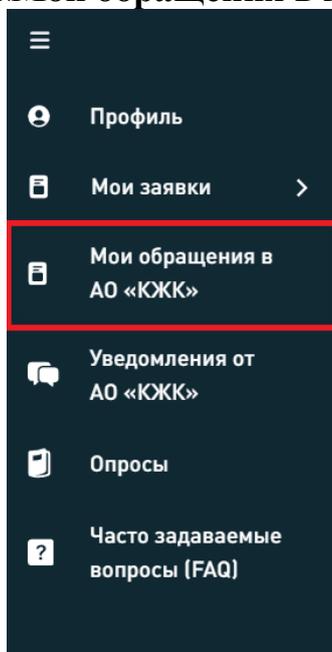


Инструкция по работе с функцией отправки обращений в Личном кабинете юридических лиц АО «КЖК»

1. Для начала работы с функцией отправки обращений в адрес АО «КЖК» в Личном кабинете юридических лиц ИС «Жилищный портал», необходимо перейти в раздел **«Мои обращения в АО «КЖК»»**.



2. При нажатии на «Мои обращения в АО «КЖК»» откроется страница, отображающая информацию согласно следующим параметрам:

- Нумерация;
- Номер и дата регистрации;
- Номер договора;
- Дата договора;
- Категория корректировки;
- Статус заявки;
- История заявки;
- Действия.

Создать обращение		Статус		Поиск		Найти	
№	№ и дата регистрации	Номер договора	Дата договора	Категория корректировки	Статус заявки	История заявки	Действия

3. Для создания нового обращения в левом верхнем углу страницы необходимо нажать на **«Создать обращение»**, после которого появится модальное окно с описанием условия подачи обращений, по которым вы можете направить обращение в АО «КЖК». В данном модальном окне необходимо выбрать соответствующий тип обращения.

×

Выберите тип обращения

Гарантирование Субсидирование

Уважаемый клиент!

Данный раздел предназначен для подачи обращений в АО «КЖК» в целях корректировки условий **действующих договоров гарантирования долевого жилищного строительства**.

Все обращения в АО «КЖК» рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О долевом участии в жилищном строительстве». Сроки рассмотрения Вы можете отслеживать в данном разделе Личного кабинета.

В случае возникновения вопросов Вы можете обратиться в call-center АО «КЖК» по номеру +7 7172 79 75 75.

Далее

4. На следующем этапе формирования вашего обращения необходимо выбрать договор из списка действующих договоров, заключенных с АО «КЖК», и категорию обращения. Если желаемый тип вносимых изменений в действующий договор отсутствует в списке, вы можете выбрать «**Иное**».

← Вернуться назад ×

1. Выберите договор, по которому подается обращение в АО «КЖК»

Выбрать из списка

2. Выберите категорию обращения

Выбрать из списка

Создать обращение

5. После выбора договора и категории обращения, открывается форма заявки с заполненными полями и вложениями соответствующих документов во вкладках «Информация о договоре» и «Подтверждающие документы» соответственно. Для прохождения на следующий этап требуется внести корректные данные в поля, обязательные для заполнения выделены красной звездочкой *.

6. После заполнения обязательных полей, во вкладке «Подтверждающие документы» необходимо загрузить в соответствующие поля документы с максимальным размером файла 700 Мб.

По завершении заполнения всех обязательных полей, Вам необходимо нажать на кнопку «Подписать заявку», либо «Сохранить черновик», для последующего продолжения работы с заявкой.

Важно! При направлении обращений в АО «КЖК» одним из обязательных документов является скан-копия официального письма-обращения с подписью уполномоченного лица и печатью организации.

7. На следующем этапе открывается модальное окно с отображением условий и сроков рассмотрения обращения, с которыми необходимо ознакомиться и подтвердить согласие, выбрав соответствующий check-box.

8. Для подписания обращений в АО «КЖК» используются электронная цифровая подпись (ЭЦП) либо сервис QR подписания.

