

Инструкция к рабочему месту сотрудника Приемной

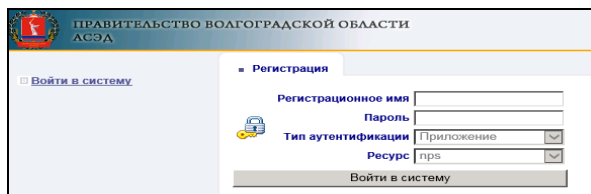
Оглавление

I. Описание действий в модуле обращения граждан.....	2
1.1. Вход в систему.....	2
II. Роспись обращения по компетенции.....	2
III. Поиск обращений граждан	5
IV. Добавление ответов исполнителей, не подключенных к модулю обращения граждан сотрудниками приемных	6
V. Постановка на контроль через операцию «Поставить документ на контроль»	6
5.1. Изменение контрольного срока по обращениям граждан.....	8
Выход из системы	8

I. Описание действий в модуле обращения граждан

1.1. Вход в систему

Сотруднику нужно подключиться к рабочему месту как описано в инструкции «Подключение рабочего места». Для входа в модуль обращения граждан нужно набрать свое Регистрационное имя и Пароль, далее нажать на кнопку «Войти в систему» в окне «Регистрация».

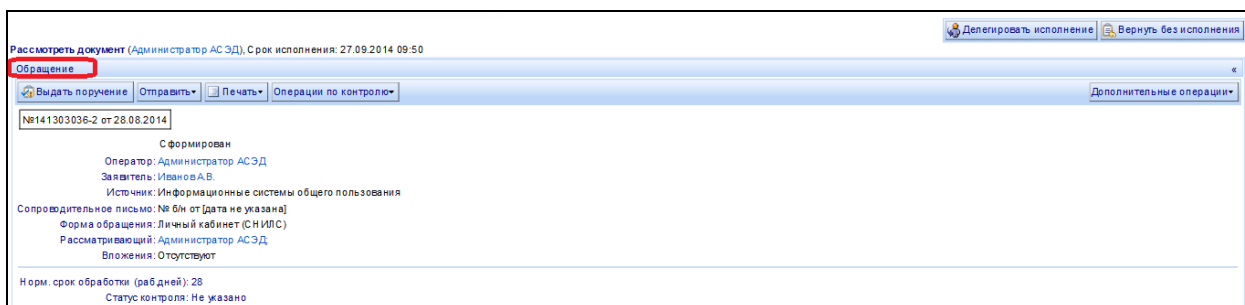


II. Роспись обращения по компетенции

Для обработки нового обращения сотрудник приемной должен нажать на маркер «На рассмотрение», для перехода в форму знакомства с обращением и его росписи исполнителем:

Создать	Обновить	Отправить	Операции	Поиск в папке	Все документы	Поиск
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Рег. номер и дата	Документ	Получено	Автор РКК	Отправитель	Получатель	Исх.
1400004-1 02.09.2014	Обращения граждан	Вт 02.09.2014 14:56	Администратор АСЭД	Иванов Иван Иванович		
1400055-7 02.09.2014	Обращения граждан	Вт 02.09.2014 13:17	Администратор АСЭД	Иванов Иван Иванович		
141303036-2 28.08.2014	Обращения граждан	Вт 02.09.2014 9:50	Администратор АСЭД	Иванов А.В.		
1400061-1 01.09.2014	Обращения граждан	Пн 01.09.2014 14:18	Администратор АСЭД	Чайкина Л. И.		

После изучения информации во вкладке «Обращение» (регистрационный номер, оператора, дату ввода в систему, краткое содержание, прикрепленные файлы обращения)



Сотрудник должен назначить ответственного по рассматриваемому вопросу (кнопка «Изменить – Просмотр»):

Поручение	Автор	Исполнитель	Отв.	Срок исполнения поручения	Исполнено	Резолюция / Комментарий
Рассмотреть документ	Парубочая Н.А.	Харичкин Е.А.		20.12.2014 10:35		

Вид вопроса	Тема вопроса	Исполнители	Результат рассмотрения	Дата исполнения
111.311 просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав	0002.0006.0064.0219. Безработица, Биржи труда, Трудоустройство, Организация общественных работ и т.д.	Харичкин Е.А.	Документ на рассмотрении	

Сформирован

Тема вопроса: 0219 ... Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Организация общественных работ и т.д.

