

# Docsvision 5

---

## Docsvision Обращения граждан

Функциональные характеристики



**Название продукта:** Docsvision Обращения граждан

**Разработчик:** ДоксВижн

**Категория продукта:** Приложение на платформе

**Версия Docsvision:** 5

**Цена:** [прайс-лист](#)

**Скачать:** [Руководство администратора](#) (PDF, 1,43 Мб)

**Скачать:** [Руководство пользователя](#) (PDF, 1,78 Мб)

**Описание:**

## Назначение и цели

Основным назначением приложения «Обращения граждан» является автоматизация регламента обработки обращений граждан согласно действующему законодательству РФ, в частности точное выполнение всех положений ФЗ-59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Данное приложение расширяет возможности пользователей СЭД Docsvision и ориентировано в первую очередь на оптимизацию процесса регистрации и рассмотрения обращений граждан в государственные органы, органы местного самоуправления или к конкретному должностному лицу.

Приложение «Обращения граждан» обеспечивает простой, удобный и дружелюбный интерфейс как для руководителей (должностных лиц), так и для исполнителей, обеспечивает удобную форму хранения и поиска данных о заявителях и истории их обращений.

Кроме того, приложение допускает возможность реализации на его основе других процессов рассмотрения обращений от физических лиц. Например, рассмотрение претензий - для коммерческих организаций.

Приложение «Обращения граждан» имеет встроенный механизм для интеграции с внешними системами (например, с порталом госуслуг).

## ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Приложение «Обращение граждан» автоматизирует следующие бизнес-процессы:

- > Регистрация обращений — регистрация обращений граждан, поступающих в устной форме, в письменной форме, по электронной почте, факсу, а также при личном приеме должностного лица и обращений, поступающих из внешних автоматизированных систем.
- > Рассмотрение обращения — процесс рассмотрения обращения должностным лицом.
- > Формирование поручений (заданий) по обращению для исполнителей.
- > Согласование резолюции и ответа должностным лицом.
- > Ведение реестра обратившихся граждан.
- > Разграничение прав доступа к данным обращений и информации о заявителях.
- > Автоматизация подготовки ответа и отправка ответа заявителю по электронной почте.
- > Средства контроля над исполнением заданий по обращениям, наглядные отчеты по исполнительской дисциплине.
- > Просмотр статистики по обработке обращений.

## Описание приложения

Приложение «Обращения граждан» включает в себя набор специализированных карточек («Обращение», «Личный прием», «Гражданин»), специализированные поисковые запросы и отчеты, автоматизированные процессы и уведомления.

В справочниках приложения предусмотрен типовой классификатор обращений граждан, имеются шаблоны документов и утилита импорта адресных данных из Классификатора адресов России (сокращенно – КЛАДР).

## Обращение

Карточка обращения содержит все данные по обращению, включая данные гражданина, текст обращения, резолюцию должностного лица, сопроводительные документы, сроки исполнения и рассмотрения, а также список заданий по обращению:

Обращение №Ж1 - 3 / 4 от 17.09.2012 - Обращение

Общая Пенять

Сохранить и создать На рассмотрение На утверждение резолюции Утвердить за должностное лицо Сканировать резолюцию Прикрепить резолюцию

Общие Управление Добавить резолюцию

Обращение гражданина зарегистрировано. Отправьте обращение на рассмотрение или сформируйте резолюцию и отправьте на утверждение должностному лицу

Заявитель: Жуков Дмитрий Сергеевич Срок рассмотрения: 17.10.2012 Документ-обращение: Документ - 17.09.2012 10:15

Содержание:

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию инспекции, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующее ведомство. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом. Заявления и жалобы граждан разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления (регистрации) в Инспекцию. В случае если окончание срока разрешения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной сверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть продлены, но не более чем на один месяц, о чем сообщается заявителю.

Основная информация Категории Резолюция Исполнение Ответ

Регистрационные данные

Регистрационный номер: Ж1 - 3 / 4 Подшить в дело: 1

Должностное лицо: Мирзоян Н. Регистратор: Пузырев В.

