

Модуль интеграции с ПОС

Версия 2

Выпуск 2

Инструкция по работе с Модулем интеграции с ПОС

Москва
ООО «ЭОС Софт»
2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ	1
1. ВВЕДЕНИЕ	3
1.1. Общая схема обмена сообщениями между ПОС и «ДЕЛО».....	4
1.2. Общая схема выгрузки на витрину данных ПОС из «ДЕЛО».....	6
2. НАСТРОЙКИ В СПРАВОЧНИКАХ СИСТЕМЫ «ДЕЛО» ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТЫ МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С ПОС	8
2.1. Запуск скриптов, создающих специальные доп. реквизиты для Модуля интеграции с ПОС.....	8
2.2. Настройка справочника «Настройка реквизитов».....	10
2.3. Настройка справочника «Группы документов»	18
2.4. Настройка справочника «Подразделения»	23
2.5. Настройка справочника «Список организаций»	24
2.6. Настройка справочника «Виды доставки»	27
2.7. Настройка справочника «Типы связей»	28
2.8. Настройка справочника «Рубрикатор»	30
2.8.1. Категории для обмена сообщениями с ПОС	30
2.8.2. Категории для выгрузки на витрину данных ПОС	33
2.9. Настройка прав пользователей	36
3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С ПОС	37
3.1. Установка плагина модуля.....	37
3.2. Настройка параметров модуля	38

3.2.1. Параметры обмена сообщениями с ПОС.....	38
3.2.2. Параметры выгрузки на витрину ПОС.....	41
3.3. Настройка ФЗ модуля.....	46
4. ПОЛУЧЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ИЗ ПОС	49
4.1. Получение сообщений из ПОС	49
4.2. Автоматическая регистрация сообщений в системе «ДЕЛО».....	49
5. ОТПРАВКА В ПОС ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ	53
5.1. Создание РК обращения	54
5.2. Назначение исполнителя по обращению	54
5.3. Направление ответа заявителю	55
6. ВЫГРУЗКА НА ВИТРИНУ ДАННЫХ ПОС СТАТИСТИЧЕСКИХ ДАННЫХ О ВОПРОСАХ ОБРАЩЕНИЙ	62
6.1. Управление выгрузкой.....	67
7. ПРОТОКОЛИРОВАНИЕ ОБМЕНА ДАННЫМИ «ДЕЛО» - ПОС	69

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ЛКО	Личный кабинет ведомства (организации) / ОГВ
Модуль интеграции с ПОС	Модуль интеграции ПОС с СЭД,
Модуль интеграции	осуществляющий обмен информацией между двумя системами
Модуль	
Обращение, сообщение	Заявление, поданное в организацию через Платформу обратной связи (ПОС)
ПО	Программное обеспечение
ПОС	Платформа обратной связи. Информационная система представления единого окна обработки сообщений граждан
РК	Регистрационная карточка документа
РКПД	Регистрационная карточка проекта документа.
СУБД	Система управления базой данных
СЭД	Система электронного документооборота, используемая в организации в качестве ведомственной системы электронного документооборота
ФЗ	Фоновые задачи, являющиеся рабочим механизмом модуля интеграции с ПОС
ФИАС	Федеральная информационная адресная система

API	Программный интерфейс для взаимодействия компонентов программного обеспечения (от англ. Application Program Interface)
HTTP	Основной протокол прикладного уровня, используемый web-серверами в качестве протокола передачи гипертекстовой мультимедийной информации (от англ. HyperText Transfer Protocol)
HTTPS	Защищенный вариант протокола HTTP, обеспечивающий защищенное соединение с web-сервером за счет использования SSL (от англ. HyperText Transfer Protocol Secure).
REST	Архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети на основе спецификаций REST (RFC 6690, https://tools.ietf.org/html/rfc6690)

1. ВВЕДЕНИЕ

Замечание. Модуль интеграции с ПОС не входит в стандартный комплект поставки системы «ДЕЛО» и является дополнительно закупаемой опцией.

Модуль интеграции с ПОС (далее, для краткости, может также называться «модуль интеграции» или «модуль») предназначен для интеграции системы «ДЕЛО» с Платформой обратной связи (ПОС), предоставляющей единое окно обработки сообщений/обращений граждан.

Замечание. Далее в документации под сообщением и обращением понимается одно и то же: заявление, поданное заявителем в организацию через ПОС.

Модуль интеграции с ПОС выполняет две функции:

- **Обмен сообщениями с ПОС** – двунаправленный обмен сообщениями между ПОС и системой «ДЕЛО», обеспечивающий передачу в «ДЕЛО» сообщений из ПОС и обратную передачу в ПОС информации об этапах обработки этих сообщений в системе «ДЕЛО». Интеграция системы «ДЕЛО» осуществляется с Личным кабинетом организации (ЛКО) в ПОС. Если в одной БД «ДЕЛО» ведутся данные нескольких организаций, то интеграция осуществляется с несколькими ЛКО в ПОС.
- **Выгрузка на витрину ПОС** – выгрузка из системы «ДЕЛО» на витрину данных ПОС статистических данных по вопросам обращений, обрабатываемых/обработанных в «ДЕЛО». Данные передаются в виде файлов формата CSV.

Интеграция системы «ДЕЛО» с ПОС через модуль интеграции реализована в виде обмена REST API-запросами по протоколу HTTPS, информация по которому передается в зашифрованном виде.

При обмене сообщениями с ПОС для аутентификации при интеграции систем используется своя уникальная пара логин/пароль для каждой организации, данные которой ведутся в БД «ДЕЛО», и для которой получается список сообщений из ее ЛКО в ПОС. Логин/пароль организации в ПОС должен быть указан в специальных доп. реквизитах в карточке организации в справочнике «Список организаций» системы «ДЕЛО» (см. подраздел «Настройка справочника «Список организаций»» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы Модуля интеграции с ПОС»» настоящей инструкции).

При выгрузке на витрину данных ПОС статистических данных по вопросам обращений для аутентификации используются логин и пароль одной организации, от имени которой будет производиться выгрузка из всей БД. Эти логин и пароль должны быть указаны в параметрах выгрузки на витрину ПОС (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

Аутентификация модуля интеграции в ПОС происходит путем выполнения POST запроса с использованием стандартного протокола OAuth2.

Рабочим механизмом Модуля интеграции с ПОС являются фоновые задачи (ФЗ).

1.1. Общая схема обмена сообщениями между ПОС и «ДЕЛО»

Общая схема работы с сообщениями с использованием Модуля интеграции с ПОС выглядит следующим образом:

1. Заявитель подает обращение на портале госуслуг или на сайте ведомства с помощью специального окна портала госуслуг.
2. Обращение поступает в ПОС, где проходит обработку, в результате которой попадает в ЛКО (Личный Кабинет Организации).

3. Если в настройках ЛКО включена интеграция с СЭД, то в ПОС формируется список обращений для отправки в СЭД.

Внимание. Для обеспечения интеграции ПОС с СЭД в ЛКО организации в ПОС должна быть включена интеграция с СЭД. Для этого в карточке ЛКО организации в секции «Настройки интеграции с СЭД» переключатель должен быть установлен в позицию «Включено».

4. Из системы «ДЕЛО» отправляется запрос в ПОС на получение списка обращений.
5. Из ПОС передается в систему «ДЕЛО» список обращений.
6. Полученные обращения автоматически регистрируются в системе «ДЕЛО» в группах документов, специально настроенных для использования Модулем интеграции с ПОС. Создается РК обращения, реквизиты которой автоматически заполняются значениями, переданными из ПОС.
7. Из системы «ДЕЛО» передается в ПОС подтверждение регистрации каждого зарегистрированного обращения из полученного списка обращений.
8. Обращение обрабатывается в системе «ДЕЛО». В процессе обработки в РК обращения изменяется значение статуса обработки обращения.
9. Из системы «ДЕЛО» в ПОС автоматически передается информация о статусе обработки обращения. Для каждого передаваемого статуса передается признак: «Требуется уведомить Заявителя» / «Не требуется уведомить Заявителя».
10. ПОС обновляет данные об обработке обращения и, если переданный статус сообщения имеет признак «Требуется уведомить Заявителя», направляет уведомление заявителю. Отметим, что в текущей версии модуля все статусы, кроме ответов, передаются с признаком «Не требуется уведомить Заявителя».

11. В системе «ДЕЛО», по завершении процесса обработки обращения, создается РК ответа на обращение, связанная с РК сообщения.
12. Из системы «ДЕЛО» по команде пользователя передаются в ПОС данные ответа на обращение.
13. ПОС направляет ответ Заявителю (предварительно дополнительно обработав его в ЛКО согласно внутренним регламентам, если такое требование задано в настройках ЛКО).

В интерфейсе приложения «ДЕЛО-Web» системы «ДЕЛО» пользователю доступна возможность работы в окне функции интеграции с ПОС, в котором он может выполнить команду передачи данных ответа на обращение в ПОС.

1.2. Общая схема выгрузки на витрину данных ПОС из «ДЕЛО»

На витрину данных ПОС передаются данные по вопросам обращений в организацию, предназначенные для формирования сводной статистической отчетности.

Общая схема работы, обеспечивающая выгрузку статистических данных по вопросам обращений на витрину данных ПОС с использованием Модуля интеграции с ПОС, выглядит следующим образом:

- Поступившие в организацию обращения регистрируются в ее системе «ДЕЛО» в группах документов к которым прикреплены специальные доп. реквизиты, используемые Модулем интеграции с ПОС. Вопросы обращений вводятся в РК обращений в виде рубрик.
- Данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений фиксируются в значениях специальных дополнительных реквизитов соответствующих рубрик РК обращений.
- Данные о вопросах обращений выгружаются из системы «ДЕЛО» на витрину данных ПОС автоматически с определенной периодичностью, заданной в настройках

параметров модуля. В выгрузку включаются данные по всем найденным в БД вопросам обращений (рубрикам), принадлежащим тем РК, которые соответствуют настройке параметров выгрузки и отмечены как готовые к выгрузке.

Замечание. При необходимости, выгрузку на витрину данных ПОС также можно запустить в любое время вручную, выполнив на ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных» команду «Выполнить сейчас». Подробнее см. подраздел «Управление выгрузкой» раздела «Выгрузка на Витрину данных ПОС статистических данных о вопросах обращений» настоящей инструкции.

2. НАСТРОЙКИ В СПРАВОЧНИКАХ СИСТЕМЫ «ДЕЛО» ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТЫ МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С ПОС

Для обеспечения функционирования Модуля интеграции с ПОС необходимо сделать следующие настройки в системе «ДЕЛО»:

- Установить и настроить Модуль интеграции с ПОС (см. раздел «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции);
- Настроить справочники системы, создав и настроив в них необходимые элементы (см. соответствующие подразделы настоящего раздела).
- Настроить права пользователей, которые должны работать с обращениями с использованием Модуля интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка прав пользователей» настоящего раздела).

2.1. Запуск скриптов, создающих специальные доп. реквизиты для Модуля интеграции с ПОС

В Мастере БД запустите операцию «Добавление допреквизитов ПОС» (см. Рис. 2-1).

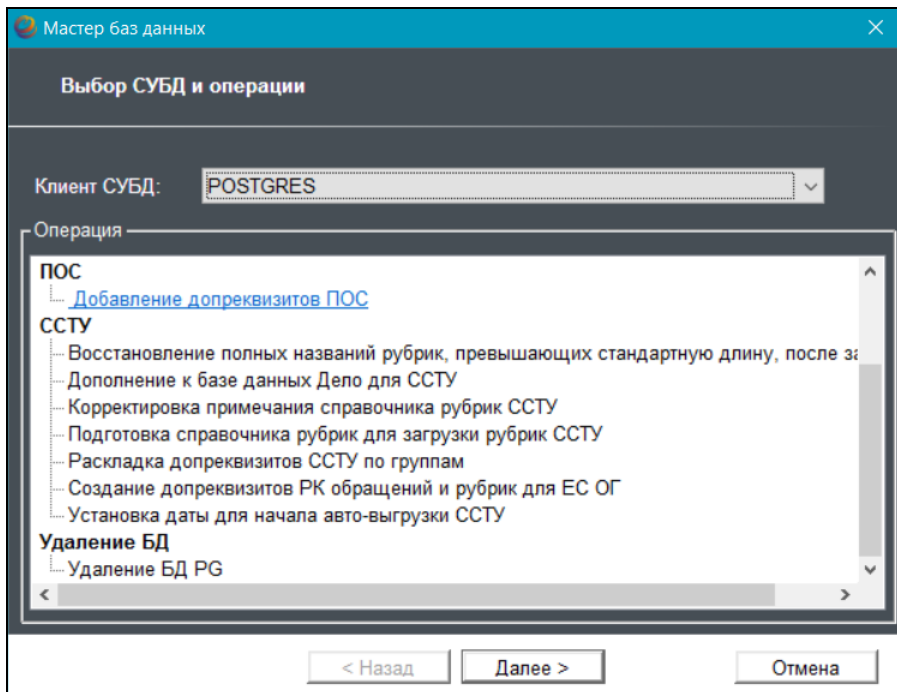


Рис. 2-1. Выбор в Мастере БД операции «Добавление допреквизитов ПОС»

После выбора операции, ввода параметров соединения с БД и запуска операции будет выполнен скрипт, создающий в справочнике «Настройка реквизитов» специальные доп. реквизиты РК, рубрик и Организаций, используемые Модулем интеграции с ПОС. Данные доп. реквизиты описаны в подразделе «Настройка справочника «Настройка реквизитов»» настоящего раздела. Также данный скрипт устанавливает триггер БД, являющийся частью рабочего механизма Модуля интеграции с ПОС.

Так как Модуль интеграции с ПОС использует еще и некоторые специальные доп. реквизиты Модуля взаимодействия с РРО ССТУ, необходимо также запустить в Мастере БД операцию «Дополнение к базе данных Дело для ССТУ» (см. Рис. 2-2).

