

## **Часто задаваемые вопросы по установке Счётчика обращений граждан (исполнение указа Президента РФ №171 от 17.04.2017 г.)**

---

*Как убедиться, что счетчик правильно собирает информацию и передает в контролирующий орган, если пользователь не видит статистику, собранную с формы обращения граждан?*

Счетчик регистрирует события, происходящие на сайте. Это означает, что все, что происходит на сайте, в том числе работу с формами, учитывается счетчиком и отправляется в контролирующий орган. Факт корректного функционирования счетчика подтверждается общей статистикой, доступной в личном кабинете. Более детальная статистика будет доступна по окончании разработки этого функционала. В настоящее время доступен просмотр общей статистики.

*Установили счетчик. Нужно ли что-то подписывать? Где найти пользовательское соглашение?*

Договор оферты размещен в разделе документация на странице Спутник.Аналитика. Для установки Счетчика никаких дополнительных соглашений не требуется, Счетчик предоставляется на безвозмездной основе. Также, по ссылке <https://cnt.sputnik.ru/documents> пользователь может просмотреть перечень всех, размещенных нами документов, включая инструкцию по установке.

## **Удаление добавленного сайта**

---

*Как удалить добавленный сайт?*

Чтобы удалить добавленный сайт, необходимо удалить код счетчика со всех страниц сайта, а также удалить способ подтверждения прав на домен (если делалась запись в DNS - удалить ее, если делался метатег - удалить его, если добавлялся файл в корень сайта - удалить его).

## *Как настроить счетчик, чтобы статистика была видна пользователям?*

Необходимо перейти на страницу управления счетчиком. Нажмите на слово «Действия» в правом верхнем углу страницы. На данной странице расположен чекбокс «публичный доступ к статистике» в нем необходимо поставить галочку и разместить на сайте код информера, для отображения статистики всем пользователям.

## **Смена пароля**

---

### *Как сменить пароль?*

Сменить пароль возможно воспользовавшись функцией «Восстановить пароль», которая доступна при авторизации в системе (при вводе логина и пароля в нижнем левом углу формы активная надпись: «Восстановить пароль»).

## **Где установить счетчик на страницах сайта?**

---

В конце, перед закрывающим тегом `</body>`

*Код счетчика будет работать, если его разместить в любом месте веб-страницы. Однако наша рекомендация – размещать его ближе к концу.*

Код счетчика нужно установить на все страницы ресурса.

### *На какие страницы устанавливать код?*

Код счетчика следует устанавливать на все веб-страницы сайта, иначе статистика по сайту будет не полной.

*Для сбора полной информации о сайте, на основе которой можно делать правильные аналитические выводы, очень важно установить код на все его веб - страницы, и, по возможности, в шаблон веб-страницы.*

*В список сайтов был добавлен сайт. Но при нажатии на кнопку «Перейти к списку сайтов» добавленный сайт не отображается. При повторном добавлении пишет – «Такой домен уже добавлен». Как быть?*

Необходимо проверить:

- установлен ли код счетчика на все страницы ресурса
- нет ли опечатки в коде счетчика.

## Пример кода счетчика

```
<script type="text/javascript">
  (function(d, t, p) {
    var j = d.createElement(t); j.async = true; j.type = "text/javascript";
    j.src = ("https:" == p ? "https:" : "http:") + "//stat.sputnik.ru/cnt.js";
    var s = d.getElementsByTagName(t)[0]; s.parentNode.insertBefore(j,
s);
  })(document, "script", document.location.protocol);
</script>
```

## Установка информера аналитической системы.

---

Для установки информера аналитической системы на свой сайт необходимо зайти под своим логином и паролем на страницу аналитической системы <https://cnt.sputnik.ru>. Далее выбрать на главной странице аналитической системы сайт, на котором будет размещен информер, и перейти в раздел «Управление».

Чтобы установить информер на выбранный сайт, скопируйте приведенный код информера в буфер обмена. Откройте исходный HTML-код веб-страницы и вставьте в нее содержимое буфера. Код информера лучше разместить в конце веб-страницы сайта, перед закрывающим тегом `</body>`

Чтобы любой посетитель сайта имел возможность посмотреть общую статистику по сайту, необходимо предоставить публичный доступ к статистике.

## Где и как посмотреть код РОИ?

---

Находясь в личном кабинете следует нажать на слово "Управление" под сайтом (расположенным в поле "ваши сайты"). В раскрывшемся окне, в чек-боксе поставить галочку. Далее нажать "добавить организацию" и в раскрывшемся окне, в самом низу найти графу, в которой написано «код рои», а рядом ссылка на [roi.ru](http://roi.ru). Нажмите на эту ссылку. Откроется окно с кодом РОИ (если Вы авторизованы).

