

Инструкция к рабочему месту сотрудника отдела по работе с обращениями граждан и организаций

Оглавление

I.	Подготовка обращений к работе в модуле обращения граждан.....	2
II.	Описание действий в модуле обращения граждан	2
2.1.	Вход в систему.....	2
2.2.	Регистрация входящего обращения.....	2
III.	Поиск обращений граждан	6
IV.	Добавление ответов исполнителей, не подключенных к модулю обращения граждан сотрудниками ОГ (поручения от первой приемной)	7
V.	Постановка на контроль обращений граждан	8
5.1.	Постановка на контроль через операцию «Поставить документ на контроль»	8
5.2.	Изменение контрольного срока по обращениям граждан.....	9
5.3.	Снятие обращения с контроля	10
5.4.	Отбор обращений, стоящих на контроле	11
VI.	Печать документов по обращению.....	11
VII.	Выход из системы	11

I. Подготовка обращений к работе в модуле обращения граждан.

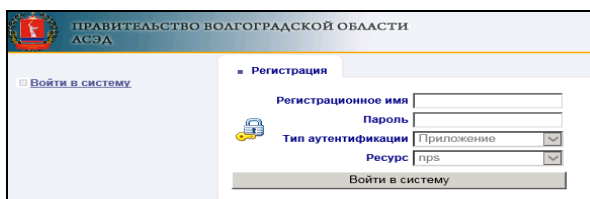
При получении бумажного оригинала обращения нужно выполнить предварительно следующие действия:

- подготовить штрих-код;
- наклеить на первую страницу каждого нового обращения штрих-код;
- выполнить сканирование обращения в потоковом сканере.

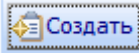
II. Описание действий в модуле обращения граждан

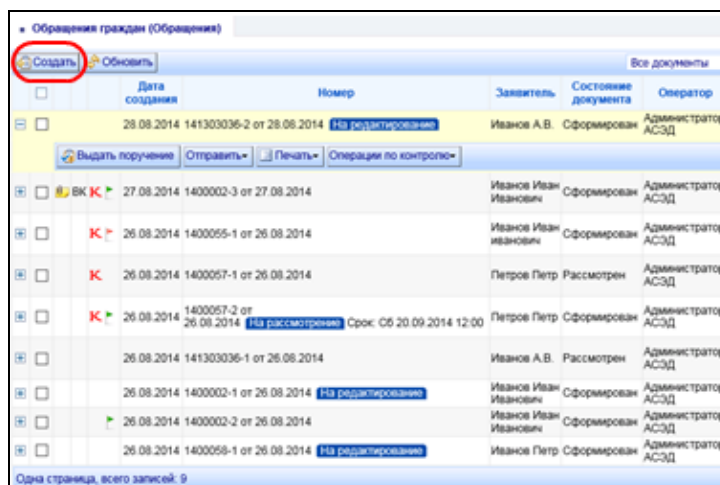
2.1. Вход в систему

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».



2.2. Регистрация входящего обращения

Регистрация обращений происходит только в подпапке «Обращения граждан» папки «Журналы регистрации – Отдел по работе с обращениями граждан». Если сотрудник находится не в названной выше папке, нужно перейти в нее. Далее нажать кнопку .



Дата создания	Номер	Заявитель	Состояние документа	Оператор
28.08.2014	141303036-2 от 28.08.2014	Иванов А.В.	Сформирован	Администратор АСЭД
27.08.2014	1400002-3 от 27.08.2014	Иванов Иван Иванович	Сформирован	Администратор АСЭД
26.08.2014	1400055-1 от 26.08.2014	Иванов Иван Иванович	Сформирован	Администратор АСЭД
26.08.2014	1400057-1 от 26.08.2014	Петров Петр	Рассмотрен	Администратор АСЭД
26.08.2014	1400057-2 от 26.08.2014	Петров Петр	Сформирован	Администратор АСЭД
26.08.2014	141303036-1 от 26.08.2014	Иванов А.В.	Рассмотрен	Администратор АСЭД
26.08.2014	1400002-1 от 26.08.2014	Иванов Иван Иванович	Сформирован	Администратор АСЭД
26.08.2014	1400002-2 от 26.08.2014	Иванов Иван Иванович	Сформирован	Администратор АСЭД
26.08.2014	1400058-1 от 26.08.2014	Иванов Петр	Сформирован	Администратор АСЭД

1. В открывшейся экранной форме выбора заявителя сначала сотрудник должен указать «Тип заявителя», после Фамилию и Имя и нажать кнопку «**Найти**» (2). Если заявитель с указанными реквизитами не будет обнаружен, сотрудник должен заполнить остальные поля имеющейся у него информацией и нажать кнопку «**Создать**» (4).

