

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 ссылки
 - 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. Интеграционный 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 хранения данных информационной системы. Для хранения базы используется СУБД PostgreSQL версии 13.0 и выше.
- Система Администрирования – веб-приложение, работающее в веб-браузере (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 HTTP-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 ответственным 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

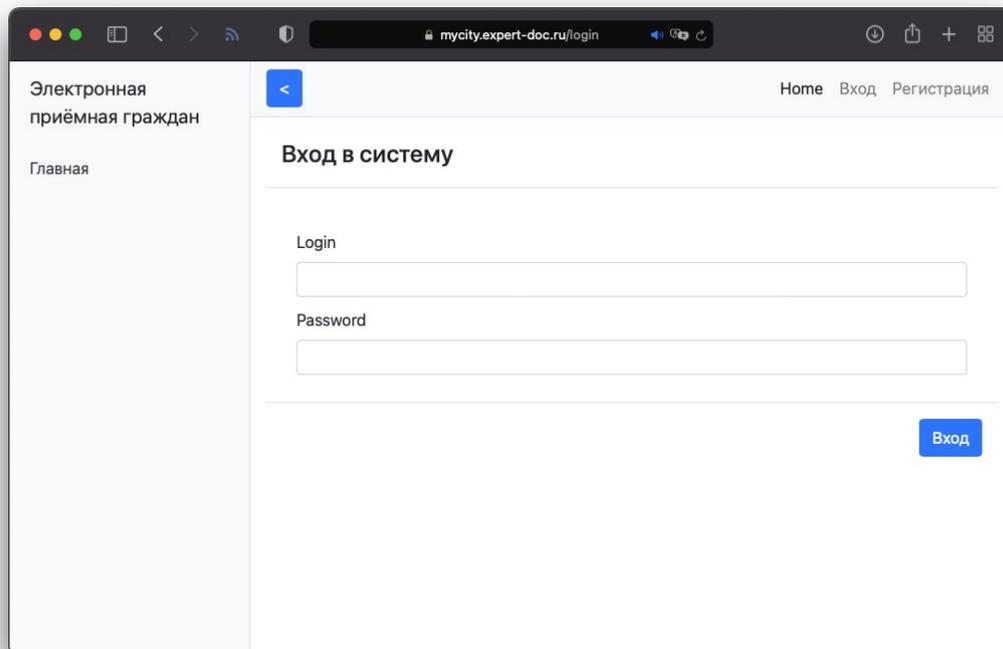
Системные требования и Руководство по установке изложено в документе **Руководство по установке.pdf**

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.

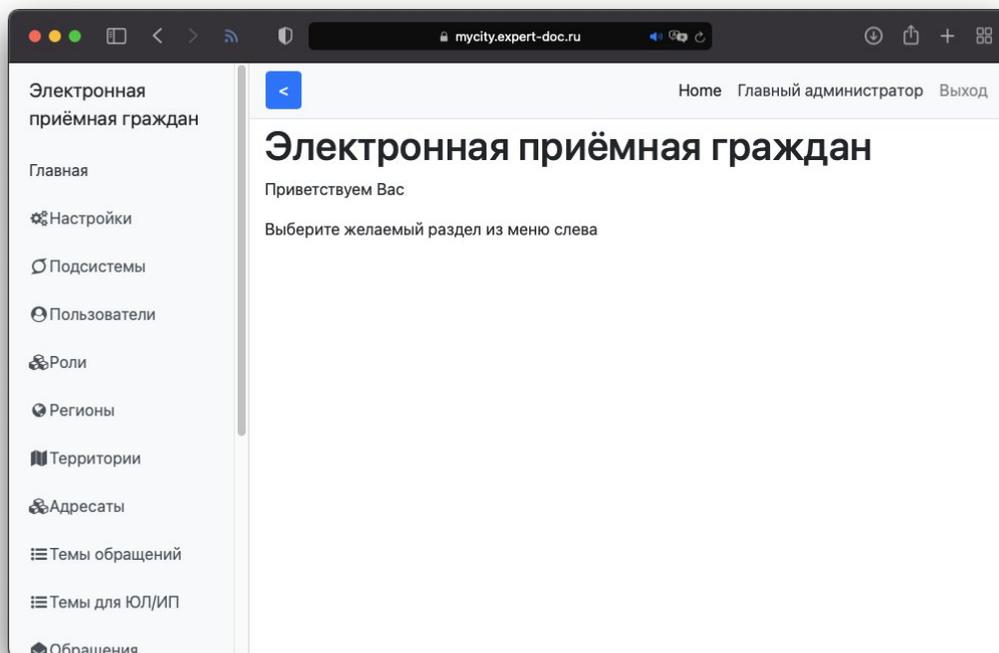


The screenshot shows a web browser window with the URL mycity.expert-doc.ru/login. The page has a light blue sidebar on the left with the text "Электронная приёмная граждан" and "Главная". The main content area is white and titled "Вход в систему". It contains two input fields: "Login" and "Password". Below the "Password" field is a blue button labeled "Вход". At the top right of the page, there are links for "Home", "Вход", and "Регистрация".

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.



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

3.2. Общие настройки системы

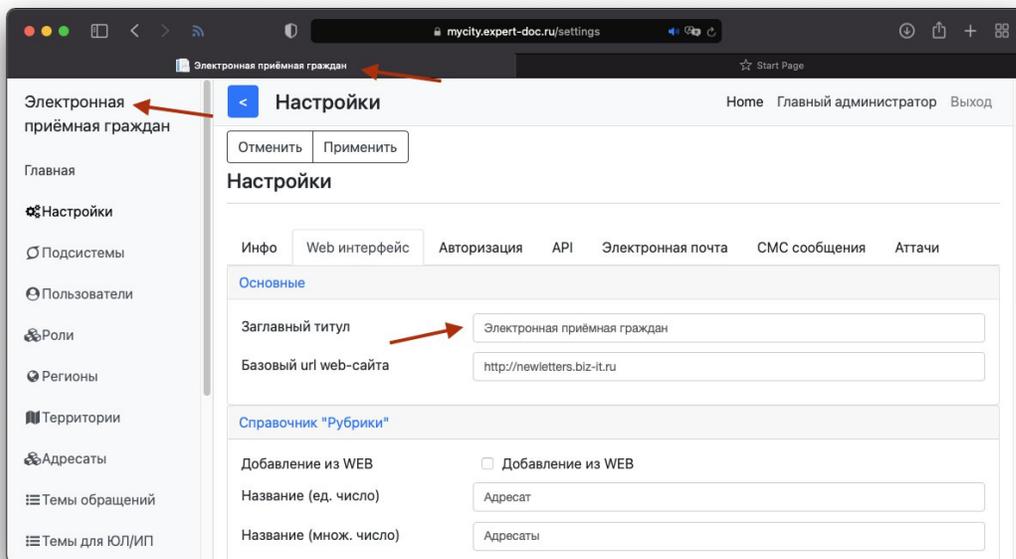
Настройки системы доступны в меню “Настройки”. Различные настройки разбиты по разделам, навигация по которым доступна в центральной (рабочей) области кабинета администратора после выбора меню “Настройки”.

3.2.1. Настройки Web-интерфейса

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

3.2.1.1. Заглавный титул

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



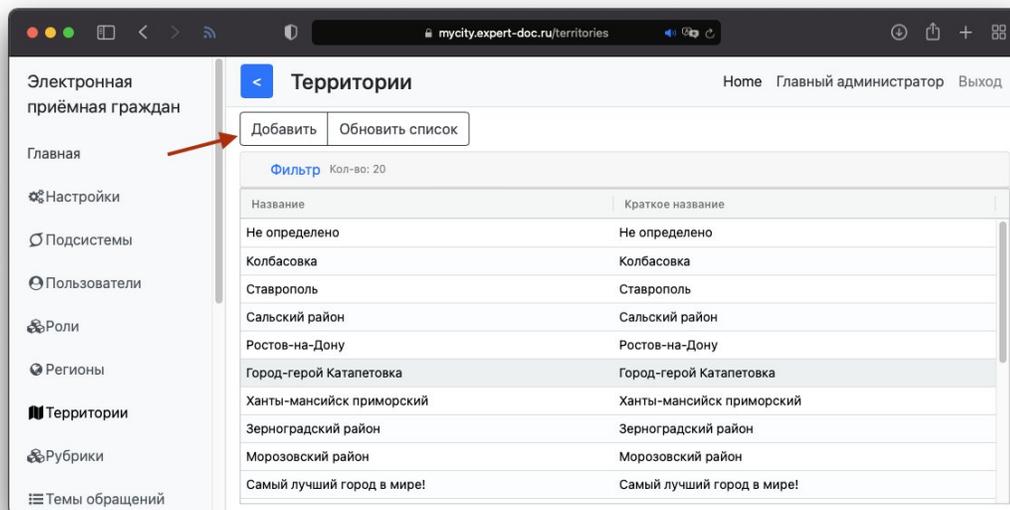
3.2.1.2. Базовый url web-сайта

Базовый URL web-сайта — адрес корневой страницы кабинета администратора (должен соответствовать адресу, по которому осуществлялся вход в кабинет администратора, например, для демо-версии кабинета администратора — <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 документооборота “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.



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 пользователя прекращается, пользователю 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/модераторов (в минутах)	12 000,00	▼ ▲

3.3. Настройки Электронной почты для email-уведомлений

Раздел “Настройки”, вкладка “Электронная почта”

Электронная приёмная граждан

Главная

⚙️ Настройки

📁 Подсистемы

👤 Пользователи

👤 Роли

📍 Регионы

🗺 Территории

📄 Рубрики

☰ Темы обращений

Настройки

Отменить Применить

Настройки

Инфо Web интерфейс **Авторизация** API **Электронная почта** СМС сообщения Аттачи

SMTP хост mx002.gmail.ru

SMTP порт 25

Логин ...

Пароль ...

