**ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ЗАЯВКИ**

**I ЭТАПА III ВСЕРОССИЙСКОГО КОНКУРСА "КУРС НА СЕМЬЮ"**

*Пожалуйста, перед началом работы в Личном кабинете внимательно прочитайте всю инструкцию до конца.*

**Очень важно, чтобы при возникновении технических проблем и вопросов Вы сразу обращались в Техническую поддержку, не пытаясь решить проблему самостоятельно.**

**Каждое, в том числе повторное, письмо в Техническую поддержку имеет следующую структуру:**

1. Полное название организации;
2. Текущие логин и пароль в Личный кабинет;
3. Информация о том, какой браузер используется (с номером версии);
4. Информация о том, какая антивирусная программа установлена на компьютере;
5. Информация о том, с каким именно видом заявки возникла проблема;
6. Максимально подробное описание проблемы.

Оглавление

[I. ПОДГОТОВКА КОМПЬЮТЕРА 2](#_Toc526159669)

[II. ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ 7](#_Toc526159670)

[IV. ИЗМЕНЕНИЕ РЕГИСТРАЦИОННОЙ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ 8](#_Toc526159671)

[V. МАСТЕР ЗАЯВКИ 9](#_Toc526159672)

[VI. ВКЛАДКА "ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ" 12](#_Toc526159673)

[VII. ВКЛАДКА "ДОКУМЕНТЫ" 13](#_Toc526159674)

[VIII. ОТПРАВКА ЗАЯВКИ НА КОНКУРС 14](#_Toc526159675)

[IX. РАСШИРЕНИЕ РАБОЧЕЙ ОБЛАСТИ 15](#_Toc526159676)

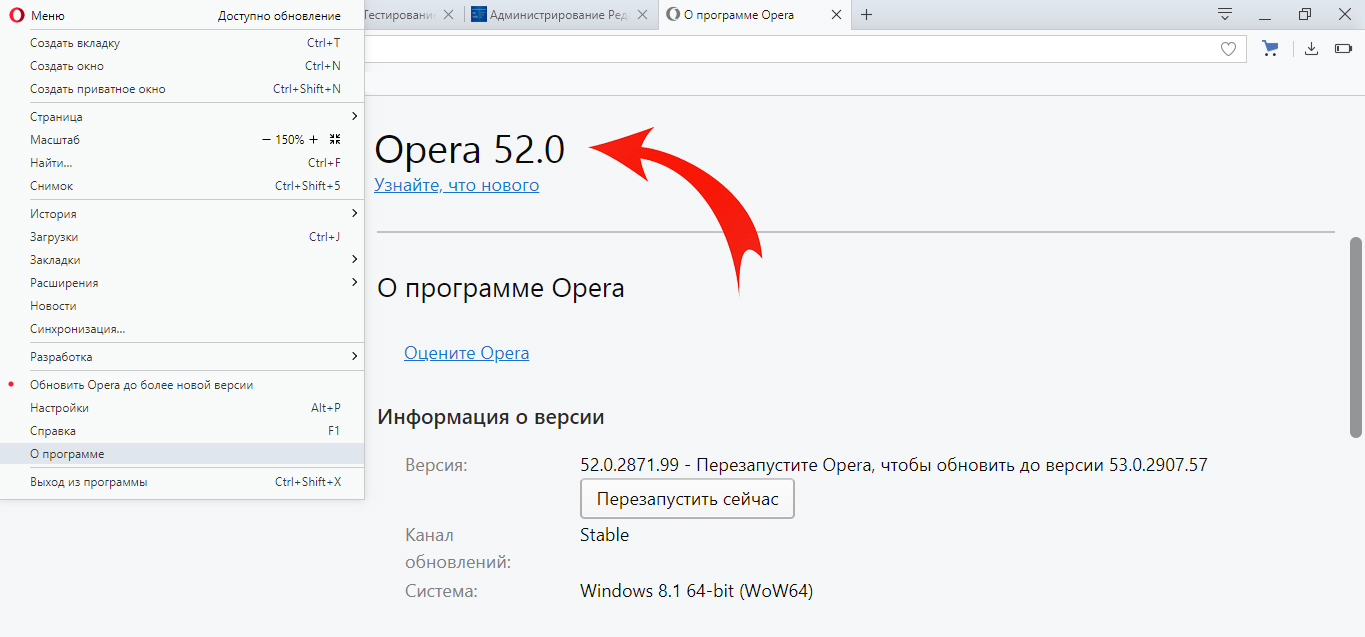
[X. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА 16](#_Toc526159677)

