

1. Регистрация обращений граждан.

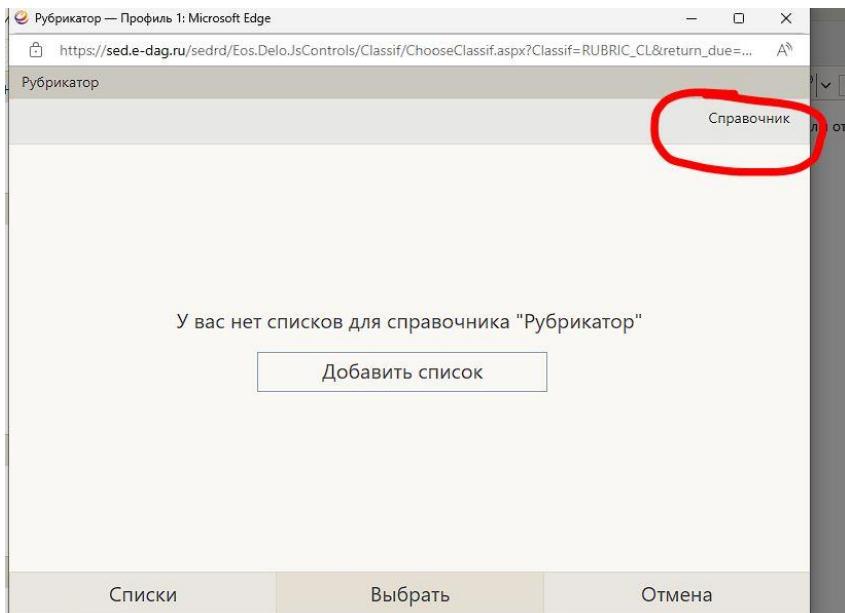
Поступившие обращения гражданин регистрируется стандартным образом. При регистрации необходимо:

- Перед регистрацией в главном окне необходимо выбрать картотеку вашей организации.

The screenshot shows the main dashboard of the 'ДЕЛО-WEB' system. At the top, there is a navigation bar with links: 'Регистрация', 'Поиск', 'Кабинет', 'Личные папки', 'Опись дел', 'Календарь', 'Отчеты', and 'Администрирование'. A yellow box highlights the 'Минцифра РД (ОИВ) / Кабинет - Министра' section. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Документы с проектами поручений' and 'Документы на исполнении'. The 'Документы на исполнении' section includes a table with columns: 'Все' (4099), 'Новые' (4), 'Не рассмотрено' (992), 'Срок истекает' (24), and 'Пропущено' (1521). To the right, there are three boxes: 'Контролируемые мною поручения' (All, Due soon), 'Мои проекты документов' (All, New), and a summary box.

- Заполнить рубрику из тематического классификатора рубрик Обращения граждан.

The screenshot shows the registration form for a document. At the top, it displays the PK number and date (PK № 09-ОГ/42/25 от 17.03.2025) and the subject (Обращения граждан Минцифры/Другие виды документов). The form has several tabs on the left: 'Основные' (1), 'Справовод.', 'Связки', and 'Рубрики' (2). The 'Рубрики' tab is highlighted with a red circle and labeled '1'. In the center, there is a table with a row showing '0/0' and a plus sign (+) button. To the right, there is a section for attached files (Прикрепленные файлы) with icons for file management. The status bar at the bottom indicates 'Прикрепленные файлы'.



Рубрикатор — Профиль 1: Microsoft Edge

https://sed.e-dag.ru/sedrd/Pages/Classif/ChooseClassif.aspx?Classif=RUBRIC_CL&return_due=True&value_id=__ClassifIds&skip_deleted=True&select_...