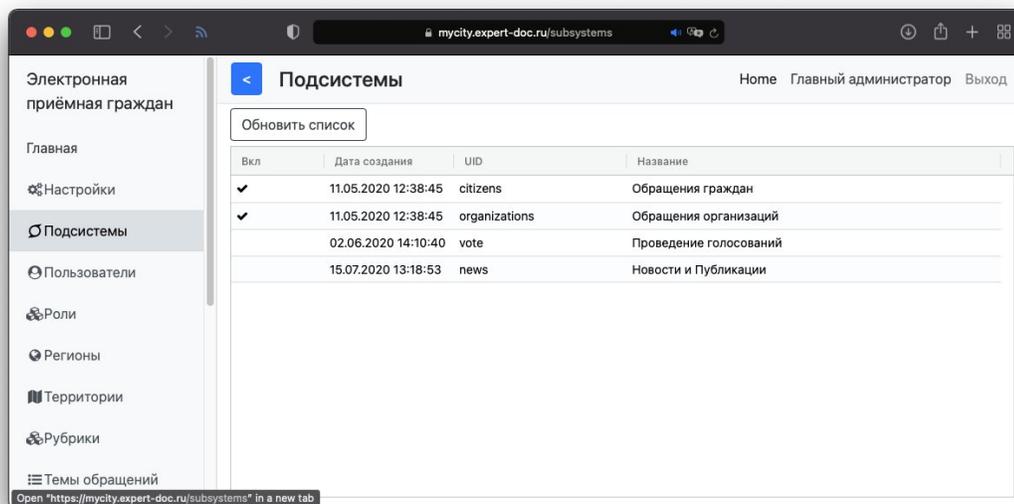
Использовать SSL Использовать SSL

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.



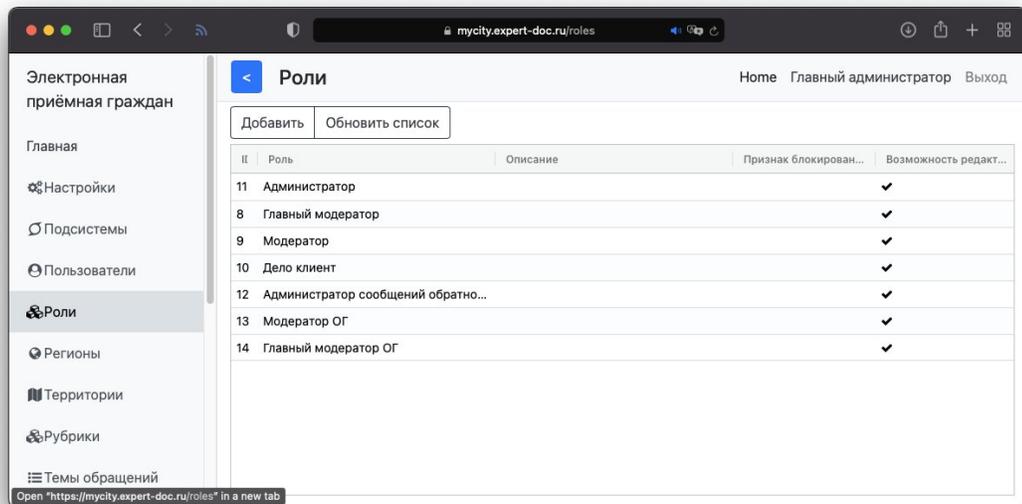
Двойной клик на подсистеме открывает ее настройки. Для включения подсистемы необходимо включить флажок “Активирована” и сохранить изменения.

3.5. Роли пользователей

3.5.1. Списки ролей

В API 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 первоначальной установки необходимо создать и настроить требуемые роли.

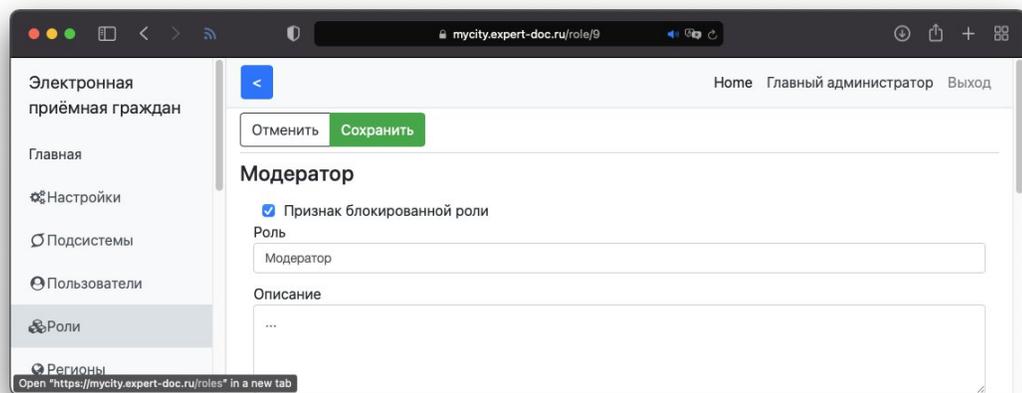


Двойной клик на роли открывает окно настройки.

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.



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.

Обращения граждан Без доступа

Установить полный доступ Без доступа

Доступ к подсистеме "Обращения граждан"

- Доступ разрешен
- Создание обращений
- Создание сообщений
- Исполнитель
- Администратор сообщений обратной связи

Разрешения управления для подсистемы "Обращения граждан"

- Настройка справочника "Органы власти"
- Настройка справочника "Территории"
- Настройка справочника "Регионы"
- Настройка справочника "Темы обращений"

Разрешения 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 заголовке подраздела, например, **Разрешения управления для подсистемы "Обращения граждан"**, изменения в этом случае коснутся лишь этого подраздела.

3.5.2.2. Описание прав

Основные Частичный доступ

Разрешения управления

- Пользователями
- Ролями
- Справочником "Органы власти"
- Справочником "Территории"
- Справочником "Регионы"
- Справочником "Темы"
- Настройками

System service

- Сервис

Обращения граждан Частичный доступ

Доступ к подсистеме "Обращения граждан"

- Доступ разрешен
- Создание обращений
- Создание сообщений
- Исполнитель
- Администратор сообщений обратной связи

Разрешения управления для подсистемы "Обращения граждан"

- Настройка справочника "Органы власти"
- Настройка справочника "Территории"
- Настройка справочника "Регионы"
- Настройка справочника "Темы обращений"

Разрешения модерирования для подсистемы "Обращения граждан"

- Разрешить модерирование
- Супер права модерирования
- Все "Органы власти"
- Все "Территории"
- Все "Регионы"
- Все "Темы обращений"

- **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 означает наличие у пользователя разрешения на добавление, изменение и удаление элементов 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 конкретным 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 элементы справочника (модерирование доступно по всем элементам справочника). Без разрешения «Разрешить модерирование» не действует.

3.6. Пользователи

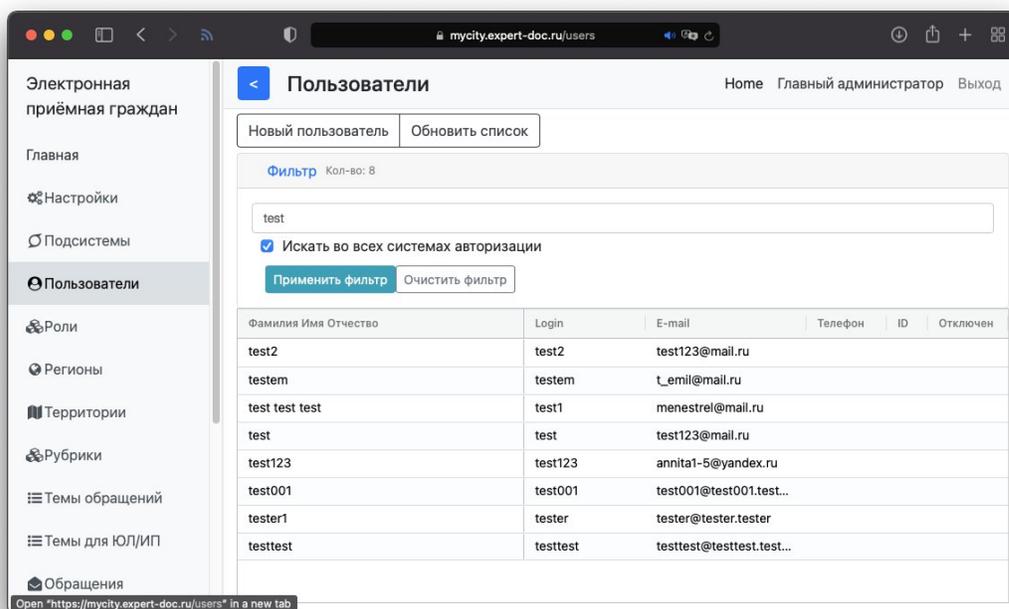
3.6.1. Управление пользователями

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 записей, созданных в кабинете администратора. Включенная опция “Искать во всех системах авторизации” позволяет расширить поиск до внешних систем регистрации.

Списки

пользователей:



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:

The screenshot shows a web form for creating a new user. At the top, there are two buttons: "Отмена" (Cancel) and "Сохранить" (Save). Below the buttons is the title "Пользователи - новая запись". The form contains several input fields and checkboxes:

- Роли**: A dropdown menu with "..." as the selected option.
- Пользователь отключен
- email подтвержден
- Login**: A text input field with "..." as the value. Below it is a red error message: "Обязательное поле".
- E-mail**: A text input field with "..." as the value.
- Фамилия Имя Отчество**: A text input field with "..." as the value. Below it is a red error message: "Обязательное поле".
- Пароль**: A text input field with "..." as the value. Below it is a red error message: "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.

