



Государственное бюджетное учреждение Ярославской области

**Электронный
регион**

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

региональной комплексной информационной системы "Государственные
услуги - Ярославская область" (РКИС "ГУ-ЯО")
по приёму и обработке заявлений с портала государственных услуг

Ярославль, 2025

Лист регистрации изменений

Дата	Что изменилось
26.06.2025	Обновление раздела 4. Рабочая область пользователя в части добавление новых вкладок

Оглавление

Оглавление	3
Аннотация	4
1. Термины и сокращения	5
2. Технические требования	6
3. Вход в систему	7
4. Рабочая область пользователя	11
5. Приём и обработка заявлений с ЕПГУ	13
6. Архив	17
7. Техническая поддержка.....	18

Аннотация

Данное руководство описывает работу пользователей Региональной комплексной информационной системы «Государственные услуги – Ярославская область» в части предоставления государственных/муниципальных услуг в электронном виде по заявлениям, поступившим с единого портала государственных услуг.

Система РКИС «ГУ-ЯО» предназначена для организации межведомственного электронного взаимодействия при предоставлении государственных/муниципальных услуг. Участниками взаимодействия являются федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления либо подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации.

Основанием для разработки и функционирования РКИС «ГУ-ЯО» являются следующие нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- Постановление Правительства Ярославской области от 03.02.2011 г. № 46-п «О региональной комплексной информационной системе “Государственные услуги - Ярославская область»;
- Постановление Правительства Ярославской области от 26.07.2012 № 699-п «О региональной системе межведомственного электронного взаимодействия Ярославской области и внесении изменений в Постановление Правительства области от 03.02.2011 № 46-п».

1. Термины и сокращения

Термины/сокращения	Описание
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия – федеральная государственная информационная система, используемая для обеспечения межведомственного информационного взаимодействия в целях предоставления и получения документов и информации, необходимых для оказания (исполнения) государственных и муниципальных услуг
РКИС «ГУ-ЯО»	Региональная комплексная информационная система «Государственные услуги - Ярославская область» – государственная информационная система Ярославской области, обеспечивающая автоматизацию административных процедур по предоставлению государственных (муниципальных) услуг
ЕПГУ	Единый Портал Государственных Услуг
ЛК	Личный кабинет заявителя на портале государственных услуг

Таблица 1. Термины и сокращения

2. Технические требования

Для работы в РКИС «ГУ-ЯО» на рабочем месте пользователя должно быть установлено следующее программное обеспечение:

- Браузер Google Chrome.

Ознакомиться более подробно с техническими требованиями по настройке рабочего места можно в Инструкции по настройке рабочего места пользователя РКИС ГУ-ЯО 3.0.

3. Вход в систему

Для входа в РКИС «ГУ-ЯО» в адресной строке браузера необходимо ввести адрес: <https://gu3.yarcloud.ru/>.

Откроется страница входа в систему (Рисунок 1).

Рисунок 1. Вход в РКИС "ГУ-ЯО"

Вход пользователей в систему осуществляется через ЕСИА.

Для этого необходимо нажать на кнопку «Авторизация через ЕСИА», ввести учетные данные для входа в ЕСИА.

В случае неработоспособности ЕСИА у пользователя есть возможность войти в РКИС по логину/паролю.

Для этого службой технической поддержки в РКИС будет включен функционал сброса пароля.

На странице авторизации пользователя появится кнопка «Сброс пароля» (Рисунок 2).

Авторизация пользователя

Логин
ivanovaosadm

Пароль
....

☐ Показать пароль?

ВОЙТИ

 АВТОРИЗАЦИЯ ЧЕРЕЗ ЕСИА

ЗАПРОС НА РЕГИСТРАЦИЮ

СБРОС ПАРОЛЯ

Рисунок 2. Сброс пароля

После нажатия на кнопку «Сброс пароля» появится окно, в которое нужно ввести e-mail, указанный в профиле пользователя, и СНИЛС (Рисунок 3).

Сброс пароля

Введите ваш e-mail
ivanovii@er76.ru

Введите ваш снилс
111-111-111 11

СБРОС ПАРОЛЯ

Рисунок 3. Ввод данных для сброса пароля.

