

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. 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.

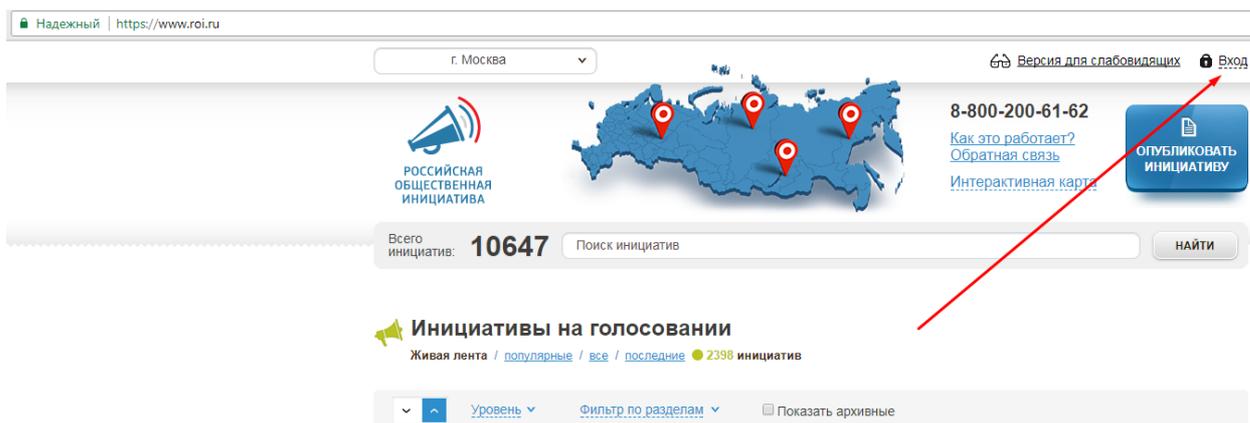
Вам необходимо выполнить авторизацию на сайте roi.ru (сайт оператора системы мониторинга согласно Указу Президента Российской Федерации от 17 апреля №171). Для того, чтобы произвести авторизацию на сайте roi.ru необходимо иметь регистрационную запись на ресурсе Госуслуг (ЕСИА). Это необходимо для того, 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/>

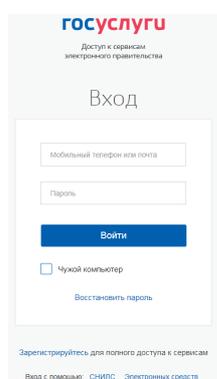
Код РОИ

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

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>