ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ЗАЯВКИ II ЭТАПА III ВСЕРОССИЙСКОГО КОНКУРСА "СЕМЕЙНЫЙ ФАРВАТЕР"

*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.
* 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.

**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 – “Семейный фарватер 2018 – 2 этап”, кликнуть “Фильтровать”. Далее кликнуть в центре “Добавить новый”.

Вверху Мастера заявки расположена ссылка, по которой Вы можете скачать данную инструкцию.

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

**Заявка в doc имеет 9 вкладок:**

1. Контактная информация;
2. Организация-заявитель;
3. Реализация практики;
4. Распространение и внедрение практики;
5. Мониторинг и оценка. Развитие практики;
6. План-график проекта;
7. Ресурсное обеспечение проекта;
8. Бюджет проекта;
9. 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

- В Документы нужно залить все обязательные документы в указанном формате.

* 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.
* Если не указано иное, в многострочных полях, включая табличные, умещается 64кб текста, что примерно равно 32 000 кириллических символов.

**6. ВНИМАНИЕ! ВАЖНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПОЛНОЙ ЗАЯВКИ**

* Информация из краткой заявки, которая должна быть в полной заявке, переносится непосредственно в doc полной заявки. **Поэтому в Мастере часть полей не отображается, в том числе целиком не отображаются первые две вкладки.**
* **Если для заполнения полной заявки Вы хотите видеть перед собой краткую**, необходимо справа от названия конкурса “Семейный фарватер 2018 – 2 этап” кликнуть на крестик и “Фильтровать”. Затем Вы можете скачать и распечатать doc краткой заявки, кликнув “Скачать заявку”.
* **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.

**6. ВКЛАДКА "ДОКУМЕНТЫ"**

* Устав организации сканируется последовательно в один документ формата pdf в режиме черно-белого изображения. 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.
* Максимальный размер файла, который можно закачать - 50Mb.
* Закачиваемый файл нельзя архивировать – если указан формат pdf, значит необходимо залить именно pdf.
* Пожалуйста, отсканировав документ в pdf, убедитесь, что он открывается.
* Не надо давать закачиваемым файлам длинных поясняющих названий - система при заливке название файла меняет. Лучшее название файла - 1.pdf.

**7. 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”.

**8. 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 затягивает время решения Вашего кейса*.

*Если возникла проблема с закачкой файла,* необходимо обязательно прикрепить их все вложениями в письмо и подробно написать, файл с каким именем куда закачивали. Но вначале убедитесь, что у файла требуемый формат и размер.

*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. Такой подход существенно сэкономит Ваше время. Пожалуйста, не передавайте реквизиты в Личный кабинет для заполнения части заявки бухгалтеру, пока не убедитесь, что на его компьютере почищен кэш и включены файлы куки.

*Эмоциональные письма о приходе в отчаяние* от наличия технической проблемы, одинаковые письма по всем адресам почты, которые имеются на сайте Фонда, а также повторные письма с интервалом раз в час, не ускоряют, а замедляют решение Вашего кейса, так как отвлекают от его решения технических специалистов на необходимость оказания психологической поддержки и повторное чтение писем.

Ожидаемое время решения кейса, поступившего от организации в связи с работой мастера заявок, - *три рабочих дня.* Учитывайте это, и не оставляйте заполнение заявки на три последних дня конкурса.

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

Мы тоже хотим, чтобы у Вас всё получилось!