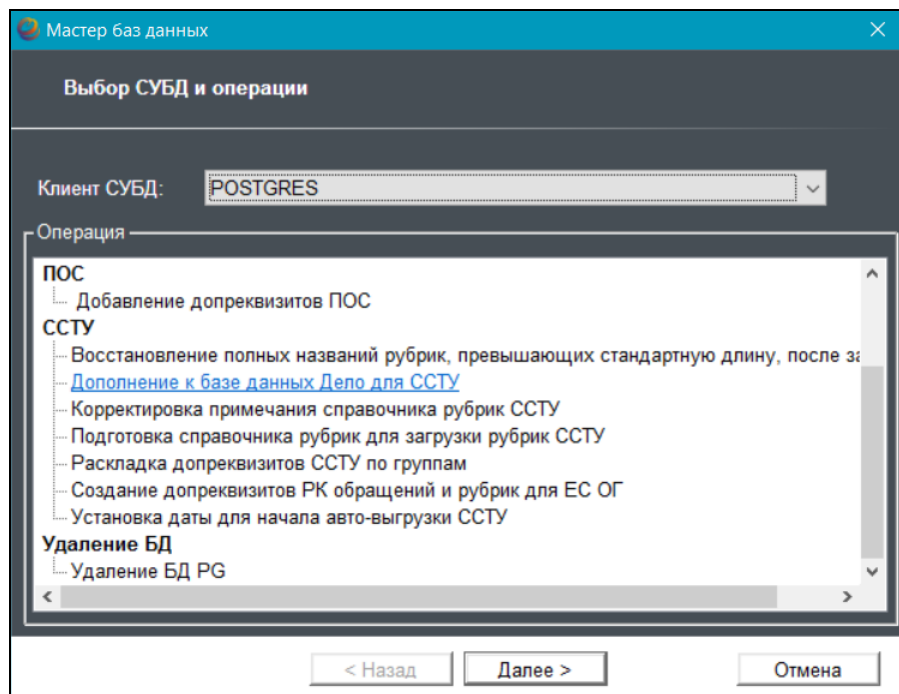


Рис. 2-2. Выбор в Мастере БД операции «Дополнение к базе данных Дело для ССТУ»

После выбора операции, ввода параметров соединения с БД и запуска операции будет выполнен скрипт, создающий в справочнике «Настройка реквизитов» специальные доп. реквизиты для работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ». Два из них, доп. реквизиты рубрик «Вопрос ССТУ» и «Включить в отчет», которые использует Модуль интеграции с ПОС, описаны в подразделе «Настройка справочника «Настройка реквизитов»» настоящего раздела.

2.2. Настройка справочника «Настройка реквизитов»

В справочнике «Настройка реквизитов» необходимо создать специальные доп. реквизиты РК/РКПД, рубрик и Организаций, описанные ниже.

Замечание. Специальные доп. реквизиты автоматически создаются в справочнике с помощью специальных скриптов, запускаемых из Мастера БД (см. подраздел «Запуск скриптов, создающих специальные доп. реквизиты для Модуля интеграции с ПОС» настоящего раздела).

Должны быть созданы следующие специальные **доп. реквизиты РК/РКПД** (см. Таблица 1).

Таблица 1

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
Доп. реквизиты, значения которых поступают из ПОС				
1.	Сообщение ПОС №	POS_MSG_ID	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Идентификатор (ID) сообщения, присвоенный в ПОС
2.	От	POS_MSG_CREATED	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Дата и время создания сообщения в ПОС
3.	Факт сообщения	POST_MSG_FACT	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Факт сообщения
4.	ID организации (ЛКО)	POS_ID_ORG	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	ID Организации (ЛКО)

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
			е»	
5.	Название организации (ЛКО)	POS_NAME_ORG	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Название организации (ЛКО)
6.	Рег. № в др. СЭД	POS_REG_NUM_DATE	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Регистрационный номер и дата регистрации сообщения в другой СЭД (будет присутствовать, если сообщение было зарегистрировано в другой СЭД)
7.	Регион проблемы	POS_REGION_NAME	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Наименование региона, в котором произошла проблема, описанная в сообщении
8.	Адрес проблемы	POS_ADDRESSES	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Адрес проблемы, указанный при подаче сообщения
9.	Координаты адреса проблемы	POS_ADDRESSES_COORD	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Координаты адреса проблемы

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
Доп. реквизиты, значения которых заполняются Модулем интеграции с ПОС				
10.	Статус	POS_STATUS	<p>Текст (1 стр.), значения ограничены списком:</p> <ul style="list-style-type: none"> Зарегистрировано Назначен исполнитель Направлен ответ: Решено Направлен ответ: Не решено Направлен ответ: Отложено Направлен ответ: Перенаправлено Направлен ответ: Отклонено <p>Установлены флажки «Создавать доп. информацию в протоколе» и «Не копировать от других РК (РКПД)»</p>	Текущее состояние хода исполнения обработки обращения

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
11.	Срок перенесен	POS_POSTPONED_DATE	Дата Установлены флажки «Запретить редактирование» и «Не копировать от других РК (РКПД)»	Новый срок решения проблемы по отложенному обращению
12.	Текст ответа	POS_ANSWER_TEXT	Текст (n-стр.) Установлены флажки «Запретить редактирование» и «Не копировать от других РК (РКПД)»	Текст ответа Заявителю
13.	Комментарий	POS_COMMENT	Текст (n-стр.) Установлены флажки «Создавать доп. информацию в протоколе» и «Не копировать от других РК (РКПД)»	Комментарий
14.	Состояние отправки в ПОС	POS_SENDING	Текст (1 стр.) Установлены флажки «Создавать	Состояние отправки в ПОС

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
			доп. информацию в протоколе» и «Не копировать от других РК (РКПД)»	
15.	Выгрузить в витрину ПОС	POS_UPLOAD	Флаг	Признак того, что данные из этой РК подлежат включению в выгрузку на витрину ПОС

Специальные доп. реквизиты РК/РКПД необходимо будет прикрепить к группам документов, которые будут использоваться Модулем интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» настоящего раздела).

Должны быть созданы следующие специальные **доп. реквизиты Рубрик** (см. Таблица 2).

Таблица 2

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
1.	Статус ПОС	POS_STATUS_RUB	Текст (1 стр.), значения ограничены списком статусов в ПОС + «пустое» значение	Текущее состояние хода рассмотрения вопроса обращения в классификации ПОС
2.	Вопрос ССТУ	EOS_SSTU_ITEM	Флаг	Признак того, что сведения о ходе рассмотрения

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
				данного вопроса обращения (рубрики РК) подлежат передаче в РРО ССТУ
3.	Включить в отчет	EOS_SSTU_N EED_REPORT	Флаг	Признак готовности вопроса обращения (рубрики РК) к включению в выгрузку данных для РРО ССТУ

Должны быть созданы следующие специальные **доп. реквизиты Организаций** (см. Таблица 3).

Таблица 3

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
1.	Идентификатор ПОС	POS_ID	Текст (1 стр.)	Идентификатор (ID) организации в ПОС
2.	Секретный ключ ПОС	POS_KEY	Текст (1 стр.)	Секретный ключ организации в ПОС
3.	Группа документов	POS_DOCGROUP	Текст (1 стр.)	Группа документов, в которой будут автоматически регистрироваться обращения, поступившие из ЛКО организации в ПОС

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
4.	Кабинет регистрации: Главный кабинет Должностного лица	POS_CAB_RE G	Из справочника Значения: – Из справочника: Подразделения (Должностные лица) – Реквизиты элемента: {Наименование }	Должностное лицо, в главном кабинете которого будут автоматически регистрироваться обращения, поступившие из ЛКО организации в ПОС
5.	Идентификатор региона	FIAS_REGION_ID	Текст (1 стр.)	Идентификатор региона по ФИАС
6.	Наименование региона	FIAS_REGION_NAME	Текст (1 стр.)	Наименование региона по ФИАС
7.	Идентификатор населенного пункта	FIAS_LOCALITY_ID	Текст (1 стр.)	Идентификатор населенного пункта по ФИАС
8.	Наименование населенного пункта	FIAS_LOCALITY_NAME	Текст (1 стр.)	Наименование населенного пункта по ФИАС
9.	Идентификатор ЛКО	POS_LKO_ID	Текст (1 стр.)	Идентификатор (ID) ЛКО организации в ПОС
10.	Наименование ЛКО	POS_LKO_NAME	Текст (1 стр.)	Наименование ЛКО организации в ПОС

Специальные доп. реквизиты Организаций будут прикреплены к карточкам всех организаций. Их нужно будет заполнить в карточке организации, которая является текущей организацией.

Если в одной БД «ДЕЛО» ведутся данные нескольких организаций, то специальные доп. реквизиты нужно будет заполнить в карточках тех организаций, которые будут использовать Модуль интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка справочника «Список организаций» настоящего раздела). Эти организации должны быть обязательно ассоциированы с соответствующими подразделениями справочника «Подразделения» (см. подраздел «Настройка справочника «Подразделения» настоящего раздела).

2.3. Настройка справочника «Группы документов»

В справочнике «Группы документов» к группам документов вида «Письма граждан» и «Исходящие», которые должен обрабатывать Модуль интеграции с ПОС, необходимо прикрепить специальные доп. реквизиты.

Группа документов для регистрации обращений, поступающих из ПОС

К группе документов вида «Письма граждан», в которой будут автоматически регистрироваться поступающие из ПОС **обращения** (обращения из ЛКО организации в ПОС), необходимо прикрепить следующие специальные доп. реквизиты РК/РКПД:

1. Сообщение ПОС №
2. От
3. Факт сообщения
4. ID организации (ЛКО)
5. Название организации (ЛКО)
6. Рег. № в др. СЭД
7. Регион проблемы
8. Адрес проблемы
9. Координаты адреса проблемы
10. Статус

11. Срок перенесен
12. Текст ответа
13. Комментарий
14. Состояние отправки в ПОС

Если в одной БД ведутся данные нескольких организаций, для каждой из которых должна использоваться своя группа документов, то к каждой такой группе документов должен быть прикреплен весь указанный выше набор специальных доп. реквизитов.

Замечание. Группа документов, используемая для регистрации обращений, поступающих из ЛКО конкретной организации, должна быть указана в карточке организации в специальном доп. реквизите «Группа документов» (см. подраздел «Настройка справочника «Список организаций»» настоящего раздела).

Пример настройки доп. реквизитов группы документов вида «Письма граждан» показан на Рис. 2-3.

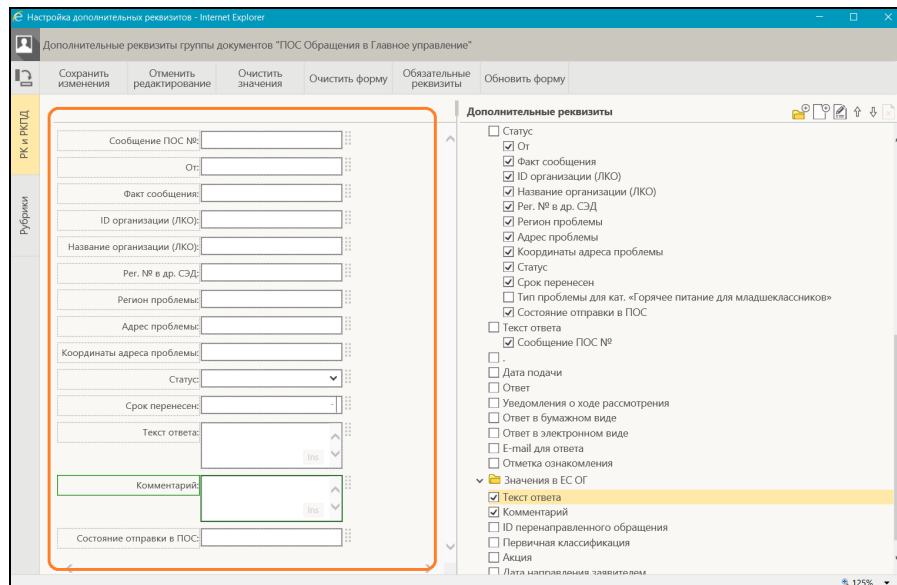


Рис. 2-3. Настройка специальных доп. реквизитов РК/РКПД на группе документов для регистрации поступающих из ПОС обращений

Группа документов для регистрации связанных исходящих документов

К группам документов вида «Исходящие», в которых будут регистрироваться связанные с РК обращений **исходящие документы** (например, ответ на обращение заявителя, сопроводительный документ для отправки обращения в другую организацию, служебная записка о переносе срока исполнения по обращению, и т.д.), необходимо прикрепить следующие специальные доп. реквизиты РК/РКПД:

1. **Статус**
2. **Срок перенесен**
3. **Текст ответа**
4. **Комментарий**
5. **Состояние отправки в ПОС**

Пример настройки доп. реквизитов группы документов вида «Исходящие» показан на Рис. 2-4.

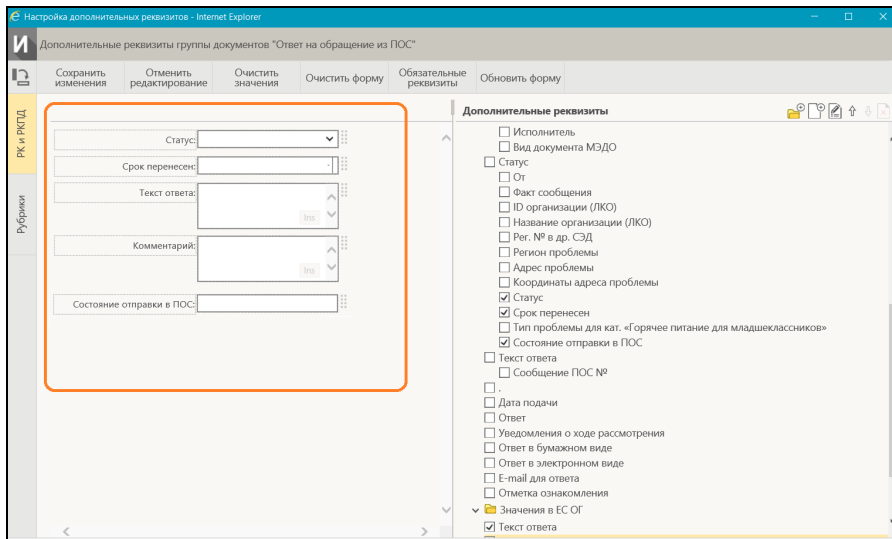


Рис. 2-4. Настройка специальных доп. реквизитов РК/РКПД на группе документов для регистрации связанных исходящих документов

Группа документов для регистрации обращений, статистические данные по вопросам которых будут выгружаться на витрину данных ПОС

К группам документов вида «Письма граждан» и «Входящие», в которых будут регистрироваться **обращения**, статистические данные по вопросам которых должны выгружаться на витрину данных ПОС, необходимо прикрепить следующие специальные доп. реквизиты:

Доп. реквизиты РК/РКПД:

1. Выгрузить в витрину ПОС

Доп. реквизиты рубрик:

1. Статус ПОС

2. Вопрос ССТУ

3. Включить в отчет

Пример настройки доп. реквизитов группы документов показан на Рис. 2-5, Рис. 2-6).