Вид вопроса: 311 просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав

Исполнители: Министерство промышленности и торговли Волгоградской области

Результат рассмотрения: Документ на рассмотрении С выездом на место:

Предмет ведения: Российская Федерация

Тип организации исполнителя: Территориальный орган, подведомственный данному федеральному органу исполнительной власти

Сохранить Отмена

Если ответственных по одному вопросу несколько, то есть возможность назначить ответственного исполнителя:

АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
АСЭД

Обращения граждан (Папки регистрации - Отдел по работе с...) | Рассмотрение документа | Вопрос по обращению

Сформирован

Тема вопроса: 0317 ... Жалобы на работу медицинских учреждений и медицинских работников

Срок исполнения: 07.09.2015

Вид вопроса: 311 просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав

Исполнители: Шкарин В.В.; Администрация Волгограда;

Ответственный: Шкарин В.В.

Результат рассмотрения: Документ на рассмотрении С выездом на место:

Предмет ведения: Субъекты Российской Федерации

Тип организации исполнителя:

Сохранить Отмена

Далее обязательно вводится текст резолюции в поле «Резолюция»:

Резолюция

Резолюция:

Если нужно согласовать резолюцию по документу и ответственных по вопросам сотрудник должен распечатать карточку РКК и согласовать текст и исполнителей с руководством:

Выдать поручение | Отправить | Печать | Операции по контролю | Дополнительные оп

№141303036-2 от 28.08.2014

Сформир
Оператор: Админист
Заявитель: Иванов А
Источник: Информа

Сопроводительно в письмо: Не б/н от
Форма обращения: Личный к
Рассматривающий: Админист
Вложения: Отсутству

Норм. срок обработки (раб. дней): 28
Статус контроля: Не указано

- Уведомление заявителю
- Карточка обращения
- Напоминание по обращению
- Почтовая карточка
- РКК обращения
- Резолюция по обращению
- Сопроводительное письмо
- Сопроводительное письмо (запрос)
- Показать весь список

После согласования, если требуется, сотрудник может внести правки по Вопросам и по резолюции, далее следует нажать кнопку «Подтвердить резолюцию».

Резолюция | Заключение по обращению | Личные напоминания | Маршрут документа | Комментарии | История изменений | История отправки напоминаний

Вопросы по обращению:

Вид вопроса	Тема вопроса	Исполнители	Результат рассмотрения	Дата исполнения
311. Ж11 просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав 1	0002.0014.0143.0317. Жалобы на работу медицинских учреждений и медицинских работников	Министерство промышленности и торговли Волгоградской области;	Документ на рассмотрении	

Скрыть подробную карточку обращения...

Резолюция
 Резолюция:
 В работу Минпромторг

Подготовленные файлы и документы

Комментарии

История изменений

[i Помощь](#) [Настройка](#)

После подтверждения резолюции и отправки документа на исполнение в карточке документа появится отметка об ответственном исполнителе:

Отправить документ (Широкова Ю.Г.), Срок исполнения: 12.08.2015 12:00

Обращение

№1500072-1 от 10.08.2015

Срок исполнения: К 07.09.2015 17:30

Рассмотрен
 Оператор: Широкова Ю.Г.
 Заявитель: Мексаунов Идан Исмаилович
 400064, г. Волгоград, Краснооктябрьский район, ул. Шурухина, 123@mail.ru; 22-22-22
 Источник: Направлено лично
 Сопроводительное письмо: № Б/н от [дата не указана]
 Форма обращения: письменное обращение
 Рассматривающий: Россиус А.В.;
 Краткое содержание: о работе больницы
 Вложения: Отсутствуют

Норм. срок обработки (раб. дней): 30
 Статус контроля: На контроле
 Срок исполнения: 07.09.2015 17:30

Поручение	Автор	Исполнитель	Отв.	Срок исполнения поручения	Исполнено	Резолюция / Комментарий
<input type="button" value="Рассмотреть документ"/>	Широкова Ю.Г.	Россиус А.В.		12.08.2015 16:59	11.08.2015 11:12	для работы
<input type="button" value="В работу"/>	Россиус А.В.	Шарен В.В.	✓	14.08.2015 12:00		
<input type="button" value="В работу"/>	Россиус А.В.	Шарен В.В.		14.08.2015 12:00		
<input type="button" value="Отправить документ"/>	Широкова Ю.Г.	Россиус А.В.		12.08.2015 12:00		

[i Помощь](#) [Настройка](#)

Если нужно распечатать Уведомление Заявителю, или другой шаблон, сделать это можно через ниспадающее меню «Печать».

