

Акционерное общество «Крымтехнологии»

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ
ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТОБОРОТА «ДИАЛОГ»**

Симферополь, 2020

Оглавление

1. Используемые термины, сокращения и определения	2
2. Общие положения.....	4
3. Порядок работы службы технической поддержки	4
4. Выполняемые задачи в рамках технической поддержки СЭД «Диалог»	5
5. Порядок подачи и обработки обращений в ТП СЭД «Диалог»	6
6. Дополнительная информация	10

1. Используемые термины, сокращения и определения

1.1. Используемые сокращения

АРМ – автоматизированное рабочее место;

МЭДО – система Межведомственного Электронного Документооборота;

ПО – программное обеспечение;

СЭД – система электронного документооборота;

СЭД «Диалог» – система электронного документооборота Диалог»;

ТП – служба технической поддержки;

УЦ – удостоверяющий центр;

ЭВМ – электронно-вычислительная машина;

ЭП – электронная подпись.

1.2. Используемая терминология

Заявление – обращение Участника СЭД или Пользователя к Оператору СЭД с указанием требуемых изменений перечня и доступов Пользователей Участника СЭД, либо с другими организационными вопросами по работе в СЭД «Диалог». Данное заявление носит официальный характер и принимается Оператором СЭД только в виде подписанного электронного документа, либо бумажного документа с подписью.

Ключ ЭП – Ключ усиленной квалифицированной электронной подписи, уникальная последовательность символов, предназначенная для создания электронной подписи.

Оператор СЭД – Акционерное общество «Крымтехнологии», обладающее авторским правом на СЭД «Диалог», подтвержденным свидетельством о государственной регистрации

программы для ЭВМ № 2015614651, обеспечивающее техническое сопровождение, техническую и методическую поддержку системы электронного документооборота «Диалог» и взаимодействие Участников СЭД в электронном документообороте.

Ответственное лицо Участника СЭД – лицо, ответственное за работу системы электронного документооборота «Диалог» в организации – Участнике СЭД. Обязанности ответственного лица Участника СЭД приведены в Приложении 2 Карточки Участника СЭД «Диалог».

Панель администрирования – страница управления СЭД «Диалог», с которой доступны функции администрирования и настроек СЭД «Диалог»

Пользователь – сотрудник Участника СЭД, наделенный в установленном порядке правами доступа к работе в СЭД «Диалог», участвующий в процессах сбора, обработки, хранения и распространения электронных документов в СЭД «Диалог».

Роль пользователя СЭД «Диалог» – свойство профиля Пользователя в СЭД «Диалог», определяющее критерии доступа Пользователя внутри СЭД «Диалог» (**Руководство, Канцелярия, Пользователь, Администратор ведомства**).

Служба Технической Поддержки (ТП) – сервисная структура Оператора СЭД, решающая проблемы Пользователей, возникшие при работе с СЭД «Диалог».

Система электронного документооборота «Диалог» (СЭД «Диалог») – это информационная система, предназначенная для обеспечения функционирования электронного документооборота между Участниками СЭД, исключительное право на которую принадлежит Оператору СЭД.

Тикет-система – система, предназначенная для эффективного взаимодействия между Пользователями и сотрудниками технической поддержки СЭД «Диалог».

Тикет – зарегистрированная в Тикет-системе последовательность сообщений Пользователей и технической поддержки, по какому-либо вопросу или проблеме, обращение с указанием потребности решения какой-либо проблемы, возникшей при использовании СЭД «Диалог».

Участник электронного документооборота СЭД «Диалог» (Участник СЭД) – физическое или юридическое лицо, осуществляющее электронный документооборот с помощью СЭД «Диалог» и на основании заключенного Договора (Контракта) с Оператором СЭД.

Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-

телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах. При работе в СЭД «Диалог» к электронному документу относится совокупность заполненных реквизитов карточки документа, в т.ч. содержимое документа, а также все приложенные к нему файлы.

