

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по выгрузке из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан и по их передаче в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ

(для системы «ДЕЛО» версии 17.1.3, 17.2.4)

Содержание:

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3.	ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ	4
4.	НАСТРОЙКИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ	5
4.1.	Настройка процедуры выгрузки.....	5
4.2.	Настройка права выгрузки данных	5
4.3.	Настройка места расположения результатов выгрузки данных.....	5
4.4.	Настройка необходимости формирования протокола выгрузки	6
5.	ПОРЯДОК ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ	6
5.1.	Выбор РК обращений для выгрузки	6
5.2.	Условия включения РК в выгрузку	7
5.3.	Выгрузка данных по выбранным РК обращений	8
5.4.	Опись выгрузки.....	10
5.5.	Протокол ошибок выгрузки	11
6.	РЕЗУЛЬТАТЫ ИМПОРТА, ПЕРЕЧЕНЬ ОШИБОК ИМПОРТА ДАННЫХ.....	14

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе используются общепромышленные и общепринятые термины и определения, термины и определения системы «ДЕЛО», а также следующие термины, сокращения и определения:

АРМ ЕС ОГ	<p>Автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан.</p> <p>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.</p> <p>Используется при наличии доступа ОГВ к Единой сети по работе с обращениями граждан.</p>
Интерфейс КП ССТУ для загрузки данных из СЭД	Автоматизированное рабочее место руководителя (веб-интерфейс). Входит в состав КП ССТУ.
КП ССТУ	<p>Коммутационная платформа сетевого справочного телефонного узла.</p> <p>Аппаратно-программный комплекс ССТУ.</p>
Обращение	Обращение гражданина
РРО (РРО ССТУ)	Раздел «Результат рассмотрение обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ
Статус (статус вопроса)	Состояние хода рассмотрения и исполнения вопроса обращения в ведомстве/организации
ССТУ, ССТУ.РФ	Сетевой Справочный Телефонный Узел, закрытый информационный ресурс в сети Интернет

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ содержит методические рекомендации по выгрузке из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан (далее – обращений) для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ (далее – в РРО ССТУ).

Состав данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений, формат и структура файла выгрузки, порядок передачи (импорта) данных в РРО ССТУ определен в документе «Порядок импорта данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети. Руководство по внедрению. Версия документа 6.1»¹ (далее – «Порядок импорта в РРО ССТУ. Версия 6.1»).

Данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений выгружаются из системы «ДЕЛО» в виде файлов установленного формата (JSON) и структуры. Каждый файл содержит данные о ходе и результатах рассмотрения одного обращения. Если в обращении несколько вопросов и если есть данные для передачи в РРО ССТУ по нескольким вопросам одного обращения, такие данные включаются в один файл. Для целей передачи в РРО ССТУ файлы с данными включаются ZIP-архив². Полученный ZIP-архив сохраняется в определенную папку (каталог) файловой системы, а затем передается в РРО ССТУ.

Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу в систему «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения обращений, подлежащих последующей выгрузке и передаче в РРО ССТУ, описаны в документе «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

Настоящий документ не является инструкцией по работе с системой «ДЕЛО», руководством системного технолога или пользователя системы «ДЕЛО» и должен применяться совместно с указанными материалами. Информация о том, каким образом следует выполнять в системе «ДЕЛО» описанные в настоящем документе рекомендации, содержится в руководствах системного технолога и пользователя системы «ДЕЛО».

Настоящие методические рекомендации применимы для системы «ДЕЛО» версии 17.1.3, 17.2.4 в интерфейсе «Клиент» и не распространяются на WEB-интерфейс.

¹ Отчет об отсутствии поступления в организацию обращений за отчетный период в автоматическом/полуавтоматическом режимах не формируется.

² В соответствии с документом «Порядок импорта в РРО ССТУ. Версия 6.1» максимальный размер ZIP-архива – 1 Гб, рекомендованный размер ZIP-архива – 100 МБ.

Методические рекомендации применимы только при наличии у ведомства/организации действующей лицензии «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ». Описание функционала указанной опции системы «ДЕЛО» приведено в документе «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ. Руководство пользователя и технолога».

Методические рекомендации применимы для случаев использования одной БД системы «ДЕЛО» как одной организацией, так и несколькими организациями. *Использование одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями накладывает дополнительные³ требования к порядку выгрузки данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений.*

3. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ

Для передачи (импорта) в РРО ССТУ выгруженных из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений ведомство/организация должна обеспечить доступ к ресурсу ССТУ.РФ. Для этого в ведомстве/организации должна быть создана учетная запись пользователя с правами, позволяющими производить загрузку данных в РРО ССТУ, и получены соответствующие учетные данные: уникальный идентификатор уполномоченного лица (УИУЛ) и пароль.

Импорт выгруженных из системы «ДЕЛО» данных в РРО ССТУ может выполняться одним из двух способов⁴:

- 1) в интерфейсе КП ССТУ администратором КП ССТУ (на ПК администратора КП ССТУ ведомства/организации или вышестоящего органа);
- 2) в интерфейсе АРМ ЕС ОГ сотрудником ведомства/организации или вышестоящего органа, ответственным за информационный обмен (с использованием АРМ ЕС ОГ).

