



ДЕЛО



МОДУЛЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РРО ССТУ

Руководство
пользователя и технолога



«Модуль взаимодействия с РРО ССТУ»

Версия 19.6.0

Выпуск 43

Руководство пользователя и технолога

Москва
ООО «ЭОС Софт»
2020

В данном документе приведены сведения о порядке настройки «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» и технологии работы с ним.

Книга не является полной документацией к программному обеспечению. Для использования программы необходимо наличие других книг, включаемых в комплект.

Система «ДЕЛО» постоянно совершенствуется и в связи с этим возможны некоторые несоответствия, касающиеся описания пользовательского интерфейса.

Документация разработана совместно специалистами Общества с ограниченной ответственностью «Электронные Офисные Системы (Софт)» и Общества с ограниченной ответственностью «Электронные Офисные Системы (проектирование и внедрение)».

«ДЕЛО» является торговой маркой ООО «Электронные Офисные Системы (Софт)» и ООО «Электронные Офисные Системы (проектирование и внедрение)».

Право на тиражирование программных продуктов и документации принадлежит ООО «Электронные Офисные Системы (Софт)» и ООО «Электронные Офисные Системы (проектирование и внедрение)».

Все упомянутые в данном издании товарные знаки и зарегистрированные товарные знаки принадлежат своим законным владельцам.

© ООО «Электронные Офисные Системы (проектирование и внедрение)». Все права защищены

© ООО «Электронные Офисные Системы (Софт)». Все права защищены

107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20 стр. 1.

Тел/факс: (495) 221-24-31

e-mail: support@eos.ru

<http://www.eos.ru>

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ	1
2. НАСТРОЙКИ В СИСТЕМЕ «ДЕЛО» ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТЫ «МОДУЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РРО ССТУ»	4
2.1. Настройка БД системы «ДЕЛО»	5
2.1.1. Операция «Дополнение к базе данных для ССТУ»	5
2.1.2. Операция «Раскладка допреквизитов ССТУ по группам документов»	9
2.1.3. Операция «Подготовка справочника рубрик для загрузки рубрик ССТУ»	11
2.1.4. Операция «Восстановление полных названий рубрик, превышающих стандартную длину, после загрузки»	15
2.1.5. Операция «Корректировка примечания справочника рубрик ССТУ»	17
2.2. Настройка справочника «Ведение шаблонов»	20
2.3. Настройка справочника «Настройка реквизитов»	21
2.4. Настройка справочника «Группы документов»	26
2.5. Настройка справочника «Список организаций»	31
2.6. Настройка справочника «Рубрикатор»	33
2.6.1. Особенности работы с рубриками	35
2.7. Настройка прав и Office.ini пользователей	36
3. НАСТРОЙКА «МОДУЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РРО ССТУ»	39
3.1. Настройка параметров модуля	39
3.2. Настройка ФЗ модуля	41
4. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ «МОДУЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РРО ССТУ»	45
4.1. Регистрация обращений	45

4.2. Ввод в РК обращений информации о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений	49
4.2.1. Ввод информации о продлении срока рассмотрения вопроса обращения.....	50
4.2.2. Ввод информации об ответе заявителю по вопросу обращения.....	51
4.2.3. Ввод информации о направлении вопроса обращения по компетенции	55
4.2.4. Ввод информации об оставлении вопроса обращения без ответа заявителю	63
5. ПЕРЕДАЧА ДАННЫХ В РРО ССТУ	64
5.1. Автоматическая передача данных.....	65
5.2. Ручная выгрузка данных.....	69
5.2.1. Выгрузка данных в Специализированном Web-интерфейсе	69
5.2.2. Выгрузка данных в модуле «Документы»	74
5.3. Просмотр информации о результатах передачи данных в РРО ССТУ	79
5.3.1. Просмотр информации о результатах операций, осуществленных механизмом ФЗ модуля или пользователями в Специализированном Web-интерфейсе	80
5.3.2. Просмотр информации о результатах операций, осуществленных пользователем в модуле «Документы»	84

1. ВВЕДЕНИЕ

Внимание. «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ» не входит в стандартный комплект поставки системы «ДЕЛО» и закупается отдельно.

«Модуль взаимодействия с РРО ССТУ» предназначен для передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений, поступивших в организацию.

Далее в тексте руководства, для краткости, могут использоваться следующие сокращения:

- вместо «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ» - «модуль взаимодействия», «модуль»;
- вместо «раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ» - РРО ССТУ.

Обращения регистрируются в системе «ДЕЛО» организации. Вопросы обращений вводятся в РК обращений в виде рубрик. Код каждой рубрики должен соответствовать коду вопроса обращения по «Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц». РК исходящих документов – ответов авторам обращений (заявителям) или сопроводительных документов при направлениях обращений по компетенции в другое ведомство/организацию – связываются с РК обращений и содержат в виде рубрики сведения об исполняемом вопросе. Данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений фиксируются в значениях специальных дополнительных реквизитов соответствующих рубрик РК обращений и РК исходящих ответов/сопроводительных документов.

Передача данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений в РРО ССТУ осуществляется путем выгрузки данных РК обращений из системы «ДЕЛО» в определенный внешний каталог и автоматической загрузки этих данных на сервер РРО ССТУ (Автоматическая передача данных). Процедура выгрузки и загрузки данных работает автоматически по заданному в ее настройках расписанию. Рабочим механизмом процедуры автоматической передачи данных являются фоновые задачи (ФЗ) «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ».

Существует также возможность выполнения операции выгрузки данных для РРО ССТУ пользователем в ручном режиме (Ручная выгрузка данных). Эта возможность используется для выгрузки вне расписания в случаях, когда данные каких-либо РК обращений не были выгружены автоматически по причине, например, ошибок в их оформлении.

Замечание. Ручная выгрузка данных может быть выполнена в Специализированном Web-интерфейсе либо в модуле «Документы» системы «ДЕЛО». Это две разные процедуры выгрузки, которые отличаются друг от друга и настраиваются различным образом. Рекомендуется использовать ручную выгрузку в Специализированном Web-интерфейсе, т.к. там процедура выгрузки обладает расширенным функционалом, и выгруженные с помощью нее данные могут быть автоматически загружены на РРО ССТУ.

В описании, приведенном в настоящем руководстве, учитывается два возможных варианта использования БД системы «ДЕЛО»:

- *1 вариант.* В одной БД ведутся данные только одной организации. В этом случае данная организация должна быть указана в справочнике «Текущая организация».
- *2 вариант.* В одной БД ведутся данные нескольких организаций. В этом случае:
 - одна организация должна быть указана в справочнике «Текущая организация»,
 - остальные организации, использующие эту же БД, должны быть зарегистрированы в справочнике

«Подразделения» в виде подразделений, ассоциированных с организациями из справочника «Список организаций».

В настоящем руководстве при описании необходимых настроек и технологии работы, в соответствующих местах указываются особенности и дополнительные требования для случая использования одной БД несколькими организациями.

Для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» необходимо сделать настройки, описанные в разделах «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» и «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства.

2. НАСТРОЙКИ В СИСТЕМЕ «ДЕЛО» ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТЫ «МОДУЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РРО ССТУ»

Для обеспечения функционирования «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» необходимо сделать следующие настройки в системе «ДЕЛО»:

1. Настройки, обеспечивающие установку и работу «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»:
 - Настроить БД системы «ДЕЛО».
 - Настроить справочник «Ведение шаблонов».
 - Настроить работу «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ».
2. Настройки, обеспечивающие ввод информации о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений:
 - Настроить справочник «Настройка реквизитов».
 - Настроить справочник «Группы документов».
 - Настроить справочник «Список организаций».
 - Настроить справочник «Рубрикатор».
 - Настроить права и Office.ini пользователей.

Ниже данные группы настроек описаны подробно в отдельных подразделах настоящего раздела и раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»».

Замечание. Рекомендуется первой выполнять настройку БД системы «ДЕЛО», т.к. эта настройка включает в себя автоматическую настройку некоторых справочников.

2.1. Настройка БД системы «ДЕЛО»

На БД системы «ДЕЛО» необходимо сделать настройки, обеспечивающие функционирование «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ». Эти настройки делаются путем выполнения определенных операций в Мастере БД.

Ниже в отдельных пунктах настоящего подраздела приводится технология выполнения всех необходимых операций.

2.1.1. Операция «Дополнение к базе данных для ССТУ»

Запустите исполняемый файл «dbmaster.exe», находящийся в папке «DBTools» дистрибутива системы «ДЕЛО». Откроется начальное окно Мастера БД (см. Рис. 2-1).

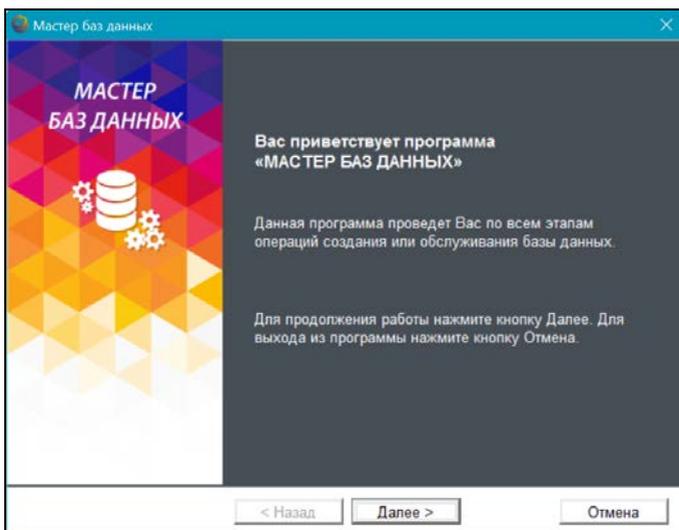


Рис. 2-1. Начальное окно Мастера БД

Щелкните кнопку «Далее». Откроется окно выбора СУБД и операции (см. Рис. 2-2).

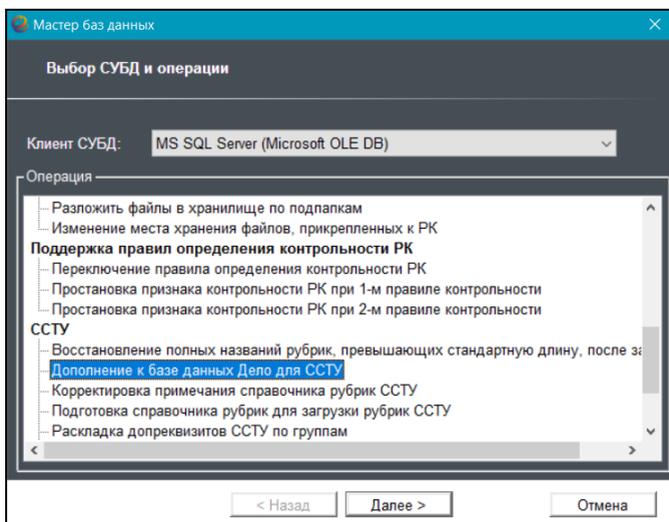


Рис. 2-2. Выбор операции «Дополнение к базе данных для ССТУ»

В поле **Клиент СУБД** укажите значение клиента СУБД.

В секции **Операция** выберите операцию «Дополнение к базе данных для ССТУ» (см. Рис. 2-2).

Щелкните кнопку **Далее**. Откроется окно задания параметров подключения к БД (см. Рис. 2-3).

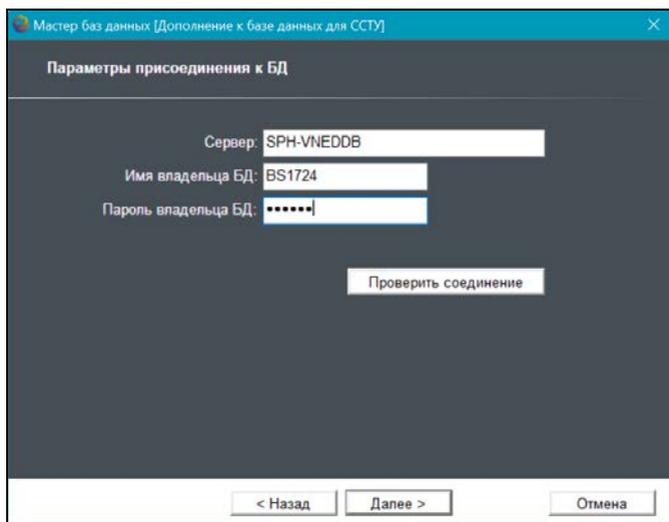


Рис. 2-3. Параметры подключения к БД

Введите в соответствующие поля имя сервера, имя и пароль владельца БД. После этого можно проверить соединение с БД с введенными параметрами, щелкнув кнопку **Проверить соединение**.

Щелкните кнопку «Далее». Откроется окно для проверки параметров и запуска операции (см. Рис. 2-4).

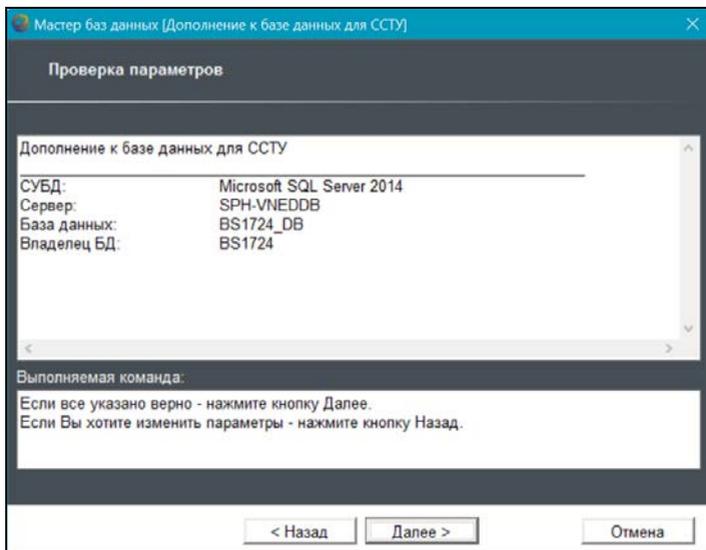


Рис. 2-4. Окно проверки параметров и запуска операции

Проверьте заданные параметры операции и щелкните кнопку «Далее». Будет запущена операция создания дополнения к БД для ССТУ, по окончании которой появится окно с информацией о результатах (см. Рис. 2-5).

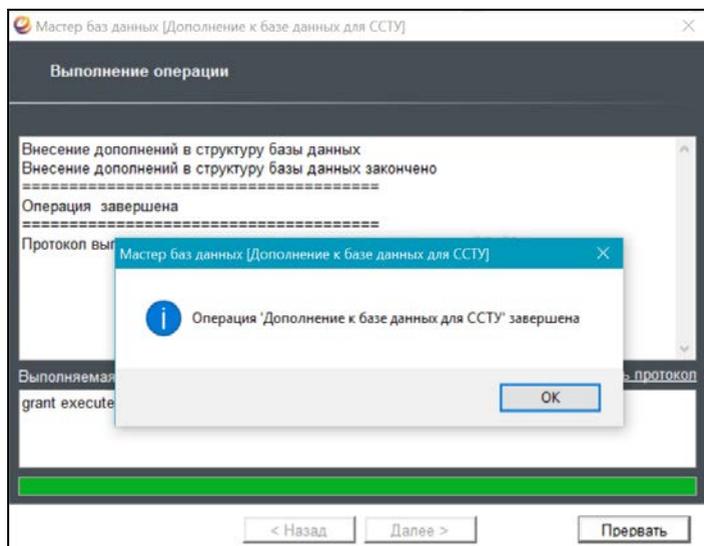


Рис. 2-5. Информация о завершении операции

В результате выполнения данной операции происходит следующее:

- В системе создается рабочий механизм «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»;
- В БД создаются специальные доп. реквизиты, необходимые для работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (доп. реквизиты рубрик РК/РКПД и доп. реквизит организаций).
- В справочнике «Ведение шаблонов» регистрируется файл «ExportToSSTU.exe» исполняемого модуля процедуры выгрузки данных для РРО ССТУ (данный файл и другие файлы процедуры выгрузки находятся в папке «...\Delo\Shablons» на компьютере пользователя).

Созданные в БД специальные доп. реквизиты рубрик РК/РКПД необходимо будет прикрепить к группам документов, которые должен обрабатывать «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ» (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» настоящего раздела). Доп. реквизиты прикрепляются к группам документов с помощью выполнения на БД операции «Раскладка допреквизитов ССТУ по группам документов» (см. следующий пункт).

2.1.2. Операция «Раскладка допреквизитов ССТУ по группам документов»

Данная операция выполняется после создания в справочнике «Настройка реквизитов» специальных доп. реквизитов, необходимых для работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. предыдущий подпункт). Операция прикрепляет нужные наборы специальных доп. реквизитов рубрик к выбранным группам документов вида «Исходящие», «Входящие» и «Письма граждан» (к группам документов, которые были специальным образом отмечены перед выполнением операции).

Чтобы выполнить автоматическое прикрепление специальных доп. реквизитов рубрик к нужным группам документов вида «Письма граждан», «Входящие» и «Исходящие», сделайте следующее:

1. Сначала в справочнике «Группы документов» отметьте группы документов, которые должна обработать операция. Отметку можно проставить на конкретных группах документов, либо на «родительской» вершине (вершинах). Если отметка проставлена на родительской вершине, то операция обрабатывает все элементы, входящие в эту вершину непосредственно или опосредованно. В поле «Примечание» подлежащих обработке элементов-листьев или вершин справочника введите значение «**#ССТУ**». Пример простановки отметки в поле «Примечание» элемента-листа и элемента-вершины показан на Рис. 2-6 .