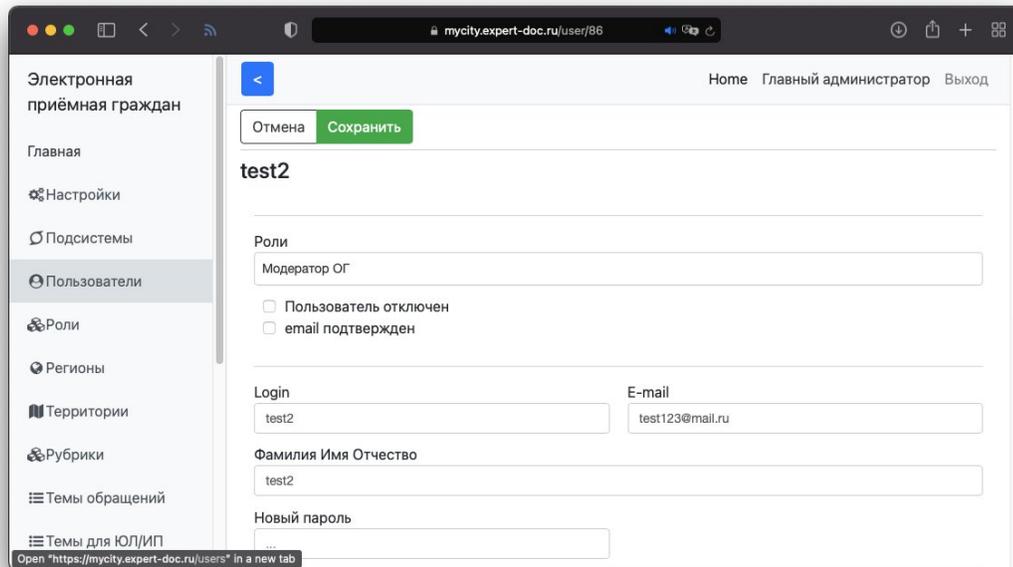
Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки “Сохранить”, отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки “Отмена”.

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.

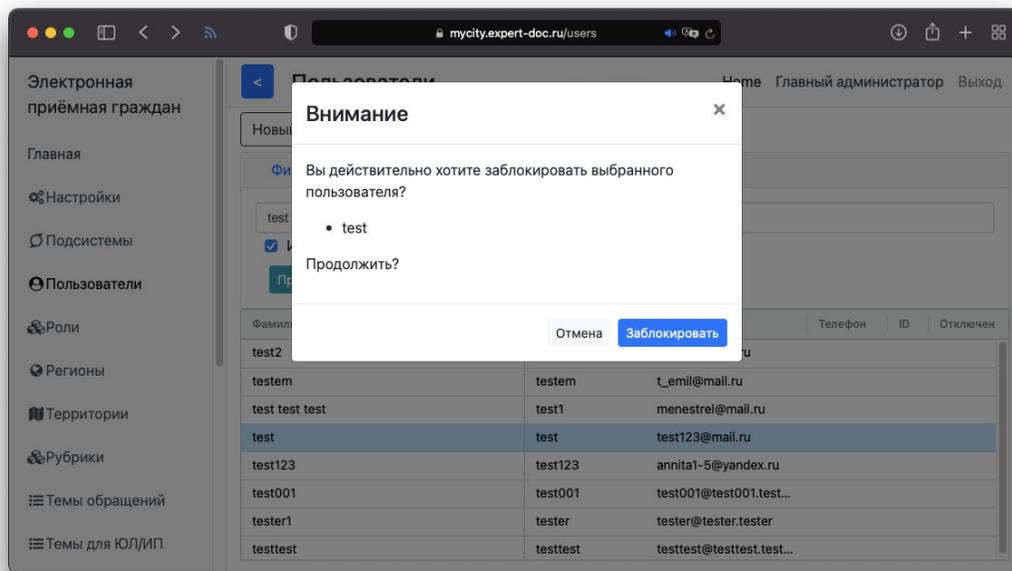


Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки “Сохранить”, отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки “Отмена”.

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.



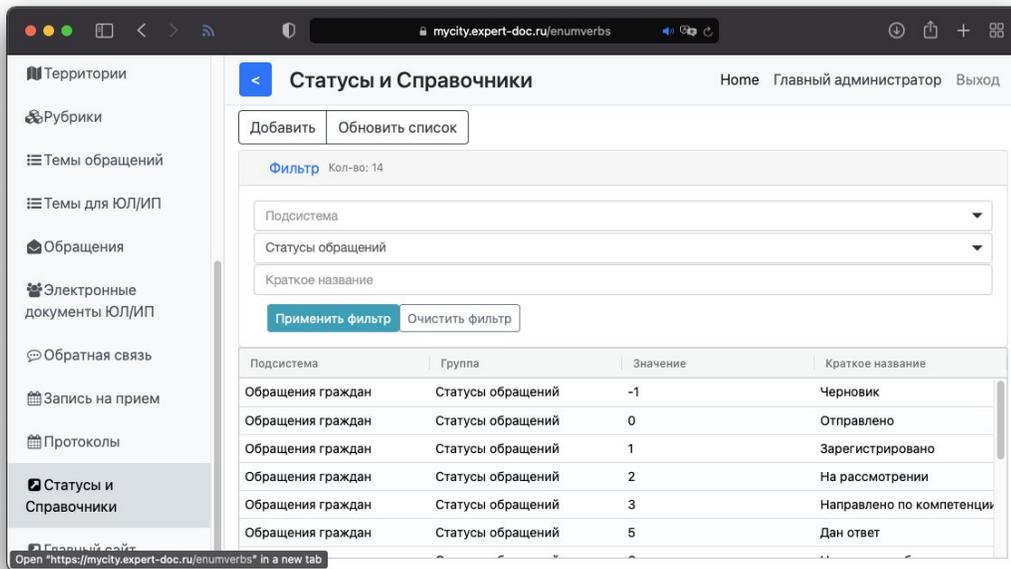
Аналогичные действия необходимо совершить для разблокировки. Для заблокированного пользователя отображается кнопка “Разблокировать”.

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

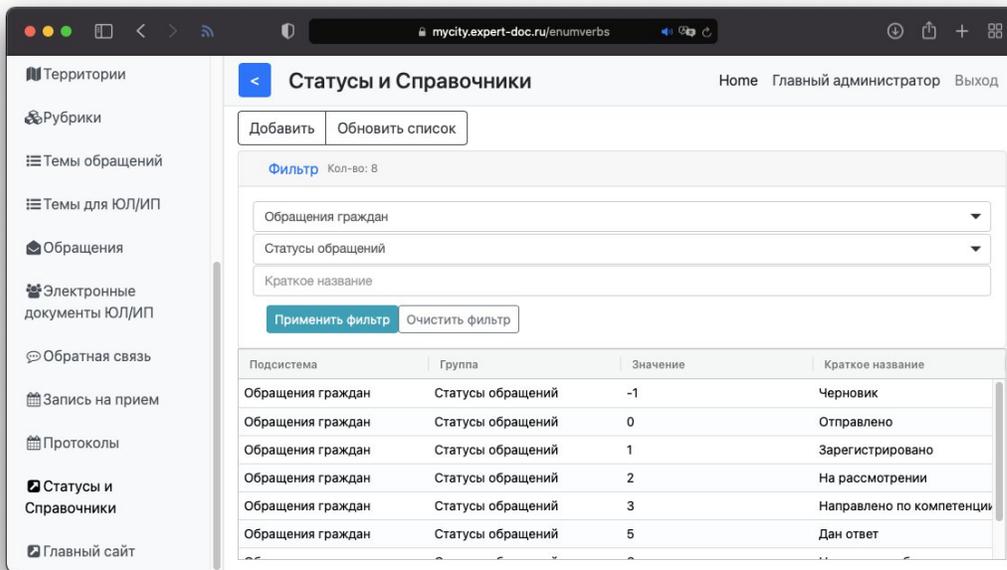
Ряд справочников, например справочник “Статусы”, объединены в один глобальный список. Для удобной работы с записями справочников предусмотрены фильтры - Выбор подсистемы и конкретной группы записей справочников. Предусмотрены следующие группы:

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

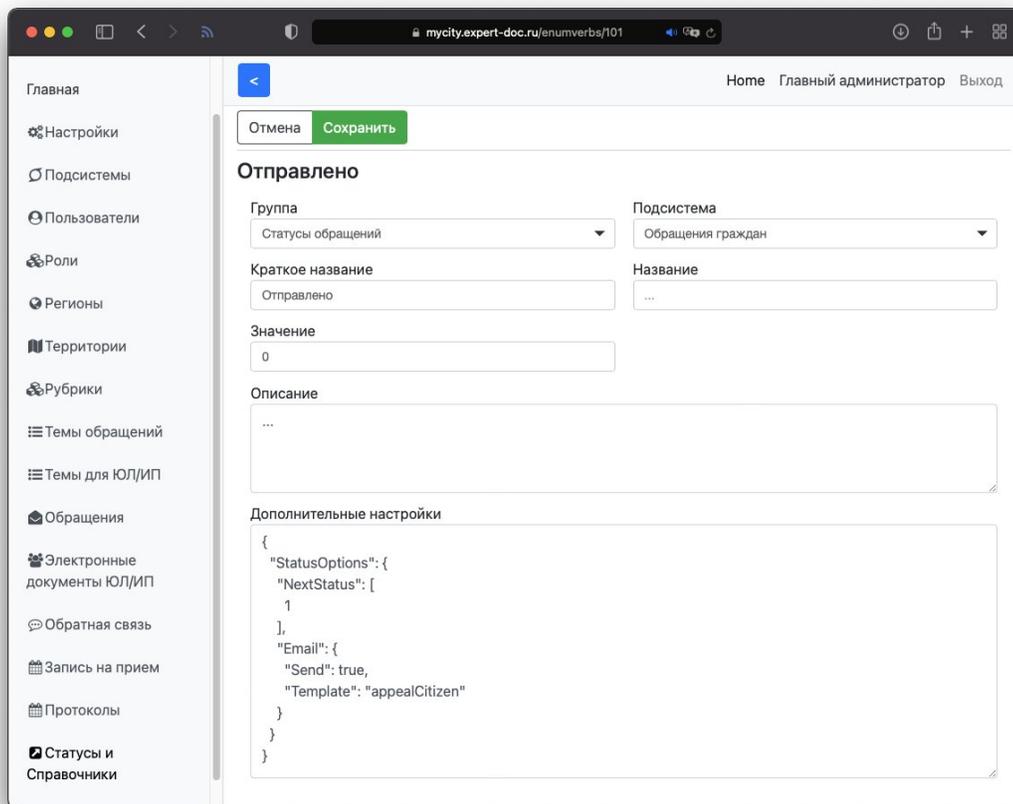


3.6.2.1. Статусы Обращений

В системе ведется список статусов для подсистемы “Обращения Граждан”.



