

ВИДЕОКОНСУЛЬТАЦИИ В ПОРЯДКЕ ЖИВОЙ ОЧЕРЕДИ

ШАГ
1

На портале mos.ru выберите в категории «Услуги» раздел «Каталог услуг для жителей» — «Документы» — «Запись на консультацию и личный прием в онлайн-формате».

ШАГ
2

Нажмите «Начать видеоконсультацию». Откроется страница авторизации пользователя.

Запись на консультацию и личный прием в онлайн-формате

С помощью сервиса любой человек может по видеовызову проконсультироваться у специалиста либо представителя ведомства. Вы можете в видеоформате узнать подробности о различных услугах и сервисах, а также задать вопросы по ним.

Сервис оказывается в соответствии с постановлением Правительства Москвы № 1911-ПП от 07.12.2021 «О проведении в городе Москве эксперимента по организации взаимодействия с гражданами в дистанционном формате».

Онлайн-консультация специалиста центра госуслуг в порядке живой очереди в день обращения

Вы можете получить видеоконсультацию в порядке живой очереди по некоторым вопросам, связанным с жилищно-коммунальными платежами и изменением данных о собственниках и жильцах. Более подробный список тем в разделе «Как работает сервис».

Начать видеоконсультацию

← не работает сервис

ШАГ
3

Введите номер вашего телефона для авторизации.

Видеочат

Телефон !

Введите телефон в формате 8 (9XX) 123-45-67

Отправить код

ШАГ
4

В поле «Проверочный код» введите последние 4 цифры номера телефона, с которого поступил звонок.
При отсутствии входящего звонка от автоматизированной системы необходимо отключить защиту от спама.

Видеочат

Введите последние 4 цифры номера телефона, с которого был звонок

Проверочный код

Не позвонили?
Можно отправить код повторно через 55 секунд

После ввода проверочного кода нажмите



ШАГ
5

Разрешите использование микрофона в браузере.

....mos.ru запрашивает разрешение на:

Использование микрофона

Разрешить

Блокировать

ШАГ
6

Скажите что-нибудь для проверки микрофона и нажмите кнопку «Позвонить».

Видеочат

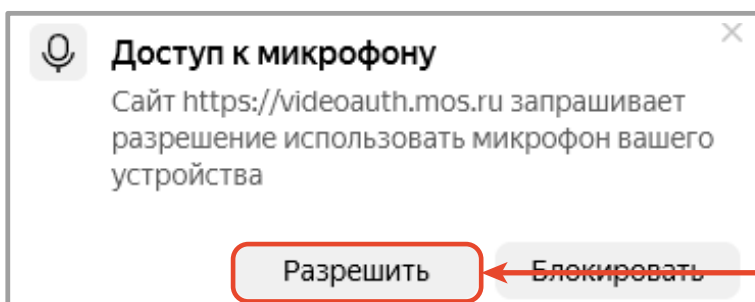
Скажите что-нибудь для проверки микрофона и нажмите "Позвонить"

По умолчанию - Микрофон (USB Aud...

Позвонить

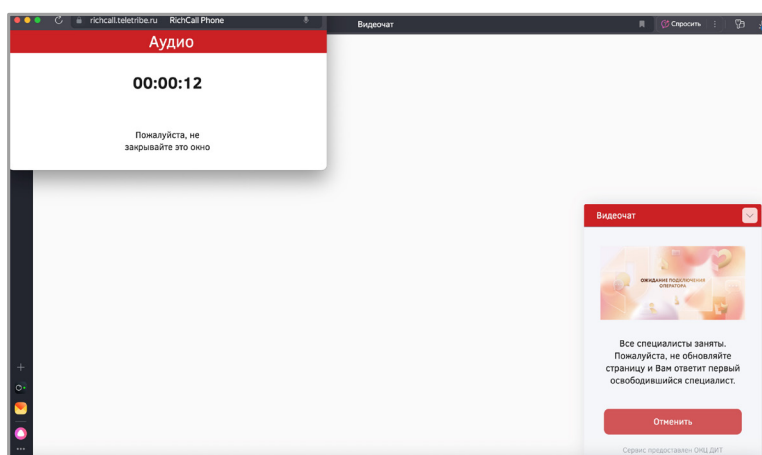
ШАГ
7

Разрешите доступ сайта к микрофону.



