



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»
Обработка обращений
по государственным
услугам**

**Руководство
пользователя**

Санкт-Петербург

2025

Аннотация

Настоящий документ является руководством пользователя программного комплекса «Обработка обращений по государственным услугам» подсистемы «Электронный кабинет должностного лица» Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Содержание

Аннотация	2
Термины и определения.....	4
Перечень принятых сокращений и обозначений.....	5
1 Введение.....	7
1.1 Область применения	7
1.2 Краткое описание возможностей.....	7
1.3 Условия применения.....	7
2 Порядок работы.....	8
2.1 Общие средства навигации	10
2.2 Обработка обращений	10
2.3 Поиск услуг и обращений	10
2.4 Просмотр данных обращения (на примере заявителя – ФЛ).....	14
2.5 Новые обращения.....	26
2.6 Принятие решения по нескольким обращениям.....	27
3 Окончание работы.....	30
4 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные или в аварийных ситуациях	31
5 Рекомендации по освоению	32

Термины и определения

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

Таблица 1. Список терминов, примененных в руководстве пользователя

Термин	Определение
1	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
Вкладка	Элемент управления, позволяющий производить переключение между несколькими предопределенными наборами элементов управления в одной области формы
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
Должностное лицо	Сотрудник ИОГВ, ФОИВ, ОМСУ, организации, который в рамках своих служебных обязанностей: принимает участие в процессах предоставления / исполнения государственных и муниципальных услуг / функций; отвечает за предоставление статистических данных
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
Интерфейс	Совокупность средств, способов и методов взаимодействия двух систем. Одной из систем, в частности, может быть человек
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
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
Техническая поддержка	Услуги, посредством которых организации обеспечивают помощь пользователям при возникновении проблем, связанных с продуктом и/или его использованием
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 2).

Таблица 2. Список сокращений, примененных в руководстве пользователя

Сокращение (обозначение)	Значение сокращения (обозначения)
1	2
ГИС ГМП 2.0	Федеральная государственная информационная система «Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах»
ЕМТС	Государственная информационная система Санкт-Петербурга «Учет ресурсов единой мультисервисной телекоммуникационной сети исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга»
ИНН	Идентификационный номер налогоплательщика
ИОГВ	Исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга
ИП	Индивидуальный предприниматель
КЭП	Квалифицированная электронная подпись
МАИС ЭГУ	Межведомственная автоматизированная информационная система предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (структурное подразделение СПб ГКУ «МФЦ»)
ОГРН	Основной государственный регистрационный номер
ОЗУ	Оперативное запоминающее устройство
ОМСУ	Орган местного самоуправления внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга
ООГУ	Программный комплекс «Обработка обращений по государственным услугам» ЭКДЛ
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
Портал, РПГУ	Портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге»
ПЭВМ	Персональная электронно-вычислительная машина
СМЭВ 2	Среда взаимодействия электронных сервисов, разработанных в соответствии с Методическими рекомендациями по работе с Единой системой межведомственного электронного взаимодействия версии 2.X
СМЭВ 3	Среда взаимодействия видов сведений, разработанных в соответствии с Методическими рекомендациями по работе с Единой системой межведомственного электронного взаимодействия версии 3.X
СКЗИ	Средства криптографической защиты информации
СПб ГКУ «МФЦ»	Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ФЛ	Физическое лицо
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти

Сокращение (обозначение)	Значение сокращения (обозначения)
1	2
ЭКДЛ	Подсистема «Электронный кабинет должностного лица» МАИС ЭГУ
ЭЦП	Электронная цифровая подпись
ЮЛ	Юридическое лицо
HTTP	HyperText 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
pdf	Portable Document Format – (англ.) межплатформенный формат электронных документов
USB	Universal Serial Bus – (англ.) интерфейс для подключения периферийных устройств к вычислительной технике

1 Введение

1.1 Область применения

ООГУ используется сотрудниками ИОГВ для осуществления в едином интерфейсе приема и обработки заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, поданных в электронном виде, традиционном виде или через МФЦ, а также для формирования межведомственных электронных запросов, необходимых при предоставлении таких услуг.

Областью использования ООГУ является сфера предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт Петербурге в электронном виде посредством Портала, ЕПГУ, в традиционном порядке в ИОГВ, а также через МФЦ.

1.2 Краткое описание возможностей

ООГУ предоставляет пользователям следующие возможности:

навигацию по структурированному перечню государственных и муниципальных услуг, а также перечню электронных заявлений по данным услугам;

поиск и фильтрацию государственных и муниципальных услуг, электронных заявлений по услугам;

просмотр информации, содержащейся в обращении от заявителя;

формирование межведомственных электронных запросов;

формирование решения о предоставлении государственных и муниципальных 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:

объем 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

Для работы в ЭКДЛ необходимо запустить 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.

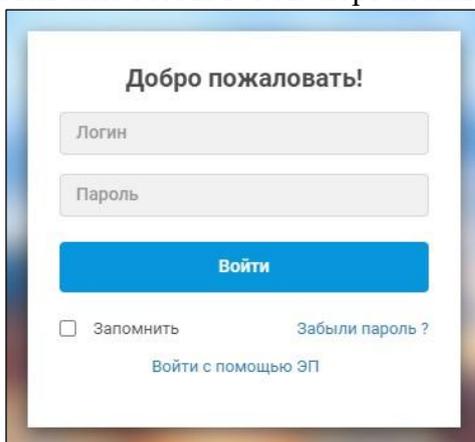
The image shows a web form for user authentication. At the top, it says "Добро пожаловать!". Below this are two input fields: "Логин" (Login) and "Пароль" (Password). A blue button labeled "Войти" (Log In) is positioned below the password field. Underneath the button, there is a checkbox labeled "Запомнить" (Remember) and a link "Забыли пароль?" (Forgot password?). At the bottom of the form, there is a link "Войти с помощью ЭП" (Log in with EP).

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.

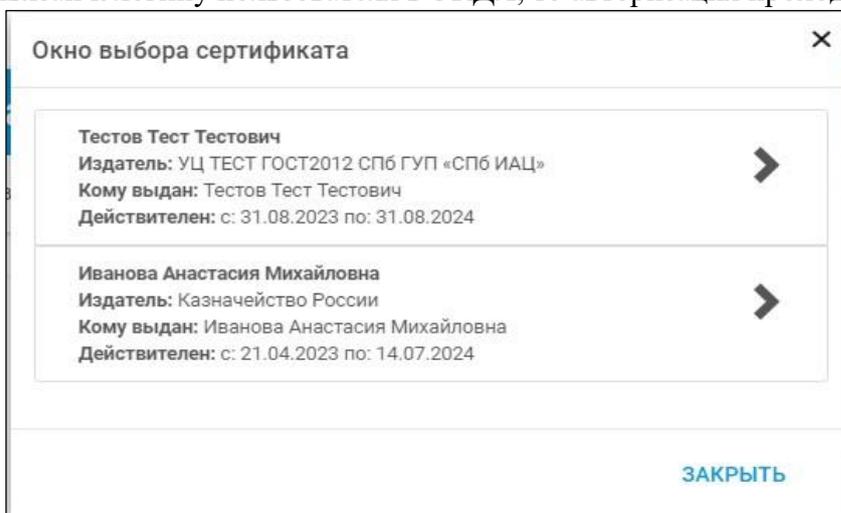
The image shows a modal window titled "Окно выбора сертификата" (Certificate selection window). It contains two entries, each with a right-pointing arrow. The first entry is for "Тестов Тест Тестович" (Testov Test Testovich), issued by "УЦ ТЕСТ ГОСТ2012 СПб ГУП «СПб ИАЦ»" (CA TEST ГОСТ2012 SPb JSC "SPb IAIC"), issued to "Тестов Тест Тестович" (Testov Test Testovich), and valid from 31.08.2023 to 31.08.2024. The second entry is for "Иванова Анастасия Михайловна" (Ivanova Anastasia Mikhailovna), issued by "Казначейство России" (Treasury of Russia), issued to "Иванова Анастасия Михайловна" (Ivanova Anastasia Mikhailovna), and valid from 21.04.2023 to 14.07.2024. A blue button labeled "ЗАКРЫТЬ" (CLOSE) is located at the bottom right of the window.

