



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по информатизации и связи



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

# МАИС ЭГУ

**Подсистема  
«Досудебное  
(внесудебное)  
обжалование решений  
и действий  
(бездействий)  
органа,  
предоставляющего  
государственную  
(муниципальную)  
услугу»**

**Руководство  
пользователя**

Санкт-Петербург

2025

### **Аннотация**

Настоящий документ является руководством пользователя подсистемы «Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органа предоставляющий государственную (муниципальную) услугу» 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.....	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 Раздел «Поиск услуг».....	10
2.3 Раздел «Поиск жалоб».....	15
2.4 Обработка жалоб (на примере заявителя – ФЛ).....	16
3 Окончание работы.....	24
4 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные или в аварийных ситуациях.....	25
5 Рекомендации по освоению.....	25

## Термины и определения

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

Таблица 1. Список терминов, примененных в руководстве пользователя

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
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
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
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 предприятия и организации обеспечивают помощь пользователям при возникновении проблем, связанных с продуктом и/или его использованием

## Перечень принятых сокращений и обозначений

В руководстве пользователя применяются следующие сокращения (обозначения) (Таблица 2).

Таблица 2. Список сокращений, примененных в руководстве пользователя

Обозначение	Сокращение
1	2
ДО	Подсистема «Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органа предоставляющий государственную (муниципальную) услугу» МАИС ЭГУ
ЕМТС	Государственная информационная система Санкт-Петербурга «Учет ресурсов единой мультисервисной телекоммуникационной сети исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга»
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
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
ПО	Программное обеспечение
Портал, РПГУ	Портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге»
ПЭВМ	Персональная электронно-вычислительная машина
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
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

<b>Обозначение</b>	<b>Сокращение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
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**

ДО используется сотрудниками ИОГВ для осуществления в едином интерфейсе приема и обработки электронных жалоб на предоставление государственных и муниципальных услуг, поданных в электронном виде.

### **1.2 Краткое описание возможностей**

ДО предоставляет пользователям следующие возможности:

поиск и фильтрацию жалоб;

формирование решения по жалобе 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**

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

Перед началом работы с ДО 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.

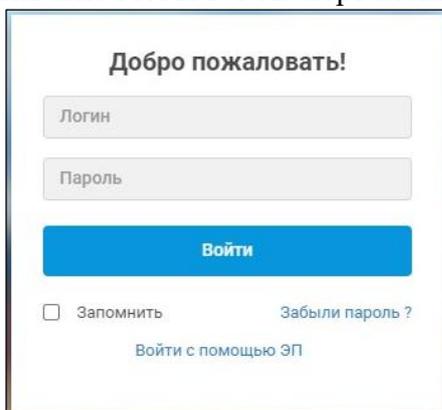


Рисунок 1. Авторизация пользователя

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.

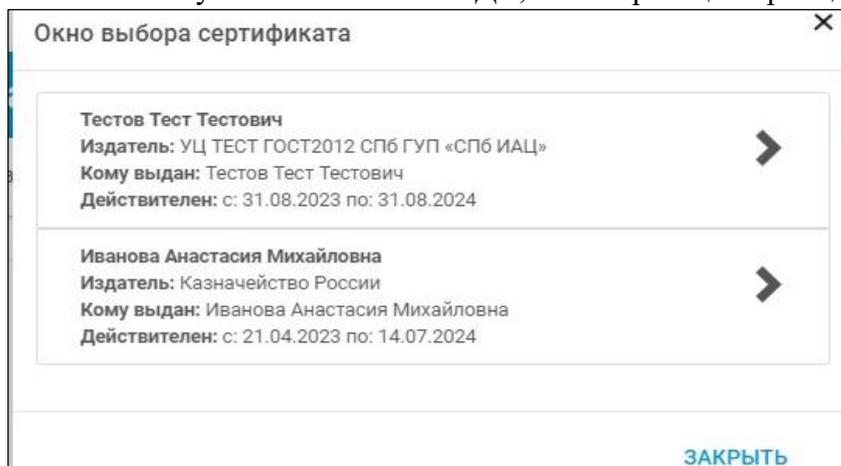


Рисунок 2. Модальное окно с выбором сертификата

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

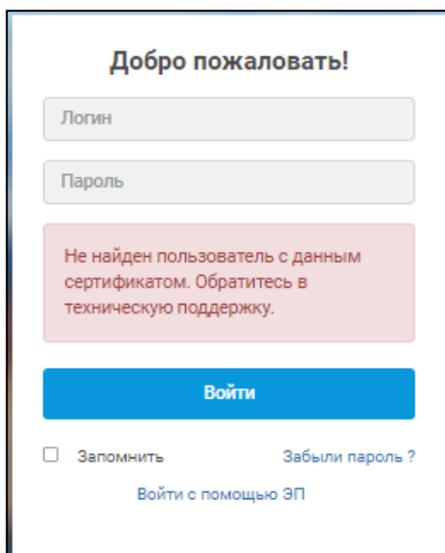


Рисунок 3. Модальное окно при проблемах с авторизацией, кнопка «Забыли пароль?»

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). Для работы с ДО необходимо в разделе «Предоставление услуг» выбрать «АРМ Досудебного обжалования». После авторизации пользователю становятся доступны все жалобы в ИОГВ, под учетными данными которого был осуществлен вход в ДО. По умолчанию жалоба доступна для просмотра всем пользователям, имеющим привязку к соответствующему ИОГВ.

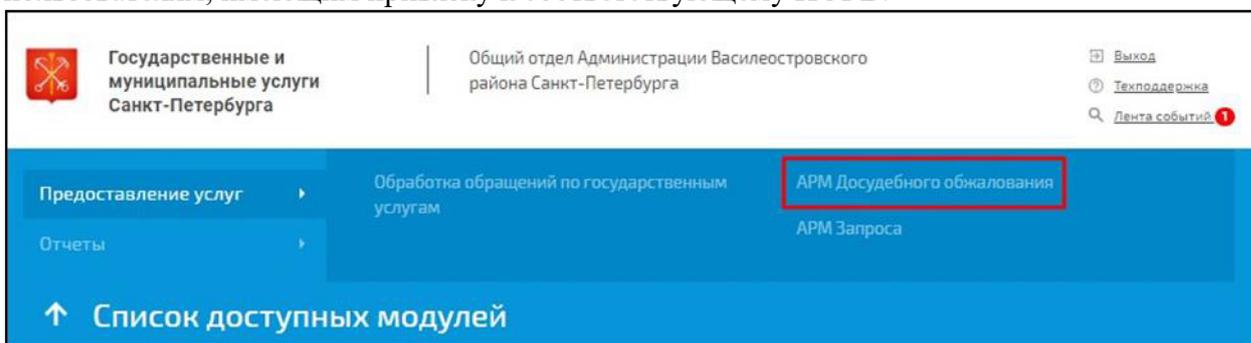


Рисунок 4. Главная страница ЭКДЛ

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

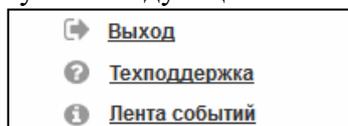


Рисунок 5. Ссылки «Выход», «Техподдержка», «Лента событий»

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.