Ведомство/организация, выполняющая импорт данных в РРО ССТУ, должна обеспечить наличие программно-аппаратного обеспечения администратора КП ССТУ или программного обеспечения АРМ ЕС ОГ и на соответствующих рабочих местах.

ВНИМАНИЕ: порядок выгрузки из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений один, вне зависимости от способа дальнейшей передачи (импорта) выгруженных данных в РРО ССТУ.

³ Требования, распространяющиеся только на случай использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями, выделены зеленым цветом, курсивом и снабжены дополнительными сносками.

⁴ В соответствии с документом «Порядок импорта в РРО ССТУ. Версия 5.3».

4. НАСТРОЙКИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ

4.1. Настройка процедуры выгрузки

Процедура выгрузки из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений представлена в виде отдельного исполняемого программного модуля (файл «ExportToSSTU.EXE»). Файл процедуры выгрузки должен быть загружен в папку Shablons и зарегистрирован в перечне шаблонов системы «ДЕЛО» с описанием «ССТУ - выгрузка отчетов», без категории. Загружать файл процедуры выгрузки данных рекомендуется на сервер.

Подробнее о действиях по настройке процедуры выгрузки см. раздел «Настройка справочника «Ведение шаблонов» документа «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ. Руководство пользователя и технолога».

4.2. Настройка права выгрузки данных

Для выполнения выгрузки из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений пользователь должен обладать абсолютным правом «Выгрузка информации на ССТУ».

Подробнее о действиях по назначению прав пользователя для работы с данными, подлежащими передаче в РРО ССТУ, см. раздел «Настройка прав и Office.ini пользователей» документа «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ. Руководство пользователя и технолога».

4.3. Настройка места расположения результатов выгрузки данных

Результаты выгрузки из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений сохраняются в виде пакетов выгрузки - ZIP-архивов (файлы XXX.zip, где XXX – номер пакета выгрузки) в установленном месте (папке) файловой системы. Путь к папке следует указать в файле office.ini. На рабочем месте пользователя, выполняющего выгрузку, в файле office.ini должна быть создана новая секция [SSTU], в ней - параметр ExportPath, в котором следует указать путь к папке, в которую будут помещаться сформированные пакеты выгрузки (ZIP-архивы), опись выгрузки, протокол ошибок выгрузки и протокол выгрузки⁵.

Подробнее о действиях по настройке места расположения результатов выгрузки см. раздел «Настройка прав и Office.ini пользователей» документа «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ. Руководство пользователя и технолога».

⁵ При настройке необходимости формирования протокола выгрузки (см. раздел «Настройка необходимости формирования протокола выгрузки» настоящего документа).

4.4. Настройка необходимости формирования протокола выгрузки

В ходе формирования ZIP-архивов с результатами выгрузки данных в том же месте (папке) может быть сформирован протокол выгрузки (файл с именем «exportXXX.log», где XXX – номер пакета выгрузки), в котором фиксируются события, происходящие в ходе операции выгрузки. Протокол выгрузки - служебный файл, формируемый для пакета выгрузки и используемый службой технической поддержки для анализа результатов процесса выгрузки. Для того, чтобы в ходе выгрузки формировался протокол выгрузки, в файле office.ini в секции [SSTU] в новом параметре ExportTrace следует задать значение True. Если указанный параметр в файле office.ini отсутствует или имеет иное значение, протокол выгрузки формироваться не будет.

