## Краткая справка-инструкция О РЕАЛИЗАЦИИ УКАЗА № 171 ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

Версия документа 4.2

2019 Expert Solutions

#### Оглавление

1.	04	документе3
	1.1.	Определения и сокращенияЗ
2.	Об	щие сведения и принципы работы5
3.	По	дключение к защищённому сегменту сети6
	3.1.	Проверяем, есть ли доступ к закрытому сегменту сети7
	3.2.	Как узнать, есть ли у вашего органа власти платформа КП ССТУ с двумя
сете	евымі	и интерфейсами?7
4.	Pas	здел РРО: как работать с фильтрами (месяц, год и тип обращений) 10
5.	Pa	бота с разделом РРО в АРМ ЕС ОГ 12
6.	Фа	йлы-вложения: прикладывать или нет?17
7.	Pa	бота в Локальном АРМ ЕС ОГ – описание принципов работы
	7.1.	Предоставление отчета об отсутствии обращений 21
	7.2.	Загрузка полученных архивов в раздел РРО 24
	7.3.	Ошибка: Отчет об отсутствии обращений не принят в связи с наличием
нер	ассмо	отренных обращений за текущий период. В вашем органе власти есть
нео	браб	отанные обращения в статусе «Не поступило»
8.	Пр	очие часто задаваемые вопросы28
	8.1.	Отчёт для УРОГ АПРФ о результатах рассмотрения обращений 28
	8.2.	Добавление нового органа власти на ресурс ССТУ.РФ
	8.3.	Удаление органа власти с ССТУ.РФ 30
	8.4.	Контакты службы сервисного сопровождения

## 1. О документе

Настоящий документ представляет собой частичную информацию о процессе предоставления отчетов по результатам рассмотрения обращений в раздел **Результаты рассмотрения обращений** информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети, краткие инструкции по выполнению отдельных конкретных действий пользователей в рамках системы и вне её.

#### 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, разделы в руководстве, и на внешние документы
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 решения.

СОКРАЩЕНИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Раздел РРО (Результаты рассмотрения обращений)	Раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.
рро (результаты рассмотрения обращений)	Непосредственно результаты рассмотрения обращений, предоставленные органом власти или местного самоуправления в качестве отчета
КП ССТУ (Коммутационная платформа	Программный комплекс, разработанный компанией Expert Solutions.

СОКРАЩЕНИЕ	определение
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 единой 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 т.п.).
dst-файл	файл настройки VipNet Клиента
TLS (transport layer security)	Протокол защиты транспортного уровня
VipNet Клиент	Программный комплекс ViPNet Клиент предназначен для защиты рабочих мест пользователей. ViPNet Клиент защищает от внешних и внутренних сетевых атак за счет фильтрации трафика. Кроме того, ПК ViPNet Клиент обеспечивает защищенную работу с корпоративными данными через зашифрованный канал, в том числе для удаленных пользователей.

### 2. Общие сведения и принципы работы

Для реализации Указа Президента Российской Федерации № 171 данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в бумажном или электронном виде в орган власти (за исключением телефонных ЗВОНКОВ, когда ответ гражданину был дан сразу же) и зарегистрированных в СЭД органа власти, должны вноситься любым из доступных способов на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел РРО. Он доступен ССТУ.РФ на информационном pecypce в закрытом сегменте сети под учётной записью сотрудника с ролью Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений:

> Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений

У пользователя, который будет работать в программном обеспечении АРМ ЕС ОГ, должна быть выставлена роль **Ответственный за информационный обмен**. Данную роль можно установить лишь одному сотруднику государственного органа власти):



Выставить роль можно на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытом сегменте сети под учётными данными сотрудника с правами на редактирование данных об органе власти и о его пользователях: т.е. с ролью **Уполномоченное лицо,** ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приёма:



Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приёма

или с ролью Ответственное лицо за актуализацию информации об органе:



Ссылка на раздел РРО находится в верхней части информационного ресурса ССТУ.РФ исключительно в закрытом сегменте сети:

					На Вашем рабоч
органы местного самоуправления	Информация	Обмен информацией	Отложенный приём	Итоговый сводный отчёт	Видеотрансляции

Рис. 1. Где найти переход в раздел **Результаты рассмотрения обращений** на информационном ресурсе ССТУ.РФ?

## 3. Подключение к защищённому сегменту сети

Подключиться к защищённому сегменту сети можно несколькими способами:

1. Через собственную Коммутационную платформу сетевого справочного телефонного узла (КП ССТУ).

2. Посредством программного обеспечения VipNet Клиент, которое приобретается органом власти самостоятельно (в компании Инфотекс, контакты указаны на информационном ресурсе ССТУ.РФ в разделе Контакты технической поддержки).

	ССТУ.РФ Карта доступности Результаты рассмотрения обраще		цений 🚺 Отчёты		
					На Вашем рабочем месте обеспечен
амоуправления	Информация	Обмен информацией	Отложенный приё	и Итоговый сводный отчёт	Видеотрансляции

#### Рис. 2. Где найти раздел Контакты технической поддержки на ССТУ.РФ?

пишите по указапному адресу электронной почты	
Инфотекс (VipNet client)	8-800-250-0-260
	1 1100 510 17 05

Рис. 3. Контакты компании Инфотекс в разделе Контакты технической поддержки

Помимо приобретения VipNet Клиента также следует обратиться к сотрудникам Федеральной службы охраны Российской Федерации, курирующим ваш государственный орган власти (контакты находятся также в разделе **Контакты технической поддержки**), для того чтобы они предоставили файл настройки VipNet Клиента (т. н. dst-файл). После установки и корректной настройки VipNet Клиента появится доступ в закрытый сегмент сети.

