

ГРУППА КОМПАНИЙ «ЭОС»

Система автоматизации делопроизводства и документооборота «ДЕЛО»
Версия 24.3.0-25.3.0

«Модуль передачи сведений об обращениях через СМЭВ»

Руководство пользователя

Москва
2026

В данном документе приведены сведения о порядке технологии работы пользователей с использованием «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ».

Книга не является полной документацией к программному обеспечению. Для использования программы необходимо наличие других книг, включаемых в комплект.

Система «ДЕЛО» постоянно совершенствуется и в связи с этим возможны некоторые несоответствия, касающиеся описания пользовательского интерфейса.

Документация разработана специалистами ГРУППЫ КОМПАНИЙ «ЭОС».

«ДЕЛО» является торговой маркой ГРУППЫ КОМПАНИЙ «ЭОС».

Право на тиражирование программных продуктов и документации принадлежит ГРУППЕ КОМПАНИЙ «ЭОС».

Все упомянутые в данном издании товарные знаки и зарегистрированные товарные знаки принадлежат своим законным владельцам.

© ГРУППА КОМПАНИЙ «ЭОС». Все права защищены

107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20 стр. 1.

Тел/факс: (495) 221-24-31

e-mail: support@eos.ru

<http://www.eos.ru>

АННОТАЦИЯ

Настоящие методические рекомендации предназначены для пользователей, выполняющих свои рабочие функции с использованием «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ».

СОДЕРЖАНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ	4
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	5
2. ЗАПОЛНЕНИЕ РЕКВИЗИТОВ РК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ КОРРЕКТНОЙ ОБРАБОТКИ ИХ «МОДУЛЕМ ПЕРЕДАЧИ СВЕДЕНИЙ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ЧЕРЕЗ СМЭВ»	7
3. ПЕРЕДАЧА В ПОС СВЕДЕНИЙ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ЧЕРЕЗ СМЭВ...	9
3.1. Автоматическая передача данных.....	9
3.2. Протоколирование процесса передачи сведений в ПОС.....	10

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

БД	База данных
Модуль передачи сведений об обращениях через СМЭВ Модуль передачи Модуль	Модуль передачи сведений об обращениях через СМЭВ, осуществляющий передачу на Платформу обратной связи (ПОС) из системы «ДЕЛО» структурированных данных об обращениях граждан, их статусов и ответов на них для нужд анализа и мониторинга
ПОС	Платформа обратной связи. Информационная система представления единого окна обработки обращений и сообщений граждан
РК	Регистрационная карточка документа
РРО ССТУ	Раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

ЗАМЕЧАНИЕ – «Модуль передачи сведений об обращениях через СМЭВ» не входит в стандартный комплект поставки системы «ДЕЛО» и закупается отдельно. Для использования модуля необходимо наличие в системе валидного ключа лицензии на опцию «Модуль передачи сведений об обращениях через СМЭВ».

«Модуль передачи сведений об обращениях через СМЭВ» (далее, для краткости, может также называться «модуль передачи» или «модуль») предназначен для передачи на Платформу обратной связи (ПОС) из системы «ДЕЛО» данных обращений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей в структурированном цифровом виде, статусов обработки обращений и ответов на обращения для нужд анализа и мониторинга.

Решение построено на базе «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»: для ввода и передачи данных используются доп. реквизиты рубрик-вопросов обращений и алгоритмы изменения их значений, использующиеся в «Модуле взаимодействия с РРО ССТУ». Данное решение подразумевает, что пользователи работают с обращениями в системе «ДЕЛО» по технологии, применяемой для передачи данных в РРО ССТУ, и при этом система, помимо отправки данных в РРО ССТУ (с помощью механизма «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ») выполняет также отправку данных по обращениям в ПОС (с помощью механизма «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ»).

ЗАМЕЧАНИЕ – Отметим, что «Модуль передачи сведений об обращениях через СМЭВ» может работать и без наличия в системе «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ».

Схема передачи данных с использованием «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ» показана на Рисунок 1.

