



Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по информатизации и связи



Санкт-Петербургское государственное
унитарное предприятие
«Санкт-Петербургский
информационно-аналитический центр»

МАИС ЭГУ

**Подсистема
«Электронный
кабинет
должностного лица»**

**Регистрация
обращений, поданных
в традиционном виде**

**Руководство
пользователя**

Санкт-Петербург

2025

Аннотация

Настоящий документ является руководством пользователя программного комплекса «Регистрация обращений, поданных в традиционном виде» подсистемы «Электронный кабинет должностного лица» Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Содержание

Термины и определения.....	4
Перечень принятых сокращений и обозначений.....	5
1 Введение	6
1.1 Область применения	6
1.2 Краткое описание возможностей.....	6
1.3 Условия применения.....	6
2 Порядок работы	7
2.1 Обработка обращений в традиционном порядке	9
3 Окончание работы	26
4 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные или в аварийных ситуациях.....	27
5 Рекомендации по освоению	28

Термины и определения

В руководстве пользователя применяются следующие термины с соответствующими определениями (Таблица 1).

Таблица 1. Список терминов, примененных в руководстве пользователя

Термин 1	Определение 2
Авторизация	Предоставление определенному лицу или группе лиц прав на выполнение определенных действий
Браузер, веб-браузер	Клиентская программа, предназначенная для осуществления навигации в сети Интернет
Главная страница	Страница, через которую пользователи обычно входят на веб-сайт и чей унифицированный указатель ресурса обычно указывается или обозначается ссылкой как основной веб-адрес организации или лица
Графический интерфейс	Разновидность пользовательского интерфейса, в котором элементы интерфейса, представленные пользователю для взаимодействия с программой/устройством, исполнены в виде графических изображений
Заявитель	Физическое или юридическое лицо (за исключением ИОГВ, ФОИВ и их территориальных органов, ОМСУ) либо его уполномоченный представитель, обратившийся в ИОГВ, ФОИВ, ОМСУ, организацию с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устном, письменном виде или электронной форме
Информационная система	Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств
Информация	Сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления
Интерфейс	Набор инструментов, который позволяет пользователю взаимодействовать с программой
Модальное окно	Окно в графическом интерфейсе пользователя, которое блокирует работу пользователя с родительским приложением до тех пор, пока пользователь это окно не закроет
Организация	Организации и учреждения, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге
Пользователь	Физическое лицо, включая сотрудников ИОГВ, ФОИВ, ОМСУ, имеющее возможность работы с МАИС ЭГУ
Флажок	Элемент графического интерфейса пользователя, позволяющий пользователю управлять состояниями включено и отключено

Перечень принятых сокращений и обозначений

В руководстве пользователя применяются следующие сокращения (обозначения) (Таблица).

Таблица 2. Список сокращений, примененных в руководстве пользователя

Сокращение (обозначение)	Значение сокращения (обозначения)
1	2
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ПЭВМ	Персональная электронно-вычислительная машина
СКЗИ	Средства криптографической защиты информации
КЭП	Квалифицированная электронная подпись
МАИС ЭГУ	Межведомственная автоматизированная информационная система предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде
ЭКДЛ	Подсистема «Электронный кабинет должностного лица» МАИС ЭГУ
РО	Программный комплекс «Регистрация обращений, поданных в традиционном виде» ЭКДЛ
ИОГВ	Исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга
ОМСУ	Орган местного самоуправления внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга
ИНН	Идентификационный номер налогоплательщика
КПП	Код причины постановки на учет
ОГРНИП	Основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счёта
ФЛ	Физическое лицо
ЮЛ	Юридическое лицо
ИП	Индивидуальный предприниматель
HTTP	Hyper Text Transfer Protocol – (англ.) протокол прикладного уровня, используемый для соединения и передачи данных
HTTPS	HyperText Transfer Protocol Secure – (англ.) расширение протокола HTTP, для поддержки шифрования в целях повышения безопасности
NPAPI	Netscape Plugin Application Programming Interface – (англ.) кросс-платформенная архитектура разработки плагинов
USB	Universal Serial Bus – (англ.) последовательный интерфейс для подключения периферийных устройств к вычислительной технике

1 Введение

1.1 Область применения

РО используется сотрудниками ИОГВ для осуществления в интерфейсе ЭКДЛ регистрации обращений, принятых в ИОГВ в традиционном порядке, по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Областью использования РО является сфера предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге.

1.2 Краткое описание возможностей

РО предоставляет пользователям следующие возможности:

поиск сведений о заявителях в базе данных МАИС ЭГУ;

регистрация заявителей в базе данных МАИС ЭГУ;

редактирование сведений о заявителях в базе данных МАИС ЭГУ;

регистрация обращений, принятых в ИОГВ в традиционном порядке, по предоставлению государственных услуг.

1.3 Условия применения

1.3.1 Требования к программному обеспечению

Для работы необходимо следующее общее ПО:

любая ОС, позволяющая использовать браузер актуальной версии (Яндекс.Браузер, Mozilla Firefox либо другие браузеры, поддерживающие плагины NPAPI с включенным установленным расширением «CryptoPro Extension for CAdES Browser Plug-in» для работы с ЭЦП).

Кроме того, для работы с ЭКДЛ необходимо следующее специальное ПО:

СКЗИ КриптоПро версии 4.0 и выше;

КриптоПро ЭЦП Browser plug-in;

Dynamic Web TWAIN plug-in для использования модуля сканирования (необходима ОС Windows).

1.3.2 Требования к техническому обеспечению

Для работы необходима ПЭВМ со следующими характеристиками:

объём ОЗУ – не менее 1 Гб;

свободный порт USB;

разрешение дисплея – не менее 1024×768.

Для работы также необходима КЭП.

1.3.3 Требования к инфокоммуникационному обмену

Для работы должно быть обеспечено отказоустойчивое соединение с сетью ЕМТС с поддержкой протоколов HTTP/HTTPS со скоростью обмена данными не менее 1 Мбит/с.

2 Порядок работы

Перед началом работы с РО необходимо запустить ЭКДЛ через веб-браузер, открыв на рабочем месте соответствующий ярлык, и (или) ввести в адресной строке адрес, по которому располагается главная страница ЭКДЛ.

После запуска ЭКДЛ необходимо пройти процедуру авторизации пользователя (Рисунок 1): в открывшейся форме необходимо ввести логин и пароль для доступа. Если у пользователя есть КЭП, можно авторизоваться с помощью кнопки «Войти с помощью ЭП», предварительно установив ключ КЭП в USB-порт компьютера.