3. По технологии TLS (инструкция «Временная инструкция подключения к защищенной части ресурса ССТУ РФ по технологии TLS.pdf» есть на информационном ресурсе ССТУ.РФ в разделе **Информация**).

#### 3.1. Проверяем, есть ли доступ к закрытому сегменту сети

После получения доступа к закрытому сегменту сети одним из вышеозначенных способов сразу проверьте доступность, «пропингуйте», адрес 10.231.201.200 в командной строке (адрес может быть недоступен, об этом ниже).

**Примечание.** Как получить доступ к командной строке? Запросите помощь вашего системного администратора или используйте поиск в интернете.

Если адрес 10.231.201.200 доступен:

:>>ping 10.231.201.200	
Обмен пакетами с 10.231.201.200 по с 32 байтами данных: Ответ от 10.231.201.200: число байт=32 время=8мс TTL=120 2005 год 10.231.201.200: число байт=32 время=8мс TTL=120	
Ответ от 10.231.201.200: число баит=32 время=8мс IIL=120 Ответ от 10.231.201.200: число байт=32 время=8мс TTL=120 Ответ от 10.231.201.200: число байт=32 время=8мс TTL=120	
Статистика Ping для 10.231.201.200: Пакатов: отправлено = 4 поличено = 4 потеряно = 0	
(0% потерь) Приблизительное время приема-передачи в мс:	
Минимальное = 8мсек, Максимальное = 8 мсек, Среднее = 8 мс	ек

То ваша ссылка для доступа в закрытый сегмент сети: http://10.231.201.200/ssturf

Если появится сообщение о недоступности адреса:

:\>ping 10.231.201.200
Обмен пакетами с 10.231.201.200 по с 32 байтами данных: Превышен интервал ожидания для запроса. Превышен интервал ожидания для запроса. Превышен интервал ожидания для запроса. Превышен интервал ожидания для запроса.
Статистика Ping для 10.231.201.200: Пакетов: отправлено = 4, получено = 0, потеряно = 4 (100% потерь)

то проверьте, запущен ли VipNet Клиент на компьютере. Возможен вариант, что у вашего органа власти может быть своя собственная платформа КП ССТУ с двумя сетевыми интерфейсами.

## 3.2. Как узнать, есть ли у вашего органа власти платформа КП ССТУ с двумя сетевыми интерфейсами?

- 1. Зайдите на общедоступный информационный ресурс <u>https://ccтy.pф</u> под любой учётной записью вашего органа власти и откройте вкладку **Информация**.
- 2. Посмотрите, что написано серыми буквами под Скачать установщик АРМ ЕС ОГ.
  - Если написано: ODPG2014\_(цифры)

) 🛈 🔒   https://ссту.рф/InfoFile			С О. Поиск
торник, 22 августа 2017		ССТУ.РФ	
🦉 ССТУ.РФ			На Вашем рабочем месте обеспечен обмен данными с се При данной скорости возможна передача дан
ювости Информация Обмен информацией			
	🋞 Скачать Скачать установщик УАРМ ОДПГ	Скачать Скачать установщик АРМ ЕС ОГ ODPG2014_1	Скачать Скачать установщик ЛАРМ ЕС ОГ текущая версия от 2017-08-17
-			

Рис. 4. Скачать установщик АРМ ЕС ОГ

то ссылка для доступа к закрытому сегменту сети: <u>http://10.231.201.200/ssturf</u> (проверьте, запущен ли VipNet Клиент и перейдите по этой ссылке).

Если под Скачать установщик УАРМ ОДПГ и Скачать установщик АРМ ЕС ОГ указаны цифры и наименование ФОИВ/РОИВ, например, 105-Хабаровск, как на скриншоте, или 116-Вологда:

торник, 22 августа 2017	ССТУ.РФ	
👾 ССТУ.РФ	На Вашем рабочем месте обе При данной скор Контакты технический поддержки	спечен обмен данными с сервером ССТУ по сети И ости возможна передача данных, работа ПО, возмо:
ювости Информация Обмен информацией		
🥸 Скачать Скач <u>ать установшик УАРМ</u> ОДПГ	Скачать Скач <u>ать установщик АРМ Е</u> С ОГ	Скачать Скачать установщик ЛАРМ ЕС
105-Хабаровск	105-Хабаровск	текущая версия от 2017-08-17

Рис. 5. Указание номера и наименования города/области

то:

- скачайте в разделе Информация на информационном ресурсе https://ccтy.pф документ «Список платформ КП ССТУ (два сетевых интерфейса).xlsx»;
- найдите в нём наименование своего органа власти или субъекта, к которому он относится;
- вставьте ip-адрес из документа в ссылку вида http://xx.xx.xx/SstuRf (где xx.xx.xx.xx – ip-адрес вашей платформы КП ССТУ из документа) и откройте получившуюся ссылку в браузере.

8

**Внимание!** Возможна ситуация, когда в разделе Информация будут указаны цифры и наименование ФОИВ/РОИВ, но при этом в файле «Список платформ КП ССТУ (два сетевых интерфейса).xlsx» ваш орган власти отсутствует. Это означает, что у вас платформа КП ССТУ с одним сетевым интерфейсом, и ссылка для доступа к закрытой сети: <u>http://10.231.201.200/ssturf</u>

**Примечание.** Помните, что раздел РРО доступен на информационном ресурсе ССТУ.РФ исключительно в закрытом сегменте сети под учётной записью сотрудника с ролью Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений:



Рис. 6. Раздел **Результаты рассмотрения обращений** на ресурсе ССТУ.РФ

После доступа в раздел РРО <u>в обязательном порядке изучите инструкцию</u> <u>по работе с разделом</u>, в которой освещаются все важные вопросы.

