

ПОРЯДОК ИМПОРТА ДАННЫХ В РАЗДЕЛ «РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ» ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА ССТУ.РФ В ЗАКРЫТОЙ СЕТИ

Руководство по внедрению

Версия документа 5.3



Оглавление

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ТЕКУЩЕЙ ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА	4
1. О ДОКУМЕНТЕ	5
1.1. Определения и сокращения.....	6
2. СЦЕНАРИИ ИМПОРТА ДАННЫХ	7
2.1. Автоматический импорт (СЭД и КП ССТУ в одной сети).....	7
2.2. Полуавтоматический импорт (есть СЭД и есть доступ к сети ССТУ).....	7
2.3. Импорт вручную (есть доступ к сети ССТУ).....	7
2.4. Импорт вручную (отсутствует доступ к сети ССТУ и/или Интернет)	8
3. ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА	9
Типы данных.....	9
<i>Перечисления</i>	10
Обязательность полей.....	10
3.1. Общий формат запроса.....	11
3.2. Формат вопросов для разных статусов	13
3.2.1. Статус «Не поступило»	13
3.2.2. Статус «Не зарегистрировано»	13
3.2.3. Статус «Находится на рассмотрении»	13
3.2.4. Статус «Оставлено без ответа автору».....	14
3.2.5. Статусы «Рассмотрено. Разъяснено», «Рассмотрено. Не поддержано», «Дан ответ автору».....	14
3.2.6. Статус «Рассмотрено. Поддержано»	15
3.2.7. Статус «Направлено по компетенции»	15
3.3. Правила добавления и обновления данных.....	16
3.3.1. Результаты с номерами, которые начинаются на А26	16
3.3.2. Результаты с другими номерами.....	16
3.3.3. Обновление вопросов.....	16
3.4. Получение идентификатора органа.....	17
3.4.1. Для автоматического сценария импорта	17
3.4.2. Для полуавтоматического сценария импорта.....	18

3.5. Обработка ошибок.....	19
4. ВОПРОС - ОТВЕТ	20
5. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ВЕРСИЯХ ДОКУМЕНТА	23

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ТЕКУЩЕЙ ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА

ВЕРСИЯ ДОКУМЕНТА	ДАТА ВЫПУСКА	СОДЕРЖАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ	АВТОР ИЗМЕНЕНИЙ
5.3	10.07.2017	✓ В первый абзац раздела 3. <i>ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА</i> добавлено уточнение про требуемую кодировку данных в формате JSON.	Expert Solutions

1. О ДОКУМЕНТЕ

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

В состав документа входят следующие части:

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

Используемые обозначения по тексту

В данном документе используются следующие виды форматирования текста:

ОБОЗНАЧЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
Полужирное начертание	Функциональные элементы (экранные кнопки. Названия окон, полей и т.д.)
<i>Курсив</i>	Ссылки на страницы и разделы в руководстве
Шрифт Courier New	Параметр, используемый в формате общения с API
Примечание.	Пояснение к тексту
Внимание!	Важное замечание или предупреждение о потенциально нежелательных ситуациях

1.1. Определения и сокращения

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

СОКРАЩЕНИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
РРО (Результаты рассмотрения обращений)	Раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.
КП ССТУ (Коммутационная платформа сетевого справочного телефонного узла)	Аппаратно-программный комплекс (далее — АПК), разработанный компанией Expert Solutions. Предназначен для обслуживания входящих телефонных вызовов и мультимедийных обращений (Fax, SMS, Web-chat, E-mail), а также организации исходящих телефонных кампаний и SMS-рассылок по заранее определённым сценариям.
Интерфейс КП ССТУ для загрузки данных из СЭД	Автоматизированное рабочее место руководителя (<i>веб-интерфейс</i>). Входит в состав КП ССТУ.
АРМ ЕС ОГ (Автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан)	Специализированное программное обеспечение, устанавливаемое на ПК рабочих мест уполномоченных лиц, работников, сотрудников органов власти и органов местного самоуправления для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан. Используется при наличии доступа к Единой сети по работе с обращениями граждан.
ЛАРМ ЕС ОГ (Локальное автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан)	Специализированное программное обеспечение для проведения общероссийского дня приема граждан и регистрации результатов рассмотрения обращений. Используется при отсутствии доступа к Единой сети по работе с обращениями граждан и организаций.
СЭД (Система электронного документооборота)	Компьютерная программа (<i>программное обеспечение, система</i>), которая позволяет организовать работу с электронными документами (<i>создание, изменение, поиск</i>), а также взаимодействие между сотрудниками (<i>передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.</i>).
API (Application Programming Interface)	Это интерфейс программирования, интерфейс создания приложений. Пример: готовый код, предоставляемый АПК КП ССТУ для использования внешними программными продуктами (<i>например, СЭД</i>).

