


## УТВЕРЖДАЮ

заместитель Руководителя Администрации  
Президента Российской Федерации,  
руководитель рабочей группы  
при Администрации Президента  
Российской Федерации по координации  
и оценке работы с обращениями граждан  
и организаций

  
В.Е.Островенко

А1-4160о  
22.12.2020

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по внедрению и использованию порталной универсальной технологической платформы, созданной в рамках Пилотного проекта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, позволяющей объединить в единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (ЕС ОГ) существующие в органах и организациях программно-технические комплексы и информационные системы по работе с обращениями граждан и организаций с возможностью получения информации о результатах их рассмотрения, а также о принятых по ним мерах, по запросу иного органа или организации с использованием удаленных АРМов с различным уровнем доступа из единого хранилища данных либо распределенных баз данных



## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Методические рекомендации по внедрению и использованию порталной универсальной технологической платформы, позволяющей объединить в единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – ЕС ОГ) существующие в органах и организациях программно-технические комплексы и информационные системы по работе с обращениями граждан и организаций с возможностью получения информации о результатах их рассмотрения, а также о принятых по ним мерах, по запросу иного органа или организации с использованием удаленных АРМов с различным уровнем доступа из единого хранилища данных либо распределенных баз данных (далее – Методические рекомендации) разработаны на основании реализации пилотного проекта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре с целью обеспечения построения единого информационного пространства по работе с обращениями граждан и организаций в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях, иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций (далее – органы и организации).

**1.2.** Методические рекомендации призваны обеспечить:

создание единого информационного и организационного пространства по работе с обращениями граждан и организаций;

создание единой иерархической информационной системы по обработке обращений граждан в любой форме (письменной, электронной, устной) с подключением к ней всех органов и организаций.

**1.3.** Методические рекомендации содержат:

требования к установке и внедрению в органах и организациях универсальной технологической платформы (далее – Платформа), созданной в рамках пилотного проекта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре и интегрированной с системой автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО»;

требования по интеграции с Платформой иных систем электронного документооборота (далее – СЭД) и других информационных систем, предназначенных для автоматизации работы уполномоченных лиц органов и организаций с обращениями граждан.

## II. ОПИСАНИЕ ПЛАТФОРМЫ

**2.1.** Платформа обеспечивает решение следующих задач:

предоставление органам и организациям, использующим СЭД, включая иные средства автоматизации работы с обращениями, возможности регистрации обращений, поступающих в любой форме (письменной, электронной, устной), в интеграции с Платформой, в идентичной для всех органов и организаций универсальной форме-конструкторе, содержащей утвержденную общую неизменяемую часть в соответствии с Методическими

рекомендациями, и дополняемую часть, специфичную для органа/организации, в интеграции с Платформой;

предоставление органам и организациям, не использующим СЭД, возможности использовать функции Платформы через автоматизированное рабочее место ЕС ОГ (АРМ ЕС ОГ) для автоматизации работы с обращениями в части регистрации и рассмотрения с использованием универсальной формы-конструктора, включая направление в другие органы и организации по компетенции, в том числе в органы и организации, использующие СЭД, интегрированную с Платформой;

автоматизацию работы с обращениями граждан, включая определение органа и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, систематизацию обращений, подготовки уведомлений, сопроводительных писем, иных типовых документов;

предоставление органам и организациям возможности хранения данных о зарегистрированных обращениях, в том числе о результатах рассмотрения обращений, как в распределенных базах данных СЭД, так и в локальных узлах сегмента сети ЕС ОГ;

интеграцию с информационными ресурсами и информационными системами, функционирующими в сети ЕС ОГ;

синхронизацию информации в информационных ресурсах «Личный кабинет» официальных сайтов органов и организаций в сети «Интернет»;

обеспечение контроля сроков регистрации, рассмотрения и иных сроков, определенных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обеспечение автоматического формирования ежемесячных и промежуточных отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан, поступающих в органы и организации, использующие и не использующие СЭД, и автоматическую передачу промежуточных отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан в СЭД и ежемесячных отчетов в Администрацию Президента Российской Федерации;

осуществление анализа качественных и количественных показателей работы с обращениями граждан органов и организаций.

**2.2.** Платформа представляет собой набор следующих взаимосвязанных модулей:

- базовая система, являющаяся связующим звеном модулей Платформы и обеспечивающая общие для модулей функции;
- модуль Платформы, отвечающий за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающий регистрацию обращений в единой форме регистрации;
- модуль Платформы, поддерживающий информационное обеспечение в рамках регистрации и рассмотрения обращений в АРМ ЕС ОГ;
- модуль Платформы, отвечающий за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающий обмен данными в процессе рассмотрения обращений;

- модуль Платформы, отвечающий за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающий формальный процесс обмена данными в процессе рассмотрения обращений в АРМ ЕС ОГ;
- модуль Платформы, поддерживающий информационное обеспечение в рамках работы с дополнительными полями;
- модуль Платформы, поддерживающий информационное обеспечение в рамках работы с конструктором ответов;
- модуль Платформы, отвечающий за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающий экспорт данных в СЭД;
- модуль Платформы, отвечающий за предоставление данных на ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений» в АРМ ЕС ОГ;
- модуль Платформы, обеспечивающий сохранение информации о структуре органа и организации и его сотрудников;
- модуль Платформы, обеспечивающий предоставление аналитической отчетности по данным работы Платформы;
- модуль Платформы, обеспечивающий резервирование основных данных.

### **III. ФУНКЦИОНАЛ МОДУЛЕЙ ПЛАТФОРМЫ**

#### **3.1. Базовая система является связующим звеном модулей Платформы и обеспечивает общие для модулей функции**

Базовая система обеспечивает функциональность узла ЕС ОГ и включает в себя следующие технологические возможности:

обеспечение единой шины обмена данными между модулями Платформы по заранее определенному интерфейсу в рамках использования строго согласованных технологий;

предоставление единого интерфейса сквозной авторизации для работы со всеми модулями Платформы;

предоставление доступа к работе с подсистемой аудиосвязи в рамках функционала АРМ ЕС ОГ;

предоставление доступа к работе с подсистемой видеосвязи в рамках функционала АРМ ЕС ОГ;

поддержка разграничения доступа различным пользователям Платформы к функциональным блокам модулей, обладающим пользовательским интерфейсом;

обеспечение репликации данных в направлениях от центра к частному, от частного к центру с распространением публичных данных по всем доступным узлам и модулям Платформы.

Базовая система включает в себя функциональные возможности, доступные пользователям системы через пользовательский интерфейс:

а) предоставление отдельного интерфейса распределения пользовательских функций по конкретным пользователям, работающим с различными режимами АРМ ЕС ОГ:

выделение функции (права доступа к конкретной функции в интерфейсе

режима в АРМ ЕС ОГ) конкретному пользователю;

перераспределение функций по пользователям в рамках доступного количества функций;

ограничение доступа к функциям для конкретных пользователей;

отображение доступного числа пользовательских функций к числу используемых;

б) предоставление отдельного интерфейса доступных возможностей по использованию подсистем аудио- и видеосвязи в рамках работы с функционалом АРМ ЕС ОГ с отображением возможностей телефонии при получении выделенного номера:

индикация входящего вызова по служебной связи; отображение данных вызывающего абонента; возможность принять входящий аудиовызов; возможность принять входящий видеовызов;

предоставление возможности включения/выключения трансляции видеосвязи для абонента;

возможность перевести текущий вызов на другого абонента ЕС ОГ с предварительным соединением;

возможность перевести текущий вызов на другого абонента ЕС ОГ без предварительного соединения;

возможность поставить вызов на удержание с последующей возможностью снятия с удержания;

возможность завершения вызова;

возможность осуществить исходящий вызов доступному абоненту ЕС ОГ;

предоставление интерфейса поиска абонентов ЕС ОГ по ключевым критериям: ФИО, наименование органа и организации;

индикация доступности абонента для вызова (доступен, в сети/не доступен); предоставление интерфейса журнала вызовов служебной связи ЕС ОГ: Список пропущенных, список исходящих;

в) отображение данных аффилированных модулей Платформы в интерфейсе режимов АРМ ЕС ОГ.

### **3.2. Модуль Платформы, отвечающий за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающий регистрацию обращений в единой форме регистрации**

Модуль обеспечивает автоматизацию работы пользователей с обращениями граждан в процессе регистрации, рассмотрения и направления в иные органы и организации документов по работе с обращениями в условиях отсутствия СЭД и включает в себя следующие технологические возможности:

обеспечение работы с системой программных токенов, однозначно определяющей пользователя по его действиям в каждый момент времени (методология, обеспечивающая безопасность при работе с данными);

однозначное определение конечного списка пользователей, имеющих доступ к возможностям модуля;

обеспечение доступа к данным конкретного пользователя (включая

механизм поиска таких пользователей по заданным критериям), найденного в списке пользователей, имеющих доступ к возможностям модуля;

определение списка органов и организаций и/или их подразделений, доступных для каждой конкретной операции;

обеспечение работоспособности основных алгоритмов перераспределения зарегистрированных обращений граждан на следующую стадию рассмотрения между ответственными за рассмотрение обращений в конкретном органе и организации;

обеспечение логики работы с масками, включая регистрационные номера; предоставление возможностей управления внутриведомственным классификатором с оперативным получением любых обновлений тематического классификатора в рамках работы модуля;

предоставление доступа к функционалу работы по рассмотрению зарегистрированного обращения;

обеспечение автоматической отправки результатов рассмотрения обращения без участия конечного пользователя;

обеспечение доступа к программному интерфейсу работы с файлами, включая их пересылку, хранение, вызов.

