

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЭЛЕКТРОННОЕ
ДЕЛО»**

**ОПЦИИ «ИПО (ОТПРАВКА В СО)» К ИНТЕГРАЦИОННОМУ
ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА
«ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО»
«ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО-СМДО»**

(ОПЦИЯ «ИПО (ОТПРАВКА В СО)»)

ВЕРСИЯ 20

Руководство пользователя ИПО (ОТПРАВКА В СО)

Листов 35

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОПЦИИ ИПО (ОТПРАВКА В СО)..	4
1.1. Возможности ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО)	5
1.2. Технология обработки исходящих документов в ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО).....	6
1.2.1. Подготовка ответов на обращения для отправки в Систему обращений.....	6
1.2.2. Отправка ответов на обращения в Систему обращений.....	8
2. НАСТРОЙКА ФУНКЦИИ «СПРАВОЧНИКИ» В СЭД ДЕЛО ВЕРСИИ 24.3 И ВЫШЕ	9
2.1. Формы ответов	9
2.2. Дополнительные реквизиты РК.....	12
3. НАСТРОЙКА МОДУЛЯ «СПРАВОЧНИКИ» В СЭД ДЕЛО ВЕРСИИ 22.2 И НИЖЕ	13
3.1. Формы ответов	13
3.2. Дополнительные реквизиты РК.....	16
4. НАСТРОЙКА ОПЦИИ ИПО (ОТПРАВКА В СО) В ИПО_СМДО	17
4.1. Лицензирование	17
5. РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ-ОТВЕТАМИ НА ОБРАЩЕНИЯ В СЭД ДЕЛО ВЕРСИИ 24.3 И ВЫШЕ.....	18
5.1. Подготовка документов-ответов на обращения для завершения процесса рассмотрения	18
6. РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ-ОТВЕТАМИ НА ОБРАЩЕНИЯ В СЭД ДЕЛО ВЕРСИИ 22.2 И НИЖЕ	23
6.1. Подготовка документов-ответов на обращения для завершения процесса рассмотрения	23
7. РАБОТА ОПЦИИ ИПО (ОТПРАВКА В СО) В ИПО_СМДО	28
7.1. Отбор сообщений к отправке.....	28
7.2. Отправка сообщений	30
7.3. Уведомления (квитанции).....	31
8. СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ	33
9. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ	34

3 ВВЕДЕНИЕ

Руководство пользователя к опции «ИПО (Отправка в СО)» (далее – Руководство) содержит сведения об использовании опции «ИПО (Отправка в СО)» (далее – ИПО (Отправка в СО)) в ИПО_СМДО, а также особенностях работы пользователей ответственных за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поступающих из Государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – Система обращений) посредством СМДО.

Руководство не является полной документацией к ИПО (Отправка в СО). Для использования функционала ИПО (Отправка в СО), необходимо ознакомиться с остальными руководствами, входящими в комплект документации к ИПО_СМДО.

В связи с тем, что ИПО_СМДО постоянно совершенствуется, в тексте Руководства возможны некоторые несоответствия, касающиеся описания пользовательского интерфейса.

1. ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОПЦИИ ИПО (ОТПРАВКА В СО)

В связи с реализацией в Системе обращений возможности автоматического завершения процесса рассмотрения обращения во взаимодействии с ведомственными системами электронного документооборота посредством АИС «Межведомственное взаимодействие» (далее – АИС МВ) в ИПО_СМДО разработана опция ИПО (Отправка в СО).

ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО) может выполнять информационный обмен документами с абонентами СМДО и с Системой обращений в рамках функционирования одного экземпляра ИПО_СМДО.

СПРАВОЧНО: возможность регистрации в СЭД документов, поступающих из Системы обращений, в группу документов с типом РК «Письма граждан» добавлена в ИПО_СМДО версии 20.13. При регистрации обращения в СЭД из ИПО_СМДО в РК выполняется автоматическое заполнение только тех реквизитов, значения которых переданы по СМДО в пакете с обращением.

Набор данных, передаваемых в пакете с ответом на обращение при использовании ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО) в сторону Системы обращений, соответствует Формату обмена данными между абонентами СМДО (далее – Формат), используемому в АИС МВ (версия 3.0), и предполагает обязательную передачу и обработку данных в зоне «expansion» в соответствии с [Приложением №4 от 05.02.2026](#) к Формату СМДО.

При успешной отправке ответа на обращение из ИПО_СМДО и его успешной обработке на стороне Системы обращений возможно **автоматическое завершение процесса рассмотрения обращения** с занесением соответствующей информации в личных кабинетах заявителя и организации-исполнителя, получившей обращение.

Опция ИПО (Отправка в СО) приобретается отдельной лицензией только при наличии лицензии на ИПО_СМДО.

ВАЖНО! Для автоматического завершения процесса рассмотрения обращения при осуществлении взаимодействия с Системой обращений посредством АИС МВ при использовании ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО) необходимо выполнить следующие действия:

1. Обновить ИПО_СМДО до версии 20.60 или выше (актуальная версия доступна для скачивания по ссылке <https://www.e-office.by/produkty/smdo> в разделе с пометкой **ВАЖНО** под заголовком «Ссылки для скачивания ИПО_СМДО версии 20»);
2. В Системе обращений выполнить подписку на рассылку для взаимодействия с АИС МВ;
3. Регистрировать в СЭД обращения, поступающие по СМДО, с обязательным заполнением доп. реквизита категории «в ответ на»;
4. Регулярно отслеживать в Системе обращений статус обращений, направленных в СЭД через СМДО. Обращение со статусом «Ошибка загрузки в маршрутизатор» не будет доставлено в СЭД, требует регистрации в СЭД и в Системе обращений в ручном режиме. По такому обращению не будет сформирован ID пакета в среде АИС МВ, вследствие чего подготовить документ-ответ для отправки по СМДО будет невозможно и завершить процесс рассмотрения в Системе обращений можно будет только в ручном режиме.

1.1. Возможности ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО)

ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО) обеспечивает:

- отправки на Маршрутизатор АИС МВ адресату Система обращений с кодом СМДО «org25018» подготовленных в СЭД ДЕЛО ответов на обращения, которые ранее были получены посредством СМДО;
- формирование зоны «expansion» в исходящем пакете для автоматического завершения процесса рассмотрения при обработке JSON пакета в Системе обращений;

– отслеживание в ИПО_СМДО и СЭД ДЕЛО поступления информации о доставке отправленного ответа на обращение и его регистрации (других результатах обработки) в Системе обращений.

На рис.1. представлена общая схема взаимодействия СЭД ДЕЛО с Системой обращений и АИС МВ в рамках ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО).

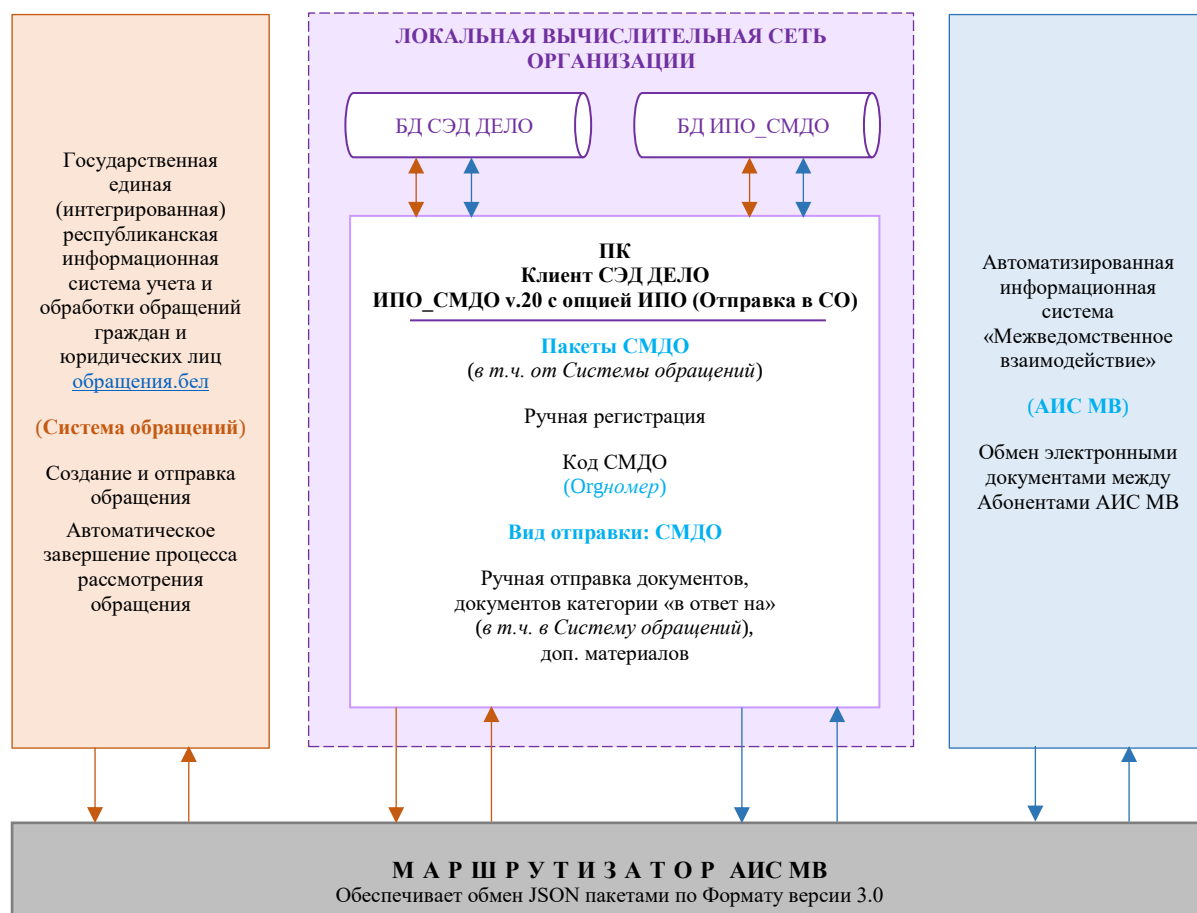


Рис.1. Общая схема взаимодействия СЭД ДЕЛО с Системой обращений и АИС МВ в рамках ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО)

