

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

Руководство по внедрению

Версия документа 7.5



## 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>                                                  | <i>10</i> |
| 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», «Рассмотрение продлено» ..     | 13        |
| 3.2.4. Статус «Оставлено без ответа автору».....                          | 14        |
| 3.2.5. Статусы «Рассмотрено. Разъяснено», «Рассмотрено. Не                |           |
| <i>поддержано», «Дан ответ автору».....</i>                               | <i>14</i> |
| 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. Метка о том, что в орган власти не поступало обращений за отчетный   |           |
| период .....                                                              | 17        |

|        |                                                                       |           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.   | Формат кода вопроса из классификатора, действующего с 01.01.2018..... | 18        |
| 3.6.   | Получение сведений об идентификаторе органа власти .....              | 19        |
| 3.6.1. | <i>Для автоматического сценария импорта .....</i>                     | <i>19</i> |
| 3.6.2. | <i>Для полуавтоматического сценария импорта.....</i>                  | <i>20</i> |
| 3.7.   | Обработка ошибок.....                                                 | 21        |
| 3.7.1. | <i>Список возможных ошибок при импорте .....</i>                      | <i>21</i> |
| 4.     | <b>ВОПРОС – ОТВЕТ .....</b>                                           | <b>23</b> |
| 5.     | <b>ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ВЕРСИЯХ ДОКУМЕНТА .....</b>                    | <b>26</b> |

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ТЕКУЩЕЙ ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА

| ВЕРСИЯ ДОКУМЕНТА | ДАТА ВЫПУСКА | СОДЕРЖАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ                                                                                               | АВТОР ИЗМЕНЕНИЙ  |
|------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 7.5              | 19.07.2019   | ✓ Расширен раздел 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> : добавлена информация о тестировании автоматического сценария импорта. | 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                                                                   |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Полужирное начертание</b> | 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                             |
| <b>Примечание.</b>           | Пояснение к тексту                                                         |
| <b>Внимание!</b>             | 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<br>(Результаты рассмотрения обращений)                                                               | Раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| КП ССТУ<br>(Коммутационная платформа сетевого справочного телефонного узла)                              | Программный комплекс, разработанный компанией Expert Solutions.<br><br>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<br>(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.<br><br>Используется при наличии доступа к Единой сети по работе с обращениями граждан. |
| ЛАРМ ЕС ОГ<br>(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.<br><br>Используется при отсутствии доступа к Единой сети по работе с обращениями граждан и организаций.                                                                                                       |
| СЭД<br>(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<br>(Application Programming Interface)                                                               | Это интерфейс программирования, интерфейс создания приложений.<br><br>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 СЭД с API в соответствии с требованиями раздела 3. *Описание формата импорта.*
2. Пользователю СЭД перейти к функции 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 функцию экспорта из СЭД в соответствии с требованиями раздела 3. *Описание формата импорта*
2. Пользователю СЭД перейти к функции 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 IPSP]/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>InWorkExtended</code>    | Рассмотрение продлено       |
| <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.

POST HandlingReportPlugin/Api/Import

Content-Type: application/json

#### 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": "0001.0001.0001.0001",
      "status": "InWork",
      "incomingDate": "2016-11-16",
      "registrationDate": "2016-11-17"
      //Дополнительные поля, см. 3.2 Формат вопросов для разных статусов
    },
    {
      "code": "0001.0001.0001.0002",
      "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. <b>Регистрационный номер сопроводительного письма</b> , с которым обращение поступило из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее — УРОГ) или иного органа власти. Или <b>номер обращения, присвоенный при регистрации в органе власти</b> , если обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя. |
| createDate | Date, необязательное, если isDirect = true. <b>Дата регистрации сопроводительного письма</b> , 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, 16 цифр + символы-разделители (точки) (формат aaaa.bbbb.cccc.dddd). Код вопроса из Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (актуальной редакции).<br><br>string, 20 цифр + символы-разделители (точки) (формат aaaa.bbbb.cccc.dddd.eeee). Код вопроса с подвопросом из Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (актуальной редакции). |
| Status   | QuestionStatus. Статус вопроса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|          | Дополнительные поля в зависимости от статуса.<br>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": "0001.0001.0001.0001",
  "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": "0001.0001.0001.0001",
  "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», «Рассмотрение продлено»

