

**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 технолога

Листов 60

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	1
1. НАСТРОЙКА ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И СПРАВОЧНИКОВ В СЭД «ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО»	2
1.1. Настройка прав пользователя в СЭД «Электронное ДЕЛО»	2
1.2. Настройка справочников СЭД «Электронное ДЕЛО»	4
1.2.1. Справочник «Рубрикатор»	4
1.2.2. Справочник «Виды доставки»	9
1.2.3. Справочник «Статус заявителя»	10
1.2.4. Справочник «Типы связей»	11
1.2.5. Справочник «Настройка реквизитов»	12
1.2.6. Справочник «Группы документов»	16
1.2.7. Справочник «Категории адресатов»	19
1.2.8. Справочник «Список организаций»	19
1.2.9. Справочник «Регионы»	21
2. НАСТРОЙКА КЛИЕНТСКОЙ ЧАСТИ ИПО_СО	23
2.1. Администрирование пользователей в ИПО_СО	23
2.1.1. Права пользователей в ИПО_СО	24
2.1.2. Создание и изменение учетной записи пользователя	25
2.1.3. Восстановление учетной записи пользователя	25
2.1.4. Учет пользователей	26
2.2. Настройки пользователя	27
2.2.1. Вкладка «Подключения»	27
2.2.2. Вкладка «Проверка подключения к СО»	28
2.2.3. Вкладка «Общие»	29
2.2.4. Вкладка «ЭЦП»	30
2.3. Лицензия	31
2.3.1. Обновление лицензии	32
2.4. Параметры организации	36
2.4.1. Вкладка «Подключение к СО»	36
2.4.2. Вкладка «Параметры СЭД»	37
2.4.3. Вкладка «Запросы»	39
2.4.4. Вкладка «Дополнительно»	40
2.5. Работа со справочниками Системы обращений	41

2.5.1. Загрузка актуальных справочников Системы обращений при первоначальной настройке	41
2.5.2. Загрузка актуальных справочников в базу данных ИПО_СО	44
2.5.3. Обновление справочников Системы обращений.....	45
2.5.4. Классификатор СОАТО.....	46
3. СЕРВИСНЫЕ ФУНКЦИИ ПУНКТА МЕНЮ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ» ...	48
3.1. Вкладка «Получение данных»	48
3.2. Вкладка «Логи приложения»	48
3.3. Вкладка «Очистка БД»	50
4. СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ.....	56
5. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ	57

ВВЕДЕНИЕ

Руководство технолога (далее – Руководство) содержит общие сведения об интеграционном программном обеспечении «Электронное ДЕЛО – Система обращений» (далее – ИПО_СО), обеспечивающим 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 системного технолога, функциональными обязанностями которого являются настройка ИПО_СО, ведение системных справочников и управление правами пользователей системы.

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. НАСТРОЙКА ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И СПРАВОЧНИКОВ В СЭД «ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО»

1.1. Настройка прав пользователя в СЭД «Электронное ДЕЛО»

Пользователи СЭД «Электронное ДЕЛО» могут осуществлять взаимодействие с Системой обращений посредством ИПО_СО только при наличии определенных прав, настраиваемых в модуле **Пользователи** СЭД «Электронное ДЕЛО».

Зайдите в модуль «Пользователи» СЭД «Электронное ДЕЛО», выделите учетную запись пользователя, в меню панели инструментов нажмите кнопку  **ДЕЛО**. Назначение и снятие прав осуществляется методом поднятия и снятия флага в соответствующем поле.

Рекомендуем выполнить следующие настройки прав пользователя:

▪ Вкладка **Картотеки**:

На вкладке регулируется доступ пользователя к картотекам. Красный флаг указывает на главную картотеку. Назначьте права на картотеки, необходимые пользователю для работы с обращениями.

▪ Вкладка **Абсолютные права**:

Для возможности добавления новой организации или гражданина в соответствующие справочники СЭД «Электронное ДЕЛО» и редактирования записей в этих справочниках пользователю ИПО_СО должны быть назначены права:

- «Добавление организаций и граждан»;
- «Редактирование организаций и граждан» (рис. 1):

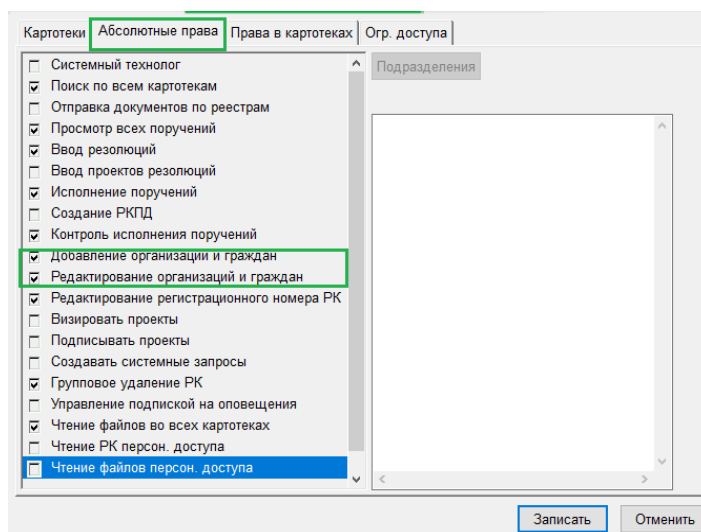


Рис. 1

▪ Вкладка **Права в картотеках**:

ВАЖНО: Если пользователь ИПО_СО имеет доступ к нескольким картотекам, то соответствующие права должны быть назначены в каждой картотеке.

Назначьте пользователю ИПО_СО следующие картотечные права:

- **для отправки документов (рис. 2):**
 - «Отметка отправки документов»;
 - «Редактирование РК» (в группах документов должны быть выбраны либо «Все группы документов», либо указаны группы, используемые для отправки в Систему обращений);
 - «Редактирование доп. реквизитов» (в группах документов должны быть выбраны группы документов, используемые для отправки в Систему обращений);

ВАЖНО: В картотеках с правом «Децентрализованная отправка документов» (для ДЕЛО 24.3 и выше, для ДЕЛО 22.2 и ниже – с правом «Отметка отправки документов») рекомендуется при назначении прав «Редактирование РК» и «Редактирование доп.реквизитов» снимать флаг в параметре «Ограничить картотекой регистрации» для возможности вносить в РК данные о результатах отправки в Систему обращений при отсутствии у пользователя в картотеке регистрации РК прав на редактирование.

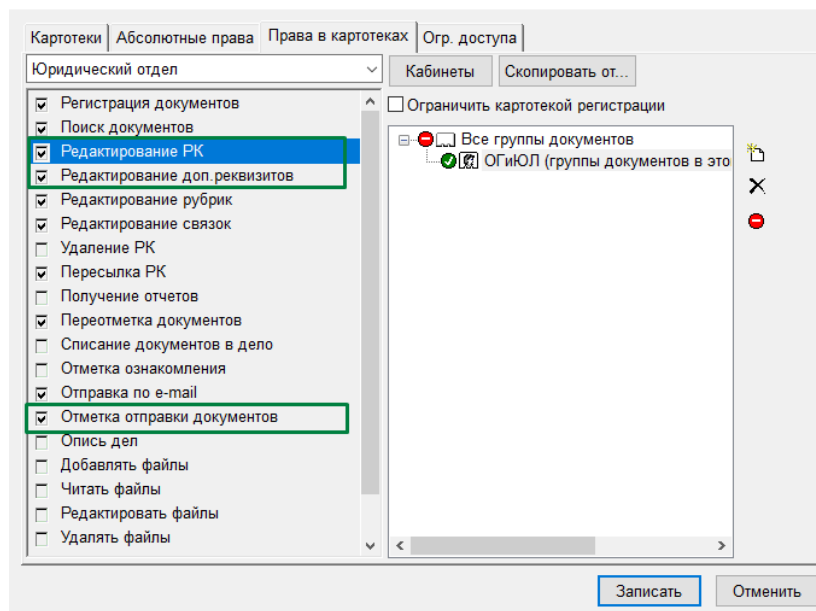


Рис. 2

- **для регистрации документов с занесением данных в РК (рис. 3):**

- «Регистрация документов» (в группах документов должны присутствовать входящие группы документов, в которые будет выполняться регистрация документов, поступивших в ИПО_СО);
- «Редактирование РК» (в группах документов должны быть выбраны «Все группы документов», либо указаны группы, используемые для регистрации документов, поступивших в ИПО_СО);
- «Редактирование доп. реквизитов» (в группах документов должны присутствовать группы документов, в которые будет выполняться регистрация документов, поступивших в ИПО_СО);
- «Редактирование рубрик» (в группах документов должны присутствовать группы документов, в которые будет выполняться регистрация документов, полученных в ИПО_СО);
- «Редактирование связей» (в группах документов рекомендуется выбрать «Все группы документов»);
- «Пересылка РК»;
- «Переотметка документов»;
- «Добавлять файлы» (в группах документов должны присутствовать входящие группы документов, в которые будет выполняться регистрация документов, поступивших в ИПО_СО).

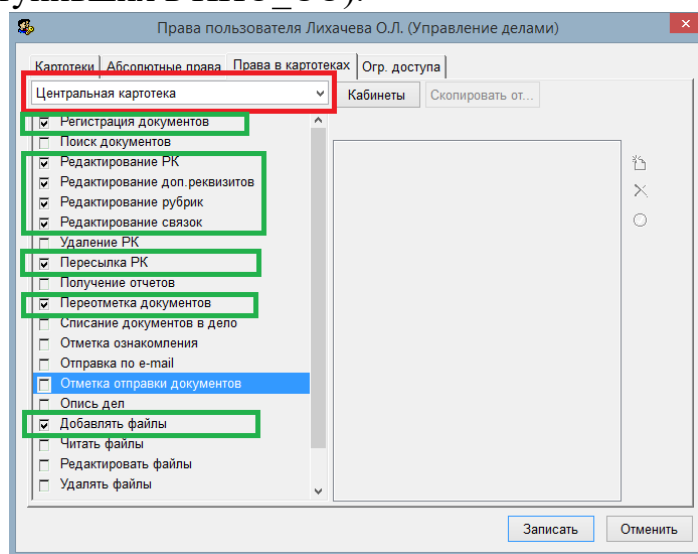


Рис. 3

Для сохранения изменений нажмите кнопку **Записать**.

1.2. Настройка справочников СЭД «Электронное ДЕЛО»

1.2.1. Справочник «Рубрикатор»

Рубрикатор используется для поиска документов по тематическому признаку, когда другие регистрационные реквизиты искомых документов (номер, дата, корреспондент и т. п.) не известны или возникает необходимость

из всего массива документов (карточек) отобрать те из них, которые отвечают определенной тематической направленности. Для этих целей создаются тематические рубрикаторы.

Для корректной работы ИПО_СО при выполнении отправки/регистрации обращений и связанных с их рассмотрением документов необходимо в справочнике «Рубрикатор» СЭД «Электронное ДЕЛО» создать специальные тематические рубрикаторы, указанные ниже. Рекомендуем создавать их в вершине с названием «(СО) Система обращений».

Перейдите в модуль «Ведение справочников», выберите пункт меню «Справочники» → «Справочники Делопроизводства» → справочник «Рубрикатор». Выберите из меню «Управление» команду «Добавить вершину» или щелкните кнопку  на панели инструментов. В появившемся окне вводом с клавиатуры заполните поля «Код», «Наименование» и создайте вершину с названием «(СО) Система обращений» (рис. 4).

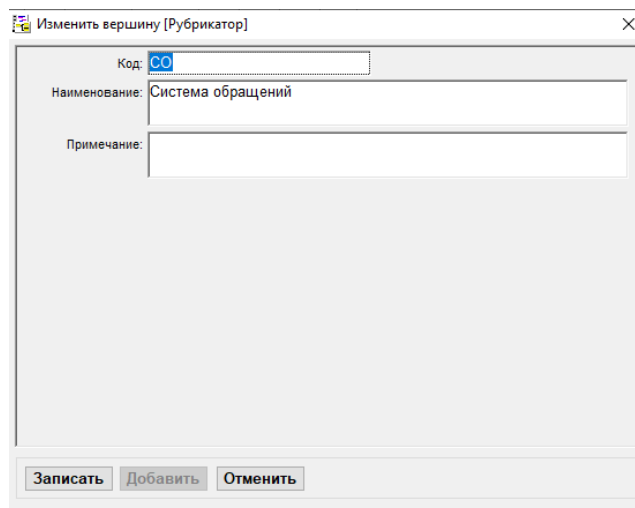


Рис. 4

Внутри вершины «Система обращений» создайте вершины для справочников с названиями «Виды обращений» (код вершины – ВО), «Типы обращений» (код ТО), «Причины повторного обращения» (код ПП), «Формы подачи обращений» (код ФПО), «Формы ответов заявителю» (код ФО), «Решение по обращению» (код РО) (рис. 5). Внутри этих вершин создаем листья, выбрав из меню «Управление» команду «Добавить лист» или с помощью кнопки  на панели инструментов. Рекомендуемые значения полей для листов справочников приведены в таблицах 1-6:

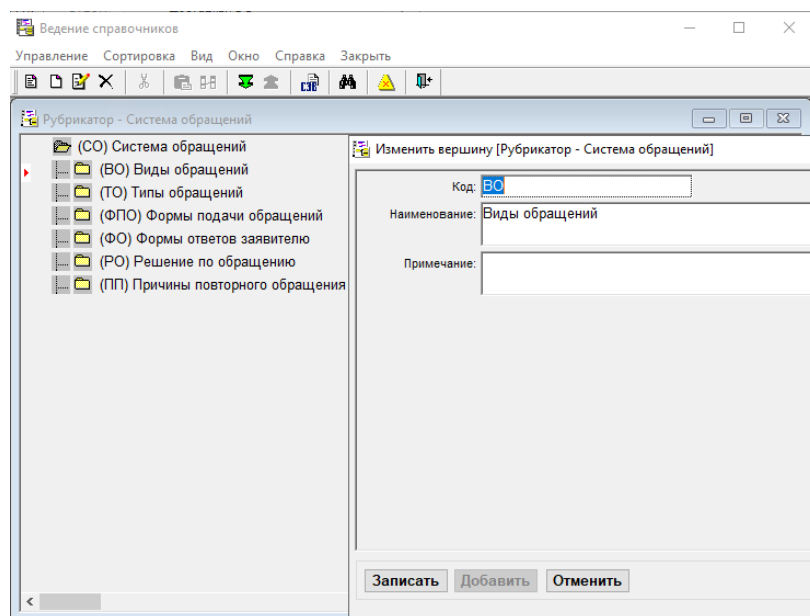


Рис. 5

Таблица 1

Виды обращений (код ВО)

Название листа	Значение поля «Код»
Заявление	ВО_1
Предложение	ВО_2
Жалоба	ВО_3

Таблица 2

Типы обращений (код ТО)

Название листа	Значение поля «Код»
Индивидуальное	ТО_1
Коллективное	ТО_2
Анонимное	ТО_3

Таблица 3

Причины повторного обращения (код ПП)

Название листа	Значение поля «Код»
Неисполнение	ПП_1
Некорректное исполнение	ПП_2
Несогласие с ответом	ПП_3
Поступило из другой организации	ПП_4
Другое	ПП_5

Таблица 4

Формы подачи обращений (код ФПО)

Название листа	Значение поля «Код»
----------------	---------------------

Устно (в ходе личного приема)	ФПО_1
Письменно	ФПО_2
Электронно	ФПО_3
Письменно (через книгу замечаний и предложений)	ФПО_4
Устно (в ходе проведения прямых телефонных линий)	ФПО_5
Устно (в ходе выездного приема)	ФПО_6

Формы ответов заявителю (код ФО)

Таблица 5

Название листа	Значение поля «Код»
Электронная (личный кабинет заявителя)	ФО_1
Письменная корреспонденция	ФО_3
Устно (в ходе личного приема)	ФО_7

Решение по обращению (код РО)

Таблица 6

Название листа	Значение поля «Код»
Положительно	РО_1
Отрицательно	РО_2
Разъяснено	РО_3
Необоснованно	РО_4
Перенаправлено	РО_5

Если ранее в СЭД «Электронное ДЕЛО» не была произведена загрузка справочника «ЕДИНЫЙ КЛАССИФИКАТОР ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ» (далее – ЕКОГ), то необходимо произвести импорт этого справочника в справочник «Рубрикатор». Файл для импорта и краткую инструкцию предварительно нужно скачать с сайта www.e-office.by в разделе «Продукты/Взаимодействие с Системой обращений».

ВАЖНО: Для корректного импорта данных в справочник «Рубрикатор» в «толстом» клиенте СЭД «ДЕЛО» предварительно необходимо внести изменения в параметр конфигурационного файла OFFICE.INI. Как правило, этот файл можно найти по пути установки «толстого» клиента СЭД «ДЕЛО» (например, "D:\EOS\Delo\OFFICE.INI"). В открытом для редактирования файле нужно найти параметр MAXERRORS и увеличить его значение, например, до 100. Сохранить изменения.

Было:

;Максимальное количество допустимых ошибок при экспорте/импорте
MAXERRORS=8

Должно стать:

;Максимальное количество допустимых ошибок при экспорте/импорте
MAXERRORS=100

В главном окне модуля «Ведение справочников» выберите справочник «Рубрикатор». В панели меню «Управление» выберите команду «Импорт данных» (рис. 6).