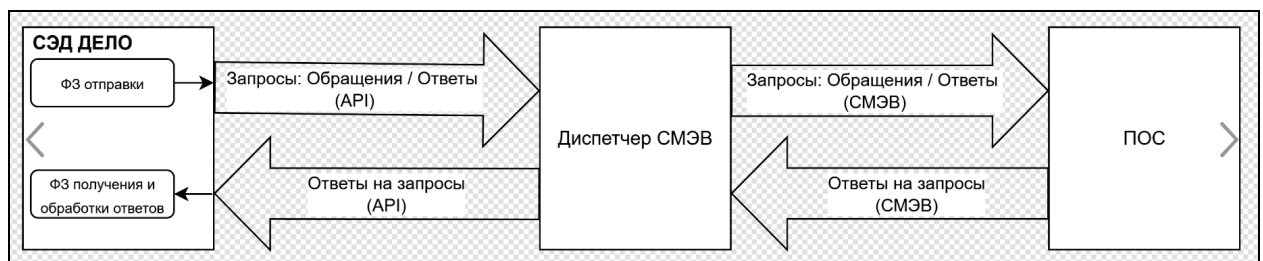


Рисунок 1 – Схема передачи данных с использованием «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ»

Обращения регистрируются в системе «ДЕЛО» организации. Вопросы обращений вводятся в РК обращений в виде рубрик. Код каждой рубрики должен соответствовать коду вопроса обращения по «Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц». РК исходящих документов – ответов авторам обращений (заявителям) или сопроводительных документов при направлениях обращений по компетенции в другое ведомство/организацию – связываются с РК обращений и содержат в виде рубрики сведения об исполняемом вопросе. Данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений фиксируются в значениях специальных дополнительных реквизитов соответствующих рубрик РК обращений и РК исходящих ответов/сопроводительных документов.

В описании, приведенном в настоящем руководстве, учитывается два возможных варианта использования БД системы «ДЕЛО»:

- *1 вариант.* В одной БД ведутся данные только одной организации. В этом случае данная организация должна быть указана в справочнике «Текущая организация».
- *2 вариант.* В одной БД ведутся данные нескольких организаций (коллективная БД). В этом случае:
 - одна организация должна быть указана в справочнике «Текущая организация»,
 - остальные организации, использующие эту же БД, должны быть зарегистрированы в справочнике «Подразделения» в виде подразделений, ассоциированных с организациями из справочника «Организации».

2. ЗАПОЛНЕНИЕ РЕКВИЗИТОВ РК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ КОРРЕКТНОЙ ОБРАБОТКИ ИХ «МОДУЛЕМ ПЕРЕДАЧИ СВЕДЕНИЙ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ЧЕРЕЗ СМЭВ»

При использовании «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ» работа с обращениями в системе «ДЕЛО» ведется по технологии, применяемой для передачи данных в РРО ССТУ. Эта технология описана в Руководстве пользователя и технолога «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ».

В настоящем разделе описываются только реквизиты РК обращений, которые используются «Модулем передачи сведений об обращениях через СМЭВ».

Реквизиты РК

Для обеспечения возможности передачи в ПОС сведений об обращении, в РК обращения должны быть корректно заполнены следующие основные реквизиты:

- **Доставка** – данный реквизит должен быть заполнен, и в нем должен быть выбран элемент справочника «Виды доставки», в карточке которого в справочнике в поле «Примечание» указан код канала (см. подраздел «Настройка справочника «Виды доставки»» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ»» Руководства системного технолога «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ»).
- **План** – должна быть указана плановая дата исполнения документа.
- **Содержание** – данный реквизит должен быть заполнен.
- **Корреспондент** – для корреспондента РК обращения должны выполняться следующие условия:
 - в РК вида «Письма граждан» – у гражданина, указанного корреспондентом в РК, в справочнике в карточке должны быть заполнены реквизиты:
 - «ФИО» (в версии «ДЕЛО» 24.3.0);
 - «ФИО» или («Фамилия» + «Имя») (с версии «ДЕЛО» 25.3.0);
 - +
 - «Адрес почты» (в секции «E-mail»).
 - в РК вида «Входящие» – у подписанта-представителя организации, указанной корреспондентом в РК, в справочнике в карточке должны быть заполнены реквизиты
 - «ФИО»;
 - +
 - «E-mail».
- **Рубрики** – вопросы обращения должны быть введены в виде рубрик в раздел «Рубрики» РК. Каждая такая рубрика должна являться категорией ССТУ, у которой в справочнике «Рубрикатор» в карточке установлено соответствие с категорией ПОС (см. п. «Установка в справочнике соответствия рубрик ССТУ категориям из Классификатора ПОС» подраздела «Настройка справочника «Рубрикатор»» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля передачи сведений об обращениях через

СМЭВ»» Руководства системного технолога «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ»).