2. СЦЕНАРИИ ИМПОРТА ДАННЫХ

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

В данном случае импорт данных осуществляется по следующим шагам:

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

2.2. Полуавтоматический импорт (есть СЭД и есть доступ к сети ССТУ)

Импорт данных осуществляется следующим образом:

1. Разработчикам СЭД доработать функционал экспорта СЭД в соответствии с требованиями раздела 3. *Описание формата импорта*
2. Пользователю СЭД перейти к функционалу экспорта данных обращений (например, кнопка в меню: **Файл — Экспорт**).
3. По нажатию кнопки будет сформирован zip-архив.
4. Передать сформированный zip-архив или:
 - 4.1 На ПК администратора КП ССТУ органа или вышестоящего органа
 - ▶ В интерфейсе КП ССТУ открыть вкладку **Импорт данных в РРО**.
 - ▶ Нажать кнопку **Выбрать архив**, выбрать сформированный zip-архив.
 - ▶ Нажать кнопку **Загрузить**. Данные импортируются в РРО.
 - 4.2 Лицу, ответственному за Информационный обмен в органе или вышестоящем органе
 - ▶ В интерфейсе АРМ ЕС ОГ открыть вкладку **Информационный обмен → Загрузка архивов с РРО для передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ССТУ.РФ**.
 - ▶ Нажать кнопку **Загрузить архив**, выбрать сформированный zip-архив.
 - ▶ Данные импортируются в РРО.

2.3. Импорт вручную (есть доступ к сети ССТУ)

Отчет заполняется в интерфейсе АРМ ЕС ОГ:

1. Лицу, ответственному за регистрацию результатов рассмотрения обращений авторизоваться в АРМ ЕС ОГ.
2. Открыть вкладку **Информационный обмен → Регистрация РРО**.
3. Нажать кнопку **Добавить результат рассмотрения обращения**.
4. В интерфейсе заполнить карточку регистрации результатов рассмотрения одного обращения.
5. Нажать кнопку **Сохранить**. Данные импортируются в РРО.

2.4. Импорт вручную (отсутствует доступ к сети ССТУ и/или Интернет)

Отчет заполняется посредством ЛАРМ:

1. Заполнить данные авторизации в ЛАРМ.
2. Нажать кнопку **Добавление результатов рассмотрения обращений**.
3. В интерфейсе заполнить карточку регистрации результатов рассмотрения одного обращения.
4. Нажать кнопку **Сохранить**.
5. Повторить пункты 4 и 5 сценария для каждого рассмотренного обращения.
6. Нажать кнопку **Сформировать архив**, выбрать период времени, за который требуется предоставить отчет. Нажать кнопку **Выгрузить**.
7. Передать сформированный zip-архив или:
 - 7.1 На ПК администратора КП ССТУ органа или вышестоящего органа;
 - 7.2 Лицу, ответственному за Информационный обмен в органе или вышестоящем органе.

3. ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА

Примечание. Для использования API в автоматическом режиме необходима установка модуля автоматизации импорта данных на КП ССТУ.

После установки модуля можно вызывать методы API.

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

Запросы должны иметь заголовок Content-Type: application/json, в теле запроса должны быть данные в формате JSON в кодировке UTF-8.