#### ПРИМЕР:

```
{
  "code": "0001.0001.0001.0001",
  "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": "0001.0001.0001.0001",
  "status": "LeftWithoutAnswer",
  "incomingDate": "2016-11-16",
  "registrationDate": "2016-11-17",
  "responseDate": "2016-11-19"
}
```

Дополнительное поле по сравнению со статусом InWork:

- ▶ 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": "0001.0001.0001.0001",
  "status": "Explained",
  "incomingDate": "2016-11-16",
  "registrationDate": "2016-11-17",
  "responseDate": "2016-11-19",
  "attachment": {
    "name": "File.txt",
    "content": "RXhhbXBsZSBmaWxlIGNvb3RlbnQ="
  }
}
```

Дополнительные поля по сравнению со статусом InWork:

- ▶ 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": "0001.0001.0001.0001",
  "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": "0001.0001.0001.0001",
  "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

Обращения, поступившие не напрямую от заявителя (`isDirect = false`), 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).

Обращения, поступившие напрямую от заявителя (`isDirect = true`), идентифицируются по сочетанию номера, даты поступления и имени заявителя (поля `number`, `incomingDate`, `name`). По полям `number` и `incomingDate` 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 статус `InWorkExtended`.

Из статусов `NotReceived`, `NotRegistered`, `InWork`, `InWorkExtended` 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. Метка о том, что в орган власти не поступало обращений за отчетный период

Установка отметки о том, что в течение отчетного периода (месяц) в орган власти не поступало обращений.

POST HandlingReportPlugin/Api/SetMonthWithoutRequests

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

#### ПРИМЕР ЗАПРОСА:

```
{
  "departmentId": "3DB1BE3B-BED1-49F6-AB4C-D138A81A9505",
  "year": 2017,
  "month": 8
}
```

Поля:

| ПАРАМЕТР     | ТИП ДАННЫХ. ОПИСАНИЕ                                                                                            |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| departmentId | GUID. Идентификатор органа, для которого ставится метка об отсутствии поступивших обращений за отчетный период. |
| year         | Целое число. Текущий год.                                                                                       |
| month        | Целое число. Месяц. Должен быть в диапазоне 1 — 12.                                                             |

Год и месяц должны быть в диапазоне от января 2017 до текущего года и месяца (т.е. при указании еще не наступившего месяца метод вернет ошибку).

В случае успешной установки метки метод возвращает пустой ответ с кодом 204 No Content. Повторная установка метки не вызывает ошибки.

### 3.5. Формат кода вопроса

Код вопроса тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц может быть вида `aaaa.bbbb.cccc.dddd` или `aaaa.bbbb.cccc.dddd.eeee`.

| ПАРАМЕТР | ОПИСАНИЕ  | ОГРАНИЧЕНИЯ                          | ПРИМЕЧАНИЕ                                                                                                                             |
|----------|-----------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| aaaa     | Раздел    | Допустимые значения: от 0001 до 0005 | Комбинация aaaa является идентификатором раздела.                                                                                      |
| bbbb     | Тематика  | Допустимые значения: от 0001 до 0021 | Комбинации bbbb.cccc должны соответствовать комбинациям тематик и тем, описанным в Типовом общероссийском тематическом классификаторе. |
| cccc     | Тема      | Допустимые значения: от 0001 до 0206 |                                                                                                                                        |
| dddd     | Вопрос    | Допустимые значения: от 0001 до 1188 | Комбинация dddd является идентификатором вопроса.                                                                                      |
| eeee     | Подвопрос | Допустимые значения: от 0001 до 0076 | Комбинация dddd.eeee считается отдельным вопросом в обращении и является идентификатором вопроса.                                      |

#### ПРИМЕР КОРРЕКТНОГО ЗАПРОСА:

```
{
  "code": "0001.0001.0001.0002",
  ...
}
```

Такой код считается корректным, т.к. все комбинации соответствуют допустимым значениям.

#### ПРИМЕР НЕКОРРЕКТНОГО ЗАПРОСА:

```
{
  "code": "0007.0002.0002.0002",
  ...
}
```

Такой код считается некорректным, т.к. комбинация 0007 не соответствует допустимому диапазону значений разделов, а комбинация темы и тематики со значениями кодов 0002.0002 отсутствует в Типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений.

## 3.6. Получение сведений об идентификаторе органа власти

Получить сведения об идентификаторе органа власти можно запросом к API.

**Примечание.** Идентификатор присваивается органу власти /учреждению/подразделению при его создании в древовидной структуре электронного справочника на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытой сети в разделе «Органы государственной власти и органы местного самоуправления».

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

### 3.6.1. Для автоматического сценария импорта

```
POST HandlingReportPlugin/Api/SearchDepartments
```

```
Content-Type: application/json
```

#### ПРИМЕР ЗАПРОСА К API:

```
{
  "name": "нिकольское"
}
```

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

#### ПРИМЕР ОТВЕТА ОТ API:

```
[
  {
    "id": "30b54946-dfc8-e511-92f9-000c2903de7e",
    "name": "Исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований / Вологодская область / Муниципальные районы Вологодской области / Администрация Никольского муниципального района Вологодской области / Сельские поселения / Администрация муниципального образования \»Сельское поселение Никольское\» Никольского муниципального района Вологодской области"
  },
  {
    "id": "c687c78a-cd48-4627-alf4-9338e8a0b510",
    "name": "Федеральные органы исполнительной власти / Федеральные службы / Подведомственные министерствам / Руководство деятельностью которых осуществляет Правительство Российской Федерации / Министерство экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России) / Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) / Территориальные органы Росреестра / регионального уровня / Вологодская область / Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестра) по Вологодской области / Межмуниципальный отдел по Никольскому и Кичменгско-Городецкому районам (подразделение по Никольскому району)"
  }
]
```

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

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

### **3.6.2. 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. 3.6.1.

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:

- 1. через платформу КП ССТУ с двумя сетевыми интерфейсами;**
- 2. 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?**

- ▶ Зайдите на ССТУ.РФ (в открытой сети) под любыми учетными данными пользователя (УИУЛ и паролю) и откройте вкладку «Информация».
- ▶ Посмотрите, есть ли под текстом «Скачать установщик УАРМ ОДПГ» серые цифры и буквы, например, «136 – Волгоград» (для разных площадок отображается разная информация).
- ▶ 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).

### 3.7. 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.

#### 3.7.1. Список возможных ошибок при импорте

| № | ТЕКСТ ОШИБКИ API (EXCEPTIONMESSAGE)                                                                                                                                             | ОПИСАНИЕ                                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Вопрос с кодом <код вопроса>: вопрос с таким кодом не существует в Типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан, организаций и общественных объединений | Возникает, если передаваемый код вопроса не найден в Типовом общероссийском классификаторе обращений. |
| 2 | Дата ответа заявителю должна быть не ранее даты регистрации                                                                                                                     | Дата ответа заявителю всегда должна быть больше или равна дате регистрации.                           |
| 3 | Дата перевода должна быть не ранее даты регистрации                                                                                                                             | Дата перевода всегда больше или равна дате регистрации.                                               |
| 4 | Дата поступления должна быть не ранее, чем дата создания обращения                                                                                                              | Дата поступления всегда больше или равна дате создания документа (при наличии).                       |
| 5 | Дата регистрации должна быть не ранее даты поступления                                                                                                                          | Дата регистрации всегда должна быть больше или равна дате поступления.                                |
| 6 | К вопросу в статусе <имя статуса> необходимо приложить файл                                                                                                                     | Возникает, если к статусу, подразумевающему обязательное наличие файла, файл не приложен.             |

|    |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Не удалось сохранить приложенный файл                                                                                                                               | Возникает, если сервис обработки файлов выдал ошибку при попытке сохранения.                                                                     |