Доп. реквизиты рубрик РК

Для обеспечения возможности передачи в ПОС сведений о вопросах обращения, в РК обращения у каждой рубрики-вопроса обращения должны быть корректно заполнены следующие доп. реквизиты:

- **Содержание вопроса** – текстовое поле для указания содержания вопроса обращения.
- **Код региона проблемы** – поле, заполняемое выбором из справочника «Регионы», для указания кода региона, в котором произошла проблема, описанная в вопросе обращения.
- **Адрес проблемы** – текстовое поле для указания адреса места, в котором произошла проблема, описанная в вопросе обращения.
- **Плановый срок ответа** – поле типа «Дата» для указания планового срока ответа на обращение.
- **Статус вопроса** – поле, заполняемое выбором из раскрывающегося списка, для указания текущего статуса вопроса обращения (рубрики РК).
- **Вопрос ССТУ** – флажок должен быть установлен, как признак того, что сведения о ходе рассмотрения данного вопроса обращения (рубрики РК) подлежат передаче в РРО ССТУ.
- **Причина отклонения** – поле, заполняемое выбором из раскрывающегося списка, для указания причины отклонения обращения. Заполняется только в случае отклонения обращения.
- **Оставлено без ответа** – поле типа «Дата» для указания даты принятия решения о том, что обращение оставлено без ответа. Заполняется только, если в реквизите **Статус вопроса** указывается значение «Оставлено без ответа автору».
- **Ссылка на РКИ** – Текстовое поле для указания системного номера связанной РК ответа заявителю. Данный реквизит заполняется автоматически «Модулем взаимодействия с РРО ССТУ» при создании связанной РК ответа. Вручную пользователем не редактируется.
- **Последний статус, переданный в ПОС** – последний статус обращения, переданный в ПОС. Данный реквизит заполняется автоматически «Модулем передачи сведений об обращениях через СМЭВ» при передаче в ПОС сведений о статусе вопроса обращения.

3. ПЕРЕДАЧА В ПОС СВЕДЕНИЙ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ЧЕРЕЗ СМЭВ

3.1. Автоматическая передача данных

Автоматическая передача в ПОС сведений об обращениях осуществляется «Модулем передачи сведений об обращениях через СМЭВ» в автоматическом режиме. Механизмом передачи сведений являются фоновые задачи модуля, которые запускаются на БД с заданной периодичностью.

Модуль выполняет следующие действия:

1. Отбирает РК, соответствующие следующим условиям:
 - РК имеет вид «Письма граждан» или «Входящие»;
 - И
 - Реквизит «Доставка» в РК имеет значение, отличное от «ПОС» (т.е. обращение поступило не из ПОС);
 - И
 - В РК имеется рубрика/вопрос обращения, соответствующая следующим условиям:
 - рубрика подлежит передаче в РРО ССТУ (в доп. реквизитах этой рубрики установлен флажок **Вопрос ССТУ** + в справочнике «Рубрикатор» у этой рубрики в поле **Примечание** присутствует подстрока «Вопрос ССТУ»);
 - И
 - у этой рубрики произошло событие изменения или первичного заполнения доп. реквизита рубрики **Статус вопроса** и данные об этом статусе еще не передавались в ПОС (т.е. текущее значение доп. реквизита рубрики **Статус вопроса** не равно текущему значению доп. реквизита **Последний статус, переданный в ПОС**).
2. Для найденных РК выполняет проверки: возможности выполнения отправки запроса в ПОС от имени организации-отправителя (должны быть корректно заполнены реквизиты организации и возможность отправки в ПОС данных по каждой рубрике/вопросу обращения каждой из найденных РК
 - Проверяет возможность выполнения отправки запроса в ПОС от имени организации-отправителя, определенной от картотеки регистрации РК. У организации-отправителя должны быть корректно заполнены необходимые реквизиты в справочнике «Организации» (см. Руководство системного технолога «Модуля передачи сведений об обращениях через СМЭВ»).
 - Проверяет возможность отправки в ПОС данных по каждой рубрике/вопросу обращения каждой из найденных РК. Должны быть корректно заполнены доп. реквизиты рубрики и реквизиты РК (см. раздел Заполнение реквизитов РК обращений для корректной обработки их «Модулем передачи сведений об обращениях через СМЭВ» настоящего документа).

