

**ПРИЙОМ ГРОМАДЯН ЗА ДОПОМОГОЮ СЕРВІСУ EASYCON**

**Інструкція користувача**

**Київ 2016**

*Ф*



Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

**ЗМІСТ**

[Про ЕДБУСОЫ 4](#bookmark2)

[Вимоги до браузерів та операційних систем 4](#bookmark4)

[Як потрапити на прийом 5](#bookmark6)

[Реєстрація та авторизація 5](#bookmark8)

Щоб зареєструватись 5

Як підтвердити обліковий запис 6

Щоб авторизуватись 6

Щоб авторизуватись за допомогою облікових записів сервісів-партнерів 7

Щоб авторизуватись за допомогою електронного цифрового підпису 7

[Як подати заявку на відеоприйом 7](#bookmark15)

[Резервування часу зустрічі 7](#bookmark17)

[Перевірка даних 8](#bookmark19)

[Відправка заявки 9](#bookmark21)

[Як подати заявку на розгляд документів 10](#bookmark24)

[Вибір організації та особи, яка буде розглядати документи 10](#bookmark26)

[Перевірка даних 10](#bookmark28)

[Відправка документів 10](#bookmark30)

[Додавання шифрованих файлів 11](#bookmark32)

[Як отримати сертифікат шифрування BUNET 11](#bookmark34)

[Якщо ви неавторизовані 12](#bookmark36)

[Якщо ви зареєстровані у EASYCON 12](#bookmark38)

[Якщо ви новий користувач 13](#bookmark40)

[Підтвердження відеоприйому 13](#bookmark42)

[Перенесення, скасування та відхилення зустрічі 13](#bookmark44)

[Керування заявами 14](#bookmark46)

[Як знайти потрібну заяву 14](#bookmark48)

[Що можна дізнатися про заяву 14](#bookmark50)

[Перевірка статусу заяви 15](#bookmark52)

[Перенесення часу прийому 15](#bookmark54)

[Додавання та видалення копій документів 15](#bookmark56)

[Копіювання заяви 16](#bookmark58)

[Видалення заяви 16](#bookmark60)

[Скасування заяви 17](#bookmark62)

[Оплата послуги 17](#bookmark64)

Оплата онлайн 17

Оплата за квитанцією 18

[Обліковий запис 18](#bookmark68)

[Як змінити дані облікового запису 18](#bookmark70)

[Як змінити пароль 19](#bookmark72)

[Як зареєструвати ключ електронного цифрового підпису 19](#bookmark74)

[До змісту](#bookmark0)

2

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

[Як вийти з облікового запису 19](#bookmark76)

[Встановлення відеозв'язку 19](#bookmark78)

[Перевірка налаштування пристроїв відтворення відео та звуку 21](#bookmark80)

[Як дозволити використання пристроїв у браузері 22](#bookmark82)

Mozilla Firefox 22

Відновлення забороненого доступу до пристроїв 22

Автоматичне використання пристроїв 23

Google Chrome 25

Як відновити заборонений доступ до пристроїв 26

Щоб встановити автоматичне використання пристроїв 27

Opera 28

Як відновити доступ до пристроїв 28

Рекомендації щодо використання мобільних пристроїв 29

[До змісту](#bookmark0)

3

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

**Про ЕДБУЄОМ**

Завдяки **ЕДБУЄОМ** користувачі отримують можливість потрапити на прийом до представників організацій та уникнути труднощів, що зазвичай виникають при відвідуванні різноманітних установ. Прийом громадян відбувається дистанційно за допомогою спеціального програмного забезпечення та не вимагає особистої присутності відвідувачів у організації.

Перебуваючи на великій відстані, співрозмовники можуть вільно спілкуватися, бачити і чути один одного, обмінюватися документами та будь-якою іншою інформацією у цифровому форматі. Крім того, у разі потреби, під час прийому ви зможете скористатися послугами перекладача.

**ЕДБУЄОМ** надає можливість:

* потрапити на відеоприйом у обраній організації у зручний для вас час та один на один зустрітися з представником організації.
* надіслати на розгляд свої документи та отримати офіційний висновок щодо їх змісту.

Сервіс **ЕДБУЄОМ** буде особливо корисним для тих громадян, які з різних причин не можуть особисто відвідати організацію.

**Вимоги до браузерів та операційних систем**

Користуватися сервісом **EASYCON** ви можете за допомогою наступних браузерів:

* Google Chrome - версія 50 та вище;
* Mozilla Firefox - версія 45 та вище;
* Opera - версія 37 та вище;
* Safari - версія 5 та вище.

Сервіс працює на операційних системах:

* [Microsoft Windows;](https://ru.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Windows)
* Android;
* Mac OS.

Користувачам мобільних пристроїв Apple з операційною системою iOS для проведення сеансів відеозв'язку пропонується використовувати загальнодоступну безкоштовну програму Skype (логін Skype необхідно вказати під час реєстрації у **EASYCON**).

Ви також можете скористатися будь-якою зручною для вас програмою, але, у такому випадку, необхідно попередити адміністратора сервіса.

[До змісту](#bookmark0)

г

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

**Як потрапити на прийом**

Замовити відеоконференц-прийом можуть зареєстровані користувачі сервісу EASYCON.

Щоб потрапити на прийом, необхідно:

1. Обрати організацію та особу, що здійснює прийом.
2. Зарезервувати час прийому та заповнити заявку на прийом, коротко описавши мету зустрічі.
3. Отримати лист-повідомлення з підтвердженням дати та часу проведення зустрічі.
4. Мати мінімальний набір обладнання: веб-камера, навушники або динаміки, мікрофон та доступ до Інтернету.
5. Бути доступним для спілкування:
* авторизуватися у EASYCON до часу початку прийому;
* у розділі Мої заяви [обрати заяву,](#bookmark47) згідно якої повинен відбутися прийом;
* [перевірити налаштування обладнання,](#bookmark79) необхідного для відеоприйому (камера, мікрофон, динаміки (навушники);
* приєднатися до відеоконференції, [перейшовши на сторінку зв'язку.](#bookmark77)

Для мобільних пристроїв Apple (у разі використання Skype), щоб потрапити на прийом необхідно:

1. Зарезервувати час прийому та заповнити заявку на прийом, коротко описати мету зустрічі та повідомити адміністратора, що для зв'язку будете використовувати Skype.
2. Отримати лист-повідомлення з підтвердженням дати та часу проведення зустрічі.
3. У разі потреби завантажити та встановити на свій комп'ютер Skype.
4. Мати мінімальний набір обладнання: веб-камера, навушники або динаміки, мікрофон та доступ до Інтернету.
5. Бути доступним для спілкування:
* авторизуватися у Skype за 5 хвилин до початку прийому;
* обов'язково підтвердити запит контактних даних, який ви отримаєте у Skype від адміністратора системи;
* дочекатися з'єднання з особою, що здійснює прийом.

