

**ПРОГРАММА ДЛЯ ЭВМ**  
**«ГОСУСЛУГИ-ЭКСПРЕСС: ПОРТАЛ-РЕГИОН»**

**ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ**

На 32 листах

Самара, 2019

## Содержание

<b>1. Введение</b> .....	3
1.1 О системе.....	3
1.2 О документе .....	3
1.3 Термины и определения.....	4
<b>2. Описание Портала</b> .....	7
2.1 Общие сведения о портале .....	7
2.2 Описание разделов Портала .....	9
2.2.1 Главная страница.....	9
2.2.2 Каталог Услуг. ....	13
2.2.2.1 Описание услуги .....	15
2.2.2.2 Получение электронной услуги.....	19
2.2.2.3 Запись на прием в орган власти/МФЦ.....	20
2.2.3 Каталог сервисов .....	24
2.2.4 Каталог органов власти.....	26
2.2.5 Настройка уведомлений .....	28
2.2.6 Обращение в техническую поддержку .....	30

## **1. Введение**

### **1.1 О системе**

Программа для ЭВМ «Госуслуги-Экспресс: Портал-Регион» представляет собой региональный Портал государственных и муниципальных услуг (далее – РПГУ, Портал или Система) и является элементом инфраструктуры электронного правительства региона, предназначена для обеспечения автоматизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг (исполнения государственных и муниципальных функций) субъектом Российской Федерации.

### **1.2 О документе**

Настоящий документ содержит описание пользовательского интерфейса и функциональных возможностей Портала.

## 1.3 Термины и определения

Термин (сокращение)	Определение (Расшифровка)
Услуга	<p>Регламентированная деятельность по реализации функций органов власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего услуги, по решению вопросов местного и регионального значения.</p>
Сервис	<p>Специализированная служба, включающая в себя набор экранных форм и функций, приводящих к получению необходимого результата, без непосредственного взаимодействия с сотрудниками органов власти.</p>
Жалоба	<p>Требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа,</p>

	<p>предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, работником многофункционального центра, государственным или муниципальным служащим либо организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, или их работниками при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.</p>
ИС ГМП	Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
ЕЛК	Единый личный кабинет ЕПГУ
РРГУ	Региональная информационная система «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»
Электронная очередь	Подсистема «Запись на приём в органы власти»
ФГИС ДО	Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного

	взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия

## 2. Описание Портала

### 2.1 Общие сведения о портале

Использование Портала обеспечивает:

- Упрощение процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг, переведя их оказание в электронную форму;
- Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- Предоставление доступа гражданам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (далее – Пользователям Портала) к электронным сервисам органов государственной власти и управления;
- Повышение лояльности Пользователей Портала за счет повышения качества обслуживания (удобство использования, затраченное время и деньги).

Портал предоставляет всем Пользователям Портала простой и эффективный инструмент поиска информации о государственных и муниципальных услугах.

Для Пользователей Портала, имеющих подтвержденную учетную запись в ЕСИА, Портал дополнительно предоставляет следующие возможности:

- Подать заявление на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- Записаться на прием в органы государственной власти;
- Исключить необходимость повторного заполнения бланков заявлений на очном приеме, если в заявлении допущены ошибки либо неточности, путем предварительной проверки поданного заявления в Системе. Заявление будет возвращено с подробным разъяснением причин возврата с указанием на требования нормативных актов;
- Сократить время получения услуг, исключив время, потраченное на ожидание в очередях обслуживающих центров с целью предоставления

необходимого пакета документов или уточнения справочной информации по необходимому виду услуг;

- Отслеживать весь процесс предоставления электронных услуг посредством электронных уведомлений в личном кабинете РПГУ;

- Разрешить возникшую проблему с предоставлением услуг посредством досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего в системе ФГИС ДО, путем подачи жалобы;

- Получить сведения о внесенных изменениях по уже имеющимся услугам;

- Производить настройку уведомлений в Личном кабинете ПГУ для того, чтобы получать уведомления только от интересующим их типам услуг;

- Получать сведения о новых услугах, включая места оказания, сроки, стоимость получения, образцы документов для заполнения и т. д.;

- Получать сведения о деятельности региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления;

- Минимизировать непосредственное взаимодействие Пользователей Портала с сотрудниками ведомств посредством электронных сервисов Системы.

Функционирование Портала осуществляется на основе Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Приказа ФСТЭК России от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

Портал интегрирован с внешними системами и ресурсами:

- ЕЛК;
- РГУ;
- ФГИС ДО;
- ЕСИА;
- ЕСМЭВ;
- ИС ГМП.

Интерфейс Портала является кросс-браузерным, не предъявляет требований к типу операционной системы, не требует установки дополнительных программных компонент на рабочем месте пользователей и доступен в следующих интернет-браузерах:

- Internet Explorer;
- Google Chrome;
- Mozilla Firefox;
- Опера;
- Яндекс. Браузер;
- Safari;
- Спутник.

## 2.2 Описание разделов Портала

Портал содержит следующие разделы:

- Главная страница;
- Каталог услуг;
- Каталог сервисов;
- Каталог органов власти;
- Справочная информация.

### 2.2.1 Главная страница

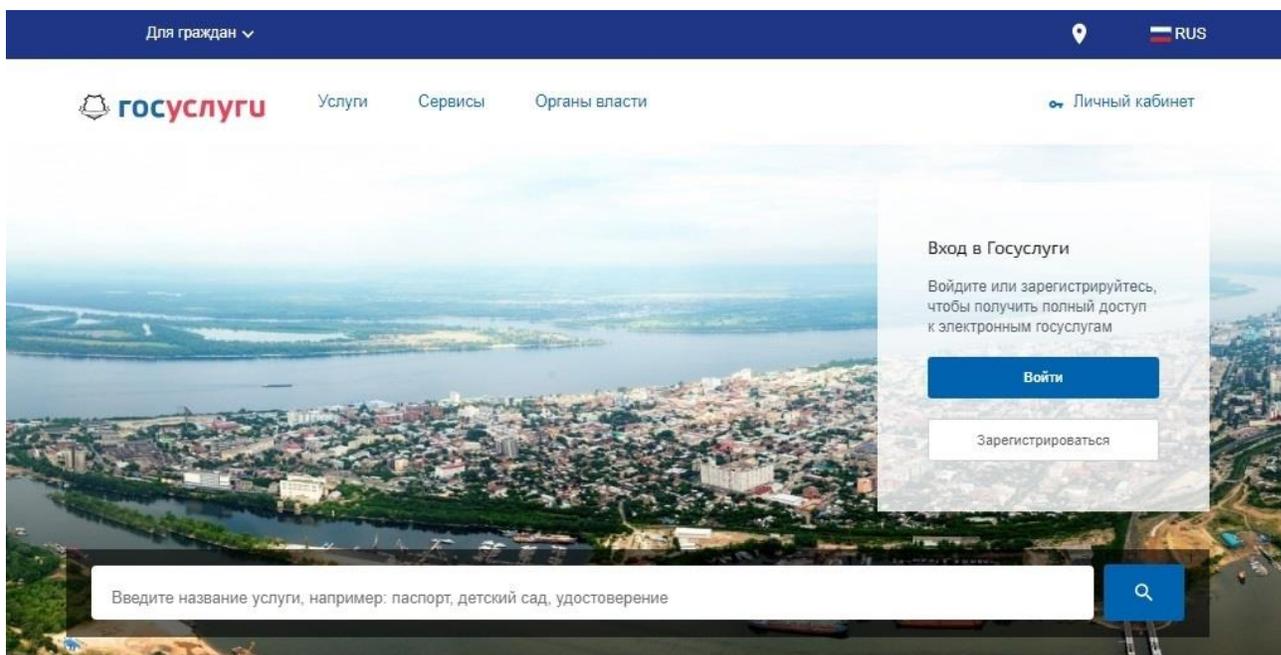


Рисунок 1. Главная страница Портала.