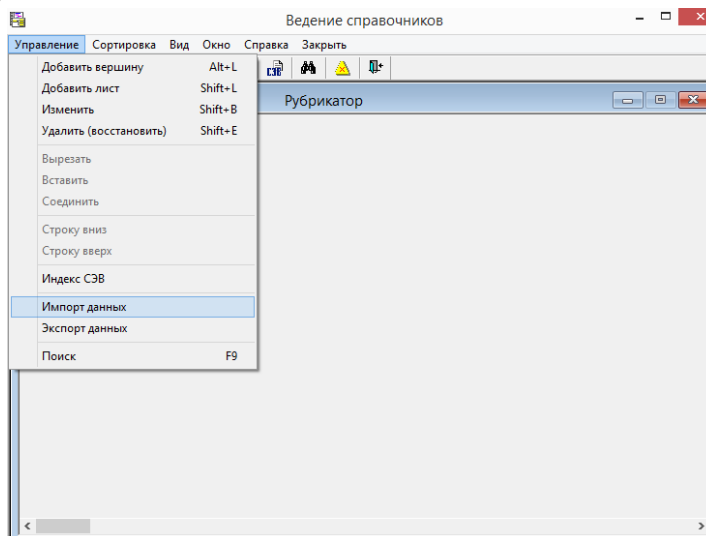


Рис. 6

Выставите настройки импорта как на скриншотах ниже, предварительно создав файл с названием ошибки.txt с пустым содержанием (рис. 7).

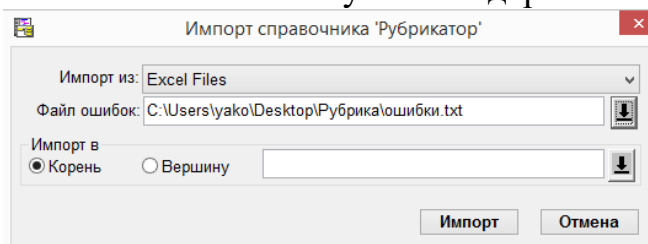


Рис. 7

Нажмите кнопку **Импорт**. Откроется окно «Выбор Книги» (рис. 8):

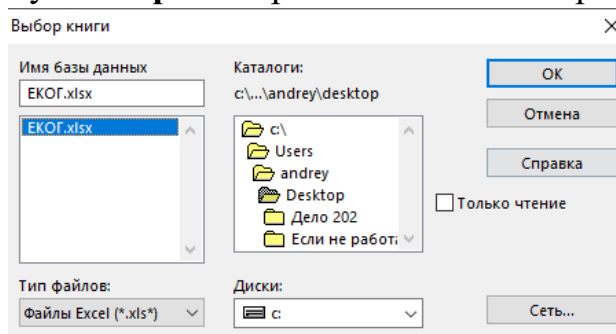


Рис. 8

В данном окне необходимо указать точный путь к скачанному для импорта файлу с классификатором ЕКОГ. Выберите диск, каталог, в левом окне появится нужный файл, выделите его.

Нажмите кнопку **ОК**. Начнется импорт данных в справочник «Рубрикатор».

При успешном окончании процесса в справочник «Рубрикатор» будет добавлена вершина с названием «(ЕКОГ) ЕДИНЫЙ КЛАССИФИКАТОР ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ» (рис. 9):

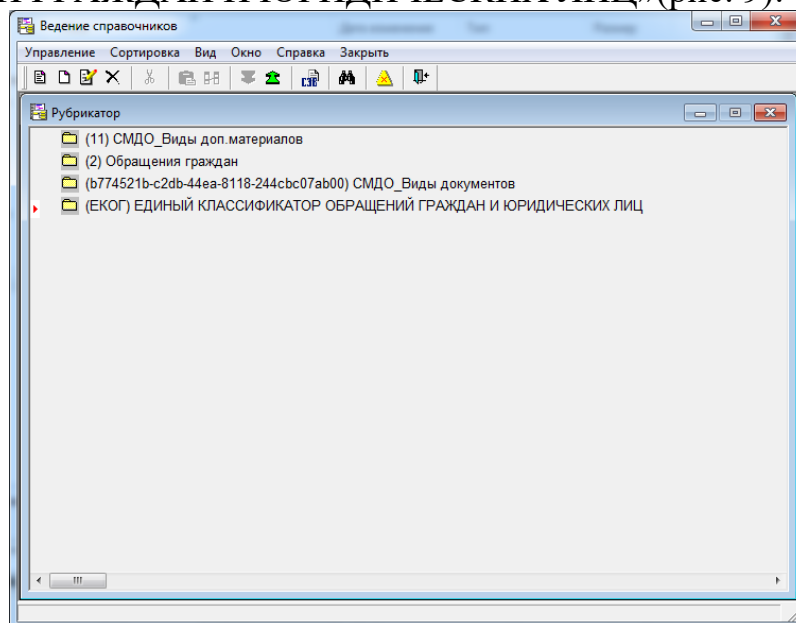


Рис. 9

1.2.2. Справочник «Виды доставки»

Справочник «Виды доставки» содержит виды доставки, которые выбираются из списка при заполнении поля «Доставка» в РК Письма граждан или Входящего документа и поля «Вид отправки» для адресата в РК Исходящего документа. Для работы ИПО_СО рекомендуем создать новый вид доставки.

Перейдите в модуль «Ведение справочников», выберите пункт меню «Справочники» → «Справочники Делопроизводства» → справочник «Виды доставки». Выберите из меню «Управление» команду «Добавить вершину» или щелкните кнопку  на панели инструментов. В появившемся окне вводом с клавиатуры заполните поле «Наименование» рекомендуемым названием «СО». (рис. 10).

ВАЖНО: При использовании несколькими организациями (подразделениями организации) единой базы данных СЭД «Электронное ДЕЛО» рекомендуем добавить **уникальные** значения видов доставки для каждой организации (подразделения), имеющей свой личный кабинет на сайте Системы обращений (например, «СО_орг1», «СО_орг2» и т.д.)

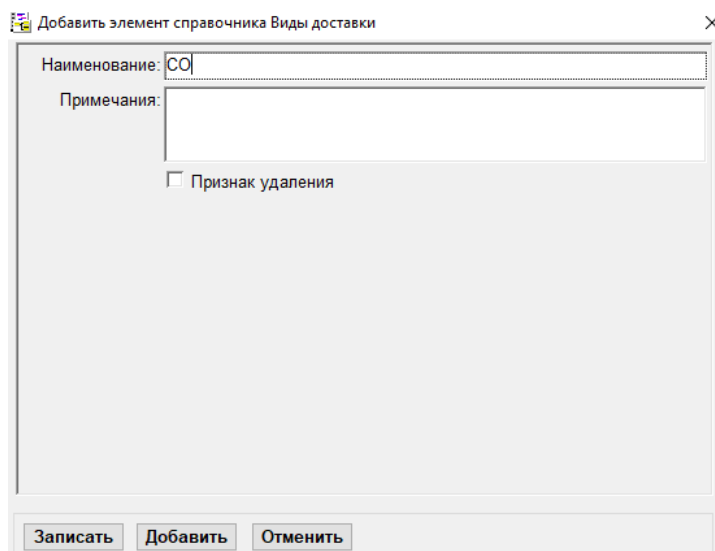


Рис. 10

1.2.3. Справочник «Статус заявителя»

Перейдите в модуль «Ведение справочников», выберите пункт меню «Справочники» → «Справочники Делопроизводства» → справочник «Статус заявителя». Выберите из меню «Управление» команду «Добавить вершину» или щелкните кнопку  на панели инструментов. В появившемся окне вводом с клавиатуры заполните поле «Наименование» и создайте вершину с названием «СО_Статус заявителя» (рис. 11).

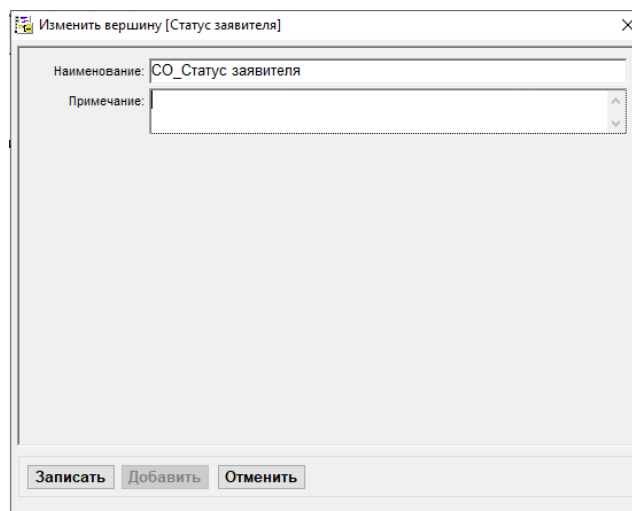


Рис. 11

Внутри вершины «СО_Статус заявителя» создайте 4 листа «Гражданин РБ», «Иностраный гражданин», «Лицо без гражданства», «Юридическое лицо», выбрав из меню «Управление» команду «Добавить лист» или с помощью кнопки  на панели инструментов (рис.12).

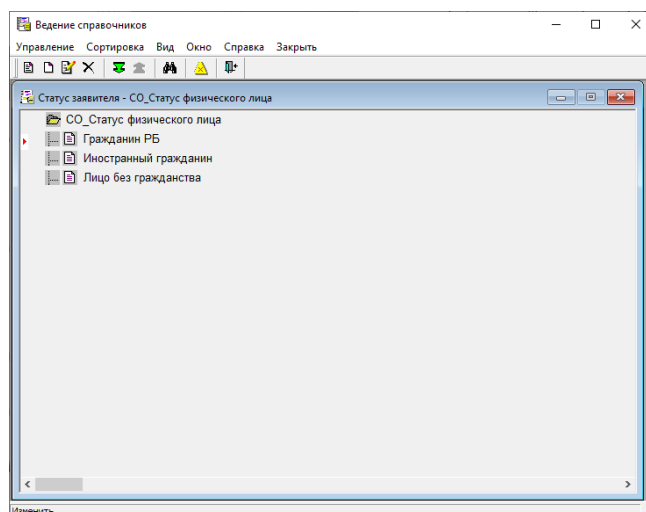


Рис. 12

Рекомендуемые значения полей для листов вершины «СО_Статус заявителя» приведены в таблице 6:

Таблица 6

Наименование	Примечание
Гражданин РБ	so_stat_zay:1
Иностраный гражданин	so_stat_zay:2
Лицо без гражданства	so_stat_zay:3
Юридическое лицо	so_stat_zay:4

1.2.4. Справочник «Типы связей»

Элементы справочника будут использоваться для связывания в СЭД «Электронное ДЕЛО» РК обращений и подготовленных документов. Рекомендуем добавить определенные связки для фиксации логических связей между ними, например, при отзыве или перенаправлении обращения, а также для работы с запросами и ответами на них.

Перейдите в модуль «Ведение справочников», выберите пункт меню «Справочники» → «Справочники Делопроизводства» → справочник «Типы связей». Выберите из меню «Управление» команду «Добавить» или щелкните кнопку  на панели инструментов. В появившемся окне вводом с клавиатуры заполните поля «Наименование». В блоке «Прямая связка» введите значение «Отменен». В блоке «Обратная связка» введите значение «В отмену». Нажмите «Записать» (рис. 13). Добавьте необходимые связки аналогичными действиями: Получено-Перенаправлено, Запрос-Ответ на запрос и др.

Рис. 13

1.2.5. Справочник «Настройка реквизитов»

Для взаимодействия с Системой обращений и отображения в СЭД «Электронное ДЕЛО» информации о результатах выполненных операций необходимо в СЭД «Электронное ДЕЛО» создать и прикрепить к используемым группам документов специальные дополнительные реквизиты с рекомендуемыми названиями:

- «Выполнить операцию в СО»;
- «Статус обращения после обработки в ИПО_СО»;
- «История рассмотрения в ИПО_СО».

Дополнительный реквизит **Выполнить операцию в СО** предназначен для выбора операции, которую необходимо выполнить в Системе обращений, например, принять обращение к сведению, отозвать, исполнить и т.д. После выполнения ИПО_СО выбранной в дополнительном реквизите операции, значение в реквизите меняется на «-». Результат выполнения операции автоматически дописывается к значению дополнительного реквизита **История рассмотрения в ИПО_СО**. Если в результате выполнения операции в базе данных ИПО_СО изменился статус обращения, то соответствующее значение будет автоматически занесено в дополнительный реквизит **Статус обращения после обработки в ИПО_СО**.

Для создания дополнительных реквизитов перейдите в модуль «Справочники», выберите пункт меню «Справочники» → «Справочники Делопроизводства» → справочник «Настройка реквизитов». В левом окне из выпадающего списка выберите «Доп. реквизиты РК(РКПД)». Выберите из меню «Управление» команду «Добавить вершину» или щелкните кнопку  на панели инструментов и в появившемся окне введите название вершины, например «Система обращений». Перейдите в созданную вершину, выберите из меню «Управление» команду «Добавить реквизит» или щелкните кнопку  на панели инструментов. С учетом версии используемой СЭД «Электронное

ДЕЛО» заполните поля «Имя на экране», «Имя в API» (для СЭД версии 22.2 и ниже), «Имя в API (OData)» и «Имя в БД» (для СЭД версии 24.3 и выше), укажите параметры и нажмите кнопку **Записать** для каждого дополнительного реквизита в соответствии с таблицей 7:

Таблица 7

Имя на экране	Имя в API/Имя в API (OData)/Имя в БД	Имя в API (GrafQL)/Имя в API	Параметры доп.реквизита
Выполнить операцию в СО:	soOperation	Sooperation	Тип – текст (1 стр.), Длина – 255, Не копировать от других РК (РКПД) ☒, отправлять по эл. каналам связи ☒ Ограничены списком ☒; Последовательно добавить значения в список (включая значение «-»): (007) Зарегистрировать обращение; (010) Отозвать обращение; (011) Оставить обращение без рассмотрения по существу; (013) Завершить процесс рассмотрения обращения; (016) Перенаправить обращение; (017) Перенаправить часть вопросов по обращению; (019) Принять обращение к сведению; (107) Создать обращение со статусом "Зарегистрировано"; (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; (500) Отправить ответ на запрос; -
Статус обращения после обработки в ИПО_CO:	soAppealStatusIPO	Soappealstatusipo	Тип – текст (1 стр.), Длина – 255, Запретить редактирование ☒ , Не копировать от других РК (РКПД) ☒ , Отправлять по эл. каналам связи ☒
История рассмотрения в ИПО_CO:	soAppealStatusHistory	Soappealstatushistory	Тип – текст (n-стр.), Длина - 2000 символов, Запретить редактирование ☒ , Не копировать от других РК (РКПД) ☒ , Отправлять по эл. каналам связи ☒

ВАЖНО: В список значений для доп.реквизита soOperation (Выполнить операцию в СО) можно вносить только те операции, которые предусмотрены бизнес-процессами работы с обращениями в организации.

Пример заполнения значений для доп.реквизита «Выполнить операцию в СО:» (soOperation) для различных версий СЭД приведен на рис. 14 – 16.

Изменение реквизита

Свойства

Имя на экране:

Имя в API:

Тип: Длина: Точность:

☐ Запретить редактирование ☒ Не копировать от других РК (РКПД)

☐ Создавать доп. информацию в протоколе ☒ Отправлять по эл. каналам связи

Значения

Из справочника:

Реквизиты элемента:

Ограничены списком ☒ Диапазон с: по:

Значение
(007) Зарегистрировать обращение
(010) Отозвать обращение
(011) Оставить обращение без рассмотрения по существу
(013) Завершить процесс рассмотрения обращения
(016) Перенаправить обращение
(017) Перенаправить часть вопросов по обращению

Рис. 14 Окно дополнительного реквизита в СЭД версии 22.2 и ниже

Изменение дополнительного реквизита

Свойства

Имя на экране:

Имя в API (OData):

Имя в API (GraphQL):

Тип: Длина: Точность:

☐ Запретить редактирование ☒ Не копировать от других РК (РКПД)

☐ Создавать доп. информацию в протоколе ☒ Отправлять по эл. каналам связи

Значения

Из справочника:

Реквизиты элемента:

☒ Ограничены списком Диапазон с: по:

Значение
(007) Зарегистрировать обращение
(010) Отозвать обращение
(011) Оставить обращение без рассмотрения по существу
(013) Завершить процесс рассмотрения обращения
(016) Перенаправить обращение
(017) Перенаправить часть вопросов по обращению
(019) Принять обращение к сведению

Рис. 15 Окно дополнительного реквизита в СЭД версии 24.3 и выше

Рис. 16 Окно дополнительного реквизита в СЭД версии 25.3 и выше

Перейдите в справочник «Группы документов» и прикрепите созданные доп.реквизиты к группам документов, которые будут использоваться для работы с обращениями (подробнее см. п. 1.2.6. текущего Руководства).

1.2.6. Справочник «Группы документов»

Все регистрируемые документы в СЭД «Электронное ДЕЛО» обязательно должны относиться к какой-либо группе документов, характеристики которых определяются справочником «Группы документов». Для групп документов, используемых для работы с ИПО_СО, должны быть выполнены настройки по прикреплению к РК доп.реквизитов «Выполнить операцию в СО»; «Статус обращения после обработки в ИПО_СО»; «История рассмотрения в ИПО_СО» (подробнее см. п. 1.2.5. текущего Руководства) и определены реквизиты, обязательные для заполнения (при необходимости).

1.2.6.1. Прикрепление доп. реквизитов к группе документов

Для прикрепления доп.реквизитов откройте справочник «Группы документов» и с помощью указателя  отметьте группу, к которой нужно прикрепить Доп. реквизит.

Выберите из меню «Управление» команду «Доп.реквизиты РК (РКПД)» или щелкните кнопку  на панели инструментов. В левой части появившегося окна с помощью  раскройте дерево вершины «Система обращений» и **проставьте флаги** напротив требуемых доп.реквизитов. Выбранные доп. реквизиты отобразятся в правой части окна (рис.17).