3. В зависимости от результатов выполненных проверок для каждой рубрики/вопроса обращения:
 - при наличии коллизий – отправка данных по рубрике/вопросу обращения в ПОС не выполняется, информация об ошибке вносится в протокол передачи данных в ПОС, а также включается в сообщение об ошибках, рассылаемое администратору (см. подраздел «Протоколирование процесса передачи сведений в ПОС» настоящего документа).
 - при отсутствии коллизий – выполняется попытка отправить данные о рубрике/вопросе обращении в ПОС.
4. В зависимости от результата попытки отправить данные в ПОС для каждой рубрики/вопроса обращения:
 - если попытка отправки данных в ПОС неуспешна – информация об ошибке вносится в протокол передачи данных в ПОС, а также включается в сообщение об ошибках, рассылаемое администратору (см. подраздел «Протоколирование процесса передачи сведений в ПОС» настоящего документа).
 - если попытка отправки данных в ПОС оказалась успешна – информация об успешной отправке вносится в протокол передачи данных в ПОС (см. подраздел «Протоколирование процесса передачи сведений в ПОС» настоящего документа), а в доп. реквизитах рубрики/вопроса обращения в доп. реквизите **Последний статус, переданный в ПОС** устанавливается значение, равное отправленному статусу.

3.2. Протоколирование процесса передачи сведений в ПОС

Протоколирование процесса передачи данных о статусах рубрик-вопросов обращений в ПОС осуществляется в следующих местах:

- **Уведомления об ошибках/коллизиях, обнаруженных во время процесса передачи.** Уведомления об ошибках отправляются на e-mail-адрес администратора, указанный в Настройках интеграции с ПОС.
- **Протокол передачи данных в ПОС.** Информация об ошибках отправки и об успешной отправке данных в ПОС вносится в протокол передачи данных в ПОС, отдельный для каждой РК обращения. Данные этого протокола отображаются в окне интеграции с ПОС. Чтобы открыть окно интеграции с ПОС, откройте в режиме просмотра РК обращения, протокол по которой требуется посмотреть, и в окне РК выберите из меню «Еще» команду «Интеграция с ПОС». Откроется окно интеграции с ПОС (см. Рисунок 2).