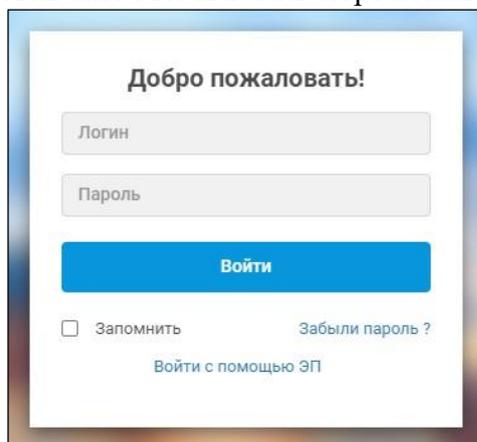


Рисунок 1. Авторизация пользователя

При авторизации с помощью КЭП открывается модальное окно с выбором КЭП (Рисунок 2). Пользователь выбирает необходимую подпись. Если выбранный сертификат актуален и привязан к логину пользователя в ЭКДЛ, то авторизация проходит успешно.



Рисунок 2. Модальное окно с выбором сертификата

При возникновении проблем с авторизацией необходимо обратиться в Службу технической поддержки МАИС ЭГУ, контактные данные можно найти по ссылке «Забыли пароль?» (Рисунок 3).

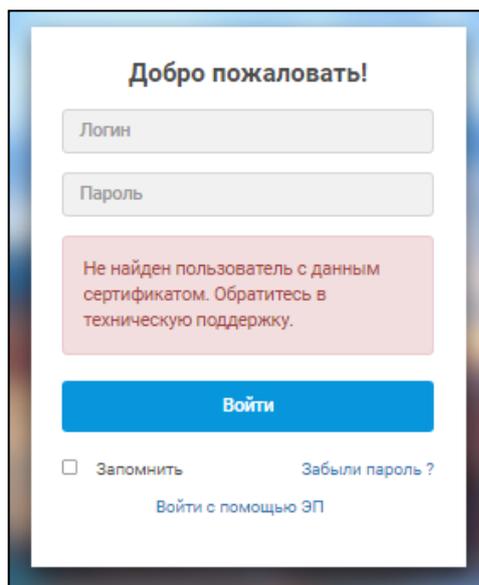


Рисунок 3. Модальное окно при проблемах с авторизацией, кнопка «Забыли пароль?»»

В случае если авторизация прошла успешно, открывается главная страница ЭКДЛ, вверху отображается наименование органа власти, под учетной записью которого был выполнен вход в систему (Рисунок 4).

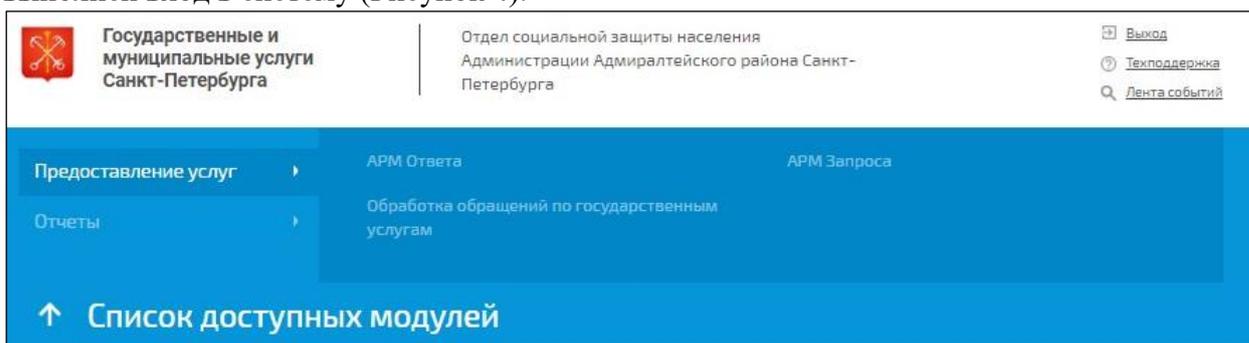


Рисунок 4. Главная страница ЭКДЛ

В правом верхнем углу доступны следующие ссылки (Рисунок 5):

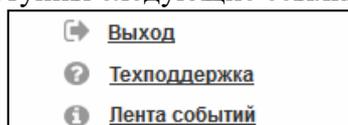


Рисунок 5. Ссылки «Выход», «Техподдержка», «Лента событий»

Ссылка «Выход» предназначена для осуществления выхода из ЭКДЛ.

Ссылка «Техподдержка», содержит информацию с контактными данными Службы технической поддержки МАИС ЭГУ, а также ссылки на информационные материалы по настройке и работе в подсистемах МАИС ЭГУ (Рисунок 6).

Ссылка «Лента событий» с переходом на новостную ленту уведомлений для пользователей, где публикуется информация о проведении технологических работ, важных новостях, сбоях в работе и других событиях.

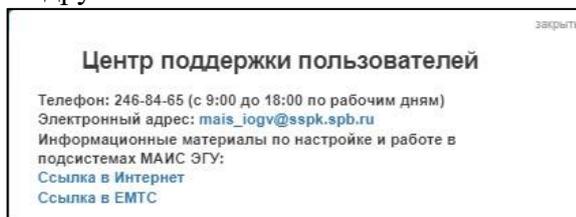


Рисунок 6. Ссылка «Техподдержка»

Для начала работы с РО необходимо в разделе «Предоставление услуг» выбрать подраздел «Обработка обращений по государственным услугам» (Рисунок 4), а затем выбрать вкладку «Регистрация обращений» (Рисунок 7).

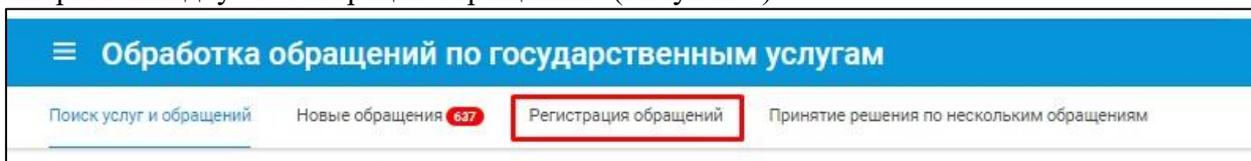


Рисунок 7. Выбор вкладки «Регистрация обращений»

2.1 Обработка обращений в традиционном порядке

2.1.1 Поиск заявителя и представителя (ФЛ и ИП)

Главная страница вкладки «Регистрация обращений» представляет собой два блока (Рисунок 8):

блок введения параметров поиска;

блок отображения результатов (по умолчанию пустой).

Для поиска заявителя необходимо выполнить следующие действия в блоке введения параметров поиска:

выбрать тип заявителя «Физическое лицо»;

при необходимости выбрать гражданство;

при необходимости ввести фамилию;

выбрать документ, удостоверяющий личность заявителя;

указать реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя;

при необходимости указать СНИЛС.

Далее необходимо нажать кнопку «Поиск».

The image shows the 'Регистрация обращений' form within the same navigation bar as in Figure 7. The form is titled 'Регистрация обращений' and contains the following fields: 'Тип заявителя:' with a dropdown menu showing 'Физическое лицо'; 'Гражданство:' with a dropdown menu showing 'Гражданин РФ'; 'Фамилия:' with a text input field; 'Документ, удостоверяющий личность:' with a dropdown menu showing 'Паспорт гражданина РФ'; 'Серия:' and 'Номер:' with two text input fields; 'Снилс:' with a text input field; a checkbox labeled 'Добавить представителя'; a green 'Поиск' button; and a 'Очистить' link.

