

Инструкция

по внесению информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в ручном режиме с использованием АРМ ЕС ОГ и локального АРМ ЕС ОГ

I. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана на основании:

подпункта «б» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

пункта 2.1 постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры 12 мая 2017 года №56 О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре;

пункта 3 протокола совещания от 9 июня 2017 года №01-Вх-11305 по вопросам автоматизации работы с обращениями граждан, предоставления информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ, прошедшего 2 июня 2017 года в режиме ВКС с участием уполномоченных лиц исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, выполняющих публично значимые функции, ответственных за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений»;

в соответствии с:

порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета государственного органа или органа местного самоуправления с информацией о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах,

утвержденным подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 года);

порядком предоставления государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций отчетов государственных органов и органов местного самоуправления с информацией о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах, утвержденным подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 года);

инструкцией пользователя АРМ ЕС ОГ;

инструкцией пользователя локального АРМ ЕС ОГ;

инструкцией пользователя раздела «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

1.2. Внесение информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ осуществляется:

в автоматическом или полуавтоматическом режиме путем выгрузки информации из ведомственных систем электронного документооборота с применением формата, описанного в документе «Порядок импорта данных из СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» (вер.5.0)», опубликованном в разделе «Информация» на информационном ресурсе ССТУ.РФ;

в ручном режиме с применением программного обеспечения АРМ ЕС ОГ и локального АРМ ЕС ОГ (ЛАРМ ЕС ОГ), доступных для загрузки и установки в разделе «Информация» информационного ресурса ССТУ.РФ.

II. Подключение к единой сети по работе с обращениями граждан и организаций

2.1. Для работы в АРМ ЕС ОГ и разделе «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ необходимо, чтобы компьютер, на котором осуществляется ввод информации о результатах

рассмотрения обращений, был подключен к закрытой части единой сети по работе с обращениями граждан и организаций (далее – ЕС ОГ).

2.2. Исполнительные органы государственной власти и исполнительно-распорядительные органы городских округов и муниципальных районов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ) оснащены рабочими местами, подключенными к закрытой части сети ЕС ОГ. Все иные органы и организации должны подключиться к закрытой части сети ЕС ОГ самостоятельно.

2.3. По вопросам подключения к закрытой части сети ЕС ОГ необходимо обращаться в Югорский НИИ информационных технологий (контактное лицо Лепехин Никита Александрович, тел. +7 (3467) 35-90-55, e-mail: ssu@uriiit.ru) либо в 6 отделение Центра специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в Тюменской области (контактные лица Биндалёв Павел Владимирович, тел. +7 (3467) 39-23-25, Вдовин Михаил Борисович, тел. +7 (3467) 39-26-45).

2.4. При отсутствии технической возможности подключения к сети ЕС ОГ органы с применением ЛАРМ ЕС ОГ формируют электронные архивы информации о рассмотрении обращений и ежемесячно до 3 числа месяца, следующего за отчетным периодом, передают информацию в органы, подключенные к сети ЕС ОГ в следующем порядке:

органы местного самоуправления городских и сельских поселений – органам местного самоуправления муниципальных районов, в пределах которых данные поселения находятся;

государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции – по подведомственности.

III. Организация работы с информационным ресурсом ССТУ.РФ

3.1. Для предоставления в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям необходимо, чтобы государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, (далее – органы) были зарегистрированы на информационном ресурсе ССТУ.РФ в разделе «Органы государственной власти и органы местного самоуправления». Создание органа на информационном ресурсе ССТУ.РФ осуществляет уполномоченное лицо, имеющее роль «Ответственное лицо за актуализацию данных об органе» в вышестоящем органе в порядке

территориальной или ведомственной принадлежности. Одновременно с созданием органа в нем регистрируется уполномоченное лицо с ролью «Ответственное лицо за актуализацию данных об органе», которое обладает правом создавать уполномоченных лиц во вновь создаваемом органе с иными ролями. Также при создании органа описывается его компетенция.

3.2. Если орган уже создан на информационном ресурсе ССТУ.РФ, но аккаунты уполномоченных лиц утеряны или скомпрометированы, необходимо обратиться в службу технической поддержки информационного ресурса ССТУ.РФ для восстановления аккаунтов и паролей доступа по тел. +7 (495) 510-17-35 или электронной почте ssu@expertsolutions.ru.

IV. Установка АРМ ЕС ОГ

4.1. Для установки АРМ ЕС ОГ необходимо, чтобы компьютер был подключен к закрытой части сети ЕС ОГ.

4.2. Установщик АРМ ЕС ОГ доступен для скачивания в разделе «Информация» информационного ресурса ССТУ.РФ

4.3. Для работы в АРМ ЕС ОГ уполномоченное лицо должно быть наделено следующими ролями на информационном ресурсе ССТУ.РФ:

«Уполномоченное лицо, осуществляющее прием заявителей»;

«Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений»;

«Ответственный за информационный обмен»;

«Ответственный за регистрацию результатов рассмотрения обращений»;

«Ответственный за регистрацию текстов заявителей в ЕС ОГ»;

«Ответственный за рассмотрение обращений в ЕС ОГ».