Место регистрации: Администрация МО Сертолово Дата регистрации: 17.09.2012

Источник обращения: Обращение по почте Тип обращения: Жалоба

Дата обращения: 17.09.2012 № во внешней системе:

Повторное Личный прием:

Информация о заявителе

Фамилия: Жуков Найти заявителя Добавить Редактировать Сбросить

Имя: Дмитрий Коллективное

Отчество: Сергеевич Дата рождения: 31.08.1989

Социальное положение: Категория льгот: Льгот нет

Регион: Байконур г. Район: Байконур г.

Населенный пункт: Байконур г. Улица: 7-й мкр.

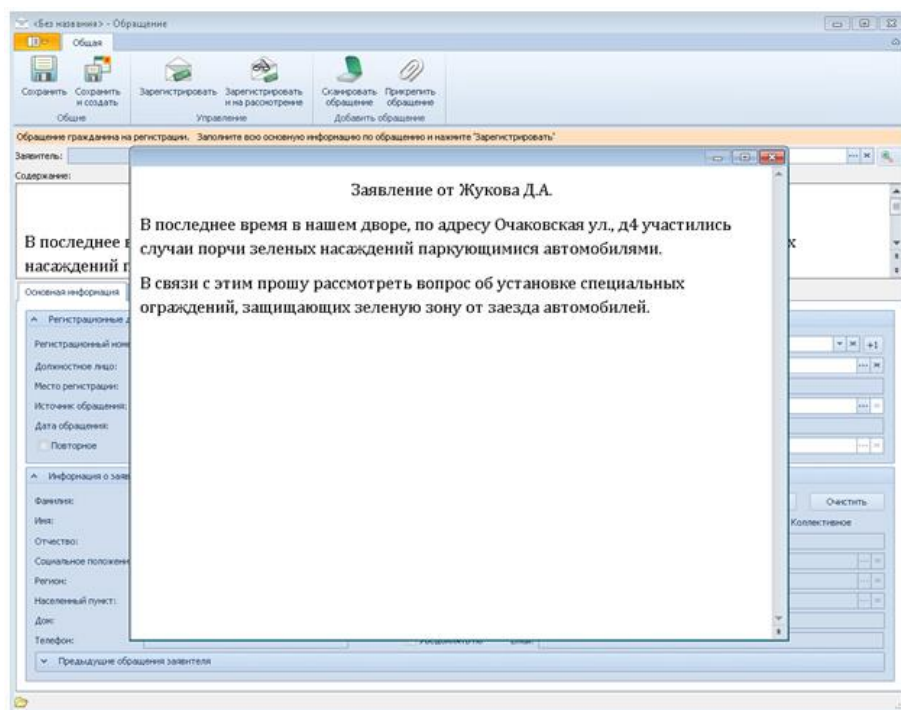
Дом: 2 Корпус: Квартира: 1

Телефон: 594-34-32 Уведомлять по Email: zhukov@yandex.ru

Предыдущие обращения заявителя

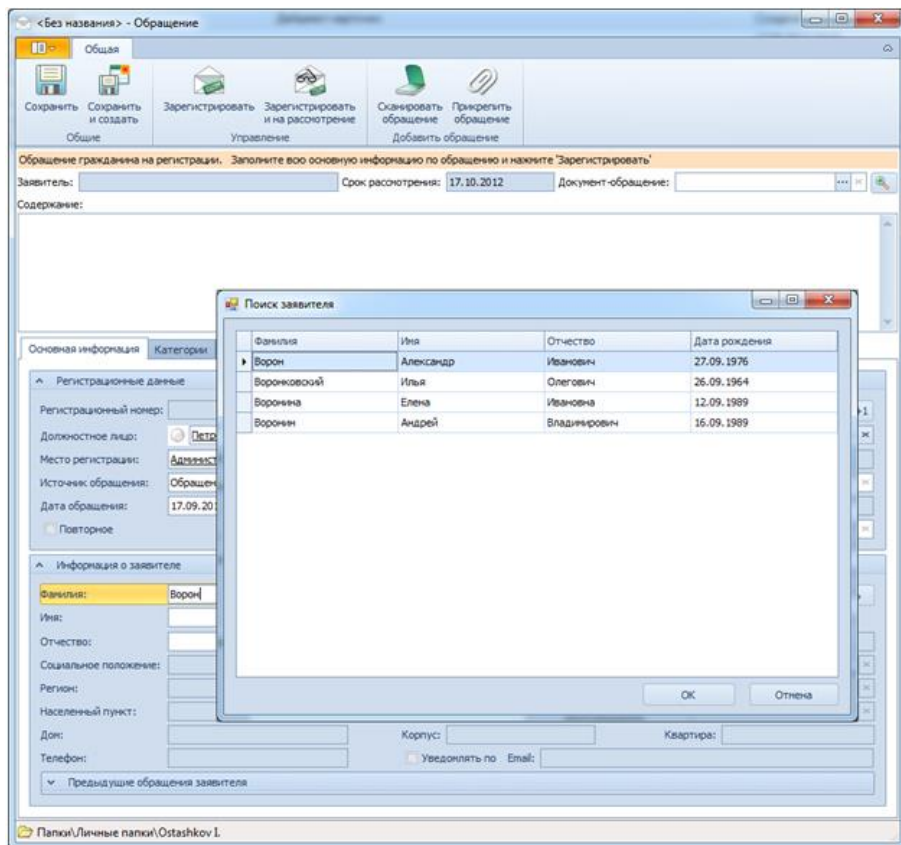
Общий вид карточки «Обращение»

