

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

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

Содержание:

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
3.	ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ	4
4.	НАСТРОЙКИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ	5
4.1.	Настройка процедуры выгрузки.....	5
4.2.	Настройка права выгрузки данных	5
4.3.	Настройка места расположения результатов выгрузки данных.....	5
4.4.	Настройка необходимости формирования протокола выгрузки	6
5.	ПОРЯДОК ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ	6
5.1.	Режимы выгрузки данных	6
5.2.	Выгрузка на ССТУ	7
5.2.1.	Выбор РК обращений для выгрузки	7
5.2.2.	Условия включения РК в выгрузку	8
5.2.3.	Выгрузка данных по выбранным РК обращений	9
5.3.	Повторная выгрузка на ССТУ	11
5.4.	Опись выгрузки.....	12
5.5.	Протокол ошибок выгрузки	14
6.	РЕЗУЛЬТАТЫ ИМПОРТА, ПЕРЕЧЕНЬ ОШИБОК ИМПОРТА ДАННЫХ.....	17

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

АРМ ЕС ОГ	<p>Автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан.</p> <p>Специализированное программное обеспечение, устанавливаемое на ПК рабочих мест уполномоченных лиц, работников, сотрудников органов власти и органов местного самоуправления для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан.</p> <p>Используется при наличии доступа ОГВ к Единой сети по работе с обращениями граждан.</p>
Интерфейс КП ССТУ для загрузки данных из СЭД	Автоматизированное рабочее место руководителя (веб-интерфейс). Входит в состав КП ССТУ.
КП ССТУ	<p>Коммутационная платформа сетевого справочного телефонного узла.</p> <p>Аппаратно-программный комплекс ССТУ.</p>
Обращение	Обращение гражданина
РРО (РРО ССТУ)	Раздел «Результат рассмотрение обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ
Статус (статус вопроса)	Состояние хода рассмотрения и исполнения вопроса обращения в ведомстве/организации
ССТУ, ССТУ.РФ	Сетевой Справочный Телефонный Узел, закрытый информационный ресурс в сети Интернет

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Состав данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений, формат и структура файла выгрузки, порядок передачи (импорта) данных в РРО ССТУ определен в документе «Порядок импорта данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети. Руководство по внедрению. Версия документа 7.4»¹ (далее – «Порядок импорта в РРО ССТУ. Версия 7.4»). Импорт из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений выполняется в полуавтоматическом режиме².

Данные о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений выгружаются из системы «ДЕЛО» в виде файлов установленного формата (JSON) и структуры. Каждый файл содержит данные о ходе и результатах рассмотрения одного обращения. Если в обращении несколько вопросов и если есть данные для передачи в РРО ССТУ по нескольким вопросам одного обращения, такие данные включаются в один файл. Для целей передачи в РРО ССТУ файлы с данными включаются ZIP-архив³. Полученный ZIP-архив сохраняется в определенную папку (каталог) файловой системы, а затем передается в РРО ССТУ.

В выгрузку для передачи в РРО ССТУ включаются текущие (на момент выполнения команды выгрузки) данные о ходе и результатах рассмотрения обращения - значения реквизитов РК и дополнительных реквизитов вопросов (рубрик). Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу в систему «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения обращений, подлежащих последующей выгрузке и передаче в РРО ССТУ, описаны в документе «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

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

² По сценарию полуавтоматического импорта данных, см. документ «Порядок импорта в РРО ССТУ. Версия 7.4».

³ В соответствии с документом «Порядок импорта в РРО ССТУ. Версия 7.4» максимальный размер ZIP-архива – 1 Гб, рекомендованный размер ZIP-архива – 100 МБ.

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

Настоящие методические рекомендации применимы для системы «ДЕЛО» версии 18.1 в интерфейсе «Клиент» и не распространяются на WEB-интерфейс.

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

Методические рекомендации применимы для случаев использования одной БД системы «ДЕЛО» как одной организацией, так и несколькими организациями. *Использование одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями накладывает дополнительные⁴ требования к порядку выгрузки данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений.*

3. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ

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

Импорт выгруженных из системы «ДЕЛО» данных в РРО ССТУ может выполняться одним из двух способов⁵:

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

⁴ Требования, распространяющиеся только на случай использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями, выделены зеленым цветом, курсивом и снабжены дополнительными сносками.

⁵ В соответствии с документом «Порядок импорта в РРО ССТУ. Версия 5.3».