V. Внесение информации в АРМ ЕС ОГ

5.1. Внесение информации об обращениях в ручном режиме с помощью АРМ ЕС ОГ осуществляется непосредственно после регистрации обращения.

5.2. Вносится информация только о тех обращениях, которые поступили в орган напрямую от заявителя. Информация об обращениях, поступивших из иных органов в порядке перенаправления будет автоматически появляться в электронной форме раздела «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ после внесения соответствующих сведений органом, осуществляющим перенаправление.

5.3. Для внесения информации о поступивших в орган обращениях в АРМ ЕС ОГ на вкладке «Информационный обмен» | «Регистрация РРО» необходимо нажать кнопку «Добавить результат рассмотрения обращения», затем в открывшейся форме (Рис.1):

The screenshot shows a web application interface. On the left is a navigation menu with icons for home, search, and other functions. The main content area is titled 'Регистрация РРО' (Registration of RRO) and contains a form with the following fields and options:

- Номер:** A text input field containing '01.01.2019'.
- Дата поступления в орган:** A date picker showing '01.01.2019'.
- Дата регистрации в орган:** A date picker showing '01.01.2019'.
- ФИО заявителя:** A text input field containing 'Иванов Иван Иванович'.
- Адрес:** A text input field containing 'ул. Ленина, д. 10, г. Москва'.
- Результат рассмотрения:** A dropdown menu with 'На рассмотрении' selected.
- Кнопки:** 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons are visible at the bottom.

Рис.1

поставить галочку в поле «Обращение поступило в орган напрямую непосредственно от заявителя»;

выбрать формат обращения («Электронное» или «Иное»);

ввести номер, под которым обращение зарегистрировано в органе;

указать дату поступления обращения и дату регистрации;

указать ФИО, адрес и E-mail заявителя, если эти данные имеются

в подразделе «Вопросы» нажать кнопку «Добавить» и выбрать с помощью ключевого слова наиболее подходящую тематику одного из вопросов, содержащихся в обращении. В поле «Результат рассмотрения» оставьте значение «На рассмотрении»;

нажать кнопку «Сохранить»;

5.4. После нажатия кнопки «Сохранить» информация об обращении будет загружена в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

5.5. Для закрытия формы нажмите кнопку «Закрыть» в правом верхнем углу. Обратите внимание, что вернуться к редактированию информации об обращении в АРМ ЕС ОГ нельзя. Вся дальнейшая работа по внесению данных о результатах рассмотрения обращений должна

выполняться в электронной форме раздела «Результаты рассмотрения обращений» непосредственно на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

VI. Внесение информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ

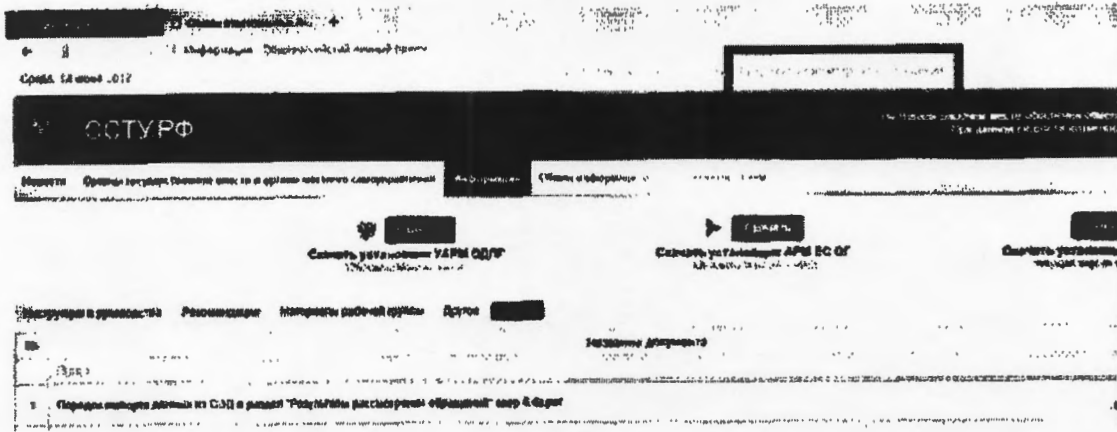


Рис. 2

6.1. Ссылка на раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ находится в верхней части страницы (Рис.2). Для работы в разделе «Результаты рассмотрения обращений» необходимо, чтобы вход был выполнен в закрытую часть портала ССТУ.РФ, а уполномоченное лицо, осуществившее вход, имело роль «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений». В ином случае ссылка на раздел будет отсутствовать.