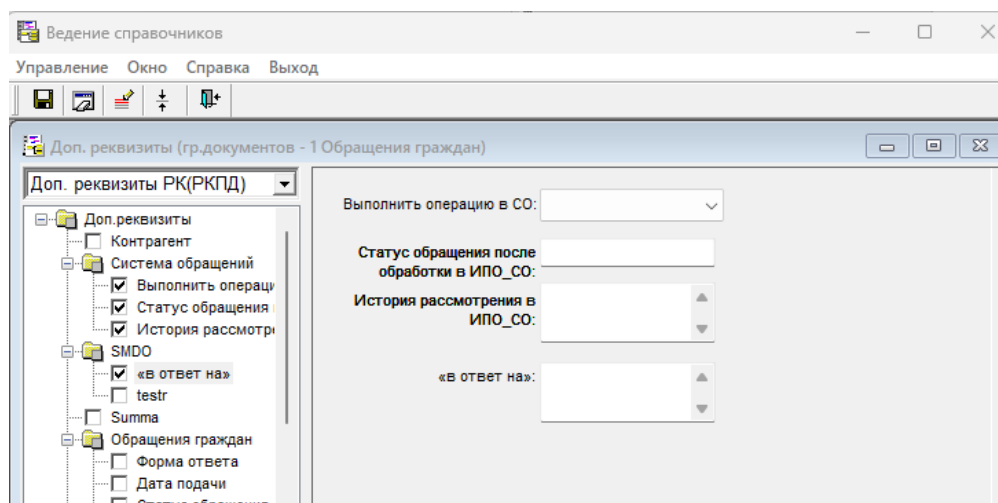


Рис. 17

Для удобного заполнения и просмотра значений в дополнительных реквизитах можно изменить их размеры и положение на странице в РК. Для этого выделите дополнительный реквизит и с помощью сочетания кнопок Shift+↓, Shift+↑, Ctrl+↓, Ctrl+↑ отредактируйте размер и размещение доп. реквизитов.

Для сохранения нажмите кнопку  **Сохранить.**

1.2.6.2. Обязательные реквизиты для заполнения в РК

Для удобной работы пользователей и дополнительного контроля при регистрации рекомендуем присвоить отдельным реквизитам РК статус «обязательный». Если по каким-то причинам в «обязательный» реквизит не было внесено значение, то при сохранении РК будет получено сообщение, что реквизит со статусом «обязательный» не заполнен. Регистрацию можно будет выполнить после устранения этой ошибки.

В справочнике «Группы документов» выделите нужную группу документов, выберите из меню «Управление» команду «Заполнение реквизитов РК» или щелкните кнопку  на панели инструментов. В открывшемся окне «Реквизиты РК «название группы документов» перейдите на вкладку «Обязательные».

Для групп документов с видом РК «Исходящие» рекомендуем выбрать «Обязательные» реквизиты РК как на рис. 18.

Для групп документов с видом РК «Письма граждан» и «Входящие» рекомендуем выбрать «Обязательные» реквизиты РК как на рис. 19.

Для сохранения настроек нажмите кнопку Записать.

Рис. 18 Обязательные реквизиты РК для исходящих документов

Рис. 19 Обязательные реквизиты РК для входящих документов

1.2.6.3. Пересылка РК по значению реквизита «Кому»

Для того, чтобы РК с обращением, зарегистрированная в ИПО_СО, попадала в кабинеты должностных лиц, выбранных при регистрации для реквизита «Кому», необходимо в справочнике СЭД «Группы документов» настроить пересылку РК для всех групп документов, используемых для регистрации в ИПО_СО.

В справочнике СЭД «Группы документов» с помощью курсора выделите нужную группу документов, на панели инструментов нажмите на кнопку  **Заполнение реквизитов РК**. В открывшемся окне «Реквизиты РК «название группы документов» перейдите на вкладку «При записи» и поставьте флаг в параметре «По значению реквизита «Кому» (адресован)» (рис. 20):

Рис. 20

Выполните аналогичную настройку для каждой группы документов, которая используется для регистрации документов в ИПО_СО.

1.2.7. Справочник «Категории адресатов»

Для организации взаимодействия в Системе обращений с обособленными подразделениями организации рекомендуем создать в справочнике «Категории адресатов» элемент с наименованием «Обособленное подразделение».

Для создания перейдите в модуль «Ведение справочников», выберите пункт меню «Справочники» → «Справочники Организаций» → справочник «Категории адресатов». Выберите из меню «Управление» команду «Добавить» или щелкните кнопку  на панели инструментов. В появившемся окне вводом с клавиатуры заполните поле «Наименование» значением «Обособленное подразделение» (рис.21).

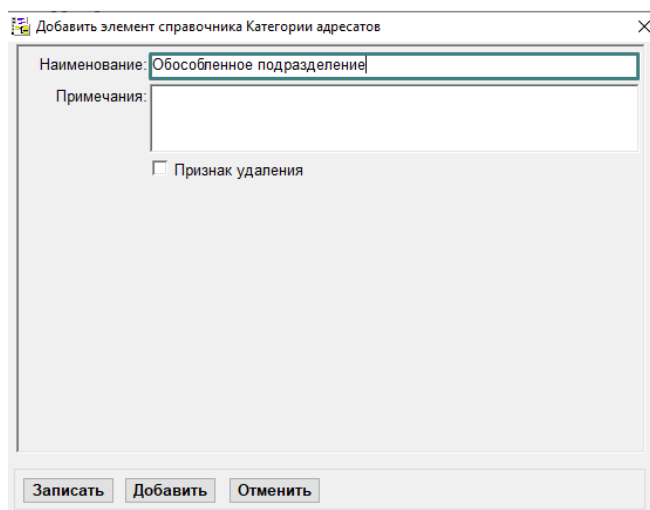


Рис. 21

1.2.8. Справочник «Список организаций»

Для взаимодействия с Системой обращений рекомендуется создать в справочнике СЭД «Список организаций» организацию с названием «Система обращений» (рис. 22). В дальнейшем эту организацию можно использовать для выбора в качестве адресата при отправке в Систему обращений данных, связанных с рассмотрением обращения.

Редактирование справочника "Список организаций"

Основные реквизиты | Коды и банк. реквизиты | Доп. реквизиты

Название: СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ

Категория: Индекс:

Регион: Город:

Адрес:

Отправка по e-mail

E-mail: app_info@ddc.by Требуется: ☐ ЭП ☐ Шифрование

☐ Использовать для всех представителей организации

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

Представители

ФИО	Должность	Подразделение	№ мест. тел

Срок исполнения: кален. + 10 дней (дней) от даты регистрации

Примечание:

Редактировать Записать Отменить

Рис. 22

ВАЖНО: Если организация имеет обособленные подразделения, подключенные к Системе обращений (прошли регистрацию в Системе обращений и присутствуют в справочнике «Организации и индивидуальные предприниматели» с типом «Обособленное подразделение»), то необходимо предварительно настроить справочник СЭД «Категории адресатов» в соответствии с п. 1.2.6. и в справочнике СЭД «Список организаций» в карточке обособленного подразделения установить соответствующую категорию (рис. 23).

Редактирование справочника "Список организаций"

Новые организации

Основные реквизиты | Коды и банк. реквизиты | Доп. реквизиты

Название: Филиал ЭД2

Категория: Обособленное подразделение Индекс: 220010

Регион: Город:

Адрес:

Отправка по e-mail

E-mail: Требуется: ☐ ЭП ☐ Шифрование

☐ Использовать для всех представителей организации

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

Представители

ФИО	Должность	Подразделение	№ мест. тел

Срок исполнения: кален. + 10 дней (дней) от даты регистрации

Примечание: [COATO:5000000000]

Редактировать Записать Отменить

Рис. 23

1.2.9. Справочник «Регионы»

Для корректной работы с адресами граждан и организаций в справочник «Регионы» рекомендуем загрузить данные из актуального справочника «Классификатор «Система обозначений объектов административно-территориального деления и населенных пунктов» (далее – Классификатор СОАТО), содержащий сведения об административно-территориальных и территориальных единицах Республики Беларусь. Выгрузить соответствующий справочник в Excel для его последующего импорта в справочник «Регионы» в СЭД «Электронное ДЕЛО» можно непосредственно из ИПО_СО (подробнее см. п. 2.5.4. текущего Руководства).

Для этого заходим в ИПО_СО в пункт меню «Справочники СО» на вкладку «Классификатор СОАТО» и нажимаем кнопку **Выгрузить классификатор СОАТО в Excel**. Появится окно «Выгрузка справочников» (рис. 24) для ввода параметров выгрузки (при необходимости).

Отметьте флагами регионы для выгрузки. Определите, как должны выгружаться названия – без номера (при выборе такого варианта возможна ошибка при вгрузке объектов с совпадающими наименованиями в справочник СЭД «Регионы»), или с номером (перед наименованием объекта в справочнике СЭД «Регионы» будет указан код в круглых скобках, как отображено в примере в названии радиокнопки).

Если в СЭД «Электронное ДЕЛО» в справочнике «Регионы» уже присутствует вершина «Республика Беларусь», то в чек-боксе «Добавлять вершину» нужно снять флаг.

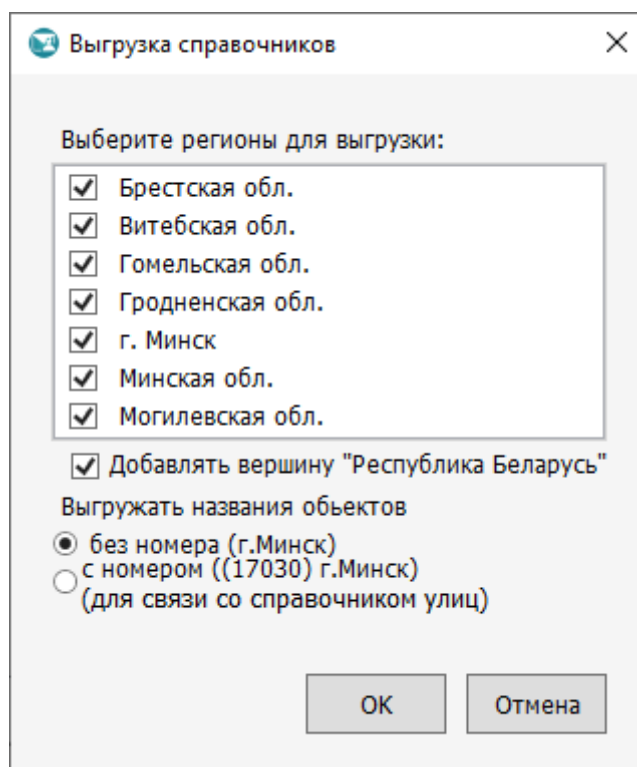


Рис. 24

Если такой вершины справочнике «Регионы» не было, то рекомендуем ее создать как на рис. 25:

Рис. 25

Для импорта в созданную вершину на панели меню «Управление» выберите команду «Импорт данных». Укажите параметры импорта, предварительно создав текстовый файл с названием «ошибки.txt» с пустым содержанием, выберите вершину для импорта (рис. 26).

Рис. 26

Нажмите кнопку **Импорт** – откроется окно «Выбор Книги» (рис.27).

В окне «Выбор книги» укажите точный путь (диск, каталог), по которому будет доступен выгруженный предварительно из ИПО_СО файл для импорта. Выделите его и нажмите кнопку **ОК**. Начнется импорт данных в справочник «Рубрикатор».

Рис. 27

2. НАСТРОЙКА КЛИЕНТСКОЙ ЧАСТИ ИПО_СО

Настройка клиентской части ИПО_СО для работы с СЭД «Электронное ДЕЛО» и с Системой обращений выполняется в соответствующих пунктах главного меню и доступна только пользователю с правом «системный технолог».

ВАЖНО: При использовании несколькими организациями единой базы данных СЭД «Электронное ДЕЛО» и единой базы ИПО_СО, пользователь с правом «системный технолог» предварительно должен выбрать в поле «Организация:» необходимую для настройки организацию. По умолчанию в поле «Организация:» отображается название той организации, к которой относится текущий пользователь.

Далее по тексту раздела предполагаем, что в поле «Организация:» будет предварительно выбрана та организация, для которой требуется настройка ИПО_СО.

2.1. Администрирование пользователей в ИПО_СО

Для администрирования (создания и изменения) учетных записей пользователей в ИПО_СО выберите пункт меню «Пользователи ИПО_СО».

В открывшемся окне будет указано название организации пользователя (либо доступен выбор организации из списка, если в составе лицензии были приобретены клиентские лицензии для нескольких организаций (рис.28.)). Все сведения о пользователях и их администрирование будут относиться к указанной организации.

В заголовке «Пользователи» в квадратных скобках отображается количество активных/количество отображенных учетных записей пользователей организации с учетом параметров и фильтров окна. Ниже доступна информация о количестве (включая свободные) пользовательских лицензий для организации, возможность просмотреть данные по учету пользователей, возможность отобразить логически удаленных пользователей, фильтр для быстрого поиска по ФИО или логину пользователя, кнопки для управления пользователями и таблица со списком созданных в ИПО_СО учетных записей пользователей организации (содержит сведения о ФИО, логине и назначенных правах в ИПО_СО (отмечены флагом ☒) (рис. 29)).

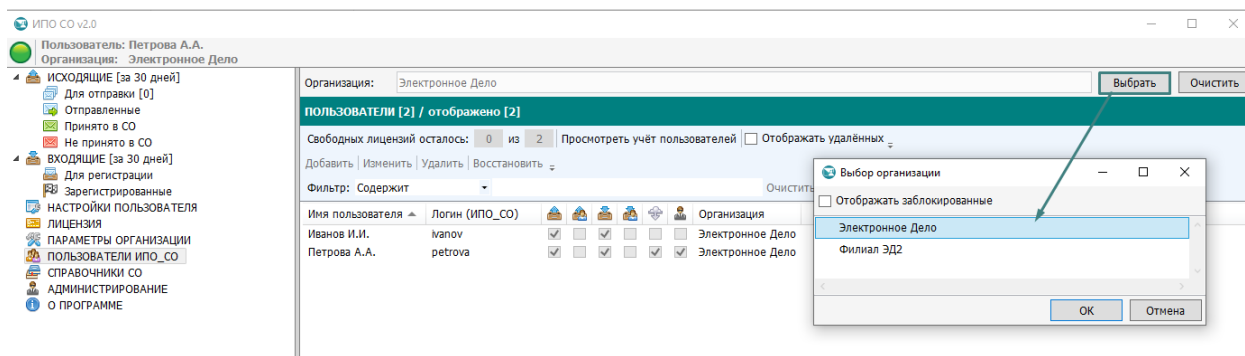


Рис. 28

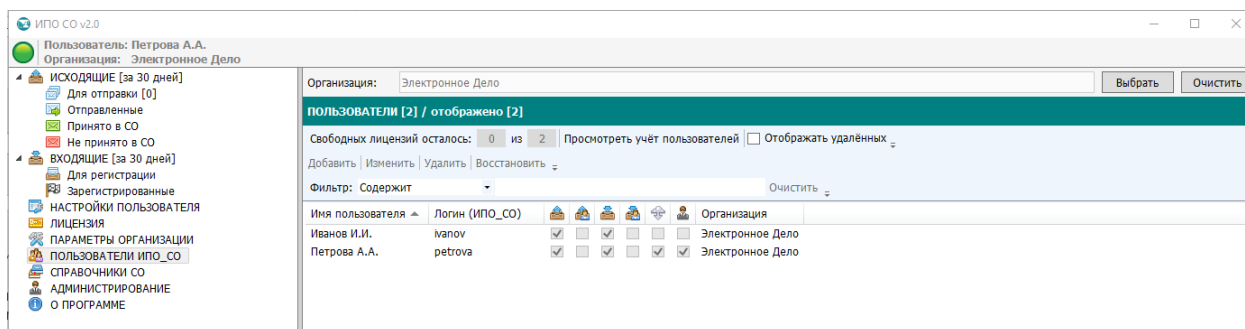


Рис. 29

2.1.1. Права пользователей в ИПО_СО

Учетные записи пользователей могут быть наделены следующими правами:

- «Отправка обращений и документов» 📬 – дает право отправлять документы из папки «Для отправки»;
- «Доступ только к своим документам после отправки» 📬 – в ИПО_СО в списке отправленных документов будут отображаться только те документы, отправка которых была выполнена данным пользователем;
- «Работа с входящими обращениями» 📬 – дает право работать с входящими документами;
- «Доступ только к своим документам после обработки» 📬 – в ИПО_СО будут отображаться только обработанные (зарегистрированные) данным пользователем документы;
- «Получение входящих обращений из Системы обращений» 📬 – право на получение новых обращений в ИПО_СО, право **назначается только одному пользователю**;
- «Системный технолог» 🧑 – дает права на: настройку параметров организации для работы с Системой обращений и СЭД «Электронное ДЕЛО», создание пользователей и назначение им необходимых прав, работу со справочниками Системы обращений и др. (в пунктах меню «Настройки пользователя», «Лицензия», «Параметры организации», «Пользователи ИПО_СО», «Справочники»).

2.1.2. Создание и изменение учетной записи пользователя

Для создания учетной записи нового пользователя необходимо нажать кнопку **Добавить** в панели действий окна «Пользователи ИПО_СО». Кнопка доступна только при наличии свободных клиентских лицензий.

Откроется окно «Создание пользователя» (рис. 30). Заполните поля ФИО, Логин и Пароль, назначьте пользователю необходимые для работы права и нажмите кнопку **Готово**.

Рис. 30

Для изменения параметров учетной записи пользователя выберите ее в списке и нажмите кнопку **Изменить** в панели действий окна. Откроется окно «Редактирование пользователя», аналогичное окну на рис. 30. Выполните необходимые изменения и нажмите кнопку **Готово** для их сохранения.

Удаление пользователя выполняется по кнопке **Удалить** в панели действий. После удаления пользователь получает признак «логически удален» и не будет отображаться в списке текущих пользователей ИПО_СО, его работа с ИПО_СО будет заблокирована.

2.1.3. Восстановление учетной записи пользователя.

Учетная запись пользователя может быть логически удалена пользователем с правом «Системный технолог» или при активации лицензии, в которой приобретенное количество клиентских лицензий организации меньше количества созданных ранее активных пользователей ИПО_СО (см. [п. 2.3.1.](#) текущего Руководства).

При выставленном флаге в параметре «Отображать удаленных» в список текущих пользователей организации, указанной в поле «Организация:», добавятся записи логически удаленных пользователей (выделены шрифтом красного цвета) (рис. 31).

