

## Общая схема функционирования «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»

Общая схема работы с использованием «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» заключается в следующем.

Заявитель (физическое или юридическое лицо) на сайте организации подает обращение. Для этого он заполняет соответствующую форму, вводя в нее, соответственно, личные данные физического или данные юридического лица (в обоих случаях обязательно включая E-mail), данные своего обращения в организацию, заявку на получение информации о работе с обращением. Подробнее см. «Подача обращения на сайте» настоящего руководства.

Средствами ПО сайта введенные заявителем данные помещаются в автоматически формируемое сообщение. К сообщению прикрепляется служебный файл – паспорт обращения, содержащий данные физического/юридического лица, данные обращения, заявку на получение информации о работе с обращением. Сообщение отправляется на определенный E-mail организации и попадает в почтовую папку организации, которая предназначена для поступления обращений с портала, и на которую должен быть настроен Outlook пользователя, регистрирующего обращения. Подробнее о формате сообщения см. «Формат сообщений с обращениями» настоящего руководства.

Пользователь системы «ДЕЛО» организации регистрирует обращение. Для регистрации используется группа документов вида «Письма граждан» (для обращений физических лиц) или «Входящие» (для обращений юридических лиц), к которой прикреплены специальные доп. реквизиты модуля интеграции. В РК обращения автоматически заполняются следующие специальные доп. реквизиты:

- «Дата подачи»;
- «Статус»;
- «E-mail для ответа»;
- «Уведомления о ходе рассмотрения»;
- «Ответ в бумажном виде»;
- «Ответ в электронном виде».

Значения этих доп. реквизитов берутся из паспорта обращения. Подробно эти доп. реквизиты описаны в п. «Прикрепление специальных доп. реквизитов к группам документов» настоящего руководства. Если к обращению были прикреплены файлы, они будут прикреплены к РК обращения. В РК в поле **Доставка** автоматически вводится значение «Интернет-приемная». Подробнее о технологии регистрации обращений см. «Регистрация обращений, поступивших из «Интернет-приемной»» настоящего руководства.

Если в паспорте обращения не запрошено ни получение уведомлений о ходе рассмотрения, ни получение ответа в электронном виде, модуль интеграции не будет обрабатывать РК этого обращения.

Если в паспорте обращения запрошено получение уведомлений о ходе рассмотрения и/или получение ответа в электронном виде, модуль интеграции будет обрабатывать РК этого обращения. При этом при наступлении определенных событий будет автоматически изменяться значение специальных доп. реквизитов «Статус», «Текст ответа» и «Ответ» в РК обращения. Кроме того, будут автоматически формироваться и отправляться на E-mail заявителя соответствующие уведомления. В специальных доп. реквизитах фиксируются факты:

- регистрации обращения;
- отправки заявителю уведомления о регистрации его обращения;
- пересылки обращения в подведомственную организацию (если фиксация данного события задана в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»);
- переадресации обращения в другую организацию (если фиксация данного события задана в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»);
- отправки заявителю уведомления о направлении ему ответа на его обращение в бумажном и/или электронном виде.

Информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер отображается в специальном доп. реквизите «.».

Подробнее об автоматическом изменении доп. реквизитов см. п. «Фиксация хода рассмотрения обращения» настоящего руководства. Подробнее об автоматическом формировании уведомлений см. п. «Формирование уведомлений о ходе рассмотрения обращения» настоящего руководства. Подробнее об отображении информации о состоянии отправки уведомлений и ответов заявителям на почтовый сервер см. п. «Информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер» подраздела «Сценарии работы «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» настоящего раздела.

Перед использованием «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» необходимо установить и настроить модуль интеграции, а также настроить систему «ДЕЛО» для работы с модулем интеграции. Эти обязанности выполняет технолог системы «ДЕЛО». Установка и настройка Модуля взаимодействия описана в разделе «Установка, настройка, удаление «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» настоящего руководства. Настройка системы «ДЕЛО» описана в разделе «Подготовительная работа для обеспечения функционирования «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» настоящего руководства.