Любые приложенные документы можно просматривать в отдельном окне без загрузки тяжелых приложений:



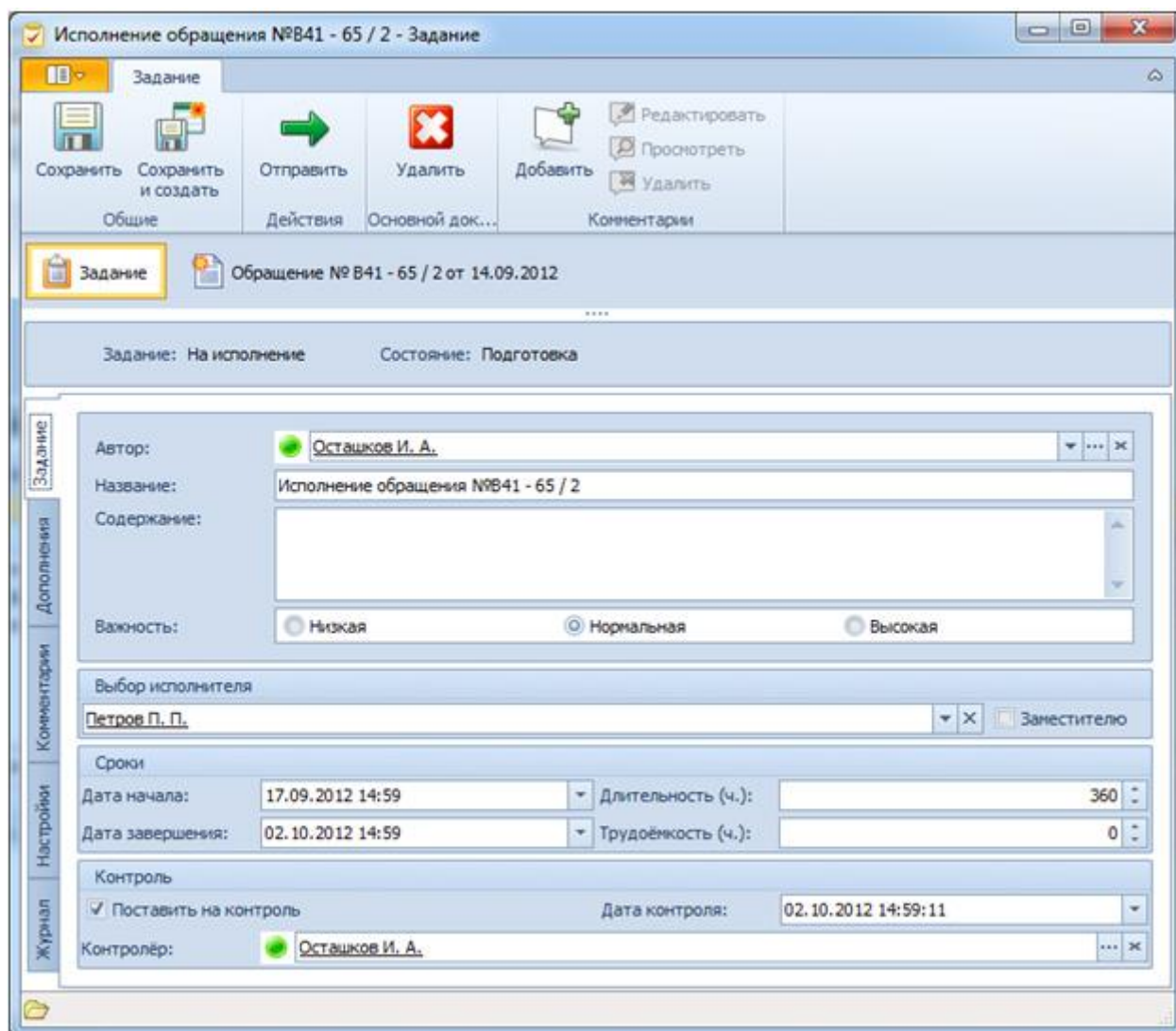
Просмотр содержания обращения в отдельном окне