Рубрикатор Списки

■ Открывать со списков ■ Сортировать по имени

Название Код Список

Искать:

Рубрикатор

| Наименование |
|--|
| <input type="checkbox"/> EOSmobile |
| <input type="checkbox"/> Минприроды |
| <input type="checkbox"/> MMP |
| <input type="checkbox"/> Обращения граждан |
| <input type="checkbox"/> Рубрики НС РД |
| <input type="checkbox"/> Рубрики ОИВ |
| <input type="checkbox"/> Рубрики АГиП |
| <input type="checkbox"/> Тематика служебной корреспонденции |
| <input type="checkbox"/> Темы кадровых приказов |
| <input type="checkbox"/> Портфель руководителя |
| <input type="checkbox"/> Минкомсвязь |
| <input type="checkbox"/> Администрация г.Махачкалы |
| <input type="checkbox"/> Аппарат уполномоченного по правам человека РД |
| <input type="checkbox"/> Руководитель Аппарата АГиП |

Страницы: 1 2

Отмечено(0) Выбрать Отмена

Рубрикатор | Списки

■ Открывать со списков ■ Сортировать по имени

Рубрикатор

- EOStobile
- Минприроды
- ММР
- Обращения граждан**
- Рубрики НС РД
- Рубрики ОИВ
- Рубрики АГиП
- Тематика служебной корреспонденции
- Темы кадровых приказов
- Портфель руководителя
- Минкомсвязь
- Администрация г.Махачкалы
- Аппарат уполномоченного по правам человека РД
- Руководитель Аппарата АГиП

Название Код Список
Искать: []

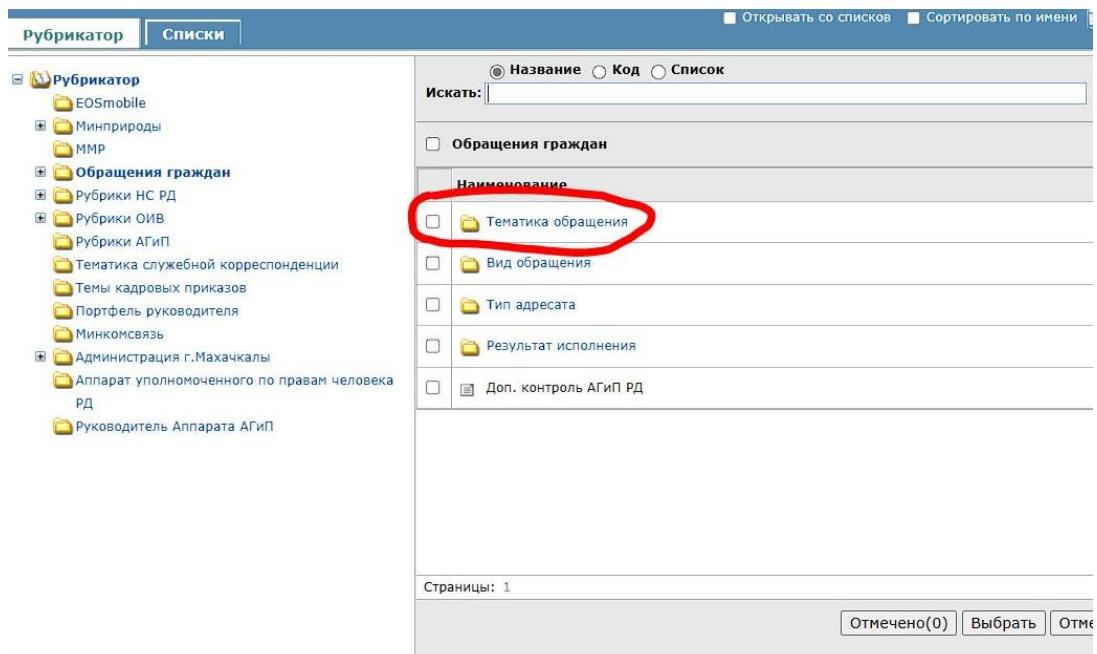
Обращения граждан

Наименование

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Тематика обращения |
| <input type="checkbox"/> | Вид обращения |
| <input type="checkbox"/> | Тип адресата |
| <input type="checkbox"/> | Результат исполнения |
| <input type="checkbox"/> | Доп. контроль АГиП РД |

Страницы: 1

Отмечено(0) Выбрать Отмена



3) Заполнить соответствующие дополнительные реквизиты рубрик:

- «Статус вопроса» - выставить значение «Находится на рассмотрении»;
- взвести флаг «Вопрос ССТУ»;
- в значении дополнительного реквизита «Рассмотрено в» указать наименование организации, в которой была осуществлена регистрация обращения. Если реквизит не имеет нужного значения, указать его вручную
- убедиться, что код вопроса (рубрики РК) обращения соответствует коду нужного раздела классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений» Сохранить РК обращения.