1.2. Технология обработки исходящих документов в ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО)

1.2.1. Подготовка ответов на обращения для отправки в Систему обращений

Ответы на обращения, направляемые в Систему обращений для завершения процесса рассмотрения (далее – документы-ответы на обращения)

регистрируются пользователями в СЭД в РК с видом «Исходящие» и включают информацию о результате рассмотрения обращения.

Документы-ответы на обращения, подготовленные к отправке в Систему обращений, отбираются из СЭД аналогично документам СМДО (см. п. 4.1 Руководства пользователя к ИПО_СМДО) и с учетом определенных дополнительных условий:

- 1) в качестве адресата выбирается организация Система обращений¹ (имеет код СМДО «org20518»);
- 2) для адресата выбирается вид отправки «СМДО» с пустым полем отметки отправки (**пользователь не заполняет дату и время отправки**);
- 3) значение доп. реквизита «в ответ на» не должно быть пустым, а заполнено данными согласно шаблону (см. п. 4.1.5 для СЭД ДЕЛО 24.3 и выше или п. 5.1.5 для СЭД ДЕЛО 22.2 и ниже Руководства технолога к ИПО_СМДО);
- 4) в реквизите «Рубрики» РК должна быть выбрана одна или несколько форм ответов, которая выбирается из вершины «Формы ответов» справочника Рубрикатор;
- 5) в реквизите «Журнал списания» («Журнал передачи документов» – для «толстого» клиента СЭД ДЕЛО 22.2 и ниже) должна быть проставлена отметка о списании документа в номенклатурное дело;
- 6) к РК должен быть прикреплен текстовый файл с названием «Результат рассмотрения обращения.txt», подписанный ЭЦП с применением сертификатов, выданными ГосСУОК;
- 7) остальные файлы, прикрепленные к РК:
–должны соответствовать требованиям Регламента работы Системы обращений, утвержденного министром связи и информатизации Республики Беларусь 29.03.2024, по количеству (не более 5), размеру (не более 15 Мб каждый) и расширению (".jpg", ".jpeg", ".png", ".pdf", ".doc", ".docx", ".xls", ".xlsx", ".tif", ".tiff", ".rtf");

¹ Наименование организации в справочнике НЦЭУ – «Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц»
Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://e-office.by/produkty/smdo> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

– должны быть подписаны ЭЦП с применением сертификатов, выданными ГосСУОК.

В случае несоответствия какому-либо из условий документы-ответы на обращения могут быть не отобраны к отправке и/или не отправлены.

1.2.2. Отправка ответов на обращения в Систему обращений

Документы-ответы на обращения относятся к документам СМДО и отправляются в Систему обращений аналогично. При выполнении отправки выполняются проверки на наличие в РК документа-ответа на обращение заполненных обязательных реквизитов (см. [п. 7.1](#) настоящего Руководства). Если все реквизиты заполнены верно, то создаётся заявка на отправку в виде JSON пакета. При формировании JSON пакетов заполняется специальная зона «expansion» в соответствии с [Приложением №4 от 05.02.2026](#) к Формату СМДО.

Успешная отправка документа-ответа на обращение отобразится в логической папке «Все отправленные» в виде записи документа.

В случае, когда заявка на отправку документа-ответа на обращение в АИС МВ сформирована, но результат отправки остальных запросов (файлов, ЭЦП) неуспешный, то в логической папке «В процессе отправки» отобразится запись документа-ответа на обращение.

В логических папках группы «Исходящие» можно отслеживать процесс отправки, получения маршрутизатором и адресатом документов-ответов на обращения.

Подробнее об отправке документов по СМДО описано в п. 4.2 Руководства пользователя к ИПО_СМДО.

2. НАСТРОЙКА ФУНКЦИИ «СПРАВОЧНИКИ» В СЭД ДЕЛО ВЕРСИИ 24.3 И ВЫШЕ

Для корректной обработки исходящих документов-ответов на обращения необходимо выполнить ряд настроек в функции «Справочники» в СЭД. Выполнять настройки может пользователь с учётной записью системного технолога или владельца БД СЭД.

2.1. Формы ответов

Формы ответов используются при создании документов-ответов на обращения. Для корректной обработки исходящих пакетов с документами-ответами на обращения рекомендуем предварительно настроить справочник «Рубрикатор» в СЭД. В справочнике «Рубрикатор» СЭД должна присутствовать вершина «Формы ответов», содержащая листья с кодами, относящимися к соответствующим кодам в справочнике «Коды форм ответа» Системы обращений.

Для отправки документа-ответа на обращение из ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО) форма ответов добавляется в реквизит РК «Рубрики» (см. рис. 2.1).

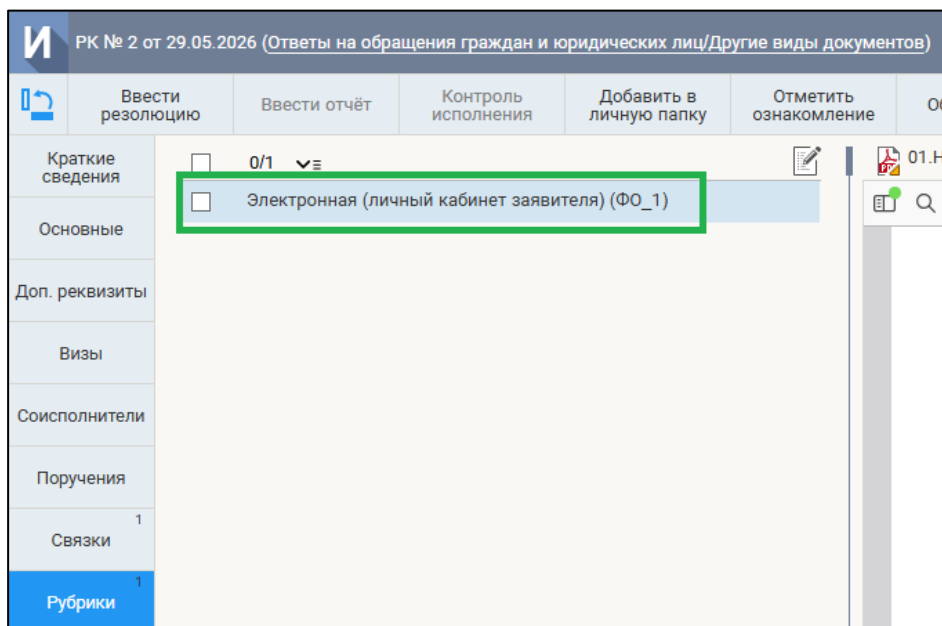


Рис. 2.1. Пример отображения формы ответов на вкладке «Рубрики» в РК исходящего документа-ответа на обращение

Наличие формы ответов в реквизите «Рубрики» является обязательным условием для формирования заявки на отправку документа-ответа в Систему обращений по СМДО (см. [п. 7.1](#) настоящего Руководства).

Проверить в СЭД наличие необходимых форм ответов для отправки документов-ответов на обращения посредством СМДО можно проверить под учетной записью системного технолога или владельца БД СЭД в функции «Справочники» СЭД ДЕЛО. При отсутствии одного, нескольких или всех значений выполните действия, описанные ниже.

СПРАВОЧНО: добавление форм ответов в справочник «Рубрикатор» СЭД аналогично добавлению видов документов и описано в документе «Руководство технолога» (п. 4.1.4), входящего в комплект документации к ИПО_СМДО.

Создайте вершину с кодом «ФО» и кратким наименованием «Формы ответов» в справочнике «Рубрикатор» СЭД (см. рис. 2.2).

Рис. 2.2. Пример карточки вершины «Формы ответов» в справочнике «Рубрикатор» СЭД

ВАЖНО! Код вершины «ФО» и вложенных элементов строго закреплены в проверке для отправки документа-ответа на обращение с применением опции ИПО (Отправка в СО). Вложенность вершины может быть любая (например,

вершина «Формы ответов» может находиться внутри вершины «Система обращений»).

