



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»**

**Прием заявлений  
с ЕПГУ**

**Руководство  
пользователя**

**Санкт-Петербург**

**2025**

## **Аннотация**

Настоящий документ является руководством пользователя программного комплекса «Прием заявлений с ЕПГУ» 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
3 Окончание работы .....	16
4 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные или в аварийных ситуациях.....	17
5 Рекомендации по освоению.....	18

## 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
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
ПК «ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ С ЕПГУ»	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

<b>Сокращение (обозначение)</b>	<b>Значение сокращения (обозначения)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
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**

ПК «Прием заявлений с ЕПГУ» используется сотрудниками ИОГВ для осуществления в едином интерфейсе приема и обработки заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, поданных в электронном виде посредством ЕПГУ.

Областью использования ПК «Прием заявлений с ЕПГУ» является сфера предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт Петербурге в электронном виде посредством ЕПГУ.

### **1.2 Краткое описание возможностей**

ПК «Прием заявлений с ЕПГУ» предоставляет пользователям следующие возможности:

навигацию по структурированному перечню государственных и муниципальных услуг;

поиск и фильтрацию государственных и муниципальных услуг;

просмотр информации, содержащейся в обращении от заявителя;

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.

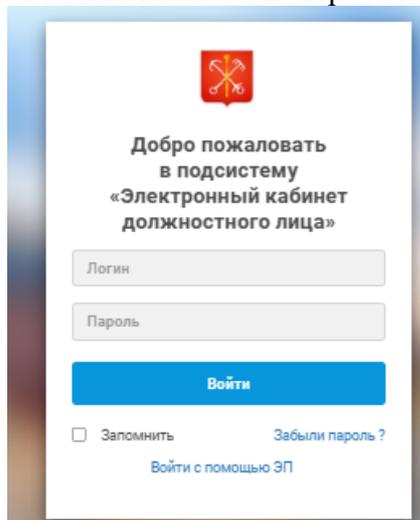


Рисунок 1. Авторизация пользователя

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.

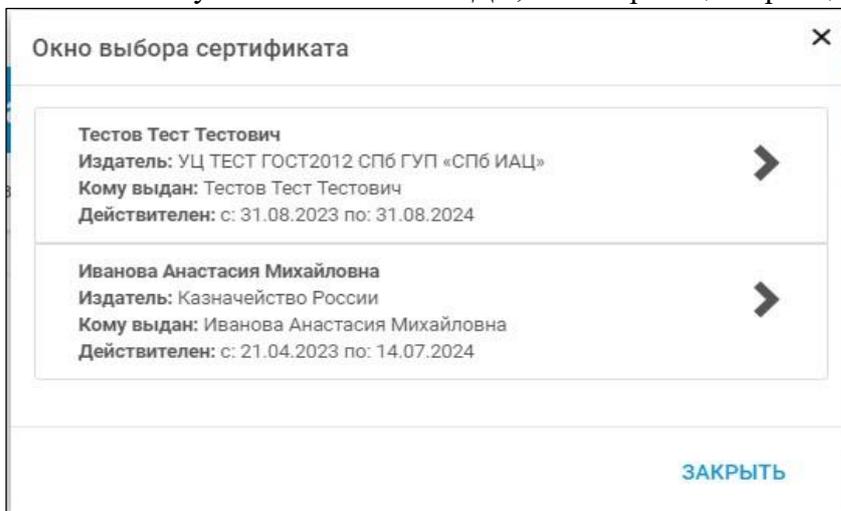


Рисунок 2. Модальное окно с выбором сертификата

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

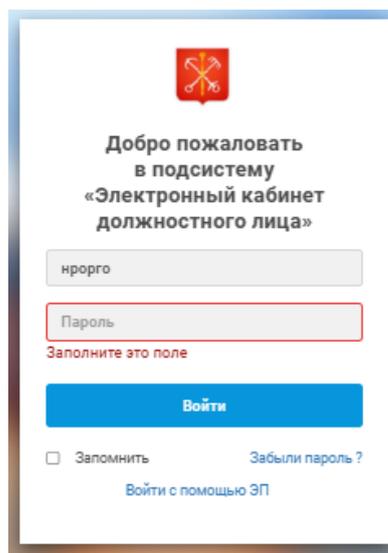


Рисунок 3. Модальное окно при проблемах с авторизацией, кнопка «Забыли пароль?»