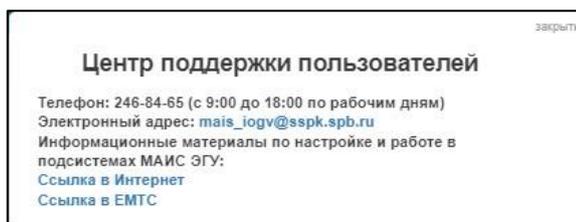


Рисунок 6. Ссылка «Техподдержка»

## 2.1 Общие средства навигации

Переключатель отображения перечня жалоб или услуг, на которые поданы жалобы, расположен в левой верхней части рабочей области.

На странице по умолчанию отображается 5 элементов (услуг, на которые поданы жалобы, или жалоб). В верхней части списка в поле количества отображаемых элементов можно выставить значение: 5, 10, 25, 50 (Рисунок 7).

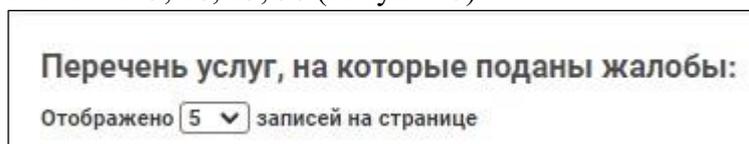


Рисунок 7. Количество отображаемых элементов

В случае, если элементов 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 Раздел «Поиск услуг»

Главная страница раздела поиска услуг, на которые поданы жалобы, представляет собой два блока (Рисунок 9):

- блок введения параметров поиска;
- блок отображения результатов.

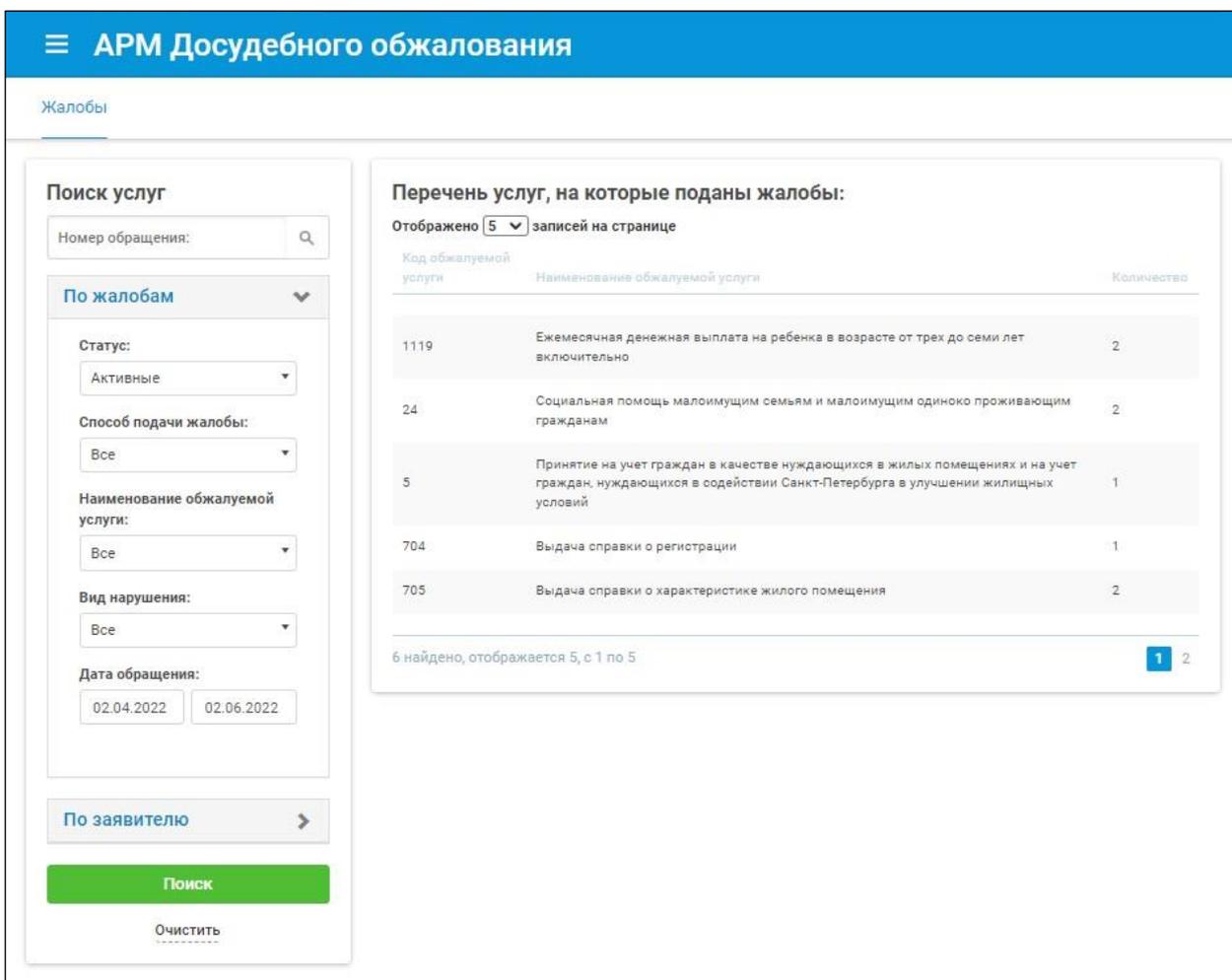


Рисунок 9. Главная страница вкладки «Жалобы»

Поиск услуг, на которые поданы жалобы, осуществляется тремя способами:  
поиск по номеру жалобы;  
поиск по информации о жалобе и/или по информации о заявителе.