5. ПОРЯДОК ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ

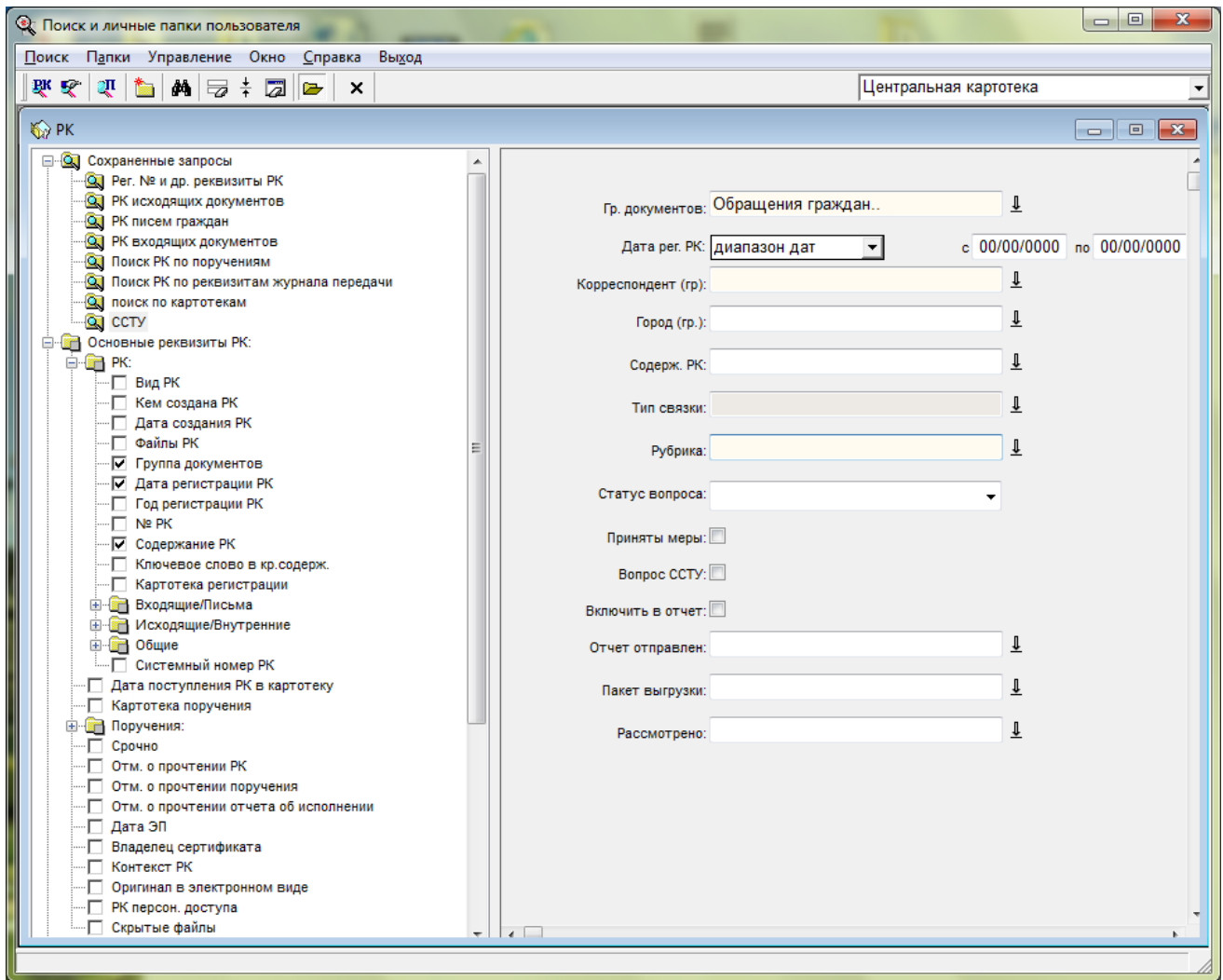
5.1. Выбор РК обращений для выгрузки

Выбор РК обращений для включения в выгрузку выполняется в 2 шага:

- 1) Составление перечня записей об РК обращений. Перечень составляется стандартным способом – с использованием поиска, с возможностью размещения результатов поиска в папки системы «ДЕЛО».
- 2) Отметка РК обращений в перечне. В перечне записей об РК обращений в результатах поиска или в папке пользователь должен отметить РК тех обращений, данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов которых следует включить в выгрузку.

ВНИМАНИЕ: При использовании одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями, ассоциированными с картотекообразующими подразделениями, поиск РК обращений для выгрузки следует выполнять по каждой картотеке отдельно.

В целях оптимизации процедуры составления перечня РК обращений для выгрузки данных, рекомендуется создавать и использовать сохраненные запросы. Пример подобного запроса приведен на рисунке:



5.2. Условия включения РК в выгрузку

Процедура выгрузки из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений автоматически проверяет соответствие выбранных пользователем РК условиям для включения в выгрузку.

Обработке процедурой выгрузки подлежат только РК, удовлетворяющие следующим условиям:

- 1) РК выбраны пользователем в соответствии с требованиями, указанными в разделе «Выбор РК обращений для выгрузки» настоящего документа.
- 2) РК имеют вид «Письма граждан».
- 3) РК имеют необходимые дополнительные реквизиты рубрик⁶.

⁶ О дополнительных реквизитах рубрик РК обращений, необходимых для ввода данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений, и о порядке их заполнения см. документ «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

4) Дополнительные реквизиты рубрик РК имеют значения:

- а) реквизит «Статус вопроса» - не пустой;
- б) флажок «Вопрос ССТУ» - взведен;
- в) флажок «Включить в отчет» - взведен;

г)⁷ значение реквизита «Рассмотрено в» соответствует текущей картотеке пользователя⁸.

Из числа РК, подлежащих обработке процедурой выгрузки, в результате выгрузки будут включены данные из РК обращений, удовлетворяющих следующим условиям:

- 1) РК, у которых данные о вопросе (рубрике) обращения еще не выгружались;
- 2) РК, для которых с момента последней выгрузки данных изменился статус вопроса (рубрики);
- 3) РК, данные о вопросе (рубрике) которых подлежат повторной выгрузке⁹.

5.3. Выгрузка данных по выбранным РК обращений

Для выгрузки из системы «ДЕЛО» данных по выбранным пользователям обращениям следует использовать команду «Выгрузка на ССТУ» раздела «Управление».

ВНИМАНИЕ: выгрузка возможна только при наличии у пользователя права «Выгрузка информации на ССТУ» и при наличии действующей лицензии «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ».

При выполнении команды выгрузки данных автоматически выполняются следующие действия:

- 1) Проверяются условия для выполнения выгрузки:
 - а) наличие выбранных РК обращений, наличие пути к папке для размещения результатов выгрузки и возможности создавать и редактировать файлы в этой папке.
- Если какое-то из условий не выполнено, выгрузка не производится, выдается соответствующее предупреждение. Следует выполнить

⁷ **ВНИМАНИЕ:** дополнительное условие только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

⁸ Текущая картотека пользователя, выполняющего операцию выгрузки, определяется по соответствию с подразделением, непосредственно или опосредованно (через ближайшую «родительскую» вершину) связанного с организацией, имеющей то же наименование, что и «Рассмотрено в».