Обращения граждан (Журнал регистрации обращений граждан) ■ Выбор заявителя

Тип заявителя: Физические лица

Фамилия: Сапожников

Имя: Андрей

Отчество: Иванович

Пол: Мужской

Место работы:

Категории:

Электронная почта:

Телефон:

Индекс:

Район/город:

Адрес:

Создать 4 Найти 2

Наименование	Адрес
Сапожников Андрей Иванович	

Одна страница, всего записей: 1 Показывать записей 10

Выбрать Очистить Отмена

2. Если заявитель с такими реквизитами будет найден в системе, информация о нем будет выведена ниже. Сотрудник должен выделить найденного заявителя в списке (3), скорректировать данные заявителя при помощи кнопки «**Изменить**» (если нужно изменять). Посмотреть предыдущие обращения этого заявителя сотрудник может в списке «Обращения заявителя» (3). Если все верно по обращению, сотрудник должен нажать кнопку «**Выбрать**» (4).

Обращения граждан (Журнал регистрации обращений граждан) ■ Выбор заявителя

Выбранный заявитель: Сапожников Андрей Иванович
 Обращения заявителя: №17 от 14.10.2013 3

Тип заявителя: Физические лица

Фамилия: Сапожников
 Имя: Андрей
 Отчество: Иванович
 Пол: Мужской

Место работы:
 Категории:
 Электронная почта:
 Телефон:
 Индекс:
 Район/город: г. Москва
 Адрес:

Изменить 2 Найти

Наименование	Адрес
Сапожников Андрей Иванович	г. Москва,
Сапожников Андрей Иванович	г. Москва,

Одна страница, всего записей: 2 Показывать записей 10

Выбрать Очистить Отмена

3. В открывшейся карточке обращения необходимо заполнить реквизиты.
4. В зависимости от значения, выбранного в поле «Источник», в карточке могут быть отображены дополнительные реквизиты «Отправитель» и «Сопроводительное письмо».

Источник: Администрация Волгограда

Сопроводительное письмо: № от Листов: Контроль:

Форма обращения: Интернет

5. Регистрационный номер обращения получает автоматически. Номер и дата регистрации обращения отображаются в левом верхнем углу карточки. При необходимости регистрационные данные можно отредактировать в блоке «Регистрационные данные».
6. Если обращение требует контроля, сотрудник должен установить соответствующее значение в поле «Статус контроля» и указать срок исполнения

Норм. срок обработки (дней): 30

Статус контроля: Не указано

Срок исполнения: время ▼

Вложения Резолюция Заключение по обращению Личные напоминания Дополнительные сведения Маршрут документа Комментарии

7. В поле «Рассматривающий» сотрудник должен указать того, кто будет обрабатывать (принимать решение и выдавать задания на роспись по принадлежности) данное обращение.

№141302678-1 от 11.09.2014

Сформирован

Оператор: Решетов М.В.

Заявитель: Иванов Г.К.

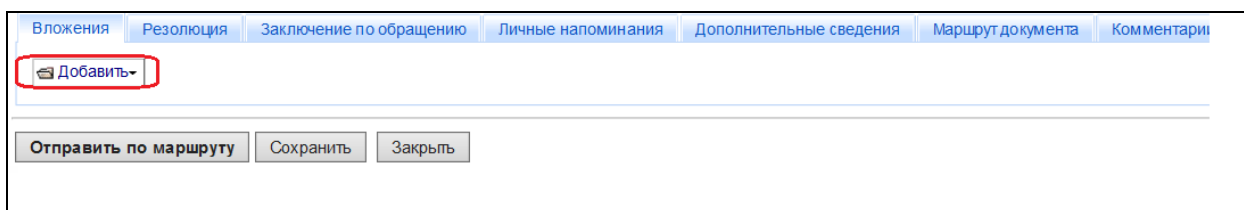
Коллективное: Повторное:

Источник: Информационные системы общ его пользования

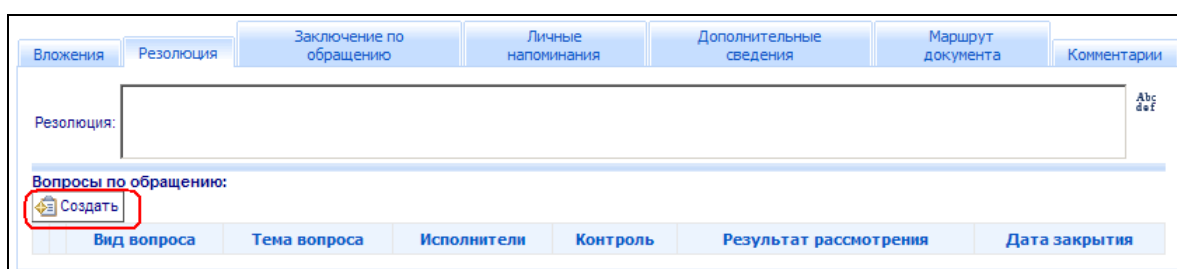
Форма обращения: Личный кабинет (СНИЛС)

Рассматривающий: Россиус А.В.

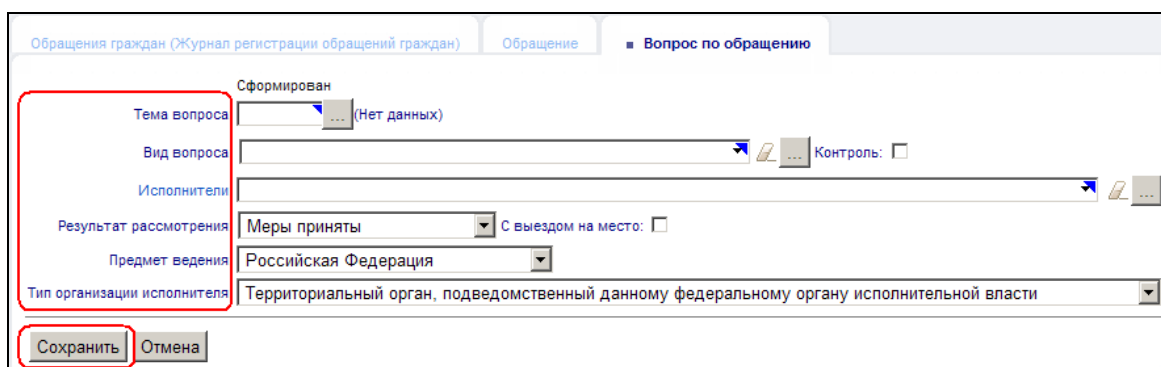
8. Чтобы прикрепить файл к карточке обращения сотрудник должен выбрать кнопку «Добавить» - «По штрих-коду», далее провести ручным сканером штрих-кода по коду на оригинале обращения (обязательно удостоверится, что электронная версия прикрепилась к карточке обращения).



9. Далее сотрудник должен перейти в блок «Резолюция» для создания вопроса по обращению при помощи кнопки «Создать».




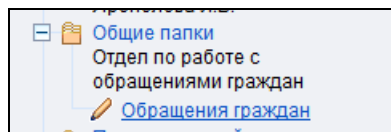
В карточке вопроса нужно заполнить необходимые реквизиты и сохраните результат при помощи кнопки «Сохранить» (Исполнителя по вопросу не назначаем!).



10. Сохраните карточку обращения кнопкой «Отправить по маршруту».