## **1.1. Сценарии работы «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»**

### **1.1.1. Подача обращения на сайте**

В разделе сайта, предназначенном для подачи обращений и запросов, заявитель должен заполнить соответствующую форму, содержащую его данные и информацию обращения. При желании заявитель может прикрепить к своему обращению файлы.

ПО сайта проверяет корректность введенной заявителем информации, формирует почтовое сообщение определенного формата и отправляет его на E-mail адрес организации, в которой должна выполняться обработка обращений. В сообщении может быть указана следующая информация:

Личные данные заявителя:

1. Информация о заявителе:

*Личные данные физического лица*

- Фамилия Имя Отчество (Фамилия и Имя - обязательные реквизиты);
- Почтовый адрес заявителя:
  - Город (населенный пункт);
  - Почтовый индекс;
  - Почтовый адрес;
  - Регион;

Реквизиты адреса являются обязательными в случае установки гражданином параметра, соответствующего заявке на получение ответа в бумажном виде.

- Другая информация:
  - E-mail (является обязательным в случае установки гражданином в обращении параметра, соответствующего заявке на получение уведомлений о ходе рассмотрения или ответа в электронном виде);
  - Телефон / Факс;
  - Пол.

ИЛИ

*Данные о юридическом лице*

- Наименование организации (обязательный реквизит);
- ИНН;
- ОГРН;
- E-mail (обязательный реквизит);
- Почтовый адрес;
- Данные о должностном лице (ФИО должностного лица обязательно для заполнения);
- Прочие данные.

2. Информация об обращении:

- Краткое содержание обращения (обязательный реквизит);
- Текст обращения (обязательный реквизит, текст впоследствии будет преобразован в файл);

3. Заявка на информацию о работе с обращением:

- На получение ответа в бумажном виде;
- На получение ответа в электронном виде (в этом случае с уведомлением будут переданы файлы с электронным образом документа-ответа);

---

**Замечание.** Заявитель будет получать уведомления о ходе рассмотрения обращения только в том случае, если в его данных указан адрес электронной почты.

---

На этом работа сайта с обращением заявителя заканчивается.

## 1.1.2. Регистрация обращения в системе «ДЕЛО»

Регистратор-пользователь системы «ДЕЛО» открывает перечень поступивших из «Интернет-приемной» обращений и регистрирует их. Outlook пользователя, регистрирующего обращения, должен быть настроен на ту почтовую папку организации, в которую обращения поступают с портала.

Для регистрации обращений используются группы документов с РК вида «Письма граждан» (для обращений физических лиц) или «Входящие» (для обращений юридических лиц), к которым прикреплены специальные доп. реквизиты «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» (их к группе документов прикрепляет системный технолог в справочнике **Группы документов**, см. ниже гл. «Прикрепление специальных доп. реквизитов к группам документов»).

При создании нового элемента справочника «Граждане» или «Организации» в режиме регистрации обращения, соответственно, гражданина или организации возможно использование полученных в составе обращения анкетных данных этого гражданина или организации. Отметим, что если у обращения несколько корреспондентов, то в РК обращения в качестве корреспондента будет указан тот из них, который является первым по порядку в списке.

Если в паспорте обращения запрошено получение уведомлений о ходе рассмотрения, то в созданной РК в доп. реквизитах установлен флажок **Уведомления о ходе рассмотрения**. Если в паспорте обращения запрошено получение ответа в электронном виде, то в созданной РК в доп. реквизитах установлен флажок **Ответ в электронном виде**. В этих случаях в РК доп. реквизиту «Статус» автоматически задается значение «Уведомление о регистрации». Дальнейший ход рассмотрения РК отслеживается «Модулем интеграции с интернет-приемной».

---

**Замечание.** Если в паспорте обращения содержится указанный гражданином E-mail для ответа, то в созданной РК этот адрес будет автоматически введен в поле доп. реквизита **E-mail для ответа**.

---

Если в паспорте обращения не запрошено ни получение уведомлений о ходе рассмотрения, ни получение ответа в электронном виде, то в созданной РК в доп. реквизитах оба флажка - **Уведомления о ходе рассмотрения** и **Ответ в электронном виде** - будут не установлены. В этом случае РК обращения «Модулем интеграции с интернет-приемной» не обрабатывается.