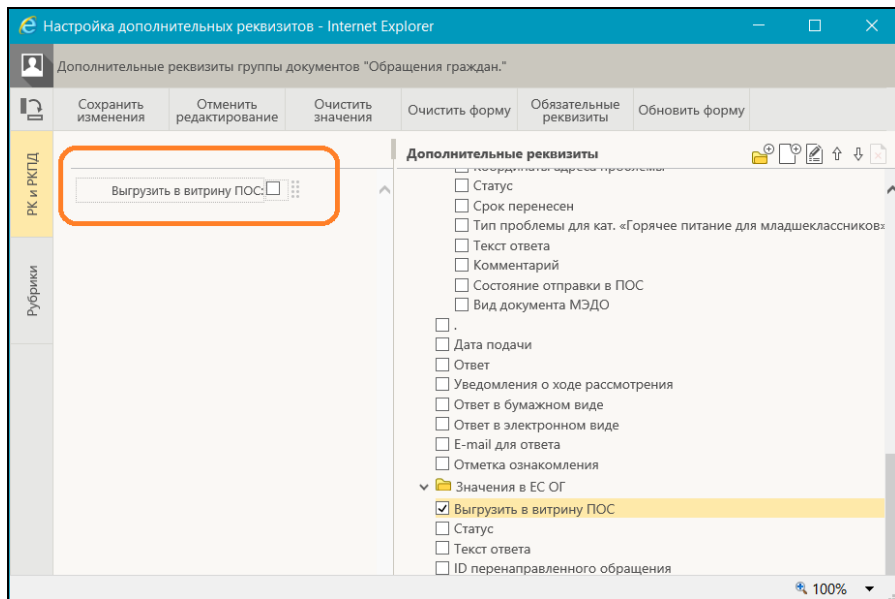


Рис. 2-5. Настройка специальных доп. реквизитов РК/РКПД на группе документов для регистрации обращений, данные по вопросам которых должны выгружаться на витрину данных ПОС

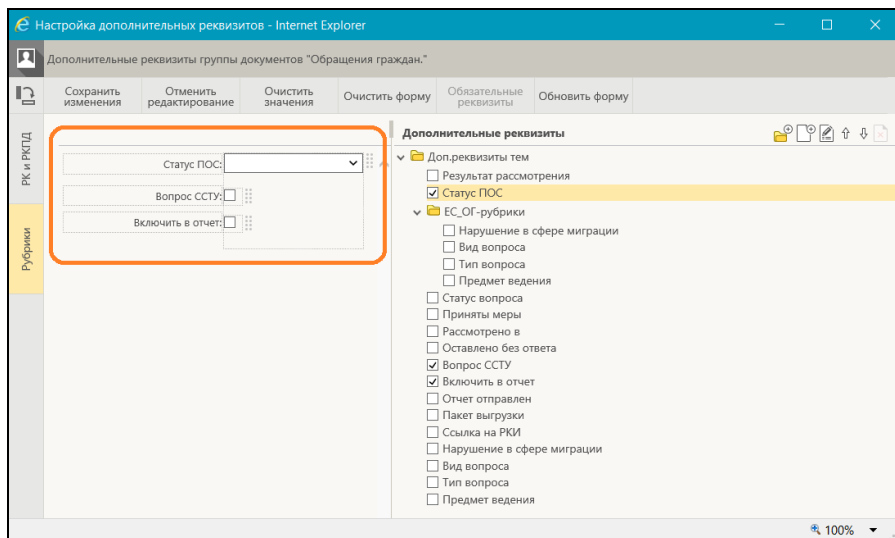


Рис. 2-6. Настройка специальных доп. реквизитов рубрик на группе документов для регистрации обращений, данные по вопросам которых должны выгружаться на витрину данных ПОС

2.4. Настройка справочника «Подразделения»

В случае, если в одной БД ведутся данные нескольких организаций, то каждая из них должна быть зарегистрирована не только в справочнике «Список организаций» в виде организации, но и в справочнике «Подразделения» в виде подразделения, ассоциированного с этой организацией.

В справочнике «Подразделения» в карточке подразделения, соответствующего организации, должна быть сделана следующая настройка:

- у подразделения должна быть своя картотека – должен быть установлен флажок **Картотека** и указано **Наименование картотеки** (см. Рис. 2-7);
- подразделение должно быть ассоциировано с организацией – в поле **Организация** должна быть указана соответствующая подразделению организация (значение задается выбором из справочника «Список организаций») (см. Рис. 2-7).

Сельское поселение Краснознаменное ОТМЕНИТЬ СОХРАНИТЬ

ИНДЕКС: СП-Кр

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: Сельское поселение Краснознаменное

ИНДЕКС СЭВ: ...

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ: ...

КОД: ...

НАИМЕНОВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ В РОДИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ (ЧЕГО?): Сельского поселения Краснознаменного 36/255

ИДЕНТИФИКАТОР МЭДО: fd57000c-5555-4fdd-90dc

Не использовать подразделение в названии должности

НАЧАЛО ДЕЙСТВИЯ: 01.01.2016

ОКОНЧАНИЕ ДЕЙСТВИЯ: --,--

КАРТОТЕКА

Картотека

НАИМЕНОВАНИЕ КАРТОТЕКИ: Картотека Сельского поселения Краснознаменного

ОРГАНИЗАЦИЯ: [ВЫБРАТЬ](#) [УДАЛИТЬ](#)
Сельское поселение Краснознаменное

Рис. 2-7. Настройка в карточке подразделения, ассоциированного с организацией

2.5. Настройка справочника «Список организаций»

В справочнике «Список организаций» в карточке организации, которая является «текущей», необходимо на вкладке «Доп. реквизиты» заполнить специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС (см. Рис. 2-8).

Если в одной БД ведутся данные нескольких организаций, то в карточке каждой из этих организаций, которая будет использовать Модуль интеграции с ПОС, необходимо на вкладке «Доп. реквизиты» заполнить специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС (см. Рис. 2-8).

The screenshot shows a web browser window titled 'ПК Организации - Internet Explorer' displaying the 'Сельское поселение Краснознаменное' organization card. The 'Доп. реквизиты' (Additional Attributes) tab is active. The following fields are visible:

GUID ССТУ:	<input type="text"/>
Регион МЭДО:	Алтайский край#DP00000022
Идентификатор ПОС:	b11bba7a-029a-46bd-965e-d03c1bd0204b
Секретный ключ ПОС:	009b0a13-e5b2-4a38-872b-e8fe8419f634
Группа документов:	ПОС Обращения в СПК
Кабинет регистрации: Главный кабинет Должностного лица:	Лялякина П.Р. - Председатель
Идентификатор региона:	29251dcf-00a1-4e34-98d4-5c47484a36d4
Наименование региона:	Московская Область
Идентификатор населенного пункта:	11251dcf-00a1-1e31-98d4-1c47484a11d1
Наименование населенного пункта:	Сельское поселение Краснознаменное
Идентификатор ЛКО:	b11bba7a-029a-46bd-965e-d03c1bd0204b
Наименование ЛКО:	Сельское поселение Краснознаменное

The 'Идентификатор ПОС' field is highlighted with an orange border. The browser's address bar shows 'Сельское поселение Краснознаменное' and the status bar shows '125%' zoom.

Рис. 2-8. Заполненные специальные доп. реквизиты в карточке организации

Заполните следующие специальные доп. реквизиты:

Доп. реквизиты, использующиеся при обмене сообщениями с ПОС:

- **Идентификатор ПОС** – идентификатор организации в ПОС. Значение вводится с клавиатуры или вставкой из буфера;

- **Секретный ключ ПОС** – секретный ключ организации в ПОС. Значение вводится с клавиатуры или вставкой из буфера;

Замечание. Идентификатор и секретный ключ организации в ПОС будут использоваться модулем интеграции для авторизации в ЛКО организации при выполнении запросов в ПОС.

- **Группа документов** – наименование группы документов, в которой должны автоматически регистрироваться в системе «ДЕЛО» обращения, поступившие из ПОС из ЛКО этой организации. Значение вводится с клавиатуры или вставкой из буфера, должно точно соответствовать наименованию группы документов из справочника «Группы документов»;

Замечание. Необходимо указывать группу документов вида «Письма граждан», настроенную для регистрации обращений из ПОС (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» настоящего раздела).

- **Кабинет регистрации: Главный кабинет Должностного лица** – должностное лицо организации, в главном кабинете которого должны автоматически регистрироваться в системе «ДЕЛО» обращения, поступившие из ПОС из ЛКО этой организации. Значение выбирается из справочника «Подразделения».

Замечание. Кабинет должен принадлежать подразделению, которое ассоциировано с данной организацией. Иначе сообщения из ПОС будут зарегистрированы не в кабинете, а просто в картотеке ассоциированного подразделения (без кабинета). Отслеживать такие сообщения можно будет только в функции «Поиск», так как в кабинет они не попадут.

Доп. реквизиты, использующиеся выгрузке данных по вопросам обращений на витрину данных ПОС:

- **Идентификатор региона** – идентификатор региона организации по ФИАС. Значение задается вводом с клавиатуры или вставкой из буфера;
- **Наименование региона** – наименование региона организации по ФИАС. Значение задается вводом с клавиатуры или вставкой из буфера;
- **Идентификатор населенного пункта** – идентификатор населенного пункта организации по ФИАС. Значение задается вводом с клавиатуры или вставкой из буфера;
- **Наименование населенного пункта** – наименование населенного пункта организации по ФИАС. Значение задается вводом с клавиатуры или вставкой из буфера;
- **Идентификатор ЛКО** – идентификатор (ID) ЛКО организации в ПОС. Значение задается вводом с клавиатуры или вставкой из буфера;
- **Наименование ЛКО** – наименование ЛКО организации в ПОС. Значение задается вводом с клавиатуры или вставкой из буфера.

Отметим, что значения реквизитов **Идентификатор ПОС** и **Секретный ключ ПОС** – можно посмотреть в карточке ЛКО организации в ПОС – это реквизиты **Идентификатор клиента** и **Секретный ключ клиента** (см. Рис. 2-9).

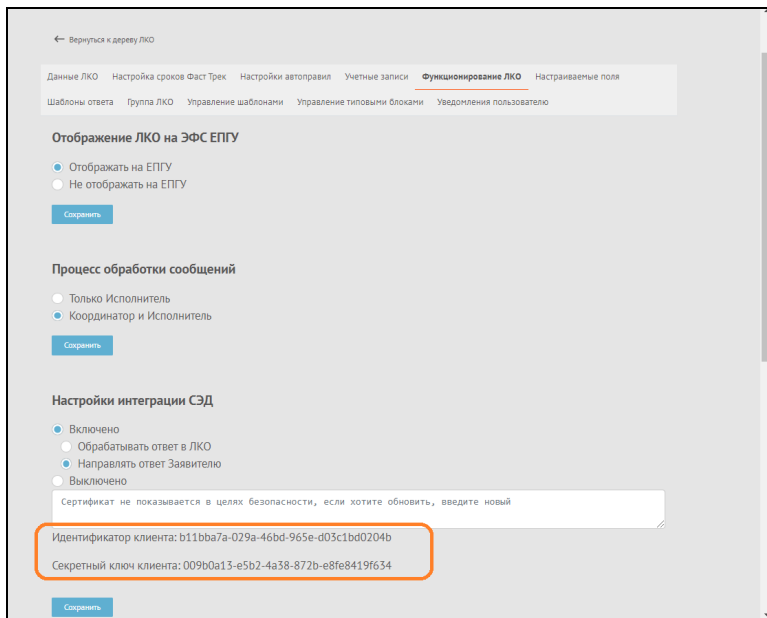
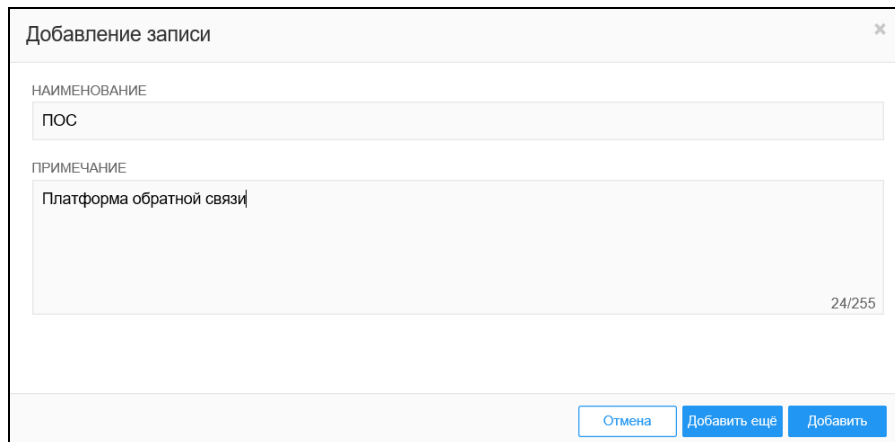


Рис. 2-9. Окно карточки ЛКО организации в ПОС

Внимание. Для обеспечения интеграции ПОС с СЭД в ЛКО организации в ПОС должна быть включена интеграция с СЭД. Для этого в карточке ЛКО организации в секции «Настройки интеграции с СЭД» переключатель должен быть установлен в позицию «Включено» (см. Рис. 2-9).

2.6. Настройка справочника «Виды доставки»

В справочнике «Виды доставки» должен быть зарегистрирован вид доставки «ПОС», который будет устанавливаться в реквизите «Вид доставки» в РК обращений, поступивших из ПОС. Пример реквизитов карточки элемента справочника «Виды доставки» с наименованием «ПОС» показан на Рис. 2-10.