# ПОДГОТОВКА КОМПЬЮТЕРА

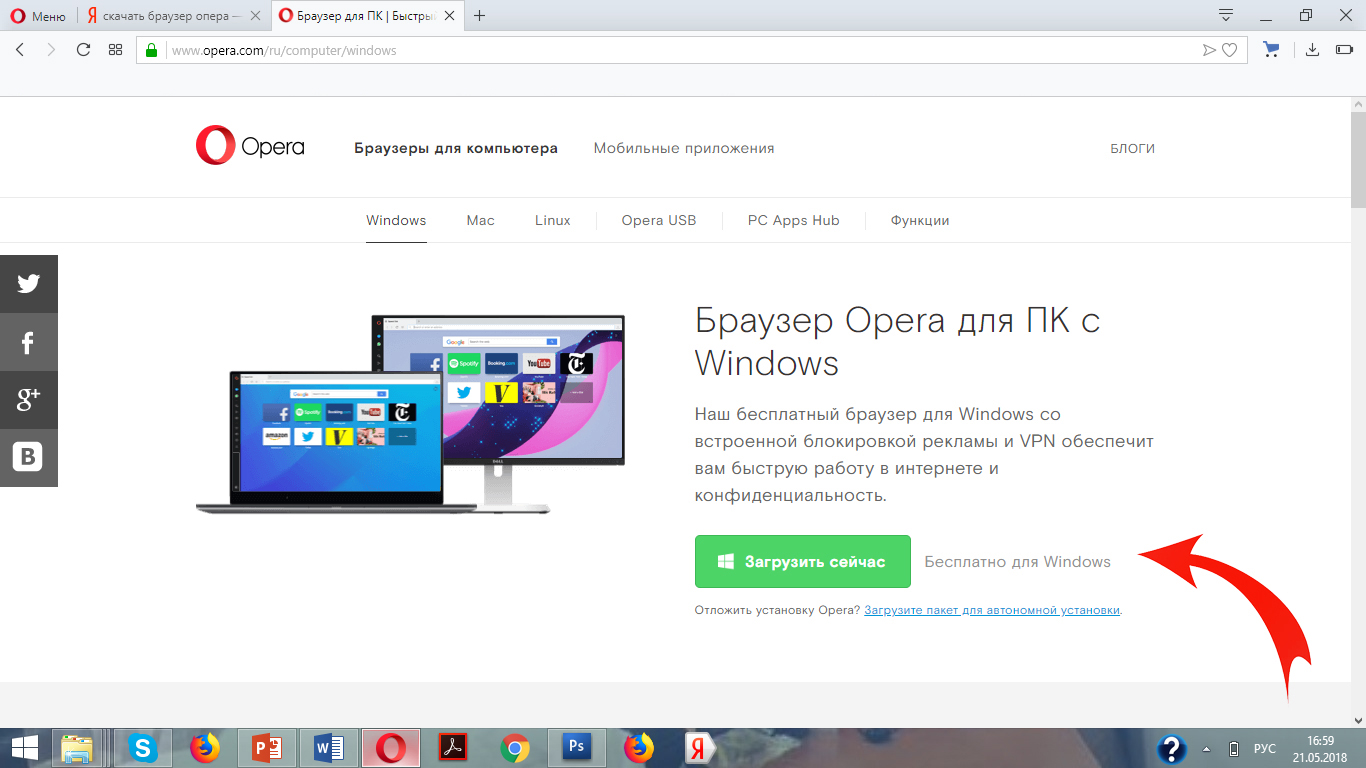
1) Мастер заявки работает в браузерах (версии не ниже): Mozilla Firefox 3+, Opera 10+, Safari, Google Chrome, Internet Explorer 8+.

Перед началом работы проверьте, пожалуйста, что браузер, который Вы планируете использовать, рекомендуемый и его версия совпадает или выше, чем в приведенном выше в списке.

Пример. Браузер Опера



2) Если у Вас другой браузер, или старая версия, установите, пожалуйста, последнюю версию браузера Opera: <https://www.opera.com/ru/computer/windows>



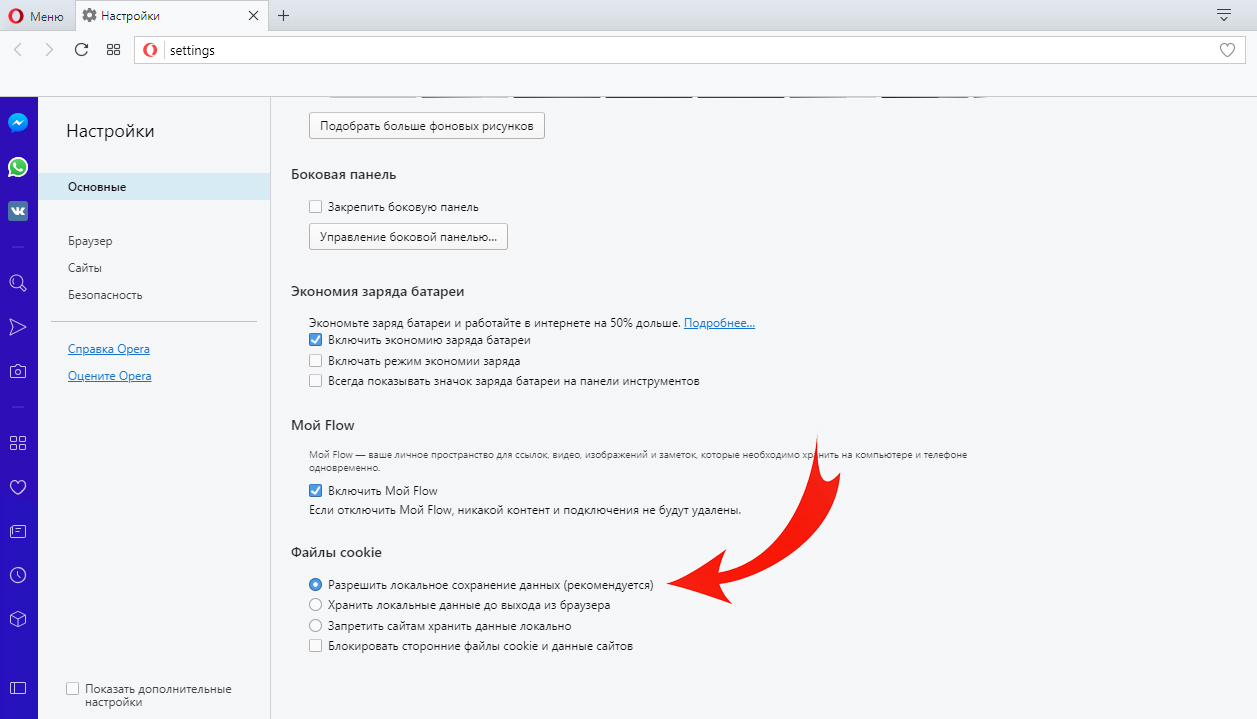
3) Файлы cookie в браузере перед началом работы в Личном кабинете должны быть включены.

Чтобы понять, как это сделать в Вашем конкретном браузере, воспользуйтесь, пожалуйста, инструкциями: <http://help.rambler.ru/common/1252/?p=rambler-help>.