The image contains two screenshots of a software interface for document management. The top screenshot is titled "Изменить лист [Группы документов - Электронные документы.]". It shows a form with the following fields: "Индекс:" with the value "Гр.", "Наименование:" with the value "Обращения граждан.", "Шаблон:" with the value "{1}-{2}", and "Примечание:" with the value "#ССТУ". There are several checkboxes for "Проверка уникальности номера", "Нумерация копий", "Оригинал в эл. виде", "ЭП", "Шифрование", "РК перс. доступа", "Без ред.", and "Запрещено редактировать рег. дату". The bottom screenshot is titled "Изменить вершину [Группы документов - Все группы документов]". It shows a form with the following fields: "Индекс:" (empty), "Наименование:" with the value "Работа с обращениями (ССТУ)", "Шаблон:" (empty), and "Примечание:" with the value "#ССТУ". It has the same checkboxes as the top screenshot. In both screenshots, the text "#ССТУ" in the "Примечание:" field is circled in red.

Рис. 2-6. Элемент-лист и элемент-вершина с отметкой о включении в обработку операций «Раскладка допреквизитов ССТУ по группам документов»

2. Отметив в справочнике «Группы документов» подлежащую обработке вершину (вершины) и/или конкретные группы документов, в мастере БД на шаге «Выбор СУБД и операции» выберите операцию «Раскладка допреквизитов ССТУ по группам» (см. Рис. 2-7).

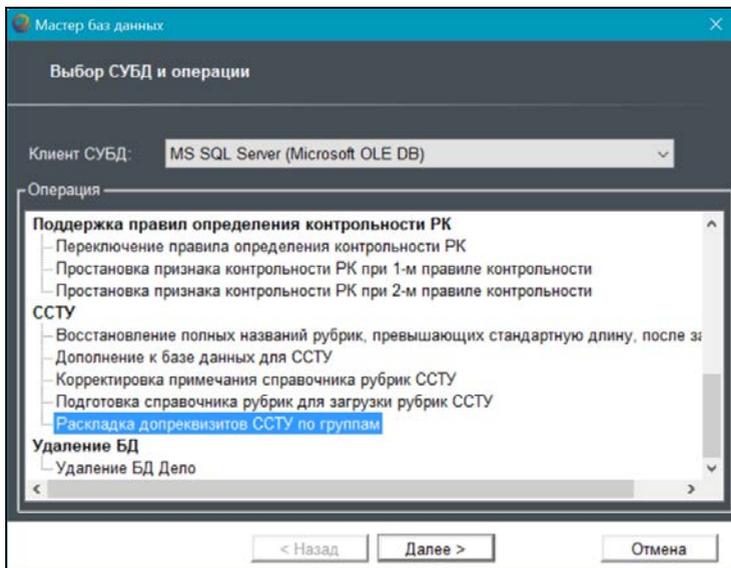


Рис. 2-7. Выбор операции «Раскладка допреквизитов ССТУ по группам документов»

Далее пройдите все шаги мастера и запустите выполнение операции по технологии, описанной в п. «Операция «Дополнение к базе данных для ССТУ»» настоящего подраздела.

В результате выполнения операции «Раскладка допреквизитов ССТУ по группам документов» ко всем отмеченным или входящим в отмеченные вершины группам документов вида «Письма граждан», «Входящие» и «Исходящие» будут прикреплены определенные для них специальные доп. реквизиты рубрик (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» настоящего раздела).

2.1.3. Операция «Подготовка справочника рубрик для загрузки рубрик ССТУ»

Данная операция необходима только в случае, если в справочнике «Рубрикатор» имеется ранее загруженная версия классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений», действовавшего до 31.12.2017

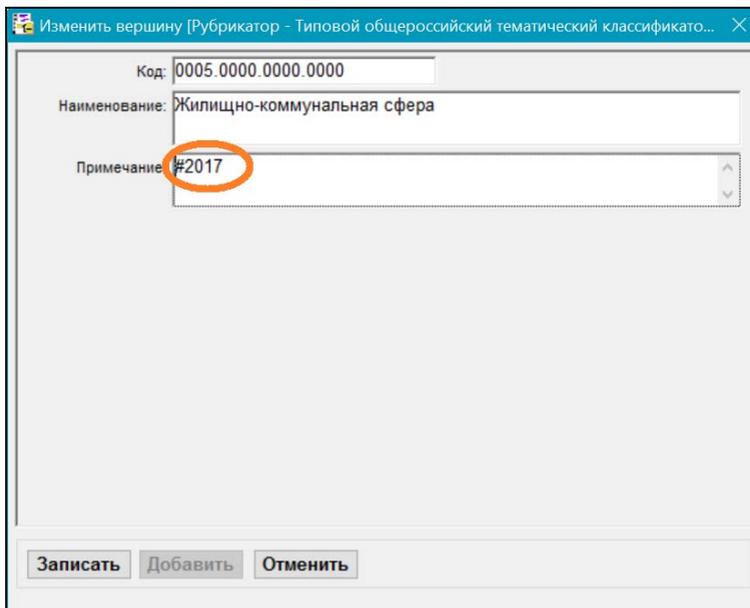
(назовем его «старый» классификатор), и в справочник требуется загрузить версию классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц», введенного в действие с 01.01.2018 (назовем его «новый» классификатор).

Чтобы после этого система могла корректно обрабатывать рубрики обращений, вне зависимости от версии классификатора («старый» или «новый»), которым они были рубрицированы, необходимо перед загрузкой «нового» классификатора пометить все рубрики «старого» классификатора как относящиеся именно к «старому» классификатору, а, при необходимости, также отметить их как логически удаленные (если требуется исключить для пользователей дальнейшую возможность рубрицировать этими рубриками вопросы обращений).

Чтобы выполнить подготовку справочника «Рубрикатор» к загрузке в него «нового» классификатора, сделайте следующее:

3. Сначала в справочнике «Рубрикатор» отметьте вершину (вершины), содержащие данные «старого» классификатора, которые должна обработать операция. Для этого в поле «Примечание» такой вершины введите значение:
 - **«#2017»** - в этом случае для данной вершины и всех ее подчиненных элементов будет выполнено редактирование значения кода, заключающееся в добавлении в конец кода значения **«.#2017»**. Наличие такого значения в конце кода будет признаком того, что рубрика относится к «старому» классификатору.
 - **«#2017+»** - в этом случае для данной вершины и всех ее подчиненных элементов будет выполнено: описанное выше редактирование значения кода + простановка признака логического удаления.

Пример простановки отметки о включении вершины справочника в обработку показан на Рис. 2-8.



Изменить вершину [Рубрикатор - Типовой общероссийский тематический классификато...]

Код: 0005.0000.0000.0000

Наименование: Жилищно-коммунальная сфера

Примечание: #2017

Записать Добавить Отменить

Рис. 2-8. Отметка о включении вершины в обработку операцией «Подготовка справочника рубрик для загрузки рубрик ССТУ»

- Отметив подлежащие обработке вершины справочника «Рубрикатор», в мастере БД выполните операцию «Подготовка справочника рубрик для загрузки рубрик ССТУ», которая обработает отмеченные вершины и их подчиненные элементы. Для этого в мастере БД на шаге «Выбор СУБД и операции» выберите операцию «Подготовка справочника рубрик для загрузки рубрик ССТУ» (см. Рис. 2-9).

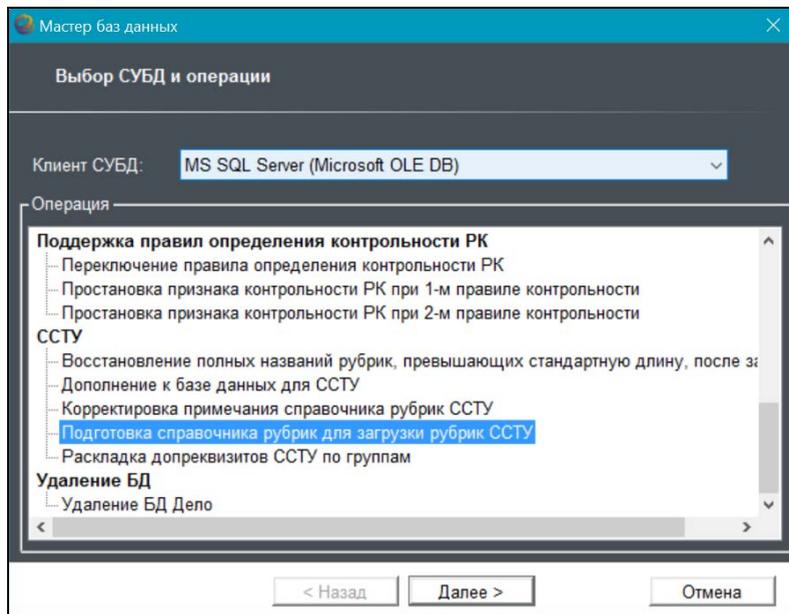


Рис. 2-9. Выбор операции «Подготовка справочника рубрик для загрузки рубрик ССТУ»

Далее пройдите все шаги мастера и запустите выполнение операции по технологии, описанной в п. «Операция «Дополнение к базе данных для ССТУ»» настоящего подраздела.

В результате выполнения операции «Подготовка справочника рубрик для загрузки рубрик ССТУ» в справочнике «Рубрикатор» будут сделаны следующие изменения:

- У всех вершин справочника, в поле «Примечание» которых имеется значение «**#2017**» или «**#2017+**», и у всех их подчиненных элементов в конец текущего значения поля «Код» будет добавлено значение «**.#2017**». Например:
 Было: 0000.0014.0000.0000
 Стало: 0000.0014.0000.0000.**#2017**
- У всех вершин справочника, в поле «Примечание» которых имеется значение «**#2017+**», и у всех их подчиненных элементов будет проставлен признак логического удаления.

2.1.4. Операция «Восстановление полных названий рубрик, превышающих стандартную длину, после загрузки»

Данная операция выполняется после загрузки в справочник «Рубрикатор» содержимого классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц».

Дело в том, что из-за ограничений протокола передачи данных, используемого стандартной процедурой экспорта/импорта справочников системы «ДЕЛО», наименования рубрик, длина которых превышает 255 символов, «обрезаются» при загрузке. Для автоматического восстановления в классификаторе полных наименований таких рубрик, после загрузки классификатора рекомендуется выполнить данную операцию.

Чтобы выполнить автоматическое восстановление наименований рубрик загруженного классификатора, в мастере БД на шаге «Выбор СУБД и операции» выберите операцию «Восстановление полных названий рубрик, превышающих стандартную длину, после загрузки» (см. Рис. 2-10).

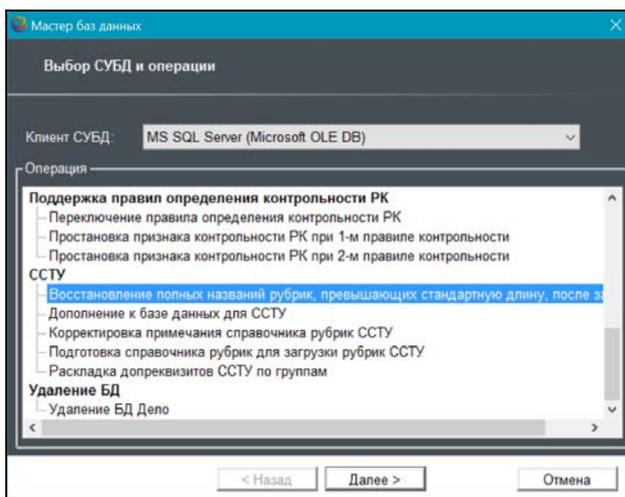


Рис. 2-10. Выбор операции «Восстановление полных названий рубрик, превышающих стандартную длину, после загрузки»

Далее пройдите все шаги мастера и запустите выполнение операции по технологии, описанной в п. «Операция «Дополнение к базе данных для ССТУ»» настоящего подраздела.

В результате выполнения операции «Восстановление полных названий рубрик, превышающих стандартную длину, после загрузки» в справочнике «Рубрикатор» будут восстановлены полные наименования следующих рубрик классификатора:

1. Создание (регистрация) некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов Российской Федерации, фондов, автономных некоммерческих организаций)
2. Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов Российской Федерации, фондов, автономных некоммерческих организаций)
3. Ликвидация (прекращение деятельности) некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов Российской Федерации, фондов, автономных некоммерческих организаций)
4. Порядок и условия возмещения расходов, связанных с переездом федерального государственного гражданского служащего и членов его семьи в другую местность при переводе федерального государственного гражданского служащего в другой федеральный государственный орган
5. Личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями, руководителями исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, их заместителями

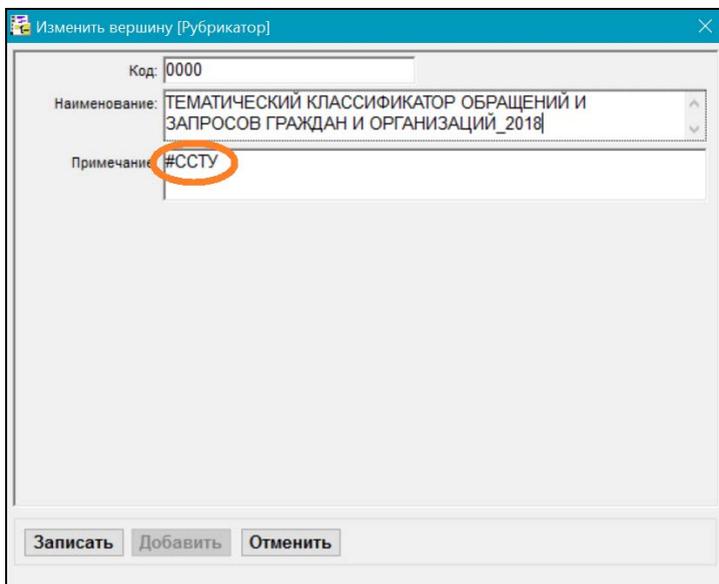
6. Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления высшим должностным лицам субъекта Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителям, руководителям исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, их заместителям
7. Признание участником ликвидации, выдача удостоверений, социальная защита пострадавших от радиоактивного заражения (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО «Маяк», подразделения особого риска и т.п.). Социальная защита граждан, подвергшихся воздействию радиации (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО «МАЯК», подразделения особого риска). Выдача удостоверений гражданам, получившим заболевание (инвалидность) в связи с радиационным воздействием (ЧАЭС, ПО «Маяк»)

2.1.5. Операция «Корректировка примечания справочника рубрик ССТУ»

Данная операция выполняется одноразово после загрузки в справочник «Рубрикатор» содержимого классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц» (см. подраздел «Настройка справочника «Рубрикатор»» настоящего раздела). Операция проставляет в элементах справочника «Рубрикатор», соответствующих рубрикам Типового классификатора, пометку, означающую, что данная рубрика соответствует вопросу ССТУ, и должна обрабатываться «Модулем взаимодействия с РРО ССТУ» (рубрики, не имеющие такой пометки, не обрабатываются модулем).

Чтобы выполнить автоматическое проставление пометки «Вопрос ССТУ» в рубриках Типового классификатора, сделайте следующее:

1. Сначала в справочнике «Рубрикатор» отметьте «родительскую» вершину (вершины), содержащую рубрики Типового классификатора, которые должна обработать операция. Для этого в поле «Примечание» данной вершины введите значение «#ССТУ». Пример простановки отметки о включении вершины справочника в обработку показан на Рис. 2-11.



Изменить вершину [Рубрикатор]

Код: 0000

Наименование: ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ_2018

Примечание: #ССТУ

Записать Добавить Отменить

Рис. 2-11. Отметка о включении вершины в обработку операцией «Корректировка примечания справочника рубрик ССТУ»

2. Отметив подлежащую обработке вершину (вершины) справочника «Рубрикатор», в мастере БД на шаге «Выбор СУБД и операции» выберите операцию «Корректировка примечания справочника рубрик ССТУ» (см. Рис. 2-12).

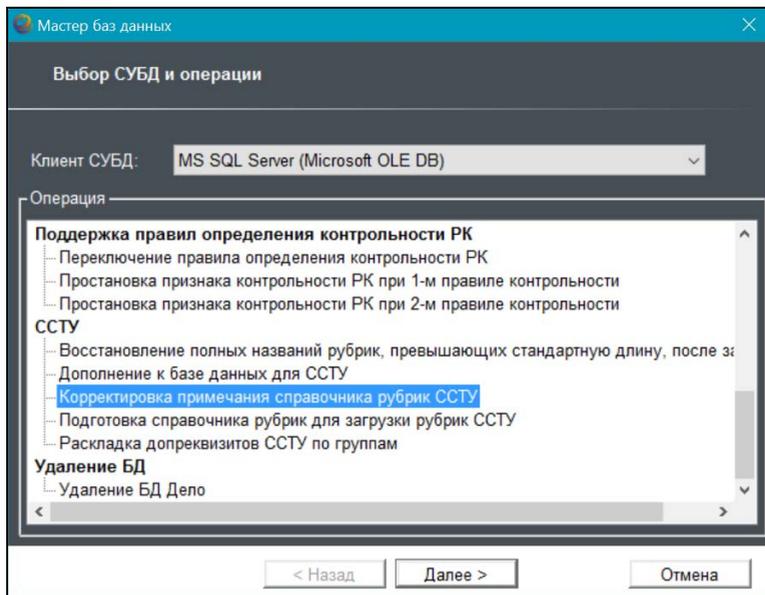


Рис. 2-12. Выбор операции «Корректировка примечания справочника рубрик ССТУ»

Далее пройдите все шаги мастера и запустите выполнение операции по технологии, описанной в п. «Операция «Дополнение к базе данных для ССТУ»» настоящего подраздела.