Это поможет избежать ошибок при дальнейшей работе.

👾 Результаты рассмотрения обращений					Отчет Орган класти для проверок о результатах рассмотремия обращений граждан, организаций и общественных обълди адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мер			
2013 2014 2015 2016 2017 2018	Bce O6	ращения, пост	улившие напр	ямую непосредственно от заявителя			!	Инструкция пользователя Назад к дереву
05		Поступление ор	обращения в ган				Направлено в иной орган (учреждение, организаь о	цию), в компетенцию которого(ой) входит решение соде обращении вопроса
Ооращение, поступницие в орган напомую непосредительного документа иного органа) или опроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе	Код вопроса, содержащенося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждая, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом	Статус	Дата направления ответа автору	Наименование иного органа (из перечня посударственных органов и органов местного самоуправления), государственного, муниципального учреждения или иной органазации, существлющие ріблично значивые функции, куде направлен вопрос, содержацийся в обращении	Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учереждение, организацию)

Рис. 7. Инструкция по работе с разделом **Результаты рассмотрения обращений** на ресурсе ССТУ.РФ

## 4. Раздел РРО: как работать с фильтрами (месяц, год и тип обращений)

В верхней части раздела РРО есть возможность выбрать фильтр (месяц, год, тип обращений):

🦉 Результаты расс	мотрен	ния обр	ащени	й
2013 2014 2015 2016 2017 <b>2018</b>	Bce Oố	ращения, пост	упившие напр	ямую непосредственно от заявителя
январь февраль март апрель май и	юнь июль а	август сентя	брь октябрь	ноябрь
Обращение, постипиршее в орган напремию		Поступление ор	обращения в ган	
непосредственно от заявителей (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе	Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом
	с	с	с	
	по	по	по	

Рис. 8. Фильтры в разделе Результаты рассмотрения обращений на ресурсе ССТУ.РФ

Запросы фильтруются по графе **месяц** в зависимости от параметра **Дата документа по обращению**, т.е. если вы загрузили запрос 1 августа 2018, а дата документа по обращению у него 29 июня – он будет отображаться при выборе «июнь 2018».

Если вы хотите, чтобы отображались все запросы, выберите Все:

👾 Результаты рассмотрения обращений				
2013 2014 2015 2016 2017 2018 Все Обращения, поступившие напрямую непосредственно от заявите:			оямую непосредственно от заявителя	
05		Поступление ор	обращения в ган	
обращение, поступившее в орган напрямую непосредственно от заявителей (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе	Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом
	c	c	c	
	по	по	по	

Рис. 9. Отображение всех обращений, поступивших не напрямую непосредственно от заявителя в разделе **Результаты рассмотрения обращений** на ресурсе ССТУ.РФ

Если должны отображаться <u>только те, которые поступили напрямую от граждан</u>, выберите **Обращения, поступившие напрямую непосредственно от заявителя**:

Результаты расс           2013         2014         2015         2016         2017         2018		ния обр ращения, пост	оащени упившие напр	Й ямую непосредственно от заявителя
Обращение, поступившее в орган напрямую непосредственно от заявителей (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Поступление ор Дата поступления в орган	обращения в ган Дата регистрации в органе	Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом
	с	с	С	
	ПО	ПО	по	

Рис. 10. Отображение всех обращений, поступивших напрямую непосредственно от заявителя в разделе **Результаты рассмотрения обращений** на ресурсе ССТУ.РФ

## 5. Работа с разделом РРО в АРМ ЕС ОГ

Скачать APM EC OГ из раздела **Информация** информационного ресурса <u>http://ccty.pф</u> или по вашему индивидуальному адресу закрытого сегмента сети (об этом выше):

ttps://ccry.pd/infoFile			С . Понас
Вторник августа 2017		CCTY.PΦ	
🥨 ССТУ.РФ			На Вашем рабочем месте обеспечен обмен данными с сервером ССТУ по При данной скорости возможна передача данных, работа ПО,
Новости Информация Обмен информацией			
	Скачать	🔈 Скачать	Скачать
	Скачать установщик УАРМ ОДПГ	Скачать установщик АРМ ЕС ОГ ODPG2014_1	Скачать установщик ЛАРМ ЕС ОГ текущая версия от 2017-08-17

Рис. 11. Скачивание установщика АРМ ЕС ОГ с информационного ресурса ССТУ.РФ

Для установки и корректного функционирования программы необходим доступ к закрытому сегменту сети. У пользователя, который будет осуществлять выгрузку обращений в раздел РРО в АРМ ЕС ОГ должна быть выставлена роль **Ответственный за информационный обмен**:



Для установки программы APM EC OF и работы в режиме аудио-видеосвязи (режим Личного приёма) необходимо, чтобы у сотрудника также была выставлена роль **Уполномоченное лицо, осуществляющее приём заявителей** 



СТАТУС	
Запись на личный прием	
Запись на прием в режиме связи	
Диспетчерская служба	
Личный прием	
Прием в режиме связи	

В противном случае нельзя будет пользоваться режимом **Личный прием** в программе APM EC OГ.

Выставить роль можно в закрытом сегменте сети под учётными данными сотрудника с правами на редактирование, а именно с ролью **Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приёма** 



Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приёма

или с ролью Ответственное лицо за актуализацию информации об органе

🛉 Ответственное лицо за актуализацию информации об органе

 $\mathbf{\nabla}$ 

После установки и запуска АРМ ЕС ОГ в обязательном порядке изучите инструкцию по работе с разделом **Информационный обмен**. Для этого откройте раздел **Справка — Информационный обмен**.