Рисунок 8. Вкладка «Регистрация обращений»

Реквизиты и результаты поиска ФЛ и ИП аналогичны.

Для поиска представителя необходимо в блоке введения параметров поиска отметить флажок в поле «Добавить представителя» (Рисунок 8).

Далее на дополнительной форме в блоке введения параметров поиска выполнить следующие действия (Рисунок 9):

выбрать гражданство;

при необходимости ввести фамилию представителя;

выбрать документ, удостоверяющий личность заявителя;

указать реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя;

при необходимости указать СНИЛС.

Далее необходимо нажать кнопку «Поиск».

The image shows a web form titled "Регистрация обращений" (Registration of appeals). The form contains several input fields and dropdown menus. A red rectangular box highlights a section of the form, which includes a checked checkbox labeled "Добавить представителя" (Add representative). Below this checkbox are fields for "Гражданство" (Citizenship), "Фамилия" (Surname), "Документ, удостоверяющий личность" (Document confirming identity), "Серия" (Series), "Номер" (Number), and "Снилс" (SNILS). At the bottom of the form, there are two buttons: a green "Поиск" (Search) button and a grey "Очистить" (Clear) button.

Рисунок 9. Поиск представителя

В случае успешного поиска в блоке отображения результатов отобразятся результаты поиска заявителя или представителя ФЛ/ИП (Рисунок 10).

The screenshot shows the 'Обработка обращений по государственным услугам' portal. The main navigation bar includes 'Поиск услуг и обращений', 'Новые обращения' (637), 'Регистрация обращений', and 'Принятие решения по нескольким обращениям'. The 'Регистрация обращений' section is active, showing search criteria: 'Тип заявителя: Физическое лицо', 'Гражданство: Гражданин РФ', 'Фамилия: Иванов', 'Документ, удостоверяющий личность: Паспорт гражданина РФ', 'Серия: 19 76', 'Номер: 987654', and 'Снилс:'. A 'Поиск' button is visible. The search results are displayed under the heading 'Результат поиска Заявителя' and include:

ФИО:	Иванов Иван Иванович	ФИО в род. падеже:	Иванова Ивана Ивановича
Гражданство:	Гражданин РФ	Дата рождения:	01.01.1990
Пол:	мужской	Место рождения:	Санкт-Петербург

Additional details include: 'Документ, удостоверяющий личность: Паспорт гражданина РФ', 'Серия: 19 76', 'Номер: 987654', 'Выдан: 28.03.2023, 1 отдел полиции Адмиралтейского района Санкт-Петербурга', 'Код подразделения: 790865', 'Тип регистрации: Постоянная', 'Дата начала регистрации: 28.03.2023', 'Адрес регистрации: 112445, Российская Федерация, Санкт-Петербург, Центральный, Черняховского ул. д. 50', 'Адрес фактического проживания: 112445, Российская Федерация, Санкт-Петербург, Центральный, Черняховского ул. д. 50', 'Телефон: 9508767235', 'E-mail:', 'Мобильный телефон:', 'Факс:', and 'Зарегистрирован в ЕСИА: нет'. At the bottom, there are buttons for 'Редактировать данные' and 'История обращений'.

Рисунок 10. Результат поиска заявителя

2.1.2 Поиск заявителя и представителя (ЮЛ)

Для поиска ЮЛ необходимо выполнить следующие действия в блоке введения параметров поиска (Рисунок 11):

выбрать тип заявителя «Юридическое лицо»;

в поле «ИНН юридического лица» ввести соответствующее значение.

Далее необходимо нажать кнопку «Поиск».

Регистрация обращений

Тип заявителя:
 Юридическое лицо

ИНН юридического лица:
 3485769801

Добавить представителя

Поиск

Очистить

Рисунок 11. Поиск ЮЛ

Поиск представителя ЮЛ аналогичен поиску представителя для ФЛ/ИП (Рисунок 9). В случае успешного поиска в блоке отображения результатов отобразятся результаты поиска заявителя или представителя ЮЛ (Рисунок 12).

Обработка обращений по государственным услугам

Поиск услуг и обращений Новые обращения **637** Регистрация обращений Принятие решения по нескольким обращениям

Заявитель/Представитель Подача обращения

Регистрация обращений

Тип заявителя:
 Юридическое лицо

ИНН юридического лица:
 3485769801

Добавить представителя

Поиск

Очистить

Результат поиска Заявителя

Полное наименование юр. лица:	Общество с ограниченной ответственностью "Сфера"	Сокращенное наименование юр. лица:	ООО "Сфера"
Организационно-правовая форма:	Общество с ограниченной ответственностью		
ИНН:	3485769801	ОГРН:	КПП:
ФИО:	Иванов Иван Иванович	ФИО в род. падеже:	Иванова Ивана Ивановича
Пол:	мужской		
Тип регистрации:	Постоянная		
Юридический адрес:	121342, Российская Федерация, Санкт-Петербург, Центральный, Черняховского ул, д. 50		
Фактический адрес:	121342, Российская Федерация, Санкт-Петербург, Центральный, Черняховского ул, д. 50		
Телефон:	9874567890	E-mail:	Мобильный телефон:
Факс:			
Зарегистрирован в ЕСИА: нет			

Редактировать данные **История обращений**

Рисунок 12. Карточка ЮЛ

2.1.3 Редактирование заявителя и представителя

В случае необходимости внесения изменений в данные заявителя/представителя в блоке отображения результатов соответствующего заявителя/представителя необходимо нажать кнопку «Редактировать данные» (Рисунок 13).

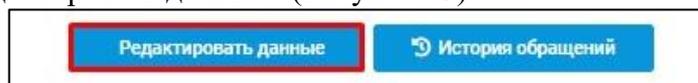


Рисунок 13. Кнопка «Редактировать данные»

После нажатия кнопки «Редактировать данные» открывается форма «Редактирование ФЛ» для редактирования данных заявителя/представителя (Рисунок 14).

Формы редактирования заявителя и представителя идентичны.

Далее на форме «Редактирование ФЛ» (Рисунок 14) необходимо внести соответствующие изменения.