### 2.2.1 Поиск по номеру жалобы

Если известен номер жалобы, для поиска необходимо ввести ее в поле «Номер обращения», расположенное в верхнем углу блока параметров поиска, и нажать кнопку «Поиск» (Рисунок 10).

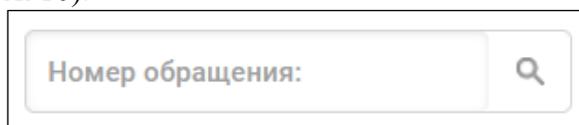


Рисунок 10. Поиск жалобы по номеру

В случае если жалоба с введенным номером зарегистрирована в системе, откроется страница с данными электронного обращения. Если жалобы нет в системе, на экране появится соответствующая надпись.

### 2.2.2 Поиск по информации о жалобе и/или по информации о заявителе

В случае, когда номер жалобы неизвестен, следует использовать расширенный поиск, расположенный под строкой поиска по номеру жалобы.

Поиск услуг, на которые поданы жалобы, осуществляется по информации о жалобе и/или по информации о заявителе.

#### 2.2.2.1 Поиск по информации о жалобе

Для поиска по информации о жалобе в блоке «По жалобам» следует задать необходимые параметры, перечисленные ниже.

В поле «Статус» поставить фильтр по текущему статусу жалобы:

«Все» – любые жалобы;  
«Активные» – жалобы, по которым не принято решение;  
«Новые» – жалобы, которые не были взяты в работу;  
«В работе» – жалобы, находящиеся на рассмотрении в ИОГВ;  
«Закрыты» – жалобы, по которым принято отрицательное или положительное решение;

«Архив» – жалобы, которые переведены в архив;

«Отозвано» – отозванные жалобы.

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

Все – любым способом;

МФЦ;

Портал;

ЕПГУ;

Ведомственный портал.

В поле «Наименование обжалуемой услуги» доступен выбор услуги, предоставляемой ИОГВ, от имени которого осуществлён вход в ДО, из выпадающего списка.

В поле «Вид нарушения» можно поставить фильтр по виду нарушения:

«все» – с любыми нарушениями;

«затребование при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ или Санкт-Петербурга»;

«нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги»;

«нарушение срока предоставления услуги»;

«нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги»;

«отказ в предоставлении услуги, основания отказа не предусмотрены федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ или Санкт-Петербурга»;

«отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ или Санкт-Петербурга»;

«отказ органа власти, предоставляющего услугу, или его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах либо нарушение срока таких исправлений»;

«приостановление предоставления услуги, не предусмотренное федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ или Санкт-Петербурга»;

«требование документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов или предоставлении услуги»;

«требование документов, сведений или осуществления действий, не предусмотренных нормативно-правовыми актами РФ или Санкт-Петербурга».

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 11).

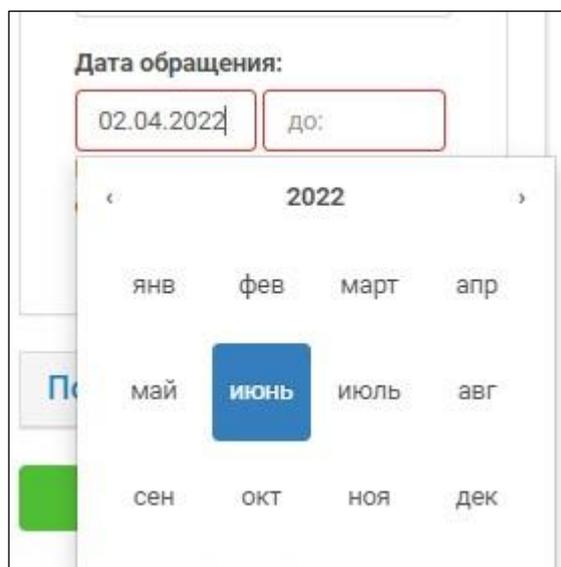


Рисунок 11. Фильтрация поиска по календарю

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

Для применения указанных фильтров необходимо нажать на кнопку «Поиск». В поле отображения результатов появится таблица с данными, удовлетворяющими параметрам поиска (Рисунок 12).

В таблице указаны код услуги, наименование и количество зафиксированных по ней жалоб.

**Перечень услуг, на которые поданы жалобы:**

Отображено  записей на странице

Код обжалуемой услуги	Наименование обжалуемой услуги	Количество
1119	Ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно	4

1 найдено, отображается 1, с 1 по 1

Рисунок 12. Таблица с данными, удовлетворяющими параметрам поиска

Чтобы вернуться к исходным параметрам поиска, следует нажать на кнопку «Очистить», расположенную рядом с кнопкой «Поиск».

Для просмотра жалоб, поданных по выбранной услуге, пользователю необходимо двойным щелчком левой кнопки мыши кликнуть на строку с названием услуги. Осуществится переход в раздел «Поиск жалоб» и на странице появится перечень жалоб, соответствующий результатам поиска (Рисунок 13).