## Информация для исполнения указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171

Сайт органа государственной власти\*

\* Сайт государственного органа, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения или иной организации, осуществляющей публично значимые функции.

Поиск по организациям

Добавить организацию

К этому счетчику не привязана ни одна организация

Код РОИ

Для получения кода перейдите на сайт <https://roi.ru>, авторизуйтесь на нем (ссылка «Войти» в правом верхнем углу сайта) и вернитесь на данную страницу, код подставится автоматически ([подробная инструкция по получению кода](#))

### *Кто может вводить код РОИ?*

Любой сотрудник, который подтверждает правильность введенных данных.

*При попытке получить код РОИ выдается «ошибка авторизации» или код РОИ при переходе по ссылке отсутствует.*

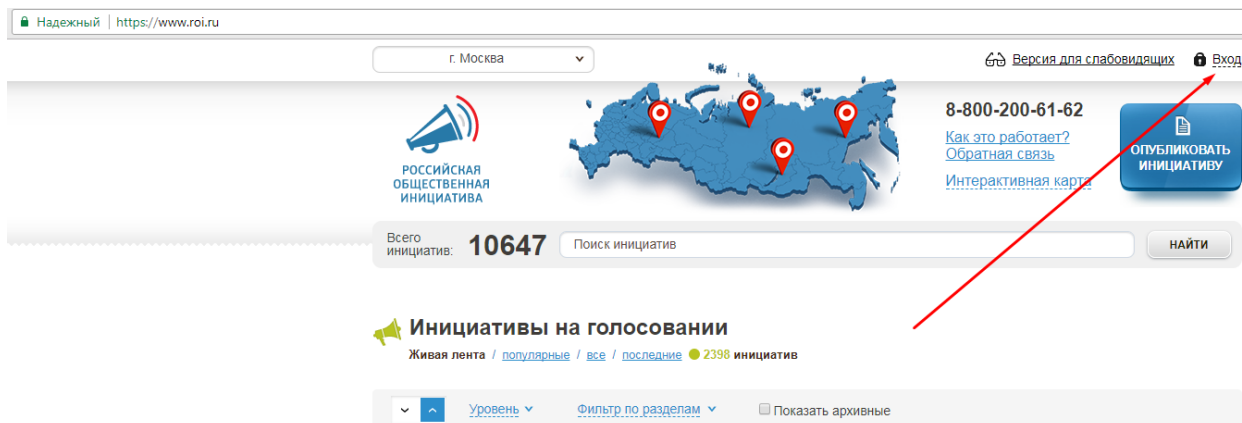
Вам необходимо выполнить авторизацию на сайте [roi.ru](https://roi.ru) (сайт оператора системы мониторинга согласно Указу Президента Российской Федерации от 17 апреля №171). Для того, чтобы произвести авторизацию на сайте [roi.ru](https://roi.ru) необходимо иметь регистрационную запись на ресурсе Госуслуг (ЕСИА). Это необходимо для того, чтобы оператор сервиса «Фонд Информационной Демократии» имел доступ к информации о том, кто именно вводит данные. Затем, полученный при авторизации код ввести в наш интерфейс.

1. Перейдите на сайт <https://www.roi.ru/>

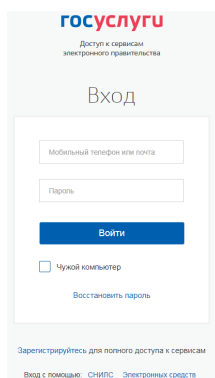
Код РОИ

Для получения кода перейдите на сайт <https://roi.ru>, авторизуйтесь на нем (ссылка «Войти» в правом верхнем углу сайта) и вернитесь на данную страницу, код подставится автоматически ([подробная инструкция по получению кода](#))

2. В правом верхнем углу сайта нажмите «Вход».



3. Авторизуйтесь на сайте «Госуслуги». Авторизация возможна с помощью личной записи сотрудника, введившего информацию в карточки «Организация» и «Уполномоченное лицо».



4. При правильной авторизации на сайте <https://www.roi.ru/> появится необходимый код РОИ, который необходимо ввести в систему «Спутник / Аналитика».

*Что будет, если мы не заполним карточку организации и уполномоченного лица?*

В таком случае не будет выполнен Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля №171.