- вместо данного изображения может быть размещен герб/символ вашего региона.

Интерфейс главной (стартовой) страницы Портала (см. рис. 1) предоставляет Пользователям Портала следующие возможности:

- Выбор местоположения пользователя, влияющего на перечень услуг, сервисов и органов власти, доступных Пользователям Портала;
- Вход и регистрация в Личном кабинете;
- Поиск по услугам и сервисам;
- Переход в другие разделы Портала:
- Услуги;
- Сервисы;
- Органы власти;

- Личный кабинет.

Для информирования Пользователей Портала об изменениях Портала используется специальная Информационная панель (см. рис.2).

 Вы находитесь на новой версии портала. Мы стараемся делать его лучше, с каждым обновлением. На данный момент портал работает только для физических лиц. Напишите нам свое мнение на \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

## Рисунок 2. Информационная панель.

На главной странице содержится следующая информация:

- Популярные услуги (см. рис. 3);
- Популярные сервисы (см. рис. 4).

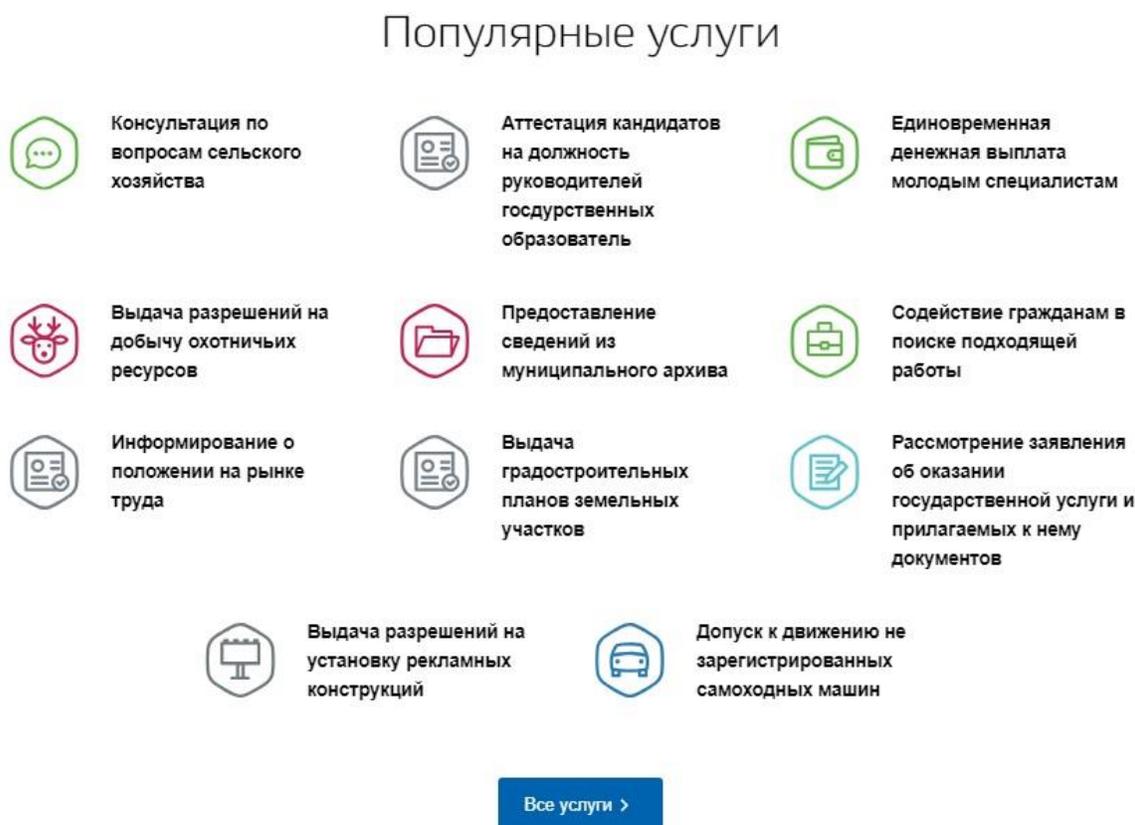


Рисунок 3. Популярные услуги.

## Популярные сервисы

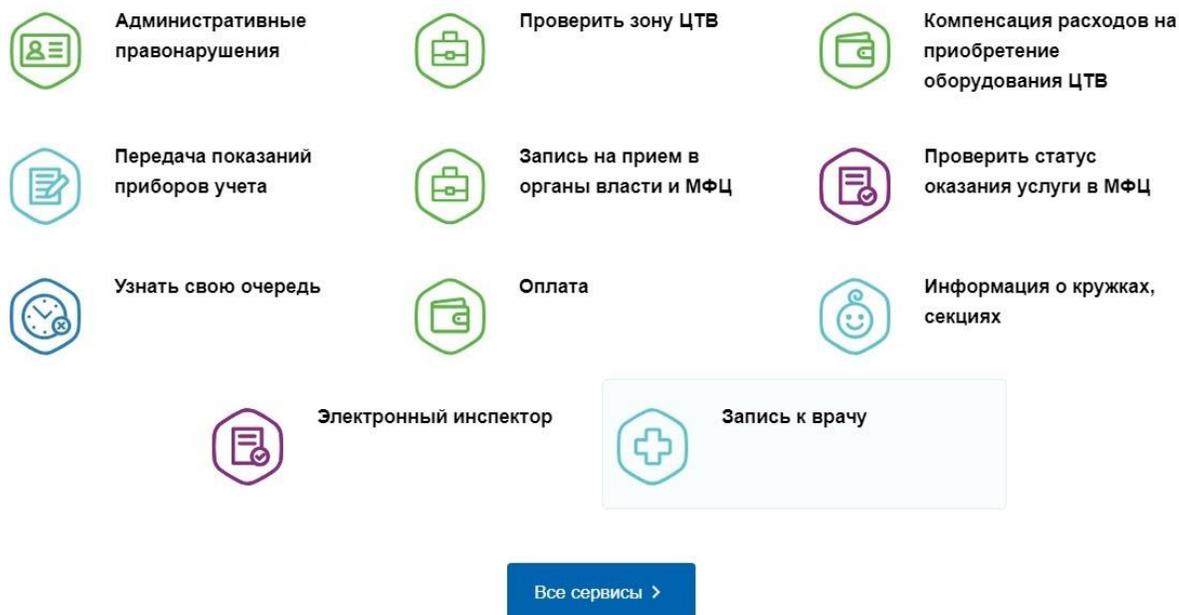


Рисунок 4. Популярные сервисы

В нижней части главной страницы находится панель справочной информации (см. рис. 5), разделенной по следующим блокам:

- Помощь и поддержка;
- Полезные ресурсы;
- Обратная связь.

Помощь и поддержка	Полезные ресурсы	Обратная связь
Частые вопросы	Правительство области	8-800-707-6-
Центры обслуживания	Интернет-приемная Губернатора	_____@_____
Как зарегистрироваться	Противодействие коррупции	
Техническая поддержка	Старая версия портала	

Рисунок 5. Справочная панель.