**Реєстрація та авторизація**

**Щоб зареєструватись**

1. Натисніть посилання Реєстрація у заголовку сторінки ЕДБУЄОМ.
2. На сторінці Реєстрація нового користувача заповніть необхідні поля.

Зверніть увагу на електронну адресу, яку ви вказуєте при реєстрації, вона буде використовуватись у якості логіну. Важливо вказати діючу адресу,

[До змісту](#bookmark0)

5

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

тому що саме на цю скриньку будуть надходити повідомлення від адміністратора ЕДБУЄОМ.

Введіть пароль, який буде використовуватись для входу у ЕДБУЄОМ.



Пароль повинен містити не менше 8 символів. Дозволеними
символами є: латинські символи (а-г, А-Х), цифри, спеціальні
символи. Пароль повинен обов'язково містити одну прописну літеру,
одну маленьку літеру та одну цифру. Регістр букв має значення,
тобто paroL123 та ParoL123 - це різні паролі.

Введіть логін вашого облікового запису у програмі Skype. Якщо ви або особа, що здійснює прийом, є користувачем Apple, для відеозв'язку рекомендується використовувати саме цю програму. За вказаним логіном адміністратор сервісу зможе знайти вас серед користувачів Skype та встановити відеозв'язок.



*Зверніть увагу!* Вказувати потрібно саме унікальний логін
облікового запису, за допомогою якого ви авторизуєтесь у Skype, а
не ім'я, під яким вас бачать інші користувачі. Ідентифікувати вас у
Skype за іменем може бути проблематично.

Встановіть позначку, що підтверджує вашу згоду з правилами надання послуги. Ознайомитись з умовами отримання послуг можливо, натиснувши посилання умови, або обравши пункт меню РЕГЛАМЕНТ.

1. Встановіть позначку Я не робот та виконайте запропоноване завдання. Натисніть кнопку Зареєструватись.

**Як підтвердити обліковий запис**

Щойно ви створите обліковий запис ЕДБУЄОМ, на вказану під час створення електронну адресу надійде посилання для підтвердження реєстрації.

Щоб підтвердити обліковий запис, просто натисніть посилання в електронному листі.

Якщо ваш обліковий запис не підтверджений, при спробі перейти до замовлення відеоконферец-прийому ви побачите сторінку з проханням підтвердити обліковий запис.

Якщо повідомлення для підтвердження немає серед вхідних листів, перевірте папку «спам» та видалені повідомлення. Якщо лист для підтвердження все ж таки відсутній, ви можете отримати його повторно, натиснувши відповідне посилання на сторінці з проханням підтвердити обліковий запис.

**Щоб авторизуватись**

Якщо ви вже зареєстровані:

1. Натисніть посилання Вхід у заголовку сторінки ЕДБУЄОМ, або оберіть розділ ВІДВІДУВАЧАМ та натисніть кнопку Отримати послугу.

Відкриється сторінка авторизації.

1. Введіть логін і пароль. Натисніть кнопку ВХІД.

[До змісту](#bookmark0)

6

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

**Щоб авторизуватись за допомогою облікових записів сервісів-партнерів**

Якщо ви є зареєстрованим користувачем системи електронних торгів Habid або мережі бізнес-послуг Бипеї, ви можете авторизуватись у ЕДБУСОМ, використовуючи дані облікових записів цих сервісів.

Для цього на сторінці авторизації натисніть логотип відповідного сервісу. Якщо ви ще не авторизовані, вам буде запропоновано авторизуватись на обраному сайті.

Після авторизації ви отримаєте доступ до всіх послуг ЕДБУСОМ.

**Щоб авторизуватись за допомогою електронного цифрового підпису**

Якщо ви є власником електронного цифрового підпису, ви можете [зареєструвати](#bookmark73) його у системі ЕДБУСОМ та надалі використовувати ЕЦП для авторизації у системі.

Щоб авторизуватись за допомогою ЕЦП:

1. Натисніть посилання Вхід у заголовку сторінки.
2. Оберіть вкладку Вхід по ЕЦП.
3. Введіть ваш логін у системі ЕДБУСОМ.
4. Оберіть назву акредитованого центру сертифікації ключів, що видав ваш ЕЦП.
5. Оберіть файл ключа ЕЦП та введіть пароль.
6. Натисніть кнопку Вхід.

**Як подати заявку на відеоприйом**

**Резервування часу зустрічі**

1. Оберіть пункт меню Запис на прийом. Або оберіть розділ ВІДВІДУВАЧАМ та натисніть кнопку Отримати послугу.

Відкриється сторінка, на якій ви зможете обрати організацію та особу, що здійснює прийом, переглянути графік прийому та обрати зручний для вас час.

1. Оберіть організацію та прізвище особи, з якою ви бажаєте поспілкуватися.

Список містить перелік департаментів та відділів обраної організації. Щоб обрати прізвище необхідної особи, спочатку знайдіть у списку потрібний відділ.

1. Оберіть дату та час проведення прийому, натиснувши на вільний час у розкладі. Доступний для запису час позначено блакитним кольором. Обраний вами час відображається помаранчевим кольором.

[До змісту](#bookmark0)

7

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку



Кожна організація визначає період часу, у який прийом заявок
припиняється. Тривалість цього періоду зазначається над таблицею з
розкладом прийомів.

Доступний час визначається робочим розкладом особи, що здійснює прийом. Остаточно час зустрічі буде підтверджено у повідомленні- підтверджені відеоконференц-прийому, яке ви отримаєте від адміністратора ЕДБУСОМ.

Щоб знайти найближчий доступний для запису час, натисніть кнопку Найближчий прийом.

Щоб переглянути розклад на наступні або попередні тижні, скористайтеся кнопками з зображенням стрілок.

1. Натисніть кнопку Продовжити. Обраний час буде зарезервовано на 15 хвилин.

**Перевірка даних**

Якщо ви зареєстровані у EASYCON, відкриється сторінка, що містить ваші персональні дані, вказані під час реєстрації. (Якщо ви неавторизовані, вам буде запропоновано [авторизуватись, або створити обліковий запис.](#bookmark35))

Перевірте чи правильно зазначена інформація у полях форми.

