



УКАЗ

ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

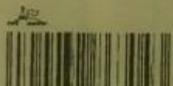
О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций

В целях обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, прогнозирования развития социально-экономических и общественно-политических процессов в Российской Федерации **п о с т а н о в л я ю:**

1. Администрации Президента Российской Федерации обеспечить мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам (далее - обращения граждан и организаций), мониторинг и анализ результатов рассмотрения общественных инициатив граждан Российской Федерации, размещенных на интернет-ресурсе "Российская общественная инициатива" (далее - общественные инициативы), а также анализ мер, принятых по таким обращениям и инициативам.

2. Установить, что государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции:

а) размещают на страницах своих официальных сайтов, предназначенных для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа, предоставляемое единственным



исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства - единым национальным оператором инфраструктуры электронного правительства (далее - оператор инфраструктуры электронного правительства) программное обеспечение (далее - счетчик обращений), сведения о котором включены в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных;

б) ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

3. Установить, что:

а) некоммерческой организацией, уполномоченной на осуществление мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, общественных инициатив, а также анализа мер, принятых по таким обращениям и инициативам, является Фонд развития информационной демократии и гражданского общества "Фонд информационной демократии" (далее - уполномоченная некоммерческая организация);

б) уполномоченная некоммерческая организация осуществляет мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, общественных инициатив, а также анализ мер, принятых по таким обращениям и инициативам, на основании информации, предусмотренной подпунктом "б" пункта 2 настоящего Указа, предоставляемой Администрацией Президента Российской Федерации, данных счетчика обращений, предоставляемых оператором инфраструктуры электронного правительства, и данных интернет-ресурса "Российская общественная инициатива".

4. Уполномоченная некоммерческая организация:

а) ежемесячно представляет в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, высшим должностным лицам (руководителям высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации итоговые материалы, подготовленные на основании мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, общественных инициатив, а также анализа мер, принятых по таким обращениям и инициативам;

б) обеспечивает органам местного самоуправления доступ к указанным в подпункте "а" настоящего пункта итоговым материалам (в части, их касающейся), размещенным на интернет-ресурсе "Российская общественная инициатива".

5. Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, общественных инициатив, а также анализ мер, принятых по таким обращениям и инициативам, осуществляются:

а) с использованием выделенных для этих целей информационно-вычислительных ресурсов инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также ресурсов инфраструктуры, обеспечивающей сбор информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций;

б) с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и о защите информации ограниченного доступа, о недопущении разглашения сведений, содержащихся в обращениях граждан и организаций, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

6. Настоящий Указ вступает в силу с 1 июля 2017 г.



Президент
Российской Федерации В.Путин

Москва, Кремль
17 апреля 2017 года
№ 171

ПОРЯДОК

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

1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к заполнению соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления (далее – орган) формы отчета государственного органа или органа местного самоуправления с информацией о результатах рассмотрения поступивших обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации (далее – обращения), и принятых по ним мерах (далее – форма отчета).

2. Форма отчета заполняется в электронном виде на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ (далее – Интернет-портал), уполномоченным лицом соответствующего органа, ответственным за заполнение формы отчета (далее – уполномоченное лицо), которому для входа на Интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

3. В случае если соответствующие органы по причине отсутствия подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет или к Интернет-порталу не имеют технической возможности для заполнения формы отчета в электронном виде, уполномоченные лица данных органов заполняют их в письменной форме на бумажном носителе с последующей передачей в соответствии с Порядком представления 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 поступивших обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – заявители), в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – Порядок представления отчетов).

В этом случае уполномоченные лица органов, получившие в соответствии с Порядком представления отчетов от соответствующих органов на бумажном носителе заполненные формы отчета, заполняют в электронном виде формы отчетов на Интернет-портале вместо данных органов, выбрав наименование соответствующего органа из перечня государственных органов и органов местного самоуправления.

4. Уполномоченному лицу органа при входе на Интернет-портал по умолчанию откроется форма отчета для органа.

5. Форма отчета соответствующего органа представляет собой таблицу, состоящую из 19 столбцов.

Количество строк таблицы определяется:

в столбцах 1–4 – количеством обращений, содержащих вопросы, направленные в данный орган, решение которых входит в компетенцию данного органа;

в столбцах 5–19 – количеством содержащихся в обращениях вопросов, направленных в данный орган, и дополнительных вопросов, выявленных данным органом, в части его касающейся, в ходе рассмотрения направленных в данный орган вопросов.

6. Уполномоченное лицо органа в наименовании формы отчета выбирает из перечня государственных органов и органов местного самоуправления:

данный орган;

иной орган, за который данное уполномоченное лицо заполняет форму отчета в электронном виде в соответствии с Порядком представления отчетов с заполненной соответствующим органом формы отчета, представленной на бумажном носителе.

7. Уполномоченное лицо органа в наименовании формы отчета выбирает дату (день, месяц, год) заполнения формы отчета.

8. В результате столбцы 1, 2 и 5 формы отчета заполняются автоматически данными, указанными в сопроводительных документах Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление), Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации), иных органов к обращениям.

8.1. В столбце 1 формируется список с указанием в строке регистрационного исходящего номера сопроводительного документа Управления или приемной Президента Российской Федерации, иного

органа к обращению (далее – исходящий документ), состоящий из исходящих документов, направленных:

в отчетном периоде в данный орган;

до начала отчетного периода в данный орган, если рассмотрение обращения в предыдущем периоде данным органом не завершено.

8.2. В столбце 2 указывается в соответствующей строке дата соответствующего исходящего документа по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

8.3. В столбце 5 указывае(ю)тся в соответствующей(их) строке(ах) в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений код(ы) вопроса(ов), содержащего(их)ся в соответствующем исходящем документе по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

Примечание. Органом, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего исходящего документа), в столбцах 1 и 2 проставляется признак «-» для строк обращений, поступивших в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), а в столбце 5 указывае(ю)тся в соответствующей(их) строке(ах) в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений код(ы) вопроса(ов), содержащего(их)ся в соответствующем обращении по каждому обращению, поступившему в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), занесенных в столбцы 3 и 4.

9. В столбец 3 проставляется в соответствующей строке дата поступления в данный орган обращения, поступившего в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), или исходящего документа по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

10. В столбце 4 указывается в соответствующей строке дата регистрации в данном органе обращения, поступившего в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), или обращения, приложенного к исходящему документу, по каждому обращению, поступившему в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), либо каждому из документов, занесенных в столбец 1.

Примечание. Скрытый столбец 4 требует занесения в отдельные поля фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронной почты), указанного в обращении,*

органом, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего исходящего документа). Ручной ввод на Интернет-портале осуществляется органом, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего исходящего документа), при нажатии в соответствующей строке кнопки с изображением человечка открывается окно всплывающей формы с полями для ввода. Данная информация доступна на Интернет-портале в режиме просмотра для органа, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего исходящего документа), или обращения поступило как приложение к соответствующему исходящему документу.

11. В столбцах 6 и 7 заполняются соответствующие строки в случае дальнейшего направления данным органом обращения в иной(ые) орган(ы) (учреждение(я), организацию(и)), в компетенцию которого(ой/ых) входит решение содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов).

В столбце 6 в соответствующей строке из перечня государственных органов и органов местного самоуправления выбирается наименование иного органа, в компетенцию которого входит решение содержащегося в обращении данного вопроса, в который направлено обращение данным органом.

В столбце 7 в соответствующей строке вводится наименование государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющего(ей) публично значимые функции, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении данного вопроса, в которое(ую) направлено обращение данным органом.

В столбце 8 в соответствующей строке вносится регистрационный номер исходящего сопроводительного документа к вопросу, содержащемуся в обращении, при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

В столбце 9 в соответствующей строке вносится дата направления данным органом данного вопроса, содержащегося в обращении, для его разрешения в соответствии с компетенцией выбранного иного органа (учреждения, организации).

12. Столбцы 10–13 содержат данные о рассмотрении данным органом данного обращения с направлением ответа автору обращения по существу каждого вопроса из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, с указанием даты направления ответа автору обращения по соответствующему вопросу в столбце 15 за исключением вопросов, направленных на рассмотрение в иной орган

(учреждение, организацию) и занесенных в столбцы 6–9. По результатам рассмотрения каждого вопроса из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, может быть принято одно из следующих решений: «поддержано», «разъяснено» или «не поддержано».

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

«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.

12.1. В случае принятия решения «поддержано» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 10 в соответствующей строке проставляется признак «+».

Кроме того, в случае принятия по результатам рассмотрения вопроса решения «поддержано» должны приниматься меры, направленные на полное фактическое удовлетворение содержащегося в обращении вопроса. В случае если по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, принято решение «поддержано» и в столбце 10 в соответствующей строке проставлен признак «+», а также по данному вопросу фактически реализовано предложение, фактически удовлетворено заявление или фактически разрешена жалоба, соответственно «меры приняты», в столбце 11 в соответствующей строке проставляется признак «+».

12.2. В случае принятия решения «разъяснено» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 12 в соответствующей строке проставляется признак «+».

12.3. В случае принятия решения «не поддержано» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 13 в соответствующей строке проставляется признак «+».

13. В столбце 14 в соответствующей строке проставляется признак «+» в случае, 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

14. В столбце 15 в соответствующей строке проставляется дата направления данным органом ответа автору соответствующего обращения по соответствующему вопросу.

Примечание. Скрытый столбец 15 требует прикрепления органом, направившим ответ автору соответствующего обращения, файла с текстом ответа автору. Ручной ввод на Интернет-портале осуществляется органом, направившим ответ автору соответствующего обращения, при нажатии в соответствующей строке кнопки с изображением скрепки откроется окно всплывающей формы с полем для ввода.*

15. В столбце 16 в соответствующей строке проставляется признак «+» в случае, если в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение не дается.

16. В столбце 17 в соответствующей строке проставляется признак «+» в том случае, если на выбранную в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка дату заполнения формы отчета вопрос из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном поступившем и зарегистрированном обращении, находится на рассмотрении в данном органе, то есть вопрос на данную дату не направлен в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого(ой) входит решение поставленного в обращении данного вопроса, и по существу его не принято решение.

17. Столбцы 18–19 заполняются автоматически данными, полученными из информационного ресурса «Личный кабинет», о мнении автора обращения:

о результатах рассмотрения соответствующего вопроса, содержащегося в обращении;

о принятых мерах по соответствующему вопросу, содержащемуся в обращении.

18. Итоговые строки формы отчета о количестве обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, заполняются на Интернет-портале автоматически.

19. Форма отчета может заполняться на любую дату.

ПОРЯДОК

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

1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к предоставлению государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) отчетов соответствующих 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, (далее – заявители), в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – отчеты).

2. Отчеты соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления поступают в Управление автоматически в электронном виде при заполнении соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления 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 заявителей, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – форма отчета) в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета.

3. В формах отчетов соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления автоматически формируются списки обращений:

3.1. внесенных в базы данных автоматизированного информационно-поискового комплекса АС «Обращения граждан» и направленных Управлением, Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации, приемными Президента Российской Федерации в федеральных округах

и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации), в соответствующие государственные органы и (или) в органы местного самоуправления;

3.2. внесенных в столбцы 6, 7 и 8 форм отчетов и направленных с сопроводительными документами государственными органами и органами местного самоуправления в иные государственные органы и (или) в иные органы местного самоуправления с указанием в сопроводительных документах данных, указанных в соответствующих строках столбцов 1, 2 и 5 форм отчетов, при поступлении к ним обращения с сопроводительным документом Управления или приемной Президента Российской Федерации, иного органа (далее – сопроводительный документ);

3.3. внесенных в столбцы 6, 7 и 8 форм отчетов и направленных с сопроводительными документами государственными органами и органами местного самоуправления в иные государственные органы и (или) в иные органы местного самоуправления с указанием в сопроводительных документах данных, указанных в соответствующих строках столбцов 3, 4 и 5 форм отчетов, при поступлении к ним обращения напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего сопроводительного документа).

4. Форма отчета предоставляется автоматически в электронном виде в Управление по итогам работы за отчетный период – квартал, ежеквартально, путем заполнения государственным органом или органом местного самоуправления формы отчета до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня последнего месяца отчетного периода.

5. Отчеты соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления поступают в Управление автоматически в электронном виде при заполнении форм отчетности соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления (далее – органы) на ресурсе ССТУ.РФ в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета.

6. В случае, если органы по причине отсутствия подключения к сети «Интернет» не имеют технической возможности для заполнения формы отчета на ресурсе ССТУ.РФ, то данные органы заполняют форму отчета в письменной форме на бумажном носителе.

Данные органы предоставляют заполненные формы отчетности до 3 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в следующем порядке:

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

органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых данные районы и города находятся;

органы местного самоуправления внутригородских территорий городов федерального значения высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых данные внутригородские территории находятся;

иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации соответствующим высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации;

территориальные органы федеральных органов исполнительной власти соответствующим федеральным органам исполнительной власти;

территориальные органы федеральных государственных органов соответствующим федеральным государственным органам.

7. Федеральные государственные органы, федеральные органы исполнительной власти, высшие исполнительные органы государственной власти в субъектах Российской Федерации и органы местного самоуправления муниципальных районов:

7.1. заполняют до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, формы отчетов на ресурсе ССТУ.РФ в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета за соответствующие территориальные органы федеральных государственных органов, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, внутригородских территорий, органы местного самоуправления городских и сельских поселений, предоставившие заполненные формы отчетов в письменной форме на бумажном носителе;

7.2. распечатывают на бумажных носителях с ресурса ССТУ.РФ и направляют до 2 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в соответствующие территориальные органы федеральных государственных органов, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, внутригородских территорий, органы местного самоуправления городских и сельских поселений, предоставляющие формы отчетов в письменной форме на бумажных носителях, списки обращений, предусмотренные подпунктами 3.1 и 3.2 пункта 3 настоящего Порядка.

8. Органы, по причине отсутствия подключения к сети «Интернет» не имеющие технической возможности для заполнения формы отчета на ресурсе ССТУ.РФ:

8.1. осуществляют заполнение форм отчетов в письменной форме на бумажных носителях с внесением данных в соответствующие строки:

столбцов 1, 2 и 5 форм отчетов из сопроводительных документов Управления, приемных Президента Российской Федерации и иных органов;

столбцов 3, 4 и 5 форм отчетов по обращениям, поступившим напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего сопроводительного документа), из баз данных собственных систем электронного документооборота (при наличии);

столбцов 6, 7 и 8 форм отчетов по обращениям, направленным с сопроводительными документами в иные государственные органы и (или) в иные органы местного самоуправления;

8.2. осуществляют сверку данных в соответствующих строках:

столбцов 1, 2 и 5 и столбцов 6, 7 и 8 форм отчетов, заполненных ими в письменной форме на бумажных носителях, с данными, указанными в списках, направленных на бумажных носителях, полученными в соответствии с пунктом 7.2 настоящего Порядка;

столбцов 3, 4 и 5 и столбцов 6, 7 и 8 форм отчетов, заполненных ими в письменной форме на бумажных носителях, с указанием данных из баз данных собственных систем электронного документооборота (при наличии) по обращениям, поступившим напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего сопроводительного документа);

8.3. осуществляют заполнение форм отчетов в письменной форме на бумажных носителях в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета.

9. В целях обеспечения соблюдения установленных сроков предоставления отчетов государственные органы и органы местного самоуправления выполняют ежемесячно до 2 числа следующего месяца мероприятия, предусмотренные пунктами 7.2 и 8.2 настоящего Порядка.

**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 А26.....	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
departmentId	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 IPSP]/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": "3DB1BE3B-BED1-49F6-AB4C-D138A81A9505",
  "format": "Electronic",
  "number": "A26-00-0000000000",
  "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: <ul style="list-style-type: none">Electronic – электронный, обращение поступило от иного

органа в текущий по каналу МЭДО;

- *Other* – другое, обращение поступило от иного органа по другим каналам или напрямую от заявителя.

<code>number</code>	Строка, номер обращения в базе РРО.
<code>createDate</code>	Дата в формате ISO-8601. Дата создания обращения. Вместе с номером является идентификатором обращения.
<code>name</code>	Строка, имя заявителя
<code>address</code>	Строка, адрес заявителя
<code>questions</code>	Массив данных об обработке вопросов в данном органе (далее — вопросы).

Поля вопроса:

ПАРАМЕТР	КАКИЕ ЗНАЧЕНИЯ МОЖЕТ ПРИНИМАТЬ
<code>code</code>	Строка, 4 символа. Код вопроса.
<code>status</code>	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
<code>NotReceived</code>	Не поступило
<code>NotRegistered</code>	Не зарегистрировано
<code>InWork</code>	Вопрос находится на рассмотрении
<code>Explained</code>	Вопрос рассмотрен (разъяснено)
<code>Supported</code>	Вопрос рассмотрен (поддержано)
<code>NotSupported</code>	Вопрос рассмотрен (не поддержано)
<code>Transferred</code>	Направлено по компетенции

Answered

Дан ответ

LeftWithoutAnswer

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": "RXhhbXBsZSBmaWxlIGNvb3R1bnQ="
  }
}
```

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": "RXhhbXBsZSBmaWxlIGNvb3R1bnQ="
  }
}
```

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-4EЕB-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 РРО.

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": "никольское"  
}
```

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": "c687c78a-cd48-4627-alf4-9338e8a0b510",  
    "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 / Межмуниципальный 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 Солюшнс»:

- ▶ *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 ИЗМЕНЕНИЙ	АВТОР ИЗМЕНЕНИЙ
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 <i>status</i> 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. <i>Статус «Направлено по компетенции»</i>; ✓ Расширено описание п. 3.3.3. <i>Обновление вопросов</i>. 	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. <i>Правила добавления и обновления данных</i>; ✓ Уточнена формулировка ответа API об ошибке (п. 3.5.). 	Expert Solutions