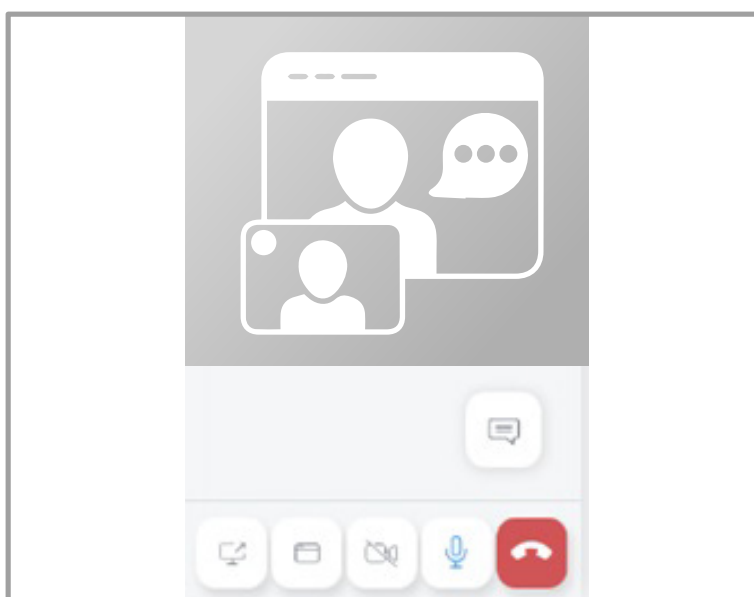
ШАГ
8

Ожидайте подключения специалиста.



ШАГ
9

При подключении специалиста центров госуслуг появляются окна с видео и аудио.



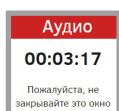
ШАГ
10

Кнопки интерфейса пользователя.



— «Заккрыть» (находится рядом с Ф. И. О. специалиста).
Если ее нажать, пропадет окно с видео специалиста центров госуслуг. Восстановить его можно нажатием кнопки  в правом нижнем углу экрана.

ВАЖНО! При закрытии вкладки интерфейса (с видео и чатом) в браузере восстановить ее нельзя.



— окно «Аудио». Если его закрыть, консультация прервется и появится форма оценки качества.



— полноэкранный режим (находится в правом нижнем углу).
Используется для увеличения видео на весь экран.



— вызов чата. При нажатии появляется строка для ввода сообщений с кнопкой «Ввод» (бумажный самолет).
Также доступна кнопка прикрепления файла (скрепка).

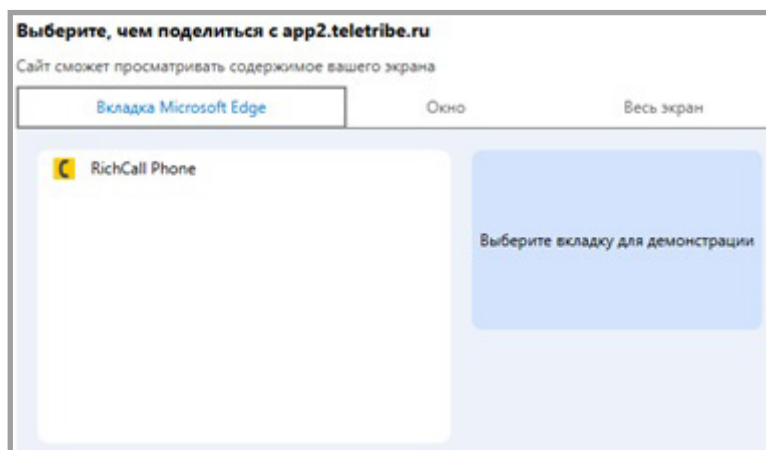
Введите сообщение



Для возврата к предыдущему интерфейсу повторно нажмите кнопку вызова чата.



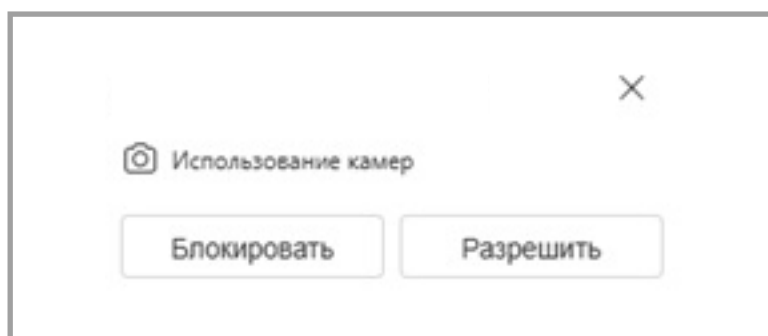
— трансляция приложения. В открывшемся окне можно выбрать демонстрацию вкладки, окна или всего экрана.



