ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ЗАЯВКИ НА ПРОДОЛЖЕНИЕ РАБОТЫ В 2018 ГОДУ

*Пожалуйста, перед началом заполнения заявки внимательно прочитайте ВСЮ инструкцию до конца.*

**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. ОГРН;
4. Информация о том, какой браузер используется (с номером версии);
5. Максимально подробное описание проблемы.
6. **ПОДГОТОВКА КОМПЬЮТЕРА К ЗАПОЛНЕНИЮ ЗАЯВКИ**

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

Если у Вас другой браузер, перед началом работы установите, пожалуйста, последнюю версию браузера Firefox: <http://www.mozilla.org/ru/firefox/new>

Перед началом регистрации и заполнения заявки необходимо почистить кэш браузера. Файлы cookie в браузере 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 они пользуются.

Кроме того, 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.
* Скачав и установив последнюю версию Firefox, пользуйтесь, пожалуйста, именно этим браузером всякий раз при работе в Личном кабинете организации.
* Рекомендованным браузером должны пользоваться все сотрудники, участвующие в создании заявки.
* 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.

**2. ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Вход в Личный кабинет организации осуществляется по адресу: <http://konkurs.timchenkofoundation.org>

* 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.
* Если Вы 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 забыли логин, напишите в Техподдержку, в письме укажите полное название организации, ОГРН и просьбу восстановить логин.
* 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.

**3. 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.

**4. МАСТЕР ЗАЯВКИ**

Чтобы начать работу в Мастере, необходимо в меню слева выбрать Мастер заявки, выбрать в фильтре конкурс.

Для организаций, ставших победителями конкурса **“Семейный фарватер” в 2016 году** это “Заявка на продолжение работы Семейный фарватер - 2016”.

Для организаций, ставших победителями конкурса **“Семейный фарватер” в 2017 году** это “Заявка на продолжение работы Семейный фарватер - 2017”.

Для организаций, ставших победителями конкурса **“Курс на семью” в 2016 году** это “Заявка на продолжение работы Курс на семью - 2016”.

Далее необходимо кликнуть “Фильтровать”. Далее кликнуть в центре “Добавить новый”.

**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.

* Вы можете проверить, правильно ли отображается заявка в формате doc, после того, как она будет отправлена.
* Если не указано иное, в многострочных полях, включая табличные, умещается 64кб текста, что примерно равно 32 000 кириллических символов.

**5. ВНИМАНИЕ, ВАЖНО!**

* **Перед некоторыми таблицами в Мастере написано, что заявку перед тем, как переходить к заполнению этих таблиц, необходимо сохранить. Делайте это каждый раз, когда приступаете к редактированию таких таблиц, если вносили изменения в другие поля**. Это позволяет осуществить связь между необходимыми полями 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.

**6. ОТПРАВКА ЗАЯВКИ**

* Готовую заявку необходимо отправить, 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”.

**7. 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. ОГРН;
4. Информация о том, какой браузер используется (с номером версии);
5. Максимально подробное описание проблемы.

*Поиск реквизитов по переписке в почтовом аккаунте, если Вы отправляете письмо повторно, сильно затягивает время решения Вашего кейса*.

*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.

*Если Вы не смогли зайти в свой Личный кабинет,* перед тем, как писать письмо в поддержку, пожалуйста, убедитесь, что Вы используете рекомендованный браузер, почистили, согласно инструкции, кэш и включили файлы куки. Если это не помогло, попробуйте зайти из другого рекомендованного браузера, почистив кэш и включив куки.

Ожидаемое время решения кейса, поступившего от организации в связи с работой мастера заявок, - *три рабочих дня.*

Техническая поддержка осуществляется по электронной почте: obortsova@fondkluch.ru.