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



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 - Используемый шаблон письма для отправки

По умолчанию предустановлены следующие 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 рассмотрении;
- **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.

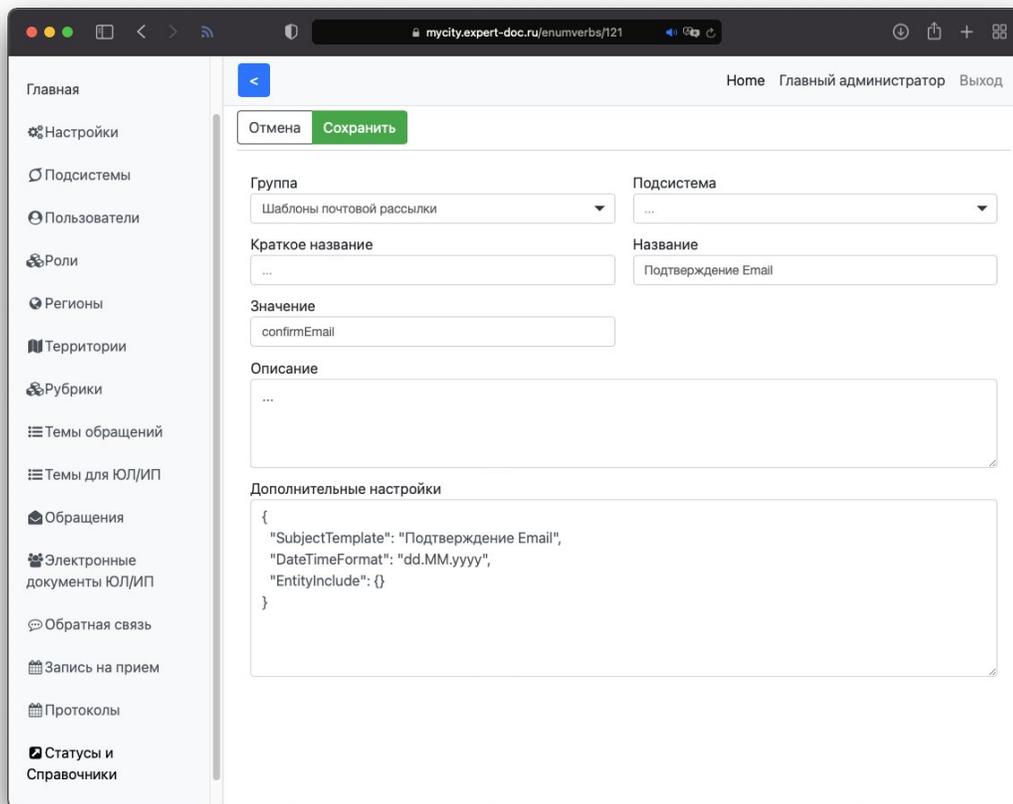
Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки “Сохранить”, отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки “Отмена”.

3.6.2.2. Шаблоны почтовой рассылки

Шаблоны почтовой рассылки

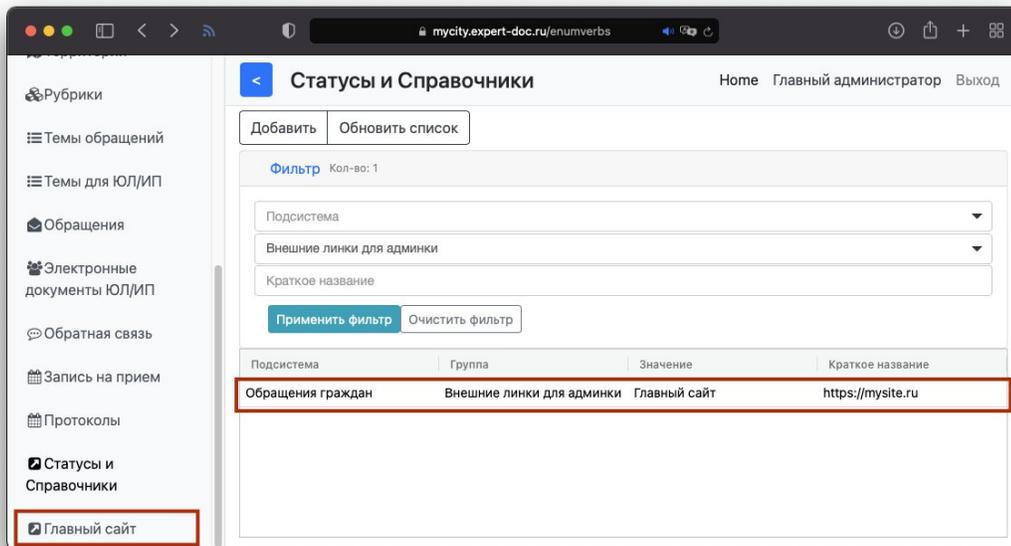
The screenshot shows a web application interface for managing email templates. The main content area is titled "Статусы и Справочники" (Statuses and Reference) and displays a list of templates under the "Шаблоны почтовой рассылки" (Email Mailing Templates) group. The table below shows the details of these templates.

Подсистема	Группа	Значение	Краткое название
	Шаблоны почтовой рассылки	appealCitizen	Сообщение от гражданина
	Шаблоны почтовой рассылки	appealFeedback	Сообщение обратной связи
	Шаблоны почтовой рассылки	appealFeedbackRegisteredM...	Настройки письма обратн...
	Шаблоны почтовой рассылки	appealOrganization	Обращение организации
	Шаблоны почтовой рассылки	appealRegisteredModerator	Модерирование сообщения
	Шаблоны почтовой рассылки	appealRejectedCitizen	Отказ в публикации сообще...
	Шаблоны почтовой рассылки	confirmEmail	Подтверждение Email
	Шаблоны почтовой рассылки	messageToAppealCitizen	Сообщение на обращение г...
	Шаблоны почтовой рассылки	messageToAppealOrganization	Сообщение на обращение о...
	Шаблоны почтовой рассылки	messageToMessage	Сообщение на сообщение
	Шаблоны почтовой рассылки	messageToMessageForSubsc...	Сообщение по подписке
	Шаблоны почтовой рассылки	messageToNews	Сообщение к новости
	Шаблоны почтовой рассылки	messageToVote	Сообщение к голосованию
	Шаблоны почтовой рассылки	restorePassword	Восстановление пароля

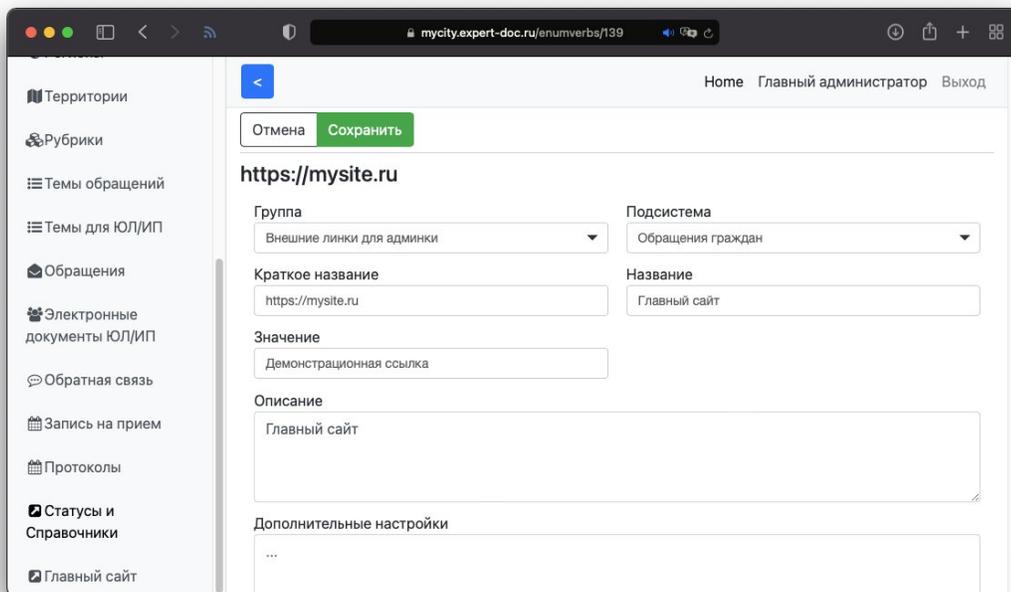


Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки “Сохранить”, отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки “Отмена”. ##### 3.6.2.3. Внешние ссылки

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



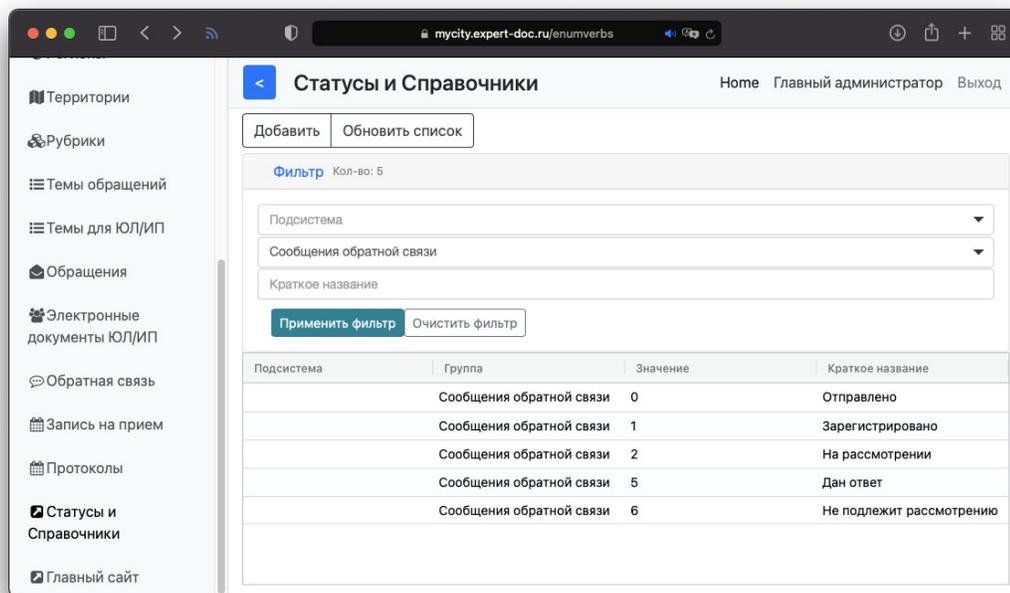
Для этого необходимо создать запись в справочнике “Внешние ссылки”. Группа: внешние ссылки Краткое название: URL сайта Название: текстовый заголовок, который будет отображаться в левой панели. Значение: поле используется для сортировки при отображении внешних ссылок.