В результате выполнения операции «Корректировка примечания справочника рубрик ССТУ» в справочнике «Рубрикатор» в элементах, которые принадлежат вершине, имеющей в примечании значение «#ССТУ», и у которых коды соответствуют кодам вопросов обращений из Типового классификатора, в поле «Примечание» будет введено значение «Вопрос ССТУ». Рубрики с таким примечанием будут обрабатываться процессом формирования отчетов.

Замечание. Отметим, что вопрос обращения из Типового классификатора – это элемент «лист» справочника, код которого не заканчивается группой из четырех нулей.

Внимание. Операция «Корректировка примечания справочника рубрик ССТУ» предназначена для разового выполнения. В случае повторного выполнения скрипта происходит дублирование примечания рубрики «Вопрос ССТУ». Данное дублирование не влияет на работоспособность системы.

2.2. Настройка справочника «Ведение шаблонов»

В справочнике «Ведение шаблонов» должен быть зарегистрирован исполняемый модуль процедуры выгрузки данных для РРО ССТУ - файл «ExportToSSTU.exe».

Замечание. Если на БД была выполнена операция «Дополнение к базе данных для ССТУ» (см. подраздел «Настройка БД системы «ДЕЛО»» настоящего раздела), то файл «ExportToSSTU.exe» исполняемого модуля процедуры выгрузки данных для РРО ССТУ будет зарегистрирован в справочнике с описанием «ССТУ - выгрузка отчетов» и без категории автоматически.

В случае, если исполняемый модуль процедуры выгрузки не зарегистрирован в справочнике «Ведение шаблонов», зарегистрируйте его там вручную.

Файл исполняемого модуля процедуры выгрузки «ExportToSSTU.exe», как и другие файлы этой процедуры, находится в папке «...\Delo\Shablons» на компьютере пользователя.

В справочнике «Ведение шаблонов» выполните операцию добавления в справочник исполняемого файла ExportToSSTU.exe». Операция вызывается командой «Управление; Добавить шаблон» в меню окна справочника или

одноименной кнопкой  на панели инструментов. В справочнике файлу нужно задать описание «ССТУ - выгрузка отчетов», категорию не задавать.

Технология добавления элемента в справочник описана в п. «Добавление шаблона» подраздела «Настройка шаблонов» раздела «Настройки системы» Руководства технолога системы «ДЕЛО».

Замечание. Процедура выгрузки будет доступна пользователям только при наличии в системе лицензии на опцию «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ».

2.3. Настройка справочника «Настройка реквизитов»

В справочнике «Настройка реквизитов необходимо создать специальные дополнительные реквизиты (далее - доп. реквизиты), в которых будут указываться данные, используемые при работе «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ».

Должны быть созданы:

- Набор доп. реквизитов рубрик;
- Доп. реквизит организаций.

Замечание. Специальные доп. реквизиты для «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» создаются в БД путем выполнения операции «Дополнение к базе данных для ССТУ» (см. п. «Операция «Дополнение к базе данных для ССТУ»» подраздела «Настройка БД системы «ДЕЛО»» настоящего руководства).

В справочнике должны быть созданы следующие доп. реквизиты рубрик (см. Таблица 1).

Таблица 1

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
Дополнительные реквизиты рубрик, содержащие данные о ходе рассмотрения вопросов обращений, подлежащие передаче в РРО ССТУ				
1.	Статус вопроса	EOS_SSTU_STATUS	<p>Текст (1 стр.), длиной 225 символов, ограниченный списком значений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Находится на рассмотрении • Рассмотрение продлено • Оставлено без ответа автору • Рассмотрено. Разъяснено • Рассмотрено. Не поддержано • Дан ответ автору • Рассмотрено. Поддержано • Направлено по компетенции 	<p>Значение статуса вопроса обращения (рубрики РК).</p> <p>Значения элементов списка должны соответствовать приведенному перечню, последовательность перечисления элементов в списке может быть любая.</p>
2.	Приняты меры	EOS_SSTU_ACTIONS	Флаг	Признак наличия приятных по вопросу мер при статусе вопроса «Рассмотрено. Поддержано».
3.	Оставлено без ответа	EOS_SSTU_NO_REPLY	Дата	Отметка об отсутствии ответа автору обращения (заявителю) при статусе вопроса «Оставлено без

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
				ответа автору» - дата принятия решения о том, что обращение оставлено без ответа.
Дополнительные реквизиты рубрик, обеспечивающие взаимодействие с РРО ССТУ				
4.	Вопрос ССТУ	EOS_SSTU_I TEM	Флаг	<p>Признак того, что сведения о ходе рассмотрения данного вопроса обращения (рубрики РК) подлежат передаче в РРО ССТУ.</p> <p>Передаваться в РРО ССТУ будут данные только по тем вопросам обращений (рубрикам РК), в доп. реквизитах которых установлен данный флажок.</p>
5.	Включить в отчет	EOS_SSTU_ NEED_REPO RT	Флаг	Признак готовности вопроса обращения (рубрики РК) к формированию и выгрузке данных о ходе и результатах рассмотрения для передачи в РРО ССТУ.

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
				<p>Признак позволяет управлять включением/исключением данных о вопросе в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных.</p> <p>Включаться в выгрузку для передачи в РРО ССТУ, будут данные только по тем вопросам обращений (рубрик РК), в доп. реквизитах которых установлен данный флажок.</p>
6.	Отчет отправлен	EOS_SSTU_SEND_REPO RT	<p>Текст (1 стр.), длиной 225 символов</p> <p>На реквизите необходимо установить запрет редактирования.</p>	Информация о дате и времени выгрузки данных о ходе и результатах рассмотрения данного вопроса (рубрики РК), а также о статусе, который имел вопрос на момент выгрузки данных.
7.	Пакет выгрузки	EOS_SSTU_BATCH	Текст (1 стр.), длиной 255 символов	Номер пакета выгрузки.

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
			На реквизите необходимо установить запрет редактирования.	
8.	Ссылка на РКИ	EOS_SSTU_LINK	Текст (1 стр.), длиной 255 символов На реквизите необходимо установить запрет редактирования.	Системный номер связанной РК ответа заявителю, от которой статус вопроса обращения был скопирован
9.	Рассмотрено в	EOS_SSTU_ORGANIZ	Из справочника, справочник «Список организаций», реквизит элемента «Название»	Внимание. Данный доп. реквизит используется только в случае, когда в одной БД ведутся данные нескольких организаций. В противном случае его создавать не требуется. Наименование организации, в которой ведется работа с вопросом обращения и от имени которой данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса обращения будут

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
				переданы в РРО ССТУ.

В справочнике должен быть создан следующий доп. реквизит организаций (см. Таблица 2).

Таблица 2

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
Дополнительные реквизиты рубрик, содержащие данные о ходе рассмотрения вопросов обращений, подлежащие передаче в РРО ССТУ				
1.	GUID ССТУ	EOS_GUID_SSTU	Текст (1 стр.), длина 225 символов	Идентификатор (GUID) организации в ССТУ

2.4. Настройка справочника «Группы документов»

В справочнике «Группы документов» необходимо прикрепить специальные **доп. реквизиты рубрик** к группам документов, предназначенным для регистрации:

- Обращений физических и юридических лиц, сведения о ходе рассмотрения которых подлежат передаче в РРО ССТУ;
- Ответов на обращения заявителей, направляемых из организации авторам обращений;
- Сопроводительных документов, с которыми обращения будут направляться по компетенции в другие организации.

Внимание. Все специальные доп. реквизиты должны прикрепляться без задания для них значения по умолчанию. Нужные значения этим доп. реквизитам будут задаваться автоматически при добавлении рубрик в РК.

Кроме того, в правилах заполнения групп документов, предназначенных для регистрации Ответов на обращения заявителей, необходимо *установить **ограничения на прикрепляемые*** к РК **файлы**.

▶ **Прикрепление доп. реквизитов рубрик**

Замечание. Нужные наборы специальных доп. реквизитов рубрик прикрепляются к выбранным группам документов вида «Письма граждан», «Входящие» и «Исходящие» путем выполнения операции ««Раскладка допреквизитов ССТУ по группам документов»» (см. п. «Операция «Раскладка допреквизитов ССТУ по группам документов»» подраздела «Настройка БД системы «ДЕЛО»» настоящего руководства). Доп. реквизиты автоматически прикрепляются к тем группам документов, которые были отмечены для включения их в обработку операцией.

В справочнике «Группы документов» к группам документов, предназначенным для регистрации обращений, сведения о ходе рассмотрения которых подлежат передаче в РРО ССТУ, прикрепите (выполнив соответствующую операцию) перечисленные ниже специальные доп. реквизиты рубрик (см. Таблица 3).

Таблица 3

№	Имя на экране	Имя в API
1.	Статус вопроса	EOS_SSTU_STATUS
2.	Ссылка на РКИ	EOS_SSTU_LINK
3.	Приняты меры	EOS_SSTU_ACTIONS
4.	Оставлено без ответа	EOS_SSTU_NO_REPLY
5.	Вопрос ССТУ	EOS_SSTU_ITEM

№	Имя на экране	Имя в API
6.	Включить в отчет	EOS_SSTU_NEED_REPORT
7.	Отчет отправлен	EOS_SSTU_SEND_REPORT
8.	Пакет выгрузки	EOS_SSTU_BATCH
9.	Рассмотрено в	EOS_SSTU_ORGANIZ Внимание. Данный доп. реквизит используется только в случае, когда в одной БД ведутся данные нескольких организаций. В противном случае прикреплять его к группам документов не требуется.

На Рис. 2-13 показан пример настройки доп. реквизитов рубрик у группы документов, предназначенной для регистрации обращений граждан при ведении в одной БД данных только одной организации.

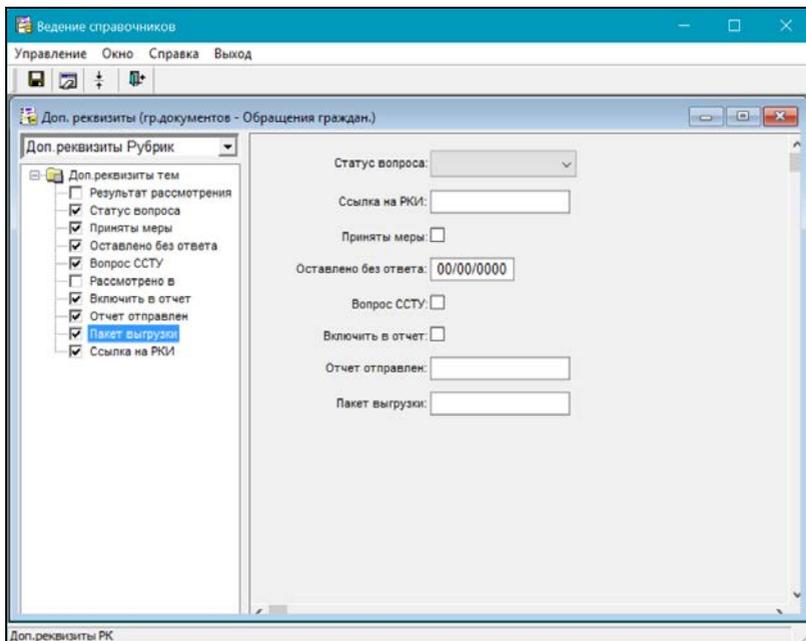


Рис. 2-13. Пример настройки доп. реквизитов рубрик у группы документов, предназначенной для регистрации обращений граждан (при ведении в одной БД данных только одной организации)

К группам документов, предназначенным для регистрации ответов на обращения и сопроводительных документов, прикрепите (выполнив соответствующую операцию) перечисленные ниже специальные доп. реквизиты рубрик (см. Таблица 4).

Таблица 4

№	Имя на экране	Имя в API
1.	Статус вопроса	EOS_SSTU_STATUS
2.	Приняты меры	EOS_SSTU_ACTIONS
3.	Рассмотрено в	EOS_SSTU_ORGANIZ Внимание. Данный доп. реквизит используется только в случае, когда в одной БД ведутся данные нескольких организаций. В противном случае

№	Имя на экране	Имя в API
		прикреплять его к группам документов не требуется.

На Рис. 2-14 показан пример настройки доп. реквизитов рубрик у группы документов, предназначенной для регистрации ответов на обращения граждан при использовании одной БД несколькими организациями.

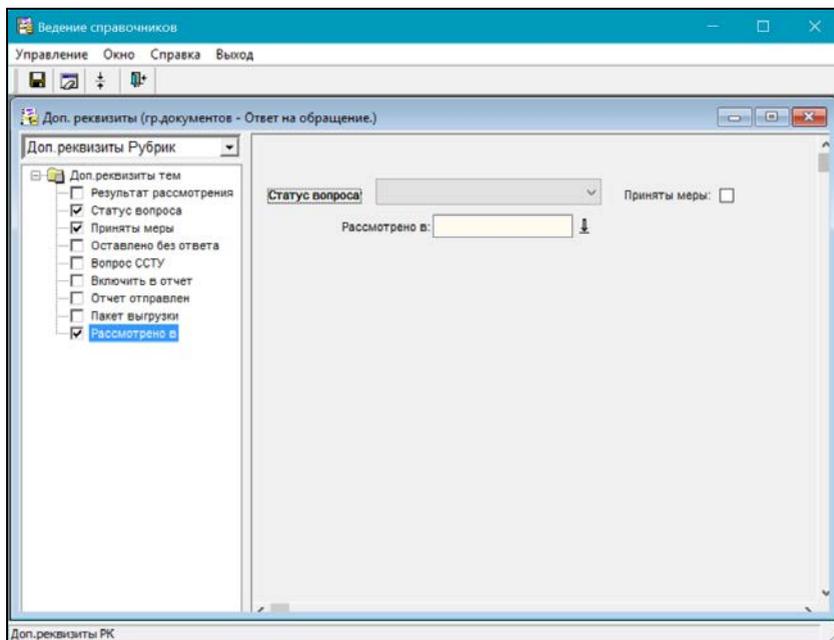


Рис. 2-14. Пример настройки доп. реквизитов рубрик у группы документов, предназначенной для регистрации ответов на обращения граждан (при ведении в одной БД данных нескольких организаций)

► Установка ограничений на файлы РК

В справочнике «Группы документов» в правилах заполнения РК групп документов, предназначенных для регистрации Ответов на обращения заявителей, на вкладке «Файлы» установите следующие значения параметров:

- **Мак размер** — 10 Мбайт;
- **С расширением** - doc, .docx, .zip, .rar, .pdf, .jpg, .jpeg, .tif, .tiff, .bmp, .png, .gif.

Флажок «Один файл» устанавливать не требуется.

Данные ограничения необходимы для обеспечения возможности выгрузки файлов ответов заявителям для передачи в РРО ССТУ.

2.5. Настройка справочника «Список организаций»

В справочнике «Список организаций» необходимо указать идентификатор (GUID) в ССТУ у следующих организаций:

- Текущей организации, которая указана в справочнике «Текущая организация».

Внимание. В справочнике «Текущая организация» значение должно быть задано выбором из справочника «Список организаций».

- Сторонних организаций, в которые обращения граждан могут направляться по компетенции из организации (организаций), использующей текущую БД системы «ДЕЛО»;
- В случае, если в одной БД ведутся данные нескольких организаций – у всех этих организаций, ассоциированных с подразделениями.

В справочнике «Список организаций» в карточке каждой из организаций, принадлежащих перечисленным выше группам на закладке **Доп. реквизиты** в специальном доп. реквизите организаций **GUID ССТУ** укажите идентификатор (GUID) этой организации в ССТУ (см. Рис. 2-15).

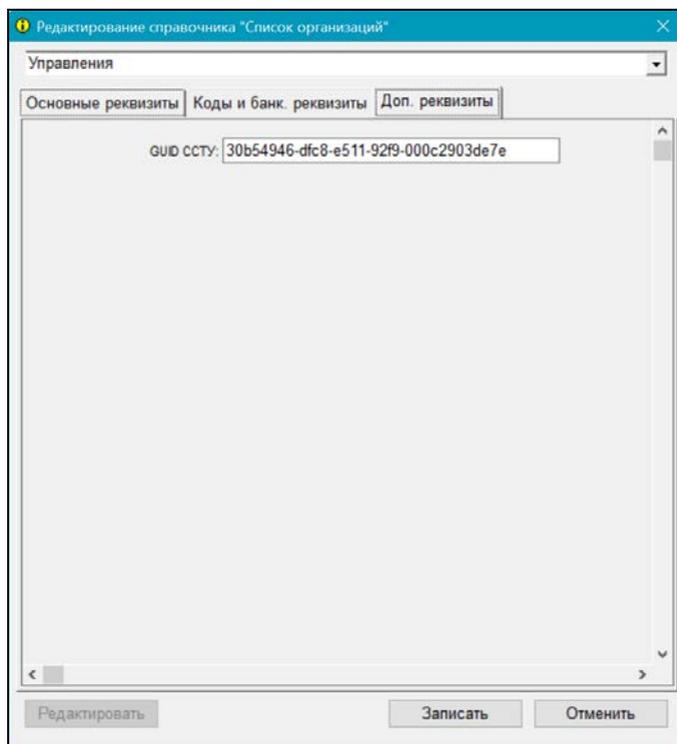


Рис. 2-15. GUID ССТУ, указанный в доп. реквизитах организации

Для получения значения идентификатора организации следует воспользоваться файлом, содержащим актуальный список идентификаторов организаций в ССТУ (он публикуется на портале ССТУ). В указанном файле необходимо выполнить поиск по наименованию (части наименования) нужной организации, скопировать идентификатор и вставить в поле дополнительного реквизита «GUID ССТУ» соответствующей организации в справочнике «Список организаций».