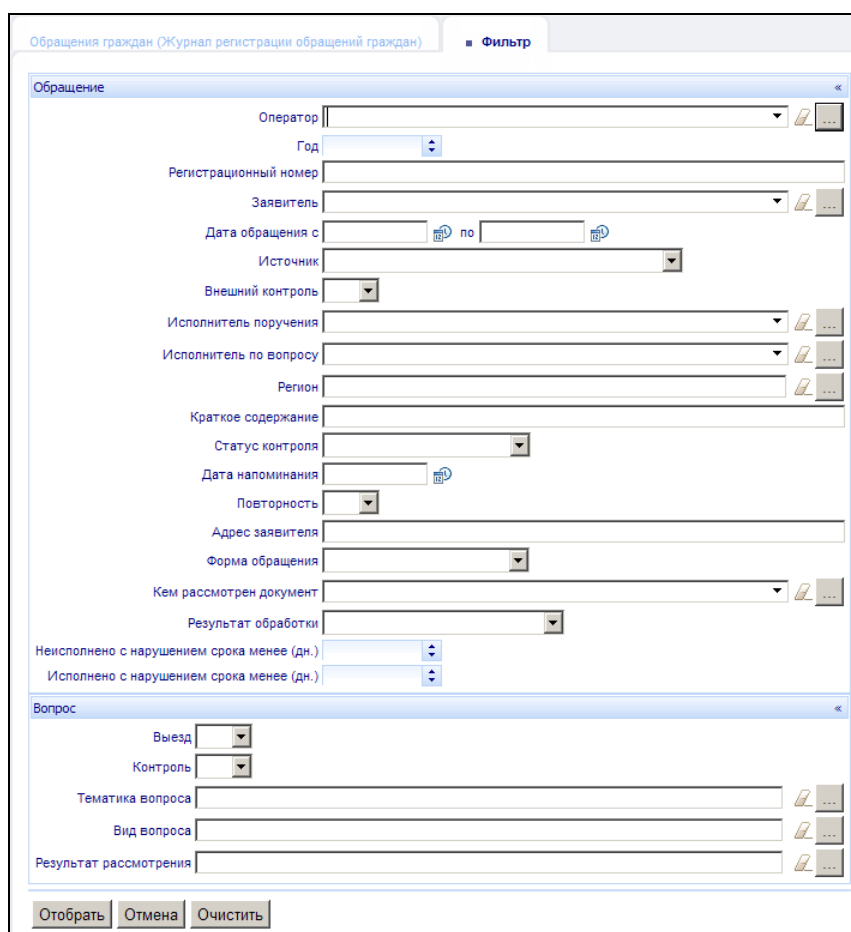
III. Поиск обращений граждан

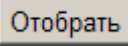
Для поиска обращений граждан сотрудник должен войти в папку «Журналы регистрации – Отдел по работе с обращениями граждан», в подпапку Обращения граждан», после чего нажать на кнопку фильтра - .




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

Например: Дата обращения, ключевое слово.



Нажать на кнопку . Результаты поиска будут отображены в папке.

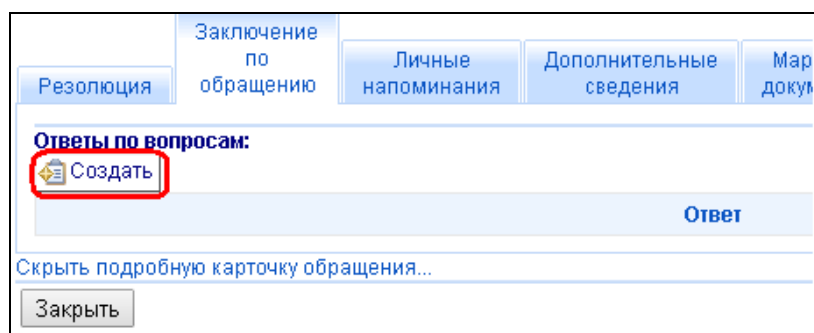
Для сброса результатов поиска нажать на символ ластика на кнопке фильтра - .

IV. Добавление ответов исполнителей, не подключенных к модулю обращения граждан сотрудниками ОГ (поручения от первой приемной)