Для восстановления ранее удаленного пользователя выделите его запись в списке и нажмите кнопку **Восстановить**. Кнопка доступна для нажатия только в случае наличия свободных клиентских лицензий для организации.

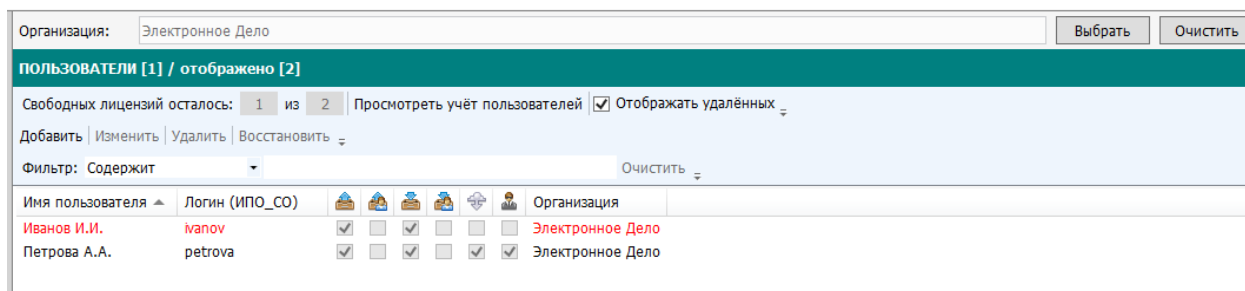


Рис. 31

Появится окно с запросом на восстановление пользователя (рис.32):

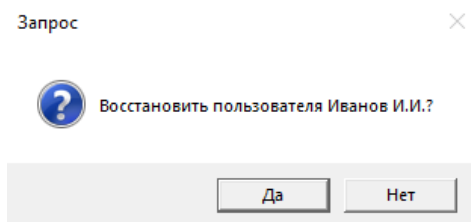


Рис. 32

Нажмите кнопку **Да** для восстановления, **Нет** – для отмены действий.

2.1.4. Учет пользователей

Для просмотра сведений по учету доступных клиентских лицензий и количеству созданных активных пользователей выберите организацию в поле «Организация:» и нажмите кнопку **Просмотреть учет пользователей** на панели действий окна.

Сведения по учету пользователей будут представлены в виде таблицы (рис. 33):

Наименование	Клиентские лицензии	Активные пользователи	Учёт лицензий	ClientId
Электронное Дело	6	2		102339ec-c667-4d09-b5dd-1cb

Рис. 33

При использовании лицензии, включающей клиентские лицензии нескольких организаций (в случае эксплуатации ими единой базы данных СЭД «Электронное ДЕЛО» и единой базы ИПО_СО) в окне будет представлена информация не только для выбранной организации, но и для всех организаций, входящих в состав лицензии (рис. 34).

Наименование	Клиентские лицензии	Активные пользователи	Учёт лицензий	ClientId	Примечание
Филиал ЭД2	0	1	Электронное Дело	f87c57bf-e6fa-42e4-acb6-073c212a8f02	
Электронное Дело	6	2 [всего 3]		102339ec-c667-4d09-b5dd-1cb3f1554a84	

Рис. 34

В этом случае организация, выполняющая учет клиентских лицензий, будет выделена пиктограммой , в колонке «Активные пользователи» для нее помимо данных о количестве собственных активных пользователей в квадратных скобках будет отображено общее количество активных пользователей всех организаций, учет лицензий которых она осуществляет.

2.2. Настройки пользователя

Пункт меню «Настройки пользователя» предназначен для ввода параметров для соединения с базами данных ИПО_СО и СЭД «Электронное ДЕЛО», проверки подключения ИПО_СО на ПК пользователя к Системе обращений, при необходимости – настройки параметров для работы пользователя с ЭЦП и др.

После ввода или редактирования значений сохранение настроек пользователя выполняется кнопкой **Сохранить** на панели инструментов в верхней части окна. Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Откатить**.

2.2.1. Вкладка «Подключения»

На вкладке «Подключения» выполняется настройка соединения с базой данных ИПО_СО и СЭД «Электронное ДЕЛО». В секции **ИПО_СО** введите данные для соединения пользователя с базой данных ИПО_СО, полученные от системного администратора: имя базы данных и сервер, где она создана, логин и пароль пользователя (рис. 35) и нажмите кнопку **Проверка подключения**. При успешном подключении появится окно с соответствующим сообщением.

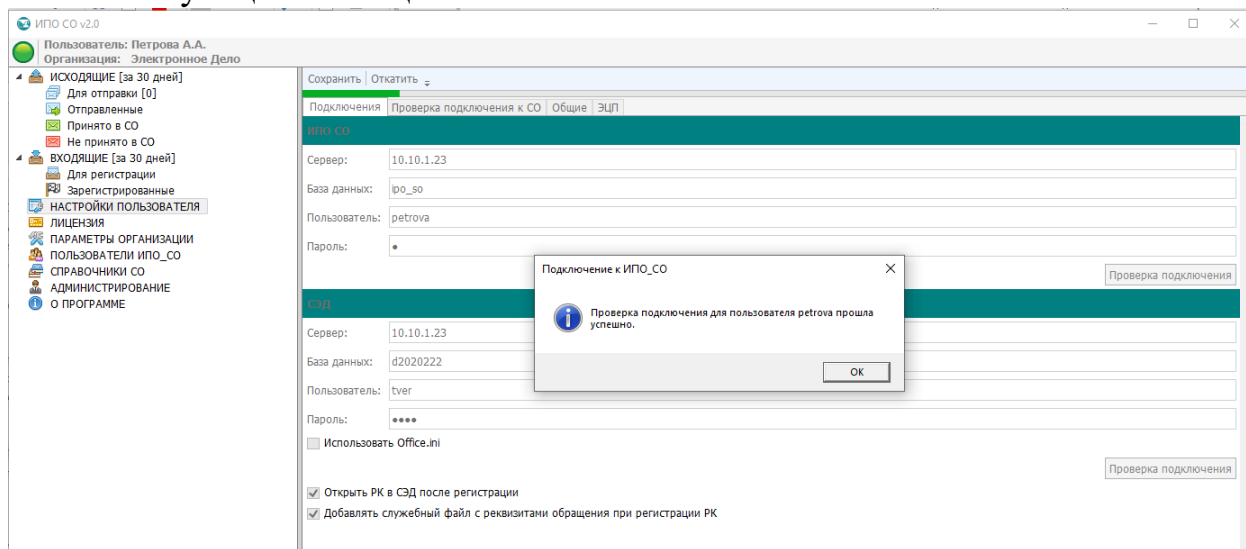


Рис. 35

Далее в секции **СЭД** введите данные для подключения пользователя к СЭД «Электронное ДЕЛО»: сервер, имя владельца базы данных, логин и пароль учетной записи пользователя в СЭД «Электронное ДЕЛО».

При включенном параметре «Использовать настройки из OFFICE.INI» данные о сервере и владельце базы данных запишутся из файла office.ini и будут недоступны для ввода значений и корректировки.

Нажмите кнопку **Проверка подключения**. При успешном подключении появится окно со сведениями о пользователе и доступных ему картотеках с правом «Отметка отправки документов» (рис. 36).

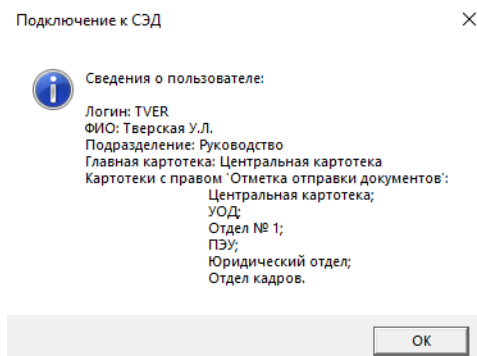


Рис. 36

В секции **СЭД** расположены дополнительные параметры для регистрации обращения:

- «Открыть РК в СЭД после регистрации» – позволяет регулировать необходимость открытия в СЭД «Электронное ДЕЛО» РК обращения после его регистрации в ИПО_СО. По умолчанию флаг в параметре установлен.
- «Добавлять служебный файл с реквизитами обращения при регистрации РК» – регулирует необходимость добавлять служебный файл с реквизитами обращения в РК обращения при регистрации в ИПО_СО. По умолчанию флаг в параметре установлен.

2.2.2. Вкладка «Проверка подключения к СО»

На вкладке «Проверка подключения к СО» удостоверьтесь, что на ПК пользователя подключение ИПО_СО к Системе обращений выполняется без ошибок. При нажатии кнопки **Проверить** в нижнем окне отобразятся результаты проверки подключения (рис. 37). Реквизиты для подключения к Системе обращений недоступны для редактирования и соответствуют значениям, введенным в пункте меню «Параметры организации» в секции «Подключение к СО».

Рис. 37

2.2.3. Вкладка «Общие»

На вкладке «Общие» устанавливаются параметры:

– для включения/выключения режима проверки наличия обновления ИПО_СО при старте приложения.

При поднятом флаге для пользователей, имеющих доступ к сети Internet, реализована возможность автоматического обновления ИПО_СО до последней актуальной версии, опубликованной на ftp-сервере ООО «Электронное ДЕЛО». По умолчанию флаг в параметре снят.

Если у пользователя отсутствует доступ к сети Internet, то возможно настроить обновление ИПО_СО в рамках корпоративной сети организации. Для этого в поле «Путь к папке с файлами для обновления ИПО_СО в рамках корпоративной сети организации:» с помощью кнопки **Выбрать** укажите путь к папке (каталогу), где будут расположены файлы, необходимые для выполнения обновления ИПО_СО (рис.38). Подробнее об обновлении ИПО_СО см. п.5. документа «02.Руководство администратора ИПО_СО».

Рис. 38

В секции «Отслеживаемый период, дней» необходимо настроить период (в днях) для отображения документов в логических папках **Исходящие** и **Входящие** (рис. 39).

ВАЖНО: Продолжительность периода отслеживания может влиять на скорость отображения данных в логических папках ИПО_СО.

Рис. 39

2.2.4. Вкладка «ЭЦП»

На вкладке «ЭЦП» доступны параметры для настройки правил работы с ЭЦП при отправке, получении и регистрации в СЭД «Электронное ДЕЛО» обращений и документов к ним (рис.40). По умолчанию все флаги сняты.

Рис. 40

- параметр «Включить проверку ЭЦП исходящих документов». При поднятом флаге перед отправкой в Систему обращений будут проверяться все ЭЦП подготовленного к отправке документа, при этом передаваться будет первая подпись, успешно прошедшая проверку. Если ни одна из подписей не пройдет проверку, то пользователь получит сообщение об ошибке и отправка документа выполняться не будет.

ВАЖНО: В Систему обращений можно направить не более одной ЭЦП на файл, также допускается отсутствие ЭЦП на файле.

Проверка ЭЦП напрямую зависит от актуальности списка отозванных сертификатов (СОС). Рекомендуем перед включением данного параметра убедиться, что СОС на вашем ПК обновляются регулярно. В противном случае при отправке документа могут появляться сообщения об ошибке ЭЦП (недействительном сертификате).

- параметр «Включить проверку ЭЦП входящих документов». При поднятом флаге в момент обработки входящего пакета с обращением проверяется действительность ЭЦП на файлах обращения. При наличии в пакете недействительной ЭЦП соответствующее сообщение будет отражено в соответствующей записи файла в папке «Для регистрации» и в логах.

Пользователю при этом будет доступна регистрация обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО».

- параметр «Проверять необходимость обновления СОС при запуске». При поднятом флаге в момент запуска ИПО_СО выполняется проверка сроков окончания действия СОС на ПК пользователя. Если обнаружится, что сроки действия истекли, пользователь получит соответствующее сообщение. Для дальнейшей работы необходимо будет выполнить обновление СОС и перезагрузить ИПО_СО. Данный параметр рекомендуется включать при включении параметра «Включить проверку исходящих документов», где используются СОС.
- параметр «Не передавать ЭЦП в исходящих документах». При установленном в параметре флаге при формировании пакета для отправки документа в Систему обращений файлы будут переданы без ЭЦП вне зависимости от значения в параметре «Включить проверку ЭЦП исходящих документов».
- параметр «Передавать ЭЦП только с видом:». При выставленном флаге отправляются ЭЦП только с видом подписи, выбранным из справочника СЭД «Вид подписи» в поле под параметром.
- поле «Вид подписи для сохранения в СЭД» позволяет определить вид подписи из справочника СЭД «Вид подписей», с которой подпись будет сохраняться в РК обращения.

2.3. Лицензия

Пункт меню «Лицензия» предназначен для ввода данных из файла лицензии организации, активации лицензии и отображения сведений о текущей лицензии. Операции ввода данных лицензии из файла, предоставленного ООО «Электронное ДЕЛО» при приобретении имущественного права на использование ИПО_СО, и активации лицензии доступны только пользователю с правом «Системный технолог» либо пользователю с учетными данными владельца базы данных ИПО_СО. При первой установке ИПО_СО данные из файла лицензии вводятся администратором и сохраняются в базе данных ИПО_СО (подробнее см. п. 3.4.3. документа «02.Руководство администратора ИПО СО.pdf», входящего в комплект документации).

В окне «Лицензия» отображаются следующие сведения (рис. 41):

Статус лицензии (действительна, недействительна, требует активации и др.);

Информация о нарушениях лицензии и возможных способах их исправления (если выявлены нарушения);

Информация о дате и количестве оставшихся дней до окончания действия лицензии;

Количество приобретенных клиентских лицензий и количество созданных активных пользователей в ИПО_СО;

Информация об организациях в составе лицензии (если выполнена закупка клиентских лицензий для нескольких организаций).

ВАЖНО: При использовании несколькими организациями единой базы данных СЭД «Электронное ДЕЛО» и единой базы ИПО_СО возможны следующие варианты учета клиентских лицензий в организациях:

- самостоятельно организацией;
- одной организацией, выполняющей учет клиентских лицензий для нескольких организаций. В таблице «Организации в составе лицензии» такая организация выделяется пиктограммой , в колонке «Активные пользователи» отображаются данные о количестве активных пользователей этой организации и общем количестве активных пользователей всех организаций, учет лицензий которых она осуществляет. Для организаций, учет клиентских лицензий которых выполняется «агрегирующей» организацией, в колонке «Учет лицензий» отображается ее название.

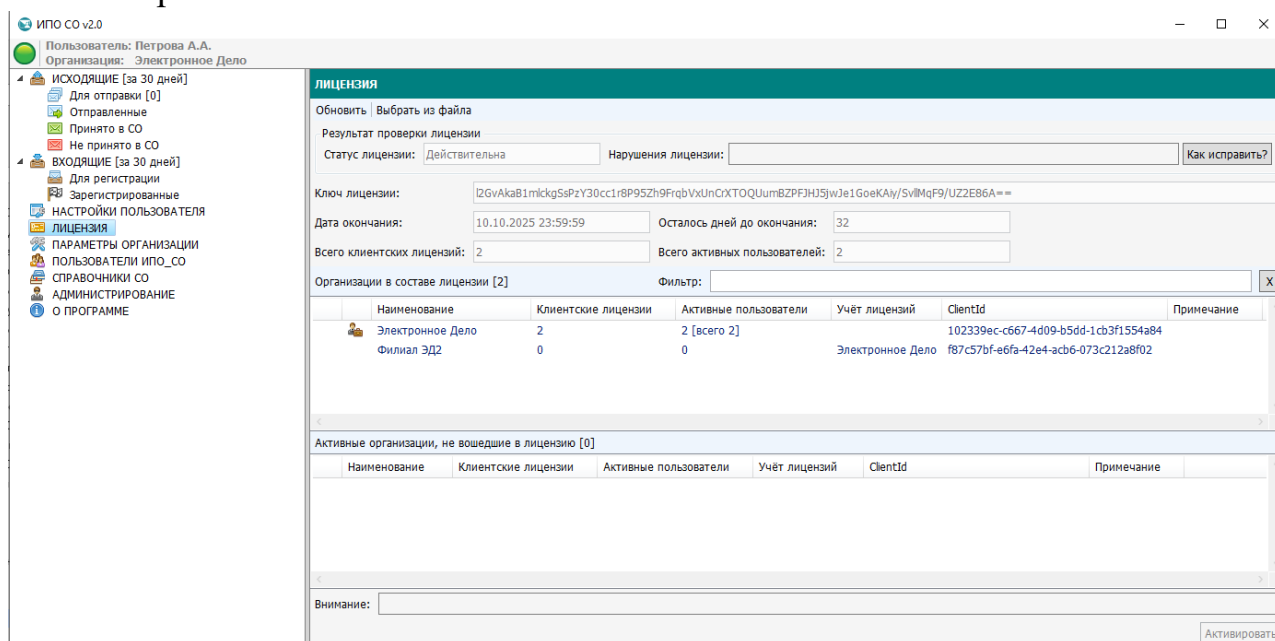


Рис. 41

2.3.1. Обновление лицензии

Для ввода данных новой лицензии нажмите кнопку **Выбрать из файла**. В появившемся окне укажите путь к актуальному файлу лицензии, полученному от ООО «Электронное ДЕЛО» (с расширением . ipo_so_lic), и нажмите кнопку **Открыть** (рис. 42).