Типы данных

Стандартные типы данных JSON:

ТИП	ОПИСАНИЕ
string	Строка. Спецсимволы экранируются, как в JavaScript.
Boolean	Может иметь значения true или false.
Object	Значение, содержащее несколько именованных полей, например, { number: «000», date: «2016-11-15» }.
Array	Упорядоченная последовательность значений, например, [«a», «b», «c»].

Производные типы, которые представляются стандартными типами JSON, но с ограничениями по формату или диапазону значений:

ТИП	ОПИСАНИЕ
Date	Дата в формате ISO-8601. Представляется в виде строки, например, «2016-11-15». Если в состав даты входит время, оно игнорируется.
GUID	Уникальный 128-битный идентификатор, представляется строкой в формате «XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX», где X — шестнадцатеричная цифра (0-9, A-F).
Binary	Массив байт. Представляется в виде строки в формате Base64.

Перечисления

Специальные типы, имеющие ограниченный набор значений. В JSON представляются в виде строк.

`RequestFormat` — формат обращения.

ЗНАЧЕНИЯ ТИПА	ОПИСАНИЕ
<code>Electronic</code>	Электронный. Обращение поступило от иного органа в текущий по каналу МЭДО.
<code>Other</code>	Другое. Обращение поступило от иного органа по другим каналам или напрямую от заявителя.

`QuestionStatus` — статус вопроса.

ЗНАЧЕНИЯ ТИПА	ОПИСАНИЕ
<code>NotReceived</code>	Не поступило
<code>NotRegistered</code>	Не зарегистрировано
<code>InWork</code>	Находится на рассмотрении
<code>Explained</code>	Рассмотрено. Разъяснено
<code>Supported</code>	Рассмотрено. Поддержано
<code>NotSupported</code>	Рассмотрено. Не поддержано
<code>Transferred</code>	Направлено по компетенции
<code>Answered</code>	Дан ответ автору
<code>LeftWithoutAnswer</code>	Оставлено без ответа автору

Обязательность полей

Поля являются обязательными, если не указано обратное.

Необязательные поля могут быть пропущены или переданы со значением `null`.

3.1. Общий формат запроса

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

ПРИМЕР ЗАПРОСА:

```
{
  "departmentId": "3DB1BE3B-BED1-49F6-AB4C-D138A81A9505",
  "isDirect": false,
  "format": "Electronic",
  "number": "A26-00-000000000",
  «createDate»: «2016-11-15»,
  «name»: «Иванов Иван Иванович»,
  «address»: «г. Калуга, ул. Циолковского, д.8»,
  "email": "user@hostname.com",
  "questions": [
    {
      "code": "0001",
      "status": "InWork",
      "incomingDate": "2016-11-16",
      "registrationDate": "2016-11-17"
      //Дополнительные поля, см. 3.2 Формат вопросов для разных статусов
    },
    {
      "code": "0002",
      "status": "InWork",
      "incomingDate": "2016-11-16",
      "registrationDate": "2016-11-17"
      //Дополнительные поля, см. 3.2 Формат вопросов для разных статусов
    }
    //остальные вопросы в обращении – аналогично
  ]
}
```

Все варианты запроса должны содержать следующие поля:

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ. ОПИСАНИЕ
departmentId	GUID. Идентификатор органа, в котором происходит работа над обращением.
isDirect	boolean. Определяет, поступило ли обращение напрямую непосредственно от заявителя.
Format	RequestFormat. Формат обращения.
Number	string. Регистрационный номер сопроводительного письма , с которым обращение поступило из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее — УРОГ) или иного органа власти. Или номер обращения, присвоенный при регистрации в органе власти , если обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя.

createDate	Date, необязательное, если isDirect = true. Дата регистрации сопроводительного письма , с которым обращение поступило из УРОГ или иного органа власти. В РРО отображается в колонке «Дата документа по обращению».
Name	Строка, ФИО заявителя.
Address	Строка, необязательное. Почтовый адрес заявителя.
Email	Строка, необязательное. Адрес электронной почты заявителя.
Questions	Массив данных об обработке вопросов в данном органе (далее — вопросы). Должен быть указан хотя бы один вопрос.

