

Взаимодействие с ССТУ

-

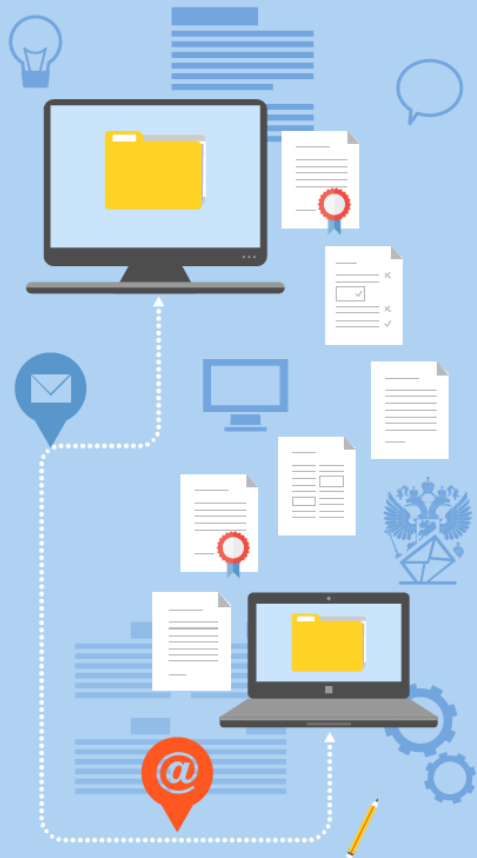
ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ ДЕЛО

Антошечкина Елена, главный специалист



Общая информация





1. **Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**
2. **Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»**
3. **Документы рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций**
(создана Распоряжением Президента Российской Федерации от 11.04.2011 № 219-рп):
 - Протоколы заседаний
 - Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц...
4. **Документы Управления Администрации Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (УРОГ)**



- От ежеквартальных к ежемесячным отчетам в электронной форме о ходе и результатах рассмотрения обращения
- От данных об ответе заявителю к файлам ответов заявителю
- От обращений, полученных из УРОГ, ко всем обращениям, поступившим в ведомство (в т.ч., напрямую непосредственно от заявителя)

Использование информационного ресурса ССТУ.РФ: от ручного ввода данных к взаимодействию СЭД ведомства

Использование раздела РРО информационного ресурса ССТУ.РФ



- Сетевой Справочный Телефонный Узел
- Разрабатывается с 2012 года как развитие СТУ Администрации Президента
- Часть ЕС ОГ
- Функциональный заказчик – УРОГ
- Разработчик – АО «Эксперт Солюшнс»
- Оператор – ФСО России



- Просмотреть данные о полученных обращениях
- Загрузить данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений:



- о принятии вопроса на рассмотрение
- об ответе заявителю
- о направлении вопроса по компетенции
- об оставлении вопроса без ответа



- Просмотреть данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений



- Получить справочную информацию и материалы по взаимодействию с ССТУ



Наименование органа



Поиск

- ▲ Президент Российской Федерации
 - ▲ Администрация Президента Российской Федерации
 - ▲ Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан
 - ▲ Приемная Президента Российской Федерации по приёму граждан в Москве
 - Департамент аналитического и правового обеспечения
 - Департамент документационного обеспечения
 - Департамент письменных обращений граждан и организаций
 - Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве (запись)
 - Управление (диспетчерские функции)
 - ▶ Тестовый орган для администраторов в ЦФО. Не удалять
 - Тестовый орган для админов в ЦФО 2. Не удалять
 - Тестовый орган для Карты доступности
 - Тестовый орган для перекидывания на разные площадки
 - тестовый орган для перекидывания на разные площадки - 25 Гаврилова
 - ▶ Тестовый орган для демонстрации АРМ ЕС ОГ
 - Тестовый орган для перекидывания на разные площадки - 27 - Сергеев
 - Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 10 (ЦОД)

Информация об органе:

Наименование: Департамент документационного обеспечения

Юридический адрес:

▶ КОМПЕТЕНЦИЯ

Информация о руководителе и иных должностных лицах органа:

▶ ИНЫЕ ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА

Информация об уполномоченных лицах органа:

Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приёма граждан:

PP77-F0-ZybkinEA

Контактные данные: E-mail: PP77-F0-ZybkinEA@localhost

▶ УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ЗА ЗАПОЛНЕНИЕ ОТЧЁТОВ, ОПЕРАТОРЫ ССТУ