### **3.3. Модуль Платформы, поддерживающий информационное обеспечение в рамках регистрации и рассмотрения обращений в АРМ ЕС ОГ**

Модуль обеспечивает доступ к программному интерфейсу серверного модуля Платформы и включает в себя следующие функциональные возможности:

а) отображение интерфейса, ответственного за регистрацию обращений граждан и организаций, включая возможность:

заполнения формы, соответствующей Методическим рекомендациям по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, а также содержащей инструменты контроля сроков регистрации, направления и рассмотрения обращений;

заполнения дополнительных доступных полей формы;

использования встроенных инструментов валидации полей по предустановленным правилам;

отображения подсказок, в том числе на основе информации, содержащейся на информационном ресурсе ССТУ.РФ, для целей минимизации допущения ошибок при заполнении единой формы;

отображения информационных сообщений об ошибках, допущенных при заполнении;

расширенного поиска обращений, зарегистрированных и рассматриваемых в АРМ ЕС ОГ:

- по заявителю;

- по регистратору;
- по данным обращения;
- по уполномоченному лицу;
- по параметрам работы с обращением;
- по статусу обращения;
- по данным результатов рассмотрения обращения;
- сортировать списки обращений;

б) отображение интерфейса администрирования, включая возможность расширенного поиска обращений, зарегистрированных и рассматриваемых в АРМ ЕС ОГ:

- по заявителю;
- по регистратору;
- по данным обращения;
- по уполномоченному лицу;
- по параметрам работы с обращением;
- по статусу обращения;
- по данным результатов рассмотрения обращения;

расширенного поиска обращений, перенаправленных по компетенции в АРМ ЕС ОГ:

- по заявителю;
- по регистратору;
- по данным обращения;
- по уполномоченному лицу;
- по параметрам работы с обращением;
- по статусу обращения;
- по данным результатов рассмотрения обращения;
- по дополнительным параметрам; расширенного поиска запросов

информации в АРМ ЕС ОГ:

- по типу запроса (входящий/исходящий);
- по наименованию органа власти или учреждению;
- по данным уполномоченного лица;
- по статусу запроса;
- по датам запроса;

сортировать списки запросов и ответов по запросам информации;

отображения процесса рассмотрения обращений в реальном времени по заданным параметрам;

настройки маски регистрационного номера обращения (присваивается автоматически);

настройки маски регистрационного номера запроса информации (присваивается автоматически);

выбора алгоритма распределения по ответственным за рассмотрение обращений после регистрации обращения;

определения ответственного за рассмотрение обращения по умолчанию (будет назначен как ответственный при наступлении критических событий в системе, гарантируя отсутствие потерянных

обращений);

формирования и ввода в эксплуатацию внутриведомственного классификатора, сформированного на основе актуальной версии тематического классификатора;

доступа к дополнительным интерфейсам настройки аффилированных модулей Платформы;

в) отображение интерфейса, ответственного за рассмотрение обращений, включая возможность:

получения конечного списка обращений на конкретном ответственном за рассмотрение обращений;

расширенного поиска обращений, зарегистрированных и рассматриваемых в АРМ ЕС ОГ:

- по заявителю;
- по регистратору;
- по данным обращения;
- по ответственному за рассмотрение обращения;
- по параметрам работы с обращением;
- по статусу обращения;
- по данным результатов рассмотрения обращения; сортировать списки обращений;

отображения карточки по выбранному из доступного списка обращению, состав полей которой соответствует Методическим рекомендациям по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, а также содержащей инструменты контроля сроков регистрации, направления и рассмотрения обращений, в том числе:

- регистрационный номер;
- статус рассмотрения;
- дата регистрации;
- плановая дата рассмотрения;
- фактическая дата рассмотрения (если приемлемо);
- ФИО регистратора; отображения списка вопросов;

добавления вопросов (классификация обращений граждан и организаций по последней версии внутриведомственного классификатора, составленного на основе тематического);

отображения данных по конкретному вопросу:

- код и наименование вопроса;
- наименование ответственного органа и организации/ФИО уполномоченного лица;

статус рассмотрения по вопросу (соответствует во многом статусу рассмотрения обращения);

- подробные данные по вопросу;
- данные по ответу;



- элементы управления по смене статуса с последующим формированием ответа заявителю;

- элементы управления по перенаправлению вопроса по компетенции в иной орган и организацию (при наличии модуля Платформы, отвечающего за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающего формальный процесс обмена данными в процессе рассмотрения обращений);

- элементы управления по запросу информации, связанной с процессом рассмотрения данного вопроса обращения (при наличии модуля Платформы, отвечающего за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающего формальный процесс обмена данными в процессе рассмотрения обращений);

отображения данных по обращению:

- тип;
- регистратор (наименование органа и организации, ФИО регистратора);

- ФИО уполномоченного лица;

- канал поступления;

- форма обращения;

- тип заявителя;

- текст обращения;

- форма ответа;

- данные заявителя из формы регистрации;

- контакты заявителя из формы регистрации; отображения списка вложений по обращению:

- тип вложения;

- размер вложения;

- наименование вложения без расширения;

- дата вложения;

- возможность скачать, просмотреть и удалить (доступ регламентируется отдельно согласно правилам работы с файлами);

отображения журнала работ (опционально); отображения истории изменений (опционально); отображения дерева переводов (опционально); работы с комментариями:

- отображение комментариев в рамках работы с обращением и его вопросами в текущем органе власти или учреждении;

- добавление комментария;

- работа с вложениями в рамке комментария (опционально);

- редактирование своего комментария (опционально).

### **3.4. Модуль Платформы, отвечающий за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающий процесс обмена данными в процессе рассмотрения обращений**

Модуль обеспечивает обмен данными с внешними информационными системами, в том числе с СЭД, в режиме реального времени и включает в себя предоставление доступа к программному интерфейсу, позволяющему СЭД:

получить доступ к списку доступных органов и организаций для перенаправления обращения по компетенции в иной орган и организацию с гарантией доставки;

перенаправить обращение (конкретный вопрос), зарегистрированное в данном органе и/или организации, по компетенции в иной орган власти и/или организацию с постановкой на контроль;

получить обращение, перенаправленное по компетенции из иного органа и/или организации;

получить обращение, перенаправленное по компетенции из иного органа и/или организации, поставленное на контроль;

внести результаты рассмотрения обращения с учетом постановки на контроль;

сформировать запрос информации по обращению (конкретному вопросу или группе вопросов);

отправить запрос информации в иной орган и/или организацию; получить статус запроса информации;

получить ответ по отправленному ранее запросу информации;

получить запрос информации из иного органа и/или организации;

сформировать ответ на полученный запрос информации;

отправить ответ в орган и/или организацию, запросивший(ую) данную информацию.

Модуль включает в себя возможности определения получателя и формирования пакета для гарантированной доставки по электронным каналам связи.

### **3.5. Модуль Платформы, отвечающий за интеграцию с внешними информационными системами и обеспечивающий формальный процесс обмена данными в процессе рассмотрения обращений в АРМ ЕС ОГ**

Модуль включает в себя следующие технологические возможности:

а) доступ к программному интерфейсу модуля Платформы, отвечающего за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающего формальный процесс обмена данными в процессе рассмотрения обращений, в том числе: получение доступа к списку доступных органов и организаций; перенаправление обращения (конкретного вопроса), зарегистрированного в данном органе и/или организации, по компетенции в иной орган и/или организацию;

перенаправление обращения (конкретного вопроса), зарегистрированного в данном органе и/или организации, по компетенции в иной орган и/или организацию с постановкой на контроль;

получение обращения, перенаправленного по компетенции из иного органа и/или организации;

получение обращения, перенаправленного по компетенции из иного органа и/или организации, поставленного на контроль;

внесение результатов рассмотрения обращения с учетом постановки на контроль;

формирование запроса информации по обращению (конкретному вопросу или группе вопросов);

отправка запроса информации в иной орган и/или организацию; получение статуса запроса информации;

получение ответа по отправленному ранее запросу информации; получение запроса информации из иного органа и/или организации; формирование ответа на полученный запрос информации;

отправка ответа в орган и/или организацию, запросивший(ую) данную информацию;

б) определить получателя и сформировать пакет для гарантированной доставки.

Модуль включает в себя следующие функциональные возможности, доступные пользователям системы через пользовательский интерфейс:

отображение элементов управления по перенаправлению вопроса по компетенции в иной орган и/или организацию, в том числе опцию постановки обращения на контроль;

отображение элементов управления по запросу информации, связанной с процессом рассмотрения данного вопроса обращения;

вывод автоматически сформированного списка органов и/или организаций при перенаправлении обращения по компетенции или при запросе информации по рассматриваемому обращению, если ранее был отмечен конкретный вопрос, по которому производится выбор на основе компетенций, присвоенных конкретному органу и/или организации на портале ССТУ.РФ или в модуле системы «Локальный портал»;

вывод автоматически сформированного предупреждения при перенаправлении обращения по компетенции или при запросе информации по рассматриваемому обращению, если ранее был отмечен конкретный вопрос, который не входит в компетенцию выбранного органа и/или организации.

