ЭЛЕКТРОННАЯ ПРИЕМНАЯ ГРАЖДАН Руководство пользователя

Оглавление

- 1. Общее описание системы
 - 1.1. Термины и определения
 - 1.2. Назначение программного продукта
 - 1.3. Состав поставки
- 2. Установка, обновление и удаление программного продукта
 - 2.1. Системные требования и руководство по установке
- 3. Руководство администратора
 - 3.1. Вход в систему
 - 3.2. Общие настройки системы
 - 3.2.1. Настройки Web-интерфейса
 - 3.2.1.1. Заглавный титул
 - 3.2.1.2. Базовый url web-сайта
 - 3.2.1.3. Рубрики
 - 3.2.2. Настройки Авторизации
 - 3.3. Настройки Электронной почты для email-уведомлений
 - 3.4. Настройки Подсистем
 - 3.5. Роли пользователей
 - 3.5.1. Списки ролей
 - 3.5.2. Настройка роли
 - 3.5.2.1. Интерфейс назначения прав пользователям и ролям
 - 3.5.2.2. Описание прав
 - 3.6. Пользователи
 - 3.6.1. Управления пользователями
 - 3.6.1.1. Настройки и права пользователей
 - 3.6.1.2. Добавление пользователя
 - 3.6.1.3. Редактирование существующего пользователя
 - 3.6.1.4. Блокировка и разблокировка существующего пользователя
 - 3.6.2. Статусы и справочники
 - 3.6.2.1. Статусы Обращений
 - 3.6.2.2. Шаблоны почтовой рассылки
 - 3.6.2.3. Внешние линки
 - 3.6.2.4. Сообщения обратной связи
 - 3.7. Регионы
 - 3.8. Территории
 - 3.9. Рубрики (Адресаты)
 - 3.10. Темы обращений

4. Обращения

- 4.1. Список обращений
- 4.2. Карточка обращения
- 4.3. Публикация обращения
- 4.4. Ответ на обращение

5. Обратная связь

- 5.1. Список сообщений обратной связи
- 5.2. Создание ответа на сообщение обратной связи
- 6. Интеграция с СЭД "ДЕЛО"
 - 6.1. Интеграционнй сервис
 - 6.2. Библиотека интеграционных процессов
 - 6.2.1. Appeals V2. Получение информации о поступивших обращениях
 - 6.2.2. Appeals V2. Сохранение данных справочников
 - 6.2.3. Appeals V2. Обработка статусов обращений
 - 6.2.4. Appeals V2. Отправка данных на портал

1. Общее описание системы

Настоящий документ представляет собой руководство администратора к программному продукту «Электронная приёмная граждан» (далее Программный продукт).

В настоящем документе описаны процессы установки программного продукта, настройки его компонентов и использование.

Руководство администратора соответствует версии программного продукта 2.0.1.100. Возможные изменения в функционировании программного продукта будут отражены в дополнительных файлах поставки обновлений.

1.1. Термины и определения

В этом разделе рассматриваются основные понятия, которыми оперирует система «Электронная приёмная граждан»:

• База данных – средство структурного ранения данных информационной системы. Для хранения базы используется СУБД PostreSQL версии 13.0 и выше.

• Система Администрирования – веб-приложение, работающее в веббраузере (из списка поддерживаемых).

• Мобильный клиент – клиентское приложение, работающее под управлением операционных систем для мобильных устройств (Android, iOS).

• Сервер «Электронная приёмная граждан» – программа, образующая промежуточный слой между клиентским приложением «Электронная приёмная граждан», Системой Администрирования, и собственно базой данных.

• Веб-сервер – программный продукт, принимающий НТТР-запросы от клиентов и передающий эти запросы для исполнения соответствующим обработчикам. Если запросы поступают от клиентского приложения «Электронная приёмная граждан», то в процессе обработки запросов происходит взаимодействие с базой данных «Электронная приёмная граждан».

1.2. Назначение программного продукта

Программный продукт «Электронная приёмная граждан» предназначен для регистрации обращений от граждан, последующей их обработки ответсвенным персоналом, оповещения автора обращения - гражданина - об изменении статуса его обращения, а также отправки ответа по существу обращения на электронный адрес автора обращения.

1.3. Состав поставки

• Сервер «Электронная приёмная граждан» - поставляется в виде rpm - пакета mycity2-2.0.XXX.rpm, где XXX - номер и наименование конкретной сборки пакета.

• В состав поставки также могут входить интеграционные модули для ведомственной системы электронного документооборота "ДЕЛО".

2. Установка, обновление и удаление программного продукта

2.1. Системные требования и руководство по установке

Системные требования и Руководство по установке изложено в документе Руководство по установке.pdf

3. Руководство администратора

3.1. Вход в систему

Настройка параметров системы "Электронная приемная граждан" выполняется в Личном Кабинете Администратора (ЛКА). Вход в кабинет администратора осуществляется с главной страницы сервиса. Вход в демонстрационную версию кабинета администратора доступен по адресу https://mycity.expert-doc.ru

При переходе к корневой странице открывается окно входа в систему.

••• 🗈 < > 🤊	0 🔒 mycity.expert-doc.ru/login 🐠 😋 උ		٩	ф -	F 88
Электронная	<	Home	Вход	Регист	рация
Главная	Вход в систему				
	Login				
	Password				
				В	код

Окно входа в систему

Для входа в кабинет администратора требуется ввести имя пользователя и пароль.

При удачном входе на странице отображается приветствие и разделы настройки системы слева.

••• • • • •	🗊 🔒 mycity.expert-doc.ru 🔹 🕸 🖉	④ ① + 器
Электронная	۲ Home Гл.	авный администратор Выход
приёмная граждан Главная & Настройки Ø Подсистемы Ø Пользователи & Роли	Электронная приёмная гра Приветствуем Вас Выберите желаемый раздел из меню слева	аждан
Регионы Территории		
Адресаты		
≔ темы ооращении ≔ Темы для ЮЛ/ИП		
🖢 Обращения		

Состав команд в меню слева зависит, во-первых, от настроек системы, а во-вторых, от прав пользователя в системе.

3.2. Общие настройки системы

Настройки системы доступны в меню "Настройки". Различные настройки разбиты по разделам, навигация по которым доступна в центральной (рабочай) области кабинета администратора после выбора меню "Настройки".

3.2.1. Настройки Web-интерфейса

В разделе находятся опции, влияющие на работу и отображение Веб-интерфейса кабинета администратора

3.2.1.1. Заглавный титул

Заглавный титул — название сайта, которое выводится в заголовке веб-страницы и в оглавлении кабинета администратора.

••• 🗉 < > 🤊	0	🖬 mycity.expert-doc.ru/settings 🔹 🕫 ८ 🚯 🖞 🕂 🖁
📄 Элеі	ктронная приёмная граждан	☆ Start Page
Электронная	< Настройки	Ноте Главный администратор Выход
Главная	Отменить Применить Настройки	
¢ \$Настройки		
ØПодсистемы	Инфо Web интерфейс	Авторизация API Электронная почта СМС сообщения Аттачи
ОПользователи	Основные	
& Роли	Заглавный титул	Электронная приёмная граждан
• Регионы	Базовый url web-сайта	http://newletters.biz-it.ru
🕅 Территории	Справочник "Рубрики"	
&Адресаты	Добавление из WEB	Добавление из WEB
і≡ Темы обращений	Название (ед. число)	Адресат
і≡ Темы для ЮЛ/ИП	Название (множ. число)	Адресаты

3.2.1.2. Базовый url web-сайта

Базовый URL web-сайта — адрес корневой страницы кабинета администратора (должен соответствовать адресу, по которому осуществлялся вход в кабинет администратора, например, для демо-версии кабинета адмиистратора — https://mycity.expert-doc.ru.

3.2.1.3. Рубрики

В системе имеется 4 рубрикатора-справочника с названиями по умолчанию: Рубрики, Территории, Регионы, Темы. Каждому из этих справочников можно задать подходящие названия, а также определить способ наполнения справочника. Для каждого из указанных справочников имеются следующие настройки:

• Добавление из WEB — флаг, определяющий возможность добавлять/удалять элементы справочника из веб-интерфейса администратора. При установленном флаге при работе с соответствующим справочником в интерфейсе доступна кнопка "Добавить", а также кнопка "Удалить", если в списке справочника выбран один из элементов. В случае, если флаг деактивирован, управление составом справочника производится внешними средствами (например, средствами интеграции с ведомственной системой электронного документоборота "ДЕЛО");

• Название (ед. число) — название справочника в веб-интерфейсе, в том числе в главном меню кабинета администратора (слева);

• Название (мн. число) — название справочника в веб-интерфейсе в форме множественного числа.

Электронная	< Территории	Ноте Главный администратор Выхо
приемная граждан	Добавить Обновить список	
Главная	Фильтр Кол-во: 20	
Ф :Настройки	Название	Краткое название
ØПодсистемы	Не определено	Не определено
ОПользователи	Колбасовка Ставрополь	Колбасовка Ставрополь
& Donia	Сальский район	Сальский район
AND FOUNT	Ростов-на-Дону	Ростов-на-Дону
Регионы	Город-герой Катапетовка	Город-герой Катапетовка
П Территории	Ханты-мансийск приморский	Ханты-мансийск приморский
FO I OPPHIOPHI	Зерноградский район	Зерноградский район
& Рубрики	Морозовский район	Морозовский район
	Самый лучший город в мире!	Самый лучший город в мире!

3.2.2. Настройки Авторизации

Система поддерживает несколько методов авторизации пользователей основного (пользовательского) интерфейса:

• Авторизацию через Единую Систему Идентификации и Аутентификации (ЕСИА);

- Авторизацию через социальные сети ВКонтакте и Фейсбук;
- Авторизацию через веб-формы.

Система использует токены доступа, обновление которых запрашивается автоматически при активной сессии. При истекшем времени жизни токена авторизация пользователю пользователя прекращается, предлагается пройти процедуру аутентификации и авторизации повторно. Токен доступа пользователя постоянно обновляется при работе пользователь в фоновом режиме, однако если сессия пользователя по каким-то причинам неактивна (например, пользователь не производит активных действий на странице веб-приложения), токен доступа обновляться не будет. Таким образом время жизни токена совпадает с максимальным временем простоя пользовательской сессии. Этот факт следует также учитывать при использовании пользовательского мобильного приложения, так как активность сессии мобильным клиентом в свернутом состоянии или при выключенном экране мобильного устройства не поддерживается.