В вершине «Формы ответов» создайте листы с возможными формами ответов, согласно таблице 1:

Таблица 1

	КОД	КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
1.	ФО_1	Электронная (личный кабинет заявителя)
2.	ФО_3	Письменная корреспонденция
3.	ФО_7	Устно (в ходе личного приема)

– код пишется русскими буквами с нижним подчёркиванием и числом: «ФО_1», «ФО_3», «ФО_7»;

– для однозначного понимания пользователями и корректной обработки пакетов с документами-ответами на обращения рекомендуется использовать наименования и коды, представленные в личном кабинете Системы обращений в разделе «НСИ – Формы ответов Заявителю».

На рис. 2.3 представлен пример заполнения карточки формы ответов в справочнике «Рубрикатор» СЭД.

Рис. 2.3. Пример карточки формы ответов в справочнике «Рубрикатор» СЭД

На рис. 2.4 представлен пример списка форм ответов в справочнике «Рубрикатор» СЭД.

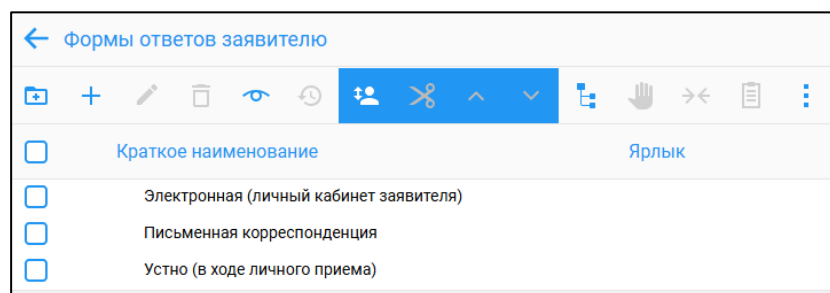


Рис. 2.4. Пример списка форм ответов в вершине «Формы ответов» в справочнике «Рубрикатор» СЭД

2.2. Дополнительные реквизиты РК

В справочнике СЭД к группам документов, которые используются для регистрации обращений, поступающих по каналу СМДО из Системы обращений, и для подготовки документов-ответов на обращения, необходимо прикрепить доп. реквизит «в ответ на».

Проверить наличие доп. реквизита в СЭД и его прикрепление к группам документов можно в справочнике «Группы документов» под пользователем СЭД с правами системного технолога.

Создание доп. реквизита и его прикрепление к группам документов, участвующих в обмене данными с Системой обращений по СМДО, описано в п. 4.1.5. файла «03.Руководство_технолога_ИПО», входящем в общий комплект документации к ИПО_СМДО.

3. НАСТРОЙКА МОДУЛЯ «СПРАВОЧНИКИ» В СЭД ДЕЛО ВЕРСИИ 22.2 И НИЖЕ

Для корректной обработки исходящих документов-ответов на обращения необходимо выполнить ряд настроек в модуле «Справочники» в СЭД. Выполнять настройки может пользователь с учётной записью системного технолога или владельца БД СЭД.

3.1. Формы ответов

Формы ответов используются при создании документов-ответов на обращения. Для корректной обработки исходящих пакетов с документами-ответами на обращения рекомендуем предварительно настроить справочник «Рубрикатор» в СЭД. В справочнике «Рубрикатор» СЭД должна присутствовать вершина «Формы ответов», содержащая листья с кодами, относящимися к соответствующим кодам в справочнике «Коды форм ответа» Системы обращений.

Для отправки документа-ответа на обращение из ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО) форма ответов добавляется в реквизит РК «Рубрики» (см. рис. 3.1).

Рубрика	Код
Устно (в ходе личного приема)	ФО_7

Рис. 3.1. Пример отображения формы ответов в реквизите «Рубрики» в РК исходящего документа-ответа на обращение

Наличие формы ответов в реквизите «Рубрики» является обязательным условием для формирования заявки на отправку документа-ответа в Систему обращений по СМДО (см. [п. 7.1](#) настоящего Руководства).

Проверить в СЭД наличие необходимых форм ответов для отправки документов-ответов на обращения посредством СМДО можно под учетной записью системного технолога или владельца БД СЭД в модуле «Справочники» СЭД ДЕЛО. При отсутствии одного, нескольких или всех значений выполните действия, описанные ниже.

СПРАВОЧНО: добавление форм ответов в справочник «Рубрикатор» СЭД аналогично добавлению видов документов и описано в документе «Руководство технолога» (п. 5.1.4), входящего в комплект документации к ИПО_СМДО.

Создайте вершину с кодом «ФО» и кратким наименованием «Формы ответов» в справочнике «Рубрикатор» СЭД (см. рис. 3.2).

Рис. 3.2. Пример карточки вершины «Формы ответов» в справочнике «Рубрикатор» СЭД

ВАЖНО! Код вершины «ФО» и вложенных элементов строго закреплены в проверке для отправки документа-ответа на обращение с применением опции ИПО (Отправка в СО). Вложенность вершины может быть любая (например, Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://e-office.by/produkty/smdo> в разделе с пометкой **ВАЖНО** .

вершина «Формы ответов» может находиться внутри вершины «Система обращений»).

В вершине «Формы ответов» создайте листы с возможными формами ответов, согласно таблице 2:

Таблица 2

	КОД	КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
1.	ФО_1	Электронная (личный кабинет заявителя)
2.	ФО_3	Письменная корреспонденция
3.	ФО_7	Устно (в ходе личного приема)

– код пишется русскими буквами с нижним подчёркиванием и числом: «ФО_1», «ФО_3», «ФО_7»;

– для однозначного понимания пользователями и корректной обработки пакетов с документами-ответами на обращения рекомендуется использовать наименования и коды, представленные в личном кабинете Системы обращений в разделе «НСИ – Формы ответов Заявителю».

На рис. 3.3 представлен пример заполнения карточки формы ответов в справочнике «Рубрикатор» СЭД.

Добавить лист [Рубрикатор - Формы ответов]

Код:

Наименование:

Примечание:

Рис. 3.3. Пример карточки формы ответов в справочнике «Рубрикатор» СЭД

На рис. 3.4 представлен пример списка форм ответов в справочнике «Рубрикатор» СЭД.

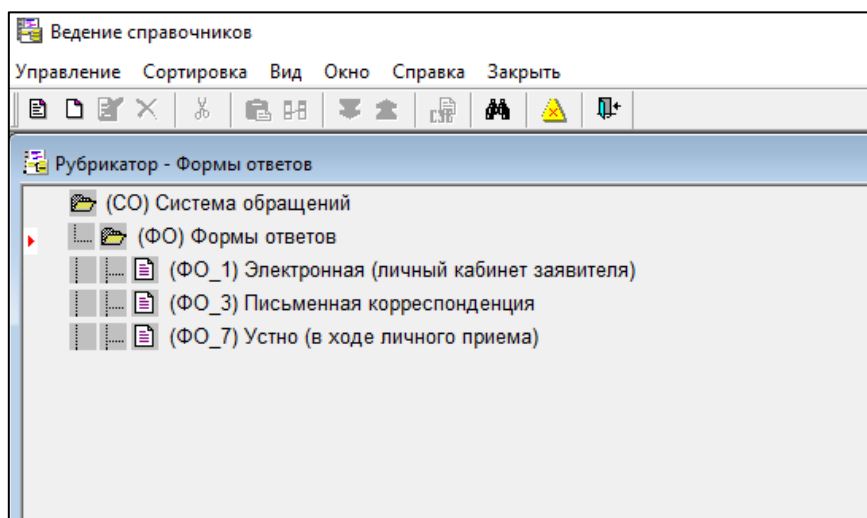


Рис. 3.4. Пример списка форм ответов в вершине «Формы ответов» в справочнике «Рубрикатор» СЭД

3.2. Дополнительные реквизиты РК

В справочнике СЭД к группам документов, которые используются для регистрации обращений, поступающих по каналу СМДО из Системы обращений, и для подготовки документов-ответов на обращения, необходимо прикрепить доп. реквизит «в ответ на».

Проверить наличие доп. реквизита в СЭД и его прикрепление к группам документов можно в справочнике «Группы документов» под пользователем СЭД с правами системного технолога.

Создание доп. реквизита и его прикрепление к группам документов, участвующих в обмене данными с Системой обращений по СМДО, описано в п. 5.1.5. файла «03.Руководство_технолога_ИПО», входящем в общий комплект документации к ИПО_СМДО.

