

Модуль интеграции с ПОС

Версия 20.2.0

Инструкция по работе с Модулем интеграции с ПОС

Москва
ООО «ЭОС Софт»
2021

Оглавление

1. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ	1
2. ВВЕДЕНИЕ	3
2.1. Общая схема работы с использованием Модуля интеграции с ПОС	4
3. НАСТРОЙКИ В СПРАВОЧНИКАХ СИСТЕМЫ «ДЕЛО» ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТЫ МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С ПОС	6
3.1. Запуск скрипта, создающего специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС	6
3.2. Настройка справочника «Настройка реквизитов»	7
3.3. Настройка справочника «Группы документов»	12
3.4. Настройка справочника «Подразделения»	15
3.5. Настройка справочника «Список организаций»	16
3.6. Настройка справочника «Виды доставки»	19
3.7. Настройка справочника «Рубрикатор»	20
3.8. Настройка прав пользователей	22
4. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С ПОС	23
4.1. Установка плагина модуля	23
4.2. Настройка параметров модуля	24
4.3. Настройка ФЗ модуля	26
5. ПОЛУЧЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ИЗ ПОС	28
5.1. Получение сообщений из ПОС	28

5.2. Автоматическая регистрация сообщений в системе «ДЕЛО»	28
6. ОТПРАВКА В ПОС ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ	32
6.1. Назначение исполнителя по обращению	33
6.2. Направление ответа заявителю	33
7. ПРОТОКОЛИРОВАНИЕ ОБМЕНА ДАННЫМИ «ДЕЛО» - ПОС	41

1. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ЛКО	Личный кабинет ведомства (организации) / ОГВ
Модуль интеграции с ПОС	Модуль интеграции ПОС с СЭД,
Модуль интеграции	осуществляющий обмен информацией
Модуль	между двумя системами
Обращение, сообщение	Заявление, поданное в организацию через Платформу обратной связи (ПОС)
ПО	Программное обеспечение
ПОС	Платформа обратной связи. Информационная система представления единого окна обработки сообщений граждан
РК	Регистрационная карточка документа
РКПД	регистрационная карточка проекта документа.
СУБД	Система управления базой данных
СЭД	Система электронного документооборота, используемая в организации в качестве ведомственной системы электронного документооборота
ФЗ	Фоновые задачи, являющиеся рабочим механизмом модуля интеграции с ПОС
API	Программный интерфейс для взаимодействия компонентов

программного обеспечения (от англ. Application Program Interface)

HTTP

Основной протокол прикладного уровня, используемый web-серверами в качестве протокола передачи гипертекстовой мультимедийной информации (от англ. HyperText Transfer Protocol)

HTTPS

Защищенный вариант протокола HTTP, обеспечивающий защищенное соединение с web-сервером за счет использования SSL (от англ. HyperText Transfer Protocol Secure).

REST

Архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети на основе спецификаций REST (RFC 6690, <https://tools.ietf.org/html/rfc6690>)

2. ВВЕДЕНИЕ

Замечание. Модуль интеграции с ПОС не входит в стандартный комплект поставки системы «ДЕЛО» и является дополнительно закупаемой опцией.

Модуль интеграции с ПОС (далее, для краткости, может также называться «модуль интеграции» или «модуль») предназначен для интеграции системы «ДЕЛО» с Платформой обратной связи (ПОС), предоставляющей единое окно обработки сообщений/обращений граждан.

Замечание. Далее в документации под сообщением и обращением понимается одно и то же: заявление, поданное заявителем в организацию через ПОС.

Интеграция системы «ДЕЛО» осуществляется с Личным кабинетом организации (ЛКО) в ПОС. Если в одной БД «ДЕЛО» ведутся данные нескольких организаций, то интеграция осуществляется с несколькими ЛКО в ПОС.

Передача данных между системой «ДЕЛО» и ПОС осуществляется в форме API-запросов.

Интеграция системы «ДЕЛО» с ПОС через модуль интеграции реализована через REST API-запросы с использованием протокола https, информация по которому передается в зашифрованном виде. Для аутентификации при интеграции систем используется своя уникальная пара логин/пароль для каждой организации, данные которой ведутся в БД «ДЕЛО», и для которой получается список сообщений из ее ЛКО в ПОС. Логин/пароль организации в ЛКО в ПОС должен быть указан в специальных доп. реквизитах в карточке организации в справочнике «Список организаций» системы «ДЕЛО». Аутентификация модуля интеграции в ПОС происходит путем выполнения POST запроса с использованием стандартного протокола OAuth2.

Рабочим механизмом Модуля интеграции с ПОС являются фоновые задачи (ФЗ).

2.1. Общая схема работы с использованием Модуля интеграции с ПОС

Общая схема работы с использованием Модуля интеграции с ПОС выглядит следующим образом:

1. Заявитель подает обращение на портале госуслуг или на сайте ведомства с помощью специального окна портала госуслуг.
2. Обращение поступает в ПОС, где проходит обработку, в результате которой попадает в ЛКО (Личный Кабинет Организации).
3. Если в настройках ЛКО включена интеграция с СЭД, то в ПОС формируется список обращений для отправки в СЭД.

Внимание. Для обеспечения интеграции ПОС с СЭД в ЛКО организации в ПОС должна быть включена интеграция с СЭД. Для этого в карточке ЛКО организации в секции «Настройки интеграции с СЭД» переключатель должен быть установлен в позицию «Включено».

4. Из системы «ДЕЛО» отправляется запрос в ПОС на получение списка обращений.
5. Из ПОС передается в систему «ДЕЛО» список обращений.
6. Полученные обращения автоматически регистрируются в системе «ДЕЛО» в группах документов, специально настроенных для использования Модулем интеграции с ПОС. Создается РК обращения, реквизиты которой автоматически заполняются значениями, переданными из ПОС.
7. Из системы «ДЕЛО» передается в ПОС подтверждение регистрации каждого зарегистрированного обращения из полученного списка обращений.

8. Обращение обрабатывается в системе «ДЕЛО». В процессе обработки в РК обращения изменяется значение статуса обработки обращения.
9. Из системы «ДЕЛО» в ПОС автоматически передается информация о статусе обработки обращения. Для каждого передаваемого статуса передается признак: «Требуется уведомить Заявителя» / «Не требуется уведомить Заявителя».
10. ПОС обновляет данные об обработке обращения и, если переданный статус сообщения имеет признак «Требуется уведомить Заявителя», направляет уведомление Заявителю. Отметим, что в текущей версии модуля все статусы, кроме ответов, передаются с признаком «Не требуется уведомить Заявителя».
11. В системе «ДЕЛО», по завершении процесса обработки обращения, создается РК ответа на обращение, связанная с РК сообщения.
12. Из системы «ДЕЛО» по команде пользователя передаются в ПОС данные ответа на обращение.
13. ПОС направляет ответ Заявителю (предварительно дополнительно обработав его в ЛКО согласно внутренним регламентам, если такое требование задано в настройках ЛКО).

В интерфейсе приложения «ДЕЛО-Web» системы «ДЕЛО» пользователю доступна возможность работы в окне функции интеграции с ПОС, в котором он может выполнить команду передачи данных ответа на обращение в ПОС.

3. НАСТРОЙКИ В СПРАВОЧНИКАХ СИСТЕМЫ «ДЕЛО» ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТЫ МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С ПОС

Для обеспечения функционирования Модуля интеграции с ПОС необходимо сделать следующие настройки в системе «ДЕЛО»:

- Установить и настроить Модуль интеграции с ПОС (см. раздел «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции);
- Настроить справочники системы, создав и настроив в них необходимые элементы (см. соответствующие подразделы настоящего раздела).
- Настроить права пользователей, которые должны работать с обращениями с использованием Модуля интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка прав пользователей» настоящего раздела).