## 1.1.3. Фиксация хода рассмотрения обращения

Фиксация хода рассмотрения выполняется только в РК обращений, соответствующих следующим условиям:

- К РК обращения прикреплены специальные доп. реквизиты «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»;

И

- в РК *отсутствует* следующее сочетание значений доп. реквизитов: одновременно сняты флажки **Уведомления о ходе рассмотрения** и **Ответ в электронном виде**. Если оба этих флажка в РК сняты, это означает, что в паспорте обращения не задано ни получение уведомлений о ходе рассмотрения, ни получение ответа в электронном виде.

Для фиксации хода рассмотрения обращения в РК используются доп. реквизиты «Статус», «Текст ответа» и «Ответ». Значения доп. реквизитов вводятся автоматически при наступлении определенных событий.

Доп. реквизит «Статус» с типом «Значение из списка» используется для фиксации статуса обращения.

Статус присваивается автоматически при наступлении определенных событий в системе «ДЕЛО». Значения некоторых статусов и тексты соответствующих уведомлений могут быть различными в зависимости от значения параметра «Перечень электронных видов отправки» в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной».

Возможные соответствия статусов обращения и событий в системе «ДЕЛО» приведены в таблице ниже (см. Таблица 1).

Таблица 1

№	Значение статуса	Событие
<ul style="list-style-type: none"> <li>Статусы, не зависящие от значения параметра «Перечень электронных видов отправки» в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»:</li> </ul>		
1.	Зарегистрировано	Создание в системе «ДЕЛО» РК обращения. В паспорте обращения <i>не задано</i> получение уведомления о ходе рассмотрения, но <i>задано</i> получение ответа в электронном виде
2.	Уведомление о регистрации	Создание в системе «ДЕЛО» РК обращения. В паспорте обращения <i>задано</i> получение уведомления о ходе рассмотрения
3.	Уведомление о пересылке	Простановка в РК обращения отметки отправки (любым видом отправки) адресату – организации, отличной от автора обращения.  <b>Замечание.</b> Данное событие обрабатывается, только если это задано в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»
4.	Уведомление о переадресации	В РК исходящего документа, связанного с РК обращения типом связки для переадресации, проставляется отметка отправки (любым видом отправки) адресату-организации, отличной от автора обращения. Дополнительное условие: дата регистрации РК связанного исходящего документа должна быть не меньше даты регистрации РК обращения.  <b>Замечание.</b> Типы связок для переадресации задаются в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» в параметре «Перечень типов связок» (см. п. «Конфигурирование ФЗ «Изменение статуса РК»» подраздела «Конфигурирование и запуск ФЗ «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» настоящего руководства).  <b>Замечание.</b> Данное событие обрабатывается, только если это задано в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»
<ul style="list-style-type: none"> <li>Статусы в случае, если в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» не задан параметр «Перечень электронных видов отправки»:</li> </ul>		

№	Значение статуса	Событие
• 5.	• Уведомление об ответе	• Создание связанной РК с типом «Исходящие», адресатом которой является автор обращения с проставленной датой отправки. В паспорте обращения <i>не задано</i> получение ответа в электронном виде
• 6.	• Электронный ответ	• Создание связанной РК с типом «Исходящие», имеющей прикрепленный файл (файлы), адресатом которой является автор обращения с проставленной датой отправки. В паспорте обращения <i>задано</i> получение ответа в электронном виде, <i>но не задано</i> получение ответа в бумажном виде
• 7.	• Уведомление о бумажном ответе и электронный ответ	• Создание связанной РК с типом «Исходящие», имеющей прикрепленный файл (файлы), адресатом которой является автор обращения с проставленной датой отправки. В паспорте обращения <i>задано</i> получение ответа в электронном виде <i>и</i> получение ответа в бумажном виде
• Статусы в случае, если в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» задан параметр «Перечень электронных видов отправки» - указаны виды отправки для электронных ответов с файлами:		
• 8.	Электронный ответ	Создание связанной РК с типом «Исходящие», имеющей прикрепленный файл (файлы), адресатом которой является автор обращения с проставленной датой отправки и видом отправки, указанным в параметре «Перечень электронных видов отправки». В паспорте обращения задано получение ответа в электронном виде
• 9.	Уведомление об ответе	Создание связанной РК с типом «Исходящие» адресатом которой является автор обращения с проставленной датой отправки и видом отправки, не указанным в параметре «Перечень электронных видов отправки». В паспорте обращения задано получение уведомления о ходе рассмотрения