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).

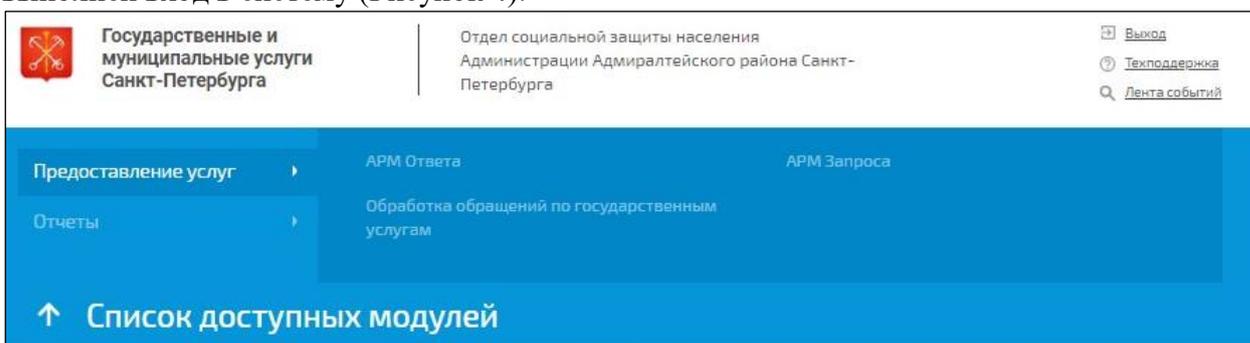


Рисунок 4. Главная страница ЭКДЛ

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

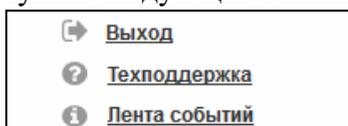


Рисунок 5. Ссылки «Выход», «Техподдержка», «Лента событий»

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.

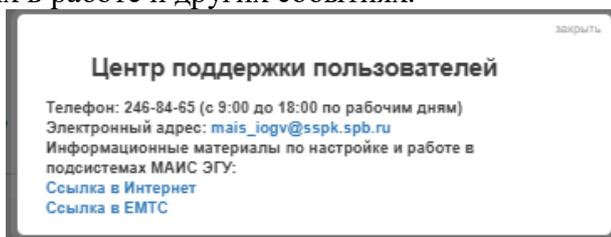


Рисунок 6. Ссылка «Техподдержка»

Для начала работы с заявлениями, поданными на ЕПГУ необходимо в разделе «Предоставление услуг» выбрать ПК «Прием заявлений с ЕПГУ».