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

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

4. НАСТРОЙКИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ

4.1. Настройка процедуры выгрузки

Процедура выгрузки из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений представлена в виде отдельного исполняемого программного модуля (файл «ExportToSSTU.EXE»). Файл процедуры выгрузки должен быть загружен в папку Shablons и зарегистрирован в перечне шаблонов системы «ДЕЛО» с описанием «ССТУ - выгрузка отчетов», без категории. Загружать файл процедуры выгрузки данных рекомендуется на сервер. Выгрузку и регистрацию файла исполняемого программного модуля можно выполнить как вручную, так и автоматически, с использованием специального скрипта «Дополнение к базе данных для ССТУ».

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

4.2. Настройка права выгрузки данных

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

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

4.3. Настройка места расположения результатов выгрузки данных

Результаты выгрузки из системы «ДЕЛО» данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений сохраняются в виде пакетов выгрузки - ZIP-архивов (файлы XXX.zip, где XXX – номер пакета выгрузки) в установленном месте (папке, каталоге) файловой системы. Путь к папке (каталогу) выгрузки следует указать в файле office.ini. На рабочем месте

пользователя, выполняющего выгрузку, в файле office.ini должна быть создана новая секция [SSTU], в ней - параметр ExportPath, в котором следует указать путь к папке, в которую будут помещаться сформированные пакеты выгрузки (ZIP-архивы), опись выгрузки, протокол ошибок выгрузки и протокол выгрузки⁶.

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

4.4. Настройка необходимости формирования протокола выгрузки

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

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

5. ПОРЯДОК ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ

ВНИМАНИЕ: Выгрузке (включению в отчет) для передачи в РРО ССТУ подлежат только данные о тех вопросах (рубриках), которые специальным образом отмечены в справочнике «Рубрикатор»⁷.

5.1. Режимы выгрузки данных

Существует два режима выгрузки данных для РРО ССТУ:

- 1) «Выгрузка на ССТУ» – выгрузка данных с формированием нового пакета выгрузки;

⁶ При настройке необходимости формирования протокола выгрузки (см. раздел «Настройка необходимости формирования протокола выгрузки» настоящего документа).

⁷ Об отметке рубрик в справочнике «Рубрикатор» см. раздел «Отметка рубрик для включения в отчет для РРО ССТУ» документа «Методические рекомендации по обеспечению использования Тематического классификатора обращений».

- 2) «Повторная выгрузка на ССТУ» – повторная выгрузка данных ранее уже формировавшегося пакета выгрузки. Данный режим может использоваться, например, в случае, когда ранее сформированный файл пакета выгрузки по какой-либо причине был утерян до передачи его в РРО ССТУ, и требуется вновь сформировать данный файл для передачи в РРО ССТУ.

Каждый из режимов выгрузки запускается своей командой в окне с результатами поиска в функции «Поиск» и в окне личной папки пользователя. Команды выгрузки доступны пользователю только при наличии у него права выгрузки данных.