Доп. реквизит «Текст ответа» с типом «текст (n стр.)» используется для фиксации текста, который вносится в уведомление, отправляемое при появлении данного статуса. Текст формируется автоматически. Возможные тексты уведомлений приведены в следующем пункте руководства.

**Замечание.** Если на доп. реквизитах «Статус» и «Текст ответа» в справочнике «Настройка реквизитов» установлен признак «Создавать доп. информацию в протоколе», то при изменении значения этих доп. реквизитов в протоколе будет сохраняться дополнительная информация – старое и новое значение реквизита. Эту информацию можно будет открыть для просмотра из протокола редактирования РК (подробнее см. п. «Просмотр истории изменения значений доп. реквизитов «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» настоящего раздела). Например, просмотрев информацию о редактировании реквизита «Текст ответа», можно узнать историю отправленных по обращению уведомлений.

Доп. реквизит «Ответ» с типом «текст (1 стр.)» используется для фиксации номера связанной исходящей РК ответа, по которой отправляется уведомление о ходе рассмотрения. Значение реквизита вводится автоматически.

## 1.1.4. Формирование уведомлений о ходе рассмотрения обращения

Уведомления формируются только для РК обращений, соответствующих следующим условиям:

- К РК обращения прикреплены специальные доп. реквизиты «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»;

И

- в РК *отсутствует* следующее сочетание значений доп. реквизитов: одновременно сняты флажки **Уведомления о ходе рассмотрения** и **Ответ в электронном виде**. Если оба этих флажка в РК сняты, это означает, что в паспорте обращения не задано ни получение уведомлений о ходе рассмотрения, ни получение ответа в электронном виде.

«Модуль интеграции с интернет-приемной» отслеживает статус РК и при его изменении формирует уведомление - электронное сообщение с соответствующим текстом и темой «Уведомление» - и отправляет его на указанный заявителем адрес.

---

**Замечание.** Используется E-mail адрес, указанный в РК обращения в специальном доп. реквизите «E-mail для ответа» (он берется из паспорта обращения), если этот реквизит в РК не заполнен, то используется E-mail адрес, указанный у данного гражданина в справочнике «Граждане» / у данной организации в справочнике «Список организаций».

---

Текст уведомления формируется автоматически. Для этого у РК обращений используется специальный доп. реквизит «Текст ответа». Автоматически сформированный текст из поля «Текст ответа» копируется в уведомление, отправляемое автору обращения. Значения некоторых статусов и тексты соответствующих уведомлений могут быть различными в зависимости от значения параметра «Перечень электронных видов отправки» в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной».

Возможные соответствия статусов обращения и текстов уведомлений приведены в таблице ниже (см. Таблица 2).

Таблица 2

№	Значение статуса	Текст уведомления
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Статусы и уведомления, не зависящие от значения параметра «Перечень электронных видов отправки» в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»:</li> </ul>		
• 1.	• Зарегистрировано	• Нет уведомления
• 2.	• Уведомление о регистрации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя&gt;! Ваше обращение, отправленное &lt;дата и время формирования паспорта обращения&gt;, зарегистрировано за № &lt;Рег. № РК обращения&gt; от &lt;дата регистрации РК обращения&gt;.</li> <li>• <b>Замечание.</b> Для обращения физического лица ФИО заявителя – это ФИО корреспондента-гражданина. Для обращения юридического лица ФИО заявителя - это значение поля «Подписал» (или его начало) первого по порядку корреспондента.</li> </ul>