### **3.6. Модуль Платформы, поддерживающий информационное обеспечение в рамках работы с дополнительными полями**

Модуль обеспечивает возможность управления (добавление, редактирование, удаление) дополнительными полями, специально сформированными в соответствии с компетенцией органа власти, для работы в формах режима Информационное обеспечение АРМ ЕС ОГ и единой форме регистрации обращений граждан и организаций и включает в себя следующие технологические возможности:

доступ к получению публичных пользовательских полей при получении обращения, перенаправленного по компетенции;

доступ к отправке публичных пользовательских полей.

Модуль включает в себя функциональные возможности, доступные пользователям системы через пользовательский интерфейс:

а) отображение интерфейса администрирования, включая доступ к интерфейсу создания пользовательских полей:

- выбор типа поля;

- проставление признака публичности/приватности;
- проставление признака обязательности/необязательности поля к заполнению (не нулевое значение, значение по маске (опционально));
- доступ к добавлению предзаполненных типов пользовательских полей, редактирование состава и свойств пользовательских полей;
- удаление пользовательских полей из рабочего процесса;
- б) отображение единой формы регистрации обращений граждан и организаций, включая:
  - доступ к просмотру полного списка пользовательских полей, добавленных в рабочий процесс регистрации обращений граждан и организаций; заполнение пользовательских полей;
  - валидация заполнения полей на обязательность и по маске (опционально);
- в) отображение интерфейса, ответственного за регистрацию обращений граждан и организаций, включая:
  - доступ к просмотру полного списка пользовательских полей, добавленных в рабочий процесс регистрации текстов заявителей, заполнение пользовательских полей;
  - валидация заполнения полей на обязательность и по маске (опционально);
- г) отображение интерфейса ответственного за рассмотрение обращений, включая:
  - доступ к просмотру полного списка пользовательских полей, добавленных в рабочий процесс регистрации текстов заявителей, заполнение пользовательских полей;
  - редактирование введенных данных в пользовательские поля на этапе регистрации текстов заявителей;
  - валидация заполнения полей на обязательность и по маске (опционально).

### **3.7. Модуль Платформы, поддерживающий информационное обеспечение в рамках работы с конструктором ответов**

Модуль является конструктором бланков проектов писем, в том числе уведомлений о регистрации, уведомлений и писем о направлении по компетенции обращений граждан и организаций, запрос информации по обращению граждан и организаций, и обеспечивает возможность работы с шаблонами, справочниками в соответствии со стандартами, принятыми в конкретном органе и организации.

Модуль включает в себя следующие технологические возможности: вызов веб-формы редактора ответов;

передача параметров, необходимых для формирования автоматического ответа; получение файла со сформированным в редакторе ответом.

Модуль включает в себя функциональные возможности, доступные пользователям системы через пользовательский интерфейс:

доступ к списку предзаполненных шаблонов ответов; доступ к списку справочников; создание нового шаблона ответа; редактирование существующего шаблона ответа; удаление шаблона ответа; заполнение справочников; формирование файла с ответом;

выгрузка сформированного ответа в выбранном формате; отправка сформированного ответа на печать.

### **3.8. Модуль Платформы, отвечающий за интеграцию с внешними информационными системами, обеспечивающий экспорт данных в СЭД**

Модуль обеспечивает выгрузку в СЭД данных, зарегистрированных и обработанных в модуле системы, поддерживающем информационное обеспечение в рамках регистрации и рассмотрения обращений посредством АРМ ЕС ОГ. Выгрузка осуществляется в полном объеме данных.

Модуль обеспечивает выгрузку в «Личный кабинет» данных, зарегистрированных и обработанных в модуле системы, поддерживающем информационное обеспечение в рамках регистрации и рассмотрения обращений посредством АРМ ЕС ОГ. Выгрузка осуществляется по правилам и в объеме, требуемом для сервисов «Личный кабинет», в соответствии с «Методическими рекомендациями по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Отправить письмо» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет».

### **3.9. Модуль Платформы, отвечающий за предоставление данных на ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений» в АРМ ЕС ОГ**

Модуль включает в себя следующие технологические возможности:

доступ к программному интерфейсу серверного компонента, возможности которого описаны в документе «Порядок импорта данных из СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений»;

автоматическую отправку отчетности по результатам рассмотрения обращений, рассматриваемых в АРМ ЕС ОГ, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» ССТУ.РФ без участия пользователя.

### **3.10. Модуль Платформы, обеспечивающий сохранение информации о структуре органа власти и его сотрудников в данной структуре**

Модуль обеспечивает введение и хранение данных об организационной структуре органа/органов, контактные данные и персональные компетенции должностных лиц, работников, сотрудников органов и организаций и включает в себя следующие технологические возможности:

запрос списка органов и организаций, их подведомственных органов, учреждений;

получение полного перечня публичных органов и организаций, их подведомственных органов, учреждений;

запрос по идентификатору органа или организации списка публичных данных и контактов пользователей ЕС ОГ;

запрос статуса публичного пользователя ЕС ОГ.

Модуль включает в себя следующие функциональные возможности, доступные пользователям системы через пользовательский интерфейс,

а именно:

а) в рамках веб-интерфейса модуля:

доступ к элементам управления деревом структуры органа или организации (добавление, редактирование, удаление структурных элементов);

доступ к регистрации пользователей ЕС ОГ через интерфейс данного модуля, включая:

- связь со структурным элементом дерева органа или организации;
- индикатор приватности/публичности данных пользователя для внешних пользователей в рамках ЕС ОГ;
- доступ к форме ввода данных пользователя (контакты, профессиональные компетенции, часы работы, прочее);
- доступ к смене статуса пользователя (в рамках ЕС ОГ для целей управления коммуникациями, в том числе межведомственными);

б) в рамках режима «Служебная связь» АРМ ЕС ОГ:

доступ к профилю пользователя «Локального портала» через интерфейс АРМ ЕС ОГ (дозаполнение, редактирование), включая:

- связь со структурным элементом дерева органа или организации;
- индикатор приватности/публичности данных пользователя для внешних пользователей в рамках ЕС ОГ;
- доступ к форме ввода данных пользователя (контакты, профессиональные компетенции, часы работы, прочее);
- доступ к смене статуса пользователя (в рамках ЕС ОГ для целей управления коммуникациями, в том числе межведомственными);

отображение данных публичных пользователей ЕС ОГ при использовании возможностей «Служебной связи» в АРМ ЕС ОГ, включая:

- отображение публичных данных, включая статус по публичным пользователям ЕС ОГ;
- отображение профиля публичных пользователей ЕС ОГ из «Журнала вызовов» АРМ ЕС ОГ, «Поиска» АРМ ЕС ОГ;
- отображение данных профиля публичного органа власти или учреждения из «Поиска» АРМ ЕС ОГ.

### **3.11. Модуль Платформы, обеспечивающий предоставление аналитической отчетности по данным работы Платформы**

Модуль обеспечивает возможность построения отчетов по итогам работы модулей Платформы, в том числе отчета, включающего перечни вопросов, содержащихся в обращениях, с указанием значений всех параметров систематизации и результатов рассмотрения.

При настройке параметров отчета должна быть предоставлена возможность выбора отчетного периода, органа власти.

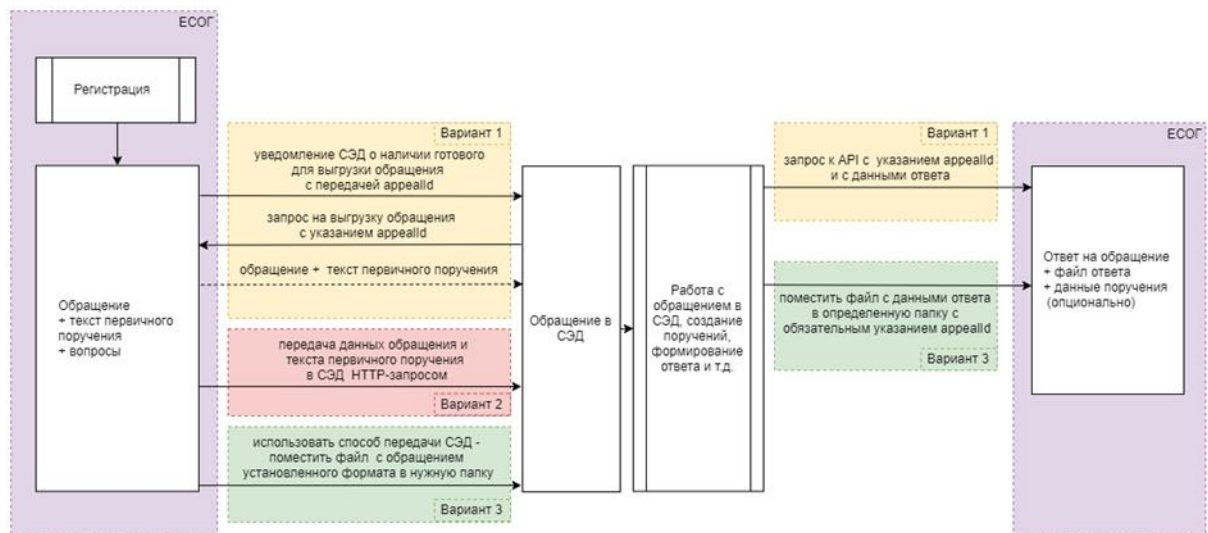
### **3.12. Модуль Платформы, обеспечивающий резервирование основных данных**

Модуль обеспечивает резервирование данных и систем узлов ЕС ОГ

в случае аварийных ситуаций, перегрузок и позволяет осуществить резервирование узла авторизации, транспортного узла, хранилищ, данных Платформы.