5.2. Выгрузка на ССТУ

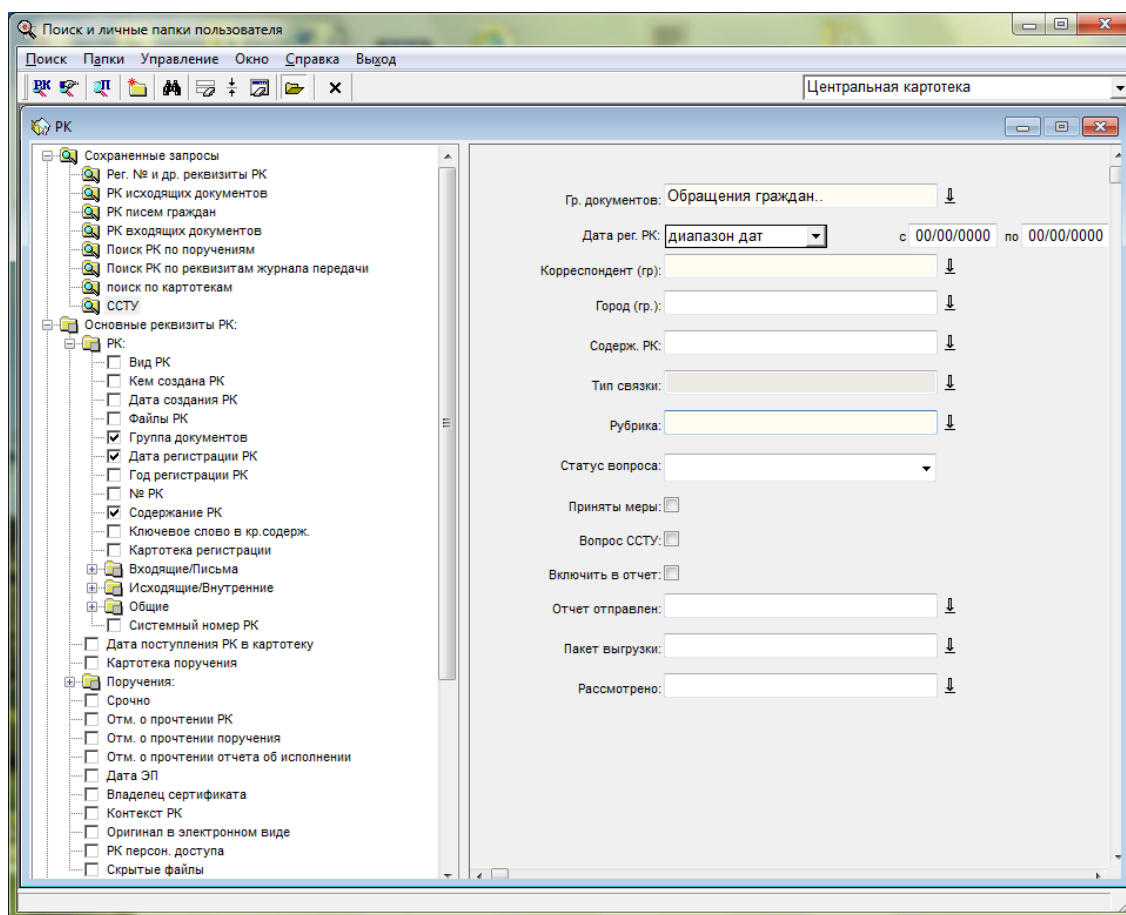
5.2.1. Выбор РК обращений для выгрузки

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

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

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

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



5.2.2. Условия включения РК в выгрузку

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

Обработке процедурой выгрузки подлежат только РК, удовлетворяющие следующим условиям:

- 1) РК выбраны пользователем в соответствии с требованиями, указанными в разделе «Выбор РК обращений для выгрузки» настоящего документа.
- 2) РК имеют вид «Письма граждан».
- 3) РК имеют необходимые дополнительные реквизиты рубрик⁸.
- 4) Дополнительные реквизиты рубрик РК имеют значения:
 - а) реквизит «Статус вопроса» - не пустой;

⁸ О дополнительных реквизитах рубрик РК обращений, необходимых для ввода данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений, и о порядке их заполнения см. документ «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

- б) флажок «Вопрос ССТУ» - взведен;
- в) флажок «Включить в отчет» - взведен;

г)⁹ значение реквизита «Рассмотрено в» не пустое и соответствует текущей картотеке пользователя¹⁰.

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

- 1) РК, у которых данные о вопросе (рубрике) обращения еще не выгружались;
- 2) РК, для которых с момента последней выгрузки данных изменился статус вопроса (рубрики);
- 3) РК, данные о вопросе (рубрике) которых подлежат повторной выгрузке¹¹.

Для РК, не удовлетворяющих условиям выгрузки, выгрузка данных для передачи в РРО ССТУ не производится, в протоколе ошибок выгрузки фиксируется текст сообщения о невозможности выгрузки: «У обращения нет ни одного вопроса, готового к выгрузке на ССТУ данным пользователем».

5.2.3. Выгрузка данных по выбранным РК обращений

Для выгрузки из системы «ДЕЛО» данных по выбранным пользователям обращениям следует использовать команду «Выгрузка на ССТУ» меню «Управление» в окне с перечнем РК, являющихся результатом поиска в функции «Поиск» или находящихся в личной папке пользователя.

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

При выполнении команды выгрузки данных автоматически выполняются следующие действия:

- 1) Проверяются условия для выполнения выгрузки:

⁹ **ВНИМАНИЕ:** дополнительное условие только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

¹⁰ Текущая картотека пользователя, выполняющего операцию выгрузки, определяется по соответствию с подразделением, непосредственно или опосредованно (через ближайшую «родительскую» вершину) связанного с организацией, имеющей то же наименование, что и «Рассмотрено в».

¹¹ См. раздел «Повторная выгрузка на ССТУ» настоящего документа.

- а) наличие выбранных РК обращений, наличие пути к папке для размещения результатов выгрузки и возможности создавать и редактировать файлы в этой папке.

Если какое-то из условий не выполнено, выгрузка не производится, выдается соответствующее предупреждение. Следует выполнить необходимые действия по подготовке к выгрузке данных¹², а затем повторить команду выгрузки.

