Инструкция по работе в системе Kids Go Free

Инструкция для туроператоров, услугодателей и администратора

Цель документа
Эта инструкция объясняет, как зарегистрироваться, войти в систему, подать заявку на субсидию, проверить ее статус, отправить обращение и работать с заявками со стороны государственного органа.

Содержание

1. Для чего нужна система
2. Кто работает в системе
3. Что важно знать до начала работы
4. Как зарегистрироваться и войти
5. Как туроператору работать с заявлениями
6. Как сотруднику ГО работать с заявлением
7. Реестры
8. Обращения
9. Анонимные обращения с лендинга
10. Полезная памятка для пользователя

1. Для чего нужна система

Система нужна для того, чтобы туроператоры могли подать заявку на получение субсидии по детям, а сотрудники госоргана — проверить заявление, принять решение и при необходимости провести заслушивание.

- подача заявлений на субсидию за несовершеннолетних пассажиров;
- рассмотрение заявлений сотрудниками ГО;
- ведение реестра заявлений и реестра детей;
- подача обращений и получение ответов;
- подача и обработка запроса на заслушивание.

2. Кто работает в системе

В системе есть три основные роли.

- Туроператор — создает и отправляет заявления, следит за статусами, подает обращения и может запросить заслушивание.
- Сотрудник ГО — проверяет заявления и документы, принимает решение, подтверждает заслушивание и работает с реестрами.
- Администратор — принимает или отклоняет заявки на регистрацию сотрудников ГО.

3. Что важно знать до начала работы

- У туроператора один аккаунт сразу на две системы: «Ин. туристы» и «Kids Go Free».
- После входа туроператор выбирает нужный сервис в отдельном окне.
- Во время работы туроператор может переключаться между сервисами через верхнее меню без повторной авторизации.
- Одно заявление = один тур. В одном заявлении все дети едут по одному общему маршруту.
- Маршрут можно заполнить максимум до 10 точек.
- После отправки обычное заявление доступно только для просмотра. Редактировать или удалить его нельзя.
- Исключение: если заявление получило статус «Предварительный отказ», его можно доработать и отправить повторно.

4. Как зарегистрироваться и войти

4.1. Регистрация туроператора

1. На лендинге нажмите «Регистрация».
2. Поставьте обязательную галочку в модальном окне и нажмите «Продолжить».
3. Выберите тип пользователя: юридическое лицо, физическое лицо или ИП.
4. Заполните данные: email, номер телефона и другие поля, если они требуются.
5. Подпишите регистрацию ЭЦП.
6. После этого выберите нужный сервис: «Ин. туристы» или «Kids Go Free».
7. Система откроет выбранный сервис.

Если пользователь регистрируется как ИП, дополнительно указываются наименование ИП на русском и казахском языках.

4.2. Регистрация сотрудника ГО

1. На лендинге нажмите «Регистрация».
2. Выберите тип пользователя «Сотрудник ГО».
3. Выберите сервис, к которому нужен доступ: «Ин. туристы» или «Kids Go Free».
4. Введите имя, фамилию, ИИН, email и подразделение.
5. Нажмите «Подписать и подать заявку» и подпишите ее ЭЦП.
6. После этого заявка уйдет администратору на рассмотрение.

После отправки на экране показывается сообщение о том, что нужно дождаться ответа на указанный email.

4.3. Как администратор рассматривает заявку сотрудника ГО

Администратор работает в кабинете, куда входит по логину и паролю. В кабинете есть две вкладки: «Новые заявки» и «Обработанные заявки».

- Во вкладке «Новые заявки» администратор видит дату заявки, ФИО, ИИН, email, подразделение и действия «Принять» или «Отклонить».
- Если администратор принимает заявку, сотрудник ГО получает уведомление по email и может войти в систему по ЭЦП.
- Если заявка отклонена, сотрудник ГО получает уведомление по email и авторизоваться не сможет.

4.4. Вход в систему

- Туроператор входит по ЭЦП, после чего выбирает нужный сервис.
- Сотрудник ГО входит по ЭЦП и попадает в тот сервис, к которому у него есть доступ.