Внимание. Для обеспечения корректности передаваемых в РРО ССТУ данных необходимо поддержание в системе «ДЕЛО» значений идентификаторов организаций в актуальном состоянии

2.6. Настройка справочника «Рубрикатор»

Настройка справочника «Рубрикатор» заключается в следующем:

1. Загрузка в справочник содержимого Типового классификатора обращений;
2. Пометка в справочнике тех рубрик классификатора, по которым необходимо отчитываться в ССТУ.

▶ **Загрузка в справочник типового классификатора**

В справочнике «Рубрикатор» необходимо обеспечить наличие содержимого классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц», включая коды вопросов и подвопросов.

Содержимое данного классификатора рекомендуется ввести в справочник в виде иерархической структуры, задав ее корневой вершине соответствующее название.

Рекомендуется ввести в справочник содержимое классификатора с помощью процедуры импорта справочника из специально подготовленного Excel-файла. Перед процедурой импорта рекомендуется отключить проверку уникальности наименования рубрик.

Технология импорта справочника описана в п. «Импорт данных одного справочника» подраздела «Экспорт и импорт данных» раздела «Общие правила ведения справочников» Руководства технолога системы «ДЕЛО». Отметим, что из-за ограничений протокола передачи данных, используемого стандартной процедурой экспорта/импорта справочников системы «ДЕЛО», наименования рубрик, длина которых превышает 255 символов, «обрезаются» при загрузке. Для автоматического восстановления в справочнике-классификаторе обращений полных наименований таких рубрик, после загрузки классификатора рекомендуется выполнить в Мастере БД операцию восстановления полных названий рубрик (см. п. «Операция «Восстановление полных названия рубрик,

превышающих стандартную длину, после загрузки» подраздела «Настройка БД системы «ДЕЛО»» настоящего раздела).

Внимание. Для обеспечения корректности передаваемых в ССТУ данных необходимо поддержание в системе «ДЕЛО» значений рубрик, полученных из указанного классификатора, в актуальном состоянии. Для этого следует оперативно выполнять корректировку соответствующих значений в справочнике «Рубрики» при обновлении классификатора.

Внимание. Если в справочнике «Рубрикатор» имеется ранее загруженная версия классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений», действовавшего до 31.12.2017, то перед загрузкой классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц», введенного в действие с 01.01.2018, необходимо выполнить подготовку справочника «Рубрикатор» (см. п. «Операция «Подготовка справочника рубрик для загрузки рубрик ССТУ»» подраздела «Настройка БД системы «ДЕЛО»» настоящего раздела).

► **Пометка в справочнике рубрик вопросов ССТУ**

В справочнике «Рубрикатор» те рубрики загруженного классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц», по которым необходимо отчитываться на ССТУ, нужно пометить определенным образом, чтобы они обрабатывались «Модулем взаимодействия с РРО ССТУ». Пометка рубрики заключается в добавлении в ее поле «Примечание» значения «Вопрос ССТУ». Данное значение можно ввести в поле «Примечание» нужных рубрик вручную или сделать это автоматически, выполнив в Мастере БД операцию корректировки примечания справочника рубрик (см. п. «Операция «Корректировка примечания справочника рубрик

ССТУ» подраздела «Настройка БД системы «ДЕЛО»» настоящего раздела). На Рис. 2-16 показано окно элемента справочника «Рубрикатор», у которого в поле «Примечание» стоит пометка о том, что данная рубрика является вопросом ССТУ.

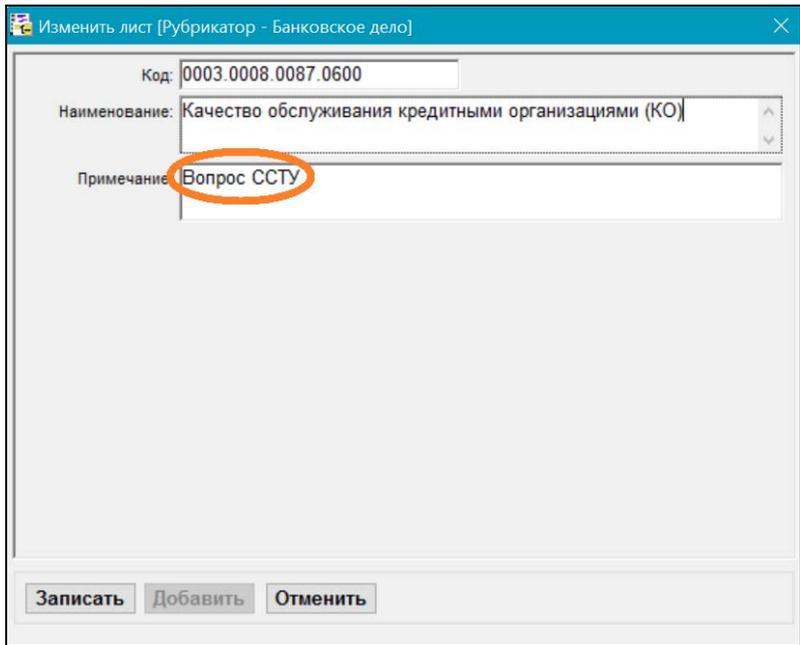


Рис. 2-16. Окно элемента справочника «Рубрикатор» с пометкой «Вопрос ССТУ»

2.6.1. Особенности работы с рубриками

- Для удобства работы с рубриками рекомендуется создать и использовать общие списки часто используемых рубрик.
- Код рубрики представляет собой 16-ти значный или 20-ти значный набор цифр (например, 0004.0015.0158.0952 или 0004.0015.0158.0952.0064). Для системного технолога в модуле «Справочники» поиск возможен по наименованию рубрики и по коду (полному или частичному), в модуле «ДЕЛО» для поиска по части кода рубрики в поисковом критерии перед поисковыми символами следует поставить

символ *. В WEB-интерфейсах поиск возможен только по наименованию рубрики.

- В силу ограничений на длину наименования рубрики в 256 символов в системе «ДЕЛО», часть наименований рубрик Типового классификатора после загрузки в справочник «Рубрикатор» может отличаться от изначальных наименований кодов (разделов/тематик/тем/вопросов/подвопросов) в Типовом классификаторе. Для исправления этого отличия рекомендуется выполнить в Мастере БД операцию восстановления полных названий рубрик (см. п. «Операция «Восстановление полных названий рубрик, превышающих стандартную длину, после загрузки»» подраздела «Настройка БД системы «ДЕЛО»» настоящего раздела).

2.7. Настройка прав и Office.ini пользователей

Пользователи, которые будут выполнять в системе различные операции, связанные с регистрацией и редактированием документов, а также, в случае необходимости, осуществлять ручную выгрузку данных для РРО ССТУ, должны иметь соответствующие права для выполнения нужных операций:

1. Пользователям, которые будут выполнять регистрацию обращений, ответов на обращения, а также сопроводительных документов, с которыми обращения будут направляться по компетенции в другие организации, необходимо дать права регистрации соответствующих групп документов.
2. Пользователям, которые будут редактировать реквизиты РК обращений, ответов на обращения, а также сопроводительных документов после регистрации, необходимо предоставить права для редактирования РК соответствующих групп документов.

В частности, пользователям, которые будут выполнять рубрицирование РК обращений после регистрации, а также пользователям, которые будут вводить в доп. реквизиты рубрик РК информацию о ходе рассмотрения обращений, необходимо предоставить картотечное право

Редактирование рубрик в тех картотеках, в которых они будут работать.

3. Пользователям, которые будут выполнять операцию ручной выгрузки данных для РРО ССТУ, необходимо сделать следующие настройки:
 - Дать право выгрузки информации для ССТУ. Для этого в правах пользователя на закладке «Абсолютные права» установите флажок **Выгрузка информации на ССТУ**;

Замечание. Управление данным правом доступно только системному технологу, имеющему неограниченный доступ к справочнику «Пользователи».

- *(только в случае, если «ручная» выгрузка данных будет выполняться не Специализированном Web-интерфейсе, а в модуле «Документы»)* В настройечном файле Office.ini указать путь к каталогу выгрузки. Для этого на рабочем месте пользователя в настройечном файле Office.ini создайте секцию **[SSTU]**, а в ней параметр **ExportPath**, в котором укажите сетевой путь к каталогу, в который будут выгружаться данные для РРО ССТУ и служебные файлы протоколов.

Внимание. Каталог выгрузки должен быть доступен для записи пользователям, которые будут выполнять операцию выгрузки данных для РРО ССТУ.

Если требуется, чтобы для каждого пакета выгрузки формировался *полный протокол выгрузки*, в котором фиксируются все события, происходящие в ходе операции выгрузки, то в секции **[SSTU]** создайте параметр **ExportTrace**, в котором задайте значение **True**. Если данный параметр в файле Office.ini отсутствует или имеет иное значение, протокол выгрузки формироваться не будет. Полный протокол выгрузки - служебный файл, используемый службой технической поддержки для анализа результатов процесса выгрузки.

Отметим, что *при наличии ошибок* в ходе операции выгрузки, для пакета выгрузки в обязательном порядке формируется протокол *ошибок выгрузки*, в котором фиксируются произошедшие ошибки. Формирование данного протокола является обязательным при наличии ошибок и не зависит от настроек. Поэтому даже в случае, когда в Office.ini не задано формирование полного протокола выгрузки, информация об ошибках, произошедших в ходе выгрузки, будет фиксироваться, и ее можно будет просмотреть в протоколе ошибок выгрузки.

Пример записи параметров секции [SSTU] в Office.ini:

```
[SSTU]
```

```
ExportPath=\\Server\import\SSTU
```

```
ExportTrace=True
```

Внимание. Настройка в файле Office.ini делается только в случае, если предполагается ручную выгрузку данных для РРО ССТУ осуществлять в модуле «Документы» системы «ДЕЛО». Если же ручная выгрузка будет осуществляться в Специализированном Web-интерфейсе (рекомендуемый вариант), то для нее используются не настройки из Office.ini пользователя, а настройки, сделанные в параметрах самого модуля (см. ниже подраздел «Настройка параметров работы модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»»).

3. НАСТРОЙКА «МОДУЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РРО ССТУ»

Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» осуществляется системным технологом в интерфейсе подсистемы «ДЕЛО-Web» и включает в себя:

- Настройку параметров модуля;
- Настройку ФЗ модуля.

Ниже эти настройки описаны в соответствующих подразделах настоящего раздела.

3.1. Настройка параметров модуля

Чтобы настроить параметры модуля, войдите в подсистему «ДЕЛО-Web» с логином и паролем системного технолога и выберите в меню **Администрирование** пункт **Взаимодействие с РРО ССТУ**. Откроется окно настройки параметров работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. Рис. 3-1).

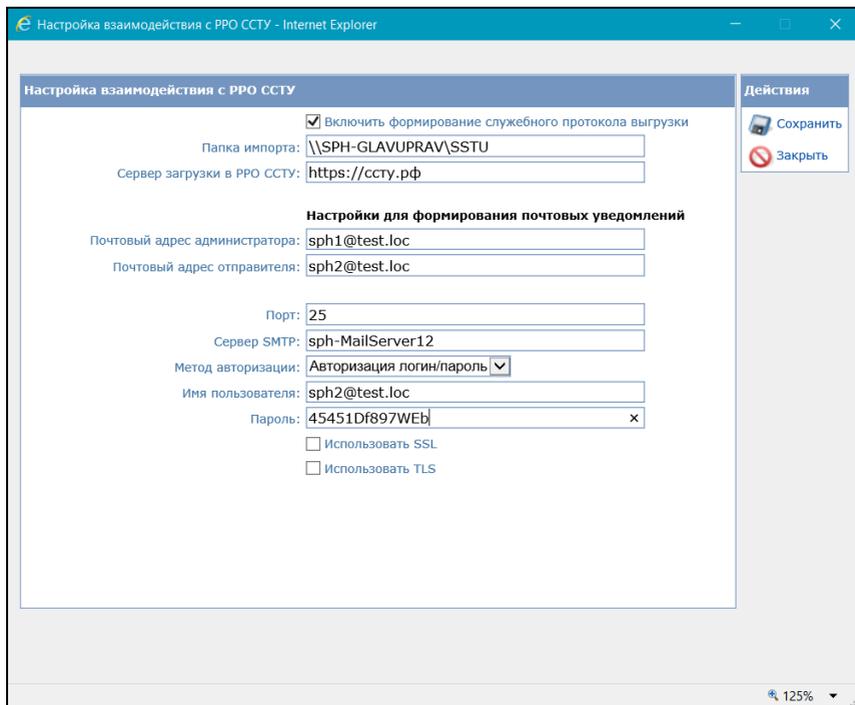


Рис. 3-1. Окно настройки параметров работы модуля

Задайте в окне следующие параметры:

- **Папка импорта** – корневой каталог выгрузки на сервере, куда будет происходить выгрузка данных для РРО ССТУ и откуда будут забираться данные для автоматической загрузки в РРО ССТУ;

Внимание. Каталог выгрузки должен быть доступен на чтение и запись пользователю ОС, от имени которого запущен пул, на котором работает плагин модуля взаимодействия с РРО ССТУ.

- **Сервер загрузки в РРО ССТУ** – адрес сервера РРО ССТУ, на который будет происходить загрузка данных. Адрес сервера ССТУ должен быть доступен с сервера, на котором функционируют ФЗ «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»;

- **Включить формирование служебного протокола выгрузки** – флажок устанавливается, если требуется формирование технического протокола;
- **Почтовый адрес администратора** – адрес почтового ящика администратора системы, который будет получателем 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. Выберите в поле нужное значение: «Авторизация не требуется», «Авторизация логин/пароль», «Авторизация Windows»;
- **Имя пользователя** – логин, используемый для подключения к почтовому серверу. При типе авторизации «Авторизация не требуется» данный параметр задавать не требуется
- **Пароль** – пароль, используемый для подключения к почтовому серверу. 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 щелкните в окне кнопку **Сохранить** (кнопка **Заккрыть** используется для закрытия окна без сохранения сделанных изменений).

3.2. Настройка ФЗ модуля

Автоматическая выгрузка из системы «ДЕЛО» и загрузка в РРО ССТУ данных о рассмотрении вопросов обращений осуществляется фоновыми задачами (ФЗ) «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» с заданной периодичностью.

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

Чтобы выбрать для отображения и выполнения группу ФЗ модуля, перейдите на страницу управления группами фоновых задач и выберите группу «Планировщик для РРО ССТУ» (подробнее о выборе групп ФЗ см. подраздел «Управление группами фоновых задач» раздела «Менеджер фоновых задач» Руководства системного технолога системы «ДЕЛО»). Запись ФЗ модуля появится в перечне ФЗ на главной странице «Менеджера фоновых задач» (см. Рис. 3-2).

Управление группами фоновых задач:

Управление группами ФЗ

Фоновые задачи:

Фильтр

Группа: Планировщик для РРО ССТУ

Статус:

Очистить Применить

Запустить Остановить Выполнить сейчас Прервать выполнение Обновить Разрешить Запретить

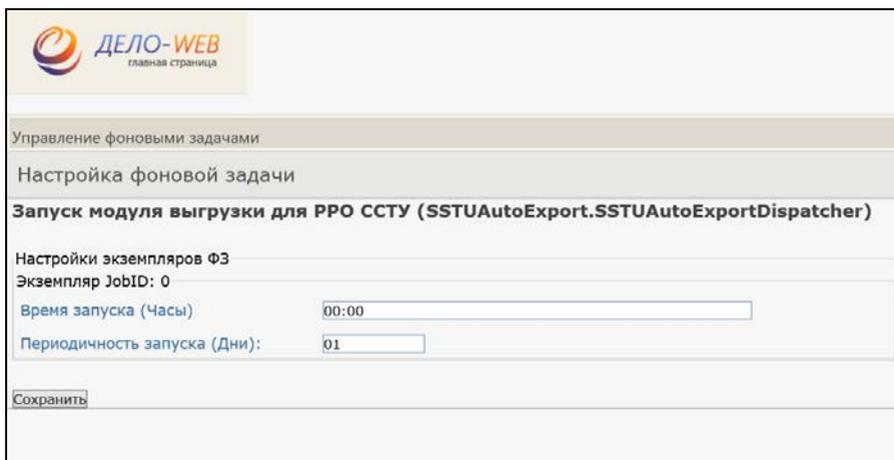
	Задача	Тип	Работа задачи	Статус задачи	Время создания	Состояние	Время последнего изменения	Время следующего запуска	Сообщение ФЗ	Ошибки
<input type="checkbox"/>	Запуск модуля выгрузки для РРО ССТУ	Автоматическая		Разрешена Запущена	15.12.2020 18:33:03	Ожидает выполнения	15.12.2020 18:33:03	16.12.2020 0:00:00	Ожидание событий	
<input type="checkbox"/>	Запуск модуля загрузки в РРО ССТУ	Автоматическая		Не настроена						

Рис. 3-2. Запись ФЗ «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ»

Необходимо сконфигурировать две ФЗ модуля, одна из которых выполняет автоматическую выгрузку данных в каталог выгрузки, другая – автоматическую загрузку данных на сервер РРО ССТУ. Каждая из этих ФЗ конфигурируется отдельно.