№	Значение статуса	Текст уведомления
<ul style="list-style-type: none"> <li>3.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Уведомление о пересылке</li> </ul>	<p><i>При одном адресате пересылки, обнаруженном во время обработки события:</i></p> <p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя&gt;! &lt;Дата отправки РК обращения&gt; Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК обращения&gt; от &lt;дата регистрации РК обращения&gt; направлено на рассмотрение в &lt;Наименование адресата-организации РК обращения&gt;.</p> <p><i>При нескольких адресатах пересылки, обнаруженных во время обработки события:</i></p> <p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя&gt;! &lt;Дата отправки РК обращения&gt; Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК обращения&gt; от &lt;дата регистрации РК обращения&gt; направлено на рассмотрение в &lt;Наименование адресата-организации 1 РК обращения&gt;, &lt;Наименование адресата-организации 2 РК обращения &gt;, .....</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>4.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Уведомление о переадресации</li> </ul>	<p><i>При одном адресате переадресации, обнаруженном во время обработки события:</i></p> <p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя&gt;! &lt;Дата отправки РК связанного исходящего документа&gt; Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК обращения&gt; от &lt;дата регистрации РК обращения&gt; направлено по принадлежности в &lt;Наименование адресата-организации РК связанного исходящего документа&gt; за № &lt;рег. № РК связанного исходящего документа&gt; от &lt;дата регистрации РК связанного исходящего документа&gt;.</p> <p><i>При нескольких адресатах переадресации, обнаруженных во время обработки события:</i></p> <p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя&gt;! &lt;Дата отправки РК связанного исходящего документа&gt; Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК обращения&gt; от &lt;дата регистрации РК обращения&gt; направлено по принадлежности в &lt;Наименование адресата-организации 1 РК связанного исходящего документа &gt;, &lt;Наименование адресата-организации 2 РК связанного исходящего документа&gt;, .... за № &lt;рег. № РКИ&gt; от &lt;дата регистрации РК связанного исходящего документа&gt;.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Статусы в случае, если в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» не задан параметр «Перечень электронных видов отправки»:</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>5.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Уведомление об ответе</li> </ul>	<p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя РК обращения&gt;!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;Дата отправки РК связанного исходящего документа&gt; Вам направлен ответ на бумажном носителе на Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК связанного исходящего документа&gt; от &lt;дата регистрации РК связанного исходящего документа&gt;.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>6.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Электронный ответ</li> </ul>	<p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя РК обращения&gt;!</p> <p>Направляем Вам ответ на Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК связанного исходящего документа&gt; от &lt;дата регистрации РК связанного исходящего документа&gt;.</p>



№	Значение статуса	Текст уведомления
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответ в электронном виде прикреплен к данному письму.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уведомление о бумажном ответе и электронный ответ</li> </ul>	<p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя РК обращения&gt;! &lt;Дата отправки РК связанного исходящего документа&gt; Вам направлен ответ на бумажном носителе на Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК связанного исходящего документа&gt; от &lt;дата регистрации РК связанного исходящего документа&gt;.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответ в электронном виде прикреплен к данному письму.</li> </ul>
<p><i>Статусы в случае, если в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» задан параметр «Перечень электронных видов отправки» - указаны виды отправки для электронных ответов с файлами:</i></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.</li> </ul>	Электронный ответ	<p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя РК обращения&gt;! Направляем Вам ответ на Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК связанного исходящего документа&gt; от &lt;дата регистрации РК связанного исходящего документа&gt;.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.</li> </ul>	Уведомление об ответе	<p>Уважаемый(ая) &lt;ФИО заявителя РК обращения&gt;! &lt;Дата отправки РК связанного исходящего документа&gt; Вам направлен ответ на бумажном носителе на Ваше обращение за № &lt;Рег. № РК связанного исходящего документа&gt; от &lt;дата регистрации РК связанного исходящего документа&gt;.</p>

Информация о состоянии отправки текущего электронного сообщения заявителю отображается в специальном доп. реквизите «.» (подробнее см. п. «Информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер» настоящего подраздела).

При статусах «Электронный ответ» и «Уведомление о бумажном ответе и электронный ответ» в формируемое сообщение включаются файлы РК исходящего документа.