Регистрация РК — Профиль 1: Microsoft Edge

[https://sed.e-dag.ru/sedrd/WebRc/DOC_RC/DOC_RC.aspx#regParamsЯ\("dg": "0.2FAB8.2FCTO.2FCTX.2FEC7.", "kind_doc": "2", "date": "17.03.2025", "inp": "0", "sl": 1}4card_idЯ0.2...](https://sed.e-dag.ru/sedrd/WebRc/DOC_RC/DOC_RC.aspx#regParamsЯ()

PK № 09-ОГ/42/25 от 17.03.2025 (Обращения граждан Минцифры/Другие виды документов)

Минцифра РД (ОИВ) / Кабинет - Министра

| | | | |
|---|---|--------------------|---------------|
| Регистрировать | Отменить регистрацию | Контроль документа | Вид документа |
| <input checked="" type="checkbox"/> 1/1 <input checked="" type="checkbox"/> Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (0002.0013.0139.032) | | | |
| Основные | Статус вопроса: <input type="button" value="Находится на рассмотрении"/> Приняты меры: <input type="checkbox"/> Оставлено без ответа: <input type="button"/> Вопрос ССТУ: <input checked="" type="checkbox"/> Включить в отчет: <input checked="" type="checkbox"/> Отчет отправлен: Пакет выгрузки: Рассмотрено в: <input type="button" value="Министерство цифрового развития РД"/> | | |
| Сопровод. | | | |
| Связки | | | |
| Рубрики | | | |
| Адресаты | | | |

Прикрепленные файлы отсутствуют.

(Внимание! организацию необходимо выбирать только из папки ССТУ).

https://sed.e-dag.ru/sedrd/Pages/Classif/ChooseClassif.aspx?Classif=CONTACT&value_id=__Classifids&skip_deleted=True&select_leaf=True&select_no...

Избранные классификации

Списки

Искать в: Название

Организации

| Наименование |
|--|
| <input type="checkbox"/> ССТУ |
| <input type="checkbox"/> Адресаты с МЭДО |
| <input type="checkbox"/> 1.Министерства и ведомства РД |
| <input type="checkbox"/> 2.Комитеты, агентства РД |
| <input type="checkbox"/> 4.Высшие органы власти РД |
| <input type="checkbox"/> 3.Администрации городов и районов, др. РД |
| <input type="checkbox"/> 5.Федеральные органы государственной власти |
| <input type="checkbox"/> 6.Органы власти субъектов РФ |
| <input type="checkbox"/> 7.Органы прокуратуры |

Страницы: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >>

2. Порядок заполнения реквизитов РК ответа заявителю.

В зависимости от хода рассмотрения обращения гражданина необходимо указывать те или иные значения дополнительных реквизитов рубрик регистрационной карточки (РК). При регистрации ответов заявителю и при указании для соответствующих вопросов обращения статусов «Дан ответ автору», «Рассмотрено. Разъяснено», «Рассмотрено. Не поддержано» или «Рассмотрено» необходимо:

- 1) создать РК исходящего ответа заявителю, связанную с РК обращения, скопировав темы вопросов (рубрики) из РК обращения;

The screenshot shows the 'Registration Card' (РК) interface. On the left, there's a sidebar with tabs: 'Основные' (Main), 'Справки' (Information), 'Сопровод.' (Accompanying documents), 'Поручения' (Instructions), and 'Связки' (Attachments). The main area displays the card details: 'РК № 09-ОГ/42/25 от 17.03.2025 (Обращения граждан Минцифры/Другие виды документов)' and 'Минцифра РД (ОИВ) / Кабинет - Министра'. Below this are buttons: 'Отметить ознакомление' (Mark as read), 'Удалить РК' (Delete RK), 'Отправить по МЭДО' (Send via MZDO), 'Протокол' (Protocol), 'Печать РК' (Print RK), 'Ввести резолюцию' (Enter resolution), 'Переслать РК' (Forward RK), 'Отправить тата' (Send to TATA), and 'Еще' (More).