У полі Контактний телефон введіть номер вашого телефону. Номер телефону необхідний для того, щоб адміністратор міг узгодити з вами термінові питання щодо проведення відеоконференц-прийому.

У полі Логін в Skype вкажіть логін облікового запису, за допомогою якого ви авторизуєтесь у Skype. Якщо ви або особа, що здійснює прийом, є користувачем Apple, для відеозв'язку рекомендується використовувати саме цю програму. За вказаним логіном адміністратор сервісу зможе знайти вас серед користувачів Skype та встановити відеозв'язок.



Вказувати потрібно саме унікальний логін облікового запису, за
допомогою якого ви авторизуєтесь у Skype, а не ім'я, під яким вас
бачать інші користувачі.

Якщо ви виявили невідповідність, виправте дані у полях форми.

Щоб продовжити оформлення заявки, натисніть кнопку Продовжити.

[До змісту](#bookmark0)

8

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

**Відправка заявки**



Якщо заявка не буде відправлена протягом 15 хвилин, обраний вами
час може бути зарезервований іншим користувачем. Час, який
залишився для заповнення заявки, відображений у верхній частині
сторінки.

1. У полі Короткий зміст питання зазначте тему зустрічі, стисло опишіть питання, які ви бажаєте обговорити. Це дозволить особі, що здійснює прийом, підготуватися до зустрічі з вами та провести її більш змістовно.
2. Якщо для вирішення вашого питання необхідно розглянути певні документи, додайте до заявки копії цих документів (скановані копії, фотографії тощо). Натисніть кнопку Вибрати та оберіть необхідні файли. Також ви можете прикріпити файл до заявки, просто перетягнувши його у спеціальну область. Можна додати до заявки до 10 файлів, кожен розміром не більше 5 МБ.

Щоб видалити файл, під іконкою прикріпленого файла натисніть кнопку з зображенням корзини.

Після подання заявки ви можете [видалити або додати](#bookmark55) копії документів до заяви у розділі Мої заяви.

1. На сторінці вказана мова, якої ведеться прийом. Якщо ваш співрозмовник спілкується іноземною мовою, ви можете замовити послуги перекладача, який буде присутній під час відеоконференції. Для цього у полі Потрібен перекладач? Оберіть значення Так. У полі Вкажіть мову, якою ви вільно володієте оберіть мову, на яку необхідний переклад.



За замовчуванням учасники відеоприйому не бачать перекладача, а
тільки чують його голос. Також перекладач не бачить учасників
зустрічі, а тільки чує їх.

1. Підтвердіть, що замовлення виконує людина, а не комп'ютерний робот. Встановіть позначку Я не робот та виконайте запропоноване завдання.
2. Щоб відправити заявку на розгляд, натисніть кнопку Продовжити.

На поштову скриньку, яку ви вказали під час реєстрації, буде відправлено повідомлення-підтвердження замовлення. Цей лист формується автоматично та містить подробиці вашого замовлення. Призначення листа - повідомити вас, що заявка на відеоприйом отримана.

[До змісту](#bookmark0)

9

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

Якщо за надання послуги передбачається оплата, після натискання кнопки *Продовжити* відкриється сторінка з інформацією про платника. Щоб оплатити послугу, оберіть зручний [*спосіб оплати*.](#bookmark63)

*0*

Ви можете відкласти оплату заявки, натиснувши кнопку *Відміна*.
Оплатити заявку пізніше можна, скориставшись інструментами

розділу [*Мої заяви*.](#bookmark63)

Заявка надійде на розгляд до обраної організації лише після отримання коштів.

**Як подати заявку на розгляд документів**

**Вибір організації та особи, яка буде розглядати документи**

1. Оберіть пункт меню Заява на розгляд документів.
2. Оберіть організацію та прізвище особи, що буде вивчати ваші документи.
3. Натисніть кнопку Продовжити.

**Перевірка даних**

Якщо ви зареєстровані у ЕДБУЄОМ, відкриється сторінка, що містить ваші персональні дані, вказані під час реєстрації. (Якщо ви неавторизовані, вам буде запропоновано [авторизуватись, або створити обліковий запис.](#bookmark35))

Перевірте чи правильно зазначена інформація у полях форми. Якщо ви виявили невідповідність, змініть неправильні дані у полях форми.

Щоб продовжити оформлення заявки, натисніть кнопку Продовжити.

**Відправка документів**

1. У полі Короткий зміст питання зазначте мету, з якою ви бажаєте отримати висновки щодо документів.
2. Додайте документи до заявки (скановані копії, фотографії тощо). Натисніть кнопку Вибрати та оберіть необхідні файли. Також ви можете прикріпити файл до заявки, просто перетягнувши його у спеціальну область. Можна додати до заявки до 10 файлів, кожен розміром не більше 5 МБ.

Щоб видалити файл, під іконкою прикріпленого файла натисніть кнопку з зображенням корзини.

[До змісту](#bookmark0)

10

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

1. У спеціальному полі можна вказати дату, до якої необхідно отримати результати розгляду. Оберіть бажану дату у календарі. Можливо обрати дату не раніше 3 днів від подання заявки.
2. Підтвердіть, що замовлення виконує людина, а не комп'ютерний робот. Встановіть позначку Я не робот та виконайте запропоноване завдання.
3. Натисніть кнопку Продовжити.

На поштову скриньку, яку ви вказали під час реєстрації, буде відправлено повідомлення-підтвердження замовлення. Цей лист формується автоматично. Призначення листа - повідомити вас, що заявка отримана.

1. Якщо за надання послуги передбачається оплата, після натискання кнопки Продовжити відкриється сторінка з інформацією про платника. Щоб оплатити послугу, оберіть зручний [**спосіб оплати**.](#bookmark63) Заявка надійде на розгляд до обраної організації лише після отримання коштів.
2. Результати розгляду документів будуть надіслані на вашу поштову скриньку.

**Додавання шифрованих файлів**

Якщо ви є власником сертифіката шифрування Бипеї, ви можете скористатися послугою шифрування файлів. Для цього:

1. Авторизуйтесь у **ЕАЭУСОМ** за допомогою облікового запису Випеї (кнопка

Ви№Т

на [**сторінці авторизації**)](#bookmark12).