Видеть поручение | Отправить | **Печать** | Операции по контролю | Дополнительные операции

№141303036-2 от 28.08.2014

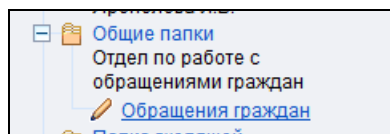
Сформир.
 Оператор: Админист.
 Заявитель: Иванов А.
 Источник: Информа.
 Сопроводительное письмо: № Б/н от []
 Форма обращения: Личный к.
 Рассматривающий: Админист.
 Вложения: Отсутств.

Норм. срок обработки (раб. дней): 28
 Статус контроля: Не указано

- Уведомление заявителю
- Карточка обращения
- Напоминание по обращению
- Почтовая карточка
- РКК обращения
- Резолюция по обращению
- Сопроводительное письмо
- Сопроводительное письмо (запрос)
- Показать весь список

III. Поиск обращений граждан

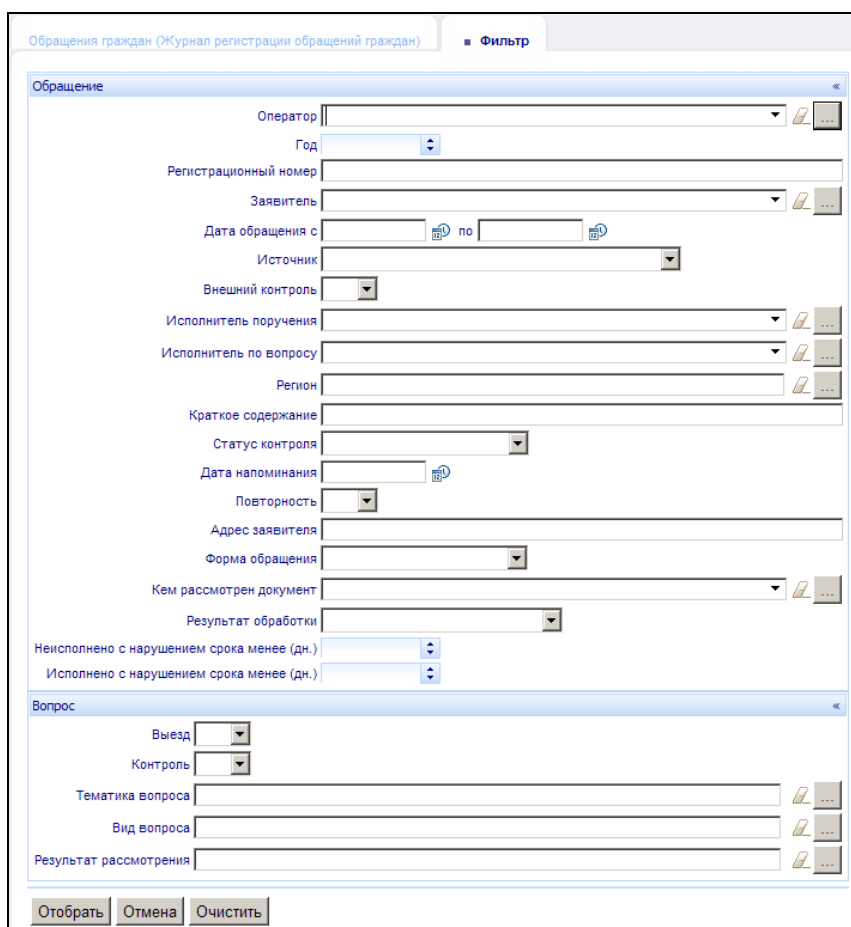
Для поиска обращений граждан сотруднику приемной нужно войти в папку «Журналы регистрации – Отдел по работе с обращениями граждан», в подпапку Обращения граждан»:

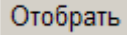



После чего нажать на кнопку фильтра - .

Откроется экранная форма фильтра, в которую вводятся известные реквизиты обращения (заявитель, диапазон даты обращения и др.).

Например: Дата обращения, Краткое содержание.



Нажмите на кнопку . Результаты поиска будут отображены в папке.

Для сброса результатов поиска нажмите на символ ластика на кнопке фильтра - .