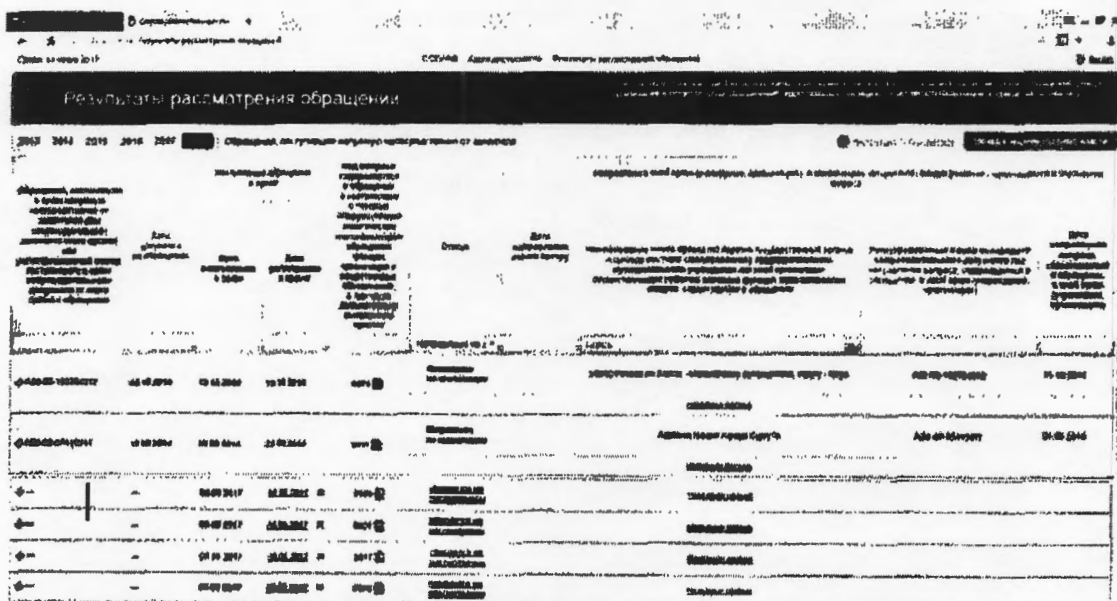


Рис. 3

6.2. В форме (Рис. 3) отражается информация об обращениях, поступивших в орган непосредственно от заявителя и внесенных на портал с помощью АРМ ЕС ОГ, а также об обращениях (копиях обращений) поступивших из иных органов в порядке частей 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов.

6.3. Обращения, поступившие в орган непосредственно от заявителя, имеют прочерк в полях «Регистрационный номер» и «Дата документа по обращению». Дата поступления, дата регистрации в органе и код вопроса соответствуют тем, которые были указаны при внесении информации об обращении в АРМ ЕС ОГ.

6.4. При необходимости добавления вопросов, содержащихся в обращении необходимо нажать «+» в левой части строки и добавить по ключевому слову дополнительный вопрос. Рассмотрение и перенаправление обращения в иные органы осуществляется по каждому из вопросов отдельно.

6.5. Для обращений, поступивших из иных органов в порядке перенаправления, поле «Регистрационный номер» содержит номер сопроводительного документа, с которым обращение направлено из иного органа. Поле «Дата документа по обращению» содержит дату сопроводительного документа, с которым обращение направлено из иного органа.

6.6. Внесение результатов рассмотрения обращения производится в поле «Статус». Для изменения статуса рассмотрения обращения необходимо щелкнуть по ссылке в поле «Статус» в соответствующей строке. В открывшемся окне «Статус обращения» можно выбрать варианты решения вопроса, поставленного в обращении:

- «Разъяснено»;
- «Поддержано»;
- «Не поддержано»;
- «Дан ответ автору»;
- «Оставлено без ответа автору».

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), он признан целесообразным либо обоснованным и подлежащим

удовлетворению. При выборе варианта решения «Поддержано» появляется возможность сделать отметку «Меры приняты».

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), заявитель проинформирован о порядке его реализации или удовлетворения.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), он признан нецелесообразным либо необоснованным и не подлежащим удовлетворению.

В тех случаях, если ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дается не по существу, а в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 3 или 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ от «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ), следует выбирать варианты: «Дан ответ», а если в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ ответ на обращение не дается, то выбирается позиция «Оставлено без ответа».

В этом же окне необходимо указать дату направления ответа заявителю и прикрепить файл, содержащий электронный образ ответа заявителю.

6.7. В том случае, если в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона 59-ФЗ принято решение о перенаправлении обращения по компетенции в иной государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, организацию, выполняющие публично значимые функции, необходимо внести соответствующую информацию в отчет о рассмотрении обращения на портале. Для этого в 8 столбце следует щелкнуть по надписи «Название органа» при направлении обращения в иной государственный орган или орган местного самоуправления или в 9 столбце по надписи «Название учреждения» при направлении обращения в иную организацию или учреждение выполняющее публично значимые функции. В диалоговом окне следует выбрать орган или организацию, в которые направлено обращение, и дату направления. Если копия обращения в соответствии с частью 4 статьи 8 Федерального закона 59-ФЗ направлена в несколько органов (организаций) следует повторить указанную процедуру необходимое количество раз.