Поля вопроса:

ПАРАМЕТР	ОПИСАНИЕ
code	string, 4 символа. Код вопроса из Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений.
Status	QuestionStatus. Статус вопроса.
	Дополнительные поля в зависимости от статуса. См. п 3.2. <i>Формат вопросов для разных статусов</i>

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

3.2. Формат вопросов для разных статусов

Поля, перечисленные в примерах, являются обязательными для каждого рассмотренного случая. Все прочие поля будут проигнорированы, например, если для статуса `NotRegistered` указать дату регистрации, она будет проигнорирована.

3.2.1. Статус «Не поступило»

ПРИМЕР:

```
{
  «code»: «0001»,
  «status»: «NotReceived»
}
```

Вопрос не имеет никаких дополнительных полей. Данный статус не формируется в СЭД ведомства. Проставляется в системе РРО автоматически для перенаправленных вопросов, для которых еще не указан статус рассмотрения и необходимые даты.

3.2.2. Статус «Не зарегистрировано»

ПРИМЕР:

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

Дополнительное поле:

- ▶ `incomingDate` — `Date`. Дата поступления. Должна быть не меньше, чем дата документа по обращению `createDate`.

Данный статус следует передавать, если обращение получено органом власти, но еще не зарегистрировано в СЭД.

3.2.3. Статус «Находится на рассмотрении»

ПРИМЕР:

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

Дополнительное поле по сравнению со статусом `NotRegistered`:

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

3.2.4. Статус «Оставлено без ответа автору»

ПРИМЕР:

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

Дополнительное поле по сравнению со статусом NotRegistered:

- ▶ responseDate — Date. Дата регистрации ответа заявителю. Должна быть не меньше, чем дата регистрации обращения.

Для данного статуса указывается дата принятия решения о том, что по вопросу в рассматриваемом обращении не будет сформирован ответ автору. Иными словами, дата получения вопросом статуса «Оставлено без ответа автору».

3.2.5. Статусы «Рассмотрено. Разъяснено», «Рассмотрено. Не поддержано», «Дан ответ автору»

ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001",
  "status": "Explained",
  "incomingDate": "2016-11-16",
  "registrationDate": "2016-11-17",
  "responseDate": "2016-11-19",
  "attachment": {
    "name": "File.txt",
    "content": "RXhhbXBsZSBmaWxlIGNvb3R1bnQ="
  }
}
```

Дополнительные поля по сравнению со статусом NotRegistered:

- ▶ responseDate — Date. Дата регистрации ответа заявителю. Должна быть не меньше, чем дата регистрации.
- ▶ attachment — приложенный файл:
 - ▶ name — string. Имя файла (без полного пути).
 - ▶ content — Binary. Содержимое файла в формате Base64.

Приложенный файл является обязательным в том случае, если он не был загружен ранее через интерфейс РРО или через данное API. Если приложенный файл уже существует в РРО, он будет заменен.

Допустимые расширения файла — .doc, .docx, .zip, .rar, .pdf, .jpg, .jpeg, .tif, .tiff, .bmp, .png, .gif.

Максимальный размер прилагаемого файла — 10 МБ.

3.2.6. Статус «Рассмотрено. Поддержано»

ПРИМЕР:

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

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

- ▶ actionsTaken — boolean. Были ли приняты меры.

3.2.7. Статус «Направлено по компетенции»

ПРИМЕР:

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

Дополнительное поле по сравнению со статусом InWork:

- ▶ transfer — информация о переводе.
 - ▶ departmentId — GUID. ID органа, в который был переведен вопрос. Не должен быть равен departmentId самого обращения.
 - ▶ transferDate — Date. Дата регистрации исходящего сопроводительного документа. Должна быть не меньше, чем дата регистрации.
 - ▶ transferNumber — string. Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа.

Логика работы с переводами аналогична интерфейсу РРО.

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

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

3.3. Правила добавления и обновления данных

3.3.1. Результаты с номерами, которые начинаются на A26

Первая буква – русская «А». Идентифицируются по сочетанию номера и даты документа по обращению (поля `number` и `createDate`).

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

3.3.2. Результаты с другими номерами

Идентифицируются по сочетанию номера, даты документа по обращению и имени заявителя (поля `number`, `createDate`, `name`). По полям `number` и `createDate` требуется точное совпадение, по `name` — приблизительное (не учитывается регистр символов, пробельные символы в начале и конце строки, множественные пробельные символы).

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

3.3.3. Обновление вопросов

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

Если новый статус совпадает со старым, данные, актуальные для этого статуса, будут обновлены.

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

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

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

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

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

3.4. Получение идентификатора органа

Получить идентификатор органа в РРО можно запросом к API.

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

3.4.1. Для автоматического сценария импорта

POST HandlingReportPlugin/Api/SearchDepartments

Content-Type: application/json

ПРИМЕР ЗАПРОСА К API:

```
{
  «name»: «никольское»
}
```

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

ПРИМЕР ОТВЕТА ОТ API:

```
[
  {
    «id»:»30b54946-dfc8-e511-92f9-000c2903de7e«,
    «name»:»Исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований / Вологодская область / Муниципальные районы Вологодской области / Администрация Никольского муниципального района Вологодской области / Сельские поселения / Администрация муниципального образования \»Сельское поселение Никольское\» Никольского муниципального района Вологодской области«
  },
  {
    «id»:»с687с78а-сd48-4627-а1f4-9338е8а0b510«,
    «name»:»Федеральные органы исполнительной власти / Федеральные службы / Подведомственные министерствам / Руководство деятельностью которых осуществляет Правительство Российской Федерации / Министерство экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России) / Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) / Территориальные органы Росреестра / регионального уровня / Вологодская область / Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестра) по Вологодской области / Межмуниципальный отдел по Никольскому и Кичменгско-Городецкому районам (подразделение по Никольскому району)«
  }
]
```

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

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

3.4.2. Для полуавтоматического сценария импорта

В этом случае POST-запрос следует отправлять на адрес <http://10.231.201.200/SstuRf/PublicApi/HandlingReport/SearchDepartments>. Примеры запроса к API и ответа от API аналогичны приведенным в п. 3.4.1.

10.231.201.200 — адрес ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети, в сети конкретного органа, этот адрес может быть другим.

Внимание! Доступ на ресурс ССТУ.РФ в закрытой сети осуществляется двумя способами:

- ▶ **через платформу КП ССТУ с двумя сетевыми интерфейсами;**
- ▶ **по ссылке <http://10.231.201.200/SstuRf> (на компьютере есть и запущен VipNet Client, запускается и корректно работают УАРМ ОДПГ, АРМ ЕС ОГ).**

Примечание.

Как узнать, есть ли у вашего органа власти платформа КП ССТУ с двумя сетевыми интерфейсами?

1. Зайдите на ССТУ.РФ (в открытой сети) под любыми учетными данными пользователя (УИУЛ и паролю) и откройте вкладку «Информация».
2. Посмотрите, есть ли под текстом «Скачать установщик УАРМ ОДПГ» серые цифры и буквы, например, «136 – Волгоград» (для разных площадок отображается разная информация).
3. Если серые цифры и буквы есть, то у вас платформа КП ССТУ с двумя сетевыми интерфейсами.
Если серые цифры и буквы отсутствуют, проверьте, запущен ли VipNet Client на рабочем месте, запускается ли УАРМ ОДПГ или АРМ ЕС ОГ и перейдите по ссылке: <http://10.231.201.200/ssturf>.

Как узнать адрес ресурса ССТУ.РФ при наличии платформы КП ССТУ с двумя сетевыми интерфейсами?

- ▶ скачайте в разделе «Информация» документ «Список платформ КП ССТУ (два сетевых интерфейса).xlsx»;
- ▶ найдите в нём наименование своего органа власти или субъекта, к которому он относится;
- ▶ вставьте адрес из документа в ссылку вида `http://xx.xx.xx.xx/SstuRf` (где `xx.xx.xx.xx` – ip-адрес вашей платформы из документа).

3.5. Обработка ошибок

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

ПРИМЕР ОТВЕТА:

```
{
  «exceptionMessage»: «Вопрос с кодом 9876: вопрос с таким кодом не
  существует в Типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений
  граждан, организаций и общественных объединений»
}
```

Ответ содержит одно поле — `exceptionMessage`.

4. ВОПРОС – ОТВЕТ

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

▶ **Какой(ие) классификатор(ы) использовать для указания кода вопроса?**

Только Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Дата утверждения рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций следующей версии классификатора 28 сентября 2017 года.

▶ **В классификаторе код вопроса состоит из 16-ти цифр, а в формате используется четыре. Как правильно указывать код вопроса?**

В поле «code»: «0001» требуется указывать последние четыре цифры 16-значного кода из Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Например, для вопроса «0003.0012.0136.0463 Информация и информатизация СМИ» указать поле «code»: «0463».

Примечание. *В Типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан, организаций и общественных объединений предусмотрен перечень подвопросов. Код подвопроса 20-значный, например, «0002.0014.0143.0299.0006 Иные подвопросы».*

Внимание! *Система «Результаты рассмотрения обращений» работает только с кодами вопросов! Коды подвопросов игнорируются.*

Таким образом, в поле «code» требуется указывать набор из 4-х цифровых символов с 13 по 16 включительно с начала кода из Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений.

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

В одном файле с расширением .json должны быть данные по одному обращению. Количество файлов в zip-архиве не ограничено. Но максимальный размер zip-архива – 1 ГБ, рекомендованный размер zip-архива – 100 МБ.

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

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

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

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

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

Пример подобного обращения предоставлен в п. 3.1. Общий формат запроса. В одном обращении не может быть несколько вопросов с одинаковым кодом.

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

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

См. примеры в п. 3.2.5. Статусы «Рассмотрено. Разъяснено», «Рассмотрено. Не поддержано», «Дан ответ автору» и п. 3.2.6. «Рассмотрено. Поддержано».

▶ **Требуется ли загрузка всех входящих обращений (личные, заявления, справки, документы личного дела и проч.)?**

Согласно п. 26 Указа Президента Российской Федерации «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» требуется отчитываться по всем процедурам, подходящим под категорию «обращения граждан и организаций».

Загрузка в систему всех входящих и исходящих документов по обращению не предусмотрена. Вложение файла «Ответ заявителю» требуется только для некоторых статусов (см. п. 3.2.5. Статусы «Рассмотрено. Разъяснено», «Рассмотрено. Не поддержано», «Дан ответ автору» и п. 3.2.6. Статус «Рассмотрено. Поддержано»).

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

Используются идентификаторы электронного справочника органов власти и организаций, размещенного на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

Способ получения идентификаторов органов описан в п. 3.4 Получение идентификатора органа: и для сценария автоматического импорта (п. 3.4.1), и для сценария полуавтоматического импорта (п. 3.4.2).

► **Имеются ли тестовые сервисы для тестирования взаимодействия с API?**

Да. Тестовая среда развернута в сети Интернет по адресу cstu.pf/Test. Доступ к ней осуществляется по вашим учетным данным (УИУЛ и паролю), актуальным для ССТУ.РФ в открытой или закрытой сети на 05.06.2017.

Примечание. *С 19.06.2017 доступ к тестовой среде в сети Интернет по адресу cstu.pf/Test осуществляется по вашим учетным данным (УИУЛ и паролю), актуальным для ССТУ.РФ в открытой или закрытой сети на 19.06.2017*

5. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ВЕРСИЯХ ДОКУМЕНТА

ВЕРСИЯ	ДАТА ВЫПУСКА	СОДЕРЖАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ	АВТОР ИЗМЕНЕНИЙ