🎐 АРМ ЕС ОГ: Профиль 🛛 🗙	🍺 АРМ	1 ЕС ОГ: Справка <u> </u>
Файл Загрузки Настройки Опрограмме	Файл З	Загрузки Настройки Опрограмме
КО	R	КО
Режим личного приема выкл	<b>A</b>	АРМ ЕС ОГ. Справка
Режим справочной службы выкл Мои контакты Мифермация об органо	£	Основные режимы работы
<ul> <li>Информация об органе</li> <li>Информация о руководителе</li> </ul>	Q	<ul> <li><u>Личный прием</u></li> </ul>
• Ответственные за технические вопросы		<ul> <li>Справочная служба</li> </ul>
		<ul> <li><u>Служебная связь</u></li> <li>Информационный обмен</li> </ul>
		<ul> <li>Информационное обеспечение. Архивы обращений</li> </ul>
		<ul> <li>Аналитическая отчетность</li> </ul>
	G	Предназначение вкладок приложения
0	Q	<u>Управление вызовами</u>
X		<ul> <li>Основные элементы управления</li> </ul>
	(?)	<ul> <li>Элементы ұправления вызовом</li> </ul>
Справка		<ul> <li>Идентификаторы вызова</li> </ul>
		Вопросы и ответы
Рис. 12. Меню <b>Справка</b> АРМ ЕС ОГ		Обратная связь
		Expert
Рис. 13. Пункт <b>Информационный обм</b>	ен	🥩 Solutions
в меню «Справка» в АРМ ЕС (	ог	2015-2018 r.

В окне справа отобразится информация по работе с режимом:



Рис. 14. Информация по режиму Информационный обмен в АРМ ЕС ОГ



Рис. 15. Подрежим Загрузка ахивов в АРМ ЕС ОГ

Для работы с результатами рассмотрения обращений граждан и организаций используйте режим АРМ ЕС ОГ **Информационный обмен** функцию **«Загрузить архив** для добавления архива, сформированного в Локальном АРМ ЕС ОГ. При загрузке архива есть возможность просматривать и, в случае необходимости, редактировать данные обращений, которые вы собираетесь загрузить.

После того, как вы загрузили архив посредством нажатия кнопки **Отправить в раздел PPO** (находится в правом верхнем углу), и выгрузка прошла успешно, в обязательном порядке нажмите кнопку **Завершить работу с архивом**, чтобы получить возможность далее выбирать новые архивы:

Отправить в раздел РРО Завершить работу с архивом

Выгрузка из СЭД по автоматическому сценарию реализуется согласно документу «Порядок импорта данных из СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений».pdf» на информационном ресурсе ССТУ.РФ, в разделе **Информация.** 

Также через раздел **Информационный обмен — Добавить результат рассмотрения обращения** программы АРМ ЕС ОГ можно производить добавление (или обновление данных) одиночных результатов рассмотрения обращений:



Рис. 16. **Добавление результатов рассмотрения обращения** в режиме **Информационный обмен** в АРМ ЕС ОГ

**Внимание!** Изменены правила ввода данных в поле ФИО:

1) вне зависимости от типа заявителя поле заполняется единообразно (ФИО заявителя/представителя организации);

- 2) поле не должно содержать наименования организаций и структур;
- 3) поле не должно содержать цифры;
- 4) в поле вводятся Фамилия, Имя, Отчество (при наличии);
- 5) Фамилия вводится первой;
- 6) Фамилия, Имя, Отчество разделяются одним пробелом или точкой.

#### Пример корректного заполнения:

Иванов Иван Иванович

#### Пример некорректного заполнения:

Сергей Иванович Иванов (фамилия указана не первой)

ИвановСергейИванович (нет разделения пробелом)

5485 Иванов Иван Иванович (в поле ФИО присутствуют цифры)

#### «ООО Организация-2019» (поле ФИО содержит наименование организации)

После заполнения необходимых полей и нажатия кнопки **Сохранить** появится сообщение об успешной загрузке, а обращение (или обновлённые данные по запросу) сразу появится в разделе РРО органа власти.

#### 6. Файлы-вложения: прикладывать или нет?

При формировании отчета о результатах рассмотрения обращений, для случаев, когда статус требует наличие ответа заявителю, <u>необходимо прикладывать</u> файлвложение ответа заявителю.

При этом технически на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел РРО загружаются файлы-вложения ответов заявителю <u>только</u> для поступивших непосредственно от УРОГ АПРФ (номер обращения начинается на A26 или начинался на A26 при переводе в 'орган власти 1'. При последующем переводе(ах) из 'органа власти 1' в 'орган власти 2' и далее может быть присвоен другой регистрационный номер) и полученные по компетенции от иных органов власти не A26.

Если вы формируете отчёт о результате рассмотрения обращения, поступившего напрямую от заявителя в АРМ ЕС ОГ или Локальном АРМ ЕС ОГ и прикладываете к нему файл, то данные результата рассмотрения обращения загрузятся, но приложенный файл-вложение ответа заявителю в разделе РРО вашего органа власти не отобразится. При попытке приложить файл ответа заявителю к обращению непосредственно через веб-интерфейс раздела РРО будет получено информационное сообщение о невозможности добавления вложения.

Внимание! Файлы-вложения можно прикладывать (и они сохранятся) только для обращений, полученных от УРОГ АПРФ и по компетенции из иных органов власти.

Вся информация о реализации сценариев есть в документе «Порядок импорта данных из СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений».pdf» на информационном ресурсе ССТУ.РФ, в разделе **Информация**.

# 7. Работа в Локальном АРМ ЕС ОГ – описание принципов работы

Если доступа в закрытый сегмент сети нет, используйте Локальный АРМ ЕС ОГ.