Настройки

Инфо Web интерфейс	Авторизация	API	Электронная почта	СМС сообщения	Аттачи	
Токены доступа						
Время жизни для токена граждан (в минутах)	12 000,00				•	•
Время жизни для токена граждан (для мобильных устройств) (в минутах)	10 080,00				•	
Время жизни для токена администраторов/модерато (в минутах)	12 000,00				•	

3.3. Настройки Электронной почты для email-уведомлений

Раздел "Настройки", вкладка "Электронная почта"

••• 🗉 < > »	0	mycity.expert-doc.ru/settings 🔹 🕫 ८ 🕑 🖞 + 🔀
Электронная приёмная граждан	< Настройки	Ноте Главный администратор Выход
Главная	Настройки	
Ф :Настройки		
ØПодсистемы	Инфо Web интерфейс A	вторизация АРІ Электронная почта СМС сообщения Аттачи
Опользователи	SMTP хост	mx002.gmail.ru
& Роли	SMTP порт	25
• Регионы	Логин	
🕅 Территории	Пароль	
& Рубрики	Использовать SSL	Использовать SSL
:≡Темы обращений	Адрес отправителя	admin@expert-doc]ru
	Имя отправителя	Администрация сайта

3.4. Настройки Подсистем

В составе программного продукта имеется четыре подсистемы - Приемная граждан, Приемная Организаций, Голосования, Новости/Публикации. Настройка их производится в соответствующем разделе кабинета администратора. Для работы подсистемы необходимо ее активировать. Столбец "Вкл" показывает, активирована ли она.

••• 🗉 < > a	mycity.expert-doc.ru/s	iubsystems 🔹 🚱 🖒 +	- 88
Электронная приёмная граждан	< Подсистемы	Ноте Главный администратор В	ыход
Главная	Обновить список Вкл Дата создания UID	Название	
Ф \$Настройки	✓ 11.05.2020 12:38:45 citizens	Обращения граждан	
ОПодсистемы	 ✓ 11.05.2020 12:38:45 organizations 	Обращения организаций	
Опользователи	02.06.2020 14:10:40 vote 15.07.2020 13:18:53 news	Проведение голосований Новости и Публикации	
& Роли			
• Регионы			
🛍 Территории			
& Рубрики			
і≡Темы обращений			
Open "https://mycity.expert-doc.ru/subsy	tems" in a new tab		

Двойной клик на подсистеме открывает ее настройки. Для включения подсистемы необходимо включить флажок "Активирована" и сохранить изменения.

3.5. Роли пользователей

3.5.1. Списки ролей

В АРІ реализована система безопасности, основанная на разрешениях выполнять те или иные задачи в системе. Однотипный набор разрешений для группы пользователей можно объединять в контейнер. В качестве контейнера выступают роли. Таким образом разрешения пользователю можно назначить, включив его участникам подготовленных ролей, а также непосредственно назначить отдельные разрешения индивидуально. Суммарные разрешения пользователя формируются методом объединения множеств разрешений из ролей, участником которых является пользователь и индивидуально назначенных ему разрешений.

Для первоночальной установки необходимо создать и настроить требуемые роли.

••• •• •	U ≗ mycity.expert-doc.ru/roles € @b ĉ	⊕ Ü + ∺
Электронная	< Роли Ноте Главный а	администратор Выход
приёмная граждан	Побавить Обновить список	
Главная		
	II Роль Описание Признак блокирован	н Возможность редакт
© \$Настройки	11 Администратор	~
	8 Главный модератор	~
Подсистемы	9 Модератор	~
ОПользователи	10 Дело клиент	~
	12 Администратор сообщений обратно	~
Ж Роли	13 Модератор ОГ	~
🚱 Регионы	14 Главный модератор ОГ	~
🕅 Территории		
& Рубрики		
;≡Темы обращений		
en "https://mycity.expert-doc.ru/roles"	in a new tab	

Двойной клик на роли открывает окно настройки.

3.5.2. Настройка роли

Для роли указываются права, которые будут применяться к пользователю, если роль ему назначена.

При необходимости выбранную роль можно заблокировать, установив для нее флажок **Признак блокированной роли**. В этом случае права, гарантированные этой ролью станут недействительными для всех пользователей, для которых она назначена.

••• 🗈 < > a	🚺 🔒 mycity.expert-doc.ru/role/9 🔹 🖓 ते	⊕ ₾ + ೫
Электронная приёмная граждан	< Ноте Главный а, Отменить Сохранить	дминистратор Выход
Главная	Модератор	
Ф внастройки	 Признак блокированной роли 	
ØПодсистемы	Роль Модератор	
Опользователи	Описание	
&Роли		
Open "https://mycity.expert-doc.ru/roles	r in a new tab	1.

3.5.2.1. Интерфейс назначения прав пользователям и ролям

В свернутом состоянии панели прав доступа отображаются состояния разделов.

Основные Полный доступ	
Обращения граждан Без доступа	
Обращения организаций Полный доступ	

• Полный доступ - все права раздела находятся в состоянии "включено"

• Частичный доступ - одно или более одного права раздела находятся в состоянии "включено"

Без доступ - все права раздела находятся в состоянии "выключено"

Одиночный клик в любом месте раздела развернет этот раздел и будут показаны включенные в этот раздел конкретные права доступа.

06	Бращения граждан Без доступа
Уст	ановить полный доступ Без доступа
Дос	туп к подсистеме "Обращения граждан"
\Box ,	Доступ разрешен
	Создание обращений
	Создание сообщений
	Исполнитель
\Box ,	Администратор сообщений обратной связи
Раз	решения управления для подсистемы "Обращения граждан"
	Настройка справочника "Органы власти"
	Настройка справочника "Территории"
	Настройка справочника "Регионы"
	Настройка справочника "Темы обращений"
Раз	решения модерирования для подсистемы "Обращения граждан"
	Разрешить модерирование
	Супер права модерирования
	Все "Органы власти"
	Все "Территории"
	Все "Регионы"
	Все "Темы обращений"

Для удобства администратора нет необходимости включать или отключать каждый флажок отдельно. Клик на **Установить полный доступ** включит все флажки раздела. **Без доступа** - снимет. Так же для быстрой установки или снятия прав можно кликнуть на зоголовке подраздела, например, **Разрешения управления для подсистемы** "**Обращения граждан**", изменения в этом случае коснутся лишь этого подраздела.

3.5.2.2. Описание прав

	новить полный доступ) Без доступа
Разр	ешения управления
	ользователями
	ОЛЯМИ
C C	правочником "Органы власти"
C	правочником "Территории"
	правочником "Регионы"
C C	правочником "Темы"
O H	астройками
Syste	m service
	ервис
Обр	ащения граждан Частичный доступ
Уста	новить полный доступ
-	
Цост	уп к подсистеме "Обращения граждан"
☑Д	оступ разрешен
C	
-	оздание обращений
□ C	оздание обращений оздание сообщений
□ С □ И	оздание обращений оздание сообщений сполнитель
С И А	оздание обращений оздание сообщений сполнитель дминистратор сообщений обратной связи
С И А Разр	оздание обращений оздание сообщений сполнитель цминистратор сообщений обратной связи эшения управления для подсистемы "Обращения граждан"
□ С □ И □ А Разр ☑ Н	оздание обращений оздание сообщений сполнитель аминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти"
□ С □ И □ А Разр ☑ Н □ Н	оздание обращений оздание сообщений сполнитель дминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории"
□ С □ И □ А Разр ☑ Н □ Н	оздание обращений оздание сообщений сполнитель аминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Регионы"
□ С □ И Разр ☑ Н □ Н ☑ Н	оздание обращений оздание сообщений сполнитель дминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Регионы"
С И Разр И Н Н Н Разр	оздание обращений оздание сообщений сполнитель аминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Темы обращений" эшения модерирования для подсистемы "Обращения граждан"
С И А Разр И Н Н Н Разр	оздание обращений оздание сообщений сполнитель дминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Регионы" астройка справочника "Темы обращений" эшения модерирования для подсистемы "Обращения граждан" азрешить модерирование
С А Разр И Н Н Н Разр И Разр С С	оздание обращений оздание сообщений сполнитель дминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Регионы" астройка справочника "Темы обращений" эшения модерирования для подсистемы "Обращения граждан" эзрешить модерирования
С А Разр И Н Н Разр И Разр О Р С С В	оздание обращений оздание сообщений сполнитель дминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Регионы" астройка справочника "Темы обращений" ешения модерирования для подсистемы "Обращения граждан" азрешить модерирование упер права модерирования се "Органы власти"
С С С С С С С С С С С С С С	оздание обращений оздание сообщений сполнитель дминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Темы обращений" ешения модерирования для подсистемы "Обращения граждан" азрешить модерирования упер права модерирования се "Органы власти"
C A Pa3p A Pa3p H H H Pa3p C C B B B B	оздание обращений оздание сообщений сполнитель дминистратор сообщений обратной связи ешения управления для подсистемы "Обращения граждан" астройка справочника "Органы власти" астройка справочника "Территории" астройка справочника "Регионы" астройка справочника "Темы обращений" ешения модерирования для подсистемы "Обращения граждан" азрешить модерирования упер права модерирования се "Органы власти" се "Территории"

Основные - Разрешения управления Пользователями

Пользователю с данным правом будет открыт раздел "Пользователи". Он сможет добавлять, удалять пользователей, назначать им пароль и задавать роли. Дает право:

– Регистрировать (создавать) пользователя;

•

– Просматривать регистрационные данные пользователя;

– Для созданных пользователей - изменять регистрационные данные, изменять пароль, назначать роли и разрешения. (Для пользователей, самостоятельно зарегистрировавшихся через сторонние системы или форму регистрации, эти действия недоступны);

– Блокировать пользователя;

– Привязывать/отвязывать пользователя к элементам справочников.

В системе присутствует особый (встроенный) пользователь «Администратор». Для этого пользователя недоступно изменение его регистрационные данных и смена пароля кроме как им самим. Также не доступна блокировка и отключение разрешения управления пользователями.

• Основные - Разрешения управления Ролями

Будет открыта раздел "Роли", где можно удалять, изменять и временно отключать роли. Дает право на:

- Создание ролей;
- Изменение ролей;
- Настройку разрешений ролей;
- Удаление ролей.
- Основные Разрешения управления Справочниками

В системе реализовано четыре справочника

- Справочник "Рубрики"
- Справочник "Территории"
- Справочник "Регионы"
- Справочник "Темы"

Настройки разрешения управления справочниками позволяют включать управление каждым из указанных справочников отдельно. При включении такой настройки в кабинете администратора активируются соответствующие разделы (в главном меню кабинета слева). Включенная настройка управления конкретным справочником озаначает наличие у пользователя разрешения на добавление, изменение и удаление эелементов справочников. При этом для добавления и удаления элементов должна быть включена настройка Добавление из WEB в настройках системы.

Разрешение на управление справочником дает право:

- Создавать элементы справочника;
- Редактировать элементы справочника;
- Удалять элементы справочника;
- Сортировать элементы справочника

• Основные - Разрешения управления Настройками - Открытие раздела глобальных настроек пользователю. Дает право на:

– Просмотр всех настроек

– Изменение значений настроек

• Основные - Сервис - выставляется скрытому пользователю, от лица которого запускаются системные сервисы (например, процессы "Дело")

• Разрешения Подсистем

– **Доступ разрешен** - Глобальное разрешение пользователю в подсистему. В кабинете администратора будет открыт соответствующий раздел (в главном меню слева).