5. Как туроператору работать с заявлениями

5.1. Какие вкладки есть в разделе «Заявления»

- Все — все поданные заявления.
- Обработанные — заявления со статусами «Принято», «Отклонено», «Заслушивание пройдено», «Предварительный отказ».
- Не обработанные — заявления со статусами «Отправлено», «Запрошено заслушивание», «Обновлено».

В таблице обычно отображаются номер заявки, дата подачи, дата решения, количество детей и текущий статус.

5.2. Какие бывают статусы заявления

Статус	Что означает
Отправлено	Туроператор подписал и отправил заявление, но решение по нему еще не принято.
Принято	Заявление проверено, субсидия назначена по детям, которые признаны корректными.

Отклонено	Заявление отклонено целиком из-за проблем в общих данных, документах или лицензии.
Предварительный отказ	В заявлении есть ошибки, но его можно исправить и отправить повторно.
Запрошено заслушивание	Туроператор запросил заслушивание после отклонения или предварительного отказа.
Заслушивание пройдено	Заслушивание проведено и подтверждено сотрудником ГО.
Обновлено	Туроператор доработал заявление после предварительного отказа и отправил его повторно.

5.3. Как создать новое заявление

1. Откройте раздел «Заявления».

2. Нажмите «+ Создать заявку».

3. Заполните вкладку «Общие данные».

4. Заполните блок «Маршрут».

5. Добавьте минимум одного ребенка и заполните его вкладку.

6. Сохраните данные по каждому ребенку.

7. После проверки всех полей нажмите «Подписать и отправить заявление» и подпишите заявление ЭЦП.

5.4. Что заполняется во вкладке «Общие данные»

- номер лицензии;
- подвид лицензии;
- дата получения лицензии;
- адрес фактического местонахождения;
- номер телефона/факса;
- расчетный счет в банке второго уровня;
- предварительный расчет причитающихся субсидий.

Для ИП и физлица дополнительно указываются номер удостоверения, кем выдано и дата выдачи.

5.5. Какие документы прикладываются к общим данным

- лицензия — обязательно;
- сведения об отсутствии задолженности — обязательно;
- учредительные документы — обязательно только для юридического лица.

Все эти документы прикрепляются в формате PDF.

5.6. Как заполнить маршрут

Маршрут задается один раз на все заявление и действует сразу для всех детей в нем.

- укажите точку вылета;
- укажите номер платежного поручения или квитанции за турпродукт;
- укажите общую сумму турпакета в тенге;

- укажите период тура: дату начала и дату окончания;
- добавьте точки маршрута — максимум 10.

Для каждой точки маршрута нужно заполнить место назначения, гостиницу, дату заезда и дату выезда.

Дата выезда не может быть раньше даты заезда.

5.7. Как заполнить вкладку ребенка

Каждый ребенок заполняется в отдельной вкладке. В заявлении должен быть хотя бы один ребенок.

- ИИН ребенка — обязательное поле;
- фамилия;
- имя;
- отчество — при наличии;
- дата рождения;
- сумма билета в тенге.

После ввода ИИН система делает запрос в ГБД ФЛ и подтягивает данные ребенка.

5.8. Какие документы прикладываются по ребенку

- свидетельство о рождении — обязательно;
- удостоверение личности одного из родителей — обязательно;
- нотариальная доверенность на ребенка — при необходимости;
- электронный билет — обязательно;
- посадочный талон — обязательно;
- фискальный чек — обязательно.

Все документы прикрепляются в PDF. Проездные документы должны соответствовать маршруту этого ребенка.

5.9. Что важно после заполнения

- После заполнения вкладки ребенка обязательно нажмите «Сохранить».
- Только после сохранения появляется возможность подписать и отправить заявление.
- Если обязательные поля не заполнены или обязательные документы не приложены, система не даст отправить заявление.
- После отправки статус заявления меняется на «Отправлено».
- После обычной отправки заявление доступно только для просмотра.

5.10. Что делать при предварительном отказе

Если сотрудник ГО нашел ошибки, но их можно исправить, заявление получает статус «Предварительный отказ».

- туроператор видит комментарий с причиной;
- после этого можно открыть заявление и исправить данные или заменить файлы;
- после исправления нужно снова нажать «Подписать и отправить»;
- после повторной отправки статус меняется на «Обновлено».