Справа организация может выбирать нужный браузер, которым Вы пользуетесь.

**Пример. Браузер Опера**

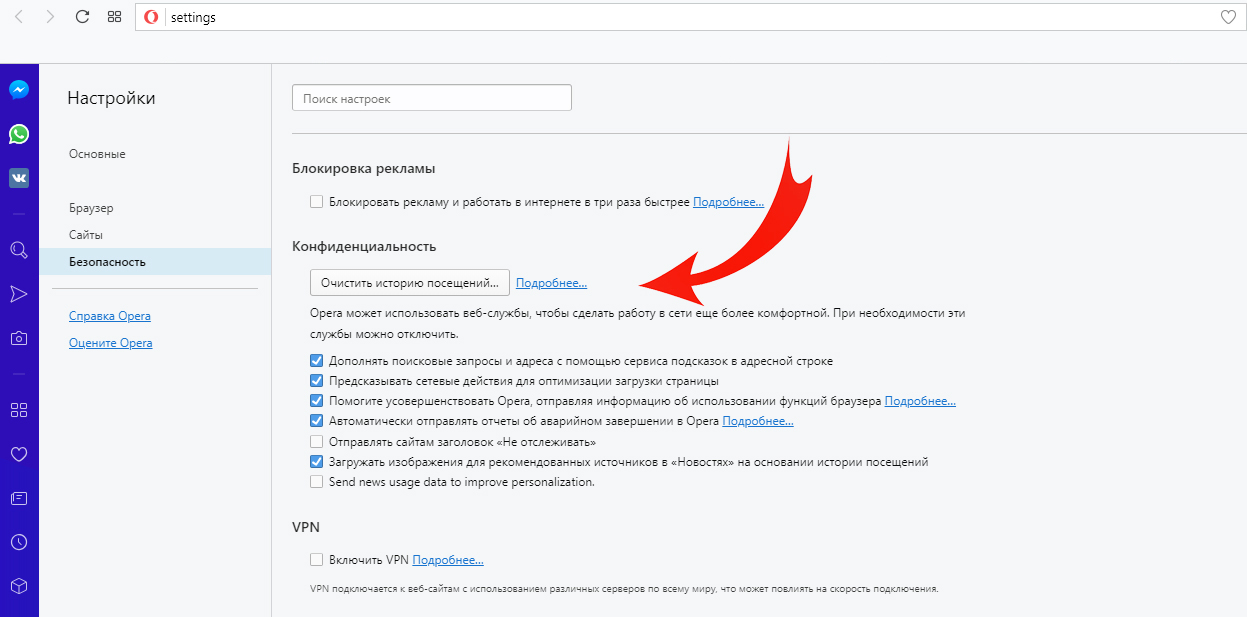
1. Зайдите в меню браузера, нажав в левом верхнем углу кнопку с логотипом Opera opera_other_button.png и выберите пункт «Настройки».
2. В разделе «Файлы cookie» выберите вариант «Разрешить локальное сохранение данных (рекомендуется)».



4) Перед началом работы в Личном кабинете необходимо почистить кэш браузера.

