может быть выписка из ЕГРН на жилое помещение или на земельный участок либо свидетельство о праве на наследство.

5.3.4. Добавление данных о регистрации и проживании

Информация о регистрации и проживании важна для исполнителей ЖКУ для правильного начисления платы за ЖКУ.

Если собственник зарегистрирован и/или проживает по данному адресу, то необходимо внести данную информацию, нажав на  в соответствующем поле.

- При добавлении периода регистрации необходимо указать «Тип регистрации», выбрав нужный из выпадающего списка, и указать период. Для подтверждения временной регистрации можно приложить файл с отсканированным свидетельством о регистрации по месту пребывания.
- При добавлении периода проживания помимо указания даты начала (и если известно, то даты окончания) можно приложить файл с отсканированной выпиской из домовой книги, как документ, подтверждающий проживание.
- Если при добавлении периода регистрации/проживания указать дату начала ранее даты регистрации права собственности, то в верхней части формы будет отображено предупреждение, которое не мешает дальнейшему сохранению данных. В этом случае необходимо убедиться, что все даты внесены верно, и сохранить данные.


 Указанная дата начала периода проживания 01.09.2021 меньше, чем дата регистрации права собственности 01.10.2021

Рис. 7. Предупреждение о проживании до регистрации

- Внесенные данные о регистрации/проживании можно изменить и удалить, нажав на кнопку « ⋮ » и выбрав соответствующее действие.

Если собственник зарегистрирован и/или проживает по другому адресу, внести информацию об этом на данный момент нельзя. Соответствующие поля следует просто оставить незаполненными.

5.3.5. Заявитель и законный представитель

В нижней части раздела «Собственность» находится поле «Заявитель». Если в обращении фигурировал один собственник, то поле будет заполнено по умолчанию. Если же собственников несколько, то необходимо выбрать заявителя из выпадающего списка собственников. Именно заявитель должен подписать все документы, необходимые для отправки обращения в адрес исполнителя ЖКУ (кроме случая, когда заявление принимается от законного представителя). При успешной обработке обращения исполнителем будет открыт лицевой счет на имя заявителя.

Если в МФЦ обратился не собственник, а его представитель по доверенности, то необходимо ввести сведения о представителе. Для этого следует проставить галочку «Заявление принимается от законного представителя», расположенную рядом с полем «Заявитель», и заполнить данные в появившейся карточке «Законный представитель заявителя». Заполнение данных представителя аналогично заполнению данных собственника, отличие заключается в том, что для законного представителя вместо правоустанавливающих документов необходимо ввести данные доверенности и приложить ее скан.

5.4. Раздел «Зарегистрированные и проживающие»

В данном разделе можно заполнить сведения о зарегистрированных и проживающих, не являющихся собственниками данного помещения. Информация о регистрации и проживании важна для исполнителей ЖКУ для правильного начисления платы за ЖКУ. Процесс добавления информации о зарегистрированных/проживающих аналогичен добавлению информации о собственниках. Отличие заключается в:

1. отсутствии раздела «Правоустанавливающие документы»;
2. необязательности заполнения персональных идентификаторов и контактов.

5.5. Раздел «Отправка информации на электронную почту»

В системе предусмотрена возможность отправки заявителю на электронную почту уведомления об открытии лицевых счетов по завершении обработки обращения. Кроме того, заявитель может изъявить желание получать квитанции для оплаты услуг исполнителей ЖКУ по открытым счетам на электронную почту.

Если заявитель желает получать информацию на e-mail, то в данном разделе необходимо:

1. Указать адрес электронной почты, выбрав его из выпадающего списка адресов. В списке отображаются все адреса, введенные ранее в обращении (все адреса электронной почты собственников, зарегистрированных/проживающих, представителя по доверенности). По умолчанию данное поле заполнено адресом электронной почты заявителя, либо, если у заявителя отсутствует контакт данного типа, то адресом e-mail, введенном у другого лица в обращении.
2. Проверить, что установлена галочка «Отправлять уведомление об открытии лицевых счетов», если заявитель хочет получить такое уведомление. Данная отметка проставляется автоматически при наличии адреса электронной почты, но ее

можно убрать. Если отметка проставлена, то после завершения работы над обращениями всех исполнителей ЖКУ автоматически будет произведена отправка письма на электронную почту с вложенным PDF-файлом, содержащим стандартное уведомлением об открытии лицевого счета. При этом сохраняется возможность распечатать уведомление при личном обращении заявителя в МФЦ.

