

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

**ИНТЕГРАЦИОННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ
АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И ЭЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБОРОТА «ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО»
«ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО- СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ»
(ИПО «ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО – СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ»)**

Версия 1

Руководство пользователя

Листов 109

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ОПИСАНИЕ ИНТЕРФЕЙСА.....	5
1.1. Пункт меню «Исходящие»	5
1.1.1. Папка «Для отправки».....	6
1.1.2. Папка «Отправленные»	10
1.1.3. Папка «Принято в СО».....	13
1.1.4. Папка «Не принято в СО».....	13
1.2. Пункт меню «Входящие»	13
1.2.1. Папка «Для регистрации»	14
1.2.2. Папка «Зарегистрированные»	19
1.2.3. Папка «Оставленные без регистрации».....	20
2. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ	21
2.1. Регистрация	23
2.1.1. Регистрация обращения (кнопка «Регистрировать»)	24
2.1.1.1. Выбор картотеки и группы документов для регистрации	24
2.1.1.2. Определение заявителя при регистрации	26
2.1.1.3. Установка связки с ранее зарегистрированными обращениями от данного заявителя.....	31
2.1.1.4. Особенности заполнения отдельных реквизитов в РК.....	32
2.1.1.5. Передача регистрационных данных, если обращение было ранее зарегистрировано в СЭД «Электронное ДЕЛО».....	34
2.1.2. Регистрация обращения-отзыва (кнопка «Регистрировать отзыв»).....	37
2.1.3. Оставить обращение без регистрации (кнопка «Оставить без регистрации в СЭД»).....	39
2.2. Отправка данных в Систему обращений	40
2.2.1. Выбор уведомлений при отправке обращений в Систему обращений ..	42
2.2.2. Особые требования при отправке данных по обращениям, поставленным на контроль	43
2.2.3. Анализ результата отправки обращения	44
2.3. Выполнение операций рассмотрения обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО»	45
2.3.1. Операция «(007) Зарегистрировать обращение»	48
2.3.2. Операция «(107) Создать обращение со статусом «Зарегистрировано»».....	50
2.3.3. Операция «(010) Отозвать обращение».....	54

2.3.3.1.	Отзыв из связанной РК заявления об отзыве в случае, если для заявления об отзыве не требуется его создание и регистрация в Системе обращений как отдельного обращения	55
2.3.3.2.	Отзыв из РК обращения в случае, если дополнительно требуется создать, зарегистрировать и принять к сведению заявление об отзыве как отдельное обращение в Системе обращений	57
2.3.4.	Операция «(011) Оставить обращение без рассмотрения по существу»	60
2.3.5.	Операция «(013) Завершить процесс рассмотрения обращения»	63
2.3.6.	Операция «(016) Перенаправить обращение»	67
2.3.6.1.	Перенаправление с подготовкой сопроводительного письма	68
2.3.6.2.	Перенаправление по поручению	71
2.3.6.3.	Отображение результатов выполнения перенаправления	73
2.3.7.	Операция «(017) Перенаправить часть вопросов по обращению»	74
2.3.8.	Операция «(019) Принять обращение к сведению»	75
2.3.9.	Операция «(119) Зарегистрировать обращение и принять его к сведению»	77
2.3.10.	Операция «(200) Изменить срок исполнения обращения»	80
2.3.11.	Операция «(210) Создать резолюцию»	83
2.3.12.	Операция «(300) Редактировать обращение (ФП)»	86
2.3.13.	Операция «(310) Редактировать обращение (РКК)»	89
3.	ЗАПРОСЫ И ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ	93
3.1.	Регистрация запросов в организацию	94
3.2.	Регистрация ответов на запросы организации	96
3.3.	Операция «(400) Отправить запрос по обращению». Создание и отправка запроса в другую организацию	98
3.4.	Операция «(500) Отправить ответ на запрос». Создание и отправка ответа на запрос из организации	100
4.	РАБОТА С ПОРУЧЕНИЯМИ НА ОБРАЩЕНИЯ	103
5.	РАБОТА СО СПРАВОЧНИКАМИ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ	104
5.1.	Обновление справочников	104
5.2.	Поиск кода СОАТО для населенного пункта	106
6.	СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ	108
7.	ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ	109

ВВЕДЕНИЕ

Руководство пользователя (далее – Руководство) содержит общие сведения об интеграционном программном обеспечении «Электронное ДЕЛО – Система обращений» (далее – ИПО_СО), осуществляющим информационное взаимодействие системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Электронное ДЕЛО» (далее – СЭД «Электронное ДЕЛО») с государственной единой республиканской информационной системой учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – Система обращений). Руководство предназначено для пользователей, ответственных за работу с обращениями граждан и юридических лиц в организации.

Руководство не является полной документацией к ИПО_СО. Для использования ИПО_СО необходимо наличие других руководств, включаемых в комплект документации к ИПО_СО.

В связи с постоянным совершенствованием ИПО_СО, в тексте Руководства возможны некоторые несоответствия, касающиеся описания пользовательского интерфейса.

Перед прочтением Руководства рекомендуем ознакомиться с документом «Описание ИПО_СО», входящем в комплект документации к ИПО_СО.

1. ОПИСАНИЕ ИНТЕРФЕЙСА

Главное меню приложения является динамически формируемым и содержит набор пунктов, доступных пользователю в соответствии с назначенными ему правами (см. рис.1), например, пользователю без права «Системный технолог» могут быть доступны пункты: «Исходящие», «Входящие», «Настройки пользователя», «Справочники СО», «О программе». Пункты меню «Лицензия», «Параметры организации» будут доступны только на просмотр.

В зависимости от прав, назначенных пользователю, и настроек в ИПО_СО количество документов, отображаемых в пунктах меню «Исходящие» и «Входящие» для разных пользователей также может отличаться.

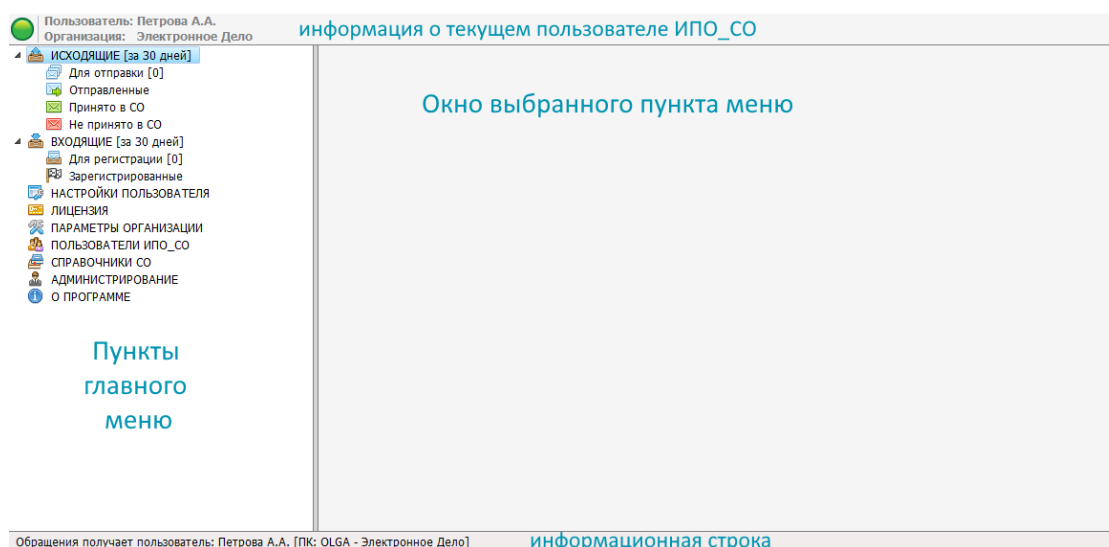


Рис. 1

1.1. Пункт меню «Исходящие»

Пункт меню «Исходящие» можно рассматривать как логическую папку, содержащую следующие папки:

- «Для отправки» – список документов, подготовленных для отправки в Систему обращений;
- «Отправленные» – общий список всех отправленных в Систему обращений документов;
- «Принято в СО» – список отправленных и успешно обработанных в Системе обращений документов;
- «Не принято в СО» – список отправленных документов, по которым из Системы обращений получены ответы с ошибкой.

Пункт меню «Исходящие» доступен пользователю с правом «Отправка обращений и документов». Пользователь может выполнять отправку

подготовленных документов в Систему обращений и просматривать результаты выполнения отправок.

1.1.1. Папка «Для отправки»

Папка «Для отправки» предназначена для выполнения отправки в Систему обращений документов, отобранных из СЭД «Электронное ДЕЛО» по определенным правилам и/или необходимых данных (с учетом указанной пользователем операции для выполнения в Системе обращений) (рис.2).

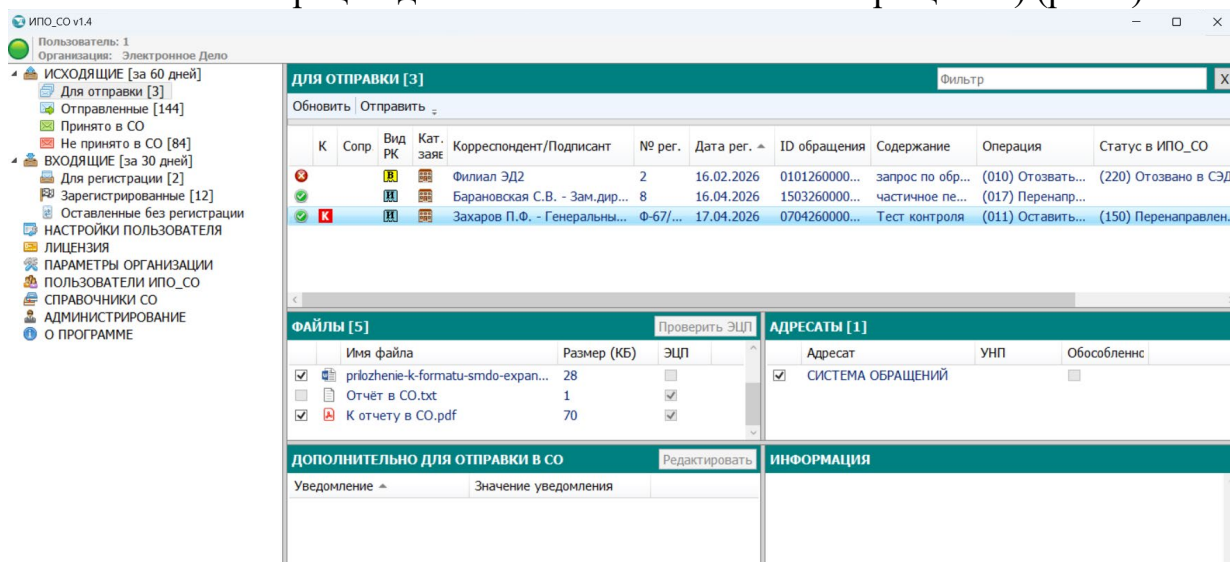


Рис. 2

Рабочее поле папки содержит пять информационных окон «Для отправки», «Файлы», «Адресаты», «Дополнительно для отправки в СО» и «Информация».

В окне «Для отправки» отображается список документов, отобранных для отправки в Систему обращений. Панель инструментов данного окна состоит из кнопок «Обновить», «Отправить» и фильтра с полем для ввода текста (рег.номера в СЭД «Электронное ДЕЛО», идентификационного номера обращения, заявителя, содержания). Фильтрация происходит сразу при вводе данных в поле. При наведении курсора на поле появится список колонок, по которым осуществляется фильтрация: Рег. номер в СЭД, номер обращения, заявитель, содержание. Очистить поле фильтра можно кнопкой X.

Сортировка документов в списке доступна по всем колонкам окна, для этого нужно щелкнуть указателем мыши по названию колонки для выбора направления сортировки.

В окне «Файлы» отображается список подготовленных к отправке файлов. Количество файлов указывается в квадратных скобках в заголовке окна. Список файлов редактируется с помощью поднятия (снятия) флага в чек-боксе рядом с названием файла. Если отправка файлов для выполняемой операции не требуется – данные в окне будут недоступны для редактирования.

В строке заголовка окна «Файлы» размещена кнопка «Проверить ЭЦП». Проверка выполняется для выделенного в окне файла, результаты проверки отображаются в окне «Проверка ЭЦП» (рис. 3).

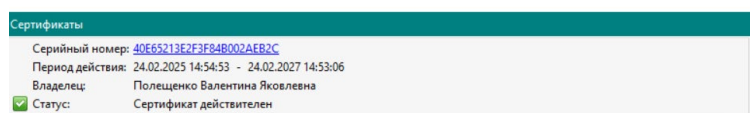
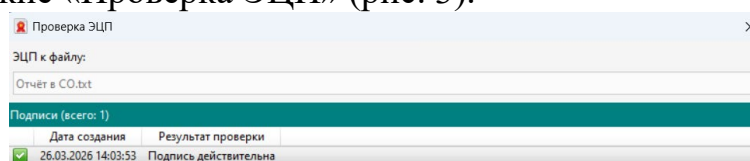


Рис. 3

В окне «Адресаты» отображается список адресатов, у которых в РК документа выбран вид отправки, указанный в настройках ИПО_СО для взаимодействия с Системой обращений. Количество адресатов указано в квадратных скобках в заголовке окна. Список Адресатов в окне редактируется с помощью поднятия (снятия) флага в чек-боксе рядом с наименованием Адресата.

Окно «Дополнительно для отправки в СО» используется для ввода (или выбора из ранее созданных значений для передачи в СО) текста уведомления для заявителя, сопроводительного письма или причины переноса срока исполнения обращения. Окно доступно при выполнении операций по перенаправлению обращения или изменению срока исполнения.

Окно «Информация» предназначено для отображения результатов предварительной проверки готовности документа для отправки в Систему обращений. Если при проверке будут обнаружены ошибки, то информация о них (например, об отсутствии в РК документа обязательных для передачи в Систему обращений данных) появится в окне (рис. 4).

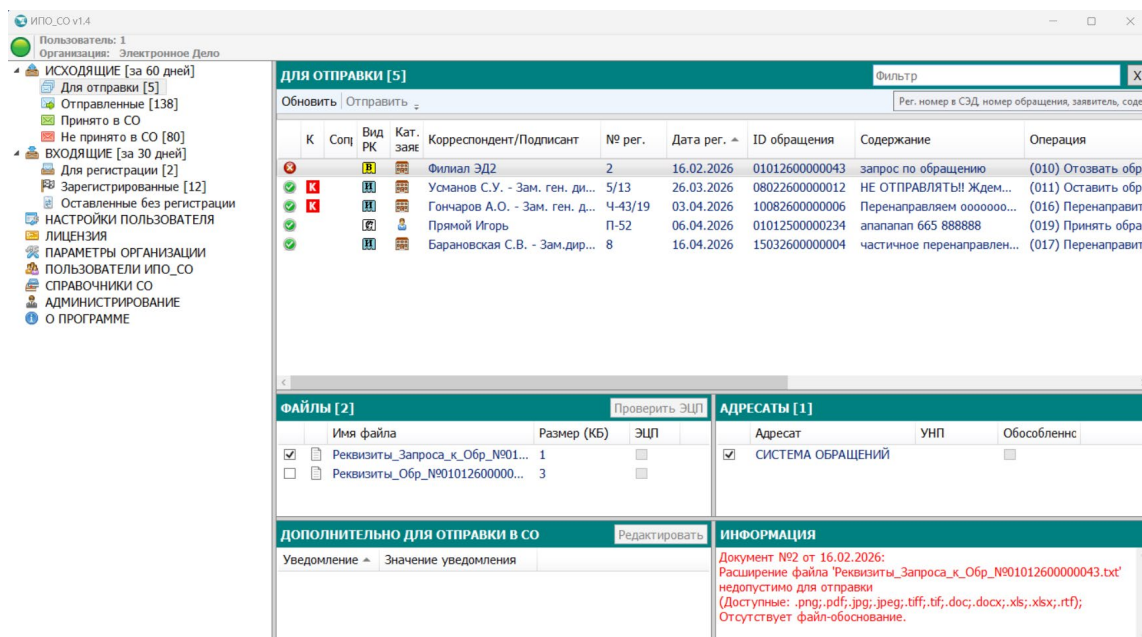


Рис. 4

Отправка выбранного в списке документа в Систему обращений выполняется по кнопке «Отправить», которая доступна только при отсутствии ошибок в окне «Информация» (документ имеет признак «готов к отправке»).

Ниже представлен реквизитный состав информационных окон папки «Для отправки».

Реквизитные данные окна «Для отправки»:

- колонка для признака готовности документа к отправке:

- документ готов к отправке;
- документ не готов к отправке;

- «К» – признак постановки обращения на контроль. Обращения, поставленные на контроль, и связанные с ними документы отмечены пиктограммой ;

«Сопр.» – признак наличия в РК сопроводительного письма для отправки ;

- «Вид РК» – вид РК отправляемого документа:

- обращения граждан;
- исходящие;
- входящие;

- «Кат.заяв.» – категория, к которой относится заявитель обращения:

- юридическое лицо;
- физическое лицо;
- коллективное обращение;

- «Корреспондент\Подписант» – информация из реквизитов «Корреспондент» или «Подписал» в РК;
- «№ рег.» – регистрационный номер РК в СЭД «Электронное ДЕЛО»;
- «Дата.рег.» – дата регистрации РК;
- «ID обращения» – идентификационный номер обращения в Системе обращений;
- «Содержание» – текст из реквизита «Содержание РК»;
- «Операция» – значение доп. реквизита «Выполнить операцию в СО»;
- «Статус в ИПО_СО» – значение доп. реквизита «Статус обращения после обработки в ИПО_СО»;
- «ID запроса» – идентификатор запроса по обращению в Системе обращений;
- «ID ответа» – идентификатор ответа на запрос по обращению в Системе обращений;

Реквизитные данные окна «Адресаты»:

- ☒ чек-бокс перед наименованием Адресата. По умолчанию флаг поднят. Снятие флага исключает Адресата из рассылки.
- «Адресат» – название системы, организации или гражданина для направления обращения или данных, связанных с рассмотрением обращения;
- «УНП» – информация из поля «ИНН» карточки организации в СЭД «Электронное ДЕЛО»;
- «Обособленное» – признак обособленного подразделения;

Реквизитные данные информационного окна «Файлы»:

- ☒ чек-бокс перед названием файла, подготовленного к отправке. По умолчанию флаг поднят. Список файлов можно редактировать путем снятия (поднятия) флага. Снятие флага приведет к исключению файла из отправки;
- «Имя файла» – имя файла;
- «Размер (КБ)» – объем файла в Кб;
- «ЭЦП» – ☒ признак подписания файла ЭЦП. Отсутствие флага указывает на отсутствие ЭЦП у данного документа.

Реквизитные данные информационного окна «Дополнительно для отправки в СО»:

- «Уведомление» – в колонке отображаются названия необходимых для отправки в пакете с документом уведомлений, зависит от типа выбранной в РК операции для взаимодействия с СО;
- «Значение уведомления» – текст уведомления для направления в СО.

1.1.2. Папка «Отправленные»

В папке «Все отправленные» отображаются записи всех документов, отправленных в Систему обращений за отслеживаемый период времени. Здесь можно просмотреть не только реквизиты документа, связанные с его отправкой (дата отправки; кем отправлено; какая операция выполнялась в Системе обращений; адресаты и т.д.), но и результат выполнения отправки. (рис. 5).

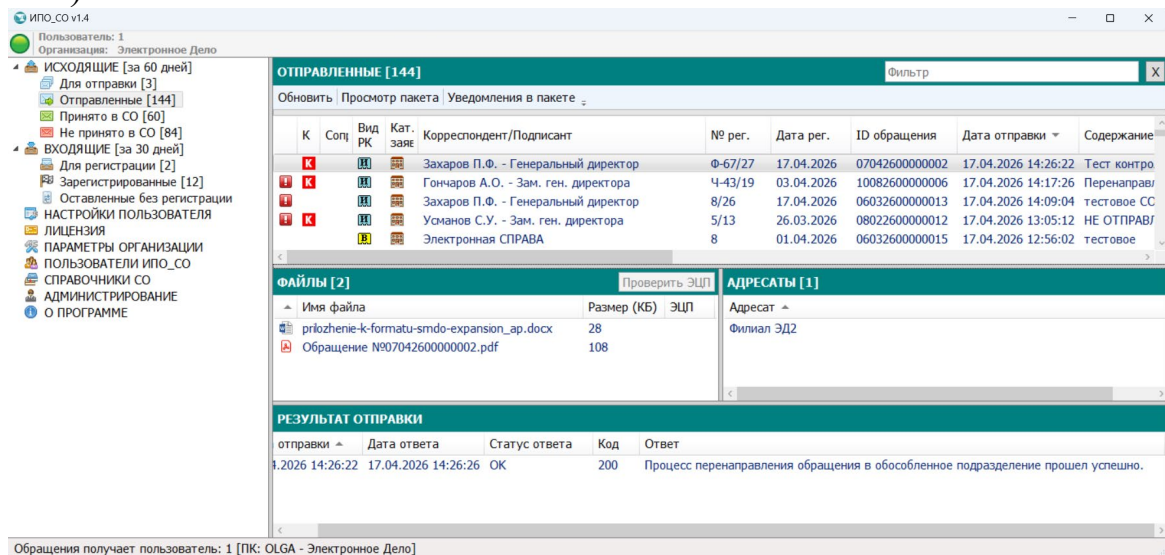


Рис. 5

Папка содержит информационные окна «Отправленные», «Файлы», «Адресаты» и «Результат отправки». Отображение информационных окон на экране зависит от набора данных, отправленных в Систему обращений для выбранной в списке записи документа. Например, если отправка документа не сопровождалась передачей файлов, то данные в информационном окне «Файлы» будут отсутствовать.

В информационном окне «Отправленные» в заголовке в квадратных скобках отображается количество отправленных документов с учетом отслеживаемого периода, указанного в настройках ИПО_CO для исходящих документов. Панель окна содержит кнопки:

«Обновить» **Обновить** — для обновления списка отправленных;

«Просмотр пакета» **Просмотр пакета** — для просмотра и выгрузки на диск (при необходимости) информации об отправленном пакете (рис.6);

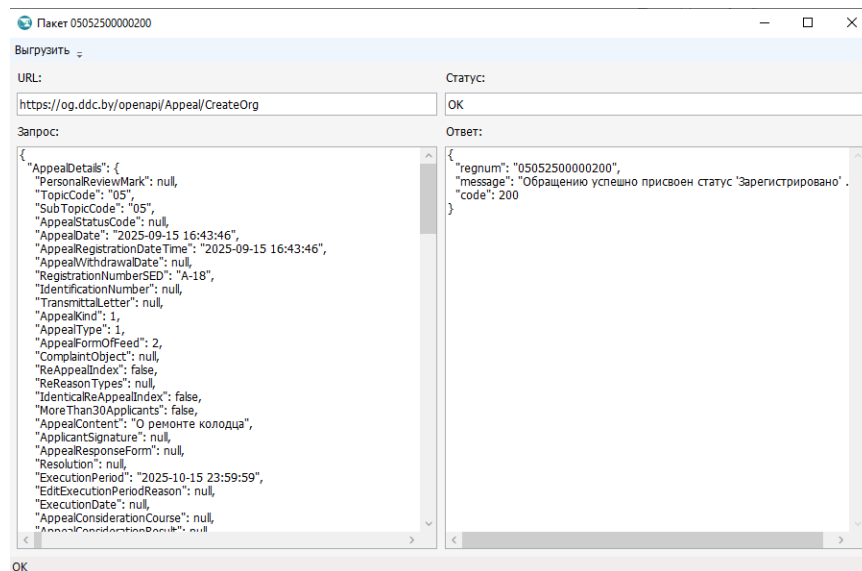


Рис. 6

«Уведомления в пакете» **Уведомления в пакете** — кнопка активна, если в пакете передавались текстовые уведомления, по нажатию поднимается окно с уведомлениями (рис.7.).

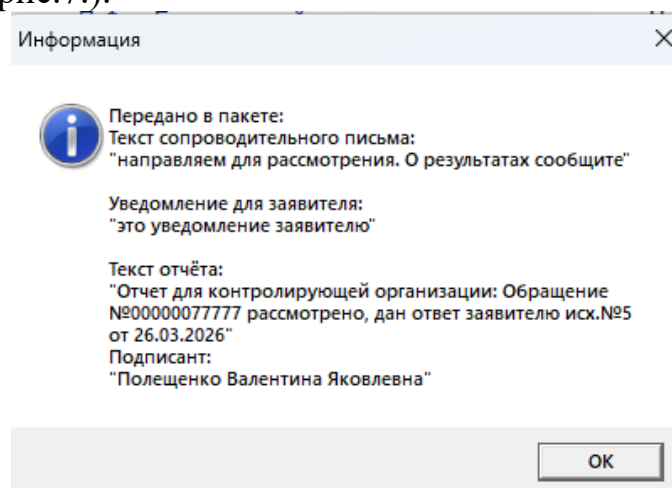


Рис. 7

В панели окна «Отправленные» также размещен фильтр с полем для ввода текста (идентификационного номера обращения, рег.номера в СЭД «Электронное ДЕЛО», пользователя, выполнившего отправку). Фильтрация происходит сразу при вводе данных в поле. При наведении курсора на поле появится список колонок, по которым осуществляется фильтрация: . Очистить поле фильтра можно кнопкой .

Пользователь может просмотреть РК отправленного документа, дважды щелкнув по его записи в списке.

Информационные окна «Адресаты» и «Файлы» содержат данные об отправленных файлах и адресатах.

В информационном окне «Результаты отправки» отображаются данные, полученные от Системы обращений после отправки документа из ИПО_СО,

включая статус ответа (успешный или неуспешный), код ошибки и текст ответа системы.

Ниже представлен реквизитный состав информационных окон папки «Отправленные».

Реквизиты окна «Отправленные»:

- колонка без названия, содержит пиктограмму-предупреждение  о наличии ошибки отправки или отказе Системы обращений в принятии запроса;
- «К» – признак постановки обращения на контроль. Обращения, поставленные на контроль, и связанные с ними документы отмечаются пиктограммой .
- «Сопр.» – при наличии в РК сопроводительного письма для отправки отмечается пиктограммой .
- «Вид РК» – вид РК отправленного документа:
 -  - обращения граждан;
 -  - исходящие;
 -  - входящие;
- «Кат.заяв.» – категория, к которой относится заявитель обращения:
 -  – юридическое лицо;
 -  – физическое лицо;
 -  – коллективное обращение;
- «Корреспондент\Подписант» – информация из реквизитов «Корреспондент» или «Подписал» в РК;
- «№ рег.» – регистрационный номер РК в СЭД «Электронное ДЕЛО»;
- «Дата.рег.» – дата регистрации РК;
- «ID обращения» – идентификационный номер обращения в Системе обращений;
- «Дата отправки» – дата отправки ответа;
- «Содержание» – текст из реквизита «Содержание РК»;
- «Операция» – значение доп. реквизита «Выполнить операцию в СО»;
- «Статус в ИПО_СО» – значение доп. реквизита «Статус обращения после обработки в ИПО_СО»;
- «Файлы» – количество отправленных файлов;
- «Пользователь» – ФИО пользователя ИПО_СО, выполнившего отправки;
- «ID запроса» – идентификатор запроса по обращению в Системе обращений;

- «ID ответа» – идентификатор ответа на запрос по обращению в Системе обращений.

Реквизиты окна «Файлы»:

- колонка без названия для отображения формата файла, например  – для файлов с расширением .docx,  – для файлов .pdf и т.д.;
- «Имя файла» – имя файла;
- «Размер (КБ)» – объем файла в Кб;
- «ЭЦП» – информация о переданной ЭЦП (сертификате).

Реквизиты окна «Адресаты»:

- «Адресат» – наименование адресата, в адрес которого выполнена отправка.

Реквизиты окна «Результат отправки»:

- «Дата отправки» – дата отправки;
- «Дата ответа» – дата получения ответа из Системы обращений;
- «Статус ответа» – «ОК» для успешной отправки, «BadRequest» - для неуспешной,
- «Код» – код результата операции в соответствии со списком кодов состояния HTTP, значения формирует Система обращений;
- «Ответ» – текст ответа, полученного из Системы обращений.

1.1.3. Папка «Принято в СО»

В логической папке «Принято в СО» отображаются отправленные в Систему обращений документы, по которым выполнение операций в Системе обращений завершилось успешно. Реквизитный состав папки аналогичен папке «Отправленные».

1.1.4. Папка «Не принято в СО»

В логической папке «Не принято в СО» отображаются документы, которые были отправлены в Систему обращений, но при отправке была получена ошибка либо ответ о неуспешном выполнении операции в Системе обращений (отмечены пиктограммой ). Реквизитный состав папки аналогичен папке «Отправленные».

1.2. Пункт меню «Входящие»

В пункте меню «Входящие» отображаются обращения и запросы/ответы на запросы по обращениям, поступившие в организацию из Системы обращений. Пункт меню «Входящие» можно рассматривать как логическую папку, содержащую следующие папки:

- «Для регистрации» – список документов, полученных из Системы обращений;
- «Зарегистрированные» – список документов, полученных из Системы обращений и зарегистрированных посредством ИПО_СО в СЭД «Электронное ДЕЛО».

Пункт меню «Входящие» доступен пользователю с правом «Работа с входящими обращениями».

1.2.1. Папка «Для регистрации»

В логической папке «Для регистрации» отображаются документы, поступившие в организацию из Системы обращений с учетом отслеживаемого периода, заданного в настройках ИПО_СО (рис. 8).

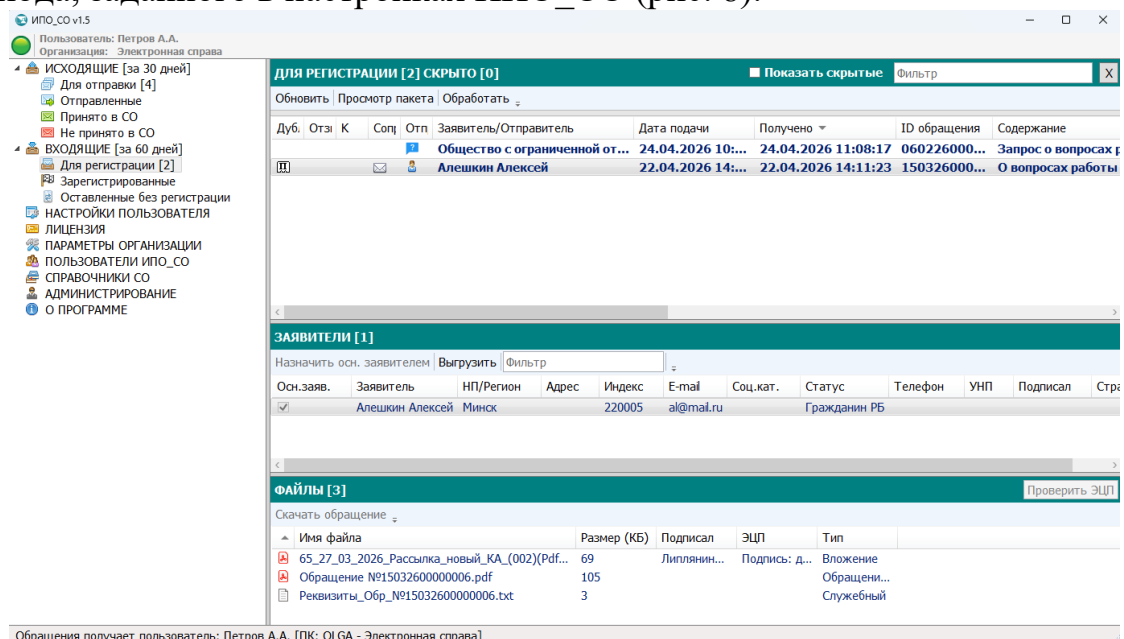


Рис. 8

Рабочее поле папки содержит три информационных окна «Для регистрации», «Заявители», «Файлы».

В заголовке информационного окна «Для регистрации» отображаются данные о количестве документов для регистрации, о количестве скрытых документов, размещается параметр «Показать скрытые» и фильтр с полем для ввода текста (идентификационного номера обращения, заявителя). Фильтрация происходит сразу при вводе данных в поле. При наведении курсора на поле появится список колонок, по которым осуществляется фильтрация: «Номер обращения, заявитель». Поле фильтра очищается кнопкой «X».

Параметр «Показать скрытые» используется для отображения в списке скрытых пользователем вручную документов.

Скрытые документы отображаются в списке серым цветом. Скрыть/показать документ можно с помощью контекстного меню (вызывается правой кнопкой мыши на записи документа). Команды доступны для

обращений, **повторно** полученных в ИПО_СО, для запросов/ответов на запросы. Скрытые документы можно логически удалять из списка для регистрации с помощью соответствующей команды в контекстном меню, при этом факт удаления пользователем документа из списка фиксируется в логге.

Панель инструментов окна «Для регистрации» содержит кнопки:

- «Обновить» **Обновить** для обновления списка поступивших документов;
- «Просмотр пакета» **Просмотр пакета** для просмотра содержания поступившего пакета с документом, окно аналогично рис.4 ;
- «Обработать» **Обработать** для выполнения команд Регистрировать, Регистрировать отзыв, Оставить без регистрации в СЭД (рис. 9);

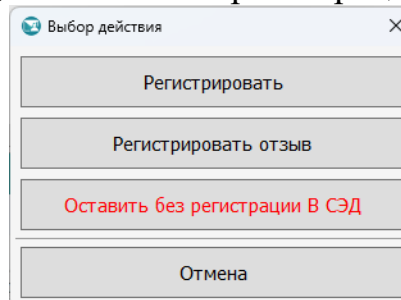


Рис. 9

Реквизиты окна «Для регистрации»:

- «Дубликат» – пиктограмма  указывает, что обращение с таким идентификационным номером ранее уже было получено ИПО_СО из Системы обращений (получено повторно);
- «К» – признак постановки обращения на контроль. Обращения, поставленные на контроль, отмечаются пиктограммой ;
- «Сопр.» – пиктограмма  наличия в пакете с обращением сопроводительного письма. Пиктограмма кликабельна – при щелчке указателем мыши поднимается окно с информацией о сопроводительном письме (рис. 10).