## IV. ТРЕБОВАНИЯ К УСТАНОВКЕ И ВНЕДРЕНИЮ ПЛАТФОРМЫ

### 4.1. Архитектура Платформы в органах и организациях с возможностью интеграции с СЭД



### 4.2. Технические требования к оборудованию

Для функционирования программного обеспечения Платформы требуется два сервера: сервер баз данных (БД) и сервер приложений, а также клиентские станции.

Сервер БД предназначен для хранения баз данных сервиса обмена данными по обращениям, сервиса работы с файлами (вложениями), сервиса взаимодействия с тематическим классификатором вопросов и должен иметь следующие минимальные характеристики:

- Процессор: два четырехъядерных от 2.5 ГГц и выше;
- Жесткий диск: 200 Гб;
- Память: 16 Гб;
- ОС: Ubuntu LTS последней версии.

Сервер приложений предназначен для функционирования веб-приложений и сервисов, а именно:

- сервиса аутентификации пользователей;
- сервиса поиска данных органов власти, зарегистрированных на информационном ресурсе ССТУ.РФ;

- сервиса поиска данных пользователей, зарегистрированных на информационном ресурсе ССТУ.РФ;
- сервиса обмена данными по обращениям при перенаправлении их по компетенции и/или запросу информации;
- сервиса загрузки/сохранения/скачивания приложенных файлов (вложений);
- сервиса взаимодействия с тематическим классификатором вопросов;
- сервиса поиска по базе адресов ФИАС;
- сервиса для настройки модуля системы «Интеграция с внешними информационными системами. Регистрация обращений».

Сервер приложений должен иметь следующие минимальные характеристики:

- Процессор: два четырехъядерных от 2.5 ГГц и выше;
- Жесткий диск: 500 Гб;
- Память: 8 Гб;
- ОС: Ubuntu LTS последней версии.

Клиентские станции должны иметь следующие минимальные характеристики:

- процессор – Intel Core 2 Duo или другой сравнимый по производительности x86-совместимый процессор с количеством ядер 2 и более;
- объем оперативной памяти – не менее 1 Гбайт;
- интернет-обозреватель (Google Chrome, Опера, Яндекс, Microsoft EDGE);
- наличие сетевого адаптера или модема;
- монитор – 1280x1024.

### **4.3. Порядок внедрения Платформы**

Для внедрения Платформы в органах и организациях, использующих системы электронного документооборота и другие информационные системы, предназначенные для автоматизации работы уполномоченных лиц органов и организаций с обращениями граждан, необходимо:

подготовить серверную инфраструктуру для развертывания программного обеспечения Платформы;

разработать схему интеграции действующих программно-технических комплексов и информационных систем по работе с обращениями граждан и организаций, в том числе систем электронного документооборота, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления в части использования транспортной инфраструктуры ЕС ОГ;

согласовать разработанную схему интеграции действующих программно-



технических комплексов и информационных систем по работе с обращениями граждан и организаций в части использования транспортной инфраструктуры ЕС ОГ в соответствии с пунктом 4.4 настоящих методических рекомендаций;

приобрести в соответствии с федеральным законодательством в сфере закупок неисключительные права (лицензии) на использование программного обеспечения Платформы;

модернизировать действующие программно-технические комплексы и информационные системы по работе с обращениями граждан и организаций, в том числе системы электронного документооборота, в целях обеспечения интеграции с программным обеспечением Платформы, в соответствии с требованиями, указанными в приложении 1 настоящих методических рекомендаций (требования представлены разработчиком программного обеспечения Платформы и актуальны на 01.11.2020);

провести опытную эксплуатацию Платформы;

внести по результатам опытной эксплуатации необходимые изменения в программное обеспечение Платформы и в действующие программно-технические комплексы и информационные системы по работе с обращениями граждан и организаций, в том числе системы электронного документооборота;

запустить в промышленную эксплуатацию Платформу.

#### **4.4. Требования к подключению к ЕС ОГ**

Подключение к ЕС ОГ осуществляется согласно «Техническим условиям подключения к Единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления».

Схема подключения к ЕС ОГ согласовывается со Спецсвязью ФСО России или подразделением ФСО России в субъекте Российской Федерации.

## Описание форматов взаимодействия программно-технических комплексов и информационных систем по работе с обращениями граждан и организаций и Платформы

### Используемые обозначения по тексту

В данном документе используются следующие виды форматирования текста:

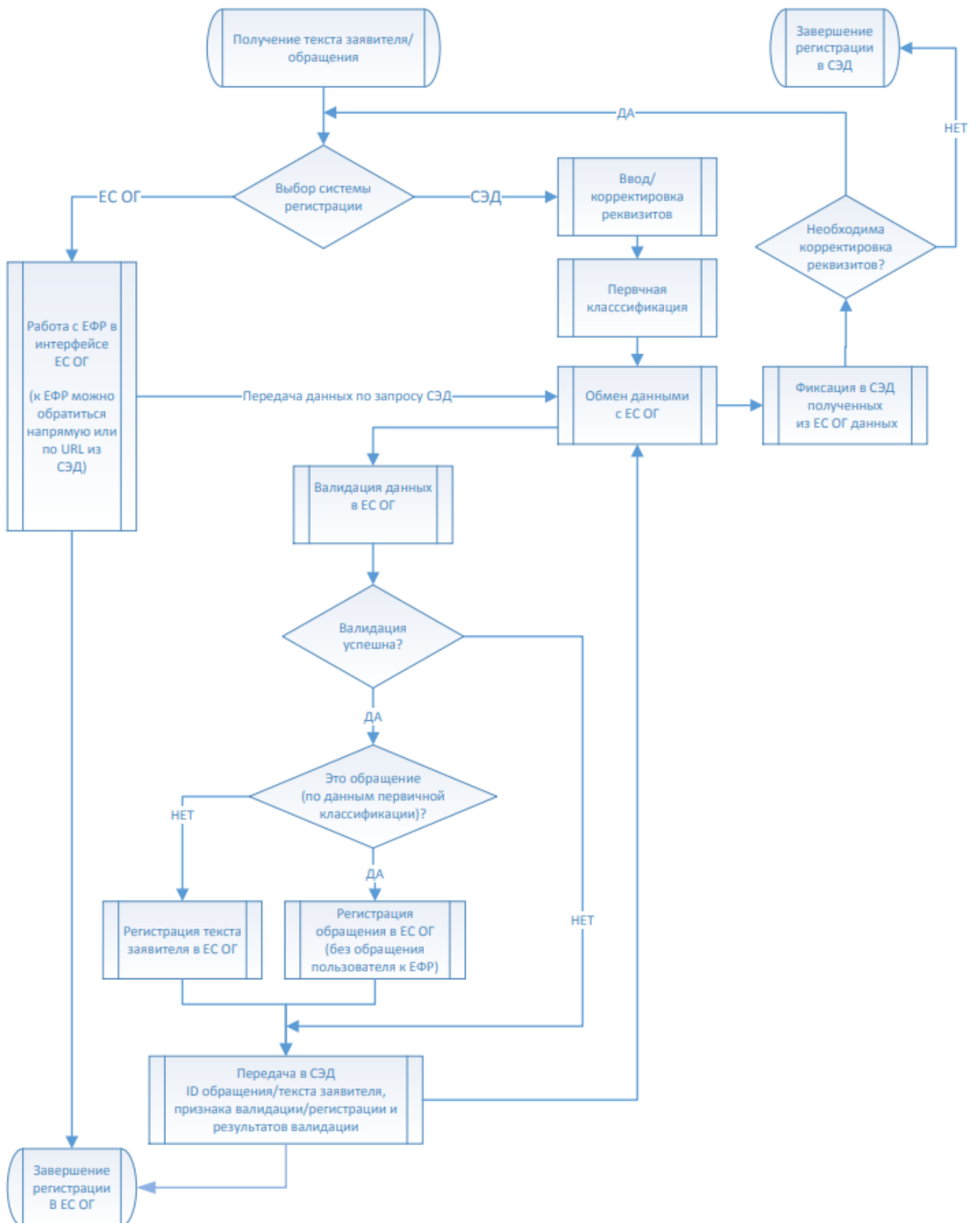
ОБОЗНАЧЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
<b>Полужирное начертание</b>	Функциональные элементы (экранные кнопки, названия окон, полей и т.д.)
<i>Курсив</i>	Ссылки на страницы и разделы в руководстве
Шрифт Courier New	Параметр, используемый в формате общения с API
<b>Примечание.</b>	Пояснение к тексту
<b>Внимание!</b>	Важное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

## Определения и сокращения

В нижеприведенном списке перечислены определения, сокращения, акронимы и наименования различных сущностей и компонентов решения.