The 'Actions' section ('Поручения') contains several checkboxes:

- Ввести проект резолюции
- Ввести резолюцию
- Добавить пункт документа
- Редактировать поручение
- Принять к контролю
- Контроль исполнения
- Ввести отчет
- Удалить резолюцию
- Добавить поручение в личную папку
- Протокол поручения

The 'Print' section ('Печать') contains several checkboxes:

- Печать РК
- Печать штрих-кода (с Ctrl для настройки)
- Печать поручения
- Печать листа согласования
- Печать листа ознакомления
- Печать реестра
- Печать шаблонов РК

The 'Registration' section ('Регистрация') contains several checkboxes:

- Новая РК
- Регистрировать связанный документ
- Регистрировать документ из той же группы
- Регистрировать связанный проект документа

At the bottom right, there's a 'Delete RK' button ('Удалить РК') and a 'Delete RK by act' button ('Удалить РК по акту').

Регистрация связанной РК — Профиль 1: Microsoft Edge

<https://sed.e-dag.ru/sedrd/Pages/Rc/CopyAttributes.aspx?docgroup=0.2FAB8.2FCTO.2FCTZ.2FCUH.&kind...>

Создание связанной РК

Дата РК: 17.03.2025

Группа документов:
Исходящие документы Минцифры

Связать с документом:
09-ОГ/42/25 от 17.03.2025 Обращения граждан
Минцифры

Тип связи:
Во исполнение
Исполнено
Прозрачная связка

Копировать реквизиты с лог. удаленными

Дата регистрации Доступ Файлы Сопр. документы Визы
 Содержание Рубрики Примечание Кому Соисполнители
 Состав Адресаты Корреспонденты Доставка Подписали
 Доп. Реквизиты Исполнители

2) прикрепить к РК ответа заявителю файл ответа, Если к РК необходимо прикрепить несколько файлов, первым следует прикрепить тот, что подлежит передаче в РРО ССТУ;

3) в РК ответа заявителю в реквизите «Статус вопроса» для тематик обращения гражданина, на которые дается ответ заявителю, установить одно из следующих значений статуса:

- «Дан ответ автору»;
- «Рассмотрено. Разъяснено»;
- «Рассмотрено. Не поддержано»;
- «Рассмотрено. Поддержано». При указании данного статуса в случае принятых по вопросу мер следует взвести флаг «Приняты меры».

| | Регистрировать | Отменить регистрацию | Контроль документа | Вид документа | |
|----------------|--|----------------------|--------------------|---------------|--|
| Основные | <p><input checked="" type="checkbox"/> 1/1</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу (0002.0013....)</p> <p>Статус вопроса: <input type="text" value="Рассмотрено. Поддержано"/></p> <p>Приняты меры: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Рассмотрено в: <input type="text" value="Министерство цифрового развития РД"/></p> | | | | |
| Доп. реквизиты | | | | | |
| Визы | | | | | |
| ПМ | | | | | |

4) указать, в реквизите «Рассмотрено в» РК исходящего ответа заявителю организацию, в которой был зарегистрирован ответ заявителю, выбрав ее из папки ССТУ в списках внешних организаций

(Внимание! организацию необходимо выбирать только из папки ССТУ).

The screenshot shows a software interface for managing external organizations. At the top, there is a navigation bar with tabs like 'Списки' (Lists) and search/filter options. The main area displays a hierarchical list of organizations under the heading 'Организации'. One folder, 'ССТУ', is highlighted with a red box. Other visible categories include 'Адресаты с МЭДО', 'Министерства и ведомства РД', 'Комитеты, агентства РД', 'Высшие органы власти РД', 'Администрации городов и районов, др. РД', 'Федеральные органы государственной власти', 'Органы власти субъектов РФ', 'Органы прокуратуры', 'Юридические лица', 'Министерства РФ', 'Комитеты РФ', 'Высшие органы власти РФ', 'Организации', 'Районы РД', 'Города', 'Все организации', 'ПРОВЕРКА', 'Внешние организации (старые)', 'Образовательные учреждения', and 'Государственные корреспонденты'. At the bottom, there are buttons for 'Добавить' (Add), 'Отмечено(0)' (0 selected), 'Выбрать' (Select), and 'Отмена' (Cancel). A page navigation bar at the bottom indicates pages 1 through 10.