| 8  | Не указана дата ответа заявителю                                                                                                                                    | Ошибка появляется при попытке загрузки файла без даты ответа заявителю при статусах рассмотрения, подразумевающих наличие даты ответа заявителю. |
| 9  | Не указана дата поступления                                                                                                                                         | Появляется при отсутствии даты поступления при статусах рассмотрения, подразумевающих обязательное наличие этой даты.                            |
| 10 | Не указана дата регистрации                                                                                                                                         | Появляется при отсутствии даты регистрации при статусах рассмотрения, подразумевающих обязательное наличие этой даты.                            |
| 11 | Не указаны вопросы                                                                                                                                                  | Ошибка появляется, если в передаваемом файле отсутствуют коды вопросов.                                                                          |
| 12 | Невозможно сменить статус с <имя статуса> на <имя статуса>                                                                                                          | Возникает при попытке выполнить смену статусов, не предусмотренную в РРО. Например, с «Дан ответ автору» на «Не зарегистрировано».               |
| 13 | Обращение с номером <номер обращения> не найдено                                                                                                                    | Появляется при некорректном номере обращения А26.                                                                                                |
| 14 | Орган с ID <ID из файла> не существует                                                                                                                              | Ошибка возникает, если в файле указан неверный ID (ошибка при заполнении, орган власти удален на ССТУ.РФ).                                       |
| 15 | Орган, где обрабатывается вопрос и орган для перевода должны различаться                                                                                            | Возникает, если орган-получатель при трансфере равен органу-отправителю.                                                                         |
| 16 | Отсутствуют данные о переводе                                                                                                                                       | Если статус вопроса «Направлено по компетенции», но отсутствуют орган-получатель, номер сопроводительного документа или дата перевода.           |
| 17 | Перевод вопроса <код вопроса> в орган <наименование органа> уже существует                                                                                          | Возникает при попытке выполнить повторный перевод кода вопроса из обращения, которое уже имеется у органа-получателя.                            |
| 18 | Повторяющиеся коды вопросов                                                                                                                                         | Ошибка возникает, если в массиве вопросов в файле имеются повторяющиеся коды.                                                                    |
| 19 | Ошибка в вопросе с кодом <код вопроса>. Не удалось сохранить приложенный файл. Имя файла <имя файла> содержит недопустимые символы (? , : , < , > , * ,   , \ , /). | Ошибка возникает, если имя прилагаемого файла содержит символы: ?, :, <, >, *,  , \, /                                                           |

## 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. Актуальная версия Типового классификатора доступна на информационном ресурсе ССТУ.РФ в разделе «Информация» в документе «Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.pdf». Так же допускается использование внутриведомственного классификатора, разработанного на базе Типового.*

▶ **Мне поступило обращение с кодом вопроса 0001.0001.0009.0040, я отчитался с кодом вопроса 0001.0001.0010.0040. Что я увижу в разделе «Результаты рассмотрения обращений» ресурса ССТУ.РФ?**

*В разделе «Результаты рассмотрения обращений» ресурса ССТУ.РФ органу власти или учреждению отображается вид кода вопроса, предоставленный текущим органом власти или учреждением, т.е. 0001.0001.0010.0040.*

▶ **Какие правила надо соблюдать, чтобы корректно отчитаться по обращению, вопрос из которого содержит подвопрос? Например, по коду 0001.0001.0010.0033.0072.**

*Для отчетности по обращению, содержащему вопрос с подвопросом, требуется:*

- 1. Соблюсти правила комбинаций первых 12-ти символов (п.3.4.);*
- 2. Комбинации в 4-ой и 5-ой группе (вопрос и подвопрос) должны соответствовать поступившим комбинациям.*

▶ **Мне поступил код вопроса 0001.0001.0020.0058, а я отчитался, используя код 0001.0001.0020.0058.0074. Что будет отображаться в разделе «Результаты рассмотрения обращений» ресурса ССТУ.РФ?**

*Код подвопроса 0001.0001.0020.0058.0074 добавится в обращение как второй код вопроса с указанными статусами. Код вопроса 0001.0001.0020.0058 сохранится в исходном виде и нуждается в обработке.*

- ▶ **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.*

---