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

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

- 2) Формируется¹³ номер пакета выгрузки (XXX) и в папке для размещения результатов выгрузки создается:

- а) ZIP-архив с именем «XXX.zip», включающий файлы с данными о результатах рассмотрения вопросов выбранных РК обращений;
- б) файл описи выгрузки¹⁴ в формате Excel с именем «XXX.xls»;
- в) файл протокола ошибок выгрузки¹⁵;
- г) файл протокола выгрузки¹⁶ с именем «exportXXX.log».

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

- а) формируется файл с данными (формата JSON), включается в ZIP-архив, запись о выгрузке добавляется в опись выгрузки;
- б) вносятся изменения в значения дополнительных реквизитов соответствующей рубрики (вопроса) РК обращения¹⁷:
 - i. флажок «Включить в отчет» сбрасывается;

ВНИМАНИЕ: При изменении статуса вопроса в ходе его рассмотрения *(или изменении значения дополнительного реквизита*

¹² См. разделы «Настройки для выполнения выгрузки данных» и «Выбор обращений для выгрузки» настоящего документа.

¹³ От счетчика.

¹⁴ О форме описи выгрузки данных см. раздел «Опись выгрузки» настоящего документа.

¹⁵ В случае, если в ходе выгрузки данные о выбранных РК обращениях или об их вопросах не могут или не должны быть выгружены. О протоколе ошибок выгрузки см. раздел «Протокол ошибок выгрузки» настоящего документа.

¹⁶ При настройке необходимости формирования протокола выгрузки (см. раздел «Настройка необходимости формирования протокола выгрузки» настоящего документа).

¹⁷ Действия выполняются только в случае успешной выгрузки данных по вопросу (рубрике) обращения.

«Рассмотрено в»¹⁸⁾ флаг «Включить в отчет» автоматически будет снова взведен¹⁹. При необходимости повторной выгрузки данных о вопросе без внесения указанных изменений флаг можно взвести вручную.

-
- ii. в значении реквизита «Пакет выгрузки» указывается сформированный для данной выгрузки номер пакета выгрузки²⁰;
 - iii. в значении реквизита «Отчет направлен» указывается дата выгрузки.
- 4) По завершении выгрузки пользователь уведомляется о количестве обращений, данные о которых успешно выгружены.

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

5.3. Повторная выгрузка на ССТУ

Для выполнения повторной выгрузки данных для РРО ССТУ следует использовать команду «Повторная выгрузка на ССТУ» меню «Управление» в окне с перечнем РК, являющихся результатом поиска в функции «Поиск» или находящихся в личной папке пользователя.

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

В открывшемся окне необходимо указать номер пакета, подлежащего повторной выгрузке.

После автоматической проверки:

- наличия пути к папке (каталогу) для размещения результатов выгрузки и права пользователя создавать и редактировать файлы в этой папке;
- отсутствия указанного пользователем пакета выгрузки в папке (каталоге) для размещения результатов выгрузки

¹⁸ **ВНИМАНИЕ:** только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

¹⁹ Подробнее о вводе данных, подлежащих выгрузке в РРО ССТУ, см. документ «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

²⁰ При формировании каждой новой выгрузки с данными по вопросу (рубрике) формируется новый номер пакета выгрузки и значение дополнительного реквизита «Номер пакета выгрузки» корректируется.

ВНИМАНИЕ: пакет можно включить в папку (каталог) для размещения результатов выгрузки только в том случае, если этого пакета там нет. Если пакет выгрузки уже присутствует в данной папке, пакет следует удалить, а затем запускать повторную выгрузку.

процедурой повторной выгрузки в БД системы «ДЕЛО» будут найдены РК обращений, у которых значение дополнительного реквизита рубрик «Пакет выгрузки» соответствует номеру пакета, указанному пользователем в параметрах повторной выгрузки. Из этих РК будет выполнена выгрузка данных в порядке, аналогичном выгрузке в режиме «Выгрузка на ССТУ»²¹.

По завершении выгрузки пользователь уведомляется о количестве обращений, данные о которых успешно выгружены.

Подробнее о действиях по выполнению повторной выгрузки данных см. раздел «Повторная выгрузка на ССТУ» документа «Модуль взаимодействия с РРО ССТУ. Руководство пользователя и технолога».

5.4. Описание выгрузки

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

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

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

Заголовок включает следующие сведения:

- ВЫГРУЗКА НА ССТУ <дата и время выгрузки>;
- № пакета: <номер пакета выгрузки>;
- Выгружены отчеты по РК обращений: <количество РК обращений>».

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

²¹ См. пп. 2-3 раздела «Выгрузка данных по выбранным РК обращений» настоящего документа.