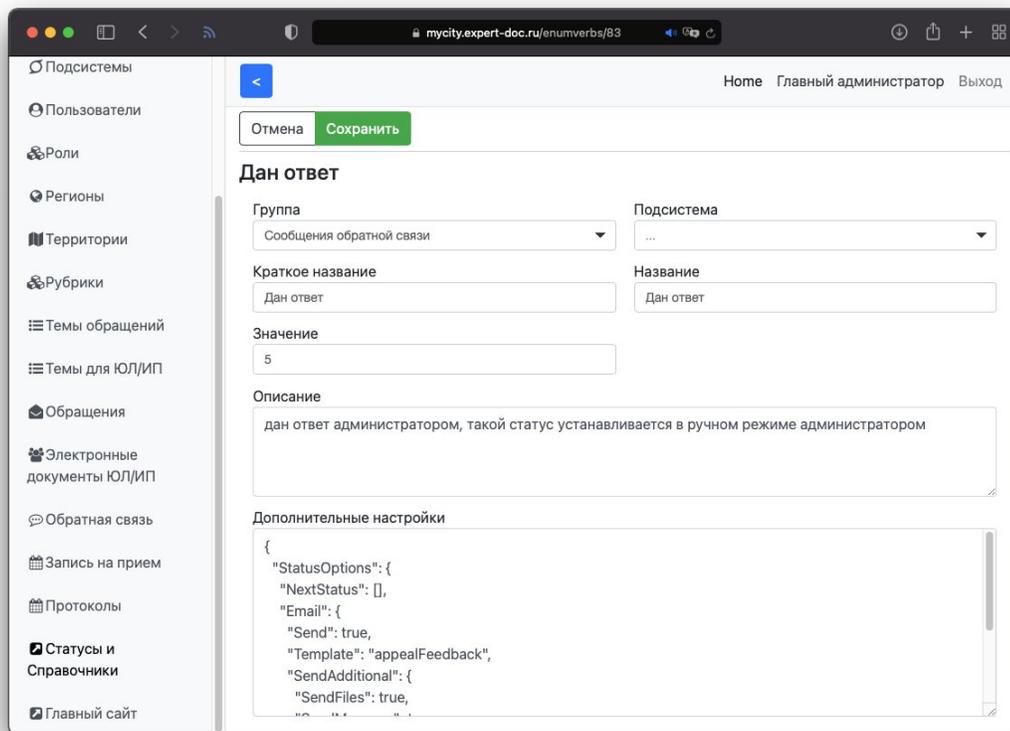
Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки “Сохранить”, отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки “Отмена”.

3.6.2.4. Сообщения обратной связи

В системе ведется отдельный список статусов сообщений обратной связи для подсистемы “Обращения Граждан”.



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



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 - Используемый шаблон письма для отправки

По умолчанию предустановлены следующие статусы сообщений обратной связи:

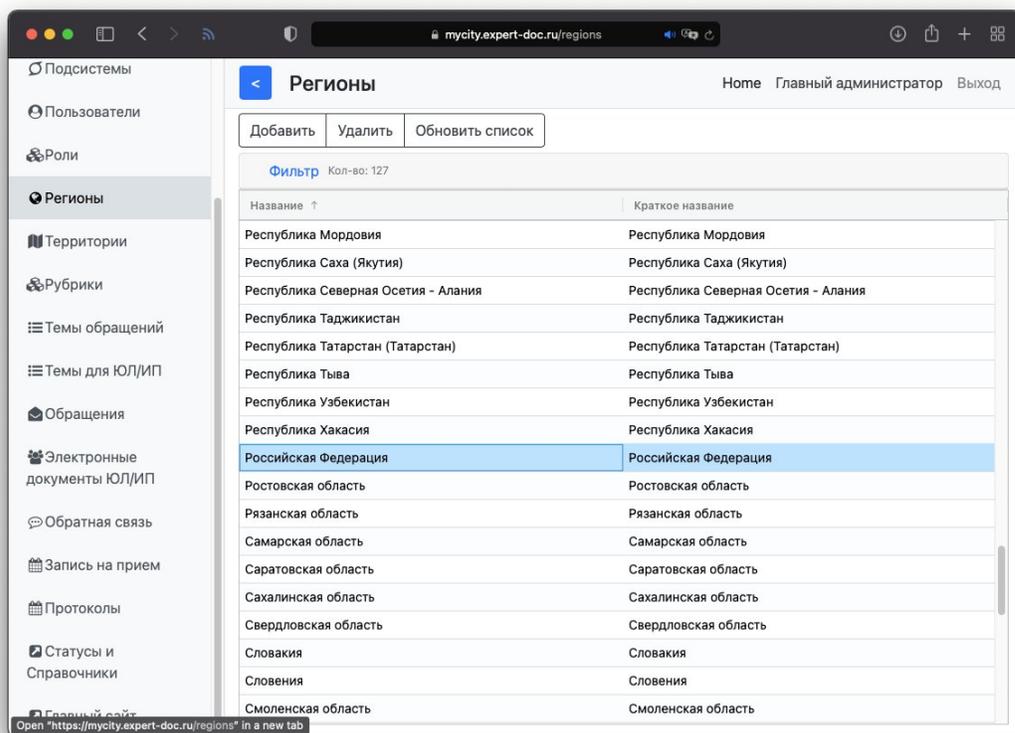
- **Отправлено** - сообщение, которое создано и направлено заявителем, но еще не имеющее никакой регистрационной информации в серверной части. Такие обращения отображаются в личном кабинете заявителя (в случае направления обращения авторизованным в ЕСИА пользователем);
- **Зарегистрировано** - сообщение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

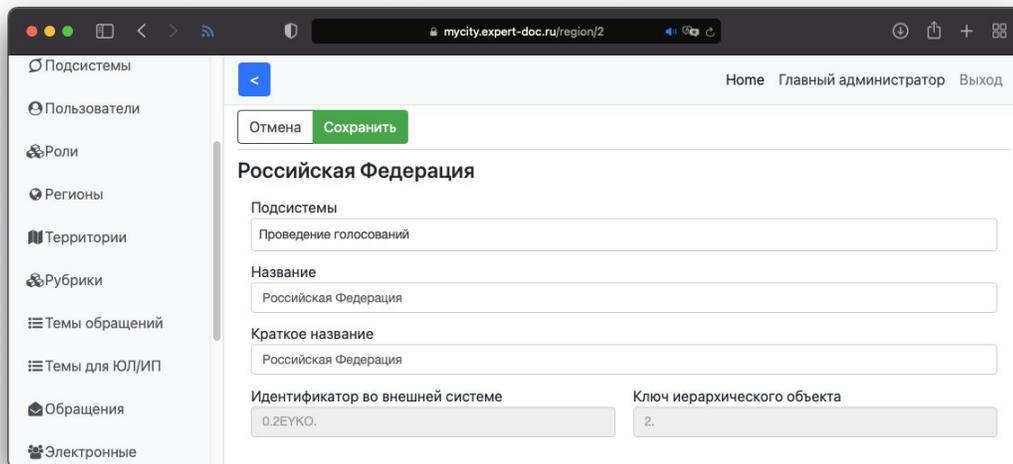
Уведомления об изменении статуса отображаются в личном кабинете авторизованного пользователя и направляются на электронную почту автору сообщения.

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

3.7. Регионы

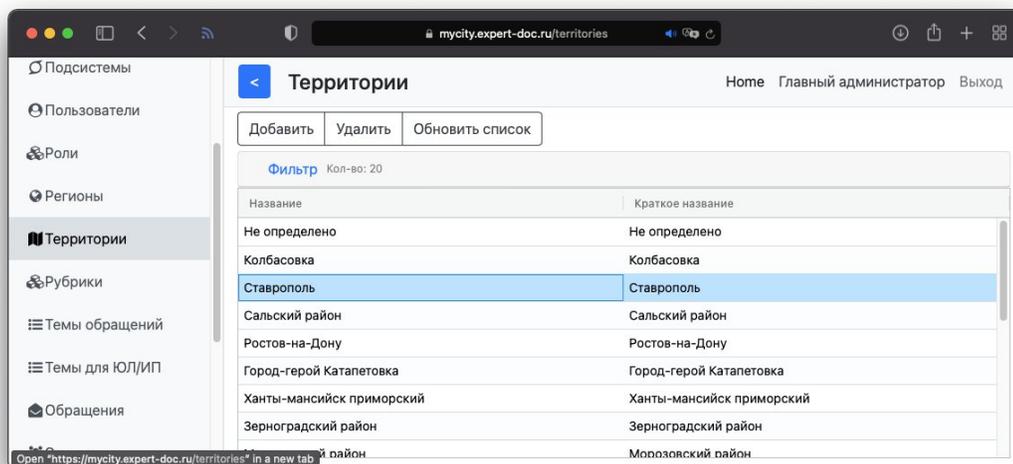
Справочник “Регионы” используется для присвоения региона обращению. Наименование справочника “Регионы” можно поменять в настройках. Возможно управление составом справочника с помощью средств интеграции с ведомственной системой электронного документооборота “ДЕЛО”.