Информация и материалы

Вторник, 03 октября 2017

ССТУ.РФ Результаты рассмотрения обращений [Выход](#)

PP77-F0-AntoshechkinaE

На Вашем рабочем месте обеспечен обмен данными с сервером ССТУ по сети Интернет со скоростью 5883 Кб/с
При данной скорости возможна передача данных, работа ПО, возможность аудиосвязи и видеосвязи

[Контакты технической поддержки](#)

Новости Органы государственной власти и органы местного самоуправления **Информация** Обмен информацией

[Скачать](#)

Скачать установщик ЛАРМ ЕС ОГ
текущая версия от 2017-10-03


[Инструкции и руководства](#) [Рекомендации](#) [Материалы рабочей группы](#) [Другое](#) [Все](#)


№	Название документа	Размер	Дата загрузки	
	<input type="text" value="Поиск..."/>			
1	Электронный справочник органов власти и учреждений с иерархией (GUID — наименование) 12.09.2017.xlsx Другое	3,93 МБ	12.09.2017	
2	Предоставление информации органами в августе 2017 года на 06.xls Другое	13,0 МБ	6.09.2017	
3	Порядок импорта данных из СЭД в раздел "Результаты рассмотрения обращений" (вер 6.0).pdf Инструкции и руководства	820 КБ	29.08.2017	
4	Инструкция по предоставлению отчета об отсутствии обращений за отчетный период (вер.1.0).pdf Инструкции и руководства	456 КБ	29.08.2017	

Загрузка данных

Вторник, 03 октября 2017

ССТУ.РФ Результаты рассмотрения обращений



 На Вашем рабочем месте обеспечен обмен данными с сервером ССТУ по сети Интернет со скоростью 5883 Кб/с
При данной скорости возможна передача данных, работа ПО, возможность аудиосвязи и видеосвязи

[Контакты технической поддержки](#)

Новости Органы государственной власти и органы местного самоуправления Информация **Обмен информацией**

Раздел «Обмен информацией» в тестовой среде в открытой сети Интернет по адресу <http://ccty.prf/Test/> до 30 июня 2017 г. используется для:

- тестирования процесса загрузки архивов с данными о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в соответствующий орган, и принятых по ним мерах;
- проверки форматов данных;
- нагрузочного тестирования;

Архивы для тестирования могут быть сформированы двумя способами:

1. С использованием программного обеспечения Локальный АРМ ЕС ОГ, доступного для загрузки в разделе «Информация» ресурса ССТУ.РФ.
2. Системами электронного документооборота (СЭД) органов в соответствии с документом «Порядок импорта данных из СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» (вер.5.0).pdf», размещенном так же в разделе «Информация» тестового ресурса ССТУ.РФ в открытой сети.

Загрузка архивов в раздел «Обмен информацией» тестового ССТУ.РФ в открытой сети может осуществляться без учета принадлежности уполномоченного лица к органу власти, в котором был сформирован архив. Иными словами, архив с данными любого органа власти может загрузить любое уполномоченное лицо, имеющее доступ к тестовому ССТУ.РФ в открытой сети.

ВНИМАНИЕ! Данные в тестовом режиме передаются по открытой сети, поэтому загружаемые до 30 июня 2017 г. в раздел «Обмен информацией» архивы не должны содержать реальные персональные данные заявителей!

Выберите файл Файл не выбран **Загрузить**

Результаты рассмотрения обращений

Вторник, 03 октября 2017

ССТУ.РФ Результаты рассмотрения обращений

[Выход](#)



Результаты рассмотрения обращений

Отчет Тестовый орган для компании ЭОС о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мер

2013 2014 2015 2016 2017 **Все** **Обращения, поступившие напрямую непосредственно от заявителя**

[Инструкция пользователя](#)

[Назад к дереву органов власти](#)

Обращение, поступившее в орган напрямую непосредственно от заявителей (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Поступление обращения в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом	Статус	Дата направления ответа автору	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса		
		Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе				Наименование иного органа (из перечня государственных органов и органов местного самоуправления), государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющие публично значимые функции, куда направлен вопрос, содержащийся в обращении	Регистрационный номер исходящего документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)
					Все		Поиск		

+

-

27.09.2017

[27.09.2017](#)

×

0216

[Находится на рассмотрении](#)

[Название органа](#)