Таблица 1 – Наименования и описания столбцов описи выгрузки

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

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

Пример внешнего вида описи выгрузки:

ВЫГРУЗКА НА ССТУ 02.04.2018 10:56					
№ пакета выгрузки: 151					
Выгружены отчеты по РК обращений: 1					
Рег. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Статус вопроса	Файл отчета
К-умолч.-12	30.03.2018	0004.0019.0181.1115	Права на наследство	Дан ответ автору	6842.json
К-умолч.-12	30.03.2018	0001.0001.0001.0001.#2017	Конституция Российской Федерации	Дан ответ автору	6844.json

5.5. Протокол ошибок выгрузки

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

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

Заголовок включает следующие сведения:

- ВЫГРУЗКА НА ССТУ <дата и время выгрузки>;

- № пакета: <номер пакета выгрузки>;
- Отмечено для выгрузки РК обращений: <количество выбранных для выгрузки РК обращений>;
- Не выгружены отчеты по РК обращений: <количество РК обращений, данные о которых не включены в выгрузку>;
- Не выгружена информация о вопросах следующих РК:

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

Таблица 2 – Наименования и описания столбцов протокола ошибок выгрузки

№	Наименование столбца	Порядок заполнения ячеек в столбце
1.	Рег. №	Регистрационный номер РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса (рубрики) которого не включены в выгрузку
2.	От	Дата регистрации РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса (рубрики) которого не включены в выгрузку
3.	Код вопроса	Код вопроса (рубрики) РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения которого не включены в выгрузку. Заполняется только для случаев невозможности выгрузки по причине ошибки данных о вопросе. Если причина ошибки выгрузки заключается в РК ²² , код вопроса не заполняется
4.	Наименование рубрики	Наименование вопроса (рубрики) РК обращения, данные о ходе и результатах рассмотрения которого не включены в выгрузку
5.	Причина	Причина невозможности выгрузки

Причины невозможности выгрузки описаны в таблице 3.

Таблица 3 – Причины невозможности выгрузки

№	Текст сообщения о невозможности выгрузки	Событие/ситуация, явившееся причиной невозможности выгрузки
Информация о невозможности выгрузки РК		

²² См. «Информация о невозможности выгрузки РК» в таблице «Причины невозможности выгрузки» настоящего документа.

№	Текст сообщения о невозможности выгрузки	Событие/ситуация, явившееся причиной невозможности выгрузки
1.	Документ не является обращением гражданина	РК имеет вид, отличный от «Письма граждан».
2.	Для РК данной группы не определены нужные доп. реквизиты	На РК данной группы не определен хотя бы один из дополнительных реквизитов рубрик: <ul style="list-style-type: none"> • Статус вопроса; • Вопрос ССТУ; • Включить в отчет. • <i>Рассмотрено в</i>²³.
3.	У обращения нет вопросов	У РК нет записей в разделе «Рубрики».
4.	У обращения нет ни одного вопроса, готового к выгрузке на ССТУ данным пользователем	У РК нет ни одного вопроса (рубрики), значения дополнительных реквизитов которой удовлетворяют условиям раздела «Условия включения РК в выгрузку» настоящего документа.
Информация о невозможности выгрузки вопроса обращения		
5.	У организации <Наименование организации>, в которой рассматривается вопрос, не найден GUID ССТУ	Для организации, рассматривающей вопрос (текущей организации <i>или организации, указанной для вопроса в дополнительном реквизите «Рассмотрено в»</i> ²⁴) не найден идентификатор в ССТУ (GUID ССТУ).
6.	У обращения нет корреспондента	В РК обращения отсутствуют корреспонденты.
7.	У вопроса код не соответствует требованиям ССТУ	Код вопроса по формату не соответствует требованиям РРО ССТУ ²⁵ .
8.	У вопроса нет реквизита «Оставлено без ответа»	Для вопроса со статусом «Оставлено без ответа автору» не заполнен дополнительный реквизит «Оставлено без ответа» (дата принятия решения об оставлении вопроса без ответа).
9.	Не найдена РК ответа заявителю	Не найдена РК ответа, т.е. РК исходящего документа, удовлетворяющая условиям: <ul style="list-style-type: none"> • связана с РК обращения; • имеет рубрику (вопрос), совпадающую с рубрикой, по которой формируется выгрузка; • значения дополнительных реквизитов «Статус», «Приняты меры» <i>и Рассмотрено в»</i>²⁶ для рубрики, по которой формируется выгрузка, совпадают со значениями соответствующей рубрики в РК обращения.

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

²⁴ **ВНИМАНИЕ:** только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

²⁵ О формате кода вопроса см. раздел «Формат кода вопроса обращения» документа «Методические рекомендации по обеспечению использования Тематического классификатора обращений».