При переходе в любой из разделов Портала доступна лента быстрой навигации по ранее открытым страницам (см. рис.6).

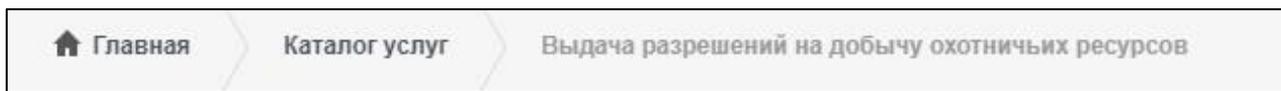


Рисунок 6. Лента навигации.

### 2.2.2 Каталог Услуг.

Каталог Услуг содержит перечень услуг, сгруппированных по тематике (см. рис. 7).

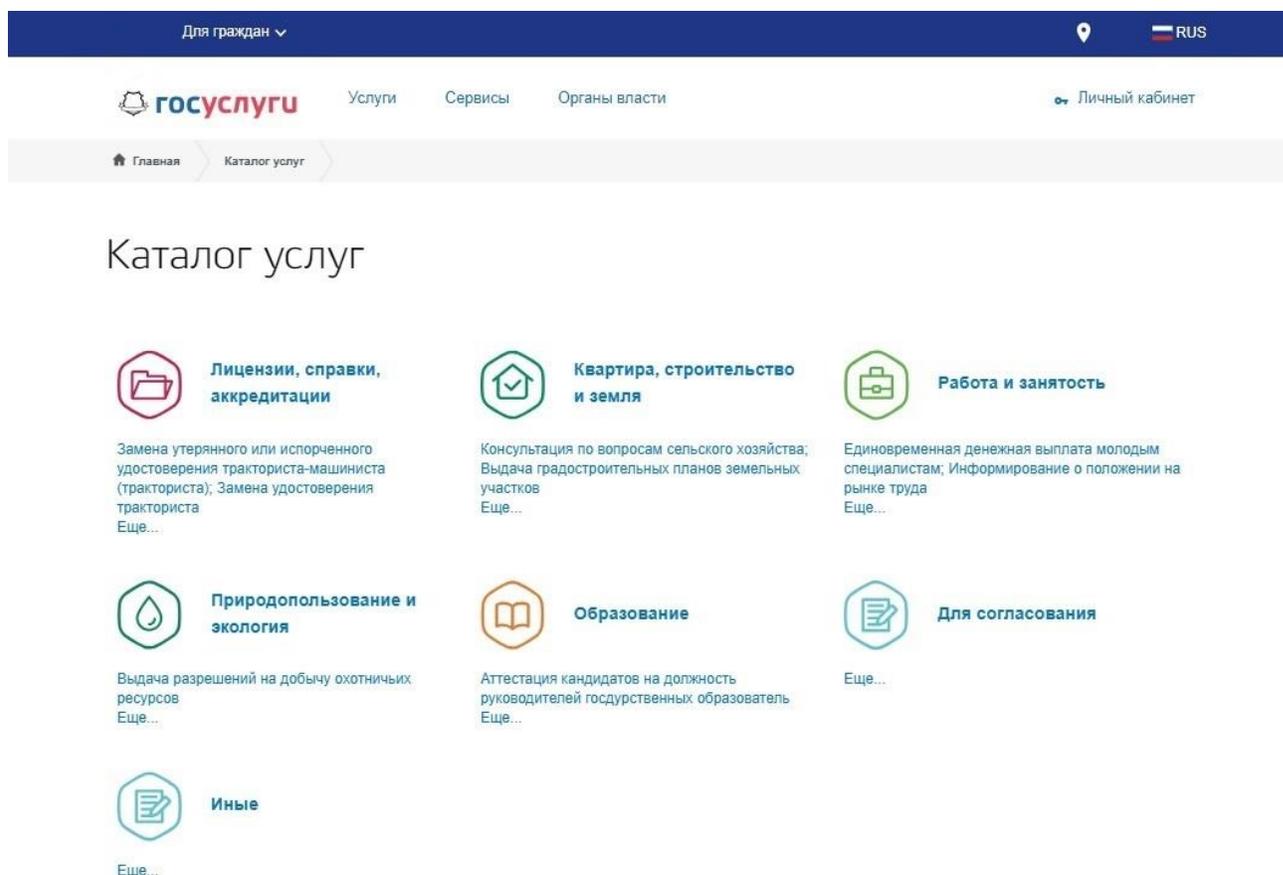


Рисунок 7. Каталог услуг.

Каждая группа услуг содержит перечень наиболее значимых услуг. Перечень услуг каждой группы отображается на отдельной странице (см. рис. 8).

Для граждан ▾

госуслуги Услуги Сервисы Органы власти Личный кабинет

Главная Каталог услуг Лицензии, справки, аккредитации

## Лицензии, справки, аккредитации

[← Вернуться в каталог](#)

- Замена временного удостоверения на право управления самоходными машинами
- Выдача удостоверения тракториста-машиниста (тракториста) взамен утраченного (похищенного) или пришедшего в негодность
- Замена удостоверения тракториста-машиниста (тракториста)
- Выдача удостоверения тракториста-машиниста (тракториста), временного удостоверения на право управления самоходными машинами
- Возврат удостоверения тракториста-машиниста (тракториста) лицу, лишенному права управления самоходными машинами
- Предоставление сведений содержащихся в муниципальном архиве
- Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций

Рисунок 8. Перечень услуг группы (категории).

Юридическое лицо ▾

госуслуги Услуги Сервисы Органы власти ОРГАНИЗАЦИЯ 1181280 ▾

Главная Каталог услуг Лицензии, справки, аккредитации

## Лицензии, справки, аккредитации

[← Вернуться в каталог](#)

- Предоставление сведений содержащихся в муниципальном архиве
- Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций

Рис 8.1 Перечень услуг группы (категории) для юр. лиц

### 2.2.2.1 Описание услуги

Описание каждой услуги содержит следующую информацию (см. рис. 9):

- Наименование услуги;
- Сроки оказания услуги;
- Стоимость услуги (для платных услуг);
- Ответственный орган;
- Перечень действий, необходимых для получения услуги.

**Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов**

[← Вернуться](#)    **Выдача разрешения на добычу охотничьих ресурсов в общедоступных охотничьих угодьях**

Услугу предоставляет: Департамент охоты и рыболовства

Сроки оказания услуги: 5 рабочих дней

Стоимость услуги: Платно, государственная пошлина составляет 650 рублей

↓ Как получить услугу?

- Выберите тип получения услуги**
  - Электронная услуга
  - Личное посещение
- Заполните заявление в электронном виде, внося в него данные следующих документов:**
  - паспорт гражданина РФ
- Отправьте заявление и дождитесь результатов его проверки**
  - В ваш Личный кабинет на Госуслугах и по электронной почте придёт сообщение о приеме заявления.
- Получите услугу**
  - выдача разрешения на добычу охотничьих ресурсов;
  - отказ в выдаче разрешения на добычу охотничьих ресурсов.

[Получить услугу >](#)    [Записаться на прием 📅](#)

Рисунок 9. Описание услуги.

В зависимости от выбранного типа (способа) получения услуги перечень действий пользователя может изменяться (см. рис. 10):

- Электронная услуга;
- Личное посещение.