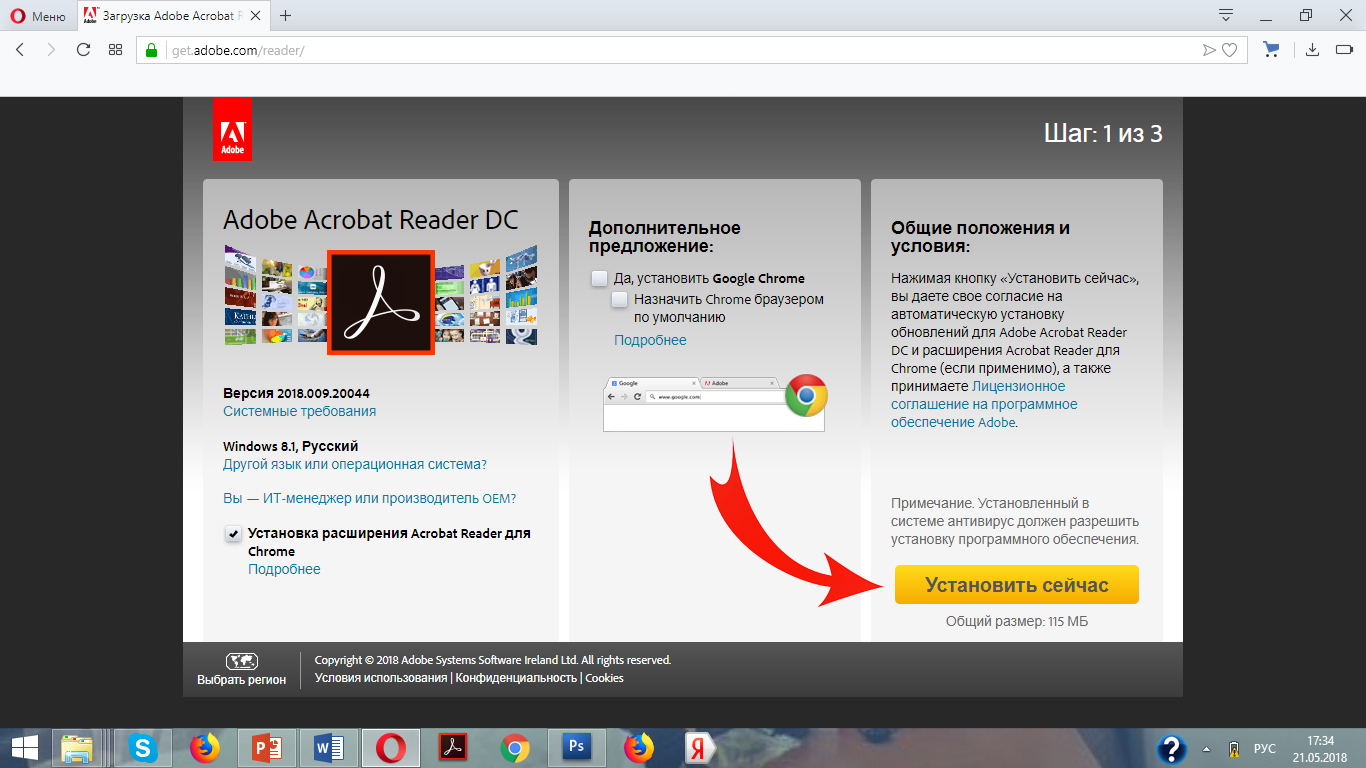
**Пример. Браузер Опера 12 и выше**

1. В боковом меню браузера выбрать пункт «Настройки» или нажать Alt+P.
2. В левой части открывшегося меню нужно выбрать «Безопасность» и выбрать пункт «Очистить историю посещений».
3. В пункте «Уничтожить следующие элементы» выбрать «С самого начала»
4. Отметить флажок «Очистить кэш» и убедиться, что прочие флажки сняты.
5. Чтобы закрыть окно «Настройки» и завершить процесс, нужно нажать «Очистить историю посещений».



5) Для работы с документами в формате pdf необходимо установить Adobe Reader:

<http://get.adobe.com/ru/reader>

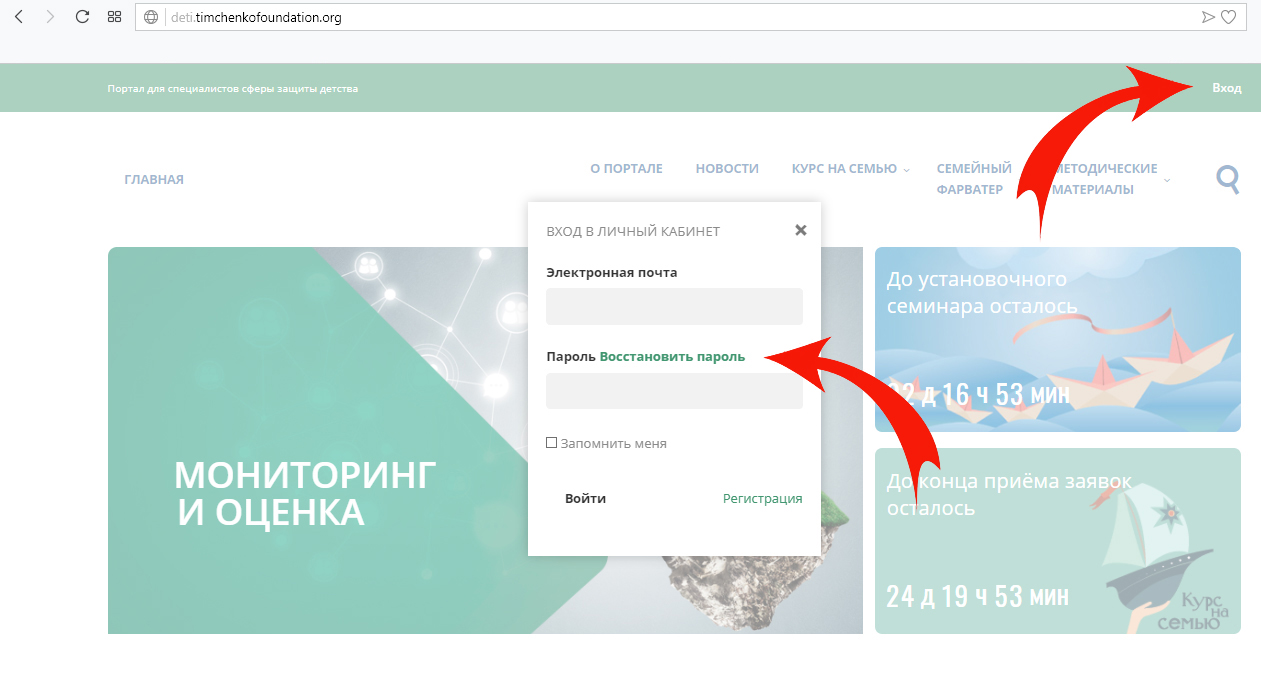


Установка этого программного обеспечения не требует специальных навыков и не может нанести вреда Вашему компьютеру.

**ПРИМЕЧАНИЕ:**

* Пользуйтесь, пожалуйста, рекомендованным браузером всякий раз при работе в Личном кабинете организации.
* Рекомендованным браузером должны пользоваться все сотрудники, работающие в Личном кабинете.
* В один момент времени заявка редактируется только с одного компьютера. Параллельно с нескольких компьютеров одновременно редактировать заявку нельзя.
* **Скорость Интернета пользователя должна быть не ниже 512 Kbps.**