Чтобы сконфигурировать ФЗ модуля, щелкните в ее записи кнопку  (**Изменить конфигурацию ФЗ**). Откроется страница конфигурирования данной ФЗ (см. Рис. 3-3).

Замечание. Отметим, что конфигурировать можно только ФЗ, работа которой остановлена, т.е. перед повторным конфигурированием ранее сконфигурированной и запущенной ФЗ ее работу нужно будет сначала остановить.



ДЕЛО-WEB
главная страница

Управление фоновыми задачами

Настройка фоновой задачи

Запуск модуля выгрузки для РРО ССТУ (SSTUAutoExport.SSTUAutoExportDispatcher)

Настройки экземпляров ФЗ

Экземпляр JobID: 0

Время запуска (Часы)

Периодичность запуска (Дни):

Рис. 3-3. Страница конфигурирования ФЗ выгрузки для РРО ССТУ

Страницы конфигурирования ФЗ выгрузки и ФЗ загрузки аналогичны друг другу. На странице конфигурирования каждой из этих ФЗ необходимо задать следующие параметры:

- **Время запуска (Часы)** – время запуска экземпляра ФЗ в формате «ЧЧ:ММ» (время суток от 00:00 до 23:59, по умолчанию «00:00»);

- **Периодичность запуска (Дни)** – периодичность запуска экземпляра ФЗ в днях (количество дней, целое число от 01 до 31).

Оба параметра работы ФЗ обязательны для заполнения.

Сохраните сделанные настройки, щелкнув кнопку **Сохранить**. После сохранения настроек работа данной ФЗ будет запущена автоматически.

Описанным образом сконфигурируйте обе ФЗ модуля.

Каждая из сконфигурированных ФЗ модуля будет работать с заданной периодичностью: одна будет периодически выгружать данные из БД в каталог выгрузки, другая будет периодически забирать данные из каталога выгрузки и передавать их на сервер РРО ССТУ. Подробнее об автоматической работе модуля см. подраздел «Автоматическая передача данных» раздела «Передача данных в РРО ССТУ» настоящего руководства.

4. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ «МОДУЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РРО ССТУ»

Общая схема работы с обращениями при использовании «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» состоит из следующих этапов:

- Регистрация обращений в системе «ДЕЛО»;
- Ввод в РК обращений информации о ходе и результатах рассмотрения обращений.

Ниже данные этапы описаны подробно в отдельных подразделах настоящего раздела.

4.1. Регистрация обращений

Обращение, поступившее в организацию (как из другого ведомства/организации по направлению, так и напрямую непосредственно от заявителя), регистрируется в системе «ДЕЛО» стандартным способом, соответствующим виду доставки. Для регистрации должна использоваться группа документов вида «Письма граждан» или «Входящие», настроенная для работы с использованием «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

Технология регистрации документа описана в разделе «Регистрация документа» Руководства пользователя системы «ДЕЛО» и в разделе «Регистрация документов» Руководства пользователя подсистемы «ДЕЛО-Web». В настоящем подразделе будут описаны только правила заполнения реквизитов РК обращения, которые должны быть выполнены для обеспечения обработки РК «Модулем взаимодействия с РРО ССТУ».

Отметим, что описанные ниже реквизиты могут быть введены в РК как в процессе регистрации обращения, так и позже, в процессе редактирования РК. Некоторые реквизиты РК обращения заполняются автоматически с возможностью ручного редактирования автоматически введенных значений. Кроме того, если РК обращения создается путем регистрации из сообщения, поступившего по электронному каналу связи, то некоторые реквизиты РК могут быть автоматически заполнены значениями, взятыми из паспорта сообщения.

Заполните в РК обращения указанным образом следующие реквизиты (или проверьте правильность их автоматического заполнения, и, при необходимости, исправьте значения):

- **Доставка** – корректно укажите (или убедитесь в корректности автоматического заполнения) вид доставки обращения (в частности, для обращений, поступивших по МЭДО, т.к. признак получения обращения по МЭДО подлежит передаче в ССТУ).
- **Сопроводительные документы** – если обращение поступило с сопроводительным документом по направлению из другой организации, укажите регистрационные данные сопроводительного документа в полях данного раздела РК.
- **Рубрики** – в данном разделе РК каждый вопрос обращения зарегистрируйте в виде рубрики. Код каждой рубрики должен соответствовать коду вопроса/подвопроса обращения по «Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц». Значения рубрик выбираются из справочника «Рубрикатор», в котором содержимое указанного классификатора должно присутствовать и быть настроено для обработки «Модулем взаимодействия с РРО ССТУ».

Замечание. При регистрации обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций по МЭДО, часть реквизитов РК обращения, в т.ч., коды рубрик РК (коды вопросов обращения), автоматически заполняются значениями из файла CardInfo.txt.

У каждой добавляемой рубрики, соответствующей вопросу обращения, и настроенной для обработки процессом формирования отчета, автоматически устанавливаются следующие значения специальных доп. реквизитов:

- **Статус вопроса** – значение «Находится на рассмотрении».
- **Вопрос ССТУ** – флажок установлен. Отметим, что вопросы обращения (Рубрики РК), у которых не установлен данный флажок, не обрабатываются «Модулем взаимодействия с РРО ССТУ» и данные по ним не выгружаются для передачи в РРО ССТУ.
- **Рассмотрено в** - наименование организации, в которой была осуществлена регистрация обращения. Определяется системой по картотеке регистрации РК обращения (берется организация, с которой ассоциировано подразделение, которому принадлежит картотека регистрации РК). Данный реквизит используется только в случае, когда в одной БД ведутся данные нескольких организаций, и в этом случае при незаполненном реквизите сведения о вопросе обращения не включаются в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных.
- **Включить в отчет** – флажок установлен. Данный установленный флажок обеспечивает включение сведений о данном вопросе в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных.

Пример заполнения доп. реквизитов рубрики (вопроса обращения) в РК обращения показан на Рис. 4-1.

Рубрика	Код
Вопросы заемщиков и кредиторов	0003.0008.0087.0579
Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций	0003.0008.0087.0580

Наименование: Код:

Статус вопроса:

Ссылка на РКИ:

Приняты меры:

Оставлено без ответа:

Вопрос ССТУ:

Включить в отчет:

Отчет отправлен:

Пакет выгрузки:

Рассмотрено в:

Рис. 4-1. Пример заполнения доп. реквизитов рубрики РК (вопроса обращения)

Установленные по умолчанию значения специальных доп. реквизитов рубрики (вопроса обращения) при необходимости можно изменить.

Замечание. Если данные о ходе и результатах рассмотрения какого-либо вопроса обращения включать в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных пока не требуется, у этого вопроса (рубрики РК) обращения можно вручную снять флажок «Включить в отчет». При необходимости выполнить выгрузку данных по вопросу флажок можно снова установить вручную и данные по вопросу будут включены в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных при следующей процедуре выгрузки. При изменении статуса вопроса в ходе его рассмотрения (или изменении значения дополнительного реквизита «Рассмотрено в», который используется только в случае использования одной БД несколькими организациями) флаг «Включить в отчет» будет установлен автоматически.

Сохраните РК обращения.

Замечание. Вопрос обращения, поступившего по резолюции внутреннему исполнителю, следует принять к рассмотрению, не выполняя повторную регистрацию обращения. Для этого в РК обращения, полученного по резолюции, пользователь должен:

- вручную указать для принятого к рассмотрению вопроса в реквизите «Рассмотрено в» наименование организации-получателя (при незаполненном реквизите сведения о вопросе обращения не включаются в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных);
- вручную установить для принятого к рассмотрению вопроса статус «Находится на рассмотрении»;
- сохранить РК обращения.

В данном случае имеется в виду получение обращения от организации, использующей ту же БД системы «ДЕЛО», что и получатель. О направлении вопроса по резолюции внутреннему исполнителю рассказывается в подпункте «Направление вопросов обращения по резолюции внутреннему исполнителю» пункта «Ввод информации о направлении вопроса обращения по компетенции» подраздела «Ввод в РК обращений информации о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений» настоящего раздела.

4.2. Ввод в РК обращений информации о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений

Рассмотрение вопроса обращения в организации может привести к следующим результатам:

- Направление ответа заявителю по вопросу обращения;
- Направление вопроса обращения в другую организацию по компетенции;
- Оставление вопроса обращения без ответа.

Кроме того, в случае принятия соответствующего решения уполномоченным лицом организации срок рассмотрения вопроса обращения может быть продлен.

Для каждого из этих вариантов предусмотрена своя схема ввода информации в РК обращения. Ниже данные варианты рассмотрены в отдельных подпунктах.

4.2.1. Ввод информации о продлении срока рассмотрения вопроса обращения

- ▶ Для ввода информации о продлении срока рассмотрения вопроса обращения выполните следующие действия:
 1. В РК обращения в разделе **Рубрики** в специальных доп. реквизитах каждой рубрики, соответствующей вопросу обращения, срок рассмотрения которого решено продлить:
 - в доп. реквизите **Статус вопроса** выберите значение «Рассмотрение продлено».
 - в случае, если в одной БД ведутся данные нескольких организаций - в доп. реквизите **Рассмотрено в** укажите наименование организации, рассмотрение вопроса в которой продлено (при незаполненном реквизите сведения о вопросе обращения не включаются в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных).
 2. Сохраните РК обращения.

При сохранении РК обращения в доп. реквизитах каждой рубрики (вопроса обращения) РК обращения, у которой было изменено значение доп. реквизита «Статус вопроса», и у которой установлен признак передачи данных в РРО ССТУ (доп. реквизит-флажок «Вопрос ССТУ» находится в значении «установлен»), устанавливается флажок «Включить в отчет». При выгрузке данных для передачи в РРО ССТУ в их состав будут включены данные о том, рассмотрение данных вопросов было продлено.

4.2.2. Ввод информации об ответе заявителю по вопросу обращения

Ответ заявителю регистрируется в системе «ДЕЛО» стандартным способом. Для регистрации должна использоваться группа документов вида «Исходящие», настроенная для работы с использованием «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства). Ответы заявителям могут готовиться в системе «ДЕЛО» с использованием механизма работы с проектами документов, либо регистрироваться уже как документы.

Технология работы с проектами документов описана в разделе «Проекты документов» Руководства пользователя системы «ДЕЛО» и в разделе «Работа с проектами документов» Руководства пользователя подсистемы «ДЕЛО-Web».

Технология регистрации документа описана в разделе «Регистрация документа» Руководства пользователя системы «ДЕЛО» и в разделе «Регистрация документов» Руководства пользователя подсистемы «ДЕЛО-Web».

В настоящем подразделе будут описаны только правила заполнения реквизитов РК, которые должны быть выполнены для обеспечения обработки РК «Модулем взаимодействия с РРО ССТУ».

- ▶ **Для ввода информации о направлении ответа заявителю по вопросам обращения, выполните следующие действия.**
 1. Создайте РК ответа заявителю, связанную с РК обращения любым типом связи. Для регистрации должна быть использована группа документов вида «Исходящие», настроенная для работы с использованием «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

Замечание. Если создавать связанную РК ответа заявителю с помощью операции «Создать связанную РК», запущенной из окна РК обращения, то можно будет скопировать в создаваемую РК значения нужных реквизитов из РК обращения.

2. В РК ответа заявителя, кроме прочих, заполните следующие реквизиты:
 - В разделе **Файлы** прикрепите файл ответа, удовлетворяющий ограничениям для прикрепленных файлов, установленным на группе документов, в которой создается РК ответа (см. описание «Установка ограничений на файлы РК» подраздела «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства). Если к РК прикрепляется несколько файлов, то первым по порядку должен быть тот файл, который подлежит передаче в РРО ССТУ (т.к. будет передан только первый файл). Убедитесь, что у файла, подлежащего передаче в РРО ССТУ, установлен флажок **Рассылать** (в противном случае он не сможет быть передан в РРО ССТУ).
 - В разделе **Рубрики** введите рубрики, соответствующие рубрикам РК обращения (вопросам обращения), по которым направляется ответ заявителю. Если рубрики были скопированы в РК ответа автоматически при операции создания связанной РК, то, наоборот, удалите из РК ответа те автоматически добавленные рубрики (вопросы обращения), по которым не дается ответ заявителю.
 - В случае, если в одной БД ведутся данные нескольких организаций - в специальных доп. реквизитах каждой из добавляемых рубрик (вопросов обращения), по которым направляется ответ заявителю, в доп. реквизите **Рассмотрено в** автоматически будет установлено наименование организации, в которой регистрируется ответ на обращение. Значение определяется системой по картотеке регистрации РК ответа заявителю (берется организация, с которой ассоциировано подразделение, которому принадлежит картотека регистрации РК). Если требуется, можно изменить установленное по

умолчанию значение (при незаполненном реквизите сведения о вопросе обращения не включаются в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных).

В специальных доп. реквизитах каждой из рубрик (вопросов обращения), по которым направляется ответ заявителю, в доп. реквизите **Статус вопроса** выберите одно из следующих значений, соответствующее результату рассмотрения вопроса:

- «Дан ответ автору»;
- «Рассмотрено. Разъяснено»;
- «Рассмотрено. Не поддержано»;
- «Рассмотрено. Поддержано». При указании данного статуса в случае принятых по вопросу мер установите флажок доп. реквизита «Приняты меры».

На Рис. 4-2 показан пример заполнения специальных доп. реквизитов рубрики РК (вопроса обращения) в РК ответа заявителю для случая использования одной БД несколькими организациями.

Рубрика	Код
Вопросы заемщиков и кредиторов	0003.0008.0087.0579

Наименование: НАНСы/Банковское дело/Вопросы заемщиков и кредиторов Код: 0003.0008.0087.0579

Статус вопроса: Рассмотрено. Поддержано Приняты меры:

Рассмотрено в: Главное управление

Записать Отменить

Рис. 4-2. Пример заполнения доп. реквизитов рубрики РК (вопроса обращения) в РК ответа заявителю

- В разделе **Адресаты** добавьте внешнего адресата – заявителя, которому направляется ответ на его обращение;
3. Выполните отправку РК ответа заявителю по электронному каналу связи (при этой операции в записи адресата будет проставлена отметка отправки) или проставьте отметку отправки.
 4. Сохраните РК ответа.

При сохранении РК ответа заявителю автоматически будут выполнены следующие действия:

- значения заполненных специальных доп. реквизитов рубрик РК ответа заявителю скопируются в доп. реквизиты соответствующих рубрик (вопросов обращения) РК обращения.
- в доп. реквизитах каждой рубрики (вопроса обращения) РК обращения, по которой направлен ответ заявителю, в доп. реквизите «Ссылка на РКИ» будет указан системный номер РК ответа заявителю.
- в доп. реквизитах каждой рубрики (вопроса обращения) РК обращения, по которой направлен ответ заявителю, и у которой установлен признак передачи данных в РРО ССТУ (доп. реквизит-флажок «Вопрос ССТУ» находится в значении «установлен»), установится флажок «Включить в отчет». При выгрузке данных для передачи в РРО ССТУ в их состав будут включены данные о том, что по указанным вопросам обращения направлен ответ заявителю, с указанием статуса.

Замечание. Если заявителю дается несколько ответов, то при выгрузке для РРО ССТУ данных об этом файлы каждого последующего ответа будут заменять файлы предыдущего ответа.

4.2.3. Ввод информации о направлении вопроса обращения по компетенции

Направление вопроса обращения по компетенции в другую организацию может быть выполнено одним из следующих способов:

- направление с сопроводительным документом - регистрация в системе «ДЕЛО» исходящего документа, сопровождающего направление вопроса по компетенции внешнему адресату;
- направление по резолюции - ввод получателя обращения в виде исполнителя резолюции по обращению.

Ниже различные варианты направления вопроса обращения в другую организацию описаны в отдельных подпунктах настоящего пункта.

4.2.3.1. *Направление вопросов обращения с сопроводительным документом*

- ▶ Для ввода информации о направлении вопросов обращения в другую организацию с сопроводительным документом, выполните следующие действия.
 1. Создайте РК сопроводительного документа, связанную с РК обращения любым типом связи. Для регистрации должна быть использована группа документов вида «Исходящие», настроенная для работы с использованием «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства). Сопроводительные документы могут готовиться в системе «ДЕЛО» с использованием механизма работы с проектами документов, либо регистрироваться уже как документы.

Замечание. Если создавать связанную РК сопроводительного документа с помощью операции «Создать связанную РК», запущенной из окна РК обращения, то можно будет скопировать в создаваемую РК значения нужных реквизитов из РК обращения.