1.0	01.12.2016	Создание документа	Expert Solutions
2.0	20.12.2016	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Исправлена ошибка в нумерации заголовков: теперь номер заголовка <i>п. 3.1.</i> не дублируется. ✓ Исправлена ошибка формата примера запроса для статуса «Вопрос рассмотрен (поддержано)» (<i>п. 3.2.6.</i>): теперь поле <code>status</code> имеет корректное значение и дополнительный параметр 'Меры приняты' не пропущен. ✓ Обновлен пример общего формата запроса к API: теперь в нём нет многоточий <code><...></code> и два вопроса в одном обращении (<i>п. 3.1.</i>). ✓ Расширено описание <i>п. 3.2.7. Статус «Направлено по компетенции».</i> ✓ Расширено описание <i>п. 3.3.3. Обновление вопросов.</i> 	Expert Solutions
3.0	21.12.2016	Добавлен раздел 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ.</i>	Expert Solutions
4.0	28.04.2017	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Обновлен общий формат импорта (<i>п. 3.1.</i>): добавлены новые поля, чтобы предоставлять информацию о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся <u>во всех обращениях</u>, поступивших в соответствующий орган, и принятых по ним мерах. ✓ Изменен формат запроса для статуса «Направлено по компетенции» (<i>п. 3.2.7.</i>). ✓ Расширено описание <i>п. 3.3. Правила добавления и обновления данных.</i> ✓ Уточнена формулировка ответа API об ошибке (<i>п. 3.5.</i>). 	Expert Solutions

5.0	05.06.2017	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Обновлено сценарии импорта данных (н. 2.). ✓ Обновлен общий формат импорта (н. 3.1.): добавлены поля <code>isDirect</code> и <code>email</code>. ✓ Скорректированы наименования статусов в н. 3.2.3. – н. 3.2.6. Теперь статусы именованы согласно форме отчета, размещенной на ССТУ.РФ 29.04.2017. ✓ Дополнен раздел 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i>. 	Expert Solutions
5.1	15.06.2017	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Раздел 3. <i>ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА</i> расширен информацией о типах данных и обязательности полей. ✓ Для полей <code>number</code> и <code>createDate</code> скорректировано описание: теперь оно однозначно трактуемое (н. 3.1.). ✓ Для полей <code>responseDate</code> и <code>transferDate</code>, <code>transferNumber</code> скорректировано описание: теперь оно однозначно трактуемое (н. 3.2.4., 3.2.5. и 3.2.7.) ✓ Обновлено правила добавления и обновления данных (н. 3.3.2. и н. 3.3.3.). ✓ В н. 3.4. <i>Получение идентификатора органа</i> добавлено описание способа получения идентификатора для полуавтоматического сценария импорта. ✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> актуализирована дата утверждения Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений в новой редакции. ✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> добавлено уточнение о корректном заполнении поля <code>code</code>. ✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> добавлено уточнение про актуализацию данных для доступа в тестовую среду, развернутую в сети Интернет по адресу ccty.pf/Test. 	Expert Solutions

5.2	26.06.2017	<ul style="list-style-type: none">✓ В начало документа добавлен раздел <i>ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ТЕКУЩЕЙ ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА</i> для удобства начала работы с очередной версией Порядка импорта.✓ В разделе 3. <i>ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА</i> актуализирован текст примечания.✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> исправлено несоответствие ответа на вопрос <i>«Сколько обращений можно хранить в файлах формата .json, которые находятся в zip-архиве?»</i> описанию в п.3.2.5 <i>Статусы «Рассмотрено. Разъяснено», «Рассмотрено. Не поддержано», «Дан ответ автору»</i>✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> обновлено уточнение про актуализацию данных для доступа в тестовую среду, развернутую в сети Интернет по адресу csty.pf/Test.	Expert Solutions
5.3	10.07.2017	<ul style="list-style-type: none">✓ В первый абзац раздела 3. <i>ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА</i> добавлено уточнение про требуемую кодировку данных в формате JSON.	Expert Solutions