²⁶ **ВНИМАНИЕ:** только для случая использования одной БД системы «ДЕЛО» несколькими организациями.

№	Текст сообщения о невозможности выгрузки	Событие/ситуация, явившееся причиной невозможности выгрузки
10.	У РК исходящего документа (<Рег.№> от <дата рег.>) нет файла	В РК исходящего документа – ответа отсутствует файл.
11.	У РК исходящего документа (<Рег.№> от <дата рег.>) файл не удовлетворяет требованиям ССТУ	Файл, прикрепленный к РК исходящего документа – ответа, не удовлетворяет требованиям к расширению и/или размеру ²⁷ .
12.	Не найден адресат направления обращения по компетенции	Не найдена организация - адресат направления (адресат РК сопроводительного документа или адресат РК обращения - для направления по резолюции).
13.	Не найден GUID ССТУ адресата направления обращения по компетенции (<Наименование организации>)	Для организации – адресата по направлению (адресата РК сопроводительного документа или адресата РК обращения - для направления по резолюции) не найден идентификатор в ССТУ (GUID ССТУ).
14.	Нет даты отправки обращения по компетенции	В РК обращения отсутствует дата отправки обращения адресату (отметка об отправке).

Пример внешнего вида протокола ошибок выгрузки:

ВЫГРУЗКА НА ССТУ 02.04.2018 10:56				
№ пакета выгрузки: 151				
Отмечено для выгрузки РК обращений: 2				
Не выгружены отчеты по РК обращений: 2				
Не выгружена информация о вопросах следующих РК:				
Рег. №	От	Код вопроса	Наименование рубрики	Причина
К-умолч.-11	29.03.2018	0004.0017.0169.1042	Отбывание осужденными наказаний,	У РК исходящего документа (Исх.МЭДО-29 от 29.03.2018) нет файла
К-умолч.-11	29.03.2018	0001.0001.0001.0001.#2017	Конституция Российской Федерации	У РК исходящего документа (Исх.МЭДО-29 от 29.03.2018) нет файла
К-умолч.-12	30.03.2018	11.13.131	просто	У вопроса код не соответствует требованиям ССТУ.

6. РЕЗУЛЬТАТЫ ИМПОРТА, ПЕРЕЧЕНЬ ОШИБОК ИМПОРТА ДАННЫХ

Сообщение о результатах импорта данных в РРО ССТУ представляется в интерфейсах внешних по отношению к системе «ДЕЛО» программ, в которых выполняется импорт²⁸.

Пример сообщения о результатах импорта данных в РРО ССТУ:

²⁷ Требования к расширению и размеру файла см. раздел «Установка ограничений на формат и размеры файлов, прикрепляемых к РК» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

²⁸ О способах импорта данных в РРО ССТУ см. в разделе «Подготовительные работы» настоящего документа.

Результаты загрузки

Загружено файлов: 2, не удалось загрузить: 1

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

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

Перечень и описания возможных ошибок импорта данных в РРО ССТУ²⁹ приведены в таблице 4. В полях, заключенных в треугольные скобки <...>, в тексте ошибки указывается конкретное значение параметра (например, название поля, регистрационный номер, регистрационная дата, код вопроса, статус вопроса и т.д.).

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

№ ³⁰	Текст ошибки	Причина ошибки Комментарий
1	Вопрос с кодом <код вопроса>: вопрос с таким кодом не существует в Типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан, организаций и общественных объединений	Передаваемый код вопроса не найден в «Типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц»
2	Дата ответа заявителю должна быть не ранее даты регистрации	Дата ответа заявителю меньше даты регистрации обращения. Дата ответа заявителю всегда должна быть больше или равна дате регистрации обращения.
3	Дата перевода должна быть не ранее даты регистрации	Дата направления вопроса по компетенции (перевода) меньше даты регистрации обращения. Дата направления вопроса по компетенции всегда должна быть больше или равна дате регистрации обращения.
4	Дата поступления должна быть не ранее, чем дата создания обращения	Дата поступления обращения меньше даты его создания. Дата поступления обращения всегда должна быть больше или равна дате создания документа (при наличии таких сведений ³¹).
5	Дата регистрации должна быть не ранее даты поступления	Дата регистрации обращения меньше даты его поступления. Дата регистрации обращения всегда должна быть больше или равна дате его поступления.

²⁹ Перечень и описание причин ошибок импорта данных в РРО ССТУ представлен разработчиком. В процессе развития взаимодействия с РРО ССТУ возможны изменения в представленной информации.