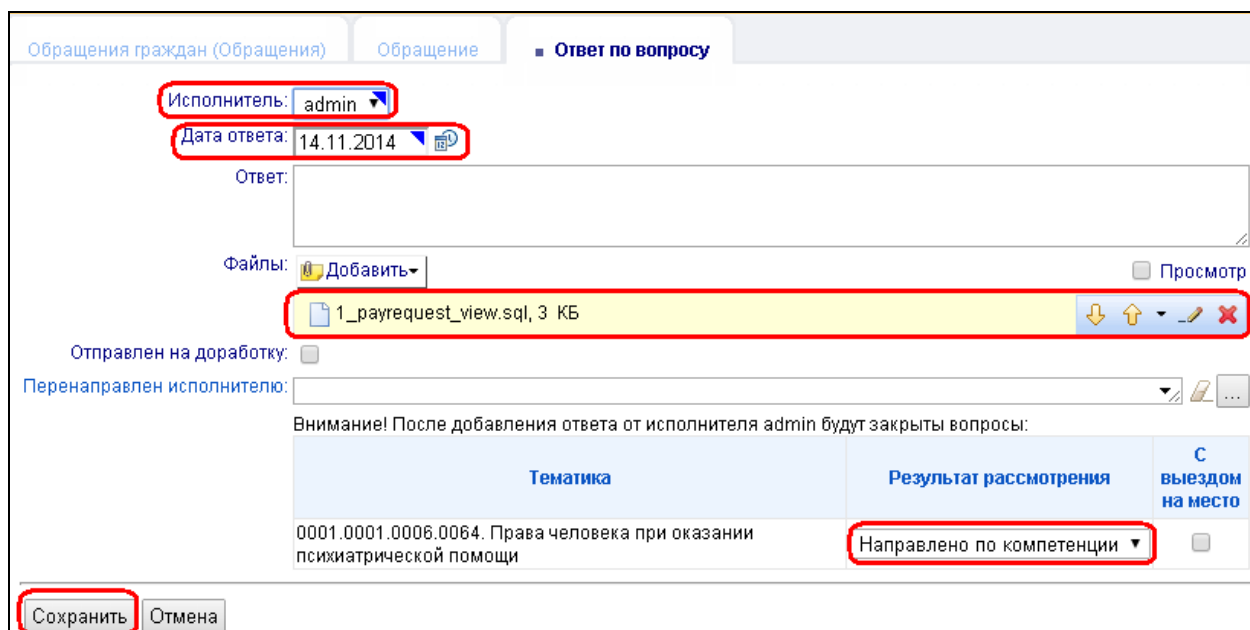
Для добавления скана ответа исполнителя в модуль обращения граждан нужно предварительно выполнить следующие действия:

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

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



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



V. Постановка на контроль обращений граждан

Для постановки обращения на контроль укажите «Статус контроля» «На контроле» или «На особом контроле» при вводе обращения, либо выполните операцию «Поставить документ на контроль».

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

- Для постановки обращения на контроль сотруднику 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 software interface with a table of requests. The first row is highlighted. To the right of the table, a context menu is open, listing various operations. The 'Поставить на контроль' (Set for control) option is highlighted with a red box.

	Дата создания	Номер	Заявитель
<input type="checkbox"/>	12.11.2014	22/4 от 12.11.2014	Казакова Нина Алексеевна
<input type="checkbox"/>	12.11.2014	22/5 от 12.11.2014	Казакова Нина Алексеевна
<input type="checkbox"/>	12.11.2014	22/6 от 12.11.2014	Казакова Нина Алексеевна

Одна страница, всего записей: 6

Операции по контролю:

- Поставить на личный контроль
- Поставить на личный контроль и получать уведомления
- Снять с личного контроля
- Поставить на контроль**
- Перенести срок исполнения
- Снять с контроля
- Отказаться от контроля
- Отметить исполнение документа

- далее сотрудник указывает «Срок исполнения» и нажимает кнопку «Выполнить»:

The screenshot shows a form for setting the execution date and time. The 'Срок исполнения' (Execution date) field is set to 14.11.2014 and is highlighted with a red box. The 'время' (Time) field is set to 18:00. The 'Выполнить' (Execute) button is also highlighted with a red box.

Обращения граждан (Обращения) ■ Операция регламентируемого контроля

Нормативный срок обработки (раб. дней):

Особый контроль

Срок исполнения: 14.11.2014 время: 18:00


Причина:

Комментарий:

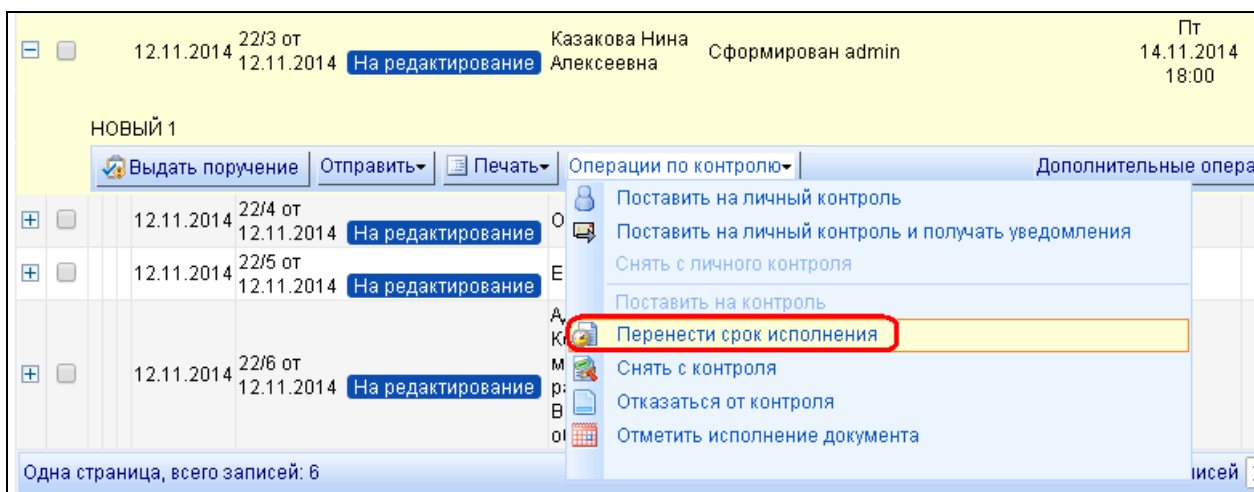
Выполнить Отмена Получить ссылку

5.2. 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);

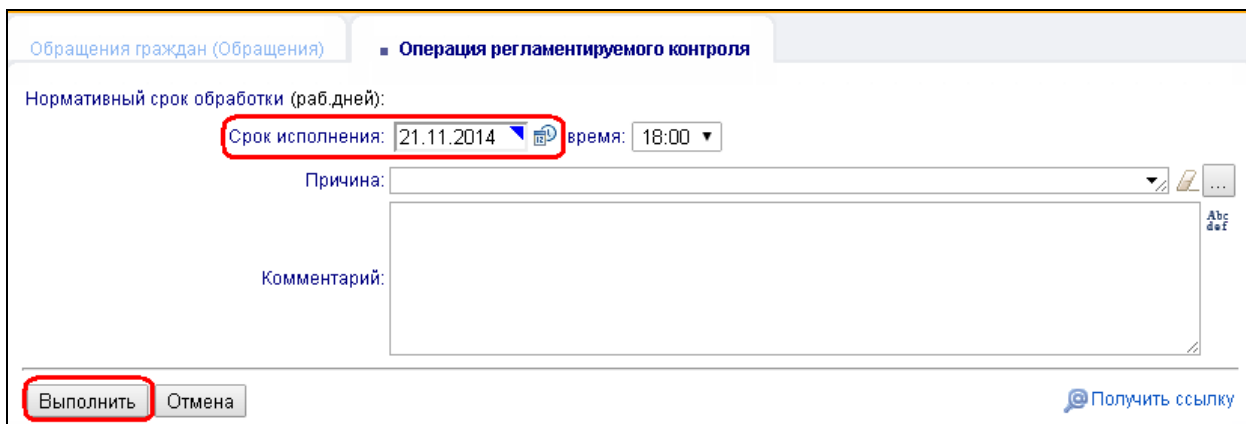
	Дата создания	Номер	Заявитель
	12.11.2014	22/1 от 12.11.2014	Казакова Нина Алексеевна

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



Скриншот интерфейса с таблицей обращений. В строке с датой 12.11.2014 и номером 22/3 от 12.11.2014 (заявитель Казакова Нина Алексеевна) нажата кнопка «+». Открывается меню «Операции по контролю», в котором выделена опция «Перенести срок исполнения».

- теперь можно изменить «Срок исполнения» и нажать кнопку «Выполнить»:



Скриншот формы «Операция регламентированного контроля». Поле «Срок исполнения» (раб. дней) установлено на 21.11.2014. Внизу формы выделена кнопка «Выполнить».

5.3. Снятие обращения с контроля

- Для снятия обращения с контроля сотруднику нужно нажать у обращения на кнопку «+» (у обращения должна появиться строка меню);

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

- далее курсор навести на кнопку «Операции по контролю» (под кнопкой должно отобразиться меню с возможными операциями);
- выбрать «Снять с контроля»:

Обращения граждан (Обращения)

Создать Обновить Все документы

<input type="checkbox"/>	Дата создания	Номер	Заявитель	Состояние документа	Оператор	Рассматривающий	Контроль	Дата ответа
<input checked="" type="checkbox"/>	12.11.2014	22/1 от 12.11.2014	Казакова Нина Алексеевна	Рассмотрен	admin			
<input checked="" type="checkbox"/>	12.11.2014	22/2 от 12.11.2014	Кузнецова Анна	Сформирован	admin			
<input checked="" type="checkbox"/>	12.11.2014	22/3 от 12.11.2014	Казакова Нина Алексеевна	Сформирован	admin		Пт 14.11.2014 18:00	

