

Инструкция по использованию Аналитической системы
«Спутник» в целях реализации Указа
Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. №171
«О мониторинге и анализе результатов рассмотрения
обращений граждан и организаций»

Листов 7

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Порядок подключения	3
Счетчик обращений.....	6

Введение

Согласно указу Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» для обеспечения Администрацией Президента Российской Федерации мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам (далее – организации), организации должны разместить на страницах своих официальных сайтов, предназначенных для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа, программное обеспечение (далее - счетчик обращений), сведения о котором включены в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Порядок подключения

Для исполнения указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» необходимо добавить JavaScript код счетчика обращений в исходные коды всех страниц вашего официального сайта, в том числе где размещены электронные формы, предназначенные для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа (далее – электронные формы) и зарегистрироваться в Аналитической системе «Спутник».

Установка счетчика обращений, и регистрация в Аналитической системе «Спутник» выполняется в соответствии с шагами, приведенными на главной странице Аналитической системы <http://cnt.rt.ru> либо в соответствии инструкцией по подключению, размещенной на странице <http://cnt.rt.ru/documents>.

Если вы уже зарегистрированы, выполните вход в личный кабинет под своим логином и паролем на главной странице Аналитической системы «Спутник».

Выберите на главной странице личного кабинета сайт из перечня ваших сайтов, на котором размещена электронная форма, и перейдите в раздел «Управление».

В разделе «Управление» отметьте чекбокс «Сайт органа государственной власти». Вам будет доступен перечень организаций, связанных с вашим подтвержденным доменом, и по каждой организации перечень ссылок на страницы сайтов организаций, где размещены электронные формы¹.

¹ Если ранее при подключении страниц вашего сайта к мониторингу обращений не была указана организация, то перечень ссылок будет временно недоступен. Процесс сопоставления уже существующих ссылок с организациями займет некоторое время, после чего список

Вы можете выбрать организацию для редактирования или добавления новой ссылки на страницу вашего сайта, где размещена электронная форма, либо добавить новую организацию.

При добавлении новой организации вам будет доступна форма карточки новой организации, и форма карточки уполномоченного лица². Для организации нужно заполнить следующие обязательные поля карточки:

- Полное наименование организации;
- Краткое наименование организации;
- Регион;
- Населенный пункт;
- Адрес фактического местонахождения;
- ИНН;
- Контактный телефон организации.

При вводе наименования организации в поле «Полное наименование организации», в поле будут отображаться подходящие результаты из справочника организаций по мере набора вами текста. Если организация уже есть в справочнике, тогда поля карточки организации будут автоматически заполнены данными из справочника.

Также вам требуется подтвердить принадлежность организации установкой чекбокса, как показано на нижеследующем рисунке.

Организация

Подтверждаю, что домен _____ принадлежит этой организации

Далее вы должны заполнить следующие поля карточки уполномоченного лица – сотрудника, ответственного за исполнение указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. №171:

- Фамилия, имя, отчество;
- Организация;
- Должность;
- Адрес электронной почты;
- Код аккаунта на РОИ;
- Контактный телефон уполномоченного лица.

ссылок на страницы с электронными формами появится в ваших настройках сайта органа государственной власти

² Примеры заполнения карточек организации и уполномоченного лица приведены в разделе «Документы» на сайте Аналитической системы Спутник <http://cnt.rt.ru/documents>

Если вы были ранее авторизованы на сайте Российской общественной инициативы <https://www.roi.ru/> и не были разлогинены, то код аккаунта на РОИ автоматически подставится в соответствующее поле.

В противном случае, для подтверждения своих полномочий вам необходимо перейти на сайт Российской общественной инициативы <https://www.roi.ru/private/account> для получения числового кода вашего аккаунта (см. нижеследующий рисунок), который необходимо ввести в соответствующее поле карточки уполномоченного лица³.

Информация о аккаунте

Код:

Пожалуйста, предоставляйте указанную на странице информацию только в уполномоченную организацию по ведению интернет-ресурса "Российская общественная инициатива" (Фонд информационной демократии) по письменному или электронному запросу

или

для подтверждения установки кода счетчика во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций".

При переходе на сайт вам отобразится информация об ошибке авторизации. Поэтому для получения числового кода вашего вам следует авторизоваться на сайте по ссылке, как показано ниже.