Внимание! В Локальном АРМ ЕС ОГ недоступно редактирование обращений, поэтому внимательно проверяйте данные, которые вы вносите. Если запросов в органе власти много (сотни или даже тысячи), имеет смысл обеспечить доступ к закрытому сегменту сети, установить АРМ ЕС ОГ и использовать полуавтоматические или автоматические сценарии выгрузки.

Скачать Локальный АРМ ЕС ОГ можно на информационном ресурсе ССТУ.РФ, раздел **Информация**:

ны государственной власти и органы местного самоуправления	Информация Обмен информацией	Отложенный приём Итоговый сводный отчёт	г Видеотрансляции	
🥳 Скачать ус	Скачать	Скачать Скачать установщик АРМ Е	сог	Скачать Скачать установщик ЛАРМ ЕС ОГ
1	а но ударственном шласти и органы местного самунраштения 🥞 Скачать ус	а носударственном власти и органы местного самуиравления породовция Оснен информациен Скачать Скачать установщик УАРМ ОДПГ 184-Крым	а но дарслеенном власти и органы местного самунравления и породацие Сомен мнородацией Отноженным прией Погован самуны отег Скачать Скачать установщик ХАРМ ОДПГ 184-Крым	а но дарс неинон шласти и органы местного самунрашнеми и органовацией обложенный трией и отокован сводный очет ендеогранствании Скачать установщик УАРИ ОДПГ 184-Крым 184-Крым 184-Крым 184-Крым 184-Крым

Рис. 17. Скачивание установщика АРМ ЕС ОГ с ресурса ССТУ.РФ

**Примечание.** Помните, что версия Локального АРМ ЕС ОГ обновляется еженедельно. Всегда используйте последнюю версию программы.

i	ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ В ЛАРМ ЕС ОГ
ник	альный идентификатор уполномоченного лица:
аим	иенование органа государственной власти или органа местного самоуправления:
Р. <b>И</b> .	•
lom	KHOCTE .
010	NIGOD.
	Проведение личного приема граждан
	Проведение личного приема граждан Личный прием Прием в режиме связи Экспорт данных
	Проведение личного приема граждан Личный прием Прием в режиме связи Экспорт данных Исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. №171

Рис. 18. Локальный АРМ ЕС ОГ

- 1. После запуска Локального APM EC OГ обязательно ознакомьтесь с инструкцией! Это поможет избежать ошибок и неверного ввода данных при работе с программой.
- Для добавления данных в архив, который будет загружаться в раздел РРО, используйте кнопку Добавление результатов рассмотрения обращений.
- 3. Формирование архивов с внесёнными данными для последующей выгрузки осуществляется посредством кнопки **Сформировать архив**.

**Внимание!** При внесении данных в Локальном АРМ ЕС ОГ в разделе **Добавление** *результатов рассмотрения обращений* в самом начале не стоит галочка напротив Обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя и при этом поле **Дата документа по обращению** доступно для редактирования.

Собращение поступило напрямую непоср	редственно от заявителя (без сопроводительного документа ино	го органа)		
Г Регистрация обращения				
Обращение регистрируется под номером: *	J	Дата документа по обращению: * Дата поступления в орган: *	21.08.2017	┛
		Дата регистрации в органе: *		•
Данные заявителя ФИО·*				]

Рис. 19. Формирование обращения, поступившего напрямую непосредственно от заявителя в Локальном АРМ ЕС ОГ

Если эту галочку установить в самом начале, то поле **Дата документа по обращению** блокируется для редактирования (становится затенённым).

Рормат обращения: *	Другое	•			
егистрация обращения					
бращение регистрируется под н	омером: * -		Дата документа по обращению:	21.08.2017	7
			Дата поступления в орган: *	21.08.2017	•
			Дата регистрации в органе: *		•
анные заявителя					
РИО:*					

Рис. 20. **Дата документа по обращению** для обращения, поступившего напрямую непосредственно от заявителя в Локальном АРМ ЕС ОГ

Дата в поле для обращений, поступивших не напрямую от заявителя, не может быть больше, чем **Дата поступления** и **Дата регистрации**. Т.к. при загрузке сформированного в Локальном APM EC ОГ архива с данными в раздел PPO вы получите ошибку **Дата поступления должна быть не ранее, чем дата создания обращения.** 

**Примечание.** При формировании архива указывается период, в который заносились результаты рассмотрения обращений, не смотря на даты, которые указаны в самих обращениях. Например, если в период с 01 по 03 октября вносились обращения за сентябрь, то, для того чтобы они гарантировано попали в формируемый архив, нужно при выгрузке указать диапазон с <u>01 сентября по 03 октября</u>.

#### 7.1. Предоставление отчета об отсутствии обращений

Если в ваш орган власти за истекший отчётный период не поступили обращения напрямую от заявителя, а также не были переведены обращения из других государственных органов власти, то вам необходимо загрузить отчет об отсутствии обращений, сформировать который можно в программе Локальный АРМ ЕС ОГ.

Скачать установщик **Локального АРМ ЕС ОГ** можно в разделе **Информация** информационного 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 Локальный АРМ ЕС ОГ.

Уникальный идентификатор	уполномоченного лица:	
PP40-F0-AprelevaMA		
Наименование органа госуд	арственной власти или органа ме	естного самоуправления:
Орган власти для проверок		•
Ф.И.О. уполномоченного лиц	la:	
Апрелева Майя Августовна		
Должность:		
Начальник отдела		
Проведение личного при	иема граждан	
Личный прием	Прием в режиме связи	Экспорт данных
		una oz 17.04.2017 r. №171
Ісполнение Указа През	идента Российской Федера	ции от 17.04.2017 г. №171

Рисунок 21. Окно авторизации Локальном АРМ ЕС ОГ

- Заполнить поле Уникальный идентификатор уполномоченного лица.
   В зависимости от введенного УИУЛ будет предложен соответствующий список органов власти или учреждений.
- 3. Заполнить поле Наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления.