2. В РК сопроводительного документа кроме прочих, заполните следующие реквизиты:

- В разделе **Файлы** прикрепите файл обращения. Файл обращения может быть скопирован из РК обращения в РК сопроводительного документа при выполнении операции создания связанной РК с копированием реквизита «Файлы», либо добавлен вручную.
- В разделе **Рубрики** введите рубрики, соответствующие рубрикам РК обращения (вопросам обращения), по которым осуществляется направление по компетенции/ Если рубрики были скопированы в РК сопроводительного документа при операции создания связанной РК, то, наоборот, удалите из РК сопроводительного документа те автоматически добавленные рубрики (вопросы обращения), по которым не выполняется направление по компетенции.

В специальных доп. реквизитах каждой из рубрик (вопросов обращения), по которым выполняется направление по компетенции, в доп. реквизите **Статус вопроса** выберите значение «Направлено по компетенции».

В случае, если в одной БД ведутся данные нескольких организаций - в специальных доп. реквизитах каждой из добавляемых рубрик (вопросов обращения), по которым выполняется направление по компетенции, в доп. реквизите **Рассмотрено в** автоматически будет установлено наименование организации, в которой регистрируется сопроводительный документ. Значение определяется системой по картотеке регистрации РК сопроводительного документа (берется организация, с которой ассоциировано подразделение, которому принадлежит картотека регистрации РК). Если требуется, можно изменить установленное по умолчанию значение (при незаполненном реквизите

сведения о вопросе обращения не включаются в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных).

На Рис. 4-3 показан пример заполнения специальных доп. реквизитов рубрики РК (вопроса обращения) в РК сопроводительного документа для случая использования одной БД несколькими организациями.

Рубрика	Код
Вопросы заемщиков и кредиторов	0003.0008.0087.0579

Наименование: НАНСЫ/Банковское дело/Вопросы заемщиков и кредиторов Код: 0003.0008.0087.0579

Статус вопроса: Направлено по компетенции Приняты меры:

Рассмотрено в: Главное управление

ОК Отменить

Рис. 4-3. Пример заполнения доп. реквизитов рубрики РК (вопроса обращения) в РК сопроводительного документа

- В разделе **Адресаты** добавьте внешнего адресата – организацию, в которую осуществляется направление вопросов обращения по компетенции.

Внимание. Рекомендуется убедиться, что данная организация имеет идентификатор, указанный в дополнительном реквизите организации **GUID ССТУ**. Чтобы просмотреть реквизиты

адресата-организации, воспользуйтесь кнопкой , расположенной справа от поля **Адресат** в нижней части окна разделы **Адресаты** (в этот момент в данном поле должно

отображаться наименование этой организации). В случае отсутствия указанного идентификатора необходимо его заполнить (см. подраздел «Настройка справочника «Список организаций» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»») и лишь затем выполнить направление вопроса в адрес данной организации.

3. Выполните отправку РК сопроводительного документа адресату-организации (в которую осуществляется направление по компетенции) по электронному каналу связи (при этой операции в записи адресата будет проставлена отметка отправки) или проставьте отметку отправки.
4. Сохраните РК сопроводительного документа.

При сохранении РК сопроводительного документа автоматически будут выполнены следующие действия:

- значения заполненных специальных доп. реквизитов рубрик РК сопроводительного документа скопируются в доп. реквизиты соответствующих рубрик (вопросов обращения) РК обращения.
- в доп. реквизитах каждой рубрики (вопроса обращения) РК обращения, по которой выполнено направление по компетенции, в доп. реквизите «Ссылка на РКИ» будет указан системный номер РК сопроводительного документа.
- в доп. реквизитах каждой рубрики (вопроса обращения) РК обращения, по которой выполнено направление по компетенции, и у которой установлен признак передачи данных в РРО ССТУ (доп. реквизит-флажок «Вопрос ССТУ» находится в значении «установлен»), установится флажок «Включить в отчет». При выгрузке данных для передачи в РРО ССТУ в их состав будут включены данные о том, что указанные вопросы обращения направлены по компетенции внешнему адресату сопроводительного документа.

ВНИМАНИЕ: Изменить ошибочно выполненное направление, данные о котором выгружены и переданы в РРО ССТУ, можно только в интерфейсе РРО ССТУ путем удаления записи о направлении вопроса и только при условии, что получатель вопроса еще не принял его на рассмотрение.

4.2.3.2. *Направление вопросов обращения по резолюции внешнему исполнителю*

- ▶ Для ввода информации о направлении вопросов обращения в другую организацию по резолюции внешнему исполнителю выполните следующие действия:

1. В РК обращения заполните следующие реквизиты:

- В разделе **Поручения** введите резолюцию с указанием внешнего исполнителя – организации, в которую осуществляется направление вопросов обращения на исполнение.
- В разделе **Рубрики** в специальных доп. реквизитах тех рубрик (вопросов обращения), по которым выполняется направление на исполнение в другую организацию, в доп. реквизите **Статус вопроса** выберите значение «Направлено по компетенции».

В случае, если в одной БД ведутся данные нескольких организаций - в специальных доп. реквизитах каждой из рубрик (вопросов обращения), по которым выполняется направление по компетенции, в доп. реквизите **Рассмотрено в** укажите наименование организации, выполняющей направление вопроса по компетенции (при незаполненном реквизите сведения о вопросе обращения не включаются в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных).

На Рис. 4-4 показан пример заполнения специальных доп. реквизитов отправляемого на исполнение в другую организацию вопроса обращения (рубрики РК) для случая использования одной БД несколькими организациями.

Рубрика : Гр.-2 от 01.02.2018 Обращения граждан

Рубрика	Код
Вопросы заемщиков и кредиторов	0003.0008.0087.0579
Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций	0003.0008.0087.0580

Наименование: Код:

Статус вопроса:

Ссылка на РКИ:

Приняты меры:

Оставлено без ответа:

Вопрос ССТУ:

Включить в отчет:

Отчет отправлен:

Пакет выгрузки:

Рассмотрено в:

Рис. 4-4. Пример заполнения доп. реквизитов отправляемого на исполнение в другую организацию вопроса обращения (рубрики РК)

- В разделе **Адресаты** добавьте внешнего адресата – организацию, являющуюся исполнителем резолюции, по которой выполняется направление по компетенции.

В поле **Примечание** адресата укажите коды вопросов обращения, по которым выполняется направление. Если поле **Примечание** пусто, то считается, что направление выполняется по всем вопросам обращения. В противном случае, если направление выполняется не по всем вопросам обращения, или если поле **Примечание** не пусто (например, в нем указана какая-нибудь информация, не связанная с вопросами обращения), то в поле **Примечание** необходимо указать коды вопросов, по которым выполняется направление (указывается полный код вопроса).

Для копирования кодов рубрик РК в примечание адресата можно воспользоваться кнопкой  (**Код рубрики**), расположенной справа от поля **Примечание** адресата-организации (кнопка отображается только в случае, когда у РК есть записи рубрик в разделе «Рубрики»).

Замечание. Если в параметрах пользователя группы «Кабинеты; Поручения» установлен флажок **Добавлять внешних исполнителей поручений в Адресаты**, то внешний исполнитель при сохранении поручения автоматически добавляется в перечень адресатов РК. При этом примечание внешнего исполнителя копируется в примечание адресата, поэтому, если при добавлении внешнего исполнителя в его примечании указать коды вопросов, по которым выполняется направление, то эти коды будут скопированы в примечание адресата.

2. Выполните отправку РК обращения с поручением адресату-организации - исполнителю поручения по электронному каналу связи (при этой операции в записи адресата будет проставлена отметка отправки) или проставьте отметку отправки.
3. Сохраните РК обращения.

При сохранении РК обращения в доп. реквизитах каждой рубрики (вопроса обращения) РК обращения, по которой выполнено направление на исполнение в другую организацию, и у которой установлен признак передачи данных в РРО ССТУ (доп. реквизит-флажок «Вопрос ССТУ» находится в значении «установлен»), установится флажок «Включить в отчет». При выгрузке данных для передачи в РРО ССТУ в их состав будут включены данные о том, что указанные вопросы обращения направлены по компетенции внешнему исполнителю резолюции по обращению.

4.2.3.3. **Направление вопросов обращения по резолюции внутреннему исполнителю**

Замечание. Данная ситуация рассматривается только для случая, когда в одной БД ведутся данные нескольких организаций. В этом случае все организации, использующие одну БД, будут зарегистрированы в ней в виде подразделений, ассоциированных с организациями, и для системы будут считаться не внешними, а внутренними субъектами.

- ▶ **Для ввода информации о направлении вопросов обращения в другую организацию по резолюции внутреннему исполнителю выполните следующие действия:**
 1. В РК обращения в разделе **Поручения** введите резолюцию с указанием внутреннего исполнителя – должностного лица из подразделения, ассоциированного с организацией, в которую осуществляется направление вопросов обращения на исполнение.
 2. Сохраните РК обращения.

При вводе данных о направлении вопроса обращения по резолюции внутреннему исполнителю и при сохранении РК обращения дополнительные реквизиты рубрики РК (вопроса обращения) не редактируются (ни пользователем ни автоматически). Выгрузка для передачи в РРО ССТУ данных о направлении вопросов по компетенции внутреннему исполнителю резолюции будет выполнена одновременно с выгрузкой данных о завершении рассмотрения этих вопросов всеми организациями, использующими общую БД «ДЕЛО», т.е. с информацией либо об ответе заявителю, либо о направлении вопроса по компетенции внешней организации.

4.2.4. Ввод информации об оставлении вопроса обращения без ответа заявителю

- Для ввода информации об оставлении вопросов обращения без ответа заявителю выполните следующие действия:

1. В РК обращения в разделе **Рубрики** в специальных доп. реквизитах каждой рубрики, соответствующей вопросу обращения, который решено оставить без ответа:
 - в доп. реквизите **Статус вопроса** выберите значение «Оставлено без ответа автору».
 - в доп. реквизите **Оставлено без ответа** введите дату принятия решения об оставлении вопроса без ответа.
 - в случае, если в одной БД ведутся данные нескольких организаций - в доп. реквизите **Рассмотрено в** укажите наименование организации, оставившей вопрос без ответа (при незаполненном реквизите сведения о вопросе обращения не включаются в состав выгружаемых для передачи в РРО ССТУ данных).
2. Сохраните РК обращения.

При сохранении РК обращения в доп. реквизитах каждой рубрики (вопроса обращения) РК обращения, у которой было изменено значение доп. реквизита «Статус вопроса», и у которой установлен признак передачи данных в РРО ССТУ (доп. реквизит-флажок «Вопрос ССТУ» находится в значении «установлен»), устанавливается флажок «Включить в отчет. При выгрузке данных для передачи в РРО ССТУ в их состав будут включены данные о том, что указанные вопросы обращения оставлены без ответа заявителю.

5. ПЕРЕДАЧА ДАННЫХ В РРО ССТУ

Передача данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений в РРО ССТУ осуществляется путем выгрузки данных РК обращений из системы «ДЕЛО» в определенный внешний каталог и автоматической загрузки этих данных на сервер РРО ССТУ (Автоматическая передача данных). Процедура выгрузки и загрузки данных работает автоматически по заданному в ее настройках расписанию.

Существует также возможность выполнения операции выгрузки данных для РРО ССТУ пользователем в ручном режиме (Ручная выгрузка данных). Эта возможность используется для выгрузки вне расписания в случаях, когда данные каких-либо РК обращений не были выгружены автоматически по причине, например, ошибок в их оформлении.

Замечание. Ручная выгрузка данных может быть выполнена в Специализированном Web-интерфейсе либо в модуле «Документы» системы «ДЕЛО». Это две разные процедуры выгрузки, которые отличаются друг от друга. Рекомендуется использовать ручную выгрузку в Специализированном Web-интерфейсе.

Отличия автоматической выгрузки от ручной следующие:

- **Автоматическая** – осуществляется автоматически по расписанию, выгружает все найденные в БД готовые к выгрузке данные, по всем организациям, данные которых ведутся в одной БД.
- **Ручная** – осуществляется по запросу пользователя, выгружает данные только из РК, выбранных пользователем, только относящиеся к одной организации, картотека которой (то есть ассоциированного с ней подразделения) является текущей для пользователя в момент выполнения операции.

Замечание. Выгружаемые данные – данные о результатах рассмотрения вопросов обращений в организации. Если в одной БД ведутся данные нескольких организаций, то данные вопроса обращения (рубрики РК) относятся к организации, указанной в специальном доп. реквизите **Рассмотрено в** рубрики (вопроса обращения). Если в одной БД ведутся данные только одной организации, то доп. реквизит **Рассмотрено в** не исползуется, и данные вопроса обращения (рубрики РК) относятся к организации, указанной в справочнике «Текущая организация».

5.1. Автоматическая передача данных

Автоматическая передача в РРО ССТУ данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений осуществляется путем выгрузки данных из системы «ДЕЛО» в каталог выгрузки и автоматической загрузки этих данных из каталога выгрузки на сервер РРО ССТУ.

Механизмом автоматической передачи данных являются фоновые задачи (ФЗ) «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ».

Процедуры автоматической выгрузки данных и автоматической загрузки данных на РРО ССТУ запускаются с периодичностью, заданной в настройках соответствующих ФЗ «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. подраздел «Настройка ФЗ модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

Замечание. Процедуры автоматической выгрузки и загрузки данных для РРО ССТУ работают, только если в системе наличествует валидный ключ лицензии на опцию «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ» и, если сделана корректная настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. раздел «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

► **Автоматическая выгрузка данных из системы «ДЕЛО»**

Процедура автоматической выгрузки данных ищет в БД РК обращений, в которых имеются данные о рассмотрении вопросов обращений, готовые для передачи в РРО ССТУ. То есть, процедура ищет РК, соответствующие совокупности следующих условий:

- РК принадлежит группе документов вида «Письма граждан» или «Входящие», к которой прикреплены специальные доп. реквизиты рубрик «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства);

И

- В РК есть рубрики (вопросы обращений), у которых имеется совокупность следующих значений специальных доп. реквизитов:
 - **Статус вопроса** – в поле задано значение;
 - **Вопрос ССТУ** – флажок установлен;
 - **Включить в отчет** - флажок установлен.

Данные рубрик (вопросов обращений), соответствующих описанным выше условиям, процедура выгружает в каталог выгрузки, указанный в настройках параметров модуля (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства). Данные выгружаются в подкаталог, соответствующий организации, данные о рассмотрении вопросов обращений в которой экспортируются (см. подпункт «Подкаталоги выгрузки для организаций» пункта «Выгрузка данных в специализированном Web-интерфейсе» подраздела Ручная выгрузка данных» настоящего раздела).

В результате работы процедуры в каталоге выгрузки создаются данные для пакетов выгрузки, описанные в подпункте «Данные для пакетов выгрузки» пункта «Выгрузка данных в Специализированном Web-интерфейсе» подраздела «Ручная выгрузка данных» настоящего раздела. Отличие для случая, когда в одной БД ведутся данные нескольких организаций, состоит в следующем: при ручной выгрузке происходит выгрузка данных только по одной организации, а при автоматической выгрузке выгружаются данные по всем организациям, по которым найдены готовые к выгрузке данные. Соответственно, при выгрузке данных одновременно по нескольким организациям автоматической процедурой будет сформировано несколько наборов данных для пакета выгрузки (один набор на каждую организацию). Но пакет выгрузки при этом один (см. Рис. 5-1).

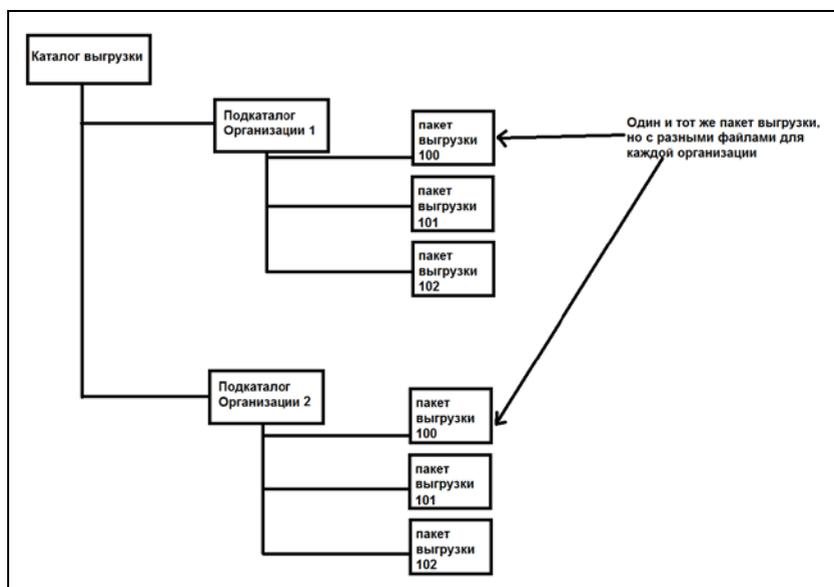


Рис. 5-1. Структура подкаталогов выгрузки для нескольких организаций в одной БД

В рубриках (вопросах обращений), по которым были выгружены данные, автоматически вводятся значения специальных доп. реквизитов, описанные в подпункте «Фиксация в РК информации о выгрузке» пункта «Выгрузка данных в Специализированном Web-интерфейсе» подраздела «Ручная выгрузка данных» настоящего раздела.