- Создание обращений - Пользователь может оставлять обращения.

– **Создание сообщений** - Пользователь может оставлять сообщения (например, ответы на обращения и другие сообщения)

– Исполнитель - Пользователь является Исполнителем Обращения. При включении права пользователю будет открыт соответствующий раздел в кабинете администратора, где отображаются обращения по конкретных рубрикам, в которых пользователь назначен исполнителем.

– **Администратор сообщений обратной связи** - Пользователь может видеть сообщения обратной связи (Feedbacks), будет открыт соответствующий раздел в кабинете администратора.

• Разрешения управления для подсистемы - Настройка справочников В системе реализовано четыре справочника:

- Справочник "Рубрики"
- Справочник "Территории"
- Справочник "Регионы"
- Справочник "Темы"

По количеству справочников присутствуют и разрешения на управление ими. Разрешение на управление справочником дает право:

- Создавать элементы справочника;
- Редактировать элементы справочника;
- Удалять элементы справочника;
- Сортировать элементы справочника.
- Разрешения модерирования для подсистемы

– **Разрешить модерирование** - Дает право на публикацию обращения или комментария в открытом доступе.

– **Супер права модерирования** - Расширяет права разрешения «Разрешить модерирование». Без разрешения «Разрешить модерирование» не действует. Дает право:

- Редактировать текста обращения или комментария в подсистеме;
- Удалять обращение или комментарий в подсистеме;
- Восстанавливать обращение или комментарий в подсистеме.
- Разрешения модерирования для подсистемы Справочники
- Все "Рубрики"
- Все "Территории"

– Все "Регионы"

- Все "Темы обращений"

Относится к группе разрешений модератора. Таких разрешений в подсистемах четыре, по количеству справочников. Разрешение снимает ограничение на назначенные для модератора элементов справочника (модерирование доступно по всем элементам справочника). Без разрешения «Разрешить модерирование» не действует.

3.6. Пользователи

3.6.1. Управления пользователями

В списке пользователей предусмотрена фильтрация по ФИО. Программный продукт поддерживает несколько сценариев регистрации и авторизации пользователей - Встроенная регистрация (через веб-формы), - Созданные в кабинете администратора - Внешние системы регистрации (например, ЕСИА)

По умолчанию поиск происходит только для встроенных и учетных записях, созданных в кабинете администратора. Включенная опция "Искать во всех системах авторизации" позволяет расширить поиск до внешних систем регистрации.

Списки

пользователей:

лектронная	< Пользователи		Home Гла	авный администратор Выход
риемная граждан	Новый пользователь Обнови	ить список		
лавная	Children The Konston R			
«Настройки				
	test			
5 Подсистемы	Искать во всех системах а	авторизации		
9 Пользователи	Применить фильтр Очистить	фильтр		
ВРоли	Фамилия Имя Отчество	Login	E-mail	Телефон ID Отключен
_	test2	test2	test123@mail.ru	
Э Регионы	testem	testem	t_emil@mail.ru	
Перритории	test test	test1	menestrel@mail.ru	
	test	test	test123@mail.ru	
ВРубрики	test123	test123	annita1-5@yandex.ru	
≡Темы обращений	test001	test001	test001@test001.test	
	tester1	tester	tester@tester.tester	
≡Темы для ЮЛ/ИП	testtest	testtest	testtest@testtest.test	

Клик по заголовку столбца позволит отсортировать список по этому полю. ##### 3.6.1.1. Настройки и права пользователей

Для установки прав и редактирования профиля пользователя необходимы соответствующие права. (Разрешения управления Пользователями) По умолчанию назначение прав пользователю возможно с помощью назначения ему ролей. Кроме того пользователь авторизовавшийся от имени встроенной учетной записи Администратора

может производить тонкую настройку прав пользователя (прочим администраторам такая настройка недоступна).

3.6.1.2. Добавление пользователя

Для добавления нового пользователя необходимо нажать кнопку "Новый пользователь" в окне списков пользователей. В результате откроется окно создания пользователя:

Отмена Сохранить Пользователи - новая запись	
Роли	
 Пользователь отключен email подтвержден 	
Login	E-mail
Обязательное поле	
Фамилия Имя Отчество	
Обязательное поле	
Пароль	
 Минимальная длина пароля 6 символов	

Вносится ФИО пользователя, обязательно указывается Login, действующий адрес электронной почты, и пароль для входа. Права пользователя в системе, доступные ему функции определяются составом назначенных ему ролей.

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена".

В блоке "Обращения" будут отображаться те обращения, в которых данный пользователь имеет права на модерацию.

3.6.1.3. Редактирование существующего пользователя

Редактирование параметров пользователей доступно только для учетных записей, созданных модераторами и администраторами. Для пользователей, созданных с помощью внешних систем (ЕСИА, ВК), доступен только флажок "Пользователь отключен"

Двойной клик на пользователе открывает окно редактирования параметров учетной записи пользователя и его прав.

Электронная	<	Home Главный	администратор Выход
приемная граждан	Отмена Сохранить		
Главная	test2		
© Настройки			
Ø Подсистемы	Роли		
Опользователи	Модератор ОГ		
& Роли	 Пользователь отключен email подтвержден 		
Регионы	1.000	5 mm	
🕅 Территории	test2	test123@mail.ru	
& Рубрики	Фамилия Имя Отчество		
;≡Темы обращений	test2		
і≡Темы для ЮЛ/ИП	новыи пароль		

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена".

3.6.1.4. Блокировка и разблокировка существующего пользователя

Заблокированный пользователь не может выполнять никаких действий в системе.

Для блокировки пользователя необходимо выбрать пользователя в списке и нажать кнопку "Заблокировать". В результате должно появиться диалоговое окно для подтверждения блокировки.

••• • • •	n D ≗ mycity.	expert-doc.ru/users	🐠 🕬 C	④ ① + ೫
Электронная приёмная граждан	С Пользоротоли Новы		Ноте Главны Х	й администратор Выход
Главная Ф\$Настройки	Фи Вы действительно хотите з пользователя?	аблокировать выбр	ранного	
ØПодсистемы	• test			
О Пользователи				
& Роли	Фамил	Отмена	Заблокировать	елефон ID Отключен
• Регионы	testem	testem	t_emil@mail.ru	
🕅 Территории	test test	test1	menestrel@mail.ru	
0.5.6	test	test	test123@mail.ru	
В Рубрики	test123	test123	annita1-5@yandex.ru	
:≡ Темы обращений	test001	test001	test001@test001.test	
	tester1	tester	tester@tester.tester	
і≡ Темы для ЮЛ/ИП	testtest	testtest	testtest@testtest.test	U

Аналогичные действия необходимо совершить для разблокировки. Для заблокированного пользователя отображается кнопка "Разблокировать".

Другой способ блокировки и разблокировки - снять или установить флажок "Пользователь отключен" в окне редактирования пользователя, с последующим сохранением изменений.

3.6.2. Статусы и справочники

Ряд справочников, например справочник "Статусы", объеденены в один глобальный список. Для удобной работы с записями справочников предусмотрены фильтры - Выбор подсистемы и конкретной группы записей справочников. Предусмотрены следующие группы:

- Статусы обращений
- Шаблоны почтовой рассылки
- Внешние линки для кабинета администратора
- Сообщения обратной связи
- Группы справочников

🕅 Территории	< Статусы и (Справочники	Home	е Главный администратор Выход
& Рубрики	Добавить Обновить	список		
≡Темы обращений	Фильтр Кол-во: 14			
≡Темы для ЮЛ/ИП	Подсистема			•
Обращения	Статусы обращений			•
📽 Электронные документы ЮЛ/ИП	Краткое название	Очистить фильтр		
≌ Электронные документы ЮЛ/ИП ⊡Обратная связь	Краткое название Применить фильтр Подсистема	Очистить фильтр Группа	Значение	Краткое название
≝Электронные цокументы ЮЛ/ИП ∋ Обратная связь аались на прием	Краткое название Применить фильтр Подсистема Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений	Значение -1	Краткое название Черновик
≝Электронные окументы ЮЛ/ИП ⊚Обратная связь Шаапись на прием	Краткое название Применить фильтр Подсистема Обращения граждан Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений Статусы обращений	Значение -1 0	Краткое название Черновик Отправлено
 Электронные документы ЮЛ/ИП Э Обратная связь Запись на прием Протоколы 	Краткое название Применить фильтр Подсистема Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений	Значение -1 0 1	Краткое название Черновик Отправлено Зарегистрировано
 Электронные окументы ЮЛ/ИП Обратная связь Запись на прием Протоколы Статусы и 	Краткое название Применить фильтр Подсистема Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений	Значение -1 0 1 2	Краткое название Черновик Отправлено Зарегистрировано На рассмотрении
 Электронные документы ЮЛ/ИП Обратная связь Запись на прием Протоколы Статусы и Справочники 	Краткое название Применить фильтр Подсистема Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений	Значение -1 0 1 2 3	Краткое название Черновик Отправлено Зарегистрировано На рассмотрении Направлено по компетенции

3.6.2.1. Статусы Обращений

В системе ведется список статусов для подсистемы "Обращения Граждан".

🛄 Территории	< Статусы и О	Справочники	Home	е Главный администратор Выход
& Рубрики	Добавить Обновить	список		
і≡Темы обращений	Фильтр Кол-во: 8			
≣Темы для ЮЛ/ИП	Обращения граждан			•
🖢 Обращения	Статусы обращений			•
📽 Электронные	Краткое название			
документы ЮЛ/ИП	Применить фильтр	Очистить фильтр		
документы ЮЛ/ИП ⊚Обратная связь	Применить фильтр	Очистить фильтр	Значение	Краткое название
документы ЮЛ/ИП ⊚Обратная связь ∰Запись на прием	Применить фильтр Подсистема Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений	Значение	Краткое название Черновик
документы ЮЛ/ИП © Обратная связь ∰Запись на прием	Применить фильтр Подсистема Обращения граждан Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений Статусы обращений	Значение -1 0	Краткое название Черновик Отправлено
документы ЮЛ/ИП © Обратная связь Ш Запись на прием Ш Протоколы	Применить фильтр Подсистема Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений	Значение -1 0 1	Краткое название Черновик Отправлено Зарегистрировано
документы ЮЛ/ИП © Обратная связь Ш Запись на прием Протоколы Протоколы	Применить фильтр Подсистема Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений	Значение -1 0 1 2	Краткое название Черновик Отправлено Зарегистрировано На рассмотрении
документы ЮЛ/ИП © Обратная связь Ш Запись на прием Протоколы С Статусы и Справочники	Применить фильтр Подсистема Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан Обращения граждан	Очистить фильтр Группа Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений Статусы обращений	Значение -1 0 1 2 3	Краткое название Черновик Отправлено Зарегистрировано На рассмотрении Направлено по компетенции

Двойной клик на записи в списке открывает окно редактирования статуса и его дополнительных настроек.