При регистрации обращения работает поиск заявителя по фамилии, имени, отчеству (или их частям) а также дате рождения:



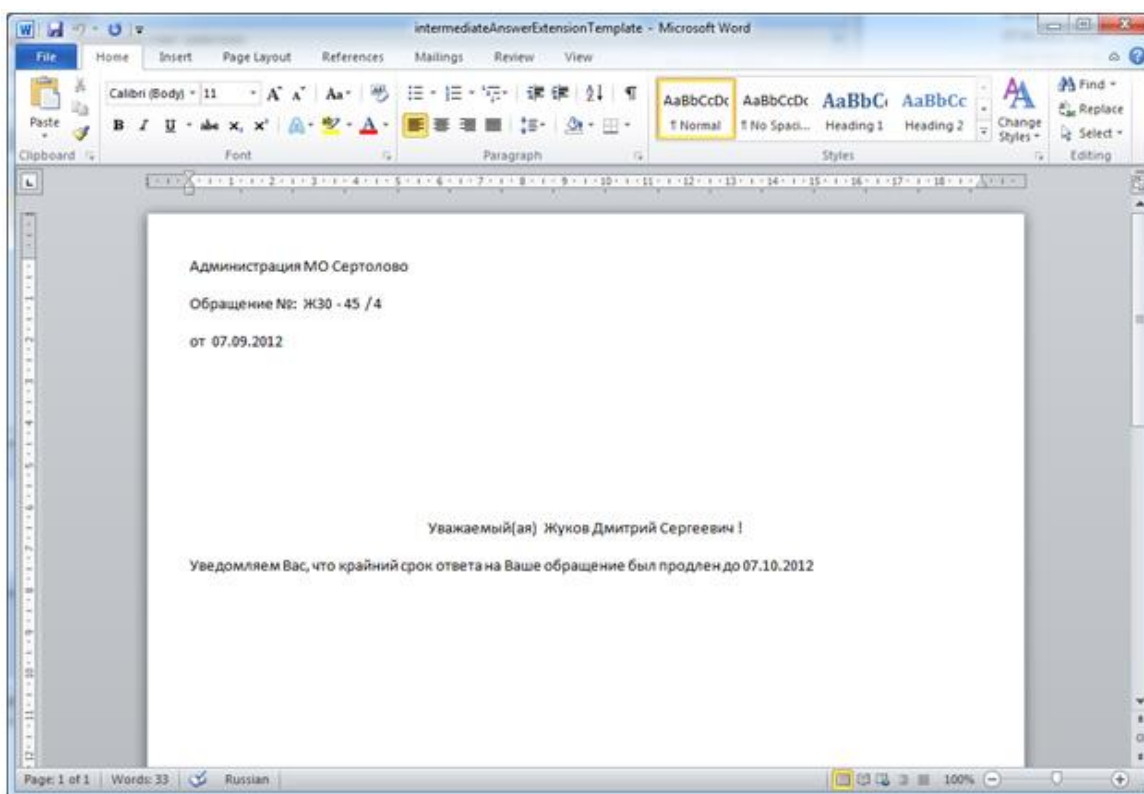
Поиск гражданина

Для создания поручений по обращению используются стандартные задания приложения «Управление документами». При этом можно разрешить или запретить прикладывать к таким заданиям ссылку на само обращение.