⁹ Выгрузка ранее уже выгружавшихся данных о вопросе без изменения его статуса.

необходимые действия по подготовке к выгрузке данных¹⁰, а затем повторить команду выгрузки.

- б) соответствие выбранных РК требованиям раздела «Условия включения в РК выгрузку» настоящего документа.

Если какое-то из условий не выполнено, данные из РК в выгрузку не включаются (РК игнорируется), специальное предупреждение не выдается.

- 2) Формируется¹¹ номер пакета выгрузки (XXX) и в папке для размещения результатов выгрузки создается:

- а) ZIP-архив с именем «XXX.zip», включающий файлы с данными о результатах рассмотрения вопросов выбранных РК обращений;
- б) файл описи выгрузки¹² в формате Excel с именем «XXX.xls»;
- в) файл протокола ошибок выгрузки¹³;
- г) файл протокола выгрузки¹⁴ с именем «exportXXX.log».

- 3) Для каждого вопроса обращения, данные о котором включены в выгрузку:

- а) формируется файл с данными (формата JSON), включается в ZIP-архив, запись о выгрузке добавляется в опись выгрузки;
- б) вносятся изменения в значения дополнительных реквизитов соответствующей рубрики (вопроса) РК обращения¹⁵:
- і. флажок «Включить в отчет» сбрасывается;

ВНИМАНИЕ: При изменении статуса вопроса в ходе его рассмотрения *(или изменении значения дополнительного реквизита «Рассмотрено в»¹⁶)* флаг «Включить в отчет» автоматически будет снова взведен¹⁷. При необходимости повторной выгрузки данных о

¹⁰ См. разделы «Настройки для выполнения выгрузки данных» и «Выбор обращений для выгрузки» настоящего документа.

¹¹ От счетчика.

¹² О форме описи выгрузки данных см. раздел «Опись выгрузки» настоящего документа.

¹³ В случае, если в ходе выгрузки данные о выбранных РК обращений или об их вопросах не могут или не должны быть выгружены. О протоколе ошибок выгрузки см. раздел «Протокол ошибок выгрузки» настоящего документа.

¹⁴ При настройке необходимости формирования протокола выгрузки (см. раздел «Настройка необходимости формирования протокола выгрузки» настоящего документа).

¹⁵ Действия выполняются только в случае успешной выгрузки данных по вопросу (рубрике) обращения.

¹⁶ **ВНИМАНИЕ:** только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

¹⁷ Подробнее о вводе данных, подлежащих выгрузке в РРО ССТУ, см. документ «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

вопросе без внесения указанных изменений флаг можно взвести вручную.

-
- ii. в значении реквизита «Пакет выгрузки» указывается сформированный для данной выгрузки номер пакета выгрузки¹⁸;
 - iii. в значении реквизита «Отчет направлен» указывается дата выгрузки.

- 4) По завершении выгрузки пользователь уведомляется о количестве обращений, данные о которых успешно выгружены: «Выгружено информация о ХХ из УУ отмеченных обращений».

Подробнее о действиях по выполнению выгрузки данных см. раздел «Выгрузка данных для РРО ССТУ» документа «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ. Руководство пользователя и технолога».

5.4. Описание выгрузки

Описание выгрузки формируется для пакета выгрузки и содержит сведения о данных, включенных в выгрузку, и представляет собой файл в формате Excel с именем «XXX.xls», где XXX – номер пакета выгрузки. Файл описи выгрузки размещается в том же месте (папке), где и файлы ZIP-архивов с результатами выгрузки.

Описание выгрузки рекомендуется использовать для контроля результатов выгрузки, получения информации о данных, включенных в выгрузку. Рекомендуется сохранять файл описи каждой выгрузки в течении, как минимум, одного месяца после выгрузки на случай необходимости проверки данных выгрузки.

Описание выгрузки содержит заголовок и таблицу с основной информацией по выгрузке.

Заголовок включает следующие сведения:

- **ВЫГРУЗКА НА ССТУ** <дата и время выгрузки>;
- **№ пакета:** <номер пакета выгрузки>;
- **ВЫГРУЖЕНЫ ОТЧЕТЫ по РК ОБРАЩЕНИЙ:** <количество РК обращений>».

Основная часть описи выгрузки представляет собой таблицу со столбцами, описанными в таблице 1.

¹⁸ При формировании каждой новой выгрузки с данными по вопросу (рубрике) формируется новый номер пакета выгрузки и значение дополнительного реквизита «Номер пакета выгрузки» корректируется.

Таблица 1 – Наименования и описания столбцов описи выгрузки

№	Наименование столбца	Порядок заполнения ячеек в столбце
1.	Рег. №	Регистрационный номер РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса (рубрики) которого включены в выгрузку
2.	От	Дата регистрации РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса (рубрики) которого включены в выгрузку
3.	Код вопроса	Код вопроса (рубрики) РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения которого включены в выгрузку
4.	Наименование рубрики	Наименование вопроса (рубрики) РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения которого включены в выгрузку
5.	Статус вопроса	Значение дополнительного реквизита «Статус» вопроса (рубрики) РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения которого включены в выгрузку
6.	Файл отчета	Имя файла формата JSON, который содержит включенные в выгрузку данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса (рубрики) обращения

Порядок следования записей в описи выгрузки соответствует порядку следования файлов формата JSON в ZIP-архиве.