При выполнении этих действий статус обращения изменится на «Направлено по компетенции».

6.8. По всем вопросам, связанным с изменением или удалением некорректной информации, которую невозможно самостоятельно

отредактировать непосредственно в электронной форме раздела «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ, следует обращаться в службу технической поддержки по телефону +7 (495) 510-17-35 или электронной почте ssu@expertolutions.ru.

6.9. Более подробная информация по работе с разделом «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ доступна по ссылке «Инструкция пользователя», находящейся в верхней части электронной формы.

VII. Внесение информации с помощью ЛАРМ ЕС ОГ

7.1. Локальный АРМ ЕС ОГ (ЛАРМ ЕС ОГ) используется при отсутствии технической возможности подключения к сети ЕС ОГ. С помощью данного программного обеспечения информация об обращениях, поступивших в орган напрямую от заявителя и из иных органов в порядке перенаправления, вносится в электронные архивы, которые ежемесячно в срок до 3 числа месяца, следующего за отчетным, доставляются в иной орган, имеющий подключение к закрытой части сети ЕС ОГ для загрузки в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ. Загрузка архивов в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ производится при помощи программного обеспечения АРМ ЕС ОГ в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным.

7.2. Внесение информации о результатах рассмотрения обращения в электронные архивы с помощью ЛАРМ ЕС ОГ производится после окончания рассмотрения обращения, так как орган не подключенный к закрытой части сети ЕС ОГ не имеет возможности редактирования информации об обращениях непосредственно в разделе «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

7.3. Установщик ЛАРМ ЕС ОГ доступен для скачивания в разделе «Информация» информационного ресурса ССТУ.РФ.

7.4. При запуске ЛАРМ ЕС ОГ открывается форма (Рис. 4), в которой необходимо указать орган, который осуществляет рассмотрение обращений, уникальный идентификатор уполномоченного лица, осуществляющего работу с ЛАРМ ЕС ОГ, его ФИО и должность.

Локальное автоматизированное рабочее место

Наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления:
 Правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

Уникальный идентификатор уполномоченного лица:
 РОМУВВ+МакаговУУ

Ф.И.О. уполномоченного лица:
 Макаров Владимир Владимирович

Должность:
 заместитель начальника отдела анализа обращений граждан

1 ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ В ЛАРМ ЕС ОГ

Рис. 4

В этой же форме имеется ссылка на подробную инструкцию по работе в ЛАРМ ЕС ОГ.

7.5. Для внесения информации о рассмотрении обращений необходимо нажать кнопку «Добавление результатов рассмотрения обращений» и в открывшемся окне внести информацию об обращении в соответствии с п. 5.1 «Добавление результатов рассмотрения обращения» инструкции по работе в ЛАРМ ЕС ОГ.

7.6. Для формирования архива необходимо нажать кнопку «Сформировать архив РРО», выбрать диапазон дат и наименование файла архива. Эта процедура подробно описана в п.5.3 «Сформировать архив» инструкции по работе в ЛАРМ ЕС ОГ.



**ОБРАЗЕЦ ФОРМАТА ЗАГРУЗКИ
И ПОРЯДОК ИМПОРТА ДАННЫХ
В РАЗДЕЛ «РЕЗУЛЬТАТЫ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ»
ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА
ССТУ.РФ В ЗАКРЫТОЙ СЕТИ**

Руководство по внедрению

Версия документа 4.0 (проект)

Оглавление

1. О ДОКУМЕНТЕ.....	3
1.1. Определения и сокращения.....	4
2. СЦЕНАРИИ ИМПОРТА ДАННЫХ.....	5
2.1. Автоматизированный импорт (СЭД и КП ССТУ в одной сети).....	5
2.2. Импорт вручную (СЭД и КП ССТУ в разных сетях).....	5
2.3. Импорт вручную (СЭД отсутствует, но есть КП ССТУ).....	5
3. ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА.....	6
3.1. Общий формат запроса.....	6
3.2. Формат вопросов для разных статусов.....	9
3.2.1. Статус «Не поступило».....	9
3.2.2. Статус «Не зарегистрировано».....	9
3.2.3. Статус «Вопрос находится на рассмотрении».....	9
3.2.4. Статус «Оставлено без ответа».....	9
3.2.5. Статусы «Вопрос рассмотрен (разъяснено)», «Вопрос рассмотрен (не поддержано)», «Дан ответ».....	10
3.2.6. Статус «Вопрос рассмотрен (поддержано)».....	10
3.2.7. Статус «Направлено по компетенции».....	11
3.3. Правила добавления и обновления данных.....	12
3.3.1. Результаты с номерами, которые начинаются на A26.....	12
3.3.2. Результаты с другими номерами.....	12
3.3.3. Обновление вопросов.....	12
3.4. Получение идентификатора органа.....	13
3.5. Обработка ошибок.....	14
4. ВОПРОС - ОТВЕТ.....	15
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ВЕРСИЯХ ДОКУМЕНТА.....	17

1. О ДОКУМЕНТЕ

Настоящий документ представляет собой пошаговое руководство для органов по настройке функционала импорта данных об обращениях в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.