3.1. Запуск скрипта, создающего специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС

В Мастере БД запустите операцию «Добавление допреквизитов ПОС» (см. Рис. 3-1).

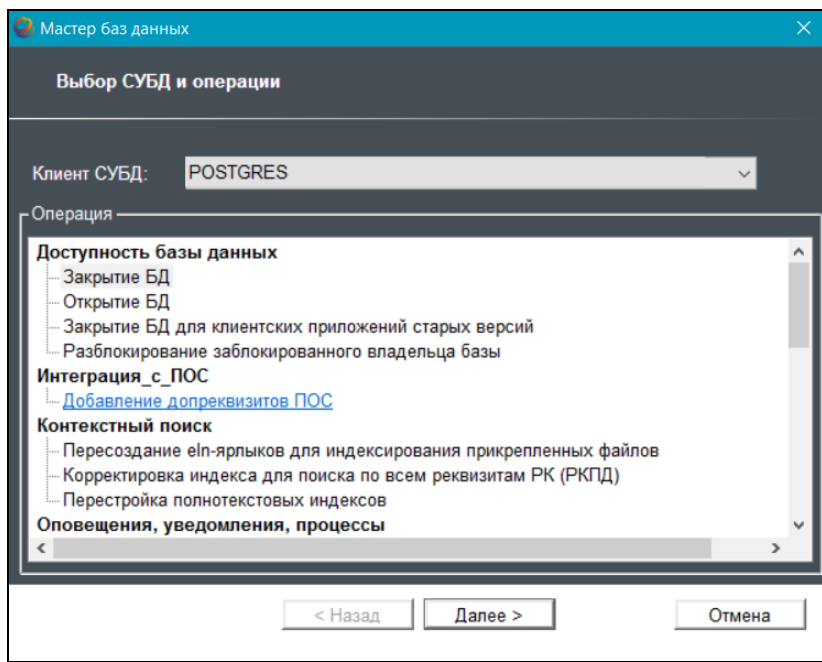


Рис. 3-1. Выбор в Мастере БД операции «Добавление допреквизитов ПОС»

После выбора операции, ввода параметров соединения с БД и запуска операции будет выполнен скрипт «pos_ar_mss.sc», создающий в справочнике «Настройка реквизитов» специальные доп. реквизиты РК и Организаций, используемые Модулем интеграции с ПОС. Данные доп. реквизиты описаны в подразделе «Настройка справочника «Настройка реквизитов» настоящего раздела.

3.2. Настройка справочника «Настройка реквизитов»

В справочнике «Настройка реквизитов» необходимо создать специальные доп. реквизиты РК/РКПД и Организаций, описанные ниже.

Замечание. Специальные доп. реквизиты РК/РКПД и организаций автоматически создаются в справочнике с помощью скрипта «pos_ar_mss.sc», запускаемого из Мастера БД (см. подраздел «Запуск скрипта, создающего специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС» настоящего раздела).

Должны быть созданы следующие специальные **доп. реквизиты РК/РКПД** (см. Таблица 1).

Таблица 1

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
Доп. реквизиты, значения которых поступают из ПОС				
1.	Сообщение ПОС №	POS_MSG_ID	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Идентификатор (ID) сообщения, присвоенный в ПОС
2.	От	POS_MSG_CREATED	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Дата и время создания сообщения в ПОС
3.	Факт сообщения	POST_MSG_FACT	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Факт сообщения
4.	ID организации (ЛКО)	POS_ID_ORG	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	ID Организации (ЛКО)

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
			е»	
5.	Название организации (ЛКО)	POS_NAME_ORG	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Название организации (ЛКО)
6.	Рег. № в др. СЭД	POS_REG_NUMBER_DATE	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Регистрационный номер и дата регистрации сообщения в другой СЭД (будет присутствовать, если сообщение было зарегистрировано в другой СЭД)
7.	Регион проблемы	POS_REGION_NAME	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Наименование региона, в котором произошла проблема, описанная в сообщении
8.	Адрес проблемы	POS_ADDRESSES	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Адрес проблемы, указанный при подаче сообщения
9.	Координаты адреса проблемы	POS_ADDRESSES_COORD	Текст (1 стр.) Установлен флажок «Запретить редактирование»	Координаты адреса проблемы

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
Доп. реквизиты, значения которых заполняются Модулем интеграции с ПОС				
10.	Статус	POS_STATUS	Текст (1 стр.), значения ограничены списком: Назначен исполнитель Направлен ответ: Решено Направлен ответ: Не решено Направлен ответ: Отложено Направлен ответ: Перенаправлено Направлен ответ: Отклонено	Текущее состояние хода исполнения обработки обращения
11.	Срок перенесен	POS_POSTPONED_DATE	Дата	Новый срок решения проблемы по отложенному обращению
12.	Текст ответа	POS_ANSWER_TEXT	Текст (n-стр.)	Текст ответа Заявителю
13.	Комментарий	POS_COMMENT	Текст (n-стр.)	Комментарий

№	Имя на экране	Имя в API	Тип и параметры	Описание
14.	Состояние отправки в ПОС	POS_SENDING	Текст (1 стр.)	Состояние отправки в ПОС

Специальные доп. реквизиты РК/РКПД необходимо будет прикрепить к группам документов, которые будут использоваться Модулем интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» настоящего раздела).

Должны быть созданы следующие специальные **доп. реквизиты Организаций** (см. Таблица 2).

Таблица 2

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
1.	Идентификатор ПОС	POS_ID	Текст (1 стр.)	Идентификатор (ID) организации в ПОС
2.	Секретный ключ ПОС	POS_KEY	Текст (1 стр.)	Секретный ключ организации в ПОС
3.	Группа документов	POS_DOCUMENTGROUP	Текст (1 стр.)	Группа документов, в которой будут автоматически регистрироваться обращения, поступившие из ЛКО организации в ПОС
4.	Кабинет регистрации: Главный кабинет Должностного	POS_CABREG	Из справочника Значения: – Из	Должностное лицо, в главном кабинете которого будут автоматически

№	Имя на экране	Имя в API	Тип	Описание
	лица		справочника: Подразделени я(Должностные лица) – Реквизиты элемента: {Наименование }	регистрироваться обращения, поступившие из ЛКО организации в ПОС

Специальные доп. реквизиты Организаций будут прикреплены к карточкам всех организаций. Их нужно будет заполнить в карточке организации, которая является текущей организацией.

Если в одной БД «ДЕЛО» ведутся данные нескольких организаций, то специальные доп. реквизиты нужно будет заполнить в карточках тех организаций, которые будут использовать Модуль интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка справочника «Список организаций» настоящего раздела). Эти организации должны быть обязательно ассоциированы с соответствующими подразделениями справочника «Подразделения» (см. подраздел «Настройка справочника «Подразделения» настоящего раздела).

3.3. Настройка справочника «Группы документов»

В справочнике «Группы документов» к группам документов вида «Письма граждан» и «Исходящие», которые должен обрабатывать Модуль интеграции с ПОС, необходимо прикрепить специальные доп. реквизиты РК/РКПД.

Группа документов для регистрации обращений

К группе документов вида «Письма граждан», в которой будут автоматически регистрироваться поступающие из ПОС **обращения** (обращения из ЛКО организации в ПОС), необходимо прикрепить следующие специальные доп. реквизиты:

1. Сообщение ПОС №
2. От
3. Факт сообщения
4. ID организации (ЛКО)
5. Название организации (ЛКО)
6. Рег. № в др. СЭД
7. Регион проблемы
8. Адрес проблемы
9. Координаты адреса проблемы
10. Статус
11. Срок перенесен
12. Текст ответа
13. Комментарий
14. Состояние отправки в ПОС

Если в одной БД ведутся данные нескольких организаций, для каждой из которых должна использоваться своя группа документов, то к каждой такой группе документов должен быть прикреплен весь указанный выше набор специальных доп. реквизитов.