*Зачем нужен код РОИ?*

Код РОИ введен для того, чтобы пользователь, который заполняет карточку организации и карточку уполномоченного лица мог подтвердить правильность введенных данных с помощью кода РОИ. Если у Вас один пользователь заполняет несколько карточек, то он может подтверждать каждую из них своим кодом РОИ, полученным один раз.

*Как быть, если счетчик обращений установлен, но не подтвержден?*

Счетчики, на которые не идут данные и которые не имеют подтверждения, удаляются с периодичностью раз в месяц. Сайт сам исчезнет из списка через некоторое время.

### *Кто может являться уполномоченным лицом?*

Уполномоченным лицом может являться любой сотрудник организации, уполномоченный совершать эти действия. Таким лицом может быть как руководитель, так и технический специалист. Главное, чтобы потом было понятно кто именно отвечает за достоверность информации.

## **Как поместить код счетчика написанных с использованием различных CMS?**

---

### *Где поместить счетчик, если сайт на «Joomla»?*

В данном случае необходимо обратиться в базу знаний или в сообщество разработчиков Joomla с просьбой предоставить инструкцию по установке аналитических систем или по размещению js кода. Система «Спутник / Аналитика» устанавливается аналогично другим аналитическим системам, например, таким как, Яндекс.Метрика».

По установке счетчика на «Joomla» мы можем дать следующие рекомендации:

В инструкции расположенной по ссылке (см. стр. 3) :

<https://cnt.sputnik.ru/static/fa22b0ec09bdebe7e5bd0753fb2b7e4be98372fe.pdf>

Вы найдете рекомендации по размещению счетчика, а именно:

### **Где на странице лучше разместить код?**

В конце, перед закрывающим тегом </body>

*Код счетчика будет работать, если его разместить в любом месте веб-страницы. Однако наша рекомендация – разместить его ближе к концу.*

При установке кода счетчика, главное, чтобы он оказался на всех страницах, поэтому если у вас есть footer (футер) или его шаблон, можно внести код счетчика туда, тогда он сразу отобразится на всех страницах.

### *Как установить счетчик на «Wordpress»?*

В данном случае необходимо обратиться в базу знаний или в сообщество разработчиков Wordpress с просьбой предоставить инструкцию по установке аналитических систем или по размещению js кода. Система «Спутник / Аналитика» устанавливается аналогично другим аналитическим системам, например, таким как, «Яндекс.Метрика».

### *Как установить счетчик на «Bitrix»?*

В данном случае необходимо обратиться в техническую поддержку «Bitrix» с просьбой предоставить инструкцию по установке аналитических систем или по размещению js кода. Система «Спутник / Аналитика» устанавливается аналогично другим аналитическим системам, например, таким как, «Яндекс.Метрика».

### **Не отображается информер / система «Спутник / Аналитика» пишет, что у меня нет доступа к разделу «Управление». Что делать?**

---

На работу системы «Спутник / Аналитика» влияют программы и плагины блокировки рекламы. При работе с ней, пожалуйста, отключайте программы такого рода.

Также не рекомендовано работать с системой «Спутник / Аналитика» в браузере «Орега». В данном браузере, установлено очень много правил, которые влияют на работу нашей аналитической системы. Выберите, пожалуйста, для работы какой-либо другой браузер. В браузере «Спутник» (<https://browser.sputnik.ru>) при работе с системой «Спутник / Аналитика» проблем не возникает.

### **Расшифровка значений столбцов в системе «Спутник / Аналитика».**

---

**Посетители** – условно выделенные по ряду параметров сущности для обозначения и характеристики пользователей, перешедших на сайт и просмотревших одну или несколько его страниц.

Посещаемость

Отчёт показывает наиболее общую статистику посещаемости сайта с детализацией по часам и дням за выбранный интервал времени.

**Просмотры** – генерируемые счетчиком события, указывающие на факт загрузки страницы сайта посетителем или выполнение действия на AJAX-сайте (в случае правильной настройки кода счетчика для отслеживания таких событий).

**Визиты** - последовательность обращений к сайту , интервал между которыми не превышает 30 мин.

Просмотров за визит

Отчёт показывает количество и долю визитов на сайт, в течение которых было совершено количество просмотров страниц сайта из того или иного диапазона (1, 2, 3, .. просмотра).

**Визиты** - Отдельное посещение страницы посетителем; один пользователь за период может совершить несколько визитов, а один визит может содержать несколько просмотров разных страниц сайта

% - если в заголовке столбца есть значок процента, то метрику можно переключить на проценты

### Длительность визитов

Отчёт показывает количество и долю визитов на сайт, длительность которых во времени приходится на тот или иной диапазон (0-10, 11-30, 31-60, ... секунд).