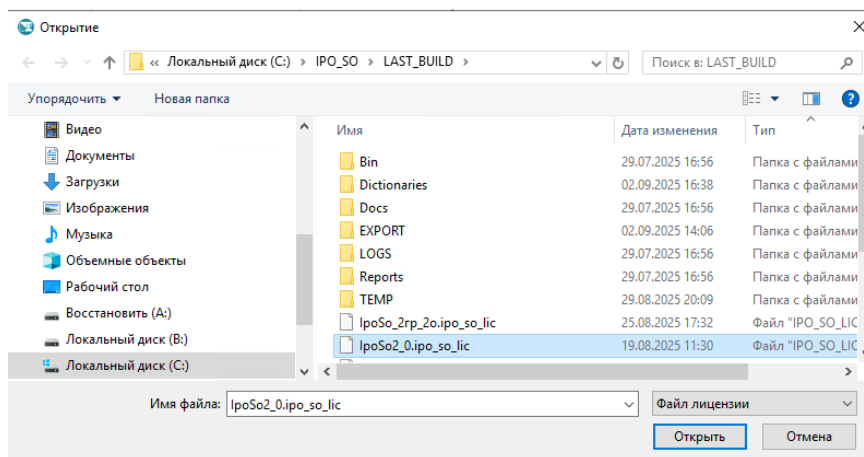


Рис. 42

Данные из файла лицензии и результаты их проверки будут отображены в окне «Лицензия». Убедитесь, что представленные данные соответствуют заключенному вашей организацией договору на приобретение имущественного права на использование ИПО_СО и нажмите кнопку **Активировать**. Лицензия будет активирована, данные из файла лицензии будут записаны в базу данных ИПО_СО.

Если при проверке выбранного файла лицензии выявлены проблемные ситуации – например, лицензия просрочена, или в новой лицензии количество клиентских лицензий меньше количества созданных по предыдущей лицензии активных пользователей ИПО_СО, или в новой лицензии отсутствуют клиентские лицензии для какой-то организации, работавшей с ИПО_СО по предыдущей лицензии, то в этом случае в полях «Нарушения лицензии» и «Внимание:» появится соответствующая информация, выделенная шрифтом красного цвета. В поле «Статус лицензии:» появится статус «Недействительна», «Действительно частично» или «Требуется активации» (в зависимости от выявленной проблемы, рис. 43-45).

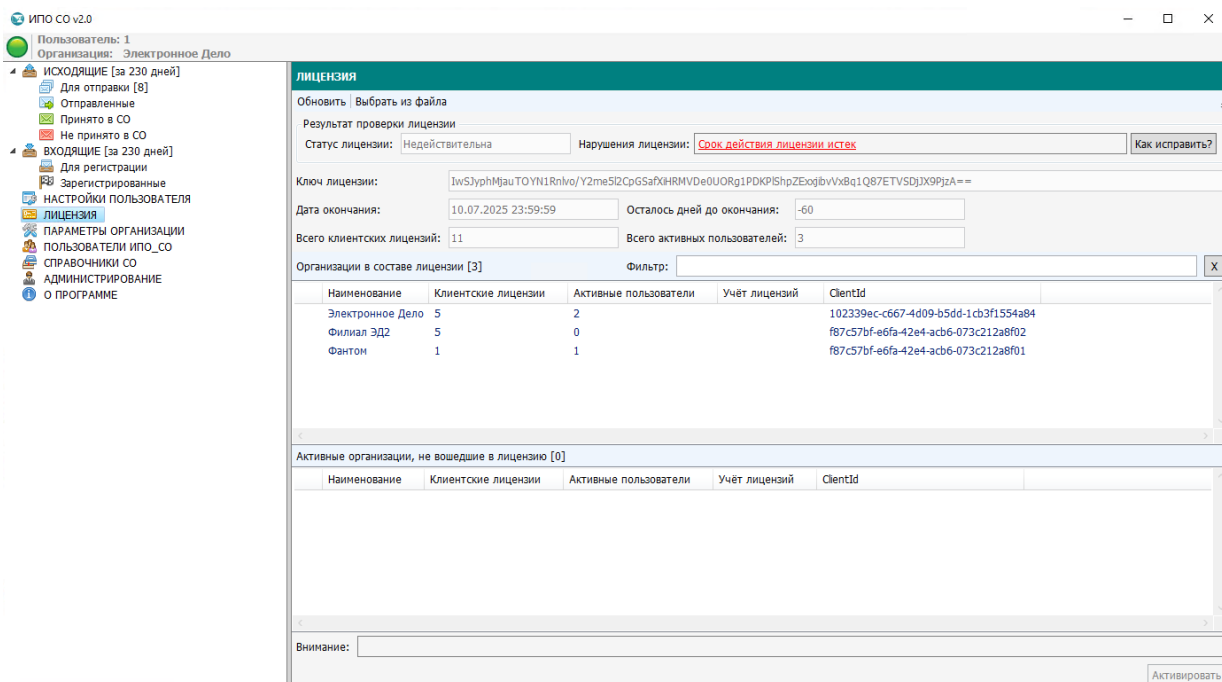


Рис. 43 Окно «Лицензия», если в файле лицензии истек срок действия.

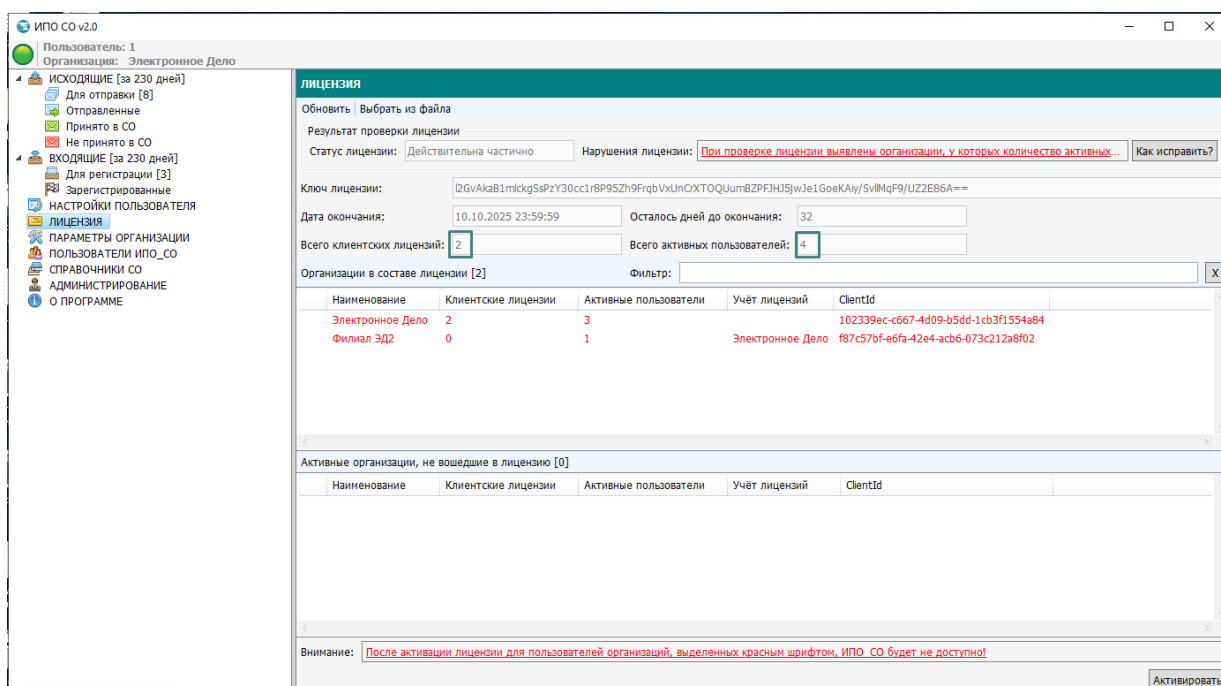


Рис. 44 Окно «Лицензия» при превышении количества активных пользователей организации по предыдущей лицензии над количеством закупленных клиентских лицензий.

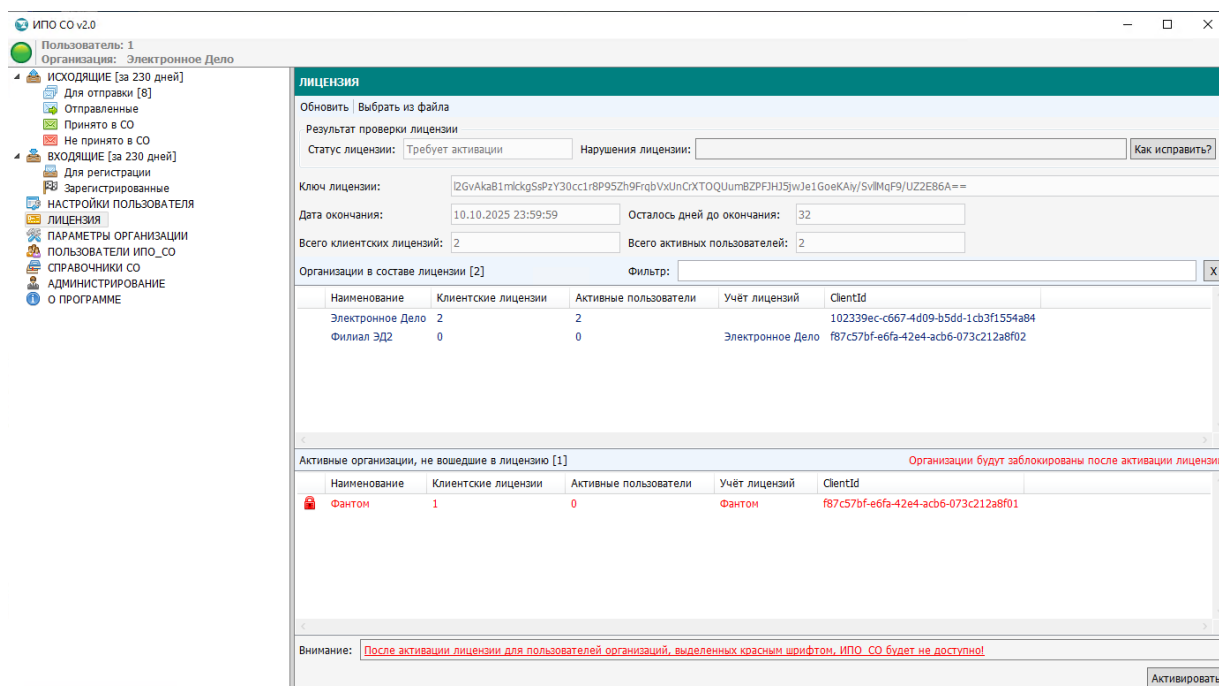


Рис. 45 Окно «Лицензия», если в новой лицензии отсутствуют клиентские лицензии (для организации «Фантом»).

Активация лицензии в статусе «Действительна частично» и «Требуется активация» приведет к логическому удалению и, соответственно, блокировке работы с ИПО_СО пользователей организаций, выделенных красным цветом.

ВАЖНО: Если при обновлении лицензии было выполнено логическое удаление пользователя организации, то такой пользователь получит соответствующее сообщение (рис.46) и его работа с ИПО_СО будет заблокирована.

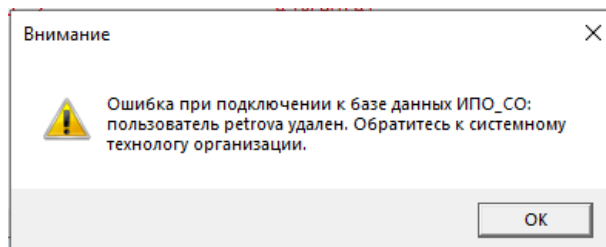


Рис. 46

Если логическое удаление пользователя была выполнено по причине недостаточного количества приобретенных клиентских лицензий, то для продолжения его работы с ИПО_СО необходимо в пункте меню «Пользователи ИПО_СО» выполнить восстановление учетных записей пользователей с учетом количества закупленных клиентских лицензий. Восстановление пользователей выполняется пользователем с правом «Системный технолог» или с учетными данными владельца базы данных ИПО_СО, подробнее см. [п.2.1.3.](#) текущего Руководства.

Для возврата к текущей лицензии нажмите кнопку **Обновить** на панели инструментов в верхней части окна. В окне отобразятся данные лицензии, ранее активированной и сохраненной в базе данных ИПО_СО.

2.4. Параметры организации

В пункте меню «Параметры организации» настраиваются параметры взаимодействия СЭД «Электронное Дело» организации и Системы обращений посредством ИПО_СО.

Ввод и изменение значений параметров организации доступны только пользователю с правом «Системный технолог» и пользователю с учетными данными владельца базы данных ИПО_СО.

Отображение данных в окне «Параметры организации» с возможностью их редактирования выполняется для организации, выбранной в секции «Организации в составе лицензии».

Сохранение параметров организации в базе данных ИПО_СО выполняется кнопкой **Сохранить**. При успешном сохранении в правом нижнем углу экрана отобразится всплывающее окно с соответствующим сообщением (рис.47):

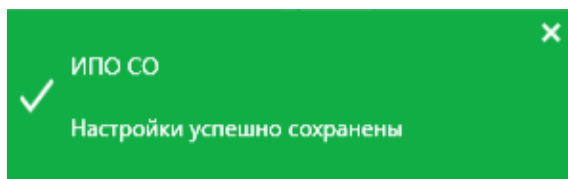


Рис. 47

2.4.1. Вкладка «Подключение к СО»

На вкладке «Подключение к СО» вводятся необходимые данные из настроечных реквизитов, предоставленных РУП «Центр цифрового развития» при подключении организации к Системе обращений:

в поле **URL-адрес** – адрес Системы обращений обращения.бел;

в поле **Токен (secretAccessKey)** – ключ для получения токена авторизации из настроечных реквизитов.

Поле **Идентификатор (clientID)** заполняется автоматически идентификатором организации из файла лицензии.

В поле **Интервал получения новых пакетов:** введите значение в секундах, по умолчанию установлено 180 секунд.

Пример заполненной вкладки «Подключение к СО» на рис. 48:

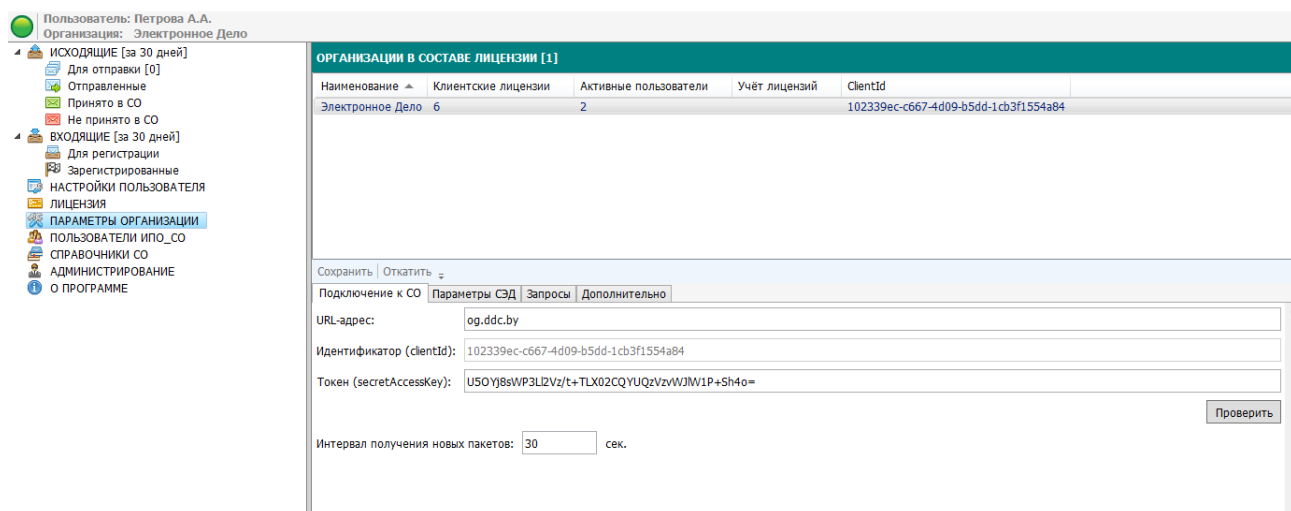


Рис. 48

Для проверки подключения ИПО_СО к веб-сервису Системы обращений нажмите кнопку **Проверить**.

Если проверка соединения с веб-сервисом Системы обращений не пройдена, то появится сообщение об ошибке. Подробнее о возможных ошибках и способах их устранения см. п.3.4.4. документа 02.Руководство администратора ИПО_СО.pdf, входящего в комплект документации.

Если проверка соединения с веб-сервисом Системы обращений прошла успешно, то появится сообщение об успешном выполнении проверки (рис. 49):

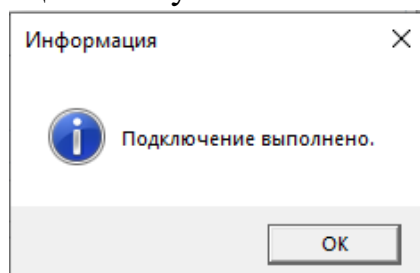


Рис. 49

При необходимости требуется выполнить действия по вводу параметров для соединения с веб-сервисом Системы обращений для всех организаций, входящих в состав лицензии.