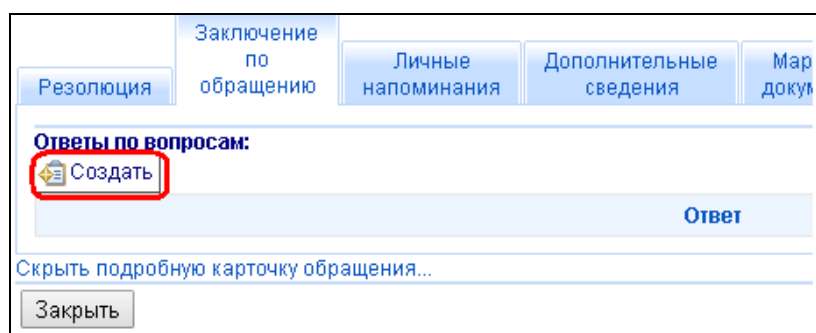
IV. Добавление ответов исполнителей, не подключенных к модулю обращения граждан сотрудниками приемных

Для добавления скана ответа исполнителя в модуль обращения граждан нужно предварительно выполнить следующие действия:

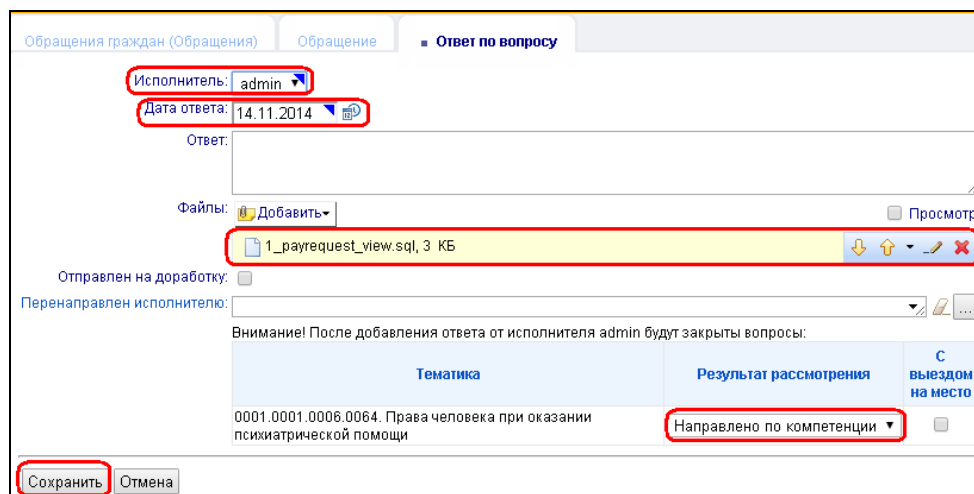
1. подготовить штрих-код;
2. наклеить на первую страницу каждого нового ответа штрих-код;
3. выполнить сканирование в потоковом сканере.

Данные пункты инструкции выполняются сотрудниками отдела обращения граждан.

Сотрудник должен перейти в подробной карточке обращения на закладку «Заключение по обращению» и нажать «Создать»:



Указать «Исполнителя», «Дату ответа», «Результат рассмотрения», прикрепить скан-образ и нажать кнопку «Сохранить»:



V. Постановка на контроль через операцию «Поставить документ на контроль»

Для постановки обращения на контроль сотруднику приемной нужно нажать у обращения на кнопку «+»(у обращения должна появиться строка меню):

	Дата создания	Номер	Заявитель
<input type="checkbox"/>	12.11.2014	22/1 от 12.11.2014	Казакова Нина Алексеевна

Далее навести курсор на кнопку «Операции по контролю» (под кнопкой должно отобразиться меню с возможными операциями) и выбрать операцию «Поставить на контроль»:


The screenshot shows a table with columns for date and number, and a dropdown menu titled 'Операции по контролю'. The menu items are: 'Поставить на личный контроль', 'Поставить на личный контроль и получать уведомления', 'Снять с личного контроля', 'Поставить на контроль' (highlighted with a red circle), 'Перенести срок исполнения', 'Снять с контроля', 'Отказаться от контроля', and 'Отметить исполнение документа'.

После указания сотрудником «Срок исполнения» нужно нажать на кнопку «Выполнить»:

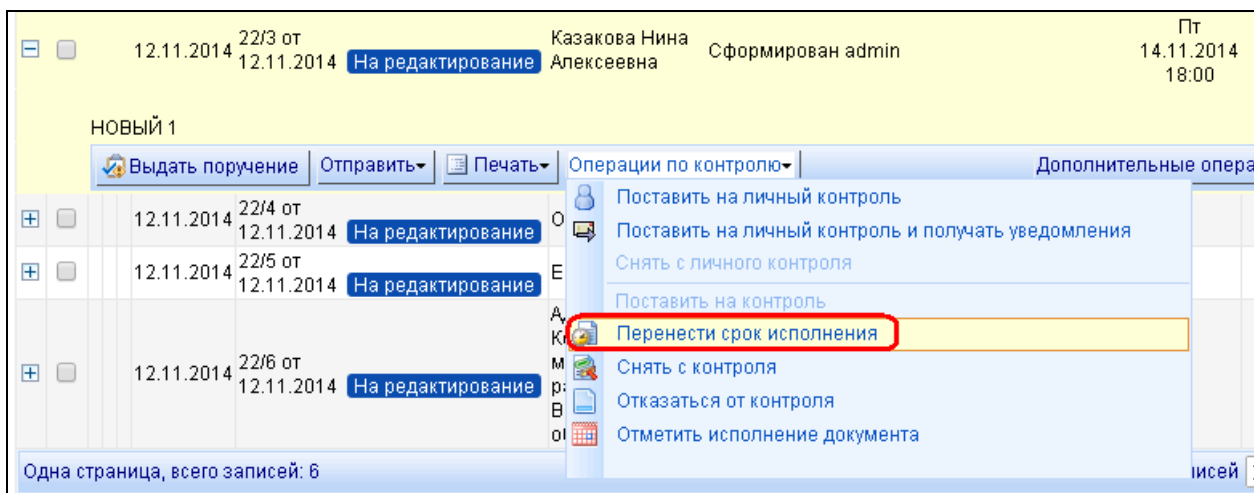
The screenshot shows a form for 'Операция регламентируемого контроля'. The 'Срок исполнения' field is set to 14.11.2014 and is highlighted with a red circle. The 'Выполнить' button is also highlighted with a red circle. Other fields include 'Причина' and 'Комментарий'.

5.1. Изменение контрольного срока по обращениям граждан

Для изменения контрольного срока у обращения сотруднику нужно нажать у обращения на кнопку «+»(у обращения должна появиться строка меню):

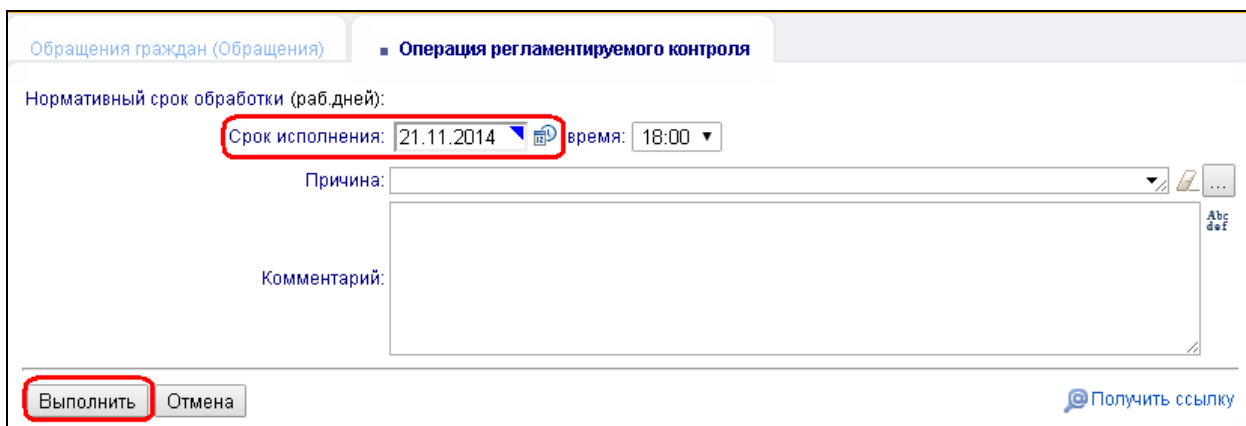
	Дата создания	Номер	Заявитель
	12.11.2014	22/1 от 12.11.2014	Казакова Нина Алексеевна

Далее навести курсор на кнопку «Операции по контролю» (под кнопкой должно отобразиться меню с возможными операциями) и выбрать «Перенести срок исполнения»:




The screenshot shows a table of requests with columns for date, number, and applicant. A context menu is open over the first request, listing various control actions. The 'Перенести срок исполнения' option is highlighted with a red box.

Теперь можно изменить «Срок исполнения» и нажать кнопку «Выполнить»:



The screenshot shows the 'Выполнить' button highlighted with a red box. The 'Срок исполнения' field is also highlighted with a red box and contains the date '21.11.2014'.

Выход из системы

Для выхода из системы нажмите на текст  Выйти из системы (Log off) в правом верхнем углу экрана.