- 5) удалить из РК ответа заявителю вопросы (рубрики РК), на которые данным документом ответ не дается;
- 6) Отметить отправку ответа ;
- 7) сохранить РК ответа заявителю.

3. Направление документа по компетенции в другое ведомство

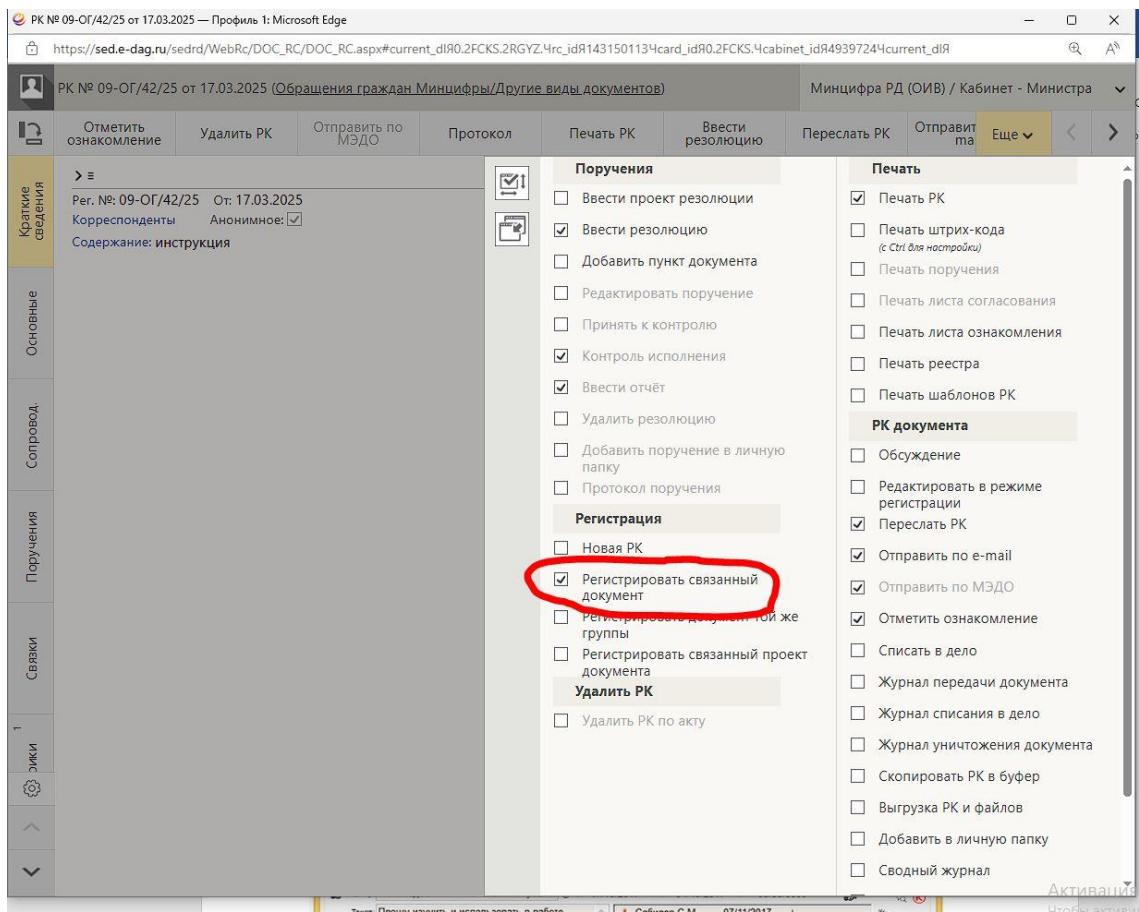
Направление вопроса обращения по компетенции в другое ведомство/организацию может быть выполнено одним из следующих способов:

- направление с сопроводительным документом - регистрация в системе «ДЕЛО» исходящего документа, сопровождающего направление вопроса по компетенции внешнему адресату;
- направление по резолюции - ввод получателя обращения в виде исполнителя резолюции по обращению;
- направление по резолюции - ввод получателя обращения в виде исполнителя резолюции по обращению внешнему исполнителю.