2.4.2. Вкладка «Параметры СЭД»

Вкладка «Параметры регистрации» содержит параметры и реквизиты, необходимые для взаимодействия с СЭД «Электронное Дело» при обработке обращения (его регистрации, перенаправления, отправке документов по обращению и т.д.) (рис.50):

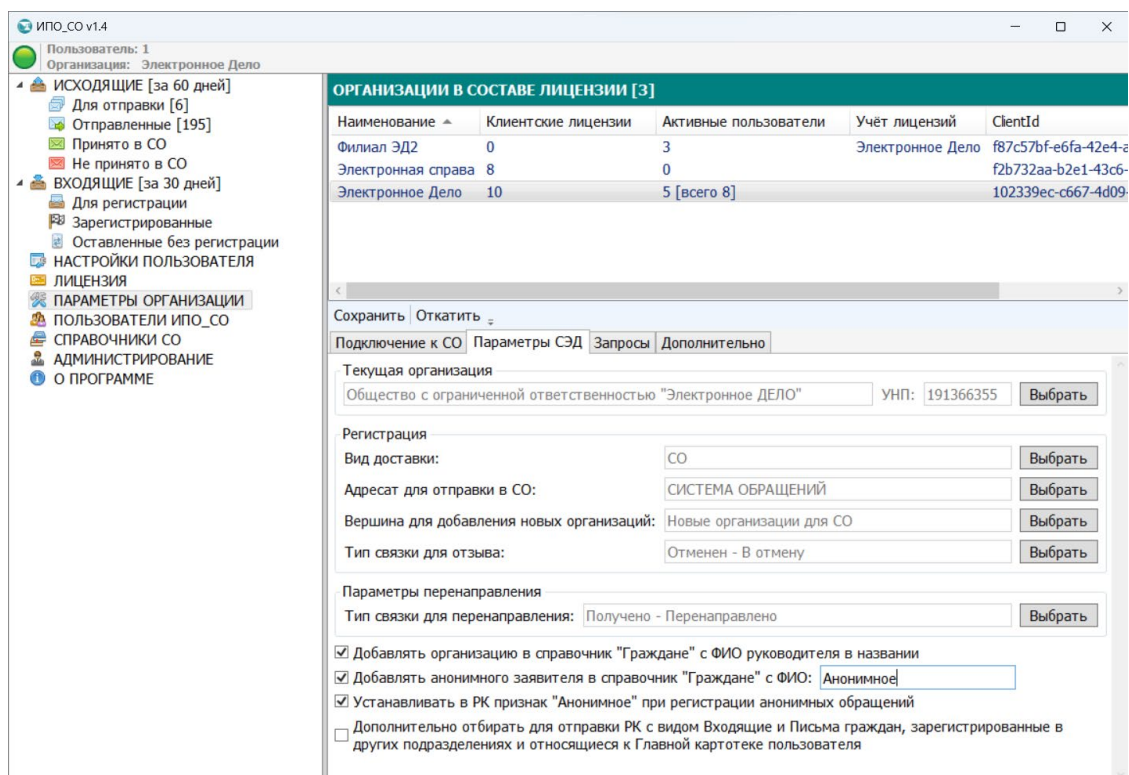


Рис. 50

- Текущая организация – выбор из справочника СЭД «Список организаций» текущей организации, при этом значение в поле УНП заносится автоматически из справочника СЭД «Список организаций».

Группа «Регистрация»:

- Вид доставки – выбор из справочника «Виды доставки», рекомендуемый – «СО»;
- Адресат для отправки в СО – выбор из справочника СЭД «Список организаций». Рекомендуется предварительно создать организацию с названием «Система обращений» и выбрать ее в качестве адресата для взаимодействия с Системой обращений (подробнее см. п.1.2.8. Руководства);
- Вершина для добавления новых организаций – используется при регистрации обращения для автоматического добавления в справочник СЭД «Список организаций» новых организаций-заявителей;
- Тип связи для отзыва – связка, которая будет устанавливаться при регистрации обращения-отзыва с отзываемым обращением;

Группа «Перенаправление»:

- Тип связи для перенаправления – связка, которая будет устанавливаться со связанной РК при перенаправлении обращения в другую организацию;
- Дополнительные параметры (по умолчанию все флаги в чек-боксах сняты):
- Добавлять организацию в справочник «Граждане» с ФИО руководителя в названии. При поднятом флаге добавление новой организации-заявителя в справочник «Граждане» будет выполняться по шаблону [ФИО

руководителя]/[Название организации], например «Школьников И.И./Ассоциация школьного спорта»;

- Добавлять анонимного заявителя в справочник «Граждане» с ФИО: – при поднятом флаге требуется ввод в поле параметра значения, с которым анонимный заявитель будет добавлен в справочник «Граждане» при регистрации обращения от него (например, «Анонимное», «Аноним» и т.п.);
- Устанавливать в РК признак «Анонимное» при регистрации анонимных обращений – при отсутствующем флаге в параметре признак «Анонимное» в РК не устанавливается.
- Дополнительно отбирать для отправки РК с видом Входящие и Письма граждан, зарегистрированные в других подразделениях и относящиеся к Главной картотеке пользователя. По умолчанию флаг в параметре снят. Используется при необходимости отбирать для отправки относящиеся к Главной картотеке пользователя РК с видом Входящие и Письма граждан, в картотеках регистрации которых у пользователя отсутствуют необходимые для отправки права.

После ввода значений параметров работы с СЭД необходимо выполнить их сохранение кнопкой **Сохранить** в панели инструментов. Если при сохранении обнаружено, что не все необходимые параметры имеют значения, пользователь получит соответствующее сообщение (рис. 51). Необходимо заполнить указанные параметры и повторить сохранение.

Сохранить | Откатить ▾

Подключение к СО | Параметры СЭД | Запросы | Дополнительно

Текущая организация
ООО «Электронное ДЕЛО»

Регистрация

Вид доставки: СО

Адресат для отправки в СО:

Вершина для добавления новых организаций: Корень

Тип связи для отзыва:

Параметры перенаправления

Тип связи для перенаправления:

☐ Добавлять организацию в справочник "Граждане" с ФИО руководителя в названии

☐ Добавлять анонимного заявителя в справочник "Граждане" с ФИО:

☐ Устанавливать в РК признак "Анонимное" при регистрации анонимных обращений

Стоп

Необходимо заполнить:
-Адресат для отправки в СО
-Тип связи для отзыва
-Тип связи для перенаправления

ОК

Рис. 51

2.4.3. Вкладка «Запросы»

На вкладке «Запросы организаций» (рис. 52) требуется заполнить параметры для работы с запросами/ответами на запросы по обращениям:

- Входящие запросы/ответы на запросы – указывается период в днях для отслеживания поступивших (входящих) в организацию запросов/ответов на запросы;
- Тип связки для запросов/ответов на запросы – связка, которая будет использоваться для связывания входящих запросов и ответов на эти запросы, обращений и исходящих запросов по ним;
- Выгружать из СО обращение вместе с запросом – параметр, с помощью которого пользователь определяет необходимость при получении запроса по обращению скачивать из СО реквизиты обращения (включая файлы к обращению). Значение параметра по умолчанию – флаг снят.

Рис. 52

2.4.4. Вкладка «Дополнительно»

На вкладке «Дополнительно» расположены параметры (рис. 53):

- Удалять содержимое файлов в БД ИПО_СО после успешной регистрации РК – позволяет после **успешной регистрации обращения в СЭД** удалять содержимое его файлов из базы данных ИПО_СО (тем самым ограничивая рост размера базы данных ИПО_СО). После удаления файлы обращения будут доступны только в РК обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО», в ИПО_СО их просмотр будет недоступен. По умолчанию флаг в параметре не установлен;
- Выгружать обращение из СО в формате PDF – при поднятом флаге из Системы обращений дополнительно выгружается файл с обращением, экспортированным в формат .pdf, при регистрации обращения в СЭД «Электронное ДЕЛО» этот файл будет прикреплен к РК обращения в СЭД вместе с файлами к обращению.

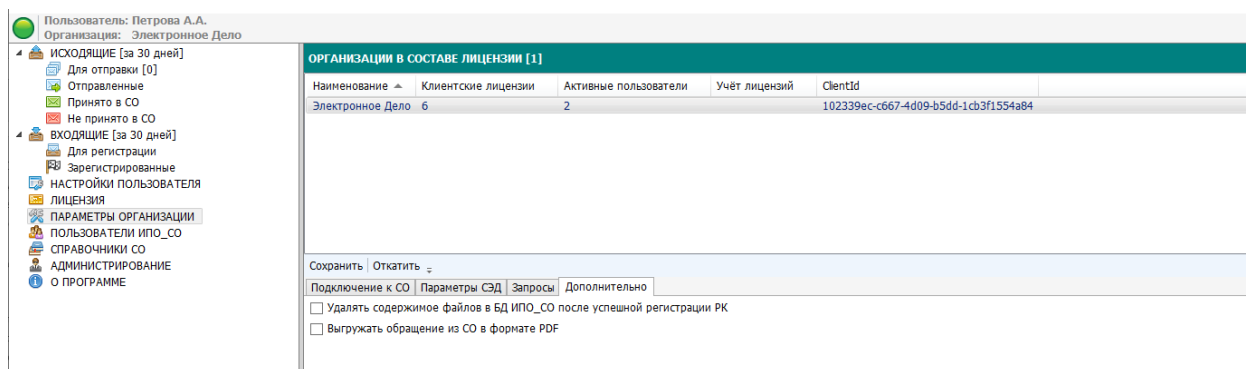


Рис. 53

2.5. Работа со справочниками Системы обращений

Наличие и актуальность справочников Системы обращений являются одним из обязательных условий корректной работы ИПО_СО, поскольку справочники Системы обращений используются как при регистрации обращений в СЭД «Электронное ДЕЛО» (например, в РК в реквизите «Рубрика»), так и при формировании исходящих пакетов с обращениями и документами для отправки в Систему обращений.

В ИПО_СО работа пользователя со справочниками Системы обращений выполняется в пункте меню «Справочники СО».

На вкладке «Администрирование» отображается список необходимых для работы ИПО_СО справочников с функциональными кнопками:

- **Скачать с сайта СО**  **Скачать с сайта СО** – для загрузки справочников с сайта Системы обращений;
- **Загрузить в БД ИПО_СО**  **Загрузить в БД ИПО_СО** – для сохранения актуальных справочников в базу данных ИПО_СО;
- **Показать в папке**  **Показать в папке** – для быстрого перехода к папке с файлами справочников в каталоге установки ИПО_СО на ПК пользователя.

На вкладке «Классификатор СОАТО» размещен функционал для работы со справочником Системы обращений Классификатор «Система обозначений объектов административно-территориального деления и населенных пунктов», подробнее см. п. 2.5.4. текущего Руководства.

2.5.1. Загрузка актуальных справочников Системы обращений при первоначальной настройке

При первой установке ИПО_СО файлы справочников в формате .json автоматически размещаются в каталоге установки в папке Dictionary. В ИПО_СО информация об используемых справочниках отображается на вкладке «Администрирование» пункта меню «Справочники СО».

Справочники в списке отмечаются пиктограммами их состояния в соответствии с таблицей:

№ пп	Пиктограмма	Состояние справочника	Необходимое действие
1.		Отсутствует	Скачать с помощью кнопки «Скачать с сайта СО»
2.		Неактуальный (Прошло более 7 дней с момента последнего обновления)	Скачать с помощью кнопки «Скачать с сайта СО»
3.		Актуальный	—

В случае отсутствия необходимых справочников при загрузке ИПО_СО появится информационное сообщение(рис. 54):

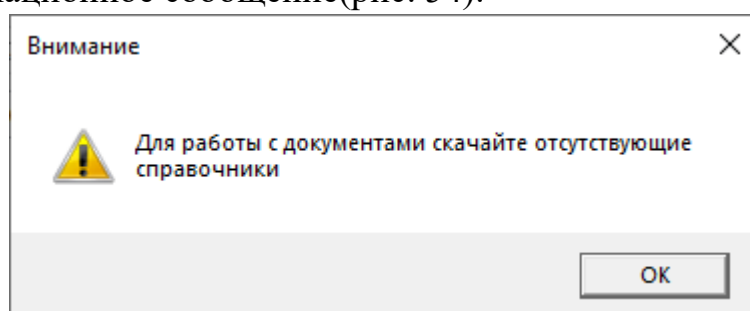


Рис. 54

Нажмите в сообщении кнопку **ОК**, откройте пункт меню «Справочники СО».

Отсутствующие справочники будут отмечены в списке пиктограммой , в левом нижнем углу модуля отобразится выделенное красным цветом информационное сообщение «Скачайте отсутствующие справочники», справочники, с момента последнего обновления которых прошло более 7 дней, будут отмечены пиктограммой  (рис. 55):

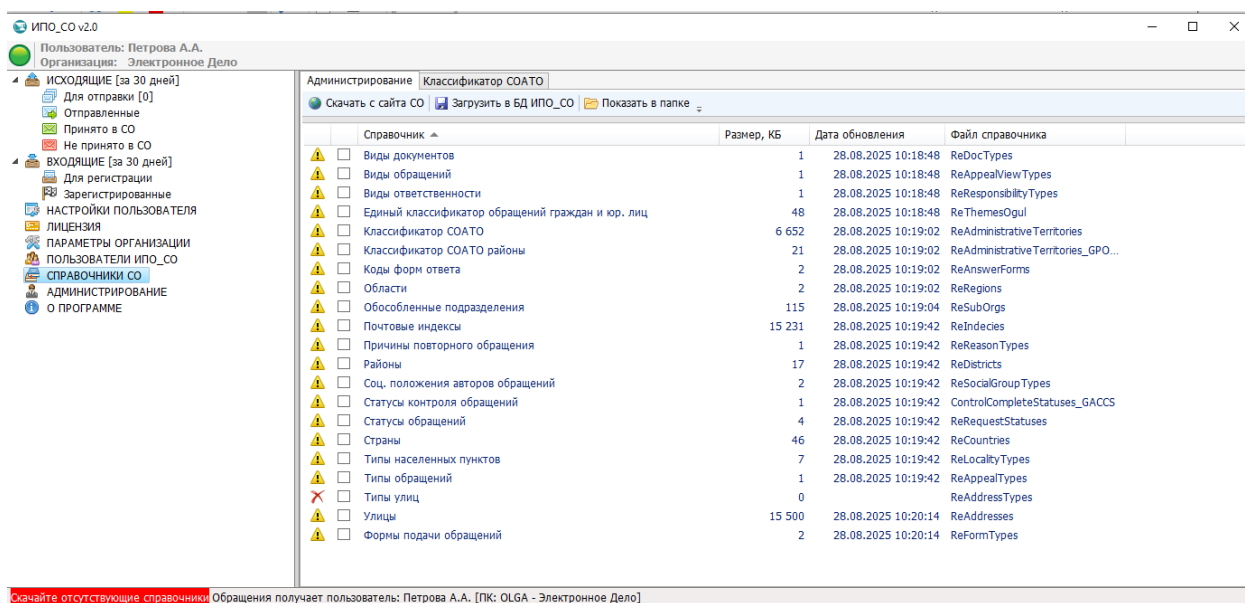


Рис. 55

Отметьте флагами необходимые для загрузки и(или) обновления справочники и нажмите кнопку **Скачать с сайта СО**. Если нажать кнопку **Скачать с сайта СО** без установки флагов в списке справочников, то пользователю будет выведено сообщение-запрос на скачивание всех справочников (рис.56):

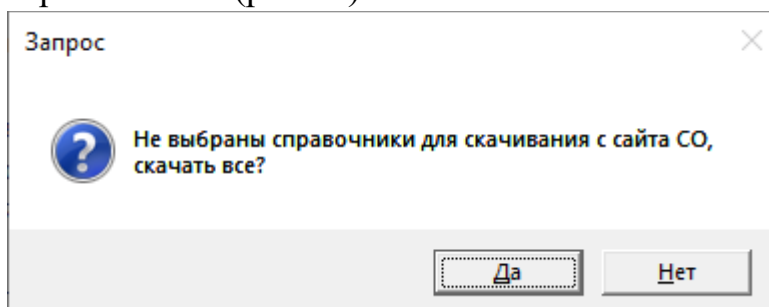


Рис. 56

При первоначальной настройке ИПО_СО рекомендуем скачать (обновить) все справочники. Для этого нажмите кнопку **Да**. Начнется загрузка справочников, в правом нижнем углу экрана появится информационное сообщение(рис.57):

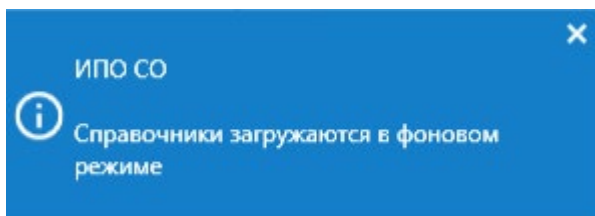


Рис. 57

После успешной загрузки справочников в правом нижнем углу экрана отобразится всплывающее окно с сообщением «Справочники успешно

обновлены» (рис.58), а справочники в списке будут отмечены пиктограммой  – признаком их наличия в актуальном состоянии.

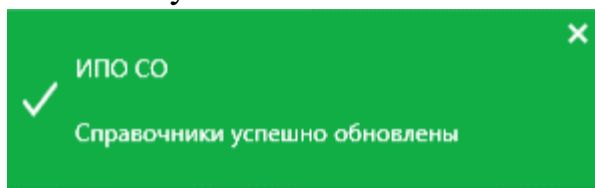


Рис. 58

2.5.2. Загрузка актуальных справочников в базу данных ИПО_СО

В ИПО_СО реализован функционал загрузки актуальных справочников Системы обращений в базу данных ИПО_СО. Загруженные таким образом справочники удобно использовать для обновления справочников на рабочих местах пользователей ИПО_СО без использования для этого сети Internet.

ВАЖНО: Загрузить в базу данных ИПО_СО можно только актуальные справочники (с пиктограммой ).

В пункте меню «Справочники СО» на вкладке «Администрирование» нажмите кнопку **Загрузить в БД ИПО_СО**.

Перед загрузкой будет выполнена проверка справочников, при обнаружении неактуальных справочников пользователь получит соответствующее сообщение (рис. 59) и загрузка будет остановлена.