При выборе электронной услуги Пользователю Портала необходимо:

- Авторизоваться на Портале и, воспользовавшись кнопкой

A blue rectangular button with white text that reads "Получить услугу" followed by a right-pointing chevron symbol "&gt;".

, заполнить соответствующую форму заявления. Часть атрибутов заявления будет заполнена автоматически данными из Личного кабинета Пользователя Портала;

- Отправить заявление и ожидать результат его рассмотрения. В данном случае Пользователь Портала получит уведомление о приеме заявления на e-mail и в Личный кабинет. Портал также обеспечивает автоматическое оповещение Пользователя Портала об изменении статуса электронного заявления.

При выборе типа получения услуги «Личное посещение» Пользователю Портала необходимо:

- Посетить орган власти, ответственный за предоставление услуги, выбрав наиболее удобное Пользователю Портала отделение и время посещения;
- Подать заявление, приложив к нему перечень документов, указанных в описании каждой конкретной услуги;
- Дождаться рассмотрения заявления. Сотрудник органа власти обеспечивает прием документов Пользователя Портала и сообщит о возможности и сроке оказания услуги.

При завершении процесса предоставления услуги Пользователь Портала будет уведомлен о результате оказания услуги.

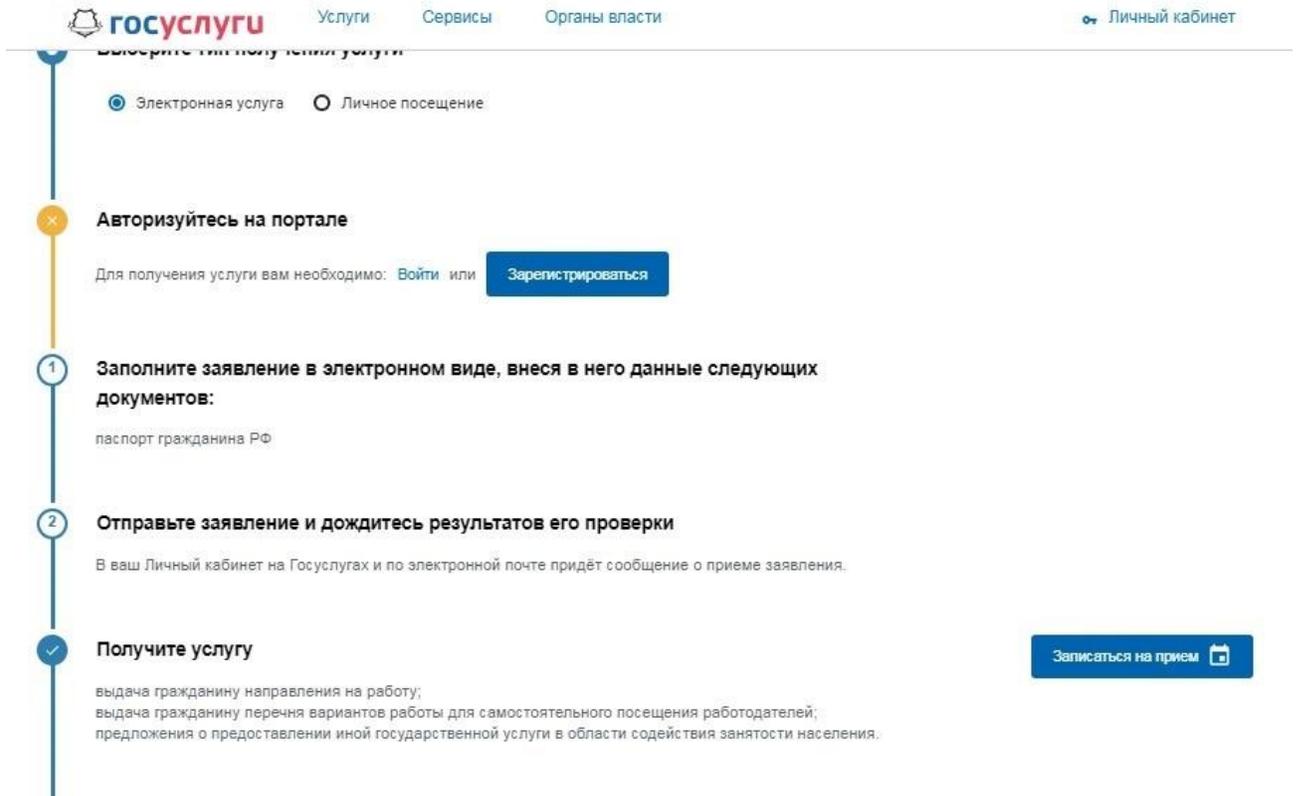


Рисунок 10. Описание действий, необходимых для получения услуги.

#### 2.2.2.1.1 Авторизация

При попытке осуществления входа в личный кабинет отображается окно авторизации (см рис.10.1)

**госуслуги** Единая система идентификации и аутентификации

## Вход

**Телефон или почта** СНИЛС

Мобильный телефон или почта

Пароль

Чужой компьютер

**Войти**

[Я не знаю пароль](#)

Опрос: как бы вы хотели использовать профиль Госуслуг?

[Зарегистрируйтесь для полного доступа к сервисам](#)  
[Вход с помощью электронной подписи](#)

Рисунок 10.1 Авторизация пользователя

Если Пользователь является сотрудником организации, зарегистрированной в ЕСИА, то ему предоставляется возможность входа на Портал в качестве частного лица или сотрудника соответствующей организации (см рис. 10.2)

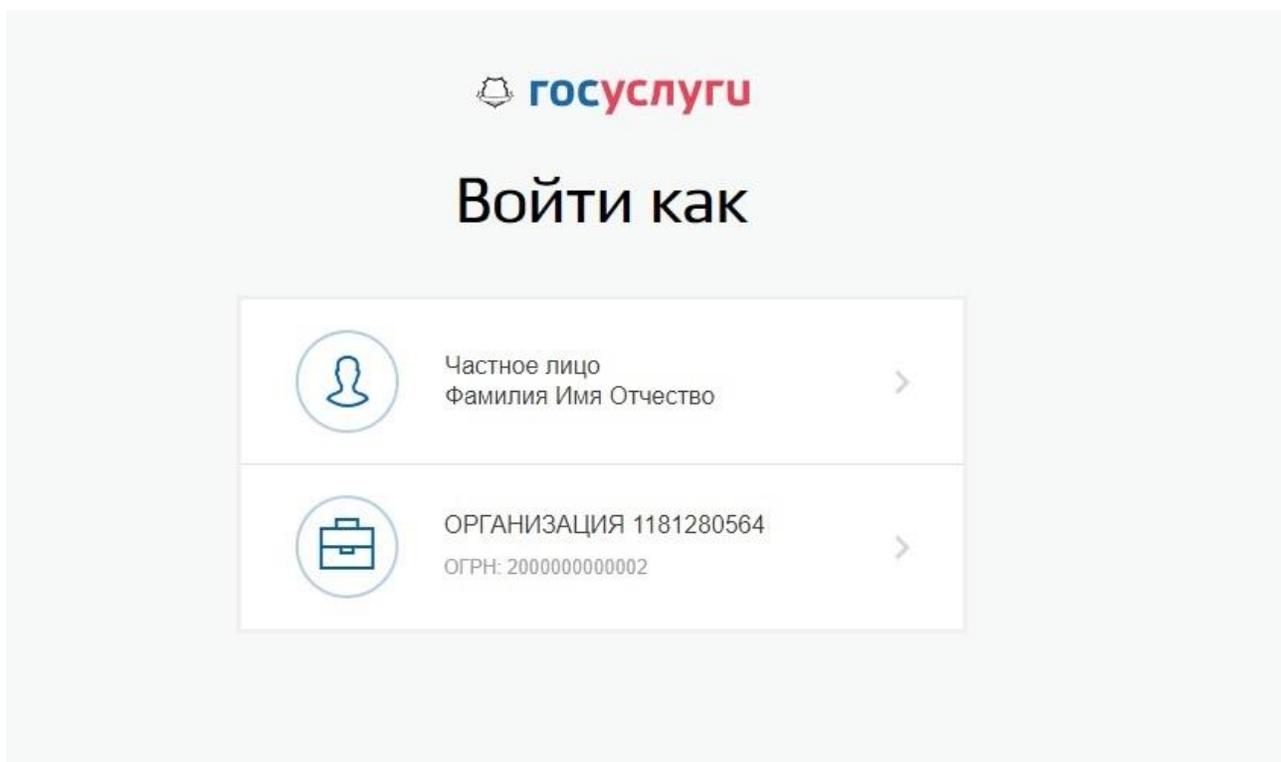
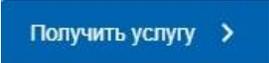