Добавление записи

НАИМЕНОВАНИЕ
ПОС

ПРИМЕЧАНИЕ
Платформа обратной связи

24/255

Отмена Добавить еще Добавить

Рис. 2-10. Окно карточки элемента «ПОС» в справочнике «Виды доставки»

Этот же вид доставки должен быть указан в настройке параметров модуля в параметре **Вид доставки для сообщений из ПОС и ответов** (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

2.7. Настройка справочника «Типы связей»

В справочнике «Типы связей» должен быть зарегистрирован тип связи, которым будут автоматически связываться между собой РК обращений, поступивших из ПОС, имеющие одинаковый ID сообщения ПОС (значение доп. реквизита «Сообщение ПОС №»). Это должен быть тип связи, соответствующий связыванию первичного документа и дополнения к нему, например: Первичное сообщение – Дополнение, Первичный – Дополнение. Пример реквизитов карточки элемента справочника «Типы связей» показан на Рис. 2-11.

В дополнение к ранее направленному[ОТМЕНИТЬ](#) [СОХРАНИТЬ](#)

Прямая связка

ИНДЕКС

НАИМЕНОВАНИЕ

Прозрачная связка

ПРИМЕЧАНИЕ

Обратная связка

ИНДЕКС

НАИМЕНОВАНИЕ

Прозрачная связка

ПРИМЕЧАНИЕ

КАТЕГОРИЯ

ИНДЕКС СВЗ

ID МЕДО СВЯЗКИ

Рис. 2-11. Окно карточки элемента справочника «Типы связок»

Этот тип связки должен быть указан в настройке параметров модуля в параметре **Вид связки для сообщений с одинаковым ID** (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

2.8. Настройка справочника «Рубрикатор»

В справочнике «Рубрикатор» должны присутствовать категории ПОС двух видов:

- Используемые для обмена сообщениями с ПОС (см. п. «Категории для обмена сообщениями с ПОС» настоящего подраздела);
- Используемые при выгрузке статистических данных по вопросам обращений на витрину данных ПОС (см. п. «Категории для выгрузки на витрину данных ПОС» настоящего подраздела).

2.8.1. Категории для обмена сообщениями с ПОС

Создание категорий можно выполнить автоматически с помощью операции «Импорт данных» или вручную.

Для автоматической загрузки категорий необходимо использовать файл «Категории_ПОС.xls», который находится в дистрибутиве системы «ДЕЛО» в папке «Документация», в подпапке «ПОС.Категории для загрузки в Рубрикатор».

Замечание. Файл «Категории_ПОС.xls» подготовлен на основе «Классификатора ПОС» от 20.05.2021, который также находится в подпапке «ПОС.Категории для загрузки в Рубрикатор» с именем «Исходный_Классификатор_20.05.21.xlsx». В отличие от Классификатора, расположенного в общем доступе по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/docs/> (раздел справа «Классификаторы»), файл «Исходный_Классификатор_20.05.21.xlsx» содержит коды (id) категорий (рубрик). Классификатор, расположенный в общем доступе, содержит только названия категорий (рубрик), без кодов.

Отметим, что модуль при поиске категории использует только названия рубрик. Коды будут важны только при необходимости актуализировать классификатор, для удобства.

Замечание. Для обеспечения уникальности кодов рубрик в Рубрикаторе «ДЕЛО» рекомендуется к кодам рубрик ПОС добавлять префикс – набор символов перед значимым кодом каждой рубрики ПОС любого уровня, вводимой в справочник «Рубрикатор» системы «ДЕЛО». Рекомендуется использовать одинаковый префикс для всех рубрик одного классификатора. Для удобства визуального отличия префикса от значимого кода рубрики последним символом префикса рекомендуется указывать символ-разделитель (например, «#» или «;» или «:» или «_» или «.» и т.п.). Префикс кодам рубрик можно добавить при подготовке файла импорта классификатора, либо в интерфейсе «ДЕЛО», если рубрики ПОС вводятся по одной непосредственно в справочник «Рубрикатор». В находящемся в дистрибутиве файле «Категории_ПОС.xls» таким префиксом является фрагмент «1802.». Код «1802» не имеет отношения к категориям ПОС и выбран произвольно (номер приказа, утверждающего работу в ПОС), исключительно с целью поддержания уникальности кодов рубрик в «Рубрикаторе».

Загрузка данных из файла «Категории_ПОС.xls» выполняется в корень справочника. После загрузки в корне появится вершина «ПОС» с кодом 1802, в которой будут расположены все категории справочника ПОС (см. Рис. 2-12).

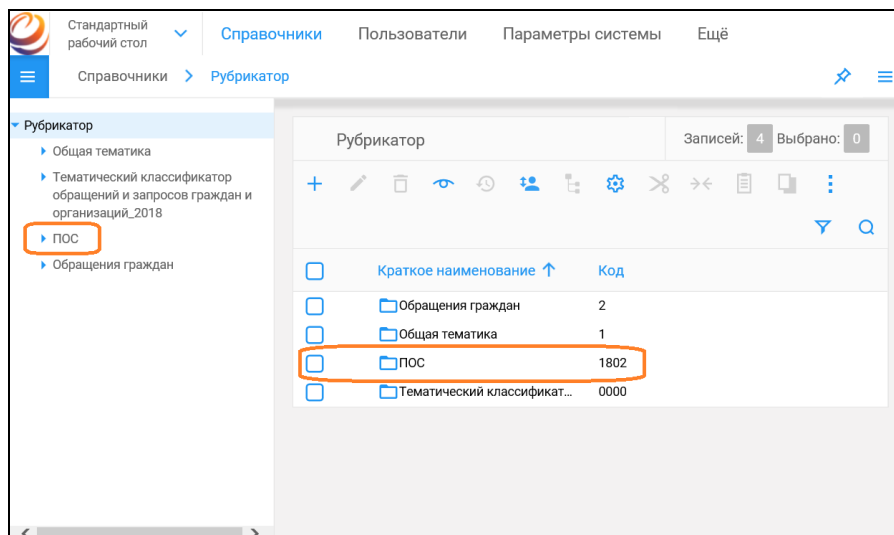


Рис. 2-12. Вершина «ПОС» в справочнике «Рубрикатор» (вид в интерфейсе «ДЕЛО-Web»)

Для ручного ввода категорий ПОС в корне справочника необходимо создать вершину «ПОС» с условным кодом «1802» и далее создать в этой вершине все необходимые подчиненные элементы, используя файл «Исходный_Классификатор_20.05.21.xlsx».

При ручном вводе элементов классификатора рекомендуется придерживаться того же подхода – добавления единого для всех рубрик префикса кода. Пример формирования кодов для категории «Автомобильные дороги» и её подкатегорий показан на Рис. 2-13.

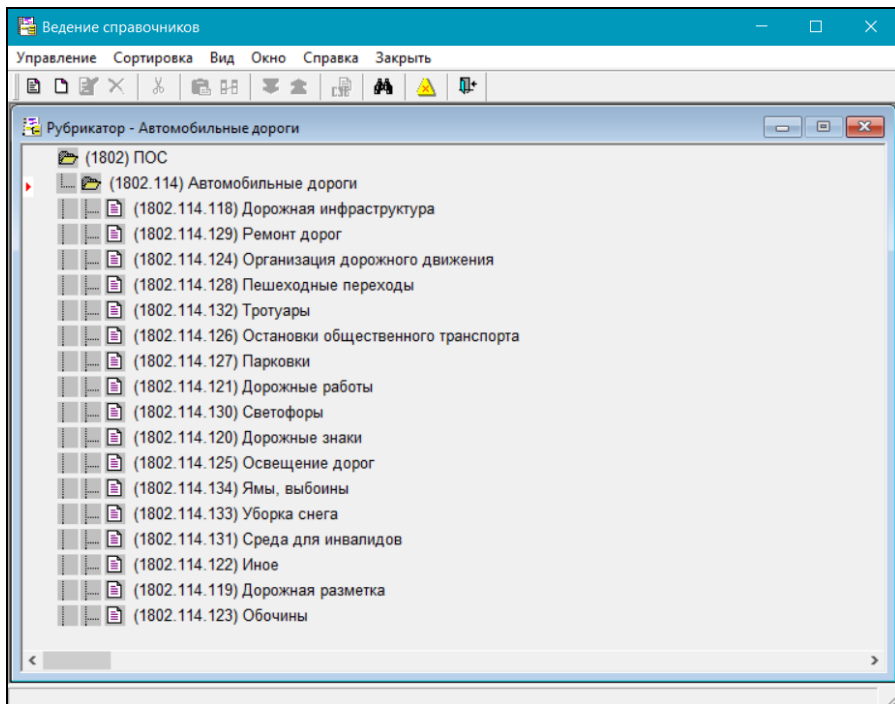


Рис. 2-13. Пример формирования кодов для категории «Автомобильные дороги» и её подкатегорий (вид в интерфейсе «толстого» клиента)

Отметим, что при передаче в ПОС коды категорий/подкатегорий, указанные в справочнике «Рубрикатор» системы «ДЕЛО», будут преобразовываться в коды, принятые в ПОС, а именно, будут передаваться последние символы справа, до первой справа точки. Например, если в справочнике «Рубрикатор» системы «ДЕЛО» у подкатегории указан код 1802.114.118, то в ПОС будет передан код 118.

2.8.2. Категории для выгрузки на витрину данных ПОС

Рубрики справочника «Рубрикатор», использующиеся в системе «ДЕЛО» для рубрицирования обращений по классификации ССТУ, должны быть настроены соответствующим образом:

1. В реквизите **Примечание** рубрик ССТУ в справочнике «Рубрикатор» должна быть введена подстрока: **Вопрос ССТУ**.
2. Рубрики ССТУ должны быть поставлены в соответствие категориям из Классификатора ПОС. Установка соответствия осуществляется путем проставления определенного хэштега в реквизите **Примечание** элемента справочника «Рубрикатор».

Сначала значения классификатора ПОС уровней «Категория» (как вершина) и «Подкатегория» (как лист) стандартным образом вводятся в рубрикатор «ДЕЛО» под вершину справочника с определенным названием (например: «Классификатор ПОС»). Затем в поле примечания каждой рубрики ССТУ, для которой нужно задать соответствие, вводится определенный хештег, содержащий код соответствующей рубрики ПОС.

Для установки соответствия в карточке элемента справочника «Рубрикатор» в поле **Примечание** введите хештег формата:

#pos_link:<код рубрики ПОС>

Внимание. После данного хэштега в поле **Примечание** не должно быть никакого значения, поэтому, если в поле имеется какое-нибудь значение, хештег нужно поставить после него, чтобы он был последним.

Пример настройки соответствия в карточке элемента-рубрики показан на Рис. 2-14.

Качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях ОТМЕНИТЬ СОХРАНИТЬ

КОД
0002.0014.0143.0414

КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
Качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
... T

ПРИМЕЧАНИЕ
Вопрос ССТУ;
#pos_link:3.211 T

ИНДЕКС СЭВ
0002.0014.0143.0414

Рис. 2-14. Настройка соответствия в карточке элемента-рубрики

При выгрузке данных – для рубрик ССТУ, имеющих хештег, в выгружаемые данные будет включаться не само значение рубрики, а значения категории/подкатегории ПОС, определенные по следующему правилу:

- если ссылка хештега ведет на лист классификатора ПОС, то код и наименование этого листа передаются в витрину ПОС в качестве данных о подкатегории, а соответствующие значения родительской вершины передаются в витрину ПОС в качестве данных о категории ПОС.
- если ссылка хештега ведет на вершину классификатора ПОС, то код и наименование этой вершины передаются в витрину ПОС в качестве данных о категории, а данные о подкатегории в ПОС не передаются (остаются пустыми).

2.9. Настройка прав пользователей

Пользователям, которые будут выполнять в системе обработку РК обращений, требуется предоставить необходимые права для возможности создания и редактирования РК обращений, работы с поручениями, создания связанных РК исходящих документов.

3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С ПОС

3.1. Установка плагина модуля

Плагин Модуля интеграции с ПОС устанавливается тем же инсталлятором, которым устанавливается система «ДЕЛО».

Для установки плагина модуля нужно при установке или обновлении (до версии 20.2.0 или выше) серверной части системы «ДЕЛО» на шаге «Выборочная установка» выбрать для установки компонент «Модуль интеграции с ПОС» (см. Рис. 3-1).

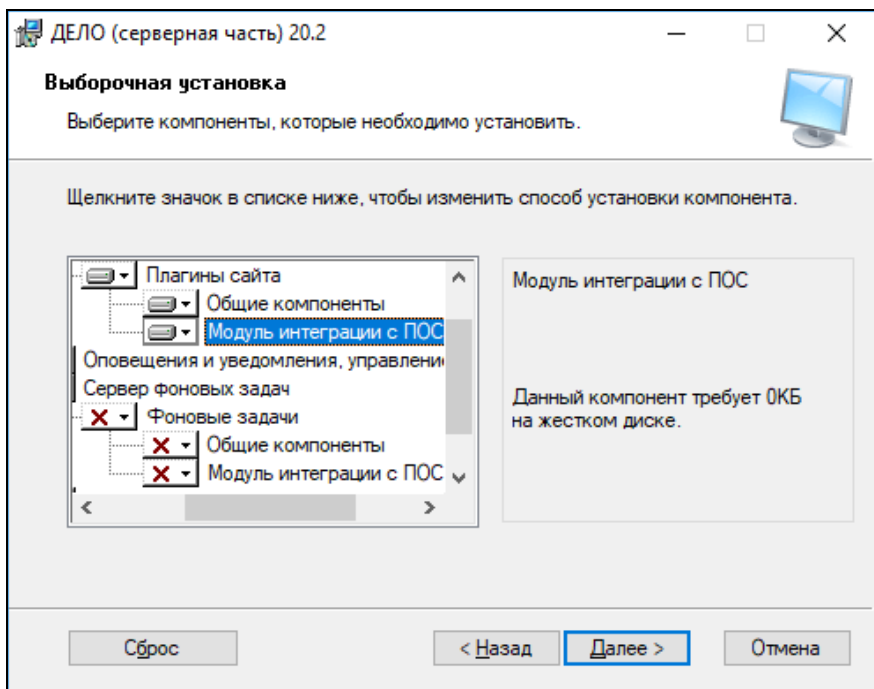



Рис. 3-1. Выбор компонента «Модуль интеграции с ПОС»

Подробно установка серверной части системы «ДЕЛО» описана в Руководстве администратора системы «ДЕЛО».