Главная	<		Home	Главный администратор	Выход
о ЗНастройки	Отмена Сохранить				
Ø Подсистемы	Отправлено				
Опользователи	Группа		Подсистема		
	Статусы обращений	•	Обращения граждан		•
& Роли	Краткое название		Название		
🛿 Регионы	Отправлено				
	Значение				
территории	0				
& Рубрики	Описание				
і≡ Темы обращений					
= Темы для ЮЛ/ИП					h
े Обращения	Дополнительные настройки				
Электронные	{ "StatusOntions": {				
документы ЮЛ/ИП	"NextStatus": [
	1				
💬 Обратная связь], "Email": {				
🛗 Запись на прием	"Send": true,				
	"Template": "appealCitizen"				
ШПРОТОКОЛЫ	}				

Дополнительные настройки - это объект в формате JSON, сохраненный в поле "Дополнительные настройки". - StatusOptions - NextStatus - массив id статусов, в которые возможен переход из текущего статуса; обращение, имеющее данный статус, сможет изменить свой статус только на статус с id из этого списка. С помощью настройки NextStatus определяется маршрут движения обращения по статусам. - Email - Send - если установлено в "true" будет отправлено письмо о смене статуса - Template -Использующийся шаблон письма для отправки

По умолчанию предустановленны следущие статусы:

• Черновик - обращение не отправлено; статус используется в мобильном клиенте;

• Отправлено - обращение отправлено в систему;

• Зарегистрировано - обращение зарегистрировано как входящее; статус используется при наличии интеграции с ведомственной системой электронного документооборота "ДЕЛО";

• На рассмотрении - обращение поступило в ведомство и находится на рассмотернии;

• Направлено по компетенции - обращение перенаправлено из ведомства в другое ведомство;

• **Дан ответ** - поступил ответ по обращению; ответ направлен на указанный при регистрации обращения адрес электронной почты.

- Не является обращением поступил отказ в рассмотрении обращения;
- Продлено срок рассмотрения обращения продлен.

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена".

3.6.2.2. Шаблоны почтовой рассылки

Шаблоны почтовой рассылки

••• 🗉 < > 🤊	0	mycity.expert-doc.ru/enumverbs	ک چھ (4	⊕ ₾ + 8
Главная	< Статусы и	I Справочники	Home Главн	ный администратор Выхо,
© Настройки	Добавить Обнови	ть список		
Ø Подсистемы	Фильтр Кол-во: 14			
Опользователи	Подсистема			•
& Роли	Шаблоны почтовой р	рассылки		•
🛛 Регионы	Применить фильтр	Очистить фильтр		
Территории	Подсистема	Группа	Значение	Краткое название
ВРубрики		Шаблоны почтовой рассылки	appealCitizen	Сообщение от гражданина
≡Темы обращений		Шаблоны почтовой рассылки	appealFeedback	Сообщение обратной связи
		Шаблоны почтовой рассылки	appealFeedbackRegisteredM	Настройки письма обратно.
= темы для юлуйн т		Шаблоны почтовой рассылки	appealRegisteredModerator	Модерирование сообщения
🖢 Обращения		Шаблоны почтовой рассылки	appealRejectedCitizen	Отказ в публикации сообще
Электронные		Шаблоны почтовой рассылки	confirmEmail	Подтверждение Email
окументы ЮЛ/ИП		Шаблоны почтовой рассылки	messageToAppealCitizen	Сообщение на обращение г
Обратная связь		Шаблоны почтовой рассылки	messageToAppealOrganization	Сообщение на обращение о
		Шаблоны почтовой рассылки	messageToMessage	Собщение на сообщение
🛗 Запись на прием		Шаблоны почтовой рассылки	messageToMessageForSubsc	Собщение по подписке
		Шаблоны почтовой рассылки	messageToNews	Сообщение к новости
		Шаблоны почтовой рассылки	messageToVote	Сообщение к голосованию
🛛 Статусы и		Шаблоны почтовой рассылки	restorePassword	Восстановление пароля

••• 🗈 < > 🤊	mycity.expert-doc.ru/enumverbs/12	21 • @ 2 • 0 + 8
Главная	<	Home Главный администратор Выход
Ф [®] Настройки	Отмена Сохранить	
Ø Подсистемы	Группа	Подсистема
ОПользователи	Шаблоны почтовой рассылки	
<i>В</i> .Роли	Краткое название	Название
		Подтверждение Email
😡 Регионы	Значение	
🕅 Территории	Comministrati	
& Рубрики	Описание	
і≡ Темы обращений		
і≡Темы для ЮЛ/ИП	Дополнительные настройки	B
🛆 Обращения	{	
Электронные	"DateTimeFormat": "dd.MM.yyyy",	
документы ЮЛ/ИП	"EntityInclude": {}	
💬 Обратная связь	,	
🛗 Запись на прием		
🛗 Протоколы		

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена". ##### 3.6.2.3. Внешние линки

Для перехода на внешние сайты предусмотрена возможность добавить пункты - ссылки в левую панель кабинета администратора.

••• 🗉 < > 🤊	0	mycity.expert-doc.ru/enumvert	os 📢 ශික උ	④ ①	+ 88
& Рубрики	< Статуси	ы и Справочники	Home	Главный администратор	Выход
;≡Темы обращений	Добавить Обн	ювить список			
і≡ Темы для ЮЛ/ИП	Фильтр Кол-во	: 1			
🔿 Обращения	Подсистема				•
📽 Электронные документы ЮЛ/ИП	Внешние линки и	аля админки Ie			•
💬 Обратная связь	Применить фи	льтр Очистить фильтр			
🛗 Запись на прием	Подсистема Обращения гражда	Группа	Значение нки Главный сайт	Краткое название	
🛗 Протоколы					
Статусы и Справочники					
🛿 Главный сайт					

Для этого необходимо создать запись в справочнике "Внешние линки". Группа: внешние линки Краткое название: URL сайта Название: текстовый заголовок, который будет отображаться в левой панели. Значение: поле используется для сортировки при отображении внешних ссылок.

🛍 Территории	<	Ноте Плавный администратор В	ыход
& Рубрики	Отмена Сохранить		
;≡Темы обращений	https://mysite.ru		
	Группа	Подсистема	
≔ темы для ЮЛ/ИП	Внешние линки для админки	 Обращения граждан 	-
🖢 Обращения	Краткое название	Название	
	https://mysite.ru	Главный сайт	
документы ЮЛ/ИП	Значение		
	Демонстрационная ссылка		
Обратная связь	Описание		
🛗 Запись на прием	Главный сайт		
Протоколы			
🛛 Статусы и			11
Справочники	Дополнительные настройки		
Главный сайт			

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена".

3.6.2.4. Сообщения обратной связи

В системе ведутся отдельный список статусов сообщений обратной связи для подсистемы "Обращения Граждан".

П Территории	< Статус	сы и Справочники	Home	Главный администратор Выход
В Рубрики	Добавить Об	бновить список		
;≘Темы обращений	Фильтр Кол-	во: 5		
і≡Темы для ЮЛ/ИП	Подсистема			•
🗟 Обращения	Сообщения об	іратной связи		•
嶜 Электронные документы ЮЛ/ИП	Применить о	фильтр Очистить фильтр		
☺Обратная связь	Подсистема	Группа	Значение	Краткое название
🛱 Запись на прием		Сообщения обратной связи Сообщения обратной связи	0	Отправлено Зарегистрировано
		Сообщения обратной связи	2	На рассмотрении
		Сообщения обратной связи	5	Дан ответ
Статусы и Справочники		Сообщения обратной связи	6	Не подлежит рассмотрению
П Глариний сайт				

Двойной клик на записи в списке открывает окно редактирования статуса и его дополнительных настроек.

ОПодсистемы	<		Home Главный	администратор Выход
Опользователи				
P Danie	Отмена Сохранить			
2010/10	Дан ответ			
• Регионы	Ferrer		Попочетение	
au		_	подсистема	
Щ Территории	Сооощения обратной связи	· ·		•
& Рубрики	Краткое название		Название	
	Дан ответ		Дан ответ	
і≡ Темы обращений	Значение			
і≡ Темы для ЮЛ/ИП	5			
	Описание			
🖻 Обращения	дан ответ администратором, такой статус ус	ганавли	ивается в ручном режиме адми	нистратором
😤 Электронные				
документы ЮЛ/ИП				
				le
💬 Обратная связь	дополнительные настроики			
	{ IICtatusOptionally (
🛱 Запись на прием	StatusOptions : {			
🛗 Запись на прием	"NextStatus": II			
Запись на прием	"NextStatus": [], "Email": {			
🏥 Запись на прием 🏥 Протоколы	"NextStatus": [], "Email": { "Send": true,			l
∰Запись на прием ∰Протоколы Іа Статусы и	"NextStatus": [], "Email": { "Send": true, "Template": "appealFeedback",			
∰Запись на прием ∰Протоколы И Статусы и Справочники	"NextStatus": [], "Email": { "Send": true, "Template": "appealFeedback", "SendAdditional": {			

Группа: Сообщения обратной связи

Дополнительные настройки - это объект в формате JSON, сохраненный в поле "Дополнительные настройки". - StatusOptions - NextStatus - массив id статусов, в которые возможен переход из текущего статуса; обращение, имеющее выбранный статус, сможет изменить свой статус только на статус с id из этого списка. С помощью настройки NextStatus определяется маршрут движения обращения по статусам. - Email - Send - если установлено в "true" будет отправлено письмо о смене статуса - Template -Использующийся шаблон письма для отправки

По умолчанию предустановленны следущие статусы сообщений обратной связи:

• Отправлено - сообщение, которое создано и направлено заявителем, но еще не имеющее никакой регистрационной информации в серверной части. Такие обращения отображаются в личном кабинете заявителя (в случае направления обращения авторизованным в ЕСИА пользователем);

• Зарегистрировано - сообщение зарегистрировано как входящее;

• На рассмотрении - сообщение, находящееся в работе; статус присваивается администратором вручную;

• Дан ответ - на сообщение дан ответ администратором; статус присваивается администратором вручную;

• Не подлежит рассмотрению - такой статус устанавливается администратором в том случае, когда обращение, направленное по каналу обратной связи, не касается функционирования цифровой платформы.

Уведомления об изменении статуса отображаются в личном кабинете авторизованного пользователя и направляются на электронную почту автору сообщения.

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена".

3.7. Регионы

Справочник "Регионы" используется для присвоения региона обращению. Наименование справочника "Регионы" можно поменять в настройках. Возможно управление составом справочника с помощью средств интеграции с ведомственной системой электронного документооборота "ДЕЛО".

