**Порядок проведения Тренировки 04 декабря 2014 года:**

Тренировка проводится с созданием условий, максимально приближенных к реальным (полагем, что работа происходит с реальным заявителем), а именно:

* 1. Все АРМы, участие которых в ОДПГ запланировано органами власти Ленинградской области разделены на пары. Разбивка представлена в отчетной форме. Каждому АРМу присвоен № в паре (№1 или №2 - см. в крайнем левом столбце).
	2. Необходимо найти в отчетной таблице АРМ за которым Вы работаете (в дальнейшем в эту строку нужно будет вносить информацию о тестировании данного АРМа). Если ему назначен №1, значит Ваша пара строкой ниже, соответственно, если №2 – значит строкой выше.
	3. Отчетная форма, частично, защищена от изменений, но те ячейки, которые должны быть Вами заполнены, доступны для работы.
	4. В 10:00 на АРМе №1 начинается прием заявителя, для чего в разделе «Личный прием» нажимаете «Новый заявитель». Оформляется карточка проведения приема (далее – карточка) с заполнением всех предусмотренных в ней разделов, в том числе формулируется суть устного обращения и осуществляется выбор вопроса по общероссийскому классификатору обращений. Суть обращения Вашего заявителя необходимо подобрать по реальной компетенции органа власти являющегося Вашей парой на Тренировке.
	5. Предполагаем, что в процессе приема Вашего заявителя, возникает вопрос, не относящийся к компетенции Вашего органа власти (предполагаем, что это компетенция Вашего партнера по Тренировке), в связи с чем, требуется предоставить Вашему заявителю возможность обратиться в соответствующий орган власти.
	6. В 10:05 с АРМа №1 в адрес АРМа №2 направляется заявка на соединение с компетентным органом (Вашим партнером). Для этого в разделе Карточки «Решение, принятое по устному обращению» выберите «Обеспечен прием уполномоченным лицом» и нажмите кнопку «Вперед». В открывшемся окне нажмите «Добавить органы» и выберите орган власти, определенный Вам в пару (в поиске можно ввести название необходимого органа власти или его часть), выберите нужный орган власти из раздела «Результаты поиска» и нажмите кнопку «Добавить». В открывшемся окне выделите нужный орган власти (после чего, справа, появится о нем информация), затем в разделе «Уполномоченное лицо» выберите нужного сотрудника (серый цвет ФИО говорит о неактивности данного лица, а черный – о том, что АРМ лица включен и готов к приему заявок на соединение). В разделе «Режим связи» укажите «Прием в режиме видеосвязи ССТУ», нажмите кнопку «Заявка на соединение» и ожидайте пока на АРМе №2 примут Вашу заявку, в результате чего установится аудио+видио соединение. Время установления соединения отразите в отчете.
	7. На АРМе №2 прозвучит звуковой сигнал и на «1» увеличится цифра в разделе «Прием в режиме связи». Необходимо войти в этот раздел и нажать на стрелку в правой части появившейся заявки. Затем нажать на значок телефонной трубки в правой части открывшейся формы (это переданная информация от АРМ №1) и соединение установится.
	8. Установленное соединение необходимо **не прерывать в течение 20 минут** (предполагаем, что происходит необходимое общение). По истечении указанного времени нажимаем кнопку «значок:трубку положить», распечатываем «Форму «Ответа заявителю» и нажимаем кнопку «Завершить прием». В отчете указываем длительность соединения и результат распечатки «Ответа заявителю». Прием инициированный АРМом №1 завершен.
	9. Ориентировочно в 10:30 (+/- 5мин.) после завершения приема АРМом №1 происходит смена ролей. Теперь на АРМ №2 пришел заявитель и будет требоваться ответ по компетенции АРМа №1. Необходимо произвести те же действия (см. п. 3.4.–3.8.), где АРМ №2 должен выполнить действия АРМа №1 и соответственно наоборот.
	10. В отчете по конкретному АРМу указывается только то соединение, где на данный АРМ приходил заявитель. Соединение где АРМ ответил на входящую карточку обращения гражданина зафиксирует в своем отчете Ваш партнер по Тренировке, который Вам ее и направил. Т.е. АРМ №1 указывает первое соединение, а АРМ №2 – второе.