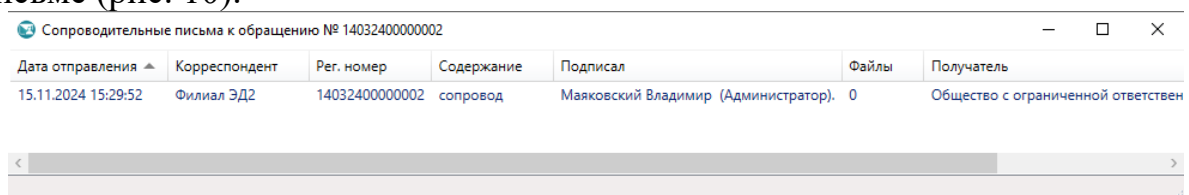


Рис. 10

- «Отпр.» – пиктограмма, характеризующая тип входящего документа:

-  - обращение от заявителя – юридического лица;
-  - обращение от заявителя – физического лица;
-  - коллективное обращение;
-  - запрос в организацию;
-  - ответ на запрос организации;

- «Заявитель/Отправитель» – ФИО заявителя или наименование организации, перенаправившей обращение;
- «Дата подачи» – дата подачи обращения в организацию в Системе обращений;
- «Получено» – дата получения обращения в ИПО_СО;
- «ID обращения» – идентификационный номер обращения в Системе обращений;
- «Содержание» – значение реквизита содержание из пакета с обращением;
- «ЕКОГ» – коды темы и подтемы (коды разделены точкой) обращения из Единого классификатора обращений граждан и юридических лиц (далее – ЕКОГ)
- «Вид обращения» – вид обращения из справочника «Виды обращений»;
- «ID запроса» – идентификатор запроса по обращению в Системе обращений;
- «ID ответа» – идентификатор ответа на запрос по обращению в Системе обращений;
- «Повт.» – признак повторности обращения, переданный в пакете с обращением;
- «Причины повт.» – причины повторного обращения, переданные в пакете с обращением;
- «Идент.» – признак идентичности обращения, переданный в пакете с обращением;
- «Файлы» – количество файлов в обращении;
- «Пользователь» – ФИО пользователя, получившего обращение в ИПО_СО.

В информационном окне «Заявители» отображаются данные о заявителе(ях) обращения.

Панель инструментов информационного окна «Заявители»:

- кнопка **Назначить осн. заявителем** активна, если обращение коллективное и в пакете переданы данные по нескольким заявителям. ИПО_СО по умолчанию считает основным заявителем первого гражданина из списка. Основной заявитель будет заноситься в реквизит «Корреспондент» в РК обращения при регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО». При необходимости с помощью кнопки «Назначить основным заявителем» можно выбрать и назначить основным другого заявителя из переданного в пакете с обращением списка заявителей;
- кнопка **Выгрузить** выгружает информацию о всех заявителях в файл в формате .txt, с указанием всех переданных в пакете с обращением данных о заявителях (рис. 11);

```

СПИСОК ЗАЯВИТЕЛЕЙ обращения №05042400000031
=====
1. Иванов Иван Иванович - направить ответ
=====
Социальная категория:
Статус: Гражданин РБ
Идентификационный номер: 05042400000031
Адрес: Ленина, д.1 кв.1
Индекс: 220030
Примечание:
Телефон:
Email: ivga@office.by
УНП:
Лицо, подписавшее документ:

2. Петров Петр Петрович
=====
Социальная категория:
Статус: Гражданин РБ
Идентификационный номер: 05065000000597
Адрес: Карла Маркса 2 2
Индекс: 220016
Примечание:
Телефон:
Email:
УНП:

```

Рис. 11

- поле фильтра – для ввода ФИО заявителя, населенного пункта или адреса. Фильтрация происходит сразу при вводе данных в поле. При наведении курсора на пустое поле фильтра появится список колонок, по которым осуществляется фильтрация:

Реквизиты окна «Заявители»:

- «Осн. заяв.» – ☒ чек-бокс для обозначения основного заявителя;
- «Заявитель» – ФИО/наименование заявителя;
- «НП/Регион» – населенный пункт или регион заявителя;
- «Адрес» – адрес заявителя, формируется ИПО_СО из реквизитов адреса, переданных в пакете с обращением;
- «Индекс» – индекс заявителя;
- «E-mail» – электронная почта заявителя;
- «Соц. кат.» – социальная категория заявителя, значение из справочника Системы обращений;
- «Статус» – статус физического лица (гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин, лицо без гражданства);
- «Телефон» – телефон заявителя;
- «УНП» – УНП заявителя, если заявителем является юридическое лицо;
- «Подписал» – лицо, уполномоченное в установленном порядке подписывать обращение, если заявителем является юридическое лицо;
- «Страна» – страна заявителя, для Республики Беларусь не заполняется.

Информационное окно «**Файлы**» содержит данные о переданных с обращением (запросом/ответом на запрос) файлах.

В заголовке окна размещена кнопка «Проверить ЭЦП» для проверки ЭЦП выделенного ниже в списке файла.

В панели инструментов информационного окна «**Файлы**» находится кнопка «Скачать обращение» . Кнопка доступна при работе с входящими запросами по обращению, если в пункте меню «Параметры

организации» на вкладке «Запросы организаций» выставлен флаг «Выгружать из СО обращение вместе с запросом» (подробнее см. п.2.4.3. Руководства технолога ИПО_СО) и используется для скачивания обращения, по которому в организацию поступил запрос.

Реквизиты окна «Файлы»:

- колонка без названия для отображения формата файла;
- «Имя файла» – имя файла;
- «Размер, Кб» – размер файла в Кб.;
- «Подписал» – ФИО подписывающего в случае наличия ЭЦП;
- «ЭЦП» – признак подписания файла ЭЦП. При наличии ЭЦП вносится информация о сертификате;
- «Тип» – тип файла, формируется ИПО_СО и имеет следующие значения:
 - Вложение – для файлов, прикрепленных к обращению;
 - Служебный – файл с реквизитами обращения в формате .txt, сформированный ИПО_СО при разборе пакета с обращением, включая информацию о постановке на контроль для контрольных обращений (рис.);
 - Сопроводительное – файл сопроводительного письма к обращению;
 - Обращение в PDF – файл обращения в формате .pdf, сформированный Системой обращений;
 - ФайлыОбращения – файлы обращения, скачиваемые к запросу по обращению.

253584922-23689-23694.txt – Блокнот

Файл Правка Формат Вид Справка

Служебный файл сформирован ИПО_СО
при разборе входящего пакета с обращением

СВЕДЕНИЯ О РЕКВИЗИТАХ ОБРАЩЕНИЯ
№ 07042600000002

ЗАЯВИТЕЛЬ - Юридическое лицо
УНП: 291463797
Наименование: Фермерское хозяйство "Важное"
Адрес:
Населённый пункт: г. Минск (СОАТО: 500000000)
Улица: Независимости
Номер дома: 1
Почтовый индекс: 220072
Обращение подписано уполномоченным лицом: Фермеров Иван

КОЛЛЕКТИВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ

Реквизиты обращения:
Регистрационный номер в СО: 07042600000002
Код темы обращения: [7] Жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство
Код подтемы обращения: [4] Улучшение жилищных условий. Постановка на учет. Привл
Статус обращения: Подано
Дата и время подачи обращения: 2026-04-17 23:59:59
Дата и время поступления обращения в организацию в СО: 2026-04-17 10:18:20
Дата и время поступления обращения в ИПО_СО: 17.04.2026 10:19:25
Форма подачи: Письменно
Вид обращения: Предложение
Тип обращения: Индивидуальное
Идентичное: Нет
Повторное: Нет
Содержание: Тест контроля
Заявителей более 30: Нет
Ответ по электронному адресу: Нет
Ответ по почтовому адресу: Нет
Форма ответа при исполнении обращения:
Обращение было создано через форму РКК: Нет
Файлы, прикрепленные к ответу заявителю:
Файлы-обоснование отзыва:
Сопроводительные письма:
1. УНП организации-отправителя:
Наименование организации-отправителя: Электронная СПРАВА
Подписал: Прямой Игорь (Делопроизводитель).
Дата отправления сопровод.письма: 2026-04-17 10:18:20
Рег.номер сопровод.письма: 345
УНП организации-получателя обращения: 191366355
Наименование организации-получателя: Общество с ограниченной ответствен
Текст сопровод.письма: сопровод тут

Резолюция(и):

Файлы обращения:
1: prilozhenie-k-formatu-smdo-expansion_ap.docx

Поставлено на контроль:
Электронная СПРАВА: на контроле

Рис. 12 Пример служебного файла с реквизитами обращения, поставленного на контроль.

В окне «Файлы» доступен просмотр содержимого каждого из файлов по двойному щелчку указателем мыши.

1.2.2. Папка «Зарегистрированные»

В папке отображаются обращения и запросы/ответы на запросы по обращениям, зарегистрированные в СЭД «Электронное ДЕЛО» из ИПО_СО. Количество отображаемых обращений зависит от прав пользователя в ИПО_СО и от заданного периода для отслеживания документов. Пользователи ИПО_СО с правом «Работа с входящими обращениями» будут видеть все обращения, зарегистрированные за отслеживаемый период, пользователи с правом «Работа с входящими обращениями/Доступ только к своим документам после обработки» — только обращения, которые они зарегистрировали. В реквизите «Зарегистрировал» информационного окна «Зарегистрированные» для каждого обращения указывается пользователь, выполнивший его регистрацию в ИПО_СО.

Реквизитный состав папки «Зарегистрированные» в целом аналогичен папке «Для регистрации», отличие — в отсутствии кнопок в панели инструментов окна «Заявители» и окна «Файлы».

В папке «Зарегистрированные» по двойному щелчку указателем мыши пользователь может открыть РК обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО». Просмотр содержимого файлов к зарегистрированному обращению в окне «Файлы» доступен по двойному щелчку указателем мыши. Если в ИПО_СО был включен параметр «Удалять файлы после успешной регистрации» в пункте меню «Параметры организации» на вкладке «Дополнительно» (подробнее см. п.2.4.4. Руководства технолога ИПО_СО) и после регистрации обращения содержимое файлов было автоматически удалено из базы данных ИПО_СО, то пользователь по двойному щелчку на записи файла получит соответствующее сообщение и сможет просмотреть все данные по обращению, включая содержимое файлов, в РК обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО».

1.2.3. Папка «Оставленные без регистрации»

В папке отображаются обращения и запросы/ответы на запросы по обращениям, оставленные в ИПО_СО без регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО».

Реквизитный состав папки «Оставленные без регистрации» в целом аналогичен папке «Зарегистрированные». В папке можно просмотреть список оставленных без регистрации обращений за период, заданный в настройках ИПО_СО для отслеживания входящих документов, по двойному щелчку указателем мыши доступен просмотр содержимого файлов обращения.

2. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ

Использование ИПО_СО при работе с обращениями позволяет осуществлять информационный обмен между Системой обращений и СЭД «Электронное ДЕЛО» без необходимости выполнять действия в личном кабинете организации.

Информационный обмен с Системой обращений выполняется по следующему алгоритму. Заявитель (организация или физическое лицо) подает электронное обращение в своем личном кабинете. В Системе обращений ему присваивается уникальный идентификационный номер и статус «Подано». ИПО_СО получает пакеты с обращениями в статусе «Подано», выполняет их предварительный разбор и формирует список обращений для их регистрации из ИПО_СО в СЭД «Электронное ДЕЛО» в ручном режиме.

В процессе регистрации обращения в РК обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» автоматически заносятся все переданные данные по обращению, а также добавляются реквизиты, необходимые для последующей отправки в Систему обращений сведений о регистрации обращения (см. п. [2.1.](#) Руководства). Посредством ИПО_СО данные о регистрации обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» направляются в Систему обращений, после чего обращение получает статус «Зарегистрировано» (см. п. [2.3.1.](#) Руководства).

Дальнейшая работа с обращением осуществляется в СЭД «Электронное ДЕЛО» согласно правилам работы с обращениями, установленным в организации (например, направление руководителю на резолюцию, рассмотрение и подготовка ответа заявителю и т.п.). Для осуществления информационного обмена с Системой обращений необходима предварительная настройка СЭД «Электронное ДЕЛО» пользователем с правом «Системный технолог», в частности создать и прикрепить к РК групп документов, используемых для работы с обращениями, специальные дополнительные реквизиты: «Выполнить операцию в СО», «Статус обращения после обработки в ИПО_СО», «История рассмотрения в ИПО_СО», внести необходимые значения в реквизиты пункта меню ИПО_СО «Параметры организации» (подробнее см. Руководство технолога ИПО_СО) и др.

В ходе работы с обращением в СЭД «Электронное ДЕЛО» пользователь:

- 1) готовит документ (РК обращения, ответ на обращение, запрос, ответ на запрос и др);

- 2) выбирает в РК адресата с видом отправки для Системы обращений;

- 3) в дополнительном реквизите «Выполнить операцию в СО» указывает необходимую операцию (например, принять к сведению, перенаправить, исполнить и т.д.). Доступные операции представлены в доп.реквизите в виде выпадающего списка, необходимую операцию можно выбрать в режиме редактирования РК.

Подготовленные к отправке в Систему обращений РК документов автоматически отбираются ИПО_СО в папку «Для отправки».

Перед отправкой РК документа в ИПО_СО выполняются необходимые проверки с учетом выбранной пользователем операции, т.к. набор данных, передаваемый в Систему обращений, у каждой операции свой. В случае обнаружения проблем (не заполнены необходимые данные, например) пользователю выводится соответствующая информация и возможность отправки блокируется. Выполнить отправку пользователь сможет только после устранения ошибок.

В ходе отправки ИПО_СО формирует пакет с данными, направляет его в Систему обращений, получает ответ и записывает результаты информационного взаимодействия в свою базу данных и в РК документа в СЭД «Электронное ДЕЛО». Автоматически заполняются значения в доп.реквизитах РК «Статус обращения после обработки в ИПО_СО» и «История рассмотрения в ИПО_СО», пользователь изменять значения в них не может. Подробнее о записи в РК результатов взаимодействия см. в данном Руководстве в описании действий по каждой операции.

В текущей реализации ИПО_СО регистрация входящих документов в СЭД «Электронное ДЕЛО» выполняется пользователем вручную. При этом модулем **автоматически** выполняется отправка в Систему обращений данных о регистрации обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» (рег.номер и дата регистрации) (при выполнении операции «(007) Зарегистрировать обращение», подробнее см. п. [2.3.1.](#) Руководства)

Для отправки данных в Систему обращений в РК документа в реквизите «Адресаты» необходимо выбирать адресата с видом доставки, указанном для Системы обращений в пункте меню «Параметры организации».

ВАЖНО! В Системе обращений «привязка» к обращению осуществляется по его уникальному идентификационному номеру (ID номеру). Этот номер используется при выполнении операций с обращением для идентификации как обращения, так и организации, в которую оно поступило. При регистрации обращения посредством ИПО_СО идентификационный номер заносится в РК обращения в реквизит «Примечание». Удалять его из «Примечания» **НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ!**

При подготовке РК для отправки данных в Систему обращений в реквизите «Адресаты» допускается выбирать заявителя обращения в качестве адресата. Однако для удобной работы рекомендуем предварительно создать в справочнике организаций СЭД «Электронное ДЕЛО» организацию с названием «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» и указать ее в пункте меню «Параметры организации» ИПО_СО на вкладке «Обращения» в поле «Адресат-получатель» (см. п.1.2.7. Руководства технолога ИПО_СО). В дальнейшем при выполнении большинства операций (исключения будут рассмотрены отдельно) рекомендуется выбирать ее в качестве адресата.

Далее в Руководстве в качестве значения реквизита «Адресаты» будет использоваться адресат СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ с видом отправки «СО». Исключение составляют операции перенаправления – в этом случае в реквизите «Адресаты» необходимо выбрать организацию, в которую будет перенаправлено обращение.

2.1. Регистрация

Поступающие в личный кабинет организации обращения получают в Системе обращений статус «Подано» и в автоматическом режиме скачиваются ИПО_СО на рабочем месте пользователя с правом «Получение входящих обращений из Системы обращений». При получении новых обращений в нижнем правом углу экрана появляется соответствующее информационное окно (рис.13).

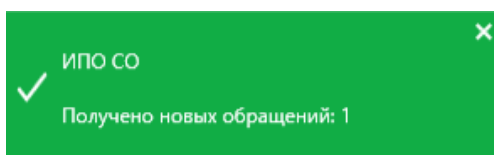


Рис. 13

Регистрация обращений доступна пользователю с правом «Работа с входящими обращениями». При получении новых обращений у такого пользователя в папке «Для регистрации» слева от названия появится отметка с количеством поступивших обращений (рис.14).

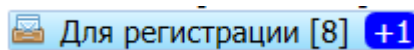


Рис. 14

Обновление списка обращений в папке «Для регистрации» осуществляется по кнопке **Обновить** на панели инструментов.

ВАЖНО! При получении нового обращения ИПО_СО выполняет его разбор и формирует по специальному шаблону файл с типом «Служебный» с названием «Реквизиты_Обр_№(идентификационный номер обращения).txt», куда заносятся все реквизиты обращения, переданные в пакете. Файл отображается в информационном окне «Файлы» вместе со всеми файлами обращения (рис.15).

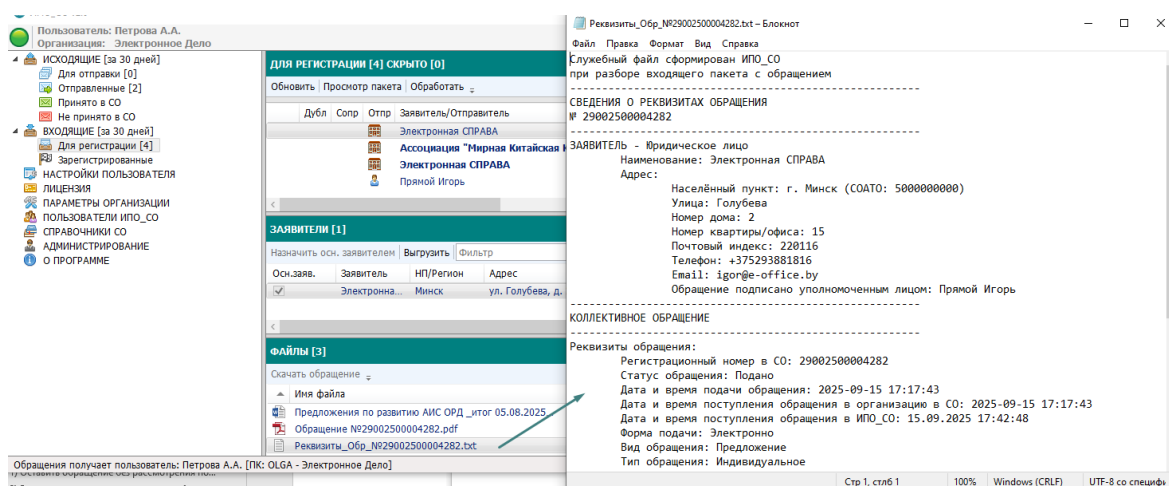


Рис. 15

Содержание файлов, переданных в обращении, можно просмотреть, дважды щелкнув по ним указателем мыши в информационном окне «Файлы». На основании представленных данных пользователь самостоятельно определяет необходимость выполнения дальнейших действий с обращением: может зарегистрировать его как новое обращение или как обращение-отзыв, которым будет отозвано ранее направленное заявителем обращение и др.

2.1.1. Регистрация обращения (кнопка «Регистрировать»)

Для регистрации в ИПО_СО нового обращения необходимо выделить его в списке и в панели инструментов нажать кнопку **Обработать**, в появившемся окне для выбора действий нажать кнопку «Регистрировать» (рис.16).

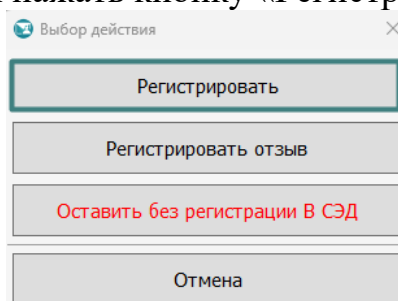


Рис. 16

2.1.1.1. Выбор картотеки и группы документов для регистрации

После нажатия кнопки «Регистрировать» поднимется окно «Регистрация в СЭД», в котором нужно выбрать картотеку и группу документов для регистрации обращения, при необходимости – указать должностное лицо, которому будет отправлено обращение после регистрации (рис.17).

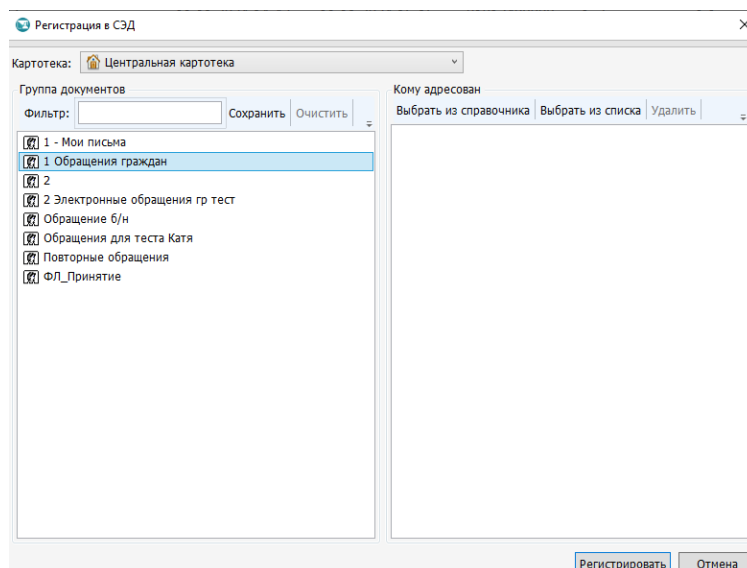


Рис. 17

В поле «Картотека» по умолчанию отображается Главная картотека, назначенная в СЭД «Электронное ДЕЛО» учетной записи пользователя, выполняющего регистрацию. Просмотреть список доступных пользователю картотек для регистрации и выбрать нужную при необходимости можно с помощью кнопки, раскрывающей список (рис.18).

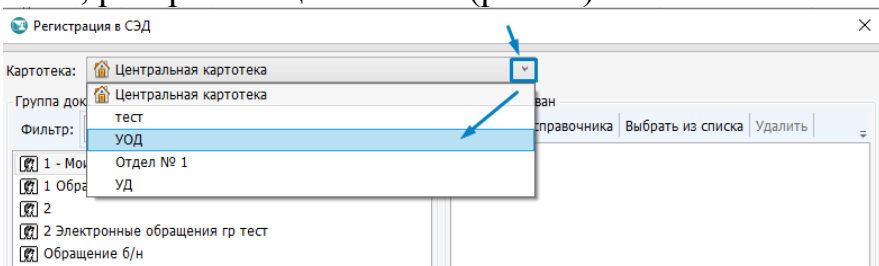


Рис. 18

В блоке «Группа документов» автоматически отображается список групп документов, доступных пользователю для регистрации в выбранной картотеке. При регистрации обращения от заявителей-физических лиц в списке будут присутствовать группы документов с видом РК «Письма граждан», от заявителей-юридических лиц – в списке дополнительно появятся группы документов с видом РК «Входящие». Количество групп документов регулируется правом пользователя «Регистрация документов» в выбранной картотеке.

Если список большой, либо пользователь выполняет регистрацию только в определенные группы документов, удобно пользоваться фильтром, введя в поле фильтра нужный текст (фрагмент текста или смешанный запрос с использованием знака «+»). При наведении курсора на поле фильтра отображается подсказка: Фильтр групп документов. Для множественной фильтрации используйте '+'. .

Пример фильтрации групп документов для смешанного запроса представлен на рис.19. В соответствии с фильтром для выбора пользователю

будут доступны группы документов, имеющие в названии символы «1» или «2».

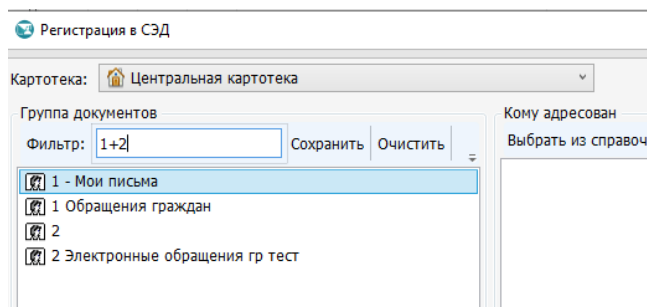


Рис. 19

В блоке «Кому адресован» пользователь может выбрать должностное лицо, которому будет отправлено обращение после регистрации. При нажатии кнопки «Выбрать из справочника» откроется справочник «Подразделения» СЭД «Электронное ДЕЛО» (рис.20). При нажатии кнопки «Выбрать из списка» откроется окно со списками, доступными пользователю (рис.21).

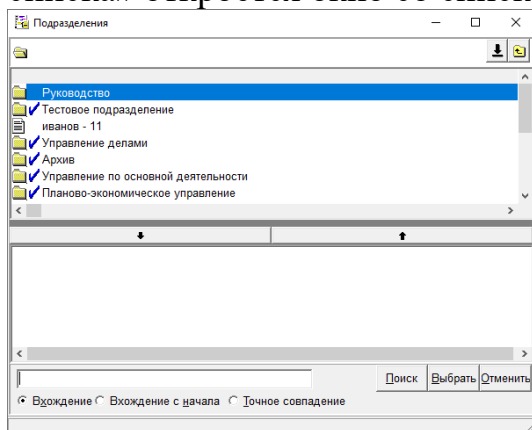


Рис. 20

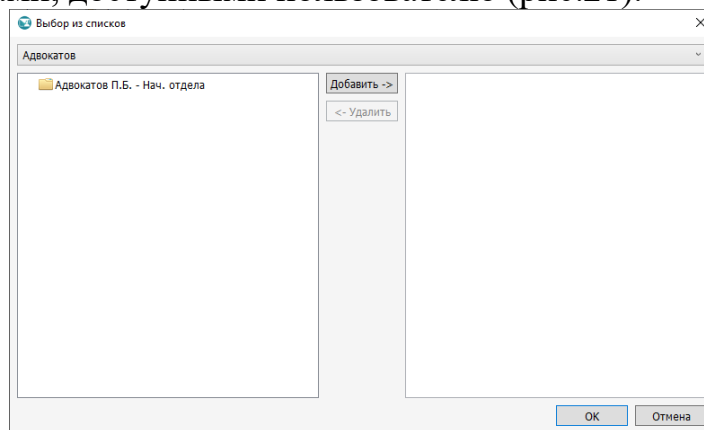


Рис. 21

После выбора нужных параметров нажимаем кнопку «Регистрировать».

2.1.1.2. Определение заявителя при регистрации

Если для регистрации обращения была выбрана группа документов с видом РК «Письма граждан», то откроется окно «Выбор заявителя», в котором пользователь может выбрать заявителя из списка заявителей в справочнике «Граждане» СЭД «Электронное ДЕЛО» или добавить в справочник нового заявителя (рис.22).

Ид	ФИО	Регион	Индекс	Город	Адрес	Примечание
83	Адвокатов Янка	г. Минск	220007	(17030) г.(с...	д. 3	
83	Адвокатов Янка		220007	г. Минск	д. 31	[COATO:5000
83	Адвокатов Янка		220007	г. Минск	д. 3	[COATO:5000
83	Адвокатов Янка	г. Минск	220007	(17030) г.(с...	д. 3	
83	Адвокатов Янка/Ассоциация "Мирная...		220020	г. Минск	ул. Пионерская, д. 11, кв. 1	[Ассоциация

Рис. 22

В верхней части окна «Выбор заявителя» отображаются реквизиты заявителя, переданные в пакете (ФИО, адрес и др.). В нижней части окна в зоне «Справочник СЭД» отображается список значений из справочника «Граждане» СЭД «Электронное ДЕЛО», у которых есть совпадения по значению реквизита ФИО с заявителем.

Если в списке отобранных значений присутствует заявитель обращения, то пользователь может выбрать его из списка и нажать кнопку «Выбрать из СЭД».

Если нужный заявитель в списке отсутствует или список пуст (в справочнике «Граждане» не найдено совпадений по реквизиту ФИО) (рис.23), то для продолжения регистрации необходимо нажать кнопку «Добавить в СЭД», при этом в справочнике «Граждане» в СЭД «Электронное ДЕЛО» будет создана новая запись для заявителя.

Ид	ФИО	Регион	Индекс	Город	Адрес	Примечание
----	-----	--------	--------	-------	-------	------------

Рис. 23

При добавлении нового заявителя в справочник «Граждане» для заявителя, проживающего на территории Республики Беларусь, выполняется поиск в справочнике СЭД «Регионы» населенного пункта с кодом СОАТО, соответствующим адресу заявителя. Если такой населенный пункт в справочнике «Регионы» отсутствует, то код СОАТО будет автоматически занесен в реквизит Примечание (Прим.) карточки заявителя по шаблону «[СОАТО:код *СОАТО*]», например для г. Минска занесется значение [СОАТО:5000000000] (рис. 24). Для заявителя, не проживающего на территории Республики Беларусь, в реквизит Примечание (Прим.) будет занесено название страны и ее код из «Справочника стран» Системы обращений по шаблону «[*Название страны* [КОД:код *страны*]]», например [Грузия [КОД:268]] (рис.25).

Рис. 24 shows the 'Редактировать элемент справочника Граждане' window for a Belarusian resident. The form includes fields for:

- Фамилия: Маяковский Владимир
- Город: п. Калинино
- Индекс: 247005
- Телефон: +375298967063
- Адрес: ул. Центральная, д. 133
- Регион: (dropdown menu)
- Статус: Гражданин РБ
- Категория: (dropdown menu)
- ИНН: (text field)
- СНИЛС: (text field)
- Пол: ☐ Муж, ☐ Жен, ☒ Не указан
- Паспорт: Серия: (text field), №: (text field)
- Выдан: (text field)
- Отправка по e-mail: E-mail: mv@office.by
- Требуется: ☐ ЭП, ☐ Шифрование
- В формате: ☐ "Старый паспорт", ☒ "Паспорт XML", ☐ DOCX
- Прим.: [СОАТО:3210888016]

 Buttons at the bottom: Добавить, Записать, Отменить.

Рис. 24

Рис. 25 shows the 'Редактировать элемент справочника Граждане' window for a foreign resident. The form includes fields for:

- Фамилия: Кокобидзе Г.В.
- Город: (text field)
- Индекс: 43244
- Телефон: (text field)
- Адрес: Тбилиси, Центральная ул., 445, д. 56
- Регион: (dropdown menu)
- Статус: Иностраннй гражданин
- Категория: (dropdown menu)
- ИНН: (text field)
- СНИЛС: (text field)
- Пол: ☐ Муж, ☐ Жен, ☒ Не указан
- Паспорт: Серия: (text field), №: (text field)
- Выдан: (text field)
- Отправка по e-mail: E-mail: (text field)
- Требуется: ☐ ЭП, ☐ Шифрование
- В формате: ☐ "Старый паспорт", ☒ "Паспорт XML", ☐ DOCX
- Прим.: [Грузия [КОД:268]]

 Buttons at the bottom: Записать, Закрыть.

Рис. 25

Для заявителя - юридического лица в окне «Выбор заявителя» в реквизиты «Фамилия», «Имя», «Отчество» соответственно заносится ФИО лица, уполномоченного подписать обращение, в реквизиты «Наименование юр.лица» и «Для справочника в СЭД» – наименование заявителя-юридического лица из справочника организаций Системы обращений. Если в пункте меню «Параметры организации» на вкладке «Параметры СЭД» установлен флаг в параметре «Добавлять организацию в справочник Граждане с ФИО руководителя в названии» (рис. 26), то при добавлении организации в справочник СЭД «Граждане» в реквизит «Фамилия» занесется наименование юридического лица с ФИО лица, подписавшего обращение. По умолчанию флаг в параметре снят. Изменение значения в параметре доступно пользователю с правом «Системный технолог».

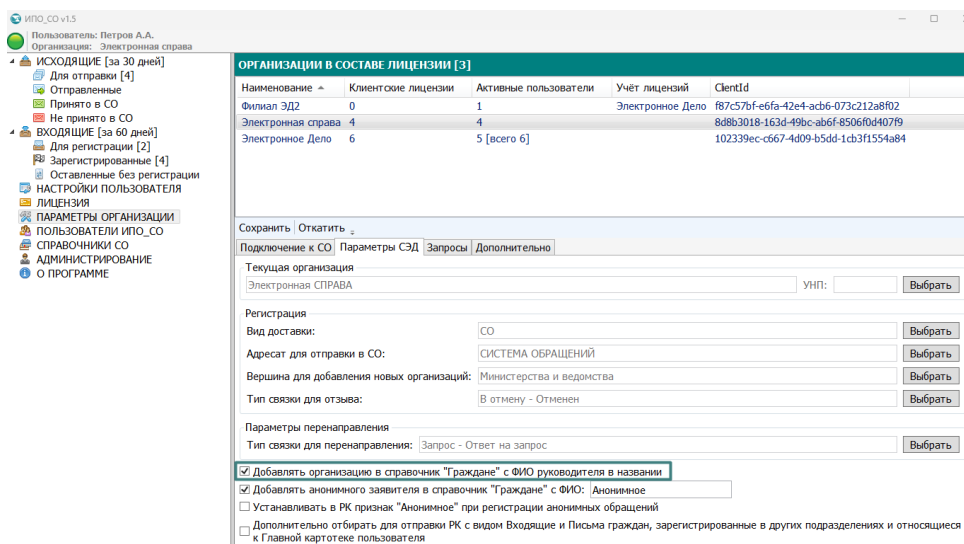


Рис. 26

ВАЖНО! Максимальная длина текста, который можно записать в реквизит «Фамилия» при создании записи в справочнике СЭД «Граждане» – 64 символа. Если наименование заявителя – юридического лица превышает это значение, то в справочнике СЭД «Граждане» оно будет обрезано справа до допустимой длины. Для ввода приемлемого для добавления в справочник СЭД «Граждане» наименования юридического лица в окно «Выбор заявителя» добавлен реквизит «Для справочника в СЭД» (рис.27). Введенное в него наименование будет использовано при создании записи для заявителя-юридического в справочнике «Граждане».