1. [**Зарезервуйте час**](#bookmark14) зустрічі та вкажіть необхідну [**інформацію про заявку**,](#bookmark20) або подайте [**заявку на розгляд документів**.](#bookmark23)
2. Щоб додати до заявки шифровані файли, натисніть кнопку Підписати та зашифрувати файл.
3. У вікні, що відкриється, оберіть файл, який потрібно зашифрувати, оберіть файл ключа шифрування та введіть пароль до нього. Натисніть кнопку Зашифрувати файл. Файл буде зашифрований обраним ключем.

За одне натискання кнопки Підписати та зашифрувати файл можливо зашифрувати лише один файл.



Розшифрувати файли зможе лише користувач, який також є
власником сертифікату Бипеї. Неможливо додати шифровані файли
у заявку, яка призначена особі, що не є власником сертифікату.

**Як отримати сертифікат шифрування BUNET**

1. Авторизуйтесь у сервісі Бипеі.
2. Оберіть розділ Почта.

[До змісту](#bookmark0)

11

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

1. На сторінці вашої поштової скриньки Bunet натисніть кнопку Encrypt Message.
2. У вікні, що відкриється, натисніть кнопку Generate Key.
3. Введіть пароль сертифікату та підтвердіть його правильність. Натисніть кнопку Генерировать.
4. Згенерований сертифікат буде автоматично завантажено на ваш комп'ютер та збережено у папці завантажень браузеру.

Зверніть увагу, у разі втрати сертифікату відновити його неможливо.

Якщо ви плануєте використовувати сертифікат шифрування Bunet, необхідно авторизуватись у EASYCON саме за тим обліковим записом, для якого був створений сертифікат шифрування.

**Якщо ви неавторизовані**

Якщо ви не авторизувались у системі, або ви новий користувач, що ще не зареєструвався у EASYCON, ви також можете подати заявку.

Вам необхідно виконати наступні кроки:

1. Натисніть пункт меню Запис на прийом або Заява на розгляд документів.
2. Оберіть організацію та прізвище особи, з якою ви бажаєте зв'язатися. Залежно від типу заявки оберіть дату та час проведення прийому або додайте документи для розгляду.
3. Натисніть кнопку Продовжити.
4. Так як згідно правил використання сервісу скористатися послугою можуть лише зареєстровані користувачі, на наступній сторінці вам буде запропоновано авторизуватись, або створити обліковий запис (якщо ви новий користувач).

**Якщо ви зареєстровані у EASYCON**

1. Введіть логін та пароль у правій частині сторінки та натисніть кнопку Вхід.
2. На наступній сторінці перевірте ваші дані та натисніть кнопку Продовжити.
3. У полі Короткий зміст питання зазначте тему зустрічі.
4. Додайте до заявки копії документів (якщо необхідно), натиснувши кнопку Вибрати.
5. Встановіть позначку Я не робот та виконайте запропоноване завдання.
6. Щоб відправити заявку на розгляд, натисніть кнопку Продовжити.

[До змісту](#bookmark0)

12

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

**Якщо ви новий користувач**

1. У лівій частині сторінки введіть дані. Ваш обліковий запис буде створено автоматично.
2. На наступній сторінці опишіть мету зустрічі та додайте до заявки копії документів (якщо необхідно), натиснувши кнопку Вибрати.
3. Встановіть позначку Я не робот та виконайте запропоноване завдання.
4. Щоб відправити заявку на розгляд, натисніть кнопку Продовжити.



*Зверніть увагу!* Вам необхідно підтвердити створений обліковий
запис, встановивши для нього пароль. Для цього необхідно перейти
за посиланням, яке буде надіслане вам на вказану поштову адресу.

Ваша заявка буде прийнята до розгляду після підтвердження
облікового запису!

Якщо за проведення відеоприйому передбачається оплата, вам
також потрібно буде [*сплатити*](#bookmark63) вартість послуги.

**Підтвердження відеоприйому**

Після узгодження графіку зустрічей особа, відповідальна за проведення відеоприйомів, надішле вам повідомлення з підтвердженням зустрічі. Заявка набуває статусу «Підтверджена».

Статус заявки ви можете подивитися у розділі [Мої заяви.](#bookmark51)

**Перенесення,скасування та відхилення зустрічі**

Зарезервована вами зустріч може бути перенесена. У такому випадку ви отримаєте повідомлення, у якому зазначається причина перенесення зустрічі та пропонується [обрати новий час зустрічі.](#bookmark53)

Зустріч може бути відхилена, якщо у особи, що здійснює прийом, нема повноважень для вирішення питань, зазначених у заявці. Про відхилення зустрічі ви будете повідомлені електронним листом.

Якщо ви не з'явились на відеоприйом у призначений час, або не вдалось встановити якісний зв'язок через технічні негаразди з вашим обладнанням, прийом скасовується. Ви отримаєте електронний лист з відповідним повідомленням.

[До змісту](#bookmark0)

13

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

**Керування заявами**

Керування заявами здійснюється на сторінці Мої заяви. Щоб відкрити сторінку, необхідно авторизуватись у ЕДБУСОМ та обрати пункт меню Мої заяви. Відкриється сторінка, на якій міститься список всіх ваших заяв.

**Як знайти потрібну заяву**

Введіть номер заяви у поле Номер заяви. На екрані буде відображена заява, що має введений номер.

Щоб повернутися до перегляду всіх заяв, натисніть кнопку Очистити параметри у-\*

пошуку .

**Що можна дізнатися про заяву**

Для кожної заяви наводиться інформація:

* номер заяви;
* ім'я особи, що здійснює прийом (або розглядає документи), та назва організації;
* дата прийому;
* дата подання заяви;
* статус заяви.



Якщо робочий розклад особи, що здійснює прийом, змінився, та
прийом громадян скасовується, для заяви буде відображено
повідомлення: *Зустріч на вказану дату та час неможлива.* У

такому випадку вам буде запропоновано [*перенести зустріч*.](#bookmark53)

У блоці заяви знаходяться посилання, натиснувши які ви можете переглянути:

* Короткий зміст питання - мета зустрічі, яку ви зазначили у заявці;
* Перекладач - доступний, якщо ви замовили послуги перекладача, у розділі наводиться ім'я перекладача, що буде присутнім на відеоприйомі. Якщо перекладача ще не призначено, блок містить повідомлення «Заява очікує призначення перекладача»;
* Примітка модератора - якщо модератор додав коментар до заяви, ви можете його переглянути;
* Вкладення - доступний, якщо до заявки були прикріплені копії документів, у розділі можна переглянути файли доданих документів.

