

И НСТРУКЦИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОТЧЕТА ОБ ОТСУТСТВИИ ОБРАЩЕНИЙ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Руководство пользователя

Версия документа 1.0

Оглавление

1.	0	ДОКУМЕНТЕ	3
	1.1.	Определения и сокращения	4
2.	CL	ЦЕНАРИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА	5
3.	ДE	ЕЙСТВИЯ В ЛАРМ ЕС ОГ	7
4.	И	МПОРТ АРХИВА В РАЗДЕЛ РРО	9

1. О ДОКУМЕНТЕ

Настоящий документ описывает порядок действий органа власти в случае, если за отчетный период в этот орган власти не поступало обращений (ни напрямую от заявителей, ни из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, ни от иных органов власти).

В состав документа входят следующие части:

- определения и сокращения;
- сценарии предоставления отчета об отсутствии обращений за отчетный период;
- инструкция по формированию отчета в ЛАРМ ЕС ОГ;
- способы импорта отчета в раздел «Результаты рассмотрения обращений».

Используемые обозначения по тексту

В данном документе используются следующие виды форматирования текста:

обозначение	ОПИСАНИЕ
Полужирное начертание	Функциональные элементы (экранные кнопки. Названия окон, полей и т.д.)
Курсив	Ссылки на страницы и разделы в руководстве
Шрифт Courier New	Параметр, используемый в формате общения с АРІ
Примечание.	Пояснение к тексту
Внимание!	Важное замечание или предупреждение о потенциально нежелательных ситуациях

1.1. Определения и сокращения

В нижеприведённом списке перечислены определения, сокращения, акронимы и наименования различных сущностей и компонентов, приведенных в инструкции.

СОКРАЩЕНИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
РРО (Результаты рассмотрения обращений)	Раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.
КП ССТУ (Коммутационная платформа	Аппаратно-программный комплекс (далее — АПК), разработанный компанией Expert Solutions.
сетевого справочного телефонного узла)	Предназначен для обслуживания входящих телефонных вызовов и мультимедийных обращений (Fax, SMS, Web- chat, E-mail), а также организации исходящих телефонных кампаний и SMS-рассылок по заранее определённым сценариям.
Интерфейс КП ССТУ для загрузки данных из СЭД	Автоматизированное рабочее место руководителя (веб- интерфейс). Входит в состав КП ССТУ.
АРМ ЕС ОГ (Автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан)	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.
	Используется при наличии доступа к Единои сети по работе с обращениями граждан.
ЛАРМ ЕС ОГ (Локальное автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан)	Специализированное программное обеспечение для проведения общероссийского дня приема граждан и регистрации результатов рассмотрения обращений. Используется при отсутствии доступа к Единой сети по работе с обращениями граждан и организаций.
СЭД (Система электронного документооборота)	Компьютерная программа (программное обеспечение, система), которая позволяет организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками (передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и m.n.).

2. СЦЕНАРИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА

Чтобы предоставить информацию о том, что за отчетный период в орган власти не поступало обращений, требуется:

- в случае автоматического сценария импорта данных (см. п 2.1 документа «Порядок импорта данных их СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений»)
 - 1. Доработать функцию экспорта данных согласно *п.3.4.* Метка о том, что в орган власти не поступало обращений за отчетный период документа «Порядок импорта данных их СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» (вер.6.0).pdf».
 - 2. Отправить POST-запрос за требуемый отчетный месяц.
- в случае полуавтоматического сценария импорта данных (см. n 2.2 документа «Порядок импорта данных их СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений»)
 - 1. Доработать функцию экспорта данных согласно п.3.4. Метка о том, что в орган власти не поступало обращений за отчетный период документа «Порядок импорта данных их СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» (вер.6.0).pdf».
 - 2. Сформировать архив за требуемый отчетный месяц.
 - 3. Загрузить архив в РРО.

в случае ручного сценария импорта данных (есть доступ к сети ССТУ)

- 1. В ЛАРМ ЕС ОГ сформировать архив за требуемый отчетный месяц согласно ИНСТРУКЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛАРМ ЕС ОГ, доступной для просмотра при его запуске.
- 2. Сформировать архив за требуемый отчетный месяц.
- 3. Загрузить архив в РРО.

Примечание. Выгрузка отчета об отсутствии обращений за отчетный период временно доступна пока только в ЛАРМ ЕС ОГ. В АРМ ЕС ОГ эта функция будет доступна позднее.

в случае ручного сценария импорта данных (отсутствует доступ к сети ССТУ и/или Интернет)

- 1. В ЛАРМ ЕС ОГ сформировать архив за требуемый отчетный месяц согласно ИНСТРУКЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛАРМ ЕС ОГ, доступной для просмотра при его запуске.
- 2. Сформировать архив за требуемый отчетный месяц.
- 3. Передать сформированный архив на в орган власти, кому делегирована функция предоставления отчета о результатах рассмотрения обращений для загрузки им архива в РРО.

3. ДЕЙСТВИЯ В ЛАРМ ЕС ОГ

Скачать установщик **ЛАРМ ЕС ОГ** можно в разделе **Информация** ресурса **ССТУ.РФ** как в открытой сети по адресу <u>https://ccty.pф</u>, так и в закрытой сети.

Для формирования архива с отчетом требуется выполнить следующие шаги:

1. Запустить ЛАРМ ЕС ОГ.

Уникальный идентификатор уполномоченного лица:							
Ф.И.С), уполномоченного лица:						
Должн	ность:						
	Личный прием	Прием в режиме связи	Экспорт данных				
	Добавление результатов	Сформировать архив					

Рисунок 1. Окно авторизации ЛАРМ ЕС ОГ

2. Заполнить поле Наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления.

Если не удается обнаружить свой орган власти, то требуется обратиться в техническую поддержку с просьбой занести отсутствующий орган власти в приложение ЛАРМ ЕС ОГ.

- 3. Заполнить поле Уникальный идентификатор уполномоченного лица.
- 4. Заполнить поле Ф.И.О. уполномоченного лица.
- 5. Заполнить поле **Должность**.
- 6. Перейти в раздел Добавление результатов рассмотрения обращений.

1.57.8.6				
1 2000			<u>Телефоны приёмных Президента I</u>	оссийской Федерации
За указанный месяц обращен	ния не поступали Год:	~ Месяц:	~	
Обращение поступило напрям	иую непосредственно от заявите	ля (без сопроводительного докумен	та иного органа)	
Формат обращения: *	Другое	\checkmark		
Регистрация обращения				
Обращение регистрируется под номером: *			Дата документа по обращению:	29.08.2017
			Дата поступления в орган: *	29.08.2017
			Дата регистрации в органе: *	
Данные заявителя				
ФИО:*				
Адрес для ответа				
Адрес:				^
E mail:				~
٠				



- 7. В поле За указанный месяц обращения не поступали установить галочку За указанный месяц обращения не поступали
- 8. Указать Год и Месяц.
- 9. Нажать кнопку Сохранить и в открывшемся окне указать путь для сохранения архива.

4. ИМПОРТ АРХИВА В РАЗДЕЛ РРО

Импортировать полученный архив в раздел «Результаты рассмотрения обращений» можно одним из трёх способов:

- В интерфейсе КП ССТУ на вкладке Импорт данных в PPO.
- ▶ В АРМ ЕС ОГ используя режим Информационный обмен → Загрузка архивов с РРО для передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ССТУ.РФ.
- На ССТУ.РФ в <u>открытой сети</u> через раздел «Загрузка данных в раздел "Результаты рассмотрения обращений"».