Рисунок 10.2 Авторизация пользователя, являющегося сотрудником организации, зарегистрированной в ЕСИА

#### 2.2.2.2 Получение электронной услуги

Для подачи заявления в электронном виде, воспользовавшись кнопкой , Пользователю Портала необходимо заполнить поля соответствующей формы заявления и отправить заявление в орган власти, предоставляющий данную услугу, по кнопке  (см. рис. 11).



## Информирование о положении на рынке труда

Услуга направлена на информировании о положении на рынке труда

### 1 Информация о заявителе

Фамилия Фамилия	Имя Имя	Отчество Отчество
Телефон +7(000)00000	Электронный адрес _____@yandex.ru	
Способ получения запрашиваемых сведений		
Наименование территории _____ область		

### 2 Информация об организации

Центр занятости населения
---------------------------

Рисунок 11. Форма заявления на услугу.

#### 2.2.2.3 Запись на прием в орган власти/МФЦ

Запись на прием в орган власти и МФЦ возможна одним из способов:

- Из формы описания услуги (см. рис. 9);
- В реестре сервисов, с помощью сервиса записи на прием (см. рис. 13);
- Непосредственно после подачи электронного заявления на Портале.

По умолчанию открыта форма записи на прием в орган власти. Для того, чтобы записаться в МФЦ, необходимо выбрать соответствующую вкладку

сервиса. Для того чтобы воспользоваться сервисом, пользователю необходимо заполнить поля соответствующей формы (см. рис.12). Часть сведений о Пользователе Портала заполняется автоматически в соответствии с данными, содержащимися в ЕСИА.

The screenshot shows the 'Запись на прием в органы власти и МФЦ' (Appointment in government bodies and MFC) service page on the Gosuslugi portal. The page header includes the 'госуслуги' logo and navigation links for 'Услуги', 'Сервисы', and 'Органы власти'. A user profile dropdown shows 'Фамилия И. О.'. The main heading is 'Запись на прием в органы власти и МФЦ', accompanied by a brief description of the service. Below the heading, there are two tabs: 'ОИВ' (Government Bodies) and 'МФЦ' (MFC), with 'МФЦ' currently selected. The form is divided into two steps: '1 Персональная информация' (Personal Information) and '2 Орган власти' (Government Body). Step 1 contains six input fields: 'Фамилия' (Family Name), 'Имя' (Name), 'Отчество' (Patronymic), 'Телефон' (Phone Number, with '+7(000)0000012' entered), 'Email' (with '@yandex.ru' entered), and 'СНИЛС' (SNILS, with '000-000-600' entered). Step 2 features a dropdown menu labeled 'Выберите орган власти' (Select government body).

Рисунок 12. Сервис запись на прием. Форма записи.

После заполнения полей формы необходимо нажать на кнопку **Поиск**, после чего отобразится календарь с доступными для бронирования записями (см. рис. 12.1).

#### 4 Просим Вас выбрать удобное время для записи

Сегодня: 2 апреля 2019 года

< Апрель 2019 >

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Запись открыта с 3 апреля по 25 апреля

5 День, доступный для записи

5 День, недоступный для записи

Укажите время С  По

**17 апреля 2019, среда**

08:00	08:20	08:40	09:00	09:20	09:40
10:00	10:20	10:40	11:00	11:20	11:40
12:00	12:20	12:40	13:00	13:20	13:40
14:00	14:20	14:40	15:00	15:20	15:40
16:00	16:20	16:40	17:00	17:20	17:40
18:00	18:20	18:40			

Рисунок 12.1. Сервис записи на прием. Выбор времени и даты посещения.

При отсутствии доступных для бронирования записей на прием для выбранного места оказания услуги отобразится соответствующее уведомление (см. рис. 12.2).

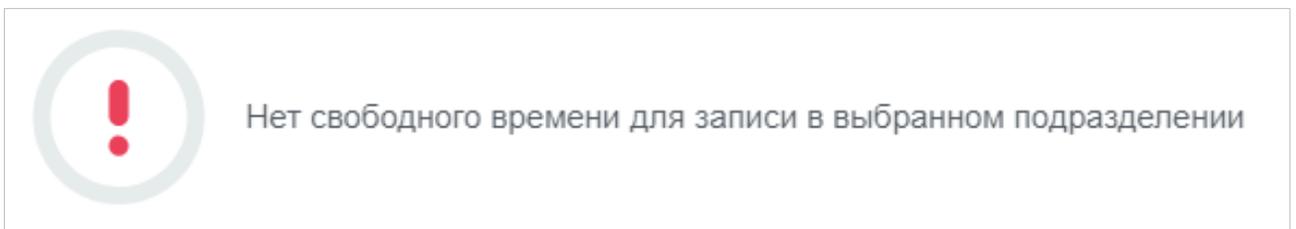


Рисунок 12.2. Уведомление об отсутствии записей для бронирования.

После выбора времени посещения его необходимо подтвердить или выбрать иное время и дату (см. рис.12.3).

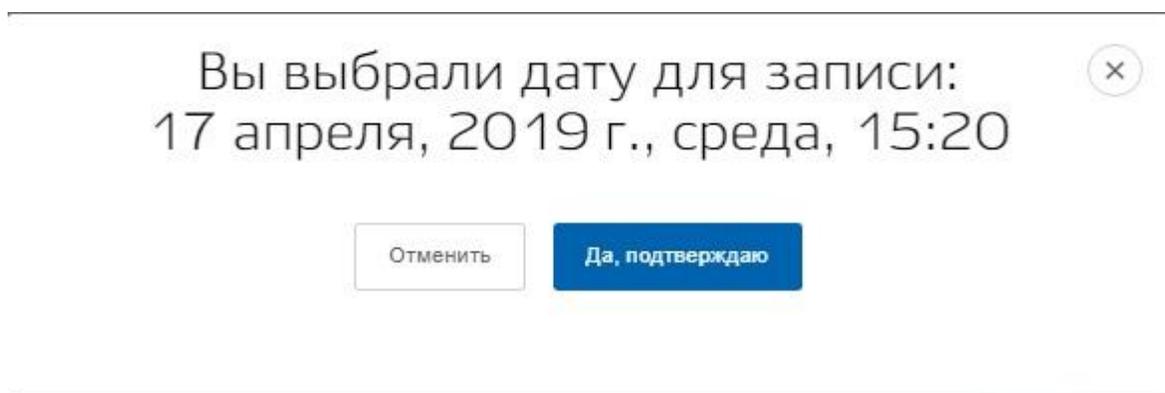


Рисунок 12.3. Подтверждение записи на прием.