После ввода данных и нажатия на кнопку «Сброс пароля» появляется информационное окно (Рисунок 4).

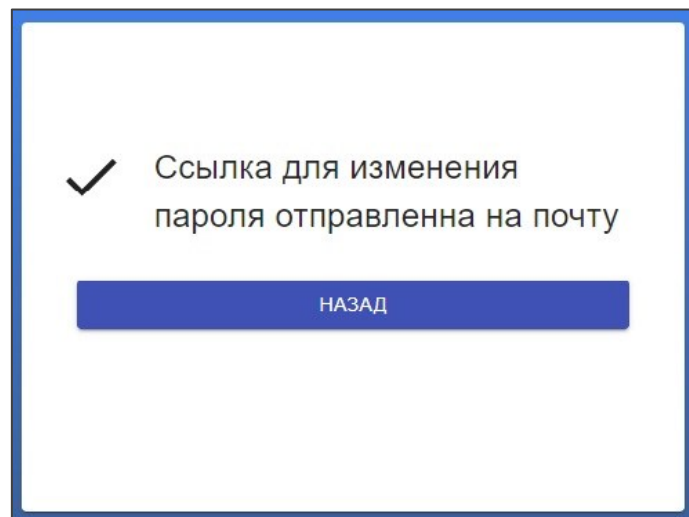


Рисунок 4. Информационное окно об отправке ссылки

На электронную почту пользователя придёт ссылка для смены пароля. Пройдя по ссылке, появится форма с вводом пароля и его подтверждением (Рисунок 5).

Рисунок 5. Ввод и подтверждение нового пароля

После подтверждения пароль будет установлен/изменен (Рисунок 6).

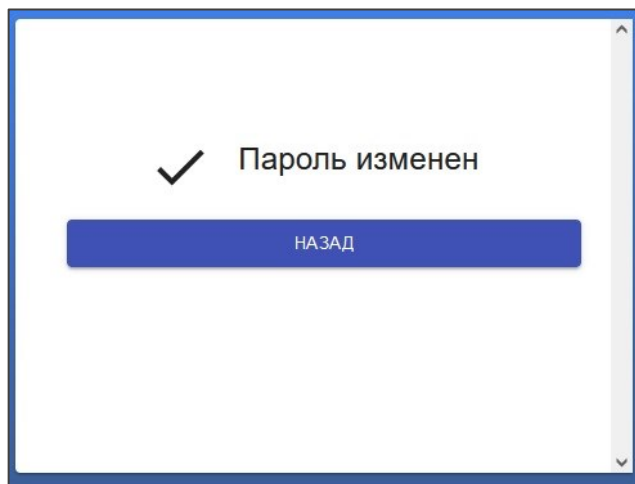


Рисунок 6. Сообщение об изменении пароля

Для получения доступа к системе новых пользователей необходимо нажать на кнопку «Запрос на регистрацию» (Рисунок 1) либо обратиться в службу технической поддержки РКИС «ГУ-ЯО» по тел. (4852) 49-09-49, доб. 1.

4. Рабочая область пользователя

После входа в информационную систему РКИС «ГУ-ЯО» отображается рабочая область пользователя (Рисунок 7).