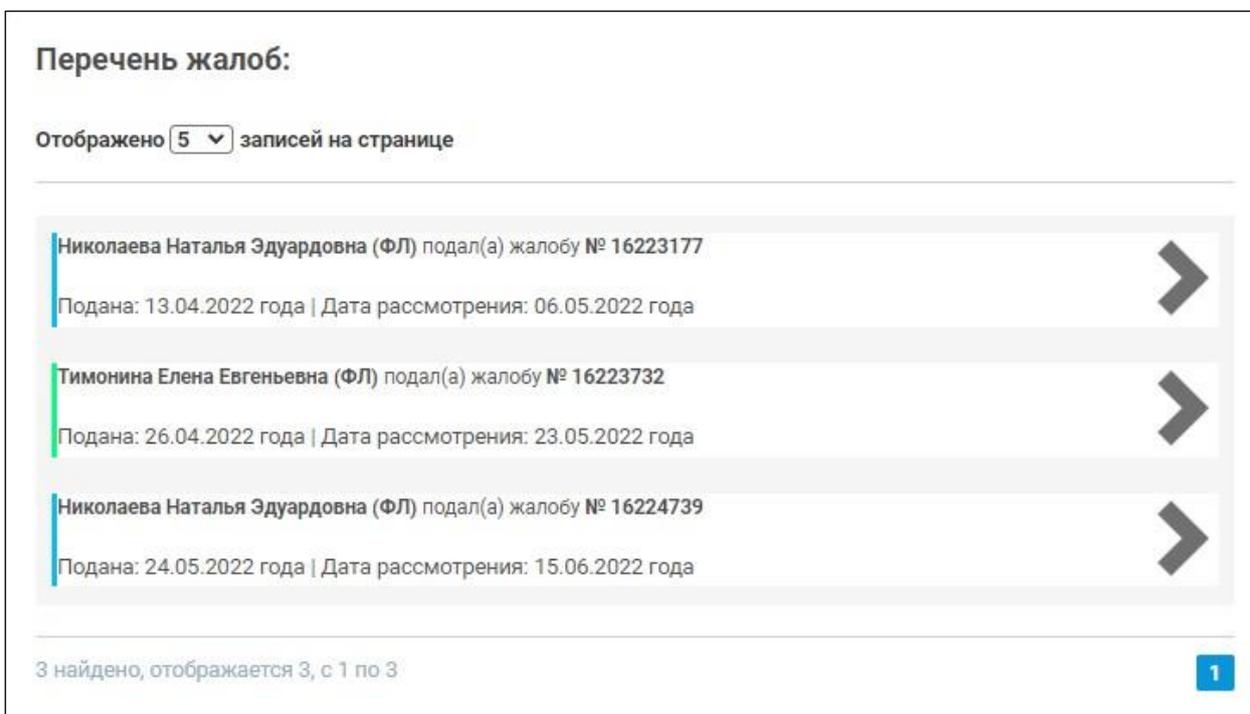


Рисунок 13. Перечень жалоб, удовлетворяющий критериям поиска

#### 2.2.2.2 Поиск по информации о заявителе

Для поиска услуг, на которые поданы жалобы, по заявителю следует в блоке «По заявителю» в фильтре «Заявитель» выбрать категорию заявителя, по которой будет осуществляться фильтрация:

- ФЛ;
- ЮЛ;
- ИП.

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

В зависимости от выбранного типа заявителя откроются дополнительные поля для ввода информации (Рисунок 14):

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

Рисунок 14. Фильтрация поиска физических лиц

Параметры фильтрации можно использовать по отдельности, либо в сочетании друг с другом. После заполнения полей следует нажать кнопку «Поиск», в поле отображения результатов появится таблица с данными, удовлетворяющими параметрам поиска (Рисунок 12).

Чтобы вернуться к исходным параметрам поиска, следует нажать на кнопку «Очистить», расположенную рядом с кнопкой «Поиск».

Для просмотра жалоб, поданных по выбранной услуге, пользователю необходимо двойным щелчком левой кнопки мыши кликнуть на строку с названием услуги. Осуществится переход в раздел «Поиск жалоб» и на странице появится перечень жалоб, соответствующий результатам поиска (Рисунок 13).

### 2.3 Раздел «Поиск жалоб»

Главная страница раздела поиска жалоб представляет собой два блока (Рисунок 15):

блок введения параметров поиска;

блок отображения результатов.

АРМ Досудебного обжалования

Жалобы

**Поиск жалоб**

По жалобам

Статус: Активные

Способ подачи жалобы: Все

Номер жалобы: Номер жалобы:

Вид нарушения: Все

Дата обращения: 02.04.2022 02.06.2022

По заявителю

Поиск

Очистить

**Перечень жалоб:**

Отображено 5 записей на странице

Николаева Наталья Эдуардовна (ФЛ) подал(а) жалобу № 16223177	➔
Подана: 13.04.2022 года   Дата рассмотрения: 06.05.2022 года	
Николаева Наталья Эдуардовна (ФЛ) подал(а) жалобу № 16224739	➔
Подана: 24.05.2022 года   Дата рассмотрения: 15.06.2022 года	

2 найдено, отображается 2, с 1 по 2

1

Рисунок 15. Раздел «Поиск жалоб»

Для поиска по параметрам следует применить необходимые фильтры (п.2.2.2.1, п.2.2.2.2).

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

Для применения установленных фильтров необходимо нажать на кнопку «Поиск». В поле отображения результатов появится таблица с жалобами, удовлетворяющими параметрам поиска (Рисунок 16).

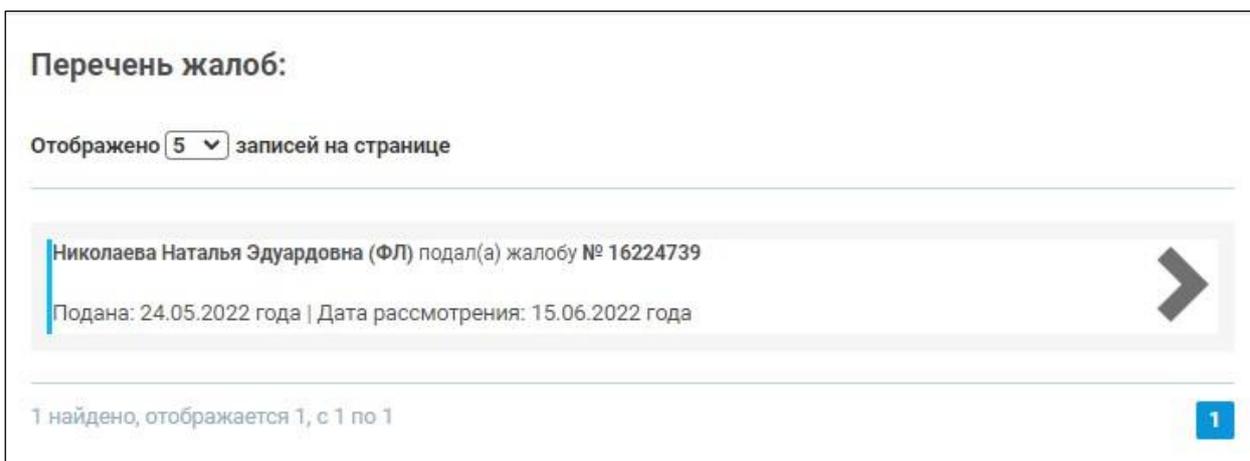


Рисунок 16. Перечень жалоб, удовлетворяющий критериям поиска

Чтобы вернуться к исходным параметрам поиска, следует нажать на кнопку «Очистить», расположенную рядом с кнопкой «Поиск».