При подтверждении бронирования Пользователю Портала становится доступна соответствующая информация (см. рис. 12.4), в том числе наименование услуги, орган власти, дата и время приема, с возможностью распечатать или сохранить талон. Кроме того, уведомление о бронировании талона приходит в личный кабинет пользователя в соответствующий раздел и на электронную почту.

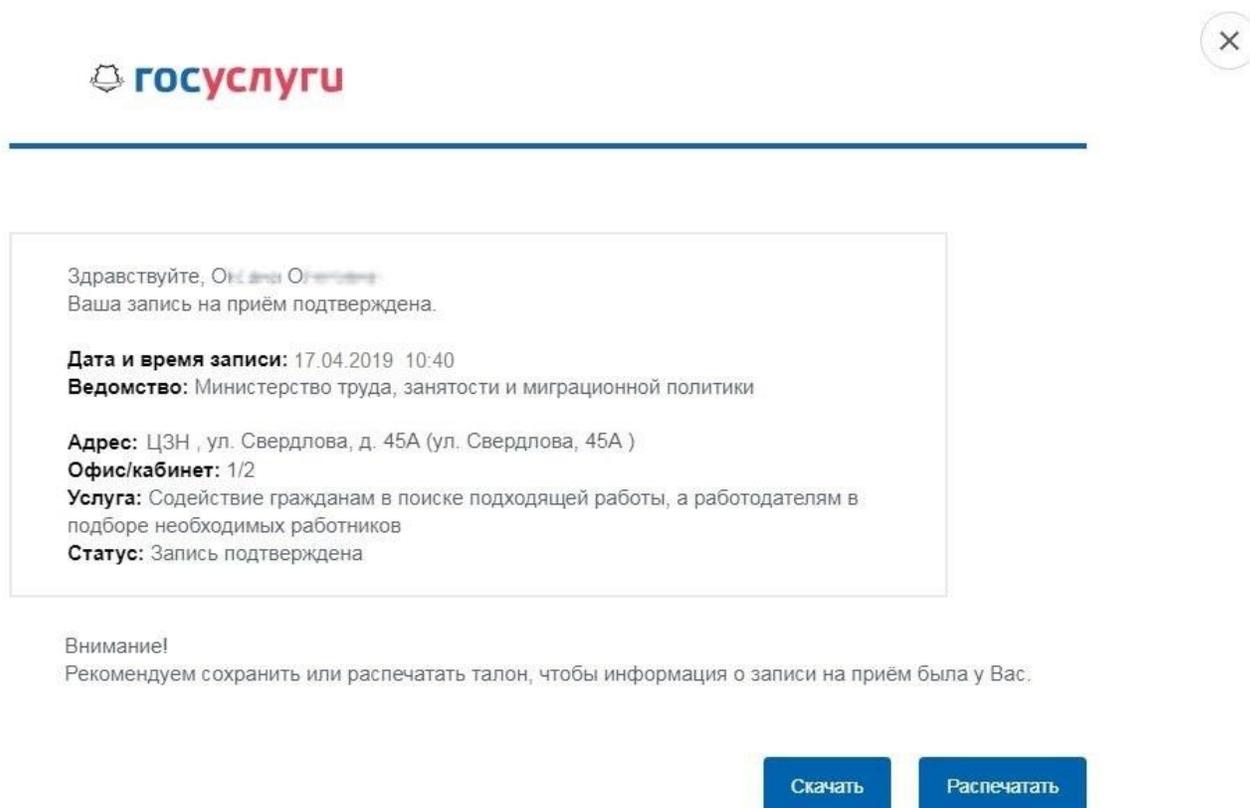


Рисунок 12.4. Уведомление о подтвержденной записи на прием.

Забронированный талон можно отменить из личного кабинета пользователя, при этом информация о брони останется, поменяется лишь статус (см.рис.12.5).

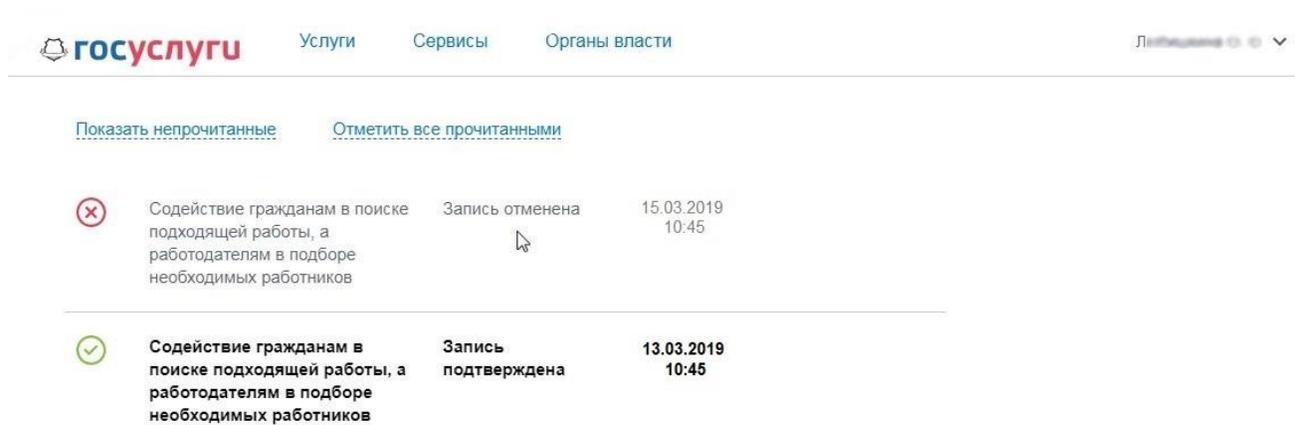


Рисунок 12.5. Запись отменена

### 2.2.3 Каталог сервисов

Каталог сервисов содержит перечень сервисов, сгруппированных по тематике (см. рис. 13). В каталоге сервисов указаны наиболее популярные сервисы в данной тематике, все сервисы по данной тематике можно посмотреть, нажав кнопку «Еще» (рис.14).