**Внимание!** Выбирайте размер архива для загрузки в соответствии со стабильностью и пропускной способностью вашего интернет соединения, в противном случае могут возникнуть ошибки во время загрузки обращений.

---

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

*Загружаемый файл должен быть архивом в формате ZIP. Название 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. 3.6 Получение сведений об идентификаторе органа власти: и для сценария автоматического импорта (п. 3.6.1), и для сценария полуавтоматического импорта (п. 3.6.2).

- ▶ **Имеются ли сервисы для тестирования загрузки архивов с рро? А тестирования автоматического сценария импорта?**

Да. Тестовая среда развернута в сети Интернет по адресу [ccmy.pф/Test](http://ccmy.pф/Test).

Доступ к тестовой среде осуществляется по вашим учетным данным (УИУЛ и паролю), актуальным для ССТУ.РФ в открытой или закрытой сети.

В тестовой среде загрузка архивов осуществляется через раздел «Загрузка тестовых архивов с рро». API вызывается HTTP POST-запросами вида: [http://172.16.0.4/Test/PublicApi/HandlingReport/\[method\]](http://172.16.0.4/Test/PublicApi/HandlingReport/[method]), например <http://172.16.0.4/Test/PublicApi/HandlingReport/Import>. Формат запросов аналогичен описанному в разделе 3. ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА.

---

**Примечание.** Если доступ к тестовой среде в сети Интернет по адресу [ccmy.pф/Test](http://ccmy.pф/Test) осуществить по вашим учетным данным (УИУЛ и паролю) не удалось, обратитесь в службу сервисного сопровождения ССТУ: по адресу электронной почты [sstu@expertsolutions.ru](mailto:sstu@expertsolutions.ru) или по телефону +7 (495) 510-17-35.

---

- ▶ **Кем осуществляется продление рассмотрения вопроса в обращении?**

Статус «Рассмотрение продлено» устанавливается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом, которое вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## 5. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ВЕРСИЯХ ДОКУМЕНТА

| ВЕРСИЯ | ДАТА ВЫПУСКА | СОДЕРЖАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | АВТОР ИЗМЕНЕНИЙ  |
|--------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1.0    | 01.12.2016   | Создан документ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Expert Solutions |
| 2.0    | 20.12.2016   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Исправлена ошибка в нумерации заголовков: теперь номер заголовка <i>п. 3.1.</i> не дублируется.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Обновлен пример общего формата запроса к API: теперь в нём нет многоточий <code>&lt;...&gt;</code> и два вопроса в одном обращении (<i>п. 3.1.</i>).</li> <li>✓ Расширено описание <i>п. 3.2.7. Статус «Направлено по компетенции».</i></li> <li>✓ Расширено описание <i>п. 3.3.3. Обновление вопросов.</i></li> </ul> | Expert Solutions |
| 3.0    | 21.12.2016   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Добавлен раздел 4. ВОПРОС – ОТВЕТ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Expert Solutions |
| 4.0    | 28.04.2017   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Изменен формат запроса для статуса «Направлено по компетенции» (<i>п. 3.2.7.</i>).</li> <li>✓ Расширено описание <i>п. 3.3. Правила добавления и обновления данных.</i></li> <li>✓ Уточнена формулировка ответа API об ошибке (<i>п. 3.6.</i>).</li> </ul>                                                                                                                                                   | Expert Solutions |

|     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |
|-----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5.0 | 05.06.2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Обновлено сценарии импорта данных (n. 2).</li> <li>✓ Обновлен общий формат импорта (n. 3.1.): добавлены поля <code>isDirect</code> и <code>email</code>.</li> <li>✓ Скорректированы наименования статусов в n. 3.2.3. – n. 3.2.6. Теперь статусы именованы согласно форме отчета, размещенной на ССТУ.РФ 29.04.2017.</li> <li>✓ Дополнен раздел 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Expert Solutions |
| 5.1 | 15.06.2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Раздел 3. <i>ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА</i> расширен информацией о типах данных и обязательности полей.</li> <li>✓ Для полей <code>number</code> и <code>createDate</code> скорректировано описание: теперь оно однозначно трактуемое (n. 3.1.).</li> <li>✓ Для полей <code>responseDate</code> и <code>transferDate</code>, <code>transferNumber</code> скорректировано описание: теперь оно однозначно трактуемое (n. 3.2.4., 3.2.5. и 3.2.7.)</li> <li>✓ Обновлено правила добавления и обновления данных (n. 3.3.2. и n. 3.3.3.).</li> <li>✓ В n. 3.6. <i>Получение идентификатора органа</i> добавлено описание способа получения идентификатора для полуавтоматического сценария импорта.</li> <li>✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> актуализирована дата утверждения Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений в новой редакции.</li> <li>✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> добавлено уточнение о корректном заполнении поля <code>code</code>.</li> <li>✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> добавлено уточнение про актуализацию данных для доступа в тестовую среду, развернутую в сети Интернет по адресу <a href="http://ccstu.pf/Test">ccstu.pf/Test</a>.</li> </ul> | Expert Solutions |