#### 2.4 Обработка жалоб (на примере заявителя – ФЛ)

Для просмотра содержимого жалобы необходимо нажать на серую стрелку в списке. Произойдет переход в раздел для работы с жалобой (Рисунок 17).



Рисунок 17. Выбор жалобы

Страница жалобы состоит из двух блоков (Рисунок 18). В левом блоке размещена общая информация о жалобе. В правой части расположено окно, содержащее вкладки с подробной информацией и с инструментами для обработки жалобы.

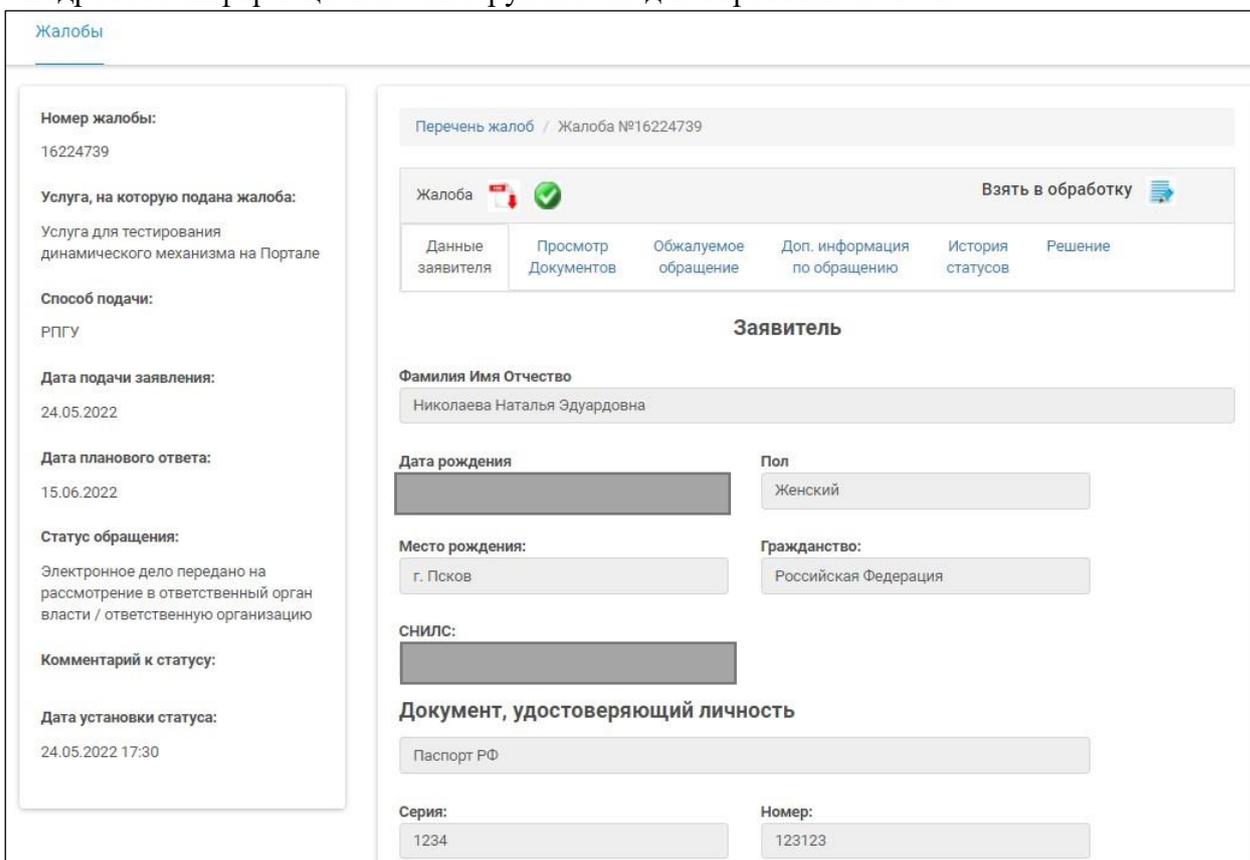


Рисунок 18. Главная страница жалобы

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 данными жалобы в формате pdf.

Для работы с жалобой требуется взять её 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 19).

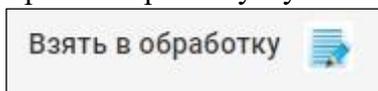


Рисунок 19. Кнопка «Взять в обработку»

На экране появится всплывающее окно, позволяющее выбрать сертификат КЭП (Рисунок 20).

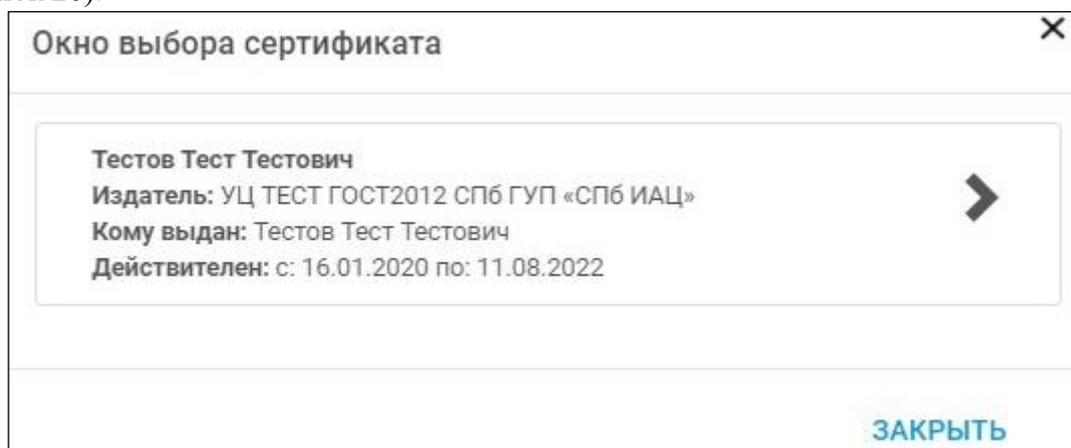


Рисунок 20. Всплывающее окно, позволяющее выбрать сертификат КЭП

В результате в правом верхнем углу появится кнопка «Завершить обработку». Подписанная жалоба будет доступна другим сотрудникам этого ИОГВ только в режиме просмотра. В случае если обработка не завершена посредством кнопки, она завершается автоматически при завершении сессии работы с ДО.