Обработка обращений по государственным услугам

Поиск услуг и обращений
Новые обращения 637
Регистрация обращений
Принятие решения по нескольким обращениям

Регистрация обращений

Тип заявителя:

Гражданство:

Фамилия:

Документ, удостоверяющий личность:

Серия: Номер:

Снилс:

Добавить представителя

Поиск

Очистить

Редактирование ФЛ

Общие сведения

*Фамилия: <input type="text" value="Иванов"/>	*Имя: <input type="text" value="Иван"/>	*Отчество: <input type="text" value="Иванович"/>
*Пол: <input type="text" value="Мужской"/>	*Фамилия в род. падеже: <input type="text" value="Иванова"/>	*Имя в род. падеже: <input type="text" value="Ивана"/>
*Отчество в род. падеже: <input type="text" value="Ивановича"/>	*Дата рождения: <input type="text" value="01.01.1990"/>	*Место рождения: <input type="text" value="Санкт-Петербург"/>

Сведения о документе, удостоверяющем личность

Гражданство: <input type="text" value="Гражданин РФ"/>	Документ, удостоверяющий личность: <input type="text" value="Паспорт гражданина РФ"/>
*Серия: <input type="text" value="19 76"/>	*Номер: <input type="text" value="987654"/>
*Дата выдачи: <input type="text" value="28.03.2023"/>	
*Место выдачи: <input type="text" value="1 отдел полиции Адмиралтейского района Санкт-Петербурга"/>	

Вести данные вручную

*Код подразделения:

ИНН: СНИЛС:

Является индивидуальным предпринимателем

Сведения об адресе регистрации

Заявитель зарегистрирован в Санкт-Петербурге

Тип регистрации: <input type="text" value="Постоянная"/>	*Дата начала регистрации: <input type="text" value="28.03.2023"/>
---	--

112445, Российская Федерация, Санкт-Петербург, Центральный, Черняховского ул. д. 50 ✕

Введите адрес

Сведения об адресе фактического места жительства

Совпадает с адресом регистрации в Санкт-Петербурге

Контактные данные

Телефон: <input type="text" value="+7(950)876-7235"/>	Факс: <input type="text" value="+7() - -"/>	Мобильный телефон: <input type="text" value="+7() - -"/>	E-mail: <input type="text" value="E-mail"/>
--	---	--	--

Сохранить изменения
Добавить документ
Отмена

Рисунок 14. Форма редактирования заявителя/представителя

Для изменений сведений о документе, удостоверяющем личность, необходимо нажать кнопку «Добавить документ» (Рисунок 15).

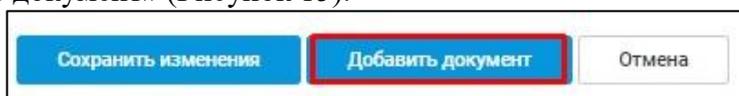


Рисунок 15. Кнопка «Добавить документ»

В открывшейся форме «Сведения о документе, удостоверяющем личность» внести данные о новом документе, удостоверяющем личность, далее нажать кнопку «Добавить» (Рисунок 16).

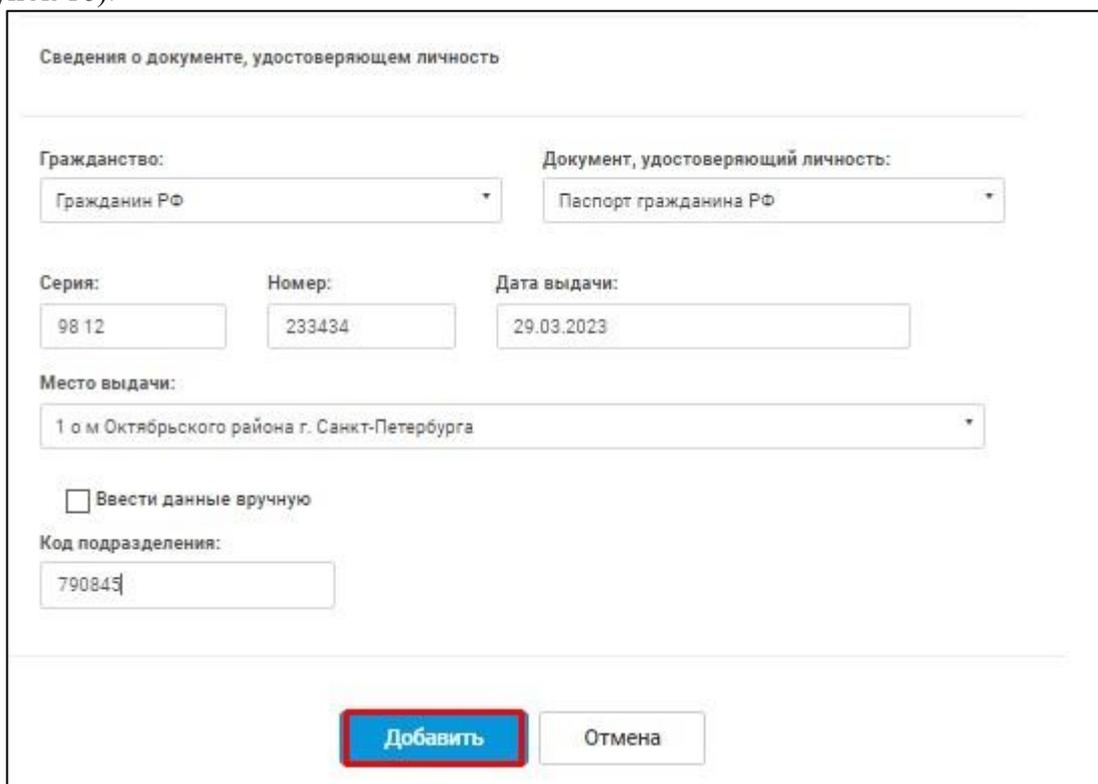


Рисунок 16. Добавление документа

В результате на странице отобразится модальное окно, информирующее о том, что добавление документа прошло успешно (Рисунок 17).

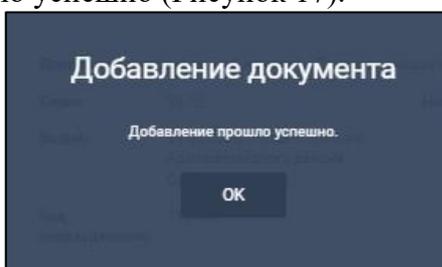


Рисунок 17. Модальное окно «Добавление прошло успешно»

После добавления нового документа в карточке заявителя будут отображаться данные нового документа, удостоверяющего личность.

После актуализации данных необходимо нажать кнопку «Сохранить изменения» (Рисунок 18).



Рисунок 18. Кнопка «Сохранить изменения»

В результате на странице отобразится модальное окно, информирующее о том, что измененные данные успешно сохранены (Рисунок 19).

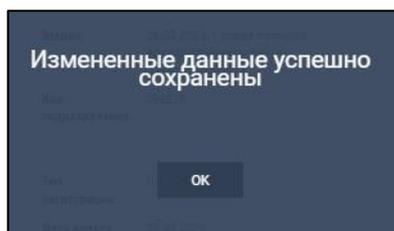


Рисунок 19. Модальное окно «Измененные данные успешно сохранены»

После нажатия кнопки «ОК» осуществляется переход на страницу поиска заявителя. Внизу страницы появляется кнопка «Выбрать документ» (Рисунок 20).



Рисунок 20. Кнопка «Выбрать документ»

При нажатии кнопки «Выбрать документ» открывается окно, информирующее о том, что у заявителя найдено несколько документов (Рисунок 21).

Для выбора документа, необходимого для отображения в карточке заявителя, необходимо выполнить следующие действия:
посредством радиокнопки выбрать соответствующий документ;
нажать кнопку «Выбрать документ».