В состав документа входят следующие части:

- ▶ определения и сокращения;
- ▶ сценарии импорта данных;
- ▶ описание формата импорта *(для разработчиков)*.

Используемые обозначения по тексту

В данном документе используются следующие виды форматирования текста:

ОБОЗНАЧЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
Полужирное начертание	Функциональные элементы (экранные кнопки, Названия окон, полей и т.д.)
<i>Курсив</i>	Ссылки на страницы и разделы в руководстве
ЗАГЛАВНЫЕ БУКВЫ	Название клавиш клавиатуры
Примечание.	Пояснение к тексту
Внимание!	Важное замечание или предупреждение о потенциально нежелательных ситуациях
<code>departmentId</code>	Название параметра, используемого в формате

1.1. Определения и сокращения

В нижеприведённом списке перечислены определения, сокращения, акронимы и наименования различных сущностей и компонентов решения.

СОКРАЩЕНИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
РРО (Результаты рассмотрения обращений)	Раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.
КП ССТУ (Коммутационная платформа сетевого справочного телефонного узла)	Аппаратно-программный комплекс (далее — АПК), разработанный компанией Expert Solutions. Предназначен для обслуживания входящих телефонных вызовов и мультимедийных обращений (Fax, SMS, Web-chat, E-mail), а также организации исходящих телефонных кампаний и SMS-рассылок по заранее определённым сценариям.
Интерфейс КП ССТУ для загрузки данных из СЭД	Автоматизированное рабочее место руководителя (<i>веб-интерфейс</i>). Входит в состав КП ССТУ.
СЭД (Система электронного документооборота)	Компьютерная программа (<i>программное обеспечение, система</i>), которая позволяет организовать работу с электронными документами (<i>создание, изменение, поиск</i>), а также взаимодействие между сотрудниками (<i>передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.</i>).
API (Application Programming Interface)	Это интерфейс программирования, интерфейс создания приложений. Пример: готовый код, предоставляемый АПК КП ССТУ для использования внешними программными продуктами (<i>например, СЭД</i>).

2. СЦЕНАРИИ ИМПОРТА ДАННЫХ

Внимание! Для любого сценария необходимо, чтобы были выполнены следующие условия:

1. **Наличие платформы КП ССТУ.**
2. **Наличие действующего договора на сервисное сопровождение КП ССТУ.**

2.1. Автоматизированный импорт (СЭД и КП ССТУ в одной сети)

В данном случае импорт данных осуществляется по следующим шагам:

1. Разработчикам СЭД обеспечить интеграцию функционала СЭД с API в соответствии с требованиями раздела 3. *Описание формата импорта.*
2. Пользователю СЭД перейти к функционалу автоматизированного экспорта данных обращений (например, кнопка в меню: **Файл — Выгрузить в РРО**).
3. По нажатию кнопки данные импортируются в РРО.

2.2. Импорт вручную (СЭД и КП ССТУ в разных сетях)

Импорт данных осуществляется следующим образом:

1. Разработчикам СЭД доработать функционал экспорта СЭД в соответствии с требованиями раздела 3. *Описание формата импорта*
2. Пользователю СЭД перейти к функционалу экспорта данных обращений (например, кнопка в меню: **Файл — Экспорт**).
3. По нажатию кнопки будет сформирован zip-архив.
4. Передать сформированный zip-архив на ПК, имеющем доступ к КП ССТУ.
5. В интерфейсе КП ССТУ открыть вкладку **Импорт данных в РРО**.
6. Нажать кнопку **Выбрать архив**, выбрать сформированный zip-архив.
7. Нажать кнопку **Загрузить**. Данные импортируются в РРО.

2.3. Импорт вручную (СЭД отсутствует, но есть КП ССТУ)

Импорт данных осуществляется следующим образом:

1. Вручную сформировать пакет файлов для импорта в соответствии с требованиями раздела 3. *Описание формата импорта.*
2. Выполнить архивацию сформированного пакета файлов в zip-архив.
3. В интерфейсе КП ССТУ открыть вкладку **Импорт данных в РРО**.
4. Нажать кнопку **Выбрать архив**, выбрать сформированный zip-архив.
5. Нажать кнопку **Загрузить**. Данные импортируются в РРО.

3. ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА

Примечание. Для использования API необходима установка модуля автоматизации импорта данных на КП ССТУ. При наличии действующего договора на сервисное сопровождение модуль будет установлен по умолчанию.

После установки модуля можно вызывать методы API.

API вызывается HTTP POST-запросами вида: [корневой URL TRCP]/HandlingReportPlugin/Api/[метод].

Запросы должны иметь заголовок Content-Type: application/json, в теле запроса должны быть данные в формате JSON.

3.1. Общий формат запроса

Загрузка одного обращения и информации о его обработке в одном органе.

ПРИМЕР ЗАПРОСА:

```
{
  "departmentId": "30B1BE3B-BED1-49F6-AB4C-D138A81A9505",
  "format": "Electronic",
  "number": "A26-00-000000000",
  "createDate": "2016-11-15",
  "name": "Иванов Иван Иванович",
  "address": "г. Калуга, ул. Циолковского, д.8",
  "questions": [
    {
      "code": "0001",
      "status": "InWork"
      //Дополнительные поля, см. 3.2 Формат вопросов для разных статусов
    },
    {
      "code": "0002",
      "status": "InWork"
      //Дополнительные поля, см. 3.2 Формат вопросов для разных статусов
    },
    //остальные вопросы - аналогично
  ]
}
```

Все варианты запроса должны содержать следующие поля:

ПАРАМЕТР	КАКИЕ ЗНАЧЕНИЯ МОЖЕТ ПРИНИМАТЬ
departmentId	GUID. Идентификатор органа, в котором происходит работа над обращением.
format	Формат обращения. Принимает два значения: • Electronic – электронный, обращение поступило от иного

	органа в текущий по каналу МЭДО; <ul style="list-style-type: none"> • Other - другое, обращение поступило от иного органа по другим каналам или напрямую от заявителя.
number	Строка, номер обращения в базе РРО.
createDate	Дата в формате ISO-8601. Дата создания обращения. Вместе с номером является идентификатором обращения.
name	Строка, имя заявителя
address	Строка, адрес заявителя
questions	Массив данных об обработке вопросов в данном органе (далее — вопросы).

Поля вопроса:

ПАРАМЕТР	КАКИЕ ЗНАЧЕНИЯ МОЖЕТ ПРИНИМАТЬ
code	Строка, 4 символа. Код вопроса.
status	Строка, перечисление. Статус вопроса.
	Дополнительные поля в зависимости от статуса. См. п 3.2. <i>Формат вопросов для разных статусов</i>

Возможные значения поля status:

ЗНАЧЕНИЕ ПОЛЯ STATUS	ОПИСАНИЕ В РРО
NotReceived	Не поступило
NotRegistered	Не зарегистрировано
InWork	Вопрос находится на рассмотрении
Explained	Вопрос рассмотрен (разъяснено)
Supported	Вопрос рассмотрен (поддержано)
NotSupported	Вопрос рассмотрен (не поддержано)
Transferred	Направлено по компетенции

Answered

Дан ответ

Not Answered

Оставлено без ответа

В процессе загрузки новые вопросы добавляются в базу, существующие вопросы обновляются.

В случае успешной загрузки обращения метод возвращает пустой ответ с кодом 204 No Content.

3.2. Формат вопросов для разных статусов

Поля, перечисленные в примерах, являются обязательными для каждого рассмотренного случая.

3.2.1. Статус «Не поступило»

ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001",
  "status": "NotReceived"
}
```

Вопрос не имеет никаких дополнительных полей.

3.2.2. Статус «Не зарегистрировано»

ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001",
  "status": "NotRegistered",
  "incomingDate": "2016-11-16"
}
```

Дополнительное поле:

- ▶ `incomingDate` — дата поступления. Должна быть не меньше, чем дата создания обращения.

3.2.3. Статус «Вопрос находится на рассмотрении»

ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001",
  "status": "InWork",
  "incomingDate": "2016-11-16",
  "registrationDate": "2016-11-17"
}
```

Дополнительное поле по сравнению со статусом `NotRegistered`:

- ▶ `registrationDate` — дата регистрации. Должна быть не меньше, чем дата поступления.

3.2.4. Статус «Оставлено без ответа»

ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001",
  "status": "LeftWithoutAnswer",
  "incomingDate": "2016-11-16",
  "registrationDate": "2016-11-17",
  "responseDate": "2016-11-19"
}
```

Дополнительное поле по сравнению со статусом `NotRegistered`:

- ▶ `responseDate` — дата ответа заявителю. Должна быть не меньше, чем дата регистрации.

3.2.5. Статусы «Вопрос рассмотрен (разъяснено)», «Вопрос рассмотрен (не поддержано)», «Дан ответ»

ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001",
  "status": "Explained",
  "incomingDate": "2016-11-16",
  "registrationDate": "2016-11-17",
  "responseDate": "2016-11-19",
  "attachment": {
    "name": "File.txt",
    "content": "RXhhbXBsZSBmaWxlIGNvb3RlbnQ="
  }
}
```

Дополнительное поле по сравнению со статусом LeftWithoutAnswer:

- ▶ attachment — приложенный файл.

Приложенный файл является обязательным в том случае, если он не был загружен ранее через интерфейс РРО или через данное API. Если приложенный файл уже существует в РРО, то при попытке повторной загрузки будет выдана ошибка.

Формат приложенного файла:

- ▶ name — имя файла (без полного пути).
- ▶ content — содержимое файла в формате Base64.

3.2.6. Статус «Вопрос рассмотрен (поддержано)»

ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001",
  "status": "Supported",
  "incomingDate": "2016-11-16",
  "registrationDate": "2016-11-17",
  "responseDate": "2016-11-19",
  "actionsTaken": true,
  "attachment": {
    "name": "File.txt",
    "content": "RXhhbXBsZSBmaWxlIGNvb3RlbnQ="
  }
}
```

Дополнительное поле по сравнению со статусами Explained, NotSupported, Answered:

- ▶ actionsTaken — boolean. Были ли приняты меры.