#### 2.4.1 Вкладка «Просмотр документов»

Вкладка «Просмотр документов» позволяет просматривать и сохранять скан-образы документов, которые были приложены к жалобе (Рисунок 21).

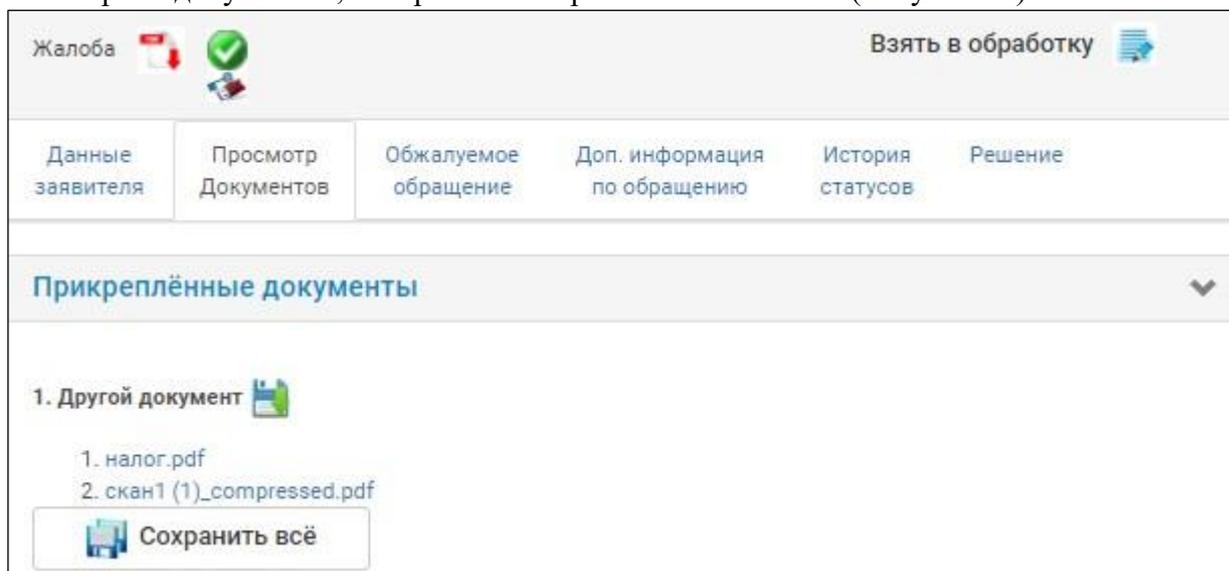


Рисунок 21. Блок «Прикрепленные документы»

Для просмотра содержимого прикрепленных файлов можно загрузить их на компьютер. Чтобы все файлы были загружены одним архивом, 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 Вкладка «Обжалуемое обращение»

На вкладке «Обжалуемое обращение» пользователю доступно для просмотра обращение, на которое подана жалоба. Вкладка состоит из четырех сворачиваемых блоков с данными (22):

- данные заявителя;
- дополнительная информация по обращению;
- документы;
- история статусов обращения.

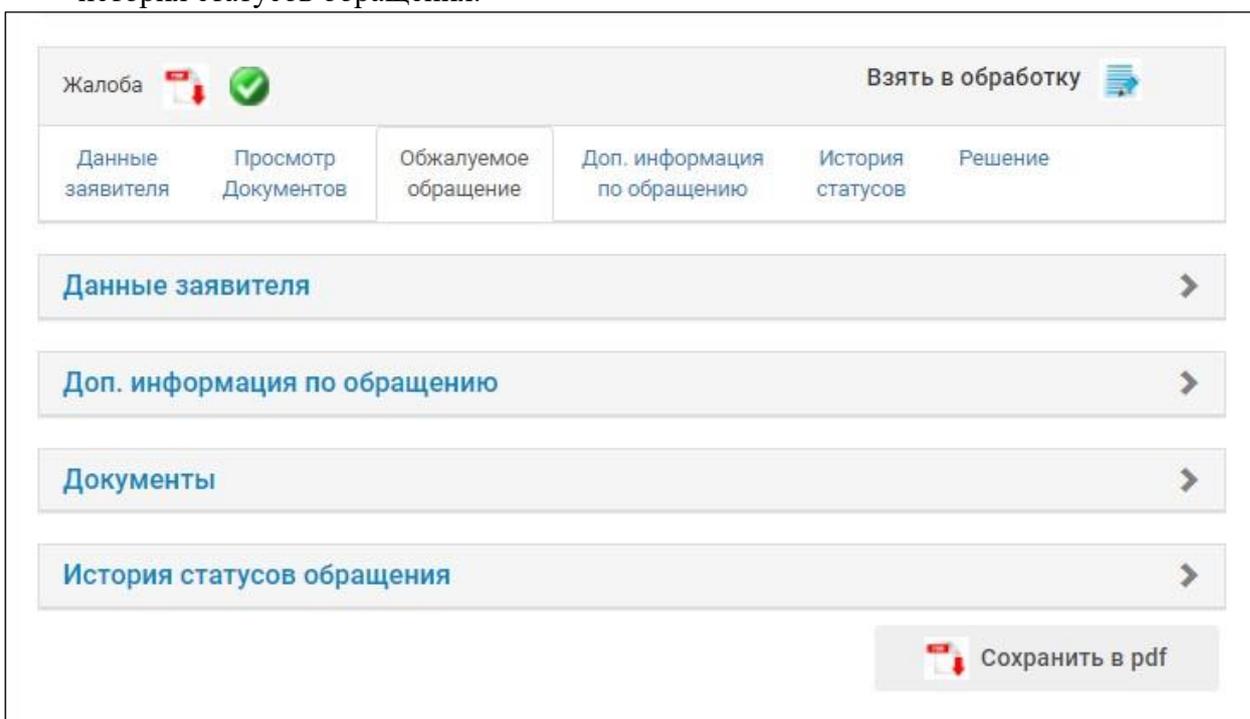


Рисунок 22. Вкладка «Обжалуемое обращение»

Также на вкладке «Обжалуемое обращение» возможно сохранить обращение в формате pdf, нажав на кнопку «Сохранить в pdf».