3.1 Направление обращения граждан с сопроводительным документом

При регистрации сопроводительных документов для направления вопросов по компетенции и при указании для (тематик) обращения граждан статуса вопроса «Направлено по компетенции» необходимо:

- 1) Зарегистрировать исходящий сопроводительный документ, связанный с РК обращения граждан, скопировав вопросы (рубрики) из РК обращения, и указать внешнего адресата – ведомство/организацию, в чей адрес выполняется направление вопроса;



- 2) в РК сопроводительного документа рубрике «Статус вопроса» для тематики обращения граждан, по которой перенаправляется документ указать значение «Направлено по компетенции»;
- 3) убедиться, что в значении дополнительного реквизита «Рассмотрено в» РК сопроводительного документа указано наименование организации, в которой был зарегистрирован сопроводительный документ. Если реквизит не имеет нужного значения, указать его вручную;
- 4) удалить из РК сопроводительного документа вопросы (рубрики РК), по которым данный сопроводительный документ не выполняется направление по компетенции;
- 5) отправить обращение и сопроводительный документ ответ или отметить отправку;
- 6) сохранить РК сопроводительного документа

3.2 Направление поручением внутреннему исполнителю.

При выполнении направления вопроса обращения по компетенции путем ввода резолюции внутреннему исполнителю пользователь должен:

- 1) ввести в РК обращения резолюцию с указанием внутреннего исполнителя – ведомства/организации, в чей адрес выполняется направление вопроса;
- 2) сохранить РК обращения.

При вводе данных о направлении вопроса обращения по резолюции внутреннему исполнителю и при сохранении РК обращения дополнительные реквизиты вопроса (рубрики) обращения не заполняются. Данные о направлении вопроса по компетенции внутреннему исполнителю резолюции будут занесены в выгрузку для передачи в РРО ССТУ вместе с данными о завершении рассмотрения этого вопроса всеми организациями, т.е. после регистрации ответа заявителю (**пункт 2**), либо после направления вопроса гражданина по компетенции сопроводительным письмом (**пункт 3.1**).

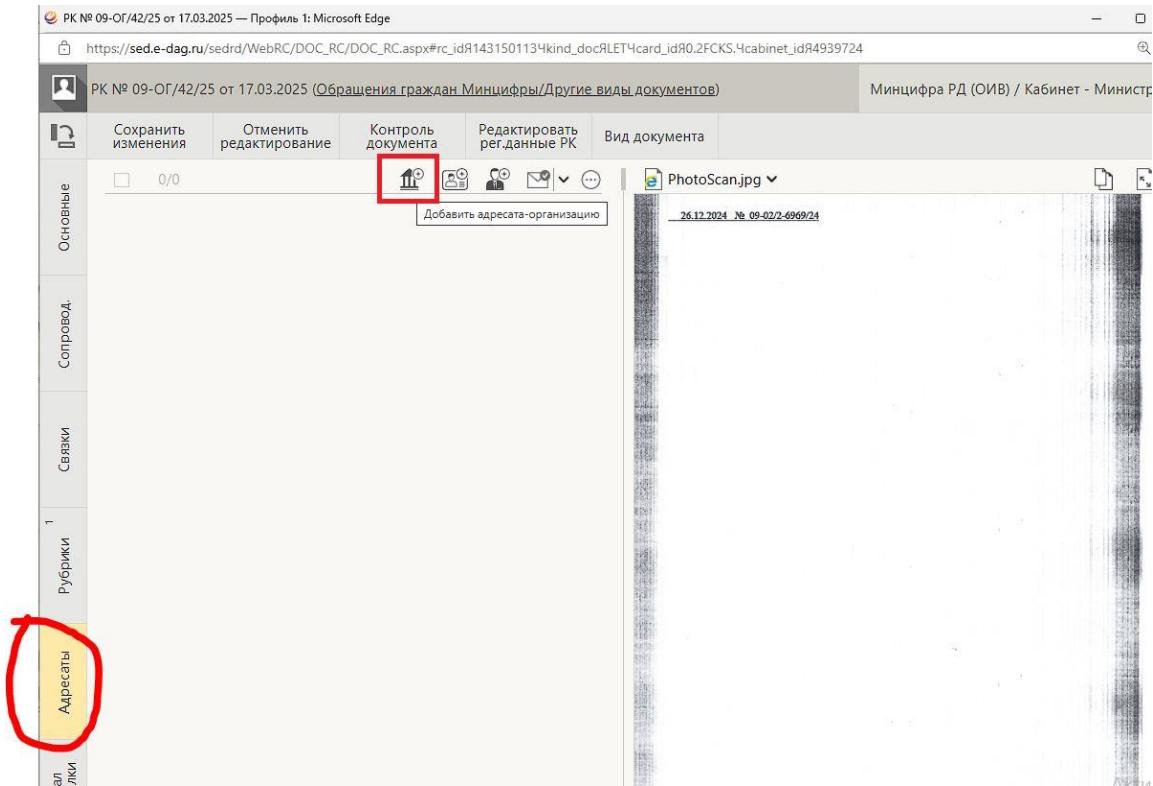
3.3 Ввод данных о направлении по резолюции внешнему исполнителю