4. НАСТРОЙКА ОПЦИИ ИПО (ОТПРАВКА В СО) В ИПО_СМДО

4.1. Лицензирование

Работа ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО) регулируется лицензией «Отправка в СО» на вкладке «Общие». После получения лицензионного ключа на использование ИПО_СМДО с опцией «ИПО (Отправка в СО)» введите в настройках ИПО_СМДО на вкладке «Общие» полученную информацию о лицензии и нажмите кнопку **Активировать**. В списке доступных опций появится запись «ИПО (Отправка в СО)» (рис. 4.1):

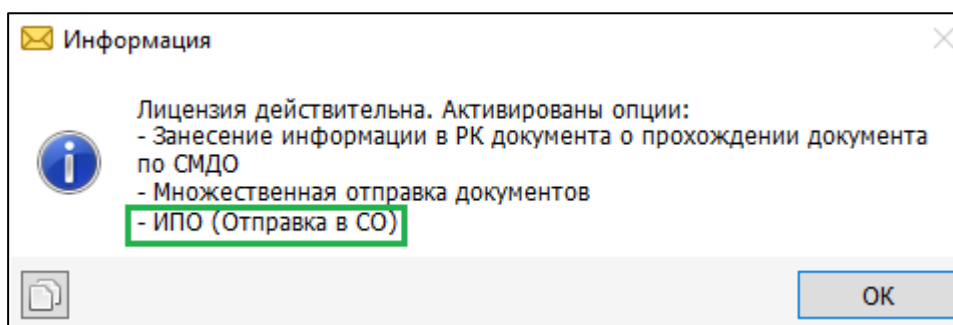


Рис. 4.1. Пример наличия опции «ИПО (Отправка в СО)» в списке доступных опций после активации лицензии

После активации лицензии при отборе документов из СЭД с организацией-адресатом с кодом СМДО org25018 в логическую папку «Для отправки» группы Исходящие будут выполняться проверки на соответствие требованиям [Приложения №4 от 05.02.2026](#) к Формату СМДО, а также будет выполняться формирование зоны «expansion» в исходящем пакете при отправке документа-ответа на обращение.

Дополнительные настройки ИПО_СМДО для использования опции ИПО (Отправка в СО) не требуются.

5. РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ-ОТВЕТАМИ НА ОБРАЩЕНИЯ В СЭД ДЕЛО ВЕРСИИ 24.3 И ВЫШЕ

СПРАВОЧНО: работа с обращениями, поступающими из Системы обращений по каналу СМДО, описана в п. 7 файла «04.Руководство_пользователя_ИПО.pdf», входящего в общий комплект документации к ИПО_СМДО.

5.1. Подготовка документов-ответов на обращения для завершения процесса рассмотрения

Ответы на обращения формируются в СЭД в виде связанной РК исходящего документа или связанной РКПД на основе зарегистрированной РК обращения, поступившего по каналу СМДО.

Подготовка документа-ответа на обращение в СЭД:

- 1) Откройте РК зарегистрированного входящего обращения.
- 2) С помощью команды **Регистрировать связанный документ/копию** меню «Ещё», расположенной на панели действий, создайте РК исходящего документа. В окне «Регистрация РК» выделите группу документа, содержащую доп. реквизит «в ответ на».
- 3) В окне «Регистрация документа со связкой копированием» снимите галку в чек-боксе «Не добавлять связку» и выберите связку, которая будет отображаться в вашем СЭД (в пакете связка не передаётся). Отметьте флагом обязательный для копирования в создаваемую РК реквизит «Доп. реквизиты» (см. рис. 5.1).

Регистрация документа со связкой и копированием

Создание РК

Дата РК: 15.06.2026 Запрос Ответ

☐ Прозрачная связка ☐ Прозрачная связка

Группа документов: Ответы на обращения граждан

Связать с документом: В-1 от 25.05.2026 Обращения граждан ☐ Не добавлять связку

Копирование реквизитов ☒ С лог. удаленными

☐ Дата регистрации	☐ Доступ	☐ Файлы	☐ Сопр. документы	☐ Визы
☐ Содержание	☐ Рубрики	☐ Примечания	☐ Кому	☐ Соисполнители
☐ Состав	☐ Адресаты	☐ Корреспонденты	☐ Доставка	☐ Подписали
		☐ Корр. полностью	☒ Доп. реквизиты	☐ Исполнители
		☐ ЖПД		

Отметить все Продолжить Отмена

Рис. 5.1. Окно выбора параметров при создании связанной РК

4) Нажмите кнопку **Продолжить** – откроется РК связанного исходящего документа с заполненными доп. реквизитами. На вкладке «Основные» вручную заполните обязательные для заполнения реквизиты, которые настраиваются системным технологом СЭД для выбранной группы документов.

5) Рекомендуем убедиться, что в доп. реквизит категории «в ответ на» скопировались служебные данные, необходимые для создания связки с обращением на стороне Системы обращений (см. рис. 5.2).

РК № 1-1 от 15.06.2026 (Ответы на обращения граждан/Другие виды документов)

Регистрировать Следующий документ Документ той же группы Связанный документ/копия Отменить регистрацию Вид док

Основные

Доп. реквизиты

Визы

Соисполнители

Связки 1

В ответ на: 1|org3537|02-264|2026-05-04|24404|bcc29383-601c-47fa-a3e4-7beb0b86a41a|bcc29383-601c-47fa-a3e4-7beb0b86a41a

Ins

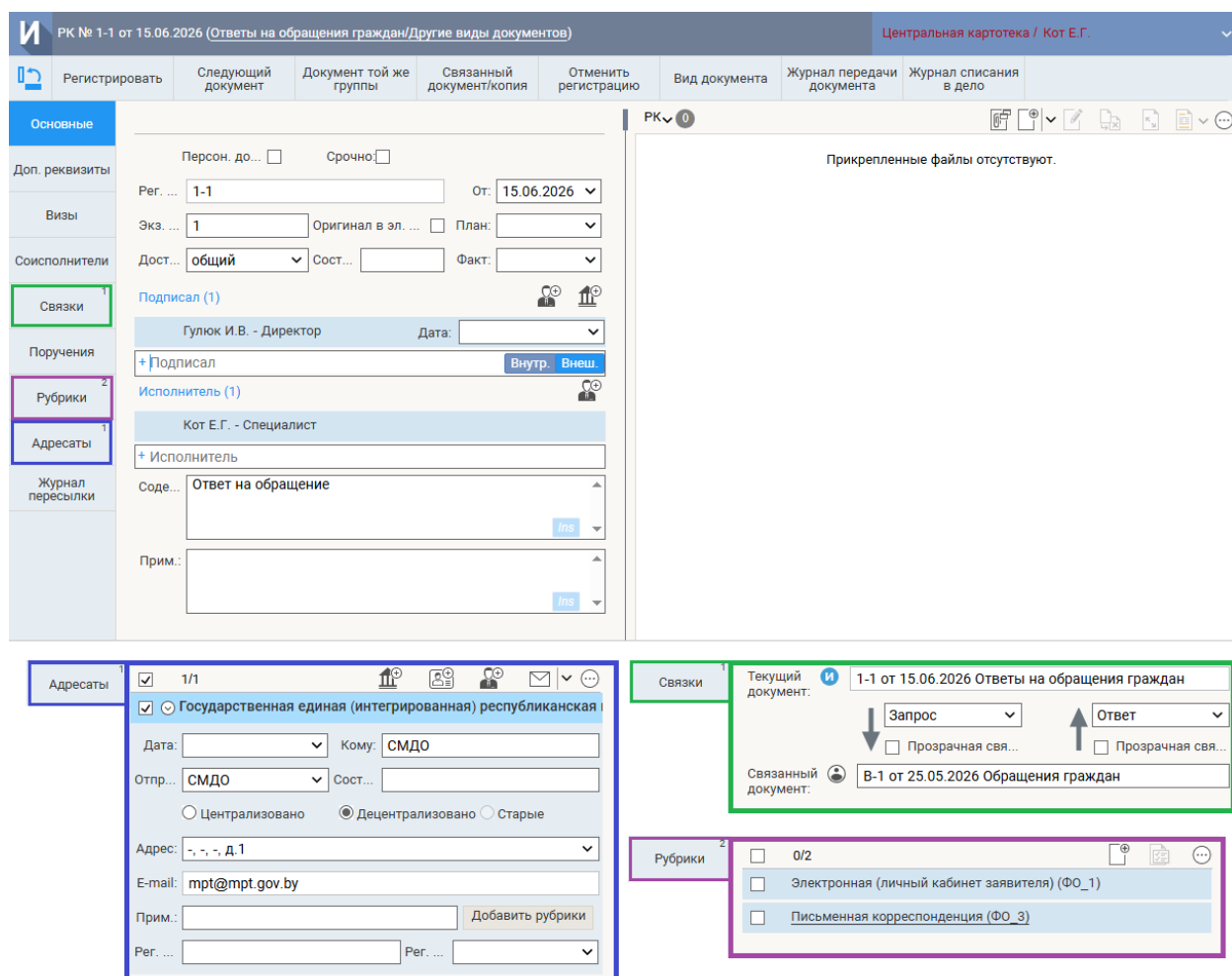
РК 0

Рис. 5.2. Перенесенные данные доп. реквизита «в ответ на»

6) На вкладке «Рубрики» из вершины «Формы ответов» (код вершины – «ФО») справочника «Рубрикатор» выберите одну или несколько форм ответов.