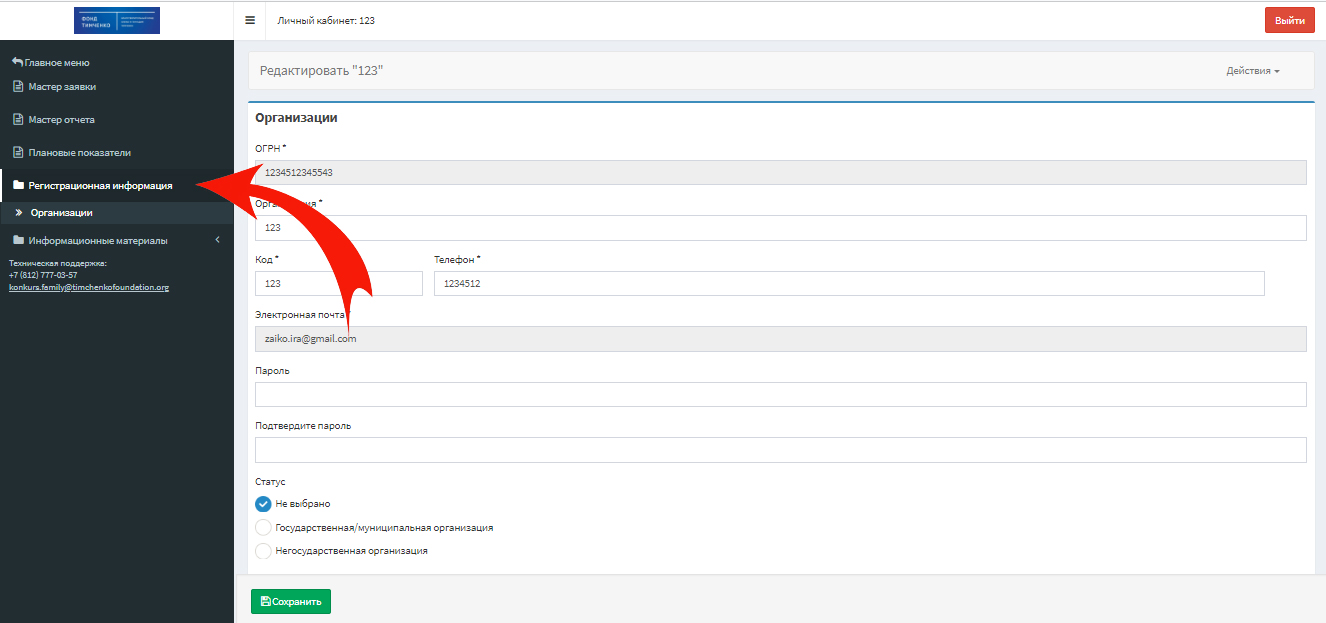
# ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ



* Если Вы заходите в Личный кабинет впервые, необходимо сначала пройти **регистрацию**. В дальнейшем, для входа в Личный кабинет вместо регистрации Вы просто вводите логин (электронная почта) и пароль (это называется авторизацией).
* Для регистрации необходимо заполнить **адрес электронной почты**организации (наиболее часто читаемый), дважды ввести **пароль**, **ОГРН**организации (13 цифр без пробелов), **полное название** организации (согласно свидетельству о регистрации) и **номер мобильного телефона** для оперативной связи.
* Заполняя регистрационную информацию, будьте, пожалуйста, внимательны – адрес электронной почты станет Вашим логином на сайте Фонда, логин и ОГРН изменить будет нельзя. Вводите логин маленькими буквами.
* При вводе пароля обратите, пожалуйста, внимание на то, какой регистр у Вас включен, русский или английский, а также, что клавиши "CAPS LOCK" и "NUM LOCK" не нажаты.
* После регистрации проходит на указанный адрес электронной почты приходит письмо об её **подтверждении** - Вы должны будете кликнуть на ссылку в письме, которое придёт на адрес Вашей электронной почты в течение 5 минут после регистрации. После чего откроется окно, в котором будет написано, что регистрация подтверждена, и надо будет кликнуть по кнопке "Личный кабинет организации" один (!) раз.
* Если Вы заполняли ранее заявку на сайте Фонда и **забыли пароль**, кликните по ссылке “**Восстановить пароль**”. Вам будет предложено ввести логин, после этого на адрес электронной почты, указанный при регистрации, придёт письмо, содержащее ссылку, при переходе по которой Вы сможете ввести новый пароль.
* Если Вы заполняли ранее заявку на сайте Фонда и **забыли логин**, напишите в Техподдержку, в письме укажите полное название организации, ОГРН и просьбу восстановить логин.
* На данный конкурс одна организация может подать **только одну заявку**.
* **Если необходимо заполнить две заявки с одного компьютера**, когда одним компьютером пользуются несколько организаций, для перехода к другой заявке воспользуйтесь кнопкой "Выход" и войдите заново, с другого логина.

# IV. ИЗМЕНЕНИЕ РЕГИСТРАЦИОННОЙ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ

В Личном кабинете организации, если это необходимо, может внести изменения в указанные при регистрации название организации, номер мобильного телефона, выбрать статус организации, а также сменить пароль.



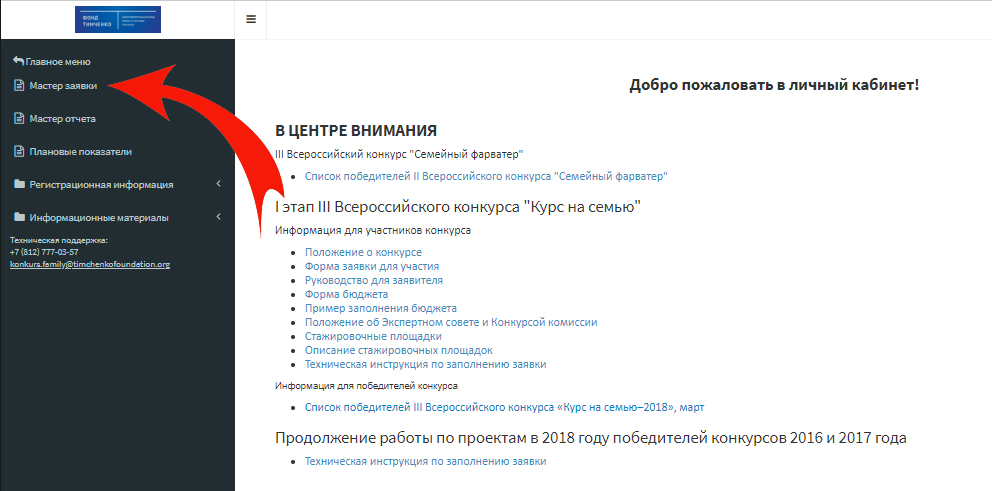
Для этого необходимо в меню слева выбрать Регистрационная информация -> Организация. Внести необходимые изменения и кликнуть “Сохранить”.

Указанные при регистрации логин и ОГРН изменять нельзя.