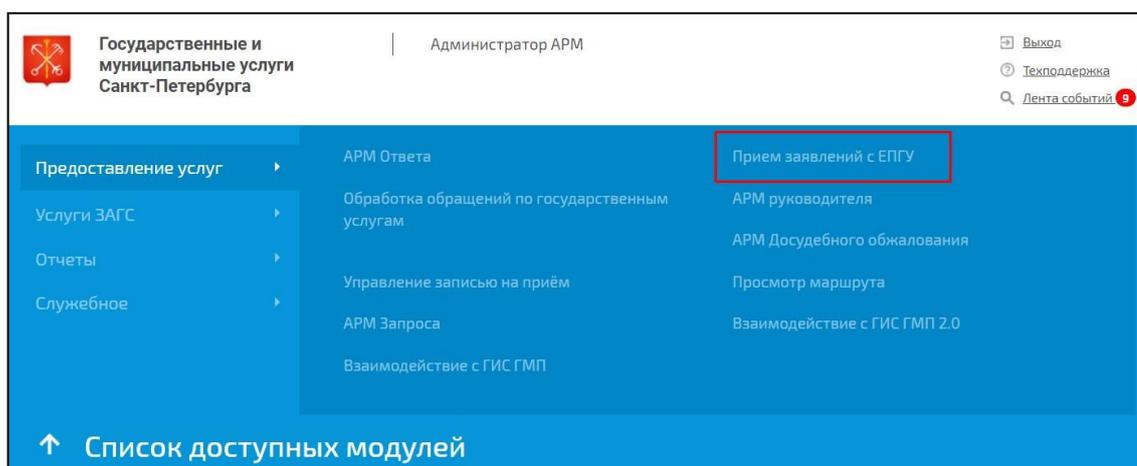


Рисунок 7. Раздел «Предоставление услуг», «Прием заявлений с ЕПГУ»

Главная страница ПК «Прием заявлений с ЕПГУ» представляет собой два блока (Рисунок 8):

- блок поиска;
- блок отображения результатов.

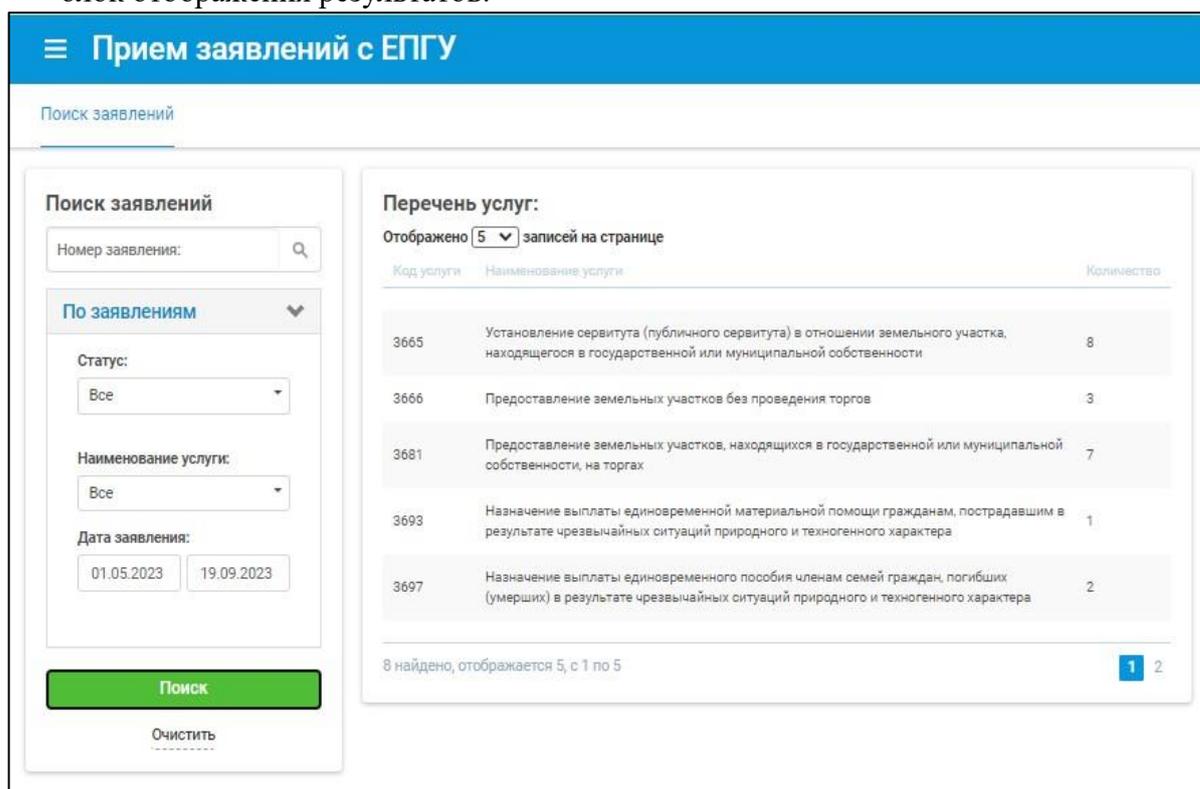


Рисунок 8. Вкладка «Прием заявлений с ЕПГУ»

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 9).