3. Проставить галочку «Отправлять квитанции на электронную почту», если заявитель хочет получать электронную квитанцию для оплаты ЖКУ по лицевым счетам, открытым в результате обработки обращения. Если проставлена данная отметка, то бумажные квитанции печататься не будут, а каждый месяц на электронную почту будут отправляться электронные квитанции. Данный вариант предпочтителен, т.к. позволяет экономить природные ресурсы, избегать загрязнения окружающей среды и исключает ситуации утери бумажной квитанции при доставке ее адресату.

Обратите внимание:

Организация доставки квитанций на электронную почту не относится к функциям системы. Эта работа выполняется исполнителями ЖКУ самостоятельно. Однако в составе обращения им будет передана вся необходимая для этого информация.

5.6. Раздел «Приборы учета»

В данном разделе отображаются сведения об индивидуальных и квартирных приборах учета, полученные из выбранных лицевых счетов исполнителей ЖКУ. Эти сведения нужно сверить с заявителем и дополнить, если у него имеются при себе необходимые документы и информация.

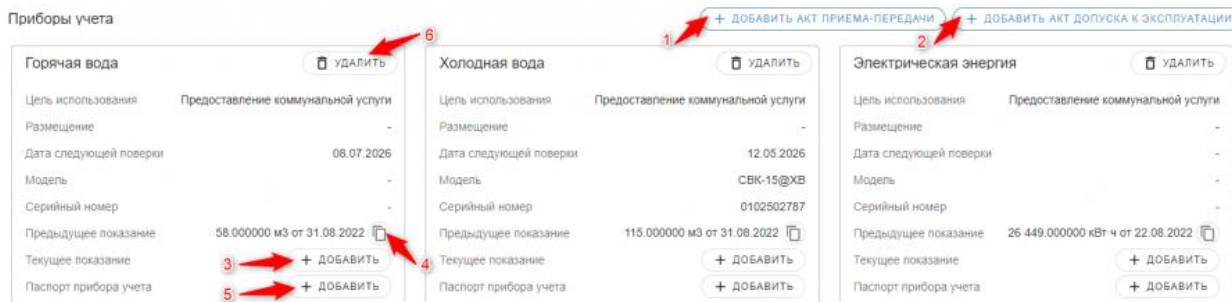



Рис. 8. Заполнение информации о приборах учета

В личном кабинете МФЦ предусмотрены следующие операции:

1. Добавить акт приема-передачи приборов учета и приложить его скан. Такой акт может быть составлен в произвольной форме и должен содержать информацию о показаниях приборов учета на момент передачи от предыдущего собственника новому.
2. Добавить акт ввода приборов учета в эксплуатацию. При добавлении акта нужно указать, какие именно приборы учета были введены в эксплуатацию этим актом. Можно добавить несколько актов, если разные приборы учета были введены в эксплуатацию на основании разных актов.
3. Добавить текущие показания и/или уточнить размещение прибора учета. Наличие текущих показаний необходимо для успешной отправки обращения в адрес исполнителя ЖКУ. Если заявитель точно знает актуальные показания прибора учета, то их необходимо ввести, указав показание и дату его снятия, по умолчанию это текущая дата, но ее можно изменить согласно имеющейся информации. Можно

изменить место размещения прибора учета, при этом важно понимать, что у разных приборов учета, измеряющих потребление одного ресурса, должны быть разные размещения.

4. Копировать предыдущие показания в текущие. Если заявитель сообщает, что текущие показания прибора учета совпадают с предыдущими, то необходимо нажать на кнопку «  Копировать».
5. Добавить реквизиты паспорта прибора учета и его скан. У каждого прибора учета должен быть свой отдельный паспорт, выданный заводом-изготовителем, с отметкой о дате первой поверки.
6. Удалить прибор учета из списка, если такого прибора учета фактически не существует, либо заявитель не готов предоставить необходимые данные о приборе учета в настоящее время (например, не знает текущих показаний, которые являются обязательными для исполнителей ЖКУ).