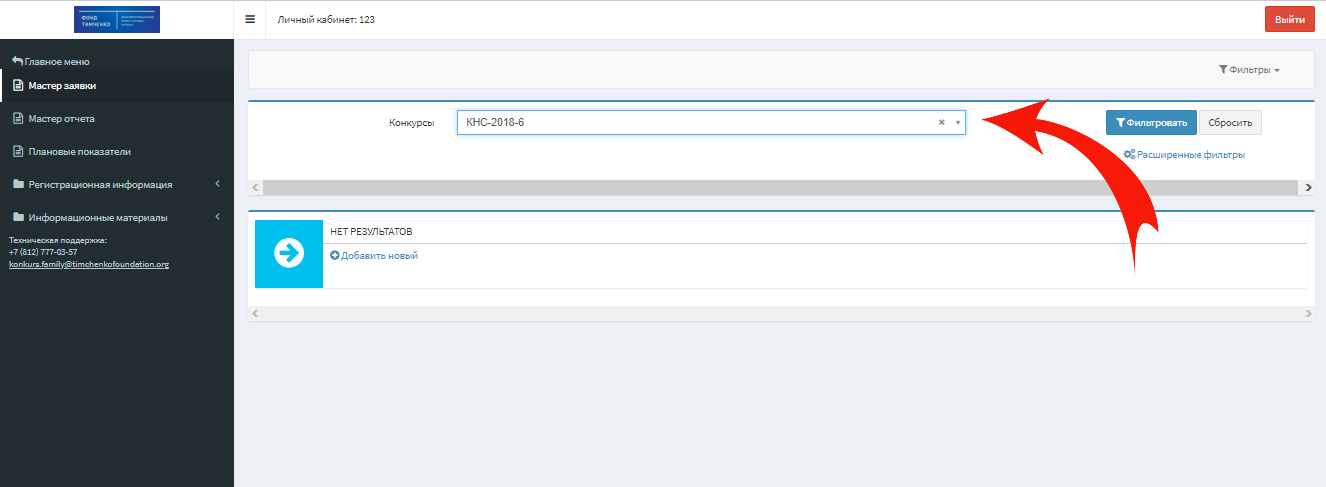
# V. МАСТЕР ЗАЯВКИ

Чтобы начать работу в Мастере, необходимо:

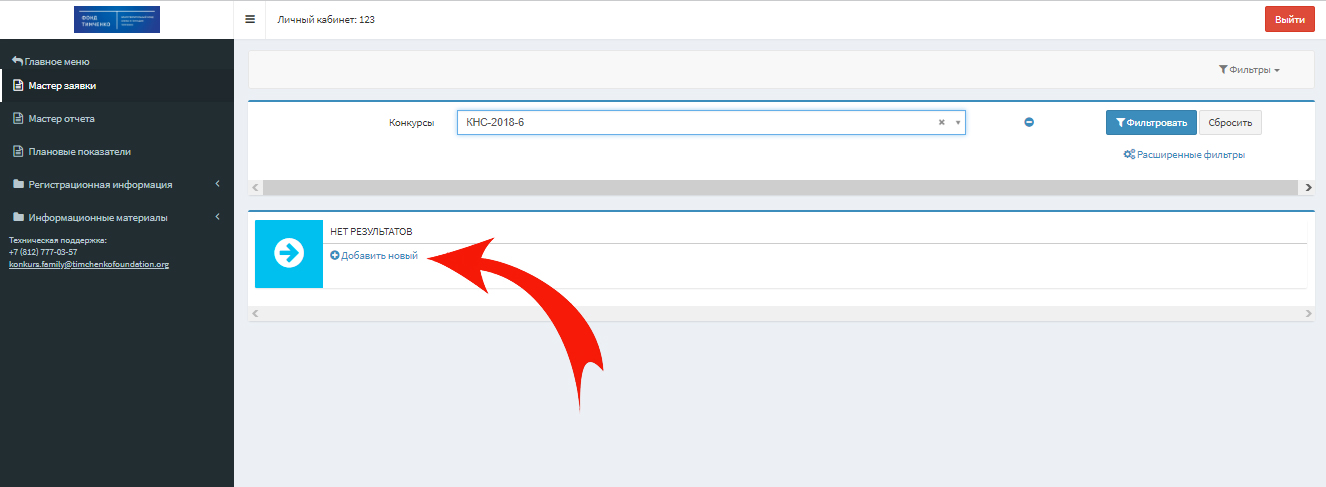
* в меню слева выбрать Мастер заявки



* выбрать в фильтре конкурс “КНС-2018-6” и кликнуть “Фильтровать”



* кликнуть в центре “Добавить новый”



**Пожалуйста, внимательно прочитайте всю конкурсную документацию перед тем, как начать заполнять заявку.**

Если Вы начинали заполнять заявку КНС ранее, но не отправили её на конкурс, она будет доступна, если:

* В меню слева выбрать Мастер заявки.
* **Нажать в фильтре крестик и кликнуть “Фильтровать”.** Откроется список заполненных заявок.
* Далее кликнуть “Скачать заявку” справа необходимой заявки.