••• • •	mycity.expert-doc.ru/regions	••••••• c
ØПодсистемы	< Регионы	Ноте Главный администратор Выход
Опользователи	Побавить Удадить Обновить список	
& Роли	Фильтр Кол-во: 127	
• Регионы	Название ↑	Краткое название
🕅 Территории	Республика Мордовия	Республика Мордовия
	Республика Саха (Якутия)	Республика Саха (Якутия)
& Рубрики	Республика Северная Осетия - Алания	Республика Северная Осетия - Алания
;≡ Темы обращений	Республика Таджикистан	Республика Таджикистан
	Республика Татарстан (Татарстан)	Республика Татарстан (Татарстан)
і≡ Темы для ЮЛ/ИП	Республика Тыва	Республика Тыва
Обрашения	Республика Узбекистан	Республика Узбекистан
o optimit	Республика Хакасия	Республика Хакасия
🖀 Электронные	Российская Федерация	Российская Федерация
документы ЮЛ/ИП	Ростовская область	Ростовская область
Обратная связь	Рязанская область	Рязанская область
	Самарская область	Самарская область
🛗 Запись на прием	Саратовская область	Саратовская область
🛱 Протоколы	Сахалинская область	Сахалинская область
	Свердловская область	Свердловская область
🛛 Статусы и	Словакия	Словакия
Справочники	Словения	Словения
Den "https://mycity.expert-doc.ru/region	Смоленская область s‴ in a new tab	Смоленская область

••• 🗉 < > 🤊	0	mycity.expert-doc.ru/region/2	ح 🕬 📭	⊕ ⊕	
ØПодсистемы	<		Home	Главный администратор	Выход
Опользователи		NATE.			
& Роли	Отмена Сохран				
🛛 Регионы	Подсистемы	ледерация			
🕅 Территории	Проведение голосо	рваний			
	Название				
	Российская Федер	рация			
≡Темы обращений	Краткое название				
≣Темы для ЮЛ/ИП	Российская Федер	рация			
• Обращения	Идентификатор во	о внешней системе	Ключ иерархическо	ого объекта	
Сорацения	0.2EYKO.		2.		
📽 Электронные					

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена". ### 3.8. Территории

Справочник "Территории" используется для присвоения региона обращению. Наименование справочника "Территории" можно поменять в настройках. Возможно управление составом справочника с помощью средств интеграции с ведомственной системой электронного документооборота "ДЕЛО".

••• 🗈 < > »	mycity.expert-doc.ru/territor	ries 🔹 🗣 c 🕑 🖞 🕂 👯
Ø Подсистемы	< Территории	Home Главный администратор Выход
Опользователи	Добавить Удалить Обновить список	
& Роли	Фильтр Кол-во: 20	
🚱 Регионы	Название	Краткое название
🕅 Территории	Не определено	Не определено
	Колбасовка	Колбасовка
& Рубрики	Ставрополь	Ставрополь
⊞ Темы обрашений	Сальский район	Сальский район
	Ростов-на-Дону	Ростов-на-Дону
і≡ Темы для ЮЛ/ИП	Город-герой Катапетовка	Город-герой Катапетовка
• Обращения	Ханты-мансийск приморский	Ханты-мансийск приморский
Соращения	Зерноградский район	Зерноградский район
Open "https://mycity.expert-doc.ru/territo	sries" in a new tab ^й район	Морозовский район

••• 🗉 < > 🤊	D 🔒 my	vcity.expert-doc.ru/territory/4	4 @ (D	⊕ [†]		
ØПодсистемы	<		Home	Главный администратор	Вых	од
Опользователи	Отмена Сохранить					
& Роли	Ставрополь					
🛛 Регионы	Подсистемы					
🕅 Территории	Обращения граждан, Обращения	я организаций				
& Рубрики	Название					
	Ставрополь					
;≡Темы обращений	Краткое название	l	Идентификатор во в	нешней системе		
і≡ Темы для ЮЛ/ИП	Ставрополь		4058175			
🛆 Обращения						
Электронные						

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена". ### 3.9. Рубрики (Адресаты)

Справочник "Рубрики" используется для присвоения региона обращению. Наименование справочника "Рубрики" можно поменять в настройках. "Рубрикам" присваиваются пользователи - модераторы, права которых позволят отслеживать обращения для модерирования на страницах "Обращения"/"Электронные документы ЮЛ/ИП". Возможно управление составом справочника с помощью средств интеграции с ведомственной системой электронного документооборота "ДЕЛО".

••• 🗈 < > a	mycity.expe	rt-doc.ru/rubric 🔹 🕫 👌	④ 🖞 + 器
Электронная	< Рубрики	Home	Главный администратор Выход
присыная граждан	Добавить Обновить список		
Главная	Фильтр Кол-во: 5		
Ф ВНастройки	Название	Краткое название	Описание
Ø Подсистемы	1 Министерство цифрового развития,		
Опользователи	2 Администрация города Сочи 13 ЛИС КК	1	0.2TZ.2FOKG.
	14 Администрация Сальского района		
	15 Подразделение Модуля контроль		
😡 Регионы			
🕅 Территории			
ВРубрики			
;≡Темы обращений			
≔Темы для ЮЛ/ИП			

Главная	Подразделение Молудан	онтроль	
¢° Настройки	Основные Юр лица		
ØПодсистемы	Подсистемы		
Опользователи	Обращения граждан, Обращения орган	изаций	
& Роли	Модераторы - Обращения граждан		
• Регионы	Александр Д Модераторы - Обращения организ	эций	
🕅 Территории	Александр Д		×
& Рубрики	Название Подразделение Модуля контроль		
;≡Темы обращений	Краткое название	Bec	
і≡ Темы для ЮЛ/ИП		15	
	Описание		

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена". ### 3.10. Темы обращений

Справочник "Темы" используется для присвоения региона обращению. Наименование справочника "Темы" можно поменять в настройках. "Темам" так же можно указать модератора. Возможно управление составом справочника с помощью средств интеграции с ведомственной системой электронного документооборота "ДЕЛО".

••• 🗉 < > 🤊	mycity.expert-doc.ru/topic-c	● @ c e e e e e e e e e e e e e e e e e e
Электронная приёмная граждан	< Темы обращений	Ноте Главный администратор Выход
Главная	Добавить Обновить список	
Фа Настройки	Название	Краткое название
ØПодсистемы	Государство, общество, политика	Государство, общество, политика
ОПользователи	Жилищно-коммунальная сфера Оборона, безопасность, законность	Жилищно-коммунальная сфера Оборона, безопасность, законность
& Роли	Социальная сфера	Социальная сфера
• Регионы	Экономика	Экономика
🕅 Территории		
& Рубрики		
;≡Темы обращений		
;≡Темы для ЮЛ/ИП		
Open "https://mycity.expert-doc.ru/topic	c [∞] in a new tab	

••• 🗉 < > a	0	a mycity.expert-doc.ru/topic-c/5	ی میں اب	<u>۰</u>	+ 88
Электронная приёмная граждан			Home	Главный администратор	Выход
Главная	Социальная сфер	a			
Ф ВНастройки	Подсистемы				
ØПодсистемы	Обращения граждан				
ОПользователи	Название Социальная сфера				
& Роли	Краткое название		Идентификатор во	внешней системе	
• Регионы	Социальная сфера		0.2FB60.		
🕅 Территории					
В Рубрики					
;≡Темы обращений					
і≘ Темы для ЮЛ/ИП					

Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки "Сохранить", отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки "Отмена".

4. Обращения

4.1. Список обращений

В данном блоке отражаются все поступившие обращения и комментарии к ним, к которым имеет доступ авторизованный в системе администратор. С помощью фильтров можно отобрать обращения по параметрам: Дата обращения (с... по), Статус, Рубрика, Автор.

•••• 🗉 < > a	Ũ	a mycity.expert-	doc.ru/appeal-citizen	● @ 		⊕ ₾ +
\$Настройки	< Обра	цения		Hom	пе Главный адм	иинистратор Выхо
О Подсистемы		-				
Опользователи	Фильтр Кол	-во: 296				
∋Роли	Показыва	ать уладенные		Дата обращения		Ħ
Регионы	Статус	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	•	Рубрика		-
Территории	Автор					
ЪРубрики	Применить	фильтр Очистить фильтр				
Темы обращений	Номер	Статус	Дата созда	Рубрика	Per Per	Автор
	2 (2 781	Отправлено	08.11.2021 1	Министерство ци		(а)ФАМИЛИЯ006
Темы для ЮЛ/ИП	n 🖉 780	Зарегистрировано	29.09.2021 1	Министерство ци	29.0 63	(а)ИФамилияП И
Обращения	n 🖉 773	Зарегистрировано	22.09.2021 1	Министерство ци	25.0 62	Малюженко Анна
Тооращения	n 🗰 🖶 761	Зарегистрировано	21.05.2021 0	Министерство ци	21.0 61	(а)ФАМИЛИЯ006
Электронные	@ 760	Продлено	20.05.2021 1	О Министерство ци	20.0 60	Малюженко Анна
кументы ЮЛ/ИП	6 759 *	Продлено	20.05.2021 1	 Министерство ци 	20.0 59	Иванов Петр
Обратная связь	√ € 758	Дан ответ	20.05.2021 1	 Министерство ци 	20.0 58	Малюженко Анна
	✓ € 757	Дан ответ	20.05.2021 1	 Министерство ци 	20.0 57	Малюженко Анна
Запись на прием	🐽 😂 756 💺	Зарегистрировано	20.05.2021 1	🗸 Министерство ци	20.0 56	Малюженко Анна
Протоколы	n 🛊 🗣 755	Зарегистрировано	20.05.2021 1	 Министерство ци 	20.0 55	(а)ФАМИЛИЯ006
	n 🖶	Зарегистрировано	19.05.2021 2	Администрация г	19.0 84	(а)ФАМИЛИЯ006
Статусы и	🔹 🏶 753 🌞	Зарегистрировано	19.05.2021 1	Администрация г	19.0 83	(а)ФАМИЛИЯ006
THE REPORT OF TH	1	20005407040002040	19 05 2021 1	Алминистрация г	19.0 82	(a) 0 0 R N N N M A (a)
правочники	m m /52	Зарегистрировано	10.00.2021 1	, definition is and the sector in		(4)+////////////////////////////////////

Отображаются следующие колонки данных: - Номер - Статус - Дата обращения - Публичность - Рубрика (Адресат) - Рег. дата Дела - Рег. номер Дела - Автор

Клик по заголовку колонки позволит отсортировать данные по этому полю.

Колонка "Номер" отображает ID Обращения, а так же иконки особенных состояний:

Завершенное обращение, обработано и дан ответ автору.
 Обращение отклонено. Рассмотр завершен.
 Обращение успешно зарегестрировано.
 Обращение в статусе "Отправлено"

Обращение отправлено с помощью мобильного приложения. Э - Обращение отправлено из браузера.

• Обращение содержит нерассмотренные комментарии.