Для кожної заяви доступний набір операцій (копіювати, відмінити, видалити), які можливо виконати, натиснувши на відповідну кнопку. Доступність операцій

[До змісту](#bookmark0)

14

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

визначається статусом та типом заявки (заявка на відеоконференцію, розгляд документів тощо).

**Перевірка статусу заяви**

За результатами розгляду заявка набуває одного із статусів:

Нова — заявка надійшла на розгляд до відповідної організації.

Відхилена —вам відмовлено у прийомі (розгляді документів).

Скасована — ви не з'явилися на відеоприйом у призначений час, або не вдалось встановити зв'язок через технічні негаразди з вашим обладнанням.

Підтверджена — підтверджено час та дату проведення прийому.

Перенесена (потребує зміни часу) — з певних причин зустріч не може відбутися у призначений час. Якщо заява набула цього статусу, вам необхідно [обрати новий час відеоприйому.](#bookmark53)

Час змінено - ви змінили час проведення відеоконференц-прийому.

Відбулася - зустріч була успішно проведена.

У сервісі передбачено автоматичне оновлення статусів заяв під час завантаження сторінки Мої заяви.

Ви можете самостійно перевірити статус заявки, поновивши дані у вікні браузеру у будь-який момент часу.

Також, на вашу поштову скриньку (яка була вказана під час реєстрації у ЕДБУСОМ) надсилаються повідомлення про зміну статусу заяви.

**Перенесення часу прийому**

Щоб перенести час прийому:

1. У блоці заяви, для якої потрібно перенести час зустрічі, натисніть кнопку

В\*

1. Відкриється вікно з графіком зустрічей. Оберіть новий час відеоприйому та натисніть кнопку Підтвердити.
2. У блоці заявки час та день прийому будуть змінені на новий. Заявка набуде статусу «Час змінено». Очікуйте на повторне підтвердження часу проведення прийому від адміністратора.

**Додавання та видалення копій документів**

Щоб додати документ до заявки:

1. У блоці заяви, для якої потрібно додати копії документів, натисніть кнопку



[До змісту](#bookmark0)

15

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

1. У випадаючому списку оберіть спосіб додавання документа: Вкласти файл. У вікні, що відкриється оберіть потрібний документ.
2. Іконка доданого файла з'явиться у розділі Вкладення.

Якщо ви є власником сертифіката шифрування Bunet, ви можете скористатися послугою шифрування файлів. Для цього ви повинні авторизуватися у EASYCON

BUNET

за допомогою облікового запису Bunet (кнопка \*»\* на [сторінці](#bookmark12)

[авторизації)](#bookmark12).

1. У випадаючому списку оберіть пункт Вкласти зашифрований файл.
2. Якщо ви ще не завантажили ключ електронного цифрового підпису, у вікні, що відкриється, оберіть потрібний файл, оберіть файл ключа ЕЦП та введіть пароль до нього. Натисніть кнопку Зашифрувати файл.
3. Іконка доданого файла з'явиться у розділі Вкладення.

Розшифрувати файли зможе лише користувач, який також є власником сертифікату Випеї Неможливо додати шифровані файли у заявку, яка призначена особі, що не є власником сертифікату.

Також додати копії документів ви можете безпосередньо під час відеоприйому, натиснувши посилання *ДОДАТИ ДОКУМЕНТИ* на сторінці відеозв'язку.

Щоб видалити файл, під іконкою прикріпленого файла натисніть кнопку з зображенням корзини.

**Копіювання заяви**

Щоб скоротити час заповнення даних, скористайтесь функцією копіювання.

1.

2.

**а**

У блоці заяви, яку потрібно копіювати, натисніть кнопку

У вікні, що відкриється, оберіть спосіб копіювання заяви:

- Створити нову - створити нову заяву, скопіювавши до неї дані про
організацію, особу, що здійснює прийом, короткий зміст питання;

- Скасувати поточну та створити нову - створити нову заяву, скопіювавши до неї дані поточної заяви, поточна заява вилучається з розгляду, їй присвоюється статус Скасована.

1. Відкриється сторінка з формою заяви. Завершіть подання заяви, додавши потрібну інформацію.

**Видалення заяви**

Щоб видалити заяву:

[До змісту](#bookmark0)

16

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

1. У блоці заяви, яку потрібно видалити, натисніть кнопку ш
2. У вікні, що відкриється, підтвердіть видалення заяви, натиснувши кнопку
Так.

Видалені заяви не відображаються на сторінці Мої заяви.

Будьте уважні, видалені заяви неможливо відновити.



**Скасування заяви**

Щоб відмовитись від розгляду заяви та проведення відеоприйому:

1. У блоці відповідної заяви натисніть кнопку 1— .
2. У вікні, що відкриється, підтвердіть відміну заяви, натиснувши кнопку Так.
3. Статус заяви зміниться на Скасована.

**Оплата послуги**

Якщо за надання послуг передбачається плата, ви можете здійснити оплату одним із способів:

* сформувати квитанцію на оплату послуги та оплатити її у будь-якому банківському відділенні;
* здійснити онлайн оплату послуги за допомогою банківської картки.

Здійснити оплату пропонується одразу після формування заявки, але ви зможете оплатити послугу й пізніше, за допомогою розділу Мої заяви (у блоці відповідної

заяви натисніть кнопку ).

Щоб здійснити оплату, на сторінці Оплата послуг оберіть спосіб, у який буде виконуватись оплата: натисніть кнопку Оплатити онлайн або Оплатити за квитанцією.

**Оплата онлайн**

1. Здійсніть оплату, виконуючи вказівки платіжної системи.
2. Після успішного проведення оплати натисніть кнопку Зберегти чек, щоб зберегти чек на диску комп'ютера, або відправте чек на свою електронну пошту, вказавши e-mail адресу та натиснувши кнопку Відправити чек.
3. Натисніть кнопку Продовжити.
4. Відкриється сторінка з інформацією про вашу заяву. Після успішного проведення оплати заява набуває статусу «Нова» та надходить на розгляд до обраної організації.

[До змісту](#bookmark0)

17

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку



Онлайн оплату необхідно здійснити протягом доби та до початку
терміну, у який запис на прийом припиняється, (цей термін
зазначається над таблицею з розкладом прийомів).

Якщо оплата не виконана вчасно, заявка скасовується!