Пример внешнего вида описи выгрузки:

ВЫГРУЗКА НА ССТУ 07.08.2017 17:07					
№ пакета выгрузки: 123					
ВЫГРУЖЕНЫ ОТЧЕТЫ ПО РК ОБРАЩЕНИЙ: 3					
Рег. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Статус вопроса	Файл отчета
ОГ-91-2017	01.01.2017	1234	Выселение из жилища	Оставлено без ответа автору	1223865023765.JSON
ОГ-92-2017	01.01.2017	5678	Выделение жилья молодым семьям, специалистам	Направлено по компетенции	1223865023765.JSON
ОГ-93-2017	01.01.2017	9012	Проблемы жилья в сельской местности	Рассмотрено. Не поддержано	1223865023765.JSON

5.5. Протокол ошибок выгрузки

Протокол ошибок выгрузки формируется для пакета выгрузки по результатам выгрузки при выявлении случаев невозможности выгрузки (т.е. случаев, когда данные о РК обращений и вопросах не могут или не должны быть включены в ZIP-архивы с результатами выгрузки). Протокол ошибок выгрузки представляет собой файл в формате Excel с именем «errorXXXX.xls», где XXXX – номер пакета выгрузки. Файл протокола ошибок выгрузки размещается в том же месте (папке), где и файлы ZIP-архивов с результатами выгрузки.

Протокол ошибок выгрузки содержит заголовок и таблицу с основной информацией о выявленных случаях невозможности выгрузки.

Заголовок включает следующие сведения:

- ВЫГРУЗКА НА ССТУ <дата и время выгрузки>;
- № пакета: <номер пакета выгрузки>;
- Отмечено для выгрузки: <количество выбранных для выгрузки РК обращений>;
- НЕ ВЫГРУЖЕНЫ ОТЧЕТЫ ПО РК ОБРАЩЕНИЙ: <количество РК обращений, данные о которых не включены в выгрузку>;
- Не выгружена информация о вопросах следующих РК:

Основная часть протокола ошибок выгрузки представляет собой таблицу со сведениями о вопросах, не включенных в выгрузку. Столбцы основной части протокола ошибок выгрузки описаны в таблице 2.

Таблица 2 – Наименования и описания столбцов протокола ошибок выгрузки

№	Наименование столбца	Порядок заполнения ячеек в столбце
1.	Рег. №	Регистрационный номер РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса (рубрики) которого не включены в выгрузку
2.	От	Дата регистрации РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса (рубрики) которого не включены в выгрузку
3.	Код вопроса	Код вопроса (рубрики) РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения которого не включены в выгрузку. Заполняется только для случаев невозможности выгрузки по причине ошибки данных о вопросе. Если причина ошибки выгрузки заключается в РК ¹⁹ , код вопроса не заполняется
4.	Наименование рубрики	Наименование вопроса (рубрики) РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения которого не включены в выгрузку
5.	Причина	Причина невозможности выгрузки

Причины невозможности выгрузки описаны в таблице 3.

Таблица 3 – Причины невозможности выгрузки

№	Текст сообщения о невозможности выгрузки	Событие/ситуация, явившееся причиной невозможности выгрузки
Информация о невозможности выгрузки РК		
1.	Документ не является	РК имеет вид, отличный от «Письма граждан».

¹⁹ См. «Информация о невозможности выгрузки РК» в таблице «Причины невозможности выгрузки» настоящего документа.

№	Текст сообщения о невозможности выгрузки	Событие/ситуация, явившееся причиной невозможности выгрузки
	обращением гражданина	
2.	Для РК данной группы не определены нужные доп. реквизиты	На РК данной группы не определен хотя бы один из дополнительных реквизитов рубрик: <ul style="list-style-type: none"> • Статус вопроса; • Вопрос ССТУ; • Включить в отчет. • <i>Рассмотрено в</i>²⁰.
3.	У обращения нет вопросов	У РК нет записей в разделе «Рубрики».
4.	У обращения нет ни одного вопроса, готового к выгрузке на ССТУ данным пользователем	У РК нет ни одного вопроса (рубрики), значения дополнительных реквизитов которой удовлетворяют условиям раздела «Условия включения РК в выгрузку» настоящего документа.
Информация о невозможности выгрузки вопроса обращения		
5.	У организации, в которой рассматривается вопрос, не найден GUID ССТУ	Для организации, рассматривающей вопрос (текущей организации <i>или организации, указанной для вопроса в дополнительном реквизите «Рассмотрено в»</i> ²¹) не найден идентификатор в ССТУ (GUID ССТУ).
6.	У обращения нет корреспондента	В РК обращения отсутствуют корреспонденты.
7.	У вопроса код не соответствует требованиям ССТУ	Код вопроса по формату не соответствует требованиям РРО ССТУ ²² .
8.	У вопроса нет реквизита «Оставлено без ответа»	Для вопроса со статусом «Оставлено без ответа автору» не заполнен дополнительный реквизит «Оставлено без ответа» (дата принятия решения об оставлении вопроса без ответа).
9.	Не найдена РК ответа заявителю	Не найдена РК ответа, т.е. РК исходящего документа, удовлетворяющая условиям: <ul style="list-style-type: none"> • связана с РК обращения; • имеет рубрику (вопрос), совпадающую с рубрикой, по которой формируется выгрузка; • значения дополнительных реквизитов «Статус», «Приняты меры» <i>и Рассмотрено в</i>²³ для рубрики, по

²⁰ **ВНИМАНИЕ:** дополнительный реквизит необходим только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

²¹ **ВНИМАНИЕ:** только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

²² Подробнее о формате кода вопроса см. раздел «Формат кода вопроса обращения» документа «Методические рекомендации по обеспечению использования классификатора «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц», введенного в действие с 01.01.2018».