Добавление документов по приборам учета не является обязательным. Добавление новых приборов учета через личный кабинет МФЦ на данный момент не предусмотрено.

5.7. Раздел «Исполнители жилищно-коммунальных услуг»

В разделе «Исполнители жилищно-коммунальных услуг» выполняются завершающие действия по оформлению обращений в адрес каждого из исполнителей ЖКУ:

1. В поле «Номер обращения» необходимо ввести номер обращения, под которым оно зарегистрировано в АИС МФЦ.
2. Затем следует отметить услуги, которые поставляются исполнителями ЖКУ по данному адресу, выбрав их из списка возможных услуг.
3. Далее нужно сформировать, распечатать и отдать на подпись заявителю следующие документы:
 - Заявление об открытии лицевого счета – основное заявление в адрес каждого исполнителя ЖКУ, в которое включается большая часть заполненных ранее сведений, а также согласие на обработку персональных данных. Заявитель должен проверить правильность введенных данных, а затем пописать заявление, согласие и приложение к заявлению.
 - Анкета к заявлению об открытии лицевого счета – бланк, в котором заявитель должен отметить наличие в жилом помещении различного сантехнического оборудования, а на земельном участке – надворных построек и сельскохозяйственных животных. Вся эта информация необходима для определения степени благоустройства, от которой зависят нормативы потребления горячей и холодной воды.
 - Заявление о приемке приборов учета – дополнительное заявление, необходимое для приема приборов учета заявителя на коммерческий учет. Заполняется только при наличии в жилом помещении заявителя индивидуальных приборов учета, измеряющих потребление коммунальных ресурсов, предоставляемых соответствующим исполнителем ЖКУ (если таких приборов учета нет, то кнопка формирования заявления будет заблокирована).
4. Затем потребуется отсканировать подписанные заявителем документы и загрузить их сканы в систему.

Ниже отображается перечень лицевых счетов исполнителя ЖКУ для прежних собственников, выбранных перед началом оформления обращения. При необходимости можно снять отметку с лицевого счета, если в процессе оформления обращения заявителем было принято решение не подавать заявление данному исполнителю ЖКУ.

5.8. Отправка обращения

Для отправки обращения необходимо нажать на кнопку «Отправить обращение» в самом низу страницы.



Рис. 9. Кнопка для отправки обращения исполнителям ЖКУ

Данная кнопка активна только в том случае, если в обращении заполнены все обязательные поля. Если кнопка неактивна, то необходимо проверить, что:

1. заполнена информация о правах собственности, т.е. указан вид права собственности и собственники;
2. введены персональные идентификаторы для всех собственников;
3. для всех лиц, указанных в разделе «Зарегистрированные и проживающие», заполнен хотя бы один из периодов регистрации/проживания.

После нажатия на кнопку все ранее заполненные данные будут отправлены в виде электронного обращения исполнителю ЖКУ либо отобразится сообщение об ошибках. Возможны следующие ошибки:

- Не заполнены все обязательные для отправки обращения данные. В этом случае после нажатия на кнопку «Отправить обращение» соответствующие поля будут подсвечены, и рядом будет отображен текст с подсказкой.
- Один документ приложен в качестве скана к разным полям данного обращения, либо документ, приложенный в данном обращении, уже был приложен ранее в предыдущем обращении. В этом случае после нажатия на кнопку «Отправить обращение» в верхней части страницы обращения появится сообщение об ошибке с указанием неверно приложенных документов.

После исправления ошибок необходимо повторно нажать на кнопку «Отправить обращение».

Для того, чтобы найти отправленное обращение, можно воспользоваться разделом главного меню «Обращения».

6. Работа с принятыми ранее обращениями

6.1. Поиск и просмотр обращений

Для просмотра созданных обращений необходимо воспользоваться разделом главного меню «✉ Обращения». Обращения на странице сгруппированы в пакеты: обращения, созданные по одному адресу для разных исполнителей, объединяются в один пакет. По умолчанию на странице списка отображаются пакеты обращений, созданные за последний месяц.

Для удобства поиска предусмотрен фильтр по основным параметрам. На странице со списком обращений отображаются:

- основные данные о пакете обращений;
- кнопка для просмотра обращений, входящих в пакет, так же для каждого обращения есть возможность просмотра детальной информации по нему;
- этап обработки обращения.