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

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

¥.	Телефоны приёмных Президента Р	оссийской Федерации
За указанный месяц обращения не поступали	Год: т Месяц: т	
Обращение поступило напрямую непосредственно	от заявителя (без сопроводительного документа иного органа)	
рмат обращения: * Другое	▼	
истрация обращения		
ащение регистрируется под номером: * 321/2-84	-00 Дата документа по обращению: *	26.07.2018
	Дата поступления в орган: *	26.07.2018
	Дата регистрации в органе: *	26.07.2018
ные заявителя		
О:* Например Попов П.П.		
ес для ответа		
ec:		*
		-
ail:		
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: *		•
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): *	Направлено по компетенции	
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): *	Направлено по компетенции Меры приняты	•
ай: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору:	Направлено по компетенции Меры приняты 26.07.2018	•
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору: Наименование иного органа, учреждения или организации:	Направлено по компетенции Меры приняты 26.07.2018 Г Генеральная прокуратура РФ Главное организационно-аналитическое управление	• •
аli: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору: Наименование иного органа, учреждения или организации: Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа:	Направлено по компетенции Меры приняты 6.07.2018 •  Генеральная прокуратура РФ Главное организационно-аналитическое управление 123/45/67	• •
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору: Наименование иного органа, учреждения или организации: Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа: Дата направления вопроса:	Направлено по компетенции Меры приняты 26.07.2018 Генеральная прокуратура РФ Главное организационно-аналитическое управление 123/45/67 26.07.2018 Г	• •
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору: Наименование иного органа, учреждения или организации: Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа: Дата направления вопроса:	Направлено по компетенции Меры приняты 26.07.2018 ▼ Генеральная прокуратура РФ Главное организационно-аналитическое управление 123/45/67 26.07.2018 ▼	• •
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору: Наименование иного органа, учреждения или организации: Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа: Дата направления вопроса:	Направлено по компетенции Меры приняты 26.07.2018 ▼ Генеральная прокуратура РФ Главное организационно-аналитическое управление 123/45/67 26.07.2018 ▼	• •
аі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору: Наименование иного органа, учреждения или организации: Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа: Дата направления вопроса:	Направлено по компетенции Меры приняты 26.07.2018 ▼ Генеральная прокуратура РФ Главное организационно-аналитическое управление 123/45/67 26.07.2018 ▼	• •
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору: Наименование иного органа, учреждения или организации: Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа: Дата направления вопроса:	Направлено по компетенции Меры приняты 26.07.2018 Генеральная прокуратура РФ Главное организационно-аналитическое управление 123/45/67 26.07.2018	• •
аіі: Новый вопрос Выберите классификатор: * Результат рассмотрения (статус): * Дата направления ответа автору: Наименование иного органа, учреждения или организации: Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа: Дата направления вопроса:	Направлено по компетенции Меры приняты 26.07.2018 ▼ Генеральная прокуратура РФ Главное организационно-аналитическое управление 123/45/67 26.07.2018 ▼	<ul> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li>Отмена</li> </ul>

Рисунок 22. Режим Добавление результатов рассмотрения обращений

- 8. Указать Год и Месяц.
- 9. Нажать кнопку **Сохранить** и в открывшемся окне указать путь для сохранения архива.

Если отсутствует поле «За указанный месяц обращения не поступали», то используется старая версия Локального АРМ ЕС ОГ. Необходимо скачать и установить актуальную версию с ресурса ССТУ.РФ.

Перед загрузкой отчет об отсутствии обращений рекомендуем проанализировать раздел Результаты рассмотрения обращений и убедиться в том, что в ваш орган власти не были переведены обращения из других государственных органов власти или за отчётный период нет обращений в статусе «Не поступило».

Чтобы проверить, есть ли обращения в статусе «Не поступило» за истекший отчётный месяц, зайдите в раздел РРО вашего органа власти и проверьте наличие таких запросов по фильтру «Статус». Если доступа в закрытый сегмент сети у вас нет:

1. Необходимо такой доступ обеспечить: через собственную платформу КП ССТУ, программное обеспечение VipNet Клиент или по технологии TLS (инструкция «Временная инструкция подключения к защищенной части ресурса ССТУ.РФ по технологии TLS.pdf» есть на информационном ресурсе ССТУ.РФ в разделе «Информация»).

Внимание! Доступ по технологии TLS предоставляет только доступ к закрытому сегменту сети, но не позволяет запускать и работать в программах АРМ ЕС ОГ и УАРМ ОДПГ.

2. Можно обратиться в вышестоящий орган власти, который проверит наличие необработанных обращений у конкретного государственного органа власти и, либо перешлёт информацию по ним для создания архива с запросом в Локальном АРМ ЕС ОГ, либо самостоятельно их обработает.

#### После применения послаблений:

1. Возможно загрузить отчёт об отсутствии обращений и считать орган власти отчитавшимся, если у него есть не поступившие в промежуток 60 дней от даты загрузки (когда грузится за текущий месяц);

2. Если отчёт загружается за ранние месяца, то вместо даты загрузки берётся дата окончания отчётного периода того месяца, за который берётся отчёт (последнее число месяца);

3. В отчётном месяце проверяется наличие незарегистрированных обращений, у которых дата поступления может превышать дату загрузки на 3 дня, если такие есть, то выдаётся ошибка при загрузке отчёта, если нет, то отчёт успешно загружается.

#### 7.2. Загрузка полученных архивов в раздел РРО

В раздел РРО могут быть загружены только архивы, в которых содержатся файлы определённого расширения (JSON). Эти архивы можно сформировать либо в программе Локальный АРМ ЕС ОГ, либо с помощью автоматического/полуавтоматического сценария, реализованного органом власти самостоятельно.