²³ **ВНИМАНИЕ:** только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

№	Текст сообщения о невозможности выгрузки	Событие/ситуация, явившееся причиной невозможности выгрузки
		которой формируется выгрузка, совпадают со значениями соответствующей рубрики в РК обращения.
10.	У РК исходящего документа (<Рег.№> от <дата рег.>) нет файла	В РК исходящего документа – ответа отсутствует файл.
11.	У РК исходящего документа (<Рег.№> от <дата рег.>) файл не удовлетворяет требованиям ССТУ	Файл, прикрепленный к РК исходящего документа – ответа, не удовлетворяет требованиям к расширению и/или размеру ²⁴ .
12.	Не найден адресат направления обращения по компетенции	Не найдена организация - адресат направления (адресат РК сопроводительного документа или адресат РК обращения - для направления по резолюции).
13.	Не найден GUID_SSTU адресата направления обращения по компетенции	Для организации – адресата по направлению (адресата РК сопроводительного документа или адресата РК обращения - для направления по резолюции) не найден идентификатор в ССТУ (GUID ССТУ).
14.	Нет даты отправки обращения по компетенции	В РК обращения отсутствует дата отправки обращения адресату (отметка об отправке).

Пример внешнего вида протокола ошибок выгрузки:

ВЫГРУЗКА НА ССТУ 07.08.2017 17:07				
№ пакета выгрузки: 123				
Отмечено для выгрузки: 59				
НЕ ВЫГРУЖЕНЫ ОТЧЕТЫ ПО РК ОБРАЩЕНИЙ: 3				
Не выгружена информация о вопросах следующих РК:				
Рег. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Причина
ВХ-349/2017	01.01.2017			Документ не является обращением гражданина
ОГ-92-2017	02.01.2017	5678	Выделение жилья молодым семьям, специалистам	У организации, в которой рассматривается вопрос, не найден GUID ССТУ
ОГ-93-2017	03.01.2017			У обращения нет вопросов

6. РЕЗУЛЬТАТЫ ИМПОРТА, ПЕРЕЧЕНЬ ОШИБОК ИМПОРТА ДАННЫХ

Сообщение о результатах импорта данных в РРО ССТУ представляется в интерфейсах внешних по отношению к системе «ДЕЛО» программ, в которых выполняется импорт²⁵.

²⁴ Требования к расширению и размеру файла см. раздел «Установка ограничений на формат и размеры файлов, прикрепляемых к РК» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

²⁵ О способах импорта данных в РРО ССТУ см. в разделе «Подготовительные работы» настоящего документа.

Пример сообщения о результатах импорта данных в РРО ССТУ представлено на рисунке:

Результаты загрузки

Загружено файлов: 2, не удалось загрузить: 1

Файл	Результат
29062017154210.json	Загружен
29062017164155.json	Ошибка: Ошибка в вопросе с кодом 1100 Невозможно сменить статус с "Обращение направлено по компетенции" на "Обращение находится на рассмотрении"
29062017171001.json	Загружен

В столбце «Файл» указано имя файла формата JSON, содержащего данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса/вопросов одного обращения. В столбце «Результат» для успешного импорта указано «Загружен», в случае ошибки импорта – текст ошибки.

Перечень и описания ошибок импорта данных в РРО ССТУ²⁶ приведены в таблице 4. В полях, заключенных в квадратные скобки [...], в тексте ошибки указывается конкретное значение параметра (например, название поля, регистрационный номер, регистрационная дата, код вопроса, статус вопроса и т.д.).

Таблица 4 – Перечень и описания ошибок импорта данных в РРО ССТУ

Текст ошибки	Причина ошибки Комментарий
Ошибки обращения	
[Название поля] — обязательное поле	В файле JSON отсутствует поле, являющееся обязательным.
Не указаны вопросы	В файле JSON не указано ни одного вопроса (отсутствуют коды вопросов).
Неверное значение формата обращения	В файле JSON отсутствует или указан неверный формат обращения. Формат может принимать значение electronic или other.
Номер обращения А26 не может начинаться с латинской литеры «А»	Номер обращения А26 начинается с латинской литеры «А». Номера документов должны содержать только кириллические литеры.
Обращение с номером [номер] от [дата] не найдено	<ul style="list-style-type: none"> Для обращения, поступившего в ведомство/организацию из другого ведомства - в БД РРО ССТУ не найдено обращение с указанными регистрационными данными (номером и датой) сопроводительного письма, с которым поступило обращение; Для обращения, поступившего в ведомство напрямую от заявителя - в БД РРО ССТУ не найдено обращение с указанными регистрационными данными (номером и датой) обращения.
Ошибка при чтении файла. Возможно, файл в неверной кодировке или поврежден. Нужно использовать кодировку UTF-8.	Возможна неверная кодировка текста в файле JSON. Допустимая кодировка указана в тексте ошибки.