Колонка "Публичность" графически отображает состояние информации о публичности Обращения:

- Ожидает решения о публикации. - Публичное обращение - В публикации отказано

Двойной клик по записи обращения откроет карточку обращения. ### 4.2. Карточка обращения

Карточка в зависимости от версии поставки содержит следующие разделы «основные», «контактная информация», «карта», «ответы».

На вкладке «основные» Модератор проверяет корректность данных и принимает решение о публикации данного обращения или его отклонении. Модератор не вносит никаких изменений в поля карточки обращения.

••• 🗉 < > 🤊	mycity.expert-doc.ru/a	ppeal-citizen/755 🔹 🐠 🖓 🕸	⊕ ₾ +
с ВНастройки	<	Home [лавный администратор Выход
Ø Подсистемы	Закрыть Сохранить Регистрация		
Опользователи	755 от 20.05.2021. ФАМИЛИЯОО	6 ИМЯ006 ОТЧЕСТВО00	6
& Роли	Основные Контактная информация	Ответы	-
• Регионы	Статус	Рубрика	
Торритории	Зарегистрировано	Министерство цифрового	развития, информационных и тел
притории	Тема обращения		
& Рубрики	Социальная сфера		
і≡ Темы обращений	Рег. № Дела	Рег. дата Дела	
	55	20.05.2021	i
і≡Темы для ЮЛ/ИП	Дата обращения		
🖢 Обращения	20.05.2021 13:00	ii O	
🗃 Электронные документы ЮЛ/ИП	Пользователь дал согласие на публикац обращения Текст обращения	110	
💬 Обратная связь	Тест 3		
🛗 Запись на прием			
🋗 Протоколы	Прикрепленные файлы		i.
	Публичное IMG_20210516_191934.jpg	j (3759332 bytes)	

На вкладке «контактная информация» содержится контактная информация заявителя, она носит справочный характер и редактированию не подлежит.

	<				Home Главный а	администратор	Выход
Ø Подсистемы	Закрыть Сох	ранить Регистрация					
Опользователи	755 от 20.0	5.2021. ФАМИЛИЯС	06 NM 800	оботчеств	0006		
& Роли	Основные	Контактная информация	Ответы				
🚱 Регионы	Контактный ад	pec:					
🚺 Территории	124536, RUS, г Телефон	Москва, г Зеленоград, пр-кт	Московский, д	. 1, стр. 1 Email			
	+79998887766			aaaa.aa@yandex.q	ŭ		
≣Темы обращений							
і≡Темы обращений і≡Темы для ЮЛ/ИП							
≡ Темы обращений ≡ Темы для ЮЛ/ИП ⊴ Обращения							
щ Темы обращений щ Темы для ЮЛ/ИΠ ⊙ Обращения 營 Электронные							
щ Темы обращений щ Темы для ЮЛ/ИП Собращения Злектронные документы ЮЛ/ИП							
щ Темы обращений щ Темы для ЮЛ/ИΠ ✿ Обращения ☞ Электронные документы ЮЛ/ИΠ ☞ Обратная связь							
щ Темы обращений щ Темы для ЮЛ/ИП ▲ Обращения ¥ Электронные документы ЮЛ/ИП © Обратная связь ∰ Запись на прием							

В разделе «карта» указывается место (координаты), описываемое в обращении.

В разделе «Ответы» размещается информация о комментариях к обращению, файл ответа на обращение, информация об ответе на обращение



Все комментарии пользователей на портале проходят обязательную модерацию и без одобрения модератора не публикуются на портале. В случае интеграции с ведомственной системой электронного документооборота "ДЕЛО" комментарии, поступающие из СЭД "ДЕЛО", в том числе содрежащие ответы на обращение, считаются одобренными автоматически. Файлы, приложенные к таким комментариям, не являются публичными (просмотр таких файлов доступен только автору обращения и администратору (модератору) с соответствующими правами).

В списке обращений поступление нового комментария отражается значком Модератору необходимо открыть обращение, перейти на вкладку ответы и нажать кнопку «Одобрить» или «Удалить»

4.3. Публикация обращения

При создании обращения пользователь может дать согласие на публикацию данного обращения. В этом случае после модерации обращение может быть опубликовано как общедоступное.

Если у администратора (модератора) включена функция «Главный модератор», то он может опубликовать или отозвать с публикации уже опубликованное обращение.



	Принять	Отклонить
--	---------	-----------

Кнопка "Отклонить" переводит в статус публичности "Отказано в публикации". В этом случае необходимо будет указать причину отклонения - из выпадающего списка, либо текстом.

Публично <mark>Отказано</mark> Обращен	ость: в публикаці ие содержи ⁻	<mark>ии</mark> т персональные данные	
Принять	Отклонить		
Причина	отклонения		
Обращен	ие содержит	персональные данные	•
Сохранит	ъ		

Если обращение содержит прикрепленные файлы, разрешение на публикацию каждого файла присваивается отдельно.

4.4. Ответ на обращение

На вкладке "Ответы" доступны фукнции добавления (просмотра) ответа на обращение, комментариев, а также модерации комментариев пользователей. При

нажатии на кнопку "Ответить" открывается форма создания сообщения (комментария):

Введите ответ	Прикрепленные файлы			
	Перетащите файлы сюда			
Отправить Отменить				

При необходимости можно прикрепить файл(ы), перетащив их в специальную подписанную область, либо кликнув на этой области и выбрав файл из файлового диалога операционной системы. Для сохранения и отправки сообщения кликните на кнопку "Отправить", для отказа от сообщения - кнопку "Отменить".

5. Обратная связь

Форма обратной связи — один из способов связи посетителей сайта с модераторами, администраторами или организаторами ресурса. Её можно использовать для сообщения об ошибках в работе ресурса, сбора отзывов, идей, различных предложений и любой другой информации.

5.1. Список сообщений обратной связи

Для просмотра списка поданных сообщений обратной связи необходимо открыть раздел "Обратная связь". Вкладка доступна пользователям-модераторам с соответствующими правами доступа.

	Ø	mycity.expert-doc	c.ru/appeal-feedback 🛶 জ	3 e	⊕ ₫	
&Настройки	< Обрат	ная связь		Home Главн	ый администратор	Выхо,
Э Подсистемы	Добавить О	бновить список				
Опользователи	Фильтр Кол-	-во: 149				
Роли	Номер	Подсистема	Статус	Дата создания	Автор	
	18 6 404	Ооращения граждан	зарегистрировано	11.11.2020 14-35-20		
) Регионы	₩ € 463	Обращения граждан	Зарегистрировано	11.11.2020 14:32:10		
Территории	iii (2 462	Обращения граждан	Зарегистрировано	11.11.2020 14:31:44		
	4 🖉 461	Обращения граждан	Зарегистрировано	11.11.2020 12:10:21		
ЪРубрики	4 🖉 460	Обращения граждан	Зарегистрировано	03.11.2020 15:54:39		
	ié 🧟 459	Обращения граждан	Зарегистрировано	03.11.2020 15:54:02		
= темы ооращении	ié 🧟 458	Обращения граждан	Зарегистрировано	03.11.2020 15:52:49		
≡Темы для ЮЛ/ИП	₩ € 434	Обращения граждан	Зарегистрировано	09.10.2020 22:16:24	Александр-1	
05000000	i @ 432	Обращения граждан	Зарегистрировано	09.10.2020 13:46:52	Анна ОГ	
ооращения	ié 🧟 431	Обращения организаций	На рассмотрении	09.10.2020 09:42:24	Иван-1	
•Электронные	Ø @ 430	Обращения организаций	Не подлежит рассмотре	09.10.2020 09:37:01	Иван-2	
окументы ЮЛ/ИП	2 @ 429	Обращения организаций	Отправлено	08.10.2020 17:52:30	Саша-1-1-1	
© Обратная связь	ié @ 428	Обращения организаций	Зарегистрировано	08.10.2020 17:48:04	Фававвааввавава	
	ié @ 421	Обращения организаций	Зарегистрировано	08.10.2020 10:28:31	Анна	
🛱 Запись на прием	iii 🧟 419	Обращения организаций	Зарегистрировано	08.10.2020 09:46:59	@"Дядя Федор	
	ié 🧟 418	Обращения граждан	Зарегистрировано	08.10.2020 09:43:38	;;;;	
m.15010K0101	4 6 417	Обращения граждан	Зарегистрировано	08.10.2020 09:42:55	"Вася"	

Отображаются следующие колонки данных: - Номер - Подсистема - Статус - Дата обращения - Автор

Клик по заголовку колонки позволит отсортировать данные по этому полю.

Колонка "Номер" отображает ID Обращения, а так же иконки особенных состояний:

Сообщение бработано и дан ответ автору.
 Обращение успешно зарегестрировано.
 Обращение отправлено с помощью мобильного приложения.
 Обращение отправлено из браузера.

5.2. Создание ответа на сообщение обратной связи

Для открытия подобробной информации о сообщении обратной связи и для создания ответа на сообщение дважды кликните на сообщении в списке. Откроется подробнок окно сообщения.

••• • •	A mycity.expert-doc.ru/appeal-feedback/432 A to C D D D D D
Ф Настройки	< Ноте Главный администратор Выход
Ø Подсистемы	Закрыть Сохранить Регистрация
ОПользователи	432 от 09.10.2020. Анна ОГ
& Роли	Статус
Регионы	Зарегистрировано
🕅 Территории	Текст обращения
& Рубрики	ieui
і≡Темы обращений	Astop Email
і≡Темы для ЮЛ/ИП	AHHA OT MALUZHENKOAN@BIZ-IT.RU
🛆 Обращения	
📽 Электронные документы ЮЛ/ИП	Введите ответ
💬 Обратная связь	
🛗 Запись на прием	Отправить Отменить
🛗 Протоколы	Ответы отсутствуют.
Статусы и	

Для создания ответа нажмите на кнопку "Ответить", введите ответ в появившееся текстовое окно и нажмите кнопку "Отправить".

6. Интеграция с СЭД "ДЕЛО"

В состав поставки программного продукта могут входить средства интеграции с ведомственной системой электронного документооборота "ДЕЛО". Средства интеграции представляют собой: 1. Интеграционный сервис, работающий по протоколу HTTP/HTTPS; 2. Библиотека процессов для "Подсистемы управления процессами" СЭД "ДЕЛО".

6.1. Интеграционнй сервис

Интеграционный сервис входит в поставку (rpm) программного продукта и развертывается автоматически. Веб-интерфейс для настройки интеграционного сервиса отсутсвует. Для дополнительной настройки сервиса используются файл appsettings.json, расположенный в корневой папке сервиса. В настройках сервиса определяются:

ApiPath - путь к GraphQL сервису системы "Электронная приёмная граждан".