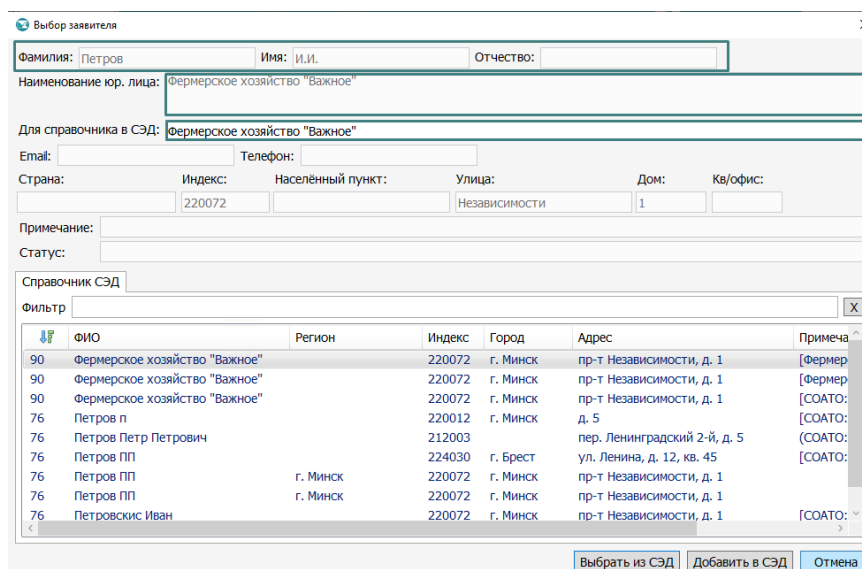


Рис. 27

Для анонимного заявителя в пункте меню «Параметры организации» на вкладке «Параметры СЭД» предусмотрены параметры, регулирующие действия IPO_CO при регистрации анонимных обращений (рис.28).

Изменение значения в параметрах доступно пользователю с правом «Системный технолог».

Рис. 28

При поднятом флаге в параметре «Добавлять анонимного заявителя в справочник «Граждане» с ФИО» при регистрации обращения анонимный заявитель будет добавлен в справочник «Граждане» со значением в реквизите «Фамилия», указанном в параметре (например, «Анонимное», «Аноним», «Анонимное обращение» и т.д.). В последующем при регистрации анонимных обращений будет подниматься окно «Выбор заявителя», как при регистрации не анонимных обращений. При отсутствии флага в параметре регистрация осуществляется без поднятия окна «Выбор заявителя», после завершения регистрации в РК в реквизите «Гражд.» значение будет отсутствовать (рис.29).

Рис. 29

С помощью флага в параметре «Устанавливать в РК признак «Анонимное» при регистрации анонимных обращений» регулируется необходимость установки соответствующего признака в РК обращения (на рис.29 – результат регистрации анонимного обращения, если флаг в параметре был поднят).

2.1.1.3. Установка связки с ранее зарегистрированными обращениями от данного заявителя

Если пользователь в окне «Выбор заявителя» выбрал заявителя из справочника СЭД «Граждане» и нажал кнопку «Выбрать из СЭД», то ИПО_СО осуществляет поиск в СЭД «Электронное ДЕЛО» ранее зарегистрированных РК обращений от данного заявителя. Список обнаруженных РК появится в окне «Первичные документы» (рис.30).

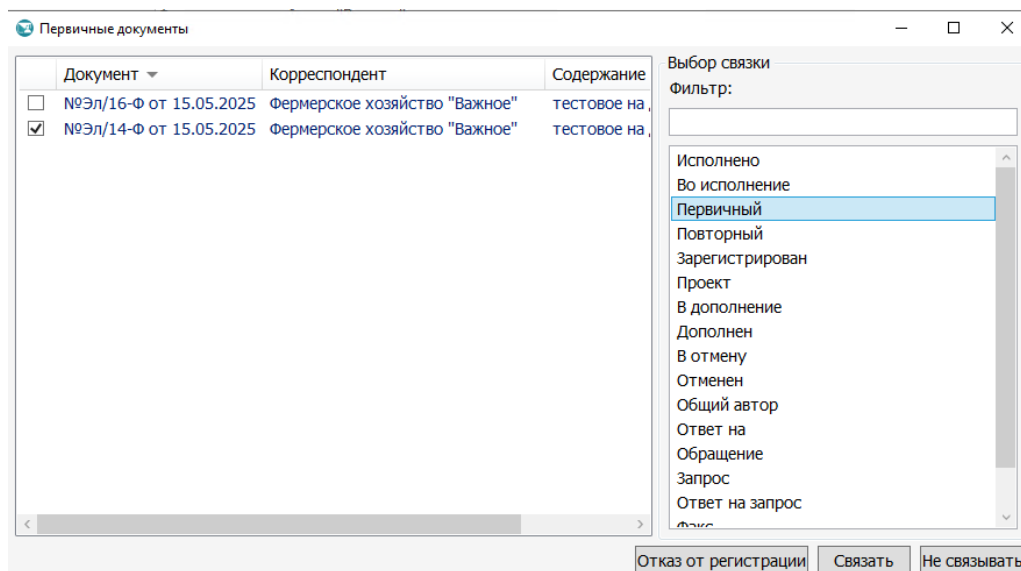


Рис. 30

Пользователь может выбрать нужные для связывания РК обращения (доступен множественный выбор), нужный тип связки (для быстрого поиска нужной связки можно использовать фильтр) и выбрать действие по кнопке:

- «Отказ от регистрации» - регистрация обращения будет прекращена, пользователь вернется в логическую папку «Для регистрации»;
- «Связать» - регистрация продолжится с установкой связки указанного типа с выбранной в списке РК;
- «Отмена» - регистрация продолжится без установки связки.

При успешном завершении процесса регистрации в нижнем правом углу экрана появится уведомление (рис.31).

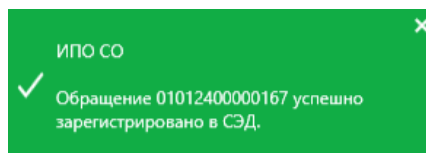


Рис. 31

Если в пункте меню «Настройки пользователя» на вкладке «Подключения» установлен флаг в параметре «Открыть РК в СЭД после регистрации», то при запуске на рабочем месте пользователя клиенте

СЭД «Электронное ДЕЛО» откроется РК зарегистрированного обращения. Если клиент СЭД «Электронное ДЕЛО» не запущен, то появится окно для входа в СЭД «Электронное ДЕЛО». При необходимости пользователь может сам устанавливать или снимать флаг в параметре «Открыть РК в СЭД после регистрации».

2.1.1.4. Особенности заполнения отдельных реквизитов в РК

РК зарегистрированного обращения с заполненными реквизитами представлена на рис.32. В реквизит «Рубрики» заносятся значения для Вида обращения, Типа обращения, Формы подачи обращения и Темы/подтемы обращения в соответствии с ЕКОГ из соответствующих вершин справочника «Рубрикатор» СЭД «Электронное ДЕЛО» (рис.33).

М-269 от 12.12.2024 1 Обращения граждан / Другие виды документов

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: М-269 От: 12/12/2024 Экз. №: 1 Доступ: общий План: 11/01/2025 Факт: 00/00/0000

Корреспонденты (1 из 1)

Гражд.: Маяковский Владимир Город: (2458) г. Брест

Регион: Беларусь(1) Брестская обл. (2458) г. Брест Индекс: 224028 Ответ: []

Адрес: ул. Ленинградская, д. 133, кв. 14

Состав: 1

Доставка: СО

Почт. №: []

Сопр. документ (0)

Адресаты (1)

Журнал передачи

Файлы

Реквизиты_Обр_№2900240000

info.docx

Кому(0): [] Коллективное [] Анонимное []

Содерж.: просьба разъяснить

Рубр.(4): Виды обращений/Предложение Связки(0): []

Прим.: СО:29002400000228

Поручение (0 из 0)

Автор: [] от 00/00/0000 План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Текст: []

Центральная картотека Ген. директор

Рис. 32

Рубрики : М-269 от 12.12.2024 1 Обращения граждан

Рубрики (1 из 4)

Рубрика	Код
Предложение	ВО_2
Другие вопросы	ЕКОГ_29
Индивидуальное	ТО_1
Электронно	ФПО_3

Рис. 33

ВАЖНО! В реквизит «Прим.» («Примечание») при регистрации РК обращения обязательно записывается **идентификационный** номер обращения (ID номер) (рис.34). Напоминаем, что работа с обращением в Системе обращений осуществляется с использованием этого номера, поэтому удалять его из реквизита «Примечание» нельзя!

Рис. 34

Если выполнялась регистрация обращения, поставленного на контроль в Системе обращений (с признаком **К**), то в реквизит «Прим.» («Примечание») при регистрации РК дополнительно к идентификационному номеру заносится текст «На контроле в СО» (рис.35).

Рис. 35

В зависимости от настроек ИПО_СО в секцию «Файлы» вместе с файлами обращения может добавляться служебный файл в формате .txt с реквизитами обращения и (или) файл обращения в формате .pdf (рис.36).

Рис. 36

В доп.реквизитах РК «История рассмотрения в ИПО_СО» и «Статус обращения после обработки в ИПО_СО» фиксируется информация о регистрации обращения и о полученном в ИПО_СО статусе «(030) Зарегистрировано в СЭД».

Дополнительно в РК заносятся значения для выполнения автоматической отправки в Систему обращений данных о полученном рег.номере и дате регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО»:

- в доп.реквизите «Выполнить операцию в СО» выбирается операция «(007) Зарегистрировать обращение» (рис.37);
- в реквизит «Адресаты» добавляется адресат-получатель СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ) с видом отправки «СО» (рис.38).

Рис. 37

Рис. 38

Подготовленная таким образом РК будет автоматически отображена в ИПО_СО для отправки данных о регистрации в Систему обращений. Отправка данных о регистрации обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» рассмотрена в п. [2.3.1.](#) Руководства.

В ИПО_СО зарегистрированное обращение переместится из папки «Для регистрации» в папку «Зарегистрированные».

2.1.1.5. Передача регистрационных данных, если обращение было ранее зарегистрировано в СЭД «Электронное ДЕЛО»

После нажатия кнопки «Регистрировать» ИПО_СО выполняет поиск в СЭД «Электронное ДЕЛО» РК обращения с таким же идентификационным номером в реквизите «Прим.» («Примечание»), как у выбранного обращения.

ВАЖНО! Ситуация, когда в СЭД «Электронное ДЕЛО» могут присутствовать РК обращений с аналогичными идентификационными номерами, может возникнуть в организациях, совместно

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_СО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

эксплуатирующих единую базу данных СЭД «Электронное ДЕЛО» или использующих для информационного обмена сервер электронного взаимодействия (далее – СЭВ, канал СЭВ). В таких информационных системах РК обращения может записываться средствами СЭД «Электронное ДЕЛО» в картотеку организации, выбранной для перенаправления по поручению (см. п.2.3.6.2. Руководства), и одновременно может быть получено посредством ИПО_СО, если обращение было также перенаправлено через Систему обращений.

Если РК обращений с совпадающими идентификационными номерами не обнаружено, то запустится процесс регистрации обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» в соответствии с п.2.1.1. текущего Руководства.

В противном случае в отдельном окне «Выбор действия» будет представлен список РК с совпадающими идентификационными номерами. Пользователь может по двойному клику мышью просмотреть найденные РК и выбрать одно из действий (рис.39):

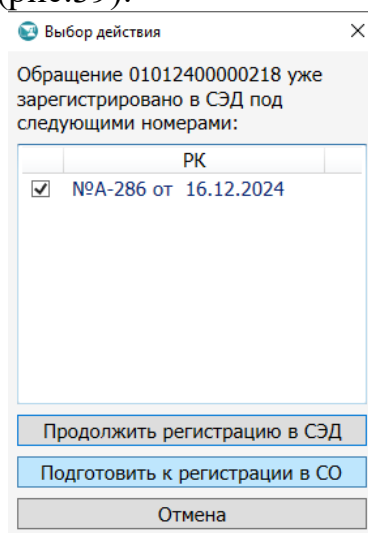


Рис. 39

– по кнопке «Продолжить регистрацию в СЭД» может зарегистрировать в СЭД «Электронное ДЕЛО» поступившее обращение в соответствии с п.2.1.1. Руководства, при этом данные о полученных регистрационных данных (номере и дате регистрации) будут направлены в Систему обращений. В СЭД «Электронное ДЕЛО» для обращения с указанным идентификационным номером добавится **новая** РК (т.е. фактически для обращения в СЭД будет зарегистрирована еще одна РК);

– по кнопке «Подготовить к регистрации в СО» может отправить в Систему обращений данные о регистрационном номере и дате регистрации из РК обращения, выбранной в списке. При этом в Системе обращений в личном кабинете организации обращение перейдет в статус «Зарегистрировано» с регистрационными данными из выбранной РК обращения. В СЭД «Электронное ДЕЛО» дальнейшая работа над обращением будет выполняться из этой РК, в доп.реквизиты «История

рассмотрения в ИПО_СО» и «Статус обращения после обработки в ИПО_СО» будет занесена информация о выполненных ИПО_СО действиях (рис.40):

- в доп.реквизит «Выполнить операцию в СО» – операция «(007) Зарегистрировать обращение»;
- в доп.реквизит «История рассмотрения в ИПО_СО» – данные о дате получения обращения из Системы обращений;
- в доп.реквизит «Статус обращения после обработки в ИПО_СО» – статус «(060) Подготовлено к регистрации в СО»;
- в реквизит Адресаты добавлен адресат-получатель СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ с видом отправки «СО» (рис.41).

Рис. 40

Рис. 41

В ИПО_СО поступившее обращение переместится из папки «Для регистрации» в папку «Зарегистрированные». Подготовленная РК будет автоматически отображена в ИПО_СО для отправки данных о регистрации в Систему обращений (подробнее см. п. [2.3.1.](#) Руководства).

2.1.2. Регистрация обращения-отзыва (кнопка «Регистрировать отзыв»)

В Системе обращений заявитель может отозвать свое обращение в личном кабинете одним из двух способов:

– до момента регистрации обращения в организации (только обращение со статусом «Подано»), нажав соответствующую кнопку в карточке обращения (рис.71).

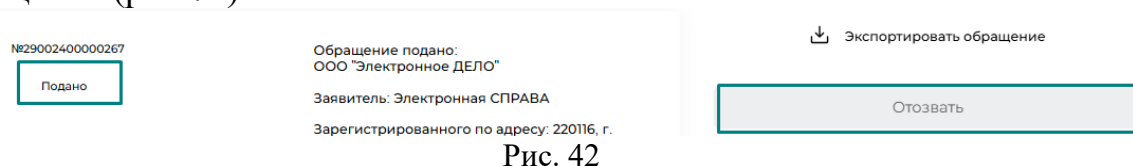


Рис. 42

– если обращение уже было зарегистрировано в СЭД организации (статус обращения в Системе обращений изменился с «Подано» на «Зарегистрировано» и др.), то путем создания и направления в организацию нового обращения с заявлением об отзыве (далее – обращение-отзыв).

В первом случае после нажатия кнопки «Отозвать» обращение сразу получает в Системе обращений статус «Отозвано», с таким статусом при выполнении ИПО_СО любых операций с обращением Система обращений будет возвращать ответ с кодом 400: «Не удалось найти обращение по номеру ..., либо к нему нет доступа.» (подробнее см. в п. [2.2.3.](#) Руководства).

Во втором случае из Системы обращений в ИПО_СО будет получено новое обращение-отзыв.

Системой обращений не предусмотрено признака, позволяющего отличить при получении в ИПО_СО обычное обращение от обращения-отзыва, поэтому пользователь перед регистрацией должен определить самостоятельно – перед ним новое обращение (для регистрации используется кнопка «Регистрировать», подробнее см. п. [2.1.1.](#) Руководства) или обращение-отзыв (для регистрации используется кнопка «Регистрировать отзыв») (рис.42).

При регистрации обращения-отзыва по кнопке «Регистрировать отзыв» ИПО_СО выполняются специальные действия: 1) из СЭД «Электронное ДЕЛО» формируется список РК обращений данного заявителя, 2) выполняется операция отзыва выбранного пользователем в списке РК обращения, 3) обращение-отзыв регистрируется в СЭД «Электронное ДЕЛО» и автоматически принимается к сведению.

Рассмотрим этот процесс подробнее. Выделите в списке входящих документов в папке «Для регистрации» обращение-отзыв и нажмите в панели инструментов кнопку **Обработать**, в появившемся окне для выбора действий нажмите кнопку «Регистрировать отзыв».

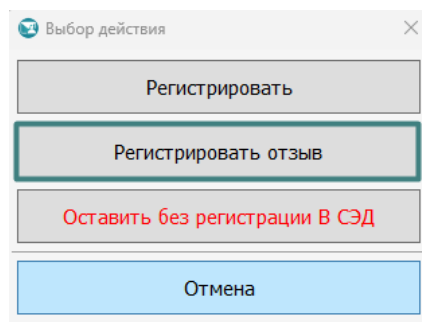


Рис. 43

ИПО_СО начнет поиск в СЭД «Электронное ДЕЛО» обращений от данного заявителя, находящихся на рассмотрении (исполнении). Если такие обращения не обнаружены, то появится сообщение (рис.43):

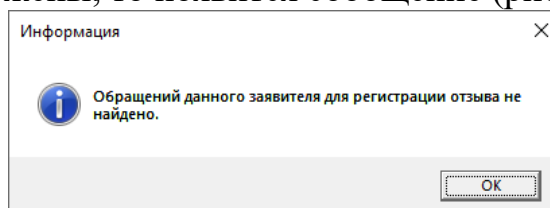


Рис. 44

По кнопке «ОК» процесс регистрации обращения-отзыва будет прекращен.

Если в СЭД «Электронное ДЕЛО» найдены РК обращений от данного заявителя, рассмотрение которых еще не завершено, то соответствующий список появится в окне «Выбор обращения для отзыва» (рис.44), для просмотра РК обращений в списке можно использовать двойной щелчок указателем мыши.

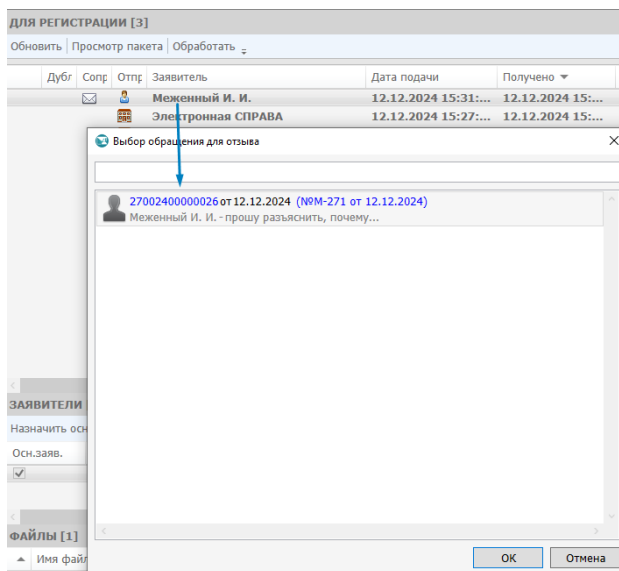


Рис. 45

Выделите в списке нужную РК отзываемого обращения и нажмите кнопку «ОК».

Появится окно с сообщением (рис.45):

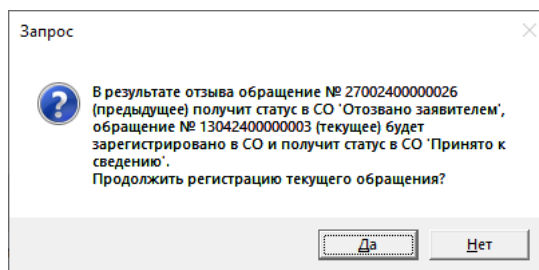


Рис. 46

По кнопке «Нет» – окно закроется, регистрация обращения-отзыва будет остановлена.

По кнопке «Да» – откроется окно «Регистрация в СЭД» с возможностью выполнить регистрацию в соответствии с п. [2.1.1.](#) Руководства.

В результате успешной регистрации обращения-отзыва в СЭД «Электронное ДЕЛО»:

- Будет создана РК для обращения-отзыва с установленной связкой с РК отзываемого обращения. Тип связки для отзыва соответствует типу, указанному на вкладке «Параметры СЭД» пункта меню «Параметры организации» ИПО_СО;
- В РК обращения-отзыва автоматически будет установлено значение в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» = «(119) Зарегистрировать обращение и принять его к сведению», добавлен адресат «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО»;
- В РК отзываемого обращения: установлена связка с обращением-отзывом; программно сформирован и прикреплен в секции «Файлы» файл «Обоснование отзыва.docx» (содержит информацию, на основании какого обращения выполнен отзыв), в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрано значение «(010) Отозвать обращение», добавлен адресат «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО»;

Подготовленные РК обращения-отзыва и отзываемого обращения будут автоматически отобраны в ИПО_СО для отправки данных об отзыве в Систему обращений (подробно отправка данных об отзыве рассмотрена в п. [2.3.3.](#) Руководства).

В ИПО_СО зарегистрированное обращение-отзыв переместится из папки «Для регистрации» в папку «Зарегистрированные».

2.1.3. Оставить обращение без регистрации (кнопка «Оставить без регистрации в СЭД»)

В случае принятия решения об отсутствии необходимости зарегистрировать поступившее обращение в СЭД, нужно выделить его в списке обращений, в панели инструментов нажать кнопку **Обработать**, в появившемся окне для выбора действий нажать кнопку «Оставить без регистрации в СЭД» (рис.46).

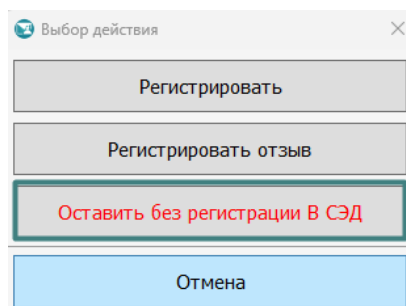


Рис. 47

В ИПО_СО поступившее обращение переместится из папки «Для регистрации» в папку «Оставленные без регистрации». В Систему обращений при этом никакие данные не передаются.

2.2. Отправка данных в Систему обращений

Для отправки в Систему обращений информации и необходимых документов о ходе рассмотрения обращения пользователь ИПО_СО должен иметь право «Отправка обращений и документов». Отправка осуществляется в папке «Для отправки» пункта меню «Исходящие».

При отборе из СЭД «Электронное ДЕЛО» документы проходят в ИПО_СО предварительную проверку и отображаются в папке «Для отправки» в виде списка. Если в результате проверки обнаружены ошибки, то документ в списке помечается соответствующим признаком , при выделении такого документа информация о выявленных ошибках отображается в окне «Информация», кнопка «Отправить» блокируется. Пользователю необходимо в СЭД «Электронное ДЕЛО» добавить в РК недостающие данные или внести в РК необходимые исправления. Выполнить отправку документа можно будет только в случае, когда документ получит признак .

ВАЖНО! Состав данных, передаваемых в Систему обращений, зависит от операции, выбранной в РК документа в доп.реквизите «Выполнить операцию в СО». Например, при загрузке обращения из СЭД «Электронное ДЕЛО» (операция «(107) Создать обращение со статусом «Зарегистрировано»») в Систему обращений будут переданы данные о заявителе, регистрационные данные, сведения о виде, типе, теме, форме подачи обращения, прикрепленные к РК файлы и др. значения реквизитов РК обращения. Для операции «(007) Зарегистрировать обращение» – из РК передаются **только** регистрационный номер и дата регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО», для операции «(010) Отозвать обращение» – для передачи в Систему обращений необходимо наличие файла (файлов) обоснования отзыва и т.д.

Перед отправкой пользователь может просмотреть РК документа в СЭД «Электронное ДЕЛО», дважды щелкнув по записи документа в папке «Для отправки» указателем мыши.

С помощью флага в чек-боксе рядом с наименованием можно при необходимости исключать из списка для отправки адресатов, файлы, ЭЦП файлов в соответствующих окнах.

ВАЖНО!!! В соответствии с Регламентом работы Системы обращений установлены следующие ограничения при работе с файлами: допускается прикреплять не более пяти файлов размером не более 15 мегабайт каждый. Для загрузки доступны файлы форматов: «.jpg», «jpeg», «.png», «.pdf», «.doc», «.docx», «.xls», «.xlsx», «.tif», «tiff», «.rtf».

Для подписания файлов должны использоваться личные ключи ЭЦП, сертификат соответствующих открытых ключей которых издан республиканским удостоверяющим центром Государственной системы управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь (ГосСУОК).

Форматом взаимодействия с API Системы обращений допускается передача не более 1 ЭЦП на один файл.

Документы, готовые к отправке (с признаком ) , можно отправлять в Систему обращений последовательно по одному или списком с помощью кнопки «Отправить». Для отправки нескольких документов необходимо предварительно выделить их в список (удерживая клавишу [Shift] для последовательного выделения или клавишу [Ctrl] для выделения в произвольном порядке).

Ход и результаты отправки документов отображаются в окне «Отправка документов» (рис.47).

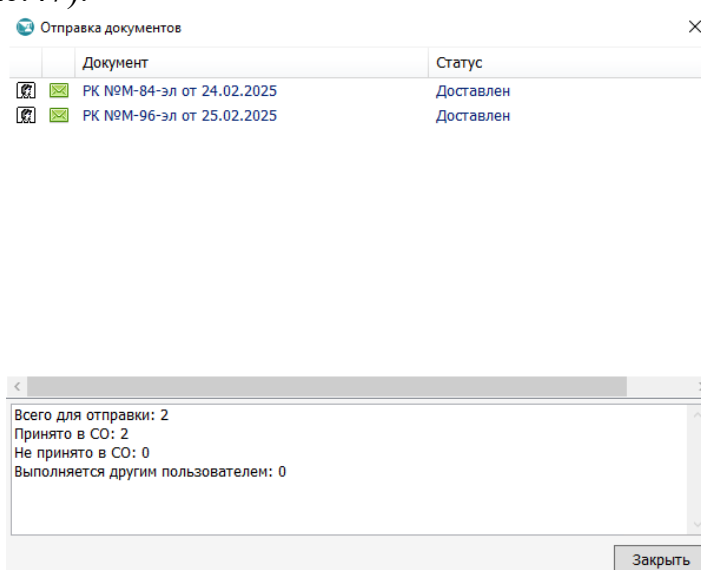


Рис. 48

2.2.1. Выбор уведомлений при отправке обращений в Систему обращений

В ИПО_СО реализована возможность создавать и работать со списками шаблонов уведомлений, необходимых для направления в Систему обращений в случае перенаправления обращения (уведомления для заявителя, текст сопроводительного письма) или при изменении срока исполнения обращения (причина изменения срока исполнения обращения).

Работа со списками уведомлений доступна в папке «Для отправки» в окне «Дополнительно для отправки в СО». Выделите в списке документов для отправки перенаправляемое или требующее изменения срока исполнения обращение и нажмите кнопку «Редактировать» (рис.48). Появится окно, в котором можно создать уведомление, изменить имеющееся, удалить или выбрать уведомление для использования его по умолчанию.

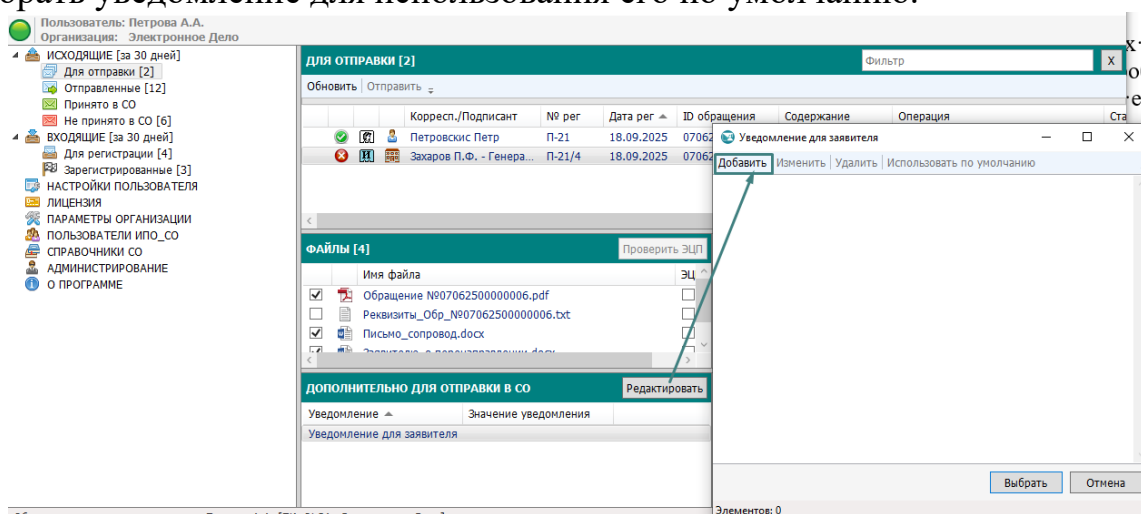


Рис. 49

Для создания нового уведомления нажмите кнопку «Добавить», в появившемся окне введите нужный текст и нажмите кнопку «ОК» для его сохранения (рис.49).

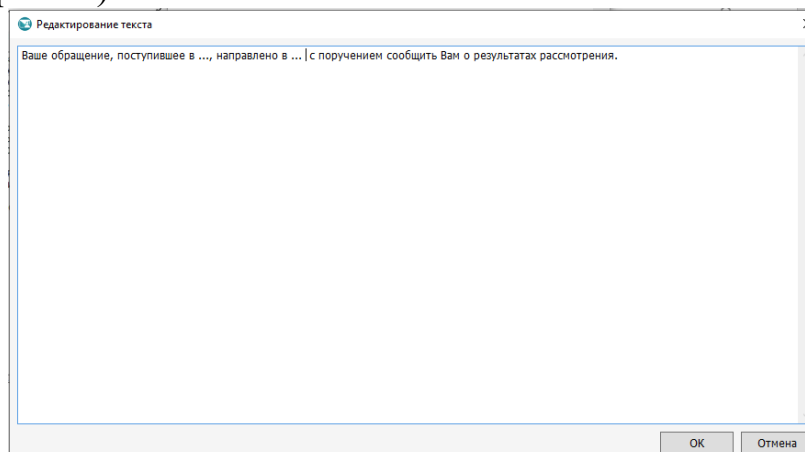


Рис. 50

Аналогично можно добавить необходимое количество шаблонов для уведомления, все они будут отображаться в окне в виде списка, для выбранного в списке уведомления станут доступны кнопки «Изменить» – для

редактирования текста и «Удалить» для удаления из списка. Наиболее часто используемый шаблон уведомления можно назначить для использования по умолчанию соответствующей кнопкой (рис.50). В этом случае уведомление будет помечено в списке флагом, его текст будет автоматически отображаться в окне «Дополнительно для отправки в СО» (рис.51).

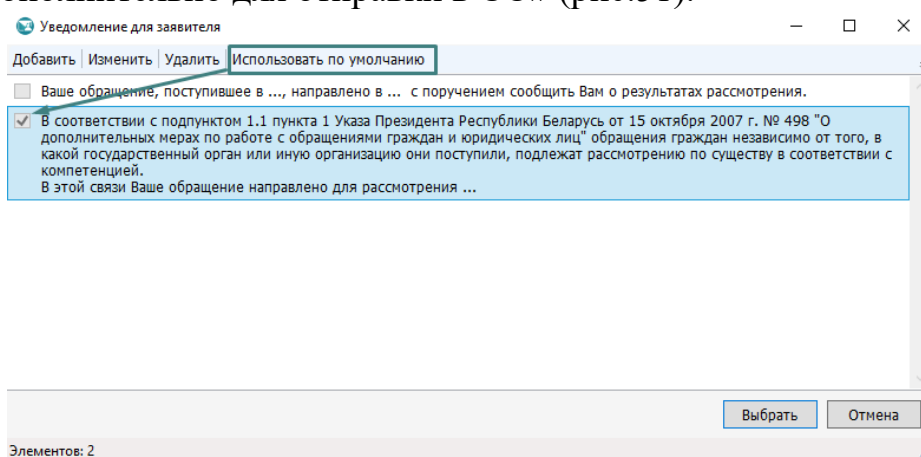


Рис. 51

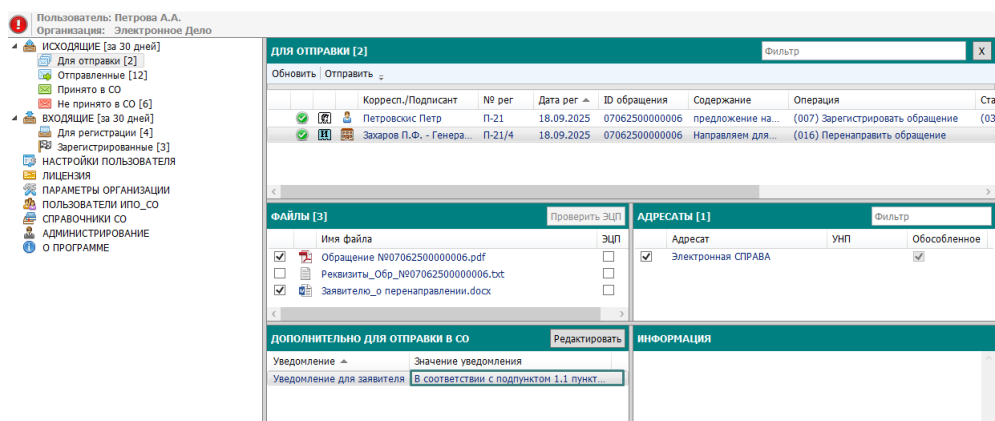


Рис. 52

2.2.2. Особенности требования при отправки данных по обращениям, поставленным на контроль

Обращения, поставленные на контроль в Системе обращений и зарегистрированные посредством ИПО_СО, имеют в РК в реквизите «Прим.» («Примечание») текст «На контроле в СО» (дополнительно к его идентификационному номеру, подробнее см. [п.2.1.1.4.](#) текущего Руководства).