²⁶ Перечень и описание причин ошибок импорта данных в РРО ССТУ представлены разработчиком РРО ССТУ. В процессе развития взаимодействия с РРО ССТУ возможны изменения в представленной информации.

Текст ошибки	Причина ошибки Комментарий
Повторяющиеся коды вопросов: [список кодов]	<p>В одном обращении (в одном массиве вопросов) в файле JSON присутствуют нескольких вопросов с одинаковым кодом, указанным в тексте ошибки.</p> <p>В одном обращении не может быть нескольких вопросов с одинаковым кодом.</p>
Ошибки вопроса (Ошибка в вопросе с кодом [код] [текст внутренней ошибки])	
Текст внутренней ошибки	
Дата ответа заявителю должна быть не ранее даты регистрации	<p>Дата ответа заявителю меньше даты регистрации обращения.</p> <p>Дата ответа заявителю всегда должна быть больше или равна дате регистрации обращения.</p>
Дата перевода должна быть не ранее даты регистрации	<p>Дата направления вопроса по компетенции (перевода) меньше даты регистрации обращения.</p> <p>Дата направления вопроса по компетенции всегда должна быть больше или равна дате регистрации обращения.</p>
Дата поступления должна быть не ранее, чем дата создания	<p>Дата поступления обращения меньше даты его создания.</p> <p>Дата поступления обращения всегда должна быть больше или равна дате создания документа (при наличии таких сведений²⁷).</p>
Дата регистрации должна быть не ранее даты поступления	<p>Дата регистрации обращения меньше даты его поступления.</p> <p>Дата регистрации обращения всегда должна быть больше или равна дате его поступления.</p>
К вопросу в статусе [статус] необходимо приложить файл	<p>Для статуса вопроса, требующего обязательного наличия файла, файл не приложен.</p> <p>Файл ответа заявителю обязателен для вопросов, находящихся в одном из следующих статусов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дан ответ автору • Рассмотрено. Разъяснено • Рассмотрено. Не поддержано • Рассмотрено. Поддержано
Не удалось сохранить приложенный файл	<p>РРО ССТУ не может сохранить файл, приложенный к данным о вопросе. Причина может быть любая, кроме некорректного размера и расширения файла (для этих случаев предусмотрены отдельные сообщения об ошибках).</p>
Не указана дата ответа заявителю	<p>Для статуса вопроса, требующего обязательного наличия даты ответа заявителю, эта дата не указана.</p> <p>Дата ответа заявителю обязательная для вопросов, находящихся в одном из следующих статусов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дан ответ автору • Рассмотрено. Разъяснено • Рассмотрено. Не поддержано • Рассмотрено. Поддержано
Не указана дата поступления	<p>Для статуса вопроса, требующего обязательного наличия даты поступления обращения, эта дата не указана²⁸.</p> <p>Дата поступления обязательна для вопросов, находящихся в</p>

²⁷ В текущей реализации модуля взаимодействия с РРО ССТУ дата поступления обращения в ведомство/организацию и дата создания обращения отдельно не фиксируются и приравниваются к дате регистрации обращения в системе «ДЕЛО».

²⁸ В текущей реализации модуля взаимодействия с РРО ССТУ дата поступления обращения в ведомство/организацию приравниваются к дате регистрации обращения в системе «ДЕЛО».

Текст ошибки	Причина ошибки Комментарий
	любом статусе, кроме статуса «Не поступило».
Не указана дата регистрации	<p>Для статуса вопроса, требующего обязательного наличия даты регистрации обращения, эта дата не указана.</p> <p>Дата регистрации обращения обязательна для вопросов, находящихся в любом статусе, кроме статусов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не поступило • Не зарегистрировано
Неверное значение статуса вопроса	<p>Указанный статус отсутствует в перечне возможных статусов вопроса.</p> <p>Перечень возможных статусов вопроса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не поступило²⁹ • Не зарегистрировано³⁰ • Находится на рассмотрении • Рассмотрено. Разъяснено • Рассмотрено. Поддержано • Рассмотрено. Не поддержано • Направлено по компетенции • Дан ответ автору • Оставлено без ответа автору
Неверный код вопроса	Указанный код вопроса отсутствует в Типовом общероссийском классификаторе обращений граждан, организаций и общественных объединений.
Невозможно сменить статус с [старый статус] на [новый статус]	<p>Вопрос нельзя перевести из старого статуса (указанного в РРО ССТУ) в новый статус (указанный в файле JSON).</p> <p>Правила перевода вопроса между статусами см. Приложение 2 «Порядок обновления информации о статусах вопросов (рубрик) обращений» к документу «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».</p>
Недопустимое расширение файла [имя файла]. Допустимые расширения: [список расширений]	<p>Указанный файл ответа заявителю, приложенный к данным о вопросе, имеет недопустимое расширение.</p> <p>Перечень допустимых расширений указан в тексте ошибки.</p>
Недопустимый размер файла [имя файла]. Максимальный размер приложенного файла — [размер]	<p>Указанный файл ответа заявителю, приложенный к данным о вопросе, имеет недопустимый размер³¹.</p> <p>Максимально допустимый размер файла указан в тексте ошибки.</p>
Орган с ID [ID] не существует	<p>Ведомство/организация, с указанным идентификатором, отсутствует в БД РРО ССТУ.</p> <p>Идентификаторы ведомств/организаций следует указывать в соответствии с данными РРО ССТУ (см. раздел «Ввод значений идентификаторов организаций в справочник «Список организаций» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для</p>

²⁹ Статус в системе «ДЕЛО» не фиксируется и в РРО ССТУ не передается.