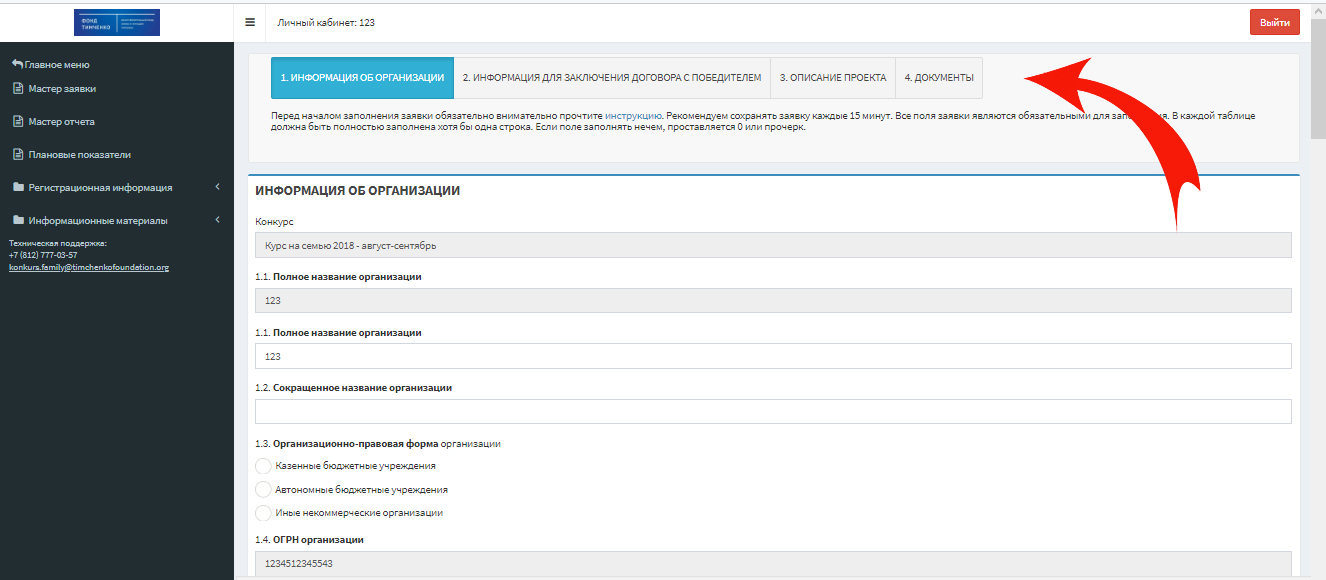
**При переносе в Мастер заявки из doc** можно использовать так называемые **быстрые клавиши**, с ними многим удобнее работать.

Открываем в одном окне Мастер, во втором – doc. Выделяем содержимое какого-либо поля в doc, нажимаем **CTRL+С** (копировать).

Переходим в окно мастера, ставим курсор в соответствующее поле в Мастере, нажимаем **CTRL+V** (вставить) и т.д.

**Заявка имеет 4 вкладки:**

* Информация об организации;
* Информация для заключения договора с победителями;
* Описание проекта;
* Документы.



**Внимание! В процессе заполнения заявки в Мастере мы рекомендуем сохранять её каждые 15 минут.** В противном случае Ваша сессия может прерваться и при нажатии кнопки "Сохранить" заполненная за несколько часов информация будет потеряна без возможности восстановления.

**Кнопкой "Назад"** при работе в Мастере заявки пользоваться **не следует.**

Вы можете заполнять заявку за несколько этапов. Нажатие кнопки “**Сохранить**” не отправляет заявку на конкурс, для этого будет необходимо нажать кнопку “**Отправить**”.

При сохранении заявки под названием вкладки **красным цветом** отображается количество ошибок, сделанных на вкладке. Более подробная информация о конкретной ошибке выводится красным под полем, где она была сделана.

**Типовые ошибки:**

* **Не заполнение обязательных полей.** В случае, если информация по какому-то полю у организации отсутствует, **в текстовом поле проставляется прочерк, в числовом – ноль;**
* Все **числовые поля не должны содержать пробелов** и должны иметь положенное количество цифр;
* В числовых полях тысячи и миллионы ни в коем случае не следует отделять **никаким знаком**, ни точкой, ни запятой, это мешает автоматической обработке заявок. Отделять можно только дробную часть числа, где она допустима - точкой или запятой;
* **Нельзя заполнять числовые поля текстом.**

Эксперты будут читать Вашу заявку в формате doc. Вы можете проверить, правильно ли отображается заявка в формате doc, после того, как она будет отправлена.

Вся информация в заявке, включая контактную, может быть проверена Фондом на **достоверность.** Особенно важно не вписывать в заявку редко читаемые адреса электронной почты и неработающие телефонные номера.

# VI. ВКЛАДКА "ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ"

* С одного аккаунта можно заполнить заявку только одной организации, поэтому поле ОГРН в мастере заявок заполняется автоматически и редактированию не подлежит.
* **Если фактический адрес не совпадает с юридическим,** уберите галочку, и откроются поля, позволяющие заполнить фактический адрес.
* **Если ведение бухгалтерского учета возложено на стороннюю организацию,** в поле "Главный бухгалтер" указываем название данной организации, а в полях, где заполняется контактная информация бухгалтера, приводим контактную информацию организации, которая будет вести бухгалтерский учет.
* Если не указано иное, в многострочных полях, включая табличные, умещается 64кб текста, что примерно равно 32 000 кириллических символов.

# VII. ВКЛАДКА "ДОКУМЕНТЫ"

1. Документы закачиваются на вкладке “Документы”.
2. Формат документов, которые принимаются в конкретном поле, указан в этом поле.
3. Если документы сканируются, это необходимо делать в формате pdf.

Практически все типы сканеров перед сканированием предлагают выбрать режим. Вам нужно выбрать режим “в оттенках серого”. В цвете или слишком высоком разрешении сканировать не нужно – это увеличивает размер файла.

Если в документе - несколько страниц, он сканируется последовательно, по страничке, в один файл формата .pdf;

Не надо смешивать в один pdf два и более документа, даже однотипных;

**Устав организации** (со всеми внесенными изменениями и дополнениями), сканируется последовательно в один документ формата pdf. Скан устава должен содержать все страницы, на которых что-то написано, и содержать подпись работника и печать органа, зарегистрировавшего устав, а также место сшива.

**Согласия на обработку персональных данных** заполняются в соответствии с образцом и сканируются последовательно в один документ формата pdf в режиме черно-белого изображения.