Важно: если заявление не обновить в течение 3 суток после предварительного отказа, оно считается полностью отклоненным, и редактирование становится недоступно.

5.11. Как запросить заслушивание

Заслушивание можно запросить после полного отклонения заявления и после предварительного отказа.

- туроператор отправляет запрос на заслушивание;
- статус меняется на «Запрошено заслушивание»;
- по одному отклоненному заявлению заслушивание можно запросить только один раз.

6. Как сотруднику ГО работать с заявлением

6.1. Что видит сотрудник ГО

Сотрудник ГО открывает карточку заявления и видит:

- общие данные и прикрепленные документы;
- данные тура и маршрут;
- вкладки по каждому ребенку;
- документы по каждому ребенку;
- сформированные печатные представления приложений 1 и 2.

6.2. Как принимается решение

- Если общие данные и документы корректны, а дети проходят проверку, сотрудник нажимает «Принять» и подписывает решение ЭЦП.
- Система фиксирует факт подписи, дату и время, а также ФИО сотрудника, принявшего решение.
- После этого статус заявления меняется на «Принято».
- Если в заявлении есть критические проблемы в общих данных, документах или лицензии, сотрудник может отклонить заявление целиком.
- При отклонении обязательно указывается причина.

6.3. Что происходит после принятия

- В карточке появляется блок с решением, ФИО сотрудника, а также датой и временем принятия решения.
- В заявлении появляется кнопка «Обновить статус оплаты».
- Через нее можно заполнить номер платежного поручения, дату оплаты, номер письма и дату отправки.
- Эти данные добавляются в блок решения.

6.4. Как проходит заслушивание

- После запроса со стороны туроператора сотрудник ГО проводит заслушивание.
- По итогам заслушивания он переводит заявление в статус «Заслушивание пройдено».
- Этот перевод обязательно подтверждается ЭЦП.
- При переводе в данный статус обязательно прикладывается документ «Протокол заслушивания».

7. Реестры

7.1. Реестр заявлений

Реестр заявлений доступен только сотрудникам ГО.

- В него попадают только заявления со статусом «Принято».
- Отклоненные заявления в реестр не включаются.
- В реестре могут отображаться номер заявки, туроператор, количество детей, сумма субсидий, даты подачи и решения, период тура, отели и статус.

7.2. Реестр детей

Реестр детей также доступен только сотрудникам ГО.

- Он формируется только из детей, которые были включены в принятые заявления.
- Отклоненные дети в реестр не попадают.
- По ИИН ребенка и датам тура система должна проверять, была ли такая запись раньше.
- Если запись уже была, отправить заявку по этому ребенку нельзя.

8. Обращения

8.1. Обращения туроператора

Через раздел «Обращения» туроператор может задать вопрос сотрудникам ГО.

- Для создания обращения нужно нажать «+ Подать заявление».
- Нужно указать заголовок и текст обращения.
- При необходимости можно прикрепить документы размером до 10 МБ.
- После отправки обращение появится в списке, а ответ будет показан внутри карточки обращения.

8.2. Обращения сотрудника ГО

Сотрудник ГО видит список обращений, открывает нужное и добавляет ответ. После ответа статус меняется на «Обработано».

9. Анонимные обращения с лендинга

Неавторизованный пользователь тоже может отправить обращение с лендинга.

- Перед отправкой он выбирает, к какой системе относится обращение: «Kids Go Free» или «Ин. туристы».
- Далее он указывает email, номер телефона, заголовок и текст обращения.
- Обращение подписывается ЭЦП.
- Из ЭЦП система получает ИИН/БИН и ФИО либо наименование организации.
- Сотрудник ГО видит такое обращение в отдельном разделе и отправляет ответ по email от noreply.

10. Полезная памятка для пользователя

Коротко о главном

- в одном заявлении у всех детей один общий маршрут;
- максимум 10 точек маршрута;
- в заявлении должен быть минимум один ребенок;
- по каждому ребенку нужен свой комплект документов;
- после обычной отправки заявление нельзя редактировать;
- после предварительного отказа заявление можно исправить и отправить заново;
- на исправление после предварительного отказа дается 3 суток;
- заслушивание можно запросить только один раз по одному отклоненному заявлению.