³⁰ Статус в системе «ДЕЛО» не фиксируется и в РРО ССТУ не передается.

³¹ Подробнее о допустимых размере и форматах файлов см. раздел «Установка ограничений на формат и размеры файлов, прикрепляемых к РК» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

Текст ошибки	Причина ошибки Комментарий
	целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ»).
Орган с ID [ID] удален	<p>Ведомство/организация, с указанным идентификатором, удалено из БД РРО ССТУ.</p> <p>Следует указывать только актуальные идентификаторы ведомств/организаций (см. раздел «Ввод значений идентификаторов организаций в справочник «Список организаций» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ»).</p>
Орган с ID [ID] удален, его замещает [название заместителя] с ID [ID заместителя]	<p>Ведомство/организация, с указанным идентификатором, заменено в БД РРО ССТУ на другое ведомство/организацию, с указанным идентификатором.</p> <p>Вместо удаленного из БД РРО ССТУ ведомства/организации следует использовать данные замещающего ведомства/организации.</p>
Орган, где обрабатывается вопрос и орган для перевода должны различаться	<p>Адресат при направлении вопроса по компетенции (переводе) равен отправителю.</p> <p>Вопрос не может направляться по компетенции в тот же орган, где он рассматривается в текущий момент.</p>
Отсутствуют данные о переводе	Для статуса вопроса «Направлено по компетенции» полностью отсутствует информация раздела transfer ³² файла JSON: данные об адресате вопроса, номере сопроводительного документа, дате направления вопроса.
Перевод вопроса [код] в орган [название органа] уже существует	<p>В РРО ССТУ уже зафиксировано направление по компетенции (перевод) указанного вопроса в указанное ведомство/организацию³³.</p> <p>Повторно направить вопрос в ведомство/организацию невозможно.</p>

Для поиска РК обращений и вопросов (рубрик) РК, импорт в РРО ССТУ данных о которых вызвал ошибку, рекомендуется пользоваться описью выгрузки³⁴. В таблице описи выгрузки следует в столбце «Файл отчета» выполнить поиск по имени файла формата JSON,

³² Подробнее о составе данных в разделе transfer см. таблицу 1 «Перечень данных, подлежащих вводу в систему «ДЕЛО» для последующей передачи в РРО ССТУ» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

³³ Данное сообщение может быть вызвано попыткой повторной загрузки в РРО ССТУ данных о направлении вопроса по резолюции внутреннему исполнителю. Подробнее см. раздел «Ввод данных о направлении по резолюции внутреннему исполнителю» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

³⁴ См. раздел «Опись выгрузки» настоящего документа.

затем по регистрационным данным найти РК обращения, по коду вопроса (рубрики) – вопрос (рубрику), импорт данных о котором вызвал ошибку.

При внесении корректировок в РК найденного обращения следует руководствоваться рекомендациями документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

После внесения необходимых корректировок данных о ходе и результатах рассмотрения вопроса обращения следует убедиться в том, что для данного вопроса взведен флажок «Включить в отчет»³⁵. Откорректированные данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса обращения будут включены в состав данных, выгружаемых для передачи в РРО ССТУ при следующей процедуре выгрузки.

ВНИМАНИЕ: при работе с обращениями, полученными из других ведомств и организаций по направлению, возможны случаи, когда ведомство/организация-получатель обращения передает в РРО ССТУ данные о нем раньше, чем ведомство/организация-отправитель этого обращения. Это возможно, например, когда обращение уже поступило получателю, данные о его регистрации передаются получателем в РРО ССТУ, а данные о его направлении отправителем в РРО ССТУ еще отсутствуют.

В подобных случаях:

- для обращений, полученных из УРОГ, данные получателя не могут быть приняты и загружены РРО ССТУ по причине отсутствия в РРО ССТУ сведений о направлении обращения из УРОГ в принявшее его ведомство/организацию. Импорт данных о таком обращении в РРО ССТУ вызовет ошибку: «Обращение с номером А26-<номер> от <дата> не найдено». Передать в РРО ССТУ данные о ходе и результатах рассмотрения подобного обращения станет возможным только после того, как в РРО ССТУ появятся данные о направлении этого обращения по компетенции из УРОГ в ведомство/организацию-получатель. Для оперативного решения вопроса рекомендуется обратиться в УРОГ для ускорения процедуры импорта в РРО ССТУ данных о направлении.

³⁵ При выполнении ряда штатных действий по вводу данных в РК обращения флажок взводится автоматически (см. документ «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ»). Флажок можно также взвести вручную.

- для обращений, полученных из других ведомств/организаций, данные получателя будут приняты и загружены в РРО ССТУ как данные о новом обращении. После того, как в РРО ССТУ появятся данные о направлении этого обращения по компетенции получателю из другого ведомства/организации, все данные об обращении будут автоматически связаны в РРО ССТУ и история (цепочка) рассмотрения обращения, включая направления по компетенции, будет восстановлена.
-