В Системе обращений при рассмотрении таких обращений требуется обязательное предоставление в контролируемую организацию отчета о рассмотрении обращения, подписанного уполномоченным лицом. Поэтому для корректной отправки данных в Систему обращений о рассмотрении контрольных обращений рекомендуется предварительно сформировать такой отчет в виде текстового файла (с расширением .txt) со специальным названием «Отчет для организаций на контроле.txt», прикрепить файл «Отчет для организаций на контроле.txt» к РК отправляемого документа и подписать его ЭЦП. Если есть необходимость дополнительно передать другие файлы, относящиеся к отчету, то они также должны иметь специальное название,

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_СО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

начинающееся строкой «К отчету в СО» (например, «К отчету в СО.pdf», «К отчету в СО приложение 1.docx» и т.п), должны быть прикреплены к РК отправляемого документа и подписаны ЭЦП уполномоченного лица.

Наличие в РК файла отчета является обязательным при выполнении следующих операций при рассмотрении контрольного обращения:

- «(010) Отозвать обращение»;
- «(011) Оставить обращение без рассмотрения по существу»;
- «(013) Завершить процесс рассмотрения обращения»;
- «(016) Перенаправить обращение»;
- «(017) Перенаправить часть вопросов по обращению».

В ИПО_СО реализована соответствующая проверка: если файл отчета в подготовленной для отправки РК не будет найден, то в папке «Для отправки» документ получит признак «документ не готов к отправке»  и кнопка «Отправить» будет заблокирована до устранения этой ошибки.

2.2.3. Анализ результата отправки обращения

Результаты выполнения отправки фиксируются в файле SenderLog.txt, расположенном в папке LOGS\SenderLogs\ папки установки ИПО_СО.

Если при отправке в РК документа было выбрано несколько адресатов с видом отправки «СО», то результаты отправки (как успешной, так и неуспешной) будут занесены в реквизит «Примечание» каждому адресату.

После выполнения отправки запись каждого документа автоматически перемещается в папку «Отправленные» и в зависимости от ответа, полученного из Системы обращений, отображается в папке «Принято в СО» или «Не принято в СО».

При неуспешно выполненной отправке в папке «Не принято в СО» в информационном окне «Результат отправки» размещается текст полученного из Системы обращений ответа с ошибкой. В РК документа в доп.реквизите «История рассмотрения в ИПО_СО» зафиксируются результаты операции и текущий статус обращения в Системе обращений. Значение в доп.реквизите «Статус обращения после обработки в ИПО_СО» при этом не изменится.

Пользователь должен исправить в РК ошибки, ставшие результатом неуспешной отправки, и повторить отправку заново.

Рассмотрим конкретный пример: в доп.реквизите РК «Выполнить операцию в СО» была выбрана операция «(119) Зарегистрировать обращение и принять его к сведению», документ отправлен в Систему обращений, в ответ получено сообщение «Не удалось найти обращение по номеру 29002500000320, либо к нему нет доступа.» (рис.52).

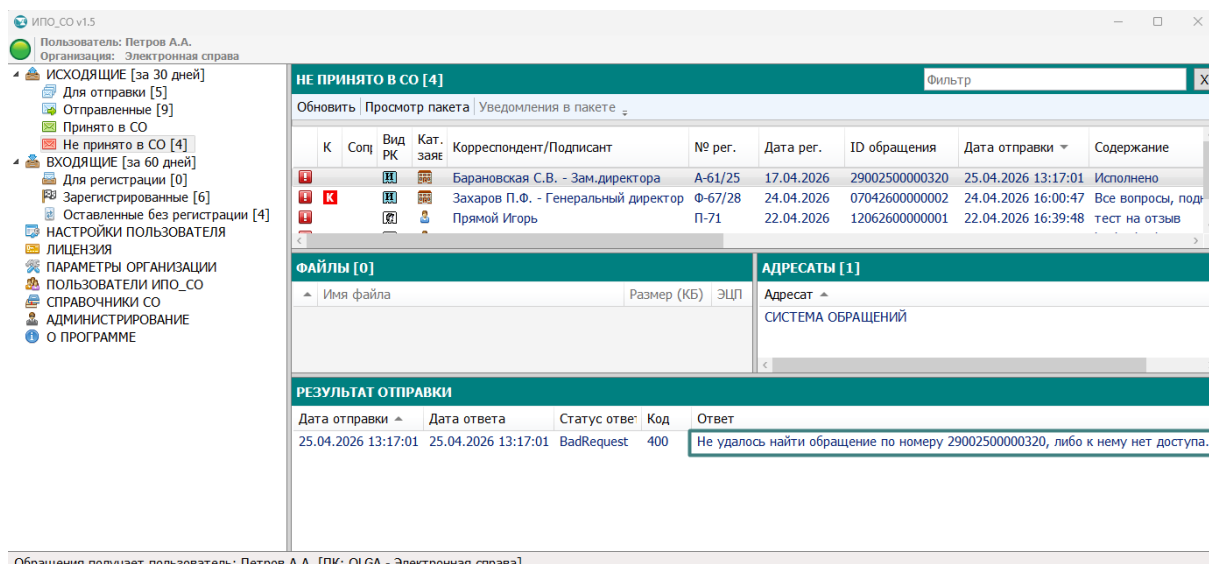


Рис. 53

Такой ответ Система обращений возвращает обычно в двух случаях – либо был **неверно указан** идентификационный номер обращения, либо рассмотрение обращения в Системе обращений уже **завершено**. В нашем примере идентификационный номер был автоматически записан в РК обращения при регистрации из ИПО СО и не менялся. Видим, что в доп.реквизите «История рассмотрения в ИПО СО» после информации о результате выполнения операции есть сведения о текущем статусе обращения: «Статус СО: Отозвано заявителем» (рис.53), т.е. рассмотрение данного обращения в Системе обращений уже завершено и выполнение иных действий с обращением пользователю больше недоступно.

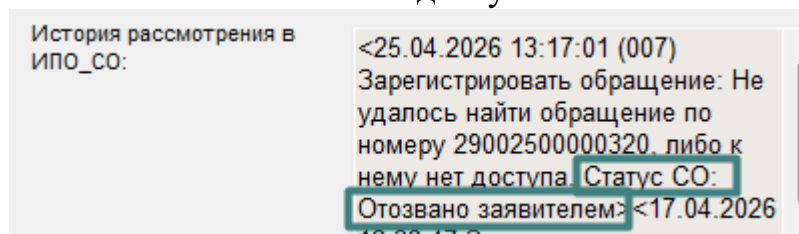


Рис. 54

2.3. Выполнение операций рассмотрения обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО»

Взаимодействие СЭД «Электронное ДЕЛО» с Системой обращений в ходе работы с обращением осуществляется посредством ИПО СО. Для этого пользователь должен внести в РК документа необходимые данные, выбрать адресата с видом отправки, заданным для Системы обращений, нужную для исполнения операцию (принять к сведению, завершить рассмотрение, перенаправить и т.д.). Список операций для исполнения посредством ИПО СО доступен в режиме редактирования РК в дополнительном реквизите «Выполнить операцию в СО». Операции дополнительно обозначены числовым кодом.

ВАЖНО! Каждое обращение в Системе обращений в текущий момент времени имеет определенный статус из справочника «Статусы обращений». Статусы меняются в ходе работы с обращением, например, при поступлении в личный кабинет организации обращение получает статус «Подано», после получения данных о регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО» статус меняется на «Зарегистрировано» или «Зарегистрировано (с нарушением сроков)», при принятии к сведению – на «Принято к сведению» и т.д.

Успешное выполнение операции в ИПО_СО часто напрямую зависит от того, какой статус имеет обращение в Системе обращений в момент ее выполнения. Если для данного статуса выполнение операции будет неприменимо, то в ответ из Системы обращений будет получено сообщение об этом, либо о том, что «не удалось найти обращение по номеру, либо к нему нет доступа» (этот случай рассмотрен в п. [2.2.](#) данного Руководства).

В СЭД «Электронное ДЕЛО» пользователь выбирает операцию для выполнения либо в РК **самого обращения**, либо в **связанной** с обращением **РК** документа (как правило, с видом «Исходящие»).

К операциям, выполняемым непосредственно из РК обращения, относятся:

- (007) Зарегистрировать обращение;
- (107) Создать обращение со статусом «Зарегистрировано»;
- (019) Принять обращение к сведению;
- (119) Зарегистрировать обращение и принять его к сведению;
- (200) Изменить срок исполнения обращения;
- (210) Создать резолюцию;
- (300) Редактировать обращение (ФП);
- (310) Редактировать обращение (РКК);
- (400) Отправить запрос по обращению.

Выполнение ряда операций может осуществляется из РК связанного с обращением документа:

- (011) Оставить обращение без рассмотрения по существу;
- (013) Завершить процесс рассмотрения обращения;
- (016) Перенаправить обращение;
- (017) Перенаправить часть вопросов по обращению.

Выбор пользователем РК документа для выполнения операции может зависеть от установленного в организации порядка рассмотрения обращений, например, отзыв обращения (операция «(010) Отозвать обращение») можно выполнять как в РК отзываемого обращения, так и в связанной с ним РК заявления об отзыве обращения.

Перечень операций, доступных для выбора в доп.реквизите «Выполнить операцию в СО», и статусы обращений в Системе обращений, при которых они будут успешно выполнены посредством ИПО_СО, приведен в таблице 1.

Таблица 1.

Операция для выполнения в Системе обращений	Статус обращения, при котором возможно выполнить операцию
(007) Зарегистрировать обращение	Подано
(107) Создать обращение со статусом «Зарегистрировано»	—
(010) Отозвать обращение	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков), На исполнении
(011) Оставить обращение без рассмотрения по существу	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков), На исполнении
(013) Завершить процесс рассмотрения обращения	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков), На исполнении
(016) Перенаправить обращение	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков), На исполнении
(017) Перенаправить часть вопросов по обращению	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков), На исполнении
(019) Принять обращение к сведению	Подано, Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков), На исполнении
(119) Зарегистрировать обращение и принять его к сведению	Подано
(200) Изменить срок исполнения обращения	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков), На исполнении
(210) Создать резолюцию	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков)
(300) Редактировать обращение (ФП)	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков)
(310) Редактировать обращение (РКК)	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков)
(400) Отправить запрос по обращению	Зарегистрировано, Зарегистрировано (с нарушением сроков), На исполнении
(500) Отправить ответ на запрос	—

После выполнения операции ИПО_СО заносит данные в следующие реквизиты РК документа:

- реквизит «Адресаты» – адресатам с видом отправки «СО» в поле «Примечание» заносятся дата выполнения операции и полученный результат;
- доп.реквизит «Статус обращения после обработки в ИПО_СО» – при успешном выполнении операции обращению присваивается новый статус в ИПО_СО, при неуспешном – статус не изменяется;

- доп.реквизит «История рассмотрения в ИПО_СО» – сохраняется информация о выполненных посредством ИПО_СО операциях;
- доп.реквизит «Выполнить операцию в СО» – устанавливается значение «-».

Ниже рассмотрим подробнее особенности подготовки документов в СЭД «Электронное ДЕЛО» для выполнения операций в Системе обращений посредством ИПО_СО.

2.3.1. Операция «(007) Зарегистрировать обращение»

Операция «(007) Зарегистрировать обращение» предназначена для отправки в Систему обращений сведений о регистрации обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО».

Для обращений, поступивших и зарегистрированных посредством ИПО_СО, операция отправки в Систему обращений регистрационных сведений выполняется автоматически (без участия пользователя). При этом в  доп.реквизите «Выполнить операцию в СО» в РК обращения устанавливается значение = «(007) Зарегистрировать обращение», автоматически заносятся также данные о факте регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО» в доп.реквизиты «История рассмотрения в ИПО_СО» и «Статус обращения после обработки в ИПО_СО» (рис.54).

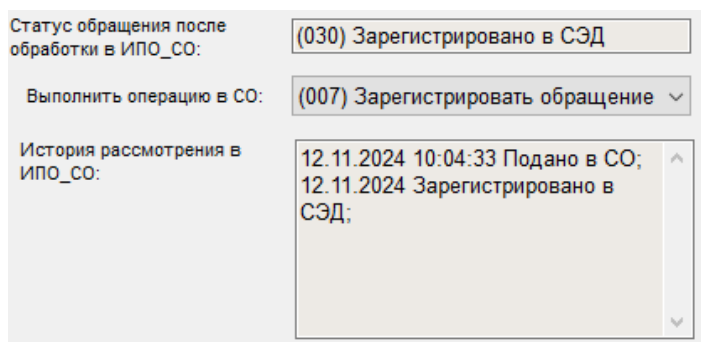


Рис. 55

В РК зарегистрированного обращения ИПО_СО автоматически добавит в реквизит «Адресаты» адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО». После этого РК обращения будет отображена ИПО_СО в папку «Для отправки» и направлена в Систему обращений (рис.55).

ВСЕГО ДЛЯ ОТПРАВКИ [2]									Фильтр
Обновить Отправить adr creation test									
	Корресп./Подписант	№ рег	Дата рег	ID обращения	Содержание	Операция	Статус в ИПО		С
	Владимиров Сергей	B-184	11.11.2024	02012400000036	11111111	(007) Зарегистрировать обращение	(030) Зарегистрировано в СЭД		
	Владимиров Сергей	B-183	11.11.2024	01022400000043	Уточнить вопрос	(007) Зарегистрировать обращение	(030) Зарегистрировано в СЭД		

Рис. 56

В результате успешного выполнения операции обращению в Системе обращений будет присвоен статус «Зарегистрировано» («Зарегистрировано (с нарушением сроков)») (рис.56).

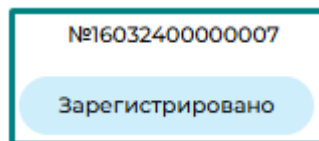


Рис. 57

В ИПО_СО запись обращения переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК обращения будут автоматически занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.57), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_СО (рис.58).

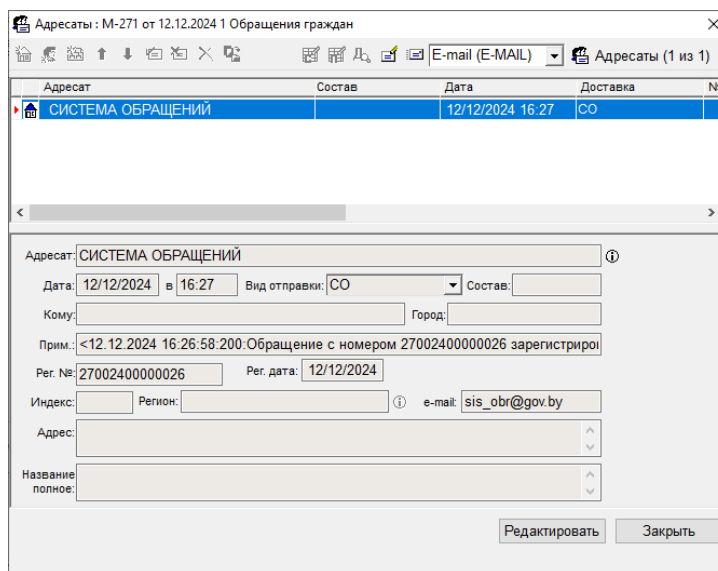


Рис. 58

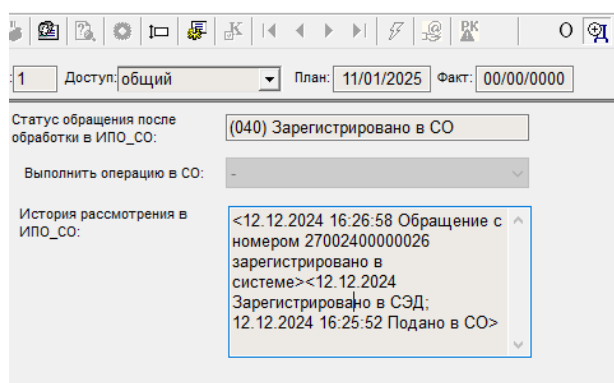


Рис. 59

В случае неуспешного выполнения операции запись обращения дополнительно отобразится в папке «Не принято в СО», порядок действий пользователя в этом случае описан в п.2.2. Руководства.

2.3.2. Операция «(107) Создать обращение со статусом «Зарегистрировано»»

Обращение, поступившее в организацию по почте, в ходе личного приема и т.п. (не из Системы обращений), после регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО» можно направить (загрузить) в Систему обращений с помощью операции «(107) Создать обращение со статусом «Зарегистрировано»».

В РК обращения должны быть заполнены для передачи в Систему обращений следующие реквизиты:

- рубрики (вид, тип, форма подачи обращения из соответствующих вершин Рубрикатора (рис.59), тема из вершины «Единый классификатор обращений граждан и юридических лиц» (далее – ЕКОГ) (рис.60));

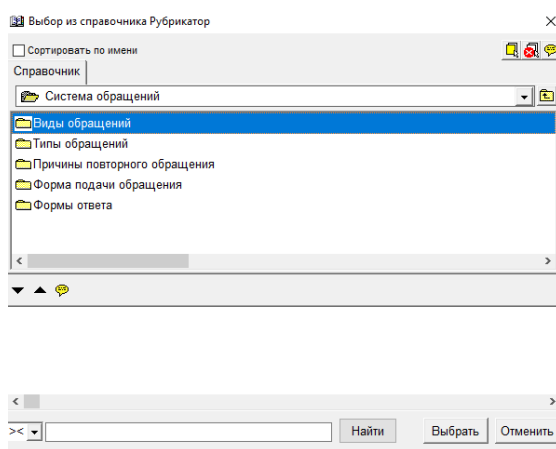


Рис. 60

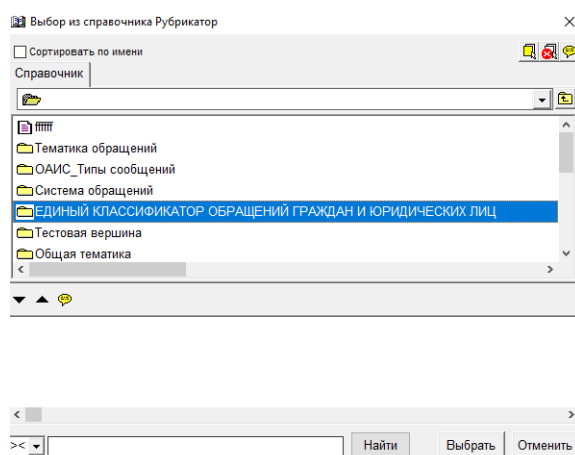


Рис. 61

- дата регистрации;
- срок исполнения;
- реквизит «Корреспондент» (ФИО гражданина /наименование организации);
- файл(ы) обращения (допускается до 5 файлов, объём каждого не должен превышать 15 Мб).

ВАЖНО! В карточке гражданина-заявителя в справочнике «Граждане» для отправки адресных данных в Систему обращений должен быть заполнен либо реквизит «Регион» (рис.61), значение в котором должно быть выбрано из предварительно загруженного классификатора СОАТО (см. п. 1.2.8. Руководства технолога ИПО_СО), либо в реквизите «Примечание» должен быть указан код СОАТО по следующему шаблону: [СОАТО:код] (рис.62).

Редактировать элемент справочника Граждане

Фамилия:

Город:

Индекс: Телефон:

Адрес:

Регион: **1) Минская обл./ (17276) Борисовский р-н/(22666) г. Борисов**

Статус:

Категория:

ИНН: СНИЛС:

Пол: ☐ Муж. ☐ Жен. ☒ Не указан

Паспорт
Серия: №:

Выдан:

Отправка по e-mail
E-mail:

Требуется: ☐ ЭП ☐ Шифрование ☒

В формате: ☐ "Старый паспорт" ☒ "Паспорт XML" ☐ DOCX ☐ Без пасп.

Рис. 62

Редактировать элемент справочника Граждане

Фамилия:

Город:

Индекс: Телефон:

Адрес:

Регион:

Статус:

Категория:

ИНН: СНИЛС:

Пол: ☐ Муж. ☐ Жен. ☒ Не указан

Паспорт
Серия: №:

Выдан:

Отправка по e-mail
E-mail:

Требуется: ☐ ЭП ☐ Шифрование ☒

В формате: ☐ "Старый паспорт" ☒ "Паспорт XML" ☐ DOCX

Прим.: **[COATO:5000000000]**

Добавить Записать Отменить

Рис. 63

Для определения кода СОАТО населенного пункта можно использовать функционал вкладки «Классификатор СОАТО» пункта меню «Справочники СО» (см. п.2.5.4. Руководства технолога ИПО_СО и п.5.2. текущего Руководства). В поле фильтра необходимо ввести название населенного пункта, дополнительно можно выбрать условие для фильтра («Содержит» или «Точное совпадение»), в появившемся внизу списке выбрать нужный населенный пункт и нажать кнопку «Копировать код СОАТО» (рис.63).

ИПО_CO v2.0

Пользователь: Петрова А.А.
Организация: Электронное Дело

Исходящие [за 30 дней]
Для отправки [0]
Отправленные [9]
Принято в СО
Не принято в СО [6]
Входящие [за 30 дней]
Для регистрации [5]
Зарегистрированные [2]
НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
ЛИЦЕНЗИЯ
ПАРАМЕТРЫ ОРГАНИЗАЦИИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИПО_CO
СПРАВОЧНИКИ СО
АДМИНИСТРИРОВАНИЕ
О ПРОГРАММЕ

Администрирование Классификатор СОАТО

Фильтр:

СОАТО	Название на русском	Название на белорусском	Область	Район	Тип населённого пункта
4258839011	Большие Бояры	Вялікія Баяры	Гродзенская область	Щучинский	Сельский населенный пункт - деревня
1225810021	Бояры	Баяры	Брестская область	Жабинковский	Сельский населенный пункт - деревня
4246808022	Бояры	Баяры	Гродзенская область	Островский	Сельский населенный пункт - деревня
4246820036	Бояры	Баяры	Гродзенская область	Островский	Сельский населенный пункт - хутор
4249820016	Бояры	Баяры	Гродзенская область	Ошмянский	Сельский населенный пункт - деревня
4249845006	Бояры	Баяры	Гродзенская область	Ошмянский	Сельский населенный пункт - хутор
4252817016	Бояры	Баяры	Гродзенская область	Свислочский	Сельский населенный пункт - деревня
4254813006	Бояры	Баяры	Гродзенская область	Слонимский	Сельский населенный пункт - деревня
4258813017	Бояры	Баяры	Гродзенская область	Щучинский	Сельский населенный пункт - деревня
6208845011	Бояры	Баяры	Минская область	Борисовский	Сельский населенный пункт - деревня
6213827016	Бояры	Баяры	Минская область	Вилейский	Сельский населенный пункт - деревня
6232863006	Бояры	Баяры	Минская область	Логойский	Сельский населенный пункт - деревня
6232880026	Бояры	Баяры	Минская область	Логойский	Сельский населенный пункт - деревня
6238817006	Бояры	Баяры	Минская область	Молодеченский	Сельский населенный пункт - деревня
6238843006	Бояры	Баяры	Минская область	Молодеченский	Сельский населенный пункт - деревня
6240831026	Бояры	Баяры	Минская область	Мядельский	Сельский населенный пункт - агрогородок
6240845008	Бояры	Баяры	Минская область	Мядельский	Сельский населенный пункт - деревня
6242830011	Бояры	Баяры	Минская область	Невжиковский	Сельский населенный пункт - деревня
7208840016	Бояры	Баяры	Могилевская область	Бобруйский	Сельский населенный пункт - деревня
4240823006	Бояры	Баяры	Гродзенская область	Мастовский	Сельский населенный пункт - деревня

Копировать код СОАТО

Выгрузить классификатор СОАТО в Excel

Рис. 64

В буфер обмена по специальному шаблону будет скопировано значение кода СОАТО. Откройте карточку гражданина в режиме редактирования и вставьте его в реквизит «Прим.:» («Примечание») (рис.64).

Рис. 65

Для успешного создания обращения от заявителя-юридического лица должно выполняться одно из условий: либо в справочнике «Организации» СЭД «Электронное ДЕЛО» наименование юридического лица должно совпадать с его наименованием в справочнике Системы обращений, либо значение УНП этого юридического лица должно быть занесено в реквизит «ИНН» (рекомендуется предварительно заполнить его на вкладке «Коды и банк. реквизиты») (рис.65).

Рис. 66

Для выполнения загрузки в Систему обращений в РК обращения нужно выполнить следующие действия:

- В реквизит «Адресаты» добавить адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО»;
- В доп.реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(107) Создать обращение со статусом «Зарегистрировано»» (рис.66).

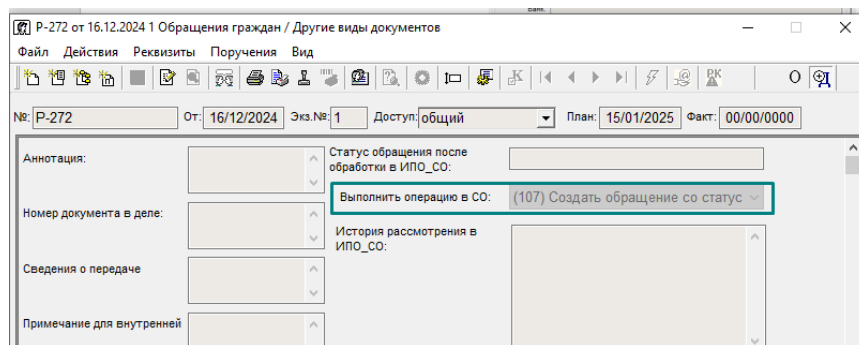


Рис. 67

После выполнения указанных действий РК будет отображена ИПО_CO в папку «Для отправки». С помощью кнопки «Отправить» данные о новом обращении можно отправить в Систему обращений (рис.67).

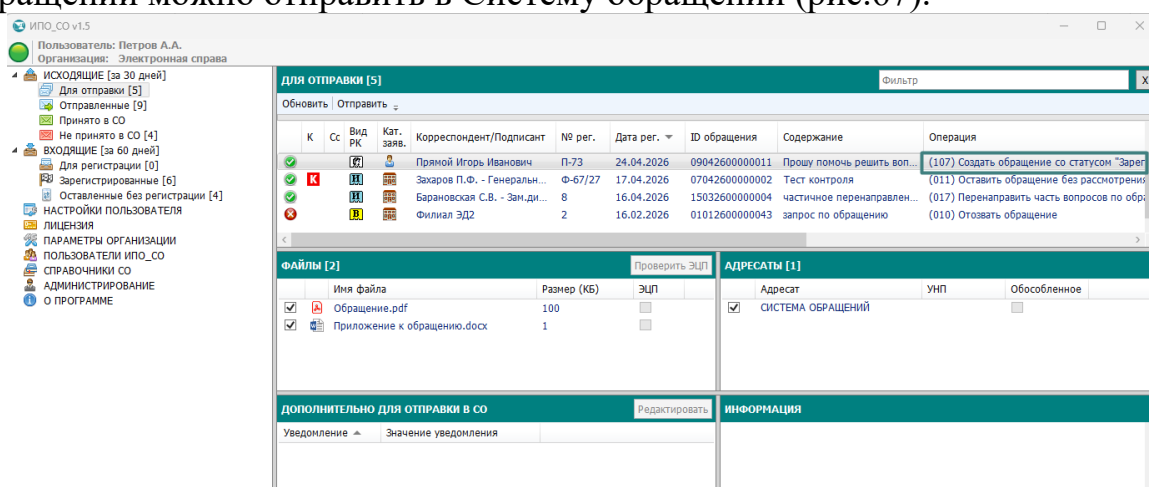


Рис. 68

В результате успешного выполнения операции в личном кабинете организации в Системе обращений появится новое обращение со статусом «Зарегистрировано» с присвоенным ему идентификационным номером и регистрационными данными из СЭД «Электронное ДЕЛО» (рис.68).

Список поданных вами обращений			Список поданных в организацию обращений			Дело		Список обращений на контроле организации				
Идентификатор	Заявитель	Дата подачи обращения	Дата окончания регистрации	Срок исполнения	Вид обращения	Тема	Краткое содержание	Перенаправитель	Категория заявителя	Тип обращения	Статус	
09042600000003 (П-73)	Прямой Игорь (, 220007, г. Минск)	24.04.2026	24.04.2026 27.04.2026	24.05.2026	Предложение (Электронно)	Транспорт (Ремонт, строительство и содержание дорог)	Отсутствует	—	Физ. лицо	Индивидуальное	Зарегистрировано	

Рис. 69

В ИПО_CO запись обращения переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК обращения будут занесены:

- в реквизит «Примечание» — идентификационный номер обращения в Системе обращений;
- адресату с видом отправки «СО» — данные о выполненной отправке (рис.69) и присвоенном идентификационном номере в Системе обращений;
- в доп.реквизиты РК — данные о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_CO (рис.70).

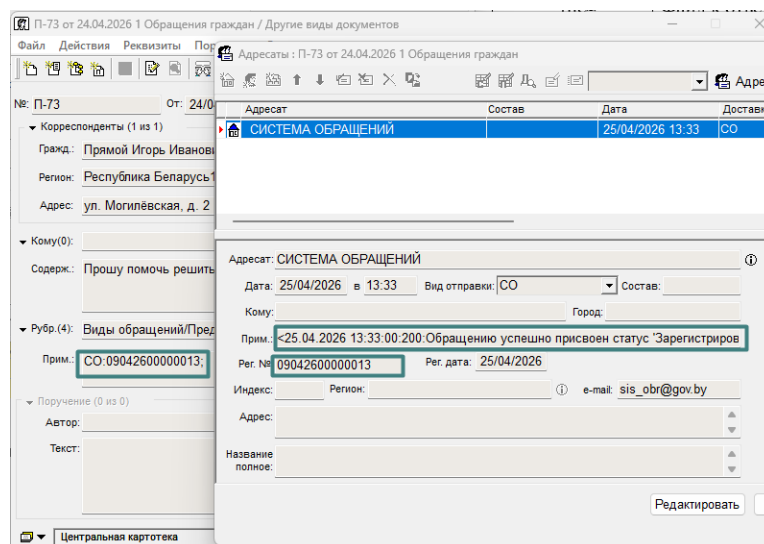


Рис. 70

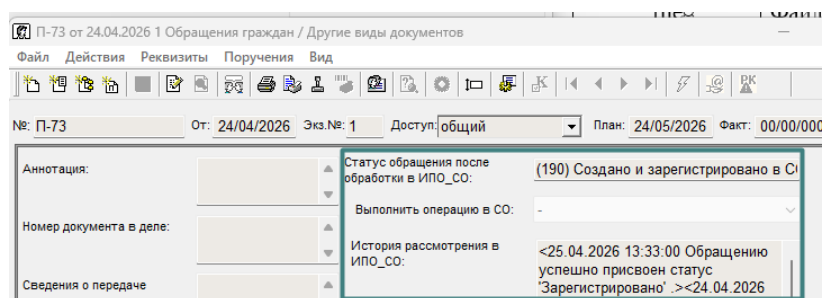


Рис. 71

Дальнейшие действия с РК выполняются в соответствии с принятым в организации порядком рассмотрения обращений.

2.3.3. Операция «(010) Отозвать обращение»

Операция используется для отзыва обращения в случае направления заявителем в организацию заявления о его отзыве не через личный кабинет Системы обращений, а по другим каналам связи (по почте, на личном приеме и др.). Как правило, при этом отзываемое обращение уже зарегистрировано в СЭД «Электронное ДЕЛО», данные о его регистрации направлены в Систему обращений.

В этом случае отзыв может выполняться одним из способов:

- из РК заявления об отзыве, связанной с РК отзываемого обращения, если не требуется создание и регистрация заявления об отзыве как отдельного обращения в Системе обращений.
- непосредственно из РК отзываемого обращения. При этом заявление об отзыве должно быть создано, зарегистрировано и принято к сведению посредством ИПО_СО как отдельное обращение в Системе обращений.

Решение о выборе способа отзыва принимает пользователь с учетом установленного в организации порядка рассмотрения обращений.

2.3.3.1. Отзыв из связанной РК заявления об отзыве в случае, если для заявления об отзыве не требуется его создание и регистрация в Системе обращений как отдельного обращения

Отзыв обращения из связанной РК заявления об отзыве выполняется при соблюдении следующих условий:

– заявление об отзыве обращения должно быть зарегистрировано в СЭД «Электронное ДЕЛО» как **связанный** с отзываемым обращением документ, при создании связанной РК заявления об отзыве необходимо выставить флаг для копирования реквизита «Примечание» (для копирования из отзываемого обращения его идентификационного номера) (рис.72).

– тип связки должен соответствовать выбранному типу связки для отзыва на вкладке «Параметры СЭД» пункта меню «Параметры организации».