Внимание! Раздел «Обмен информацией» на информационном ресурсе ССТУ.РФ предназначен исключительно для выгрузки данных по «Личному приёму» и «Приёму в режиме связи» и <u>не предназначен для выгрузки данных в раздел</u> <u>Результаты рассмотрения обращений</u>!

У некоторых органов власти на информационном ресурсе ССТУ.РФ в открытом сегменте сети (Интернет) может быть доступен раздел «Загрузка данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений»».

nata n		
ССТУ.РФ	На Вашем рабочем месте обеспечен о	бмен данными с сервером ССТУ по сети Интернет с При данной скорости возможна переда-
	Контакты технической подлержки	
вости Информация Обмен из обмацией Загрузка дан	ных в раздел «Результаты рассмотрения обращений»	
🧱 Скачать	🌮 Скачать	Скачать
Скачать установщик УАРМ ОДПГ	Скачать установщик АРМ ЕС ОГ	Скачать установщик ЛАРМ ЕС ОГ

Рис. 21. Загрузка обращений в раздел «Загрузка данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений»» в открытом сегменте сети

Если на рабочем месте нет доступа к защищённому сегменту сети и отсутствует раздел «Загрузка данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений»», то можно сформировать архив в Локальном АРМ ЕС ОГ и передать его (например, по электронной почте, архив зашифрован) любому иному органу власти вышестоящему/нижестоящему/смежному, который загрузит архив за вас.

Все доступные способы предоставления данных о результатах рассмотрения обращений за отчетный период описаны в документе «Порядок импорта данных из СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений».pdf». Актуальная версия документа всегда размещена в разделе «Информация» на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

## 7.3. Ошибка: Отчет об отсутствии обращений не принят в связи с наличием нерассмотренных обращений за текущий период. В вашем органе власти есть необработанные обращения в статусе «Не поступило».

При выгрузке отчёта об отсутствии обращений (т. н. «нулевой отчёт») появляется сообщение: «Ошибка: Отчёт о отсутствии обращений не принят в связи с наличием нерассмотренных обращений за текущий период. Номера обращений: ...»

Новости	Информация	Обмен информацией	Загрузка данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений»
Загрузка Для загруз 1. Выбери 2. Нажинт Выберит Результ Загружено	архивов в РРО жи обращений: те zip-архив с об е «Загрузить». С е файл Файл аты загрузки файлов. 0. не уд	Бращениями граждан Эбращения будут загрул не выбран За И иалось загрузить: 1	кены
	Файл	1	Результат
12_2018.j	son		Ошибка: Отчёт об отсутствии обращений на принят в связи с наличием нерассмотренных обращений за техущий период. Номера обращений: 222-16p-18/2852 от 09.07.2018, 1ж-2758/2018 от 20.08.2018, 1ж-3382/2018 от 19.10.2018.

Рис. 24. Ошибка Отчет об отсутствии обращений не принят в связи с наличием нерассмтренного обращения за текущий период

Это значит, что в вашем органе власти/учреждении в разделе Результаты рассмотрения обращений есть необработанные запросы в статусе «Не поступило», которые препятствуют загрузке отчёта об отсутствии обращений. Вам необходимо зайти в раздел Результаты рассмотрения обращений вашего органа власти/учреждения, выбрать фильтр «Все», а в поле «Статус» - «Не поступило». Отобразятся все запросы в статусе «Не поступило»:

2013 2014 2015 2016 2017 2018	3 2019 Bce	Обращен	ия, поступивши	е напрямую непосредственно от заявителя		
05		Поступление обращения в орган				
Ооращение, поступившее в орган напрямую непосредственно от заявителей (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе	Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом	Статус	
	с	c	c		Не поступило	
	по	по	по		· · · · ·	
<b>⊨</b> 10-170-01466	28.02.2019	<u>Дата</u> поступления		0004.0018.0177.1095	Не поступило	
∎ 10-170-02226	02.04.2019	Д <u>ата</u> поступления		0004.0019.0179.1104	Не поступило	
<b>■</b> 10-170-03451	30.04.2019	<u>Дата</u> поступления		0004.0018.0171.1059	Не поступило	
■ 10-170-03662	14.05.2019	Д <u>ата</u> поступления		0004.0018.0171.1069 🖹	Не поступило	
• 28p-2019	25.03.2019	<u>Дата</u> поступления		0004.0018.0171.1069 🖹	Не поступило	

Рис. 25. Обращения со статусом «Не поступило»

По истории каждого запроса можно увидеть, какой именно орган власти или учреждение перенаправило вам то или иное обращение: + 10-170-02226 02.04.2019 Дата поступления 0004.0019.0179-100 В Не поступило

Для доступа в раздел Результаты рассмотрения обращений необходим доступ к сети ЕС ОГ (т. н. «закрытая сеть»), а также должна быть выставлена роль у сотрудника: «Ответственное лицо за заполнение формы отчёта о результатах рассмотрения обращений».

В случае, если доступ к сети ЕС ОГ обеспечить на данный момент не предоставляется возможным, необходимо обратиться в вышестоящий орган власти (у которого такой доступ есть) и попросить его предоставить данные о запросах в статусе «Не поступило», которые находятся в разделе Результаты рассмотрения обращений вашего органа власти:

- номер;
- дату документа по обращению;
- Ф. И. О. заявителя;
- код вопроса;
- какой орган власти/учреждение перенаправило запрос.

26

После предоставления этих данных вы можете проверить, поступали ли обращения, которые сейчас находятся в разделе Результаты рассмотрения обращений вашего органа власти к вам по другим каналам (СЭД, МЭДО, в бумажном формате, иные).