Найдено обращений: 1

Обращений на странице: 10

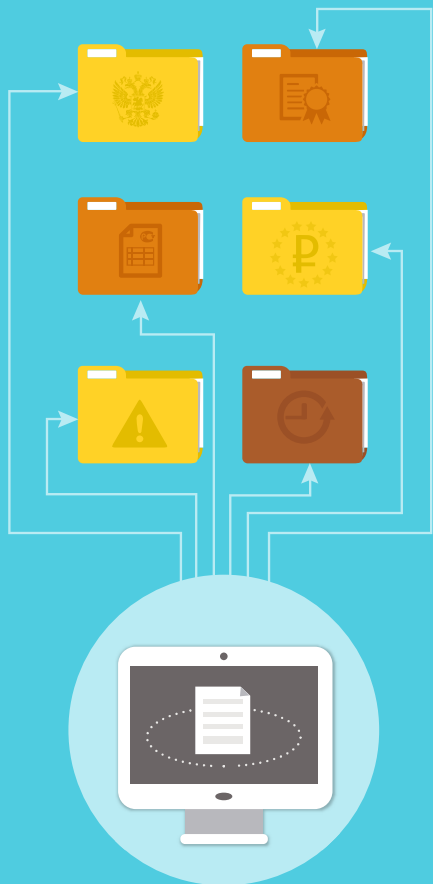
Данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений в ведомстве – владельце раздела РРО

- о принятии вопроса на рассмотрение
 - Находится на рассмотрении
- об ответе заявителю:
 - Рассмотрено. Разъяснено
 - Рассмотрено. Поддержано
 - Рассмотрено. Не поддержано
 - Дан ответ автору
- о направлении вопроса по компетенции:
- об оставлении вопроса без ответа:
 - Оставлено без ответа автору



- **Порядок импорта данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети. Руководство по внедрению**
ведет разработчик РРО ССТУ (АО «Эксперт Солюшнс»)
- **Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений**
утверждается протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций
- **Электронный справочник организаций, зарегистрированных в ССТУ**
ведет разработчик РРО ССТУ (АО «Эксперт Солюшнс»)

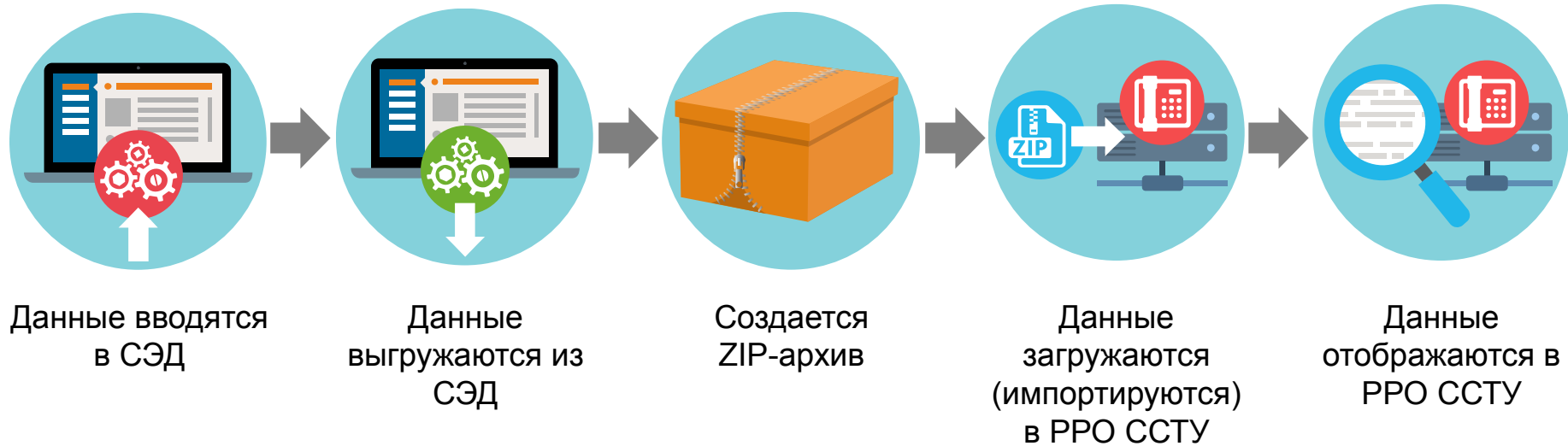
Материалы опубликовываются на портале ССТУ в разделе «Информация»