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).

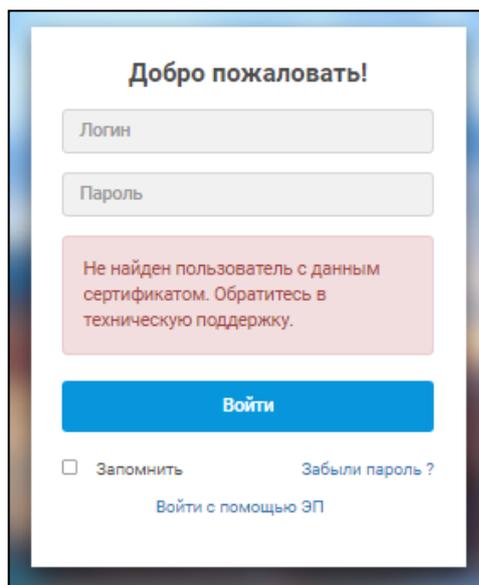


Рисунок 3. Модальное окно при проблемах с авторизацией, кнопка «Забыли пароль?»»

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).

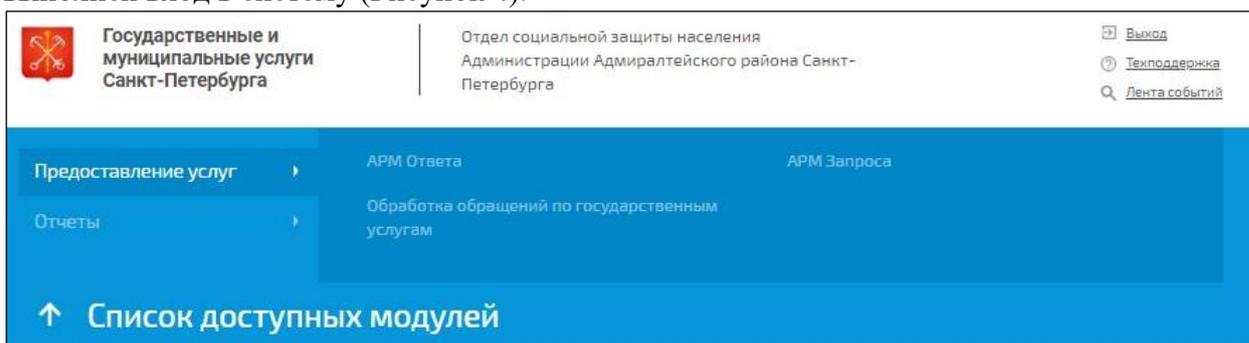


Рисунок 4. Главная страница ЭКДЛ

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

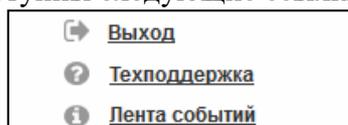


Рисунок 5. Ссылки «Выход», «Техподдержка», «Лента событий»

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.

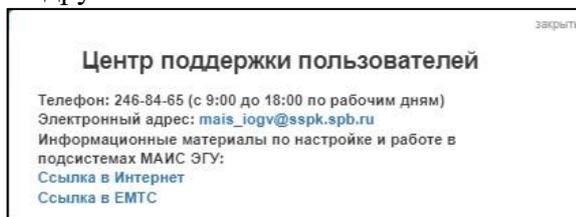


Рисунок 6. Ссылка «Техподдержка»

Для работы с ООГУ необходимо в разделе «Предоставление услуг» выбрать подраздел «Обработка обращений по государственным услугам» (Рисунок 4).

2.1 Общие средства навигации

Навигационная цепочка расположена в верхней части рабочей области. На странице по умолчанию отображается пять элементов (услуг или обращений, при их наличии). В верхней части списка в поле количества отображаемых элементов можно выставить значения: 5, 10, 25, 50 (Рисунок 7).

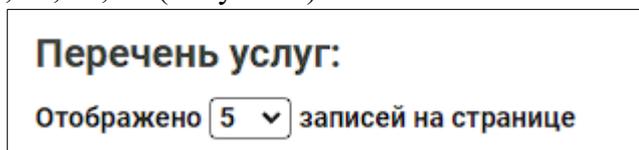


Рисунок 7. Поле количества отображаемых элементов

В случае если услуг или обращений больше, чем указано в поле количества отображаемых элементов, доступен переход по страницам списка в нижней части списка (Рисунок 8).



Рисунок 8. Переход по страницам списка

2.2 Обработка обращений

После авторизации пользователю становятся доступны все электронные заявления ИОГВ, под учетными данными которого был осуществлен вход в ЭКДЛ.

По умолчанию обращение доступно для просмотра всем пользователям, имеющим привязку к соответствующему ИОГВ. В таком режиме недоступны вкладки «Запрос документов» и «Решение».

Для работы с электронным заявлением требуется взять его в обработку. Для этого необходимо установить ключ КЭП (токен) в USB-порт компьютера и нажать кнопку «Взять в обработку», расположенную в правом верхнем углу поля обращения (Рисунок 9).

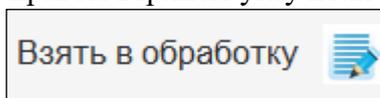


Рисунок 9. Кнопка «Взять в обработку»

На экране появится модальное окно, позволяющее выбрать сертификат КЭП (Рисунок 2).

После выбора сертификата КЭП, в правом верхнем углу появится кнопка «Завершить обработку». Подписанное обращение будет доступно другим сотрудникам этого ИОГВ только в режиме просмотра. В случае если обработка не завершена посредством кнопки, обработка прекращается автоматически при завершении сессии работы в ЭКДЛ.

2.3 Поиск услуг и обращений

Главная страница вкладки «Поиск услуг и обращений» представляет собой два блока (Рисунок 10):

- блок введения параметров поиска;
- блок отображения результатов.

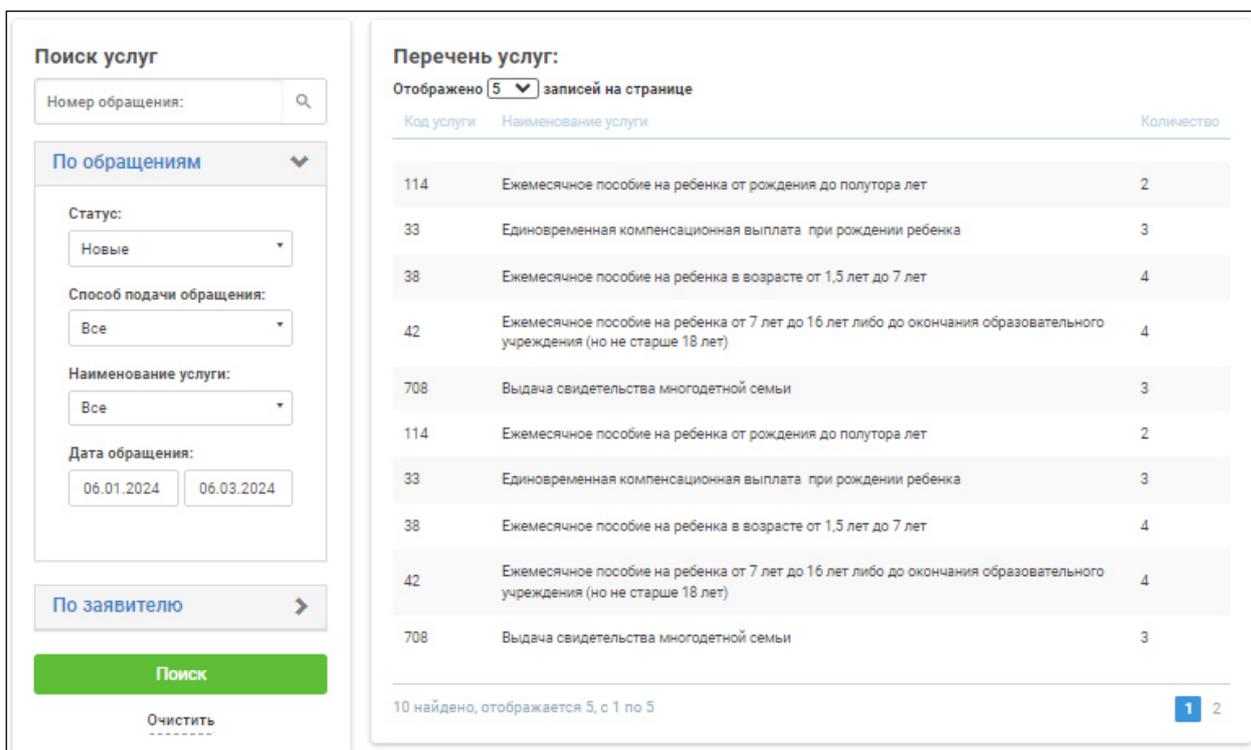


Рисунок 10. Вкладка «Поиск услуг и обращений»

Поиск электронных заявлений осуществляется различными способами:
 по номеру обращения;
 по информации об обращении;
 по информации о заявителе.

2.3.1 Поиск по номеру

Если известен номер обращения, для поиска необходимо ввести его в поле «Номер обращения», расположенное в верхнем углу блока параметров поиска, и нажать на значок поиска  (Рисунок 11).

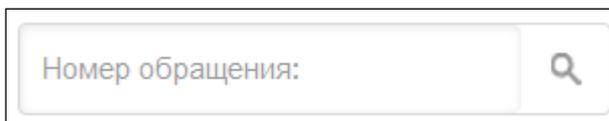


Рисунок 11. Поиск обращения по номеру

В случае если обращение с введенным номером зарегистрировано в системе, откроется страница с данными электронного обращения. Если обращения нет в системе, на экране появится соответствующая надпись (Рисунок 12).



Рисунок 12. Сообщение «Обращение не найдено»

2.3.2 Поиск по обращениям

В случае, когда номер обращения неизвестен, следует воспользоваться расширенным поиском, расположенным под строкой поиска по номеру обращения.

Поиск обращений осуществляется по информации об обращении или по информации о заявителе (см. «Поиск по заявителю»).

Для поиска по информации об обращении следует ввести нужные поисковые параметры, используя средства фильтрации, приведенные ниже.

В поле «Статус» можно поставить фильтр по текущему статусу обращения:

«Все» – любые обращения;

«Активные» – обращения, по которым не принято решение;

«Новые» – обращения, которые не взяты в работу;

«В работе» – обращения, находящиеся на рассмотрении в ИОГВ;

«Закрыты» – обращения, по которым принято отрицательное или положительное решение;

«Промежуточное решение» – обращения, по которым принято промежуточное решение ИОГВ;

«Архив» – обращения, которые переведены в архив;

«Отозвано» – отозванные обращения.

В поле «Способ подачи обращения» можно выбрать один из способов:

все;

МФЦ;

Портал;

ИОГВ;

ЕПГУ;

ведомственный портал.

1. В поле «Наименование услуги» доступен выбор услуги, предоставляемой ИОГВ, от имени которого осуществлён вход в систему, из выпадающего списка. В данном поле доступен частичный поиск услуги по наименованию/номеру.

2. В поле «Дата обращения» по умолчанию стоит временной период, составляющий два месяца до текущей даты. Для изменения даты следует навести курсор на окно даты и нажать левой кнопкой мыши, в открывшемся календаре выбрать требуемую дату или ввести её вручную (Рисунок 13).

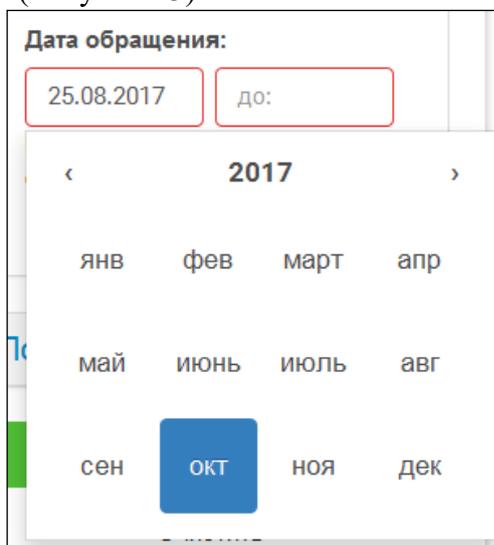


Рисунок 13. Изменение даты в календаре

Параметры фильтрации доступны для использования по отдельности либо в сочетании друг с другом.

Для применения указанных фильтров необходимо нажать кнопку «Поиск». В поле результатов отобразится таблица с услугами, удовлетворяющими параметрам поиска (Рисунок 14).

В таблице указаны:

код услуги;

наименование услуги;

количество зафиксированных по ней электронных заявлений.

Перечень услуг:

Отображено записей на странице

Код услуги	Наименование услуги	Количество
291	Рассмотрение уведомлений о проведении в Санкт-Петербурге культурно-массовых мероприятий вне предназначенных для этого мест (в случаях культурно-массового мероприятия при количестве участников свыше 500 человек независимо от места его проведения)	295

1 найдено, отображается 1, с 1 по 1 1

Рисунок 14. Таблица услуг, удовлетворяющих параметрам поиска

Сброс параметров фильтра осуществляется путем нажатия кнопки «Очистить», расположенную рядом с кнопкой «Поиск». Это позволит удалить все введенные ранее данные, предоставляя возможность выбора новых параметров поиска.

Для просмотра поданных по выбранной услуге электронных заявлений пользователю необходимо двойным щелчком левой кнопки мыши кликнуть необходимую строку с наименованием услуги. На странице появится таблица с обращениями, соответствующими результатам поиска (Рисунок 15).

Перечень услуг / Перечень обращений

Перечень обращений:

Отображено записей на странице

Номер обращения	Заявитель	Тип заявителя	Дата подачи обращения	Дата планового ответа	Дата установки текущего статуса	Текущий статус обращения	Способ подачи
33823724	Плетнев Иван Александрович	ФЛ	01.10.2019	16.10.2019	09.10.2019	Электронное дело находится на обработке в ответственном органе власти / ответственной организации	ИОГВ
34515519	Журавлева Юлия Валентиновна	ФЛ	07.11.2019	22.11.2019	07.11.2019	Электронное дело передано на рассмотрение в ответственный орган власти / ответственную организацию	ИОГВ

2 найдено, отображается 2, с 1 по 2 1

Рисунок 15. Таблица с обращениями, соответствующими результатам поиска

В таблице представлена следующая информация:

- номер обращения;
- заявитель (ФИО ФЛ/ФИО ИП/наименование ЮЛ);
- тип заявителя (ФЛ/ЮЛ/ИП).
- дата подачи обращения;
- дата планового ответа;

дата установки текущего статуса;
текущий статус;
способ подачи (РПГУ/МФЦ).

2.3.3 Поиск по заявителю

Для поиска обращений по информации о заявителе следует в фильтре «Заявитель» установить категорию заявителя, по которой будет осуществляться фильтрация:

ФЛ;
ЮЛ;
ИП.

При выборе значения «Все» в поле отображения результатов отразятся все имеющиеся электронные заявления.

В зависимости от выбранного типа заявителя откроются дополнительные поля для ввода информации (Рисунок 16):

для ФЛ – ФИО, дата рождения;
для ЮЛ – ИНН, ОГРН;
для ИП – ФИО ИП, дата рождения, ИНН, ОГРН.

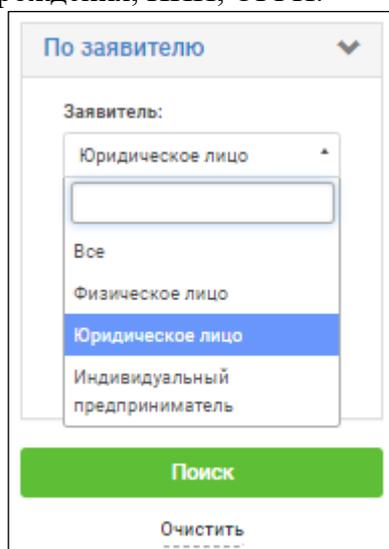


Рисунок 16. Поиск по заявителю

Параметры фильтрации можно использовать по отдельности, либо в сочетании друг с другом. Для применения заданных фильтров необходимо нажать кнопку «Поиск». В поле результатов отобразится таблица с услугами, удовлетворяющими параметрам поиска (Рисунок 14).

В таблице указаны:

код услуги;
наименование услуги;
количество зафиксированных по ней электронных заявлений.

Для просмотра поданных по выбранной услуге электронных заявлений пользователю необходимо двойным щелчком левой кнопки мыши кликнуть необходимую строку с наименованием услуги. На странице появится таблица с обращениями, соответствующими результатам поиска (Рисунок 15).

Сброс параметров фильтра осуществляется путем нажатия кнопки «Очистить», расположенную рядом с кнопкой «Поиск». Это позволит удалить все введенные ранее данные, предоставляя возможность выбора новых параметров поиска.

2.4 Просмотр данных обращения (на примере заявителя – ФЛ)

Для просмотра содержимого электронного заявления необходимо двойным щелчком левой кнопки мыши кликнуть нужную строку из перечня обращений либо ввести номер обращения в блоке параметров поиска. Произойдет переход на страницу обращения, которая состоит из двух блоков (Рисунок 17). В левой части размещена общая информация

об обращении. В правой – вкладки с подробной информацией и инструментами для обработки обращения.

Рисунок 17. Главная страница обращения

Для того, чтобы производить какие-либо действия с обращением, пользователю необходимо взять его в обработку, предварительно установив ключ КЭП (токен) в USB-порт компьютера (Рисунок 9).

2.4.1 Данные заявителя

По умолчанию открыта вкладка «Данные заявителя». На вкладке представлена следующая информация: ФИО, дата рождения, пол, место рождения, гражданство, СНИЛС, данные о документе, удостоверяющем личность, адрес регистрации, адрес фактического проживания и контактная информация заявителя.

Пользователь может сохранить файл с обращением в формате pdf, нажав на кнопку рядом с заголовком «Обращение» (Рисунок 18).



Рисунок 18. Кнопка для сохранения обращения в формате pdf

2.4.2 Просмотр документов

В случае если выбранная услуга предполагает оплату госпошлины, в верхней части вкладки «Просмотр документов» будет расположен блок «Взаимодействие с ГИС ГМП 2.0» (Рисунок 19).

Обязательными блоками вкладки «Просмотр документов» являются (Рисунок 19):

«Прикрепленные документы» – позволяет просматривать и сохранять документы, которые были приложены при создании обращения;

«Просмотр запросов» – позволяет просматривать и сохранять документы, полученные в результате отправки межведомственных электронных запросов.

Для удобства работы любой из блоков можно скрыть или раскрыть, нажав на строку с наименованием блока.

Обращение  Взять в обработку 

[Данные заявителя](#)
[Просмотр Документов](#)
[Запрос Документов](#)
[Доп. информация по обращению](#)
[История статусов](#)
[Решение](#)

Взаимодействие с ГИС ГМП 2.0 ▼

Начисления Экспорт сущностей ▼

[+ Создать](#)

Начисления [Обновить](#) [Фильтр](#)

Отображено записей на странице

УИН	Номер запроса	Дата создания	УИП	Статус начисления	Статус квитирования
Ничего не найдено					

Показано с 0 по 0 из 0 записей

Прикреплённые документы ▼

1. Сведения из ЕГРЮЛ 

1. test.pdf

 Сохранить всё

Просмотр запросов ▼

[Запросы по СМЭВ 2](#)
[Запросы по СМЭВ 3](#)
[Запросы по ГИС ГМП 2.0](#)

Фильтр запросов

Номер запроса
 Статус
[Применить](#)

Дата запроса с по
[Сбросить](#)

ФИО специалиста

на подпись

Отображено записей на странице

№	Дата запроса	Наименование документа	Дата ответа	Дата планового ответа	Статус запроса	Срок ответа	ФИО специалиста	Обновить
Ничего не найдено								

Рисунок 19. Блоки «Прикрепленные документы» и «Просмотр запросов»

2.4.2.1 Взаимодействие с ГИС ГМП 2.0

Подробное описание работы с данным модулем представлено в документе «Руководство пользователя ПК «Взаимодействие с ГИС ГМП 2.0», расположенном по следующему ссылке:

<https://gu.spb.ru/knowledge-base/priem-info/> в сети Интернет;

<http://gu.edu.vpn/knowledge-base/priem-info/> в ЕМТС.

2.4.2.2 Прикрепленные документы

В блоке «Прикрепленные документы» пользователю доступны скан-образы документов, приложенные к обращению при его создании. Для просмотра содержимого прикрепленных файлов можно загрузить их на компьютер. Чтобы все файлы были сформированы в единый архив, следует нажать кнопку «Сохранить всё». Файлы будут сформированы в единый zip-архив. Чтобы загрузить файлы по одному документу, следует нажать кнопку с изображением дискеты, расположенную в конце наименования документа. Для загрузки конкретного файла необходимо нажать на его наименование.

2.4.2.3 Просмотр запросов

В блоке «Просмотр запросов» отражены все имеющиеся запросы. В случае если запрос был отправлен по СМЭВ 2, следует перейти во вкладку «Запросы по СМЭВ 2», если запрос был отправлен по СМЭВ 3 – выбрать вкладку «Запросы по СМЭВ 3», также доступна вкладка «Запросы по ГИС ГМП 2.0».

Для поиска запросов доступен фильтр, расположенный над таблицей. Фильтрация осуществляется по следующим параметрам:

номер запроса присвоенный после отправки запроса;

статус (путем выбора нужного статуса из выпадающего списка);

дата запроса (путем установки диапазона «дата с» и/или «дата по»);

ФИО специалиста, отправлявшего запрос.

Параметры фильтрации можно использовать по отдельности либо в сочетании друг с другом.

Выбрав нужные фильтры, необходимо нажать кнопку «Применить». В таблице отобразится список запросов, удовлетворяющих параметрам поиска. Чтобы сбросить введенные параметры фильтра, следует нажать соответствующую кнопку.

Пользователь может создать запрос и сохранить его на подпись в качестве черновика. После этого запрос может быть направлен. При выставлении отметки в окне «на подпись» отображаются сохраненные на подпись запросы.

2.4.2.4 Просмотр информации о запросах

Таблица содержит следующие сведения о запросе (Рисунок 20):

номер запроса – номер, присвоенный после отправки запроса;

дата запроса – дата отправки запроса;

наименование документа – наименование запрашиваемого документа;

дата ответа – дата полученного ответа;

дата планового ответа – предположительная дата ответа;

статус запроса – текущий статус запроса;

ФИО специалиста – ФИО специалиста, который подписал и отправил запрос.

№	Дата запроса	Наименование документа	Дата ответа	Дата планового ответа	Статус запроса	Срок ответа	ФИО специалиста
13568751	21.07.2017 13:25:19	Сведения в объеме справки по форме 9 (Синхронный режим)	21.07.2017 13:25:20	28.07.2017 0:00:00	Документ не найден		Тестов Тест Тестович
13568750	21.07.2017 13:24:17	Сведения в объеме справки по форме 9 (Синхронный режим)	21.07.2017 13:24:20	28.07.2017 0:00:00	Документ найден		Тестов Тест Тестович

Рисунок 20. Таблица со сведениями о запросах

Для просмотра содержимого запроса необходимо двойным щелчком левой кнопки мыши кликнуть на нужную строку из списка. Произойдет переход на страницу информации о запросе.

2.4.3 Запрос документов

В ООГУ реализована возможность запрашивать необходимые сведения по каналам межведомственного электронного взаимодействия. Для этого пользователю необходимо:

взять обращение в работу (Рисунок 9), предварительно установив ключ КЭП (токен) в USB-порт компьютера;

нажать кнопку «Взять в обработку», расположенную в правом верхнем углу поля обращения;

перейти во вкладку «Запрос документов» (Рисунок 21).

На вкладке расположены две области: фильтр для поиска и таблица с результатами поиска. По умолчанию на странице расположено 5 элементов, при необходимости пользователь может отразить большее число документов, выставив требуемое значение в поле количества отображаемых элементов.

В таблице содержится следующая информация:

номер сервиса/вида сведений (формируется в момент подачи документа);

доступность сервиса;

режим функционирования – асинхронный сервис предполагает ответ в ручном режиме на стороне поставщика, синхронный сервис предполагает ответ в автоматическом режиме от системы поставщика.;

наименование документа;

поставщик информации.

Для поиска необходимого документа пользователь может применить фильтры:

по номеру сервиса/вида сведений;

по наименованию документа;

по поставщику информации.

Поиск сервиса

Номер сервиса

Наименование документа

Поставщик информации

Подготовленные к отправке

Применить

Сбросить

Перечень запросов:

Отображено записей на странице

№	Доступность	Режим функционирования	Наименование документа	Поставщик информации
4	Доступен	Асинхронный	Сведения в объеме справки по форме 9	Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение "Городской центр жилищных субсидий"
5	Доступен	Асинхронный	Сведения в объеме справки по форме 7	Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение "Городской центр жилищных субсидий"
Сведения о наличии правовых				

Рисунок 21. Вкладка «Запрос документов»

Для установки фильтра необходимо выбрать требуемые значения в соответствующих полях и нажать кнопку «Применить». Кнопка «Сбросить» позволяет отключить все выбранные ранее фильтры.

Для просмотра формы запроса необходимо дважды кликнуть левой кнопкой мыши по соответствующей строке. На открывшейся странице справа расположена электронная форма запроса (Рисунок 22). Пользователю необходимо заполнить все поля, отмеченные «*» или «**». Для удобства в левой части находится меню с реквизитами обращения. Заполняя поля электронной формы, пользователь может вписывать значение самостоятельно или перетаскивать его из соответствующей ячейки левого меню, зажав левую кнопку мыши и перетянув в нужное поле.

Подробнее о документе >

Реквизиты, необходимые для получения документа

Данные человека *

Фамилия *

Имя *

Отчество *

Дата рождения *

Адрес *

Район *

Улица(выбор из списка) *

Дом (владение и т.п.) *

Корпус (строение и т.п.)

Квартира (офис и т.п.) *

* Поля обязательные для заполнения.
** Взаимозаменяемые поля обязательные для заполнения. Необходимо заполнить только одно поле.

Сохранить на подпись Отмена Запросить документ

Рисунок 22. Электронная форма запроса

Прежде чем запросить документ, пользователь может сохранить его, нажав кнопку «Сохранить на подпись», расположенную под формой. На экране появится информационное сообщение, подтверждающее сохранение.

Для отправки запроса пользователь должен подписать форму своей электронной подписью, нажав на кнопку «Запросить документ». На экране появится всплывающее окно (Рисунок 23).

Подписать электронной подписью? X

Владелец сертификата: Тестов Тест Тестович

Просмотреть подписываемые документы >

НЕТ ДА

Рисунок 23. Подтверждение использования электронной подписи

Пользователь может посмотреть подписываемый документ перед отправкой или отменить запрос, нажав кнопку «Нет». Для отправки запроса следует нажать на кнопку

«Да». В случае успешной отправки запроса на экране появится всплывающее окно, подтверждающее совершение операции (Рисунок 24).

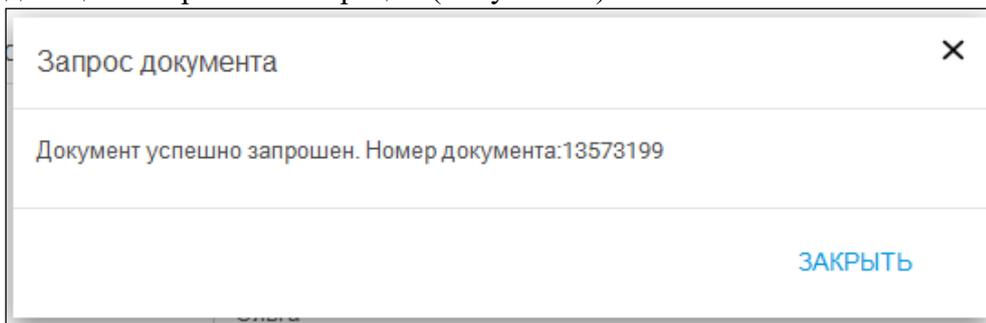


Рисунок 24. Сообщение, подтверждающее совершение запроса документов

После успешной отправки запроса должно появиться сообщение с присвоенным номером запроса. По этому номеру документ может быть найден в списке запросов. В результате успешной отправки запроса происходит переход на вкладку «Просмотр документов», где отображается список запросов по данному обращению.

В графе «Статус запроса» выставлен статус «Документ ожидает ответа». Для всех ожидающих ответа документов в следующей графе выставлен срок ответа.

2.4.4 Дополнительная информация по обращению

На вкладке «Дополнительная информация по обращению» содержатся дополнительные сведения (Рисунок 25).

Обращение  		Взять в обработку 			
Данные заявителя	Просмотр Документов	Запрос Документов	Доп. информация по обращению	История статусов	Решение

С требованиями охотничьего минимума

Оплата пошлины

Выдача разрешения

Сведения о транспортном средстве

Марка

Выдача охотничьего билета

Прошу выдать

Случай предоставления услуги (тестирование)

Случай предоставления услуги

Требуется выдача охотничьего билета

Рисунок 25. Вкладка «Дополнительная информация по обращению»

2.4.5 История статусов

Для просмотра информации о работе с обращением следует перейти на вкладку «История статусов» (Рисунок 26). На вкладке представлена информация об истории смены статусов: дата изменения статуса, наименование статуса, комментарий к статусу, ФИО сотрудника ИОГВ и, в случае наличия, файл с решением.

Обращение  		Завершить обработку 			
Данные заявителя	Просмотр Документов	Запрос Документов	Доп. информация по обращению	История статусов	Решение

Статус	Дата установки статуса
Электронное дело, поданное через Портал, принято системой	20.04.2022 15:20

Статус	Дата установки статуса
Электронное дело передано на рассмотрение в орган власти (организацию)	20.04.2022 15:20

Статус	Дата установки статуса
Электронное дело находится на рассмотрении в органе власти (организации)	22.04.2022 15:06

Комментарий
Статус установлен автоматически при взятии обращения в обработку

Рисунок 26. Вкладка «История статусов»

Заявитель имеет возможность проверить историю статусов обращения на Портале, а также в мобильном приложении «Госуслуги Санкт-Петербурга». Заявителю предоставляется вся информация об истории статусов обращения за исключением ФИО сотрудников ИОГВ, фиксирующих их.

Информация об истории статусов обращения доступна сотрудникам МФЦ в полном объеме.

В истории статусов также отражается работа с межведомственными запросами. По результату отправки межведомственного запроса и получения ответа по нему обращению присваивается промежуточный статус «Электронное дело находится на рассмотрении в органе власти (организации)» и добавляется соответствующий комментарий:

в случае использования асинхронного сервиса или вида сведений по результату отправки запроса к статусу добавляется комментарий «Отправлен межведомственный запрос: [Наименование сервиса/сведения].» с информацией о наименовании использованного запроса. Обращению повторно присваивается указанный статус с комментарием «Получен ответ на межведомственный запрос. [Наименование сервиса/сведения]: [Статус запроса]»;

при использовании синхронного сервиса по результату отправки запроса и получения ответа на него присваивается указанный статус и добавляется комментарий к нему «Получен ответ на межведомственный запрос. [Наименование сервиса]: [Статус запроса]», однако если ответ на синхронный межведомственный запрос не поступил сразу, выставление статусов и комментариев к нему происходит аналогично асинхронному сервису;

если по обращению на вкладке «Просмотр документов» было сформировано начисление в ГИС ГМП, а также указанное начисление было успешно сквитировано автоматически или принудительно, обращению присваивается указанный статус и добавляется комментарий к нему «Произведена оплата госпошлины (УИН [номер УИН]).», где УИН – уникальный идентификатор начисления в ГИС ГМП. В комментарии может быть отражено несколько УИН.

Статусы межведомственных запросов:

«Документ найден» – в межведомственном запросе содержится запрошенная информация;

«Документ не найден» – в межведомственном запросе отсутствует запрошенная информация.

2.4.6 Решение

Формирование решения осуществляется на вкладке «Решение» (Рисунок 27), которая доступна при взятии обращения в работу (Рисунок 9). Предварительно пользователю необходимо установить ключ КЭП (токен) в USB-порт компьютера.

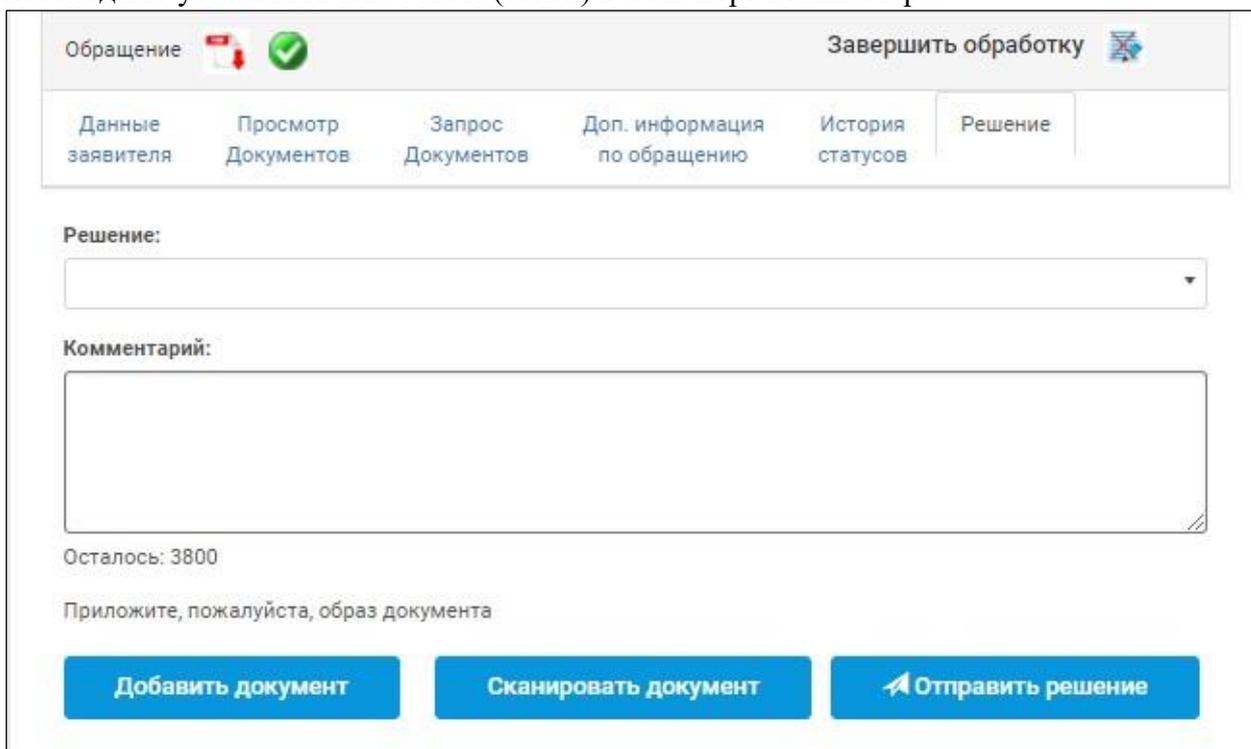


Рисунок 27. Вкладка «Решение»

Для принятия решения по электронному заявлению необходимо выбрать из выпадающего списка тип решения в соответствующем поле:

«Принято промежуточное решение в ответственном органе власти (ответственной организации) / Продление срока рассмотрения электронного дела» устанавливается, если решение о предоставлении услуги неокончательное, в том числе в случае приостановления предоставления государственной услуги и (или) продления срока принятия решения по основаниям, предусмотренным административным регламентом;

«Принято положительное решение» устанавливается, если принято решение о предоставлении услуги заявителю;

«Принято отрицательное решение» устанавливается, если заявителю отказано в предоставлении услуги;

«Электронное дело находится на обработке в ответственном органе власти / ответственной организации» устанавливается, если требуется запросить дополнительные документы через межведомственное взаимодействие;

«Данные переданы в ответственный орган власти / ответственную организацию. Электронное дело перенесено в архив»;

«Требуется личное присутствие заявителя в ответственном органе власти / ответственной организации» – для принятия решения об оказании государственной услуги необходимо личное присутствие заявителя в ИОГВ с оригиналами документов, прикрепленных к электронному обращению;

«Отозвано по настоянию заявителя» устанавливается, если обращение отозвано заявителем;

«Получено уведомление от ответственного органа власти / ответственной организации» устанавливается, если заявителю направлено уведомление.

Если выбрано «Отрицательное решение», то появляется поле «Причина отказа» (поле является обязательным для заполнения). Пользователю необходимо выбрать один из вариантов из выпадающего списка:

«Неполный пакет документов» устанавливается, если заявитель предоставил не все документы, которые требуются для предоставления услуги;

«Нет права на предоставление услуги» устанавливается, если заявитель не имеет права получить услугу в соответствии с законодательными актами;

«Услуга оказана ранее» устанавливается, если заявитель повторно обращается за получением услуги;

«Отказ заявителя от услуги» устанавливается, если во время обработки обращения в ИОГВ заявитель отказался от получения услуги;

«Несоответствие сведений предоставленных заявителем» устанавливается, если сведения, предоставленные заявителем, не соответствуют сведениям, хранящимся в ИОГВ.

«Иная причина» – при выборе данного значения необходимо указать причину отказа в поле «Комментарий».

При необходимости пользователь может написать комментарий в соответствующем поле под строкой. Кроме того, при необходимости можно прикрепить документ с решением, загрузив его с ПЭВМ, нажав кнопку «Добавить документ», или отсканировать его, нажав соответствующую кнопку, после чего появится окно «Сканирование документа» (Рисунок 28).

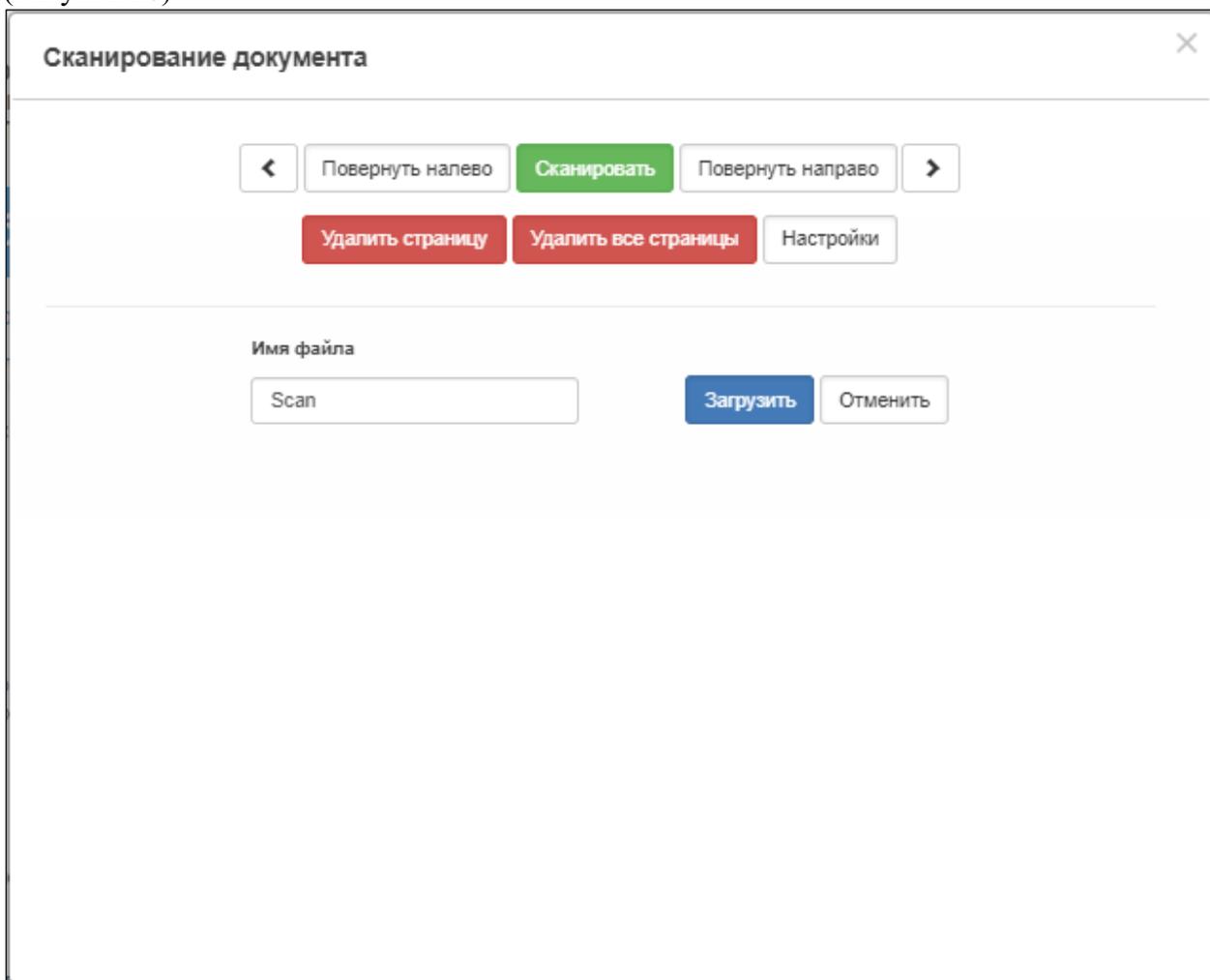


Рисунок 28. Окно «Сканирование документа»

По умолчанию установлено разрешение 300 пикселей на дюйм и в качестве типа документа выбран черно-белый рисунок. Чтобы изменить настройки, пользователю необходимо нажать кнопку «Настройки» и выбрать нужные значения.

Нужный для сканирования документ необходимо вложить в сканируемое устройство и нажать на кнопку «Сканировать», после чего документ отобразится на экране. Пользователь при необходимости может повернуть документ, используются кнопки с соответствующими названиями. В поле «Имя файла» следует ввести наименование документа. По умолчанию установлено значение «Scan». Имеется возможность ввести комментарий к отсканированному документу в соответствующем поле.

Если сканируемый документ содержит несколько страниц, то при сканировании каждый раз нужно нажимать кнопку «Сканировать». Для перелистывания отсканированных страниц используются стрелки вперед и назад, расположенные в нижней части окна сканирования. Чтобы удалить одну из нескольких страниц, нужно выделить нужную и нажать на кнопку «Удалить страницу» или нажать «Удалить все страницы» соответственно.

Когда все страницы отсканированы, необходимо нажать кнопку «Загрузить», отсканированный документ отразится на странице (Рисунок 29).

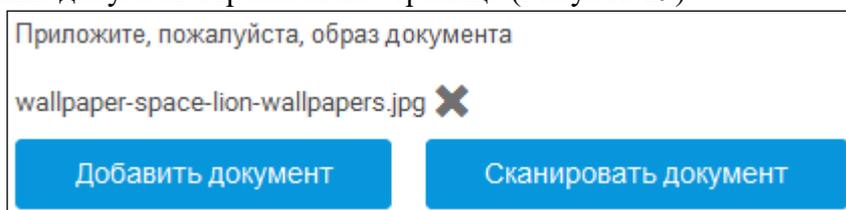


Рисунок 29. Отражение на странице отсканированного документа

После того, как решение сформировано, необходимо нажать кнопку «Отправить решение». На экране появится всплывающее окно (Рисунок 23).

Пользователь может просмотреть подписываемый документ перед отправкой или отменить запрос, нажав кнопку «Нет». Для отправки решения следует нажать кнопку «Да». В случае успешной отправки на экране появится всплывающее окно, подтверждающее совершение операции. Статус обращения автоматически поменяется.

После установки статуса «Обращение закрыто. Принято положительное решение» или «Обращение закрыто. Принято отрицательное решение» обращение переходит в статус закрытого.

2.5 Новые обращения

Для удобства работы все вновь поступающие обращения отражаются на отдельной вкладке «Новые обращения», где расположена таблица с перечнем указанных обращений.

Обращения будут отражаться на вкладке до тех пор, пока должностное лицо не возьмет его в обработку, подписав своей КЭП. Для удобства пользователя количество новых обращений отображается справа от наименования вкладки (Рисунок 30).

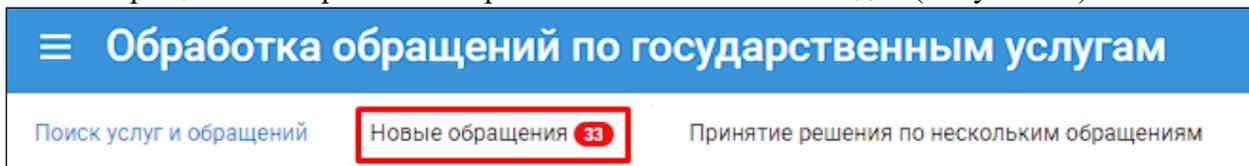


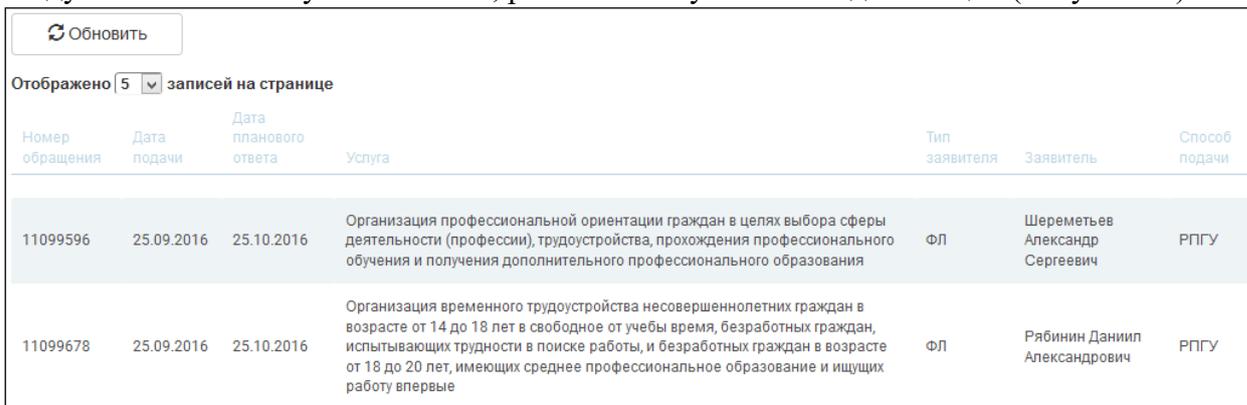
Рисунок 30. Вкладка с новыми обращениями, количество новых обращений

В таблице отражены следующие данные:

- номер обращения;
- дата подачи;
- дата планового ответа;
- услуга;
- тип заявителя;

заявитель;
способ подачи.