## Каталог сервисов

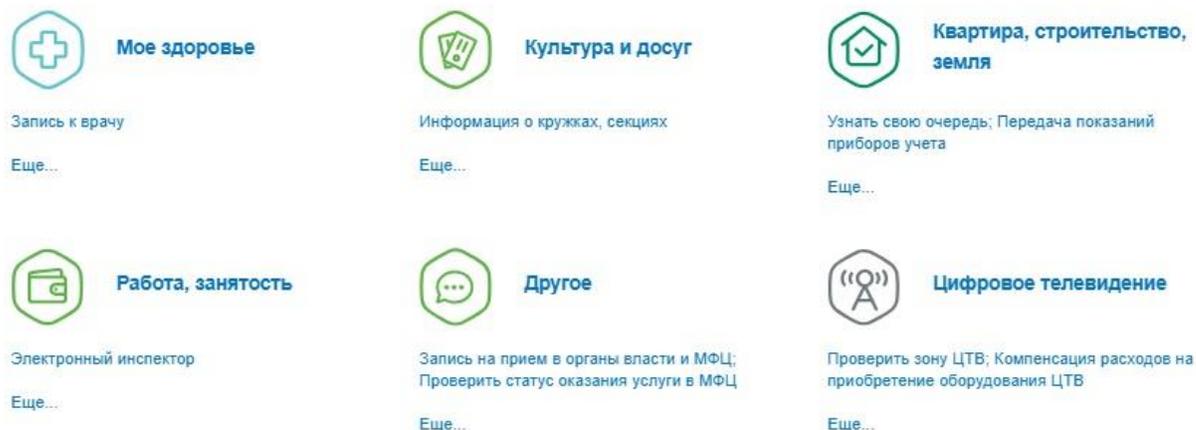


Рисунок 13. Каталог сервисов.

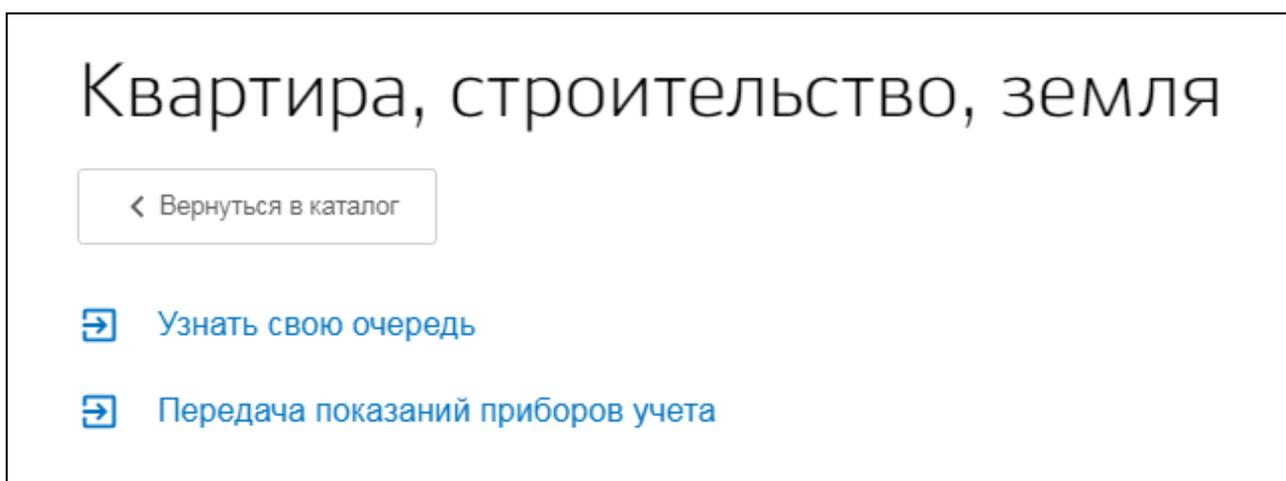


Рисунок 14. Каталог всех сервисов по тематике «Квартира, строительство, земля».

Перечень сервисов, доступных для авторизованных и неавторизованных Пользователей Портала, отличается.

При выборе сервиса отображается страница с описанием самого сервиса, перечень необходимых действий Пользователя Портала и форма для заполнения данных, необходимых для возможности использования данного сервиса (см. рис. 15).



## Узнать свою очередь

Сервис предназначен для отслеживания очереди, где данные предоставляются государственной информационной системой «Электронная очередь». В случае возникновения вопросов необходимо обратиться в органы местного самоуправления по месту учета государственной услуги (по месту жительства) с документами удостоверяющими личность

### 1 Паспортные данные

Введите серию и номер паспорта

Проверить

Рисунок 15. Страница сервиса «Узнать свою очередь».

### 2.2.4 Каталог органов власти.

Каталог содержит перечень органов власти, сгруппированных по категориям (см. рис. 16):

- Региональные органы исполнительной власти;
- Органы местного самоуправления.

## Органы власти и органы местного самоуправления

Региональные органы исполнительной власти 

Органы местного самоуправления 

Рисунок 16. Каталог органов власти

Страница с информацией о выбранном органе власти содержит следующие сведения:

- Информация и контакты (см. рис. 17);
- Перечень услуг, предоставляемых органом власти (см. рис. 18).

The screenshot shows the 'gosuslugi.ru' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'gosuslugi' logo and menu items: 'Услуги', 'Сервисы', and 'Органы власти'. A user profile dropdown shows 'Фамилия И. О. ▾'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads: 'Главная > Органы власти > Министерство труда, занятости и миграционной пол...'. The main heading is 'Министерство труда, занятости и миграционной политики'. On the left, a sidebar contains a menu with 'Информация и контакты' (selected), 'Общая информация', and 'Места обращения'. The main content area is titled 'Общая информация' and lists the following details: 'Руководитель:', 'Телефон:', 'Веб-сайт: [перейти](#)', 'Электронная почта:', 'Режим работы: Понедельник - четверг с 09:00 до 18:00. Пятница с 09:00 до 17:00. Перерыв на обед с 13:00 до 13:48. Выходные дни - суббота, воскресенье.', and 'ОГРН:'. A 'Подать жалобу' button is located at the bottom right. At the bottom of the page, there is a section for 'Места обращения' with a dropdown arrow.