3.2.7. Статус «Направлено по компетенции»

ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001",
  "status": "Transferred",
  "incomingDate": "2016-11-16",
  "registrationDate": "2016-11-17",
  "transfer": {
    "departmentId": "89729055-843A-4EBB-88E1-71535B245D6F",
    "transferDate": "2016-11-18",
    "transferNumber": "123456",
  }
}
```

Дополнительное поле по сравнению со статусом InWork:

- ▶ **transfer** — информация о переводе.

Формат информации о переводе:

- ▶ **departmentId** — GUID. ID органа, куда был переведен вопрос. Не должен быть равен departmentId самого обращения.
- ▶ **transferDate** — дата перевода. Должна быть не меньше, чем дата регистрации.
- ▶ **transferNumber** — регистрационный номер исходящего сопроводительного документа.

Логика работы с переводами аналогична интерфейсу PPO.

Если исходный вопрос был в статусе InWork, то он перейдет в статус Transferred.

Если исходный вопрос был в одном из статусов Transferred, Explained, Supported, NotSupported, Answered, LeftWithoutAnswer, то он останется в исходном статусе, но будет создана запись о переводе.

Если вопрос уже переводился в данный орган, будет изменена дата перевода.

3.3. Правила добавления и обновления данных

3.3.1 Результаты с номерами, которые начинаются на A26

Первая буква – русская «А».

Идентифицируются по сочетанию номера и даты создания.

Эти результаты должны существовать в базе РРО до вызова API. Посредством API их можно обновлять, но не создавать.

3.3.2 Результаты с другими номерами

Идентифицируются по сочетанию номера, даты созданию, имени и адреса заявителя. По номеру и дате требуется точное совпадение, по имени и адресу – неточное.

Если результат найден, он будет обновлен. Если нет, будет создан новый результат.

3.3.3 Обновление вопросов

В процессе загрузки новые вопросы добавляются в базу, существующие вопросы обновляются. Вопросы идентифицируются по коду вопроса.

Вопрос может свободно переводиться между статусами NotReceived, NotRegistered, InWork.

Из статусов NotReceived, NotRegistered, InWork вопрос можно перевести в статусы Explained, Supported, NotSupported, Answered, LeftWithoutAnswer, Transferred.

Вопрос может свободно переводиться между статусами Explained, Supported, NotSupported, Answered, LeftWithoutAnswer. При переводе в статус LeftWithoutAnswer приложенный файл будет удален.

Из статусов Explained, Supported, NotSupported, Answered, LeftWithoutAnswer вопрос может быть переведен в статус Transferred. При этом изменения статуса вопроса фактически не происходит, а вместо этого создается запись о переводе.

Дата поступления и дата регистрации могут быть изменены, если исходный вопрос находился в статусах NotReceived, NotRegistered, InWork. В противном случае их новые значения будут проигнорированы.

3.4. Получение идентификатора органа

Получить идентификатор органа в РРО можно запросом к API.

Идентификатор органа используется в некоторых полях запроса, например, `departmentId`. СЭД должен сопоставить органы в своей базе данных с органами РРО, т.е. для каждого органа из своей базы он должен знать, какой идентификатор этот орган имеет в РРО.

POST `HandlingReportPlugin/Api/SearchDepartments`

Content-Type: `application/json`

ПРИМЕР ЗАПРОСА К API:

```
{
  "name": "нихольское"
}
```

Имя должно содержать не менее 5 символов. Если имя содержит менее 5 символов, запрос вернет пустой массив.

ПРИМЕР ОТВЕТА ОТ API:

```
[
  {
    "id": "30b54946-dfc8-e511-92f9-000c2903de7e",
    "name": "Исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований / Вологодская область / Муниципальные районы Вологодской области / Администрация Никольского муниципального района Вологодской области / Сельские поселения / Администрация муниципального образования \"Сельское поселение Никольское\" Никольского муниципального района Вологодской области"
  },
  {
    "id": "e687c78a-cd48-4627-af4-9338e8a0b510",
    "name": "Федеральные органы исполнительной власти / Федеральные службы / Подведомственные министерствам / Руководство деятельностью которых осуществляет Правительство Российской Федерации / Министерство экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России) / Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) / Территориальные органы Росреестра / регионального уровня / Вологодская область / Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестра) по Вологодской области / Межимуниципальный отдел по Никольскому и Кичменгско-Городецкому районам (подразделение по Никольскому району)"
  }
]
```

Запрос возвращает массив из объектов с полями `id` и `name`, содержащий данные органов, где название совпадает с искомым. В поле `name` находится полный путь к данному органу в иерархии РРО. Это нужно, чтобы убедиться, что найден правильный орган. Если поиск вернул несколько вариантов, нужно выбрать наиболее подходящий. Поиск возвращает не более 50 совпадений.

Найденные идентификаторы нужно сохранить в базе СЭД и использовать при загрузке обращений.

3.5. Обработка ошибок

Ответ API с HTTP-кодом 500 может содержать дополнительную информацию об ошибке в формате JSON

ПРИМЕР ОТВЕТА:

```
{  
  "exceptionMessage": "Вопрос с кодом 9876: вопрос с таким кодом не  
существует в Общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан и  
организаций"  
}
```

Ответ содержит одно поле — `exceptionMessage`.

4. ВОПРОС - ОТВЕТ

В данном разделе представлен список наиболее частых вопросов с ответами на них.

- ▶ **Можем ли мы получить документацию по техническому взаимодействию с порталом ССТУ.РФ? Где взять описание API ССТУ.РФ?**

К ССТУ.РФ напрямую обращаться не надо, нужно обращаться к API IPSP с установленным модулем импорта.

Куда посылать запрос, какие данные отправлять и что получать описано в п.3. ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА.

- ▶ **Какие требования к имени файла импорта?**

Загружаемый файл должен быть архивом в формате ZIP. Название и расширение файла не важно.

Файлы, которые находятся в архиве, должны содержать текст в формате JSON. Названия, расширения файлов, структура каталогов в архиве не важны. API будет пытаться импортировать каждый файл.

Для удобства (ручной) работы с архивом ему рекомендуется дать расширение .zip, файлам внутри архива - расширение .json.

- ▶ **Сколько обращений можно хранить в файлах формата .json, которые находятся в zip-архиве?**

В одном файле данные по одному обращению. Формат данных аналогичен формату запроса, описанному в п. 3. ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА.

- ▶ **Если одно обращение содержит в себе несколько вопросов, то как регистрировать эти вопросы?**

Пример подобного обращения предоставлен в п. 3.1. Общий формат запроса.

- ▶ **К обращению могут прилагаться файлы различных форматов. Где они должны размещаться при загрузке?**

Файлы, прилагаемые к вопросу, должны быть указаны в JSON в поле `attachment`, с заполненными полями `name` и `content`.

См. примеры в п. 3.2.5. Статусы «Вопрос рассмотрен (разъяснено)», «Вопрос рассмотрен (не поддержано)», «Дан ответ» и п. 3.2.6. «Вопрос рассмотрен (поддержано)».

- ▶ **Каким образом сопоставить информацию по органам, в которые поступали обращения? Используются те же идентификаторы что и для МЭДО?**

Способ получения идентификатора органа описан в п. 3.4.

- ▶ **Имеются ли тестовые сервисы для тестирования взаимодействия с API?**

Да. Для настройки тестовой среды на вашей площадке, обратитесь в службу технической поддержки АО «Эксперт Сольюшнс»:

- ▶ *Через web-форму на сайте eshd.ru;*
- ▶ *По адресу электронной почты helpdesk@expertsolutions.ru;*
- ▶ *По телефону +7 (495) 510-17-35.*

Обращения принимаются с 8:00 до 20:00 по московскому времени в будни и выходные.

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ВЕРСИЯХ ДОКУМЕНТА

НОМЕР ВЕРСИИ	ДАТА ВЫПУСКА	СОДЕРЖАНИЕ ИЗМЕНЕНИИ	АВТОР ИЗМЕНЕНИИ
1.0	01.12.2016	Создание документа	Expert Solutions
2.0	20.12.2016	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Исправлена ошибка в нумерации заголовков: теперь номер заголовка п. 3.1. не дублируется; ✓ Исправлена ошибка формата примера запроса для статуса «Вопрос рассмотрен (поддержано)» (п. 3.2.6.): теперь поле status имеет корректное значение и дополнительный параметр 'Меры приняты' не пропущен; ✓ Обновлен пример общего формата запроса к API: теперь в нём нет многоточий <...> и два вопроса в одном обращении (п. 3.1.); ✓ Расширено описание п. 3.2.7. Статус «Направлено по компетенции»; ✓ Расширено описание п. 3.3.3. Обновление вопросов. 	Expert Solutions
3.0	21.12.2016	Добавлен раздел «Вопрос - Ответ»	Expert Solutions
4.0	28.04.2017	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Обновлен общий формат импорта (п. 3.1): добавлены новые поля, чтобы предоставлять информацию о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся <u>во всех обращениях</u>, поступивших в соответствующий орган, и принятых по ним мерах; ✓ Изменен формат запроса для статуса «Направлено по компетенции» (п. 3.2.7.); ✓ Расширено описание п. 3.3. Правила добавления и обновления данных; ✓ Уточнена формулировка ответа API об ошибке (п. 3.5.). 	Expert Solutions