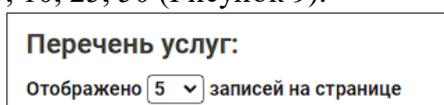


Рисунок 9. Поле количества отображаемых элементов

В случае если услуг или обращений больше, чем указано в поле количества отображаемых элементов, доступен переход по страницам списка в нижней части списка (Рисунок 10).



Рисунок 10. Переход по страницам списка

Поиск заявлений осуществляется следующими способами:

- по номеру заявления;
- по статусу заявления.
- по наименованию услуги;
- по периоду подачи заявления.

В блоке отображения результатов отобразятся все услуги/заявления, соответствующие параметрам поиска (Рисунок 11).

Код услуги	Наименование услуги	Количество
3681	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, на торгах	1

Рисунок 11. Обращения, соответствующие параметрам поиска

Для просмотра содержимого электронного заявления необходимо два раза нажать нужную строку из списка. Произойдет переход на страницу работы с заявлением.

Страница заявления состоит из двух блоков (Рисунок 12).

В левом блоке размещена общая информация о заявлении:

- номер заявления;
- наименование услуги;
- способ подачи заявления;
- дата подачи заявления;
- дата планового ответа;
- текущий статус заявления;
- комментарий к статусу;
- дата установки статуса.

В правом блоке расположено окно, содержащее вкладки с подробной информацией и с инструментами для обработки заявления.

Для того, чтобы производить какие-либо действия с заявлением, пользователю необходимо взять его в обработку, нажав кнопку «Взять в обработку» (Рисунок 12).