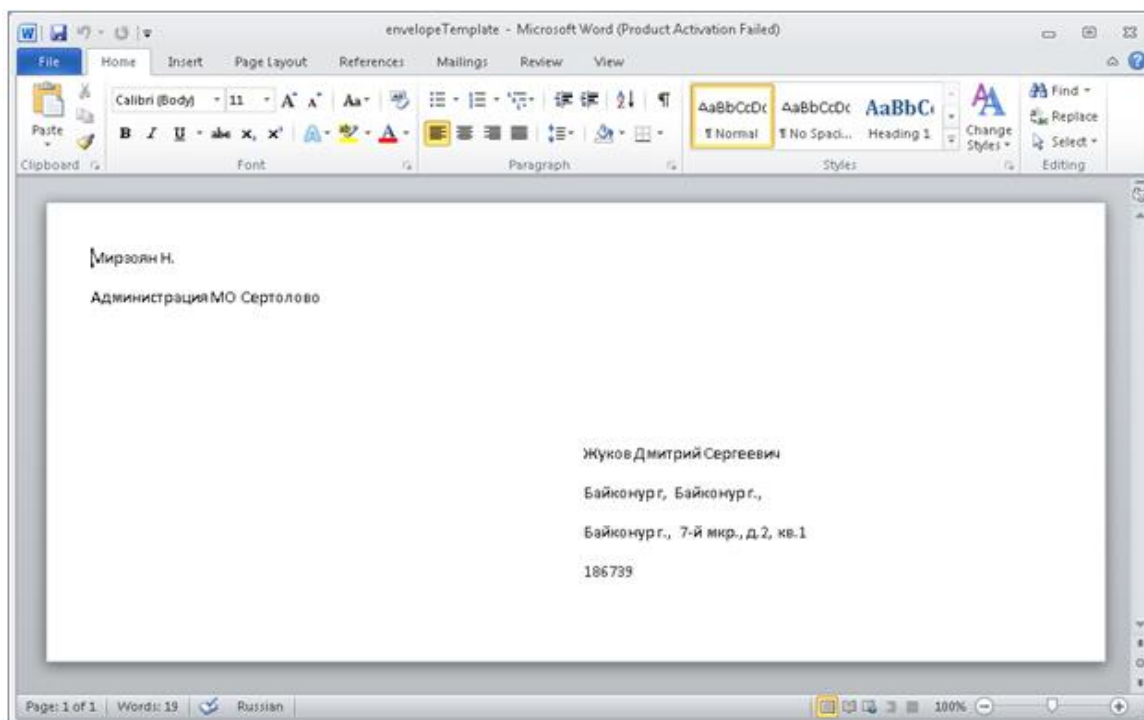


Задание по обращению

В приложении «Обращения граждан» наряду с печатью конверта и наклейки реализовано формирование из карточки обращения бланка ответа, а также уведомления о продлении срока или переадресации:



Письмо о продлении срока рассмотрения обращения



Печать конверта

## Гражданин

Карточка гражданина содержит всю необходимую информацию о гражданине, контактные данные для связи с ним, а также ссылки на все его обращения:

Жуков Дмитрий Сергеевич, дата рождения: 06.09.1989 - Гражданин

Общая информация

Регистрационный номер: 18

Фамилия: Жуков      Дата рождения: 06.09.1989

Имя: Дмитрий      Социальное положение: Студент

Отчество: Сергеевич      Категория льгот: Льгот нет

Паспортные данные

Серия: 4156      Номер: 544523

Дата выдачи: 13.09.2008      Кем выдан: Сергачевский ОМ

Место жительства

Регион: Байконур г.      Район: Байконур г.

Населенный пункт: Акай п.      Улица: Балғынбаева ул.

Дом: 2      Корпус: 1

Квартира: 134      Почтовый индекс: 165860

Контактные данные

Домашний телефон: 593-18-67      Мобильный телефон:

Email: d.jkov@yandex.ru

Папки\Личные папки\Ostashkov I.

Карточка гражданина

В реестре обратившихся граждан можно искать гражданина по определенным полям:

Параметры поиска

Параметры:

Фамилия	Серия паспорта
Имя	Номер паспорта
Отчество	Email
Регион	Район
Населенный пункт	Улица

Поиск в реестре обратившихся граждан

## Личный прием

Карточка личного приема содержит данные о гражданине, о приеме должностным лицом, а также список ссылок на связанные обращения.

В течение приема руководитель может сразу дать ответ. Либо по данным приема можно создать обращение для дальнейшего рассмотрения.