Электронная подпись (ЭП) – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

2. Общие положения

2.1. **Регламент работы службы технической поддержки СЭД «Диалог»** (далее – **Регламент**) определяет порядок и условия предоставления технической поддержки при использовании СЭД «Диалог».

2.2. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки СЭД «Диалог», необходимо адресовать соответствующим разработчикам стороннего программного и аппаратного обеспечения.

2.3. Оператор СЭД имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте АО «Крымтехнологии» (<https://krtech.ru/>)

3. Порядок работы службы технической поддержки

3.1. Техническая поддержка Участников СЭД осуществляется с 9:00 до 18:00 (ПН-ЧТ), с 09:00 до 16:45 (ПТ), кроме выходных и праздничных дней. Обеденный перерыв с 13:00 до 13:45.

3.2. Обращения в ТП обрабатываются в порядке их поступления. Время решения обращения может зависеть от приоритета обращения, сложности решаемой проблемы, необходимости получения дополнительных данных.

3.3. Приоритет обращений в ТП подразделяется на несколько типов: низкий, средний, высокий и критический.

3.4. Приоритет обращения устанавливается специалистами ТП.

3.5. По умолчанию приоритет обращения устанавливается как средний. В процессе обработки обращения, приоритет может быть изменен.

3.6. ТП не может регламентировать время решения проблемы из-за влияния различных факторов, таких как своевременность ответа Пользователя, необходимость детального тестирования функционала для воспроизведения проблемы и т.п.

3.7. Предоставление услуг по технической поддержке Пользователю осуществляется только по телефону (+7(978)0000-907, добавочный 2), Тикет-системе и электронной почте (Email: data_sed@krtech.ru). Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, ICQ, форум, Skype, telegram и др).

4. Выполняемые задачи в рамках технической поддержки СЭД «Диалог»

4.1. Основными задачами ТП являются:

- консультирование Пользователя по функциям и характеристикам СЭД «Диалог»;
- консультирование Пользователя в вопросах устранения сбоев и неисправностей в работе СЭД «Диалог»;
- предоставление рекомендаций по решению типовых проблем, возникающим при установке ПО, необходимого для работы СЭД «Диалог»;
- оказание **удаленной** помощи в установке или настройке СЭД «Диалог»;
- регистрация новых Пользователей в СЭД «Диалог», согласно заявлениям;
- редактирование учётных записей существующих Пользователей в СЭД «Диалог», согласно заявлению;
- внесение изменений в учетную запись Участника СЭД согласно предоставленной заполненной Карточке Участника СЭД «Диалог» (<http://dialog.krtech.ru/join/>);
- информирование Пользователей об обновлениях в системе, о технических работах и других событиях;
- инструктаж Ответственного лица Участника СЭД в части настройки, установки, обслуживания СЭД «Диалог», а также работы в админ-панели СЭД «Диалог»;
- предоставление Ответственному лицу Участника СЭД установочных дистрибутивов ПО, необходимых для функционирования СЭД «Диалог»;
- сбор и анализ предложений и пожеланий от Участников СЭД по внесению дополнений в СЭД «Диалог» с целью оптимизации работы программы или увеличения объема возможностей СЭД «Диалог».

4.2. В рамках работы ТП **не решаются** следующие вопросы:

- обучение Пользователей работе в СЭД «Диалог». Вопросами, связанными с обучением Пользователей работе в СЭД «Диалог», занимается Центр обучения (информация о расписании проведения обучения и контакты Центра обучения предоставляются по ссылке <http://dialog.krtech.ru/webinar/>).

- установка/удаление/диагностика/восстановление ПО на АРМ Пользователей;
- установка/удаление/диагностика/настройка драйверов на АРМ Пользователей;
- установка/удаление/диагностика/настройка ПО, необходимого для функционирования СЭД «Диалог»;
- установка/настройка ЭП на АРМ Пользователей;
- диагностика и восстановление работоспособности сетей передачи данных и оборудования Пользователей Участника СЭД.