Если не поступали, вам следует обратиться в орган власти, который перенаправил к вам обращения и уточнить - верно ли осуществлён перевод? Если перевод осуществлён некорректно, тот орган власти, который перевёл запрос, может перевод отменить (для этого нужно нажать крестик напротив наименования вашего органа власти в их разделе Результаты рассмотрения обращений).

Если запросы переведены корректно, уточните у органа власти, осуществившего перевод, по какой причине запросы отсутствую в иных системах (СЭД, МЭДО, в бумажном формате, иные).

В разделе Результаты рассмотрения обращений вашего органа власти/учреждения не должно быть запросов в статусе «Не поступило».

### 8. Прочие часто задаваемые вопросы

## 8.1. Отчёт для УРОГ АПРФ о результатах рассмотрения обращений

Отчётом органа власти являются данные по результатам рассмотрения обращений, отображаемые в веб-интерфейсе раздела РРО.

Управление по работе с обращениями граждан Администрации Президента Российской Федерации снимает статистику о предоставлении отчета за отчетный период именно с раздела РРО органа власти, никакая дополнительная отчётность ни в каком ином виде (бумажном, \*.xlsx и прочих) не требуется.

Статистика формируется по <u>дате документа по обращению</u> и по <u>дате поступления</u> <u>в орган</u> (дата ответа заявителю в статистике не учитывается). Отчёт за истекший месяц необходимо предоставить до 05 числа месяца, следующего за отчётным (т. е. крайний срок 04 число следующего за отчётным месяцем до 23:59).

## Правила, по которым государственный орган власти считается предоставившим/не предоставившим отчёт:

1. Если в орган власти за истекший отчётный период не поступало обращений необходимо выгружать отчёт об отсутствии обращений, иначе государственный орган власти будет числиться «должником».

2. Если за истекший отчётный период было загружено хотя бы одно обращение, то орган власти считается отчитавшимся и ему предоставлять отчёт об отсутствии обращений не нужно.

3. Если было внесено хотя бы одно изменение в запрос за отчётный месяц, уже загруженный в раздел Результаты рассмотрения обращений - это также показатель того, что орган власти отчитался.

Кроме проставления статуса даты поступления и статуса «не зарегистрировано». В случае, если у органа есть результаты рассмотрения обращений только с такими статусами он считается «должником». 4. Если в государственный орган власти за отчётный период было только переведено обращение - из Администрации Президента Российской Федерации или иного государственного органа власти - и с ним не было произведено никаких действий (указание статуса, даты регистрации и др.) — считается что орган власти не отчитался. В таких случаях отчёт об отсутствии обращений не загружается. Если же обращения были отредактированы (проставлена дата регистрации или конечный статус) – орган власти считается отчитавшимся.

5. Если государственный орган власти загрузил за отчётный месяц хотя бы одно обращение, присвоив ему какой-либо статус (нахождение на рассмотрении или конечный), но ничего с ним не делал – он так же считается отчитавшимся.

Разберём конкретные примеры: если в ваш орган власти поступило обращение в августе (дата документа по обращению 09.08.2018), но ответ на это обращение был дан в сентябре (7.09.2018), данное обращение учитывается в статистике за август.

Финет Органи Органи Органи Органи										
2013 2014 2015 2016 2017	2018 Bc	е Обращен	ния, поступивц	ие напрямую непосредственно от за	явителя					
Обращение, поступившее в орган		Поступление обращения в орган		<i>V</i>						
напрямую непосредственно от заявителей (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	<b>Дата</b> поступления в орган	<b>Дата</b> регистрации в органе	код вопроса, содержащенося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом	Статус	Дата направления ответа автору				
	с	С	С		_	С				
	по	по	ПО		— поддержано 🔹	ПО				
+ MCM-5/1930	09.08.2018	10.08.2018	10.08.2018	0564 🗎	Поддержано 🜘	<u>07.09.2018</u>				
╋ ВВЖ-4/13869	09.08.2018	10.08.2018	10.08.2018	0564 🗎	Поддержано ᠐	<u>07.09.2018</u>				

Рис. 226. Отображение запросов в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ

Если в сентябре в государственный орган власти не поступали обращения напрямую от заявителя, и не были переведены обращения из других государственных органов власти (см. скриншот), то вам необходимо загрузить отчёт об отсутствии обращений за сентябрь.



Рис. 237. Фильтрация по дате документа по обращению рро в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ

#### 8.2. Добавление нового органа власти на ресурс ССТУ.РФ

Описано в документе «Инструкция по добавлению нового органа на ресурсе *CCTY.PФ.pdf*» на информационном ресурсе CCTУ.PФ в разделе «Информация».

#### 8.3. Удаление органа власти с ССТУ.РФ

Описано в документе «Порядок удаления органа на pecypce CCTУ.PФ.pdf» на информационном ресурсе ССТУ.РФ в разделе «Информация». Если при выполнении инструкции под учётной записью с правами администрирования отсутствует кнопка «Удалить», необходимо написать письмо с просьбой о удалении такого органа власти на адрес <u>odpg@gov.ru</u>

#### 8.4. Контакты службы сервисного сопровождения

Если у вас остались вопросы, то всегда можно обратиться в Службу Сервисного Сопровождения:

- По адресу электронной почты <u>sstu@expertsolutions.ru</u>;
- По телефону +7 (495) 510-17-35.

В письме указать следующие данные:

- Ваше ФИО;
- должность;
- наименование органа исполнительной власти в соответствии с информационным ресурсом ССТУ;
- контактный телефон.

Подробно описать проблему, при необходимости приложить скриншоты или иные файлы.