сокращение	определение
API (Application Programming Interface)	Это интерфейс программирования, интерфейс создания приложений.  Пример: готовый код, предоставляемый АПК КП ССТУ для использования внешними программными продуктами (например, СЭД).
СЭД (Система электронного документооборота)	Компьютерная программа ( <i>программное обеспечение, система</i> ), которая позволяет организовать работу с электронными документами ( <i>создание, изменение, поиск</i> ), а также взаимодействие между сотрудниками ( <i>передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.</i> ).
ЕФР (Единая форма регистрации)	Универсальная форма регистрации обращений встраиваемого модуля системы ЕС ОГ «Интеграция с внешними информационными системами. Регистрация», отвечает за обмен данными на этапе регистрации с системами электронного документооборота органа власти и/или учреждения в режиме реального времени.
Модуль системы «Интеграция с внешними информационными системами. Регистрация»	Программный модуль  Предназначен для обеспечения работы ЕФР во внешних средах с данными, поставляемыми внешними программными продуктами ( <i>например, СЭД</i> ).
ЕСОГ	Единая сеть по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления.

## Схема интеграции



## ОПИСАНИЕ ФОРМАТА

**Примечание.** Для использования API в автоматическом режиме необходима установка модуля ВИС. Регистрация на платформу.

После установки модуля можно вызывать методы API.

REST API «Интеграция с внешними системами. Регистрация обращений» работает по протоколу HTTP и представляет собой набор методов, с помощью которых совершаются запросы и возвращаются ответы для каждой операции. Все ответы приходят в виде JSON структур.

API вызывается HTTP POST-запросами вида: [корневой URL]/api/[метод].

Запросы должны иметь заголовок Content-Type: application/json, в теле запроса должны быть данные в формате JSON в кодировке UTF-8.

### Типы данных

Стандартные типы данных JSON:

ТИП	ОПИСАНИЕ
String	Строка. Спецсимволы экранируются как в JavaScript.
Boolean	Может иметь значения true или false.
Object	Значение, содержащее несколько именованных полей, например, { "number" : "000", "date" : "2016-11-15" }.
Array	Упорядоченная последовательность значений, например, ["a", "b", "c"].
Guid	128-битный идентификатор, например, "6F9619FF-8B86-D011-B42D-00CF4FC964FF"
String(\$date-time)	Дата в формате ISO_8601, например, "2019-07-29T21:15:44.442Z"

### Обязательность полей

Поля являются обязательными, если не указано обратное.

Необязательные поля могут быть пропущены или переданы со значением `null`.

### Возможные HTTP-ответы в случае успешного запроса

КОД	ОПИСАНИЕ
204	No Content. Запрос был выполнен удачно, данные в ответе на запрос не передаются.
200	Ok. Запрос был выполнен удачно, в теле ответа на запрос содержатся данные.

**Примечание.** По умолчанию возвращается ответ с HTTP-кодом 200.

### Возможные HTTP-ответы в случае возникновения ошибки

КОД	ОПИСАНИЕ
401	Unauthorized. При запросе использовался невалидный или просроченный токен авторизации.
403	Forbidden. Пользователь, для которого был сгенерирован используемый токен, не имеет доступа к запрашиваемому контенту.
404	Not found. Запрашиваемый контент не был найден.
400	Bad Request. Запрос содержит ошибку. Ответ, помимо кода, также может содержать сообщение, поясняющее суть ошибки.

## Авторизация

Процесс авторизации возможен только при наличии персонального ключа, которым в дальнейшем должен быть подписан каждый запрос к API (передается в HTTP-заголовке "Authorization").

Получение персонального ключа - токена – возможно при обращении к методу, описанному далее. По токену можно однозначно определить пользователя.

```
POST /api/integration/auth
```

Content-Type: application/json

**Данные запроса**

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
username	string	Логин для доступа к API конкретного органа власти.
password	string	Пароль для доступа к API конкретного органа власти.

**Описание ответа****ПРИМЕР ОТВЕТА:**

```
{
  "token":
  "eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJvc2VySWQiOiI2NTM2NmU4NS1hOVM2LWU2MTEtODBlOC0wMDUwNTY4MjNmZjgiLCJuYmYiOiJlNjQ0MzY4MDUsImV4cCI6MTU2NDUyMzIwNX0.royWs0L2u2OQ0mn1eOuLWJ8RU3tOK1RF9gxjrZEt5W4",
  "lifeTime": 86400000
}
```

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ТИП ДАННЫХ. ОПИСАНИЕ
token	string	Токен доступа.
lifeTime	long	Время жизни токена (в миллисекундах).

**Описание возможных ошибок**

КОД	ОПИСАНИЕ
404	Пользователь с данным логином и паролем не найден.
403	Пользователь с данным логином не имеет лицензии на интеграцию.

**Регистрация обращений в ЕФР**

GET /api/integration/registrationForm

Для регистрации обращения с использованием ЕФР в интерфейсе ЕСОГ необходимо перейти по предоставленной ссылке и ввести логин и пароль учетной записи пользователя ССТУ в появившемся окне.

Зарегистрированное обращение получит уникальный идентификатор `appealId`, будет сохранено в ЕСОГ и доступно для дальнейшей выгрузки в СЭД.

---

**Примечание.** Единая форма регистрации также будет содержать список текстов заявителей, зарегистрированных ранее с помощью метода API. Регистрацию этих текстов заявителей в качестве обращений можно будет завершить в этом же интерфейсе.

---

## Регистрация текстов заявителей

POST /api/integration/registration/applicantText

Content-Type: application/json

Текст заявителя будет сохранен в ЕСОГ независимо от результата валидации, ему будет выдан уникальный идентификатор `applicantTextId`. Закончить регистрацию текста заявителя в качестве обращения можно в единой форме регистрации, выбрав текст заявителя из предложенного списка.

### Данные запроса

#### ПРИМЕР ЗАПРОСА:

```
{
  "sourceType": "email",
  "form": "inWriting",
  "receiptDate": "2019-07-29T21:15:44.442Z",
  "applicant": {
    "responseType": "email",
    "phone": "string",
    "email": "string",
    "foreignAddress": "string",
    "constantWriter": true
  },
  "text": "string",
  "sendingDate": "2019-07-29T21:15:44.442Z",
  "addressedTo": "string",
  "addressedToType": "department",
  "attachmentsPageCount": 0,
}
```

Параметры запроса должны соответствовать данным объекта текста заявителя.



## Описание ответа

### ПРИМЕР ОТВЕТА:

```
{
  "applicantTextId" : "220d9b46-1954-4352-ad50-bee0606dcbeb",
  "resultList " :
  [
    { "field" : "receipted" : "isValid" : "true", "message" : "" },
    { "field" : "text" , "isValid" : "false", "message" : "Не указан
    ..." }
  ],
  "isValid" : "false"
}
```

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
applicantTextId	Guid	ID текста заявителя, сохраненного в ЕСОГ.
isValid	Boolean	Итоговый признак успешности прохождения валидации.
appealValidationResult	Array <Object>	Содержит результат валидации полей обращения.
applicantValidationResult	Array <Object>	Содержит результат валидации полей объекта заявителя.
questionValidationResult	Array <Object>	Содержит результат валидации полей вопросов обращения.

### Результат валидации поля

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
Field	String	Наименование поля.
IsValid	Boolean	Признак валидности.
Message	String	Необязательно. Описание ошибки.

**Примечание.** Если текст заявителя не прошел валидацию, можно повторно отправить методом исправленные данные с указанием ранее полученного `applicantTextId`.

## Регистрация обращений (без ЕФР)

POST /api/integration/registration/appeal

Content-Type: application/json

Чтобы зарегистрировать обращение и получить уникальный идентификатор, необходимо пройти валидацию. В случае неудачной попытки, данные обращения будут сохранены в виде объекта текста заявителя, которому будет выдан свой `applicantTextId`. Используя этот идентификатор, можно будет либо открыть текст заявителя в интерфейсе ЕСОГ (пункт 2.5) и зарегистрировать его как обращение, либо продолжить процесс регистрации с использованием данного метода вплоть до успешного прохождения валидации и получения `applicantId`.

### Данные запроса

Параметры запроса должны соответствовать данным объекта текста заявителя

### Описание запроса

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
<code>appealId</code>	Guid	Необязательно. ID обращения, выданный ЕСОГ в случае успешной валидации. По запросам информации и не обращениям <code>appealId</code> не выдается.
<code>applicantTextId</code>	Guid	Необязательно. ID текста заявителя, сохраненного в ЕСОГ в случае неудачного прохождения валидации. Может быть использован

		для повторных попыток валидации данных обращения.
isValid	Boolean	Итоговый признак успешности прохождения валидации.
appealValidationResult	Array <Object>	Содержит результат валидации полей обращения.
applicantValidationResult	Array <Object>	Содержит результат валидации полей объекта заявителя.
questionValidationResult	Array <Object>	Содержит результат валидации полей вопросов обращения.