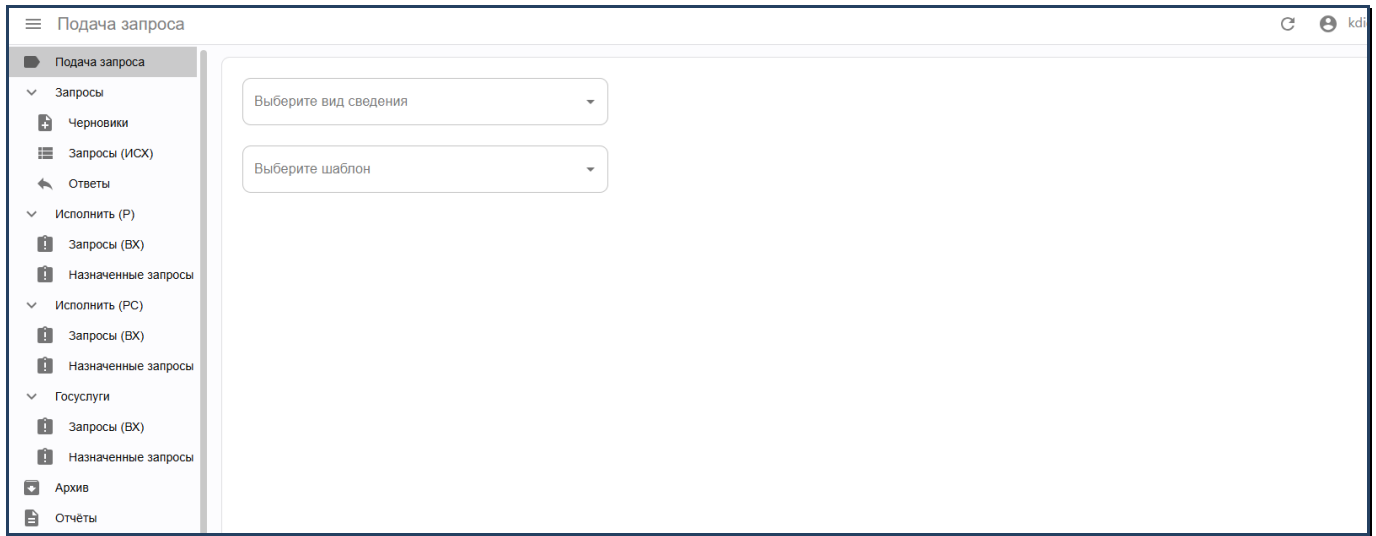


Рисунок 7. Рабочая область пользователя

Главное меню рабочей области состоит из шести вкладок:

- «Поддача запроса» - служит для формирования межведомственного запроса.
- «Запросы»:
 - «Черновики» - содержит перечень сформированных запросов, но не отправленных в СМЭВ;
 - «Запросы» (ИСХ) - содержит перечень исходящих запросов, находящихся в работе;
 - «Ответы» - содержит перечень поступивших ответов на запросы.
- «Исполнить (Р)» - содержит перечень поступивших запросов от ФОИВ, на которые необходимо дать ответы (р-сведения):
 - «Запросы» (ВХ) - содержит перечень поступивших запросов у пользователя с ролью «Контролер»;
 - «Назначенные запросы» - содержит перечень поступивших запросов, назначенных в работу исполнителю;
- «Исполнить (РС)» - содержит перечень поступивших запросов по региональному сервису, на которые необходимо дать ответы:
 - «Запросы» (ВХ) - содержит перечень поступивших запросов у пользователя с ролью «Контролер»;
 - «Назначенные запросы» - содержит перечень поступивших запросов, назначенных в работу исполнителю;

- «Госуслуги»:
 - «Запросы» (ВХ) - содержит перечень поступивших заявлений с ЕПГУ;
 - «Назначенные запросы» - содержит перечень поступивших заявлений, назначенных в работу исполнителю.

- «Архив» - содержит перечень завершенных запросов.
- «Отчеты» - содержит перечень разработанных в РКИС отчетов.

В правом верхнем углу системы расположены две инопки (Рисунок 8):

- ✓ «Обновить» - нажав на нее, обновляется текущая страница;
- ✓ «Профиль»:
 - Аккаунт – вкладка содержит сведения о пользователе;
 - Настройки интерфейса – выбор темы интерфейса и сброс фильтров во всех вкладках;
 - О программе – сведения о версии программного обеспечения;
 - Выйти – осуществляется выход из учетной записи пользователя на главную страницу авторизации системы.