3.2. Настройка параметров модуля

Параметры модуля для разных задач настраиваются в разных местах:

- Параметры **Обмена сообщениями с ПОС** – настраиваются в специальном окне, открываемом из меню **Администрирование** по команде **Модуль интеграции с ПОС** (см. п. «Параметры обмена сообщениями с ПОС» настоящего подраздела);
- Параметры **Выгрузки на витрину ПОС** настраиваются на странице конфигурирования, открываемой из записи ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных» по кнопке  (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» настоящего подраздела).

3.2.1. Параметры обмена сообщениями с ПОС

Чтобы настроить параметры модуля для обмена сообщениями с ПОС, войдите в подсистему «ДЕЛО-Web» с логином и паролем системного технолога и выберите в меню **Администрирование** пункт **Модуль интеграции с ПОС**. Откроется окно настройки параметров (см. Рис. 3-2).

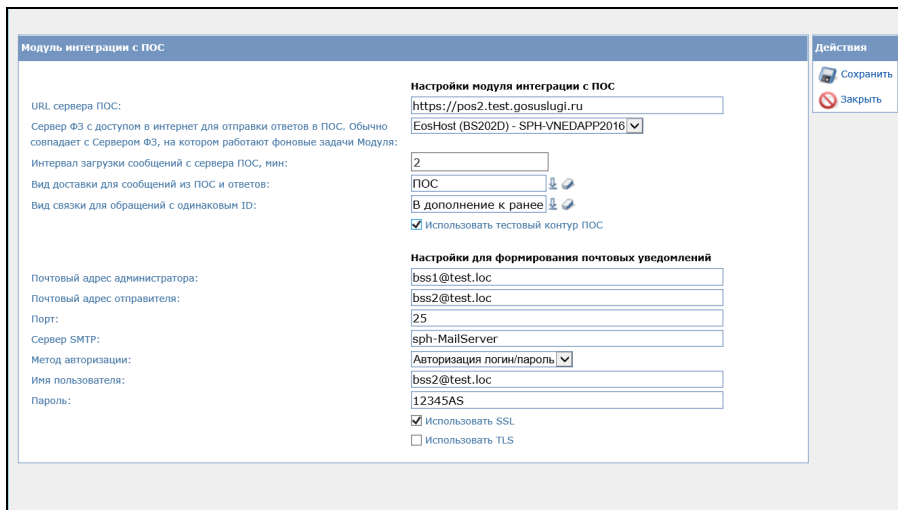


Рис. 3-2. Параметры обмена сообщениями с ПОС

Задайте в окне следующие параметры.

Настройки модуля интеграции с ПОС

(все параметры обязательны для заполнения):

- **URL сервера ПОС** – URL до API ПОС. Параметр обязателен для заполнения;
- **Сервер Ф3 с доступом в интернет для отправки ответов в ПОС....** – сервер, который будет использоваться модулем для отправки данных в ПОС. Обычно этот сервер совпадает с сервером Ф3, на котором работают Ф3 модуля. Параметр обязателен для заполнения;
- **Интервал загрузки сообщений с сервера ПОС, мин** – периодичность, с которой модуль будет обращаться к ПОС для получения списка сообщений (число от 1 до 999). Параметр обязателен для заполнения;
- **Вид доставки для сообщений из ПОС и ответов** – вид доставки, который будет проставляться по умолчанию в реквизите «Вид доставки» РК поступивших из ПОС сообщений при регистрации их в системе «ДЕЛО», а также в РК ответов на обращения. Значение выбирается из справочника «Виды доставки», нужно выбрать значение «ПОС». Параметр обязателен для заполнения;

- **Использовать тестовый контур ПОС** – флажок устанавливается в случае, если модуль должен подключаться не к промышленному, а к тестовому контуру ПОС.

Настройки для формирования почтовых уведомлений

(задаются, если требуется информировать администратора о возникающих ошибках в работе Модуля интеграции с ПОС):


- **Почтовый адрес администратора** – адрес почтового ящика администратора системы, который будет получателем автоматически формируемых уведомлений об ошибках, возникающих при работе модуля;
- **Почтовый адрес отправителя** – адрес почтового ящика отправителя сообщений-уведомлений;
- **Порт** – порт почтового сервера;
- **Сервер SMTP** – имя почтового сервера;
- **Метод авторизации** – метод авторизации на почтовом сервере для отправки сообщений. Выберите в поле нужное значение из раскрывающегося списка. Если выбран вариант «Авторизация Windows», то в соответствующих полях ниже нужно задать логин и пароль учетной записи операционной системы, имеющей доступ к SMTP-серверу. Если выбран вариант «Авторизация логин/пароль», то в соответствующих полях ниже нужно задать логин и пароль учетной записи SMTP-сервера. Если выбран вариант «Авторизация не требуется», то логин и пароль не задаются;
- **Имя пользователя, Пароль** – логин и пароль, используемый для подключения к почтовому серверу. Это логин и пароль: учетной записи операционной системы, имеющей доступ к SMTP-серверу (при методе авторизации «Авторизация Windows») или учетной записи SMTP-сервера (при методе авторизации «Авторизация логин/пароль»). При типе авторизации «Авторизация не требуется» данный параметр задавать не требуется;
- **Использовать SSL** – использование шифрованного подключения. Если оно должно использоваться, установите данный флажок;

- **Использовать TLS** – использование защищенного протокола. Если он должен использоваться, установите данный флажок.

Для сохранения сделанных настроек и закрытия окна щелкните в окне кнопку **Сохранить** (кнопка **Закрыть** используется для закрытия окна без сохранения сделанных изменений).

3.2.2. Параметры выгрузки на витрину ПОС

Замечание. Переход к настройке параметров выгрузки осуществляется из записи соответствующей ФЗ, поэтому перед настройкой параметров выгрузки необходимо сначала выполнить настройку ФЗ модуля (см. подраздел «Настройка ФЗ модуля» настоящего раздела).

Чтобы настроить параметры модуля для выгрузки статистических данных по вопросам обращений на витрину данных ПОС, войдите в подсистему «ДЕЛО-Web» с логином и паролем системного технолога и выберите в меню **Администрирование** пункт **Управление фоновыми задачами**. На открывшейся странице Менеджера фоновых задач (см. Рис. 3-5) в записи ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных» щелкните кнопку . Откроется страница конфигурирования данной ФЗ (см. Рис. 3-3).

Замечание. Конфигурировать можно только остановленную ФЗ, поэтому, если данная ФЗ была запущена, перед переходом к ее конфигурированию ее нужно будет сначала остановить.

Витрина ПОС. Выгрузка данных (POSShowcase.POSShowcaseDispatcher)

Общие настройки ФЗ

Сервер:

Периодичность запуска (Часы):

Вид доставки ПОС:

Начальная дата выгрузки:

Количество попыток передачи данных в ПОС:

Архивировать перед передачей:

Сохранять результаты выгрузки:

Путь к директории сохранения результатов выгрузки:

Почтовый адрес администратора:

Почтовый адрес отправителя:

SMTP Сервер:

Порт:

Метод авторизации:

Пользователь:

Пароль:

Использовать SSL:

Использовать TLS:

Настройки экземпляров ФЗ

Экземпляр JobID: 0

Логин:

Пароль:

Использовать тестовый контур ПОС:

Картотека:

Рис. 3-3. Параметры выгрузки на витрину данных ПОС

Задайте на странице следующие параметры.

Общие настройки ФЗ:

- **Сервер** – URL до API ПОС. Параметр обязателен для заполнения;
- **Периодичность запуска (часы)** – периодичность запуска выгрузки и передачи данных в часах. По умолчанию установлено значение «24», возможные значения: от 1 до 999. Параметр обязателен для заполнения;
- **Вид доставки ПОС** – вид доставки сообщений, поступивших из ПОС. Значение выбирается из справочника «Виды доставки», нужно выбрать значение «ПОС». Данный параметр нужен для исключения попадания в выгрузку сообщений, поступивших из ПОС (данные из РК, в которых указан этот вид доставки, не будут включаться в выгрузку). Параметр обязателен для заполнения.

- **Начальная дата выгрузки** – ограничение по дате регистрации РК, включаемых в выгрузку. В выгрузку будут включаться данные только из тех РК, дата регистрации которых больше указанной даты (дата регистрации РК > значения параметра **Начальная дата выгрузки**). При незаданном параметре в выгрузку будут включаться все находящиеся в БД РК, которые отвечают условиям выгрузки и передачи.
- **Количество попыток передачи данных в ПОС** – количество повторных попыток передачи данных в ПОС, совершаемых системой, если предыдущая передача не была выполнена по техническим причинам (например, отсутствие связи с ПОС, сбой сети и т.п.).
- **Архивировать перед передачей** – флажок устанавливается, если требуется файл выгрузки формата CSV перед передачей в витрину данных ПОС упаковывать в zip-архив. Если флажок не установлен, файл выгрузки формата CSV будет передаваться в том виде, в котором был выгружен.
- **Сохранять результаты выгрузки** – флажок устанавливается, если требуется сохранять сформированные файлы выгрузки формата CSV в определенном каталоге. Адрес каталога сохранения файлов нужно указать в расположенном ниже поле **Путь к директории сохранения результатов выгрузки**. Каталог сохранения файлов должен быть доступен для чтения и записи:
 - системному пользователю, от имени которого работает пул фоновых задач, в котором функционируют ФЗ модуля интеграции с ПОС (для возможности размещения файлов в каталоге);И
 - системному технологу (для возможности просмотра файлов в каталоге и очистки каталога).

Замечание. Сохранение файлов в каталоге позволяет выполнять отложенный анализ результатов выгрузки и сравнение с ответами витрины ПОС, что может быть востребовано на этапе отладки выгрузки в организации.

Отметим, что удаление сохраненных файлов CSV и очистка папки – ответственность системного технолога. Рекомендуется периодически, в зависимости от расписания выгрузки на витрину и сроков получения ответов от принимающей стороны, очищать папку во избежание засорения файловой системы.

Настройки для формирования почтовых уведомлений (задаются для информирования администратора о возникающих ошибках в работе ФЗ выгрузки данных):

- **Почтовый адрес администратора** – адрес почтового ящика администратора системы, который будет получателем автоматически формируемых уведомлений об ошибках, возникающих при работе модуля;

Внимание. Если выгрузка на витрину ПОС завершилась не успешно, то информация о факте невыгрузки направляется в сообщении E-mail на данный адрес. Если в данном параметре адрес администратора не указан, то администратор не сможет получать такие уведомления.

- **Почтовый адрес отправителя** – адрес почтового ящика отправителя сообщений-уведомлений;
- **SMTP Сервер** – имя почтового сервера;
- **Порт** – порт почтового сервера;
- **Метод авторизации** – метод авторизации на почтовом сервере для отправки сообщений. Выберите в поле нужное значение из раскрывающегося списка. Если выбран вариант «Авторизация Windows», то в соответствующих полях ниже нужно задать логин и пароль учетной записи операционной системы, имеющей доступ к SMTP-серверу. Если выбран вариант «Авторизация логин/пароль», то в соответствующих

полях ниже нужно задать логин и пароль учетной записи SMTP-сервера. Если выбран вариант «Авторизация не требуется», то логин и пароль не задаются;

- **Пользователь, Пароль** – логин и пароль, используемый для подключения к почтовому серверу. Это логин и пароль: учетной записи операционной системы, имеющей доступ к SMTP-серверу (при методе авторизации «Авторизация Windows») или учетной записи SMTP-сервера (при методе авторизации «Авторизация логин/пароль»). При типе авторизации «Авторизация не требуется» данный параметр задавать не требуется;
- **Использовать SSL** – использование шифрованного подключения. Если оно должно использоваться, установите данный флажок;
- **Использовать TLS** – использование защищенного протокола. Если он должен использоваться, установите данный флажок.

Настройки экземпляров ФЗ:

- **Логин, Пароль** – логин и пароль, используемый для авторизации при передаче данных в витрину ПОС (логин/пароль организации для получения транзакционного токена). Логин и пароль организация получает у администратора ПОС.
- **Использовать тестовый контур ПОС** – флажок устанавливается в случае, если экземпляр ФЗ должен подключаться не к промышленному, а к тестовому контуру ПОС.
- **Картотека** – картотеки, принадлежащие которым РК должны включаться в выгрузку. Если параметр не задан, то в выгрузку будут включаться все находящиеся в БД РК, которые отвечают условиям выгрузки и передачи.

Замечание. Выгрузка из одной БД осуществляется под учетной записью одной организации, вне зависимости от того, данные скольких организаций ведутся в этой БД и по каким картотекам осуществляется выгрузка.

Для сохранения сделанных настроек щелкните на странице кнопку **Сохранить**. После сохранения конфигурации работа ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных» будет запущена автоматически.

3.3. Настройка ФЗ модуля

Автоматическая передача данных между системой «ДЕЛО» и ПОС осуществляется фоновыми задачами (ФЗ) Модуля интеграции с ПОС.

Чтобы ФЗ модуля могли работать, они должны быть выбраны для отображения и выполнения и запущены.

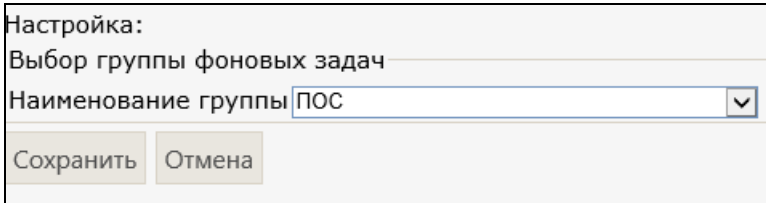
Чтобы настроить ФЗ модуля, войдите в подсистему «ДЕЛО-Web» с логином и паролем системного технолога и выберите в меню **Администрирование** пункт **Управление фоновыми задачами**. Откроется страница Менеджера фоновых задач.

Интерфейс Менеджера фоновых задач описан в разделе «Менеджер фоновых задач» Руководства системного технолога системы «ДЕЛО». В настоящем подразделе описываются только особенности настройки ФЗ модуля.