Замечание. Группа документов, используемая для регистрации обращений, поступающих из ЛКО конкретной организации, должна быть указана в карточке организации в специальном доп. реквизите «Группа документов» (см. подраздел «Настройка справочника «Список организаций»» настоящего раздела).

Пример настройки доп. реквизитов группы документов вида «Письма граждан» показан на Рис. 3-2.

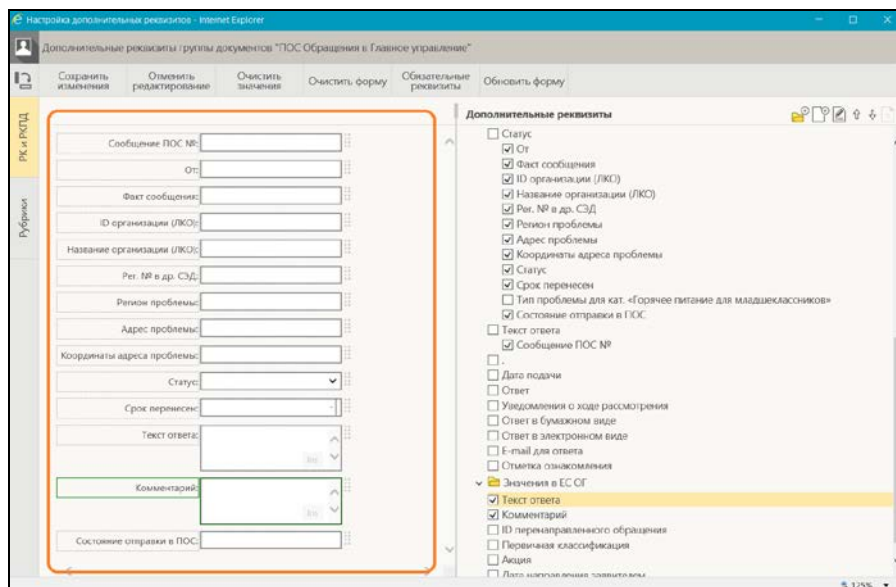


Рис. 3-2. Настройка специальных доп. реквизитов на группе документов для регистрации поступающих из ПОС обращений

Группа документов для регистрации связанных исходящих документов

К группам документов вида «Исходящие», в которых будут регистрироваться связанные с РК обращений **исходящие документы** (например, ответ на обращение заявителя, сопроводительный документ для отправки обращения в другую организацию, служебная записка о переносе срока исполнения по обращению, и т.д.), необходимо прикрепить следующие специальные доп. реквизиты:

1. **Статус**
2. **Срок перенесен**
3. **Текст ответа**
4. **Комментарий**

Пример настройки доп. реквизитов группы документов вида «Исходящие» показан на Рис. 3-3.

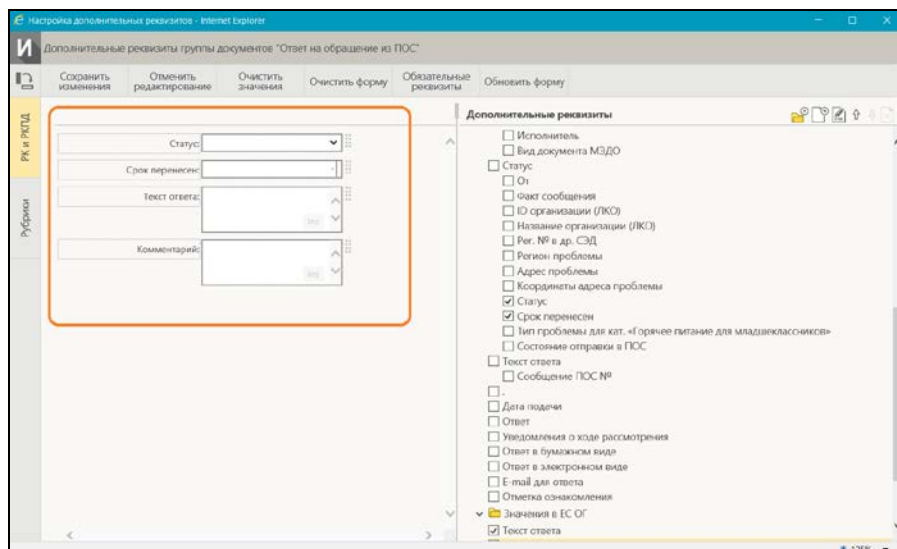


Рис. 3-3. Настройка специальных доп. реквизитов на группе документов для регистрации связанных исходящих документов

3.4. Настройка справочника «Подразделения»

В случае, если в одной БД ведутся данные нескольких организаций, то каждая из них должна быть зарегистрирована не только в справочнике «Список организаций» в виде организации, но и в справочнике «Подразделения» в виде подразделения, ассоциированного с этой организацией.

В справочнике «Подразделения» в карточке подразделения, соответствующего организации, должна быть сделана следующая настройка:

- у подразделения должна быть **своя картотека** – должен быть установлен флажок **Картотека** и указано **Наименование картотеки** (см. Рис. 3-4);
- подразделение должно быть ассоциировано с организацией – в поле **Организация** должна быть указана соответствующая подразделению организация (значение задается выбором из справочника «Список организаций») (см. Рис. 3-4).

Сельское поселение Краснознаменное

ОТМЕНИТЬ СОХРАНИТЬ

ИНДЕКС	ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ
СП-Кр	Сельское поселение Краснознаменное
ИНДЕКС СЭВ	ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ
...	...
КОД	НАИМЕНОВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ В РОДИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ (ЧЕГО?)
...	Сельского поселения Краснознаменного 36/255
ИДЕНТИФИКАТОР МЭДО	☐ Не использовать подразделение в названии должности
fd57000c-5555-4fdd-90dc	
НАЧАЛО ДЕЙСТВИЯ	ОРГАНИЗАЦИЯ [ВЫБРАТЬ][УДАЛИТЬ]
01.01.2016	Сельское поселение Краснознаменное
ОКОНЧАНИЕ ДЕЙСТВИЯ	
...	
Картотека	НАИМЕНОВАНИЕ КАРТОТЕКИ
☒	Картотека Сельского поселения Краснознаменного

Рис. 3-4. Настройка в карточке подразделения, ассоциированного с организацией

3.5. Настройка справочника «Список организаций»

В справочнике «Список организаций» в карточке организации, которая является «текущей», необходимо на вкладке «Доп. реквизиты» заполнить специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС (см. Рис. 3-5).

Если в одной БД ведутся данные нескольких организаций, то в карточке каждой из этих организаций, которая будет использовать Модуль интеграции с ПОС, необходимо на вкладке «Доп. реквизиты» заполнить специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС (см. Рис. 3-5).

ПК Организация - Google Chrome

Сельское поселение Краснознаменное

Сохранить изменения Отменить редактирование

Организация

Идентификатор ПОС: b21bbf7a-029a-46bd-966e-d03c2bd0204b

Секретный ключ ПОС: 002b0a14-e5b1-4a39-572b-e8fe8428f635

Группа документов: ПОС Обращения в СПК

Кабинет регистрации: Лялякина П.Р. - Председатель

Главный кабинет

Должностного лица:

Реквизиты

МЭДО

Доп. реквизиты

Рис. 3-5. Заполненные специальные доп. реквизиты в карточке организации

Заполните следующие специальные доп. реквизиты:

- **Идентификатор ПОС** – идентификатор организации в ПОС. Значение вводится с клавиатуры или вставкой из буфера;
- **Секретный ключ ПОС** – секретный ключ организации в ПОС. Значение вводится с клавиатуры или вставкой из буфера;

Замечание. Идентификатор и секретный ключ организации в ПОС будут использоваться модулем интеграции для авторизации в ЛКО организации при выполнении запросов в ПОС.