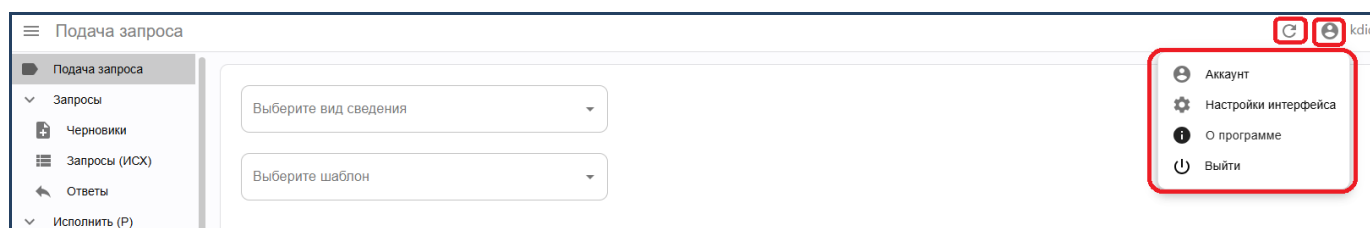


Рисунок 8. Информационная область пользователя

5. Приём и обработка заявлений с ЕПГУ

Все поступившие с ЕПГУ заявления попадают в РКИС в раздел «Госуслуги», подраздел «Запросы (ВХ)» контролёру госуслуг. Статус заявления «Новый» (Рисунок 9).

# ↓	Исполнитель	Статус	Дата подачи запроса	Наименование ВС	Версия	Комментарий
606453	zobninaia	НОВЫЙ	10.03.2025, 09:52:12	Выплата на приобретение жилого помещения или полного погашения кредита (1.0.1)	1	

Рисунок 9. Поступление заявления контролёру

На данном шаге контролёр может просмотреть заявление, назначить его на себя или переназначить на другого исполнителя.

Для назначения заявления себе необходимо нажать на кнопку «Забрать себе», после чего оно переместится в раздел «Назначенные запросы».

Также контролёр может назначить исполнителем любого пользователя системы.

Для этого необходимо нажать на кнопку «Назначить исполнителя», затем выбрать из списка необходимую организацию. Можно воспользоваться контекстным поиском (Рисунок 10).

< ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

Выберите организацию

Тутаев

- Администрация Артемьевского сельского поселения Тутаевского муниципального района
- Администрация Константиновского сельского поселения Тутаевского МР
- Администрация Левобережного сельского поселения Тутаевского муниципального района
- Администрация Тутаевского муниципального района
- Администрация Чебаковского сельского поселения Тутаевского муниципального района
- Департамент жилищно-коммунального хозяйства и транспорта Администрации Тутаевского муниципального района Ярославской области

Рисунок 10. Выбор организации

Затем нужно выбрать сотрудника, который будет оказывать услугу, и нажать на кнопку «Назначить пользователя» (Рисунок 11).

[< ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД](#)

Выберите организацию
Администрация Тутаевского муниципального района

# ↑	Логин	ФИО	Права	
×	×	×	Все	▼
5245	atadjanovso	Атаджанов Сергей Олегович		НАЗНАЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
5246	smirnovanadn	Смирнова Надежда Николаевна		НАЗНАЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
5265	sokovae	Соков Артем Евгеньевич		НАЗНАЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
5378	momotaa	Момот Анастасия Алексеевна	Контролер Р-сведений	НАЗНАЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
5405	miailovana	Михайлова Надежда Алексеевна		НАЗНАЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
5483	sekanovasv	Секанова Светлана Валерьевна		НАЗНАЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
5730	koprovuyuu	Копров Юрий Юрьевич		НАЗНАЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
5753	kartashovvs	Карташов Владимир Сергеевич		НАЗНАЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Рисунок 11. Выбор пользователя

После переназначения заявления контролёром оно отобразится у исполнителя в разделе «Госуслуги», подраздел «Назначенные запросы».

Для работы с заявлением необходимо нажать на кнопку «Обработать» (Рисунок 12).

Назначенные запросы

Поддача запроса

- Запросы
- Исполнить
- Госуслуги
 - Запросы (ВХ)
 - Назначенные запросы**
 - Архив
 - Отчёты

# ↓	Исполнитель	Статус	Дата подачи запроса	Наименование ВС	Версия	Комментарии
×	×	Все		×	×	×
606453	sekanovasv	НА ИСПОЛНЕНИИ	10.03.2025, 09:52:12	Выплата на приобретение жилого помещения или полного погашения кредита (1.0.1)	1	ОБРАБОТАТЬ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ПРОСМОТР

Рисунок 12. Заявление взято в работу исполнителем

Откроется форма заявления. На вкладке «Запрос» отобразится содержимое заявления (Рисунок 13).