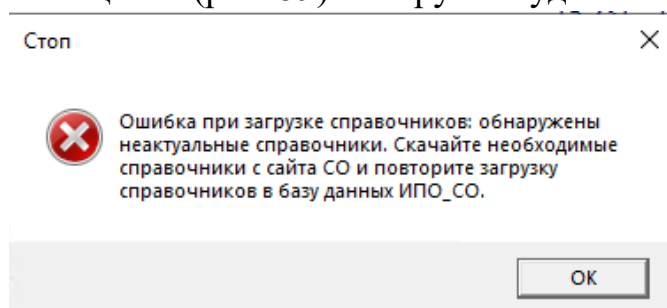


Рис. 59

Если проверка пройдена успешно, начнется загрузка справочников, после ее окончания в правом нижнем углу экрана отобразится всплывающее окно с сообщением «Справочники успешно загружены в БД ИПО_СО» (рис. 60):

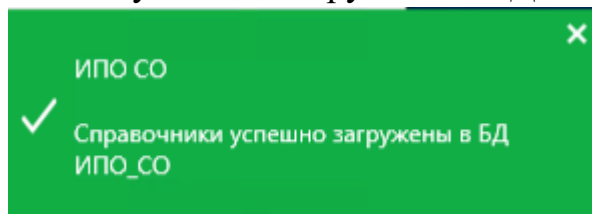


Рис. 60

2.5.3. Обновление справочников Системы обращений

Обновление справочников выполняется на вкладке «Администрирование» пункта меню «Справочники СО». Отметьте флагами необходимые для обновления справочники и нажмите кнопку **Скачать с сайта СО**  **Скачать с сайта СО**

ВАЖНО: Если предварительно была выполнена загрузка справочников в базу данных ИПО_СО (см. п. 2.5.2. текущего Руководства), то пользователь получит сообщение (рис. 61):

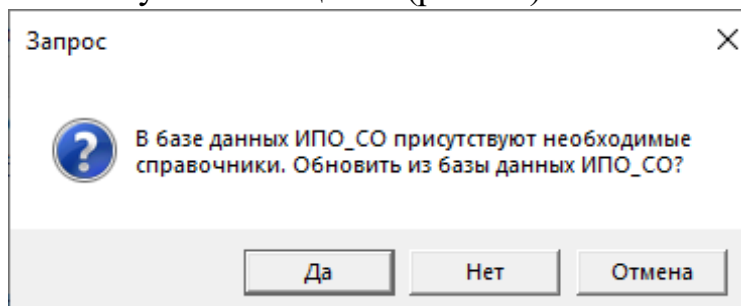


Рис. 61

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** была нажата без выделения справочников в списке флагами для обновления, пользователь получит сообщение (рис. 62):

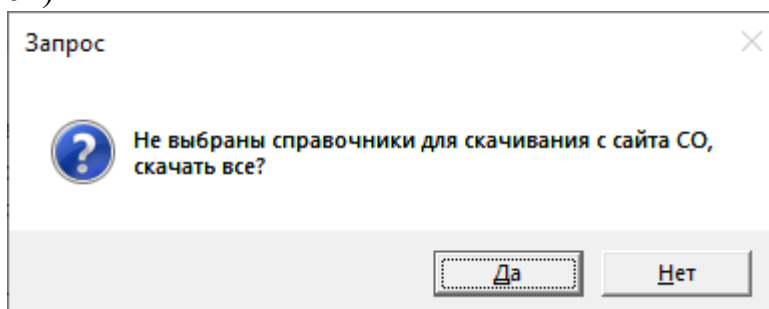


Рис. 62

По кнопке **Да** начнется загрузка справочников, в правом нижнем углу экрана появится информационное сообщение (рис. 63):

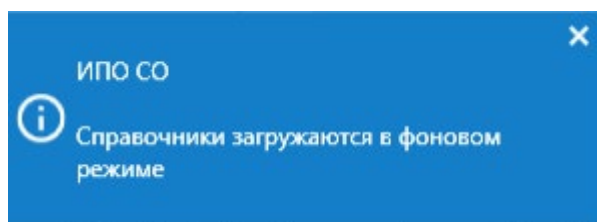


Рис. 63

После успешной загрузки справочников отобразится всплывающее окно с сообщением «Справочники успешно обновлены» (рис. 64):

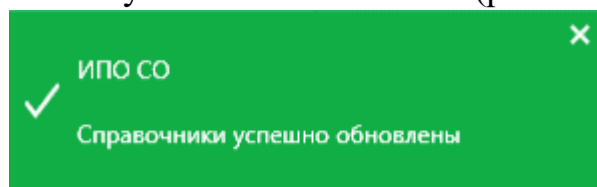


Рис. 64

Справочники в списке будут отмечены пиктограммой  – признаком их наличия в актуальном состоянии.

2.5.4. Классификатор СОАТО

При передаче адресных данных заявителя в Системе обращений используется код СОАТО объектов административно-территориального деления и населенных пунктов населенных пунктов из справочника Классификатор СОАТО. Для последующей корректной обработки адресов заявителей в СЭД «Электронное ДЕЛО» рекомендуется загрузить данные из справочника Системы обращений «Классификатор СОАТО» в ИПО_СО в справочник СЭД «Регионы», в противном случае при необходимости передачи документа, содержащего адресные данные заявителя, потребуется вручную вносить код СОАТО для населенного пункта в карточку заявителя в справочнике «Граждане».

Для загрузки классификатора СОАТО в справочник СЭД «Регионы» предварительно необходимо выгрузить его из ИПО_СО в файл формата .xlsx кнопкой **Выгрузить классификатор СОАТО в Excel**.

Подробно описание выгрузки и загрузки классификатора описано в п. 1.2.8. текущего Руководства.

Для использования кода СОАТО вручную на вкладке «Классификатор СОАТО» размещен функционал поиска кода СОАТО по названию населенного пункта с возможностью его копирования по кнопке «Копировать код СОАТО» в буфер обмена для использования в СЭД «Электронное ДЕЛО».

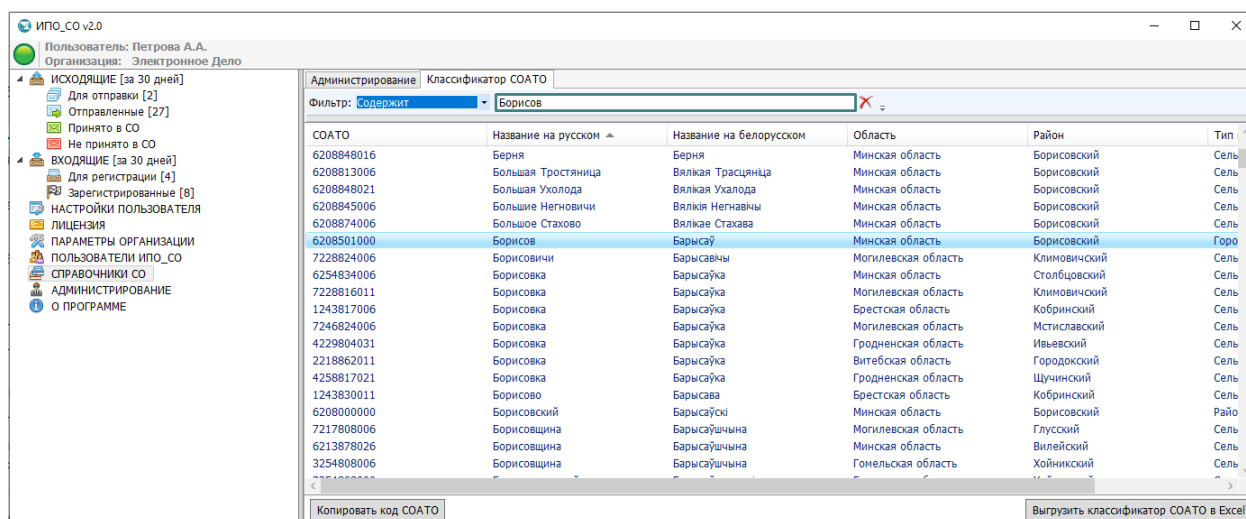


Рис. 65

На рис. 65 приведен пример поиска населенного пункта по фильтру с совпадением части названия (также возможен вариант поиска по точному совпадению). После ввода в поле фильтра искомого значения ниже в окне отобразится список, в котором необходимо выбрать нужный населенный пункт и нажать кнопку **Копировать код СОАТО**. Код будет скопирован по шаблону «[СОАТО:код СОАТО]» в буфер обмена. Перейдите в карточку заявителя в справочнике СЭД «Граждане» и вставьте значение в поле «Примечание» (рис. 66), сохранить изменения.

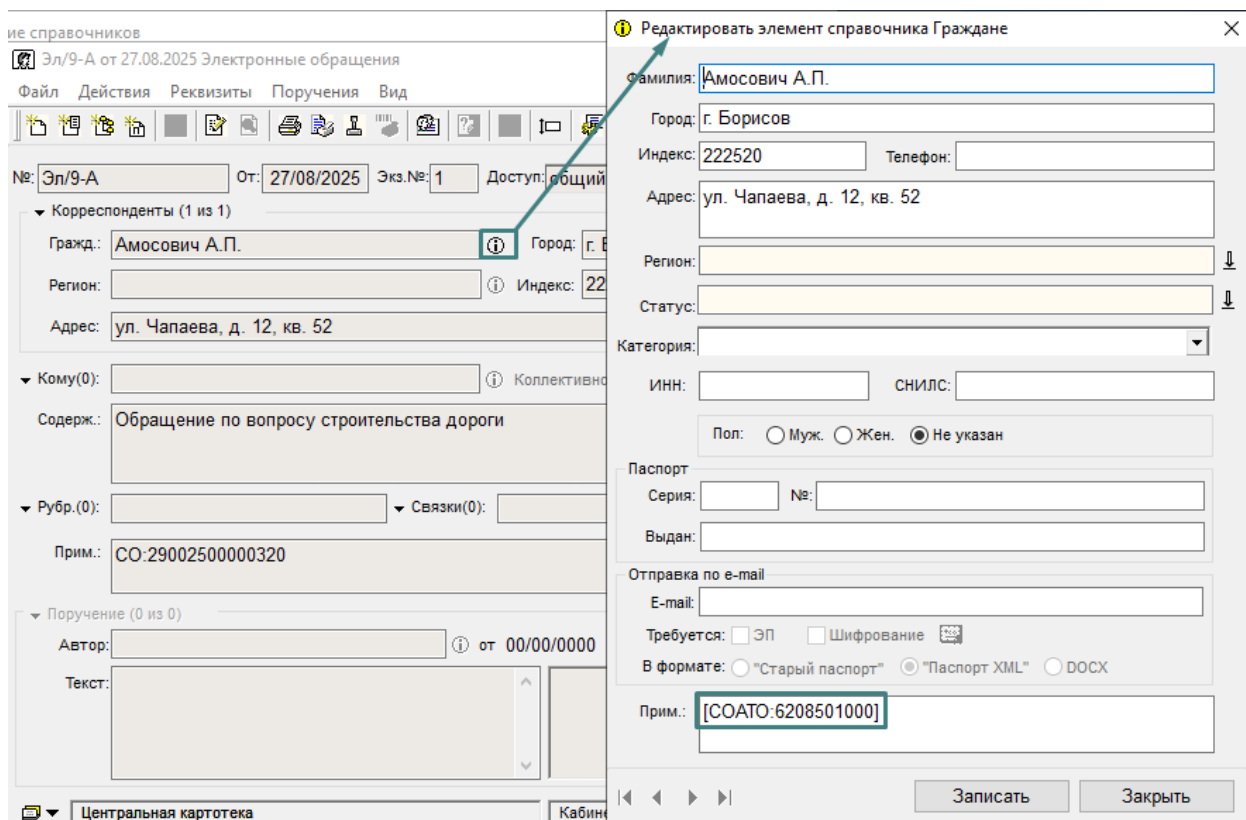


Рис. 66

3. СЕРВИСНЫЕ ФУНКЦИИ ПУНКТА МЕНЮ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ»

В пункте меню «Администрирование» пользователям доступны функции по дополнительному скачиванию данных обращения, работе с файлами логов текущего пользователя, очистке базы данных ИПО_СО.

3.1. Вкладка «Получение данных»

На вкладке «Получение данных» (рис. 67) пользователь с правом «Получение входящих обращений из Системы обращений» по идентификационному номеру обращения в Системе обращений может получить и просмотреть пакет с обращением в формате .json; дополнительно скачать обращение и отправить его в папку «Для регистрации» (если рассмотрение обращения еще не завершено); выгрузить файл обращения в формате .pdf, сформированный Системой обращений. Действия выполняются нажатием соответствующей кнопки.

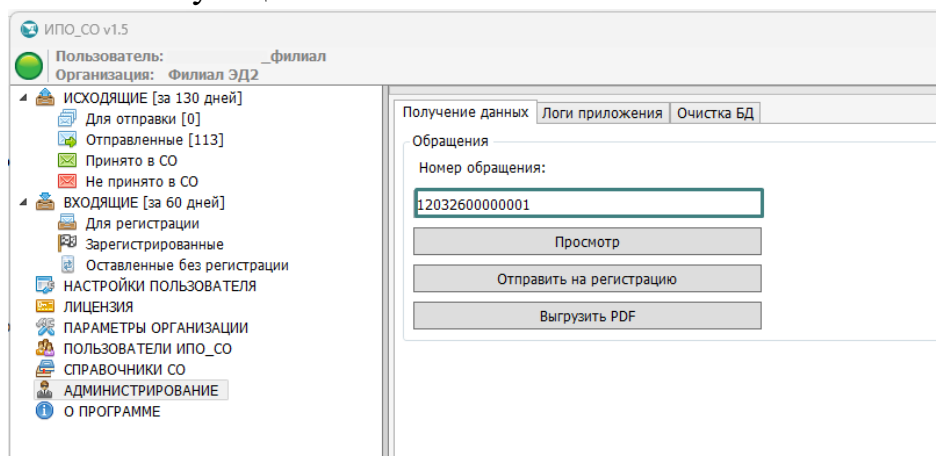


Рис. 67

3.2. Вкладка «Логи приложения»

На вкладке «Логи приложения» (рис.68) всем пользователям доступны следующие кнопки для работы с файлами логов, находящихся в папке \LOGS папки установки ИПО_СО:

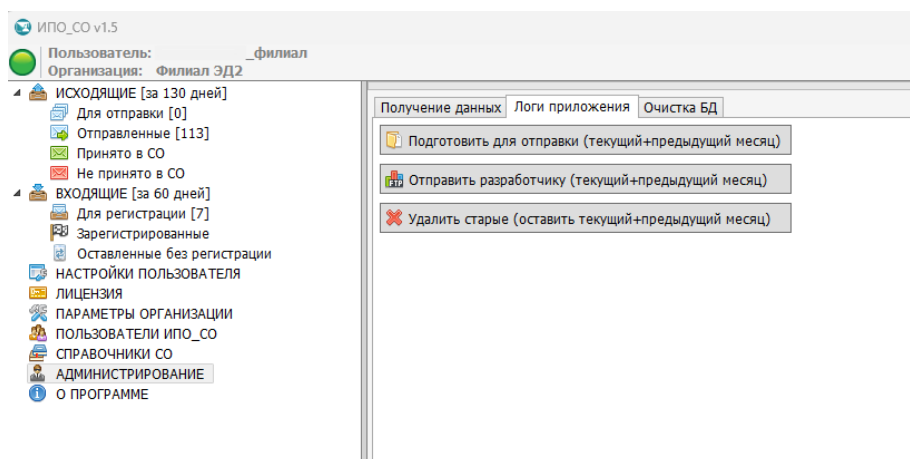


Рис. 68

1. Кнопка «Подготовить для отправки (текущий+предыдущий месяц)»

Подготовить для отправки (текущий+предыдущий месяц) позволяет подготовить архив с логами для последующей отправки по e-mail или по другим каналам связи, например, в техподдержку при разборе ошибочных ситуаций. При нажатии в папке установки IPO_CO в папке \TEMP будет создана папка с автоматически сформированным уникальным названием с сохраненными в ней папкой с файлами логов пользователя за текущий и предыдущий месяц и zip-архивом этой папки с названием «Логи_на_текущая дата». Пользователю будет поднято окно для удобного доступа к сформированному архиву для его дальнейшей отправки (рис. 69).

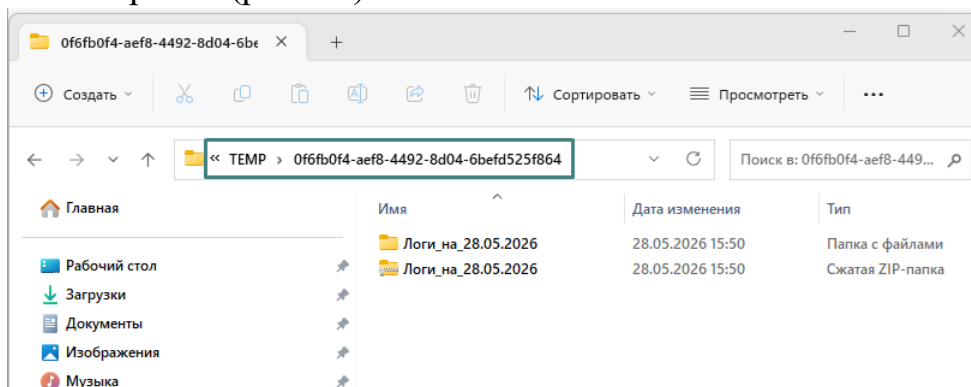


Рис. 69

ВАЖНО: Содержимое папки \TEMP автоматически очищается при каждом запуске IPO_CO.

2. Кнопка «Отправить разработчику (текущий+предыдущий месяц)»

Отправить разработчику (текущий+предыдущий месяц) может быть использована для отправки zip-архива логов пользователя только в случае подключения рабочего места пользователя к сети Internet. Сформированный по кнопке архив автоматически будет направлен в ООО «Электронное ДЕЛЮ», при успешной отправке пользователь получит сообщение (рис.70) и сможет связаться с

техподдержкой, сообщить о своей проблеме и о направлении логов для ее решения.

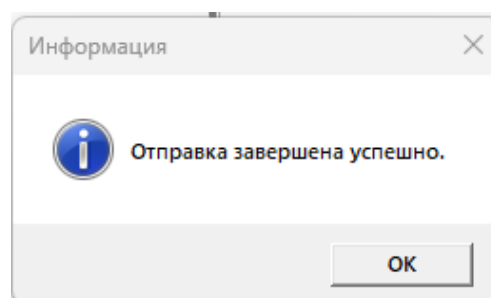


Рис. 70

3. Кнопка «Удалить старые (текущий+предыдущий месяц)»

 Удалить старые (оставить текущий+предыдущий месяц) используется для удаления файлов неактуальных логов. При успешном удалении пользователь получит сообщение (рис. 71). В папке \LOGS будут оставлены только файлы за текущий и предыдущий месяц. Операция удаления будет отражена в файле TraceLog.txt.