Личный прием - 07.09.2012 17:53:37

Общая

Сохранить Сохранить и создать Назначить Проведен Добавить обращение

Общие Управление

Личный прием подготавливается

Прием Заявитель

Дата: 07.09.2012 17:53 Должностное лицо: Lesnyh V.

Место проведения приема: Администрация МО Сертолово Регистрирующий специалист: Ostashkov I.

Вопрос:

Прошу вас разъяснить, как будут выдаваться путевки на открытие охоты в районах области.

Ответ:

Обращения:

Тип	Дата создания	Ссылка
-----	---------------	--------

Папки\Личные папки\Ostashkov I.

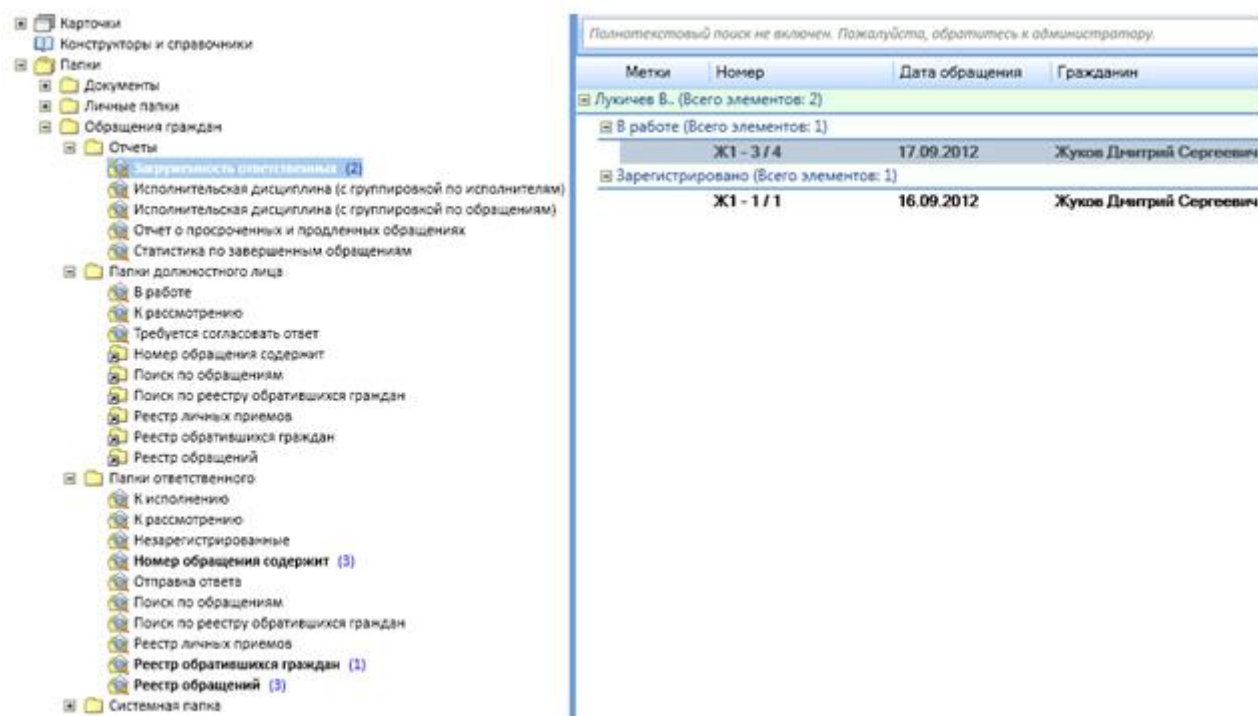
Карточка личного приема



## Структура папок и отчеты

Ответственным за обработку обращений граждан и должностным лицам доступны реестры обращений, обратившихся граждан, личных приемов.

Имеющиеся в приложении отчеты позволяют контролировать сроки исполнения обращений, исполнительскую дисциплину, видеть статистику по обработке обращений, позволяют контролировать текущую загрузку сотрудников обработкой обращений.