В случае, если необходимости выбора другого документа нет, необходимо нажать кнопку «Отмена» (Рисунок 21).

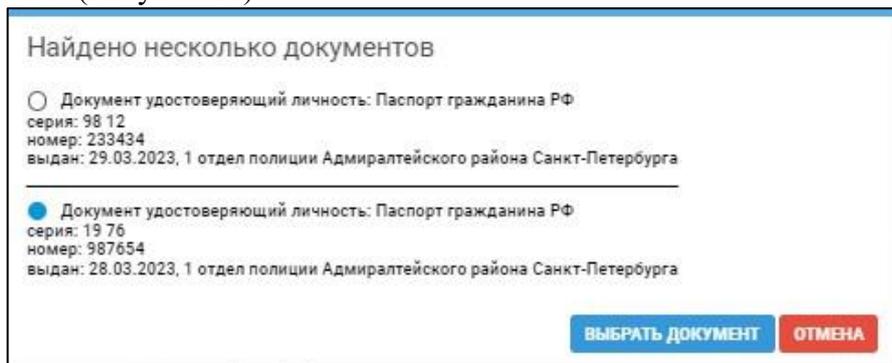


Рисунок 21. Выбор документа

2.1.4 Регистрация заявителя и представителя

В случае, если в результате осуществления поиска заявителя/представителя (Рисунки 5, 6) данные не найдены, необходимо произвести регистрацию заявителя/представителя.

После осуществления поиска, в результате которого данные заявителя/представителя не найдены, в случае заявителя отобразится модальное окно «Данные Заявителя не найдены в Системе» (Рисунок 22), в случае представителя отобразится модальное окно «Данные Представителя не найдены в Системе» (Рисунок 23).

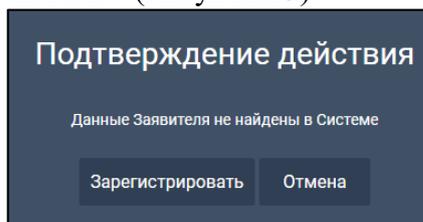


Рисунок 22. Модальное окно «Данные Заявителя не найдены в Системе»

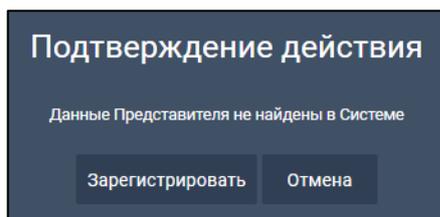


Рисунок 23. Вкладка Модальное окно «Данные Представителя не найдены в Системе»

Кроме того, если ни заявитель, ни представитель не зарегистрированы в системе, то будет предложено зарегистрировать обоих, сначала заявителя, потом представителя.

Для регистрации заявителя/представителя в появившемся модальном окне необходимо нажать кнопку «Зарегистрировать».

Далее открывается форма «Регистрация ФЛ», «Регистрация ЮЛ» в зависимости от типа заявителя (Рисунок 24, Рисунок 25).

Формы регистрации для заявителя ФЛ и ИП, а также представителя идентичны.

Обработка обращений по государственным услугам

Поиск услуг и обращений Новые обращения **637** Регистрация обращений Принятие решения по нескольким обращениям

Регистрация ФЛ

Регистрация обращений

Тип заявителя:
Физическое лицо

Гражданство:
Гражданин РФ

Фамилия:
Петров

Документ, удостоверяющий личность:
Паспорт гражданина РФ

Серия: 38 54 Номер: 980358

Снилс:
_ _ _ _

Добавить представителя

Поиск

Очистить

Общие сведения

*Фамилия: Петров *Имя: Имя: *Отчество: Отчество:

*Пол: _

*Фамилия в род. падеже: Фамилия в род. падеже: *Имя в род. падеже: Имя в род. падеже: *Отчество в род. падеже: Отчество в род. падеже:

*Дата рождения: _ _ _ _ *Место рождения: Место рождения:

Сведения о документе, удостоверяющем личность

Гражданство: Гражданин РФ Документ, удостоверяющий личность: Паспорт гражданина РФ

*Серия: 38 54 *Номер: 980358 *Дата выдачи: _ _ _ _

*Место выдачи: Место выдачи:

Ввести данные вручную

*Код подразделения: _ _

ИНН: _ _ _ **СНИЛС:** _ _ _ _

*ОГРНИП: Является индивидуальным предпринимателем

Сведения об адресе регистрации

Заявитель зарегистрирован в Санкт-Петербурге

Тип регистрации: *Дата начала регистрации:

Сведения об адресе фактического места жительства

Совпадает с адресом регистрации в Санкт-Петербурге

Контактные данные

Телефон: Факс: Мобильный телефон: E-mail:

Рисунок 24. Форма регистрации заявителя ФЛ или ИП

Состав данных, необходимых для регистрации заявителя ФЛ/ИП или представителя:

- фамилия;
- имя;
- отчество;
- пол;
- дата рождения;
- место рождения;
- гражданство;
- сведения о документе, удостоверяющем личность;
- ИНН;
- СНИЛС;
- ОГРНИП (для ИП);
- адрес регистрации по месту жительства;
- дата начала регистрации по месту жительства;
- сведения об адресе фактического места жительства;
- контактный телефон;
- факс;
- мобильный телефон;
- e-mail.

Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения.

Для регистрации ЮЛ необходимо заполнить все необходимые поля на форме «Регистрация ЮЛ» и нажать кнопку «Зарегистрировать» (Рисунок 25).

☰ **Обработка обращений по государственным услугам**

Поиск услуг и обращений Новые обращения 637 Регистрация обращений Принятие решения по нескольким обращениям

Регистрация обращений

Тип заявителя:

Юридическое лицо

ИНН юридического лица:

9685742367

Добавить представителя

Поиск

[Очистить](#)

Регистрация ЮЛ

Общие сведения об организации

***Полное наименование:** **Сокращенное наименование:**

***Организационно-правовая форма:** Внести вручную

***ИНН:** **ОГРН/ГРН:** **КПП:** **КПП (крупнейший налогоплательщик):**

Сведения об адресе организации
Юридический адрес

Введите адрес

Фактический адрес в Санкт-Петербурге

Совпадает с юридическим адресом

Введите адрес

Общие сведения о руководителе

***Фамилия:** ***Имя:** ***Отчество:**

***Пол:**

***Фамилия в род. падеже:** ***Имя в род. падеже:** ***Отчество в род. падеже:**

Контактные данные организации

Телефон: **Факс:** **Мобильный телефон:** **E-mail:**

Зарегистрировать

Рисунок 25. Форма регистрации заявителя ЮЛ

Состав данных, необходимых для регистрации заявителя ЮЛ:

- полное наименование организации;
- сокращенное наименование организации;
- организационно-правовая форма организации;
- ИНН;
- ОГРН/ГРН;
- КПП и КПП крупнейшего налогоплательщика;
- юридический адрес организации;
- фактический адрес организации в Санкт-Петербурге;
- фамилия руководителя;
- имя руководителя;
- отчество руководителя;

пол руководителя;
контактный телефон;
факс;
мобильный телефон;
e-mail.

После выполнения всех действий на форме регистрации (Рисунок 24, Рисунок 25) открывается модальное окно «Данные успешно зарегистрированы в системе». Далее следует нажать кнопку «ОК» (Рисунок 26).

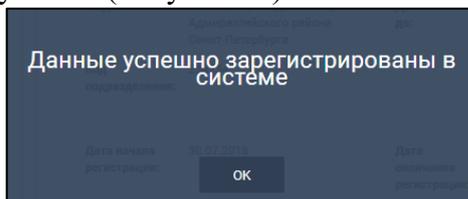


Рисунок 26. Модальное окно «Данные успешно зарегистрированы в системе»

После регистрации осуществляется переход на страницу поиска заявителя (Рисунок 10).

2.1.5 Регистрация обращений

Для регистрации обращения необходимо на форме найденного заявителя (Рисунок 10) перейти на вкладку «Поддача обращения» (Рисунок 27).

Рисунок 27. Форма регистрации обращения

Для регистрации обращения необходимо выполнить следующие действия (Рисунок 27):

- в поле «Услуга» выбрать из выпадающего перечня соответствующую услугу;
- в поле «Подуслуга» выбрать из выпадающего перечня соответствующую подуслугу;
- указать время ожидания заявителя в очереди на приём (время ожидания измеряется в минутах).

При необходимости возможно прикрепить любые необходимые документы, нажав кнопку «Добавить файл» (Рисунок 28).

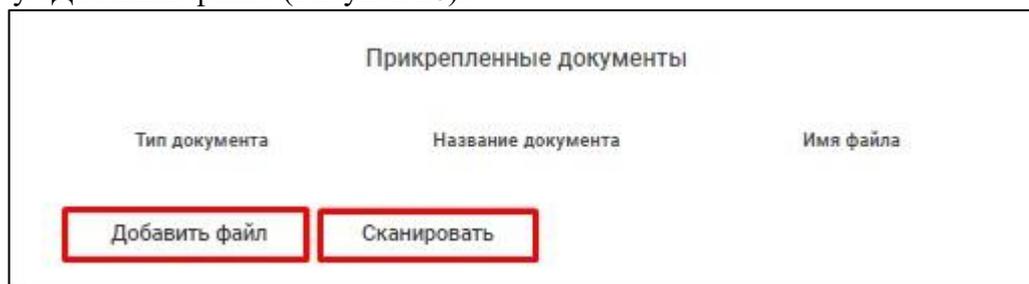


Рисунок 28. Кнопки «Добавить файл» и «Сканировать»

Далее необходимо выбрать и прикрепить необходимые документы (Рисунок 29).

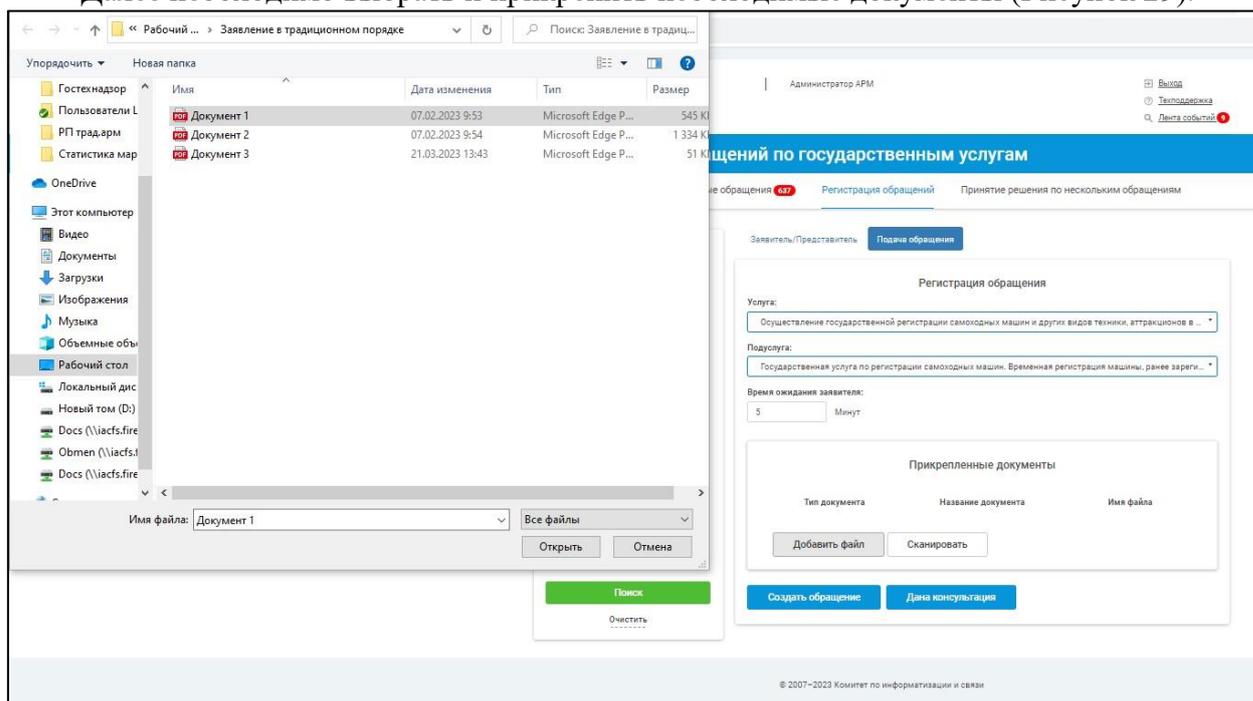


Рисунок 29. Добавление документов

При этом при загрузке каждого документа их необходимо подписать с помощью КЭП. Для этого следует выбрать сертификат КЭП в окне выбора сертификата (Рисунок 30) и нажать на него.

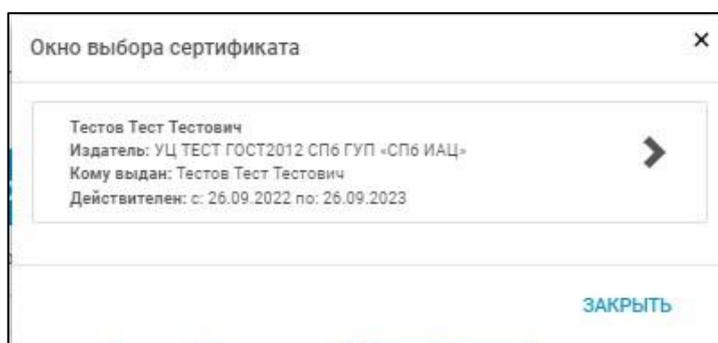


Рисунок 30. Выбор сертификата КЭП

Далее документ отобразится в блоке «Прикрепленные документы», в котором пользователю необходимо выбрать тип документа и ввести его наименование (Рисунок 31).

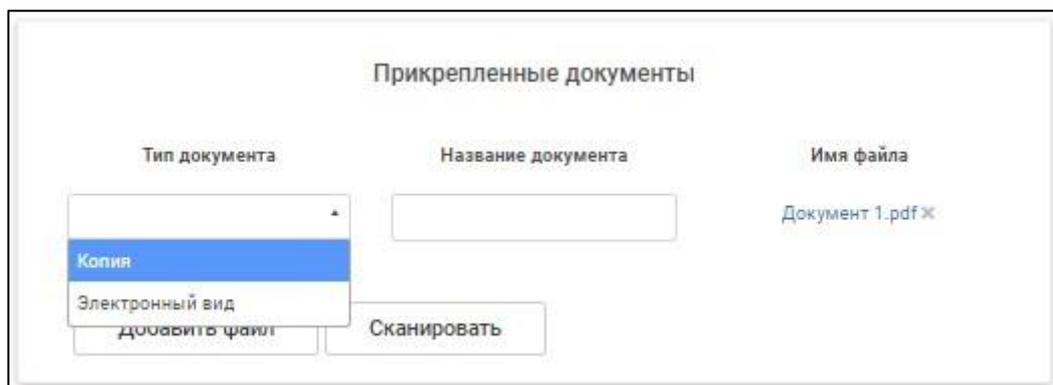


Рисунок 31. Прикрепленные документы

При необходимости можно отсканировать документ, нажав соответствующую кнопку (Рисунок 28), после чего появится окно «Сканирование документа» (Рисунок 32).

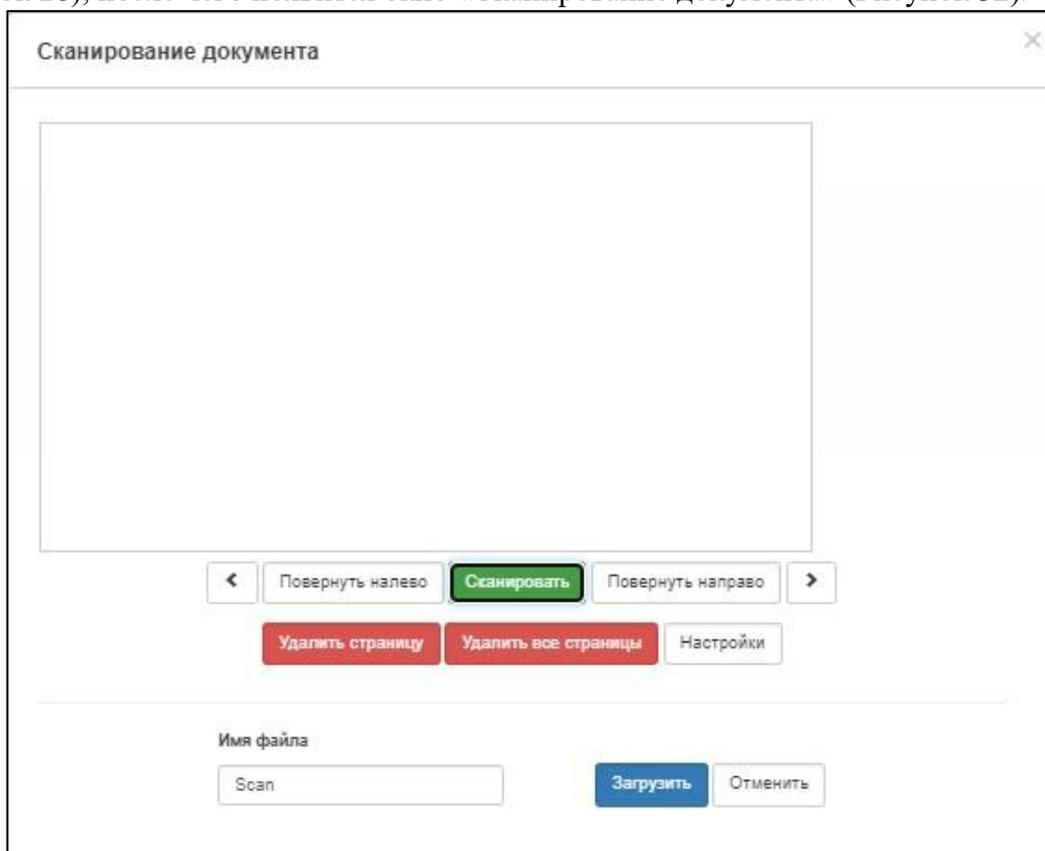


Рисунок 32. Окно сканирования документа

С отсканированным документом доступно выполнение различных действий (поворот, удаление страниц, выбор формата сканируемого документа).

Нужный для сканирования документ необходимо вложить в сканирующее устройство и нажать кнопку «Сканировать», после чего документ отобразится на экране. В поле «Имя файла» следует ввести наименование документа. По умолчанию в поле стоит имя «Scan».

Если сканируемый документ содержит несколько страниц, то при сканировании каждый раз нужно нажимать кнопку «Сканировать». Чтобы удалить одну из нескольких страниц, нужно выделить нужную и нажать кнопку «Удалить страницу» или нажать «Удалить все страницы» соответственно.

Когда все страницы отсканированы, необходимо нажать кнопку «Загрузить», после нажатия кнопки «Загрузить» подписать отсканированный документ с помощью КЭП (Рисунок 30).

После прикладывания всех необходимых документов следует нажать кнопку «Создать обращение» (Рисунок 33).



Рисунок 33. Кнопки «Создать обращение» и «Дана консультация»

Для подписания обращения необходимо выбрать сертификат КЭП в окне выбора сертификата (Рисунок 30).

После подписания обращения КЭП открывается модальное окно с информацией о зарегистрированном обращении в МАИС ЭГУ, необходимо нажать кнопку «ОК» (Рисунок 34).

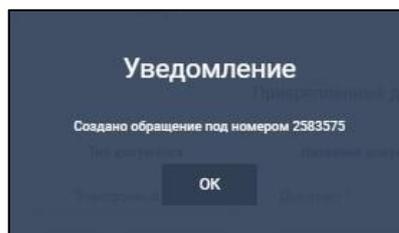


Рисунок 34. Модальное окно, уведомляющее о создании обращения

В случае оказания консультационной услуги следует нажать кнопку «Дана консультация» (Рисунок 29).

Далее откроется окно (Рисунок 35), в котором при необходимости можно ввести комментарий, далее нажать кнопку «Добавить комментарий».

В случае, если нет необходимости добавления комментария, необходимо нажать «Отмена».

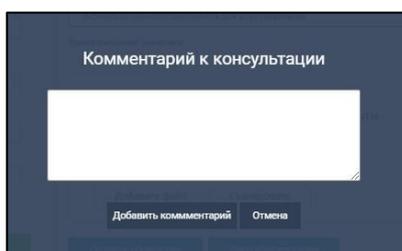


Рисунок 35. Окно для ввода комментария к оказанной консультации

Далее отобразится модальное окно, информирующее о том, что консультация создана (Рисунок 36).