#### Результат валидации поля

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
Field	String	Наименование поля.
IsValid	Boolean	Признак валидности.
Message	String	Необязательно. Описание ошибки.

### Доступ к тексту заявителя в интерфейсе ЕСОГ

GET /api/integration/applicantText/?applicantTextId=

URL для открытия текста заявителя в интерфейсе ЕСОГ является составным: его статическая часть – это путь к методу API, возвращающему страницу с текстом заявителя, а динамическая – это идентификатор текста заявителя.

Для доступа к странице также необходимо ввести логин и пароль учетной записи пользователя ССТУ в появившемся окне. Это необходимо для идентификации должностного лица, проводящего регистрацию обращения.

Пример:

<http://xx.xx.xx.xx/ESOG/api/integration/applicantText/?applicantTextId=1546c67a-8d4a-40fd-9040-5a93fa4a6be>

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
applicantTextId	Guid	ID текста заявителя, присвоенный ЕСОГ.

**Примечание.** В данном интерфейсе будет возможность изменить значения параметров текста заявителя и зарегистрировать его в качестве обращения.

### Доступ к обращению в интерфейсе ЕСОГ

GET /api/integration/appeal/?appealId=&token=

URL для открытия обращения в интерфейсе ЕСОГ является составным: его статическая часть – это путь к методу API, возвращающему страницу с обращением, а динамическая – это идентификатор обращения и токен авторизации.

Токен в данном методе нужен для упрощенного доступа к обращению, без его использования необходимо будет сначала ввести логин и пароль учетной записи пользователя ССТУ в появившемся окне.

Пример:

<http://xx.xx.xx.xx/ESOG/api/integration/appeal/?appealId=1546c67a-8d4a-40fd-9040-5a93fa4a6be&token=eyJVc2VySWQiOiJiNmJOGNhLWU4MTEtODEwOS0wMDUwNTY4MjNmZjgiLCJmYmYiOiJlNzZODksImV4cCI6MTU3NjU3NDc4OX0>

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
token	String	Необязательно. Токен авторизации, полученный ранее.
appealId	Guid	ID обращения, присвоенный ЕСОГ.

## Выгрузка обращений в СЭД

GET /api/integration/getAppeals

Content-Type: application/json

### Данные запроса

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
dateFrom	String(\$date-time)	Начальная дата периода поиска обращений.
dateTo	String(\$date-time)	Конечная дата периода поиска обращений
registrationType	Array<String>	<p>Необязательно.</p> <p>Способ регистрации обращений.</p> <p>Принимает следующие значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ null – все зарегистрированные обращения;</li> <li>▶ "esogOnly" – обращения, зарегистрированные через ЕФР в интерфейсе ЕСОГ (без участия СЭД);</li> <li>▶ "esogForm" - обращения, зарегистрированные через ЕФР в интерфейсе ЕСОГ, открытой из интерфейса СЭД (т.е. с участием СЭД);</li> <li>▶ "externalSystems" - обращения, зарегистрированные через интерфейс СЭД (и прошедшие валидацию в ЕСОГ);</li> </ul> <p>Обращения, зарегистрированные через ЕФР в интерфейсе ЕСОГ (без участия СЭД), доступны только при наличии лицензии «ВИС. СЭД. Обмен».</p>

		<p>Например, чтобы получить все обращения, зарегистрированные с участием СЭД, параметр должен иметь значение ["externalSystems", "esogForm"], а для получения обращений, зарегистрированных с участием интерфейса ЕСОГ - ["esogOnly ", "esogForm"].</p>
applicantTextIds	Array<Guid>	<p>Необязательно.</p> <p>Список значений applicantTextId текстов заявителей, зарегистрированных в ЕСОГ.</p> <p>Если текст заявителя с указанным здесь applicantTextId впоследствии был зарегистрирован в качестве обращения, то это обращение будет присутствовать в выгрузке.</p>
ids	Array<Guid>	<p>Необязательно.</p> <p>Список значений appealId обращений, которые планируется выгрузить.</p> <p>Если список не пуст, то остальные параметры игнорируются.</p>

### Описание ответа

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
appealId	Guid	Уникальный идентификатор обращения в ЕСОГ, присвоенный, если текст заявителя был успешно зарегистрирован в качестве обращения.
customFields	Array<Object>	<p>Необязательно.</p> <p>Дополнительные поля, которые могут</p>

		создаваться и заполняться при регистрации обращений в ЕСОГ. Представляют из себя массив объектов: { "fieldName" : "value" }, например { "birthDate" : "2001-07-29" }
initialCommission	Object	Необязательно. Проект первичного поручения для СЭД. Представляет из себя объект, поля которого перечислены в пункте 2.12.4.
Остальные параметры идентичны данным объекта текста заявителя (пункт 2.12.1)		

### Загрузка файла

Загрузка файлов возможна как после получения идентификатора текста заявителя или обращения в ЕСОГ (используется applicantTextId или appealId), так и до этого момента (используется correlationId).

#### **Данные запроса**

POST /api/integration/file/upload

Content-Type: multipart/form-data

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
file	File	Файл.
applicantTextId	Guid	Необязательно. Идентификатор текста заявителя в ЕСОГ, к которому должен быть привязан файл.
correlationId	Guid	Необязательно. Идентификатор текста заявителя в СЭД, к которому должен быть привязан файл.
appealId	Guid	Необязательно. Идентификатор обращения в ЕСОГ,

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
		к которому должен быть привязан файл.

### ***Данные ответа***

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
fileId	Guid	Идентификатор файла в ЕСОГ.

## **Выгрузка файла**

Чтобы выгрузить файл из системы ЕСОГ, необходимо знать его уникальный идентификатор fileId.

### ***Данные запроса***

POST /api/integration/file/download/fileId

Content-Type: multipart/form-data

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
fileId	Guid	Идентификатор файла.

### ***Данные ответа***

В случае наличия прав на скачивание файла и доступности самого файла, начнется его скачивание.

## **Отправка данных поручения, связанного с обращением**

Данный метод служит как для отправки данных о создании нового поручения, так и для обновления данных уже созданного и хранящегося в ЕСОГ.

### ***Данные запроса***

POST /api/integration/commission

Content-Type: application/json

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
----------	------------	----------



ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
appealId	Guid	Идентификатор обращения.
commissionId	Guid	Идентификатор поручения в системе СЭД.
text	String	Необязательно. Текст поручения.
questionCode	String	Необязательно. Код вопроса, по которому создано поручение.
executionDate	String(\$date-time)	Необязательно. Плановый срок исполнения поручения.
responsibleFullName	String	Необязательно. ФИО ответственного за поручение.
executorList	Array <String>	Необязательно. Список исполнителей.
status	String	Необязательно. Текстовое представление статуса поручения.

### ***Данные ответа***

В случае удачного сохранения данных в ЕСОГ, метод вернет ответ с кодом 204.

### **Методы для получения данных справочников**

Данные методы служат для получения значений справочников, используемых в ЕФР. В ответе на запрос будет присутствовать список объектов со следующими полями:

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
value	String	Значение элемента справочника. Именно этот параметр должен передаваться при регистрации обращения и при выгрузке

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
		обращений в СЭД.
text	String	Краткое текстовое описание элемента справочника.
desc	String	Необязательно. Расширенное описание элемента справочника.

Например, элемент справочника для первичной регистрации:

```
{
  "value" : "Appeal59f1",
  "text" : "Обращение по 59-ФЗ",
  "desc" : "Обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном
Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59"
}
```

Базовый URL для получения справочников - `api/integration/directories`, метод GET, тип контента `application/json`. Справочники можно будет получить путем добавления к базовому URL названий методов, представленных в таблице:

МЕТОД	ОПИСАНИЕ
<code>appealForm</code>	Форма обращения.
<code>primaryClassification</code>	Первичная классификация.
<code>appealSource</code>	Канал поступления.
<code>addresseeType</code>	Тип адресата.
<code>applicantType</code>	Тип заявителя.
<code>socialStatus</code>	Социальное положение.
<code>classifierType</code>	Тип классификатора.
<code>questionKind</code>	Вид вопроса.

МЕТОД	ОПИСАНИЕ
questionType	Тип вопроса.
competenceLevel	Предмет ведения (уровень компетенции).