[Главная](#) → Необходима авторизация

Необходима авторизация (код ошибки - 57224939903)

Для доступа к запрашиваемой Вами странице необходимо [авторизоваться](#) на сайте.

Нажмите кнопку «Сохранить». Вам будет доступна возможность выбора организации из перечня ваших организаций. Нажмите на выбранную вами организацию из перечня, чтобы получить возможность редактирования карточек организации и уполномоченного лица, а также добавления ссылки на страницу вашего сайта, где размещена электронная форма, в специальное поле ввода.

В момент добавления ссылки, вы можете перейти по ней, чтобы проверить корректность ее указания на вашем сайте.

³ Необходимо, чтобы вы были авторизованы на сайте Российской общественной инициативы. Для авторизации вам потребуется наличие актуальной подтвержденной учетной записи в ЕСИА.

Вы можете добавить более чем одну ссылку на страницу вашего сайта, где размещена электронная форма.

Если страница вашего сайта, где размещена электронная форма, не имеет выделенной ссылки, т.е. форма отображается динамически, то для интеграции вашего сайта с Аналитической системой «Спутник» должен быть установлен специальный фрагмент кода счетчика обращений, вставка которого внутри кода, управляющего функциональностью электронной формы на вашем сайте, обеспечивает сбор необходимых данных для мониторинга и анализа.

При таком варианте интеграции необходимо в поле с адресом страницы ввести страницу, с которой вызывается динамическая электронная форма и установить рядом с полем ссылки чекбокс в поле «Динамическая форма».

Ниже на экране отображены следующие специальные фрагменты кода счетчика обращений:

- **window.sputnikCounter.events.push({form: "open"})** - код для регистрации события об открытии формы;
- **window.sputnikCounter.events.push({form: "submit"})** - код для регистрации события отправки формы;
- **window.sputnikCounter.events.push({form: "success"})** - код для подтверждения успешного приема формы сервером;
- **window.sputnikCounter.events.push({form: "error"})** - код для неуспешного приема формы сервером.

Вышеперечисленные специальные фрагменты кода счетчика обращений следует разместить внутри кода, управляющего функциональностью электронной формы, при помощи собственного JavaScript кода либо используя диспетчер тэгов (Tag Manager).

Примеры размещения специальных фрагментов кода счетчика обращений приведены в разделе «Документы» на сайте Аналитической системы «Спутник» <http://cnt.rt.ru/documents>.

При выборе редактирования либо добавления новых ссылок на страницы вашего сайта, где размещены электронные формы, вам откроется форма, содержащая уже добавленные ссылки на страницы вашего сайта, с возможностью добавления новых ссылок, как описано выше.

Счетчик обращений

Размещенный на страницах вашего официального сайта, счетчик обращений собирает следующие данные по обращениям граждан и организаций:

- статус доступности страниц официальных сайтов и работоспособности электронных форм;
- наличие раздела официального сайта, где размещена электронная форма;

– наличие обязательных для заполнения полей формы приема обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ):

- фамилия, имя, отчество;
- адрес электронной почты для ответа;
- почтовый адрес для ответа;
- текст обращения;
- адресат обращения;
- приложения к обращению;

– наличие полей формы приема обращений граждан, не регламентированных 59-ФЗ;

– наличие обязательных полей в электронной форме, которые требуют предоставить информацию, не предусмотренную 59-ФЗ;

– дополнительные требования к подаче обращения, не предусмотренные законодательством Российской Федерации (размер текста обращения, размер и количество приложений, форматы приложений, количество вопросов, которые могут быть заданы в обращении и т.д.);

– количество текстов обращений в форме электронного документа, поступивших за отчетный период на страницу (страницы) официального сайта, предназначенную для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа, с указанием даты и времени поступления (для каждой страницы).

Собранные данные счетчик обращений в автоматическом режиме передает в систему мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений граждан контролирующего органа.

Для просмотра общей статистики работы счетчика обращений, зайдите на сайт Аналитической системы «Спутник» <http://cnt.rt.ru> и выполните вход в личный кабинет под своим логином и паролем. Перейдите в раздел «Моя статистика» для просмотра общей статистики по работе ваших сайтов, где установлен счетчик обращений.

При возникновении технических вопросов, связанных с функционированием счетчика обращений, необходимо связаться по адресу электронной почты - 171@corp.sputnik.ru, либо по телефону горячей линии – 8 800 301 1822.