6.2. Библиотека интеграционных процессов

Если обработка обращений граждан, направление обращений на рассмотрение или по компетенции, продление сроков рассмотрения обращений, направление ответов на обращения авторам ведется в ведомственной системе электронного документооборота "ДЕЛО", то для включения фукнций интеграции требуется настройка интеграционных процессов "Подсистемы управления процессами" СЭД "ДЕЛО" (см. разделы соответствующей документации). В состав поставки влючаются: 1. Библиотека процессов для СЭД "ДЕЛО" ВІТ.МуСіty.DeloIntegration.dll, 2. Вспомогательные стронние библиотеки, обеспечивающие фунционирование интеграционных процессов.

Для развертывания системы сторонние библиотеки должны быть расположены в папке с двоичными файлами соответсвующей службы ПУП (или быть зарегистрированы в ПУП соответствующим образом). Библиотека интеграционных процессов BIT.MyCity.DeloIntegration.dll должна быть зарегистрирована в ПУП стандартными средствами (см. соответствующую документаци).

В состав библиотеки процессов входят:

6.2.1. Appeals V2. Получение информации о поступивших обращениях

Процесс предназначен для сбора новых или обновленных обращений из базы системы "Электронная приемная граждан" и регистрации их в СЭД "ДЕЛО". Ниже приведено описание файла настроек процесса в формате XSD:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<xsd:schema xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
attributeFormDefault="ungualified" elementFormDefault="gualified">
 <xs:element name="Configuration">
  <xs:complexType>
   <xs:sequence>
    <xs:element name="Start">
     <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element name="Job">
         <xs:complexType>
          <xs:attribute name="id" type="xs:unsignedByte" use="required" />
        </xs:complexType>
       </xs:element>
      </xs:sequence>
     </xs:complexType>
```

</xs:element>

<xs:element name="CheckIncomingAppealsV2Settings"> <xs:complexType> <xs:sequence> <xs:element name="StorageDir" type="xs:string" /> <!-- Папка для хранения временных файлов, полученных от сервиса интеграции --> <xs:element name="DueRegion" type="xs:string" /> <!-- DUE региона по умолчанию в базе СЭД "ДЕЛО" --> <xs:element name="ExtIdArName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- АРІ имя дополнительного реквизита "ІD обращения" в СЭД "ДЕЛО" --> <xs:element name="ExtIdArNameOrgs" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- АРІ имя дополнительного реквизита "ІD обращения" в СЭД "ДЕЛО" --> <xs:element name="StateArName" type="xs:string" /> <!-- АРІ имя дополнительного реквизита "Статус обращения" в СЭД "ДЕЛО" --> <xs:element name="AnswerByPostArName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Не используется --> <xs:element name="LinkType" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Не используется --> <xs:element name="RestUri" type="xs:string" /> <!-- URL путь к сервису интеграции --> <xs:element name="RestFileUri" type="xs:string" /> <!-- Не используется --> <xs:element name="RestName" type="xs:string" /> <!-- Имя для авторизации в системе "Электронная приемная граждан" --> <xs:element name="RestPassword" type="xs:string" /> <!-- Пароль для авторизации в системе "Электронная приемная граждан" --> <xs:element name="TypeArName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- *Не используется* --> <xs:element name="PublicArName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- АРІ имя дополнительного реквизита "Публичное обращение" в СЭД "ДЕЛО" --> <xs:element name="TerritoryArName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- АРІ имя дополнительного реквизита "Территория" в СЭД "ДЕЛО" --> <xs:element name="DepartmentWhomKartDue" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Не используется --> <xs:element name="DepartmentWhomDue" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Не используется --> <xs:element name="LegalDocGroupDue" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- *Не используется* --> <xs:element name="IndividualDocGroupDue" type="xs:string" minOccurs="0"/> <!-- Не используется --> <xs:element name="DBConnectionString" type="xs:string" /> <!-- Строка соединения с базой СЭД "ДЕЛО" --> <xs:element name="Delivery" type="xs:integer" /> <!-- Внутренний код значения справочника "Способы доставки" при регистрации обращения --> <xs:element name="Security" type="xs:integer" />

<!-- Внутренний код значения справочника "Грифы доступа" при регистрации обращения -->

<xs:element name="TimeOffset" type="xs:integer" minOccurs="0" />

<!-- Сдвиг времени для даты обращения при чтении из базы "Электронной приемной граждан" (в часах) -->

```
<xs:element name="UseTopics" type="xs:boolean" minOccurs="0" />
```

<!-- Признакт использования тем обращения (true/false). При включенном значении добавляет значение темы обращения в дополнительный файл описания обращения -->

<xs:element name="SendDataDuringHolidays" type="xs:boolean" minOccurs="0" />

<!-- Признак приемки/отправки данных в выходные и праздничные дни, а также в ночное время (true/false) -->

<xs:element name="DoNotConvertDescription" type="xs:boolean" minOccurs="0" />

<!-- Признак отказа от конвертации дополнительного файла описания обращения (description.rtf) (true/false) -->

<xs:element name="RtfText" type="xs:string" />

<!-- Текст (в формате RTF) шаблона файла дополнительного описания обращения. сконвертированный в BASE64 -->

<xs:element name="RtfTextOrgs" type="xs:string" />

<!-- Текст (в формате RTF) шаблона файла дополнительного описания обрашения. сконвертированный в BASE64 -->

<xs:element name="ArStatusName" type="xs:string" minOccurs="0" />