НОВЫЙ 1

Выдать поручение Отправить Печать

Операции по контролю

- Поставить на личный контроль
- Поставить на личный контроль и получать уведомления
- Снять с личного контроля
- Поставить на контроль
- Перенести срок исполнения
- Снять с контроля**
- Отказаться от контроля
- Отметить исполнение документа

Дополнительные операции

Одна страница, всего записей: 6

- теперь можно указать дату снятия с контроля в поле «Снят с контроля» и нажать кнопку «Выполнить»:

Обращения граждан (Обращения) ■ Операция регламентируемого контроля

Снят с контроля: 14.11.2014

Причина:

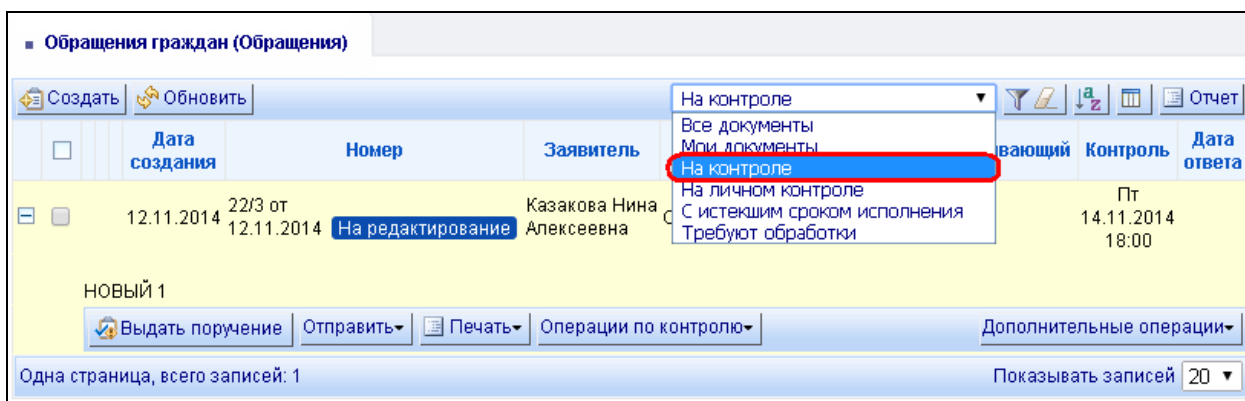
Комментарий:

Выполнить Отмена

Получить ссылку

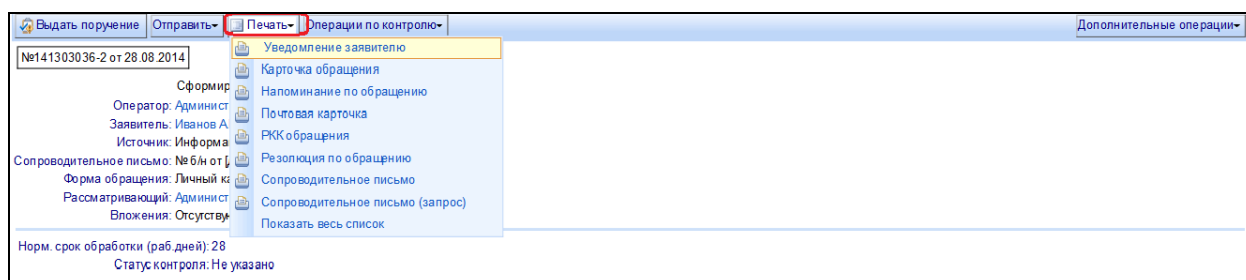
5.4. Отбор обращений, стоящих на контроле

Для просмотра всех контрольных обращений в текущей папке сотрудник должен выбрать из списка «быстрых фильтров» фильтр «На контроле»:



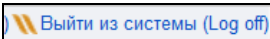
VI. Печать документов по обращению.

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



Данные отчеты будут корректно выводиться на печать только после росписи обращений граждан в Приемных на исполнение.

VII. Выход из системы

Для выхода из системы нажмите на текст  в правом верхнем углу экрана.