По умолчанию обращения упорядочены по дате подачи. Для обновления списка следует нажать кнопку «Обновить», расположенную слева над таблицей (Рисунок 31).



Номер обращения	Дата подачи	Дата планового ответа	Услуга	Тип заявителя	Заявитель	Способ подачи
11099596	25.09.2016	25.10.2016	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования	ФЛ	Шереметьев Александр Сергеевич	РПГУ
11099678	25.09.2016	25.10.2016	Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, и безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые	ФЛ	Рябинин Даниил Александрович	РПГУ

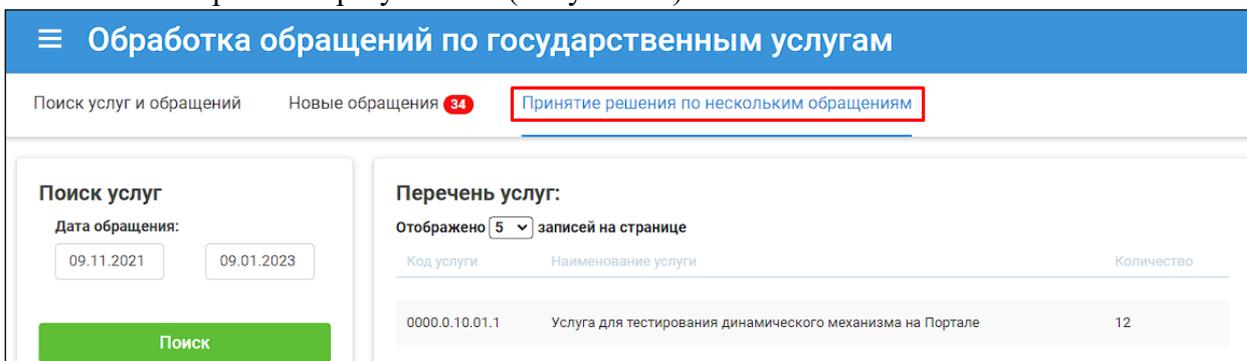
Рисунок 31. Вкладка с новыми обращениями, кнопка «Обновить»

Пользователь имеет возможность изменить количество отображаемых обращений, выбрав соответствующую цифру в выпадающем меню в левом верхнем углу списка. Для работы с новым обращением следует открыть его, нажав два раза левой кнопкой мыши на соответствующую строку.

2.6 Принятие решения по нескольким обращениям

Для удобства работы реализована функция одновременной обработки нескольких обращений на отдельной вкладке «Принятие решения по нескольким обращениям». Данная вкладка состоит из двух блоков:

блок введения параметров поиска услуг;
блок отображения результатов (Рисунок 32).



Код услуги	Наименование услуги	Количество
0000.0.10.01.1	Услуга для тестирования динамического механизма на Портале	12

Рисунок 32. Вкладка «Принятие решения по нескольким обращениям»

Поиск услуг осуществляется по дате обращения. По умолчанию в поле «Дата обращения» стоит временной период, составляющий два месяца до текущей даты. Для изменения даты следует навести курсор на окно даты и нажать левой кнопкой мыши, в открывшемся календаре выбрать требуемую дату или ввести её вручную. Для применения фильтра необходимо нажать кнопку «Поиск». В блоке справа отобразится таблица с услугами, удовлетворяющими параметрам поиска.

Для просмотра обращений по услуге необходимо двойным щелчком левой кнопки мыши кликнуть на нужную строку из списка услуг в правом блоке. Произойдет переход на страницу с перечнем обращений по данной услуге (Рисунок 33).

В таблице отражены следующие данные:

номер обращения;
заявитель;
тип заявителя;
дата подачи обращения;

дата планового ответа;
текущий статус обращения.

Перечень услуг / Перечень обращений Взять в обработку

Перечень обращений:
Отображено записей на странице

Выбрать все	Номер обращения	Заявитель	Тип заявителя	Дата подачи обращения	Дата планового ответа	Текущий статус обращения
<input type="checkbox"/>	52192460	Ляховицкая Юлия Семеновна	ФЛ	22.11.2022	22.12.2022	Электронное дело передано на рассмотрение в ответственный орган власти / ответственную организацию
<input type="checkbox"/>	52313300	Тимонина Елена Евгеньевна	ФЛ	30.11.2022	30.12.2022	Электронное дело находится на обработке в ответственном органе власти / ответственной организации
<input type="checkbox"/>	52314696	Тимонина Елена Евгеньевна	ФЛ	30.11.2022	30.12.2022	Электронное дело находится на обработке в ответственном органе власти / ответственной организации

3 найдено, отображается 3, с 1 по 3 1

Рисунок 33. Перечень обращений по услуге

Для работы с обращениями следует выбрать необходимые путем установки флажка напротив каждого из них либо выбрать все, нажав на заголовок первого столбца таблицы «Выбрать все». После выбора обращений и нажатия на кнопку «Взять в работу» (Рисунок 9) станет доступна кнопка «Решение» (Рисунок 34).

Перечень услуг / Перечень обращений Завершить обработку

Перечень обращений:
Отображено записей на странице

Выбрать все	Номер обращения	Заявитель	Тип заявителя	Дата подачи обращения	Дата планового ответа	Текущий статус обращения
<input checked="" type="checkbox"/>	52192460	Ляховицкая Юлия Семеновна	ФЛ	22.11.2022	22.12.2022	Электронное дело передано на рассмотрение в ответственный орган власти / ответственную организацию

Решение

Рисунок 34. Перечень обращений, кнопки «Решение» и «Завершить обработку»

Формирование решения на данной вкладке «Принятие решения по нескольким обращениям» осуществляется по аналогии с формированием решения на странице обращения (п.2.4.6).

Для завершения работы с обращениями необходимо нажать на кнопку «Завершить обработку», расположенную в правом верхнем углу интерфейса (Рисунок 34).

На вкладке «Принятие решения по нескольким обращениям» пользователь может изменить количество отображаемых услуг/обращений, выбрав соответствующее значение в поле отображения количества записей на странице.

3 Окончание работы

Для завершения работы необходимо:
выйти из ЭКДЛ, нажав ссылку «Выход» (Рисунок 35);
извлечь ключ КЭП из USB-порта компьютера (при необходимости).

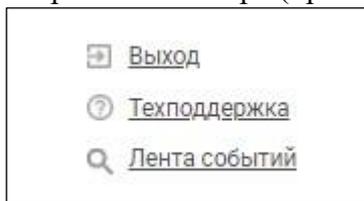


Рисунок 35. Ссылки «Выход», «Техподдержка» и «Лента событий»

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 ООГУ 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 ООГУ пользователю рекомендуется ознакомиться с пользовательским интерфейсом ЭКДЛ и настоящим руководством пользователя.

Для более полного освоения ООГУ 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.