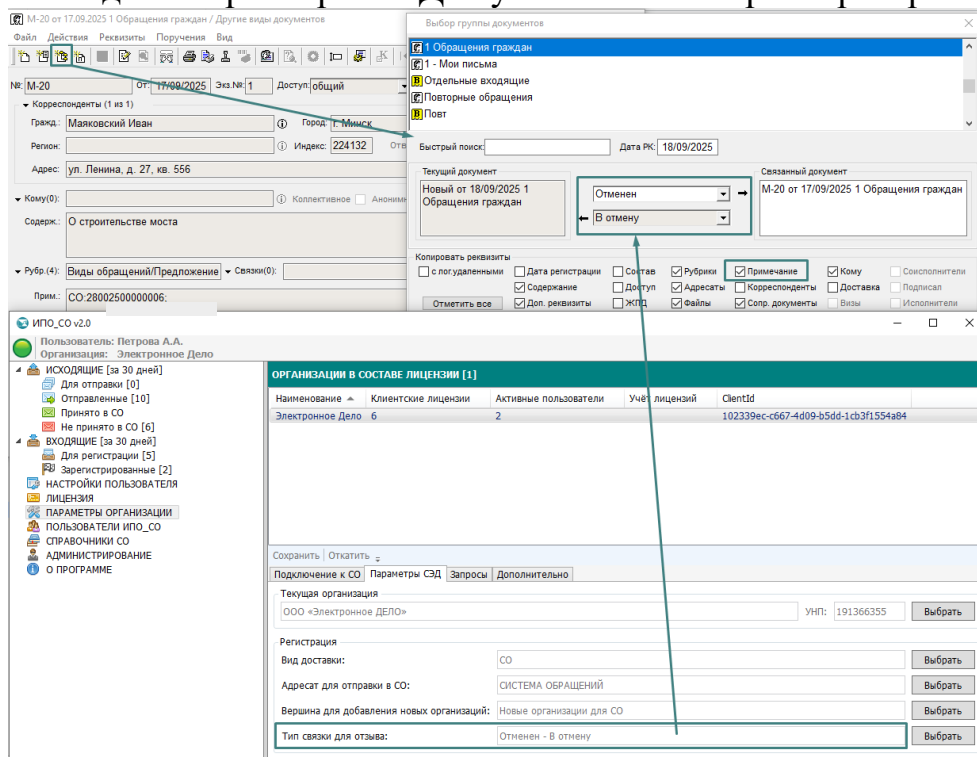


Рис. 72

В РК заявления об отзыве обращения нужно:

- прикрепить файл, содержащий информацию об отзыве обращения, с названием, соответствующему шаблону «Обоснование отзыва*.docx». Если таких файлов с информацией об отзыве несколько, они также должны быть прикреплены к РК и иметь названия, начинающимися с текста «Обоснование отзыва». В рекомендуемом названии файла «Обоснование отзыва*.docx» под знаком * «маскируется» любой допустимый текст, например, *Обоснование отзыва.docx*, *Обоснование отзыва обращения Иванова.docx*, *Обоснование отзыва_получено12 декабря 2025.docx* и т.п.).

ВАЖНО! Наличие файла(ов)-обоснования отзыва обращения является **обязательным** условием для успешного выполнения операции отзыва в Системе обращений.

- При отзыве обращения, **поставленного на контроль**, к РК заявления об отзыве **требуется** прикрепить файл «Отчет для организаций на контроле.txt», подписанный ЭЦП уполномоченного лица, подробнее см. [п. 2.2.2. Руководства](#).
- В реквизит «Адресаты» добавить адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО»;
- В доп.реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(010) Отозвать обращение» (рис.73).

А-287 от 17.12.2024 1 Обращения граждан / Другие виды документов

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: A-287 От: 17/12/2024 Экз.№: 1 Доступ: общий План: 16/01/2025 Факт: 00/00/0000

Аннотация:

Номер документа в деле:

Сведения о передаче:

Примечание для внутренней:

Статус обращения после обработки в ИПО_СО:

Выполнить операцию в СО: (010) Отозвать обращение

История рассмотрения в ИПО_СО:

Рис. 73

Подготовленная РК будет отображена в ИПО_СО в папке «Для отправки» и с помощью кнопки «Отправить» пользователь сможет направить в Систему обращений данные об отзыве обращения (рис.74).

ИПО_СО v1.5

Пользователь: Петров А.А.
Организация: Электронная справа

Исходящие [за 30 дней]

Для отправки [5]

Отправленные [113]

Принято в СО

Не принято в СО

Входящие [за 60 дней]

Для регистрации [9]

Зарегистрированные [23]

Оставленные без регистрации

НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ЛИЦЕНЗИЯ

ПАРАМЕТРЫ ОРГАНИЗАЦИИ

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИПО_СО

СПРАВОЧНИКИ СО

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

О ПРОГРАММЕ

Для отправки [5]

Обновить Отправить

К	Сопр.	Вид РК	Кат. заяв.	Корреспондент/Подписант	№ рег.	Дата рег.	ID обращения	Содержание	Операция
✗				Пряной Игорь Иванович	П-73	24.04.2026	07052400000002	Прошу помочь решит...	(010) Отозвать обращение
✗				Гончаров А.О. - Зам. ген. д...	П-70/32	27.04.2026	02042600000016	О графике работы ав...	(200) Изменить срок исполнения о...
✓				Аблан Мэри	А-128	19.05.2026	02022600000073	отзыв а-66	(010) Отозвать обращение

Файлы [3]

Имя файла	Размер (КБ)	ЭЦП
Обращение №02022600000073.pdf	98	
Реквизиты_Обр_№02022600000073.txt	3	
Обоснование отзыва.docx	12	

Адресаты [1]

Адресат	УНП	Обособленное
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ		

Дополнительно для отправки в СО

Уведомление

Значение уведомления

Информация

Рис. 74

В результате успешного выполнения операции обращению в Системе обращений будет присвоен статус «Отозвано» (рис.75).

№02022600000073

Отозвано заявителем

Рис. 75

В ИПО_СО запись отправленной РК с заявлением об отзыве переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» данные о выполнении операции отзыва будут занесены **только** в РК заявления об отзыве: адресату – о выполненной отправке (рис.76), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса отзываемого обращения в ИПО_СО (рис.77).

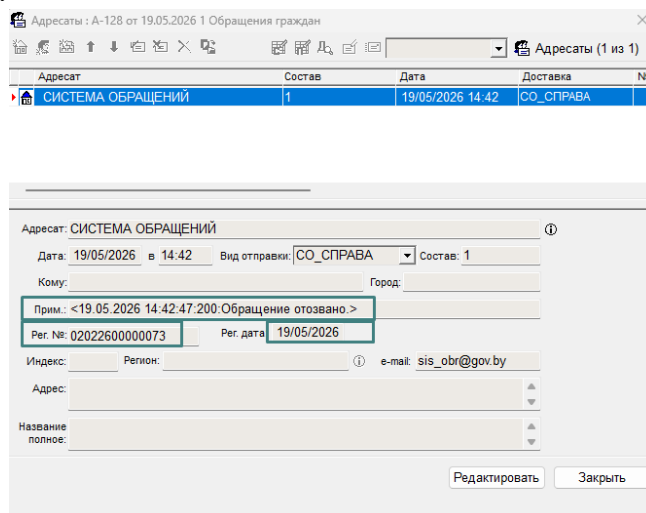


Рис. 76

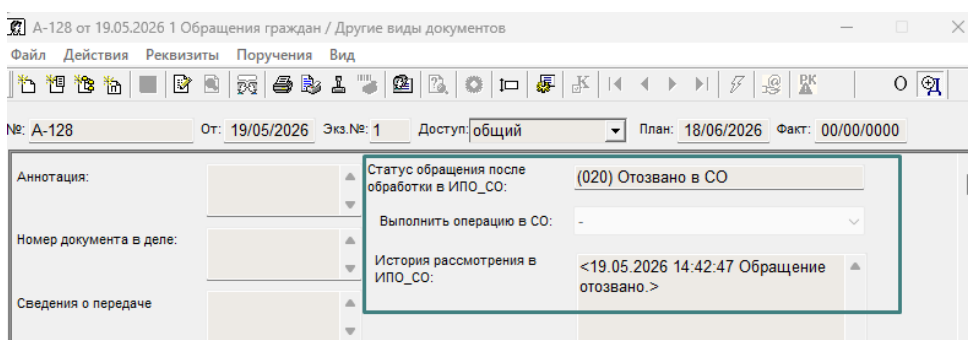


Рис. 77

2.3.3.2. Отзыв из РК обращения в случае, если дополнительно требуется создать, зарегистрировать и принять к сведению заявление об отзыве как отдельное обращение в Системе обращений

Процедура отзыва в этом случае состоит из двух этапов.

На первом этапе заявление об отзыве обращения регистрируется в СЭД «Электронное ДЕЛО» как **связанный** с отзываемым обращением документ без копирования в реквизит «Примечание» идентификационного номера отзываемого обращения (при создании связанной РК флаг для копирования реквизита «Примечание» не выставляется).

Зарегистрированное в СЭД заявление об отзыве сначала с помощью операции «(107) Создать обращение со статусом «Зарегистрировано»» (подробнее см. п. 2.3.2. Руководства) загружается в Систему обращений, после успешной загрузки принимается к сведению с помощью операции «(019) Принять обращение к сведению» (подробнее см. п. 2.3.8. Руководства).

В результате последовательного успешного выполнения операций в Системе обращений будет создано и принято к сведению обращение с заявлением об отзыве, в РК заявления об отзыве в доп.реквизиты РК будет занесена информация о выполненных операциях (рис.78 и рис.79).

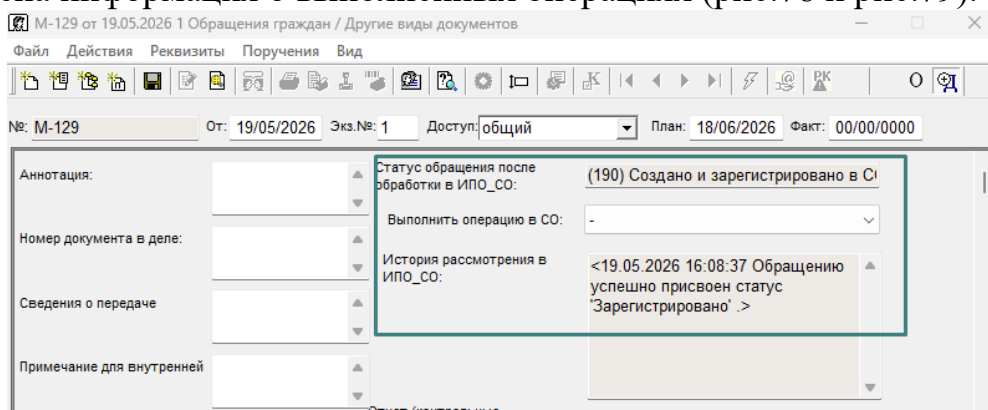


Рис. 78

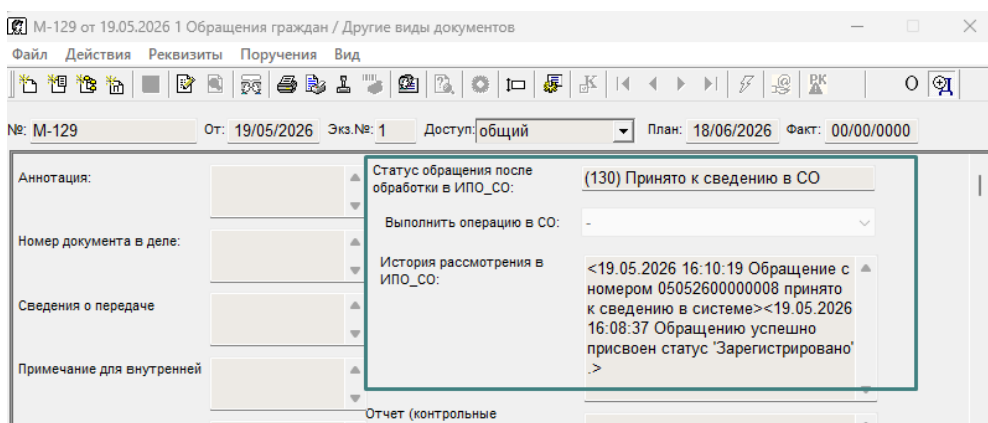


Рис. 79

На втором этапе на основании заявления об отзыве готовится файл с названием, соответствующему шаблону «Обоснование отзыва*.docx». Если таких файлов с информацией об отзыве несколько, они также должны иметь названия, начинающиеся с текста «Обоснование отзыва». Под знаком * в названии файла может размещаться любой допустимый текст, например, *Обоснование отзыва.docx*, *Обоснование отзыва обращения Иванова.docx*, *Обоснование отзыва получено 12 декабря 2025.docx* и т.п.).

В РК отзываемого обращения для выполнения операции отзыва добавляются следующие данные и реквизиты:

- К РК обращения необходимо прикрепить файл(ы) с названием «Обоснование отзыва*.docx» с информацией об отзыве обращения;

ВАЖНО! Наличие файла(ов)-обоснования отзыва обращения является **обязательным** условием для успешного выполнения операции отзыва в Системе обращений.

- Если обращение **поставлено на контроль**, то прикрепить файл «Отчет для организаций на контроле.txt», подписанный ЭЦП уполномоченного лица, при необходимости – файлы к отчету, подробнее см. [п. 2.2.2. Руководства](#);

- В реквизит «Адресаты» нужно добавить адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО»;
- В доп.реквизите «Выполнить операцию в СО» необходимо выбрать операцию «(010) Отозвать обращение».

Подготовленная РК отзываемого обращения будет отображена в ИПО_СО в папке «Для отправки» и с помощью кнопки «Отправить» направлена в Систему обращений (рис.80).

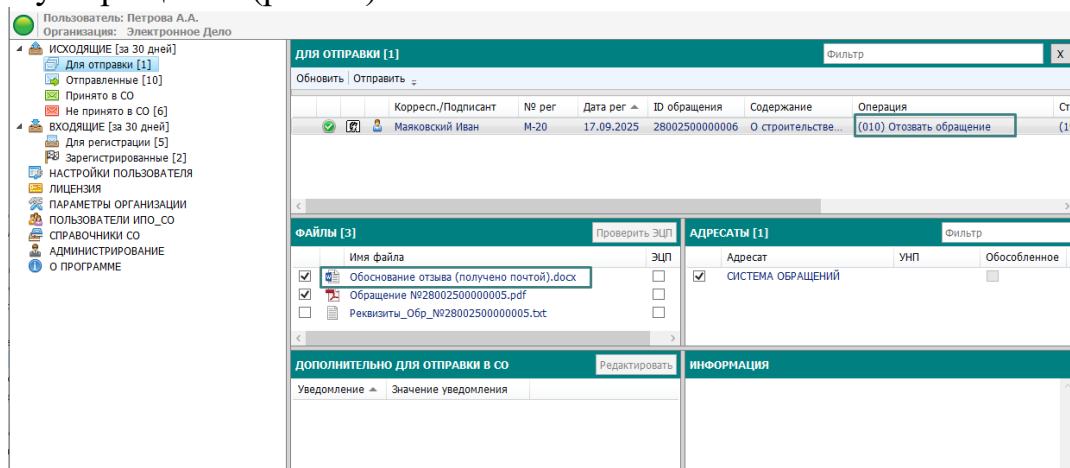


Рис. 80

В результате успешного выполнения операции обращению в Системе обращений будет присвоен статус «Отозвано» (рис.81).

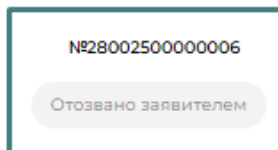


Рис. 81

В ИПО_СО запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.82), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_СО (рис.83).

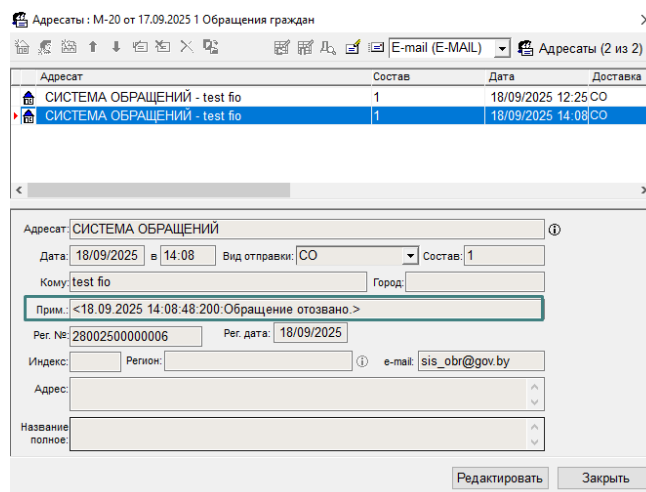


Рис. 82

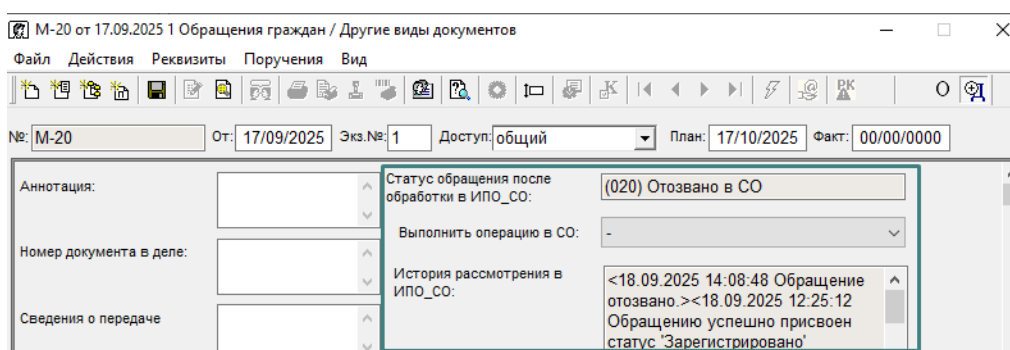


Рис. 83

2.3.4. Операция «(011) Оставить обращение без рассмотрения по существу»

Для направления в Систему обращений информации о принятии решения оставить обращение без рассмотрения по существу необходимо в СЭД «Электронное ДЕЛО» **создать связанную с обращением РК** исходящего документа и в реквизите «Содержание» этой РК указать **причину**, по которой обращение оставлено без рассмотрения.

Связанная РК исходящего документа создается из РК обращения командой или кнопкой  «Создать связанную РК». В появившемся окне необходимо выбрать нужную группу документов, тип связи (например, «Во исполнение-исполнено») и поставить флаги в секции «Копировать реквизиты»: для реквизита «Примечание» – обязательно (для копирования идентификационного номера обращения), для остальных реквизитов – по желанию пользователя (например, «Рубрики», «Адресаты» и др.) (рис.84). Нажать кнопку «Выбрать».

Рис. 84

В связанной РК исходящего документа в реквизите «Содержание» указывается причина оставить обращение без рассмотрения по существу. В реквизите «Адресаты» выбирается адресат «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО» (рис.85).

Рис. 85

Форматом взаимодействия с API Системы обращений допускается дополнительно прикрепить к РК 1 файл оставления обращения без рассмотрения по существу, подписанный ЭЦП уполномоченного лица.

Если обращение было **поставлено на контроль** в Системе обращений, то к РК требуется также прикрепить файл «Отчет для организаций на контроле.txt», подписанный ЭЦП уполномоченного лица, при необходимости – файлы к отчету, подробнее см. [п. 2.2.2.](#) Руководства (рис.86).

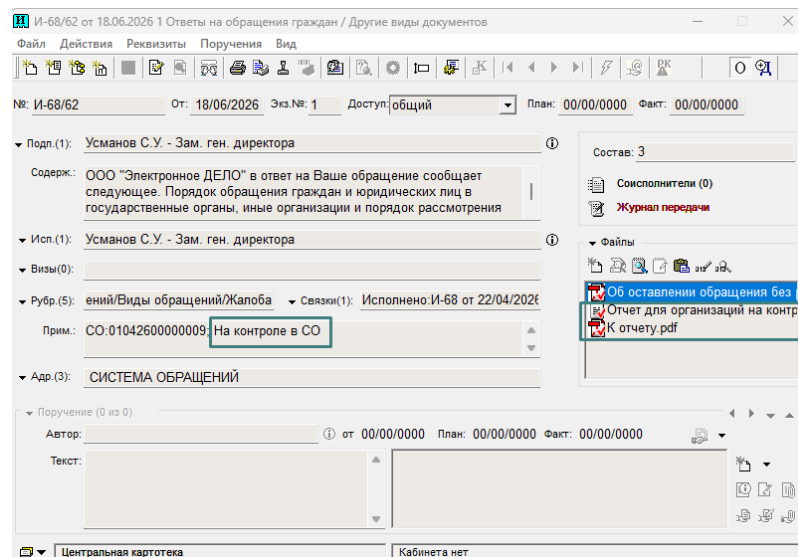


Рис. 86

В доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» нужно выбрать операцию «(011) Оставить обращение без рассмотрения по существу» (рис.87).

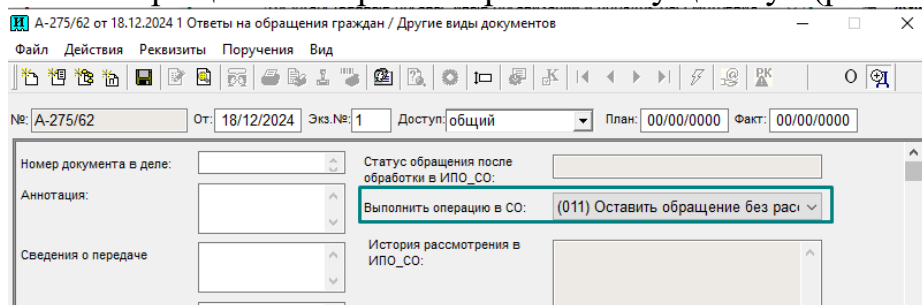


Рис. 87

В ИПО СО РК исходящего документа будет отображена в папке «Для отправки» и данные об оставлении обращения без рассмотрения по существу будут направлены в Систему обращений с помощью кнопки «Отправить» (рис.88).

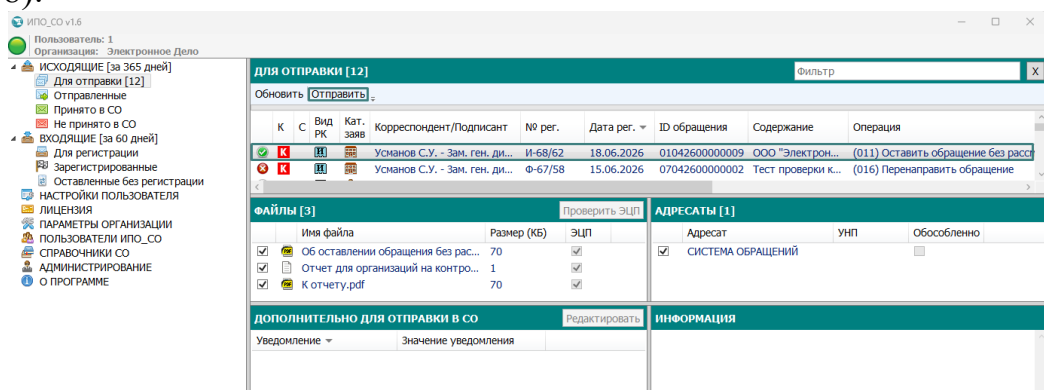
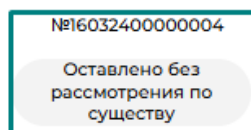


Рис. 88

В результате успешного выполнения операции в Системе обращений обращению будет присвоен статус «Оставлено без рассмотрения по существу», текст причины формируется из реквизита «Содержание» РК исходящего документа (рис.89).



Результат рассмотрения обращения

Оставлено без рассмотрения по существу:

№ А-275/62 от 18.12.2024 'ООО "Электронное ДЕЛО" в ответ на Ваше обращение сообщает следующее. Порядок обращения граждан и юридических лиц в государственные органы, иные организации и порядок рассмотрения таких обращений определены Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. N 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц". Статьей 12 Закона установлены требования, предъявляемые к обращениям. Обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, должны содержать наименование и (или) адрес государственного органа, иной организации либо должность лица, которым направляется обращение; фамилию, имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы); изложение сути обращения; личную подпись гражданина. Поскольку в Вашем обращении отсутствует личная подпись, обращение оставлено без рассмотрения по существу.'

Рис. 89

В ИПО_CO запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.90), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_CO (рис.91).

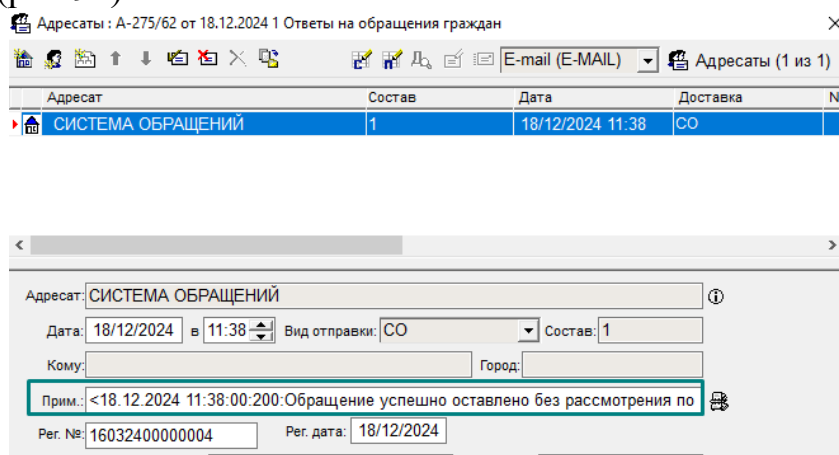


Рис. 90

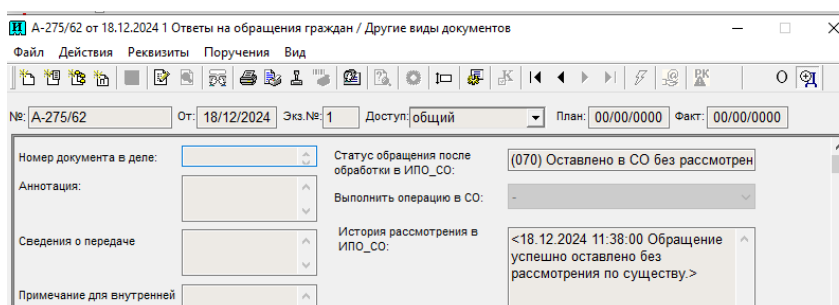


Рис. 91

2.3.5. Операция «(013) Завершить процесс рассмотрения обращения»

После рассмотрения обращения по существу и подготовки в СЭД «Электронное ДЕЛО» необходимых ответов завершить процесс рассмотрения

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_CO и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkt/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

обращения в Системе обращений можно с помощью операции «(013) Завершить процесс рассмотрения обращения».

ВАЖНО! Если в Системе обращений в РКК обращения имеются резолюции (поручения), то они предварительно должны быть исполнены (закрыты), иначе завершить процесс рассмотрения обращения будет невозможно.

Завершение рассмотрения обращения выполняется из созданной **связанной** РК исходящего документа (командой или кнопкой  «Создать связанную РК»). В появившемся окне необходимо выбрать нужную группу документов, тип связи и поставить флаги в секции «Копировать реквизиты»: обязательно для реквизита «Примечание» (для копирования идентификационного номера обращения), для остальных реквизитов – по желанию пользователя (например, «Рубрики», «Адресаты» и др.) (рис.92).

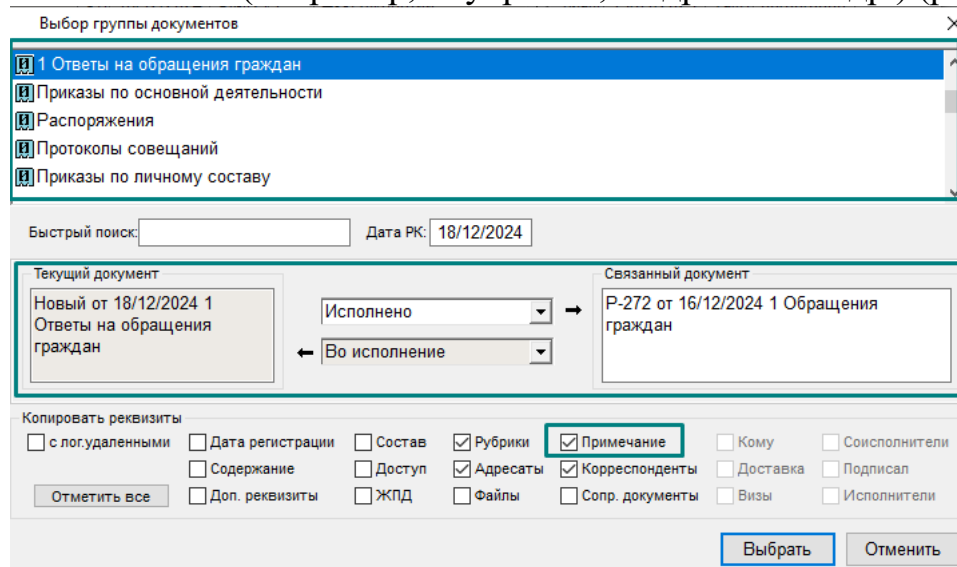


Рис. 92

В связанной РК исходящего документа необходимо:

- прикрепить к РК текстовый файл с информацией о результате рассмотрения обращения со **специальным названием «Результат рассмотрения обращения.txt»**, подписанный ЭЦП уполномоченного лица;
- **ВАЖНО:** если обращение было **поставлено на контроль** в Системе обращений, то к РК требуется дополнительно прикрепить файл «Отчет для организаций на контроле.txt», подписанный ЭЦП уполномоченного лица, при необходимости – файлы к отчету, подробнее см. [п. 2.2.2. Руководства](#);
- в реквизит «Рубрики» добавить: результат решения по обращению (значение из вершины «Решение по обращению» справочника «Рубрикатор», например, «Положительно»), форму ответа заявителю (значение из вершины «Формы ответа» справочника «Рубрикатор», например, «Электронная (личный кабинет заявителя)») (рис.93).

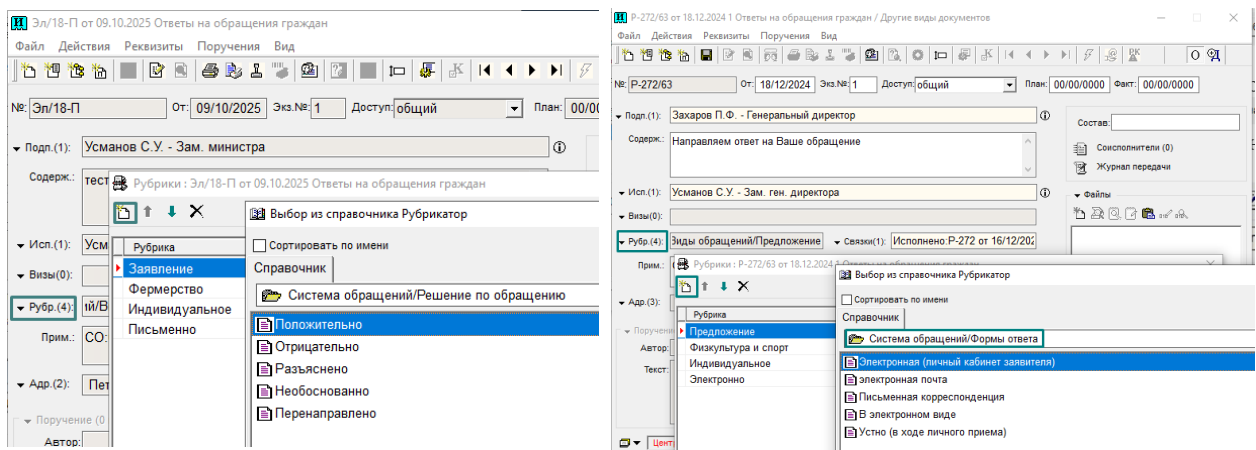


Рис. 93

ВАЖНО! Если в рубрике в РК отсутствует значение для формы ответа заявителю, то ИПО_СО при отправке в Систему обращений добавит по умолчанию форму ответа «Электронная (личный кабинет заявителя)». Если пользователь выбрал форму ответа «Письменная корреспонденция», то к РК отправляемого документа **обязательно** должны быть прикреплены файлы ответа на обращение (допускается до 5 файлов), в противном случае из Системы обращений вернется ответ с ошибкой «Реквизит «Файлы к ответу на обращение» должен быть заполнен».

- добавить данные о деле, в которое списано обращение. Для этого в РК исходящего документа в Журнале передачи  нужно нажать кнопку «Добавить запись о списании в дело» и внести необходимые данные о списании документа в дело (рис.94).

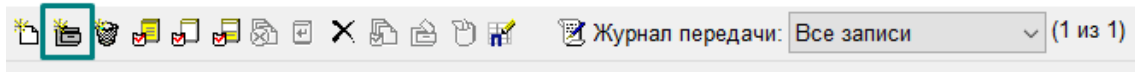


Рис. 94

- прикрепить к РК другие необходимые файлы.
- в реквизите «Адресаты» нужно выбрать адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО».
- в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» – выбрать операцию «(013) Завершить процесс рассмотрения обращения» (рис.95).

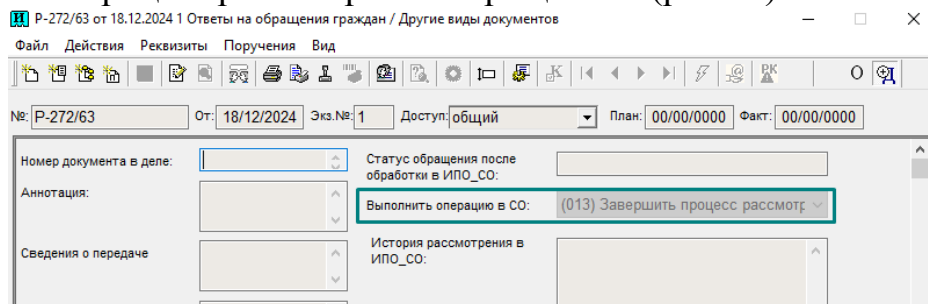


Рис. 95

На рис.96 представлена РК связанного исходящего документа с заполненными реквизитами (выделены на рисунке) для отправки в Систему обращений данных о завершении рассмотрения обращения.

Рис. 96

В ИПО_СО РК исходящего документа будет отобрана в папке «Для отправки» (рис.97). В случае отсутствия необходимых значений пользователь получит соответствующее сообщение в окне «Информация» и должен будет вернуться в РК и внести недостающую информацию. Готовый к отправке документ с данными для завершения рассмотрения обращения направляются в Систему обращений с помощью кнопки «Отправить».

Рис. 97

В результате успешного выполнения операции обращению в Системе обращений будет присвоен статус «Исполнено», результат исполнения обращения, включая файл(ы) ответа, отобразится в личном кабинете (рис.98).

Рис. 98

В ИПО_СО запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.99), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_СО (рис.100).

Рис. 99

Рис. 100

2.3.6. Операция «(016) Перенаправить обращение»

Операция выполняется в случае, если в организации принимается решение о направлении обращения для рассмотрения в другую организацию или обособленное подразделение своей организации.