В расположенной ниже таблице (см. Таблица 3) приведено соответствие параметров в паспорте обращения гражданина и формирования уведомлений «Модулем интеграции с интернет-приемной».

Таблица 3

№	Заявка на уведомление о ходе рассмотрения	Заявка на ответ в бумажном виде	Заявка на ответ в электронном виде	Уведомления, формируемые «Модулем интеграции с интернет-приемной» и направляемые гражданину
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• есть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет уведомлений</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет уведомлений</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• есть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• есть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• есть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уведомление о регистрации обращения</li> <li>• Уведомление о направлении ответа. Если в РК ответа указан вид отправки из перечня электронных видов отправки (или если такой перечень не задан в параметрах фоновых задач) то к уведомлению</li> </ul>

№	Заявка на уведомление о ходе рассмотрения	Заявка на ответ в бумажном виде	Заявка на ответ в электронном виде	Уведомления, формируемые «Модулем интеграции с интернет-приемной» и направляемые гражданину
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• прикрепляются файлы документа-ответа</li> </ul>
• 4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• есть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• есть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уведомление о регистрации обращения</li> <li>• Уведомление о направлении ответа</li> </ul>
• 5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• есть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• есть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уведомление о регистрации обращения</li> <li>• Уведомление о направлении ответа. Если в РК ответа указан вид отправки из перечня электронных видов отправки (или если такой перечень не задан в параметрах фоновых задач) то к уведомлению прикрепляются файлы документа-ответа</li> </ul>

### 1.1.5. Информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер

«Модуль интеграции с интернет-приемной» при передаче сформированных уведомлений и ответов заявителям на почтовый сервер отслеживает успешность их приема почтовым сервером. Информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер отображается в РК в специальном доп. реквизите «.». Эта информация может выглядеть, например, следующим образом:

- «Ожидание отправки ДД/ММ/ГГГГ с ЧЧ:ММ» - уведомление сформировано и ожидает отправки на почтовый сервер. Данная запись появляется, например, в случае, если в данный момент связь с почтовым сервером отсутствует.
- «Отправлено ДД/ММ/ГГГГ в ЧЧ:ММ» - сформированное уведомление отправлено на почтовый сервер.
- «Не отправлено ДД/ММ/ГГГГ в ЧЧ:ММ» - уведомление не было отправлено на почтовый сервер. Данная запись появляется в случае, если при обработке события системе не удалось сформировать и отправить заявителю уведомление и электронный ответ.

## 1.1.6. Просмотр истории изменения значений доп. реквизитов «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»

При определенной настройке специальных доп. реквизитов «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» будет сохраняться история их редактирования, что обеспечит возможность просмотра этой истории. Интерес может представлять, например, история изменения доп. реквизитов «Статус» и «Текст ответа» в РК обращения.

### ► **Обеспечение сохранения истории изменения значений доп. реквизитов:**

Для того чтобы сохранялась дополнительная информация о редактировании доп. реквизитов (старое и новое значение для каждой операции редактирования доп. реквизита), необходимо в свойствах доп. реквизита в справочнике «Настройка реквизитов» установить флажок «Создавать доп. информацию в протоколе» (см. гл. «Формирование доп. реквизитов» раздела «Работа с дополнительными реквизитами РК, РКПД и рубрик» Руководства технолога).

### ► **Просмотр истории изменения значений доп. реквизитов:**

Для просмотра дополнительной информации о редактировании доп. реквизитов откройте протокол редактирования РК. В окне протокола записи об операциях редактирования доп. реквизитов, для которых сохранена дополнительная информация, выделены синим шрифтом. Окно с дополнительной информацией открывается с помощью двойного щелчка на записи или выделения записи и нажатия комбинации клавиш Ctrl+Enter (подробнее о просмотре протокола редактирования РК см. гл. «Протоколирование работы пользователей с РК документа» раздела «Работа с РК документа» Руководства пользователя).