При выполнении направления вопроса обращения по компетенции путем ввода резолюции внешнему исполнителю пользователь должен:

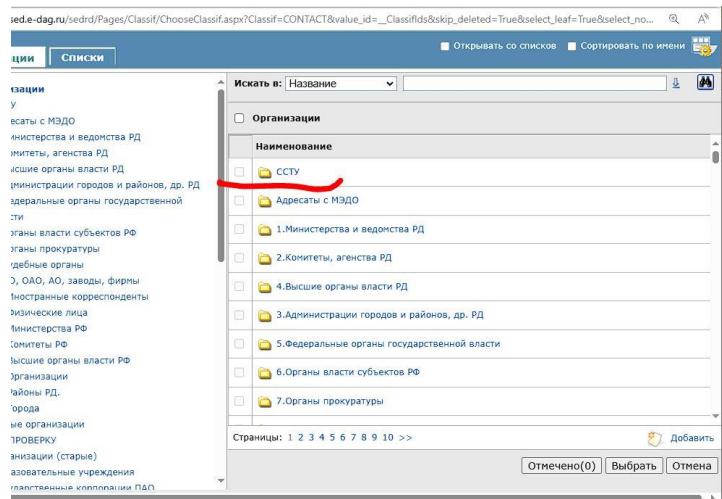
- 1) ввести в РК обращения резолюцию с указанием внешнего исполнителя
 - ведомства/организации, в чей адрес выполняется направление вопроса;

The screenshot shows the 'Resolution' window for a specific resolution (№ 09-ОГ/42/25 from 17.03.2025). The main interface includes tabs for 'Assignee' (Назначить исполнителей), 'Text of the instruction' (Текст поручения), and 'Announcement' (Ознакомить). A red arrow points to the 'Assignee' tab, which is currently selected. Within this tab, there are two buttons: 'Assignees' (Исполнитель) and 'External' (Внеш.). The 'External' button is highlighted with a yellow background. Below these buttons is a 'Text of the instruction' input field. On the right side of the window, there are dropdown menus for 'Category' (Без категории), 'Confidentiality' (Конфиденциальность), and 'Deadline' (Срок). At the bottom, there are buttons for 'Put on Control' (Поставить на контроль) and 'Announce' (Ознакомить). The status bar at the bottom indicates the date (17.03.2025) and author (Магомедов Р.Н.).

- 2) Задать внешнего исполнителя по резолюции в качестве внешнего адресата обращения в разделе адресатов РК обращения



(Внимание! внешний исполнитель выбирается из папки ССТУ в списках организаций);



- 3) в поле «Примечание» внешнего исполнителя резолюции или в поле «Прим.» внешнего адресата обращения выбрать рубрику, по которой дано поручение для направления обращения по компетенции;

PK № 09-ОГ/42/25 от 17.03.2025 (Обращения граждан Минцифры/Другие виды документов)

| | | | | | | |
|-----------|---|-------------------------|--------------------|-----------------------------|---------------|-------------------------|
| | Сохранить изменения | Отменить редактирование | Контроль документа | Редактировать рег.данные РК | Вид документа | |
| Основные | <p><input checked="" type="checkbox"/> 1/1</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Управление Росздравнадзора по РД</p> <p>Дата: <input type="text"/> Кому: <input type="text"/></p> <p>Отпр... <input type="text"/> Сост... <input type="text"/></p> <p>Прим.: <input type="text"/> Добавить рубрики</p> | | | | | PhotoScan 26.12.2024 |
| Сопровод. | | | | | | |
| Связи | | | | | | |
| Рубрики | | | | | | |