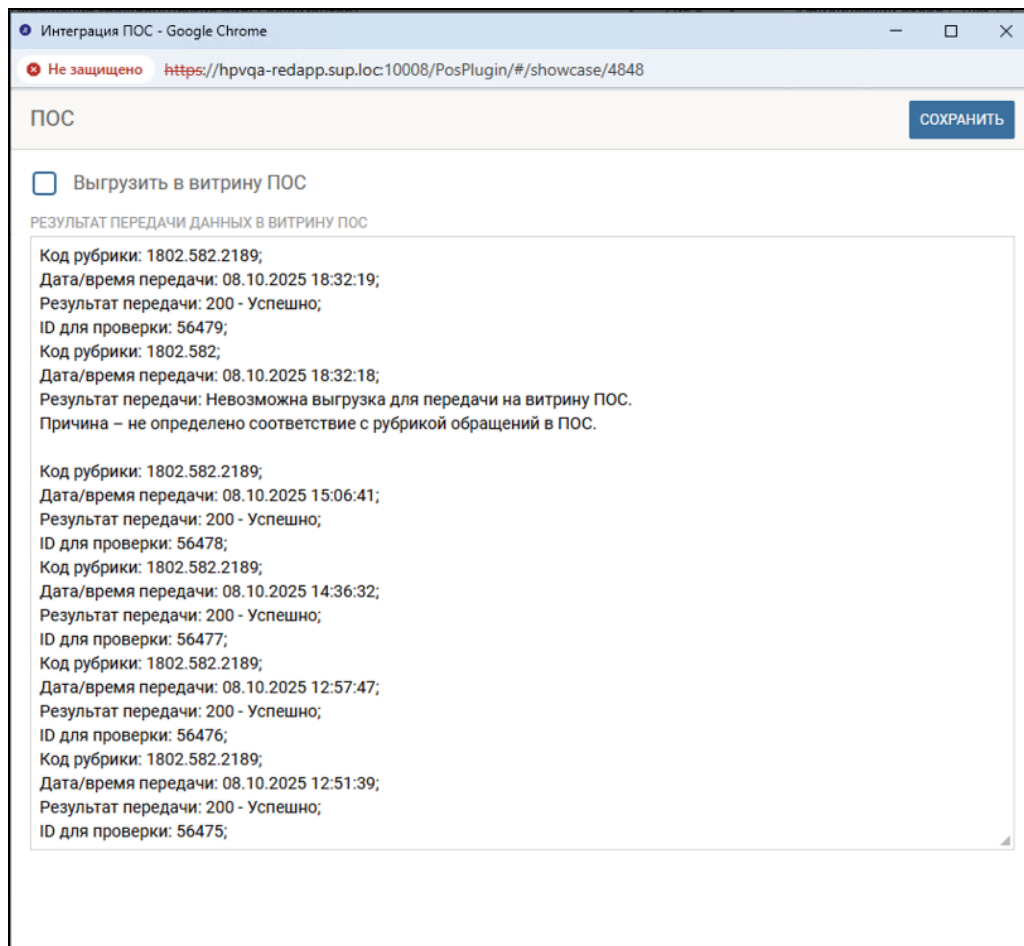


Рисунок 2 – Окно интеграции с ПОС

- **Протокол изменений объектов системы «ДЕЛО».** Информация об операциях процесса передачи сведений об обращениях в ПОС вносится также в протокол изменений объектов системы «ДЕЛО». Чтобы открыть этот протокол, на главной странице модуля «Настройка системы» щелкните в главном меню пункт «Инструменты» и на открывшейся странице щелкните пункт «Зачистка протоколов». Откроется окно функции «Зачистка протоколов», перейдите в нем на вкладку «Изменений» (см. Рисунок 3).

Зачистка протоколов
ЗАКРЫТЬ
ВЫПОЛНИТЬ

Изменений
Просмотра
Поточного сканирования

ГРУППА ОПЕРАЦИЙ
Не выбрано
НАЙТИ

ПРОТОКОЛ
ВЫГРУЗИТЬ
↶ ↷ ⚙
✕ 🔍
Записей 1118

Дата	Операция	Пользователь	Примечание
30.01.2026 15:50	Результат отправки ОГ в ПОС по СМЭВ	Агент сервисов и задач	Передача сведений об ОГ через СМЭВ
30.01.2026 15:50	Результат отправки ОГ в ПОС по СМЭВ	Агент сервисов и задач	Передача сведений об ОГ через СМЭВ
30.01.2026 15:50	Ред. доп. реквизитов рубрики	Агент сервисов и задач	Последний статус, переданный в ПОС
30.01.2026 15:50	Результат отправки ОГ в ПОС по СМЭВ	Агент сервисов и задач	0001.0001.0001.0001, 2, Сформирован запрос на отpravку сведени...
30.01.2026 15:50	Ред. доп. реквизитов рубрики	Тестов Т.Т.	Статус вопроса
30.01.2026 15:49	Результат отправки ОГ в ПОС по СМЭВ	Агент сервисов и задач	Передача сведений об ОГ через СМЭВ
30.01.2026 15:49	Результат отправки ОГ в ПОС по СМЭВ	Агент сервисов и задач	Передача сведений об ОГ через СМЭВ
30.01.2026 15:48	Ред. доп. реквизитов рубрики	Агент сервисов и задач	Последний статус, переданный в ПОС
30.01.2026 15:48	Результат отправки ОГ в ПОС по СМЭВ	Агент сервисов и задач	0001.0001.0001.0001, 0, Сформирован запрос на отpravку сведени...

⏪ <
1 из 112
> ⏩
Показывать по 10

Рисунок 3 – Окно протокола изменений объектов системы «ДЕЛО»