³⁰ По перечню ошибок в документе «Порядок импорта в РРО ССТУ. Версия 7.4».

³¹ В текущей реализации модуля взаимодействия с РРО ССТУ дата поступления обращения в ведомство/организацию и дата создания обращения отдельно не фиксируются и приравниваются к дате регистрации обращения в системе «ДЕЛО».

№ ³⁰	Текст ошибки	Причина ошибки Комментарий
6	К вопросу в статусе <имя статуса> необходимо приложить файл	Для статуса вопроса, требующего обязательного наличия файла, файл не приложен. Файл ответа заявителю обязателен для вопросов, находящихся в одном из следующих статусов: <ul style="list-style-type: none"> • Дан ответ автору • Рассмотрено. Разъяснено • Рассмотрено. Не поддержано • Рассмотрено. Поддержано
7	Не удалось сохранить приложенный файл	РРО ССТУ не может сохранить файл, приложенный к данным о вопросе. Причина может быть любая, кроме некорректного размера и расширения файла (для этих случаев предусмотрены отдельные сообщения об ошибках).
8	Не указана дата ответа заявителю	Для статуса вопроса, требующего обязательного наличия даты ответа заявителю, эта дата не указана. Дата ответа заявителю обязательная для вопросов, находящихся в одном из следующих статусов: <ul style="list-style-type: none"> • Дан ответ автору • Рассмотрено. Разъяснено • Рассмотрено. Не поддержано • Рассмотрено. Поддержано
9	Не указана дата поступления	Для статуса вопроса, требующего обязательного наличия даты поступления обращения, эта дата не указана ³² . Дата поступления обязательна для вопросов, находящихся в любом статусе, кроме статуса «Не поступило».
10	Не указана дата регистрации	Для статуса вопроса, требующего обязательного наличия даты регистрации обращения, эта дата не указана. Дата регистрации обращения обязательна для вопросов, находящихся в любом статусе, кроме статусов: <ul style="list-style-type: none"> • Не поступило • Не зарегистрировано
11	Не указаны вопросы	В файле JSON не указано ни одного вопроса (отсутствуют коды вопросов).
12	Невозможно сменить статус с <имя статуса> на <имя статуса>	Вопрос нельзя перевести из прежнего статуса (опубликованного в РРО ССТУ) в новый статус (указанный в импортируемом файле JSON). Правила перевода вопроса между статусами см. Приложение 2 «Порядок обновления информации о статусах вопросов (рубрик) обращений» к документу «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».
13	Обращение с номером <номер> не найдено	Появляется при некорректном номере обращения, полученного из УРОГ (с номером A26).

³² В текущей реализации модуля взаимодействия с РРО ССТУ дата поступления обращения в ведомство/организацию приравниваются к дате регистрации обращения в системе «ДЕЛО».

№ ³⁰	Текст ошибки	Причина ошибки Комментарий
14	Орган с ID <ID> не существует	Ведомство/организация, с указанным в файле JSON идентификатором, отсутствует в БД РРО ССТУ. Идентификаторы ведомств/организаций следует указывать в соответствии с данными РРО ССТУ (см. раздел «Ввод значений идентификаторов организаций в справочник «Список организаций» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ»).
15	Орган, где обрабатывается вопрос и орган для перевода должны различаться	Адресат при направлении вопроса по компетенции (переводе) равен отправителю. Вопрос не может направляться по компетенции в тот же орган, где он рассматривается в текущий момент.
16	Отсутствуют данные о переводе	Для статуса вопроса «Направлено по компетенции» полностью отсутствует информация раздела transfer ³³ файла JSON: данные об адресате вопроса, номере сопроводительного документа, дате направления вопроса.
17	Перевод вопроса <код> в орган <название органа> уже существует	В РРО ССТУ уже зафиксировано направление по компетенции (перевод) указанного вопроса в указанное ведомство/организацию ³⁴ . Ошибка появляется при попытке <u>повторной</u> загрузки в РРО ССТУ данных о направлении с <u>измененными</u> параметрами перевода ³⁵ (исходящий номер и дата сопроводительного документа) при сохранении идентификатора ССТУ органа-получателя. Повторная загрузка в РРО ССТУ данных о направлении <u>без изменения</u> ранее переданных параметров перевода (исходящий номер и дата сопроводительного документа, идентификатор органа-получателя) не вызовет ошибки и не приведет к изменению данных о направлении в РРО ССТУ. Повторно направить вопрос в ведомство/организацию невозможно.
18	Повторяющиеся коды вопросов: <список кодов>	В одном обращении (в одном массиве вопросов) в файле JSON присутствуют нескольких вопросов с одинаковым кодом, указанным в тексте ошибки. В одном обращении не может быть нескольких вопросов с одинаковым кодом.