## 1.2. Структура и принцип функционирования «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»

Рабочий механизм «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» составляют фоновые задачи (ФЗ):

- ФЗ «Изменение статуса РК» - обеспечивает автоматическое изменение значений специальных доп. реквизитов РК обращений (в частности, реквизита «Статус», «Текст ответа») при наступлении соответствующих событий.
- ФЗ «Формирование уведомлений» - обеспечивает автоматическое формирование уведомлений при появлении определенного статуса РК обращений.
- ФЗ «Отправка электронных сообщений» - обеспечивает физическую отправку по каналу E-mail из каталога сообщений для отправки. Уведомления отправляются на E-mail адрес, указанный автором обращения.

Отметим, что «Модуль интеграции с интернет-приемной» обрабатывает только РК, соответствующие следующим условиям:

- РК имеет вид «Письма граждан» или «Входящие», и к ней прикреплены специальные доп. реквизиты «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»;
- в РК *отсутствует* следующее сочетание значений доп. реквизитов: одновременно сняты флажки **Уведомления о ходе рассмотрения** и **Ответ в электронном виде**.

Если оба этих флажка в РК сняты, это означает, что в паспорте обращения не задано ни получение уведомлений о ходе рассмотрения, ни получение ответа в электронном виде.

Для того чтобы фоновые «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» функционировали, они должны быть сконфигурированы и запущены (см. подраздел «Конфигурирование и запуск фоновых задач «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» раздела «Подготовительная работа для обеспечения функционирования «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» настоящего руководства).

Ниже работа ФЗ «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» описана более подробно.

### 1.2.1. Фоновая задача «Изменение статуса РК»

В результате работы ФЗ «Изменение статуса РК» при наступлении определенных событий значения доп. реквизитов РК обращения автоматически изменяются.

#### Пример 1

ЕСЛИ

в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» *не задан* параметр «Перечень электронных видов отправки»

И

с РК обращения связывается исходящая РК, в которой в качестве адресата указан автор обращения с проставленной отметкой отправки, и к которой прикреплен файл (файлы),

ТО

в РК автоматически задаются следующие значения доп. реквизитов:

1. «Статус» - будет задано значение:

- «Уведомление об ответе» – если автор обращения *не* заказывал получение ответа в электронном виде (в РК в доп. реквизитах флажок **Ответ в электронном виде** снят). В этом случае наличие прикрепленного файла в исходящей РК не является необходимым условием.

ИЛИ

- «Электронный ответ» - если автор обращения *заказывал* получение ответа в электронном виде, *но не* заказывал получение ответа в бумажном виде (в РК в доп. реквизитах флажок **Ответ в электронном виде** установлен, а флажок **Ответ в бумажном виде** снят).

ИЛИ

- «Уведомление о бумажном ответе и электронный ответ» - если автор обращения *заказывал и* получение ответа в электронном виде, *и* получение ответа в бумажном виде (в РК в доп. реквизитах установлены флажки **Ответ в электронном виде** и **Ответ в бумажном виде**).

2. «Текст ответа» - текст определенного формата. Этот текст будет передан в формируемое уведомление о ходе рассмотрения обращения.

3. «.» - информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер.

4. «Ответ» - номер связанной исходящей РК ответа на обращение.

## Пример 2

ЕСЛИ

в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» *задан* параметр «Перечень электронных видов отправки» (указаны виды отправки для электронных ответов с файлами)

И

с РК обращения связывается исходящая РК, в которой в качестве адресата указан автор обращения с проставленной отметкой отправки, и к которой прикреплен файл (файлы),

ТО

в РК автоматически задаются следующие значения доп. реквизитов:

1. «Статус» - будет задано значение:

- «Электронный ответ» - если вид отправки исходящего документа-ответа автору обращения является одним из указанных в параметре «Перечень электронных видов отправки» и автор обращения *заказывал* получение ответа в электронном виде (в РК в доп. реквизитах установлен флажок **Ответ в электронном виде**).