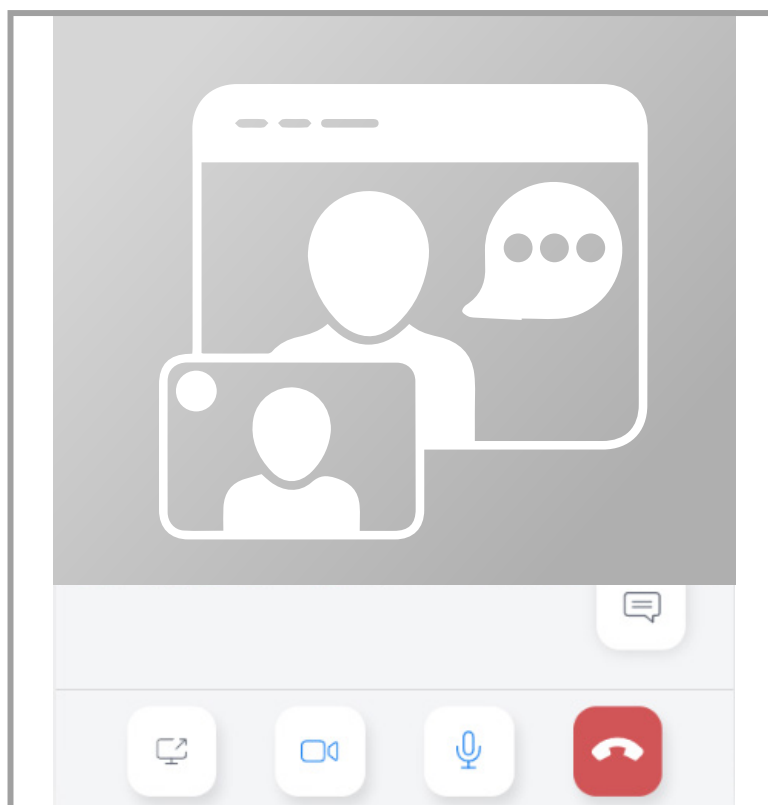
Для прекращения трансляции нажмите кнопку «Прекратить общий доступ».



— «Включить камеру». По умолчанию камера выключена, можно ее включить, нажав на кнопку и разрешив использование камеры.



Ваше видео появится в левом нижнем углу видео специалиста.



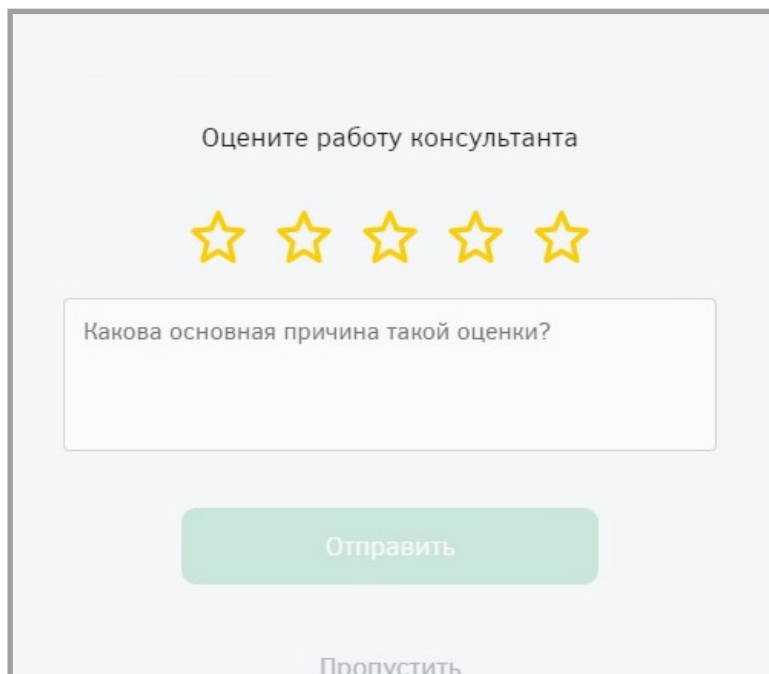
— выключение/включение микрофона.



— завершение вызова.

ШАГ
11

После окончания видеоконсультации открывается окно для оценки качества обслуживания, где при желании можно поставить баллы и написать отзыв.



Оцените работу консультанта

☆☆☆☆☆

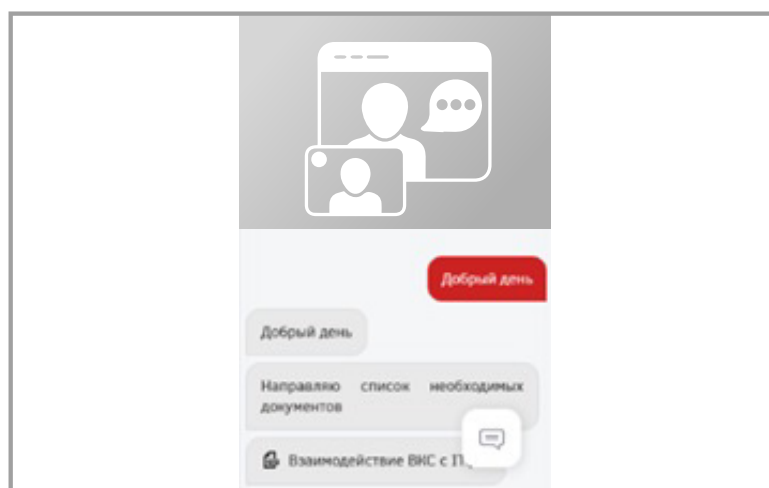
Какова основная причина такой оценки?

Отправить

Пропустить

ШАГ
12

Доступ к истории чата (в том числе файлам, трансляциям экрана и прочим направленным материалам) остается до закрытия текущей вкладки браузера.



**НЕ ЗАБУДЬТЕ СКАЧАТЬ ВСЕ НЕОБХОДИМЫЕ ФАЙЛЫ
ПЕРЕД ЗАКРЫТИЕМ ВКЛАДКИ БРАУЗЕРА.**