8.1 В случае выбора ЭЦП, откроется новое модальное окно, где нужно указать путь к сертификату, нажав на «**Выберите файл**». После выбора ЭЦП и ввода пароля, необходимо нажать кнопку «**Отправить форму**»

Подписать, используя электронную цифровую подпись (ЭЦП) ✕

Выберите файл

Отправить форму

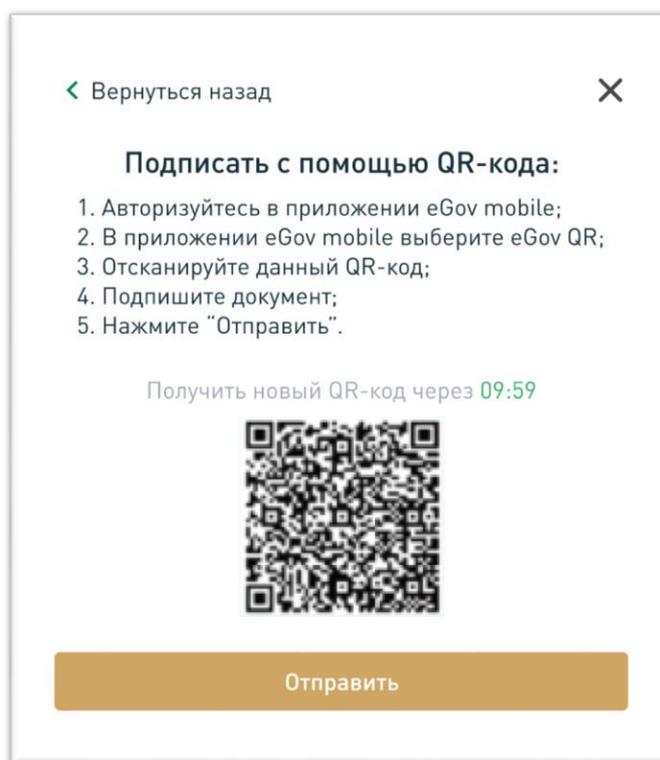
Подписать, используя электронную цифровую подпись (ЭЦП) ✕

RSA256_dbb33f24f79ab8d588f1d2c60c

..... 

Отправить форму

8.2 В случае выбора сервиса QR подписанием, необходимо отсканировать сгенерированный QR код согласно инструкции, и нажать на кнопку «Отправить».



9. В случае успешного подписания откроется рабочая область, где отображены отправленные обращения в АО «КЖК».

10. Отслеживание хода рассмотрения обращения юридического лица осуществляется согласно графе «Статус заявки». По мере прохождения маршрута, обращению может присваиваться следующие статусы:

- **«На создании»** – заявка создана, но не подписана;
- **«Заявка отправлена»** – Заявка подписана и отправлена в АО «КЖК», но еще не зарегистрирована в BPMS Simbase;
- **«Заявка зарегистрирована»** – Заявка зарегистрирована в BPMS Simbase, откуда в Личный кабинет отправляются номер заявки, дата регистрации и срок рассмотрения;
- **«Заявка на рассмотрении»** – Заявка поступила на рассмотрения в структурные подразделения АО «КЖК». С BPMS Simbase в Личный кабинет отправляется ФИО ответственного исполнителя и внутренний номер;
- **«Заявка рассмотрена, необходимо доработать»** – Заявка рассмотрена АО «КЖК», имеются замечания, необходимо доработать и повторно подписать заявку. С BPMS Simbase в Личный кабинет отправляется срок доработки со стороны Заявителя, а также официальное уведомление, подписанное ЭЦП, в формате PDF, которое заявитель может выгрузить и проверить на подлинность в системе eZsigner;
- **«Заявка отклонена»** – Заявка рассмотрена АО «КЖК», принято

отрицательное решение в корректировке. С ВРMS Simbase в Личный кабинет отправляется официальное уведомление, подписанное ЭЦП, в формате PDF, которое заявитель может выгрузить и проверить на подлинность в системе eZsigner;

- **«Заявка одобрена, подготовка ДС»** – Заявка рассмотрена АО «КЖК», принято положительное решение в корректировке. Ожидается получение с ВРMS Simbase в Личный кабинет электронного дополнительного соглашения;
- **«Подписание ДС Заявителем»** – Ожидается подписание электронного дополнительного соглашения со стороны Заявителя и Застройщика;
- **«Подписание ДС АО «КЖК»** – После подписания электронного дополнительного соглашения со стороны Заявителя и Застройщика, ожидается подписание со стороны АО «КЖК»;
- **«ДС подписано»** – Электронное дополнительное соглашение подписано всеми сторонами, номер и дата присвоены. Подписанное дополнительное соглашение можно выгрузить в формате PDF и проверить на подлинность в системе eZsigner.

Важно! Заявления, направленные вне рабочего времени АО «КЖК» (рабочее время: понедельник-пятница с 9.30 до 19.00), будут зарегистрированы датой следующего рабочего дня!

Для просмотра подробной истории обращения необходимо нажать на «Подробнее» в графе «История заявки». После этого, откроется раздел «История заявки» где указаны этапы формирования, подписания и рассмотрения обращения. Также, на некоторых этапах доступна функция «Скачать».