► **Автоматическая загрузка данных на РРО ССТУ**

Процедура автоматической загрузки данных берет данные отчетов по обращениям из каталога выгрузки, указанного в настройках параметров модуля, и передает их на сервер РРО ССТУ, путь к которому указан в настройках параметров модуля (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

Процедура берет данные только из тех пакетов выгрузки, у которых имеется служебный файл флага необходимости передачи на РРО ССТУ с именем «ready.<№ пакета>.flag». Наличие такого файла является признаком того, что данный пакет выгрузки еще не передавался на сервер РРО ССТУ. После того как процедура успешно передала данный пакет выгрузки на сервер РРО ССТУ, файл «ready.<№ пакета>.flag», относящийся к переданному пакету, автоматически удаляется, поэтому повторная передача пакета на РРО ССТУ не происходит.

Информация о результатах обработки пакета выгрузки процедурой автоматической загрузки данных сохраняется в автоматически создаваемом файле описи выгрузки и загрузки. Имя файла: «load<№ пакета>.csv».

Замечание. После передачи пакета выгрузки на РРО ССТУ, автоматически удаляется только относящийся к этому пакету файл «ready.<№ пакета>.flag». Остальные файлы переданных пакетов выгрузки, если требуется, системный технолог может удалить из каталога выгрузки вручную.

В случае возникновения критических ошибок в ходе автоматической передачи данных, сформированные системой сообщения об ошибках направляются на E-mail адрес администратора, указанный в параметрах модуля (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

5.2. Ручная выгрузка данных

Ручную выгрузку данных для РРО ССТУ рекомендуется осуществлять в Специализированном Web-интерфейсе, т.к. там процедура выгрузки обладает расширенным функционалом, и выгруженные с помощью нее данные могут быть автоматически загружены на РРО ССТУ.

«Старая» процедура выгрузки данных для РРО ССТУ в модуле «Документы» системы «ДЕЛО» обладает ограниченным функционалом, обрабатывает только РК вида «Письма граждан».

5.2.1. Выгрузка данных в Специализированном Web-интерфейсе

В Специализированном Web-интерфейсе ручная операция выгрузки данных для РРО ССТУ может быть выполнена на перечне РК, являющихся результатом поиска в функции «Поиск» или находящихся в личной папке пользователя. Операция выполняется на выбранных в перечне записях.

Замечание. Операция ручной выгрузки данных для РРО ССТУ может быть выполнена, только если в системе присутствует валидный ключ лицензии на опцию «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ», у пользователя имеется абсолютное право «Выгрузка информации на ССТУ», в параметрах модуля сделана корректная настройка на каталог выгрузки (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

- ▶ **Чтобы выгрузить данные для РРО ССТУ, выполните следующие действия:**
 1. Сформируйте перечень РК обращений для выгрузки. Данный перечень может быть сформирован путем поиска в функции «Поиск», либо может находиться в личной папке пользователя.

Замечание. Поиск РК обращений для выгрузки можно осуществлять, например, по специальным доп. реквизитам рубрик, в частности, по доп. реквизиту «Включить в отчет».

2. Отметьте в перечне записи РК, которые требуется выгрузить, и выберите из меню «Еще» команду «Выгрузка для РРО ССТУ».

Если операция выгрузки возможна (в системе есть валидная лицензия на опцию «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ», у пользователя имеется абсолютное право «Выгрузка информации на ССТУ», в настройках параметров модуля сделаны правильные настройки на каталог выгрузки), то будет запущена процедура выгрузки данных.

Процедура выгрузки обрабатывает только те РК из числа выбранных, которые имеют вид «Письма граждан» и «Входящие» и к которым прикреплены специальные доп. реквизиты рубрик (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

Из обрабатываемых РК процедура выгружает данные только по тем рубрикам РК (вопросам обращений), у которых имеется совокупность следующих значений специальных доп. реквизитов:

- **Статус вопроса** – в поле должно быть задано значение;
- **Вопрос ССТУ** – флажок должен быть установлен;
- **Включить в отчет** - флажок должен быть установлен;
- *(только в случае, когда в одной БД ведутся данные нескольких организаций)* Реквизит **Рассмотрено в** должен быть заполнен и его значение должно соответствовать организации, которой (т.е. ассоциированному с которой подразделению) принадлежит текущая картотека пользователя.

За одну операцию выгрузки формируется один пакет выгрузки (см. подпункт «Данные для пакета выгрузки» настоящего пункта). Данные для пакета выгрузки выгружаются в каталог выгрузки, указанный в настройках параметров модуля (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства). Данные выгружаются в подкаталог, соответствующий организации, данные о рассмотрении вопросов обращений в которой экспортируются (см. подпункт «Подкаталоги выгрузки для организаций» настоящего пункта).

По завершении выгрузки появляется сообщение о ее результатах с указанием количества успешно выгруженных обращений.

В случае возникновения ошибок в ходе выгрузки данных, для пользователя отображается сообщение с информацией об ошибке.

5.2.1.1. *Данные для пакета выгрузки*

В каталоге выгрузки в результате работы процедуры создаются для пакета выгрузки следующие объекты:

- **Каталог пакета выгрузки**, содержащий **файлы отчетов** по обращениям. Имя каталога: «<№ пакета>». Каждый содержащийся в каталоге пакета выгрузки отчет представляет собой файл формата JSON, содержащий данные о ходе и результатах рассмотрения одного вопроса обращения. Файлы отчетов по обращениям предназначены для передачи данных в РРО ССТУ.
- **Файл описи выгрузки** в формате Excel. Имя файла: «<№ пакета>.csv». В файле описи создается запись для каждого выгруженного отчета по обращению, с указанием, в частности, номера РК обращения, из которой выгружались данные, кода и статуса вопроса обращения, имени файла формата JSON, в которые эти данные были помещены. Файл описи выгрузки может использоваться для контроля результатов выгрузки, получения информации о данных, включенных в выгрузку.

Замечание. Рекомендуется сохранять файл описи каждой выгрузки хотя-бы в течении одного месяца на случай, если потребуется проверить данные какой-либо выгрузки.

- **Служебный файл протокола ошибок выгрузки** в формате Excel. Имя файла: «errgr<№ пакета>.csv». В этом файле фиксируются случаи невозможности выгрузки данных по каким-либо РК из числа выбранных для выгрузки. Протокол содержит таблицу со сведениями о вопросах, не включенных в выгрузку. Данный файл формируется только в случае, если в ходе выгрузки *произошли ошибки*, по причине которых не получилось выгрузить какую-либо информацию по выбранным для выгрузки РК.
- **Служебный файл флага необходимости передачи на РРО ССТУ.** Имя файла: «ready.<№ пакета>.flag». Наличие такого файла является признаком того, что данный пакет выгрузки еще не передавался на сервер РРО ССТУ. После того как процедура автоматической загрузки данных передаст данный пакет выгрузки на сервер РРО ССТУ, файл «ready.<№ пакета>.flag», относящийся к переданному пакету, будет автоматически удален, поэтому повторная передача пакета на РРО ССТУ не производится.

Замечание. Три перечисленных выше объекта (**Каталог пакета выгрузки, Файл описи выгрузки, Служебный файл протокола ошибок выгрузки**) размещаются не непосредственно в корневом каталоге выгрузки, а в подчиненном ему автоматически создаваемом подкаталоге, предназначенном для организации, данные о рассмотрении вопросов обращений в которой экспортируются (см. подпункт «Подкаталоги выгрузки для организаций» настоящего пункта).

- **Служебный файл протокола выгрузки** в формате log. Имя файла: «export<№ пакета>.log». В этом файле фиксируются события, произошедшие в ходе выгрузки. Данный файл формируется только в случае, если формирование *полного протокола выгрузки* задано в настройках параметров модуля (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»»

настоящего руководства). Данный файл всегда размещается непосредственно в корневом каталоге выгрузки.

5.2.1.2. Подкаталоги выгрузки для организаций

Данные рубрик (вопросов обращений) выгружаются в каталог выгрузки, указанный в настройках параметров модуля (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства). При этом:

- Если в БД ведутся данные нескольких организаций – данные о рассмотрении вопросов обращений в каждой организации выгружаются в свой отдельный подкаталог, автоматически создаваемый в корневом каталоге выгрузки при первой выгрузке данных о рассмотрении вопросов обращений в этой организации. Наименование подкаталога равно ISN элемента-организации в справочнике «Список организаций». Организация, в которой рассмотрен вопрос обращения, указана в специальном доп. реквизите **Рассмотрено в рубрики** (вопроса обращения). Если значение данного доп. реквизита у рубрики отсутствует или некорректно (не позволяет определить организацию из БД), то данные такой рубрики не выгружаются, создается информация об ошибке.
- Если в БД ведутся данные только одной организации – данные о рассмотрении всех вопросов обращений выгружаются один подкаталог, автоматически создаваемый в корневом каталоге выгрузки при первой выгрузке данных о рассмотрении вопросов обращений. Наименование подкаталога равно ISN того элемента справочника «Список организаций», который выбран в справочнике «Текущая организация».

5.2.1.3. Фиксация в РК информации о выгрузке

В рубриках (вопросах обращений), по которым были выгружены данные, автоматически вводятся следующие значения специальных доп. реквизитов:

- **Включить в отчет** – флажок снят;

- **Пакет выгрузки** - № пакета выгрузки (присваивается пакету автоматически, от счетчика);
- **Отчет отправлен** = «ДД.ММ.ГГГГ в ЧЧ:ММ («<Значение реквизита «Статус вопроса»>»).

5.2.2. Выгрузка данных в модуле «Документы»

В модуле «Документы» системы «ДЕЛО» ручная операция выгрузки данных о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан выполняется пользователем в функции «Поиск документов и личные папки».

Внимание. Операция выгрузки данных для РРО ССТУ доступна только пользователям, имеющим абсолютное право «Выгрузка информации на ССТУ» и только при наличии в системе валидного ключа лицензии на опцию «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ». В отличие от выгрузки в Специализированном Web-интерфейсе, в модуле «Документы» операция выгрузки данных для РРО ССТУ обрабатывает только РК вида «Письма граждан».

Существует два режима ручной выгрузки данных для РРО ССТУ:

- «Выгрузка на ССТУ» – выгрузка данных с формированием нового пакета выгрузки;
- «Повторная выгрузка на ССТУ» – повторная выгрузка данных ранее уже формировавшегося пакета выгрузки. Данный режим может использоваться, например, в случае, когда ранее сформированный файл пакета выгрузки по какой-либо причине был утерян до передачи его в РРО ССТУ, и требуется вновь сформировать данный файл для передачи в РРО ССТУ.

Для каждого из этих режимов имеется своя команда запуска выгрузки. Обе команды выгрузки доступны пользователю только при наличии у него права «Выгрузка информации на ССТУ». Находятся данные команды в окне с результатами поиска в функции «Поиск» и в окне личной папки пользователя.

Технология выгрузки в каждом режиме описана в отдельном пункте настоящего подраздела.

5.2.2.1. Выгрузка на ССТУ

Операция может быть выполнена на перечне РК, являющихся результатом поиска в функции «Поиск» или находящихся в личной папке пользователя. Операция выполняется на выбранных в перечне записях.

- ▶ **Чтобы выгрузить данные для РРО ССТУ, выполните следующие действия:**
 1. Сформируйте перечень РК обращений граждан для выгрузки. Данный перечень может быть сформирован путем поиска в функции «Поиск», либо может находиться в личной папке пользователя.

Замечание. Поиск РК обращений для выгрузки можно осуществлять, например, по специальным доп. реквизитам рубрик, в частности, по доп. реквизиту «Включить в отчет».

2. Выделите в перечне записи РК, которые требуется выгрузить, и выберите из меню «Управление» команду «Выгрузка на ССТУ»

Замечание. Данная команда доступна только если в системе наличествует валидный ключ лицензии на опцию «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ» и у пользователя имеется абсолютное право «Выгрузка информации на ССТУ».

Система проверит, присутствует ли в файле Office.ini пользователя указание пути к каталогу выгрузки, и доступен ли данный каталог пользователю для записи (см. подраздел «Настройка прав и Office.ini пользователей» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

Если данные условия соблюдены, то будет запущена процедура выгрузки данных.

Процедура выгрузки обрабатывает только те РК из числа выбранных, которые имеют вид «Письма граждан» и к которым прикреплены специальные доп. реквизиты рубрик (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

Из обрабатываемых РК процедура выгружает данные только по тем рубрикам РК (вопросам обращений), у которых имеется совокупность следующих значений специальных доп. реквизитов:

- **Статус вопроса** – в поле должно быть задано значение;
- **Вопрос ССТУ** – флажок должен быть установлен;
- **Включить в отчет** - флажок должен быть установлен;
- *(только в случае, когда в одной БД ведутся данные нескольких организаций)* Реквизит **Рассмотрено** в должен быть заполнен и его значение должно соответствовать текущей картотеке пользователя. Т.е. текущая картотека пользователя должна принадлежать подразделению, которое ассоциировано с организацией, указанной в реквизите **Рассмотрено в**.

В каталоге выгрузки в результате работы процедуры создаются для пакета выгрузки следующие файлы:

- Файл пакета выгрузки в виде zip-архива, содержащего файлы отчетов по обращениям. Имя файла: «<№ пакета>.zip». Каждый содержащийся в zip-архиве отчет представляет собой файл формата JSON, содержащий данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса/вопросов одного обращения. Если в обращении несколько вопросов, и если есть данные для передачи в РРО ССТУ по нескольким вопросам одного обращения, такие данные включаются в один файл. Файл пакета выгрузки предназначен для передачи данных в РРО ССТУ.
- Файл описи выгрузки в формате Excel. Имя файла: «<№ пакета>.xls». В файле описи создается запись для каждого выгруженного отчета по обращению, с указанием, в частности, номера РК обращения, из которой выгружались

данные, и имени файла формата JSON, в которые эти данные были помещены. Файл описи выгрузки может использоваться для контроля результатов выгрузки, получения информации о данных, включенных в выгрузку.

Замечание. Рекомендуется сохранять файл описи каждой выгрузки хотя-бы в течении одного месяца на случай, если потребуется проверить данные какой-либо выгрузки.

- Служебный файл протокола ошибок выгрузки в формате Excel. Имя файла: «error<№ пакета>.xls». В этом файле фиксируются случаи невозможности выгрузки данных по каким-либо РК из числа выбранных для выгрузки. Протокол содержит таблицу со сведениями о вопросах, не включенных в выгрузку. Данный файл формируется только в случае, если в ходе выгрузки *произошли ошибки*, по причине которых не получилось выгрузить какую-либо информацию по выбранным для выгрузки РК.
- Служебный файл протокола выгрузки в формате log. Имя файла: «export<№ пакета>.log». В этом файле фиксируются события, произошедшие в ходе выгрузки. Данный файл формируется только в случае, если формирование *полного протокола выгрузки* задано в настройках Office.ini пользователя, осуществляющего выгрузку (см. подраздел «Настройка прав и Office.ini пользователей» раздела «Настройки в системе «ДЕЛО» для обеспечения работы «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ»» настоящего руководства).

По завершении выгрузки появляется сообщение о ее результатах с указанием количества успешно выгруженных обращений.

В рубриках (вопросах обращений), по которым были выгружены данные, автоматически вводятся следующие значения специальных доп. реквизитов:

- **Включить в отчет** – флажок снят;
- **Пакет выгрузки** - № пакета выгрузки (присваивается пакету автоматически, от счетчика);

- **Отчет отправлен** = «ДД.ММ.ГГГГ в ЧЧ:ММ («<Значение реквизита «Статус вопроса»>»).

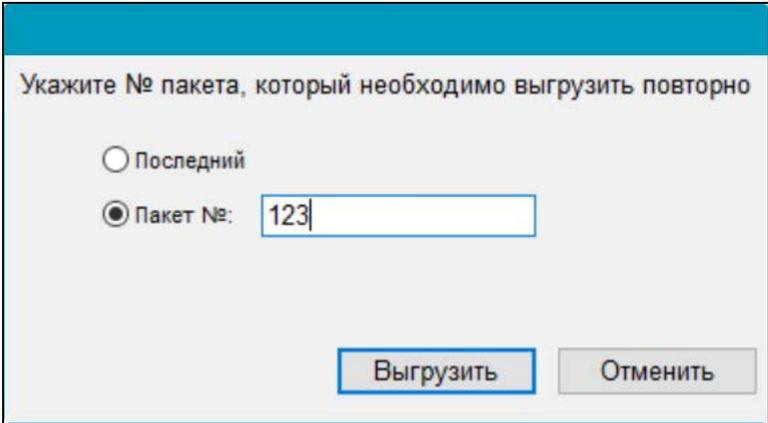
5.2.2.2. Повторная выгрузка на ССТУ

Операция может быть выполнена в окне с перечнем РК, являющихся результатом поиска в функции «Поиск» или находящихся в личной папке пользователя.

- ▶ **Чтобы повторно выгрузить данные для РРО ССТУ, выполните следующие действия:**
 1. В окне с перечнем РК, являющихся результатом поиска в функции «Поиск» или находящихся в личной папке пользователя, выберите из меню «Управление» команду «Повторная выгрузка на ССТУ»

Замечание. Данная команда доступна только если в системе наличествует валидный ключ лицензии на опцию «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ» и у пользователя имеется абсолютное право «Выгрузка информации на ССТУ».