5. Порядок подачи и обработки обращений в ТП СЭД «Диалог»

5.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является обращение.

5.2. Обращение подается в виде:

- устного обращения в ТП по телефону;
- подача тикета в Тикет-систему из СЭД «Диалог» для зарегистрированных Пользователей, согласно представленной в СЭД «Диалог» форме;
- электронного письма с заявлением, отправленного на электронный адрес data_sed@krtech.ru, оформленного согласно п.5.3 настоящего Регламента;
- бумажного письма с заявлением, направленного в адрес АО «Крымтехнологии» (фактический адрес – 295011, г. Симферополь, ул. Козлова 45А), оформленного согласно оформлению обращений (п.5.4 настоящего Регламента).

5.3. Виды обращений Участников СЭД в ТП

5.3.1. Административное обращение

Административное обращение производится только через оформление заявления по формам, приложенным к Карточке Участника СЭД «Диалог», и может быть реализовано через СЭД «Диалог» или посредством отправки на электронную почту.

Основанием для административного обращения может быть:

- заведение новой учётной записи Пользователя в СЭД «Диалог» и предоставление ему доступа;
- ограничение доступа Пользователю к СЭД «Диалог»;
- изменение сведений в учётной записи Пользователя (данное обращение касается только изменения должности и фактической роли Пользователя);

– любые действия в СЭД «Диалог», которые невозможно осуществить под профилем Пользователя по тем или иным причинам, которые при этом требуют непосредственного вмешательства в базу данных системы сотрудников ТП или других внутренних подразделений Оператора СЭД.

5.3.2. Обращение по текущей поддержке

Обращение по текущей поддержке осуществляется посредством подачи Тикета в Тикет-систему СЭД «Диалог».

Основанием для обращения по текущей поддержке может быть:

- техническая ошибка в СЭД «Диалог»;
- некорректная работа СЭД «Диалог»;
- изменение сведений в учётной записи Пользователя (номер телефона, Email, подразделение, отдел и т.д., за исключением должности и фактической роли Пользователя).

5.3.3. Консультирование

Консультирование осуществляется при помощи обращения Пользователя в ТП посредством устного обращения по телефону или обращения по Email.

Основанием для консультирования может быть:

- некорректная работа СЭД «Диалог» без возможности выполнения входа в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог»;
- удалённая поддержка Пользователя по рабочим процессам в СЭД «Диалог»;
- получение консультации Пользователем относительно работы в СЭД «Диалог».

5.4. Обращение должно содержать точную и грамотную **формулировку** запрашиваемой информации, требующей разъяснения, и **описаны ситуации**, требующие решения, а также указаны все реквизиты Пользователя. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, либо в печатном виде при отправке в бумажном виде или по факсу;
- периодичность возникновения проблемы, приблизительное время, когда проблема начала проявляться;

- критичность проблемы;
- контактные реквизиты, с указанием телефона, и адреса электронной почты

Пользователя.

5.5. Приём телефонных звонков и обработка поданных обращений осуществляются с 9:00 до 18:00 с ПН по ЧТ, и с 09:00 до 16:45 в ПТ, ежедневно (кроме обеда в будние дни с 13:00 по 13:45, выходных и праздничных дней). Время подачи обращений посредством использования СЭД «Диалог» и Тикет-системы не ограничивается.

5.6. Ответы на поступившие вопросы отправляются Пользователю в письменном виде с использованием электронной почты, либо в устном виде при обращении в ТП по телефону. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время. Время решения проблем по обращениям может зависеть от критичности и сложности решаемой проблемы, а также необходимости передачи вопроса специалистам других внутренних подразделений Оператора СЭД.

5.7. В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на АРМ Пользователя, сотрудник ТП может запросить у Пользователя предоставление удалённого доступа к его АРМ посредством специализированного ПО (TeamViewer, Ammy admin, и др.).