ЗАПРОС	ОТВЕТ	ЛОГИ
--------	-------	------

Выплата на приобретение жилого помещения или полного погашения кредита (1.0.1)

Заявление
Базовая информация о заявлении

Номер заявления	5259186669
Дата заявления	10-03-2025
Код услуги	60048561
Код цели	-60048561
Идентификатор пользователя	1005684268
Фамилия	Иванова
Имя	Ольга
Отчество	Сергеевна
Дата рождения	29-01-1973
СНИЛС	
Телефон	+7(920)6569329

Приложенные файлы:

- 1_7602.jpg
- 3_7602.jpg
- req_23bb9f25-bfb1-4256-af74-e32e20b32841.xml

Рисунок 13. Содержимое заявления

Для подготовки ответа по заявлению необходимо перейти на вкладку «Ответ» (Рисунок 14).

[← ВЕРНУТЬСЯ К НАЗНАЧЕННЫМ ЗАПРОСАМ](#)

ЗАПРОС	ОТВЕТ	ЛОГИ
--------	-------	------

Статус заявки*

Выберите статус заявки

Комментарий*

Добавить вложение

Перетащите файл сюда или нажмите здесь

СОХРАНИТЬ

ОТПРАВИТЬ

Рисунок 14. Подготовка ответа по заявлению

По заполнению ответов по услугам можно ознакомиться в соответствующих инструкциях, размещённых на портале методического обеспечения и технического мониторинга компонентов электронного правительства Ярославской области (<https://mv.er76.ru/rkis30>) в разделе «Руководства пользователя: приём заявлений с портала государственных услуг».

6. Архив

Ранее исполненные заявления можно просмотреть в разделе «Архив».

В Архиве можно просмотреть каждый шаг процесса предоставления услуги, нажав на кнопку «Просмотр» (Рисунок 15).

проса получате	Тип сервиса	Пользователь	Система	Статус	Дата подачи запроса	Дата завершения	Наименование ВС	Версия	Комментарий
Госуслуга	Госуслуга	zobninaia	MNSV03	В АРХИВЕ	18.05.2025, 19:56:57	30.05.2025, 16:10:49	Выплата на приобретение жилого помещения или полного погашения кредита (1.0.1)	1	Просмотр
Госуслуга	Госуслуга	zobninaia	MNSV03	В АРХИВЕ	13.05.2025, 13:00:35	04.06.2025, 15:10:12	Выплата на приобретение жилого помещения или полного погашения кредита (1.0.1)	1	Просмотр
Сокращение срока действия договора найма									

Рисунок 15. Архив

Отобразятся данные о всех действиях, произведенных по заявлению до его перемещения в Архив. Для этого нужно нажать на кнопку «Просмотр» в строке с шагом «Подготовка ответа» (Рисунок 16).

# ↑	Наименование шага	Описание	Исполнитель	Дата исполнения
2785814	start			12.11.2024, 14:38:21
2800027	decision	Подготовка ответа		13.11.2024, 10:22:57
2800028	decision	Подготовка ответа		13.11.2024, 10:23:06
2800029	decision	Подготовка ответа		13.11.2024, 10:23:06
3134173	decision	Подготовка ответа		04.12.2024, 10:54:21
3134188	end			04.12.2024, 10:54:41
3134189	end			04.12.2024, 10:54:41

Рисунок 16. Просмотр шагов процесса предоставления услуги в Архиве

7. Техническая поддержка

Техническая поддержка системы РКИС «ГУ-ЯО» осуществляется специалистами ГБУ ЯО «Электронный регион» по тел. (4852) 49-09-49 доб. 1 и адресу электронной почты: mev@er76.ru.

Режим работы службы технической поддержки:

- понедельник – четверг с 8.30 до 17.30;
- пятница и предпраздничные дни с 8.30 до 16.30.

Для удобства и более оперативной обработки обращений, поступивших в адрес технической поддержки, в сообщении необходимо указать контактные данные заявителя (название организации, ФИО, телефон) и добавить скриншот экрана с ошибкой.