- 4) в РК обращения в дополнительном реквизите «Статус вопроса» для вопросов (рубрик РК), по которому выполняется направление по компетенции, указать значение «Направлено по компетенции»;
- 5) Выставить значение реквизита «Рассмотрено в» РК обращения наименование организации, выполняющей направление вопроса по компетенции. Если реквизит не имеет нужного значения, указать его вручную;
- 6) отправить обращение с резолюцией или отметить отправку;
- 7) сохранить РК обращения.

4. Выгрузка архивов из программы.

Чтобы произвести выгрузку необходимо в поиске документов найти все документы, подлежащие выгрузке после этого выделить все найденные и выбрать из меню **Еще> Выгрузка для РРО ССТУ**

Критерии поиска [\(изменить\)](#)
Вид РК: письма граждан Рег. №: 09-ОГ/42/25

| | | | | | | | | | | Ввести резолюцию | Реестр передачи | Печать | ▼ | Настройки вид | Обновить | Еще ▾ | |
|------------------------------------|-----|-------------|-------------|------------|----------------|-------|------|----------------------------|------|------------------|-----------------|--------|---|---------------|----------|-------|--|
| РК писем граждан: 1 (отмечено - 0) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| □ | Вид | № РК | ▼ Дата reg. | Содержание | Корр./Подписал | Файлы | Кому | Группа документов | Кому | Состав | Рубрика | | | | | | |
| □ | ✉ | 09-ОГ/42/25 | 17.03.2025 | инструкция | | 0 (1) | | Обращения граждан Минцифры | | (000 стан, проц) | | | | | | | |

Переслать РК в картотеку
Переслать РК
Списать в дело
Добавить документ в личную папку
Скопировать в буфер
Выгрузка РК и файлов
Выгрузка для РРО ССТУ
Просмотр результатов импорта в РРО ССТУ

Внимание! Перед выгрузкой в главном окне необходимо выбрать картотеку вашей организации.

Выйдет сообщение о результатах выгрузки.

09-ОГ/42/25

| Вид | Содержание | Корр./Подписал | Файлы | Кому | Группа документов | Кому | Состав | Рубрика |
|-----|------------|----------------|-------|------|----------------------------|------|--------|---|
| ✉ | инструкция | 2.2 (Аноним) | 0 (1) | | Обращения граждан Минцифры | | | (0002.0013.0139.0325) Образовательные ста |

Дело-Web

Выгружена информация о 1 из 1 отмеченных записей

OK

Далее Еще выбираем Просмотр результатов импорта в РРО ССТУ.

Критерии поиска [\(изменить\)](#)
Вид РК: письма граждан Рег. №: 09-ОГ/42/25

РК писем граждан: 1 (отмечено - 0)

| | Вид | № РК | Дата reg. | Содержание | Корр./Подписал | Файлы | Кому | Группа документов | Кому | Состав | Рубр. |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|------------|----------------|-----------------|------|-------------------|----------------------------|--------|-------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 09-ОГ/42/25 | 17.03.2025 | инструкция | 2 2 (Аноним) | | (1) | Обращения граждан Минцифры | | (000 стан. проц.) |

Ввести резолюцию | Реестр передачи | Печать | Настроить вид | Обновить | Еще ▾

Переслать РК в картотеку
Переслать РК
Списать в дело
Добавить документ в личную папку
Скопировать в буфер
Выгрузка РК и файлов
Выгрузка для РРО ССТУ
Просмотр результатов импорта в РРО ССТУ

В открывшемся окне выбираем Скачать Архив ZIP за текущую дату.

Опись выгрузки пакета № 9740 от 17.03.2025 10:34:09

Протокол ошибок выгрузки пакета № 9739 от 17.03.2025 10:32:30

Протокол ошибок выгрузки пакета № 9735 от 10.03.2025 11:41:16

Протокол ошибок выгрузки пакета № 9048 от 19.01.2024 9:21:31

В случае если обращение не выгрузилось в протоколе ошибок можно просмотреть причину