|     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |
|-----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5.2 | 26.06.2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В начало документа добавлен раздел <i>ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ТЕКУЩЕЙ ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА</i> для удобства начала работы с очередной версией Порядка импорта.</li> <li>✓ В разделе 3. <i>ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА</i> актуализирован текст примечания.</li> <li>✓ 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></li> <li>✓ В разделе 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i> обновлено уточнение про актуализацию данных для доступа в тестовую среду, развернутую в сети Интернет по адресу <a href="http://csty.pf/Test">csty.pf/Test</a>.</li> </ul> | Expert Solutions |
| 5.3 | 10.07.2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В первый абзац раздела 3. <i>ОПИСАНИЕ ФОРМАТА ИМПОРТА</i> добавлено уточнение про требуемую кодировку данных в формате JSON.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Expert Solutions |
| 6.0 | 29.08.2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Добавлен раздел 3.4 <i>Метка о том, что в орган власти не поступало обращений за отчетный период</i>, описывающий отправку в раздел РРО отметки о том, что в течение отчетного периода в орган власти не поступало обращений.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Expert Solutions |
| 6.1 | 05.09.2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В раздел 3.7 <i>Обработка ошибок</i> добавлен расширенный список возможных ошибок.</li> <li>✓ Исправлена опечатка в п. 3.2.4. и 3.2.5. в предложении «<i>Дополнительные поля по сравнению со статусом InWork</i>» (а не <i>NotRegistered</i>).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Expert Solutions |

|     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |
|-----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|     |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Раздел 3.6 переименован в <i>Получение сведений об идентификаторе органа власти</i> и дополнен примечанием: теперь формулировка однозначно говорит о том, что с помощью метода API можно получить сведения об идентификаторе органа власти уже созданного на ССТУ.РФ, а не присвоить его еще несуществующему в древовидной структуре электронного справочника.</li> </ul>                                         |                  |
| 7.0 | 25.12.2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В п. 3.1 <i>Общий формат запроса</i> обновлено описание параметра <code>code</code>.</li> <li>✓ Добавлен раздел 3.5 <i>Формат кода вопроса из классификатора, действующего с 01.01.2018</i> с описанием формата кодов вопросов из него.</li> <li>✓ В связи с добавлением нового пункта нумерация последующих пунктов в разделе 3 увеличена на +1.</li> <li>✓ Расширен раздел 4. <i>ВОПРОС – ОТВЕТ</i>.</li> </ul> | Expert Solutions |
| 7.1 | 06.08.2018 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В п. 3.1 <i>Общий формат запроса</i> добавлен вид POST-запроса для импорта: до этого приводился только общий вид запроса для любых действий с API, теперь указан конкретно для импорта.</li> <li>✓ Исправлена опечатка в версииности всех версий, следующих за версией 6.0, включая текущий документ.</li> </ul>                                                                                                  | Expert Solutions |
| 7.2 | 09.08.2018 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В примерах запросов теперь приведены 16-значные коды вопросов.</li> <li>✓ В п. 3.6.2. <i>Для полуавтоматического сценария импорта</i> номер пункта в предложении «Примеры запроса к API и ответа от API аналогичны приведенным в п. 3.6.1.» исправлен на корректный.</li> </ul>                                                                                                                                   | Expert Solutions |
| 7.3 | 19.12.2018 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В п. 3.3.2 <i>Результаты с другими номерами</i> уточнена информация по работе с параметром <code>isDirect</code>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Expert Solutions |

|     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |
|-----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|     |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В п. 3, 3.2.3, 3.3.3 добавлена информация по статусу InWorkExtended – «Рассмотрение продлено».</li> <li>✓ Дополнен раздел 4. ВОПРОС – ОТВЕТ в связи с добавлением нового статуса.</li> </ul>                                                                             |                  |
| 7.4 | 21.12.2018 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В п. 3.7.1 Список возможных ошибок при импорте исключен дубль ошибки «Не указана дата ответа заявителю».</li> <li>✓ В п. 3.1 и п. 3.5 теперь не указана дата ввода в действие актуальной версии классификатора вопросов во избежание неоднозначной трактовки.</li> </ul> | Expert Solutions |
| 7.5 | 19.07.2019 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Расширен раздел 4. ВОПРОС – ОТВЕТ: добавлена информация о тестировании автоматического сценария импорта.</li> </ul>                                                                                                                                                      | Expert Solutions |