7) На вкладке «Адресаты» с помощью кнопки  **Добавить адресата-организацию** выберите Систему обращений² с кодом СМДО org25018 из справочника «Организации». Проставьте вид отправки «СМДО». Переключатель типа отправки ☐ Централизованно ☒ Децентрализованно ☐ Старые переведите в положение «Децентрализованно».

На рис. 5.3 представлен пример РК исходящего документа-ответа на обращение с заполненными реквизитами («Связка» создана автоматически).



The screenshot displays the 'ИПО (Отправка в СО)' form with the following details:

- Header:** РК № 1-1 от 15.06.2026 (Ответы на обращения граждан/Другие виды документов). Центральная картотека / Кот Е.Г.
- Buttons:** Регистрировать, Следующий документ, Документ той же группы, Связанный документ/копия, Отменить регистрацию, Вид документа, Журнал передачи документа, Журнал списания в дело.
- Left Sidebar:** Основные, Доп. реквизиты, Визы, Соисполнители, Связки, Поручения, Рубрики, Адресаты, Журнал пересылки.
- Main Form:**
 - Персон. до... ☐ Срочно ☐
 - Рег. ... 1-1 От: 15.06.2026
 - Экз. ... 1 Оригинал в эл. ... ☐ План:
 - Дост... общий Сост... Факт:
 - Подписал (1): Гулюк И.В. - Директор Дата:
 - Исполнитель (1): Кот Е.Г. - Специалист
 - Соде... Ответ на обращение
 - Прим.:
- Связки (Links):**
 - Текущий документ: 1-1 от 15.06.2026 Ответы на обращения граждан
 - Связанный документ: В-1 от 25.05.2026 Обращения граждан
- Рубрики (Categories):**
 - 0/2
 - Электронная (личный кабинет заявителя) (ФО_1)
 - Письменная корреспонденция (ФО_3)

Рис. 5.3. Пример созданной РК исходящего документа-ответа на обращение с заполненными реквизитами при использовании опции «ИПО (Отправка в СО)»

² Наименование организации в справочнике НЦЭУ – «Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц» Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://e-office.by/produkty/smdo> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

8) С помощью команды **Журнал списания в дело**, расположенной на панели действий, добавьте отметку о списании в номенклатурное дело (рис. 5.4).

Рис. 5.4. Пример отображения записи о списании в созданной РК исходящего документа-ответа на обращение при использовании опции «ИПО (Отправка в СО)»

9) Прикрепите к РК файлы – по количеству не более 5, по размеру не более 15 Мб каждый и расширению из списка ".jpg", ".jpeg", ".png", ".pdf", ".doc", ".docx", ".xls", ".xlsx", ".tif", ".tiff", ".rtf";

10) Прикрепите к РК текстовый файл «Результат рассмотрения обращения.txt». Текстовое содержимое файла и данные его ЭЦП заносятся в обязательные атрибуты «Результат рассмотрения» и «ЭЦП уполномоченного лица, подписавшего ответ» специальной зоны «expansion» исходящего пакета. По СМДО файл не отправляется, поэтому он может быть шестым в РК.

11) Сохраните РК с помощью кнопки **Регистрировать** на панели действий.

12) Все файлы, прикрепленные к РК (в том числе текстовый файл с названием «Результат рассмотрения обращения.txt»), должны быть подписаны ЭЦП, выработанными с использованием сертификатов, выданных ГосСУОК. Подпись файла с помощью ЭЦП доступна только после сохранения РК документа в режиме просмотра с помощью команды «Подписать файл», вызываемой по кнопке меню  в панели управления файлами.

На рис. 5.5 представлен пример списка файлов, подписанных ЭЦП, в РК документа-ответа на обращение.

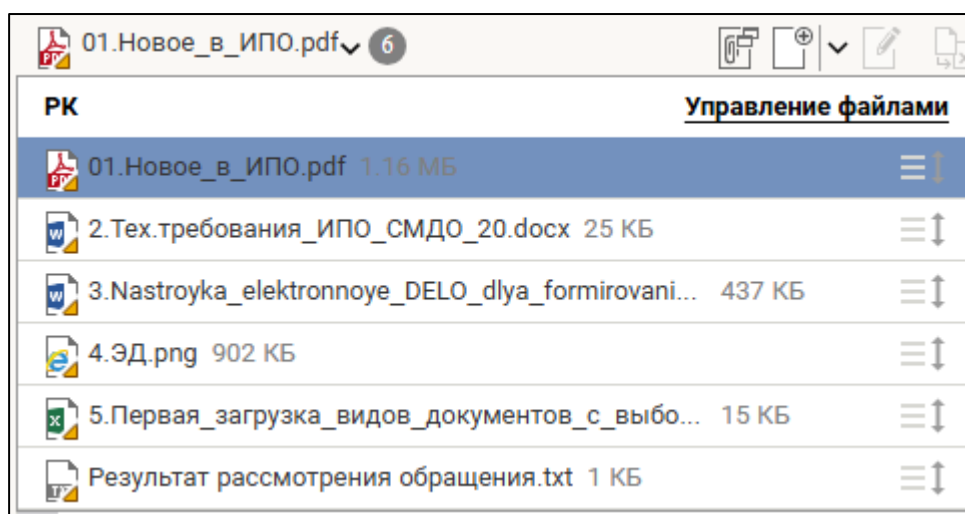


Рис. 5.5. Пример списка файлов в созданной РК исходящего документа-ответа на обращение при использовании опции «ИПО (Отправка в СО)»

6. РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ-ОТВЕТАМИ НА ОБРАЩЕНИЯ В СЭД ДЕЛО ВЕРСИИ 22.2 И НИЖЕ

СПРАВОЧНО: работа с обращениями, поступающими из Системы обращений по каналу СМДО, описана в п. 7 файла «04.Руководство_пользователя_ИПО.pdf», входящего в общий комплект документации к ИПО_СМДО.

6.1. Подготовка документов-ответов на обращения для завершения процесса рассмотрения

Ответы на обращения формируются в СЭД в виде связанной РК исходящего документа или связанной РКПД на основе зарегистрированной РК обращения, поступившего по каналу СМДО.

Подготовка документа-ответа на обращение в СЭД:

- 1) Откройте РК зарегистрированного обращения.
- 2) С помощью кнопки  **Создать связанную РК** на панели инструментов откройте окно «Выбор группы документов».
- 3) Выберите группу исходящего документа с копированием обязательных реквизитов: «Доп. реквизит», «Корреспонденты» (см. рис. 6.1).

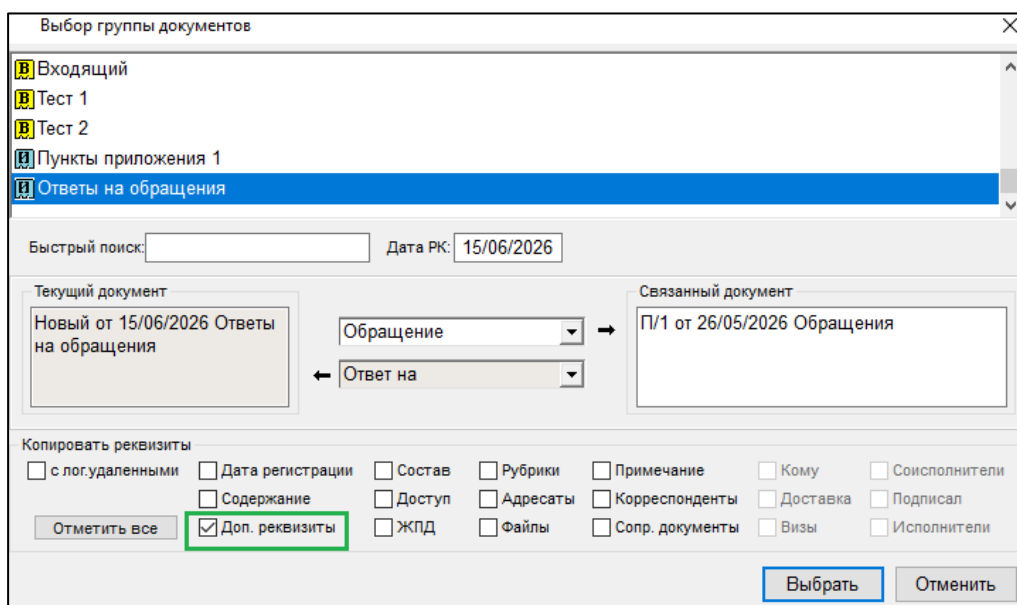


Рис. 6.1. Окно выбора группы документов при создании связанной РК

4) Нажмите кнопку **Выбрать** – откроется РК связанного исходящего документа с заполненными доп. реквизитами. Вручную заполните обязательные для заполнения поля, которые настраиваются системным технологом СЭД для группы документов.

5) Рекомендуем убедиться, что в доп. реквизит категории «в ответ на» скопировались служебные данные, необходимые для создания связки с обращением на стороне Системы обращений (см. рис. 6.2).