5.8. Для заведения в СЭД «Диалог» новых Пользователей, внесения изменений в личные данные заведенного Пользователя, либо блокирования учетной записи активного Пользователя, Участник СЭД обязан предоставить Оператору СЭД заполненное заявление установленного образца в бумажном виде, либо в СЭД «Диалог», направленного в адрес АО «Крымтехнологии» со всеми необходимыми реквизитами и подписанного квалифицированной электронной подписью.

5.9. Любые действия в СЭД «Диалог», которые **невозможно осуществить под профилем Пользователя** по тем или иным причинам, которые при этом требуют **непосредственного вмешательства в базу данных системы** сотрудников ТП или других внутренних подразделений Оператора СЭД, производятся **на основании официального письма** от имени Участника СЭД, направленного в адрес АО «Крымтехнологии» в СЭД «Диалог», либо в бумажном виде по почте. *(К таким случаям можно отнести необходимость удаления документа, восстановления удаленного документа, какие-либо действия с резолюциями, сроками документов, а также исправление ошибок, допущенных по вине Пользователя и т.д.).*

5.10. ТП оповещает Пользователя о произведенных обновлениях в СЭД «Диалог» путем рассылки на электронную почту Пользователя, указанную в профиле Пользователя СЭД «Диалог».

5.11. Обращения в ТП обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Приоритет отдается обращениям, полученным через Тикет-систему. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов ТП. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности СЭД «Диалог». При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала СЭД «Диалог», передаются для решения в другие подразделения Оператора СЭД.

5.12. Устные обращения в ТП по телефону обрабатываются в порядке их поступления. В целях повышения качества обслуживания при обращении в ТП по телефону осуществляется автоматическая запись телефонного разговора.

5.12.1. В случае обращения в ТП по телефону Пользователю необходимо сообщить идентифицирующие его данные (ФИО, наименование Участника СЭД, должность, при необходимости – логин для входа в СЭД «Диалог»). При отказе Пользователя сообщить данные сотрудник ТП имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.

5.12.2. Посредством устного обращения Пользователь может сообщить о проблемах, возникших при работе в СЭД «Диалог», при этом сотрудники службы ТП оказывают услуги консультационного характера. При необходимости, сотрудник ТП может провести сеанс удаленного подключения к АРМ Пользователя для решения возникших вопросов и устранения проблем.

5.13. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующие инструкции, web-страницы, обучающие видеоролики.

5.14. Решение вопросов обращения может быть отложено или признано невозможным по следующим причинам:

- невозможно повторить описанную проблему;
- Пользователь не может предоставить достаточное количество информации для выявления и решения проблемы;
- обращение подразумевает функциональную доработку СЭД «Диалог», выходящую за рамки утвержденного перечня функциональности СЭД «Диалог»;

- вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

5.15. ТП имеет право игнорировать обращения, которые содержат ненормативную лексику, носят оскорбительный характер, содержат попытки давления на специалистов ТП.

6. Дополнительная информация

Вся необходимая информация о работе в СЭД «Диалог» находится по адресу:
<http://dialog.krtech.ru/>

Приложение 1.

Формы и бланки заявлений для Пользователей

Форма и бланк заявления на предоставление доступа Пользователю

в СЭД «Диалог»

При подаче Оператору СЭД заявления на предоставление доступа Пользователю в СЭД «Диалог» необходимо заполнить следующие поля:

- **Участник СЭД** – название организации-Участника СЭД.
- **Фамилия, имя, отчество Пользователя** – фамилия, имя, отчество сотрудника организации, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог».
- **Должность** – должность сотрудника организации, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог».
- **Отдел/подразделение** – отдел/подразделение сотрудника организации, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог».
- **Роль Пользователя СЭД** – функциональная роль сотрудника организации, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог» (**Руководство, Канцелярия, Пользователь, Администратор ведомства**). *Обращаем внимание на то, что к группе «Руководство» относятся только руководитель организации и его заместители, к группе «Канцелярия» – лица, ведущие регистрацию и учет входящей и исходящей корреспонденции, к группе «Администратор ведомства» – лицо, назначенное ответственным за работу СЭД «Диалог» по организации, а также лица, которые помогают ему осуществлять возложенные на него функции в части администрирования системы.*
- **Телефон** – номер контактного телефона сотрудника организации, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог».
- **Адрес электронной почты** – служебный адрес электронной почты сотрудника организации, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог». На эту почту будут приходить служебные уведомления, информация об обновлениях СЭД «Диалог», а также уведомления о технических работах
- **Дата** – дата заполнения заявления.
- **Подпись** – подпись сотрудника организации, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог».
- **Должность руководителя Пользователя** – должность руководителя сотрудника, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог».
- **Ф.И.О. руководителя Пользователя** – фамилия, имя, отчество руководителя сотрудника, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог».
- **Дата** – дата заполнения заявления.
- **Подпись** – подпись руководителя сотрудника организации, которому требуется предоставить доступ в СЭД «Диалог».
- **МП** – место печати.

ЗАЯВЛЕНИЕ

на предоставление доступа в СЭД «Диалог» сотруднику

Участника СЭД «Диалог»

Участник СЭД:	
Прошу АО «Крымтехнологии» зарегистрировать в системе электронного документооборота «Диалог» сотрудника (далее – Пользователь).	
Сведения об уполномоченном представителе заявителя (Пользователе)	
Фамилия, имя, отчество Пользователя:	
Должность:	
Отдел/подразделение	
Роль Пользователя СЭД	
Контактная информация Пользователя:	
Телефон:	
Адрес электронной почты:	
Дата и подпись Пользователя	
Дата:	Подпись:
Ответственный / руководитель	
Должность руководителя Пользователя	
Ф.И.О.руководителя Пользователя	
Дата:	
Подпись:	МП

Форма и бланк заявления на внесение изменений в учётную запись

Пользователя СЭД «Диалог»

При подаче Оператору СЭД заявления на внесение изменений в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог» необходимо заполнить следующие поля:

- **Участник СЭД** – название организации Участника СЭД.
- **ФИО Пользователя** – фамилия, имя, отчество сотрудника организации, которому требуется внести изменения в анкету пользователя СЭД «Диалог».
- **Должность** – должность сотрудника организации, которому требуется внести изменения в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог».
- **Функциональная роль** – функциональная роль сотрудника организации, которому требуется внести изменения в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог».
- **Подразделение/отдел** – отдел/подразделение сотрудника организации, которому требуется внести изменения в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог».
- **Телефон** – номер контактного телефона сотрудника организации, которому требуется внести изменения в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог».
- **Адрес электронной почты** – адрес электронной почты сотрудника организации, которому требуется внести изменения в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог».
- **Дата** – дата заполнения заявления.
- **Подпись** – подпись сотрудника организации, которому требуется внести изменения в анкету Пользователя СЭД «Диалог».
- **Должность руководителя** – должность руководителя сотрудника, которому требуется внести изменения в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог».
- **Ф.И.О. руководителя** – фамилия, имя, отчество руководителя сотрудника, которому требуется внести изменения в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог».
- **Дата** – дата заполнения заявления.
- **Подпись** – подпись руководителя сотрудника организации, которому требуется внести изменения в учётную запись Пользователя СЭД «Диалог».
- **МП** – место печати.

ЗАЯВЛЕНИЕ

на изменение сведений в СЭД «Диалог» о сотруднике Участника СЭД «Диалог

Участник СЭД		
Прошу АО «Крымтехнологии» изменить сведения в системе электронного документооборота «Диалог» сотрудника (далее – Пользователь).		
Сведения об уполномоченном представителе заявителя (Пользователе)		
	Предыдущие сведения	Новые сведения
ФИО Пользователя:		
Должность:		
Функциональная роль		
Подразделение/отдел		
Контактная информация Пользователя:		
Телефон:		
Адрес электронной почты:		
Дата и подпись Пользователя		
Дата:	Подпись:	
Ответственный / руководитель Пользователя		
Должность руководителя		
Ф.И.О. руководителя		
Дата:		
Подпись:	МП	

Форма и бланк заявления на ограничение доступа Пользователя в СЭД «Диалог»

При подаче Оператору СЭД заявления на ограничение доступа пользователя в СЭД «Диалог» необходимо заполнить следующие поля:

- **Участник СЭД** – название организации Участника СЭД.
- **ФИО Пользователя** – фамилия, имя, отчество сотрудника организации, которому требуется ограничить доступ в СЭД «Диалог».
- **Должность** – должность сотрудника организации, которому требуется ограничить доступ в СЭД «Диалог».
- **Функциональная роль** – функциональная роль сотрудника организации, которому требуется ограничить доступ в СЭД «Диалог».
- **Подразделение/отдел** – отдел/подразделение сотрудника организации, которому требуется ограничить доступ в СЭД «Диалог».
- **Должность руководителя Пользователя** – должность руководителя сотрудника, которому требуется ограничить доступ в СЭД «Диалог».
- **Ф.И.О. руководителя Пользователя** – фамилия, имя, отчество руководителя сотрудника, которому требуется ограничить доступ в СЭД «Диалог».
- **Дата** – дата заполнения заявления.
- **Подпись** – подпись руководителя сотрудника организации, которому требуется ограничить доступ в СЭД «Диалог».
- **МП** – место печати.

ЗАЯВЛЕНИЕ

на ограничение доступа в СЭД «Диалог» сотрудника Участника СЭД «Диалог»

Участник СЭД	
Прошу АО «Крымтехнологии» ограничить доступ в систему электронного документооборота «Диалог» сотрудника (далее – Пользователь).	
Сведения об уполномоченном представителе заявителя (Пользователе)	
ФИО Пользователя:	
Должность:	
Функциональная роль	
Подразделение/отдел	
Ответственный / руководитель	
Должность руководителя Пользователя	
Ф.И.О. руководителя Пользователя	
Дата:	
Подпись:	МП

**Форма и бланк заявления на восстановление/удаление документов
либо иные действия в системе, требующие вмешательства
подразделений Оператора СЭД в СЭД «Диалог»**

При подаче Оператору СЭД заявления на восстановление/удаление документов либо иные действия в системе, требующие вмешательства подразделений Оператора СЭД в СЭД «Диалог», необходимо заполнить следующие поля:

- **Участник СЭД** – название организации Участника СЭД.
- **Суть вопроса** – краткое описание требуемых изменений.
- **Причина** – причина, по которой требуется произвести указанные изменения.
- **№ документа (либо id документа) / дата регистрации, с которым требуется произвести действие** – уникальные данные документа, который требуется изменить.
- **ФИО заявителя (Пользователя)** – фамилия, имя, отчество сотрудника организации, которому требуется произвести изменения.
- **Должность заявителя (Пользователя)** – должность сотрудника организации, которому требуется произвести изменения.
- **Отдел / сектор заявителя (Пользователя)** – отдел/подразделение сотрудника организации, которому требуется произвести изменения.
- **Ф.И.О. руководителя подразделения** – фамилия, имя, отчество руководителя сотрудника, которому требуется произвести изменения.
- **Дата** – дата заполнения заявления.
- **Подпись** – подпись руководителя сотрудника организации, которому требуется произвести изменения.
- **МП** – место печати.

ЗАЯВЛЕНИЕ

на восстановление/удаление документов либо иные действия в системе, требующие вмешательства подразделений Оператора СЭД в СЭД «Диалог»

Участник СЭД	
Суть вопроса	
Сведения о запрашиваемых действиях	
Причина	
№ документа (либо id документа) / дата регистрации, с которым требуется произвести действие	
Данные заявителя (Пользователя) / Руководителя	
ФИО заявителя (Пользователя)	
Должность заявителя (Пользователя)	
Отдел / сектор заявителя (Пользователя)	
ФИО руководителя подразделения	
Дата:	
Подпись:	МП