- ▶ **Выбор ФЗ Модуля интеграции с ПОС для отображения и выполнения:**

В Менеджере фоновых задач выполните следующие действия:

В разделе «Управление группами фоновых задач» выберите для отображения и выполнения группу ФЗ ПОС (см. Рис. 3-4).



Настройка:
Выбор группы фоновых задач
Наименование группы ▼

Рис. 3-4. Выбор для отображения и выполнения группы ФЗ ПОС

Сохраните изменение и вернитесь на главную страницу Менеджера фоновых задач. На странице Менеджера фоновых задач в таблице фоновых задач будут отображаться ФЗ Модуля интеграции с ПОС (см. Рис. 3-5).

Фоновые задачи:

▼ **Фильтр**

Группа:

Статус:


<input type="checkbox"/>	▲ Задача	Тип	Работа задачи	Статус задачи	Время создания	Состояние	Время последнего изменения	Время следующего запуска	Сообщение ФЗ	Ошибки
<input type="checkbox"/>	Автоматическая отправка статусов	Автоматическая	Разрешена	Запущена	24.09.2021 0:59:26	Ожидает выполнения	24.09.2021 18:02:29	24.09.2021 18:13:29	Ожидание событий	
<input type="checkbox"/>	Автоматическая регистрация сообщений	Автоматическая	Разрешена	Запущена	24.09.2021 0:59:26	Ожидает выполнения	24.09.2021 18:03:31	24.09.2021 18:14:30	Ожидание следующей итерации.	• ФЗ выполнен 18:03:31. Уд ошибку: (40
<input type="checkbox"/>	Витрина ПОС. Выгрузка данных	Автоматическая	Разрешена	Запущена	24.09.2021 0:59:26	Ожидает выполнения	24.09.2021 17:59:27	24.09.2021 18:59:27	Ожидание следующей итерации.	

Рис. 3-5. ФЗ Модуля интеграции с ПОС в таблице фоновых задач

Для обеспечения возможности работы Модуля интеграции с ПОС его ФЗ должны быть запущены. После выбора для отображения и выполнения работа настроенных ФЗ будет запущена автоматически. Если параметры ФЗ не настроены, то их нужно настроить.

ФЗ модуля интеграции с ПОС обеспечивают работу двух функций:

- **Обмен сообщениями с ПОС** – обеспечивается ФЗ «Автоматическая отправка статусов» и «Автоматическая регистрация сообщений». Настройка параметров обмена сообщениями с ПОС осуществляется в специальном окне, открываемом из меню **Администрирование** по команде **Модуль интеграции с ПОС** (см. п. «Параметры обмена сообщениями с ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» настоящего раздела). Настройку этих параметров можно выполнять до того, как ФЗ выбраны для отображения и выполнения.
- **Выгрузка на витрину ПОС** – обеспечивается ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных». Настройка параметров выгрузки на

витрину ПОС осуществляется на странице конфигурирования, открываемой из записи ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных» по кнопке  (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» настоящего раздела). Настройку этих параметров можно выполнять только после того, как ФЗ выбраны для отображения и выполнения (т.е. после действий, описанных в настоящем подразделе), т.к. переход к настройке осуществляется из записи ФЗ.

4. ПОЛУЧЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ИЗ ПОС

4.1. Получение сообщений из ПОС

Модуль интеграции с ПОС с заданной периодичностью делает запросы в ПОС. В запросе передается идентификатор и секретный ключ организации для авторизации в ее ЛКО.

Замечание. Идентификатор и секретный ключ организации хранятся в соответствующих доп. реквизитах карточки организации в справочнике «Список организаций» (см. подраздел «Настройка справочника «Список организаций»» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

В ответ на свой запрос модуль получает массив сообщений из того ЛКО, в который был сделан запрос.

Полученные сообщения модуль пытается зарегистрировать в системе «ДЕЛО» (см. следующий подраздел).

4.2. Автоматическая регистрация сообщений в системе «ДЕЛО»

Получив из ЛКО организации в ПОС массив сообщений, Модуль интеграции с ПОС пытается зарегистрировать их в системе «ДЕЛО» в виде РК обращений вида «Письма граждан».

Автоматическая регистрация сообщения осуществляется со следующими параметрами:

- **Пользователь-регистратор** – технический пользователь WFAGENT.
- **Картотека регистрации** – картотека «Кабинета регистрации», если кабинет выбран, и он существует.
Если «Кабинет регистрации» не указан или не найден, то регистрация выполняется без кабинета в картотеке подразделения, ассоциированного с организацией, из ЛКО которой получено сообщение.
- **Кабинет регистрации** – главный кабинет должностного лица, указанного в справочнике «Список организаций» в доп. реквизите «Кабинет регистрации: Главный кабинет Должностного лица» карточки организации, из ЛКО которой получено сообщение. Если кабинет использовать нельзя (например, главный кабинет указанного должностного лица не найден или не принадлежит картотеке регистрации), то регистрация выполняется без кабинета.
- **Папка кабинета, в которую помещается создаваемая РК** – «Поступившие» в системе «ДЕЛО» = «Документы на исполнении» в подсистеме «ДЕЛО-Web».
- **Группа документов, в которой создается РК** – группа документов вида «Письма граждан», указанная в справочнике «Список организаций» в доп. реквизите «Группа документов» карточки организации, из ЛКО которой получено сообщение.

В создаваемой РК автоматически заполняются следующие реквизиты:

- **Доступ** – «общий».
- **Плановая дата** – срок подготовки ответа, переданный из ПОС.
- **Корреспонденты** – заявитель обращения. Заявитель ищется в справочнике «Граждане» и, если найден один соответствующий гражданин, то он указывается в реквизите «Корреспонденты» РК. Если искомый гражданин не найден в справочнике или найдено несколько элементов справочника, соответствующих условиям поиска, то автоматически создается новый элемент справочника «Граждане», и он указывается в реквизите «Корреспонденты» РК. Если у обращения несколько заявителей, то каждый из них добавляется в реквизит «Корреспонденты» РК и, при

соответствующих условиях, в справочник «Граждане» по описанному выше алгоритму.

- **Доставка** – «ПОС» (берется значение, указанное в параметрах модуля в параметре «Вид доставки для сообщений из ПОС и ответов» (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).
- **Содержание** – текст сообщения заявителя. Если текст превышает размеры поля, то он обрезается до максимально допустимого значения.
- **Признак «Срочно!»** – устанавливается в случае, если в сообщении из ПОС передан признак необходимости срочной обработки «Фаст-трек».
- **Флажок «Коллективное»** – устанавливается в случае, если в сообщении из ПОС передан признак коллективного сообщения.
- **Рубрики** – рубрика, переданная в сообщении. Переданная рубрика ищется в справочнике «Рубрикатор» и, если найдена, то она указывается в реквизите «Рубрики» РК. Если искомая рубрика не найдена в справочнике, то запись об этом вносится в файл «Протокол регистрации.txt», автоматически формируемый и прикрепляемый к РК.
- **Файлы** – файлы, приложенные заявителем к сообщению.
- **Специальные доп. реквизиты** – заполняются переданными из ПОС значениями следующие специальные доп. реквизиты:
 - **Сообщение ПОС №;**
 - **от;**
 - **Факт сообщения;**
 - **ID организации (ЛКО);**
 - **Название организации (ЛКО);**
 - **Рег. № в др. СЭД;**
 - **Регион проблемы;**
 - **Адрес проблемы;**
 - **Координаты адреса проблемы.**

Связывание сообщений с одинаковыми ID:

Если поступившее сообщение имеет ID сообщения ПОС (значение доп. реквизита «Сообщение ПОС №»), уже встречающийся в РК ранее зарегистрированного в системе сообщения ПОС, то между этими РК (с одинаковыми ID сообщения ПОС) будет автоматически установлена связка того типа, который указан в настройке параметров модуля в параметре **Вид связки для сообщений с одинаковым ID** (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции). При связывании РК с одинаковым ID сообщения ПОС действуют следующие правила:

- Если в БД найдено несколько (но не более 30-ти) РК ранее зарегистрированных сообщений с таким же ID сообщения ПОС, как у поступившего сообщения, то РК поступившего сообщения связывается с самой ранней из найденных (т.е. с РК, у которой самая ранняя дата регистрации).
- Если в БД найдено более 30-ти РК ранее зарегистрированных сообщений с таким же ID сообщения ПОС, как у поступившего сообщения, то поступившее сообщение не регистрируется, в лог записывается ошибка от том, что в системе уже зарегистрировано 30 сообщений с таким ID.

После успешной регистрации обращения модуль передает в ПОС подтверждение регистрации этого обращения.

Подтверждение регистрации передается в ПОС для каждого успешно зарегистрированного обращения из полученного массива сообщений.

Далее РК обращений обрабатываются пользователями в системе «ДЕЛО», а модуль передает в ПОС информацию об изменении статуса обработки обращений (см. раздел «Отправка в ПОС информации об обработке обращений» настоящей инструкции).

5. ОТПРАВКА В ПОС ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

Обращения, поступившие из ПОС, рассматриваются в организации. Информацию о событиях рассмотрения обращений пользователи вносят в РК обращений. Модуль интеграции автоматически отправляет в ПОС информацию об обработке обращений:

- **СТАТУС.** При наступлении определенных событий с РК обращения модуль устанавливает в ней соответствующее значение специального доп. реквизита «Статус». Изменившееся значение статуса обработки обращения вместе с другими данными об обработке обращения модуль передает в ПОС в ЛКО, из которого поступило обращение.
- **ОТВЕТ ЗАЯВИТЕЛЮ.** При создании в системе «ДЕЛО» РК ответа заявителю, связанной с РК обращения, и вводе пользователем в РК ответа данных ответа заявителю с выполнением команды отправки в ПОС – модуль устанавливает соответствующие значения специальных доп. реквизитов в РК ответа и в РК обращения, проставляет в РК ответа отметку отправки документа заявителю. Данные ответа заявителю модуль передает в ПОС в ЛКО, из которого поступило обращение.

Передача данных в ПОС осуществляется механизмом модуля с заданной периодичностью.

Внимание. Модуль обрабатывает только РК обращений и РК ответов заявителям, к которым прикреплены и корректно заполнены специальные доп. реквизиты модуля (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы Модуля интеграции с ПОС»).

Ниже события обработки обращения в системе «ДЕЛО» описаны в отдельных подразделах настоящего раздела.

5.1. Создание РК обращения

При создании в БД РК обращения с заполненным специальным доп. реквизитом «Сообщение ПОС №» модуль выполняет следующие действия:

- В РК обращения в специальном доп. реквизите «Статус» устанавливает значение «Зарегистрировано»;
- Отправляет в ПОС информацию о статусе вместе с другими данными об обработке обращения, взятыми из РК обращения;
- В РК обращения в специальный доп. реквизит «Состояние отправки в ПОС» вводит информацию о результатах выполнения операции отправки статуса в ПОС (отправлено или нет).

5.2. Назначение исполнителя по обращению

Событием назначения исполнителя по обращению считается сохранение в РК обращения с непустым специальным доп. реквизитом «Сообщение ПОС №» резолюции, соответствующей следующим условиям:

- **Уровень иерархии резолюции** – любой;
- **Ответственный Исполнитель резолюции** – должен иметься, хотя бы один.

При наступлении такого события модуль выполняет следующие действия:

- В РК обращения в специальном доп. реквизите «Статус» устанавливает значение «Назначен исполнитель» а в специальный доп. реквизит «Комментарий» копирует текст резолюции;
- Отправляет в ПОС информацию о статусе вместе с другими данными об обработке обращения, взятыми из РК обращения и из этой резолюции;
- В РК обращения в специальный доп. реквизит «Состояние отправки в ПОС» вводит информацию о результатах

выполнения операции отправки статуса в ПОС (отправлено или нет).

5.3. Направление ответа заявителю

Ответ Заявителю регистрируется в системе «ДЕЛО» в виде РК исходящего документа, связанного с РК обращения.

РК ответа Заявителю должна соответствовать следующим условиям:

- РК имеет вид «Исходящие»;
- К РК прикреплены специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы Модуля интеграции с ПОС»);
- У РК заполнен специальный доп. реквизит «Сообщение ПОС №»;
- РК ответа заявителя связана с РК обращения этого заявителя;
- В РК в реквизите «Исполнитель» указано должностное лицо, являющееся Исполнителем по обращению.

При выполнении этих условий из РК ответа заявителю можно открыть окно интеграции с ПОС, в котором можно выполнить операцию формирования и отправки ответа Заявителю в ПОС.

Работа в окне интеграции с ПОС возможна только в «ДЕЛО-Web».

Чтобы открыть окно интеграции с ПОС, в «ДЕЛО-Web» откройте в режиме просмотра РК ответа на обращение, данные из которой требуется отправить в ПОС, и в окне РК выберите из меню «Еще» команду «Интеграция с ПОС» (см. Рис. 5-1).

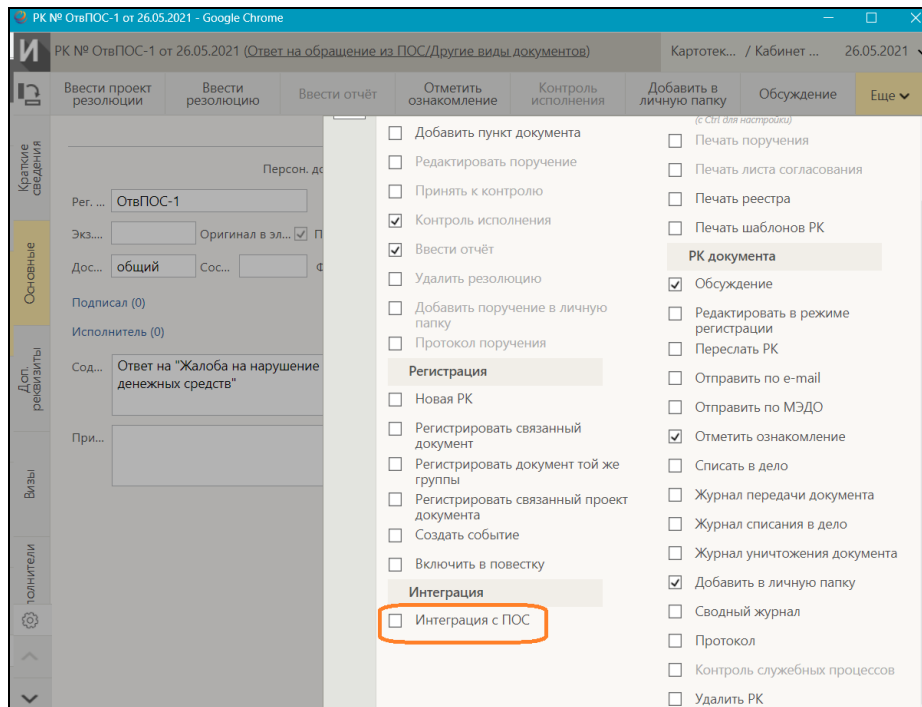


Рис. 5-1. Команда вызова окна Интеграции с ПОС в меню «Еще» РК

Откроется окно интеграции с ПОС (см. Рис. 5-2).