- **Группа документов** – наименование группы документов, в которой должны автоматически регистрироваться в системе «ДЕЛО» обращения, поступившие из ПОС из ЛКО этой организации. Значение вводится с клавиатуры или вставкой из буфера, должно точно соответствовать наименованию группы документов из справочника «Группы документов»;

Замечание. Необходимо указывать группу документов вида «Письма граждан», настроенную для регистрации обращений из ПОС (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» настоящего раздела).

- **Кабинет регистрации: Главный кабинет Должностного лица** – должностное лицо организации, в главном кабинете которого должны автоматически регистрироваться в системе «ДЕЛО» обращения, поступившие из ПОС из ЛКО этой организации. Значение выбирается из справочника «Подразделения».

Замечание. Кабинет должен принадлежать подразделению, которое ассоциировано с данной организацией. Иначе сообщения из ПОС будут зарегистрированы не в кабинете, а просто в картотеке ассоциированного подразделения (без кабинета). Отслеживать такие сообщения можно будет только в функции «Поиск», так как в кабинет они не попадут.

Отметим, что значения реквизитов **Идентификатор ПОС** и **Секретный ключ ПОС** – можно посмотреть в карточке ЛКО организации в ПОС – это реквизиты **Идентификатор клиента** и **Секретный ключ клиента** (см. Рис. 3-6).

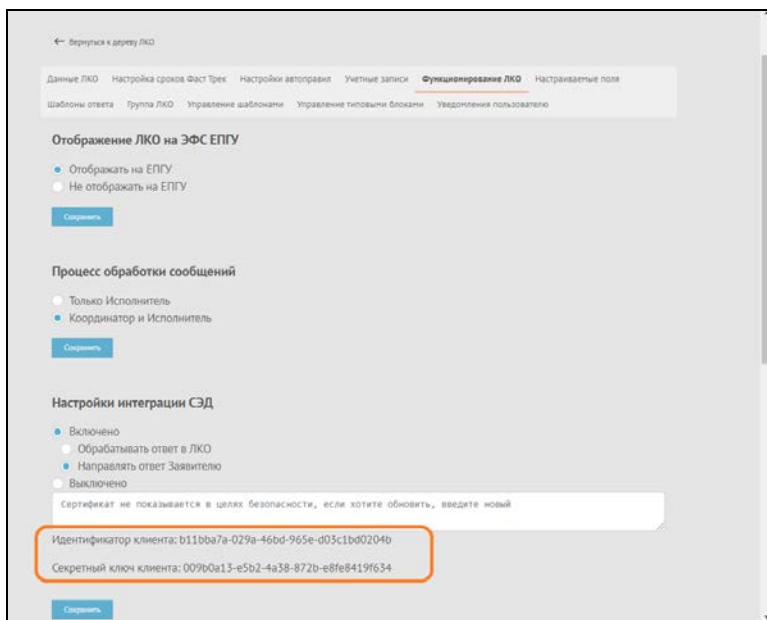
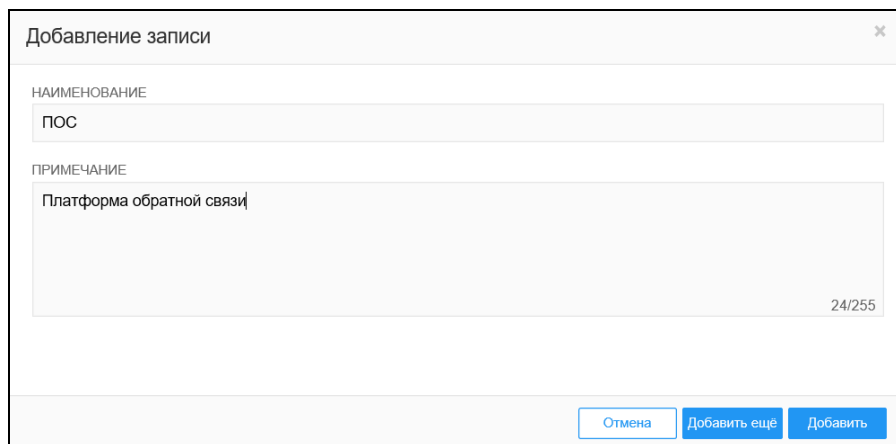


Рис. 3-6. Окно карточки ЛКО организации в ПОС

Внимание. Для обеспечения интеграции ПОС с СЭД в ЛКО организации в ПОС должна быть включена интеграция с СЭД. Для этого в карточке ЛКО организации в секции «Настройки интеграции с СЭД» переключатель должен быть установлен в позицию «Включено» (см. Рис. 3-6).

3.6. Настройка справочника «Виды доставки»

В справочнике «Виды доставки» должен быть зарегистрирован вид доставки «ПОС», который будет устанавливаться в реквизите «Вид доставки» в РК обращений, поступивших из ПОС. Пример реквизитов карточки элемента справочника «Виды доставки» с наименованием «ПОС» показан на Рис. 3-7.



Добавление записи

НАИМЕНОВАНИЕ
ПОС

ПРИМЕЧАНИЕ
Платформа обратной связи

24/255

Отмена Добавить еще Добавить

Рис. 3-7. Окно карточки элемента «ПОС» в справочнике «Виды доставки»

Этот же вид доставки должен быть указан в настройке параметров модуля в параметре **Вид доставки для сообщений из ПОС и ответов** (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

3.7. Настройка справочника «Рубрикатор»

В справочнике «Рубрикатор» системы «ДЕЛО» необходимо создать вершину первого уровня с наименованием «Категории ПОС» (см. Рис. 3-8, Рис. 3-9), в которую должны быть загружены (автоматически или вручную) элементы-категории (рубрики) ПОС.

Категории ПОС

ОТМЕНИТЬ

СОХРАНИТЬ

КОД

ПОС0000

КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ

Категории ПОС

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ

...

ПРИМЕЧАНИЕ

Категории обращений с Платформы обратной связи

46/255

Рис. 3-8. Окно карточки вершины «Категории ПОС»

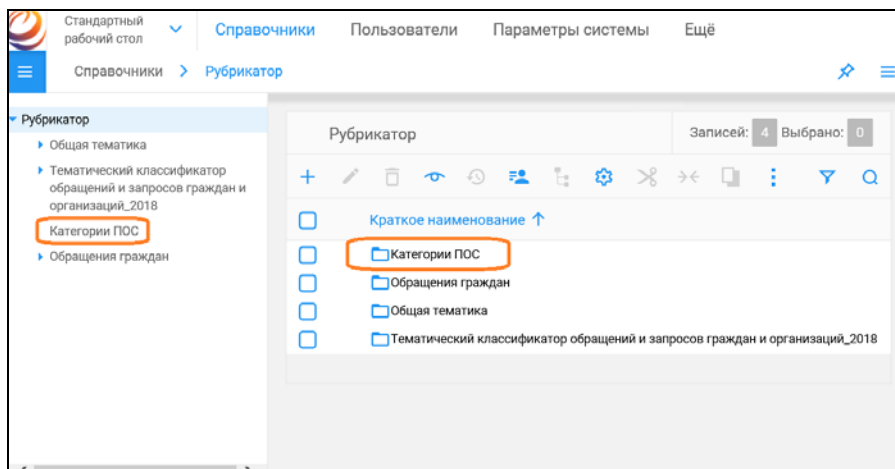


Рис. 3-9. Вершина «Категории ПОС» в справочнике «Рубрикатор»

Категории ПОС можно загрузить в справочник «Рубрикатор» из файла «Категории_ПОС.xls», который находится в дистрибутиве системы «ДЕЛО» в папке «Документация», в подпапке «ПОС.Категории для загрузки в Рубрикатор». Загрузка данных в справочник осуществляется с помощью стандартной операции «Импорт данных».

3.8. Настройка прав пользователей

Пользователям, которые будут выполнять в системе обработку РК обращений, поступающих из ПОС, требуется предоставить необходимые права для возможности редактирования РК обращений, работы с поручениями, создания связанных РК исходящих документов.

4. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С ПОС

4.1. Установка плагина модуля

Плагин Модуля интеграции с ПОС устанавливается тем же инсталлятором, которым устанавливается система «ДЕЛО».

Для установки плагина модуля нужно при установке или обновлении (до версии 20.2.0 или выше) серверной части системы «ДЕЛО» на шаге «Выборочная установка» выбрать для установки компонент «Модуль интеграции с ПОС» (см. Рис. 4-1).

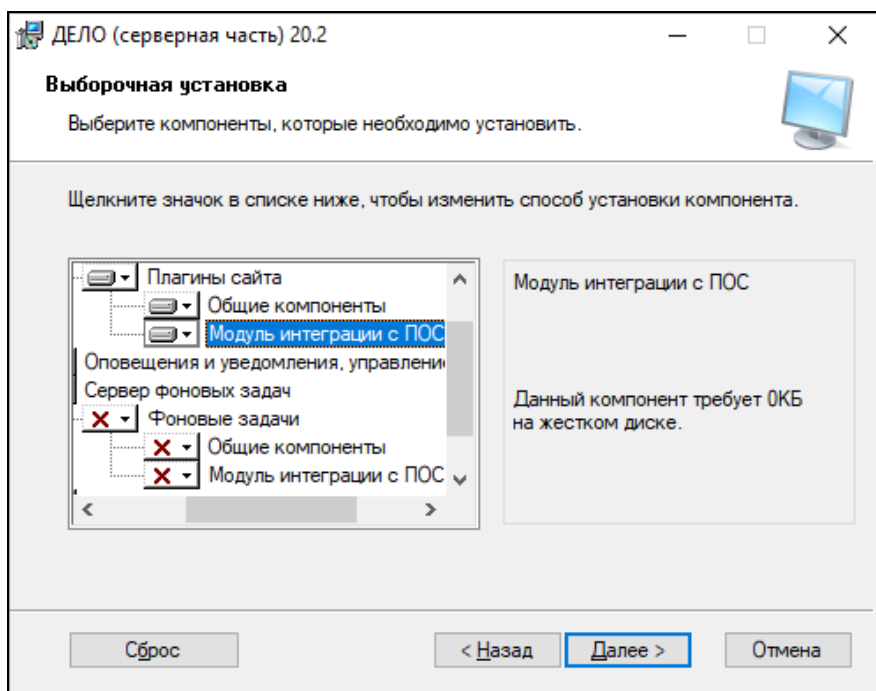


Рис. 4-1. Выбор компонента «Модуль интеграции с ПОС»

Подробно установка серверной части системы «ДЕЛО» описана в Руководстве администратора системы «ДЕЛО».

4.2. Настройка параметров модуля

Чтобы настроить параметры модуля, войдите в подсистему «ДЕЛО-Web» с логином и паролем системного технолога и выберите в меню **Администрирование** пункт **Модуль интеграции с ПОС**. Откроется окно настройки параметров работы Модуля интеграции с ПОС (см. Рис. 4-2).

Рис. 4-2. Окно настройки параметров работы модуля

Задайте в окне следующие параметры.

Настройки модуля интеграции с ПОС

(все параметры обязательны для заполнения):

- **URL сервера ПОС** – URL до API ПОС. Параметр обязателен для заполнения;
- **Сервер Ф3 с доступом в интернет для отправки ответов в ПОС....** – сервер, который будет использоваться модулем для отправки данных в ПОС. Обычно этот сервер совпадает с

сервером ФЗ, на котором работают ФЗ модуля. Параметр обязателен для заполнения;

- **Интервал загрузки сообщений с сервера ПОС, мин** – периодичность, с которой модуль будет обращаться к ПОС для получения списка сообщений (число от 1 до 999). Параметр обязателен для заполнения;
- **Вид доставки для сообщений из ПОС и ответов** – вид доставки, который будет проставляться по умолчанию в реквизите «Вид доставки» РК поступивших из ПОС сообщений при регистрации их в системе «ДЕЛО», а также в РК ответов на обращения. Значение выбирается из справочника «Виды доставки», нужно выбрать значение «ПОС». Параметр обязателен для заполнения.

Настройки для формирования почтовых уведомлений
(задаются, если требуется информировать администратора о возникающих ошибках в работе Модуля интеграции с ПОС):

- **Почтовый адрес администратора** – адрес почтового ящика администратора системы, который будет получателем автоматически формируемых уведомлений об ошибках, возникающих при работе модуля;
- **Почтовый адрес отправителя** – адрес почтового ящика отправителя сообщений-уведомлений;
- **Порт** – порт почтового сервера;
- **Сервер SMTP** – имя почтового сервера;
- **Метод авторизации** – метод авторизации на почтовом сервере для отправки сообщений. Выберите в поле нужное значение из раскрывающегося списка. Если выбран вариант «Авторизация Windows», то в соответствующих полях ниже нужно задать логин и пароль учетной записи операционной системы, имеющей доступ к SMTP-серверу. Если выбран вариант «Авторизация логин/пароль», то в соответствующих полях ниже нужно задать логин и пароль учетной записи SMTP-сервера. Если выбран вариант «Авторизация не требуется», то логин и пароль не задаются;
- **Имя пользователя, Пароль** – логин и пароль, используемый для подключения к почтовому серверу. Это логин и пароль: учетной записи операционной системы, имеющей доступ к SMTP-серверу (при методе авторизации «Авторизация

Windows») или учетной записи SMTP-сервера (при методе авторизации «Авторизация логин/пароль»). При типе авторизации «Авторизация не требуется» данный параметр задавать не требуется

- **Пароль** – пароль, используемый для подключения к почтовому серверу. При типе авторизации «Авторизация не требуется» данный параметр задавать не требуется
- **Использовать SSL** – использование шифрованного подключения. Если оно должно использоваться, установите данный флажок;
- **Использовать TLS** – использование защищенного протокола. Если он должен использоваться, установите данный флажок.

Для сохранения сделанных настроек и закрытия окна щелкните в окне кнопку **Сохранить** (кнопка **Закрыть** используется для закрытия окна без сохранения сделанных изменений).

4.3. Настройка Ф3 модуля

Автоматическая передача данных между системой «ДЕЛО» и ПОС осуществляется фоновыми задачами (Ф3) Модуля интеграции с ПОС.

Чтобы Ф3 модуля могли работать, они должны быть выбраны для отображения и выполнения и запущены.

Чтобы настроить Ф3 модуля, войдите в подсистему «ДЕЛО-Web» с логином и паролем системного технолога и выберите в меню **Администрирование** пункт **Управление фоновыми задачами**. Откроется страница Менеджера фоновых задач.

Интерфейс Менеджера фоновых задач описан в разделе «Менеджер фоновых задач» Руководства системного технолога системы «ДЕЛО». В настоящем подразделе описываются только особенности настройки Ф3 модуля.

- ▶ **Выбор Ф3 Модуля интеграции с ПОС для отображения и выполнения:**

В Менеджере фоновых задач выполните следующие действия:

В разделе «Управление группами фоновых задач» выберите для отображения и выполнения группу Ф3 ПОС (см. Рис. 4-3).

Настройка:

Выбор группы фоновых задач

Наименование группы

Рис. 4-3. Выбор для отображения и выполнения группы ФЗ ПОС

Сохраните изменение и вернитесь на главную страницу Менеджера фоновых задач. На странице Менеджера фоновых задач в таблице фоновых задач будут отображаться ФЗ Модуля интеграции с ПОС (см. Рис. 4-4).

Управление группами фоновых задач:

Управление группами ФЗ

Фоновые задачи:

Фильтр

Группа:

Статус:

	Название	Тип	Работа задачи	Статус задачи	Время создания	Состояние	Время последнего выполнения	Время следующего запуска	Сообщение ФЗ	Ошибки
☐	Автоматическая отправка статусов	Автоматическая	Разрешена	Запущена	25.05.2021 14:49:13	Ожидает выполнения	25.05.2021 16:19:55	25.05.2021 16:20:55	Ожидание событий	• ФЗ выполнена с ошибкой 16:19:55. Отсутствует код модуля интеграции ПОС...
☐	Автоматическая регистрация сообщений	Автоматическая	Разрешена	Запущена	25.05.2021 14:49:13	Ожидает выполнения	25.05.2021 16:19:55	25.05.2021 16:20:55	Ожидание следующей итерации.	• ФЗ выполнена с ошибкой 16:19:55. Отсутствует код модуля интеграции ПОС...

Рис. 4-4. ФЗ Модуля интеграции с ПОС в таблице фоновых задач

Для обеспечения возможности работы Модуля интеграции с ПОС его ФЗ должны быть запущены (после выбора для отображения и выполнения работа ФЗ будет запущена автоматически).

5. ПОЛУЧЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ИЗ ПОС

5.1. Получение сообщений из ПОС

Модуль интеграции с ПОС с заданной периодичностью делает запросы в ПОС. В запросе передается идентификатор и секретный ключ организации для авторизации в ее ЛКО.

Замечание. Идентификатор и секретный ключ организации хранятся в соответствующих доп. реквизитах карточки организации в справочнике «Список организаций» (см. подраздел «Настройка справочника «Список организаций»» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

В ответ на свой запрос модуль получает массив сообщений из того ЛКО, в который был сделан запрос.

Полученные сообщения модуль пытается зарегистрировать в системе «ДЕЛО» (см. следующий подраздел).

5.2. Автоматическая регистрация сообщений в системе «ДЕЛО»

Получив из ЛКО организации в ПОС массив сообщений, Модуль интеграции с ПОС пытается зарегистрировать их в системе «ДЕЛО» в виде РК обращений вида «Письма граждан».

Автоматическая регистрация сообщения осуществляется со следующими параметрами:

- **Пользователь-регистратор** – технический пользователь WFAGENT.
- **Картотека регистрации** – картотека подразделения, ассоциированного с организацией, из ЛКО которой получено сообщение.
- **Кабинет регистрации** – главный кабинет должностного лица, указанного в справочнике «Список организаций» в доп. реквизите «Кабинет регистрации» карточки организации, из ЛКО которой получено сообщение. Если кабинет использовать нельзя (например, главный кабинет указанного должностного лица не найден или не принадлежит картотеке регистрации), то регистрация выполняется без кабинета.
- **Папка кабинета, в которую помещается создаваемая РК** – «Поступившие» в системе «ДЕЛО» = «Документы на исполнении» в подсистеме «ДЕЛО-Web».
- **Группа документов, в которой создается РК** – группа документов вида «Письма граждан», указанная в справочнике «Список организаций» в доп. реквизите «Группа документов» карточки организации, из ЛКО которой получено сообщение.

В создаваемой РК автоматически заполняются следующие реквизиты:

- **Доступ** – «общий».
- **Плановая дата** – срок подготовки ответа, переданный из ПОС.
- **Корреспонденты** – заявитель обращения. Заявитель ищется в справочнике «Граждане» и, если найден один соответствующий гражданин, то он указывается в реквизите «Корреспонденты» РК. Если искомый гражданин не найден в справочнике или найдено несколько элементов справочника, соответствующих условиям поиска, то автоматически создается новый элемент справочника «Граждане», и он указывается в реквизите «Корреспонденты» РК. Если у обращения несколько заявителей, то каждый из них добавляется в реквизит «Корреспонденты» РК и, при соответствующих условиях, в справочник «Граждане» по описанному выше алгоритму.
- **Доставка** – «ПОС» (берется значение, указанное в параметрах модуля в параметре «Вид доставки для сообщений из ПОС и ответов» (см. подраздел «Настройка

параметров модуля» раздела «Установка и настройка Модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).

- **Содержание** – текст сообщения заявителя. Если текст превышает размеры поля, то он обрывается до максимально допустимого значения.
- **Признак «Срочно!»** – устанавливается в случае, если в сообщении из ПОС передан признак необходимости срочной обработки «Фаст-трек».
- **Флажок «Коллективное»** – устанавливается в случае, если в сообщении из ПОС передан признак коллективного сообщения.
- **Рубрики** – рубрика, переданная в сообщении. Переданная рубрика ищется в справочнике «Рубрикатор» и, если найдена, то она указывается в реквизите «Рубрики» РК. Если искомая рубрика не найдена в справочнике, то запись об этом вносится в файл «Протокол регистрации.txt», автоматически формируемый и прикрепляемый к РК.
- **Файлы** – файлы, приложенные заявителем к сообщению.
- **Специальные доп. реквизиты** – заполняются переданными из ПОС значениями следующие специальные доп. реквизиты:
 - **Сообщение ПОС №;**
 - **от;**
 - **Факт сообщения;**
 - **ID организации (ЛКО);**
 - **Название организации (ЛКО);**
 - **Рег. № в др. СЭД;**
 - **Регион проблемы;**
 - **Адрес проблемы;**
 - **Координаты адреса проблемы.**

После успешной регистрации обращения модуль передает в ПОС подтверждение регистрации этого обращения.

Подтверждение регистрации передается в ПОС для каждого успешно зарегистрированного обращения из полученного массива сообщений.

Далее РК обращений обрабатываются пользователями в системе «ДЕЛО», а модуль передает в ПОС информацию об изменении статуса обработки обращений (см. раздел «Отправка в ПОС информации об обработке обращений» настоящей инструкции).

6. ОТПРАВКА В ПОС ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

Обращения, поступившие из ПОС, рассматриваются в организации. Информацию о событиях рассмотрения обращений пользователи вносят в РК обращений. Модуль интеграции автоматически отправляет в ПОС информацию об обработке обращений:

- **СТАТУС.** При наступлении определенных событий с РК обращения модуль устанавливает в ней соответствующее значение специального доп. реквизита «Статус». Изменившееся значение статуса обработки обращения вместе с другими данными об обработке обращения модуль передает в ПОС в ЛКО, из которого поступило обращение.
- **ОТВЕТ ЗАЯВИТЕЛЮ.** При создании в системе «ДЕЛО» РК ответа заявителю, связанной с РК обращения, и вводе пользователем в РК ответа данных ответа заявителю с выполнением команды отправки в ПОС – модуль устанавливает соответствующие значения специальных доп. реквизитов в РК ответа и в РК обращения, проставляет в РК ответа отметку отправки документа заявителю. Данные ответа заявителю модуль передает в ПОС в ЛКО, из которого поступило обращение.

Передача данных в ПОС осуществляется механизмом модуля с заданной периодичностью.

Внимание. Модуль обрабатывает только РК обращений и РК ответов заявителям, к которым прикреплены и корректно заполнены специальные доп. реквизиты модуля (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов»» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы Модуля интеграции с ПОС»).

Ниже события обработки обращения в системе «ДЕЛО» описаны в отдельных подразделах настоящего раздела.

6.1. Назначение исполнителя по обращению

Событием назначения исполнителя по обращению считается сохранение в РК обращения с непустым специальным доп. реквизитом «Сообщение ПОС №» резолюции, соответствующей следующим условиям:

- **Уровень иерархии резолюции** – любой;
- **Ответственный Исполнитель резолюции** – должен иметься, хотя бы один.

При наступлении такого события модуль выполняет следующие действия:

- В РК обращения в специальном доп. реквизите «Статус» устанавливает значение «Назначен исполнитель»;
- Отправляет в ПОС информацию о статусе вместе с другими данными об обработке обращения, взятыми из РК обращения и из этой резолюции;
- В РК обращения в специальный доп. реквизит «Состояние отправки в ПОС» вводит информацию о результатах выполнения операции отправки статуса в ПОС (отправлено или нет).

6.2. Направление ответа заявителю

Ответ Заявителю регистрируется в системе «ДЕЛО» в виде РК исходящего документа, связанного с РК обращения.

РК ответа Заявителю должна соответствовать следующим условиям:

- РК имеет вид «Исходящие»;
- К РК прикреплены специальные доп. реквизиты Модуля интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка справочника «Группы документов» раздела «Настройки в справочниках системы «ДЕЛО» для обеспечения работы Модуля интеграции с ПОС»);
- У РК заполнен специальный доп. реквизит «Сообщение ПОС №»;

- РК ответа заявителя связана с РК обращения этого заявителя;
- В РК в реквизите «Исполнитель» указано должностное лицо, являющееся Исполнителем по обращению.

При выполнении этих условий из РК ответа заявителю или из РК обращения можно открыть окно Интеграции с ПОС, в котором можно выполнить операцию формирования и отправки ответа Заявителю в ПОС.

Работа в окне интеграции с ПОС возможна только в Специализированном Web-интерфейсе.

Чтобы открыть окно интеграции с ПОС, в Специализированном Web-интерфейсе откройте в режиме просмотра РК ответа на обращение, данные из которой требуется отправить в ПОС, и в окне РК выберите из меню «Еще» команду «Интеграция с ПОС» (см. Рис. 6-1).

Отметим, что при необходимости окно Интеграции с ПОС можно вызвать не из РК ответа, а из связанной с ней РК обращения, у которой заполнен специальный доп. реквизит «Сообщение ПОС №». Для этого используется аналогичная команда в меню «Еще» РК обращения.

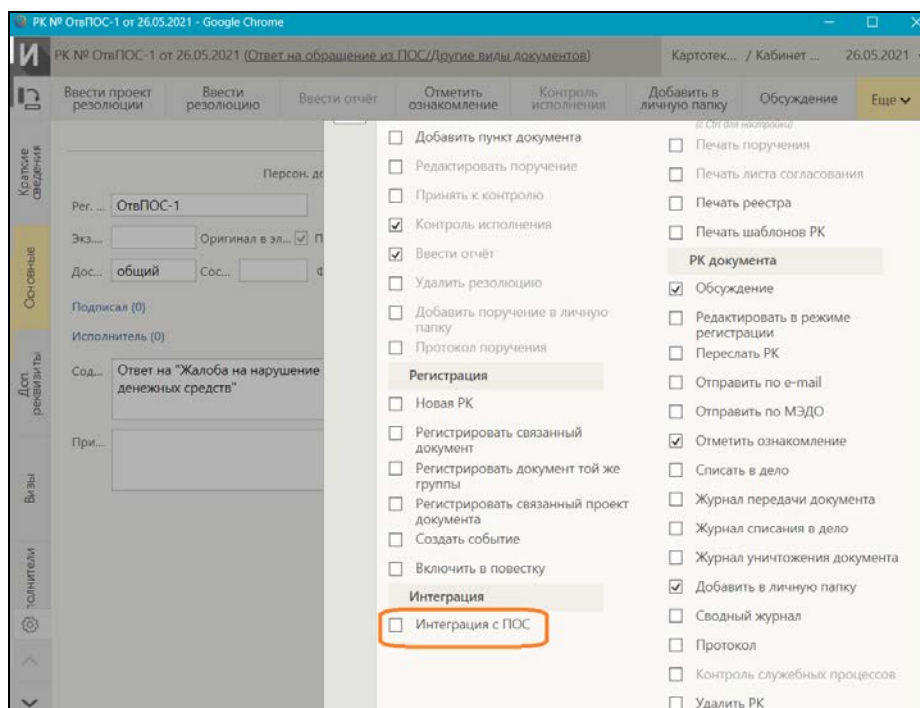
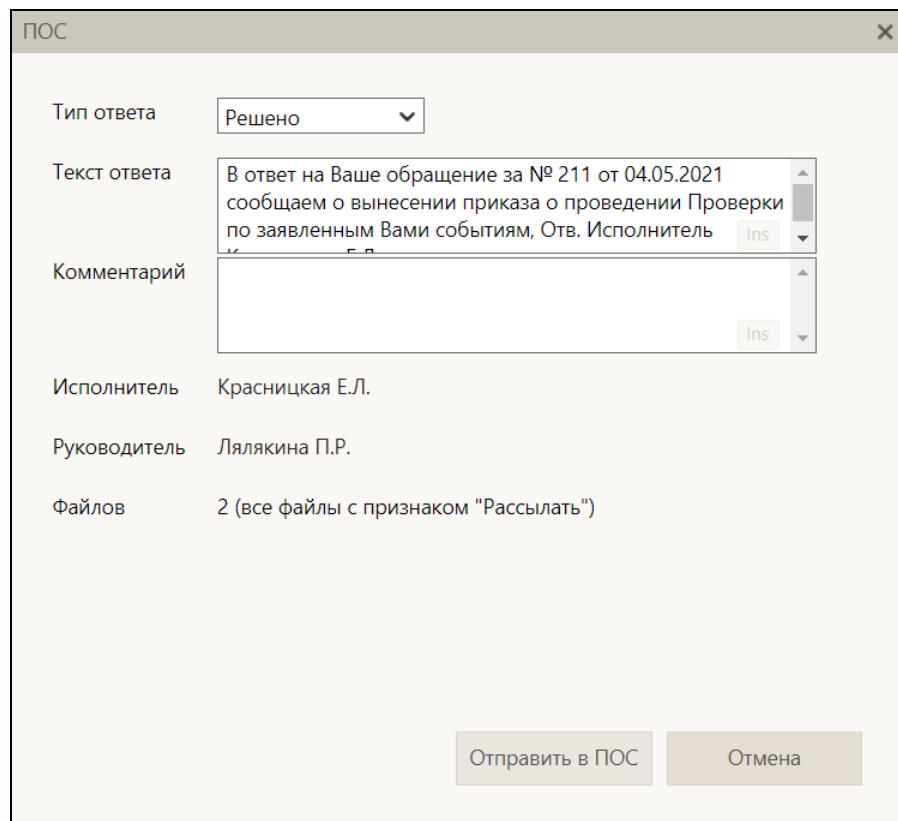


Рис. 6-1. Команда вызова окна Интеграции с ПОС в меню «Еще» РК

Откроется окно интеграции с ПОС (см. Рис. 6-2).



ПОС

Тип ответа: Решено

Текст ответа: В ответ на Ваше обращение за № 211 от 04.05.2021 сообщаем о вынесении приказа о проведении Проверки по заявленным Вами событиям, Отв. Исполнитель

Комментарий:

Исполнитель: Красницкая Е.Л.

Руководитель: Лялякина П.Р.

Файлов: 2 (все файлы с признаком "Рассылать")

Отправить в ПОС Отмена

Рис. 6-2. Окно интеграции с ПОС

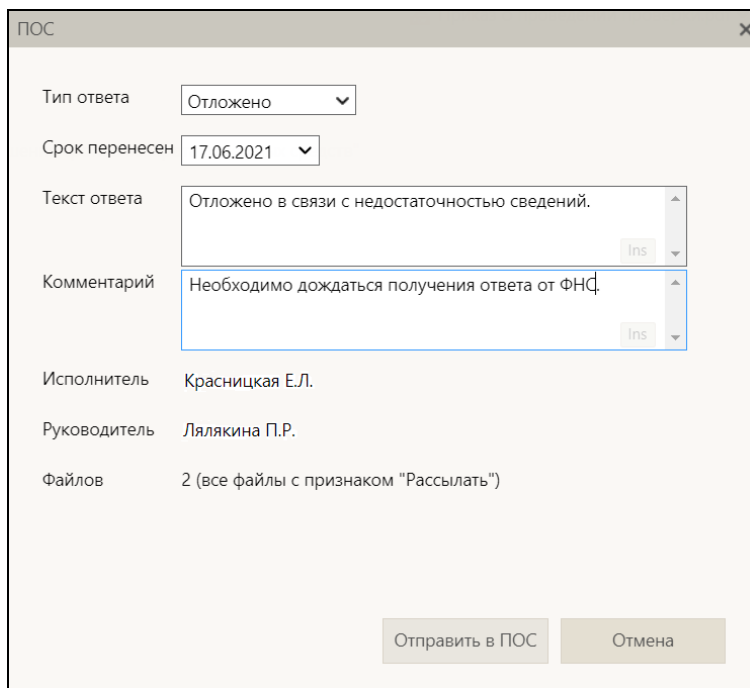
В нижней части окна отображается следующая сформированная автоматически информация:

- **Исполнитель** – ФИО должностного лица, которое указано в реквизите «Исполнитель» РК ответа.
- **Руководитель** – ФИО должностного лица, являющегося начальником должностного лица, указанного в реквизите «Исполнитель» РК. Начальник определяется следующим образом: берется должностное лицо, принадлежащее в справочнике «Подразделения» тому же подразделению, что и Исполнитель, и имеющее там признак «Начальник».

- **Файлов** – количество файлов, которые будут переданы в ПОС вместе с ответом на обращение (это все файлы РК, у которых установлен признак «Рассылать»).

В верхней части окна введите реквизиты ответа Заявителю:

- **Тип ответа** – тип ответа Заявителю, в соответствии с которым будет устанавливаться Статус обращения. Значение выбирается из раскрывающегося списка, содержащего следующие значения:
 - «Решено»;
 - «Не решено»;
 - «Отложено» – при выборе этого значения в окне добавится реквизит **Срок перенесен** (см. Рис. 6-3);
 - «Перенаправлено»;
 - «Отклонено».
- **Срок перенесен** – новый срок исполнения по обращению. Значение задается вводом с клавиатуры или выбором из раскрывающегося календаря. Реквизит отображается и заполняется только в случае, если в реквизите **Тип ответа** выбрано значение «Отложено» (см. Рис. 6-3).
- **Текст ответа** – текст ответа заявителю. Значение задается вводом с клавиатуры, вставкой из буфера или выбором из списка стандартных текстов.
- **Комментарий** – текст комментария к ответу (если требуется). Значение задается вводом с клавиатуры, вставкой из буфера или выбором из списка стандартных текстов.



ПОС

Тип ответа: Отложено

Срок перенесен: 17.06.2021

Текст ответа: Отложено в связи с недостаточностью сведений.

Комментарий: Необходимо дождаться получения ответа от ФНД.

Исполнитель: Красницкая Е.Л.

Руководитель: Лялякина П.Р.

Файлов: 2 (все файлы с признаком "Рассылать")

Отправить в ПОС Отмена

Рис. 6-3. Окно интеграции с ПОС при типе ответа «Отложено»

Введя реквизиты ответа, щелкните в окне кнопку **Отправить в ПОС** (кнопка **Отмена** служит для отказа от отправки ответа).

Модуль совершит попытку отправить данные ответа в ПОС.

Если попытка отправки окажется неуспешной, то внизу окна красным шрифтом отобразится сообщение с информацией об ошибке отправки (см. Рис. 6-4).

ПОС

Тип ответа: Решено

Текст ответа: В ответ на Ваше обращение за № 211 от 04.05.2021 сообщаем о вынесении приказа о проведении Проверки по заявленным Вами событиям, Отв. Исполнитель

Комментарий

Исполнитель: Красницкая Е.Л.

Руководитель: Лялякина П.Р.

Файлов: 2 (все файлы с признаком "Рассылать")

Ошибка отправки запроса в ПОС: Невозможно соединиться с удаленным сервером

Отправить в ПОС Отмена

Рис. 6-4. Сообщение об ошибке отправки в окне Интеграции с ПОС

Если попытка отправки окажется успешной (т.е. данные переданы в ПОС), то модуль внесет следующую информацию в РК:

- В специальном доп. реквизите **Статус** в РК ответа на обращение и в связанной с ней РК обращения установит значение, соответствующее значению реквизита **Тип ответа** в окне Интеграции с ПОС (см. Таблица 3).

Таблица 3

№	Значение реквизита «Тип ответа» в окне Интеграции с ПОС	Значение доп. реквизита «Статус» в РК обращения и в РК ответа на обращение
1.	Решено	Направлен ответ: Решено
2.	Не решено	Направлен ответ: Не решено

№	Значение реквизита «Тип ответа» в окне Интеграции с ПОС	Значение доп. реквизита «Статус» в РК обращения и в РК ответа на обращение
3.	Отложено	Направлен ответ: Отложено
4.	Перенаправлено	Направлен ответ: Перенаправлено
5.	Отклонено	Направлен ответ: Отклонено

- В РК ответа на обращение и в связанной с ней РК обращения данными из окна Интеграции с ПОС соответствующие специальные доп. реквизиты: **Срок перенесен** (если этот реквизит был заполнен в окне Интеграции с ПОС), **Текст ответа и Комментарий**.
- В реквизит «Адресаты» РК ответа на обращение добавит (в случае ее отсутствия) запись адресата-гражданина, равного корреспонденту связанной РК обращения, и проставит в этой записи отметку отправки. Если в РК обращения было несколько корреспондентов (коллективное обращение), то все они будут добавлены в реквизит «Адресаты» РК ответа с проставленной отметкой отправки. В записях адресатов будет указан вид отправки, соответствующий значению параметра **Вид доставки для сообщений из ПОС и ответов** в параметрах модуля (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка Модуля интеграции с ПОС»).
- В РК обращения в специальный доп. реквизит «Состояние отправки в ПОС» введет информацию о результатах выполнения операции отправки данных в ПОС.

7. ПРОТОКОЛИРОВАНИЕ ОБМЕНА ДАННЫМИ «ДЕЛО» - ПОС

Протоколирование обмена данными между системой «ДЕЛО» и ПОС с использованием Модуля интеграции с ПОС осуществляется следующим образом:

- **Получение сообщений.** При возникновении ошибки при попытке получения сообщений из ПОС информация об ошибке записывается в лог ФЗ, а также вносится в сообщение-уведомление об ошибках, направляемое администратору на адрес, указанный в параметрах Модуля интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).
- **Регистрация сообщений.** При возникновении в процессе регистрации сообщения ошибки, не препятствующей регистрации (например, не найдена рубрика обращения в справочнике «Рубрикатор») информация об ошибке фиксируется в файле «Протокол регистрации.txt», автоматически формируемом и прикрепляемом к РК обращения.
- **Отправка статусов.** Успешность/не успешность отправки статуса обращения в ПОС протоколируется в специальном доп. реквизите «Состояние отправки в ПОС» РК обращения. Информация о результатах попытки отправки данных модулем вносится в этот доп. реквизит в формате:

<Название статуса.> Отправлено в ПОС ДД/ММ/ГГГГ ЧЧ:ММ
ИЛИ

<Название статуса.> Не отправлено в ПОС (<причина ошибки>)
ДД/ММ/ГГГГ ЧЧ:ММ

- **Отправка ответов.** В окне Интеграции с ПОС, в котором выполняется операция отправки ответа Заявителю в ПОС, в случае возникновения ошибки при попытке отправки ответа отображается информация об ошибке (текст сообщения отображается красным цветом и расположен внизу окна).

- **Ошибки в работе Ф3 Модуля интеграции с ПОС.**

Уведомления об ошибках в работе Ф3 отправляются на адрес администратора, указанный в параметрах Модуля интеграции с ПОС (см. подраздел «Настройка параметров модуля» раздела «Настройка модуля интеграции с ПОС» настоящей инструкции).