**Оплата за квитанцією**

1. Відкриється сторінка з інформацією про вашу заяву.
2. Натисніть кнопку Оплатити за квитанцією.
3. У окремій вкладці відкриється файл з квитанцією.
4. Роздрукуйте квитанцію або збережіть реквізити організації, суму та призначення платежу.

Щоб роздрукувати квитанцію натисніть кнопку

у правому верхньому

кутку. Щоб зберегти квитанцію на диску комп'ютера натисніть

Ви також можете відправити квитанцію на свою електронну пошту. Для цього перейдіть на сторінку з інформацією про вашу заяву та натисніть кнопку Відправити на Email. На вашу електронну адресу, яку ви використовуєте як логін **EASYCON**, буде відправлено лист, що міститиме pdf-файл з квитанцією.

У випадку оплати за квитанцією заявка буде прийнята до розгляду тільки після надходження коштів!



Надходження коштів за квитанцією може тривати до трьох
банківських днів.

Якщо ви не впевнені, що кошти надійдуть до початку терміну, у який
запис на прийом припиняється (зазначається над таблицею з
розкладом прийомів), скористайтеся онлайн оплатою.

**Обліковий запис**

Зареєстровані користувачі сервісу, можуть змінювати свої персональні дані, що були зазначені під час реєстрації. Щоб змінити дані, необхідно авторизуватись у **ЕДБУСОМ** та натиснути ім'я користувача у заголовку сторінки.

**Як змінити дані облікового запису**

1. Натисніть на ім'я користувача у заголовку сторінки.
2. Оберіть одну з вкладок: Персональні дані або ЕЦП. Внесіть необхідні зміни.

Логін облікового запису (e-mail), змінити неможливо.

[До змісту](#bookmark0)

18

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

У полі Володіння мовами, ви можете вказати мову, якій віддаєте перевагу у спілкуванні. Ця інформація необхідна адміністратору, якщо ви [замовляєте](#bookmark22) [послуги перекладача.](#bookmark22)

1. Натисніть кнопку Зберегти.

**Як змінити пароль**

1. Натисніть ім'я користувача у заголовку сторінки.
2. Оберіть вкладку Зміна пароля.
3. У полі Пароль введіть новий пароль.
4. У полі Підтвердіть пароль введіть новий пароль ще раз.
5. Натисніть кнопку Зберегти.

**Як зареєструвати ключ електронного цифрового підпису**

1. Натисніть ім'я користувача у заголовку сторінки.
2. Оберіть вкладку ЕЦП.
3. Оберіть назву акредитованого центру сертифікації ключів, що видав ваш ЕЦП.
4. Оберіть файл ключа ЕЦП та введіть пароль.
5. Натисніть кнопку Зареєструвати ЕЦП.

Після реєстрації ключа ви можете використовувати [ЕЦП для авторизації](#bookmark13) у ЕДБУСОМ.

**Як вийти з облікового запису**

Натисніть кнопку Вихід у правому верхньому кутку.

Якщо ви працюєте на чужому комп'ютері, потрібно пам'ятати про безпеку ваших даних: якщо на сторінці авторизації ви встановили позначку Запам'ятати мене, при закритті браузеру не виконується автоматичний вихід з облікового запису. Вихід з облікового запису потрібно виконувати вручну.

**Встановлення відеозв'язку**

Перед проведенням сеансу відеозв'язку обов'язково [перевірте налаштування](#bookmark79) відеокамери та мікрофона.

[До змісту](#bookmark0)

19

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

Переконайтесь, що камера та мікрофон на момент встановлення зв'язку не використовуються іншими програмами (наприклад, Бкуре, або інші програми для встановлення відеозв'язку).



Якщо обладнання не підключено, або підключено некоректно
встановити зв'язок неможливо.

1. У заголовку сторінки оберіть пункт меню Мої заяви.
2. На сторінці буде відображено перелік заявок.
3. У блоці заявки, з приводу якої необхідно провести сеанс відеоконференц-

зв'язку, натисніть кнопку



1. Відкриється сторінка відеоконференції. Підтвердіть [дозвіл на використання](#bookmark81) [пристроїв](#bookmark81) у вашому браузері. Процедура надання дозволу залежить від браузеру, який ви використовуєте.
2. Якщо обладнання підключено коректно та браузеру наданий дозвіл на його використання, у вікні з'явиться ваше зображення.

Якщо ваш співрозмовник (співрозмовники) вже приєдналися до конференції, ви побачите і їх зображення та зможете розпочати спілкування.

Зверніть увагу, якщо ви замовляли послуги перекладу, за замовчуванням ви не будете бачити свого перекладача, а зможете його тільки чути. Про приєднання перекладача до конференції ви можете дізнатися з повідомлення на сторінці відеозв'язку.

1. Якщо необхідно продемонструвати учасникам зустрічі певні документи,

перейдіть на вкладку Вкладення та натисніть кнопку ДОДАТИ ФАЙЛ, яка розташована під областю з відео.

У вікні, що відкрилось, оберіть потрібний файл. Іконка доданого файла з'явиться у області Вкладення.

1. Щоб завершити сеанс зв'язку, натисніть кнопку



Ви можете керувати зображенням та звуком за допомогою кнопок:

- відключити ваш мікрофон (співрозмовник не буде вас чути),

щоб увімкнути мікрофон, натисніть кнопку

- відключити вашу камеру (співрозмовник не буде вас

бачити), щоб увімкнути камеру, натисніть

/





[До змісту](#bookmark0)

20

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

Якість зв'язку залежить від швидкості вашого інтернет-з'єднання.



Для зручного та комфортного використання системи рекомендується
швидкість зв'язку (завантаження / відправка) від 1 Мбит/с.

Якщо швидкість менше рекомендованої, під час сеансу
відеоконференц-зв'язку можливе погіршення якості звуку та
зображення.

**Перевірка налаштування пристроїв відтворення відео та звуку**

Щоб перевірити чи правильно підключені та налаштовані камера та мікрофон:

1. Перейдіть у розділ Мої заяви.

Л\*

1. Натисніть на значок # у блоці будь-якої заяви.
2. Підтвердіть [дозвіл на використання пристроїв](#bookmark81) у вашому браузері. Процедура надання дозволу залежить від браузеру, який ви використовуєте.
3. Якщо камера підключена правильно, ви побачите своє зображення у вікні ліворуч.
4. Щоб перевірити пристрої, натисніть кнопку Тестовий дзвінок. Якщо пристрої підключено правильно ви побачите себе у вікні ліворуч та почуєте власний голос у динаміках (навушниках).
5. Якщо зображення чи звук відсутні, оберіть інші пристрої у відповідних полях: Камера та Мікрофон.