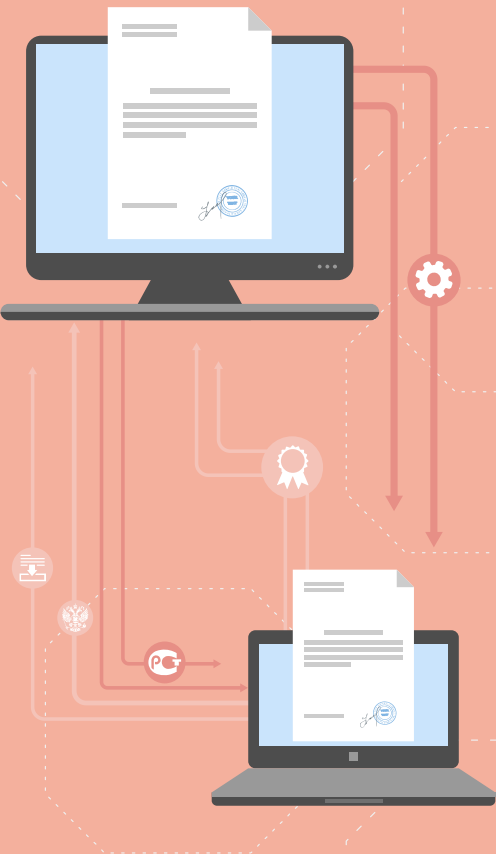


Сценарии:

- 1. Автоматический – передача из СЭД напрямую в РРО ССТУ**
есть СЭД, СЭД и КП ССТУ в одной сети
- 2. Полуавтоматический – выгрузка архива из СЭД и передача в РРО ССТУ:**
есть СЭД, есть доступ к сети ССТУ у передающего органа
 - а) в интерфейсе КП ССТУ** своего или вышестоящего органа
 - б) в интерфейсе АРМ ЕС ОГ** своего или вышестоящего органа
- 3. Вручную:**
нет СЭД или СЭД не обладает нужным функционалом
 - а) передача в интерфейсе АРМ ЕС ОГ в РРО ССТУ**
есть доступ к сети ССТУ при вводе данных
 - б) Выгрузка архива из ЛАРМ ЕС ОГ и передача в РРО ССТУ:**
без доступа к сети ССТУ и/или Интернет при вводе данных
 - i. в интерфейсе КП ССТУ** своего или вышестоящего органа
 - ii. в интерфейсе АРМ ЕС ОГ** своего или вышестоящего органа

Полуавтоматический сценарий





- **Готовность в точке ведения и выгрузки данных**

Готовность СЭД к вводу и выгрузке данных для последующего импорта в РРО ССТУ

- **Готовность в точке приема выгруженных данных**

Наличие у ведомства возможности импорта данных в РРО ССТУ:

- Наличие доступа в ССТУ, регистрация ведомства в ССТУ, наличие у ведомства раздела РРО ССТУ
- Наличие у ведомства корректно настроенного рабочего места импорта данных в РРО ССТУ (КП ССТУ, АРМ ЕС ОГ)

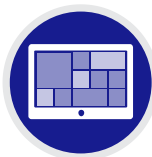
Взаимодействие ДЕЛО с РРО ССТУ.РФ

Ввод данных

- Разбивка обращений на вопросы
- Присвоение вопросам кодов по классификатору обращений
- Присвоение вопросам статусов рассмотрения
- Фиксирование результатов рассмотрения вопросов:
 - Ввод данных об ответах заявителям
 - Ввод данных о направлениях вопросов по компетенции
 - Ввод данных об оставлении вопроса без ответа
- Отметка вопросов, данные о которых подлежат передаче в РРО ССТУ
- Поиск вопросов в БД

Выгрузка данных

- Выбор РК обращений для выгрузки
- Формирование файлов выгрузки установленного формата (ZIP-архивы)
- Контроль результатов выгрузки



- **Наличие ПО:**

- система ДЕЛО версии 17.1.3
- лицензия на модуль взаимодействия с РРО ССТУ



- **Настройка системы ДЕЛО:**

- Создание и настройка дополнительных реквизитов рубрик и организаций
- Ввод данных - идентификаторов (GUID) ведомств в ССТУ и рубрик на основе «Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений»
- Установка ограничений на размер и формат файлов
- Настройка процедуры выгрузки, места расположения результатов выгрузки
- Назначение прав пользователей

Спасибо за внимание!

Антошечкина Елена
antoshechkina@eos.ru



ЭОС

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

+7 (495) 221-24-31

www.eos.ru