The screenshot shows a window titled 'ПОС' with a close button in the top right corner. The window contains the following fields:

- Тип ответа:** A dropdown menu with 'Решено' selected.
- Текст ответа:** A text area containing the text: 'В ответ на Ваше обращение за № 211 от 04.05.2021 сообщаем о вынесении приказа о проведении Проверки по заявленным Вами событиям, Отв. Исполнитель'. There is an 'Ins' button to the right of the text area.
- Комментарий:** An empty text area with an 'Ins' button to its right.
- Исполнитель:** Красницкая Е.Л.
- Руководитель:** Лялякина П.Р.
- Файлов:** 2 (все файлы с признаком "Рассылать")

At the bottom of the window, there are two buttons: 'Отправить в ПОС' and 'Отмена'.

Рис. 5-2. Окно интеграции с ПОС

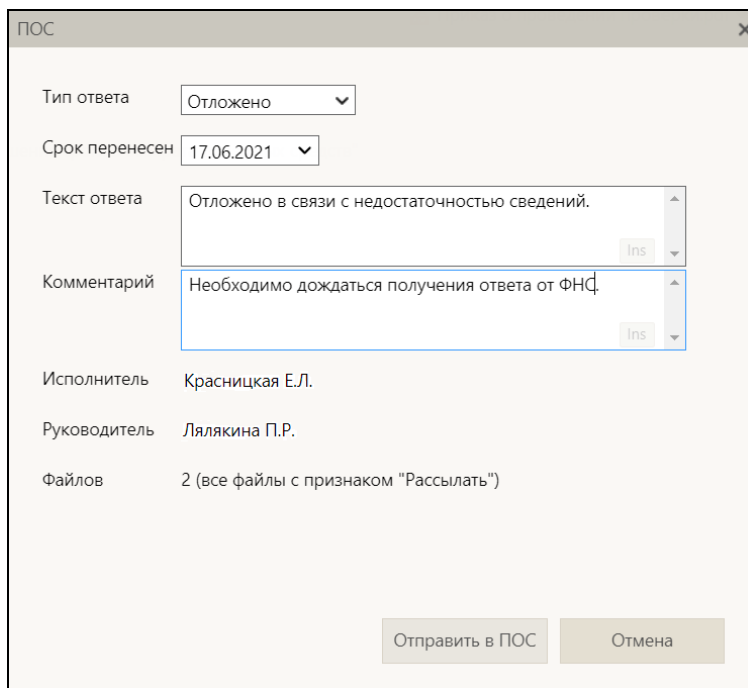
В нижней части окна отображается следующая сформированная автоматически информация:

- **Исполнитель** – ФИО должностного лица, которое указано в реквизите «Исполнитель» РК ответа.
- **Руководитель** – ФИО должностного лица, являющегося начальником должностного лица, указанного в реквизите «Исполнитель» РК. Начальник определяется следующим образом: берется должностное лицо, принадлежащее в справочнике «Подразделения» тому же подразделению, что и Исполнитель, и имеющее там признак «Начальник».

- **Файлов** – количество файлов, которые будут переданы в ПОС вместе с ответом на обращение (это все файлы РК, у которых установлен признак «Рассылать»).

В верхней части окна введите реквизиты ответа Заявителю:

- **Тип ответа** – тип ответа Заявителю, в соответствии с которым будет устанавливаться Статус обращения. Значение выбирается из раскрывающегося списка, содержащего следующие значения:
 - «Решено»;
 - «Не решено»;
 - «Отложено» – при выборе этого значения в окне добавится реквизит **Срок перенесен** (см. Рис. 5-3);
 - «Перенаправлено»;
 - «Отклонено».
- **Срок перенесен** – новый срок исполнения по обращению. Значение задается вводом с клавиатуры или выбором из раскрывающегося календаря. Реквизит отображается и заполняется только в случае, если в реквизите **Тип ответа** выбрано значение «Отложено» (см. Рис. 5-3).
- **Текст ответа** – текст ответа заявителю. Значение задается вводом с клавиатуры, вставкой из буфера или выбором из списка стандартных текстов.
- **Комментарий** – текст комментария к ответу (если требуется). Значение задается вводом с клавиатуры, вставкой из буфера или выбором из списка стандартных текстов.



The screenshot shows a window titled 'ПОС' with a close button in the top right corner. The window contains the following fields and controls:

- Тип ответа:** A dropdown menu with 'Отложено' selected.
- Срок перенесен:** A dropdown menu with '17.06.2021' selected.
- Текст ответа:** A text area containing 'Отложено в связи с недостаточностью сведений.' with an 'Ins' button and a downward arrow on the right.
- Комментарий:** A text area containing 'Необходимо дождаться получения ответа от ФНД.' with an 'Ins' button and a downward arrow on the right.
- Исполнитель:** Красницкая Е.Л.
- Руководитель:** Лялякина П.Р.
- Файлов:** 2 (все файлы с признаком "Рассылать")

At the bottom of the window, there are two buttons: 'Отправить в ПОС' and 'Отмена'.

Рис. 5-3. Окно интеграции с ПОС при типе ответа «Отложено»

Введя реквизиты ответа, щелкните в окне кнопку **Отправить в ПОС** (кнопка **Отмена** служит для отказа от отправки ответа).

Модуль совершит попытку отправить данные ответа в ПОС. Информация о результатах выполнения операции отправки данных в ПОС (успешной или неуспешной) будет внесена в специальный доп. реквизит «Состояние отправки в ПОС» РК ответа на обращение и связанной с ней РК обращения.

Если попытка отправки окажется неуспешной, то внизу окна красным шрифтом отобразится сообщение с информацией об ошибке отправки (см. Рис. 5-4).

ПОС

Тип ответа: Решено

Текст ответа: В ответ на Ваше обращение за № 211 от 04.05.2021 сообщаем о вынесении приказа о проведении Проверки по заявленным Вами событиям, Отв. Исполнитель

Комментарий

Исполнитель: Красницкая Е.Л.

Руководитель: Лялякина П.Р.

Файлов: 2 (все файлы с признаком "Рассылать")

Ошибка отправки запроса в ПОС: Невозможно соединиться с удаленным сервером

Отправить в ПОС Отмена

Рис. 5-4. Сообщение об ошибке отправки в окне Интеграции с ПОС

Если попытка отправки окажется успешной (т.е. данные переданы в ПОС), то модуль внесет следующую информацию в РК:

- В специальном доп. реквизите **Статус** в РК ответа на обращение и в связанной с ней РК обращения установит значение, соответствующее значению реквизита **Тип ответа** в окне Интеграции с ПОС (см. Таблица 4).

Таблица 4

№	Значение реквизита «Тип ответа» в окне Интеграции с ПОС	Значение доп. реквизита «Статус» в РК обращения и в РК ответа на обращение
1.	Решено	Направлен ответ: Решено
2.	Не решено	Направлен ответ: Не решено

№	Значение реквизита «Тип ответа» в окне Интеграции с ПОС	Значение доп. реквизита «Статус» в РК обращения и в РК ответа на обращение
3.	Отложено	Направлен ответ: Отложено
4.	Перенаправлено	Направлен ответ: Перенаправлено
5.	Отклонено	Направлен ответ: Отклонено

- В РК ответа на обращение и в связанной с ней РК обращения данными из окна Интеграции с ПОС соответствующие специальные доп. реквизиты: **Срок перенесен** (если этот реквизит был заполнен в окне Интеграции с ПОС), **Текст ответа** и **Комментарий**.
- В реквизит «Адресаты» РК ответа на обращение добавит (в случае ее отсутствия) запись адресата-гражданина, равного корреспонденту связанной РК обращения, и проставит в этой записи отметку отправки. Если в РК обращения было несколько корреспондентов (коллективное обращение), то все они будут добавлены в реквизит «Адресаты» РК ответа с проставленной отметкой отправки. В записях адресатов будет указан вид отправки, соответствующий значению параметра **Вид доставки для сообщений из ПОС и ответов** в параметрах модуля (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС»).

Замечание. Для выполнения операции отправки ответа заявителю и соответствующего редактирования модулем специальных доп. реквизитов не требуется наличие у пользователя картотечного права «Редактирование доп. реквизитов»

6. ВЫГРУЗКА НА ВИТРИНУ ДАННЫХ ПОС СТАТИСТИЧЕСКИХ ДАННЫХ О ВОПРОСАХ ОБРАЩЕНИЙ

Вопросы обращений должны быть введены в РК обращений в виде рубрик. Информация об обработке каждого вопроса обращения фиксируется в специальных доп. реквизитах соответствующей рубрики.

Замечание. Если в организации используется Модуль взаимодействия с РРО ССТУ, то информация об обработке вопросов обращений фиксируется в созданных для него специальных доп. реквизитах рубрик (см. Руководство пользователя и технолога Модуля взаимодействия с РРО ССТУ). В любом случае механизм Модуля интеграции с ПОС использует два специальных доп. реквизита Модуля взаимодействия с РРО ССТУ: **Вопрос ССТУ** и **Включить в отчет**.

Выгрузка и передача данных о вопросах обращений из системы «ДЕЛО» на витрину данных ПОС выполняется Модулем интеграции с ПОС автоматически с заданной периодичностью. Периодичность выгрузки и ограничения по дате регистрации и принадлежности к картотекам отбираемых для выгрузки РК настраиваются в параметрах модуля (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

Модуль включает в выгрузку данные только из тех соответствующих параметрам выгрузки РК, которые имеют признак готовности к выгрузке на витрину ПОС. Признаком готовности к выгрузке на витрину ПОС является установленный в доп. реквизитах РК флажок **Выгрузить в витрину ПОС** (см. Рис. 6-1).

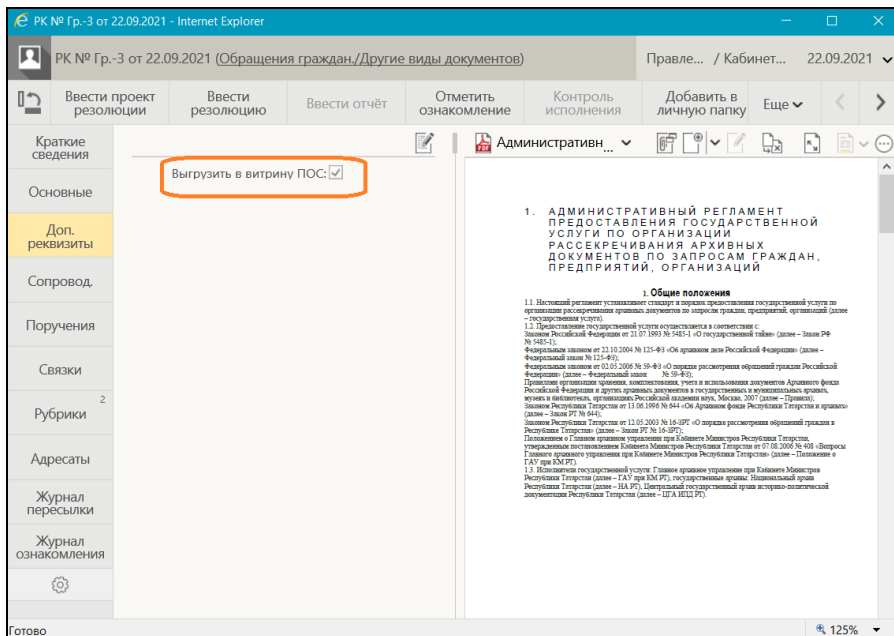


Рис. 6-1. Признак готовности к выгрузке на витрину ПОС, установленный в РК обращения

Флажок **Выгрузить в витрину ПОС** (см. Рис. 6-1) устанавливается в РК обращения автоматически при возникновении следующих событий:

- появление в РК хотя бы одной рубрики, подлежащей включению в отчет для РРО ССТУ, т.е. при установке в доп. реквизитах рубрики флажка «Включить в отчет» (см. Рис. 6-2).

ИЛИ

- изменение значения доп. реквизита рубрики «Статус ПОС» для любой рубрики РК (см. Рис. 6-2).

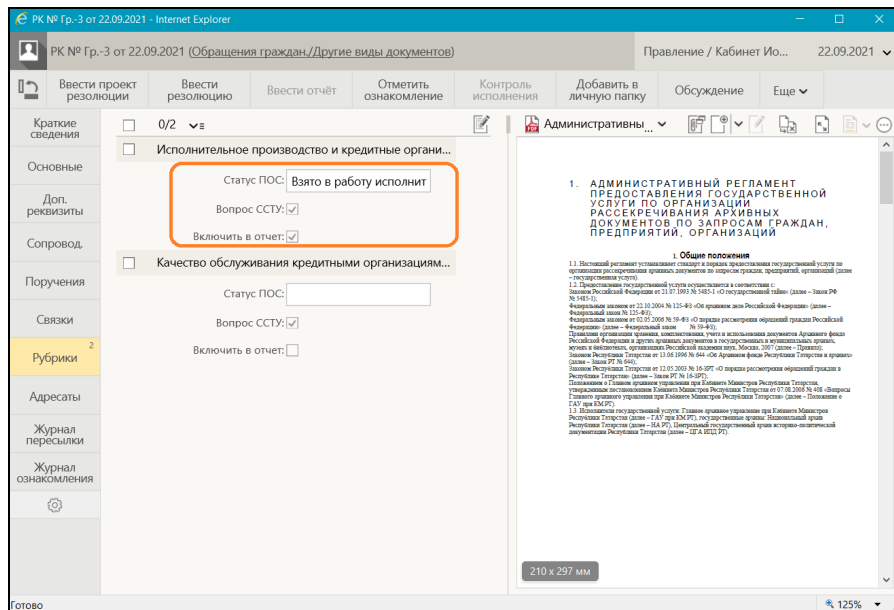


Рис. 6-2. Доп. реквизиты рубрики в РК обращения

Флажок **Выгрузить в витрину ПОС** (см. Рис. 6-1) может быть также установлен вручную пользователем. Редактирование флажка доступно пользователю в двух местах:

- на вкладке доп. реквизитов РК (см. Рис. 6-1);
- в окне интеграции с ПОС (см. Рис. 6-3).