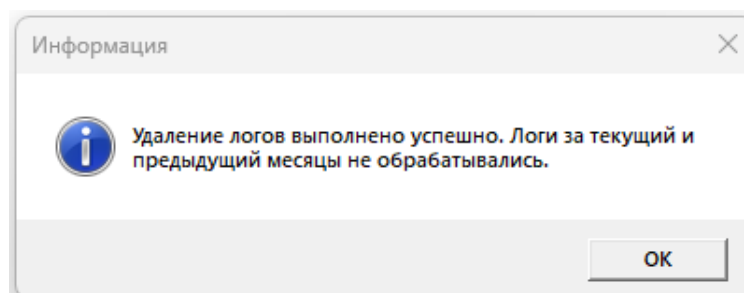


Рис. 71

3.3. Вкладка «Очистка БД»

При эксплуатации ИПО_СО с течением времени увеличивается размер (объем) его базы данных, что может приводить к росту времени при выполнении и обработке запросов в ИПО. Основным объемом в базе данных занимает содержимое файлов входящих документов. Для сокращения объема базы данных ИПО_СО рекомендуем регулярно на вкладке «Очистка БД» (рис. 72) выполнять операцию очистки данных, выбирая требуемый период времени и тип очистки: удаление всех неактуальных данных или удаление только содержимого файлов входящих документов. Выполнять очистку может только пользователь с правами системного технолога.

ВАЖНО: Очистка базы данных ИПО_СО не влияет на данные о документах и об информационном обмене с Системой обращений, сохраненные в СЭД ДЕЛО. Вся информация остается в СЭД ДЕЛО без изменения и доступна для работы.

С целью защиты от случайного удаления пакетов с документами, по которым еще не завершился информационный обмен удаление данных за последние 30 дней от текущей даты заблокировано.

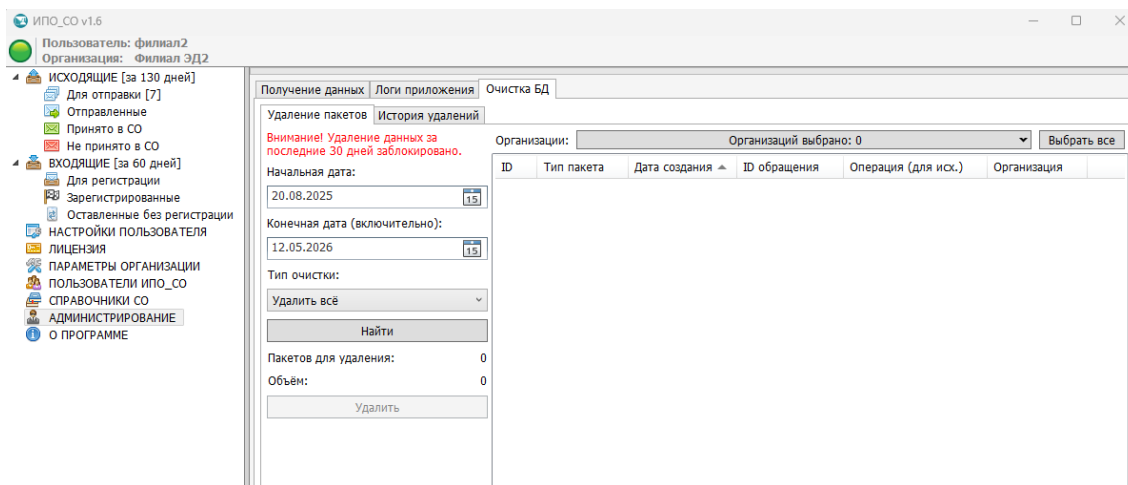


Рис. 72

На вкладке «Удаление пакетов» задайте параметры для очистки:

- начальную дату (рекомендуем выбрать с помощью календаря, (рис. 73));

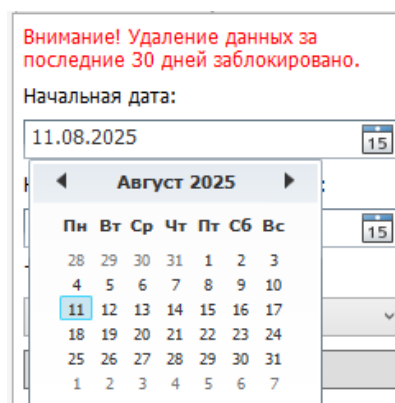


Рис. 73

- конечную дату (не может быть позднее 30 дней от текущей даты);
- требуемый тип очистки из выпадающего списка. По умолчанию установлено значение «Удалить все»;
- организацию для выполнения очистки базы данных (может быть несколько в соответствии с приобретенной лицензией, для выбора всех организаций используется кнопка **Выбрать все**) (рис. 74).

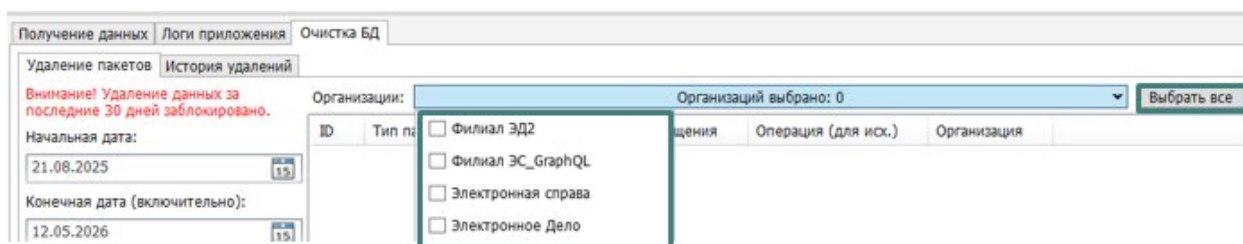


Рис. 74

После ввода параметров нажмите кнопку **Найти**. Список пакетов, относящихся к выбранной организации, дата получения или отправки которых попадает в указанный период, отобразится в правой части окна (рис. 75).

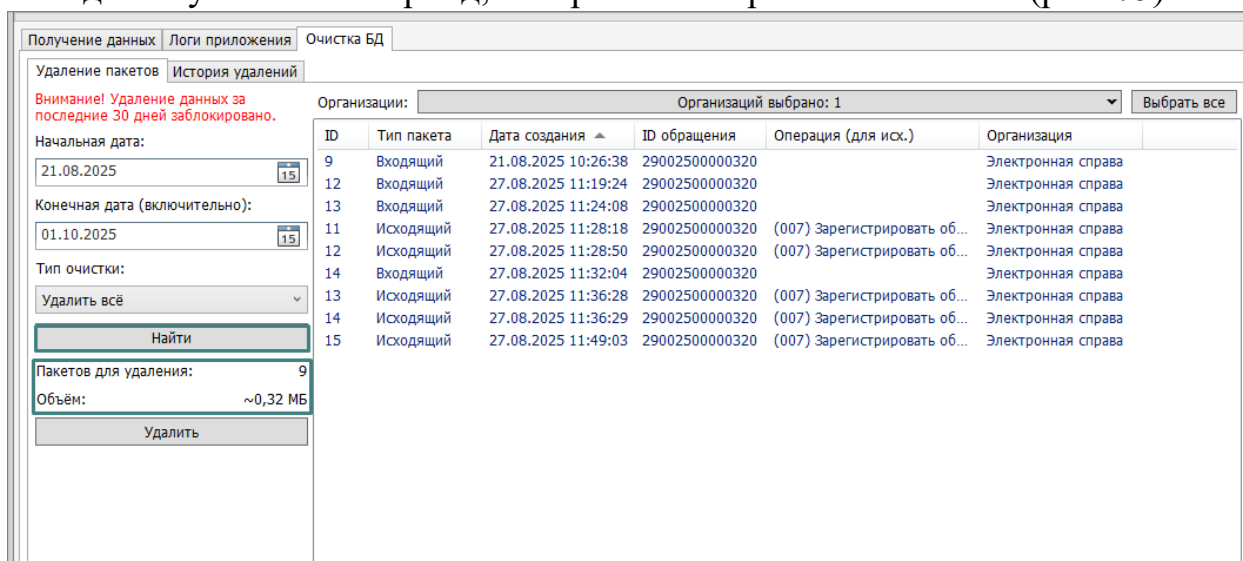


Рис. 75

Под кнопкой **Найти** отобразится информация о количестве найденных пакетов и примерном объеме памяти, который занимают в базе данных переданные в этих пакетах файлы.

Для запуска процесса очистки базы данных ИПО_СО нажмите кнопку **Удалить**.

В появившемся окне (рис.76) подтвердите удаление кнопкой **Да** или откажитесь от его выполнения, нажав кнопку **Нет**.

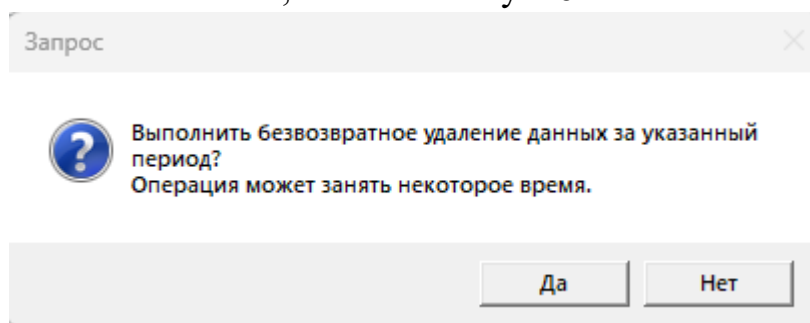


Рис. 76

После успешного завершения процесса пользователь получит информационное сообщение (рис.77):

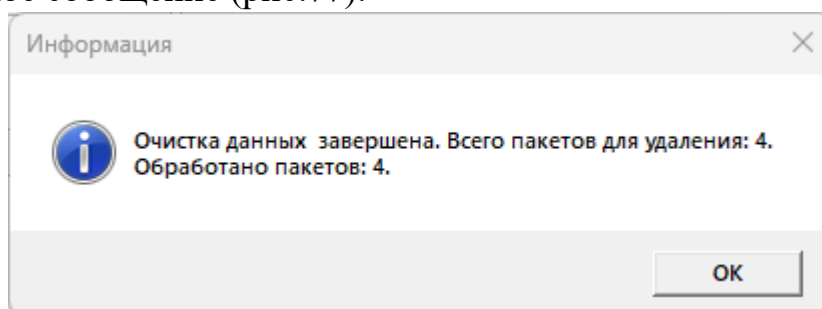


Рис. 77

ВАЖНО: Заданный пользователем тип очистки определяет алгоритмы формирования списка пакетов для удаления и выполняемых действий по очистке данных.

При выборе типа очистки «Удалить все» в список для очистки отбираются **все** пакеты, полученные или отправленные выбранной организацией в указанный период (рис.78). В базе данных ИПО_СО выполняется очистка всех данных об отправленных и поступивших документах за выбранный период. В логических папках ИПО_СО записи удаленных документов больше не будут отображаться.

ID	Тип пакета	Дата создания	ID обращения	Операция (для иск.)	Организация
9	Входящий	21.08.2025 10:26:38	29002500000320		Электронная справка
12	Входящий	27.08.2025 11:19:24	29002500000320		Электронная справка
13	Входящий	27.08.2025 11:24:08	29002500000320		Электронная справка
11	Исходящий	27.08.2025 11:28:18	29002500000320	(007) Зарегистрировать об...	Электронная справка
12	Исходящий	27.08.2025 11:28:50	29002500000320	(007) Зарегистрировать об...	Электронная справка
14	Входящий	27.08.2025 11:32:04	29002500000320		Электронная справка
13	Исходящий	27.08.2025 11:36:28	29002500000320	(007) Зарегистрировать об...	Электронная справка
14	Исходящий	27.08.2025 11:36:29	29002500000320	(007) Зарегистрировать об...	Электронная справка
15	Исходящий	27.08.2025 11:49:03	29002500000320	(007) Зарегистрировать об...	Электронная справка

Рис. 78

При выборе типа очистки «Только содержимое файлов» в список для очистки попадают только пакеты с документами, в которых передавались файлы (рис.79). Из базы данных ИПО_СО происходит удаление только содержимого вложенных файлов.

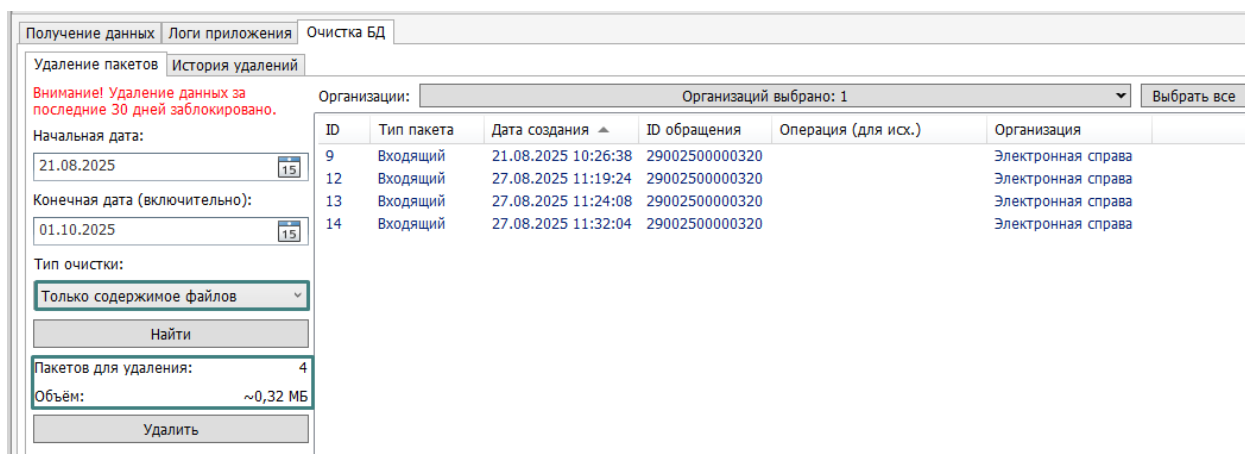


Рис. 79

После завершения процесса очистки записи документов будут отображаться в логических папках ИСХОДЯЩИЕ и ВХОДЯЩИЕ, но при попытке просмотреть вложенные в них файлы пользователь получит сообщение об ошибке (рис.80):

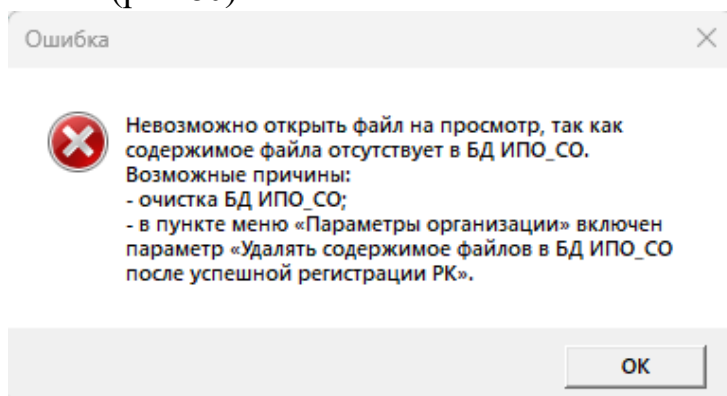


Рис. 80

Все действия пользователя по очистке базы данных ИПО_СО и информация о возникших в процессе ошибках протоколируются в файле **CleanerLog.txt**, находящемся по пути «...\LOGS\CleanerLog\CleanerLog.txt» в каталоге установки ИПО_СО на ПК пользователя, выполнявшего очистку.

После выполнения очистки базы данных ИПО_СО необходимо выполнить сжатие базы данных, подробнее о сжатии см. п.7.2 документа «Руководство администратора», входящего в комплект документации к ИПО_СО.

История действий всех пользователей по очистке базы данных ИПО_СО дополнительно доступна для просмотра и загрузки в виде файла на диск в этом же пункте меню на вкладке «Очистка БД/ История удалений» (рис. 81):

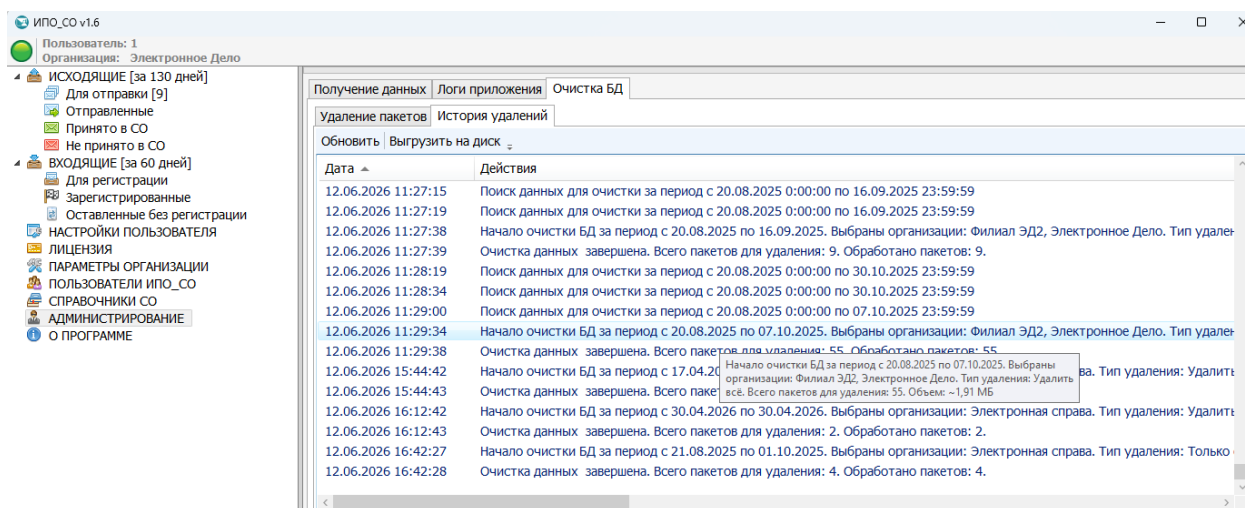


Рис. 81

4. 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.

5. 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;
- СЭД, СЭД «Электронное дело» – система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Электронное ДЕЛО».