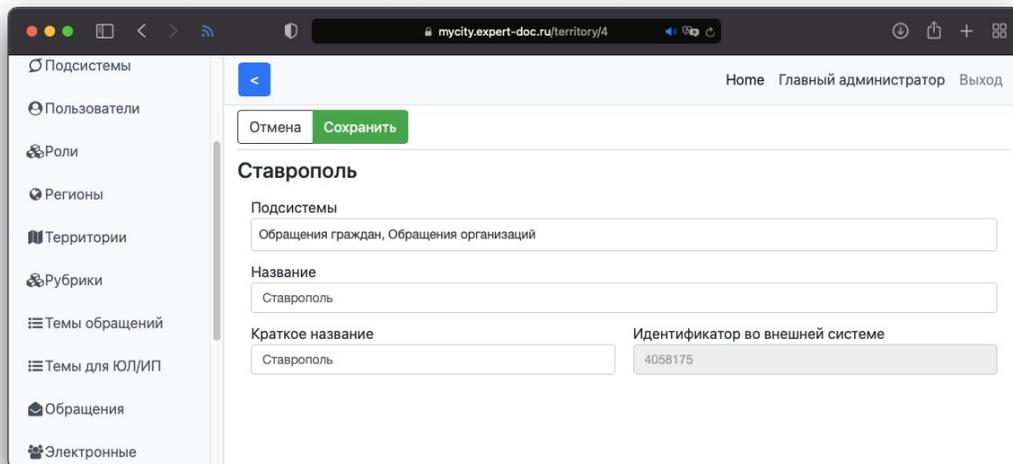




Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки “Сохранить”, отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки “Отмена”. ### 3.8. Территории

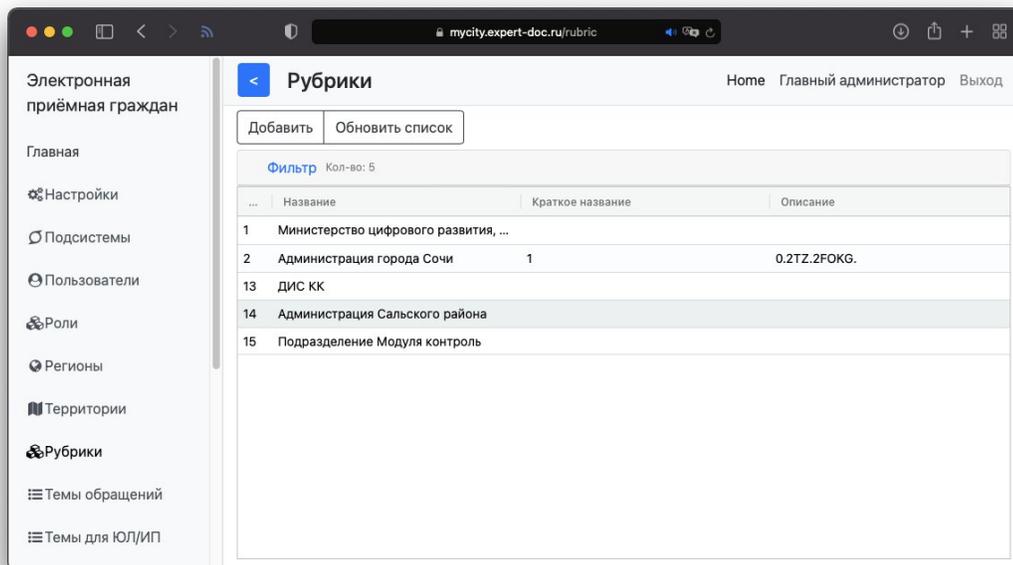
Справочник “Территории” используется для присвоения региона обращению. Наименование справочника “Территории” можно поменять в настройках. Возможно управление составом справочника с помощью средств интеграции с ведомственной системой электронного документооборота “ДЕЛО”.

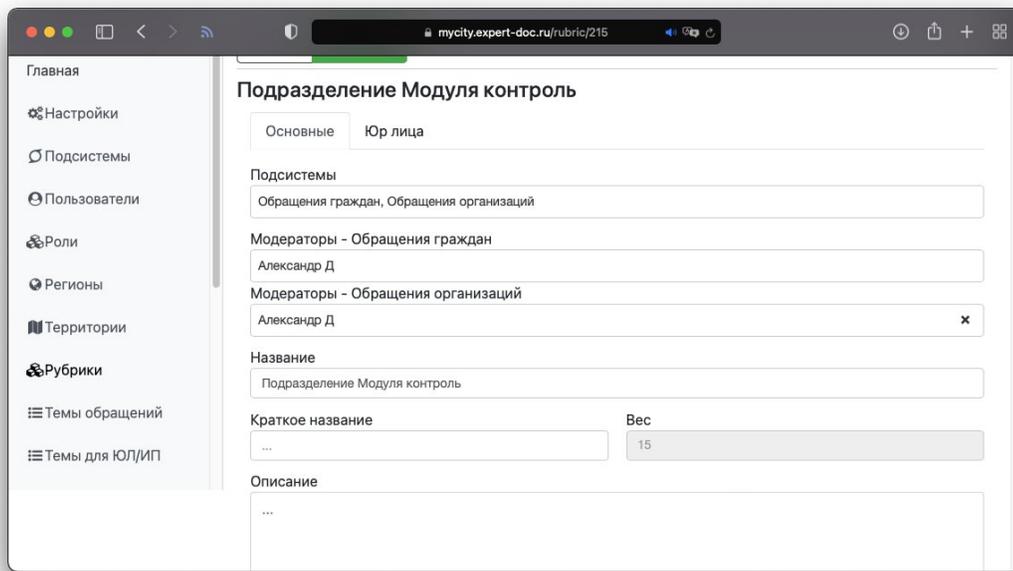




Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки “Сохранить”, отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки “Отмена”. ### 3.9. Рубрики (Адресаты)

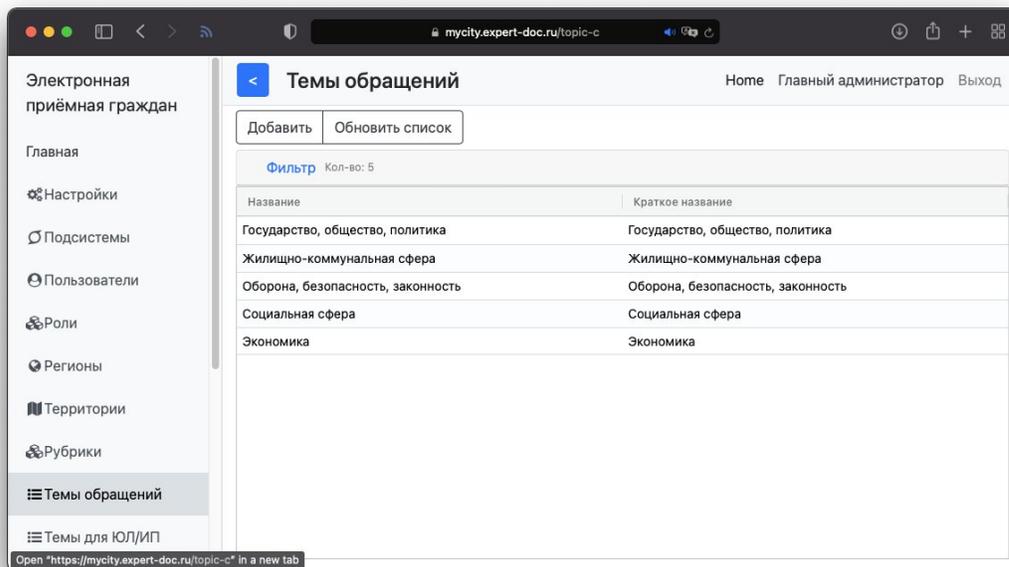
Справочник “Рубрики” используется для присвоения региона обращению. Наименование справочника “Рубрики” можно поменять в настройках. “Рубрикам” присваиваются пользователи - модераторы, права которых позволят отслеживать обращения для модерирования на страницах “Обращения”/“Электронные документы ЮЛ/ИП”.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

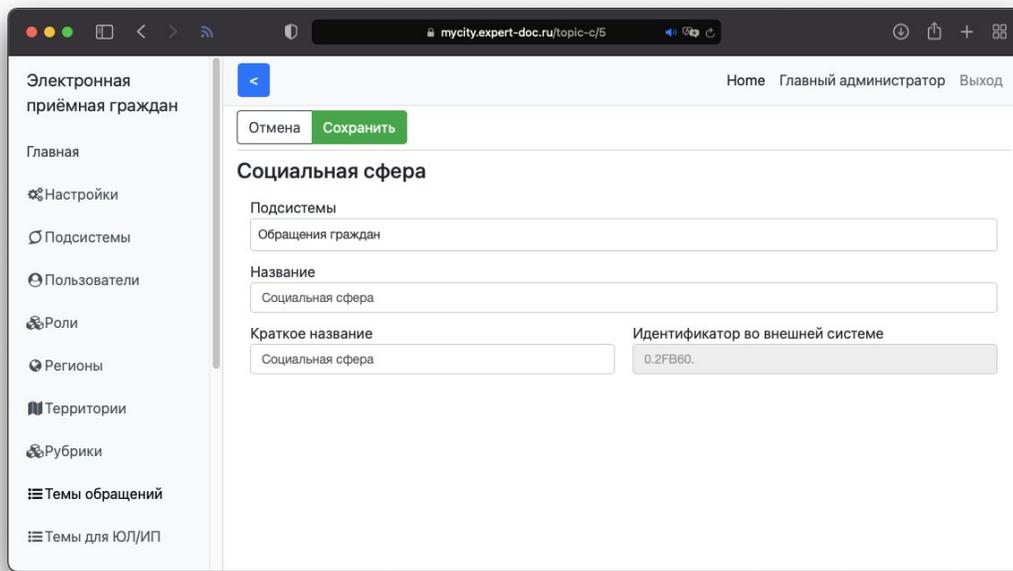




Запись внесенных изменений осуществляется нажатием кнопки “Сохранить”, отказ от сохранения осуществляется нажатием кнопки “Отмена”. ### 3.10. Темы обращений

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”.





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 отобразить обращения по параметрам: Дата обращения (с... по), Статус, Рубрика, Автор.