У браузері Chrome або Opera ви також можете обрати та перевірити
динаміки, які будуть використовуватися для відтворення звуку.

Якщо не вдається налаштувати відтворення звуку або відео:

1. Якщо використовуються зовнішні динаміки або навушники, переконайтеся, що їх підключено. Переконайтеся, що динаміки працюють, спробуйте відтворити аудіо файл в музичному програвачі. Крім того, проблема може бути з підключенням мікрофона.

1. Переконайтеся, що гучність динаміка не вимкнуто та її рівень достатньо високий. Клацніть піктограму гучномовця в нижній правій частині екрана, щоб відрегулювати гучність.

**- IV ®г**

Ш—

4»

**10:49**

**01**.**06.2016**

Повзунок гучності призначений для пристрою відтворення за замовчуванням. Якщо ви користуєтеся кількома пристроями відтворення, у ЕДБУСОМ може використовуватись інший. Щоб змінити гучність для інших пристроїв, клацніть правою кнопкою миші піктограму гучномовця

[До змісту](#bookmark0)

21

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

(зображену вище) і виберіть Пристрої відтворення. Клацніть правою кнопкою миші пристрій, який використовується в ЕДБУСОМ, виберіть Властивості та відрегулюйте повзунки на вкладці Рівні.

1. Переконайтеся, що веб-камеру спрямовано на вас та їй нічого не перешкоджає. Перевірте, чи саме ця камера працює в ЕДБУСОМ (поле Камера сторінки налаштування).

Зверніть увагу! Якщо під час сеансу відеозв'язку ваш співрозмовник вас не чує, проблема може бути як з мікрофоном із вашого боку, так і з пристроєм відтворення (динаміками або навушниками) з боку співрозмовника.

Якщо співрозмовник не бачить вас на відео (або ви не бачите його), але тестування пристроїв на вашому комп'ютері відбувається успішно, можливо якість Інтернет-з'єднання занизька.

**Як дозволити використання пристроїв у браузері**

Щоб дозволити використання камери та мікрофону, виконайте кроки, залежно від браузеру, який ви використовуєте.

Mozilla Firefox

Якщо ви використовуєте браузер Mozilla Firefox, при встановленні зв'язку відкриється вікно (за умови, що [автоматичне використання пристроїв](#bookmark87) не встановлено та [доступ до пристроїв не заборонений)](#bookmark85):



Дати ес-tes-t,easycon,corn.ua доступ до вашої
камери та мікрофону?

Доступ до камери:

USB2,0 Camera

Доступ до мікрофону:

Микрофон (Устройство с поддержкой High D-...

Дати доступ до вибраних пристроїв ▼

У відповідних полях оберіть назву камери та мікрофону, які ви будете використовувати, та натисніть кнопку Дати доступ до вибраних пристроїв.

У заголовку браузеру з'явиться значок, що позначатиме використання вказаних пристроїв.

Відновлення забороненого доступу до пристроїв:

Щоб відновити дозвіл, виконайте наступні кроки:

[До змісту](#bookmark0)

22

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

1. Натисніть на значок ідентифікатора сайту (символу замка) у адресному рядку.
2. Оберіть Дозволити у кожному меню поруч з Використовувати камеру та Використовувати мікрофон:



ЕАЗУСОИ



■. , ^ : О А https://ec-te5t.easyсоп,com.ua/uber-appointmen1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ^ ec-test.easycon.com.ua | > |  |
| Захищене з'єднання |  |  |
| Дозволи |  | !Д |
| Використовувати камеру | Блокувати т | заяв |
| Використовувати мікрофон | Завжди питати |
|  |  |
|  | Блокувати Цд |  |

**Я**

Мікрофон та камера будуть підключатися автоматично без додаткового запиту під час встановлення зв'язку.

3. Якщо ви оберете значення Завжди питати, на початку кожного сеансу зв'язку буде виводитись вікно з запитом на підключення камери та мікрофону (див малюнок вище).

**Автоматичне використання пристроїв**:

1. Якщо ви не надавали спеціальних дозволів для сайту, за замовчуванням для використання камери та мікрофону встановлене значення Завжди питати. Щоб змінити ці налаштування, натисніть на значок ідентифікатора сайту (символу замка) у адресному рядку.
2. Натисніть значок стрілки поряд з назвою сайту.

[До змісту](#bookmark0)

23

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| /ы | ЕАІУССМ |  |  |
|  |  |  |  |
| (\*] | О Й <https://ec-test.easycon.corn.ua/uber-appGintment> |  |  |
|  | Д ec-test.easycon.com.ua | > |  |
|  | Захищене з'єднання | \/іуі\ |  |
|  | П Дозволи |  | !/ |
|  | Ви не надали цьому сайту жодних спеціальних |  |  |
|  | дозволів. |  | зая |

1. У наступному вікні натисніть кнопку Докладніше.

|  |  |
| --- | --- |
| Т Щ ЕАБУС | о2Жг-'""+ |
|  |
| («Ов а | Ні±р я//ес -ієеі. еа їу с о п. с о т. и а -'и: єг- а р р о і епі |
| ■■ ■■ — |  |

**Д ec-test.easycon.com.ua**

Захищене з'єднання Засвідчено: СОМООО СА Цітіїес^

Докладніше

-Сг

за;

1. У вікні, що відкриється, оберіть розділ Дозволи та встановіть прапорці Дозволити у кожному рядку поруч з Використовувати камеру та Використовувати мікрофон:

[До змісту](#bookmark0)

24

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

**^ Інформація про сторінку** — <https://ec-test.easycon.com.ua/user-appointment>

*\в\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Б |  |  |
| Основна | Мультимедіа | Дозволи |

а

**Дозволи для:** <https://ec-test.easycon.com.ua>

|  |  |
| --- | --- |
| Java — Вразливий плагін! ф) Типово © Завжди питати © Дозволити © Заблокувати Microsoft Office (Ф) Типово © Завжди питати © Дозволити © Заблокувати Microsoft Office ф) Типово © Завжди питати © Дозволити © Заблокувати |  |
| Використовувати камеру | ґ а |  |  |
| Типово © Завжди питати | О Дозволити | © Блокувати |  |
| Використовувати мікрофон |  |  |  |
| ІГІ Типово © Завжди питати | о Дозволити: | © Блокувати |  |
|  |  |  |  |
|  | N / |  |  |
| Відкривати виринаючі вікна |  |  |  |
| [71 Типово | Дозволити | ф) Блокувати |  |
| Встановлювати додатки |  |  |  |
| [71 Типово | Дозволити | (5) Блокувати |  |
| п  |  |

Google Chrome

Якщо ви використовуєте браузер Chrome на роботі або у будь-якому іншому закладі з загальним використанням комп'ютерної техніки, можливо доступ до керованих пристроїв налаштовує адміністратор закладу.