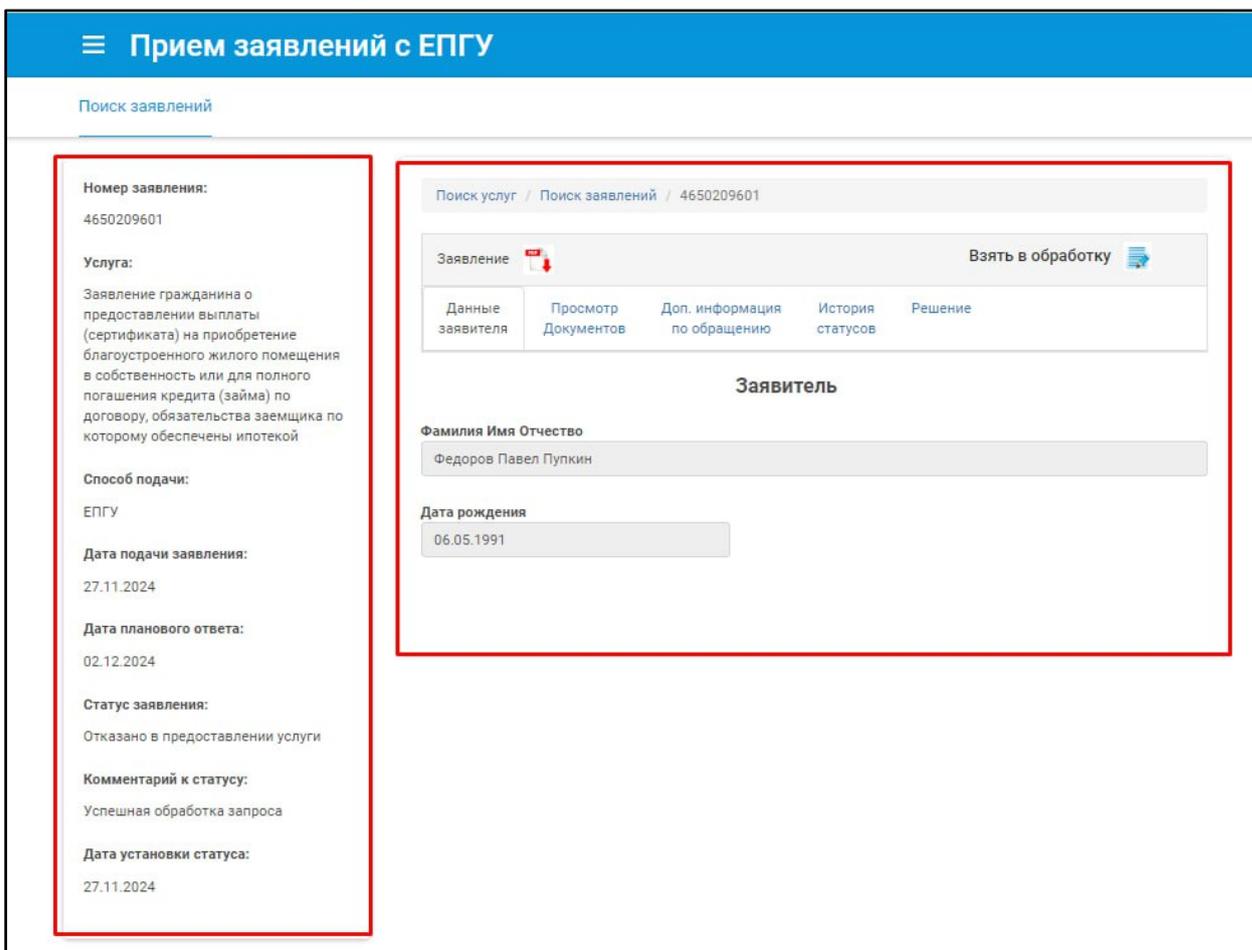


Рисунок 12. Главная страница заявления

На вкладке «Данные заявления» содержится подробная информация о заявлении (Рисунок 12).

На вкладке «Просмотр документов» пользователю доступны просмотр и сохранение документов, которые были прикреплены при создании заявления (Рисунок 13).