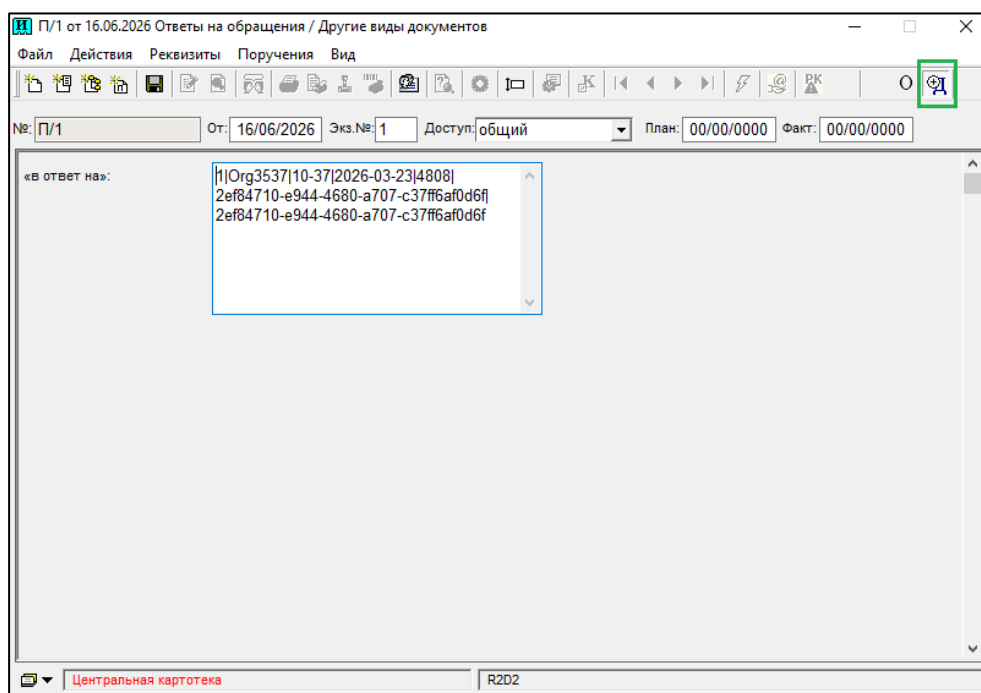


Рис. 6.2. Перенесенные данные доп. реквизита «в ответ на»

6) С помощью кнопки «Рубр.» откройте окно «Рубрики» и из вершины «Формы ответов» (код вершины – «ФО») справочника «Рубрикатор» выберите одну или несколько форм ответов.

7) С помощью кнопки «Адр.» откройте окно «Адресаты», в котором при помощи кнопки  **Добавить организацию** выберите Систему обращений³ с кодом СМДО org25018 из справочника «Организации». Проставьте вид отправки «СМДО».

³ Наименование организации в справочнике НЦЭУ – «Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц» Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://e-office.by/produkty/smdo> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

На рис. 6.3 представлен пример РК исходящего документа-ответа на обращение с заполненными реквизитами («Связка» создавалась автоматически).

The screenshot displays the 'РК' (Request Card) interface for creating an outgoing document-response. The main window is titled 'П/1 от 16.06.2026 Ответы на обращения / Другие виды документов'. It contains several sections: 'Подл. (1):' with 'Захаров П.Ф. - Генеральный директор'; 'Исп. (1):' with 'Лихачева С.Л. - Специалист'; 'Виды (0):'; 'Рубр. (2):' with 'Электронная (личный кабинет заявителя)' and 'Письменная корреспонденция'; 'Связки (1):' with 'Обращение П/1 от 26/05/2026'; 'Адрес (1):' with 'Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная'; and 'Поручение (0 из 0)'. A sidebar on the right shows a list of rubrics, with 'Электронная (личный кабинет заявителя)' selected. Below the main window, two smaller windows are shown: 'Адресаты' (Addressees) and 'Связки' (Links). The 'Адресаты' window shows the recipient as 'Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная'. The 'Связки' window shows the link between the current document and a previous one.

Рис. 6.3. Пример созданной РК исходящего документа-ответа на обращение с заполненными реквизитами при использовании опции «ИПО (Отправка в СО)»

8) С помощью кнопки **Журнал передачи** или действия **Журнал передачи документа** в меню **Реквизиты** РК откройте окно, в котором нажмите кнопку  **Добавить запись о списании документа в дело**. Добавьте отметку о списании, выбран номенклатурное дело и год списания (рис. 6.4).

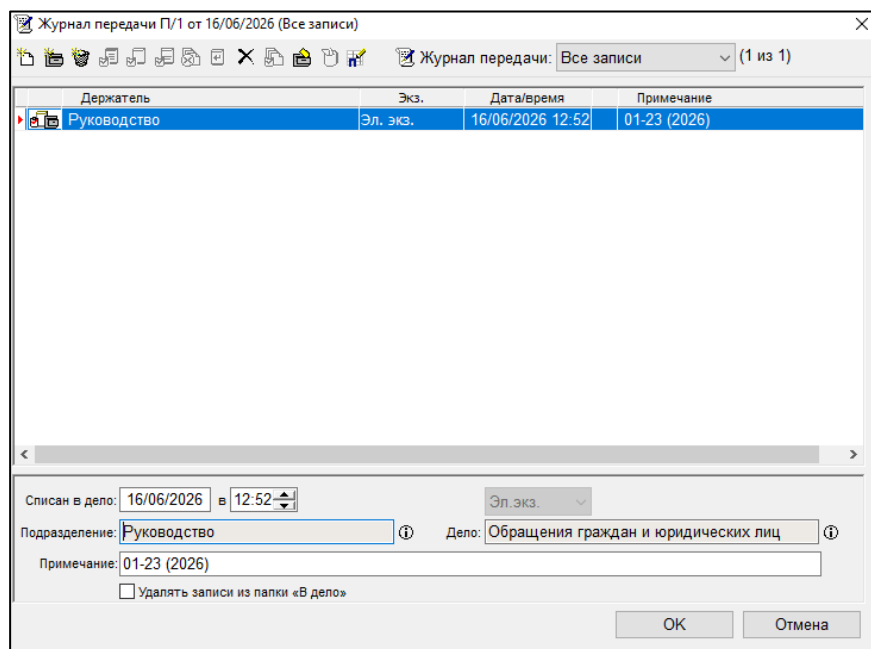


Рис. 6.4. Пример отображения записи о списании в созданной РК исходящего документа-ответа на обращение при использовании опции «ИПО (Отправка в СО)»

9) Прикрепите к РК файлы – по количеству не более 5, по размеру не более 15 Мб каждый и расширению из списка ".jpg", ".jpeg", ".png", ".pdf", ".doc", ".docx", ".xls", ".xlsx", ".tif", ".tiff", ".rtf";

10) Прикрепите к РК текстовый файл «Результат рассмотрения обращения.txt». Текстовое содержимое файла и данные его ЭЦП заносятся в обязательные атрибуты «Результат рассмотрения» и «ЭЦП уполномоченного лица, подписавшего ответ» специальной зоны «expansion» исходящего пакета. По СМДО файл не отправляется, поэтому он может быть шестым в РК.

11) Все файлы, прикрепленные к РК (в том числе текстовый файл с названием «Результат рассмотрения обращения.txt»), должны быть подписаны ЭЦП, выработанными с использованием сертификатов, выданных ГосСУОК.

На рис. 6.5 представлен пример списка файлов, подписанных ЭЦП, в РК документа-ответа на обращение.

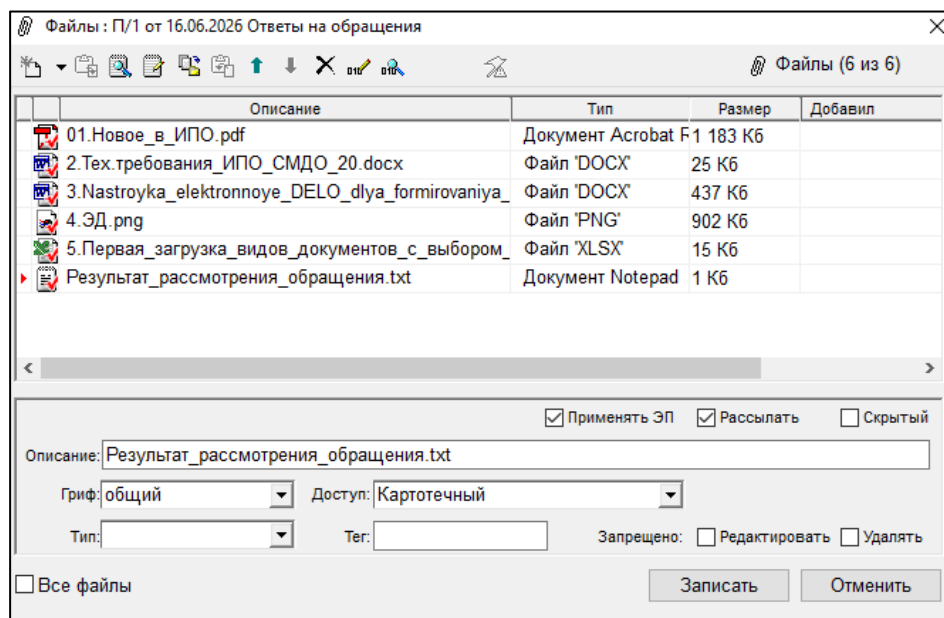


Рис. 6.5. Пример списка файлов с ЭЦП в созданной РК исходящего документа-ответа на обращение при использовании опции «ИПО (Отправка в СО)»

12) Сохраните РК с помощью кнопки  **Записать РК** на панели действий.