Откроется окно для задания параметров повторной выгрузки (см. Рис. 5-2).



Укажите № пакета, который необходимо выгрузить повторно

Последний

Пакет №:

Рис. 5-2. Окно задания параметров повторной выгрузки

2. В окне переключателем укажите номер пакета выгрузки, который требуется выгрузить повторно:
 - «Последний» – последний пакет выгрузки;
 - «Пакет №» - пакет выгрузки с указанным номером. При данном положении переключателя в поле укажите номер пакета, который требуется выгрузить.
3. Задав параметры повторной выгрузки, щелкните в окне кнопку «Выгрузить».

Система проверит, присутствует ли в файле Office.ini пользователя указание пути к каталогу выгрузки, и доступен ли данный каталог пользователю для записи. Кроме того, система проверит, отсутствует ли указанный к повторной выгрузке пакет в каталоге выгрузки (пакет можно выгрузить только в случае, если он отсутствует в каталоге выгрузки, если он там присутствует, то его нужно сначала удалить, а потом уже запускать повторную выгрузку). Если данные условия соблюдены, то будет запущена процедура выгрузки данных.

Процедура найдет в БД те РК, у которых имеются рубрики, в доп. реквизите «Пакет выгрузки» которых указан пакет, заданный в параметрах повторной выгрузки. Из этих РК процедура выгрузит данные аналогично тому, как это происходит при выгрузке в режиме «Выгрузка на ССТУ».

По завершении выгрузки появится сообщение о ее результатах с указанием количества успешно выгруженных обращений.

Отметим, что при повторной выгрузке не происходит автоматического редактирования доп. реквизитов рубрик РК.

5.3. Просмотр информации о результатах передачи данных в РРО ССТУ

Пользователь может просмотреть информацию о результатах выгрузки данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений из системы «ДЕЛО» и загрузки их на РРО ССТУ.

Эта информация хранится в каталогах выгрузки, указанных:

- в настройках параметров «Модуля взаимодействия с РРО ССТУ» в параметре **Папка импорта**. В этом каталоге

хранится информация о результатах операций выгрузки и загрузки, осуществленных механизмом ФЗ модуля или пользователями в Специализированном Web-интерфейсе. Переход к просмотру этой информации может быть выполнен в Специализированном Web-интерфейсе со страницы с перечнем РК, являющихся результатом поиска в функции «Поиск» или находящихся в личной папке пользователя.;

- в настроечном файле Office.ini пользователя в параметре **ExportPath** в секции **[SSTU]**. В этом каталоге хранится информация о результатах операций выгрузки, осуществленных пользователями в модуле «Документы» («старая» процедура выгрузки). Просмотр этой информации осуществляется непосредственно в каталоге выгрузки в файловой системе.

5.3.1. **Просмотр информации о результатах операций, осуществленных механизмом ФЗ модуля или пользователями в Специализированном Web-интерфейсе**

Чтобы просмотреть информацию о результатах передачи данных, в Специализированном Web-интерфейсе на странице с перечнем РК, являющихся результатом поиска в функции «Поиск» или находящихся в личной папке пользователя выберите из меню **Еще** команду **Просмотр результатов импорта в РРО ССТУ**. Откроется страница, пример которой показан на Рис. 5-3.



Рис. 5-3. Страница со ссылками на файлы

На странице находится перечень ссылок на файлы с информацией о результатах выгрузки и загрузки данных. В каждой ссылке содержится информация о типе файла, номере пакета выгрузки, к которому относится файл, дате и времени операции, информация о результатах которой содержится в файле.

На странице могут присутствовать ссылки на следующие файлы, находящиеся в каталоге выгрузки:

- файл описи выгрузки;
- файл протокола ошибок выгрузки;
- файл описи выгрузки и загрузки.

В перечне находятся ссылки на файлы, находящиеся в подкаталоге выгрузки, относящемся к той организации, которой принадлежит картотека, являющаяся текущей для пользователя в данный момент (см. подпункт «Подкаталоги выгрузки для организаций» пункта «Выгрузка данных в специализированном Web-интерфейсе» подраздела Ручная выгрузка данных» настоящего раздела).

При щелчке на ссылке открывается страница с содержимым соответствующего файла (пример см. на Рис. 5-4, Рис. 5-5, Рис. 5-6).

ОПИСЬ ВЫГРУЗКИ ИЗ ДЕЛО						
№ пакета выгрузки: 6 от 10.12.2020 23:57:25						
Отмечено для выгрузки РК обращений: 6						
Выгружены из ДЕЛО отчеты по РК обращений: 2						
Сохранить						
Рег. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Статус вопроса	Файл отчета	
Гр.-15	07.12.2020	0005.0005.0056.1150	Отключение водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения за неуплату	Находится на рассмотрении	9919.json	
Гр.-15	07.12.2020	0005.0005.0056.1151	Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов	Находится на рассмотрении	9920.json	
Орг.-4	07.12.2020	0003.0008.0087.0601	Ведение кредитных историй	Находится на рассмотрении	9912.json	
Орг.-4	07.12.2020	0003.0008.0087.0599	Банковские переводы	Находится на рассмотрении	9913.json	
Сохранить						

Рис. 5-4. Страница с содержимым файла описи выгрузки

ПРОТОКОЛ ОШИБОК ВЫГРУЗКИ ИЗ ДЕЛО ДЛЯ РРО ССТУ						
№ пакета выгрузки: 10674 от 25.11.2019 14:38:04						
Отмечено для выгрузки РК обращений: 72						
Не выгружены отчеты по РК обращений: 27						
Не выгружены отчеты по вопросам следующих РК:						
Сохранить						
Рег. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Статус вопроса	Причина	
Вх.МЭДО-19	10.09.2019	0004.0019.0180.1113	Адвокатура и инюрколлегия	Дан ответ автору	Не найдена РК ответа заявителю.	
Вх.МЭДО-37	18.09.2019				У обращения нет информации об авторе.	
Вх.МЭДО-71	23.10.2019	0003.0010.0112.0787	Зоны свободной торговли и таможенные союзы	Направлено по компетенции	У организации Судебный департамент в которой рассматривается вопрос, не найден GUID CCTY.	
Вх.МЭДО-84	18.11.2019	0005.0005.0054.1120	Индивидуальное жилищное строительство	Дан ответ автору	Не найдена РК ответа заявителю.	
Письма МЭДО-6	19.01.2018	0003.0010.0107.1194 #2017 #2017	Субъекты внешнеэкономических отношений	Рассмотрено. Разъяснено	Не найдена РК ответа заявителю.	
Письма МЭДО-6	19.01.2018	12.1234	Не ССТУ	Находится на рассмотрении	У вопроса код не соответствует требованиям ССТУ.	

Рис. 5-5. Страница с содержимым файла протокола ошибок выгрузки

ОПИСЬ ВЫГРУЗКИ ИЗ ДЕЛО И ЗАГРУЗКИ В РРО ССТУ							
№ пакета выгрузки: 10457 от 22.11.2019 16:55:40							
Выгрузки из ДЕЛО отчеты по РК обращений: 12						Дата и время формирования описи: 22.11.2019 16:55:41	
Из них загружены в РРО ССТУ отчеты по РК обращений: 10							
и загружены в РРО ССТУ отчеты по РК обращений: 2							
							
Рек. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Статус вопроса	Файл отчета	Дата загрузки в РРО ССТУ	Результат загрузки в РРО ССТУ
Вх.МЭДО-80	08.11.2019	0003.0010.0106.0781	Государственное регулирование внешнеэкономической деятельности	Находится на рассмотрении	28706.json	22.11.2019	Информация по обращению за номером Вх.МЭДО-80 от 08.11.2019 не может быть добавлена в раздел РРО, так как с 24 октября 2019 года заблокирована возможность предоставления отчетов с использованием шифра в поле "Ф.И.О".
Вх.МЭДО-85	18.11.2019	0004.0016.0159.0978	Рольск граждан, находящихся в компетенции органов внутренних дел	Дан ответ автору	29024.json	22.11.2019	Информация по обращению за номером Без сопроводительного от 18.11.2019 не может быть добавлена в раздел РРО, так как с 24 октября 2019 года заблокирована возможность предоставления отчетов с использованием шифра в поле "Ф.И.О".
Письма МЭДО-141-9	07.11.2019	0003.0009.0094.0670	Передача сведений Единого государственного реестра недвижимости в Федеральную налоговую службу	Направлено по компетенции	28475.json	22.11.2019	Загружен
Письма МЭДО-142-9	07.11.2019	0003.0010.0106.0781	Государственное регулирование внешнеэкономической деятельности	Дан ответ автору	28484.json	22.11.2019	Загружен
Письма МЭДО-143-9	07.11.2019	0005.0005.0054.1119	Вопросы частного долевладения	Направлено по компетенции	28506.json	22.11.2019	Загружен
Письма МЭДО-144-9	07.11.2019	0001.0001.0001.0001	Конституция Российской Федерации (основы конституционного строя)	Дан ответ автору	28561.json	22.11.2019	Загружен
Письма МЭДО-145-9	07.11.2019	0001.0001.0002.0003	Государственные символы Российской Федерации, субъектов Российской Федерации	Дан ответ автору	28572.json	22.11.2019	Загружен

Рис. 5-6. Страница с содержимым файла описи выгрузки и загрузки

На странице можно просмотреть содержимое файла, а также можно сохранить файл на диске, щелкнув команду **Сохранить**, затем выбрав операцию сохранения. Файл скачивается в формате .csv, позволяющем вести последующую работу с содержимым файла с помощью Excel.

При необходимости, можно также просмотреть файлы с информацией о результатах выгрузки и загрузки данных, открыв их непосредственно из каталога выгрузки (при наличии доступа к этому каталогу).

5.3.2. Просмотр информации о результатах операций, осуществленных пользователем в модуле «Документы»

Чтобы просмотреть информацию о результатах выгрузки данных, в каталоге выгрузки, указанном в Office.ini пользователя, найдите и откройте для просмотра нужный файл с информацией:

- Файл описи выгрузки «<№ пакета>.xls» (пример см. на Рис. 5-7).

Рег. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Статус вопроса	Файл отчета
Гр.-13	07.12.2020	0005.0005.0056.1148	Устранение аварийных ситуаций на маги	Находится на рассмотрении	9897.json
Гр.-13	07.12.2020	0005.0005.0056.1150	Отключение водо-, тепло-, газо- и энерго	Находится на рассмотрении	9898.json
Гр.-13	07.12.2020	0005.0005.0056.1151	Эксплуатация и ремонт государственного	Находится на рассмотрении	9899.json
Гр.-14	07.12.2020	0005.0005.0056.1173	Нормативы потребления коммунальных	Находится на рассмотрении	9905.json
Гр.-14	07.12.2020	0005.0005.0056.1174	Нормативы потребления коммунальных	Находится на рассмотрении	9906.json
Гр.-14	07.12.2020	0005.0005.0056.1175	Оплата коммунальных услуг и электроэне	Находится на рассмотрении	9907.json
Гр.-15	07.12.2020	0005.0005.0056.1150	Отключение водо-, тепло-, газо- и энерго	Находится на рассмотрении	9919.json
Гр.-15	07.12.2020	0005.0005.0056.1151	Эксплуатация и ремонт государственного	Находится на рассмотрении	9920.json

Рис. 5-7. Пример содержимого файла описи выгрузки

В файле описи содержится запись для каждого выгруженного в пакете отчета по обращению, с указанием, в частности, номера РК обращения, из которой выгружались данные, и имени файла формата JSON, в которые эти данные были помещены.

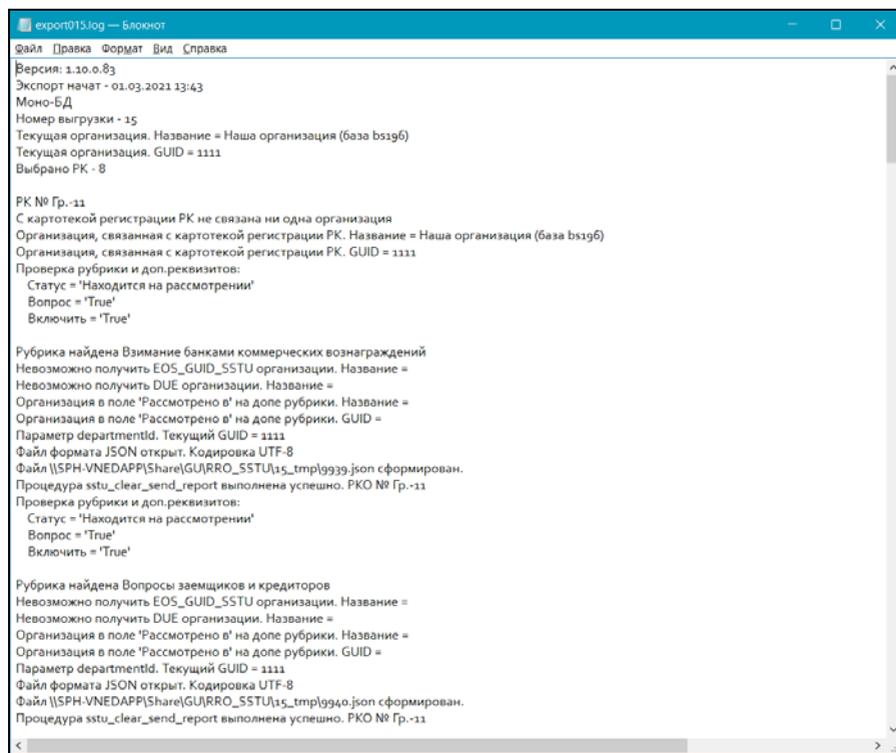
- Файл протокола ошибок выгрузки «error<№ пакета>.xls» (пример см. на Рис. 5-8).

Per. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Причина
Вх.-35	07.12.2020			Документ не является обращением гражданина
Орг.-2	07.12.2020			Документ не является обращением гражданина
Орг.-3	07.12.2020			Документ не является обращением гражданина
Орг.-4	07.12.2020			Документ не является обращением гражданина
Гр.-11	16.12.2020			У обращения нет ни одного вопроса, готового к выгрузке на ССТУ данным пользователем.
Гр.-12	16.12.2020			У обращения нет ни одного вопроса, готового к выгрузке на ССТУ данным пользователем.
Гр.-13	16.12.2020			У обращения нет ни одного вопроса, готового к выгрузке на ССТУ данным пользователем.
Гр.-14	16.12.2020			У обращения нет ни одного вопроса, готового к выгрузке на ССТУ данным пользователем.

Рис. 5-8. Пример содержимого файла протокола ошибок выгрузки

В файле протокола ошибок выгрузки содержатся записи о невозможности выгрузки данных из каких-либо РК, выбранных для выгрузки, с указанием, в частности, номера РК и причины невозможности выгрузки данных. Данный файл формируется только в случае наличия ошибок при выгрузке пакета.

- Файл полного протокола выгрузки «export<№ пакета>.log» (пример см. на Рис. 5-9).



```
экспорт015.log — Блокнот
Файл  Правка  Формат  Вид  Справка
Версия: 1.10.0.83
Экспорт начат - 01.03.2021 13:43
Моно-БД
Номер выгрузки - 15
Текущая организация. Название = Наша организация (база bs19б)
Текущая организация. GUID = 1111
Выбрано РК - 8

РК № Гр.-11
С карточкой регистрации РК не связана ни одна организация
Организация, связанная с карточкой регистрации РК. Название = Наша организация (база bs19б)
Организация, связанная с карточкой регистрации РК. GUID = 1111
Проверка рубрики и доп.реквизитов:
  Статус = 'Находится на рассмотрении'
  Вопрос = 'True'
  Включить = 'True'

Рубрика найдена Взимание банками коммерческих вознаграждений
Невозможно получить EOS_GUID_SSTU организации. Название =
Невозможно получить DUE организации. Название =
Организация в поле 'Рассмотрено в' на допе рубрики. Название =
Организация в поле 'Рассмотрено в' на допе рубрики. GUID =
Параметр departmentId. Текущий GUID = 1111
Файл формата JSON открыт. Кодировка UTF-8
Файл \\SPH-VNEDAPP\Share\GURRO_SSTU\15_tmp\9939.json сформирован.
Процедура sstu_clear_send_report выполнена успешно. PKO № Гр.-11
Проверка рубрики и доп.реквизитов:
  Статус = 'Находится на рассмотрении'
  Вопрос = 'True'
  Включить = 'True'

Рубрика найдена Вопросы заемщиков и кредиторов
Невозможно получить EOS_GUID_SSTU организации. Название =
Невозможно получить DUE организации. Название =
Организация в поле 'Рассмотрено в' на допе рубрики. Название =
Организация в поле 'Рассмотрено в' на допе рубрики. GUID =
Параметр departmentId. Текущий GUID = 1111
Файл формата JSON открыт. Кодировка UTF-8
Файл \\SPH-VNEDAPP\Share\GURRO_SSTU\15_tmp\9940.json сформирован.
Процедура sstu_clear_send_report выполнена успешно. PKO № Гр.-11
```

Рис. 5-9. Пример содержимого файла полного протокола выгрузки

В файле полного протокола выгрузки содержится информация о событиях, произошедших в ходе выгрузки пакета. Данный файл формируется только в случае, если формирование полного протокола выгрузки задано в настройках Office.ini пользователя, осуществляющего выгрузку.