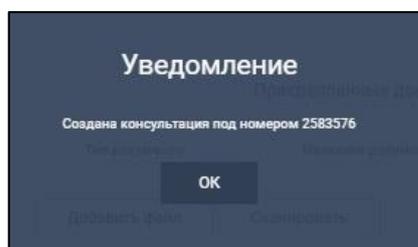


Рисунок 36. Модальное окно «Создана консультация»

После регистрации осуществляется переход на страницу поиска заявителя (Рисунок 10).

Для просмотра обращения заявителя необходимо нажать кнопку «История обращений» (Рисунок 37).



Рисунок 37. Кнопка «история обращений»

Далее осуществляется переход на вкладку «Поиск услуг и обращений».

В блоке отображения результатов, расположенном справа, по умолчанию будут отображаться услуги, обращения по которым были поданы в традиционном порядке и зарегистрированы в карточке, из которой был осуществлен переход (Рисунок 38).

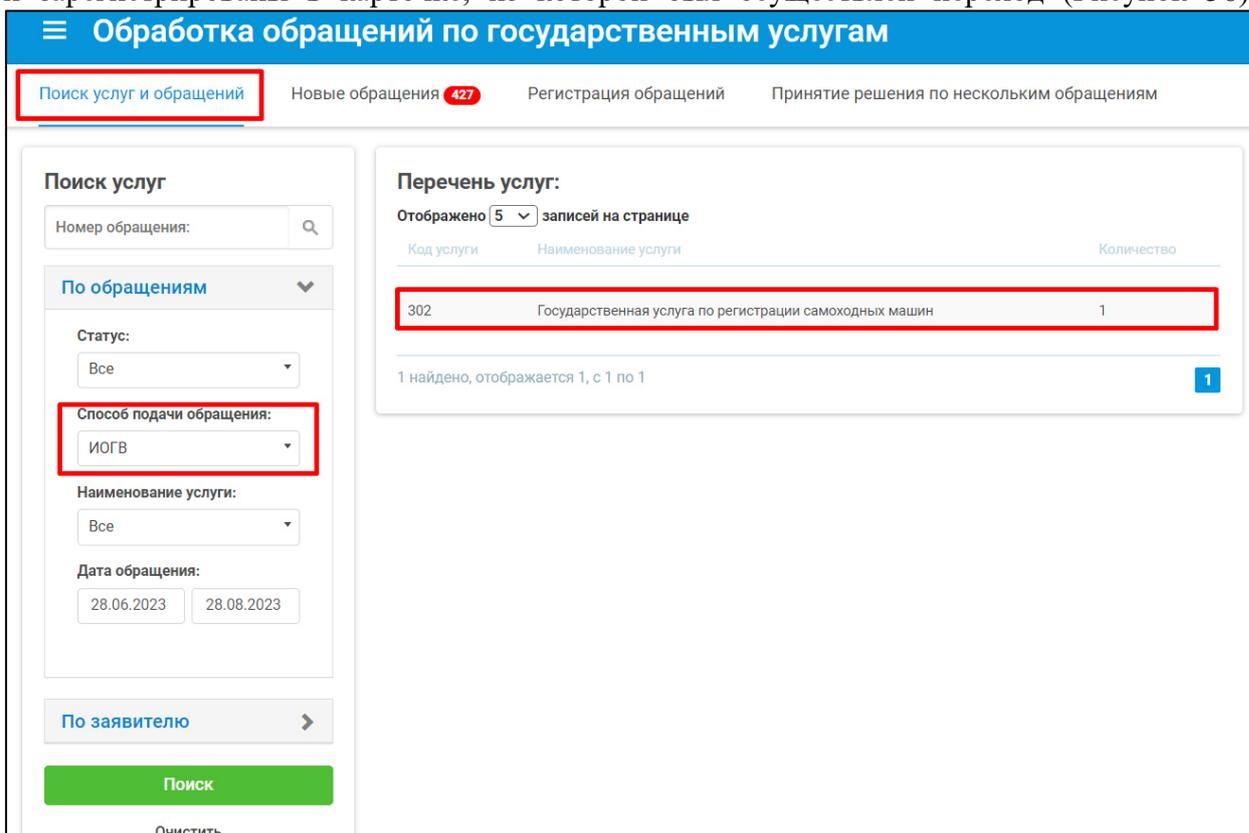


Рисунок 38. Вкладка «Поиск услуг и обращений» после перехода из карточки заявителя

Для просмотра обращения необходимо дважды щелкнуть правой кнопкой мышки по наименованию услуги.

Далее откроется страница с перечнем обращений заявителя по выбранной государственной услуге (Рисунок 39).

Обработка обращений по государственным услугам

Поиск услуг и обращений Новые обращения **427** Регистрация обращений Принятие решения по нескольким обращениям

Поиск обращений

По обращениям

Статус: Все

Способ подачи обращения: ИОГВ

Номер обращения:

Дата обращения:

По заявителю

Поиск

[Очистить](#)

Перечень услуг / Перечень обращений

Перечень обращений:

Отображено 5 записей на странице

Номер обращения	Заявитель	Тип заявителя	Дата подачи обращения	Дата планового ответа	Дата установки текущего статуса	Текущий статус обращения	Способ подачи
16295683	Иванов Иван Иванович	ФЛ	28.08.2023	12.09.2023	28.08.2023	Электронное дело передано на рассмотрение в ответственный орган власти / ответственную организацию	ИОГВ

1 найдено, отображается 1, с 1 по 1

Рисунок 39. Обращение заявителя по выбранной государственной услуге

Далее необходимо провести обработку обращения заявителя. С порядком обработки обращений можно ознакомиться в руководстве пользователя подсистемы «Обработка обращений по государственным услугам» по ссылке:

<https://gu.spb.ru/knowledge-base/priem-info/>.

3 Окончание работы

Для завершения работы необходимо:
выйти из ЭКДЛ, нажав ссылку «Выход» (Рисунок 40);
извлечь ключ КЭП из USB-порта компьютера.

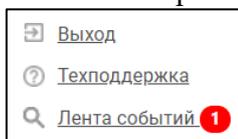


Рисунок 40. Ссылки «Выход», «Техподдержка» и «Лента событий»

4 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные или в аварийных ситуациях

В случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в персональные данные (хранящиеся в личном кабинете), недокументированного или ошибочного поведения РО пользователю необходимо обратиться в Службу технической поддержки МАИС ЭГУ:

номер телефона: 8 (812) 246-84-65 (режим работы: с 9:00 до 18:00 по рабочим дням);
e-mail: mais_iogv@ssp.k.spb.ru.

5 Рекомендации по освоению

Для успешного освоения РО пользователю рекомендуется ознакомиться с пользовательским интерфейсом ЭКДЛ и настоящим руководством пользователя.

Для более полного освоения РО пользователь может также обратиться за консультациями в Службу технической поддержки МАИС ЭГУ:

номер телефона: 8 (812) 246-84-65 (режим работы: с 9:00 до 18:00 по рабочим дням);

e-mail: mais_iogv@ssp.k.spb.ru.