Чтобы получить все перечисленные справочники сразу за один запрос, нужно не указывать название метода в ссылке `api/integration/directories`. В ответе на запрос вернется JSON вида:

```
{
  "appealForm" : []
  "primaryClassification" : []
  "appealSource" : []
  "addresseeType" : []
  "applicantType" : []
  "socialStatus" : []
  "classifierType" : []
  "questionKind" : []
  "questionType" : []
  "competenceLevel" : []
}
```

Каждое свойство, например, `appealForm`, будет представлять из себя следующий объект:

```
{
  "appealForm" : [
    {"value": "InWriting", "text": "В письменной форме"},
    {"value": "Verbal", "text": "В устной форме"},
    {"value": "Digital", "text": "В форме электронного документа"}
  ]
}
```

## Данные полей объектов

### *Текст заявителя*

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
applicantTextId	Guid	Необязательно. Передается, если ранее уже была попытка валидации этого текста

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
		заявителя в ЕСОГ.
relatedAppealId	Guid	Необязательно. Идентификатор перенаправленного обращения, если имеется.
correlationId	Guid	Идентификатор текста заявителя в СЭД. Служит для того, чтобы нельзя было зарегистрировать одно и то же обращение из СЭД несколько раз.
registrationDate	String(\$date-time)	Необязательно. Дата регистрации текста заявителя в СЭД.
number	String	Необязательно. Порядковый номер, присвоенный обращению в системе СЭД. Используется для генерации номера обращения по маске, заданной в настройках АРМ. <b>Ограничения:</b> максимальная длина строки – 50 символов.
url	String	Необязательно. Ссылка на обращение/текст заявителя в системе СЭД.
initCommissionText	String	Необязательно. Текст первичного поручения.
appealSource	String	Канал поступления. Принимает значения справочника appealSource
appealSourceAlt	String	Необязательно.

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
		<p>Альтернативный канал поступления.</p> <p>Принимается во внимание, когда <code>appealSource</code> имеет значение <code>other</code>.</p> <p><b>Ограничения:</b></p> <p>максимальная длина строки – 30 символов.</p>
<code>isRepeatedText</code>	Boolean	<p>Необязательно.</p> <p>Признак «Акция» - обращения от разных заявителей по одному и то му же вопросу с типовым текстом.</p>
<code>isReceivedFromDepartment</code>	Boolean	<p>Необязательно.</p> <p>Поступило от иной организации.</p> <p><code>true</code> – свидетельствует о том, что обращение было получено от иного органа</p> <p><code>false</code> – что обращение было получено напрямую от заявителя.</p>
<code>coveringDocumentNumber</code>	String	<p>Необязательно.</p> <p>Номер сопроводительного документа, приложенного к обращению, поступившему от иной организации.</p> <p><b>Обязательно</b>, если поступило от иной организации.</p> <p><b>Ограничения:</b></p> <p>максимальная длина строки – 50 символов.</p>
<code>requestingDepartmentId</code>	Guid	<p>Необязательно.</p> <p>Id, с которым организация, направившая обращение, зарегистрирована на ССТУ.РФ.</p>

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
requestingDepartmentName	String	Необязательно. Наименование организации, направившей обращение, если организация не зарегистрирована на ССТУ.РФ.
appealForm	String	Форма обращения. Принимает значения справочника appealForm.
primaryClassification	String	Первичная классификация. Принимает значения справочника primaryClassification.
received	String(\$date-time)	Дата поступления текста заявителя в орган.
applicant	Object	Объект, отражающий сущность заявителя. Параметры объекта описаны в следующей таблице.
text	String	Аннотация, краткое содержание текста заявителя.
questions	Array <Object>	Необязательно. Вопросы обращения – список объектов, набор полей которых представлен в таблице «Вопрос обращения» данного раздела.
sendingDate	String(\$date-time)	Необязательно. Дата направления обращения, либо указанная гражданином в соответствии с 59-ФЗ, либо дата сопроводительного документа при получении обращения по

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
		компетенции от иного органа.
addressedTo	String	Необязательно. Адресат в свободном текстовом выражении. <b>Ограничения:</b> максимальная длина строки – 255 символов.
addressedToType	String	Необязательно. Тип адресата. Принимает значения справочника <code>addresseeType</code> .
addressedToTypeAlt	String	Необязательно. Альтернативный тип адресата. Принимается во внимание, если <code>addressedToType</code> имеет значение <code>other</code> . <b>Ограничения:</b> максимальная длина строки – 100 символов.
attachmentsIds	Array <Guid>	Необязательно. Список идентификаторов файлов вложений текста заявителя в ЕСОГ.
attachmentsPageCount	Int	Необязательно. Количество листов вложений. Обязательно, если есть вложения. <b>Ограничения:</b> максимальное количество листов –

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
		999.

### **Заявитель**

Все параметры, кроме `type`, будут являться необязательными, если заявитель является анонимным (`type` имеет значение `Anonymous`), для иных случаев условия обязательности параметров представлены в таблице.

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
<code>type</code>	String	Тип заявителя. Принимает значения справочника <code>applicantType</code> , указанного в пункте 2.11 данного руководства.
<code>snils</code>	String	Необязательно. СНИЛС заявителя.
<code>inn</code>	String	Необязательно. ИНН юридического лица.
<code>juridicalName</code>	String	Необязательно. Наименование организации. <b>Обязательно</b> , если тип заявителя <code>juridicalPerson</code> (юридическое лицо). <b>Ограничения:</b> максимальная длина строки – 100 символов.
<code>lastName</code>	String	Фамилия заявителя <b>Ограничения:</b> максимальная длина строки – 40 символов.
<code>firstName</code>	String	Имя заявителя <b>Ограничения:</b>



ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
		максимальная длина строки – 40 символов.
middleName	String	Необязательно. Отчество заявителя. <b>Ограничения:</b> максимальная длина строки – 40 символов.
birthDate	String(\$date-time)	Необязательно. Дата рождения заявителя.
socialStatus	String	Социальный статус. Принимает значения справочника <code>socialStatus</code> , указанного в пункте 2.11 данного руководства.
altSocialStatus	String	Необязательно. Альтернативный социальный статус в понятном текстовом выражении. Принимается во внимание, если <code>socialStatus</code> имеет значение <code>other</code> . <b>Ограничения:</b> максимальная длина строки – 30 символов.
phone	String	Необязательно. Номер телефона. <b>Ограничения:</b> строго 11 цифровых знаков.
email	String	Необязательно. Адрес электронной почты. <b>Обязательно, если:</b> ▶ Форма обращения «В форме электронного документа»

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ									
responseAddress	Object	<p>Необязательно. Почтовый адрес РФ в формате административно-территориального деления ФИАС.</p> <p><b>Обязательно</b>, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Форма обращения «В письменной форме» и отсутствует <code>foreignAddress</code></li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>baseAddressId</td> <td>Guid</td> <td>Идентификатор адресного объекта в ФИАС.</td> </tr> <tr> <td>building</td> <td>String</td> <td>Номер строения.</td> </tr> <tr> <td>room</td> <td>String</td> <td>Необязательно. Номер помещения.</td> </tr> </table>	baseAddressId	Guid	Идентификатор адресного объекта в ФИАС.	building	String	Номер строения.	room	String	Необязательно. Номер помещения.
baseAddressId	Guid	Идентификатор адресного объекта в ФИАС.									
building	String	Номер строения.									
room	String	Необязательно. Номер помещения.									
foreignAddress	String	<p>Необязательно. Иной адрес в свободном текстовом выражении.</p> <p><b>Обязательно</b>, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Форма обращения «В письменной форме» и отсутствует <code>responseAddress</code></li> </ul> <p><b>Ограничения:</b> максимальная длина строки – 255 символов.</p>									
constantWriter	Boolean	<p>Необязательное.</p> <p>Признак "Много пишущий автор".</p>									
members	Array <Object>	<p>Необязательно.</p> <p>Список соавторов в формате: "Name": "string"</p> <p><b>Обязательно</b> наличие хотя бы одного соавтора, если тип заявителя Collective (коллективное).</p>									

**Вопрос обращения**

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
code	String	Код вопроса.
name	String	Наименование вопроса.
questionKind	String	Вид вопроса. Принимает значения справочника questionKind.
questionType	String	Тип вопроса. Принимает значения справочника questionType.
classifierType	String	Тип классификатора. Принимает значения справочника classifierType.
competenceLevel	String	Предмет ведения (уровень компетенций). Принимает значения справочника competenceLevel.
isMigrationViolation	Boolean	Необязательно. Признак «Факт нарушения законодательства в сфере миграции».

**Первичное поручение**

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
appealId	Guid	Идентификатор обращения.
id	Guid	Идентификатор поручения в ЕСОГ.
text	String	Необязательно. Текст поручения.
questionCode	String	Необязательно. Код вопроса, по которому создано поручение.

ПАРАМЕТР	ТИП ДАННЫХ	ОПИСАНИЕ
executionDate	String(\$date-time)	Необязательно. Плановый срок исполнения поручения.
responsibleFullName	String	Необязательно. ФИО ответственного за поручение.
executorList	Array <String>	Необязательно. Список исполнителей.
author	String	Необязательно. ФИО автора поручения.

### Управление базами данных

Базы данных Postgresql и MS SQL реплицируются непрерывно. Балансировка запросов к мастеру и репликам осуществляется с помощью pg-pool.