1. Перед тем, как заливать любой документ на сайт, Вы сначала проверяете, открывается ли он, все ли необходимые страницы содержит и в правильной ли последовательности;

Документ должен быть виден целиком и ясно читаем, строки текста должны быть горизонтальными. Максимальный размер документа – 50 Mb, но желательно не превышать 10 Mb. Чем больше документ, тем дольше он будет закачиваться и пр.;

1. Не надо давать закачиваемым файлам длинных поясняющих названий - система при заливке название файла меняет. Лучшее название файла - 1.pdf.

Особенно важно, чтобы в название файла было не больше одной точки. Расширение файла должно быть написано маленькими буквами: .pdf

1. Загружаемый файл нельзя архивировать.
2. Подтверждающие документы Вы загружаете по одному.
3. Когда Вы загружаете документ, Вы не пытаетесь что-то еще заполнять, **а ожидаете полной закачки документа.** Форма объемная, потомусохранение документа может достигать нескольких минут и зависит от скорости Вашего Интернет-канала и пр.

Убедитесь после загрузки, что по клику на появившуюся иконку документ открывается. Только после этого приступайте к закачке следующего файла.

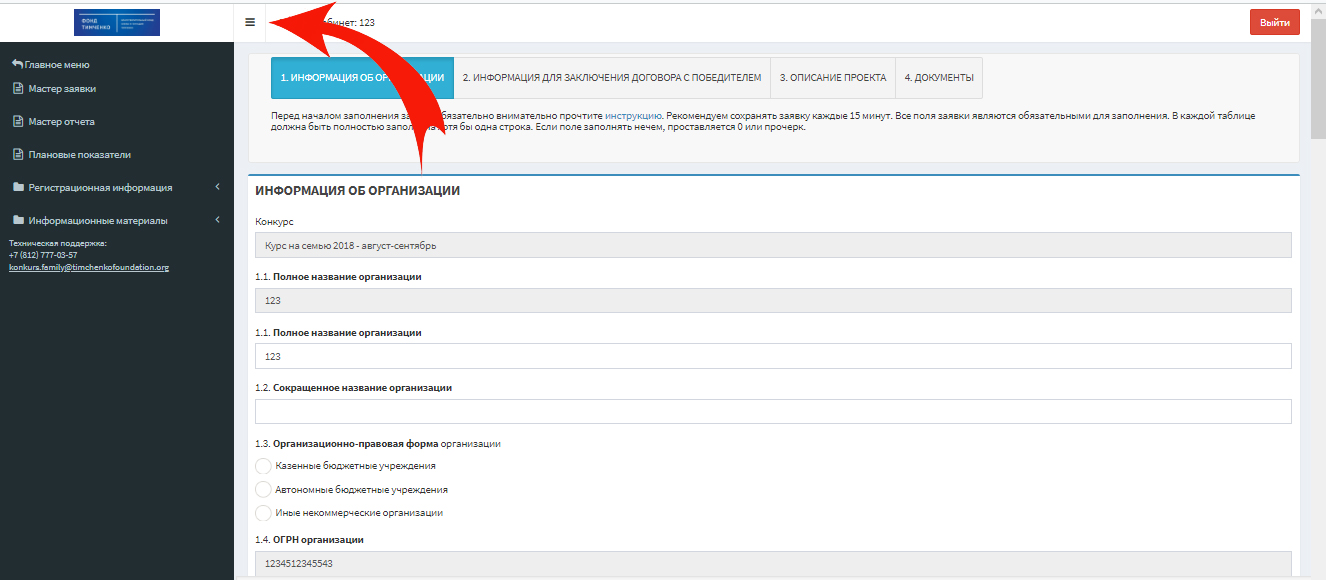
* После закачивания каждого документа, необходимо сохранять заявку.

# VIII. ОТПРАВКА ЗАЯВКИ НА КОНКУРС

* Готовую заявку необходимо отправить на конкурс, нажав кнопку **“Отправить заявку”.**
* После того, как кнопка “Отправить заявку” будет нажата, Вы можете внести изменения в заявку, отредактировав её, сохранив и нажав кнопку **“Сохранить и отправить заявку”.**

# IX. РАСШИРЕНИЕ РАБОЧЕЙ ОБЛАСТИ

* Справа от логотипа в Личном кабинете располагается кнопка с тремя горизонтальными полосами. Она позволяет **расширить рабочее поле Мастера на всю ширину экрана**. Если вновь нажать её, область левого меню вновь станет доступной.



# X. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

**Каждое, в том числе повторное, письмо в Техническую поддержку имеет следующую структуру:**

1. Полное название организации;
2. Текущие логин и пароль в Личный кабинет;
3. Информация о том, какой браузер используется (с номером версии);
4. Информация о том, какая антивирусная программа установлена на компьютере;
5. Информация о том, с какой именно заявкой возникла проблема;
6. Максимально подробное описание проблемы.

Вам будет удобно завести **файл** c заранее заполненными пунктами 1-4, чтобы было быстрее вставлять эту информацию в каждое письмо, в том числе повторное.

Надо понимать, что некоторые проблемы требуют на решение определенного времени. Ожидаемое время на решение технической проблемы – **три рабочих дня**. Если получится решить быстрее, Техническая поддержка Вам напишет.

Вы пишите письмо повторно, если есть новая техническая информация или Вы не получали ответа три рабочих дня.

**Если возникла проблема с загрузкой файлов,** необходимо обязательно прикрепить их все **вложениями в письмо**и подробно описать, какой файл с каким именем куда загружали.

Иногда лучше описать возникшие трудности помогает **скрин экрана**. Чтобы получить его, необходимо нажать клавишу на клавиатуре Prt sc (Print Screen), открыть Photoshop или Paint, создать новое изображение и кликнуть "Вставить", а затем сохранить изображение в формате .jpg и добавить его приложением в то же письмо. Вставлять изображение в тело письма не следует.

Время работы технической поддержки: 10-00 – 18-00 (московское время) по рабочим дням.

Первичная техническая поддержка осуществляется по электронной почте:

[konkurs.family@timchenkofoundation.org](mailto:konkurs.family@timchenkofoundation.org).