**Визиты** - Отдельное посещение страницы посетителем; один пользователь за период может совершить несколько визитов, а один визит может содержать несколько просмотров разных страниц сайта

% - если в заголовке столбца есть значок процента, то метрику можно переключить на проценты

**Отказы** - Посещения страницы, закончившиеся быстрым выходом пользователя с сайта.

Посещаемость

Отчёт показывает наиболее общую статистику посещаемости сайта с детализацией по часам и дням за выбранный интервал времени.

**Просмотры** - Количество страниц, просмотренных посетителем

**Отказы** - Посещения страницы, закончившиеся быстрым выходом пользователя с сайта

**Вовлеченные посетители** - Уникальные посетители, проявившие интерес к содержанию сайта: проведшие на странице существенное время, совершившие на ней какие-либо действия

**Посетители** - Уникальные посетители страницы

**Процент отказов** - Отношение количества отказов к общему числу визитов

**Вовлеченные страницы** - Количество страниц, просмотренных вовлеченными посетителями

**Визиты** - Отдельное посещение страницы посетителем; один пользователь за период может совершить несколько визитов, а один визит может содержать несколько просмотров разных страниц сайта

**Продолжительность визита** - Время, потраченное пользователем во время визита на сайт

**Продолжительность вовлеченных визитов** - Среднее время визитов, совершенных вовлеченными посетителями

% - если в заголовке столбца есть значок процента, то метрику можно переключить на проценты

**География** - отчет содержащий информацию о географическом распределении посетителей сайта по странам или регионам России. Определение страны или региона России происходит по IP-адресу посетителя сайта.



## География

Отчёт содержит информацию о географическом распределении посетителей сайта по странам или регионам России. Определение страны и региона России происходит по IP-адресу посетителя сайта.

### Динамическая у меня форма обращения граждан или нет?

*Динамическая форма обращения граждан* – это адрес интернет-странички, который меняется при каких-либо действиях пользователя на сайте. Если при заполнении формы обращения граждан, ссылка не поменяется, форма не динамическая.

*Динамическая ссылка* - страница, на которую **установлена динамическая ссылка**, находится постоянно на сервере, но ссылка на неё не имеет постоянного (статичного) значения, т.е. она постоянно изменяется. Это и есть **динамическая ссылка**. Если Вы её скопируете и пожелаете загрузить страницу по ней второй раз, то результат будет отрицательный — страница не будет найдена на сервере.

### *Нужно ли мне устанавливать специальные фрагменты кода?*

Если у Вас не динамическая форма обращения граждан, размещения специальных фрагментов кода не требуется.

### Как я могу убедиться, что данные с форм обращения граждан приходят в контролирующий орган?

За логику и политику, а также мониторинг полученных данных с форм обращения граждан в подобном случае отвечает оператор системы мониторинга, а именно «Фонд Информационной Демократии» («ФИД»). Счетчик «Спутник / Аналитика» собирает все данные с форм и отправляет их в контролирующий орган, не просматривая и не анализируя их. Направьте, пожалуйста, данный запрос в техническую поддержку «ФИД» на адрес электронной почты [info@roi.ru](mailto:info@roi.ru)

### *Счетчик «Спутник / Аналитика» собирает данные полученные от ботов?*

Счетчик «Спутник / Аналитика» собирает все данные с форм обращения граждан и передает их в контролирующий орган. Далее контролирующий орган отвечает за логику и политику, а также, мониторинг и сортировку полученных данных. Контролирующий орган анализирует собранную информацию счетчиком «Спутник / Аналитика» и отсеивает обращения, полученные от ботов.

**На нашем сайте нет электронной приемной. Необходимо ли нам ее размещать? У нас нет сайта и тем более электронной приемной, нужно ли нам делать сайт и размещать счётчик?**

---

За получением разъяснений по данному вопросу, необходимо обратиться в Администрацию Президента Российской Федерации, которая, согласно Указу Президента Российской Федерации №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» от 17 апреля, пункт 1, осуществляет мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

*Не пришло письмо на почту, пришлите еще раз.*

Следует убедиться, что наше письмо не попало в папку «Спам» и не было удалено антивирусной программой. Чтобы получить письмо повторно, пройдите, пожалуйста, процесс восстановления пароля.

<https://cnt.sputnik.ru/auth/recovery>