В этих двух местах отображается ссылка на один и тот же доп. реквизит, соответственно, все равно, в каком месте выполнять его редактирование – измененное значение отобразится в обоих местах.

Замечание. Доп. реквизит **Выгрузить в витрину ПОС** является поисковым критерием в функции «Поиск», что позволяет отбирать РК по наличию/отсутствию данного признака.

В выгрузку включаются данные по вопросам обращений/рубрикам РК, для которых выполняется совокупность следующих условий:

- РК имеет вид «Письма граждан» или «Входящие»;
- Дата регистрации РК > значения параметра **Начальная дата выгрузки** в параметрах модуля (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции);
- Вид доставки РК ≠ «ПОС» (без учета регистра);
- РК имеет признак готовности к выгрузке на витрину ПОС, т.е. в ее доп. реквизитах установлен флажок **Выгрузить в витрину ПОС** (см. Рис. 6-1);
- Вопрос обращения/рубрика подлежит передаче в ССТУ, т.е. в доп. реквизитах этой рубрики установлен флажок **Вопрос ССТУ** (см. Рис. 6-2) + в справочнике «Рубрикатор» в карточке данной рубрики в поле **Примечание** имеется подстрока «Вопрос ССТУ». Данные по вопросам/рубрикам, не соответствующим совокупности данных условий, не включаются в выгрузку.

Отобрав данные для выгрузки, модуль передает данные в витрину данных ПОС в виде файла CSV путем REST API-запроса.

При получении от ПОС положительного ответа о приеме данных, во всех РК, рубрики которых были включены в выгрузку, автоматически снимается флажок **Выгрузить в витрину ПОС**.

Информация о результатах выгрузки данных о вопросах обращений на витрину ПОС отображается в окне интеграции с ПОС, открываемом из РК обращения. Чтобы открыть окно интеграции с ПОС, в «ДЕЛО-Web» откройте в режиме просмотра нужную РК обращения, и в окне РК выберите из меню «Еще» команду «Интеграция с ПОС» (см. Рис. 5-1). Откроется окно интеграции с ПОС (см. Рис. 6-3).

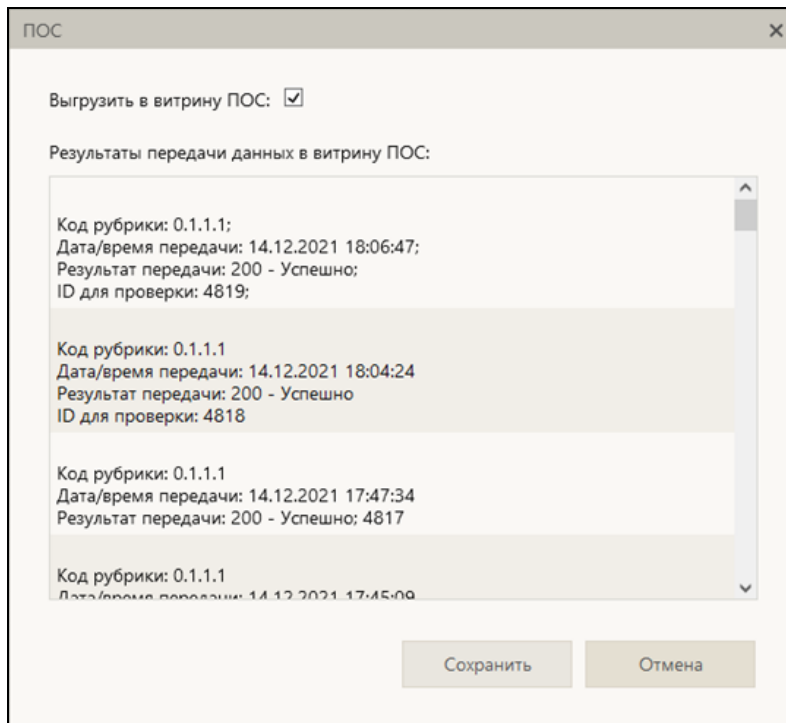


Рис. 6-3. Окно интеграции с ПОС с информацией об отправке данных по вопросам обращения на витрину ПОС

В окне содержится следующая информация:

- **Выгрузить в витрину ПОС** – флажок признака готовности к выгрузке на витрину данных ПОС. Этот флажок является дубликатом одноименного доп. реквизита РК (см. Рис. 6-1) и имеет значение, равное значению этого доп. реквизита, соответственно, редактирование данного флажка является редактированием соответствующего доп. реквизита РК;
- **Результаты передачи данных в витрину ПОС** – поле, содержащее записи рубрик/вопросов обращений, включенных в выгрузку. В записи каждой рубрики содержится следующая информация:
 - Код рубрики РК;
 - Дата и время передачи;

- Результат передачи - ответ ПОС в формате: <код ответа> – <описание>;
- ID для проверки – идентификатор загрузки, возвращенный из ПОС.

Просмотрев данные в окне, закройте его следующим способом:

- Если Вы отредактировали значение флажка **Выгрузить в витрину ПОС** и хотите сохранить новое значение в соответствующем доп. реквизите РК – щелкните кнопку **Сохранить**;
- Для закрытия окна без сохранения изменений – щелкните кнопку **Отмена** или кнопку с крестиком в правом верхнем углу окна.

Замечание. Если в параметрах выгрузки на витрину ПОС задано сохранение файлов выгрузки, то файл выгрузки формата CSV будет сохранен в указанном в параметрах каталоге и его можно использовать для анализа результатов выгрузки и сравнения с ответами витрины ПОС. Для сохранения файлов выгрузки в параметрах должен быть установлен флажок **Сохранять результаты выгрузки** и указан каталог для сохранения (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» подраздела «Настройки параметров модуля» раздела «Установка и настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

6.1. Управление выгрузкой

Механизмом выгрузки данных на Витрину ПОС является ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных» (см. подраздел «Настройка ФЗ модуля» раздела «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

Данная ФЗ может запускаться и осуществлять выгрузку в двух режимах, автоматическом и ручном:

- **АВТОМАТИЧЕСКИЕ ЗАПУСКИ** – осуществляются постоянно с заданной периодичностью, если работа ФЗ не остановлена.

ФЗ запускается и осуществляет выгрузку периодически с интервалом, указанным в параметрах выгрузки в параметре **Периодичность запуска (часы)** (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции). Время следующего автоматического запуска ФЗ отсчитывается от времени предыдущего автоматического запуска, и на этот счетчик времени не влияют факты принудительной остановки работы ФЗ и факты ее внепланового запуска вручную пользователем.

- **РУЧНОЙ ЗАПУСК** – осуществляется разово по команде пользователя в любое время, не влияя на автоматические запуски. Пользователь в Менеджере фоновых задач выполняет на ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных» команду **Выполнить сейчас**. ФЗ запускается и осуществляет внеплановую разовую выгрузку. Этот ручной внеплановый запуск ФЗ не учитывается счетчиком времени автоматических запусков, т.е. следующий автоматический запуск ФЗ будет отсчитан от предыдущего автоматического запуска, а не от ручного.

Интерфейс Менеджера фоновых задач и технология управления фоновыми задачами описаны в разделе «Менеджер фоновых задач» Руководства системного технолога системы «ДЕЛО».

7. ПРОТОКОЛИРОВАНИЕ ОБМЕНА ДАННЫМИ «ДЕЛО» - ПОС

Протоколирование обмена данными между системой «ДЕЛО» и ПОС с использованием Модуля интеграции с ПОС осуществляется следующим образом:

- **Получение сообщений из ПОС.** При возникновении ошибки при попытке получения сообщений из ПОС информация об ошибке записывается в лог ФЗ, а также вносится в сообщение-уведомление об ошибках, направляемое администратору на адрес, указанный в параметрах Модуля интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).
- **Регистрация сообщений, поступивших из ПОС.** При возникновении в процессе регистрации сообщения ошибки, не препятствующей регистрации (например, не найдена рубрика обращения в справочнике «Рубрикатор») информация об ошибке фиксируется в файле «Протокол регистрации.txt», автоматически формируемом и прикрепляемом к РК обращения.
- **Отправка статусов в ПОС.** Успешность/не успешность отправки статуса обращения в ПОС протоколируется в специальном доп. реквизите «Состояние отправки в ПОС» РК обращения. Информация о результатах попытки отправки данных модулем вносится в этот доп. реквизит в формате:
<Название статуса.> Отправлено в ПОС ДД/ММ/ГГГГ ЧЧ:ММ
ИЛИ
<Название статуса.> Не отправлено в ПОС (<причина ошибки>)
ДД/ММ/ГГГГ ЧЧ:ММ
- **Отправка ответов в ПОС.** В окне Интеграции с ПОС, в котором выполняется операция отправки ответа Заявителю в ПОС (см. Рис. 5-4), в случае возникновения ошибки при попытке отправки ответа отображается информация об ошибке (текст сообщения отображается красным цветом и расположен внизу окна).

- **Ошибки в работе ФЗ Модуля интеграции с ПОС.** Уведомления об ошибках в работе ФЗ отправляются на адрес администратора, указанный в параметрах Модуля интеграции с ПОС (см. п. «Параметры обмена сообщениями с ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).
- **Выгрузка на витрину данных ПОС.** В окне Интеграции с ПОС, в котором отображается информация о выгрузке данных по вопросам обращений/рубрикам РК на витрину данных ПОС (см. Рис. 6-3), в записи каждой включенной в выгрузку рубрики отображается информация о дате/времени и о результате выгрузки и передачи данных.

Эта же информация по каждой рубрике дублируется в протоколе РК: при щелчке на являющемся ссылкой значении графы «Примечание» в записи операции «Обработка ответа витрины ПОС» – открывается окно с дополнительной информацией по выгрузке рубрики, для которой сформирована данная запись протокола (см. Рис. 7-1).

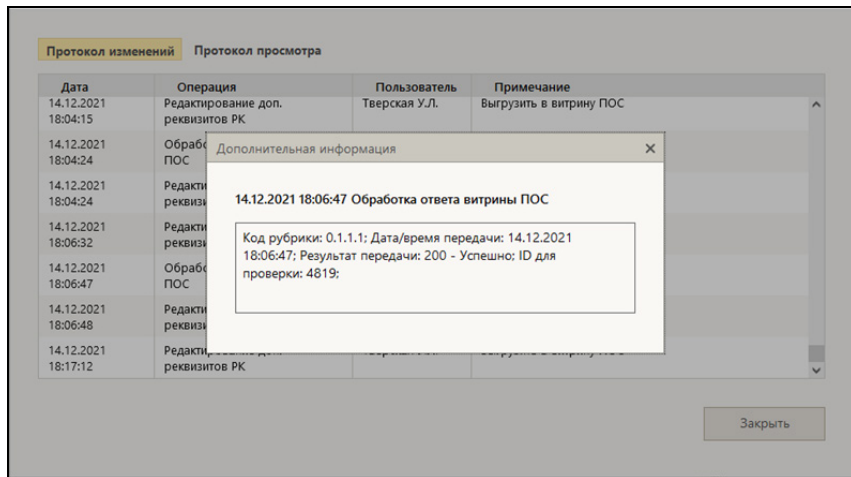


Рис. 7-1. Окно с дополнительной информацией о результатах выгрузки рубрики

Замечание. Если в параметрах выгрузки на витрину ПОС задано сохранение файлов выгрузки, то файл выгрузки на витрину формата CSV будет сохранен в указанном в параметрах каталоге и его можно использовать для анализа результатов выгрузки и сравнения с ответами витрины ПОС. Для сохранения файлов выгрузки в параметрах должен быть установлен флажок **Сохранять результаты выгрузки** и указан каталог для сохранения (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

Отметим, что удаление сохраненных файлов CSV и очистка папки – ответственность системного технолога. Рекомендуется периодически, в зависимости от расписания выгрузки на витрину и сроков получения ответов от принимающей стороны, очищать папку во избежание засорения файловой системы.

Информирование по E-mail. Если выгрузка на витрину ПОС завершилась не успешно, то информация о факте невыгрузки направляется в сообщении E-mail на адрес, указанный в настройках ФЗ выгрузки в параметре «Почтовый адрес администратора» (см. п. «Параметры выгрузки на витрину ПОС» подраздела «Настройка параметров модуля» раздела «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции). Тема сообщения: «Невозможность выгрузки для передачи на витрину ПОС». В сообщении для каждой невыгруженной рубрики указывается причина невозможности выгрузки.

Особенность передачи ISN рубрик и РК в ПОС

При анализе результатов выгрузки (например, в сохраненном файле выгрузки формата CSV) или ответов витрины ПОС следует учитывать следующее. В передаваемую в ПОС информацию о вопросе обращения в поле «id» включается ISN рубрики (вопроса обращения) и ISN РК (в которой зарегистрирован вопрос обращения) в формате: <ISN РК><ISN рубрики>. При этом значение каждого поля ISN дополняется слева нулями до достижения длины 10 символов (максимальная длина поля ISN в системе «ДЕЛО»).

Пример: ISN РК=4580, ISN Рубрики=4060065 – в ПОС выгружается значение: 00000045800004060065.

При анализе результатов выгрузки или ответов витрины ПОС для целей определения значения ISN надо сначала выделить нужные 10 символов из созданного для передачи в ПОС значения, а затем из них исключить стоящие слева нули до первого отличного от нуля символа (см. пример ниже).

Пример поиска ISN: значение `id=00000045800004060065`. К рубрике (вопросу обращения) относятся последние 10 символов (0004060065, из них первые 000 – незначащие добавленные нули), а к РК относятся оставшиеся 10 символов (0000004580, из них первые 000000 – незначащие добавленные нули). Итого: ISN Рубрики=4060065, ISN РК=4580.