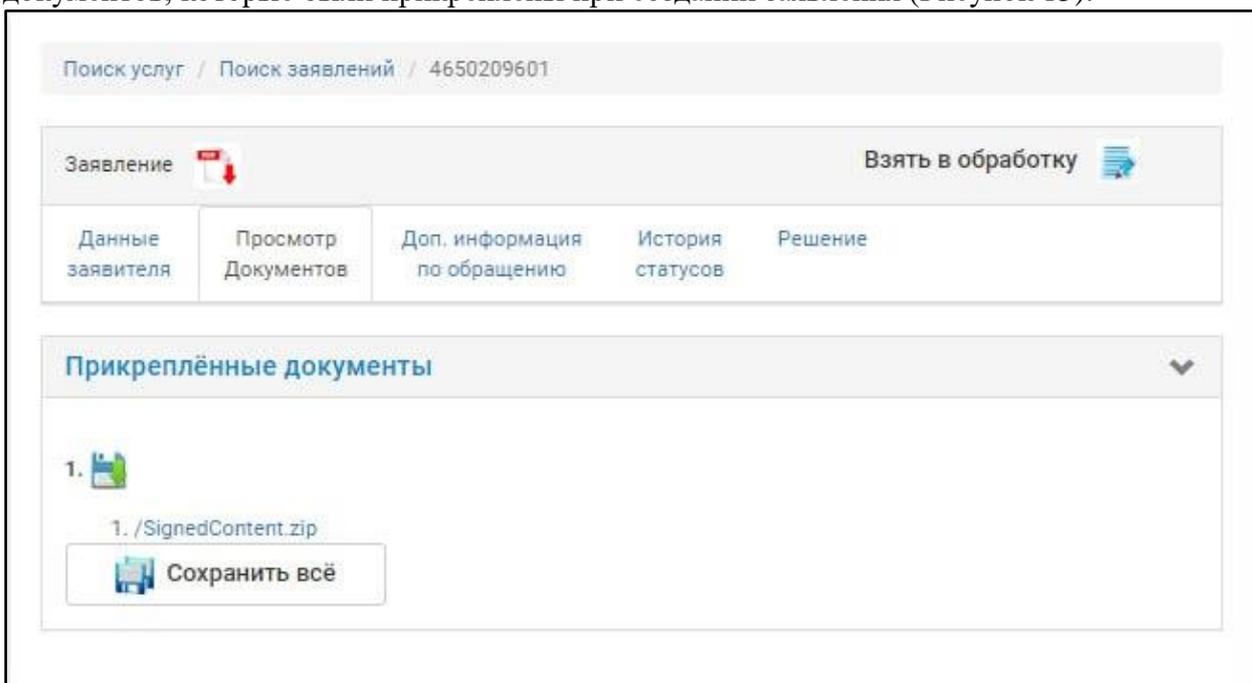


Рисунок 13. Вкладка «Просмотр документов»

На вкладке «Доп. Информация по обращению» можно ознакомиться с дополнительной информацией в рамках заявления. Состав полей на вкладке «Доп. информация по обращению» зависит от конкретной услуги.

Рисунок 14. Вкладка «Доп. информация по обращению»

Для просмотра информации о работе с заявлением пользователю необходимо перейти на вкладку «История статусов». На вкладке представлена информация об истории смены статусов: дата установки статуса, наименование статуса, комментарий, ФИО сотрудника ИОГВ, установившего статус, а также наименование организации (Рисунок 15).

Поиск услуг / Поиск заявлений / 4650209601

Заявление  Взять в обработку 

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

---

**Статус** **Дата установки статуса**

Заявление зарегистрировано 27.11.2024

**Комментарий**

Успешная обработка запроса

**Документ**

1. /SignedContent.zip

**Организация**

Жилищный комитет Санкт-Петербурга

**Состояние статуса**

Статус отправлен

---

**Статус** **Дата установки статуса**

Заявление принято к рассмотрению 27.11.2024

**Комментарий**

Успешная обработка запроса

**Сотрудник, установивший статус** **Организация**

Тестов Тест Тестович "СПб ГКУ "ТЕСТ"

Рисунок 15. Вкладка «История статусов»

Формирование решения осуществляется на вкладке «Решение», которая доступна для редактирования только при авторизации с помощью КЭП (Рисунок 16).

**Прием заявлений с ЕПГУ**

Поиск заявлений

Поиск услуг / Поиск заявлений / 4650211428

Заявление [Завершить обработку](#)

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

Решение:

Комментарий:

Осталось: 3800

Приложите, пожалуйста, образ документа

[Добавить документ](#) [Сканировать документ](#) [Отправить решение](#)

**Номер заявления:**  
4650211428

**Услуга:**  
Заявление гражданина о предоставлении выплаты (сертификата) на приобретение благоустроенного жилого помещения в собственность или для полного погашения кредита (займа) по договору, обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой

**Способ подачи:**  
ЕПГУ

**Дата подачи заявления:**  
27.11.2024

**Дата планового ответа:**  
02.12.2024

**Статус заявления:**  
Заявление зарегистрировано

**Комментарий к статусу:**  
Успешная обработка запроса

**Дата установки статуса:**  
27.11.2024

Рисунок 16. Вкладка «Решение»

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

«Услуга оказана» устанавливается в случае положительного решения по заявлению;

«Отказано в предоставлении услуги» устанавливается в случае отрицательного решения по заявлению;

«Промежуточные результаты по заявлению» устанавливается в случае, когда окончательное решение по заявлению еще не принято.

После того, как решение сформировано, необходимо нажать кнопку «Отправить решение».

Общую информацию по статусам заявлений по услуге можно просмотреть на главной странице ПК «Прием заявлений с ЕПГУ» (Рисунок 17).