ИЛИ

- «Уведомление об ответе» - если вид отправки исходящего документа-ответа автору обращения не указан в параметре «Перечень электронных видов отправки» и автор обращения *заказывал* получение уведомления о ходе рассмотрения (в РК в доп. реквизитах установлен флажок **Уведомления о ходе рассмотрения**).
2. «Текст ответа» - текст определенного формата. Этот текст будет передан в формируемое уведомление о ходе рассмотрения обращения.
3. «.» - информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер.
4. «Ответ» - номер связанной исходящей РК ответа на обращение.

ФЗ «Изменение статуса РК» прекращает отслеживание хода рассмотрения РК обращения при наступлении следующих условий:

- В РК обращения появилась запись о списании в дело, при условии, что в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» установлен флажок «Завершать процесс при списании обращения в дело». В этом случае экземпляр процесса «Изменение статуса РК» отключается от РК обращения и переходит в состояние «Завершен», значение доп. реквизита «Статус» не изменяется, никакое уведомление не формируется. Если РК обращения списывается в дело *сразу* после регистрации, то процессы выполняют на ней изменение статуса РК (на «Зарегистрировано» или «Уведомление о регистрации», в зависимости от того, заказывал или нет автор обращения уведомления о ходе рассмотрения обращения) и, если требуется, отправку соответствующего уведомления (о регистрации), затем прекратят отслеживание хода рассмотрения РК;

ИЛИ

- Истекло время отслеживания РК фоновой задачей. То есть, с момента начала обработки фоновой задачей РК обращения прошло количество суток, заданное в настройках «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» в параметре «Время отслеживания РК, [дней]».

Настройки «Модуля взаимодействия с интернет-приемной» описаны в подразделе «Конфигурирование и запуск фоновых задач «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» раздела «Подготовительная работа для обеспечения функционирования «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» настоящего руководства.

## 1.2.2. Фоновые задачи «Формирование уведомлений» и «Отправка электронных сообщений»

В результате работы ФЗ «Формирование уведомлений» и «Отправка электронных сообщений» при появлении определенных статусов РК обращения автоматически формируются соответствующие уведомления и отправляются на указанный автором обращения E-mail.

### Пример

Если у РК обращения специальный доп. реквизит «Статус» приобретает значение «Уведомление об ответе», «Электронный ответ» или «Уведомление о бумажном ответе и электронный ответ», то автоматически формируется уведомление о направлении ответа и отправляется на E-mail автора обращения.

---

**Замечание.** Используется E-mail адрес, указанный в РК обращения в специальном доп. реквизите «E-mail для ответа» (он берется из паспорта обращения), если этот реквизит в РК не заполнен, то используется E-mail адрес, указанный у данного гражданина в справочнике «Граждане» / у данной организации в справочнике «Список организаций».

---

Текст уведомления копируется из поля специального доп. реквизита «Текст ответа». При статусе «Электронный ответ» или «Уведомление о бумажном ответе и электронный ответ» к уведомлению прикрепляются файлы исходящей РК (РК документа-ответа), связанной с РК обращения.

При передаче сформированных уведомлений на почтовый сервер отслеживается успешность их приема почтовым сервером. Если попытка передать сформированное уведомление на почтовый сервер закончилась неудачей (например, по причине отсутствия связи с почтовым сервером), непереданное уведомление будет сохранено в папку, указанную в настройках ФЗ «Формирование уведомлений» в параметре «Путь к папке для непереданных сообщений» (см. п. «Конфигурирование ФЗ «Формирование уведомлений»» подраздела «Конфигурирование и запуск ФЗ «Модуля взаимодействия с интернет-приемной»» настоящего руководства). В системном журнале будет сделана запись о неудачной попытке передачи сообщения почтовому серверу с указанием причины этого. Фоновая задача будет повторять попытки передать неотправленное уведомление данной папки на почтовый сервер через интервал времени, указанный в настройках ФЗ «Формирование уведомлений» в параметре «Интервал опроса каталога сообщений». Эти попытки будут повторяться циклически до тех пор, пока передача уведомления на почтовый сервер не будет успешно осуществлена.

Информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер отображается в специальном доп. реквизите «.» (подробнее см. п. «Информация о состоянии отправки текущего уведомления на почтовый сервер» подраздела «Сценарии работы «Интернет-приемной»» настоящего раздела