#### 2.4.3 Вкладка «Доп. информация по обращению»

На вкладке «Доп. информация по обращению» содержатся дополнительные сведения о жалобе (Рисунок 23).

Жалоба  		Взять в обработку 			
Данные заявителя	Просмотр Документов	Обжалуемое обращение	Доп. информация по обращению	История статусов	Решение

### Информация о ранее поданном обращении

**Способ получения услуги по ранее поданному обращению**  
через Портал

**Адрес портала**  
gu.spb.ru

**Ведомство, ответственное за предоставление услуги**  
Администратор АРМ

**Наименование услуги, порядок оказания которой нарушен**  
Услуга для тестирования динамического механизма на Портале

**Регистрационный номер ранее поданного обращения**  
16224737

**Дата обращения для получения государственной услуги**  
24.05.2022

### Нарушение порядка предоставления государственной услуги

**Вид нарушения**  
нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги

**Краткое содержание жалобы**  
123

Рисунок 23. Вкладка «Дополнительная информация по обращению»

В данной вкладке можно просмотреть краткую информацию об обжалуемом обращении и данные о нарушении порядка предоставления государственной услуги.

#### 2.4.4 Вкладка «История статусов»

Для просмотра информации о работе с жалобой следует перейти на вкладку «История статусов» (Рисунок 24). На вкладке представлена информация об истории смены статусов: дата изменения статуса, наименовании статуса, комментарий к статусу, ФИО сотрудника ИОГВ, установившего статус и, в случае наличия, прикрепленные к статусам файлы.

Рисунок 24. Вкладка «История статусов»

#### 2.4.5 Вкладка «Решение»

Формирование решения осуществляется в блоке «Решение» (Рисунок 25).

Рисунок 25. Вкладка «Решение»

Для принятия решения по жалобе необходимо выбрать из выпадающего списка тип решения в соответствующем поле.

Возможны следующие значения:

«Электронное дело находится на обработке в ответственном органе власти/ответственной организации» – устанавливается, если жалоба находится в работе;

«Удовлетворение жалобы» – устанавливается, если принято положительное решение по жалобе;

«Отказ в удовлетворении жалобы» – устанавливается при наличии вступившего в силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям, при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации, либо при наличии решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя по тем же основаниям;

«Жалоба оставлена без ответа» – устанавливается, если в жалобе присутствуют нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, или если отсутствует возможность прочитать текст жалобы, ФИО либо адрес заявителя;

«Отказ в рассмотрении жалобы» – устанавливается в случае, если сведения изложенные в жалобе, не соответствуют указанному виду нарушения.

Если пользователем выбраны статусы «Отказ в удовлетворении жалобы», «Жалоба оставлена без ответа» или «Отказ в рассмотрении жалобы», то появляется поле «Причина отказа», которое является обязательным для заполнения (Рисунок 26).

**Решение:**

Отказ в удовлетворении жалобы

**Причина отказа:**

Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям

Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

Наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы

Рисунок 26. Интерфейс вкладки «Решение»

При выборе статуса «Отказ в удовлетворении жалобы» доступны следующие причины:

«Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям»;

«Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации»;

«Наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы».

При выборе статуса «Жалоба оставлена без ответа» доступны следующие причины:

«Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи»;

«Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе».

При выборе статуса «Отказ в рассмотрении жалобы» доступна причина «Сведения, изложенные в жалобе, не соответствуют указанному виду нарушения».

При необходимости пользователь может написать комментарий в соответствующем поле под строкой статуса. Кроме того, при необходимости можно прикрепить документ, загрузив его с ПЭВМ, нажав кнопку «Добавить документ», или отсканировать его, нажав соответствующую кнопку, после чего появится окно «Сканирование документа» (Рисунок 27).