³³ Подробнее о составе данных в разделе transfer см. таблицу 1 «Перечень данных, подлежащих вводу в систему «ДЕЛО» для последующей передачи в РРО ССТУ» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

³⁴ Данное сообщение может быть вызвано попыткой повторной загрузки в РРО ССТУ данных о направлении вопроса по резолюции внутреннему исполнителю. Подробнее см. раздел «Ввод данных о направлении по резолюции внутреннему исполнителю» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

³⁵ Состав элементов раздела transfer.

№ ³⁰	Текст ошибки	Причина ошибки Комментарий
19	Ошибка в вопросе с кодом <код вопроса>. Не удалось сохранить приложенный файл. Имя файла <имя файла> содержит недопустимые символы (? , : , < , > , * , , \ , /).	Имя прилагаемого файла содержит символы: ? , : , < , > , * , , \ , /
-	Ошибка при чтении файла. Возможно, файл в неверной кодировке или поврежден. Нужно использовать кодировку UTF-8.	Возможна неверная кодировка текста в файле JSON. Допустимая кодировка указана в тексте ошибки.
-	Неверное значение статуса вопроса	Указанный статус отсутствует в перечне возможных статусов вопроса. Перечень возможных статусов вопроса: <ul style="list-style-type: none"> • Не поступило³⁶ • Не зарегистрировано³⁷ • Находится на рассмотрении • Рассмотрено. Разъяснено • Рассмотрено. Поддержано • Рассмотрено. Не поддержано • Направлено по компетенции • Дан ответ автору • Оставлено без ответа автору
-	Недопустимое расширение файла <имя файла>. Допустимые расширения: <список расширений>	Указанный файл ответа заявителю, приложенный к данным о вопросе, имеет недопустимое расширение. Перечень допустимых расширений указан в тексте ошибки.
-	Недопустимый размер файла <имя файла>. Максимальный размер приложенного файла — <размер>	Указанный файл ответа заявителю, приложенный к данным о вопросе, имеет недопустимый размер ³⁸ . Максимально допустимый размер файла указан в тексте ошибки.
-	Орган с ID <ID> удален, его замещает <название заместителя> с ID <ID заместителя>	Ведомство/организация, с указанным идентификатором, заменено в БД РРО ССТУ на другое ведомство/организацию, с указанным идентификатором. Вместо удаленного из БД РРО ССТУ ведомства/организации следует использовать данные замещающего ведомства/организации.
-	<Название поля> — обязательное поле	В файле JSON отсутствует поле, являющееся обязательным.
-	Неверное значение формата обращения	В файле JSON отсутствует или указан неверный формат обращения. Формат может принимать значение electronic или other.
-	Номер обращения А26 не может начинаться с латинской литеры «А»	Номер обращения А26 начинается с латинской литеры «А». Номера документов должны содержать только кириллические литеры.

Для поиска РК обращений и вопросов (рубрик) РК, импорт в РРО ССТУ данных о которых вызвал ошибку, рекомендуется пользоваться описью выгрузки³⁹. В таблице описи выгрузки

³⁶ Статус в системе «ДЕЛО» не фиксируется и в РРО ССТУ не передается.

³⁷ Статус в системе «ДЕЛО» не фиксируется и в РРО ССТУ не передается.

³⁸ Подробнее о допустимых размере и форматах файлов см. раздел «Установка ограничений на формат и размеры файлов, прикрепляемых к РК» документа «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ».

³⁹ См. раздел «Опись выгрузки» настоящего документа.

следует в столбце «Файл отчета» выполнить поиск по имени файла формата JSON, затем по регистрационным данным найти РК обращения, по коду вопроса (рубрики) – вопрос (рубрику), импорт данных о котором вызвал ошибку.

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

После внесения необходимых корректировок данных о ходе и результатах рассмотрения вопроса обращения следует убедиться в том, что для данного вопроса взведен флажок «Включить в отчет»⁴⁰. Откорректированные данные о ходе и результатах рассмотрения вопроса обращения будут включены в состав данных, выгружаемых для передачи в РРО ССТУ при следующей процедуре выгрузки.

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

В подобных случаях:

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

⁴⁰ При выполнении ряда штатных действий по вводу данных в РК обращения флажок взводится автоматически (см. документ «Методические рекомендации по настройке системы «ДЕЛО» и вводу данных о ходе и результатах рассмотрения вопросов обращений граждан для целей их последующей передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ»). Флажок можно также взвести вручную.

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