Номер	Статус	Дата созда...	Рубрика	Рег...	Рег...	Автор
781	Отправлено	08.11.2021 1...	Министерство ци...			(а)ФАМИЛИЯ006...
780	Зарегистрировано	29.09.2021 1...	Министерство ци...	29.0...	63	(а)ИФамилияП И...
773	Зарегистрировано	22.09.2021 1...	Министерство ци...	25.0...	62	Малюженко Анна
761	Зарегистрировано	21.05.2021 0...	Министерство ци...	21.0...	61	(а)ФАМИЛИЯ006...
760	Продлено	20.05.2021 1...	Министерство ци...	20.0...	60	Малюженко Анна
759	Продлено	20.05.2021 1...	Министерство ци...	20.0...	59	Иванов Петр
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
756	Зарегистрировано	20.05.2021 1...	Министерство ци...	20.0...	56	Малюженко Анна
755	Зарегистрировано	20.05.2021 1...	Министерство ци...	20.0...	55	(а)ФАМИЛИЯ006...
754	Зарегистрировано	19.05.2021 2...	Администрация г...	19.0...	84	(а)ФАМИЛИЯ006...
753	Зарегистрировано	19.05.2021 1...	Администрация г...	19.0...	83	(а)ФАМИЛИЯ006...
752	Зарегистрировано	19.05.2021 1...	Администрация г...	19.0...	82	(а)ФАМИЛИЯ006...
751	Зарегистрировано	19.05.2021 1...	Администрация г...	19.0...	81	(а)ФАМИЛИЯ006...

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 завершено. - Обращение успешно зарегистрировано. - Обращение в статусе “Отправлено”

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

- Обращение содержит нерассмотренные комментарии. - Ожидает решения о публикации.

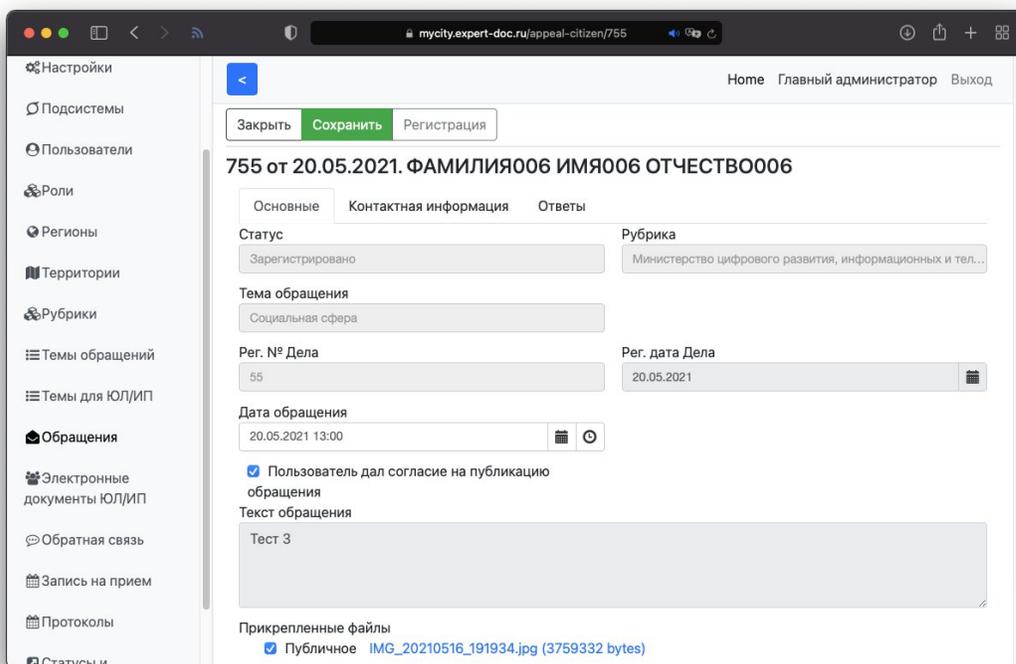
Колонка “Публичность” графически отображает состояние информации о публичности Обращения:

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

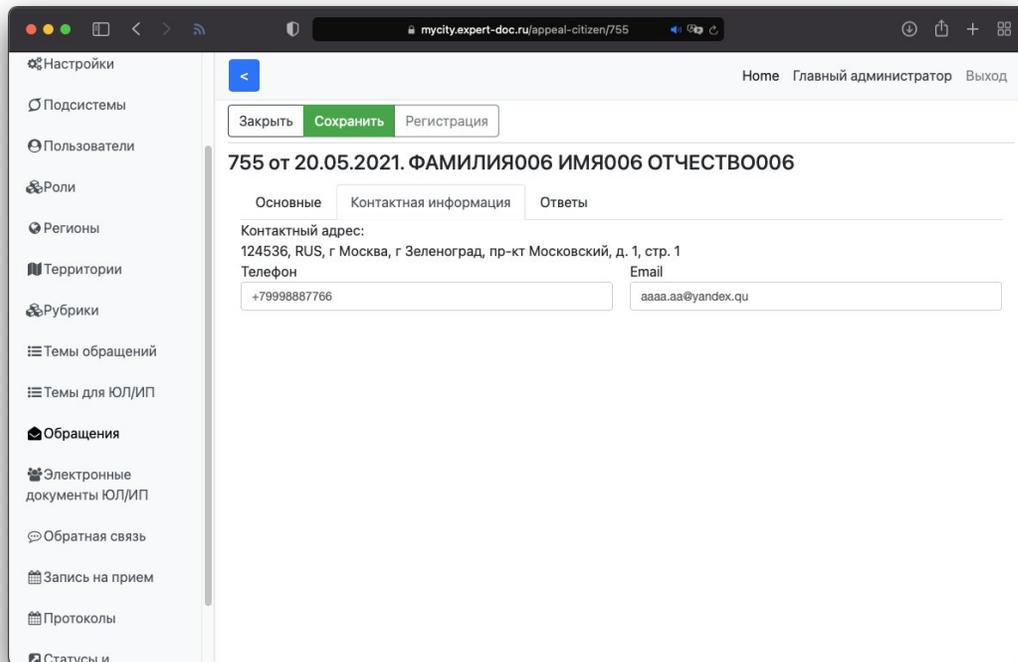
Двойной клик по записи обращения откроет карточку обращения. ### 4.2. Карточка обращения

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.



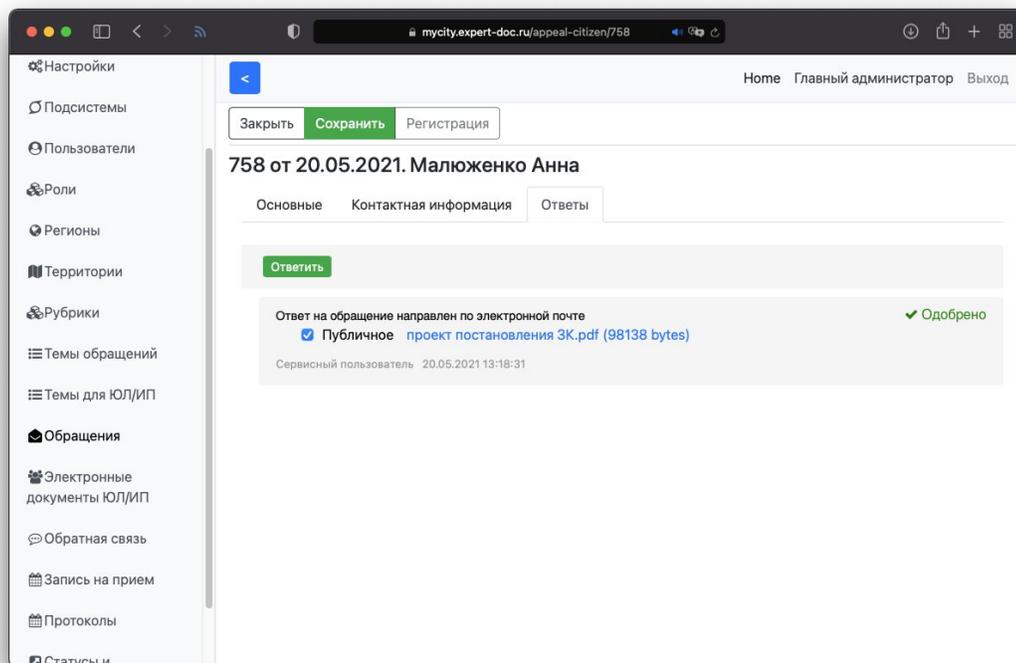
На вкладке «контактная информация» содержится контактная информация заявителя, она носит справочный характер и редактированию не подлежит.



The screenshot shows a web browser window with the URL `mycity.expert-doc.ru/appeal-citizen/755`. The page title is "755 от 20.05.2021. ФАМИЛИЯ006 ИМЯ006 ОТЧЕСТВО006". The interface includes a left sidebar with navigation options: "Настройки", "Подсистемы", "Пользователи", "Роли", "Регионы", "Территории", "Рубрики", "Темы обращений", "Темы для ЮЛИП", "Обращения", "Электронные документы ЮЛИП", "Обратная связь", "Запись на прием", "Протоколы", and "Статусы и". The main content area has tabs for "Основные", "Контактная информация", and "Ответы". Under the "Контактная информация" tab, the "Контактный адрес:" is listed as "124536, RUS, г Москва, г Зеленоград, пр-кт Московский, д. 1, стр. 1". Below this, there are input fields for "Телефон" (containing "+79998887766") and "Email" (containing "aaaa.aa@yandex.qu"). At the top of the main content area, there are buttons for "Заккрыть", "Сохранить", and "Регистрация".

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 содержащие 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.

Изначально обращение находится в статусе публичности “Ожидает решения”.

Публичность:
Ожидает решения

Принять Отклонить

Кнопка “Принять” переводит обращение в статус публичности “Опубликовано”.