```
<!-- Не используется -->
```

<xs:element name="StatusValues" minOccurs="0">

<xs:complexType>

<xs:sequence>

<xs:element name="string" type="xs:string" maxOccurs="10" minOccurs="0"/>

</xs:sequence> </xs:complexType>

</xs:element>

<!-- Список значений статусов обращений -->

</xs:sequence> </xs:complexType> </xs:element> </xs:sequence> </xs:complexType>

</xs:element>

</xsd:schema>

6.2.2. Appeals V2. Сохранение данных справочников

Процесс предназначен для выгрузки данных справочников "Рубрики", "Территории", "Регионы", "Темы". Справочник "Рубрики" выгружается из общего списка пользователей, содержащий подразделения. Необходимость выгрузки списка подразделений определяется наименованием списка (задается в настройках процесса). Справочник "Регионы" выгружается из общего списка пользователей, содержащий регионы. Необходимость выгрузки списка регионов определяется наименованием списка (задается в настройках процесса). Справочник "Территории" выгружается из списка общих текстов. Необходимость выгрузки списка текстов определяется наименованием списка (задается в настройках процесса). Справочник "Регионы" выгружается из общего списка пользователей, содержащий рубрики СЭД "ДЕЛО". Необходимость выгрузки списка рубрик определяется наименованием списка (задается в настройках процесса).

Ниже приведено описание файла настроек процесса в формате XSD:

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <xsd:schema xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" attributeFormDefault="unqualified" elementFormDefault="qualified"> <xs:element name="Configuration"> <xs:complexType> <xs:sequence> <xs:element name="Start"> <xs:complexType> <xs:sequence> <xs:element maxOccurs="unbounded" name="OnEvent"> <xs:complexType> <xs:attribute name="kind_event" type="xs:unsignedByte" use="required" /> <xs:attribute name="kind object" type="xs:string" use="required" /> </xs:complexType> </xs:element> </xs:sequence> </xs:complexType> </xs:element> <xs:element name="EntityExportV2Settings"> <xs:complexType> <xs:sequence> <xs:element name="StorageDir" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Папка для временного хранения выгружаемых данных. Данные выгружаются в папку OUT, внутри указанного каталога --> <xs:element name="DueRegion" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- DUE региона по умолчанию в базе СЭД "ДЕЛО" --> <xs:element name="RubricListName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Наименование списка подразделений (выгружается в справочник "Рубрики") --> <xs:element name="TerritoryListName" type="xs:string" minOccurs="0"/> <!-- Наименование списка общих текстов (выгружается в справочник "Территории") --> <xs:element name="TopicsListName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Наименование списка рубрик (выгружается в справочник "Темы обращений") --> <xs:element name="TopicsListNameOrgs" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Наименование списка рубрик (выгружается в справочник "Темы обращений") --> <xs:element name="RegionListName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Наименование списка регионов (выгружается в справочник "Регионы") --> <xs:element name="DBConnectionString" type="xs:string" /> <!-- Строка соединения с базой СЭД "ДЕЛО" --> </xs:sequence> </xs:complexType> </xs:element> </xs:sequence> </xs:complexType> </xs:element> </xsd:schema>

6.2.3. Appeals V2. Обработка статусов обращений

Процесс предназначен для обработки событий документов. Обрабатываются события записи (редактирования) РК обращений граждан, а также связанных с ними документов (ответов на обращения). Схема настроек процесса с пояснениями приведена ниже:

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>

<xsd:schema xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" attributeFormDefault="unqualified" elementFormDefault="qualified">

<xs:element name="Configuration">

<xs:complexType>

<xs:sequence>

<xs:element name="Start">

<xs:complexType>

<xs:sequence>

<xs:element maxOccurs="unbounded" name="OnEvent">

<xs:complexType>

<xs:attribute name="kind_event" type="xs:unsignedByte" use="required" />

<xs:attribute name="kind_object" type="xs:string" use="required" />

<xs:attribute name="due_docgroup" type="xs:string" />

<xs:attribute name="flag" type="xs:string" />

</xs:complexType>

</xs:element>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

</xs:element>

<!-- Стандартное описание настройки связи процесса с событиями. См. документацию к процессному АРІ "ДЕЛа" -->

<xs:element name="ProcessDocumentV2Settings">

<xs:complexType>

<xs:sequence>

<xs:element name="StorageDir" type="xs:string" />

<!-- Папка для временного хранения выгружаемых данных. Данные выгружаются в папку OUT, внутри указанного каталога -->

<xs:element name="DueRegion" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- DUE региона по умолчанию в базе СЭД "ДЕЛО" -->

<xs:element name="ExtIdArName" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- АРІ-имя дополнительного реквизита "Идентификатор обращения" -->

<xs:element name="ExtIdArNameOrgs" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- АРІ-имя дополнительного реквизита "Идентификатор обращения" -->

<xs:element name="StateArName" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<!-- АРІ-имя дополнительного реквизита "Состояние обращения" -->

<xs:element name="StatusExecName" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- Наименование статуса исполнения: если у первого исполнителя первой резолюции устанволен этот статус,

то при обработке записи обращения в базе реквизиты поручения не будут передаваться в службу "Электронная приемная граждан" -->

<xs:element name="AnswerDocgroupDue" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<!-- Код DUE группы документов, в которой содержатся ответы на обращения граждан -->

<xs:element name="OrgAnswerDocgroupDue" type="xs:string" minOccurs="0"/> <!-- Код DUE группы документов, в которой содержатся ответы на обращения --> <xs:element name="LinkType" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<!-- Наименование типа связки для ответов на обращения: если исходящий документ находится в группе с DUE равным AnswerDocgroupDue (OrgAnswerDocgroupDue),

документ связан с обращением гражданина с помощью связки с наименованием

LinkType, в адресатах документа указан гражданин-автор обращения,

в файлах документа присутсвует файл с расширением .PDF, то такой документ считается ответом на обращение (уведомлением о продлении) -->

<xs:element name="RubricStateArName" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- АРІ-имя дополнительного реквизита рубрики "Состояние ответа". Если значение настройки задано, то при заполненности реквизита в ответе на обращение присваивается один из статусов обращению:

- "На рассмотрении", если значение рекувизита RubricStateArName совпадает с одним из занчений AcceptedRubricStates;

- "Продлено", если значение рекувизита RubricStateArName совпадает с одним из занчений ProlongedRubricStates;

- "Дан ответ", если значение рекувизита RubricStateArName совпадает с одним из занчений FinishedRubricStates;

- "Дан ответ", если значение рекувизита RubricStateArName совпадает с одним из занчений FinishedRubricStates;

-->

<xs:element name="CorrespondenceStoppedArName" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- АРІ-имя дополнительного реквизита "Переписка прекращена" исходящих документов - ответов на обращения. Если значение задано,

то в значение реквизита проставляются номера и даты обращений, для которых данный документ является ответом на обращение (при условии,

что документ относится к рубрике с кодом DUE, равным

CorrespondenceStoppedRubricDue, и у рубрики документа установлен дополнительный рекувизит

RubricStateArName в значение, равное FinishedCorrespondenceRubricState

<xs:element name="ExecutorDepartmentName" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- Наименование подразделения исполнителя. Если значение заполнено, то при передаче данных исполнителя по обращению значение подразделения устанавливается</p>

равным указанному значению. Если значение не заполнено, то наименование подразделения исполнителя проставляется из наименования подразделения первого исполнителя

первого поручения в обращении -->

<xs:element name="DBConnectionString" type="xs:string" />

<!-- Строка соединения с БД "ДЕЛО" -->

<xs:element name="RejectedRubricDueOrgs" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- DUE рубрики, при наличии которой в обращении организации обращению будет проставлен статус "Отклонено" -->

<xs:element name="RejectedRubricDue" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- DUE рубрики, при наличии которой в обращении гражданина обращению будет проставлен статус "Отклонено" -->

<xs:element name="ProlongedRubricDue" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- DUE рубрики, при наличии которой в обращении гражданина обращению будет проставлен статус "Продлено" -->

<xs:element name="TransferredRubricDue" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- DUE рубрики, при наличии которой в обращении гражданина обращению будет проставлен статус "Направлено по компетенции" -->

<xs:element name="AcceptedLinkRubricDue" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- DUE рубрики, при наличии которой в документе-ответе на обращение гражданина обращению будет проставлен статус "Направлено в ФОИВ" -->

<xs:element name="DiscontinuedRubricDue" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- DUE рубрики, при наличии которой в обращении гражданина обращению будет проставлен статус "Рассмотрение прекращено" -->

<xs:element name="CorrespondenceStoppedRubricDue" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- DUE рубрики, для которой в ответе на обращение заполняется реквизит "Переписка прекращена" значеинями номера и даты исходгого обращения -->

<xs:element name="UseOtherDepartmentStatus" type="xs:boolean" minOccurs="0" />

<!-- Признак использования статуса "Направлено по компетенции".

Если установлено в значение false, то вместо значения "Направлено по компетенции" используется статус "Направлено на рассмотрение" -->

<xs:element name="FinalStates" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- Список числовых кодов (индексов) статусов обращений (через запятую), являющихся конечными. Если стаус конечный, обращение, у которого был проставлен один

из таких статусов,

больше статус сменить не может. Если значение не заполнено, конечными считаются статусы "Дан ответ", "Отклонено", "Рассмотрение прекращено" -->

<xs:element name="DeliveryName" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- Наименование способа доставки. Способ доставки проставляется в КД ответа на обращение для адресата, равного исходному автору обращения -->

<xs:element name="DeliveryIsn" type="xs:integer" minOccurs="0" />

<!-- Код спосоа доставки. Используется совместно с флагом CheickDelivery -->

<xs:element name="CheckDelivery" type="xs:boolean" minOccurs="0" />

<!-- Флаг "Проверять доставку". Если значение равно true, при поиске адресата проверяется не только совпадение адресата с автором бращения,

но и совпадение кода способа доставки с указанным значением -->

<xs:element name="AnswerText" type="xs:string" minOccurs="0" />

<!-- Текст ответа для сообщения об ответе на обращение. Если значение не установлено, то используется стандартный ответ "Ответ на обращение направлен по электронной почте" -->

<xs:element name="FinishedCorrespondenceRubricState" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- См. описание для настройки "CorrespondenceStoppedArName" -->

<xs:element name="DoNotUseResolutionStates" type="xs:boolean" minOccurs="0" />

<!-- Признак "Не использовать состояния поручений". Если установлео значение true, то поручения в обращении не обрабатываются, статусы "На рассмотрении", "Направлено в ФОИВ", "Направлено по компетенции"

присваиваются исходя из данных рубрик КД обращения; если значени настройки не задано или равно false, то указанные статусы проставляются исходя из состояния первого поручения в КД обращения-->

<xs:element name="DoNotProcessFinishedRC" type="xs:boolean" minOccurs="0" />

<!-- Признак "Не обрабатывать завершенные РК". Если значение установлено в true, то перед обработкой обращения проверяется заполненность фактической даты.

Документы с устанолвенной фактической датой не обрабатываюстя. -->

<xs:element name="ProlongedRubricStates" minOccurs="0">

<xs:complexType>

<xs:sequence>

<xs:element name="string" type="xs:string" maxOccurs="10" minOccurs="0"/> </xs:sequence>

</xs:complexType>

</xs:element>

<!-- Список значений дополнительного реквизита RubricStateArName. Если значение реквизита совпадает с одним из элементов списка, то обращению проставляется статус "Продлено" -->

<xs:element name="AcceptedRubricStates" minOccurs="0">

- <xs:complexType>
- <xs:sequence>

<xs:element name="string" type="xs:string" maxOccurs="10" minOccurs="0"/> </xs:sequence>

</xs:complexType>

</xs:element>

<!-- Список значений дополнительного реквизита RubricStateArName. Если значение реквизита совпадает с одним из элементов списка, то обращению проставляется статус "На рассмотрении" -->

<xs:element name="FinishedRubricStates" minOccurs="0"> <xs:complexType> <xs:sequence> <xs:element name="string" type="xs:string" maxOccurs="10" minOccurs="0"/> </xs:sequence> </xs:complexType>

</xs:element>

<!-- Список значений дополнительного реквизита RubricStateArName. Если значение реквизита совпадает с одним из элементов списка, то обращению проставляется статус "Дан ответ" -->

<xs:element name="StatusValues" minOccurs="0">

<xs:complexType>

<xs:sequence>

<xs:element name="string" type="xs:string" maxOccurs="10" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

</xs:element>

<!-- Список возможных значений статусов обращений граждан, в соответствии со стандартным порядком:

- Черновик,

- Зарегистрировано,
- На рассмотрении,
- Направлено в ФОИВ,
- Направлено по компетенции,
- Дан ответ,
- Отклонено (не является обращением),
- Рассмотрение продлено,
- Передано,
- Рассмотрение прекращено.

При необходимости значения могут дублирвоатсья: например, вместо статуса "Направлено в ФОИВ" может использоватсья статус "На рассмотрении" -->

<xs:element name="StatusValuesOrgs" minOccurs="0">

- <xs:complexType>
- <xs:sequence>

<xs:element name="string" type="xs:string" maxOccurs="10" minOccurs="0"/>
</xs:sequence>

- </xs:complexType>
- </xs:element>

</xs:sequence>

<!-- Список возможных значений статусов обращений, в соответствии со стандартным порядком (см. настройку StatusValues) -->

```
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xsd:schema>
```

Если при обработке события обновляется статус обращения, при этом устанавливается один из статусов "Дан ответ", "Рассмотрение прекращено", "Отклонено" или "Продлено", то вместе с состоянием процесса выгружается PDF-файл связанного овтвета на обращение, к обращению прикрепляется сообщение, содержащее текст ответа и указанный файл ответа в формате PDF.

6.2.4. Appeals V2. Отправка данных на портал

Процесс предназначен для отправки данных, сформированных процессом 6.2.3. Процесс запускается периодически, подбирая в подкаталогах каталога OUT, расположенного в папке, заданной настройкой StorageDir. Если в таком вложенном каталоге содержится файл appeal.xml, то процесс осуществляет попытку отправить этот документ в адрес системы "Электронная приемна граждан". В случае, если в результате обработки события с обращением (ответом на обращение) выгружается ответ, то процесс отправки создает комментарий к исходному обращению от имени служебного пользователя "Дело" в базе "Электронной приемной граждан".

Схема настроек процесса приведена ниже:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<xsd:schema xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
attributeFormDefault="ungualified" elementFormDefault="gualified">
 <xs:element name="Configuration">
  <xs:complexType>
   <xs:sequence>
    <xs:element name="Start">
     <xs:complexType>
      <xs:sequence>
       <xs:element name="Job">
         <xs:complexType>
          <xs:attribute name="id" type="xs:unsignedByte" use="required" />
         </xs:complexType>
       </xs:element>
      </xs:sequence>
     </xs:complexType>
    </xs:element>
    <xs:element name="SendDataV2Settings">
     <xs:complexType>
      <xs:sequence>
       <xs:element name="StorageDir" type="xs:string" />
       <!-- Папка для поиска выгруженных данных. Поиск выгруженных обращений ответов
осуществляется в папке ОИТ внутри указанного каталога -->
       <xs:element name="RestUri" type="xs:string" minOccurs="0" />
```

<!-- URI интеграционного сервиса обмена системы "Электронная приемная граждан" --> <xs:element name="RestFileUri" type="xs:string" minOccurs="0" /> <xs:element name="RestName" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Имя пользователя для аутентификации в системе "Электронная приемная граждан" через интеграционную службу --> <xs:element name="RestPassword" type="xs:string" minOccurs="0" /> <!-- Пароль для аутентификации в системе "Электронная приемная граждан" через интеграционную службу --> <xs:element name="SendDataDuringHolidays" type="xs:boolean" minOccurs="0" /> <!-- Признак "Отправлять данные в нерабочее время. Если значение установлено в true, отправка данных осуществляется независимот от дня недели и времени суток. Если значение не задано или установлено в false, то по выходным и праздничным дням, а также по рабочим дням позже 15:00 отправка данных в адрес системы "Электронная приемная граждан" не осуществляется--> <xs:element name="StatusValues" minOccurs="0"> <xs:complexType> <xs:sequence> <xs:element name="string" type="xs:string" maxOccurs="10" minOccurs="0"/> </xs:sequence> </xs:complexType> </xs:element> </xs:sequence> </xs:complexType> </xs:element> </xs:sequence> </xs:complexType> </xs:element> </xsd:schema>