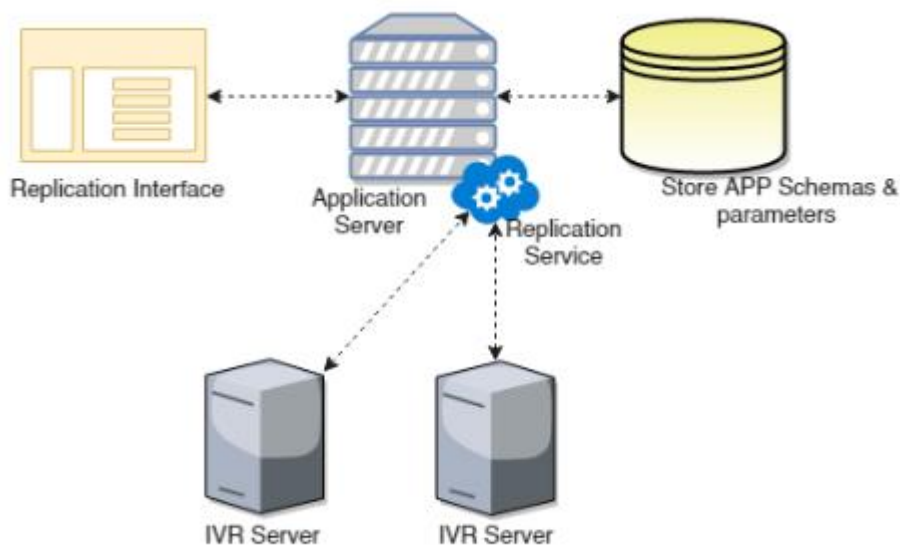


Рисунок 1 — Схема репликации базы данных

### Защита данных

Стек защиты данных в ASP.NET Core используется определенным ПО промежуточного слоя ASP.NET Core, включая промежуточное ПО для проверки подлинности (например, промежуточное ПО файлов cookie)

и средствами защиты от подделки межсайтовых запросов. Даже если API-интерфейсы защиты данных не вызываются из пользовательского кода, необходимо настроить защиту данных для создания постоянного хранилища криптографических ключей. Если защита данных не настроена, ключи хранятся в памяти и удаляются при перезапуске приложения.

Если набор ключей хранится в памяти, при перезапуске приложения происходит следующее:

- Все токены аутентификации, использующие файлы cookie, становятся недействительными.
- При выполнении следующего запроса пользователю требуется выполнить вход снова.
- Все данные, защищенные с помощью набора ключей, больше не могут быть расшифрованы. Это могут быть токены CSRF и файлы cookie временных данных ASP.NET Core MVC.

### Длинные поля заголовка запроса

Если приложение требует поля заголовка запроса длиннее, чем разрешено параметрами прокси-сервера по умолчанию (обычно 4 или 8 КБ в зависимости от платформы), следующие директивы требуют корректировки. Применяемые значения зависят от условий. Дополнительные сведения см. в документации сервера:

- proxy\_buffer\_size
- proxy\_buffers
- proxy\_busy\_buffers\_size
- large\_client\_header\_buffers

---

***Внимание! Не увеличивайте значение буферов прокси-сервера по умолчанию, если это не требуется. Увеличение этих значений повышает риск переполнения буфера и атак типа "отказ в обслуживании" (DoS) со стороны злоумышленников.***

---

## Защита приложения

### *Включение AppArmor*

Начиная с версии 2.6 ядро Linux включает платформу модулей безопасности Linux (LSM). LSM поддерживают различные реализации модулей безопасности. AppArmor – это LSM, который реализует систему обязательного контроля доступа, позволяющую ограничивать программу определенным набором ресурсов. Убедитесь, что AppArmor включен и правильно настроен.

### *Настройка брандмауэра*

Закройте все внешние порты, которые не используются. Незамысловатый межсетевой экран (ufw) позволяет взаимодействовать с *iptables*, предоставляя интерфейс командной строки для настройки межсетевого экрана.

---

***Внимание! Неправильно настроенный брандмауэр предотвратит доступ ко всей системе. Если задать неправильный порт SSH, то при использовании SSH для подключения к системе произойдет ее блокировка. Порт по умолчанию – 22.***

---

Установите *ufw* и настройте его для разрешения прохождения трафика через все необходимые порты.

bash

```
sudo apt-get install ufw
```

```
sudo ufw allow 22/tcp
```

```
sudo ufw allow 80/tcp
```

```
sudo ufw allow 443/tcp
```

```
sudo ufw enable
```

### *Защита Nginx*

#### **Изменение имени ответа Nginx**

Внесите изменения в файл *src/http/nginx\_http\_header\_filter\_module.c*:

```
static char ngx_http_server_string[] = "Server: Web Server" CRLF;
```

```
static char ngx_http_server_full_string[] = "Server: Web Server" CRLF;
```

#### **Настройка параметров**

Настройте дополнительные обязательные модули на сервере. Для дополнительной защиты приложения можно использовать межсетевой экран для веб-приложений, например, ModSecurity.

#### **Конфигурация HTTPS**

## Настройка приложения для безопасных (HTTPS) локальных подключений

Команда `dotnet run` использует файл приложения `Properties/launchSettings.json`, который настраивает приложение для прослушивания URL-адресов, заданных свойством `applicationUrl` (например, `https://localhost:5001;http://localhost:5000`).

Настройте приложение для использования при разработке сертификата для команды `dotnet run` или среды разработки (F5 или CTRL + F5 в Visual Studio Code), используя один из следующих подходов:

- Замена сертификата по умолчанию из конфигурации (*рекомендуется*).
- `KestrelServerOptions.ConfigureHttpsDefaults`.

## Настройка обратного прокси-сервера для безопасного подключения клиентов (HTTPS):

- Настройте сервер для прослушивания трафика HTTPS через порт 443, указав действительный сертификат, выпущенный доверенным центром сертификации (ЦС).
- Обеспечьте дополнительную защиту, применив некоторые методы, показанные в представленном ниже файле `/etc/nginx/nginx.conf`. Это может быть выбор более строгого шифра и перенаправление всего HTTP-трафика в HTTPS.
- При добавлении заголовка HTTP Strict-Transport-Security (HSTS) все последующие запросы клиента будут проходить по протоколу HTTPS.
- Если в дальнейшем планируется отключить HTTPS, не добавляйте заголовок HSTS или выберите соответствующий элемент `max-age`.

Добавьте файл конфигурации `/etc/nginx/proxy.conf`:

`nginx`

```
proxy_redirect    off;
proxy_set_header  Host $host;
proxy_set_header  X-Real-IP $remote_addr;
proxy_set_header  X-Forwarded-For $proxy_add_x_forwarded_for;
proxy_set_header  X-Forwarded-Proto $scheme;
client_max_body_size 10m;
client_body_buffer_size 128k;
proxy_connect_timeout 90;
```

```

proxy_send_timeout 90;
proxy_read_timeout 90;
proxy_buffers 32 4k;

```

Измените файл конфигурации */etc/nginx/proxy.conf*. В этом примере показаны разделы *http* и *server* одного и того же файла конфигурации.

### nginx

```

http {
    include    /etc/nginx/proxy.conf;
    limit_req_zone $binary_remote_addr zone=one:10m rate=5r/s;
    server_tokens off;

    sendfile on;
    keepalive_timeout 29; # Adjust to the lowest possible value that makes sense for your use case.
    client_body_timeout 10; client_header_timeout 10; send_timeout 10;

    upstream hellomvc{
        server localhost:5000;
    }

    server {
        listen    *:80;
        add_header Strict-Transport-Security max-age=15768000;
        return    301 https://$host$request_uri;
    }

    server {
        listen    *:443 ssl;
        server_name    example.com;
        ssl_certificate    /etc/ssl/certs/testCert.crt;
        ssl_certificate_key    /etc/ssl/certs/testCert.key;
        ssl_protocols    TLSv1.1 TLSv1.2;
        ssl_prefer_server_ciphers on;
        ssl_ciphers    "EECDH+AESGCM:EDH+AESGCM:AES256+EECDH:AES256+EDH";
        ssl_ecdh_curve    secp384r1;
        ssl_session_cache    shared:SSL:10m;
        ssl_session_tickets    off;
        ssl_stapling    on; #ensure your cert is capable
        ssl_stapling_verify    on; #ensure your cert is capable

        add_header Strict-Transport-Security "max-age=63072000; includeSubdomains; preload";
        add_header X-Frame-Options DENY;
        add_header X-Content-Type-Options nosniff;

        #Redirects all traffic
        location / {
            proxy_pass http://hellomvc;
            limit_req zone=one burst=10 nodelay;

```



```

    }
  }
}

```

### Защита Nginx от кликджекинга

Кликджекинг (или *атака с подменой пользовательского интерфейса*) является вредоносной атакой, при которой посетителя сайта обманным путем вынуждают щелкнуть ссылку или нажать кнопку не той страницы, на которой он находится. Используйте X-FRAME-OPTIONS для защиты сайта.

Чтобы уменьшить риск атак кликджекинга, выполните указанные ниже действия.

1. Измените файл *nginx.conf*.

```

bash
sudo nano /etc/nginx/nginx.conf

```

Добавьте строку `add_header X-Frame-Options "SAMEORIGIN";`.

2. Сохраните файл.
3. Перезапустите Nginx.

### Сканирование типа MIME

Этот заголовок предотвращает MIME-сканирование ответов с указанным типом содержимого в большинстве браузеров, запрещая браузеру переопределять тип содержимого ответа. Параметр *nosniff* означает, что, если сервер определяет содержимое как `text/html`, браузер будет обрабатывать его как `text/html`.

Измените файл *nginx.conf*.

```

bash
sudo nano /etc/nginx/nginx.conf

```

Добавьте строку `add_header X-Content-Type-Options "nosniff"` и сохраните файл, а затем перезапустите Nginx.