Публичность:
Опубликовано

Принять Отклонить

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

Публичность:

Отказано в публикации

Обращение содержит персональные данные

Принять Отклонить

Причина отклонения

Обращение содержит персональные данные

Сохранить

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

4.4. Ответ на обращение

На вкладке “Ответы” доступны функции добавления (просмотра) ответа на обращение, комментариев, а также модерации комментариев пользователей. При

нажатию на кнопку “Ответить” открывается форма создания сообщения (комментария):



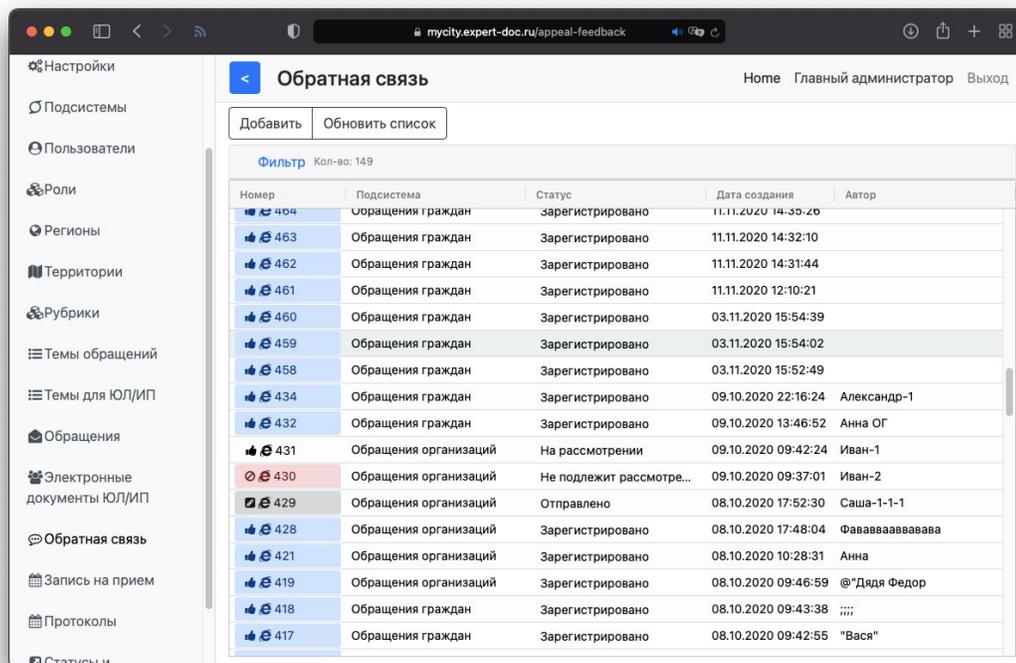
При необходимости можно прикрепить файл(ы), перетащив их в специальную подписанную область, либо кликнув на этой области и выбрав файл из файлового диалога операционной системы. Для сохранения и отправки сообщения кликните на кнопку “Отправить”, для отказа от сообщения - кнопку “Отменить”.

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.



Номер	Подсистема	Статус	Дата создания	Автор
404	Обращения граждан	Зарегистрировано	11.11.2020 14:35:20	
463	Обращения граждан	Зарегистрировано	11.11.2020 14:32:10	
462	Обращения граждан	Зарегистрировано	11.11.2020 14:31:44	
461	Обращения граждан	Зарегистрировано	11.11.2020 12:10:21	
460	Обращения граждан	Зарегистрировано	03.11.2020 15:54:39	
459	Обращения граждан	Зарегистрировано	03.11.2020 15:54:02	
458	Обращения граждан	Зарегистрировано	03.11.2020 15:52:49	
434	Обращения граждан	Зарегистрировано	09.10.2020 22:16:24	Александр-1
432	Обращения граждан	Зарегистрировано	09.10.2020 13:46:52	Анна ОГ
431	Обращения организаций	На рассмотрении	09.10.2020 09:42:24	Иван-1
430	Обращения организаций	Не подлежит рассмотре...	09.10.2020 09:37:01	Иван-2
429	Обращения организаций	Отправлено	08.10.2020 17:52:30	Саша-1-1-1
428	Обращения организаций	Зарегистрировано	08.10.2020 17:48:04	Фававвааввава
421	Обращения организаций	Зарегистрировано	08.10.2020 10:28:31	Анна
419	Обращения организаций	Зарегистрировано	08.10.2020 09:46:59	@Дядя Федор
418	Обращения граждан	Зарегистрировано	08.10.2020 09:43:38	;;;
417	Обращения граждан	Зарегистрировано	08.10.2020 09:42:55	"Вася"

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

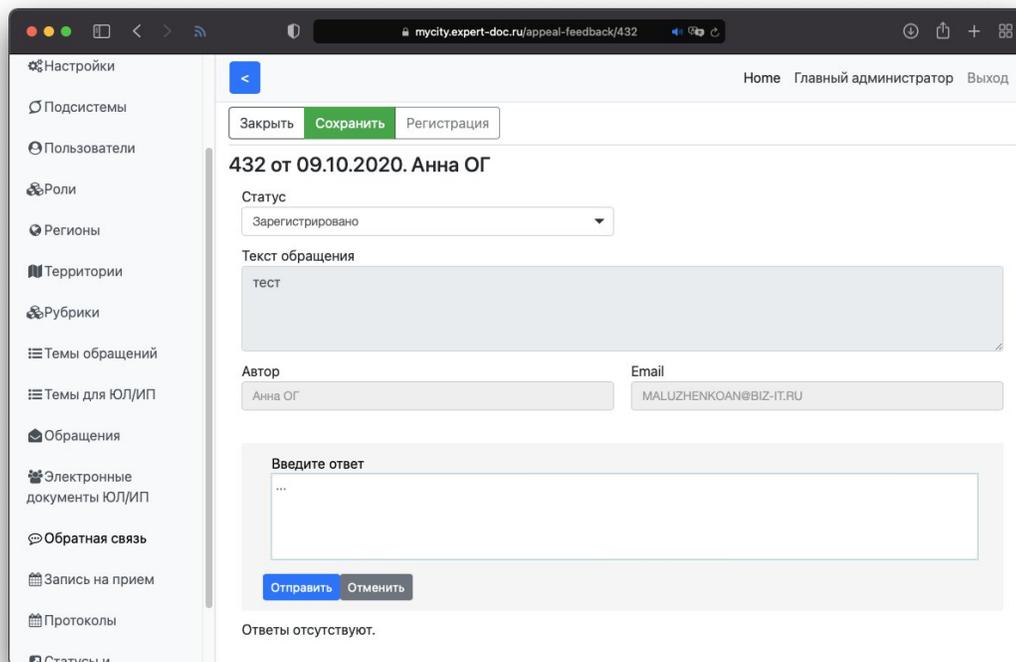
Клик по заголовку колонки позволит отсортировать данные по этому полю.

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

 - Сообщение обработано и дан ответ автору.  - Обращение успешно зарегистрировано.  - Обращение отправлено с помощью мобильного приложения.  - Обращение отправлено из браузера.

5.2. Создание ответа на сообщение обратной связи

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



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. Интеграционный сервис

Интеграционный сервис входит в поставку (rpm) программного продукта и развертывается автоматически. Веб-интерфейс для настройки интеграционного сервиса отсутствует. 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 функций интеграции требуется настройка интеграционных процессов “Подсистемы управления процессами” СЭД “ДЕЛО” (см. разделы соответствующей документации). В состав поставки включаются: 1. Библиотека процессов для СЭД “ДЕЛО” BIT.MyCity.DelolIntegration.dll, 2. Вспомогательные сторонние библиотеки, обеспечивающие функционирование интеграционных процессов.

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

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="unqualified" elementFormDefault="qualified">
  <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:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xsd:schema>
```

```

</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" />
      <!-- API имя дополнительного реквизита "ID обращения" в СЭД "ДЕЛО" -->
      <xs:element name="ExtIdArNameOrgs" type="xs:string" minOccurs="0" />
      <!-- API имя дополнительного реквизита "ID обращения" в СЭД "ДЕЛО" -->
      <xs:element name="StateArName" type="xs:string" />
      <!-- API 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" />
      <!-- API имя дополнительного реквизита "Публичное обращение" в СЭД "ДЕЛО" -->
      <xs:element name="TerritoryArName" type="xs:string" minOccurs="0" />
      <!-- API 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 "Гриффы 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" />
  <!-- Признак 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 обращения,
  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 API "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" />
              <!-- API-имя дополнительного реквизита "Идентификатор обращения" -->
              <xs:element name="ExtIdArNameOrgs" type="xs:string" minOccurs="0" />
              <!-- API-имя дополнительного реквизита "Идентификатор обращения" -->
              <xs:element name="StateArName" type="xs:string" minOccurs="0" />
              <!-- API-имя дополнительного реквизита "Состояние обращения" -->
              <xs:element name="StatusExecName" type="xs:string" minOccurs="0" />
              <!-- Наименование статуса исполнения: если у первого исполнителя первой
резолуции установлен 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 присутствует файл с расширением .PDF, то такой документ считается ответом на обращение (уведомлением о продлении) -->

<xs:element name="RubricStateArName" type="xs:string" minOccurs="0" />
*<!-- API-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 реквизита RubricStateArName совпадает с одним из значений AcceptedRubricStates;
- "Продлено", если значение реквизита RubricStateArName совпадает с одним из значений ProlongedRubricStates;
- "Дан ответ", если значение реквизита RubricStateArName совпадает с одним из значений FinishedRubricStates;
- "Дан ответ", если значение реквизита RubricStateArName совпадает с одним из значений FinishedRubricStates;
-->*

<xs:element name="CorrespondenceStoppedArName" type="xs:string" minOccurs="0" />
*<!-- API-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 реквизит 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 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" значениями номера и даты исходного 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 статус 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 способа доставки. Используется совместно с флагом CheckDelivery -->
 <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 обращения,
 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 установлено 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 значения 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 завершённые РК". Если значение установлено в true, то перед обработкой обращения проверяется заполненность фактической даты. Документы с установленной фактической датой не обрабатываются. -->
 <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 дублироваться: например, вместо статуса "Направлено в ФОИВ" может использоваться 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 ответа 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 приемная 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="unqualified" elementFormDefault="qualified">
  <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 OUT внутри указанного каталога -->
              <xs:element name="RestUri" type="xs:string" minOccurs="0" />
            </xs:sequence>
          </xs:complexType>
        </xs:element>
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

```

```

-->
    <!-- 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 независимо
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>
</xsd:schema>

```