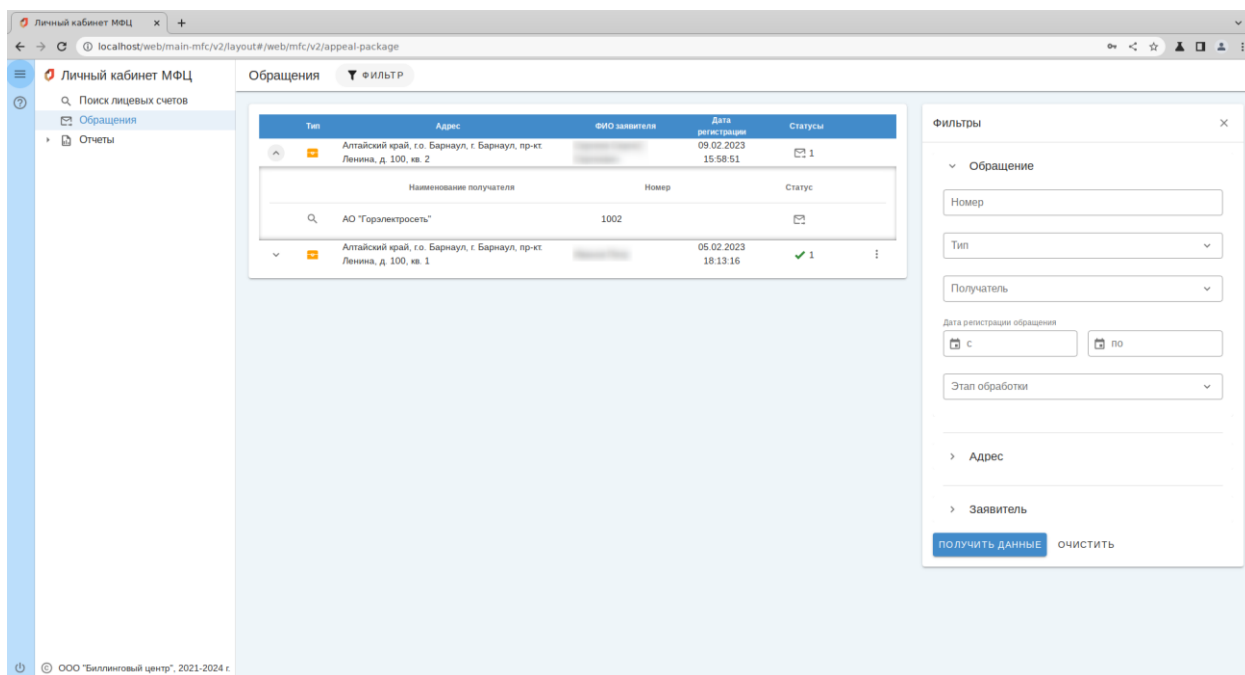


Рис. 10. Просмотр списка принятых обращений

Обработка обращения выполняется в несколько этапов:

- **Отправлено** – обращение направлено исполнителю ЖКУ;
- **Обработано** – обращение было успешно обработано исполнителем ЖКУ;
- **Завершено** – работа по обращению завершена, заявителю выданы документы;
- **Отказано** – по обращению поступил отказ от исполнителя ЖКУ.

6.2. Выдача уведомления об открытии лицевого счета

По прошествии 10 рабочих дней с момента подачи обращения заявитель может повторно обратиться для получения уведомления об открытии лицевого счета исполнителями ЖКУ. Для формирования уведомления необходимо в списке обращений найти нужное обращение (для этого

можно в фильтре задать ФИО заявителя или адрес) и проверить этап его обработки. Если оно «обработано», то можно сформировать и распечатать уведомление, нажав на кнопку « ⋮ » и выбрав в списке операций « 📄 Сформировать уведомление».

6.3. Завершение работы с обращением

После выдачи уведомления об открытии лицевого счета исполнителями ЖКУ работу с обращением следует завершить. Для этого надо нажать на кнопку « ⋮ » и выбрать в списке операций « ✓ Завершить работу». После завершения работы обращение останется доступным для просмотра и печати уведомления, но статус его изменится.