Рисунок 17. Информация об органе власти

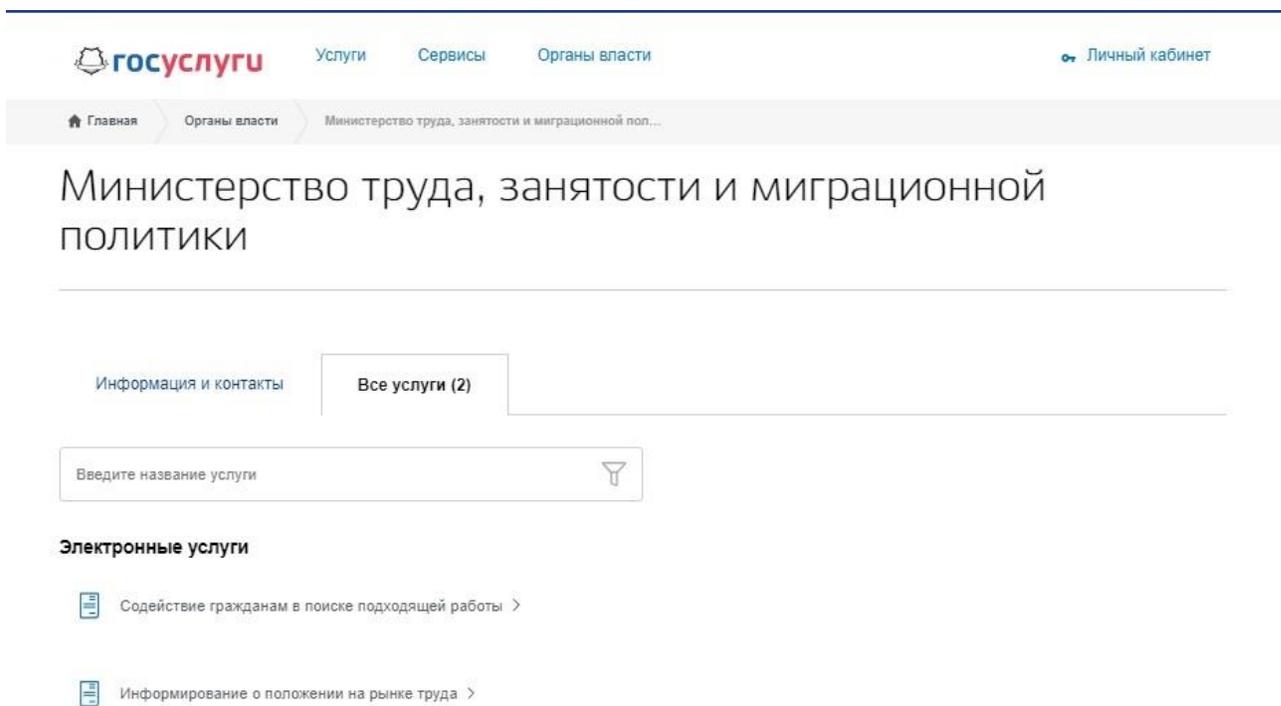


Рисунок 18. Перечень услуг, предоставляемых органом власти

### 2.2.5 Настройка уведомлений

Данный интерфейс Портала содержит перечень уведомлений, созданных Порталом в процессе подготовки заявления или оказания услуги (см. рис.19).

Просмотр уведомлений возможен по следующим категориям (фильтрам):

- Все;
- Заявления;
- Черновик;
- Запись на прием (ОИВ)
- Запись на прием (МФЦ).

Портал позволяет осуществлять поиск уведомлений по номеру заявления, ведомству или названию услуги (сервиса) за все время или за указанный временной интервал.

госуслуги Услуги Сервисы Органы власти

Фамилия И. О. ▾

Мои данные и контакты

Обзор Уведомления **Документы** Настройки Оплата

Поиск по номеру, ведомству и названию 🔍 С По

Все 314 Заявление 301 Черновик 10 Запись на прием (ОИВ) Запись на прием (МФЦ) 3

[Показать непрочитанные](#) [Отметить все прочитанными](#)

🔔	Приём экзаменов и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)		02.04.2019 10:04	1526141400000
<small>Будет удалён через 90 дней</small>				
✅	Приём экзаменов и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)	Заявление зарегистрировано	02.04.2019 08:31	1526141400000

«Подтвержденная»  
Вы можете заказать любую государственную услугу - ваша учётная запись подтверждена.  
[Выбрать услугу](#)

Рисунок 19. Перечень уведомлений.

Пользователю предоставляется возможность настройки получения (или отказа от получения) уведомлений по электронной почте следующих типов (см. рис. 20):

- Статус заявления;
- Статус записи на прием.

Разрешение на обмен данными с Единым Личным кабинетом ЕПГУ предоставляет возможность передачи и получения информации о заявлениях на услуги, созданных на Портале и ЕПГУ.

**Настройка уведомлений**

[Настройка безопасности >](#)

<b>Мобильный телефон</b> +7(917) [redacted] ✓ подтвержден <a href="#">Изменить номер телефона</a>	<b>Электронная почта</b> [redacted]@mail.ru ✓ подтверждена <a href="#">Изменить адрес</a>
--	--

**Типы уведомлений** E-mail

Статус заявления	<input checked="" type="checkbox"/>
Статус записи на прием	<input checked="" type="checkbox"/>

**ЕЛК**

Разрешить обмен данными с Единым личным кабинетом ЕПГУ

Рисунок 20. Настройка уведомлений.

Рисунок 20.1 Настройка уведомлений для юридических лиц

### 2.2.6 Обращение в техническую поддержку

Обращение в техническую поддержку пользователи могут осуществить не только по телефону, но и заполнив специальную форму (см.рис.21). После того, как специалисты рассмотрят обращение, пользователю будет направлен ответ на указанную электронную почту.

The image shows a screenshot of the technical support form on the Gosuslugi website. At the top, there is a navigation bar with the Gosuslugi logo and links for 'Услуги', 'Сервисы', and 'Органы власти'. Below this is a secondary navigation bar with 'Главная' and 'Лента уведомлений'. The main heading is 'Техническая поддержка' with a sub-heading 'Оставьте обращение в службу технической поддержки'. The form is divided into two main sections: 'Персональная информация' and 'Обращение'. The 'Персональная информация' section contains five input fields: 'Фамилия' (Любовицкая), 'Имя' (Оксана), 'Отчество' (Олегсовна), 'Email' (lobovitskaya@mail.ru), and 'Телефон' (+7(917)01-82995). The 'Обращение' section contains a dropdown menu for 'Тема обращения' (Вопросы по заполнению заявления) and a text area for 'Вопрос' (Не заполняется поле Дата и время. Подскажите как быть?).

госуслуги Услуги Сервисы Органы власти

Главная Лента уведомлений

## Техническая поддержка

Оставьте обращение в службу технической поддержки

### Персональная информация

Фамилия: Любовицкая

Имя: Оксана

Отчество: Олегсовна

Email: lobovitskaya@mail.ru

Телефон: +7(917)01-82995

### Обращение

Тема обращения: Вопросы по заполнению заявления

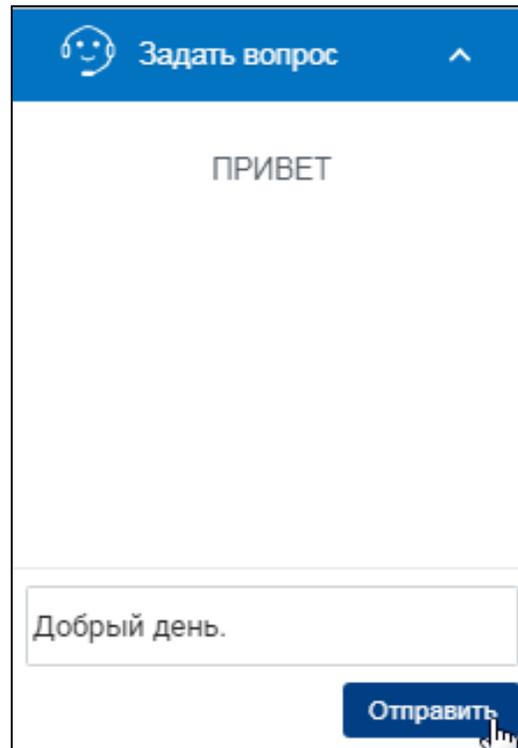
Вопрос: Не заполняется поле Дата и время. Подскажите как быть?

Рисунок 21. Форма обращения в техническую поддержку.

Обращение может быть создано по следующим категориям:

- Вопросы по работе личного кабинета;
- Вопросы по заполнению заявления;
- Вопросы по работоспособности портала;
- Другие вопросы.

Пользователь также может воспользоваться интерактивной формой для получения ответа и выбрать вопрос из предложенного списка.



The image shows a mobile application interface for asking a question. At the top, there is a blue header bar with a white smiley face icon on the left, the text "Задать вопрос" (Ask a question) in the center, and a white upward-pointing arrow on the right. Below the header, the word "ПРИВЕТ" (HELLO) is displayed in the center. At the bottom of the screen, there is a white text input field containing the text "Добрый день." (Good day.). To the right of the input field is a blue button with the white text "Отправить" (Send). A mouse cursor is visible over the "Отправить" button.

Рисунок 22. Интерактивная форма поиска ответа на вопрос.