Папки приложения и отчет по загрузке ответственных за обработку обращений

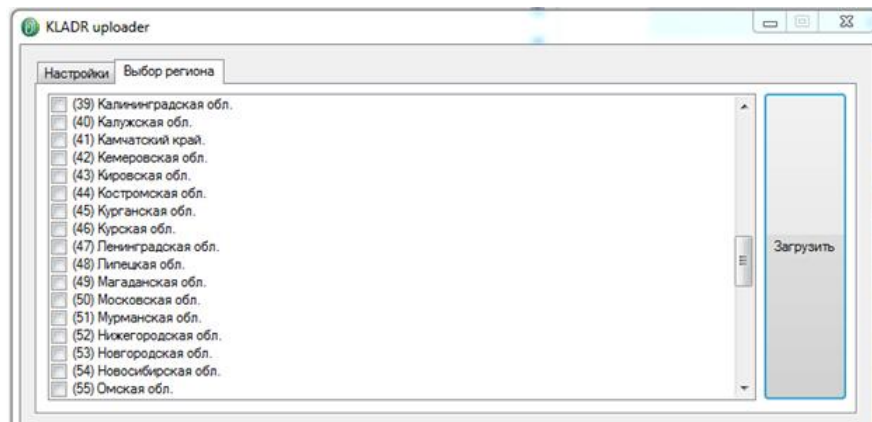
## Автоматизированные процессы

В работе приложения «Обращения граждан» используются следующие автоматизированные процессы:

- > **Проверка сроков.** Проверяет выполнение сроков первичного рассмотрения, рассмотрения, обработки обращения, генерирует при необходимости уведомления.
- > **Обновление статистики** выполнения заданий по обращению.
- > **Сбор отчетов** из выполненных заданий по обращению.
- > **Синхронизация обращений** с внешними системами (получение обращений, обновление состояния обработки обращений).
- > **Отправка ответа по email** заявителю, если был указан адрес электронной почты.

## Утилита импорта адресной базы из КЛАДР

Перед началом работы с приложением «Обращения граждан» есть возможность загрузить в базу данных необходимые регионы. Это можно сделать с помощью утилиты импорта:

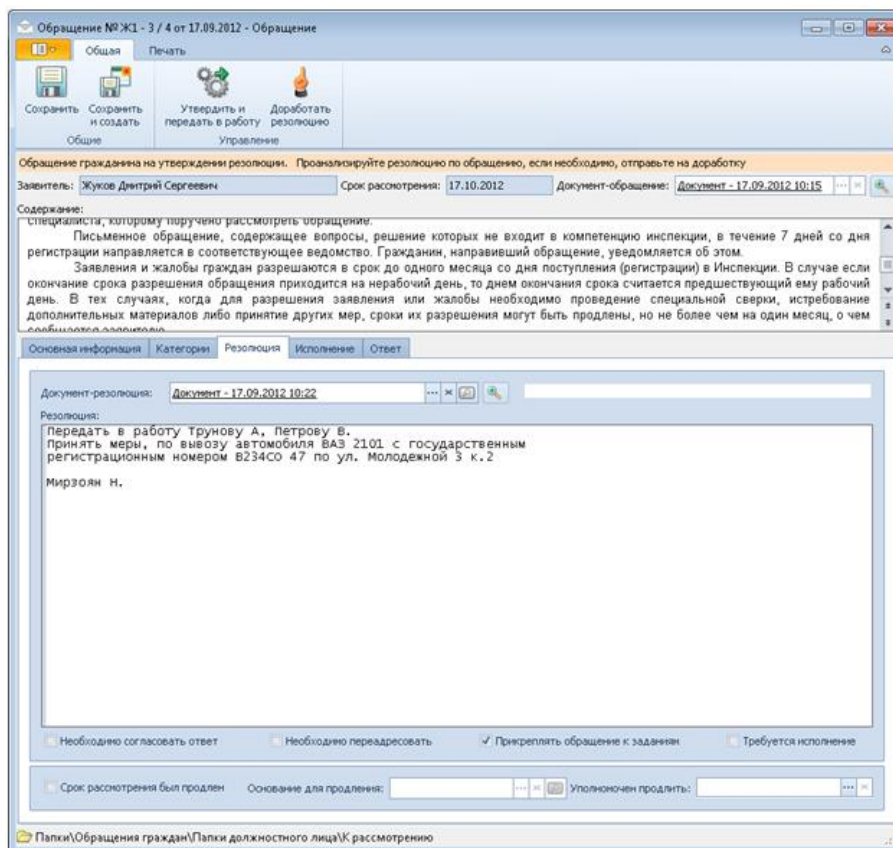


Утилита импорта адресной базы из КЛАДР

## Интерфейс руководителя

Упростить работу руководителей и исполнителей с обращениями граждан помогает простой, удобный и дружелюбный интерфейс. Так, специальная строка, расположенная под лентой команд, всегда подсказывает, какое действие должен совершить пользователь в тот или иной момент.