7. РАБОТА ОПЦИИ ИПО (ОТПРАВКА В СО) В ИПО_СМДО

СПРАВОЧНО: Полное описание интерфейса и функционала ИПО_СМДО версии 20, не относящегося к опции ИПО (Отправка в СО), представлено в документе «Руководство пользователя», входящего в комплект документации к ИПО_СМДО.

7.1. Отбор сообщений к отправке

Отбор документов-ответов на обращения в ИПО_СМДО с опцией ИПО (Отправка в СО) осуществляется в логическую папку «Для отправки» группы **Исходящие** наряду с другими документами, подготовленными к отправке в СЭД ДЕЛО, и по тем же правилам (см. п. 4.1 файла «04.Руководство_пользователя_ИПО.pdf», входящего в комплект документации к ИПО_СМДО).

Для документов-ответов на обращения при отборе из СЭД ДЕЛО дополнительно выполняются проверки для корректного формирования в исходящем пакете специальной зоны «expansion» в соответствии с требованиями Приложения №4 от 05.02.2026 к Формату СМДО.

Для корректного завершения процесса рассмотрения обращения в Системе обращений при отправке ответа по каналу СМДО также необходимо выполнение условий в РК документа-ответа на обращение:

1) выбран адресат Система обращений (название в справочнике организаций НЦЭУ – «Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц») с кодом абонента СМДО **org25018**;

2) в реквизите «Рубрики» («Рубр.») выбрана одна или несколько **форм ответов** с кодом рубрики, начинающимся на «ФО_»;

3) в реквизите «Журнал списания в дело» («Журнал передачи документов» для «толстого» клиента) есть **отметка о списании документа** в номенклатурное дело;

4) **прикреплён текстовый файл с названием «Результат рассмотрения обращения.txt»**, подписанный ЭЦП с применением сертификата ГосСУОК. В тексте файла указывается результат рассмотрения обращения, который будет отображаться в Системе обращений в личном кабинете заявителя в соответствующем одноимённом поле после завершения процесса рассмотрения.

5) остальные **прикреплённые файлы** соответствуют требованиям Регламента работы Системы обращений, утверждённого министром связи и информатизации Республики Беларусь 29.03.2024: **не более 5 файлов** (текстовый файл с названием «Результат рассмотрения обращения.txt» не учитывается в подсчёте) **размером не более 15 мегабайт** каждый с доступным расширением – **".jpg", "jpeg", ".png", ".pdf", ".doc", ".docx", ".xls", ".xlsx", ".tif", ".tiff", ".rtf"**;

6) значение **доп. реквизита «в ответ на»** не пустое и заполнено согласно шаблону (см. п. 4.1.5 для СЭД ДЕЛО 24.3 и выше или п. 5.1.5 для СЭД ДЕЛО 22.2 и ниже Руководства технолога к ИПО_СМДО).

При несоответствии одного из условий в окне ИНФОРМАЦИЯ для записи документа-ответа на обращение текстом красного цвета отобразятся соответствующие данные. Для того, чтобы отправить документ, устраните ошибки в заполнении реквизитов РК и выполните обновление данных в логической папке «Для отправки».

Пример отображения записи правильно подготовленного документа-ответа на обращение в логической папке «Для отправки» представлен на рис. 7.1.

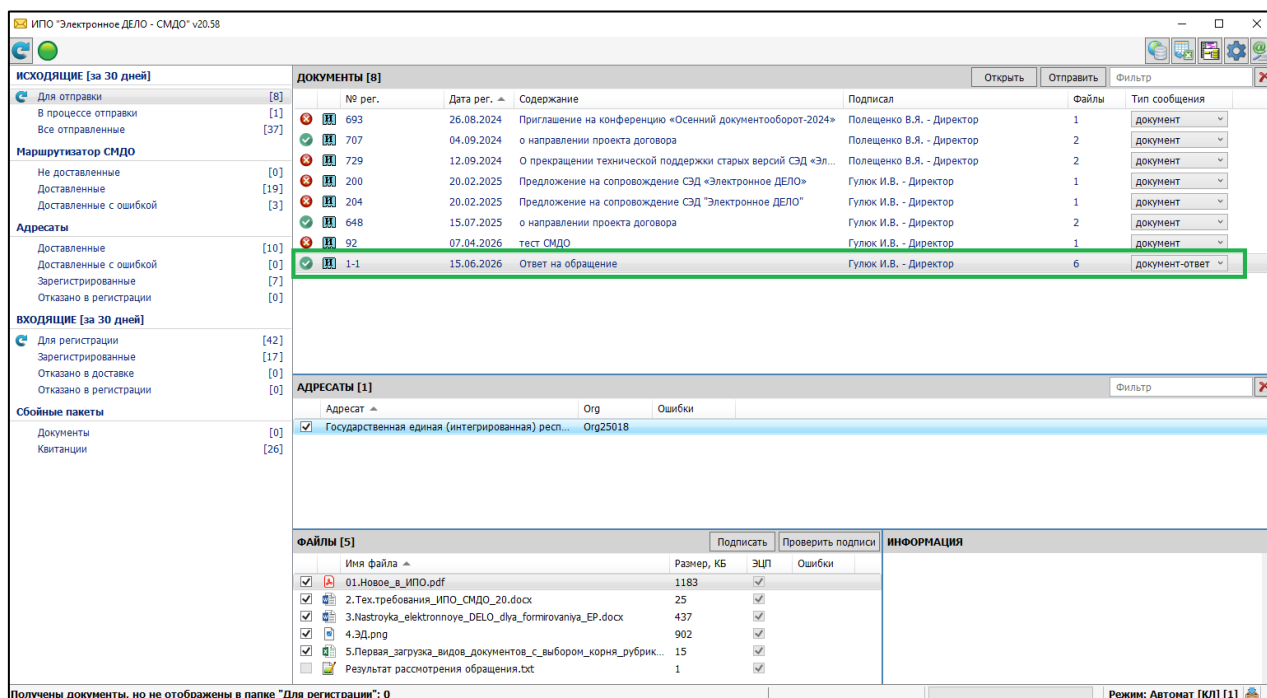


Рис. 7.1. Пример отображения отобранной к отправке записи документа-ответа на обращение в логической папке «Для отправки»

7.2. Отправка сообщений

Процесс отправки документов-ответов на обращения в АИС МВ полностью совпадает с отправкой других исходящих пакетов (см. п. 4.2 Руководства пользователя ИПО_СМДО), за исключением формирования специальной зоны «expansion» в пакете для адресата Системы обращений.

При успешной отправке одного документа-ответа на обращение нескольким адресатам, среди которых есть Система обращений, формируются отдельные пакеты с заполненной зоной «expansion» в сторону Системы обращений и без заполнения зоны другим абонентам СМДО (рис. 7.2).

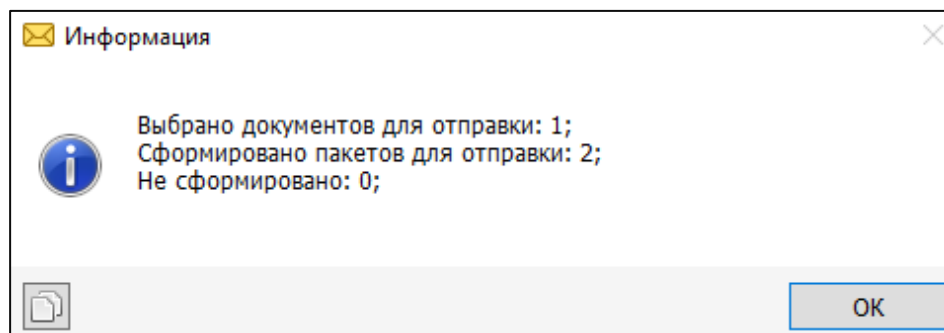


Рис. 7.2.

После отправки пакетов в логической папке «В процессе отправки» отобразятся отдельные записи для Системы обращений и других абонентов СМДО (рис. 7.3).