Выполнить операцию перенаправления обращения можно двумя способами: с подготовкой РК исходящего документа (сопроводительного письма), связанного с РК обращения, или из поручения в РК самого обращения.

2.3.6.1. Перенаправление с подготовкой сопроводительного письма

РК исходящего документа (сопроводительного письма) для перенаправления обращения рекомендуем создавать из РК обращения командой или кнопкой  «Создать связанную РК». В появившемся окне необходимо выбрать требуемую группу документов, тип связки, поставить флаги в секции «Копировать реквизиты»: обязательно для реквизита «Примечание» (для копирования идентификационного номера обращения), для остальных реквизитов – по желанию пользователя (например, «Рубрики», «Адресаты» и др.) (рис.101). Нажимаем кнопку «Выбрать».

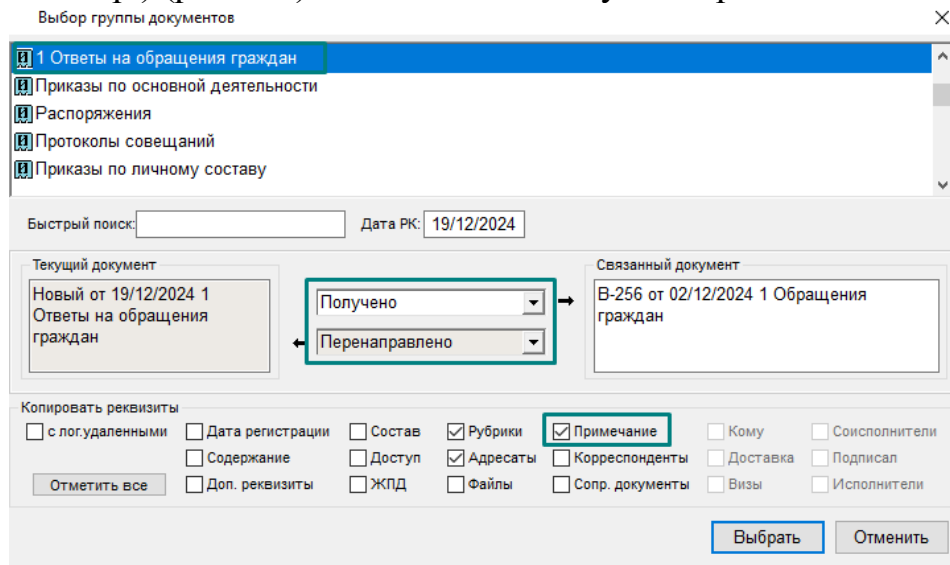


Рис. 101

В связанной РК сопроводительного документа необходимо заполнить значения:

- в реквизите «Содержание» – текст для сопроводительного письма;
- если организация при перенаправлении планирует поставить обращение на контроль, то в реквизит «Примечание» необходимо добавить текст «СО:Контроль». После успешного перенаправления в этом случае в личном кабинете заявителя в строке обращения появится соответствующая пометка (рис.102).

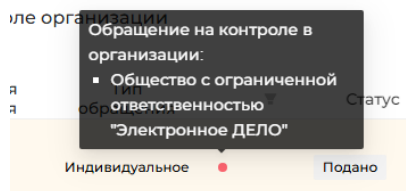


Рис. 102

- **ВАЖНО:** если обращение уже было поставлено на контроль в Системе обращений, то к РК требуется дополнительно прикрепить файл «Отчет для организаций на контроле.txt», подписанный ЭЦП уполномоченного лица, при необходимости – файлы к отчету, подробнее см. [п. 2.2.2. Руководства](#);

- прикрепить к РК сопроводительного документа файл(ы) для уведомления заявителю и(или) файл(ы) сопроводительного письма (при необходимости);

ВАЖНО! Имя файла(ов) для уведомления заявителю должно начинаться с текста «Заявителю_...», например: «Заявителю_о перенаправлении обращения по компетенции.docx». В Системе обращений такой файл будет автоматически направлен в личный кабинет заявителя.

- в реквизит «Адресаты» добавить адресата-организацию или обособленное подразделение организации (допускается выбор нескольких адресатов), в которые нужно перенаправить обращение с видом отправки «СО».

ВАЖНО! В справочнике «Организации» СЭД «Электронное ДЕЛО» в карточке организации в реквизите «ИНН» на вкладке «Коды и банк. реквизиты» должно быть внесено значение **УНП** организации (рис.103). Для обособленных подразделений организации в реквизите «Категория» должно быть выбрано значение «Обособленное подразделение» (рис.104). Подробнее о настройке справочника организаций см. в п.1.2.7. Руководства технолога ИПО_СО.

Рис. 103

Рис. 104

- В доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(016) Перенаправить обращение» (рис.105).

Рис. 105

На рис.106 представлена РК сопроводительного письма, подготовленного к отправке в Систему обращений, с выделенными реквизитами, в которые обязательно должны быть внесены значения для успешного перенаправления (на рисунке – обращение останется на контроле в организации, т.к. в реквизите «Примечание» указан текст «СО:Контроль»).

П-21/4 от 18.09.2025 1 Ответы на обращения граждан / Другие виды документов

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: П-21/4 От: 18/09/2025 Экз.№: 1 Доступ: общий План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Подп.(1): Захаров П.Ф. - Генеральный директор

Содерж.: Направляем для рассмотрения предложение

Исп.(1): Захаров П.Ф. - Генеральный директор

Визы(0):

Рубр.(4): Зиды обращений/Предложение Связки(1): Получено-П-21 от 18/09/2025

Прим.: СО:07062500000006 СО:Контроль

Адр.(1): Электронная СПРАВА - Прямой И.

Поручение (0 из 0)

Автор: от 00/00/0000 План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Текст:

Центральная картотека Ген. директор

Состав: 3

Совисполнители (0)

Журнал передачи

Файлы:

- Обращение №07062500000006
- Реквизиты_Обр_№070625000000
- Письмо_сопровод.docx
- Заявителю_о перенаправлении.

Рис. 106

В ИПО_CO РК сопроводительного документа будет отобрана в папке «Для отправки» и выполнена проверка наличия необходимых данных для успешного перенаправления. Сообщение об обнаруженных проблемах отобразится в окне «Информация», на рис.107 представлена ситуация, когда не выбрано значение для обязательного реквизита «Уведомление для заявителя»:

ИПО_CO v2.0

Пользователь: Петрова А.А.
Организация: Электронное Дело

ИСХОДЯЩИЕ [за 30 дней]

- Для отправки [2]
- Отправленные [12]
- Принято в СО
- Не принято в СО [6]

ВХОДЯЩИЕ [за 30 дней]

- Для регистрации [4]
- Зарегистрированные [3]

НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- ЛИЦЕНЗИЯ
- ПАРАМЕТРЫ ОРГАНИЗАЦИИ
- ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИПО_CO
- СПРАВОЧНИКИ СО
- АДМИНИСТРИРОВАНИЕ
- О ПРОГРАММЕ

ДЛЯ ОТПРАВКИ [2] Фильтр

Обновить Отправить

	Корресп./Подписант	№ рег	Дата рег	ID обращения	Содержание	Операция	Статус
✓	Петровскис Петр	П-21	18.09.2025	07062500000006	предложение на...	(007) Зарегистрировать обращение	(03)
✗	Захаров П.Ф. - Генера...	П-21/4	18.09.2025	07062500000006	Направляем для...	(016) Перенаправить обращение	

ФАЙЛЫ [4] Проверить ЭЦП

- ☒ Иная файла
- ☒ Обращение №07062500000006.pdf
- ☐ Реквизиты_Обр_№07062500000006.txt
- ☒ Письмо_сопровод.docx
- ☒ Заявителю_о перенаправлении.docx

АДРЕСАТЫ [1] Фильтр

Адресат	УНП	Обособленное
Электронная СПРАВА		☒

ДОПОЛНИТЕЛЬНО ДЛЯ ОТПРАВКИ В СО Редактировать

Уведомление	Значение уведомления
Уведомление для заявителя	

ИНФОРМАЦИЯ

Документ №П-21/4 от 18.09.2025:
Отсутствует текст уведомления для заявителя.

Рис. 107

ВАЖНО! В ИПО_CO реализована возможность вести списки шаблонов уведомлений для направления в Систему обращений. При необходимости передать текст уведомления для заявителя в окне «Дополнительно для отправки в СО» выберите нужный тип уведомления, нажмите кнопку «Редактировать» и создайте либо выберите нужное из списка (см. п. 2.2.1. текущего Руководства).

При обнаружении ошибок в РК сопроводительного документа перед отправкой требуется исправить их в СЭД и выполнить перенаправление обращения с помощью кнопки «Отправить».

2.3.6.2. Перенаправление по поручению

Перенаправление по поручению может использоваться для перенаправления РК обращения в организациях, эксплуатирующих единую базу данных СЭД «Электронное ДЕЛО» или использующих для информационного обмена канал СЭВ. Операция выполняется только для РК обращения вида «Входящие» или «Письма граждан».

ВАЖНО! В СЭД «Электронное ДЕЛО» при перенаправлении по поручению РК обращения будет автоматически записана в картотеку организации, выбранной для перенаправления по поручению. Посредством ИПО_СО данные о перенаправлении обращения в эту организацию будут направлены в Систему обращений, если в реквизите «Адресаты» в РК она будет выбрана с видом отправки «СО».

Для перенаправления обращения с использованием поручения необходимо в РК обращения создать поручение (резолуцию) с учетом следующих правил (рис.108):

- В реквизите «Автор» в окне «Резолюция» – выбрать должностное лицо из справочника СЭД «Подразделения» (Должностные лица) для перенаправления по поручению;
- Внести текст поручения, дату исполнения;
- В секции «Исполнители» выбрать должностное лицо из справочника СЭД «Подразделения» (Должностные лица) либо внешнего исполнителя из справочника «Организации» (Представители);
- Установить для ИПО_СО признак для выполнения перенаправления с использованием поручения – в реквизит «Прим.» («Примечание») записать текст «СО:». Если дополнительно необходимо контролировать обращение после перенаправления, то записать текст «СО:Контроль»;
- Сохранить поручение.

Резолюция. П-21-эл от 20.12.2024 Электронные обращения граждан

Автор(внутр.) Плахов А.В. - Управляю От: 20/12/2024 Категория:

Прошу рассмотреть и подготовить ответ заявителю

Дата исполнения: Плановая: 26/12/2024 Промежуточная: 00/00/0000 Фактическая: 00/00/0000

Исполнители (1)

ФИО	Дата отчета	Состояние исполнения	Отчет
Петров И.И. - Начальник			

Исполнитель(внутр.):

Контроль: Состояние исп.: Ход исполнения: Основание для снятия с контроля:

Прим.: СО:Контроль

Записать Отменить

Рис. 108

В РК обращения в реквизит «Адресаты» необходимо добавить адресата для перенаправления – организацию (обособленное подразделение организации), соответствующую исполнителю поручения.

В доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» – выбрать операцию «(016) Перенаправить обращение» (рис.109).

П-21-эл от 20.12.2024 Электронные обращения граждан

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: П-21-эл От: 20/12/2024 Экз.№: 1 Доступ: общий План: 26/12/2024 Факт:

Выполнить операцию в СО: (016) Перенаправить обращение

Статус обращения после: (040) Зарегистрировано в СО

История рассмотрения в: <20.12.2024 16:54:23 Обращение с номером 29002400000756 зарегистрировано в системе><20.12.2024 Зарегистрировано в СЭД; 20.12.2024 16:13:50 Подано в СО>

Рис. 109

На рис.110 представлена РК обращения с поручением для перенаправления обращения в Системе обращений.

Рис. 110

ВАЖНО! Если обращение уже было **поставлено на контроль** в Системе обращений, то к РК требуется дополнительно прикрепить файл «Отчет для организаций на контроле.txt», подписанный ЭЦП уполномоченного лица, при необходимости – файлы к отчету, подробнее см. [п. 2.2.2. Руководства](#);

Подготовленная РК обращения будет отобрана в папке «Для отправки» с выполнением проверки наличия необходимых данных для операции перенаправления. Сообщение об обнаруженных проблемах отобразится в окне «Информация». Направить обращение в Систему обращений возможно только после их устранения.

ВАЖНО! Обязательным условием для успешного перенаправления обращения по поручению является наличие текстов сопроводительного письма и уведомления для заявителя. Создать (выбрать) необходимые значения для уведомлений можно в окне «Дополнительно для отправки в СО» папке «Для отправки», подробнее см. [п. 2.2.1.](#) текущего Руководства. Выбранные значения для уведомлений будут направлены в Систему обращений при выполнении операции перенаправления.

2.3.6.3. Отображение результатов выполнения перенаправления

В результате успешного выполнения операции в Системе обращений обращение будет перенаправлено указанному для перенаправления адресату-организации с видом отправки «СО» и получит статус «Перенаправлено в другую организацию». Результат перенаправления обращения, включая файл(ы) для заявителя уведомления и т.п., отобразится в личном кабинете (рис.111).

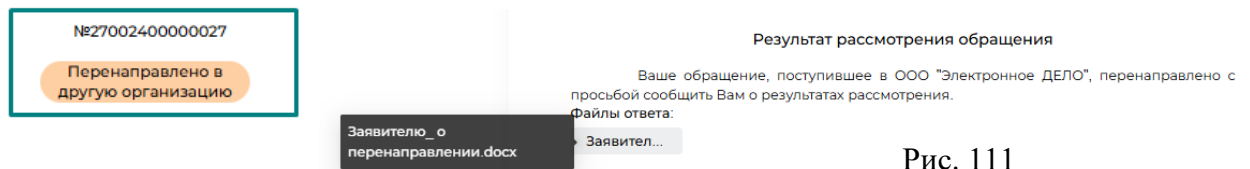


Рис. 111

В ИПО_СО запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК обращения будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.112), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_СО (рис.113).

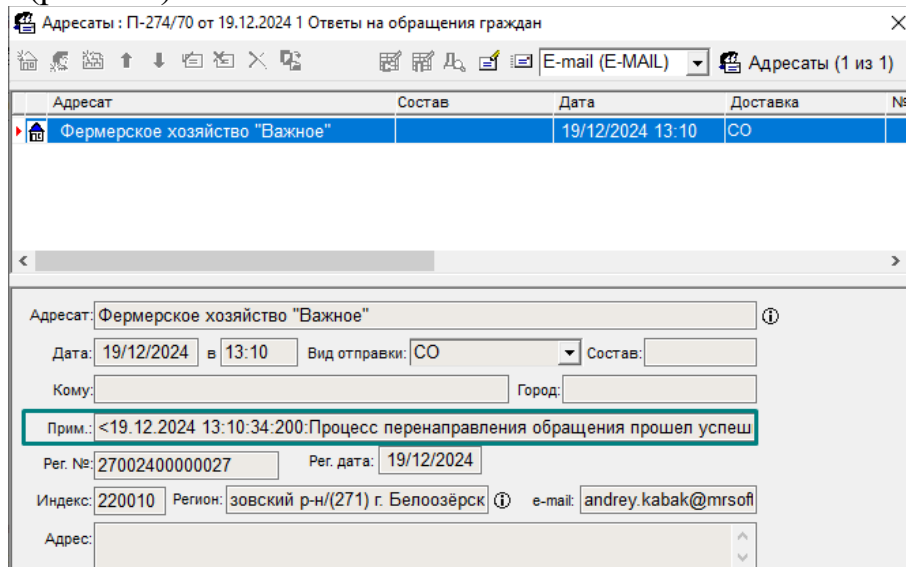


Рис. 112

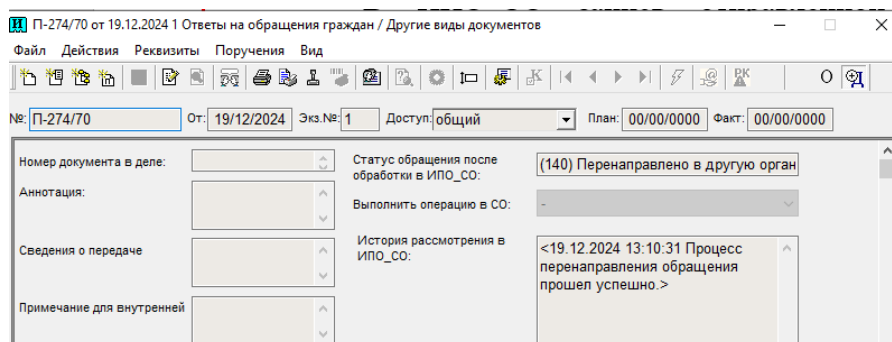


Рис. 113

2.3.7. Операция «(017) Перенаправить часть вопросов по обращению»

Операция аналогична операции перенаправления в другую организацию (обособленное подразделение своей организации), отличие в том, что при перенаправлении части вопросов для рассмотрения обращение остается на рассмотрении в организации. Не допускается перенаправление части вопросов обращения с постановкой его на контроль.

Подготовка данных и выполнение операции в ИПО_СО аналогичны рассмотренным в п. 2.3.6. текущего Руководства. Перенаправление части вопросов точно также может выполняться по поручению или через сопроводительное письмо.

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_СО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

Для выполнения операции в РК документа в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбирается операция «(017) Перенаправить часть вопросов по обращению» (рис.114), в реквизите «Адресат» – организацию для перенаправления с видом отправки «СО».

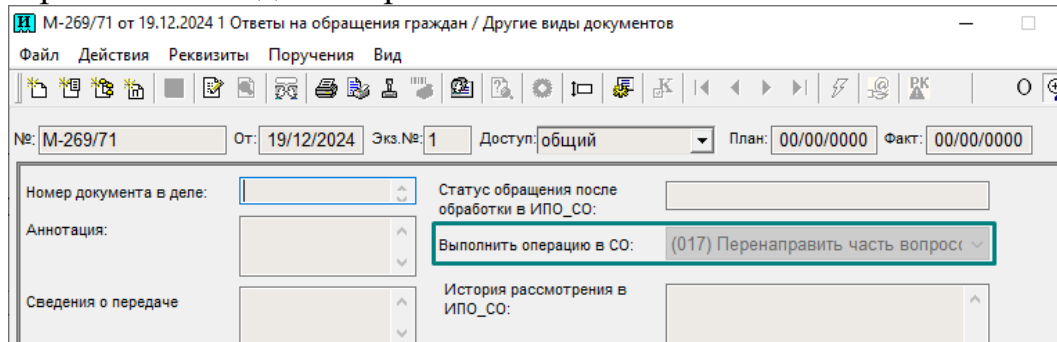


Рис. 114

В ИПО_СО РК обращения будет отображена в папке «Для отправки» и при отсутствии ошибок (отображаются в окне «Информация») доступна для отправки в Систему обращений.

После **успешного выполнения** операции в Системе обращений обращение будет перенаправлено адресату(ам) для рассмотрения части вопросов по обращению. В личном кабинете организации при этом статус обращения не изменится, но отобразится результат перенаправления (рис.115).

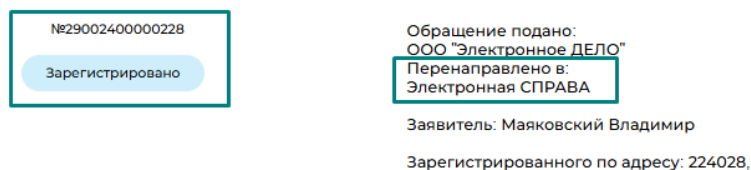


Рис. 115

2.3.8. Операция «(019) Принять обращение к сведению»

Операцию «(019) Принять обращение к сведению» можно выполнить на любом этапе рассмотрения обращения в организации. После успешного принятия к сведению процесс рассмотрения обращения завершается.

Для выполнения операции в РК обращения необходимо:

- в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(019) Принять обращение к сведению» (рис.116).

Рис. 116

- в реквизите «Адресаты» выбрать адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО» (рис.117).

Рис. 117

В ИПО_СО РК исходящего документа будет отобрана в папке «Для отправки». С помощью кнопки «Отправить» пользователь может направить в Систему обращений данные о принятии обращения к сведению (рис.118).

для отправки [17]							Фильтр
Обновить Отправить							
	Корресп./Подписант	№ рег	Дата рег	ID обращения	Содержание	Операция	
✗	Владимиров Сергей	Ан-235	27.11.2024	05052400000021	010	(010) Отозвать обращение	
✗	Филиал ЭД2	53	12.11.2024	01012400000166	2 обращение	(010) Отозвать обращение	
✓	Адвокатов Янка	A-281	16.12.2024	01012400000214	Выражаю благодар...	(019) Принять обращение к с	
✓	Маяковский Владимир	M-264	06.12.2024	28002400000043	тест0112	(119) Зарегистрировать обра	
✓	Енотова Лиса Патрикеевна	E-241	27.11.2024	16032400000004	По поводу строите...	(119) Зарегистрировать обра	
АДРЕСАТЫ [1]							
	Адресат	УНП					
✓	СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ						

Рис. 118

В результате успешного выполнения операции обращению в Системе обращений будет присвоен статус «Принято к сведению» (рис.119).

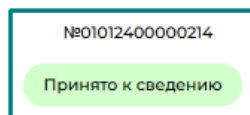


Рис. 119

В ИПО_СО запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.120), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_СО (рис.121).

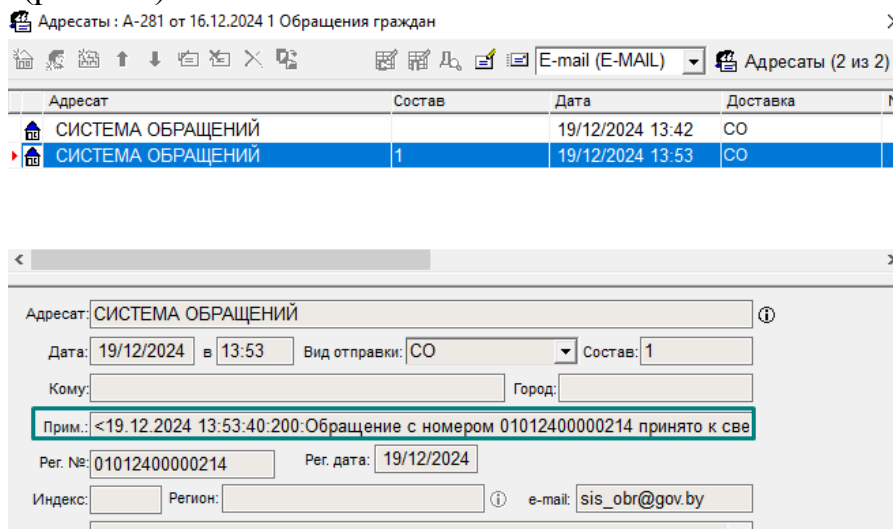


Рис. 120

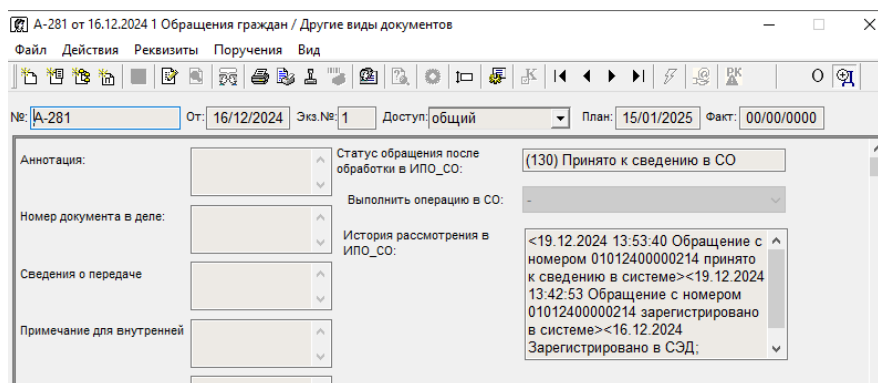


Рис. 121

2.3.9. Операция «(119) Зарегистрировать обращение и принять его к сведению»

В случае, если по обращению, поступившему из Системы обращений, принято решение о принятии его к сведению до отправки в Систему обращений данных о его регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО», пользователь может выполнить операцию «(119) Зарегистрировать обращение и принять его к сведению», в которой объединено последовательное выполнение операции «(007) Зарегистрировать обращение» и операции «(019) Принять обращение к сведению».

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_СО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

Как было рассмотрено в п. [2.1.2.](#) Руководства, при регистрации в ИПО_СО заявления об отзыве ранее направленного обращения, полученного из Системы обращений, данная операция **автоматически** заносится ИПО_СО в доп.реквизит «Выполнить операцию в СО:» в РК заявления об отзыве обращения.

Для выполнения операции в ручном режиме необходимо в РК обращения:

- в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(119) Зарегистрировать обращение и принять его к сведению» (рис.122).

The screenshot shows a software window titled 'M-273 от 16.12.2024 1 Обращения граждан / Другие виды документов'. The interface includes a menu bar (Файл, Действия, Реквизиты, Поручения, Вид) and a toolbar. Below the menu, there are fields for document number (№: M-273), date (От: 16/12/2024), version (Экз.№: 1), access (Доступ: общий), plan (План: 15/01/2025), and fact (Факт: 00/00/0000). The main area is divided into sections: 'Аннотация', 'Номер документа в деле', 'Сведения о передаче', 'Примечание для внутренней', and 'ID документа в АИС'. On the right, there is a 'Статус обращения после обработки в ИПО_СО:' field with the value '(030) Зарегистрировано в СЭД'. Below this, a dropdown menu 'Выполнить операцию в СО:' is open, showing the selected option '(119) Зарегистрировать обращение'. To the right of the dropdown, there is a text box containing the date and time: '<16.12.2024 Зарегистрировано в СЭД; 12.12.2024 15:32:43 Подано в СО>'. The bottom of the window shows a 'Центральная картотека' button.

Рис. 122

- в реквизите «Адресаты» выбрать адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО» (рис.123).

The screenshot shows the same software window as in Figure 122, but with the 'Адресаты' section expanded. The 'Корреспонденты (1 из 1)' section shows details for 'Меженный И. И.' from 'Республика Беларусь/Минск 123123123', with address 'пр-д Голодеда, д. 23, кв. 12'. The 'Состав: 1' and 'Доставка: СО' fields are visible. The 'Адресаты (1)' section is expanded, showing a table with one entry: 'СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ'. Below the table, there is a form for adding a new address, with 'Адресат: СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ', 'Дата: 00/00/0000', 'Вид отправки: СО', and 'Состав: 1'. The bottom of the window shows a 'Центральная картотека' button.

Рис. 123

В ИПО_СО РК исходящего документа будет отображена в папке «Для отправки». С помощью кнопки «Отправить» пользователь может направить в Систему обращений данные о регистрации обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» и о принятии обращения к сведению (рис.124).

ДЛЯ ОТПРАВКИ [16]							
Обновить Отправить							
		Корресп./Подписант	№ рег	Дата рег	ID обращения	Содержание	Операция
✖	📧	Владимиров Сергей	Ан-235	27.11.2024	05052400000021	010	(010) Отозвать обращение
✖	📧	Филиал ЭД2	53	12.11.2024	01012400000166	2 обращение	(010) Отозвать обращение
✔	📧	Меженный И. И.	M-273	16.12.2024	13042400000003	Отвечать на мое об...	(119) Зарегистрировать обра...
✔	📧	Маяковский Владимир	M-264	06.12.2024	28002400000043	тест0112	(119) Зарегистрировать обра...
✔	📧	Енотова Лиса Патрикеевна	E-241	27.11.2024	16032400000004	По поводу строител...	(119) Зарегистрировать обра...

АДРЕСАТЫ [1]		
Адресат	УНП	
☑ СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ		

Рис. 124

В результате успешного выполнения операции обращению в Системе обращений будут присвоены регистрационный номер обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» и статус «Принято к сведению» (рис.125).

№13042400000003	Обращение подано: Электронная СПРАВА Перенаправлено в: ООО "Электронное ДЕЛО"
Принято к сведению	Заявитель: Меженный И. И.
	Зарегистрированного по адресу: 220077, г. Минск, Заводской р-н, пр-д Голодеда, д. 23, кв. 12

Предложение (Индивидуальное) № M-273

Рис. 125

Запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.126), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_CO (рис.127).

Адресаты: M-273 от 16.12.2024 1 Обращения граждан

Адресат	Состав	Дата	Доставка	№
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ		19/12/2024 14:28	CO	

Адресат: СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ

Дата: 19/12/2024 в 14:28 Вид отправки: CO Состав:

Кому: Город:

Прим.: <19.12.2024 14:28:12:200:Обращение с номером 13042400000003 принято к све

Рег. №: 13042400000003 Рег. дата: 19/12/2024

Индекс: Регион:

Адрес:

Название полное:

<19.12.2024 14:28:12:200:Обращение с номером 13042400000003 принято к сведению в системе>
<19.12.2024 14:28:08:200:Обращение с номером 13042400000003 зарегистрировано в системе>

Рис. 126

Рис. 127

2.3.10. Операция «(200) Изменить срок исполнения обращения»

Для изменения срока исполнения обращения в РК обращения необходимо:

- Внести новое значение для срока исполнения в реквизит «План:» (рис.128):

Рис. 128

- в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(200) Изменить срок исполнения обращения» (рис.129):

Рис. 129

- в реквизите «Адресаты» выбрать адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО» (рис.130).

П-293 от 26.12.2024 1 Обращения граждан / Другие виды документов

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: П-293 От: 26/12/2024 Экз.№: 1 Доступ: общий План: 15/01/2025 Факт: 00/00/0000

Корреспонденты (1 из 1)

Гражд.: Прямой Игорь

Регион: Республика Беларусь

Адрес: ул. Голубева, д. 2

Кому(1): Плахов А.В. - Упр...

Содерж.: По поводу строите...

Рубр.(5): ий/Виды обращени...

Прим.: СО:0404240000002

Поручение (1 из 1)

Адресаты : П-293 от 26.12.2024 1 Обращения граждан

Адресат	Состав	Дата	Доставка
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ - test fio	1	26/12/2024 13:51	СО
Фермерское хозяйство "Важное"	1	26/12/2024 13:54	СО
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ	1		

Адресат: СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ

Дата: 00/00/0000 в 00:00 Вид отправки: СО Состав: 1

Кому: Город:

Рис. 130

В ИПО_СО РК обращения будет отображена в папке «Для отправки».

Для успешного выполнения операции обязательно требуется указать (выбрать) причину изменения срока исполнения обращения в окне «Дополнительно для отправки в СО» папки «Для отправки», подробнее см. п.2.2.1. Руководства. В строке «Причина изменения срока исполнения» может отображаться выбранное ранее по умолчанию значение, изменить его можно с помощью кнопки «Редактировать» (рис.131). В Системе обращений текст причины изменения срока исполнения обращения будет использован при отправке уведомления в личный кабинет/на электронную почту заявителя.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО ДЛЯ ОТПРАВКИ В СО

Редактировать

Уведомление	Значение уведомления
Причина изменения срока испо...	в связи с необходимостью направить з...

Рис. 131

Из подготовленной и успешно прошедшей проверку РК обращения данные с новым сроком исполнения обращения можно направить в Систему обращений с помощью кнопки «Отправить» (рис.132).

ДЛЯ ОТПРАВКИ [17]

Обновить Отправить

Корресп./Подписант	№ рег	Дата рег	ID обращения	Содержание	Операция	Статус в ИГ
Амосов Илья Петрович	A-286	16.12.2024	01012400000218	99	(007) Зарегистрировать обращение	(030) Зарег
Электронная СПРАВА	75	23.12.2024	29002400000266	отзываем на...	(007) Зарегистрировать обращение	(030) Зарег
Иванов Иван Иванович	И-290	24.12.2024	05032400000020	о работе бас...	(007) Зарегистрировать обращение	(050) Зарег
Прямой Игорь	П-292	26.12.2024	06042400000020	по вопросу п...	(007) Зарегистрировать обращение	(030) Зарег
Прямой Игорь	П-293	26.12.2024	04042400000026	По поводу ст...	(200) Изменить срок исполнения обр...	(060) Подг...

АДРЕСАТЫ [1]

Адресат	УНП	Перенаправление
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ		None

Рис. 132

В результате успешного выполнения операции срок исполнения обращения в Системе обращений будет изменен (рис.133).

Срок исполнения обращения * Был:	10.01.2025
Фамилия *	Прямой
Имя *	Игорь
Срок исполнения обращения * Стал:	15.01.2025
Фамилия *	Прямой
Имя *	Игорь

Рис. 133

В ИПО_CO запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.134), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_CO (рис.135).

Адресаты : П-293 от 26.12.2024 1 Обращения граждан

Адресат	Состав	Дата	Доставка
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ - test fio	1	26/12/2024 13:51	СО
Фермерское хозяйство "Важное"	1	26/12/2024 13:54	СО
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ		30/12/2024 14:08	СО

Адресат: СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ

Дата: 30/12/2024 в 14:08 Вид отправки: СО Состав:

Кому: Город:

Прим.: <30.12.2024 14:08:54:200:Срок исполнения обращения изменен на 2025-01-15 2

Рег. №: 04042400000026 Рег. дата: 30/12/2024

Индекс: Регион: e-mail: sis_obr@gov.by

Рис. 134

П-293 от 26.12.2024 1 Обращения граждан / Другие виды документов

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: П-293 От: 26/12/2024 Экз.№: 1 Доступ: общий План: 15/01/2025 Факт: 00/00/0000

Аннотация:	Статус обращения после обработки в ИПО_CO: (170) Срок исполнения обращения изм
Номер документа в деле:	Выполнить операцию в СО:
Сведения о передаче	История рассмотрения в ИПО_CO: <30.12.2024 14:08:54:Срок исполнения обращения изменен на 2025-01-15 23:59:59.><30.12.2024 14:06:19 (007) Зарегистрировать

Рис. 135

2.3.11. Операция «(210) Создать резолюцию»

Операция «(210) Создать резолюцию» используется для загрузки в Систему обращений информации об **исполненной** резолюции из РК обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» (например, при необходимости отобразить ее в Системе обращений). После создания резолюции обращению в Системе обращений будет присвоен статус «На исполнении».