Руководителю достаточно работать только с одним объектом в системе - карточкой обращения со специальным упрощенным интерфейсом:



Работа руководителя — рассмотрение обращения

Помимо этого, в приложении реализован сценарий, когда лично руководитель работает с бумажными документами, а необходимые действия на компьютере выполняет его секретарь или помощник.

## Возможности настройки при внедрении

В приложении «Обращения граждан» реализованы типовые формы карточек, настройки прав доступа, шаблоны документов и отчеты, прочие настройки, а также сроки выполнения тех или иных действий в соответствии с ФЗ-59. При желании заказчик может большинство этих объектов настроить под себя самостоятельно или с помощью партнера Docsvision.

## Интеграция с внешними системами

Приложение «Обращения граждан» позволяет организовать синхронизацию с внешними системами, такими как инфо-киоск, интернет-портал, в частности с порталом госуслуг (СМЭВ). Для этого разработан специальный механизм синхронизации:

- > Синхронизация производится через файловую папку.
- > Из внешней системы могут быть импортированы как обращения, так и пожелания по записи на личный прием.
- > Для импортированных обращений поддерживается обновление текущего состояния обращений.

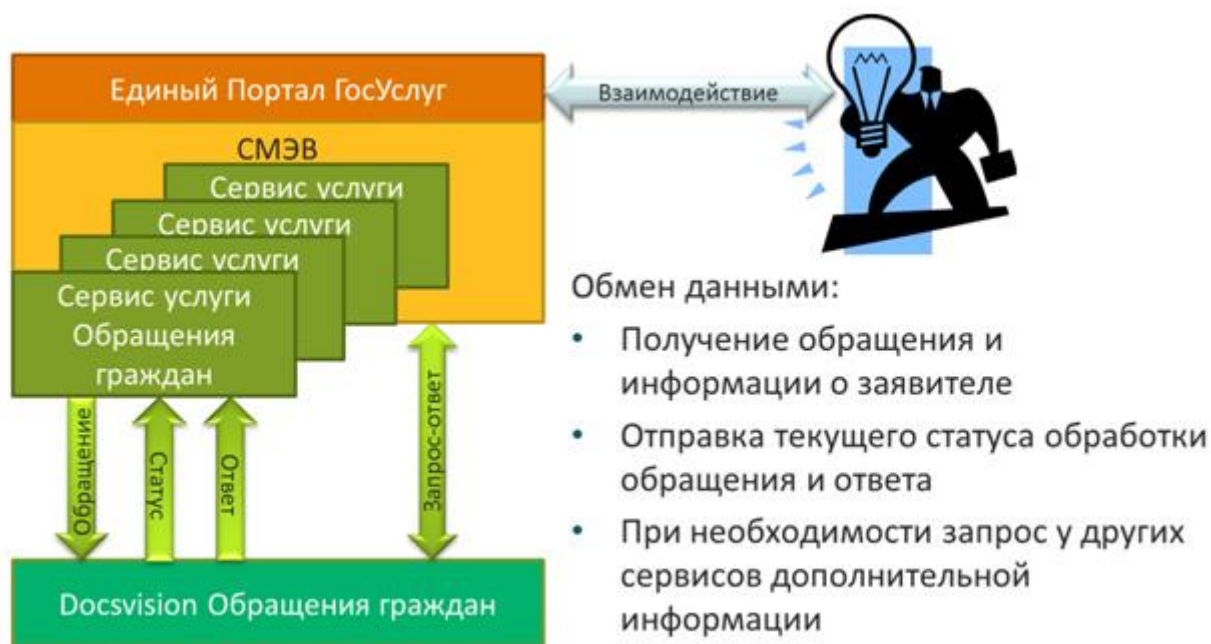


Рис.13 Интеграция приложения «Обращения граждан» со СМЭВ

При создании приложения «Обращения граждан» учитывались положения следующих документов:

- > Федеральный закон 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- > Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- > Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- > ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования».