

## Работа с обращениями граждан для выгрузки на ССТУ

### Общие сведения

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившего в силу с 1 июля 2017 года, государственные органы и организации обязаны ежемесячно представлять в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес от граждан и организаций.

Для автоматизации процесса был разработан модуль взаимодействия ЕСЭД с разделом «Результаты рассмотрения обращений» (РРО) информационного ресурса ССТУ в закрытой сети. Процесс работы с обращением гражданина (далее – ОГ) выстроен следующим образом:

- А) Регистрация ОГ в системе;
- Б) Регистрация ответа на ОГ в системе;
- В) Выгрузка сведений о рассмотрении ОГ на АРМ специалиста в формате .zip;
- Г) Загрузка сведений в ПО АРМ ЕС ОГ.

### Оформление РК обращения гражданина

ОГ могут поступать различными способами (нарочно, почтой, через официальный интернет-сайт и т.д.) и подлежат обязательной регистрации. Процесс регистрации РК ОГ описан в разделе 2.2. Для корректной выгрузки на ССТУ в РК должны быть оформлены рубрики в соответствии с «Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций». Данный классификатор загружен в ЕСЭД в справочник «Рубрикатор». Таким образом во вкладке РК «Рубрики» (Рис.1) должны быть добавлены рубрики из данного рубрикатора(Рис.2). Рубрики должны выбираться из последнего уровня вложенности, т.е. в коде рубрики не должно быть нулей в конце.

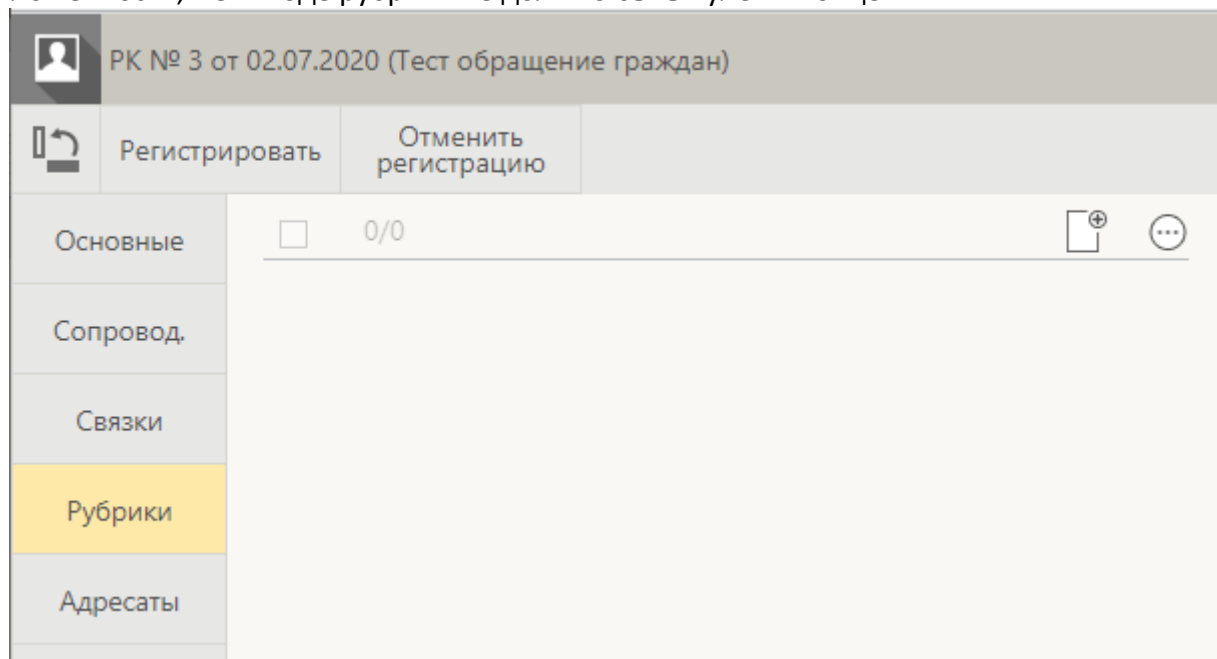


Рис. 1

Рубрикатор		
Классификатор документа...	Классификатор	Справочник
<input type="checkbox"/> Все		
<input type="checkbox"/> Государство, общество, политика	<input type="checkbox"/> Социальная сфера	<input type="checkbox"/> Экономика
<input type="checkbox"/> Оборона, безопасность, законность	<input type="checkbox"/> Жилищно-коммунальная сфера	
<span>Списки</span> <span>Выбрать</span> <span>Отмена</span>		

Рис. 2

Краткие сведения	<input type="checkbox"/> 0/1 <span>▼</span>
Основные	<input type="checkbox"/> Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие ко...
Доп. реквизиты	<input type="checkbox"/> Приняты меры
Поручения	Статус вопроса: <input type="text" value="Находится на рассмотрении"/>
Связки	<input checked="" type="checkbox"/> Вопрос ССТУ
Рубрики	<input checked="" type="checkbox"/> Включить в отчет
Адресаты	Оставлено без ответа: <input type="text"/>
	Отчет отправлен: <input type="text"/>
	Пакет выгрузки: <input type="text"/>
	Ссылка на РКИ: <input type="text"/>
	Рассмотрено в: <input 509="" 558="" 671="" 685"="" data-label="Caption" type="text" value="Управление государственного строительного и жилищн...&lt;/td&gt; &lt;/tr&gt; &lt;/tbody&gt; &lt;/table&gt; &lt;/div&gt; &lt;div data-bbox="/> <p>Рис. 3</p>

Для рубрик в РК ОГ настроены дополнительные реквизиты, необходимые для работы модуля интеграции с ССТУ (Рис.3). В ходе работы с обращением следует своевременно менять значение реквизита «Статус вопроса». Например, при регистрации обращения статус должен быть «На рассмотрении» и выполняться следующие необходимые условия:

- правильная рубрика – достаточного уровня вложенности;
- чекбоксы «Вопрос ССТУ», «Включить в отчет» заполнены (галки взведены).

Необходимые условия для выгрузки других статусов описаны в таблице ниже.

№ п/п	Категория выгружаемых документов	Карточка	Требования

1	Статус <b>«на рассмотрении»</b> (Обращение гражданина зарегистрировано в системе)	ОГ	<p>В карточке ОГ должна быть проставлена рубрика из классификатора до последнего уровня вложенности (<b>до 4 уровня</b>) (последние четыре цифры – не нули). Пример кода рубрики: 0003.0011.0126.1070 или 0002.0007.0069.0280.0023</p> <p>В дополнительных реквизитах рубрики должны быть отмечены галки: «Вопрос ССТУ» «Включить в отчет»</p>
2	Статус <b>«Оставлено без ответа»</b> (В случае если обращение решено оставить без ответа)	ОГ	<p>В карточке ОГ должна быть проставлена рубрика из классификатора до последнего уровня вложенности (<b>до 4 уровня</b>) (последние четыре цифры – не нули). Пример: 0003.0011.0126.1070 или 0002.0007.0069.0280.0023</p> <p>В дополнительных реквизитах рубрики должны быть отмечены галки: «Вопрос ССТУ» «Включить в отчет» Заполнена дата в поле «Оставлено без ответа»</p>
3	Статусы <b>«Дан ответ автору»</b> <b>«Рассмотрено. Разъяснено»,</b> <b>«Рассмотрено. Не поддержано»,</b> <b>«Рассмотрено. Поддержано»</b> (Обращение рассмотрено)	Исходящая	<p>1. Исходящую РК ответа необходимо создавать используя функционал «Создать связанную РК», галка «Темы» при копировании реквизитов – проставлена. Таким образом: Рубрика (<b>до 4 уровня</b>) из обращения гражданина копируется в РК ответа, карточки обращения и ответа – связаны (тип связки не важен).</p> <p>2. В дополнительных реквизитах рубрики из выпадающего списка необходимо выбрать статус. Пример «Дан ответ автору».</p> <p>3. К исходящей РК должен быть прикреплен файл ответа (выгружается первый). Формат – docx, pdf, doc и др.</p>
4	Статус <b>«Направлено по компетенции»</b> (Обращение рассмотрено и направлено по компетенции)	Исходящая	<p>1. Исходящую РК ответа необходимо создавать используя функционал «Создать связанную РК», галка «Темы» при копировании реквизитов – проставлена. Таким образом: Рубрика (<b>до 4 уровня</b>) из обращения гражданина копируется в РК ответа, карточки обращения и ответа – связаны (тип связки не важен).</p> <p>2. В дополнительных реквизитах рубрики из выпадающего списка необходимо</p>

			выбрать статус «Направлено по компетенции».
			3. В реквизите «Адресат» должна быть указана организация, куда происходит направление по компетенции.

**Если гражданин в своем обращении затронул несколько вопросов – РК должно содержать столько же верно подготовленных к выгрузке рубрик.**

Подготовленное обращение будет выгружено на ССТУ ответственным сотрудником. После выгрузки реквизит рубрики имеет следующий вид:

- поля «Отчет отправлен» и «Пакет выгрузки» содержат информацию о выгрузке;
- чекбокс «Включить в отчет» снят (т.к. выгрузка с таким статусом уже произошла).

В большинстве случаев будет составлен ответ на обращение гражданина. Рекомендуется создавать РК ответа на ОГ с помощью функции «Регистрация связанной РК» или «Регистрация связанного проекта» (см. раздел 2.5.). Система предложит скопировать реквизиты. Следует поставить галочки на реквизитах «Рубрики» и «Корреспонденты». Обязательно должна быть связка между РК ОГ и РК ответа на ОГ. В РК ответа на ОГ также следует заполнять дополнительные реквизиты рубрик.

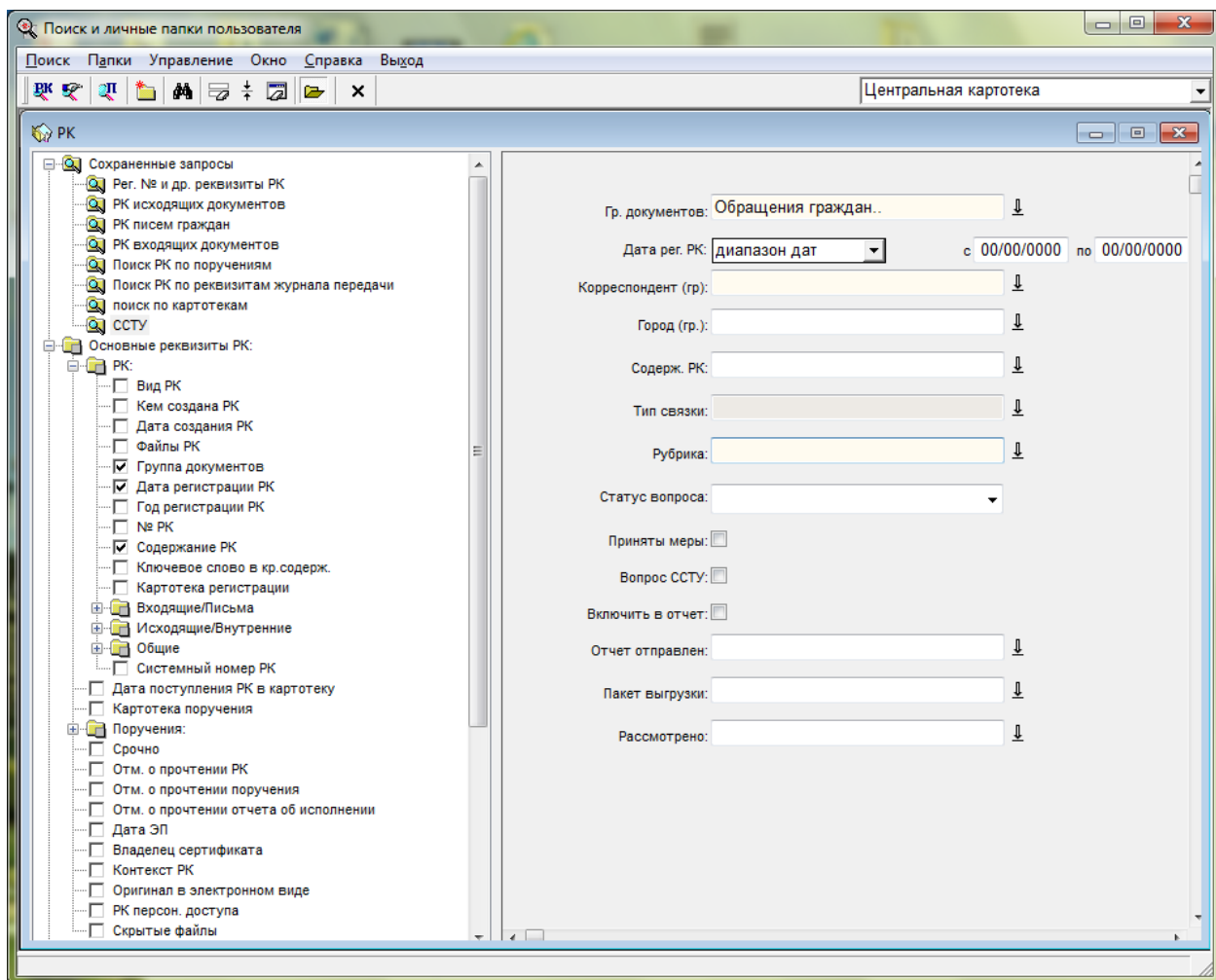
Копировать реквизиты  с лог. удаленными

<input type="checkbox"/> Дата регистрации	<input type="checkbox"/> Доступ	<input type="checkbox"/> Файлы	<input type="checkbox"/> Сопр. документы	<input type="checkbox"/> Визы
<input type="checkbox"/> Содержание	<input checked="" type="checkbox"/> Рубрики	<input type="checkbox"/> Примечание	<input type="checkbox"/> Кому	<input type="checkbox"/> Соисполнители
<input type="checkbox"/> Состав	<input type="checkbox"/> Адресаты	<input checked="" type="checkbox"/> Корреспонденты	<input type="checkbox"/> Доставка	<input type="checkbox"/> Подписали
			<input type="checkbox"/> Доп. Реквизиты	<input type="checkbox"/> Исполнители

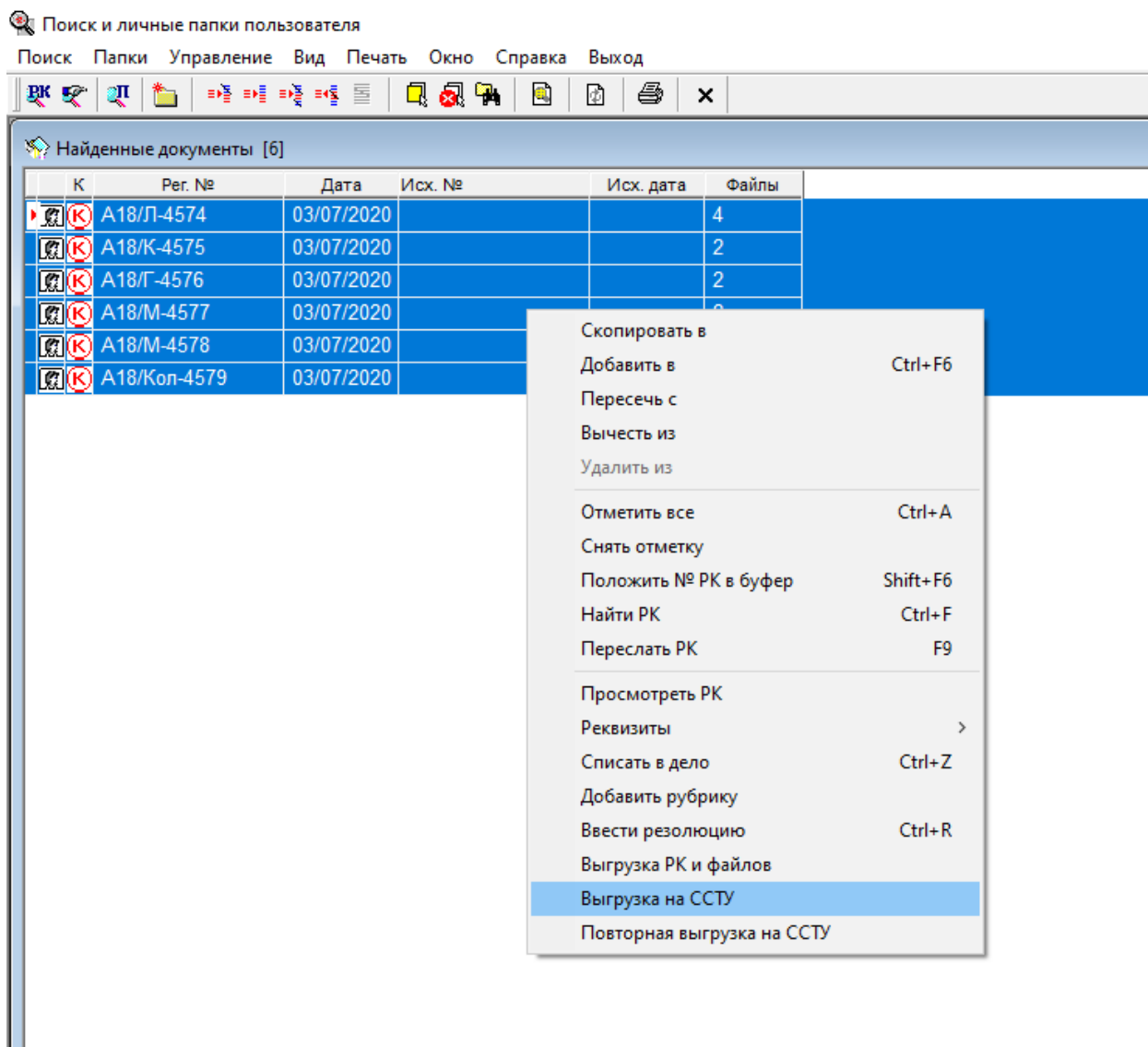
Для статуса «Дан ответ автору» выполнены следующие необходимые условия (система на основании действий пользователя с **РК ответа** внесла изменения в **РК обращения гражданина**):

- правильная рубрика – достаточного уровня вложенности;
- чекбоксы «Вопрос ССТУ», «Включить в отчет» заполнены (галки взведены);
- есть связанная РК с ответом гражданина;
- к РК ответа прикреплен файл (на ССТУ выгружается первый).

Выгрузка сведений производится из полнофункционального («толстого») клиента ЕСЭД. В будущем данный функционал будет добавлен в веб-версию. Сперва с помощью функции «Поиск документов и личные папки» составить поисковый запрос. Пример:



Далее следует указать критерии поиска, произвести поиск, выделить записи подлежащие выгрузке и выбрать в контекстном меню пункт «Выгрузка на ССТУ» либо «Повторная выгрузка на ССТУ».



При выполнении команды выгрузки данных автоматически выполняются следующие действия:

- 1) Проверяются условия для выполнения выгрузки:
  - а) наличие выбранных РК обращений, наличие пути к папке для размещения результатов выгрузки и возможности создавать и редактировать файлы в этой папке.  
Если какое-то из условий не выполнено, выгрузка не производится, выдается соответствующее предупреждение. Следует выполнить необходимые действия по подготовке к выгрузке данных, а затем повторить команду выгрузки.
  - б) соответствие выбранных РК требованиям раздела «Условия включения в РК выгрузку» настоящего документа.  
Если какое-то из условий не выполнено, данные из РК в выгрузку не включаются (РК игнорируется), специальное предупреждение не выдается.
- 2) Формируется номер пакета выгрузки (XXX) и в папке для размещения результатов выгрузки создается:
  - а) ZIP-архив с именем «XXX.zip», включающий файлы с данными о результатах рассмотрения вопросов выбранных РК обращений;

- б) файл описи выгрузки в формате Excel с именем «XXX.xls»;
  - в) файл протокола ошибок выгрузки;
  - г) файл протокола выгрузки с именем «exportXXX.log.
- 3) Для каждого вопроса обращения, данные о котором включены в выгрузку:
- а) формируется файл с данными (формата JSON), включается в ZIP-архив, запись о выгрузке добавляется в опись выгрузки;
  - б) вносятся изменения в значения дополнительных реквизитов соответствующей рубрики (вопроса) РК обращения:
    - i. флажок «Включить в отчет» сбрасывается;

---

**ВНИМАНИЕ:** При изменении статуса вопроса в ходе его рассмотрения (или изменении значения дополнительного реквизита «Рассмотрено в») флаг «Включить в отчет» автоматически будет снова взведен. При необходимости повторной выгрузки данных о вопросе без внесения указанных изменений флаг можно взвести вручную.

---

    - ii. в значении реквизита «Пакет выгрузки» указывается сформированный для данной выгрузки номер пакета выгрузки;
    - iii. в значении реквизита «Отчет направлен» указывается дата выгрузки.
- 4) По завершении выгрузки пользователь уведомляется о количестве обращений, данные о которых успешно выгружены: «Выгружено информация о ХХ из YY отмеченных обращений».

Полученный архив со сведениями подлежат импорту в АРМ ЕС ОГ.