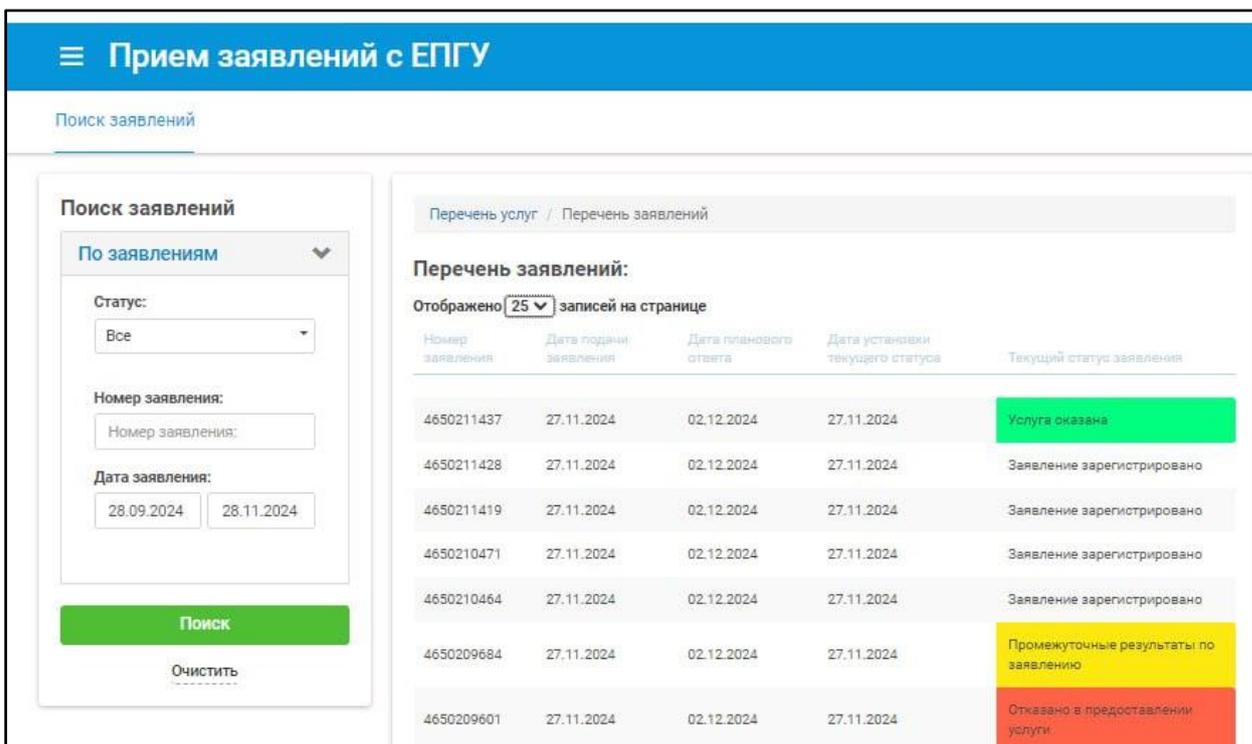


Рисунок 17. Главная страница ПК «Прием заявлений с ЕПГУ»

### 3 Окончание работы

Для завершения работы необходимо:  
 выйти из ЭКДЛ, нажав ссылку «Выход» (Рисунок 18);  
 извлечь ключ КЭП из USB-порта компьютера (при необходимости).

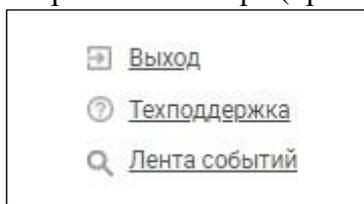


Рисунок 18. Ссылки «Выход», «Техподдержка» и «Лента событий»

#### **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 ПК «Прием заявлений с ЕПГУ» 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 ПК «Прием заявлений с ЕПГУ» пользователю рекомендуется ознакомиться с пользовательским интерфейсом ЭКДЛ и настоящим руководством пользователя.

Для более полного освоения ПК «Прием заявлений с ЕПГУ» 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](mailto:mais_iogv@ssp.k.spb.ru).