Для выполнения операции необходимо в РК обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» создать поручение (резолюцию), заполнить его реквизиты и внести следующие данные (рис.136):

ФИО	Дата отчета	Состояние исполнения	Отчет
Кот Е.Г. - Специалист	06/05/2026	Окончательный	Вопрос решен
Каблукова М.В. - Зам. управделами	04/05/2026	Окончательный	Принято к сведению
Адвокатов П.Б. - Нач. отдела	30/04/2026	Промежуточный	Сделан запрос

Рис. 136

- В реквизите «Автор» в окне Резолюция – выбрать должностное лицо из справочника СЭД «Подразделения» (Должностные лица);
- Внести текст резолюции, дату резолюции;
- В секции «Исполнители» добавить одного или нескольких исполнителей – должностных лиц из справочника СЭД «Подразделения» (Должностные лица), назначить ответственных исполнителей, заполнить данные по исполнению резолюции. При вводе отчета исполнителя указать в реквизите «Состояние исп.» является ли результат исполнения окончательным или промежуточным (рис.137);

ВАЖНО! Обязательным условием для успешного создания резолюции является наличие в отчете **одного** из исполнителей с окончательным состоянием исполнения файла **со специальным названием «Сводный результат.txt»**. Файл должен содержать сводную информацию об исполнении резолюции, должен быть прикреплен к отчету и подписан ЭЦП.

При необходимости передачи в СО данных о промежуточных результатах исполнения резолюции необходимо к отчету каждого такого исполнителя с промежуточным состоянием исполнения

прикрепить файл со специальным названием «Промежуточный результат.txt» с данными о результатах промежуточного исполнения резолюции, и подписать его ЭЦП.

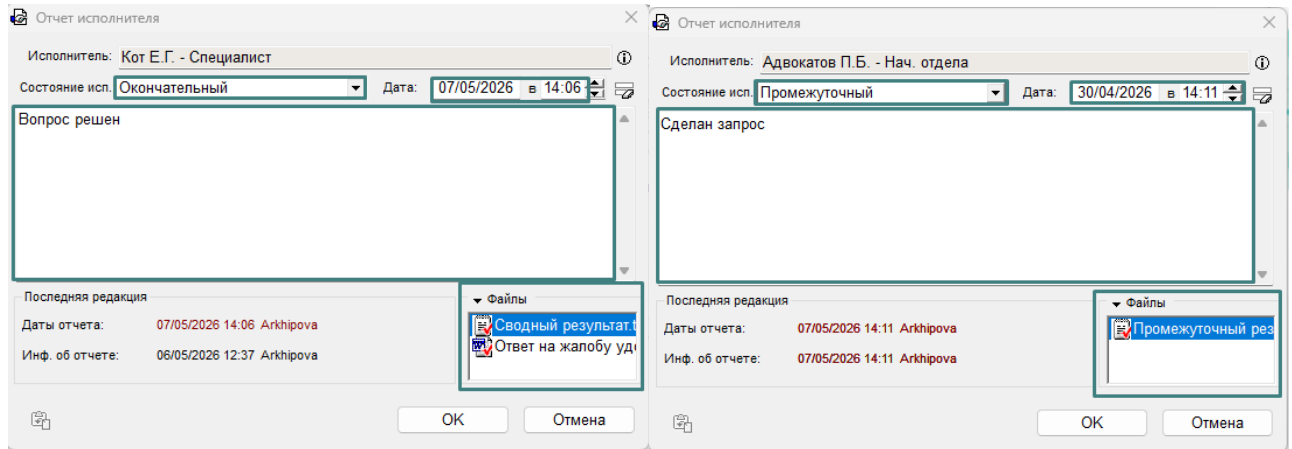


Рис. 137

- В реквизиты резолюции «Дата исполнения «Плановая:» и «Фактическая:»» внести плановую и фактическую даты исполнения резолюции;

ВАЖНО! При отсутствии значения в реквизите «Фактическая:» в качестве фактической даты исполнения резолюции будет использоваться максимальная дата из отчетов исполнителей с окончательным результатом исполнения.

Перед выполнением операции по созданию резолюции ИПО_СО выполняет запрос в СО о сроке исполнения обращения. В случае, если фактическая дата исполнения резолюции превышает срок исполнения обращения в СО, перед отправкой пользователь получит соответствующее сообщение в окне «Информация» папки «Для отправки» (рис. 138) и сможет выполнить операцию только после изменения срока исполнения обращения (см. [п.2.3.10.](#) Руководства).

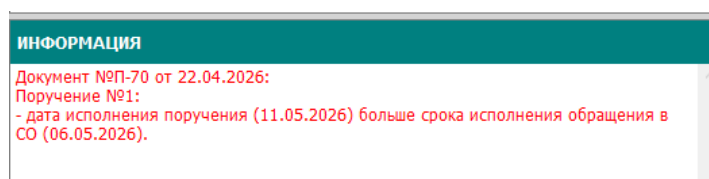


Рис. 138

- Установить признак для создания данной резолюции в Системе обращений посредством ИПО_СО – в реквизит «Прим.» («Примечание») резолюции записать текст «СО:».
- После внесения необходимых данных сохранить поручение кнопкой «Записать».

В РК обращения для выполнения операции по созданию резолюции в Системе обращений необходимо:

- в доп. реквизите РК «Выполнить операцию в СО» – выбрать операцию «(210) Создать резолюцию» (рис.139).

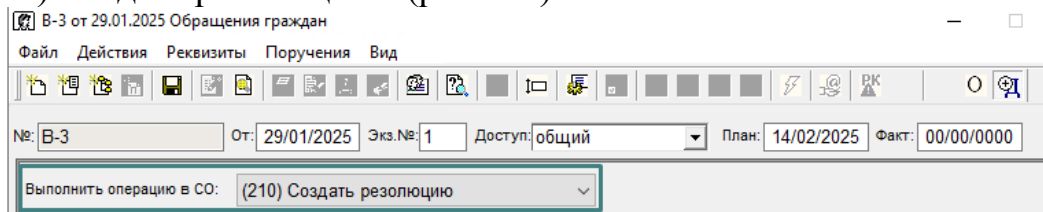


Рис. 139

- в реквизите «Адресаты» РК выбрать адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО» (рис.140).

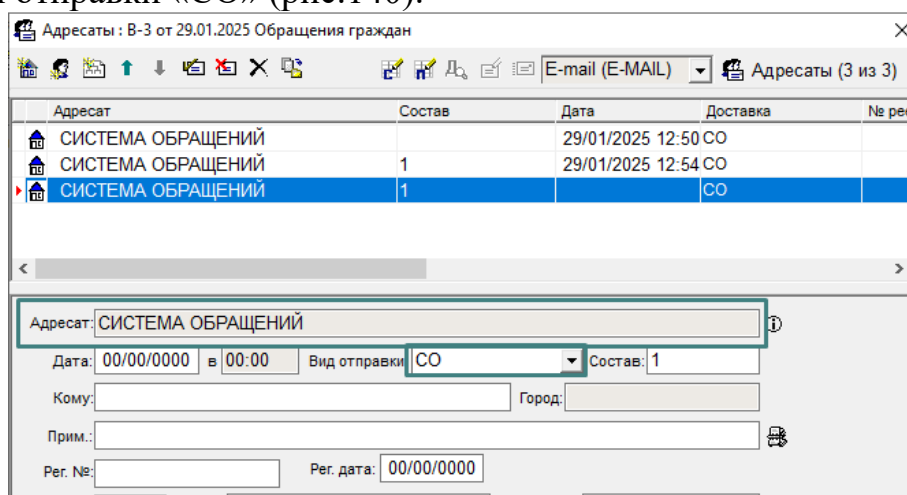


Рис. 140

В ИПО_СО РК обращения с резолюцией будет отображена в папке «Для отправки». Если все проверки перед отправкой пройдены успешно (документ помечен ) , то с помощью кнопки «Отправить» пользователь может направить в Систему обращений данные для создания резолюции (рис.141).

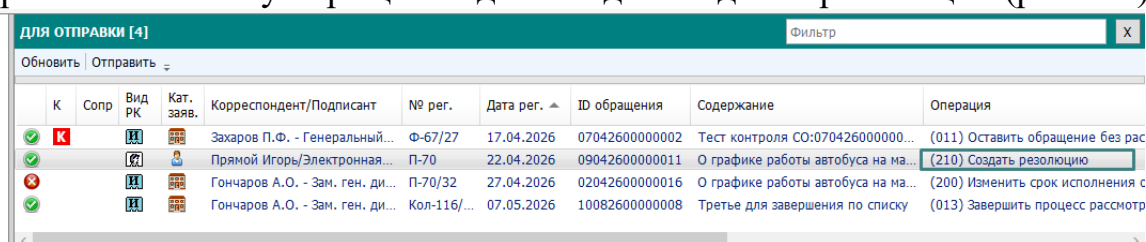


Рис. 141

В результате успешного выполнения операции в Системе обращений в карточке обращения будет создана резолюция (рис.142).

№05052500000005

На исполнении

Резолюции [История работы с резолюциями](#)

Создать резолюцию Создать проект резолюции

Назначил	Исполнители	Дата создания	Дата исполнения
Усманов С.У. -	Экерман Р.Ю. - Зам. начальника управления	29.01.2025	30.01.2025

Рис. 142

В ИПО_CO запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: Адресату – о выполненной отправке, в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_CO (рис.143). В резолюции в реквизите «Прим:» текст «СО:» будет заменен текстом «Загружено в СО ДД.ММ.ГГГГ чч:мм:сс» (рис.144).

Адресаты: В-3 от 29.01.2025 Обращения граждан

Адресат	Состав	Дата	Доставка
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ	1	30/01/2025 12:34:50	СО
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ	1	29/01/2025 12:54:50	СО
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ	1	30/01/2025 12:17:50	СО

Адресат: СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ

Дата: 30/01/2025 в 12:34 Вид отправки: СО Состав:

Кому: Город:

Прим.: <30.01.2025 12:34:50:200:Резолюция успешно создана.>

Рег. №: 05052500000005 Рег. дата: 30/01/2025

В-3 от 29.01.2025 Обращения граждан

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: В-3 От: 29/01/2025 Экз.№: 1 Доступ: общий

Выполнить операцию в СО:

Статус обращения после: [280] Загружена резолюция

История рассмотрения в: <30.01.2025 12:34:50 Резолюция успешно создана.> <30.01.2025 12:34:50 Резолюция успешно создана.>

Рис. 143

Резолюция, В-3 от 29.01.2025 Обращения граждан

Автор(внутр.) Гончаров А.О. - Зам. мин. от: 29/01/2025 Категория:

Рассмотреть и направить ответ заявителю

Дата исполнения: Плановая: 14/02/2025 Промежуточная: 14/02/2025 Фактическая: 30/01/2025

Исполнители (3)

ФИО	Дата отчета	Состояние исполнения	Отчет
Усманов С.У. - Зам. министра	29/01/2025	Промежуточный	подготовлен предварительный в
Лихачева С.Л. - Специалист	30/01/2025	Окончательный	Все исполнено
Экерман Р.Ю. - Зам. начальника упр.	30/01/2025	Окончательный	Все исполнено

Исполнитель(внутр.):

Контроль: Состояние исп.:

Ход исполнения: Основание для снятия с контроля:

Прим.: Загружено в СО 30.01.2025 12:22:13

Записать Отменить

Рис. 144

2.3.12. Операция «(300) Редактировать обращение (ФП)»

Операция «(300) Редактировать обращение (ФП)» используется для редактирования обращения, поступившего в организацию из Системы обращений (через сайт [обращения.бел](https://obrazheniya.bel)) и имеющего в Системе обращений статус «Зарегистрировано».

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_CO и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

С помощью операции можно отредактировать **только** следующие реквизиты:

- Регистрационный номер из СЭД «Электронное ДЕЛО»;
- Тема/подтема обращения из единого классификатора обращений граждан и юридических лиц;
- Тип обращения;
- Признак повторности обращения. Обращение с признаком повторности **обязательно** должно быть связано с предыдущим(и) обращением и в реквизите «Рубрика» должна быть выбрана причина повторного обращения.

Для выполнения операции пользователь должен внести (изменить) в РК обращения следующие реквизиты:

- в реквизите «Адресаты» выбрать адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО» (рис.145).

Адресат	Состав	Дата	Доставка
СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ	1	22/09/2025 11:09	СО

Рис. 145

- в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(300) Редактировать обращение (ФП)» (рис.146).

Рис. 146

В ИПО_CO РК обращения будет отобрана в папке «Для отправки». С помощью кнопки «Отправить» пользователь может выполнить редактирование реквизитов обращения в Системе обращений (рис.147). При наличии ошибок, выявленных в РК перед отправкой (отобразятся в окне «Информация»), отправка данных для редактирования обращения станет доступна только после их устранения.

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_CO и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

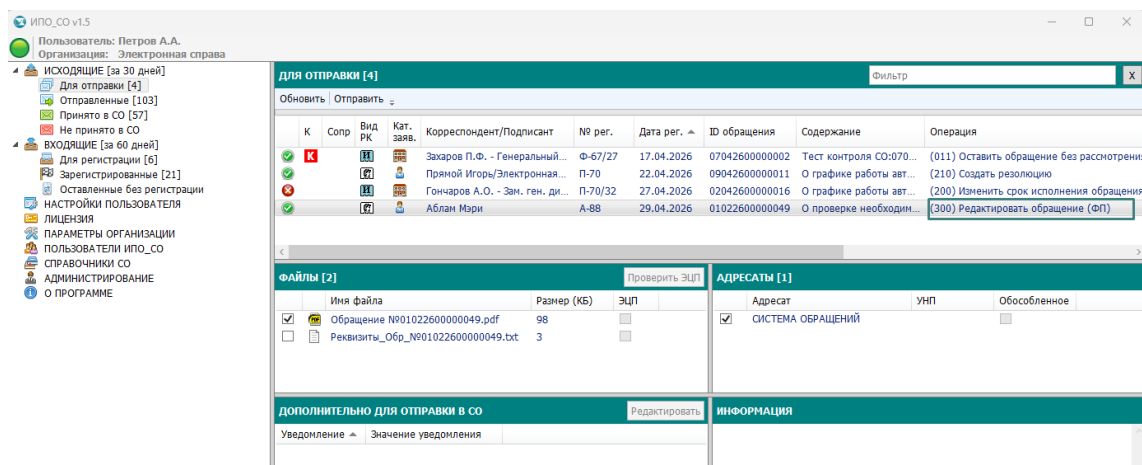


Рис. 147

В результате успешного выполнения операции в карточке обращения в Системе обращений будут изменены редактируемые значения, статус обращения при этом не изменится. Факт редактирования будет отражен в истории работы с обращением (рис.148).

Посмотреть историю работы с обращением

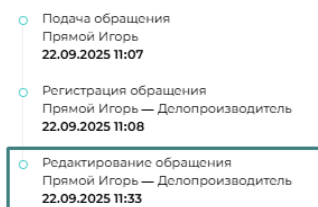


Рис. 148

В IPO_CO запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные» (рис.149).

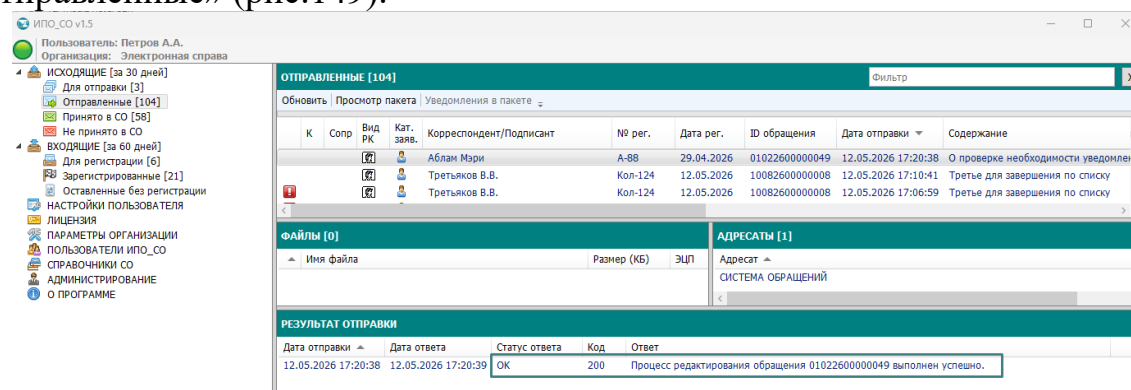


Рис. 149

В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке (рис.150), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в IPO_CO (рис.151).

Рис. 150

Рис. 151

2.3.13. Операция «(310) Редактировать обращение (РКК)»

Операция «(310) Редактировать обращение (РКК)» используется для редактирования обращения, созданного в Системе обращений **через форму создания РКК** и имеющего в Системе обращений статус «Зарегистрировано».

ВАЖНО! При редактировании обращения недопустимо изменение даты подачи обращения, категории заявителя («Физическое лицо», «Юридическое лицо»), а также изменение типа обращения на «Анонимное».

Для выполнения операции пользователь должен в СЭД «Электронное ДЕЛО» внести необходимые изменения в реквизиты РК обращения:

- Регистрационный номер и дата регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО»;
- Информация о заявителе (без изменения категории физ./юр. лицо);
- Добавить/изменить файлы к обращению;
- Признак повторности, если обращение связывается с первичным обращением связкой с категорией повторности, в РК связанного обращения в реквизите «Прим.» должен быть идентификационный номер обращения в Системе обращений;
- В реквизите «Рубрики»:

- тема/подтема обращения из единого классификатора обращений граждан и юридических лиц;
- вид обращения;
- форма подачи обращения;
- причина повторного обращения, если обращение имеет признак повторности;
- Содержание обращения;
- Срок исполнения обращения. Причина изменения срока исполнения должна быть указана в ИПО_СО в окне «Дополнительно для отправки в СО» папки «Для отправки» (см. п.2.2.1. Руководства).

В подготовленной РК в реквизите «Адресаты» нужно выбрать адресата «СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ» с видом отправки «СО» (рис.152).

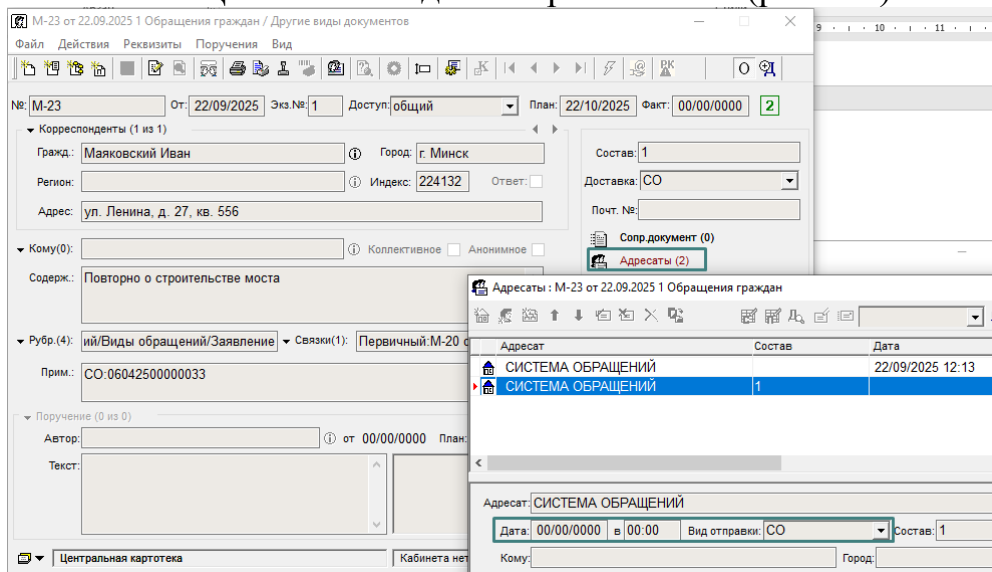


Рис. 152

В доп. реквизите РК «Выполнить операцию в СО» выберите значение «(310) Редактировать обращение (РКК)» (рис.153).

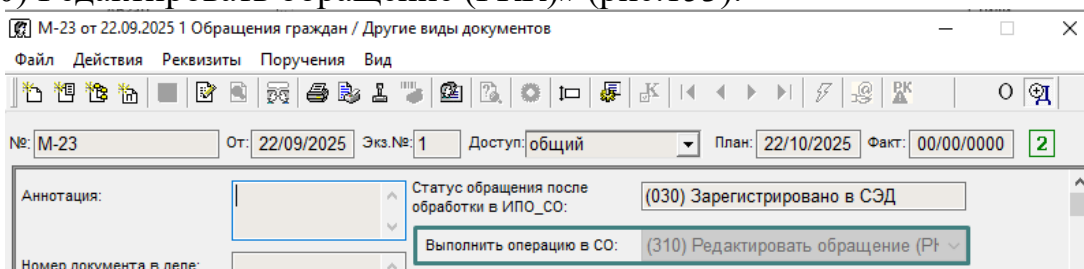


Рис. 153

В ИПО_СО РК обращения будет отображена в папке «Для отправки». При наличии ошибок (отобразятся в окне «Информация»), выявленных в РК перед отправкой (например, на рис.154), возможность отправить данные для редактирования значений по обращению станет доступна только после их устранения.

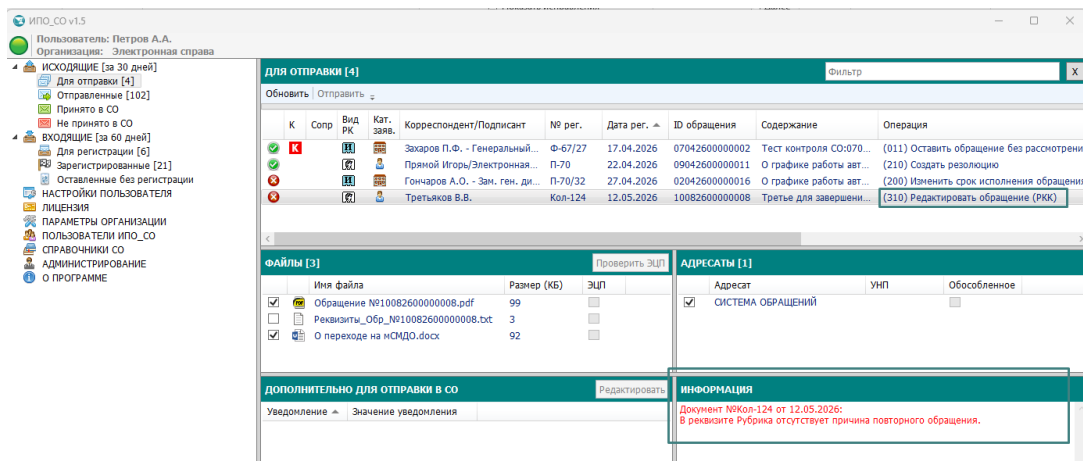


Рис. 154

В результате успешного выполнения операции в карточке обращения в Системе обращений будут отредактированы необходимые значения, статус обращения «Зарегистрировано» при этом не изменится.

В ИПО_CO запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные» (рис.155).

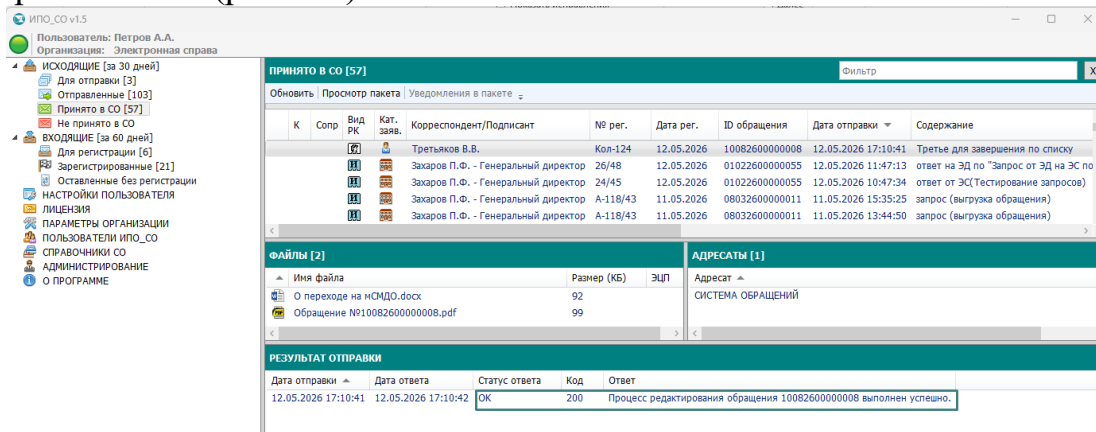


Рис. 155

В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: Адресату – о выполненной отправке (рис.156), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_CO (рис.157).

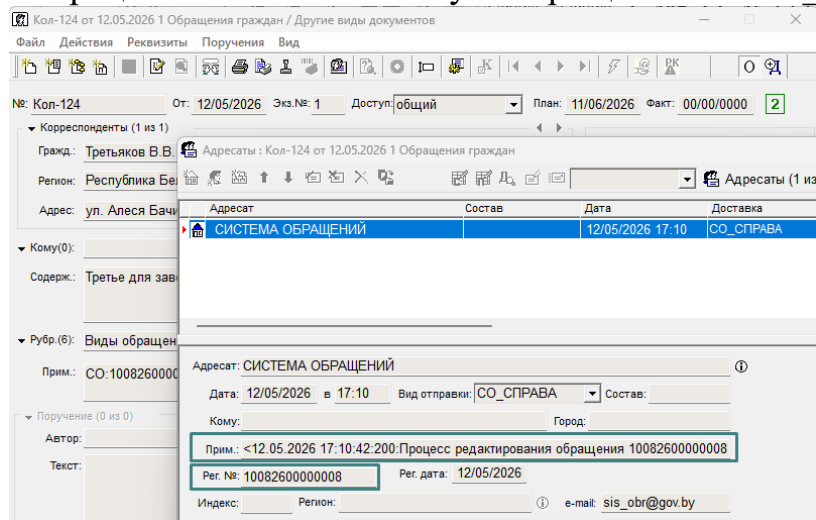


Рис. 156

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_CO и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

Кол-124 от 12.05.2026 1 Обращения граждан / Другие виды документов

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: Кол-124 От: 12/05/2026 Экз. №: 1 Доступ: общий План: 11/06/2026 Факт: 00/00/0000 2

Аннотация:

Номер документа в деле:

Сведения о передаче:

Поминания для вытравки:

Статус обращения после обработки в ИПО_CO: (270) Отредактировано в СО

Выполнить операцию в СО:

История рассмотрения в ИПО_CO:

<12.05.2026 17:10:42 Процесс редактирования обращения 10082600000008 выполнен успешно.><12.05.2026 17:06:59 (007) Зарегистрировать

Рис. 157

3. ЗАПРОСЫ И ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ ПО ОБРАЩЕНИЮ

Параметры для работы организации с запросами/ответами на запросы по обращениям настраиваются в пункте меню «Параметры организации» на вкладке «Запросы» пользователем с правами системного технолога (подробнее см. п.2.4.3. Руководства технолога ИПО_СО). На вкладке указывается период в днях, в течение которого в Системе обращений отслеживается наличие входящих запросов/ответов на запросы для организации; тип связки, используемый при регистрации для связывания РК запроса/ответа на запрос с РК обращения или запроса; параметр, регулирующий необходимость дополнительно вместе с запросом выгружать данные обращения (рис.158).

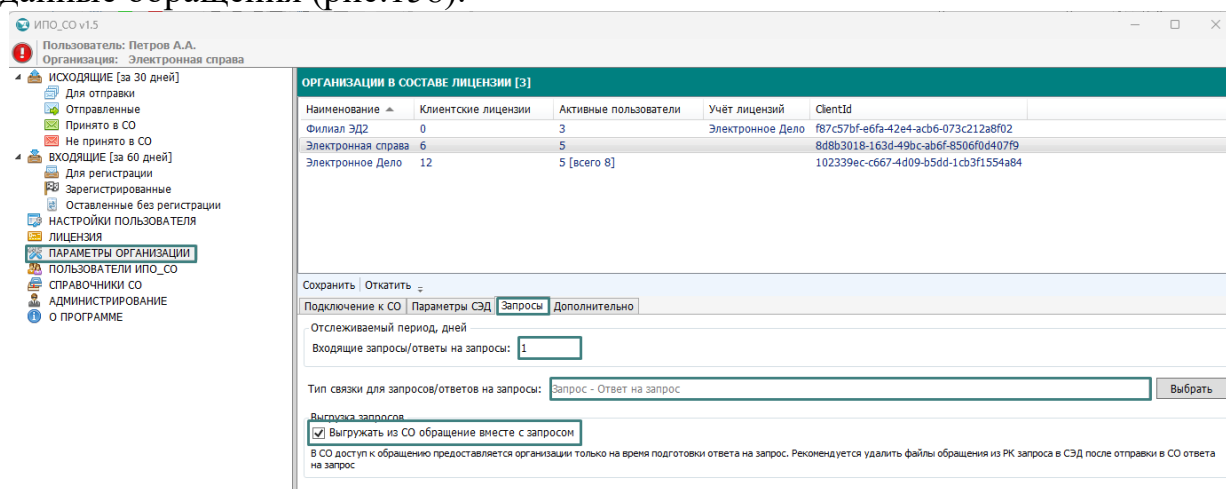


Рис. 158

Поступающие в организацию запросы и ответы на запросы в автоматическом режиме скачиваются ИПО_СО на рабочем месте пользователя с правом «Получение входящих обращений из Системы обращений». О получении новых запросов/ответов на запросы ИПО_СО уведомляет пользователя аналогично получению новых обращений (см. п.2.1. Руководства).

ВАЖНО! При получении нового запроса/ответа на запрос ИПО_СО выполняет его разбор и формирует по специальному шаблону служебный файл с названием: для запроса – «Реквизиты_Запроса_к_Обр_№(идентификационный номер обращения).txt»; для ответа на запрос – «Реквизиты_Ответа_к_Обр_№(идентификационный номер обращения).txt» с типом «Служебный». В служебный файл заносятся все реквизиты запроса/ответа на запрос из поступившего пакета (на рис.159 представлен пример служебного файла для запроса по обращению).

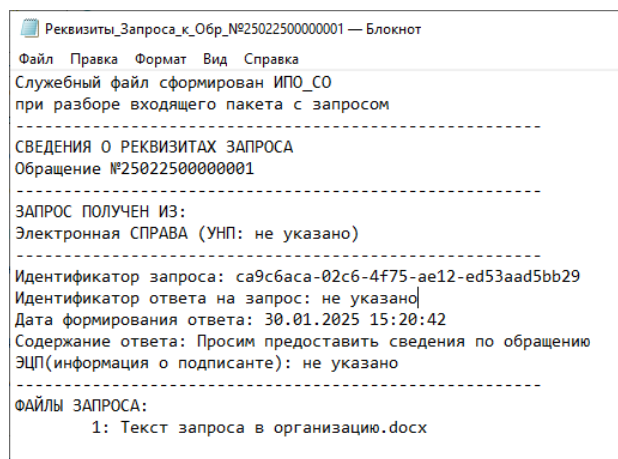


Рис. 159

3.1. Регистрация запросов в организацию

Полученный запрос отображается в папке «Для регистрации» с пиктограммой  и доступен для регистрации пользователю с правом «Работа с входящими обращениями». Идентификатор запроса, присвоенный ему в Системе обращений, указывается в колонке «ID запроса. Если в пункте меню «Параметры организации» на вкладке «Запросы» поднят флаг в параметре «Выгружать из СО обращение вместе с запросом», то из Системы обращений дополнительно будут выгружены данные по обращению, которые в виде служебного текстового файла отобразятся в информационном окне «Файлы» с типом «Файл обращения» вместе с файлами запроса (при их наличии) (рис.160).

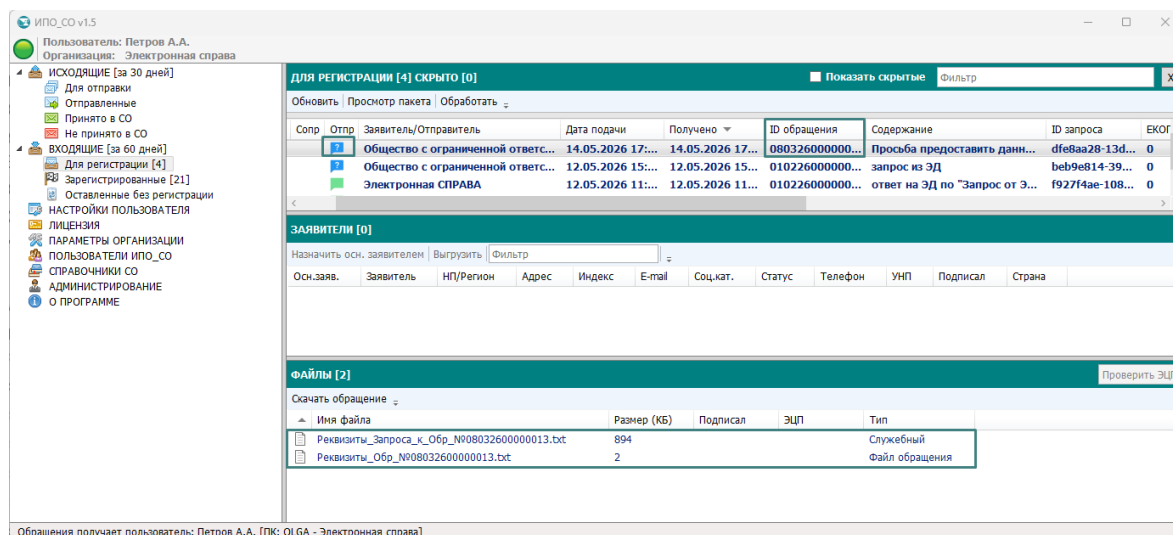


Рис. 160

При необходимости пользователь может вручную выполнить выгрузку данных обращения с помощью кнопки «Скачать обращение», расположенной в окне «Файлы». Если такая выгрузка уже выполнялась ранее, пользователь получит соответствующее уведомление (рис.161):

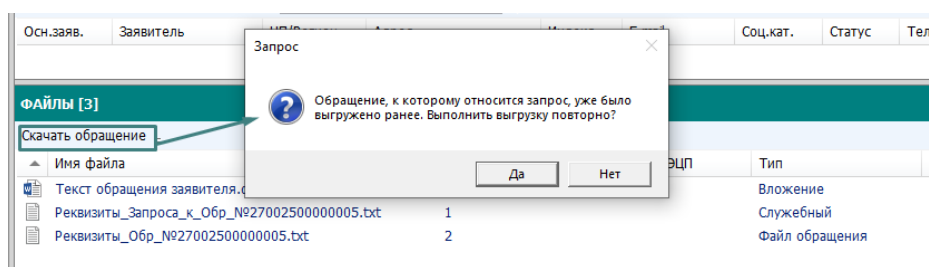


Рис. 161

В окне «Файлы» доступен просмотр файлов по двойному клику указателем мыши.