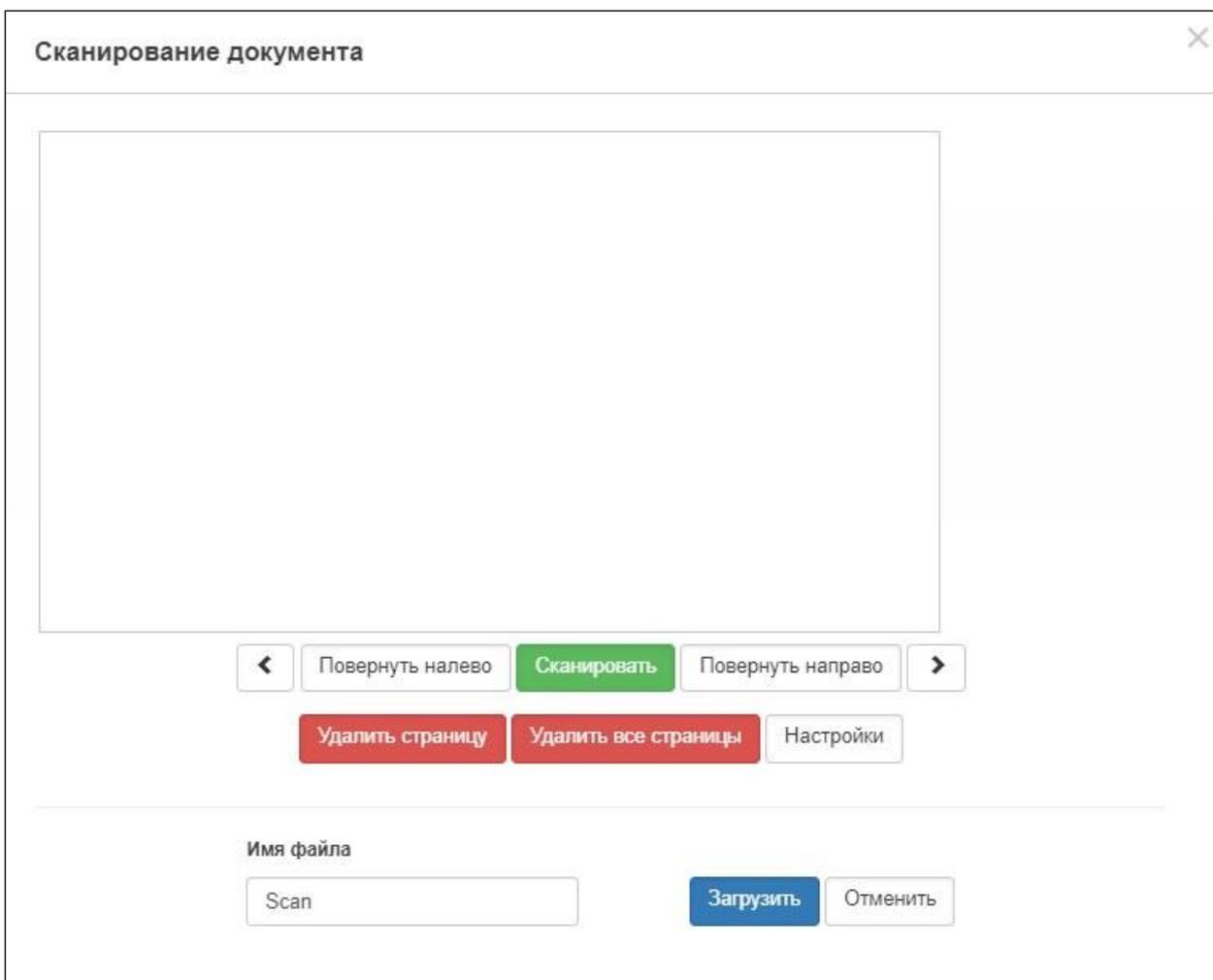


Рисунок 27. Окно «Сканирование документа»

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, используя кнопки с соответствующими названиями.

В поле «Имя файла» следует ввести наименование документа. По умолчанию в поле стоит имя «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 28).

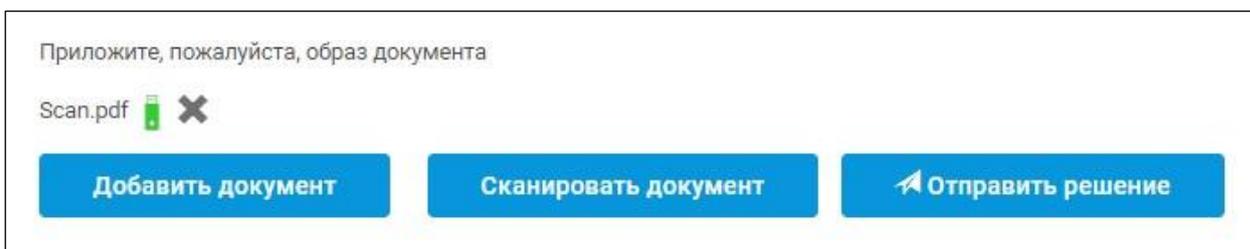


Рисунок 28. Отражение на странице отсканированного документа

После того, как решение сформировано, необходимо нажать кнопку «Отправить решение». На экране появится всплывающее окно (Рисунок 29).

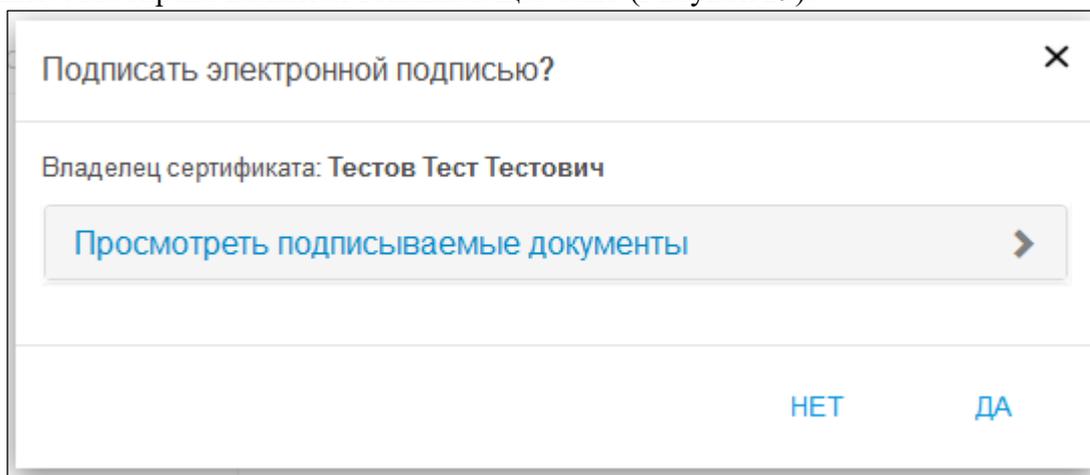


Рисунок 29. Подтверждение электронной подписи

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.

Для завершения работы с жалобой пользователю необходимо нажать на кнопку «Завершить обработку», расположенную в правом верхнем углу интерфейса (Рисунок 30).

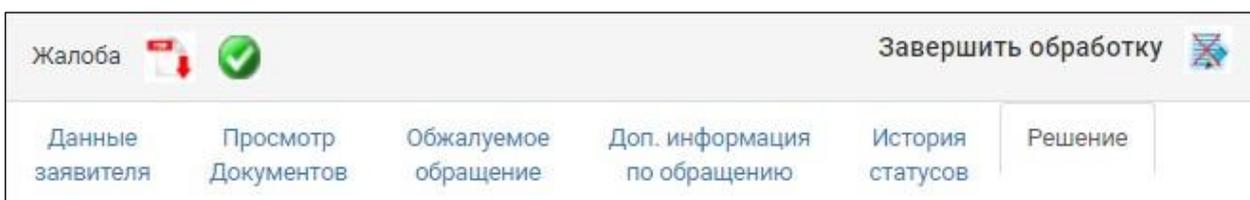


Рисунок 30. Кнопка «Завершить обработку»

### 3 Окончание работы

Для завершения работы необходимо:  
выйти из ДО, нажав ссылку «Выход» (Рисунок 31);  
извлечь ключ КЭП из USB-порта компьютера (при необходимости).

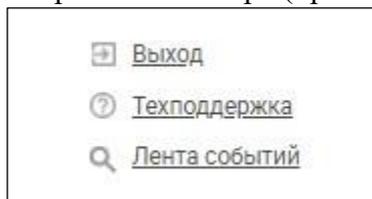


Рисунок 31. Ссылки «Выход», «Техподдержка» и «Лента событий»

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

В случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в персональные данные (хранящиеся в личном кабинете), недокументированного или ошибочного поведения ДО, 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](mailto:mais_iogv@ssp.k.spb.ru).

## **5 Рекомендации по освоению**

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

Для более полного освоения ДО 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@sppk.spb.ru](mailto:mais_iogv@sppk.spb.ru).