Щоб перевірити це введіть у адресний рядок Chrome рядок текст: about:policy.

Якщо у браузера є адміністратор, ви побачите перелік правил, що застосовуються. Якщо доступ до пристроїв заборонено, для його відновлення необхідно звернутися до адміністратора. Якщо браузером керуєте лише ви, з'явиться повідомлення «Правило не встановлено».

Якщо ви використовуєте браузер Chrome, при встановленні зв'язку відкриється вікно (за умови, що [автоматичне використання пристроїв](#bookmark90) не встановлено та [доступ до пристроїв не заборонений)](#bookmark89):

[До змісту](#bookmark0)

25

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

/ Ы EASYCON

: \ Ц Пошта @ ukr.net - україк- X '■ у [ЕС-255]

|  |  |
| --- | --- |
| <- -» С Л■" Додатки X Со | 0 [https://ec-test.easycon.com.ua/coпference/ot](https://ec-test.easycon.com.ua/co%D0%BFference/ot) |
| хСайту https://ec-:est.easycon.com.ua потрібні перелічені нижче дозволи.Ш Використовувати вашу камеру та мікрофон |
|  |
| Дозволити. | Блокувати— |
|  |  |

Натисніть кнопку Дозволити.

У заголовку браузеру з'явиться значок, що позначатиме використання вказаних пристроїв.

Jt£ EASYCON Ш х\^Пои

<- С Л Й <https://ec-test.i>

**Як відновити заборонений доступ до пристроїв**

1. Натисніть на значок ідентифікатора сайту (символу замка) у адресному рядку.
2. Оберіть Завжди дозволяти на цьому сайті у кожному меню поруч з пунктами Камера та Мікрофон.

Мікрофон та камера будуть підключатися автоматично без додаткового запиту під час встановлення зв'язку.

1. Якщо ви оберете значення Використовувати глобальне налаштування за замовчуванням (Запитувати), на початку кожного сеансу зв'язку буде виводитись вікно з запитом на підключення камери та мікрофону (див малюнок вище).

[До змісту](#bookmark0)

26

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

*ft?*

EASYCON

[ЕС-263] Змінений бигля. X Q Правила

X \ у [ЕС-170]

^ ■Ф О Л 0 <https://ec-test.easycon.com.ua/vkz>

■І; Додатки X Со

**ec-test.easycon.com.ua**

Ваше з єдна--я з цин сайтом конфіде- \_ She Деталі Cookie-файли

Qji, 3 з \_=.ого сайту. О з -і\_ихсайтІЕ Дозволи

❖ Місцезнаходже- -?\ Запитувати за умовчанням т

tmiiu ko~s Q ЬТС і!

**>**

ЕуЛ Ka ме pa:; Заб ло ко ван о ко эистувачем т

^ М і к роф] Використовувати гл оба л =. - е налаштування за умовчанням [Запитувати}

C^Zl СпОЕІщГ

**Завжди дозволяти на цьому сайті**

Завжди блокувати -а цьому сайті

**О ЗобрдД-и і—рз^дтянгспи за •у^^ртсггтпнп^**

2' -ІауаВсгірб Дозволено за умовчанням т га СглиЕаючі е кна: Заблоковано за умовчанням т Ф\* А Етомати>“ - і з а ван \_аже - - ?: Запиту вати за умо вч а н н я м т Плаг-/ Вияблт-/і важливий вміст за умовчанням т іТТі Гозний контроль пристроїв МІМ: Запитувати за умовчанням т

Ьалашт^зання сайт7

І\*

17.05

**Щоб встановити автоматичне використання пристроїв**:

1. Якщо ви не надавали спеціальних дозволів для сайту, за замовчуванням для використання камери та мікрофону встановлене значення Завжди питати. Щоб змінити ці налаштування, натисніть на значок ідентифікатора сайту (символу замка) у адресному рядку.
2. Оберіть Завжди дозволяти на цьому сайті у кожному меню поруч з пунктами Камера та Мікрофон.

Мікрофон та камера будуть підключатися автоматично без додаткового запиту під час встановлення зв'язку.



У браузері Chrome зміни у налаштуваннях вступають у силу після
перезавантаження сторінки.

[До змісту](#bookmark0)

27

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку

Opera

За замовчуванням Opera завжди запитує, чи дозволяєте ви даному сайту доступ до вашої камери або мікрофону. Opera буде використовувати ваш вибір і при наступних відвідуваннях сайту EASYCON.

У процесі встановлення відеозв'язку відкриється вікно (при умові, що [доступ до](#bookmark92) [пристроїв не заборонено)](#bookmark92):



Натисніть кнопку Дозволити.

**Як відновити доступ до пристроїв**

1. Натисніть значок камери у адресному рядку. Якщо доступ заборонено, значок сірого кольору.



2. У вікні, що відкрилось. натисніть кнопку Скасувати і перезавантажити сторінку.

[До змісту](#bookmark0)

28

Інструкція користувача

Прийом громадян за допомогою відеозв'язку



3. Відкриється вікно Надійшов запит щодо доступу до відеокамери і мікрофона. Натисніть кнопку Дозволити.

4. Значок камери у адресному рядку змінить колір на блакитний.



Рекомендації щодо використання мобільних пристроїв

Якщо ви використовуєте сервіс ЕДБУЄОМ на мобільному пристрої, будь ласка, дотримуйтесь наступних рекомендацій:

1. Для забезпечення кращої якості зображення та звуку під час сеансу відеозв'язку закріпіть пристрій на штативі.
2. Використовуйте навушники або головну гарнітуру (навушники та мікрофон).
3. Якщо сеанс відеозв'язку передбачає бесіду з користувачем доцільно обрати фронтальну (передню) камеру.
4. Якщо під час сеансу зв'язку передбачається демонстрація приміщень, товарів тощо, оберіть основну (задню) камеру.
5. Слід пам'ятати, що під час сеансу відеозв'язку швидкі та різкі рухи з мобільним пристроєм погіршують якість зображення та звуку.

[До змісту](#bookmark0)

29