Регистрация запроса выполняется нажатием кнопок «Обработать»/«Зарегистрировать» аналогично регистрации обращения, описанной в п.2.1. Руководства. Для регистрации запросов доступны только группы документов с видом «Входящие».

При успешном завершении процесса регистрации запроса появится уведомление в нижнем правом углу экрана (рис.162).

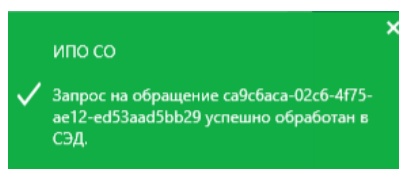


Рис. 162

РК зарегистрированного запроса с заполненными реквизитами представлена на рис.163. В реквизит «Корреспонденты» заносятся данные об организации-отправителе запроса и дата формирования запроса, сведения о подписанте (если переданы в запросе). Текст запроса заносится в реквизит «Содержание». Файлы запроса (вместе с файлами обращения, если выгружались из Системы обращений) – в секцию «Файлы».

Рис. 163

ВАЖНО! В реквизит «Прим.» («Примечание») при регистрации записываются **идентификационный** номер обращения (ID номер) и идентификатор запроса (рис.164). Для дальнейшей корректной работы с запросом удалять их из реквизита «Примечание» не рекомендуется!

Рис. 164

3.2. Регистрация ответов на запросы организации

Регистрация ответа на запрос аналогична регистрации запроса (см. п. 3.1. Руководства). В папке «Для регистрации» ответ на запрос помечается пиктограммой  и имеет свой идентификатор ответа в колонке «ID ответа» и идентификатор запроса, на который он был дан (в колонке «ID запроса») (рис.165).

Рис. 165

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО СО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой **ВАЖНО**.

При успешном завершении процесса регистрации ответа на запрос появится уведомление в нижнем правом углу экрана (рис.166).

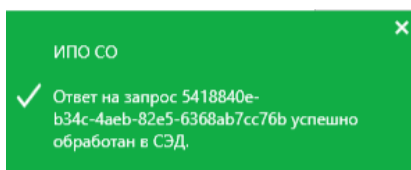


Рис. 166

РК зарегистрированного ответа на запрос с заполненными реквизитами представлена на рис.167. В реквизит «Корреспонденты» заносятся данные об организации-отправителе ответа на запрос, дате ответа, сведения о подписанте (если переданы в ответе). Текст ответа заносится в реквизит «Содержание». Дополнительно при регистрации выполняется поиск в СЭД «Электронное ДЕЛО» исходящей РК запроса (по идентификатору запроса) с установкой связки с РК ответа на запрос.

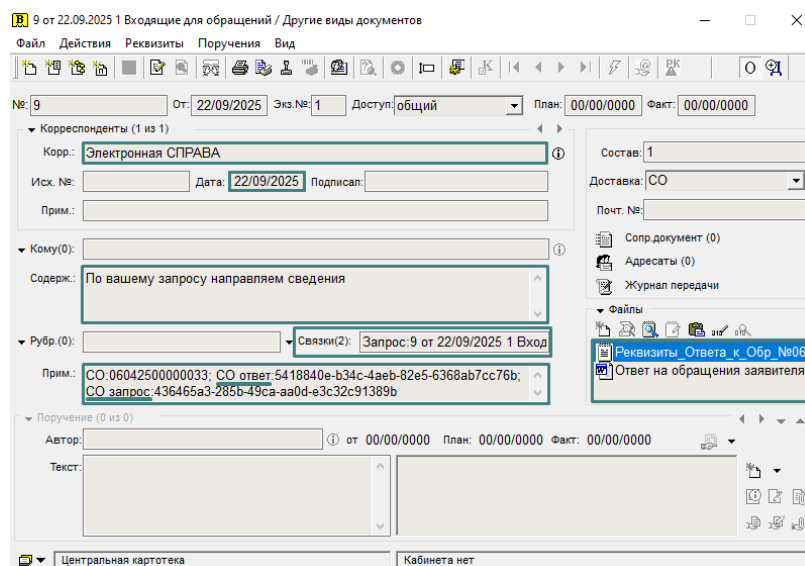


Рис. 167

ВАЖНО! В реквизит «Прим.» («Примечание») при регистрации ответа на запрос записываются **идентификационный** номер обращения (ID номер), идентификатор ответа на запрос и идентификатор запроса (рис.168). Данные значения удалять из реквизита «Примечание» не рекомендуется!

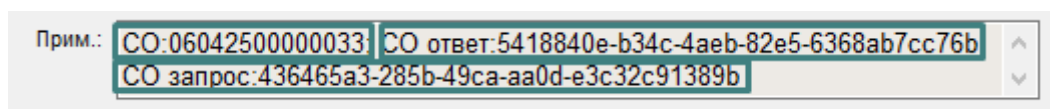


Рис. 168

3.3. Операция «(400) Отправить запрос по обращению».

Создание и отправка запроса в другую организацию

Запрос по обращению в другую организацию направляется в случае, если вопросы, рассматриваемые в обращении, относятся к компетенции нескольких государственных органов или организаций, или необходимо уточнить, входит ли данное обращение в компетенцию иной организации или получить (уточнить) дополнительные сведения по обращению. После получения запроса организация получает доступ на сайте Системы обращений ко всей информации по обращению, кроме резолюций и истории перенаправления. Как только организация ответит на запрос, ее доступ к обращению будет закрыт.

Отправлять запросы можно по обращениям со статусами в Системе обращений «Зарегистрировано» («Зарегистрировано с нарушением сроков») и «На исполнении».

Запрос по обращению в СЭД «Электронное ДЕЛО» создается через связанную РК (командой или кнопкой  «Создать связанную РК»). В появившемся окне необходимо выбрать группу документов (с видом РК «Исходящие»), тип связки (например, «Запрос-Ответ на запрос») и поставить флаги в секции «Копировать реквизиты»: обязательно для реквизита «Примечание» (для копирования идентификационного номера обращения), для остальных реквизитов – по желанию пользователя (рис.169).

Рис. 169

В связанной РК исходящего документа:

- в реквизит «Содержание» добавить текст запроса по обращению;
- при необходимости – прикрепить файлы;
- в реквизите «Адресаты» выбрать организацию для направления запроса с видом отправки «СО»;
- в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(400) Отправить запрос по обращению» (рис.170).

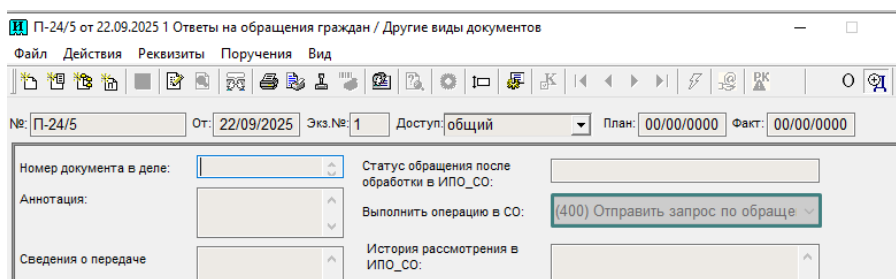


Рис. 170

В ИПО СО РК исходящего документа будет отображена в папке «Для отправки». После успешной проверки перед отправкой с помощью кнопки «Отправить» запрос по обращению будет направлен в Систему обращений (рис.171).

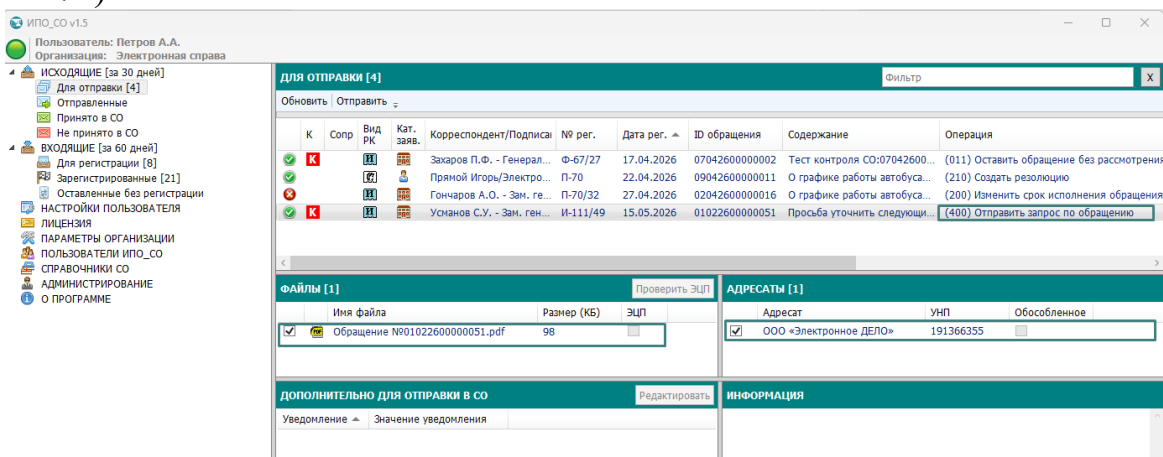


Рис. 171

В ИПО СО запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». Подтверждением успешной отправки запроса является идентификатор, полученный в ответ от Системы обращений (рис. 172).

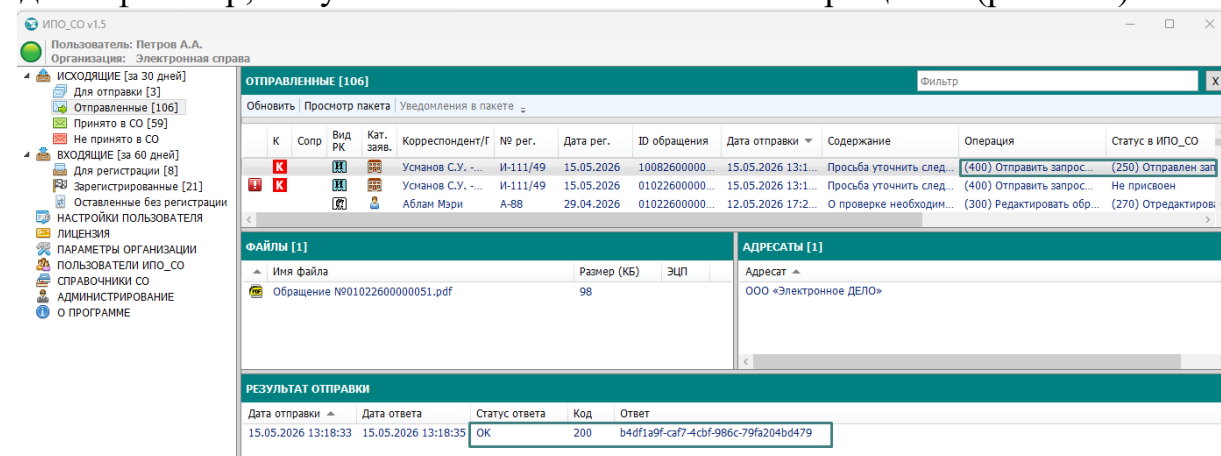


Рис. 172

В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК запроса будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке и полученном от Системы обращений идентификаторе запроса (рис.173), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО СО (рис.174).

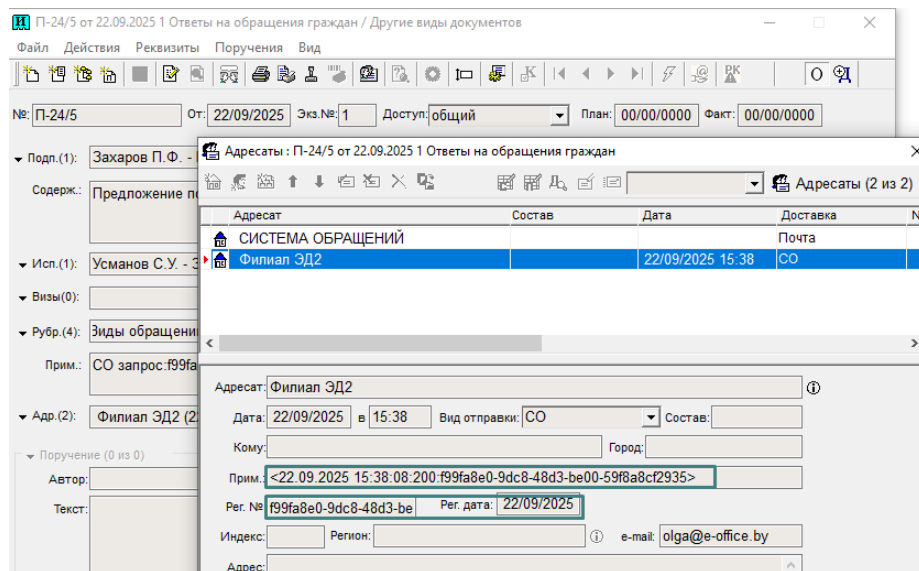


Рис. 173

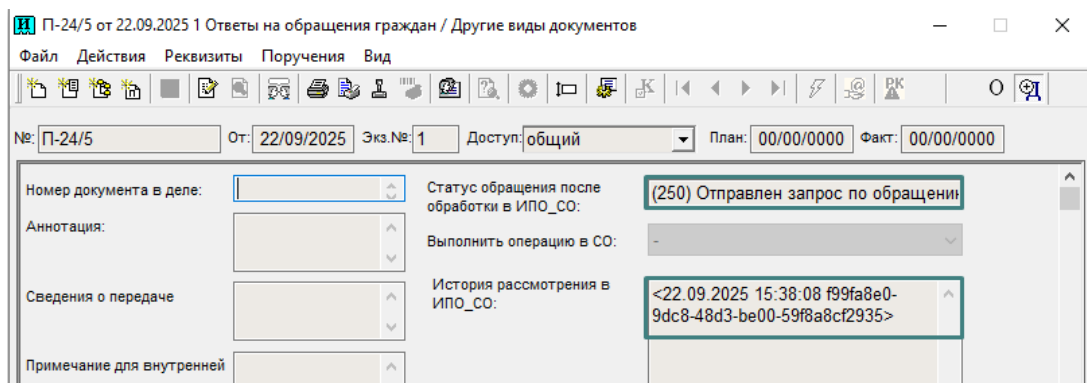


Рис. 174

3.4. Операция «(500) Отправить ответ на запрос».

Создание и отправка ответа на запрос из организации

Отправка ответа на полученный организацией запрос по обращению выполняется через создание связанной с РК запроса по обращению РК ответа на запрос (командой или кнопкой «Создать связанную РК»). В появившемся окне необходимо выбрать группу документов (РК с видом «Исходящие»), тип связки (например, «Запрос-Ответ на запрос») и поставить флаги в секции «Копировать реквизиты»: обязательно для реквизита «Примечание» (для копирования идентификационного номера обращения и идентификатора запроса), для остальных реквизитов – по желанию пользователя (рис.175).

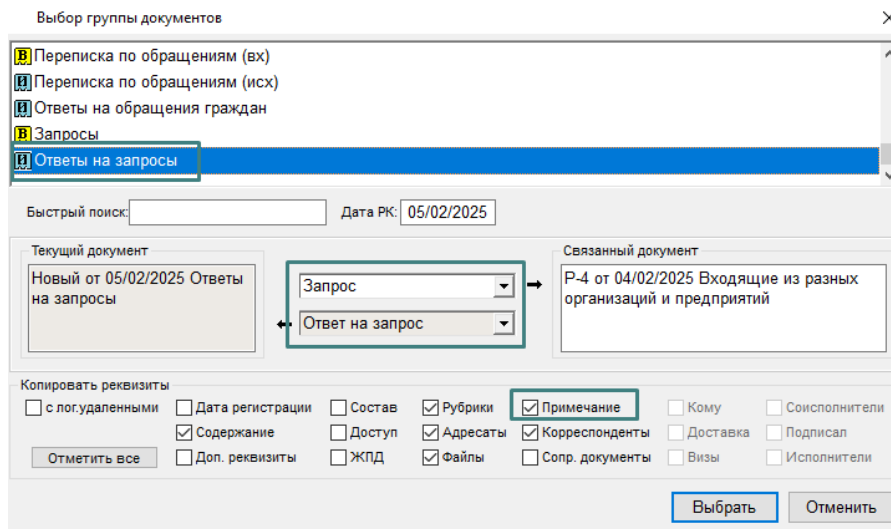


Рис. 175

В связанной РК ответа на запрос необходимо:

- в реквизит «Содержание» добавить текст ответа по обращению;
- при необходимости – прикрепить файлы;
- в реквизите «Адресаты» выбрать адресата для направления ответа на запрос – организацию с видом отправки «СО»;
- в доп. реквизите «Выполнить операцию в СО» выбрать операцию «(500) Отправить ответ на запрос» (рис.176).

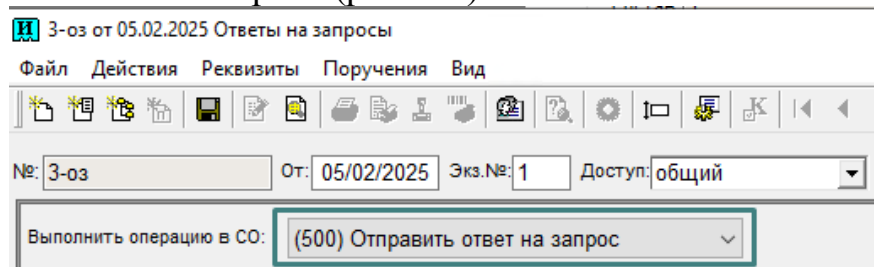


Рис. 176

В ИПО_СО РК исходящего документа будет отобрана в папке «Для отправки». С помощью кнопки «Отправить» ответ на запрос по обращению будет направлен в Систему обращений (рис.177).

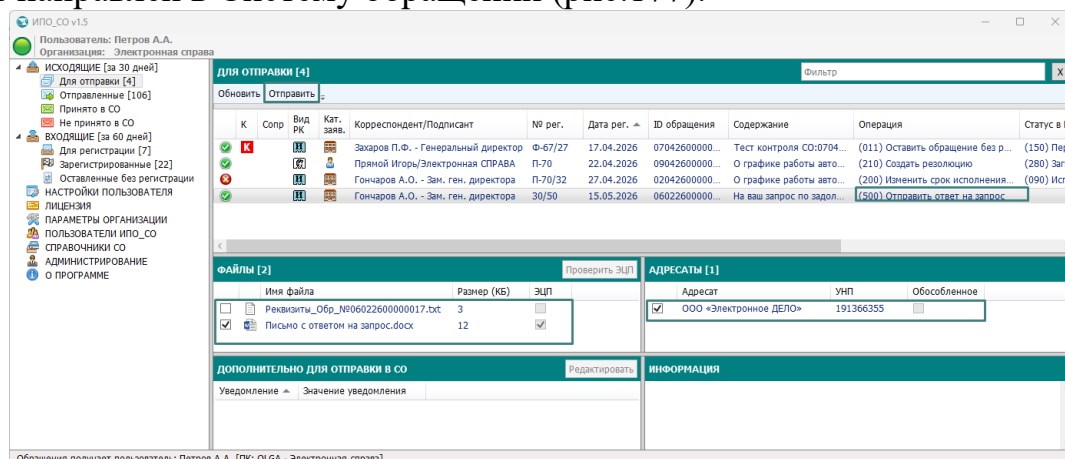


Рис. 177

В ИПО_CO запись отправленной РК переместится в папку «Отправленные». В СЭД «Электронное ДЕЛО» в РК будут занесены следующие данные: адресату – о выполненной отправке и полученном от Системы обращений идентификаторе ответа (рис.178), в доп.реквизиты РК – о выполненной операции и изменении статуса обращения в ИПО_CO (рис.179).

Рис. 178

Рис. 179

ВАЖНО! После отправки ответа на запрос доступ к обращению в Системе обращений будет автоматически закрыт.

4. РАБОТА С ПОРУЧЕНИЯМИ НА ОБРАЩЕНИЯ

Работа с поручениями в ИПО_СО в настоящее время реализована только в части мониторинга их поступления в личный кабинет организации. При поступлении поручения на обращение в личный кабинет организации пользователь с правом «Получение входящих обращений из Системы обращений» получит в ИПО_СО соответствующее уведомление в нижнем правом углу экрана (рис.180).

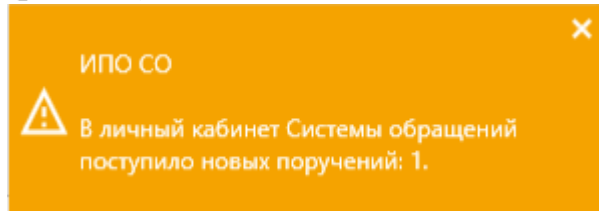


Рис. 180

После получения уведомления о поступлении поручения все действия по работе с ним пользователь выполняет в личном кабинете организации на сайте Системы обращений.

Полный функционал работы с поручениями (их создание, регистрация, исполнение) будет реализован в ИПО_СО следующих версий.

5. РАБОТА СО СПРАВОЧНИКАМИ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Обновление справочников

Взаимодействие с Системой обращений посредством ИПО_СО обеспечивается использованием и своевременной актуализацией справочников системы.

При первой установке или обновлении версии ИПО_СО справочники в формате .json размещаются в папке Dictionaries каталога установки приложения.

Пользователям ИПО_СО работа со справочниками Системы обращений доступна в пункте меню «Справочники СО». На вкладке «Администрирование» необходимые справочники Системы обращений представлены списком, в котором для каждого справочника отображаются его название, размер (в КБ), дата обновления справочника в ИПО_СО, название файла справочника в формате .json.

При отображении списка справочников проверяется их актуальность. Справочники, у которых прошло более 7 дней с момента последнего обновления, помечаются желтой пиктограммой ⚠; актуальные справочники – зеленой ✅; отсутствующие – красным ❌. Для обновления справочника с сайта Системы обращений нужно выставить флаг рядом с его названием и нажать кнопку «Скачать с сайта СО» (рис.181).

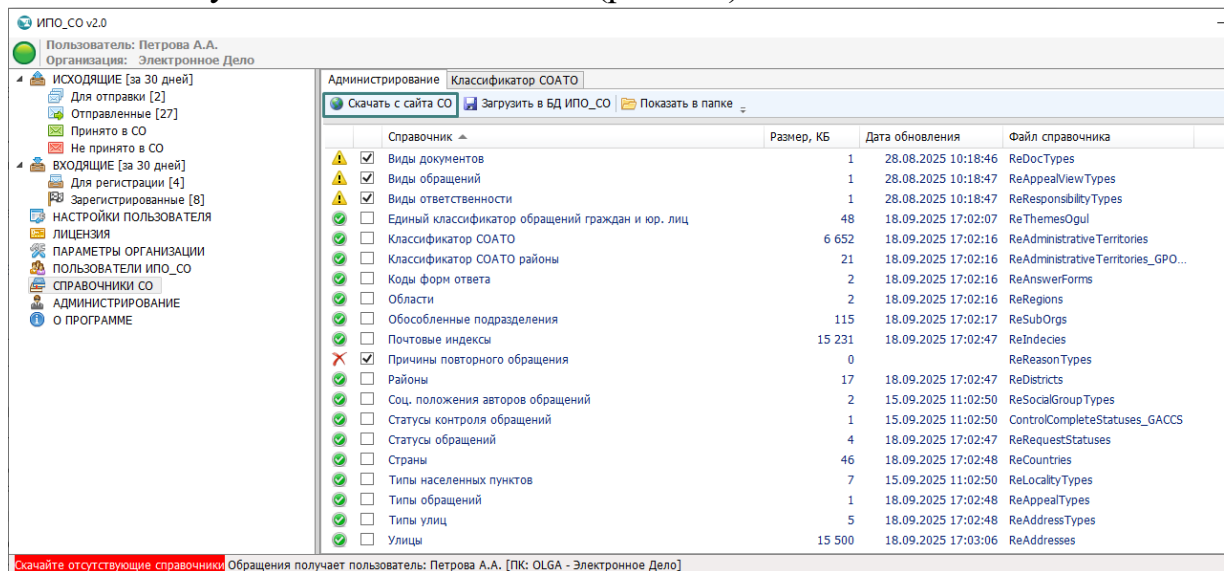


Рис. 181

ВАЖНО! Если предварительно была выполнена загрузка справочников в базу данных ИПО_СО (см. п.2.5.2. Руководства технолога ИПО_СО), то пользователь получит сообщение (рис. 182):

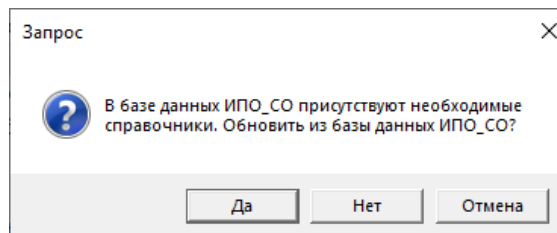


Рис. 182

Дальнейшие действия по обновлению зависят от выбора кнопки:

«Да» – будет выполнено обновление справочников из базы данных ИПО_СО;

«Нет» – обновление будет выполнена посредством сети Internet с сайта Системы обращений;

«Отмена» – обновление не будет выполняться.

Если кнопка «Скачать с сайта СО» нажата без отметки флагами необходимых для обновления справочников, то появится окно запроса выбора действий пользователя (рис.183):

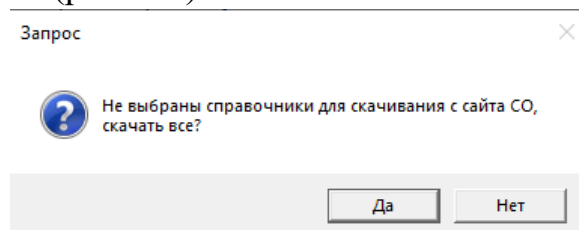


Рис. 183

Для обновления всех справочников нажмите кнопку «Да». Для выбора конкретных справочников для обновления нажмите кнопку «Нет», выделите флагами нужные справочники и еще раз нажмите кнопку «Скачать с сайта СО». Начнется обновление справочников, в правом нижнем углу монитора появится информационное сообщение (рис.184):

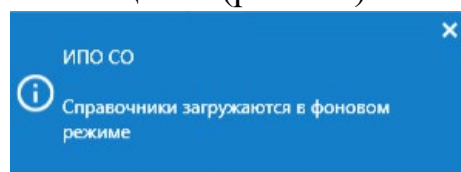


Рис. 184

После успешной загрузки справочников в правом нижнем углу экрана отобразится всплывающее окно с сообщением «Справочники успешно обновлены» (рис.185):

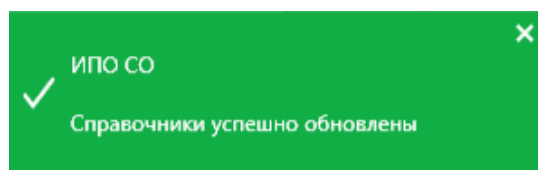


Рис. 185

Кнопка «Загрузить в БД ИПО_СО» используется для загрузки актуальных справочников Системы обращений в базу данных ИПО_СО.

Загруженные таким образом справочники впоследствии будут использоваться для обновления текущих справочников на рабочем месте пользователя (без необходимости их скачивания по сети Internet с сайта Системы обращений).

Кнопка «Показать в папке» используется для быстрого доступа к файлам справочников в каталоге установки ИПО_CO.

5.2. Поиск кода СОАТО для населенного пункта

Определить значение кода СОАТО населенного пункта или название населенного пункта по коду СОАТО пользователь может на вкладке «Классификатор СОАТО» пункта меню «Справочники СО». Фильтрация выполняется в справочнике Системы обращений «Классификатор СОАТО» по названию или коду СОАТО населенного пункта.

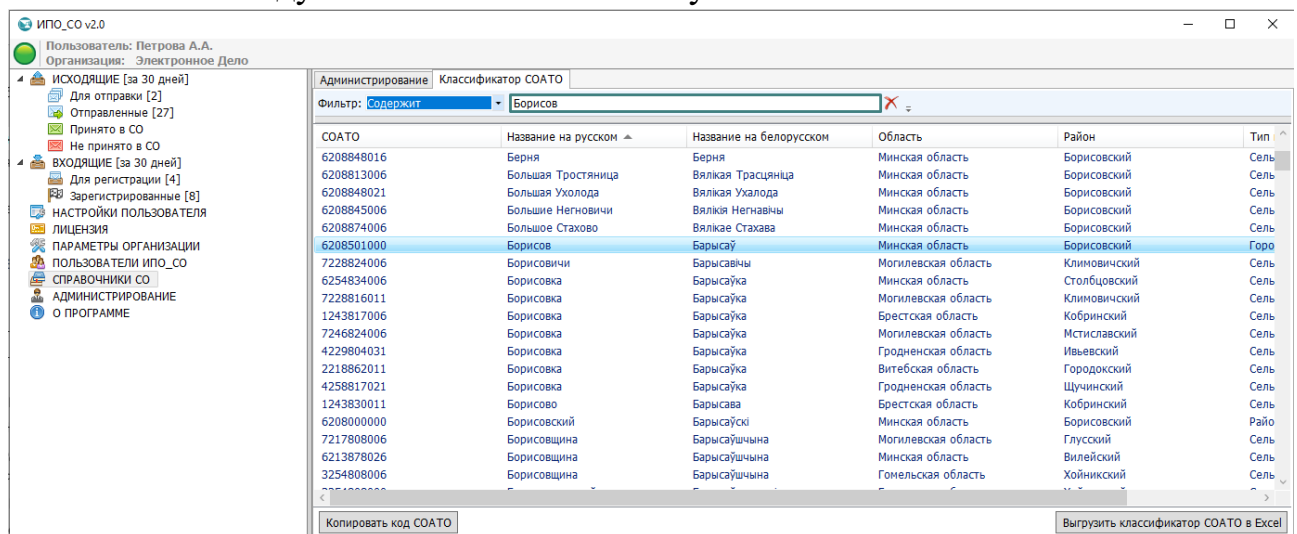


Рис. 186

На рис.186 приведен пример поиска населенного пункта по фильтру с параметром «Содержит» (с совпадением части названия). После ввода в поле фильтра названия в окне отобразится список населенных пунктов, в названии которых есть совпадение с введенным в фильтр значением.

При использовании фильтра с параметром «Точное совпадение» в списке останутся записи с точно совпадающими названиями (рис. 187).

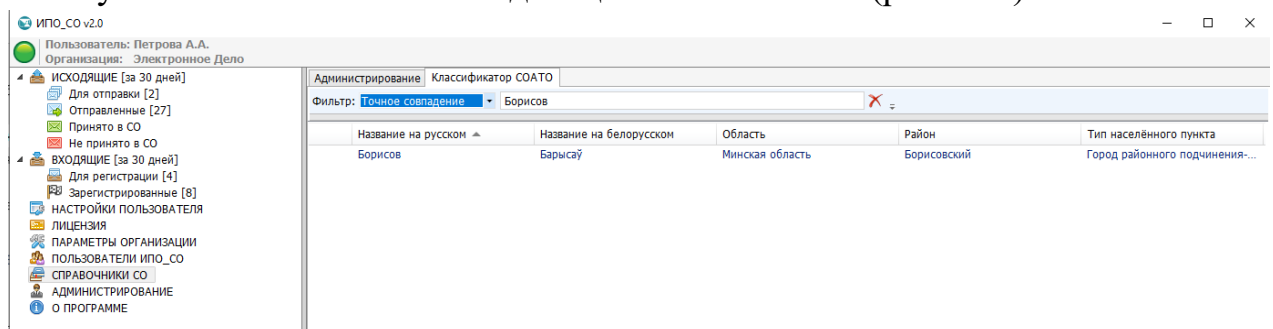


Рис. 187

Выберите нужный населенный пункт в списке и нажмите кнопку **Копировать код СОАТО**. Код будет скопирован в буфер обмена по шаблону «[СОАТО:*код СОАТО*]».

Откройте карточку заявителя в справочнике СЭД «Граждане» в режиме редактирования, вставьте скопированный код в поле «Примечание» и сохраните изменения (рис.188).

Рис. 188

Наличие кода СОАТО в карточке гражданина позволит успешно создавать обращения в Системе обращений из СЭД «Электронное ДЕЛО» (см. п. 2.3.2. Руководства).

При необходимости определить название населенного пункта по коду СОАТО введите код в поле фильтра, в списке отобразится соответствующий ему населенный пункт (рис. 189).

СОАТО	Название на русском	Название на белорусском	Область	Район	Тип населенного пункта
4213866001	Абалишки	Абалішкі	Гродзенская область	Вороновский	Сельский

Рис. 189

Подробнее о работе со справочниками Системы обращений см. п. 2.5. Руководства технолога ИПО_CO.

6. СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ

Разработчиком интеграционного программного обеспечения «Электронное ДЕЛО – Система обращений» является 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)396-04-30 – сопровождение ИПО_СО;

8(017)396-68-91 – техническая поддержка ПО;

8(017)396-68-89 – консультации о стоимости имущественного права на использование ИПО_СО.

7. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

- ИПО_СО – Интеграционное программное обеспечение «Электронное ДЕЛО – Система обращений»;
- РК – Регистрационная карточка документа;
- СО, Система обращений – государственная единая республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц;
- СОАТО – Система обозначений объектов административно-территориального деления и населенных пунктов;
- СЭВ – сервер электронного взаимодействия;
- СЭД, СЭД «Электронное ДЕЛО» – система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Электронное ДЕЛО».