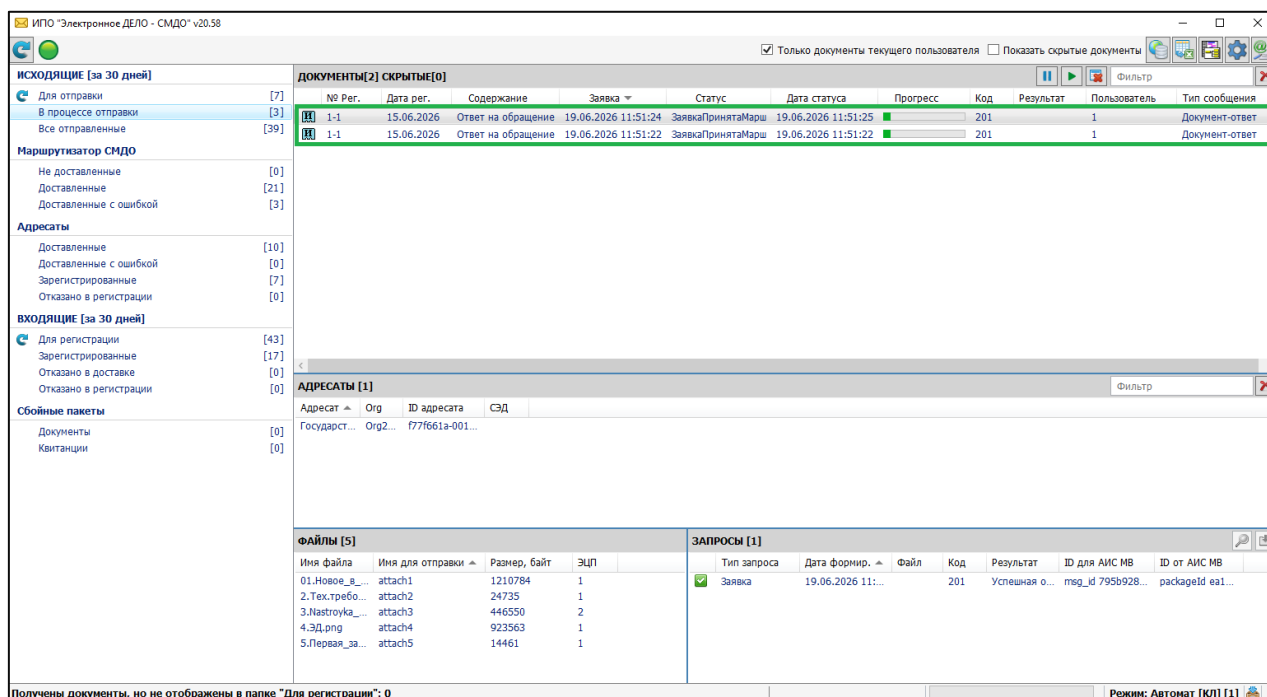


Рис. 7.3.

7.3. Уведомления (квитанции)

В случае успешной отправки пакета при использовании опции ИПО (Отправка в СО) и успешной обработки на стороне Системы обращений запись отправленного документа-ответа на обращение будет отображаться в логической папке «Адресаты / Доставленные». После исполнения обращения квитанция о регистрации не формируется и не направляется по СМДО со стороны Системы обращений.

Иконкой  в первом столбце таблицы окна ДОКУМЕНТЫ помечаются записи, по которым завершён процесс рассмотрения обращения, т.е. по ним получена квитанция о доставке документа адресату с текстом «Документ о исполнении <рег. номер> доставлен в систему» (рис. 7.4 зелёным цветом). При наведении курсора мыши на иконку отображается подсказка «Рассмотрение обращения завершено в Системе обращений».

Для удобства работы пользователей в логической папке «Адресаты / Доставленные» добавлен чек-бокс «Отображать документы в СО» (рис. 7.4 оранжевым цветом). При необходимости можно снять флаг, чтобы просмотреть только доставленные документы, но не зарегистрированные у адресатов СМДО.

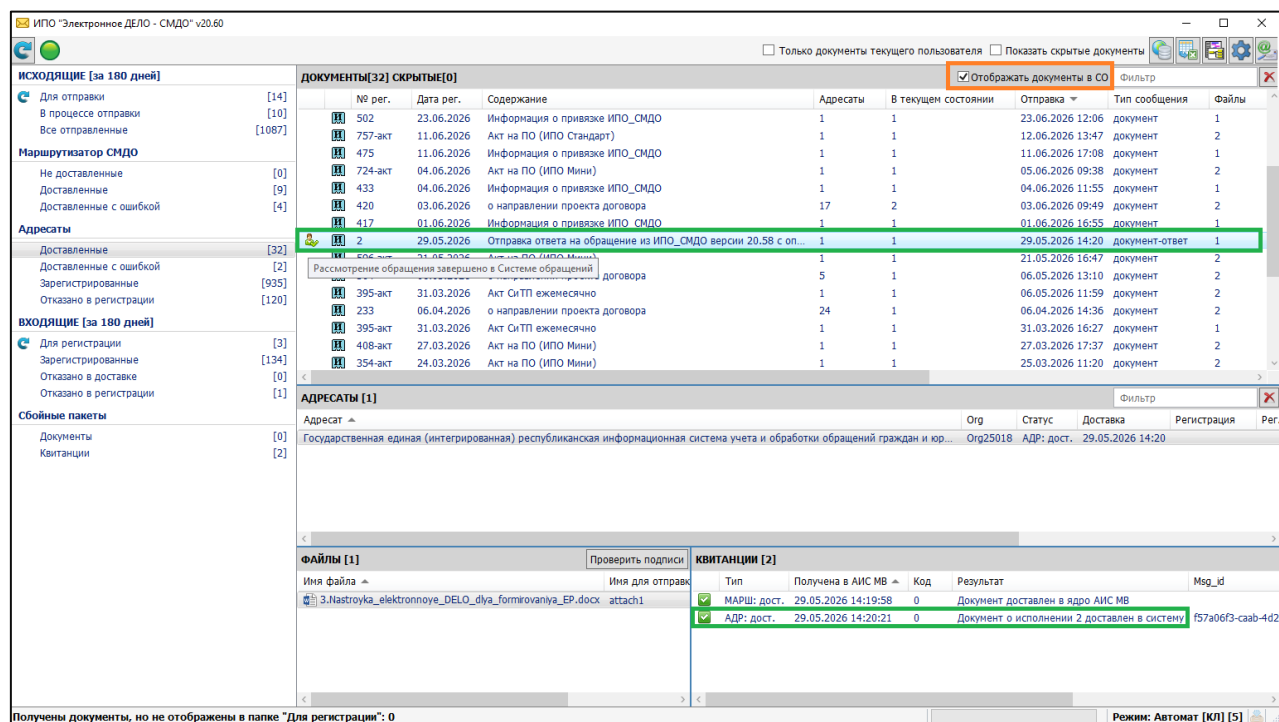


Рис. 7.4.

ВАЖНО! Автоматическое завершение процесса рассмотрения обращения при использовании ИПО_СМДО с опцией «Отправка в СО» возможно только для обращений, **не стоящих на контроле**.

Если по СМДО будет направлен ответ на контрольное обращение (поставленное на контроль в Системе обращений вышестоящей организацией), то Система обращений вернёт квитанцию с текстом «Документ № <рег. номер> доставлен в систему. Обращение находится на контроле, завершение данного обращения через СМДО невозможно».

Завершить процесс контрольного обращения можно только в ручном режиме в личном кабинете организации-исполнителя в Системе обращений.

8. СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ

Руководство пользователя к опции ИПО (Отправка в СО) интеграционного программного обеспечения системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Электронное ДЕЛО» «Электронное ДЕЛО – СМДО» версии 20 разработано ООО «Электронное ДЕЛО».

Адрес: 220007, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Могилевская, дом 2, корпус 2, помещение 8.

Сайт: www.e-office.by

Электронная почта: ced@e-office.by

Консультативную помощь можно получить по тел.:

8(017)235-06-99 – сопровождение ИПО_СМДО;

8(017)396-68-89 – приобретение лицензии опции ИПО (Отправка в СО);

8(017)396-68-90 – отдел внедрения и сопровождения;

8(017)396-68-91 – отдел технической поддержки.

8(017)270-42-79 – отдел разработки ПО.

9. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

АИС МВ	Автоматизированная информационная система «Межведомственное взаимодействие»
ГосСУОК	Государственная система управления открытыми ключами
Документ	Зафиксированная на материальном носителе или в электронной среде информация.
ИПО_СМДО	Интеграционное программное обеспечение версии 20, разработанное для информационного обмена документами между АИС МВ и СЭД «Электронное ДЕЛО» по Формату взаимодействия версии 3.0
ИПО_СМДО с опцией «ИПО (Отправка в СО)»	Интеграционное программное обеспечение СЭД «Электронное ДЕЛО» «Электронное ДЕЛО–СМДО» для реализации информационного взаимодействия с Системой обращений посредством АИС МВ
НЦЭУ	Республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг»
Реквизиты документа	Идентифицирующие элементы (признаки) документа
РК	Регистрационная карточка документа – унифицированная форма, используемая для записи учётной информации о документе в СЭД ДЕЛО (сокращенно – РК)
Система обращений	Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц
СМДО	Система межведомственного документооборота государственных органов Республики Беларусь

СЭД (СЭД ДЕЛО)	Система электронного документооборота «Электронное ДЕЛО»
Формат СМДО	Правила обмена данными между абонентами СМДО, использующими ведомственные СЭД в среде АИС МВ
ЭЦП	Электронно-цифровая подпись
JSON	Формат текстовых данных, который используется для обмена данными в современных веб- и мобильных приложениях