

УТВЕРЖДАЮ

Заказчик

Начальник отдела цифровой
трансформации

_____ /О.Ю. Мельникова /

« ____ » _____ 2025 г.

м.п.

УТВЕРЖДАЮ

Исполнитель

Генеральный директор
ООО «КОРУС Консалтинг ДМ»

_____ /А.В. Аксельрод /

« ____ » _____ 2025 г.

м.п.

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
СИСТЕМЫ «ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН»
(ГК ОТ 25.11.2024 № 0162200011824003773)**

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	11
1.1	Назначение Системы	11
1.2	Необходимая конфигурация технических и программных средств на рабочих местах	11
1.2.1	Технические средства.....	11
1.2.2	Программное обеспечение.....	11
1.2.3	Подготовка рабочего места пользователя	12
1.2.4	Требования к настройкам параметров сканеров для корректной установки регистрационного штампа.....	21
1.3	Уровень необходимой подготовки пользователей	21
2.	ОПИСАНИЕ ИНТЕРФЕЙСА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	22
2.1	Вход в Систему	22
2.2	Выход из Системы	23
2.3	Основное окно Системы.....	23
2.3.1	Закладка «Задачи»	24
2.3.2	Закладка «Документы».....	26
2.3.3	Закладка «Отчёты»	28
2.3.4	Закладка «Поиск»	29
2.3.5	Закладка «График приёма»	29
2.3.6	Закладка «Экспорт в ССТУ»	31
2.3.7	Закладка «Администрирование».....	32
2.4	Регистрационные карточки документов.....	33
2.4.1	Регистрационная карточка обращения	34
2.4.2	Регистрационная карточка входящего документа.....	40
2.4.3	Регистрационная карточка исходящего документа.....	43
2.4.4	Регистрационная карточка внутреннего документа.....	46
2.4.5	Карточка поручения	48
2.4.6	Карточка поручения на дополнительный контроль	51
2.4.7	Карточка отчёта по поручению	54
2.4.8	Карточка графика приёма	56
2.4.9	Карточка личного приёма	57
2.5	Основные компоненты и закладки карточек документов и поручений	60
2.5.1	Компонент «Вложения»	60
2.5.2	Компонент «Версии вложения»	61
2.5.3	Компонент «Сканированные оригиналы».....	62
2.5.4	Компонент «Связанные документы».....	62
2.5.5	Компонент «Вопросы в обращении»	63
2.5.6	Закладка «Исполнение и контроль» электронной карточки Обращения гражданина	63
2.5.7	Закладка «Исполнение и контроль» электронной карточки Входящего документа (Ответа на запрос).....	67

2.5.8	Закладка «Исполнение и контроль» электронной карточки Служебной записки	68
2.5.9	Закладка «Ознакомление»	68
2.5.10	Закладка «Маршрут»	69
2.5.11	Закладка «Связанные документы»	70
2.5.12	Закладка «Электронная подпись»	72
2.5.13	Закладка «Примечания»	73
2.5.14	Закладка «Версии»	73
2.5.15	Закладка «История»	74
3.	ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СИСТЕМЫ	76
3.1	Создание и регистрация обращения/ входящего документа	76
3.2	Создание проекта нового исходящего/внутреннего документа	80
3.3	Создание графика личного приёма	82
3.4	Создание личного приёма	83
3.5	Регистрация Обращения	84
3.6	Регистрация исходящего документа	86
3.7	Предварительное рассмотрение документа	87
3.8	Согласование проектов поручений	89
3.9	Рассмотрение документа	89
3.10	Доработка документа (по обращениям)	91
3.11	Подписание проекта поручения	91
3.12	Исполнение поручения по документу	91
3.13	Принятие отчёта по поручению	93
3.14	Контроль документа	96
3.15	Формирование дела по обращению	97
3.16	Завершение обработки обращения	97
3.17	Нормоконтроль документа	98
3.18	Согласование документа	98
3.19	Внутреннее согласование документа	100
3.20	Подписание документа	101
3.21	Доработка документа (по исходящим и внутренним документам)	101
3.22	Прикрепление сканированного подлинника	102
3.23	Отправка документа	103
3.24	Обработка задач с применением Электронной подписи	105
3.24.1	Алгоритм действий для использования электронной подписи ..	105
3.24.2	Проверка Электронной подписи	109
3.24.3	Печать документа со штампом электронной подписи	110
3.24.4	Выгрузка Электронных подписей для разбора конфликтных ситуаций	111
3.24.5	Проверка подлинности Электронной подписи без использования СОГ	112
4.	СТАТИСТИЧЕСКИЕ И АНАЛИТИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ	116
4.1	Отчет «Журнал предварительной записи на прием»	116
4.1.1	Критерии построения отчета	116

4.1.2	Внешний вид отчета	116
4.2	Отчет «Журнал регистрации исходящих документов (Переписка по обращениям граждан)»	117
4.2.1	Критерии построения отчета	117
4.2.2	Внешний вид отчета	117
4.3	Отчет «Журнал регистрации письменных обращений»	117
4.3.1	Критерии построения отчета	117
4.3.2	Внешний вид отчета	118
4.4	Отчет «Журнал регистрации устных обращений»	118
4.4.1	Критерии построения отчета	118
4.4.2	Внешний вид отчета	118
4.5	Отчет «Реестр оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений»	119
4.5.1	Критерии построения отчета	119
4.5.2	Внешний вид отчета	119
4.5.3	Правила заполнения данных отчета.....	121
4.6	Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности ГО и ОМСУ на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях».....	125
4.6.1	Критерии построения отчета	125
4.6.2	Внешний вид отчета	125
4.6.3	Правила заполнения данных отчета.....	125
4.7	Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности ГО и ОМСУ на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях (обновленный)»	127
4.7.1	Критерии построения отчета	127
4.7.2	Внешний вид отчета	127
4.7.3	Правила заполнения данных отчета.....	127
4.8	Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности на основе анализа порядка рассмотрения обращений»	129
4.8.1	Критерии построения отчета	129
4.8.2	Внешний вид отчета	129
4.8.3	Правила заполнения данных отчета.....	129
4.9	Отчет «Форма 1. Отчет о количестве обращений граждан»	133
4.9.1	Критерии построения отчета	133
4.9.2	Внешний вид отчета	133
4.10	Отчет «Форма 2. Отчет о тематике вопросов по обращениям граждан»	135
4.10.1	Критерии построения отчета	135
4.10.2	Внешний вид отчета	135
4.11	Отчет «Форма 3. Отчет о количестве обращений граждан с разбивкой по корреспондентам».....	137
4.11.1	Критерии построения отчета	137
4.11.2	Внешний вид отчета	137
4.12	Отчет «Форма 4. Статистика по исполнителям»	139
4.12.1	Критерии построения отчета	139

4.12.2	Внешний вид отчета	139
4.13	Отчет «Форма 5. Неисполненные и исполненные с нарушением срока»	141
4.13.1	Критерии построения отчета	141
4.13.2	Внешний вид отчета	141
4.14	Отчет «Форма 6. Отчет о рассмотрении обращений граждан (в разрезе муниципальных образований)»	143
4.14.1	Критерии построения отчета	143
4.14.2	Внешний вид отчета	143
4.15	Отчет «Форма 7. Отчет о количестве обращений граждан в сравнении с предыдущим отчетным периодом»	145
4.15.1	Критерии построения отчета	145
4.15.2	Внешний вид отчета	145
4.16	Отчет «Отчет по соблюдению сроков рассмотрения обращения»	147
4.16.1	Критерии построения отчета	147
4.16.2	Внешний вид отчета	147
5.	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ	149
5.1	Создание шаблонов документов	149
5.2	Поиск документа в хранилище	150
5.3	Формирование выходных отчетных документов	152
5.4	Работа со справочниками Системы	152
5.4.1	Справочник организационной структуры	152
5.4.2	Справочник заявителей	155
5.4.3	Справочник номенклатуры дел	155
5.4.4	Справочник корреспондентов	156
5.4.5	Справочник управленческих округов и муниципальных образований	159
5.5	Работа с заместителями	160
5.6	Резервирование регистрационного номера	162
5.7	Настройка профиля пользователя	163
5.8	Выгрузка данных о результатах рассмотрения обращений граждан для портала ССТУ.РФ	164
6.	ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ	166
6.1	Пользователь ввёл некорректное имя/пароль	166
7.	ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	167
	ПРИЛОЖЕНИЯ	169

ПЕРЕЧЕНЬ ТАБЛИЦ

Таблица 1. Основные реквизиты регистрационной карточки Обращения.....	34
Таблица 2. Основные реквизиты регистрационной карточки входящего документа (ответа на запрос)	40
Таблица 3. Основные реквизиты исходящего документа	43
Таблица 4. Основные реквизиты внутреннего документа	46
Таблица 5. Основные реквизиты поручения	49
Таблица 6. Основные реквизиты поручения на дополнительный контроль	51
Таблица 7. Основные реквизиты отчёта по поручению	54
Таблица 8. Основные реквизиты графика приёма	56
Таблица 9. Основные реквизиты личного приёма	58
Таблица 10. Основные реквизиты закладки «Исполнение и контроль» РКК Обращения гражданина	64
Таблица 11. Основные реквизиты закладки «Исполнение и контроль» РКК Ответа на запрос и Письма от организации.....	67
Таблица 12. Основные реквизиты закладки «Исполнение и контроль» РКК Служебной записки	68
Таблица 13. Реквизиты закладки «Связанные документы»	71
Таблица 14. Реквизиты формы назначения заместителя.....	161
Таблица 15. Используемые термины и сокращения	167

ПЕРЕЧЕНЬ РИСУНКОВ

Рисунок 1. Окно загрузки файла DMS_ScanServiceSetup	12
Рисунок 2. Окно фильтра SmartScreen (1).....	13
Рисунок 3. Окно фильтра SmartScreen (2).....	13
Рисунок 4. Окно удаления кэша Java	14
Рисунок 5. Окно настроек безопасности Java.....	15
Рисунок 6. Ярлык CsrptoPro CSP на контрольной панели.....	16
Рисунок 7. Кнопка «Посмотреть сертификаты в контейнере»	16
Рисунок 8. Кнопка «Обзор» для поиска контейнера.....	17
Рисунок 9. Кнопка «ОК» для выбора контейнера.....	17
Рисунок 10. Кнопка «Далее» для просмотра информации о сертификате	18
Рисунок 11. Кнопка «Готово»	18
Рисунок 12. Окно авторизации пользователя и входа в Систему	22
Рисунок 13. Расположение кнопки «Выход» в строке заголовка.....	23
Рисунок 14. Основное окно Системы.....	23
Рисунок 15. Закладки Системы.....	24
Рисунок 16. Закладка «Задачи».....	24
Рисунок 17. Фильтр по фрагменту или полному значению основных колонок списка.....	26
Рисунок 18. Закладка «Документы»	27
Рисунок 19. Закладка «Отчёты».....	28
Рисунок 20. Закладка «Поиск».....	29
Рисунок 21. Результаты поиска.....	29
Рисунок 22. Интерфейс закладки «График приёма». Раздел «График личного приёма».....	30
Рисунок 23. Интерфейс закладки «График приёма». Раздел «Личные приёмы».....	30
Рисунок 24. Закладка «Экспорт в ССТУ».....	31
Рисунок 25. Закладка «Администрирование»	32
Рисунок 26. Регистрационная карточка Обращения.....	34
Рисунок 27. Регистрационная карточка входящего документа (ответа на запрос).....	40
Рисунок 28. Регистрационная карточка исходящего документа	43
Рисунок 29. Регистрационная карточка внутреннего документа	46
Рисунок 30. Карточка поручения.....	48
Рисунок 31. Карточка поручения на дополнительный контроль	51
Рисунок 32. Карточка отчёта по поручению	54
Рисунок 33. Карточка графика приёма.....	56
Рисунок 34. Карточка личного приёма.....	57
Рисунок 35. Список вложений	60
Рисунок 36. Настройка отображения столбцов таблицы «Вложения»	61
Рисунок 37. Список версий вложений	61
Рисунок 38. Результат сравнения версий вложения по содержанию.....	62

Рисунок 39. Список сканированных документов.....	62
Рисунок 40. Список связанных документов	62
Рисунок 41. Список вопросов в обращении	63
Рисунок 42. Закладка «Исполнение и контроль» РКК Обращения гражданина	64
Рисунок 43. Закладка «Исполнение и контроль» РКК Ответа на запрос и Письма от организации.....	67
Рисунок 44. Закладка «Исполнение и контроль» РКК Служебной записки	68
Рисунок 45. Закладка «Ознакомление».....	69
Рисунок 46. Интерфейс закладки «Маршрут».....	69
Рисунок 47. Форма добавления нового этапа согласования	70
Рисунок 48. Интерфейс закладки «Связанные документы»	71
Рисунок 49. Связывание документа	72
Рисунок 50. Закладка «Электронная подпись»	72
Рисунок 51. Закладка «Примечания»	73
Рисунок 52. Закладка «Версии»	74
Рисунок 53. Сравнительная таблица реквизитов	74
Рисунок 54. Список событий на закладке «История»	75
Рисунок 55. Схематическое изображение событий на закладке «История»	75
Рисунок 56. Карточка обращения гражданина.....	76
Рисунок 57. Реквизит «Предыдущие обращения»	77
Рисунок 58. Окно с найденными дублями документа	78
Рисунок 59. Уведомление о регистрации документа.....	78
Рисунок 60. Кнопка «Создать документ»	80
Рисунок 61. Кнопка «Готово»	80
Рисунок 62. Макет интерфейса закладки «Личные приемы»	83
Рисунок 63. Карточка исходящего документа при выполнении задачи «На регистрацию исходящих»	86
Рисунок 64. Форма выбора зарезервированного рег. номера	87
Рисунок 65. Заполнение ФИО согласующего проекты поручений.....	89
Рисунок 66. Проект поручения на закладке «Исполнение и контроль»	90
Рисунок 67. Карточка визы при отправке входящего документа на доработку	91
Рисунок 68. Поручение исполнителя в списке	92
Рисунок 69. Форма отчёта по поручению	93
Рисунок 70. Карточка финального отчёта	94
Рисунок 71. Карточка визы отклонения отчёта по поручению	95
Рисунок 72. Карточка поручения на доп. контроль	96
Рисунок 73. Карточка документа при обработке задачи «На контроль документа».....	96
Рисунок 74. Карточка поручения на внутреннее согласование.....	99
Рисунок 75. Форма визы отклонения	100
Рисунок 76. Список виз на закладке «Маршрут».....	101
Рисунок 77. Форма визы исправления	102
Рисунок 78. Кнопка «Отправить в МЭДО» в контроле «Связанные документы».....	103

Рисунок 80. Открытие задачи для обработки.....	105
Рисунок 81. Принятие решения по документу.....	106
Рисунок 82. Подтверждения положительного решения.....	106
Рисунок 83. Отрицательное решение по документу.....	107
Рисунок 84. Запуск апплета подписания документа с ЭП.....	107
Рисунок 85. Окно запуска процедуры подписания документа.....	108
Рисунок 86. Выбор ЭП для подписания.....	108
Рисунок 87. Ввод ПИН-кода ключевого носителя.....	108
Рисунок 88. Пример ошибки. Система не обнаружила носитель ключевой информации... ..	109
Рисунок 89. Выбор ЭП для проверки.....	110
Рисунок 90. Результат проверки ЭП.....	110
Рисунок 91. Печать с ЭП.....	110
Рисунок 92. Выгрузка ЭП для разбора конфликтных ситуаций.....	112
Рисунок 93. Проверка ЭП на сайте Госуслуг.....	113
Рисунок 94. Проверка ЭП на сайте Госуслуг. Загрузка файлов для проверки	114
Рисунок 95. Проверка ЭП на сайте Госуслуг. Результаты проверки.....	115
Рисунок 96. Отчет «Журнал предварительной записи на прием».....	116
Рисунок 97. Отчет «Журнал регистрации исходящих документов (Переписка по обращениям граждан)».....	117
Рисунок 98. Отчет «Журнал регистрации письменных обращений».....	118
Рисунок 99. Отчет «Журнал регистрации устных обращений».....	118
Рисунок 100. Отчет «Реестр оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений».....	120
Рисунок 101. Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности ГО и ОМСУ на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях».. ..	126
Рисунок 102. Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности ГО и ОМСУ на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях (обновленный)».....	128
Рисунок 103. Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности на основе анализа порядка рассмотрения обращений» (лист 1).....	131
Рисунок 104. Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности на основе анализа порядка рассмотрения обращений» (лист 2).....	132
Рисунок 105. Отчет «Форма 1. Отчет о количестве обращений граждан».....	134
Рисунок 106. Отчет «Форма 2. Отчет о тематике вопросов по обращениям граждан» (краткая форма).....	136
Рисунок 107. Отчет «Форма 3. Отчет о количестве обращений граждан с разбивкой по корреспондентам».....	138
Рисунок 108. Отчет «Форма 4. Статистика по исполнителям».....	140
Рисунок 109. Отчет «Форма 5. Неисполненные и исполненные с нарушением срока».....	142
Рисунок 110. Отчет «Форма 6. Отчет о рассмотрении обращений граждан (в разрезе муниципальных образований)».....	144
Рисунок 111. Отчет «Форма 7. Отчет о количестве обращений граждан в сравнении с предыдущим отчетным периодом».....	146

Рисунок 113. Узел «Шаблоны» на закладке «Документы».....	149
Рисунок 114. Окно выбора вида документа при создании шаблона	149
Рисунок 115. Карточка шаблона документа	150
Рисунок 116. Список шаблонов на закладке «Документы».....	150
Рисунок 117. Форма задания критериев поиска.....	151
Рисунок 118. Значения поискового реквизита «Дата и время создания»	151
Рисунок 119. Сохранённый поисковый запрос на закладке «Поиск».....	152
Рисунок 120. Вид окна справочника организационной структуры.....	153
Рисунок 121. Быстрый поиск сотрудников в справочнике орг. структуры.....	153
Рисунок 122. Результаты быстрого поиска по справочнику орг. структуры ...	153
Рисунок 123. Список выбранных сотрудников	154
Рисунок 124. Список выбранных сотрудников	154
Рисунок 125. Справочник заявителей	155
Рисунок 126. Расширенный поиск номенклатурного номера в справочнике ..	156
Рисунок 127. Вид окна справочника корреспондентов	157
Рисунок 128. Быстрый поиск организации в справочнике корреспондентов ..	157
Рисунок 129. Результаты быстрого поиска в справочнике корреспондентов ..	158
Рисунок 130. Список выбранных организаций	158
Рисунок 131. Список выбранных организаций	159
Рисунок 132. Вид окна справочника управленческих округов и МО	159
Рисунок 133. Список замещаемых сотрудников.....	160
Рисунок 134. Ссылка «Добавить заместителя»	160
Рисунок 135. Форма назначения заместителя	161
Рисунок 136. Форма резервирования регистрационных номеров.....	162
Рисунок 137. Форма добавления типового поручения	163
Рисунок 139. Предупреждение Системы о неправильно введённом имени/пароле... ..	166
Рисунок 140. Схема организации работы с письмами от организаций	169
Рисунок 141. Схема организации работы с обращениями граждан.....	170
Рисунок 142. Схема организации работы с исходящими документами	171
Рисунок 143. Схема организации работы с внутренними документами	172

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Назначение Системы

Система «Обращения граждан» (далее - Система) предназначена для автоматизации обработки обращений граждан в Аппарате Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области, исполнительных органах государственной власти Свердловской области и в администрациях муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области.

1.2 Необходимая конфигурация технических и программных средств на рабочих местах

1.2.1 Технические средства

1. ПК с CPU Intel от 2 GHz, оперативной памятью от 2 Gb (4 Gb для Windows7 x64, 8 Gb для пользователей, использующих электронную подпись) и минимальным объемом свободного дискового пространства от 500 Mb (для пользователей, использующих электронную подпись, тип жёсткого диска – SSD).
2. Минимальные требования к монитору: разрешение 1270x768 и 32 бит цветов.
3. Принтер (опционально).
4. Сканер (опционально, возможно сетевой).

1.2.2 Программное обеспечение

1. Операционная Система Microsoft Windows XP SP2/Vista/Windows7/Windows 8/Windows 10.
2. Пакет Microsoft Office 2010/2013/2016 (с установленными последними обновлениями и ServicePack).
3. Браузер Internet Explorer 9 for Windows (и более поздние версии), Mozilla Firefox v.45.0.1 и более поздние версии, Google Chrome v.55.0 и более поздние версии, Yandex.Browser v.16.7 и более поздние версии, Opera Browser v.42.0 и более поздние версии.
4. Sun JRE 8 update 111 и более поздние версии или плагин КриптоПро ЭЦП Browser plug-in (используется для работы с электронной подписью).
5. Adobe Acrobat Reader или аналогичное ПО для чтения файлов в формате PDF.
6. CryptoPro CSP 4.0 (и выше) или VipNet CSP 4.2 и выше (используется для работы с электронной подписью).
7. Крипто Про ЭЦП SDK 2.0 (используется для работы с электронной подписью).

1.2.3 Подготовка рабочего места пользователя

Действия, перечисленные в данном разделе, должны выполняться администратором, ответственным за обслуживание ПК пользователя (либо пользователь должен обладать достаточной квалификацией и наделен правами администратора ПК).

Для подготовки рабочего места пользователя необходимо:

1. Проверить наличие необходимого программного обеспечения, перечисленного в п.1.2.2, при необходимости – установить недостающее ПО.
2. Отключить блокировку всплывающих окон в браузере.
3. Осуществить проверку совместной работы установленного на ПК антивируса и Системы. Антивирус не должен блокировать всплывающие окна.
4. Установить плагин Adobe Acrobat Reader, если не установлен.
5. В браузере MS Internet Explorer добавить сайт <http://og.midural.ru> в список Trusted Site.
6. При использовании браузера MS Internet Explorer проверить в меню «Сервис/ Параметры просмотра в режиме совместимости», что отключено использование «режима совместимости» для адреса <http://og.midural.ru>

1.2.3.1 Установка компонента сканирования из РК документа

Для работы функции сканирования в компоненте работы с вложениями в РК документа (кнопка  Сканировать) необходимо:

1. Войти на ПК пользователя с учетной записью, имеющей права администратора;
2. Войти в СЭД под тестовой учетной записью;
3. Создать РК любого типа и в компоненте работы с вложениями нажать кнопку  Сканировать;
4. В появившемся информационном окне нажать на ссылку для скачивания установочного файла DMS_ScanServiceSetup.exe

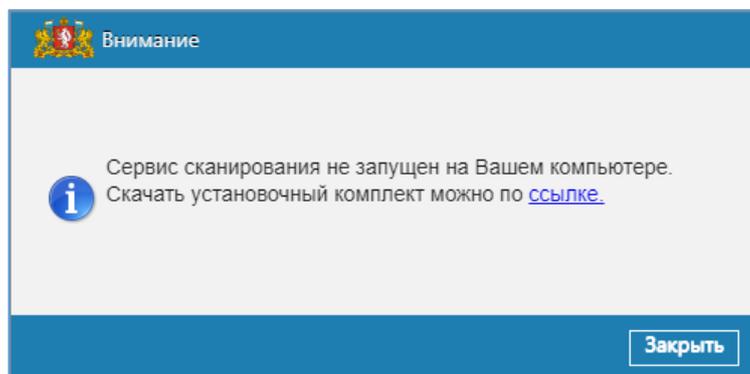


Рисунок 1. Окно загрузки файла DMS_ScanServiceSetup

**Примечание**

Файл DMS_ScanServiceSetup.exe может быть предварительно сохранен на носитель, тогда выполнение пунктов 2-4 не требуется, запуск файла производить с носителя.

5. Запустить установку файла DMS_ScanServiceSetup.exe
6. Если Вы используете ОС Windows 10 – в появившемся окне предупреждения фильтра SmartScreen нажмите «Подробнее», а затем – «Выполнить в любом случае»:

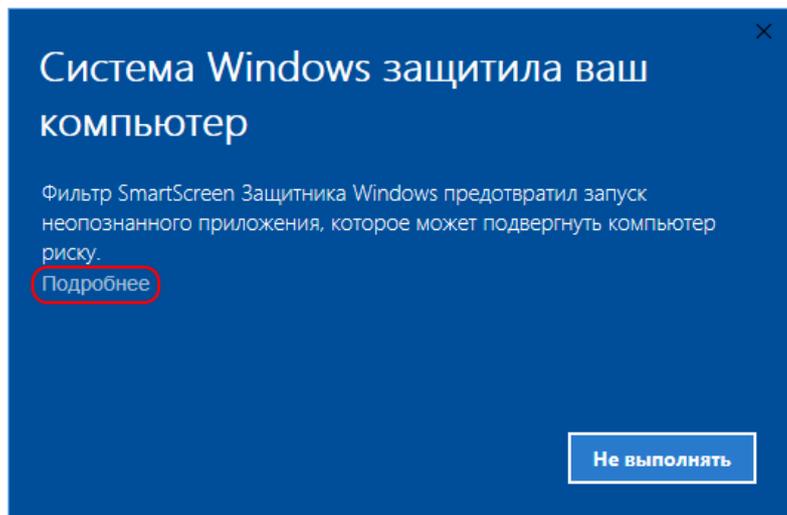


Рисунок 2. Окно фильтра SmartScreen (1)

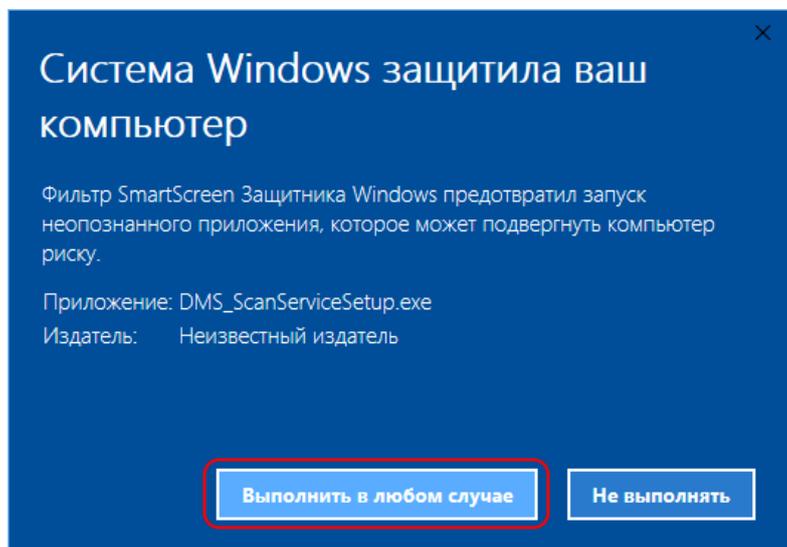
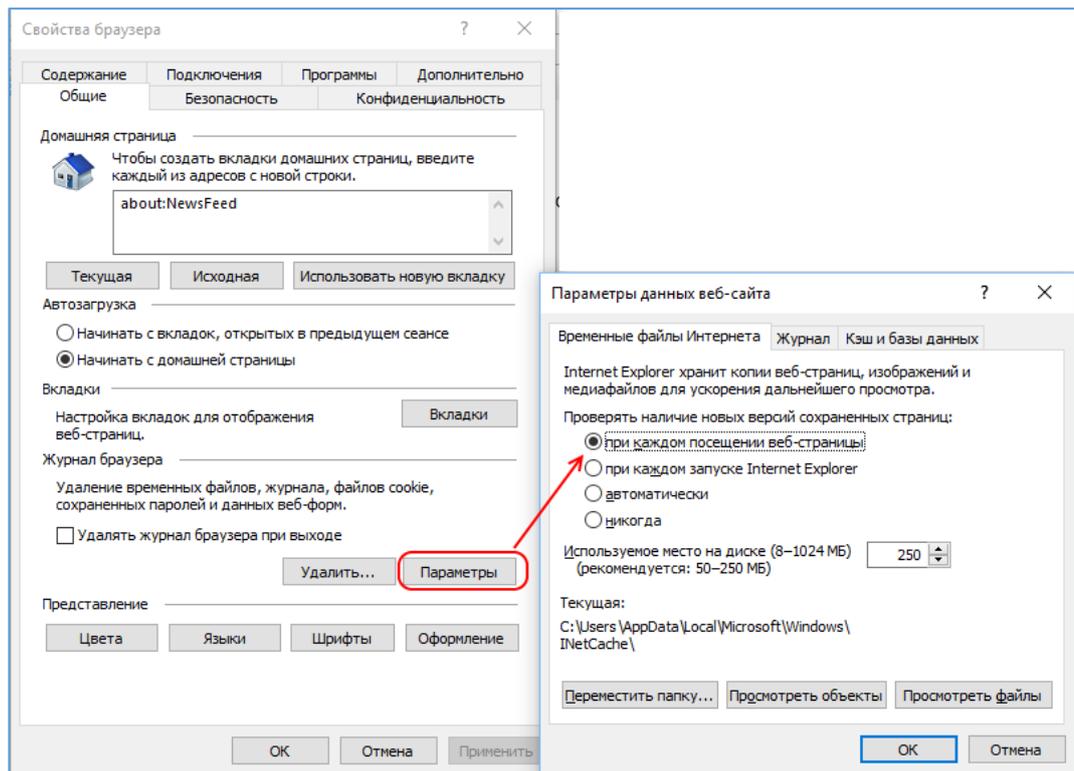


Рисунок 3. Окно фильтра SmartScreen (2)

7. Завершите установку DMS_ScanService и проконтролировать работу функции  **Сканировать** в Системе.
8. Для корректной работы компонента сканирования в браузере Internet Explorer проконтролировать (и при необходимости настроить) в закладке настроек «Общие» в секции «Журнал браузера», кнопка «Параметры» установить значение «Проверять наличие новых версий сохраненных страниц» = «При каждом посещении веб страницы».



1.2.3.2 Настройка компонентов для работы с Электронной подписью

1. Проверить установку Java версии 8 update 111 и выше, при необходимости установить.
2. В установленной версии Java произвести очистку кэша (Пуск/ Java/ Configure Java, закладка General)
 - a. Нажать кнопку «Settings»
 - b. В появившемся окне нажать «Delete Files» (см. скриншот ниже на Рисунок 4):

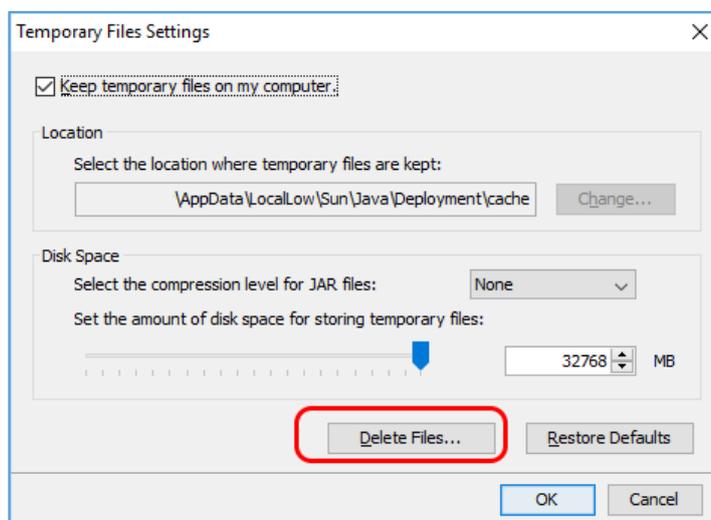


Рисунок 4. Окно удаления кэша Java

3. В настройках безопасности Java (Пуск/ Java/ Configure Java, закладка Security) сделать следующие настройки (см. скриншот ниже на Рисунок 5):
 - a. Разрешить использование контента Java в браузере
 - b. Установить уровень безопасности «Высокий»
 - c. Добавить сайт <http://og.midural.ru/> в исключения безопасности, нажав «Edit Site List...» и добавив адрес Системы:

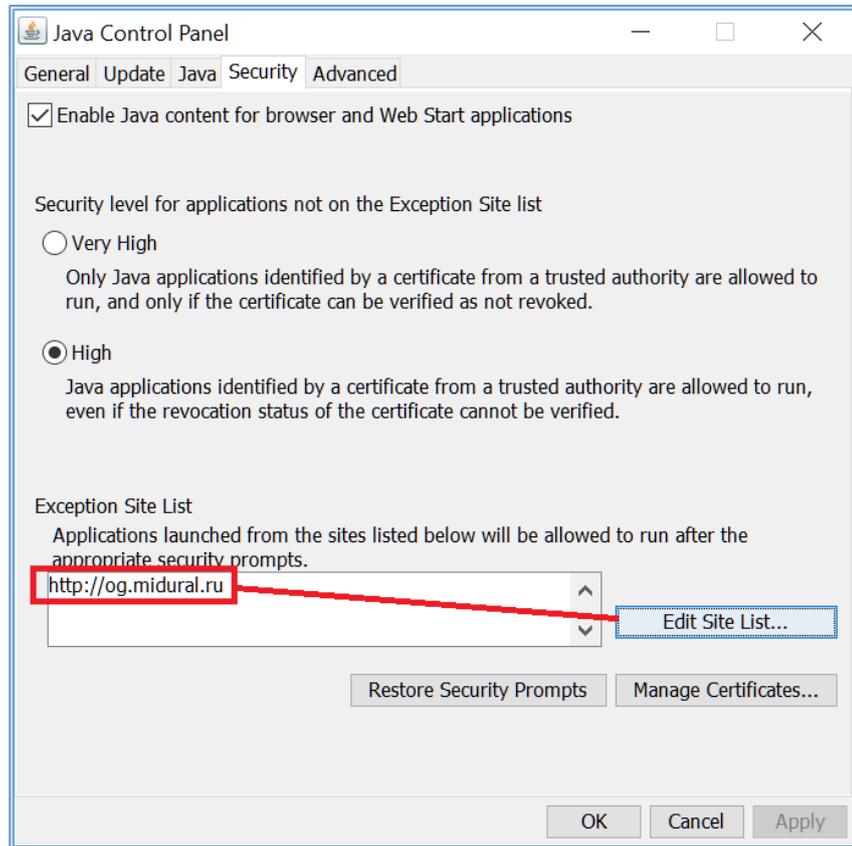


Рисунок 5. Окно настроек безопасности Java

4. Проверить установку CryptoPro CSP 4.0 (или выше) и наличие сертификата в контейнере:

Шаг 1. Вставить ключ и запустить Control Panel/CryptoPro CSP (Рисунок 6).

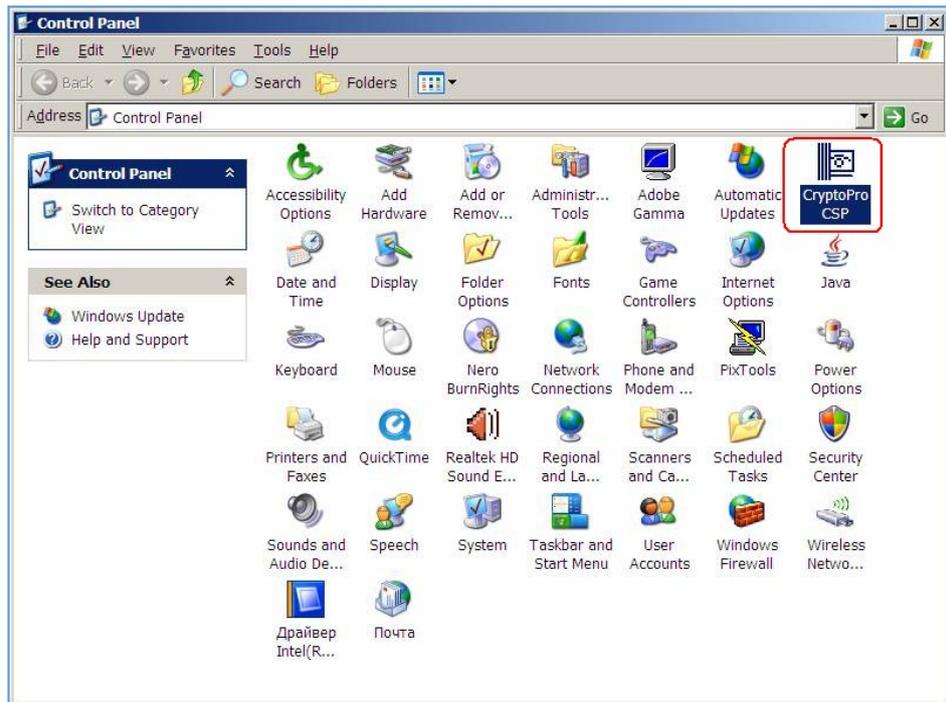


Рисунок 6. Ярлык CryptoPro CSP на контрольной панели

Шаг 2. Перейти на вкладку «Сервис» и нажать кнопку «Посмотреть сертификаты в контейнере» (Рисунок 7).

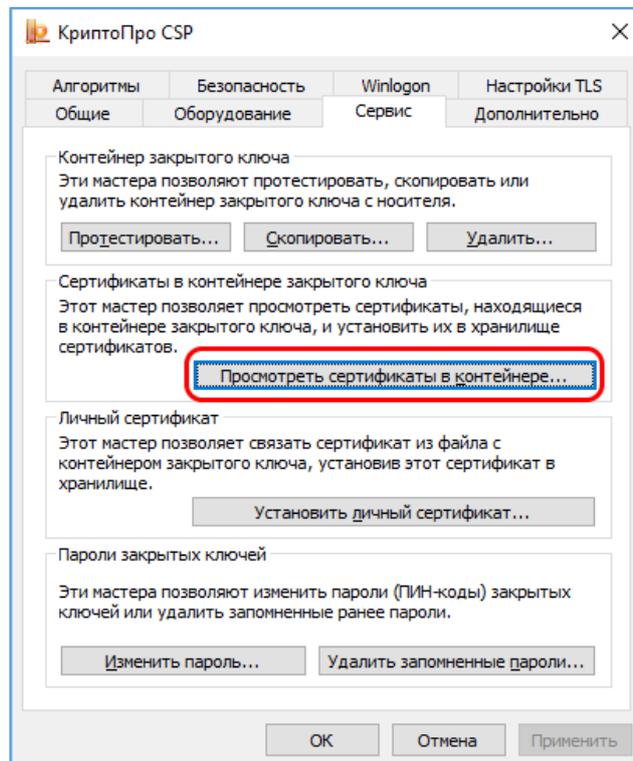


Рисунок 7. Кнопка «Посмотреть сертификаты в контейнере»

Шаг 3. Нажать «Обзор» для поиска контейнера (Рисунок 8).

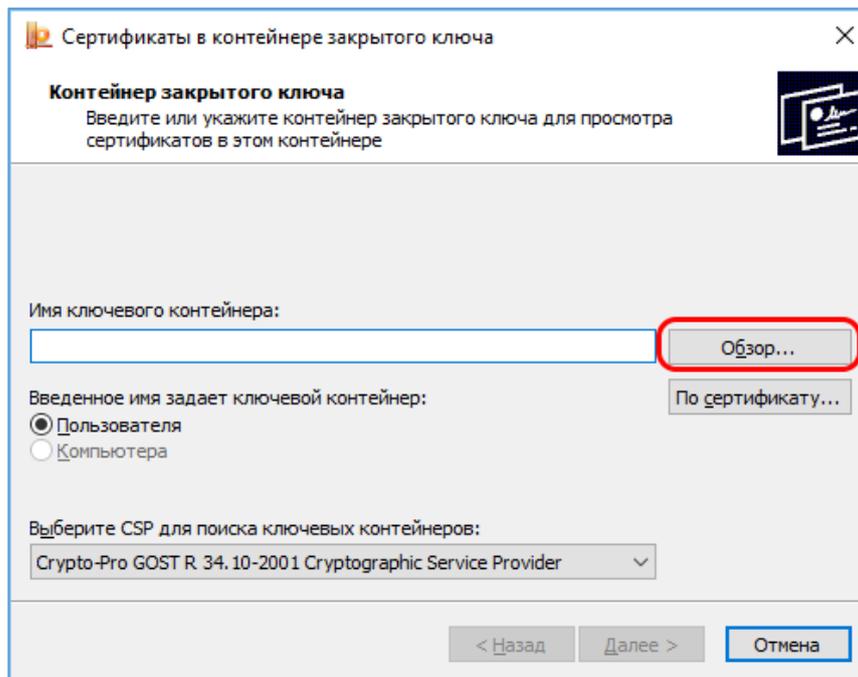


Рисунок 8. Кнопка «Обзор» для поиска контейнера

Шаг 4. Выбрать контейнер и нажать кнопку «ОК» (Рисунок 9).

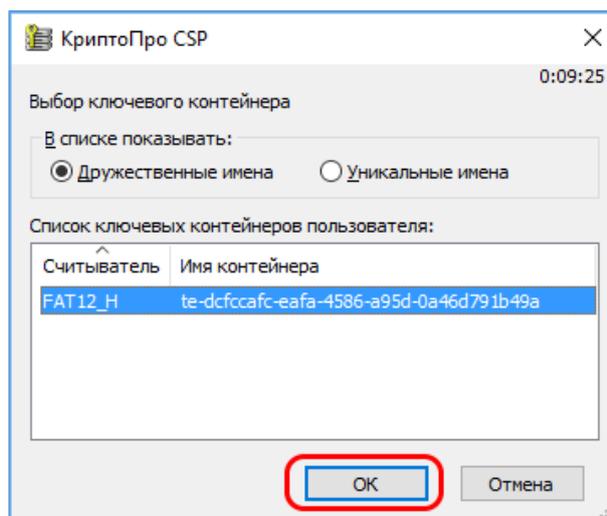


Рисунок 9. Кнопка «ОК» для выбора контейнера

Шаг 5. Нажать кнопку «Далее» для просмотра информации о сертификате (Рисунок 10).

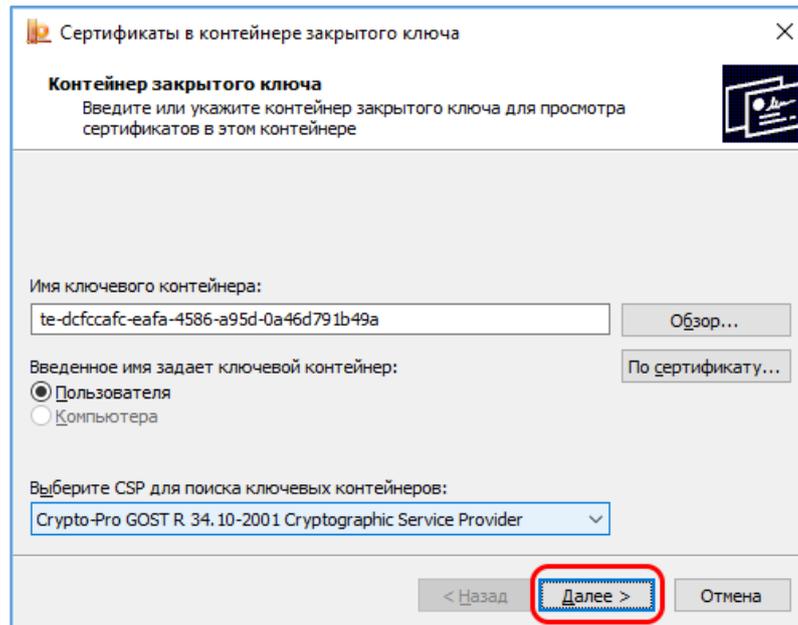


Рисунок 10. Кнопка «Далее» для просмотра информации о сертификате

Шаг 6. Нажать кнопку «Готово» для окончания просмотра информации о сертификате (Рисунок 11).

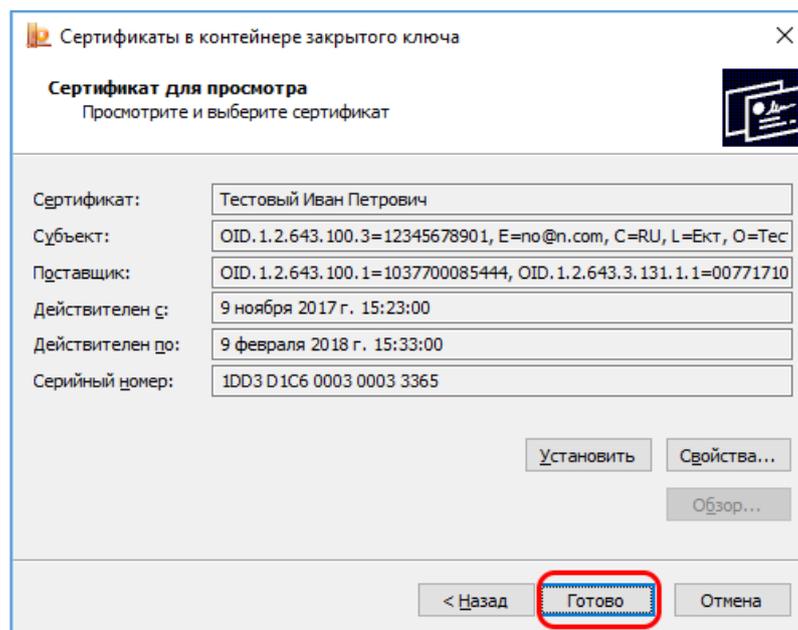


Рисунок 11. Кнопка «Готово»

Если информация о сертификате отсутствует, необходимо связаться со Службой поддержки для установки сертификата.

5. Установить Крипто Про ЭЦП SDK 2.0:

Шаг 1. Установить дистрибутив сертифицированной версии Крипто Про ЭЦП SDK 2.0 (ссылка для скачивания

https://www.cryptopro.ru/sites/default/files/products/cades/current_release_2_0/cade_ssdm.msi);

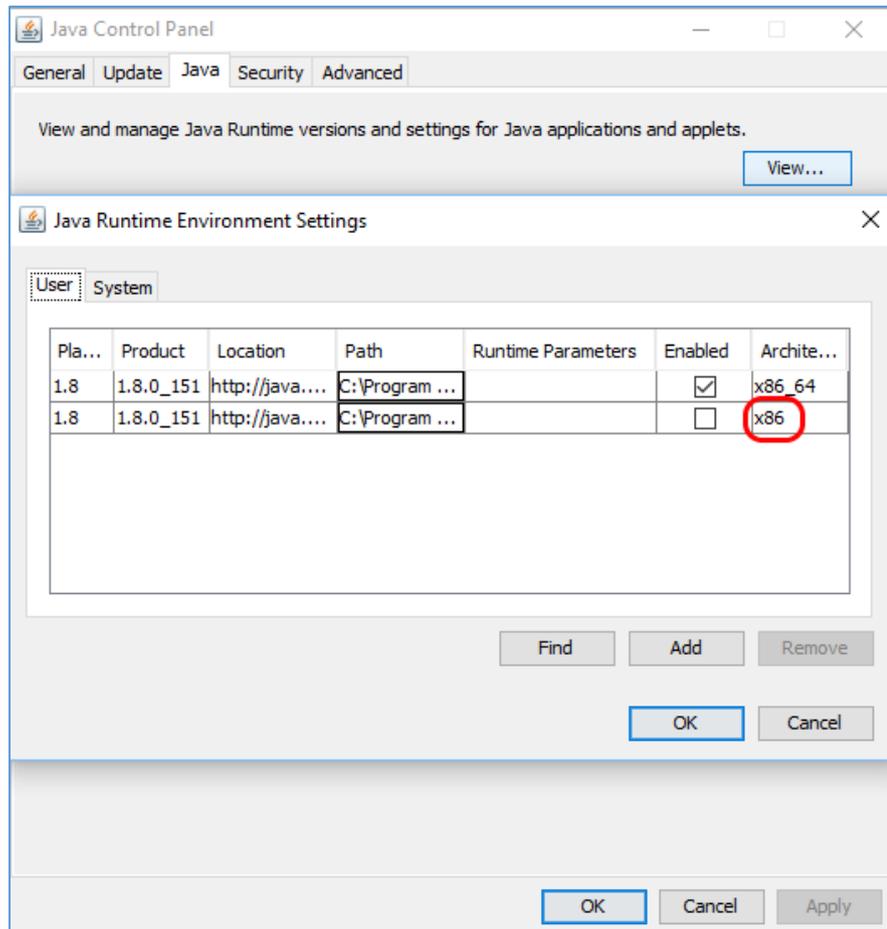
Шаг 2. После завершения установки Крипто Про ЭЦП - запустить установку CADES в папке C:\Program Files (x86)\Crypto Pro\SDK\bin:

- cades-x64 - если на ПК используется 64-bit версия Java
- cades-win32 - если используется 32-bit версия Java;



Внимание

Разрядность Java может отличаться от разрядности ОС, версию Java можно посмотреть в Пуск/Java/Configure Java, закладка Java, нажать View:



6. Настроить и проверить работу компонента электронной подписи в СЭД:

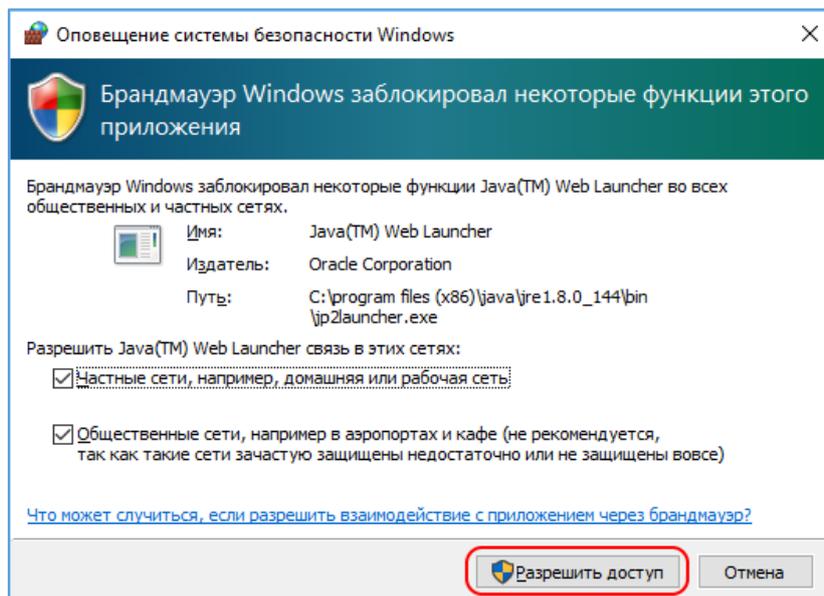
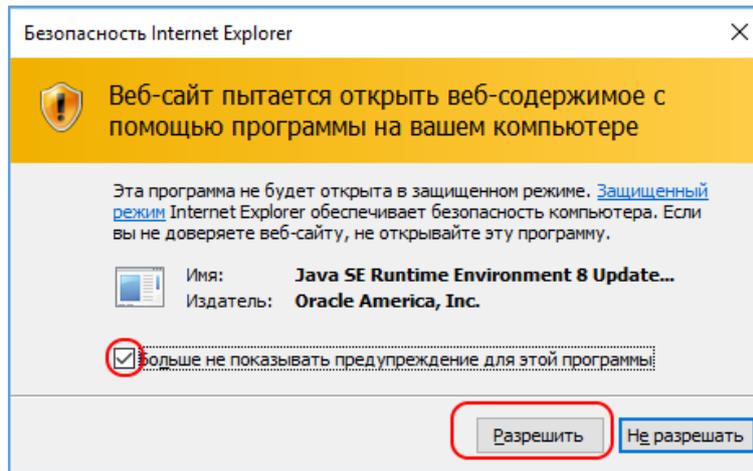
Шаг 1. Вставить ключ с ЭП в порт ПК и войти в Систему под тестовым пользователем;

Шаг 2. Сформировать и открыть задачу «На согласование», требующую ЭП;

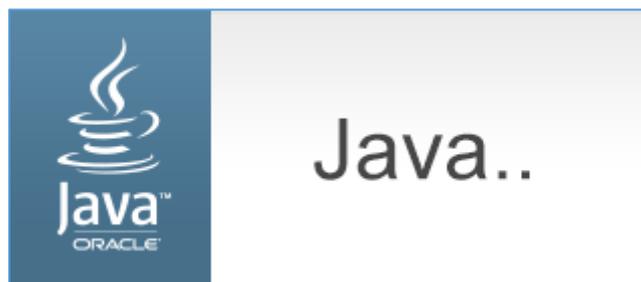
Шаг 3. Нажать кнопку «Согласовать»;

Шаг 4. Система отобразит предупреждение «Не запущено клиентское ПО» и загрузит на ПК пользователя файл sign.jnlp;

Шаг 5. Запустить загруженный системой файл sign.jnlp, разрешив запуск в предупреждениях безопасности (внешний вид окон-предупреждений для разных браузеров и ОС отличается, см. ниже пример для Internet Explorer 11 и Windows 10):



Шаг 6. Дождаться закрытия окна запуска Java-приложения



Шаг 7. Повторно нажать «Согласовать» и проконтролировать, что согласование с ЭП прошло успешно



Примечание

Файл sign.jnlp загружается при первом использовании ЭП в рамках сеанса пользователя, процесс остается запущенным в фоновом режиме до перезагрузки ПК.

7. Установить плагин КриптоПро ЭЦП Browser plug-in:

Шаг 1. Скачать дистрибутив сертифицированной версии плагин КриптоПро ЭЦП Browser plug-in по ссылке <https://cryptopro.ru/products/cades/plugin>.

Шаг 2. Установить скачанный плагин согласно инструкции [Установка КристоПро ЭЦП Browser plug-in в Windows \(cryptopro.ru\)](http://cryptopro.ru).

1.2.4 Требования к настройкам параметров сканеров для корректной установки регистрационного штампа

Спецификация по формату файлов для электронных образов документов:

1. Формат Portable Document Format (PDF) версии 1.5.
2. Растровый формат отображения информации.
3. Режим сканирования – черно-белый.
4. Разрешение – 300 dpi.

1.3 Уровень необходимой подготовки пользователей

Пользователи для полнофункциональной и эффективной эксплуатации Системы должны обладать следующими знаниями и навыками:

- навыки работы на компьютере с операционной Системой Windows 2000/XP/Vista/Windows7/Windows 8 на уровне рядового пользователя;
- навыки работы с периферийным оборудованием, установленным на рабочем месте и необходимым для эксплуатации Системы – принтер, сканер;
- навыки работы с пакетом офисных программ типа Microsoft Office и Web-браузером;
- знание нормативно-методической документации и стандартов в области управления организационно-распорядительной документацией;
- знание организационной структуры исполнительных органов государственной власти Свердловской области;
- знание эксплуатационной документации на Систему – Технологических инструкций.

2. ОПИСАНИЕ ИНТЕРФЕЙСА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

2.1 Вход в Систему

Чтобы приступить к работе в Системе, необходимо обладать следующей информацией:

- URL–адрес;
- регистрационное имя пользователя и пароль для входа в Систему.

Если у пользователя этой информации нет, необходимо обращаться в службы технической поддержки.

Чтобы зайти в Систему необходимо:

1. Открыть окно обозревателя Интернета и в строке "Адрес" ввести адрес Системы.



Внимание

Чтобы впоследствии быстро входить в Систему, нужно создать ссылку на эту страницу. Для этого в меню **Избранное** и нужно выбрать пункт «Добавить в избранное», в открывшемся окне ввести имя ссылки – Доступ в Систему и нажать на ОК.

При работе в Системе рекомендуется использовать отдельное окно обозревателя.

2. В появившемся окне (Рисунок 12) ввести регистрационные данные и нажать «Вход».

Рисунок 12. Окно авторизации пользователя и входа в Систему



Внимание

Пароль должен состоять из латинских символов, знаков препинания, цифр. Символы русского языка в пароле недопустимы. По кнопке в поле пароль можно включить отображение вводимых символов.

2.2 Выход из Системы

Чтобы выйти из Системы необходимо в строке заголовка щёлкнуть мышью по кнопке «Выход» (Рисунок 13).



Рисунок 13. Расположение кнопки «Выход» в строке заголовка

В окне браузера отобразится окно авторизации пользователя.

2.3 Основное окно Системы

Основное окно Системы открывается после успешного входа в Систему.

Основное окно Системы состоит из двух областей (Рисунок 14):

- Область Заголовка;
- Рабочая область.

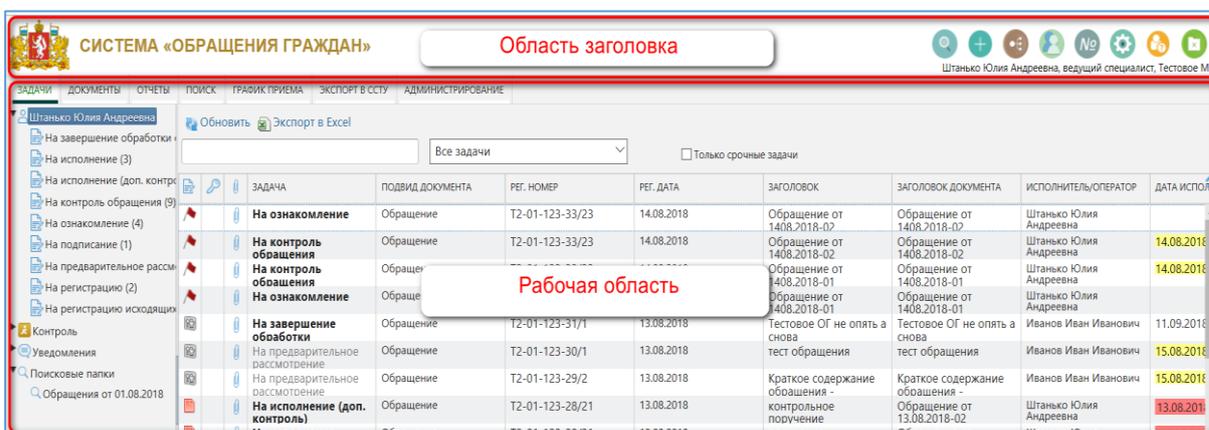


Рисунок 14. Основное окно Системы

Область заголовка Системы содержит следующую информацию:

- Логотип и название Системы;
- ФИО сотрудника, под учётной записью которого выполнен вход в Систему;
- Ссылка «Мои заместители» - [работа с заместителями](#): назначение заместителей, просмотр списка заместителей, снятие замещения;
- Ссылка «Резервирование рег. номеров» - [резервирование регистрационного номера для документа](#) (ссылка отображается только для пользователей, включённых в специальную группу);
- Ссылка «Мои настройки» - изменение [настроек профиля пользователя](#);
- Ссылка «Документация к системе» - открывается специализированное учебное пособие;
- Ссылка «Выход» - выход из Системы;
- Ссылка «Создать документ» - создание документов;
- Ссылка «Оргструктура» - открывает справочник организационной структуры.

В рабочей области представлена информация, которая сгруппирована по нескольким закладкам (Рисунок 15):

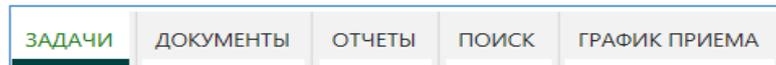


Рисунок 15. Закладки Системы

2.3.1 Закладка «Задачи»

На закладке «Задачи» отображаются поступившие пользователю уведомления, поручения и задачи.

Закладка «Задачи» состоит из областей (Рисунок 16):

- Панель навигации;
- Список задач (уведомлений);

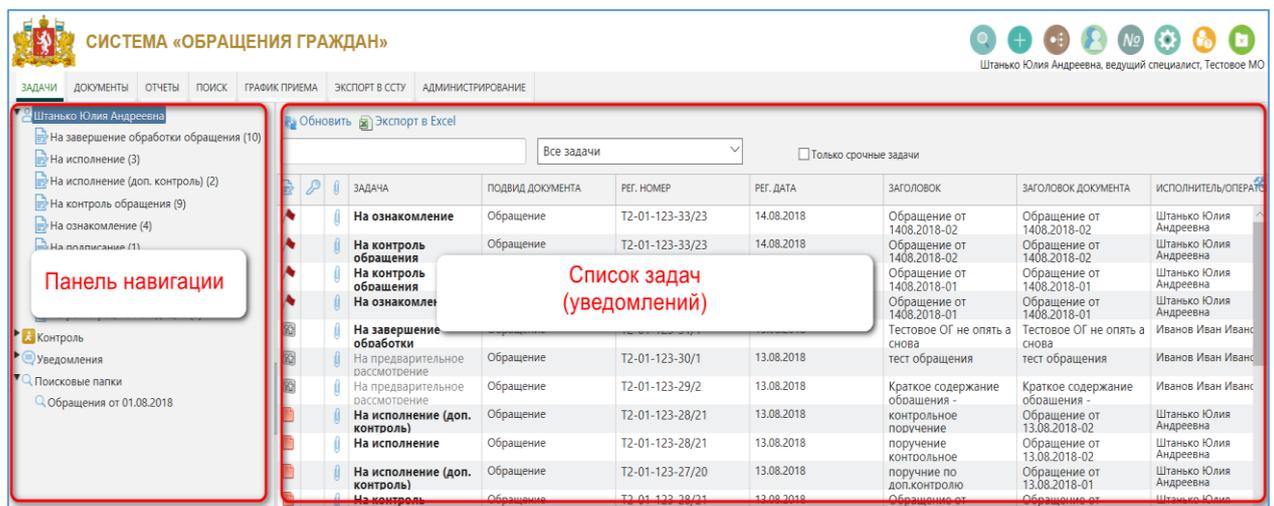


Рисунок 16. Закладка «Задачи»

1. Панель навигации на закладке «Задачи»

В области экрана, называемой «Панель навигации», отображается список папок, который представляет собой древообразную навигационную иерархию. Дерево навигации содержит:

- Узел с фамилией пользователя - отображаются задачи пользователя;
- Узел с фамилией замещающего руководителя - отображаются задачи замещаемых руководителей (отображается в том случае, если пользователь назначен заместителем);
- «Уведомления» - отображается список уведомлений.

Чтобы открыть содержимое корневого узла, нужно щелкнуть мышью по пиктограмме [>].

2. Список задач (уведомлений)

В области «Список задач (уведомлений)» отображаются следующие функциональные кнопки:

- **Обновить** – обновление списка;
- **Экспорт в Excel** – экспорт списка задач в файл Excel.

Список задач и уведомлений отображается в соответствии с выбранным типом задач. Список представлен в виде таблицы, которая в зависимости от выбранного на панели навигации узла может содержать следующие поля:

- **Тип элемента** – отображается пиктограмма, соответствующая типу элемента списка;

Для визуального отображения информации в Системе используются следующие пиктограммы:

-  - задание по документу вида «Обращение гражданина»;
-  - задание по документу вида «Письмо от организации»
-  - задание по контрольному документу;
-  - задание по документу с истёкшим сроком исполнения;
-  - задание по внутреннему документу;
-  - задание по исходящему документу;
-  - задание на исполнение;
-  - задание на принятие отчёта;
-  - уведомление.

После просмотра элемента списка цвет пиктограммы становится менее ярким.

-  - отметка о выписке документа пользователем (отображается если документ редактируется);
-  - просмотр текста вложения документа (если вложений несколько, Система выведет список вложений);
-  - отметка, отображаемая в обращениях, для которых установлен признак «Принято к рассмотрению»=Да.
-  - отметка, отображаемая в обращениях, для которых установлен признак «Контроль орг.кор.»=Да.
- **Задача** – название задачи;
- **Вид документа** – отображается вид документа;
- **Номер** - регистрационный номер документа;
- **Заголовок** – заголовок документа или текст поручения (для заданий «На исполнение»);
- **Заголовок документа** – заголовок документа;
- **Автор/Инициатор** – ФИО сотрудника, который ввёл документ в Систему;
- **Заявитель** – ФИО автора обращения;
- **Адрес** – Уточненный адрес заявителя, указанный в РКК документа;
- **Управленческий округ** – Управленческий округ, указанный в РКК обращения;
- **Дата исполнения** – дата исполнения задачи или поручения;
- **Получено** – дата и время получения задачи;
- **Отправитель** – ФИО сотрудника, создавшего документ в Системе;

- **Запрос** – признак, определяющий является ли обращение запросом.

Все пиктограммы снабжены всплывающими подсказками, поясняющими значение пиктограммы.

В нижней части списка выводится строка, в которой отображается общее количество объектов активного узла и количество выбранных элементов.

При работе со списком можно воспользоваться следующими возможностями:

1. Осуществить фильтрацию по фрагменту или полному значению основных колонок списка (Рисунок 17).

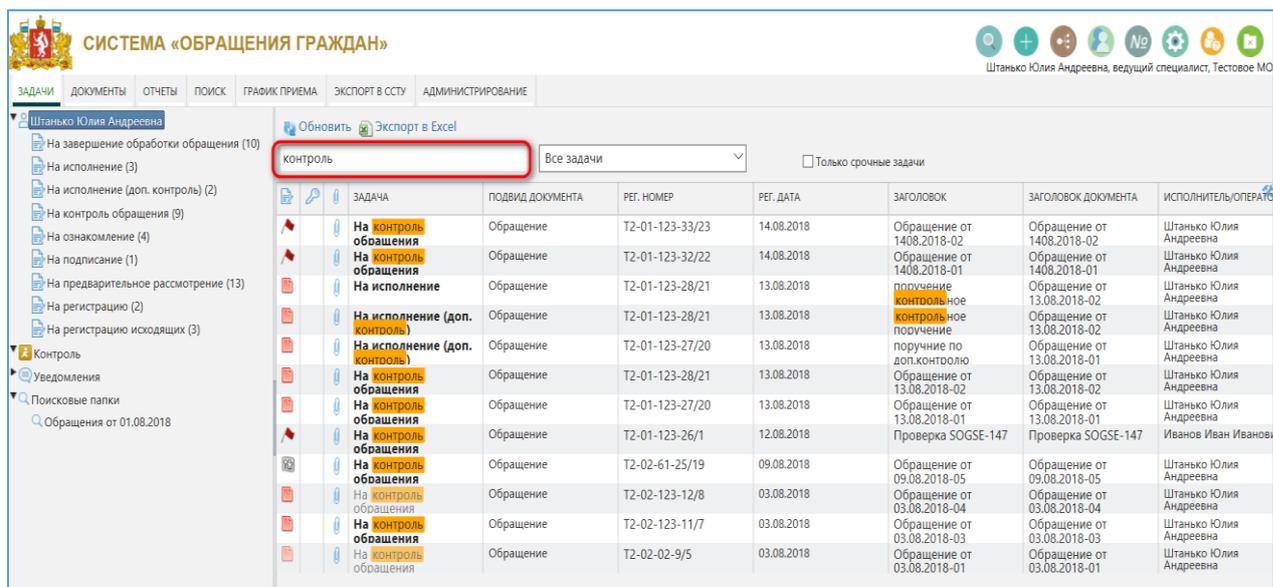


Рисунок 17. Фильтр по фрагменту или полному значению основных колонок списка

Фильтрация осуществляется по колонкам списка и не зависит от регистра.

2. Выполнить сортировку по столбцам таблицы

Для сортировки объектов списка нужно нажать на заголовок колонки, по которой будет производиться сортировка. Например, щелкнув мышью на название столбца «Номер», элементы списка (задачи, уведомления) будут отображаться в порядке возрастания по регистрационному номеру.

По умолчанию объекты в списке отображаются в порядке поступления пользователю. Чтобы обратить порядок сортировки (в обратном порядке), нажмите на заголовок колонки еще раз.

3. Отобразить только срочные задачи

Для отображения в списке только тех задач, до наступления регламентного срока которых осталось менее одного рабочего дня, а также просроченных задач, используется чек-бокс «Только срочные задачи».

2.3.2 Закладка «Документы»

На закладке «Документы» отображаются:

- Проекты документов пользователя;
- Документы, которые были обработаны пользователем;

- Список шаблонов документов, доступных пользователю.

Закладка «Документы» (Рисунок 18) состоит из областей:

- Панель навигации;
- Список документов.

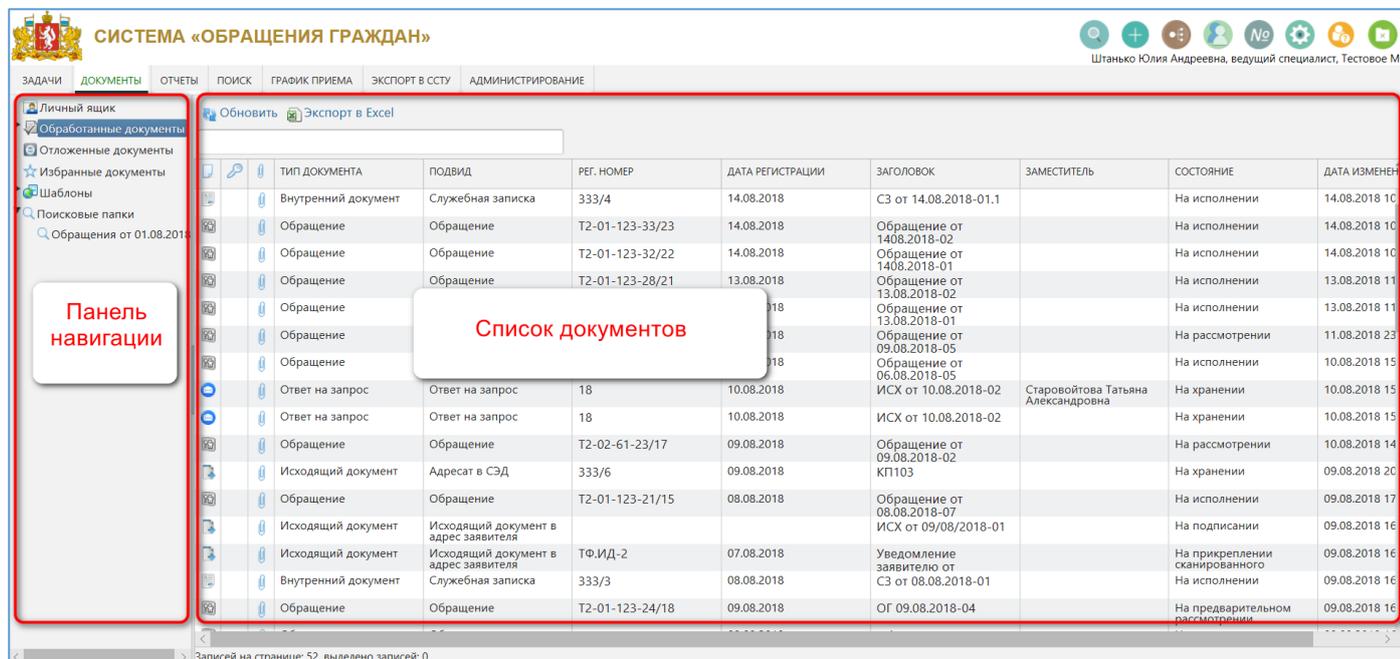


Рисунок 18. Закладка «Документы»

1. Панель навигации на закладке «Документы»

В области экрана, называемой «Панель навигации», отображается список папок, который представляет собой древообразную навигационную иерархию. Дерево навигации содержит:

- «**Личный ящик**» - проекты документов, созданные пользователем, но не отправленные по маршруту;
- «**Обработанные документы**» - документы, обработанные пользователем. Включает следующие узлы:
 - «**Мои документы**» – документы, созданные пользователем и отправленные по маршруту;
 - **Узлы с названиями задач, обработанных пользователем** (например, «Исправленные», «Согласованные», «Подписанные»);
- «**Шаблоны**»:
 - «**Общие шаблоны документов**»;
 - «**Шаблоны документов Гос. органа**»;
 - «**Личные шаблоны документов**».
- «**Избранные документы**» - документы, которые пользователь добавил в избранные;
- «**Поисковые папки**» - список поисковых запросов.

2. Список документов

Список документов отображается в виде таблицы, которая в зависимости от выбранного на панели навигации узла может содержать следующие поля:

- **Тип элемента** – отображается пиктограмма, соответствующая типу элемента списка (подробное описание приводится в п. 2.3.1, пп. 2);
-  - отметка о выписке документа пользователем (отображается если документ редактируется);
-  - просмотр текста вложения документа (если вложений несколько, Система выведет список вложений);
- **Наименование** – заголовок документа;
- **Тип документа** – отображается тип документа;
- **Вид документа (Вид)** – отображается вид документа;
- **Состояние** – состояние документа;
- **Рег. номер** – регистрационный номер документа;
- **Рег. дата** – дата регистрации документа;
- **Исполнено поручений** – количество исполненных/количество выданных поручений по документу;
- **Заявитель** – ФИО заявителя;
- **Дата изменения** – дата и время последнего изменения документа
- **Дата создания** – дата создания документа.

При работе со списком документов можно воспользоваться фильтром и сортировкой (подробное описание приводится в п. 2.3.1, пп. 2).

2.3.3 Закладка «Отчёты»

На закладке «Отчёты» отображаются названия выходных отчётных документов, которые может сформировать пользователь.

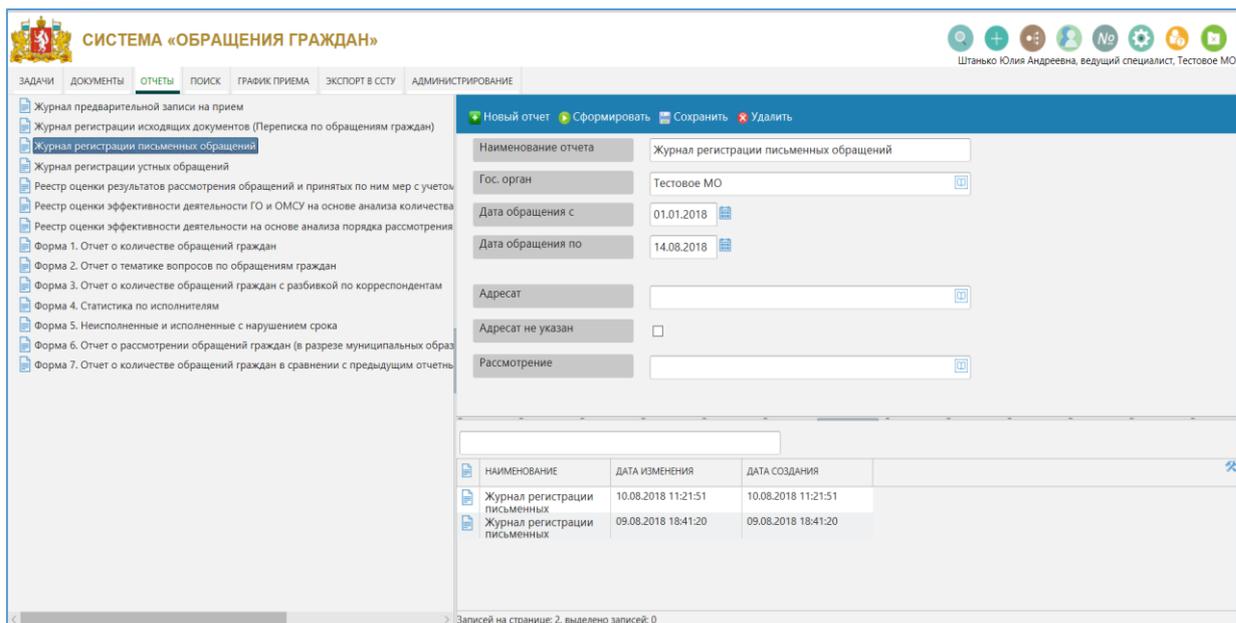


Рисунок 19. Закладка «Отчёты»

В левой части экрана отображается список доступных отчётов. При выборе отчёта в правой части экрана отображается форма ввода параметров, а ниже выводится список сохранённых шаблонов поиска.

Отчёт выводится в формате MS Excel в отдельном окне.

Подробное описание функций при работе с отчётами приводится в п. 5.3.

2.3.4 Закладка «Поиск»

В левой части экрана отображается список сохранённых поисковых запросов, а в правой части – поля ввода условий поиска документов (Рисунок 20).

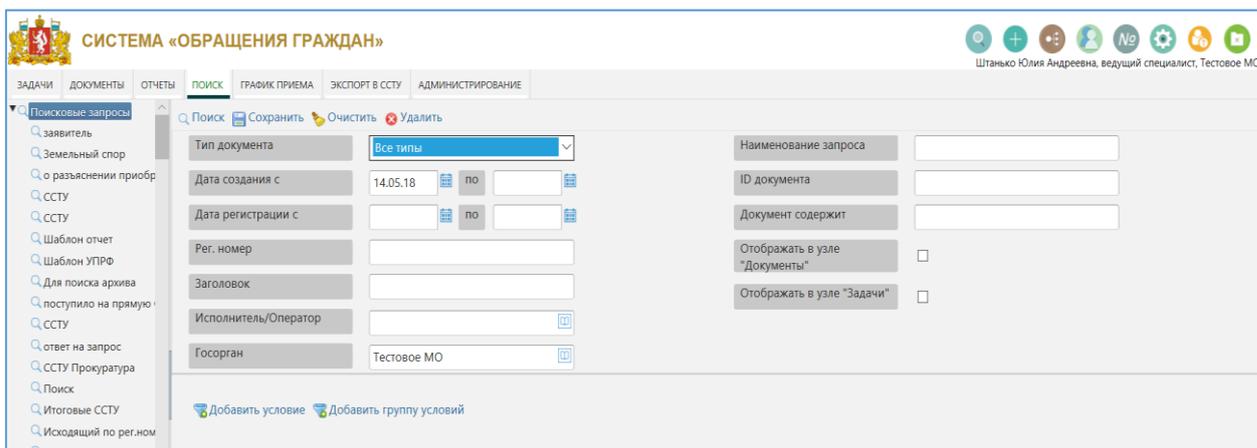


Рисунок 20. Закладка «Поиск»

Результаты поиска также выводятся в правой части экрана (Рисунок 21).

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ	РЕГ. НОМЕР	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	ТИП ДОКУМЕНТА	СОСТОЯНИЕ	ВИД	АВТОР	ГОС. ОРГАН
Обращение от 14.08.2018-02	T2-01-123-32/23	14.08.2018	Обращение	На исполнении	Обращение	Штанько Юлия Андреевна	Тестовое МО
Обращение от 14.08.2018-01	T2-01-123-32/22	14.08.2018	Обращение	На исполнении	Обращение	Штанько Юлия Андреевна	Тестовое МО
Test OG13.08-0011 (регистрация от Утки) с	ТФ.ОГ-98	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	Система	Тест Филиал
Test OG13.08-0011 (регистрация от Утки) с	T1-01-01-17/9	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	Уткина Утка Регистратовна	Тестовое Упр.
Test OG08.08-0011 (регистрация от Утки) с	T1-01-01-10/8	08.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	Уткина Утка Регистратовна	Тестовое Упр.
Test OG08.08-0011 (регистрация от Утки) с	ТФ.ОГ-97	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	Система	Тест Филиал
Test OG13.08-008 Для рег.штампа на pdf	ТФ.ОГ-96	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	ВсеРоли/Исполнитель Иван Петрович	Тест Филиал
Test OG13.08-008 Для рег.штампа на pdf	ТФ.ОГ-95	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	ВсеРоли/Исполнитель Иван Петрович	Тест Филиал
Test OG13.08-008 Для рег.штампа на pdf	ТФ.ОГ-94	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	ВсеРоли/Исполнитель Иван Петрович	Тест Филиал
Test OG13.08-008 Для рег.штампа на pdf	ТФ.ОГ-93	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	ВсеРоли/Исполнитель Иван Петрович	Тест Филиал
Test OG13.08-007	ТФ.ОГ-92	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение	ВсеРоли/Исполнитель Иван Петрович	Тест Филиал

Рисунок 21. Результаты поиска

2.3.5 Закладка «График приёма»

В левой части экрана отображается список разделов закладки «График приёма»:

- **График личного приёма граждан**
- **Личные приёмы**

1. Раздел «График личного приёма граждан» содержит список графиков.

Интерфейс раздела «График личного приёма» закладки «График приёма» приведён на рисунке (см. Рисунок 22).

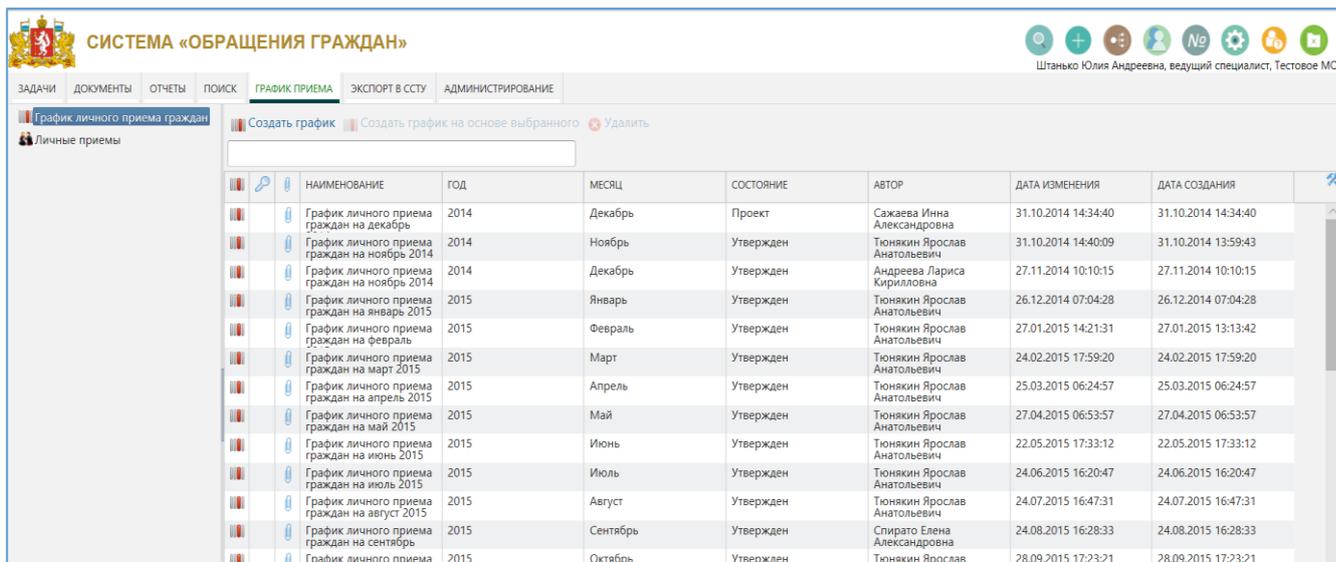


Рисунок 22. Интерфейс закладки «График приёма». Раздел «График личного приёма»

В разделе «График приёма» доступны следующие функции:

- **Создать график** – создание нового графика, открывается карточка нового графика приёма граждан (см. п. 2.4.8);
- **Создать график на основе выбранного** – создание нового графика на основе выбранного в списке;
- **Удалить** – удаление выбранного графика.

2. Раздел «Личные приёмы» содержит информацию о личных приёмах граждан.

Интерфейс раздела «Личные приёмы» закладки «График приёма» приведён на рисунке ниже:

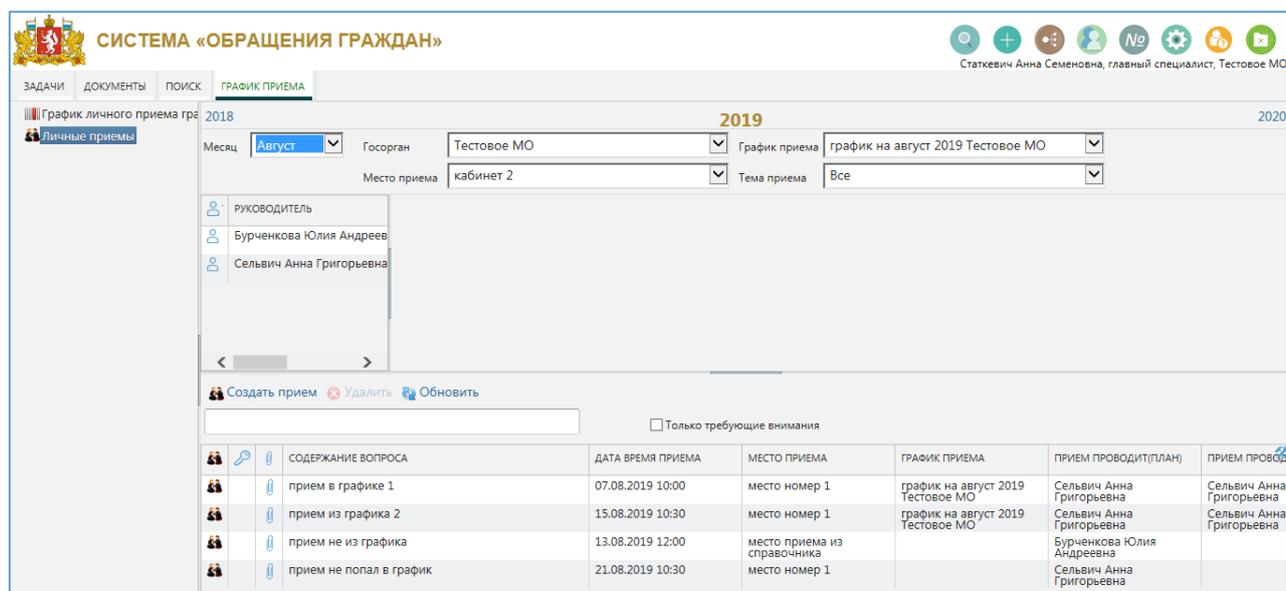


Рисунок 23. Интерфейс закладки «График приёма». Раздел «Личные приёмы»

Для поиска нужной информации нужно задать год, месяц, место приёма, тему приёма, ФИО руководителя.

В разделе «Личный приём» доступны следующие функции:

- **Создать приём** – создание новой записи, открывается карточка нового личного приёма (см. п. 2.4.9);
- **Удалить** – удаление выбранной записи
- **Обновить** – обновление списка

2.3.6 Закладка «Экспорт в ССТУ»

На закладке отображаются объекты экспорта, созданные в рамках выгрузки данных о рассмотрении обращений граждан, используемые для предоставления информации на портал ССТУ.РФ (см. Рисунок 24).

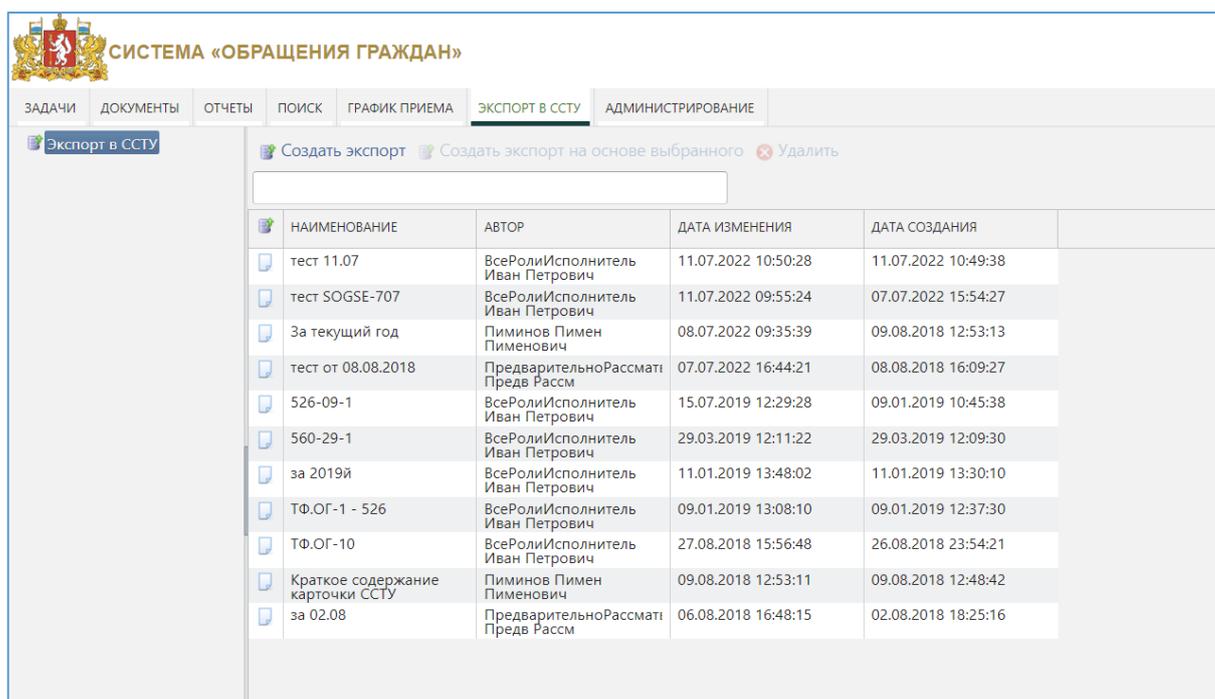
Список объектов отображается в виде таблицы, которая содержит следующие поля:

- наименование — наименование (название) объекта экспорта;
- автор — ФИО пользователя, создавшего объект экспорта;
- дата изменения — последняя дата изменения объекта экспорта;
- дата создания — дата создания объекта экспорта.

В области «Экспорт в ССТУ» доступны следующие функции:

- создать экспорт — создание нового объекта экспорта, открывается карточка нового объекта экспорта;
- создать экспорт на основе выбранного — создание нового объекта экспорта, на основе выбранного в списке (активируется при выделении объекта);
- удалить — удаление выбранного объекта экспорта (активируется при выделении объекта).

Работа в Системе при формировании выгрузки информации о результатах рассмотрения обращений граждан в ССТУ описана ниже в п. 5.8.



НАИМЕНОВАНИЕ	АВТОР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ	ДАТА СОЗДАНИЯ
тест 11.07	ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович	11.07.2022 10:50:28	11.07.2022 10:49:38
тест SOGSE-707	ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович	11.07.2022 09:55:24	07.07.2022 15:54:27
За текущий год	Пиминов Пимен Пименович	08.07.2022 09:35:39	09.08.2018 12:53:13
тест от 08.08.2018	ПредварительноРассматр Предв Рассм	07.07.2022 16:44:21	08.08.2018 16:09:27
526-09-1	ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович	15.07.2019 12:29:28	09.01.2019 10:45:38
560-29-1	ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович	29.03.2019 12:11:22	29.03.2019 12:09:30
за 2019й	ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович	11.01.2019 13:48:02	11.01.2019 13:30:10
ТФ.ОГ-1 - 526	ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович	09.01.2019 13:08:10	09.01.2019 12:37:30
ТФ.ОГ-10	ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович	27.08.2018 15:56:48	26.08.2018 23:54:21
Краткое содержание карточки ССТУ за 02.08	Пиминов Пимен Пименович	09.08.2018 12:53:11	09.08.2018 12:48:42
	ПредварительноРассматр Предв Рассм	06.08.2018 16:48:15	02.08.2018 18:25:16

Рисунок 24. Закладка «Экспорт в ССТУ»

2.3.7 Закладка «Администрирование»

Закладка «Администрирование» отображается только для сотрудников, включённых в специальную группу.

В правой части экрана отображается список доступных компонентов/справочников, а в левой – записи выбранного справочника.

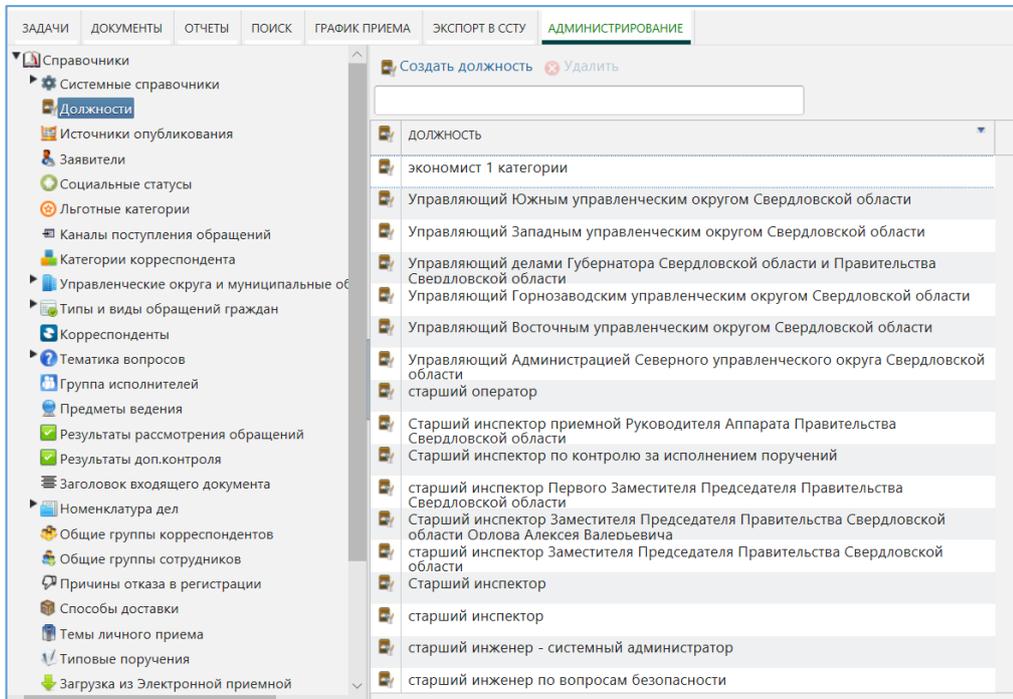


Рисунок 25. Закладка «Администрирование»

2.4 Регистрационные карточки документов

В Системе реализованы следующие карточки документов:

- Обращение:
 - Обращение.
 - Обращение с контролем.
 - Запрос по обращению (15д).
- Исходящий документ:
 - Внешний адресат.
 - Адресат в СЭД.
 - Исходящий документ в адрес заявителя.
- Внутренний документ:
 - Служебная записка.
- Ответ на запрос:
 - Ответ на запрос.

Информация по документу содержится на нескольких вкладках карточки документа:

- Реквизиты.
- Связанные документы.
- Исполнение и контроль.
- Маршрут.
- Примечания.
- Версии.
- История.

2.4.1 Регистрационная карточка обращения

1. Интерфейс регистрационной карточки обращения представлен на рисунке ниже (Рисунок 26):

Рисунок 26. Регистрационная карточка Обращения

2. Основные реквизиты Обращения.

Таблица 1. Основные реквизиты регистрационной карточки Обращения

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Рег. Номер	Регистрационный номер обращения	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при регистрации обращения	-	-
2.	Дата регистрации	Дата регистрации обращения	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при регистрации обращения	-	-
3.	Идентификатор	Уникальный идентификатор обращения	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК обращения	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
4.	Краткое содержание	Изложение краткого содержания обращения	-	-	-
5.	Адресат не указан	Устанавливается в случае, если в обращении не указан адресат	-	Нет	-
6.	Адресат	Указывается должностное лицо, которому адресовано обращение	-	-	Справочник орг. структуры
7.	Кратность	Признак кратности поступления обращения от заявителя	Заполняется на этапе регистрации, редактируется референтом на этапе предварительного рассмотрения	Первичное	Выбор из выпадающего списка: -Первичное; -Дублирующее -Повторное
8.	Форма	Форма подачи обращения	Заполняется регистратором обращения при регистрации обращения, либо автоматически для электронного обращения= «Письменное», для обращений с личного приема= «Устное»	Письменное	Выбор из выпадающего списка значений: - Письменное, - Устное - Электронное
9.	Способ ответа	Способ направления ответа заявителю	Заполняется регистратором обращения при регистрации обращения, или при предварительном рассмотрении Обращения	-	Выбор из выпадающего списка: -Электронно; -Письменно; -Письменно и электронно; - Устно.
10.	Канал поступления	Канал, по которому поступило обращение	Заполняется регистратором обращения при регистрации обращения, при предварительном рассмотрении, либо автоматически для обращения, поступившего через «Электронную приемную» = «Интернет», для обращений, поступивших средствами системы МЭДО = «МЭДО», для обращений с личного приема= «Личный прием»	-	Выбор из выпадающего списка значений: - Интернет, - Личный прием, - МЭДО, - Почта, - СМИ, - ССТУ, - СОГ - Телеграф, - Телефон, - Факс, - Эл.почта
11.	Организация-корреспондент	Наименование организации, от которого получено обращение	Заполняется регистратором при регистрации обращения, при предварительном рассмотрении, либо автоматически из данных электронного обращения	-	Справочник корреспондентов
12.	Номер из ЭП	Номер обращения из Электронной приемной	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при автоматическом создании обращения, полученного из Электронной приемной	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
13.	Категория корреспондента	Категория корреспондента	Автоматически заполняется значением, заданным в справочнике корреспондентов. Доступен для поиска.	-	-
14.	Кем подписано	Фамилия Имя Отчество подписанта организации-корреспондента	Заполняется при заполнении поля «Организация-корреспондент»	-	-
15.	Содержание	Изложение содержания электронного обращения	Для электронных обращений заполняется автоматически с электронной формы при регистрации обращения	-	-
16.	Вопросы в обращении	Перечень вопросов, содержащихся в обращении	-	-	-
17.	Порядковый номер (№)	Номер в списке по порядку	Присваивается автоматически при добавлении новых строк (возможно заполнение при сохранении РКК)	-	-
18.	Вопрос/подвопрос	Название тематики вопроса/подвопроса по классификатору тематик	Заполнения референтом на предварительном рассмотрении. При завершении предварительного рассмотрения в каждом обращении должен быть указан хотя бы один вопрос).	-	Справочник тематик вопросов (5 уровней)
19.	Вид вопроса	Вид обращения по классификатору	Заполняется референтом при предварительном рассмотрении. При сохранении РКК, если в любой строчке установлен «Вид вопроса» = «Жалоба» (код начинается на Ж%), то необходимо обязательное заполнение поля "Жалоба на"	-	Справочник видов обращений (2 уровня)
20.	Предмет ведения	Уровень компетенции по обращению	Заполняется референтом при предварительном рассмотрении	-	Справочник предметов ведения (выпадающий список)
21.	Группа исполнителя	Группа, в которую входит исполнитель по обращению	Заполняется референтом	-	Справочник групп исполнителей (выпадающий список)
22.	Результат рассмотрения	Результаты рассмотрения обращения	Заполняется референтом на любом этапе обработки документа	-	Справочник результатов рассмотрения
23.	Результаты доп. Контроля	Результаты работы по доп. контролю обращения	Заполняется референтом в случае постановки документа на доп. контроль	-	Справочник результатов доп. контроля

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
24.	Мнение автора	Мнение автора по результату рассмотрения обращения	Заполняется референтом на любом этапе обработки документа	-	Выбор из выпадающего списка значений: - Нет; - Положительная оценка; - Отрицательная оценка.
25.	Заявитель	Фамилия Имя Отчество заявителя	Заполняется регистратором при регистрации обращения	-	Справочник заявителей
26.	Уточн. адрес ¹	Фактический адрес заявителя для направления ответа на обращение	Заполняется регистратором при регистрации обращения, при предварительном рассмотрении, либо автоматически из поля «Адрес» карточки заявителя (подставляется адрес, отмеченный как приоритетный), либо заполняется значением из поля «Адрес» в «Электронной приемной» (сохраняется в РКК документа)	-	-
27.	Представитель по доверенности	Фамилия Имя Отчество представителя по доверенности	Заполняется регистратором при регистрации обращения	-	-
28.	Адрес электронной почты	Адрес электронной почты, указанный заявителем в электронной приемной при подаче обращения	Заполняется автоматически при формировании задачи «На регистрацию» значением, указанным в электронной приемной. Поле редактируемое, с возможностью выбора из справочника электронных адресов заявителя	Значение адреса электронной почты, указанное заявителем в электронной приемной	Справочник электронных адресов заявителя
29.	МО	Муниципальное образование заявителя	Заполняется регистратором при регистрации обращения	-	Справочник управленческих округов и муниципальных образований
30.	Округ	Округ заявителя	Заполняется автоматически при указании муниципального образования	-	Справочник управленческих округов и муниципальных образований
31.	Коллективное	Признак, определяющий, является ли обращение коллективным	Заполняется регистратором обращения при регистрации обращения	Нет	-

¹ Адрес, который подставляется из карточки заявителя, затем используется при формировании исходящего документа

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
32.	Сведения о преследовании за обращение	Признак определяющий, получение информации от заявителя о преследовании за обращение	Доступно для редактирования референту на любом этапе обработки документа.	Нет	-
33.	Жалоба на	Наименование организаций, на которую поступила жалоба в обращении	Обязательный для вида обращения «Жалоба», заполняется референтом при предварительном рассмотрении	-	-
34.	Количество листов	Общее количество листов в обращении	Заполняется автоматически	-	-
35.	Количество приложений	Количество приложений	Заполняется регистратором обращения при регистрации обращения, редактируется референтом на этапе предварительного рассмотрения. Для обращения, поступившего из электронной приемной, заполняется автоматически в соответствии с количеством файлов приложений	-	-
36.	Кол-во листов осн. документа	Количество листов в основном документе	Обязательный, заполняется регистратором обращения при регистрации обращения, редактируется референтом на этапе предварительного рассмотрения. Для обращения, поступившего из электронной приемной, заполняется автоматически в соответствии с количеством листов входящего PDF-документа, генерируемого системой	-	-
37.	Количество листов в приложении	Количество листов в приложении	Заполняется регистратором обращения при регистрации обращения, редактируется референтом на этапе предварительного рассмотрения	-	-
38.	Вложения	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	Для электронных обращений заполняется автоматически с электронной формы при регистрации обращения	-	-
39.	Кол-во заинтересованных граждан	Количество граждан, заинтересованных в рассмотрении обращения	Обязательный, заполняется референтом при предварительном рассмотрении	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
40.	Запрос	Признак, определяющий является ли данное обращение запросом	Необязательный, регистратором на этапе создания/регистрации обращения или референтом при предварительном рассмотрении	Нет	-
41.	Анализ ответа	Вводится для каждой тематики обращения после «результата рассмотрения»	Необязательное, может заполняться Референтами при снятии с контроля или завершении обработки обращения	-	Справочник «Анализ ответа» (выпадающий список значений)
42.	Запрос информации (8-ФЗ)	Логический признак, что обращение в рамках 8-ФЗ	Необязательное	Нет	-
43.	Резонансное обращение	Логический признак резонансного обращения	Необязательное	Нет	-
44.	Акция	Логический признак, что обращение получено в рамках какой-либо акции	Необязательное	Нет	-
45.	Предупрежден о прекращении переписки и переписка по вопросу прекращена	Логический признак, что заявитель предупрежден о прекращении переписки и переписка прекращена	Необязательное	Нет	-

3. Дополнительные реквизиты Обращения содержатся на закладках:

- **Закладка «Исполнение и контроль»** – список поручений, выданных по данному документу.
- **Ознакомление** – список пользователей, которым будет сформирована задача «На ознакомление».
- **Связанные документы** – ссылки на документы из хранилища, связанные с данным документом логической связью (закладка отображается только для обращений граждан).
- **Закладка «Электронная подпись»** – Электронные подписи документа, полученного средствами СОГ или по каналу интеграции с МЭДО (отображается в случае наличия ЭП в документе).
- **Примечания** – примечания, внесённые сотрудниками, участвующими в рассмотрении обращения.
- **Версии** – список пользователей, вносивших изменение в регистрационную карточку документа с возможностью просмотра всех версий.
- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.
- **Маршрут** – списки согласования, подписания, внутреннего согласования, ознакомления, а также визы пользователей.

2.4.2 Регистрационная карточка входящего документа

- Интерфейс регистрационных карточек входящих документов представлен на рисунках ниже (Рисунок 27).

Скриншот интерфейса регистрационной карточки входящего документа (ответа на запрос). Вверху отображается заголовок документа: "Ответ на запрос от 10.08.2018 № 18 (На хранении)".

Интерфейс разделен на несколько секций:

- РЕКВИЗИТЫ:**
 - Заголовок: ИСХ от 10.08.2018-02
 - Адресат не указан: Нет
 - Адресат: Штанько Юлия Андреевна
 - Канал поступления: Телеграф
 - Организация-корреспондент: Администрация Губернатора Свердловской области и Пр...
 - Категория корреспондента: Государственные органы Свердловской области
 - Исх. номер: 01-02-05/20277
 - Исх. дата: 10.08.2018
- Заявитель:**
 - Заявитель: Любимкина Ю.А.
 - Уточн. адрес: 456789, РБ, Минская, Минск, Минск, Уручье
 - МО: Тестовое муниципальное образование
 - Округ: Тестовый управленческий округ
- Вложения:**
 - Кол-во листов: 5
 - Кол-во приложений: 0
 - Кол-во листов осн. документа: 5
 - Кол-во листов в приложении: 0
- Связанные документы:** Таблица с колонками: ИСХ от, Дата регистрации, Рег. номер, Тип документа, Подвид, Состояние, Автор, Госорган, Дата создания, Дата изменения.

В нижней части экрана расположены кнопки "Закрыть" и "Дополнительно".

Рисунок 27. Регистрационная карточка входящего документа (ответа на запрос)

- Основные реквизиты входящего документа (ответа на запрос).

Таблица 2. Основные реквизиты регистрационной карточки входящего документа (ответа на запрос)

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Рег. Номер	Регистрационный номер обращения	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при регистрации документа	-	-
2.	Дата регистрации	Дата регистрации документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при регистрации документа	-	-
3.	Идентификатор	Уникальный идентификатор документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК документа	-	-
4.	Заголовок	Заголовок документа	-	-	-
5.	Адресат не указан	Устанавливается в случае, если в обращении не указан адресат	-	Нет	-
6.	Адресат	Указывается должностное лицо, которому адресован документ	-	-	Справочник орг. структуры

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
7.	Канал поступления	Канал, по которому поступило документ	Заполняется регистратором документа при регистрации, либо автоматически для документа, поступившего через «Электронную приемную» = «Интернет», для документов, поступивших средствами системы МЭДО = «МЭДО», для документов с личного приема= «Личный прием»	-	Выбор из выпадающего списка значений: - Интернет, - Личный прием, - МЭДО, - Почта, - СМИ, - СОГ, - ССТУ, - Телеграф, - Телефон, - Факс, - Эл.почта
8.	Организация-корреспондент	Наименование организации, от которого получено обращение	Заполняется регистратором при регистрации документа, либо автоматически из данных электронного входящего документа	-	Справочник корреспондентов
9.	Категория корреспондента	Категория корреспондента	Автоматически заполняется значением, заданным в справочнике корреспондентов. Доступен для поиска.	-	-
10.	Исх. номер	Исходящий номер сопроводительного письма с обращением	Заполняется регистратором при регистрации документа, либо автоматически из данных электронного входящего документа	-	-
11.	Исх. дата	Исходящая дата сопроводительного письма с документом	Заполняется регистратором при регистрации документа, либо автоматически из данных электронного документа	-	Календарь
12.	Заявитель	Фамилия Имя Отчество заявителя	Заполняется регистратором при регистрации обращения	-	Справочник заявителей
13.	Уточн. Адрес	Фактический адрес заявителя для направления ответа на документ	Заполняется регистратором при регистрации документа, либо автоматически из поля "Адрес" через запятую, либо заполняется значением из поля «Адрес» в «Электронной приемной» (сохраняется в РКК документа)	-	-
14.	МО	Муниципальное образование заявителя	Заполняется регистратором при регистрации документа	-	Справочник управленческих округов и муниципальных образований
15.	Округ	Округ заявителя	Заполняется автоматически при указании муниципального образования	-	Справочник управленческих округов и муниципальных образований
16.	Количество листов	Общее количество листов в документе	Заполняется автоматически	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
17.	Количество приложений	Количество приложений	Заполняется регистратором документа при регистрации, редактируется референтом на этапе предварительного рассмотрения	-	-
18.	Кол-во листов осн. Документа	Количество листов в основном документе	Обязательный, заполняется регистратором документа при регистрации, редактируется референтом на этапе предварительного рассмотрения	1	-
19.	Количество листов в приложении	Количество листов в приложении	Заполняется регистратором документа при регистрации, редактируется референтом на этапе предварительного рассмотрения	-	-
20.	Вложения	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	Для электронных документов заполняется автоматически с электронной формы при регистрации документа	-	-
21.	Связанные документы	Реквизит для присоединения ссылок на другие документы Системы. Связанных документов может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.4.	Может заполняться автоматически при создании связи на текущий документ в карточке другого документа	-	-

3. Дополнительные реквизиты входящего документа содержатся на закладках:

- **Закладка «Исполнение и контроль»** – список поручений, выданных по данному документу.
- **Ознакомление** – список пользователей, которым будет сформирована задача «На ознакомление».
- **Связанные документы** – ссылки на документы из хранилища, связанные с данным документом логической связью (закладка отображается только для обращений граждан).
- **Закладка «Электронная подпись»** – Электронные подписи документа, полученного средствами СОГ или по каналу интеграции с МЭДО (отображается в случае наличия ЭП в документе).
- **Примечания** – примечания, внесённые сотрудниками, участвующими в рассмотрении обращения.
- **Версии** – список пользователей, внесивших изменение в регистрационную карточку документа с возможностью просмотра всех версий.
- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.
- **Маршрут** – списки согласования, подписания, внутреннего согласования, ознакомления, а также визы пользователей.

2.4.3 Регистрационная карточка исходящего документа

- Интерфейс регистрационной карточки исходящего документа представлен на рисунке ниже (Рисунок 28):

Исходящий документ - Исходящий документ в адрес заявителя от № (Проект)

РЕКВИЗИТЫ СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (0) МАРШРУТ ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ ПРИМЕЧАНИЯ (0) ВЕРСИИ ИСТОРИЯ

Заголовок

Адресаты Организации Заявители Доставка СОГ

КОРРЕСПОНДЕНТ КОМУ СПОСОБ ДОСТАВКИ АДРЕС/ФАКС/Е-MAIL ПОЛУЧАТЕЛЯ КА

Удалить

Номер дела **Гриф** Нет

На обращение № от **Дата отправки** не установлено

Способ согласования Простая ЭП **Способ подписания** Квалифицированная ЭП

Формировать задачу «На прикреплении сканированного подлинника» Да

Дата создания 22.07.2022 18:11:13 **Шаблон** Ответ заявителю

Исполнитель ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович **Авторы** ВсеРолиИсполнитель Иван Петрович

Удалить

Рег. номер **Дата регистрации**

Основной документ

Кол-во листов осн. документа 0 Кол-во листов в приложении 0 Кол-во приложений 0 Кол-во листов 0

Импорт Сканировать Загрузить Выписать Отменить Удалить Заменить Заполнить Версии

НАИМЕНОВАНИЕ РАЗМЕР ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ

Приложения к документу

Импорт Сканировать Загрузить Выписать Отменить Удалить Заменить Заполнить Версии

НАИМЕНОВАНИЕ РАЗМЕР ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ

Сканированные оригиналы

Импорт Сканировать Загрузить Выписать Отменить Удалить Заменить Заполнить Версии

НАИМЕНОВАНИЕ РАЗМЕР ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ

Отправить Сохранить Закрыть Дополнительно

Рисунок 28. Регистрационная карточка исходящего документа

- Основные реквизиты исходящего документа

Таблица 3. Основные реквизиты исходящего документа

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Рег. номер	Регистрационный номер документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при регистрации документа	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
2.	Дата регистрации	Дата регистрации документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при регистрации документа	-	-
3.	Идентификатор	Уникальный идентификатор документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК документа, отображается после отправки по маршруту	-	-
4.	Дата и время создания	Дата и время создания документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК документа	-	-
5.	Нормоконтроль	Признак необходимости нормоконтроля	Заполняется Администратором при создании шаблона	Нет	-
6.	Заголовок	Краткое содержание документа	Заполняется Исполнителем при создании РКК документа	-	-
7.	Исполнитель	ФИО исполнителя, который создал карточку документа.	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК документа	ФИО пользователя , создавшего карточку документа	
8.	Номер дела	Номенклатурный номер дела	Заполняется Исполнителем при создании РКК документа. Редактируется регистратором на этапе «На регистрации»	-	Справочник номенклатуры дел
9.	Шаблон	Название шаблона, по которому создана карточка документа. Является ссылкой для открытия карточки шаблона	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК документа	Название шаблона	-
10.	Адресаты	В зависимости от вида документа внешний или внутренний адресат	Заполняется Исполнителем при создании РКК документа	-	Внешний адресат заполняется из справочника корреспондентов, внутренний – из справочника орг. структуры
11.	Формировать задачу «На прикрепление сканированного подлинника»	Признак необходимости прикрепления сканированного подлинника документа	Заполняется Администратором при создании шаблона	Да	-
12.	Авторы документа	Список пользователей (как правило, руководителей, ответственных за подготовку документа), которые должны получать уведомления о	Необязательный, заполняется Исполнителем при создании РКК документа	-	Справочник орг. структуры

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
		прохождении документом этапов обработки			
13.	Количество листов	Общее количество листов в обращении	Заполняется автоматически	-	-
14.	Количество приложений	Количество приложений	Заполняется Исполнителем при создании документа	-	-
15.	Кол-во листов осн. Документа	Количество листов в основном документе	Обязательный, заполняется Исполнителем при создании документа	0	-
16.	Количество листов в приложении	Количество листов в приложении	Заполняется Исполнителем при создании документа	-	-
17.	Основной документ	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	Заполняется Исполнителем при создании документа.	-	-
18.	Сканированные оригиналы	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.3.	Заполняется при прикреплении сканированного оригинала	-	-

3. Дополнительные реквизиты исходящего документа содержатся на закладках:

- **Маршрут** – списки согласования и подписания, поручения внутреннего согласования, списки ознакомления, а также визы пользователей.
- **Связанные документы** – ссылки на документы из хранилища, связанные с данным документом логической связью.
- **Примечания** – примечания, внесённые сотрудниками, участвующими в рассмотрении обращения.
- **Версии** – список пользователей, внесивших изменение в регистрационную карточку документа с возможностью просмотра всех версий.
- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.
- **Закладка «Электронная подпись»** – Электронные подписи документа, внесенные при согласовании и подписании (отображается в случае наличия ЭП в документе).

2.4.4 Регистрационная карточка внутреннего документа

- Интерфейс регистрационной карточки внутреннего документа представлен на рисунке ниже (Рисунок 29):

Рисунок 29. Регистрационная карточка внутреннего документа

- Основные реквизиты внутреннего документа содержатся на закладке «Реквизиты»:

Таблица 4. Основные реквизиты внутреннего документа

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Рег. номер	Регистрационный номер документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при регистрации документа	-	-
2.	Дата регистрации	Дата регистрации документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при регистрации документа	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
3.	Идентификатор	Уникальный идентификатор документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК документа, отображается после отправки по маршруту	-	-
4.	Дата создания	Дата и время создания документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК документа	-	-
5.	Заголовок	Изложение содержания электронного обращения	Заполняется Исполнителем при создании карточки документа	-	-
6.	Исполнитель	ФИО исполнителя, который создал карточку документа.	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании РКК документа	ФИО пользователя, создавшего карточку документа	
7.	Номер дела	Номенклатурный номер дела	Заполняется Исполнителем при создании РКК документа	-	Справочник номенклатуры дел
8.	Шаблон	Название шаблона, по которому создан документ	Заполняется автоматически	-	-
9.	Адресаты	Внутренний адресат	Заполняется Исполнителем при создании РКК документа	-	Справочник орг. Структуры
10.	Формировать задачу «На прикрепление сканированного подлинника»	Признак необходимости прикрепления сканированного подлинника документа	Заполняется Администратором при создании шаблона	Да	-
11.	Основной документ	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	Заполняется Исполнителем при создании карточки документа	-	-
12.	Ответ на № от	Регистрационные данные документа, на который данный документ является ответом	Заполняется Исполнителем при создании РКК документа	-	-

3. Дополнительные реквизиты внутреннего документа содержатся на закладках

- **Маршрут** – списки согласования, подписания, внутреннего согласования, ознакомления.
- **Закладка «Исполнение и контроль»** электронной карточки **Служебной записки** - список поручений, выданных по данному документу.
- **Связанные документы** – ссылки на документы из хранилища, связанные с данным документом логической связью.

- **Примечания** – примечания, внесённые сотрудниками, участвующими в рассмотрении обращения.
- **Версии** – список пользователей, внесивших изменение в регистрационную карточку документа с возможностью просмотра всех версий.
- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.
- **Закладка «Электронная подпись»** – Электронные подписи документа, внесенные при согласовании и подписании (отображается в случае наличия ЭП в документе).

2.4.5 Карточка поручения

1. Интерфейс карточки поручения представлен на рисунке ниже (Рисунок 30):

Поручение (На исполнении) на Обращение от 13.08.2018 № Т2-01-123-28/21

РЕКВИЗИТЫ | ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ | ЗАДАЧИ | ВЕРСИИ | ПРИМЕЧАНИЯ (0) | ИСТОРИЯ

Документ: Обращение "Обращение от 13.08.2018-02" № Т2-01-123-28/21 от 13.08.2018 11:22:44

Текст поручения: поручение контрольное

Ответственный исполнитель: Штанько Юлия Андреевна
 Должность: ведущий специалист
 Подразделение: Тестовое МО

Соисполнители

исполнитель	КОНТРОЛЕР	СТАТУС ИСПОЛНЕНИЯ	ДАТА ОТПРАВКИ	ДАТА ИСПОЛНЕНИЯ/ОТМЕМЫ

Контроль поручения: Уведомление об исполнении:
 Срок исполнения: 13.08.2018 12:00
 Срок исполнения для соисполнителей:
 Контролёр: Штанько Юлия Андреевна

Факт. дата исполнения: не установлено
 Дата создания: 13.08.2018 11:23:09
 Автор: Штанько Юлия Андреевна

Отчеты

тип отчета	заголовок	состояние	исполнитель	дата создания	виза

Вложения

Импорт | Сканировать | Загрузить | Выписать | Отменить | Удалить | Заменить | Заполнить | Версии

наименование	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ

Связанные документы

Новый документ | Найти

тип связи	заголовок	дата регистрации	рег. номер	тип документа	подвид	состояние	автор	ГОСОРГАН

Создать поручение | Создать отчет | Сохранить | Закрыть | Дополнительно

Рисунок 30. Карточка поручения

2. Основные реквизиты поручения содержатся на закладке «Реквизиты».

Таблица 5. Основные реквизиты поручения

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Автор	Фамилия, имя, отчество сотрудника, который выдал поручение	Заполняется автоматически при создании карточки поручения. Некоторые пользователи (из спец. группы) могут изменять значение	ФИО текущего пользователя	-
2.	Текст поручения	Текст поручения	Заполняется с клавиатуры или из справочника типовых поручений при выдаче поручения	-	Справочник типовых поручений
3.	Контроль поручения	Признак контроля поручения		Установлен	
4.	Контролёр	Фамилия, имя, отчество сотрудника, который будет получать отчёты по поручению	Отображается только для контрольных поручений, может быть изменён	ФИО текущего пользователя	Справочник орг. Структуры
5.	Срок исполнения	Срок исполнения поручения.	Заполняется при установленном признаке «Контроль поручения»	-	Календарь
6.	Срок исполнения для соисполнителей	Срок исполнения поручения соисполнителями.	Автоматически заполняется при установленном Ответственном исполнителе после заполнения поля «Срок исполнения», автоматически проставляется время 12:00	-	Календарь
7.	Уведомление об исполнении	Признак уведомления об исполнении	Заполняется при установленном признаке «Контроль поручения»	Не установлен	-
8.	Факт. дата исполнения	Фактическая дата исполнения поручения	Заполняется автоматически при принятии финального отчёта	-	-
9.	Документ	Ссылка на документ, по которому выдано поручения	Заполняется автоматически при создании карточки поручения		
10.	Ответственный исполнитель	Исполнители документа. Обязательный к заполнению	Заполняется пользователем при выдаче поручения	-	Справочник орг. Структуры
11.	Соисполнители	Исполнители документа. Можно указать несколько значений	Заполняется пользователем при выдаче поручения	-	Справочник орг. Структуры

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
12.	Вложения	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	-	-	-
13.	Связанные документы	Реквизит для присоединения ссылок на другие документы Системы. Связанных документов может быть несколько. Подробное описание приводится в п.2.5.3.	-	-	-
14.	Отчёты	Таблица с отчётами по поручению	Заполняется автоматически		

3. Дополнительные реквизиты поручения содержатся на закладках:

- **Примечания** – примечания, внесённые сотрудниками, участвующими в рассмотрении обращения.
- **Закладка «Исполнение и контроль»** - список поручений, выданных по данному документу.
- **Версии** – список пользователей, вносивших изменение в регистрационную карточку документа с возможностью просмотра всех версий.
- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.

2.4.6 Карточка поручения на дополнительный контроль

- Интерфейс карточки поручения на дополнительный контроль представлен на рисунке ниже (Рисунок 31):

Рисунок 31. Карточка поручения на дополнительный контроль

- Основные реквизиты поручения на дополнительный контроль содержатся на закладке «Реквизиты».

Таблица 6. Основные реквизиты поручения на дополнительный контроль

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Автор	Фамилия, имя, отчество сотрудника, который выдал поручение	Заполняется автоматически при создании карточки	ФИО текущего пользователя	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
			поручения. Некоторые пользователи (из спец группы) могут изменять значение		
2.	Текст поручения	Текст поручения	Заполняется с клавиатуры или из справочника типовых поручений при выдаче поручения	-	Справочник типовых поручений
3.	Контроль поручения	Признак контроля поручения		Установлен	
4.	Контролёр	Фамилия, имя, отчество сотрудника, который будет получать отчёты по поручению	Отображается только для контрольных поручений, может быть изменён	ФИО текущего пользователя	Справочник орг. Структуры
5.	Срок исполнения	Срок исполнения поручения.	Заполняется при установленном признаке «Контроль поручения»		Календарь
6.	Срок исполнения для соисполнителей	Срок исполнения поручения соисполнителями.	Заполняется при установленном Ответственном исполнителе	-	Календарь
7.	Уведомление об исполнении	Признак уведомления об исполнении	Заполняется при установленном признаке «Контроль поручения»	Не установлен	-
8.	Факт. дата исполнения	Фактическая дата исполнения поручения	Заполняется автоматически при принятии финального отчёта	-	-
9.	Документ	Ссылка на документ, по которому выдано поручения	Заполняется автоматически при создании карточки поручения		
10.	Ответственный исполнитель	Исполнители документа. Обязательный к заполнению	Заполняется пользователем при выдаче поручения	-	Справочник орг. Структуры
11.	Соисполнители	Исполнители документа. Можно указать несколько значений	Заполняется пользователем при выдаче поручения	-	Справочник орг. Структуры
12.	Вложения	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	-	-	-
13.	Связанные документы	Реквизит для присоединения ссылок на другие документы Системы. Связанных документов может быть несколько. Подробное описание приводится в п.2.5.3.	-	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
14.	Отчёты	Таблица с отчётами по поручению	Заполняется автоматически		
15.	Реквизиты закладки «Период контроля»				
16.	Контрольное поручение с периодом повтора	Признак поручения с периодом повтора		Не установлен	
17.	Конечная дата исполнения	Дата и время после наступления которых перестанут формироваться периодические контрольные поручения, если указан период контроля	Обязательный для контрольного поручения, в котором задан период контроля; Заполняется пользователем при создании нового поручения;	-	Выбирается из календаря
18.	Период контроля	Период контроля поручения. Повторное контрольное поручение формируется по истечению контрольного срока исполнения предыдущего поручения. Новый срок исполнения формируется по принципу: «срок исполнения предыдущего поручения» + «период контроля поручения»	Обязательный для контрольного поручения, в котором задан период контроля; Заполняется пользователем при создании нового поручения;		Выбирается из выпадающего списка: - не задан - 1 раз в год - 1 раз в полугодие - 1 раз в квартал - 1 раз в месяц - 1 раз в неделю
19.	Периодические поручения	Содержит перечень автоматически сформированных периодических поручений	Формируется автоматически. Не доступен для редактирования	-	-

3. Дополнительные реквизиты поручения содержатся на закладках:

- **Примечания** – примечания, внесённые сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан.
- **Закладка «Исполнение и контроль»** - список поручений, выданных по данному документу.
- **Версии** – список пользователей, внесивших изменение в регистрационную карточку документа с возможностью просмотра всех версий.
- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.

2.4.7 Карточка отчёта по поручению

- Интерфейс карточки отчёта по поручению представлен на рисунке ниже (Рисунок 32):

The screenshot shows a web interface for managing reports. At the top, there are tabs for 'РЕКВИЗИТЫ', 'ВИЗЫ', and 'ИСТОРИЯ'. The 'РЕКВИЗИТЫ' tab is active, displaying a form with the following fields:

- Тип отчета:** Dropdown menu with 'Финальный отчет' selected.
- Поручение:** Text field with 'контрольное поручение доп.контроля'.
- Документ:** Text field with 'Обращение "Обращение от 13.08.2018-02"...'.
- Дата создания:** Text field with '14.08.2018 13:08:21'.
- Создатель:** Text field with 'Штанько Юлия Андреевна'.
- Исполнитель:** Text field with 'Штанько Юлия Андреевна'.
- Текст отчета:** Large empty text area.

Below the form, there are sections for attachments and related documents:

- Вложения:** A toolbar with icons for 'Импорт', 'Сканировать', 'Загрузить', 'Выписать', 'Отменить', 'Удалить', 'Заменить', 'Заполнить', and 'Версии'. Below it is a table with columns: 'НАИМЕНОВАНИЕ', 'РАЗМЕР', 'ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ'.
- Связанные документы:** A toolbar with 'Новый документ' and 'Найти'. Below it is a table with columns: 'ТИП СВЯЗИ', 'ЗАГОЛОВОК', 'ДАТА РЕГИСТРАЦИИ', 'РЕГ. НОМЕР', 'ТИП ДОКУМЕНТА', 'ПОДВИД', 'СОСТОЯНИЕ', 'АВТОР', 'ГОСОРГАН'.
- Вложения связанных отчетов:** A toolbar with 'Загрузить', 'Версии', and 'Копировать'. Below it is a table with columns: 'ЗАГОЛОВОК', 'РАЗМЕР', 'ТИП ОТЧЕТА', 'СОСТОЯНИЕ', 'ИСПОЛНИТЕЛЬ', 'ДАТА СОЗДАНИЯ', 'ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ'.
- Связанные документы связанных отчетов:** A toolbar with 'Копировать'. Below it is a table with columns: 'ЗАГОЛОВОК', 'ТИП', 'ТИП СВЯЗИ', 'ИСПОЛНИТЕЛЬ', 'СОСТОЯНИЕ', 'АВТОР', 'ГОСОРГАН', 'ДАТА СОЗДАНИЯ', 'ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ'.

At the bottom, there are three buttons: 'Отправить', 'Отменить', and 'Дополнительно'.

Рисунок 32. Карточка отчёта по поручению

- Основные реквизиты отчёта по поручению содержатся на закладке «Реквизиты».

Таблица 7. Основные реквизиты отчёта по поручению

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Тип отчёта	Реквизит, в котором пользователь указывает отчёт какого типа он формирует – финальный или промежуточный	Обязательный; Заполняется пользователем при формировании отчёта по поручению;	Финальный	Выпадающий список: - финальный отчёт; - промежуточный отчёт.
2.	Текст отчёта	Текст отчёта	Обязательный; Заполняется пользователем при формировании отчёта по поручению;	-	-
3.	Исполнитель	Исполнители документа.	Заполняется автоматически при	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
			создании карточки отчёта по поручению		
4.	Создатель	Пользователь, создавший карточку отчета	Заполняется автоматически при создании карточки отчёта по поручению	-	-
5.	Дата создания	Дата и время создания документа	Недоступен для редактирования, формируется автоматически при создании отчёта	-	-
6.	Поручение	Ссылка на карточку поручения, по которому сформирован отчёт	Заполняется автоматически при создании карточки отчёта по поручению	-	-
7.	Документ	Ссылка на карточку документа, по которому выдано поручение	Заполняется автоматически при создании карточки отчёта по поручению	-	-
8.	Вложения	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	-	-	-
9.	Связанные документы	Реквизит для присоединения ссылок на другие документы Системы. Связанных документов может быть несколько. Подробное описание приводится в п.2.5.3.	-	-	-
10.	Вложения связанных отчётов	Вложения, добавленные в связанные отчёты	Заполняется автоматически	-	-
11.	Связанные документы связанных отчётов	Ссылки на документы, добавленные в качестве связанных в связанные отчёты	Заполняется автоматически	-	-

3. Дополнительные реквизиты отчёта по поручению содержатся на закладках:

- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.
- **Визы** – список виз по данному отчету заполняется в случае, если отчет отклонялся и вносились визы, содержащие замечания контролера по поручению.

2.4.8 Карточка графика приёма

1. Интерфейс карточки графика приёма представлен на рисунке ниже (Рисунок 33):

Рисунок 33. Карточка графика приёма

2. Основные реквизиты графика приёма содержатся на закладке «Реквизиты».

Таблица 8. Основные реквизиты графика приёма

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Госорган	Наименование госоргана, к которому относится график	Заполняется автоматически госорганом пользователя, который создал график	Госорган пользователя, создавшего график	-
2.	Места приема	Места приема руководителей	Выбор значений из справочника «Места приема» (для выбора доступны только места приема, у которых «Неактивно» = «Нет»)	-	Справочник «Места приема»
3.	Заголовок	Краткое содержание документа	Заполняется Исполнителем при создании карточки графика	-	-
4.	Год	Год	Заполняется Исполнителем при создании карточки графика	Текущий год	-
5.	Месяц	Месяц	Заполняется Исполнителем при создании карточки графика	Текущий месяц +1	-
6.	Время приёма руководителей	Дата и время приёма руководителей	Заполняется Исполнителем при создании карточки графика	-	-
7.	Место приема	Место приема	Заполняется Исполнителем при создании карточки графика	-	Выбор из значений, установленных в карточке графика

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
					приема в контроле «Места приема»
8.	Вложения	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	-	-	-
9.	Связанные документы	Реквизит для присоединения ссылок на другие документы Системы. Связанных документов может быть несколько. Подробное описание приводится в п.2.5.3.	-	-	-

3. Дополнительные реквизиты карточки графика приёма содержатся на закладках:

- **Примечания** – примечания, внесённые сотрудниками.
- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.

2.4.9 Карточка личного приёма

1. Интерфейс карточки личного приёма представлен на рисунке ниже (Рисунок 34):

Рисунок 34. Карточка личного приёма

2. Основные реквизиты личного приёма содержатся на закладке «Реквизиты».

Таблица 9. Основные реквизиты личного приёма

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Содержание вопроса	Краткое содержание вопроса	Заполняется Исполнителем при создании карточки личного приема	-	-
2.	Дата и время приёма	Дата и время приёма	Заполняется Исполнителем при создании карточки личного приема	-	-
3.	График приема	Наименование графика приема	Заполняется Исполнителем при создании карточки личного приема	-	Утвержденный график приема на выбранную дату приема – при его наличии. Если утвержденного графика нет - поле пустое
4.	Место приема	Место приема	Заполняется Исполнителем при создании карточки личного приема	-	Справочник «Места приема»
5.	Приём проводит (план)	ФИО руководителя, который должен провести приём	Заполняется Исполнителем при создании карточки личного приема	-	Справочник орг. структуры
6.	Приём проводил (факт)	ФИО руководителя, который провел приём	Заполняется Исполнителем	-	Справочник орг. структуры
7.	Заявитель	Фамилия Имя Отчество заявителя	Заполняется Исполнителем при создании карточки личного приема	-	Справочник заявителей
8.	Тема приёма	Тема приёма	Заполняется Исполнителем при создании карточки личного приема	Все	Выпадающий список тем приёма
9.	Был на приёме	Отметка о присутствии на приёме	Заполняется Исполнителем	-	-
10.	Требуется подтверждение переноса от заявителя	Отметка о подтверждении переноса заявителем	Заполняется Исполнителем	-	-
11.	Результаты приёма	Отображается при проставленной отметке «Был на приёме»	Заполняется Исполнителем	-	Выпадающий справочник: - даны разъяснения; - создано поручение.
12.	Вложения	Реквизит для присоединения файлов. Вложений может быть несколько. Подробное описание приводится в п. 2.5.1.	-	-	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
13.	Связанные документы	Реквизит для присоединения ссылок на другие документы Системы. Связанных документов может быть несколько. Подробное описание приводится в п.2.5.3.	-	-	-

3. Дополнительные реквизиты карточки личного приёма содержатся на закладках:

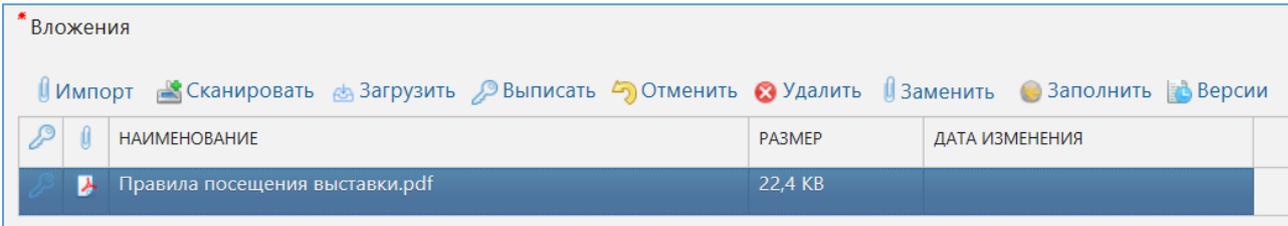
- **Примечания** – примечания, внесённые сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан;
- **История** – список событий по данному документу с момента его создания до помещения в архив.

2.5 Основные компоненты и закладки карточек документов и поручений

2.5.1 Компонент «Вложения»

В компоненте «Вложения» содержатся файлы, присоединённые к регистрационной карточке документа, поручения, отчета по поручению, визы.

Вложения (присоединенные файлы) отображаются в табличной форме (Рисунок 35):



Вложения			
Импорт Сканировать Загрузить Выписать Отменить Удалить Заменить Заполнить Версии			
	НАИМЕНОВАНИЕ	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
	Правила посещения выставки.pdf	22,4 KB	

Рисунок 35. Список вложений

При необходимости можно посмотреть содержимое файлов-вложений, используя функцию предварительного просмотра. Для этого нужно выделить нужный файл и кликнуть по нему мышкой. В правой части карточки документа отобразится содержимое выбранного файла. Функция предварительного просмотра доступна для файлов следующих форматов: PDF, DOC, DOCX, ODT, BMP, GIF, JPEG, PNG, TIFF, RTF, TXT и CSV. Для предварительного просмотра только что добавленного вложения необходимо сначала сохранить карточку, а затем воспользоваться функцией предпросмотра.

В зависимости от этапа жизненного цикла, на котором находится документ, и имеющихся прав, пользователю могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

- **Импорт** – добавление нового вложения. При нажатии открывается окно проводника, в котором выбирается нужный файл. При необходимости можно выбрать несколько файлов-вложений одновременно. Выбранный(-ые) файл(-ы) отобрази(-я)тся в таблице «Вложения». Пиктограмма  сигнализирует о том, что вложение заблокировано от редактирования другими пользователями.
- **Заменить** – замена выбранного вложения на другой файл. При нажатии открывается окно проводника, в котором выбирается нужный файл. Выбранный в проводнике файл отобразится в таблице «Вложения» на месте вложения, которое заменялось.
- **Выписать** – блокировка файла выделенного вложения от редактирования другими пользователями.
- **Отменить** – отмена блокировки вложения от редактирования.
- **Удалить** – удаление выделенного вложения.
- **Заполнить** – перенос реквизитов из РКК документа во вложение (настраивается администратором).
- **Загрузить** – выгрузка вложения из системы на ПК пользователя.

- **Сканировать** - добавление нового вложения путем сканирования документа (с использованием встроенной в Систему утилиты сканирования, без необходимости выхода из Системы).
- **Версии** – просмотр списка всех сохранённых версий вложения.
- **Показать метки** – формирование документа формата *.pdf с напечатанными метками рег. даты, рег. номера и с заменителем штампа ЭП на месте метки подписи. Доступно для исходящих документов.

В Системе предусмотрена настройка отображения столбцов таблицы. Значения выбираются из выпадающего списка (см. Рисунок 36).

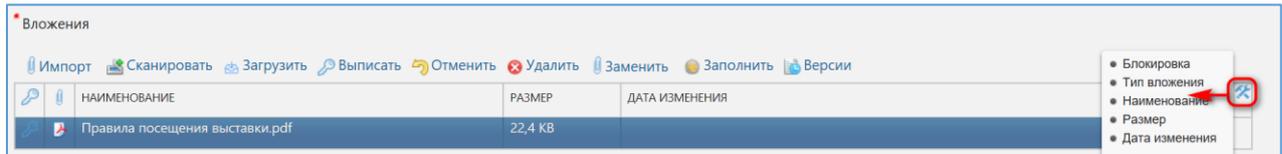


Рисунок 36. Настройка отображения столбцов таблицы «Вложения»

2.5.2 Компонент «Версии вложения»

Компонент «Версии вложения» открывается при нажатии на ссылку «Версии» в компоненте «Вложения».

В компоненте «Версии вложения» содержатся версии одного вложения, присоединённого к регистрационной карточке документа.

У пользователя есть возможность просмотреть отдельные версии вложения, а также выполнить сравнение версий одного вложения по содержанию (Рисунок 37).

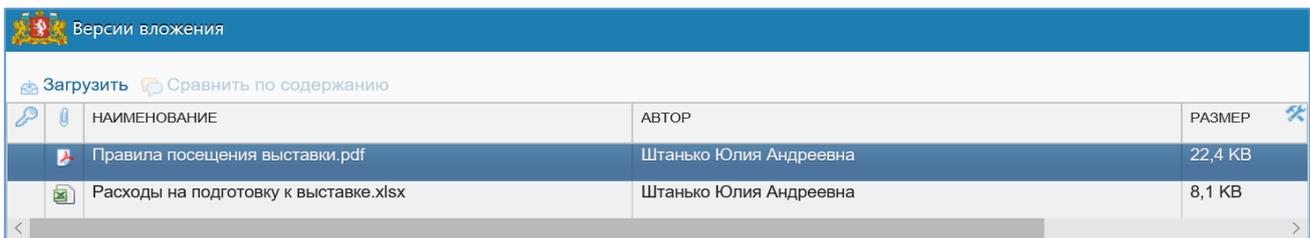


Рисунок 37. Список версий вложений

Сравнение версий вложения по содержанию возможно только для файлов с расширением docx.

Для сравнения версий необходимо последовательно выделить версии в списке и нажать кнопку «Сравнить по содержанию». При этом откроется форма, содержащая результат сравнения двух версий, где цветом и зачеркнутым шрифтом выделены изменённые участки текста (Рисунок 38).

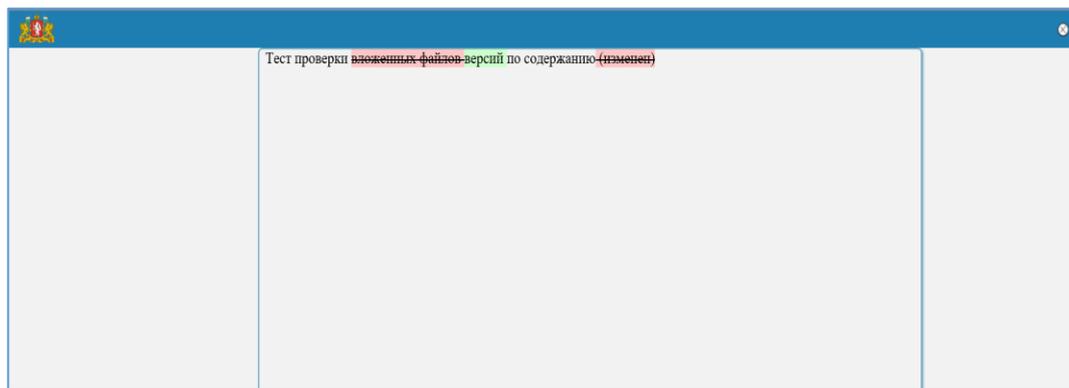


Рисунок 38. Результат сравнения версий вложения по содержанию

При сравнении версий вложения по содержанию важно соблюдать последовательность выбора версий в списке: первой должна выделяться исходная версия, с которой осуществляется сравнение, второй – измененная версия.

2.5.3 Компонент «Сканированные оригиналы»

В компоненте содержатся файлы сканированных оригиналов документа.

Сканированные оригиналы			
Импорт Сканировать Загрузить Выписать Отменить Удалить Заменить Заполнить Версии			
Иконка	НАИМЕНОВАНИЕ	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
	Правила посещения выставки.pdf	22,4 KB	

Рисунок 39. Список сканированных документов

Функциональные кнопки для работы со сканированными оригиналами не отличаются от кнопок для работы с вложениями и описаны в п. 2.5.1.

2.5.4 Компонент «Связанные документы»

В компоненте содержатся ссылки на другие документы, хранящиеся в Системе, которые связаны логической связью.

Связанные документы отображается в табличной форме (Рисунок 40)

Связанные документы											
Новый документ Найти Установить тип связи Удалить											
Иконка	ТИП СВЯЗИ	ЗАГОЛОВОК	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	РЕГ. НОМЕР	ТИП ДОКУМЕНТА	ПОДВИД	СОСТОЯНИЕ	АВТОР	ГОСОРГАН	ДАТА СОЗДАНИЯ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
	Связан с	Тест маршрута	17.03.2016	01-02-06/1	Исходящий документ	Адресат в СЭД	На хранении	Уткина Утка Регистратовна	Тестовое Управление	17.03.2016 08:28:53	17.03.2016 08:31:50

Рисунок 40. Список связанных документов

В зависимости от этапа жизненного цикла, на котором находится документ, и имеющихся прав, пользователю могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

- **Новый документ** – переход к созданию РКК нового связанного документа. Пиктограмма сигнализирует о том, что вложение заблокировано от редактирования другими пользователями.
- **Найти** – переход к поиску документов в Системе с возможностью добавления ссылки на найденный документ.

- **Установить тип связи** – изменение типа связи выделенного связанного документа. При добавлении нового связанного документа в поле по умолчанию проставляется значение «Связан с».
- **Удалить** – удаление выделенного вложения;

Пользователям, назначенным на роли «Регистратор» и «Референт», доступна возможность работы с компонентом «Связанные документы» на всех этапах обработки документа.

В Системе предусмотрена настройка отображения столбцов таблицы (более подробное описание содержится в п. 2.5.1).

2.5.5 Компонент «Вопросы в обращении»

В компоненте указываются тематики вопросов, которые содержатся в обращении гражданина.

Вопросы отображаются в табличной форме в соответствии с общероссийским классификатором

№	ВОПРОС/ПОДВОПРОС	ВИД ВОПРОСА	ПРЕДМЕТ ВЕДЕНИЯ	ГРУППА ИСПО.	РЕЗУЛЬТАТ РАССМС	РЕЗУЛЬТАТЫ ДОП.	МНЕНИЕ АВТО
1	09.0093.0639 Авиационная промышленность	Ж11 Просьба гражданина о восстановлении или защите его	Российская Федерация и субъекты РФ	Государствен органы			

Рисунок 41. Список вопросов в обращении

В зависимости от этапа жизненного цикла, на котором находится документ, и имеющихся прав, пользователю могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

- **Добавить** – переход к созданию нового вопроса.
- **Изменить** – редактирование записи вопроса в обращении.
- **Удалить** – удаление выделенного вопроса.

2.5.6 Закладка «Исполнение и контроль» электронной карточки Обращения гражданина

На закладке отображается вся информация по исполнению документа. Интерфейс закладки «Исполнение и контроль» карточки Обращения гражданина приведён на рисунке ниже (см. Рисунок 42).

Обращение от 13.08.2018 № Т2-01-123-28/21 (На исполнении)

РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (22) МАРШРУТ ПРИМЕЧАНИЯ (9) ВЕРСИИ ИСТОРИЯ

Контроль обращения Да Дата контроля 13.08.2018 Срок направления ответа 13.08.2018

Рассмотрение Штанько Юлия Андреевна Дата направления ответа (факт) не установ...

Срок рассмотрения 19.08.2018 Дата направления уведомления (факт) не установ...

Дата рассмотрения (факт) 13.08.2018 Получено напоминание Да

Принято к рассмотрению Да

Исполнение и контроль

Создать поручение Обновить Распечатать Только поручения от исполнителям Только свои поручения

№	ТИП	ОТВ.	ДАТА	АВТОР	КОНТРОЛЕР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕКСТ ПОРУЧЕНИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	ОТЧЕТ	СОСТОЯНИЕ
1			13.08.2018 11:24:43	Штанько Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	поручение контрольное	13.08.2018 12:00		На исполнении

Дополнительный контроль

Создать поручение Обновить Распечатать Только поручения от исполнителям Только свои поручения

№	ТИП	ОТВ.	ДАТА	АВТОР	КОНТРОЛЕР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕКСТ ПОРУЧЕНИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	ОТЧЕТ	СОСТОЯНИЕ
1			13.08.2018 11:24:43	Штанько Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	контрольное поручение доп. контроля	13.08.2018 12:00		На исполнении

Срок доп. контроля 13.08.2018

Сопроводительные документы

Создать документ Задать номер вопроса

№ ВОПРОСА	ВИД	ЗАГОЛОВОК	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	РЕГ. НОМЕР	КОРРЕСПОНДЕНТ	СОСТОЯНИЕ	АВТОР
-----------	-----	-----------	------------------	------------	---------------	-----------	-------

Уведомления заявителю

Новый документ Найти Удалить

НАИМЕНОВАНИЕ	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	РЕГ. НОМЕР	ТИП ДОКУМЕНТА	ВИД	СОСТОЯНИЕ	АВТОР	ГОС. ОРГАН	ДАТА СОЗДАНИЯ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
--------------	------------------	------------	---------------	-----	-----------	-------	------------	---------------	----------------

Сохранить Закрыть Дополнительно

Рисунок 42. Закладка «Исполнение и контроль» РКК Обращения гражданина

Описание реквизитов закладки исполнение и контроль электронной карточки Обращения гражданина приводится в таблице ниже:

Таблица 10. Основные реквизиты закладки «Исполнение и контроль» РКК Обращения гражданина

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Контроль обращения	Признак контроля обращения	Заполняется Референтом или рассматривающим для обращений, требующих контроля	Нет	-
2.	Дата контроля	Контрольная дата подготовки ответа на обращение. Виден только при условии «Контроль обращения» =Да	Обязательный если «Контроль обращения» =Да, заполняется Референтом или рассматривающим	-	Календарь
3.	Рассмотрение	Фамилия и инициалы руководителя, которому направляется обращение на рассмотрение	Обязательный,	-	Справочник орг. структуры
4.	Принято к рассмотрению	Признак, принятия обращения к рассмотрению/ перенаправления по компетенции	Заполняется Референтом: «Да» для обращений, передаваемых на исполнение в Администрации Губернатора и Правительстве СО; «Нет» для обращений, передаваемых по компетенции в гос. органы или сторонние организации	Да	-
5.	Срок рассмотрения	Срок рассмотрения обращения	Заполняется автоматически, доступен для редактирования при предварительном	Дата регистрации обращения	Календарь

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
			рассмотрении обращения	плюс 5 календарных дня	
6.	Дата рассмотрения (факт)	Фактическая дата рассмотрения обращение руководителем	Заполняется автоматически при завершении рассмотрения документа, доступен для редактирования	-	Календарь
7.	Срок направления ответа	Срок направления ответа на обращение	Заполняется автоматически «Дата регистрации» + 30 календарных дней, доступен для редактирования при предварительном рассмотрении обращения	Дата регистрации обращения плюс 30 календарных дней	Календарь
8.	Дата направления ответа (факт)	Фактическая дата ответа на обращение	Заполняется референтом после принятия отчёта об исполнении поручения ответственного исполнителя при выполнении задач "На контроль ", или "На завершение обработки обращения"	-	-
9.	Дата направления уведомления (факт)	Фактическая дата направления уведомления Заявителю о переадресации обращения	Заполняется референтом при выполнении задач "На контроль ", или "На завершение обработки обращения"	-	-
10.	Исполнение и контроль	Ссылки на выданные поручения, отчеты по поручениям, сопроводительные документы о переадресации и уведомления заявителя		-	-
11.	Дополнительный контроль	Ссылки на выданные поручения и отчеты по ним в случае доп. контроля обращения		-	-
12.	Срок доп. контроля	Срок подготовки ответа на обращение по доп. контролю		Срок исполнения поручения в области доп. контроль	Календарь
13.	Сопроводительные документы	Раздел, содержащий ссылку на исходящий документ перенаправления обращения по компетенции	Заполняется Референтом при предварительном рассмотрении обращения (если обращение передается по компетенции)	-	
14.	Уведомления Заявителю	Ссылки на уведомления, направленные Заявителю	Доступно для редактирования Референтом и Регистратором на любом этапе обработки документа	-	-
15.	Получено напоминание	Отметка о получении напоминания о неисполнении контрольного документа	Доступно для редактирования Референтом на любом этапе обработки документа	Нет	-

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
		от вышестоящего госоргана			

На закладке «Исполнение и контроль» в зависимости от имеющихся у Пользователя прав и состояния документа могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

Исполнение и контроль

- **Создать поручение** – создание нового поручения;
- **Отменить поручение** – отмена выделенного в списке поручения;
- **Обновить** – обновление списка поручений;
- **Удалить** – удаление сохраненных проектов поручений;
- **Распечатать** – формирование печатной формы списка поручений;
- **Только поручения отв. исполнителям** – отображение только поручений, выданных ответственным исполнителям;
- **Только свои поручения** – отображение только поручений, выданных текущему пользователю.

Дополнительный контроль

- **Создать поручение** – создание нового поручения;
- **Отменить поручение** – отмена выделенного в списке поручения;
- **Обновить** – обновление списка поручений;
- **Удалить** – удаление сохраненных проектов поручений;
- **Распечатать** – формирование печатной формы списка поручений;
- **Только поручения отв. исполнителям** – отображение только поручений, выданных ответственным исполнителям;
- **Только свои поручения** – отображение только поручений, выданных текущему пользователю.

Сопроводительные документы

- **Создать документ** – создание нового сопроводительного документа;
- **Задать номер вопроса** – указание номера вопроса, содержащегося в компоненте «Вопросы в обращении», который был переадресован выделенным сопроводительным документом;
- **Удалить связь** – удаление связи с выделенным документом.

Пользователям, назначенным на роли «Регистратор» и «Референт», доступна возможность работы с компонентом «Сопроводительные документы» на всех этапах обработки документа.



Примечание

Если сопроводительный документ создан для адресата с доставкой СОГ, то входящий документ, созданный в ГО-адресате на основе этого сопроводительного документа, будет иметь тип «Обращение гражданина».

Уведомления заявителю

- **Новый документ** – создание нового документа – уведомления Заявителю;

- **Найти** – поиск и добавление ссылки на документ в Системе;
- **Удалить** – удаление связи с выделенным документом.

Пользователям, назначенным на роли «Регистратор» и «Референт», доступна возможность работы с компонентом «Уведомление заявителю» на всех этапах обработки документа.

2.5.7 Закладка «Исполнение и контроль» электронной карточки Входящего документа (Ответа на запрос)

На закладке отображается вся информация по исполнению документа. Интерфейс закладки «Исполнение и контроль» приведён на рисунке ниже:

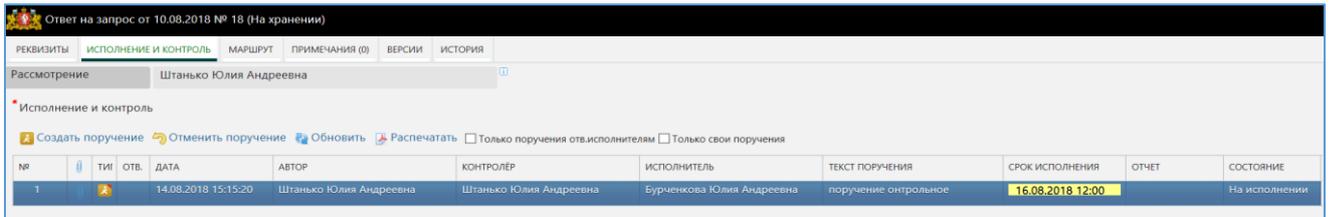


Рисунок 43. Закладка «Исполнение и контроль» РКК Ответа на запрос и Письма от организации

Описание реквизитов закладки исполнение и контроль приводится в таблице ниже:

Таблица 11. Основные реквизиты закладки «Исполнение и контроль» РКК Ответа на запрос и Письма от организации

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Рассмотрение	Фамилия и инициалы руководителя, которому направляется обращение на рассмотрение	Обязательный,	-	-
2.	Исполнение и контроль	Ссылки на выданные поручения, отчеты по поручениям		-	-

На закладке «Исполнение и контроль» в зависимости от имеющихся у Пользователя прав и состояния документа могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

Исполнение и контроль

- **Создать поручение** – создание нового поручения;
- **Отменить поручение** – отмена выделенного в списке поручения;
- **Обновить** – обновление списка поручений;
- **Удалить** – удаление сохраненных проектов поручений.
- **Распечатать** – формирование печатной формы списка поручений;
- **Только поручения отв. исполнителям** – отображение только поручений, выданных ответственным исполнителям;
- **Только свои поручения** – отображение только поручений, выданных текущему пользователю.

2.5.8 Закладка «Исполнение и контроль» электронной карточки Служебной записки

На закладке отображается вся информация по исполнению документа. Интерфейс закладки «Исполнение и контроль» приведён на рисунке ниже:

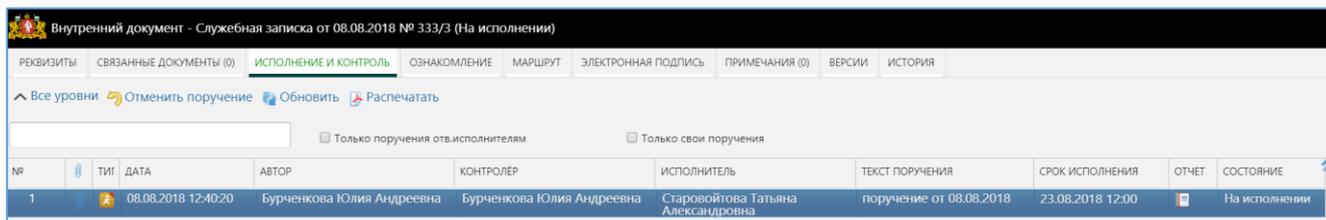


Рисунок 44. Закладка «Исполнение и контроль» РКК Служебной записки

Описание реквизитов закладки исполнение и контроль приводится в таблице ниже:

Таблица 12. Основные реквизиты закладки «Исполнение и контроль» РКК Служебной записки

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Исполнение и контроль	Ссылки на выданные поручения, отчеты по поручениям		-	-

На закладке «Исполнение и контроль» в зависимости от имеющихся у Пользователя прав и состояния документа могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

Исполнение и контроль

- **Создать поручение** – создание нового поручения;
- **Отменить поручение** – отмена выделенного в списке поручения;
- **Обновить** – обновление списка поручений;
- **Удалить** – удаление сохраненных проектов поручений.
- **Распечатать** – формирование печатной формы списка поручений;
- **Только поручения отв. исполнителям** – отображение только поручений, выданных ответственным исполнителям;
- **Только свои поручения** – отображение только поручений, выданных текущему пользователю.

2.5.9 Закладка «Ознакомление»

На закладке отображается список пользователей, которым будет направлена задача «На ознакомление».

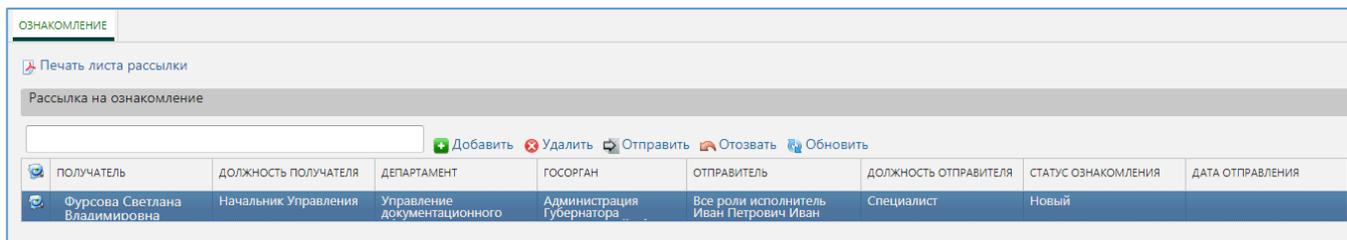


Рисунок 45. Закладка «Ознакомление»

На закладке «Ознакомление» в зависимости от имеющихся у Пользователя прав и состояния документа могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

- **Добавить** – добавление в список новых пользователей.
- **Удалить** – удаление из списка, добавленных ранее пользователей.
- **Отправить** – отправка выбранным пользователям задачи «На ознакомление».
- **Отозвать** – отзыв задачи «На ознакомление».
- **Обновить** – обновление списка пользователей.
- **Печать листа рассылки** – печатная форма листа рассылки.

2.5.10 Закладка «Маршрут»

На закладке «Маршрут» формируются списки согласования, подписания, ознакомления, а также отображается список виз по документу.

На закладке присутствуют соответственно следующие разделы:

- Маршрут.
- Визы.
- Внутреннее согласование.
- Ознакомление.
- Задачи.

Интерфейс закладки «Маршрут» представлен на рисунке ниже (см. Рисунок 46):

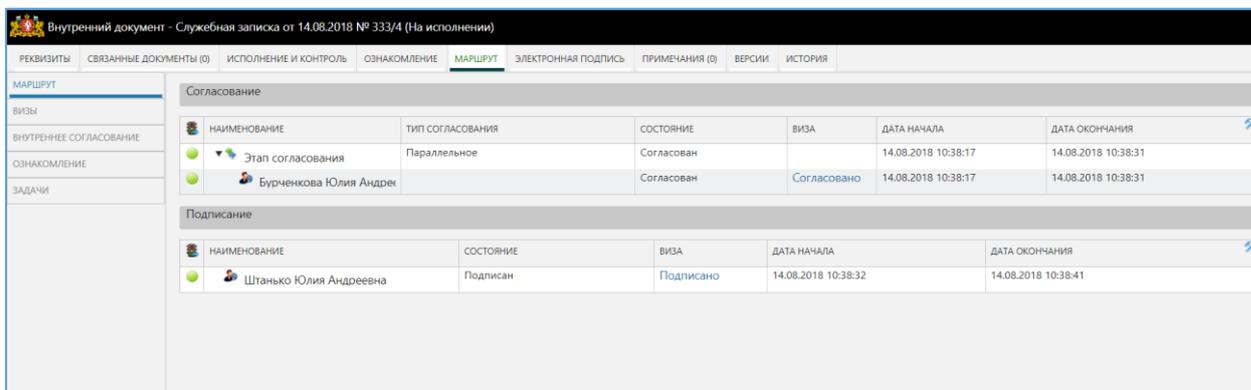


Рисунок 46. Интерфейс закладки «Маршрут»

На закладке «Маршрут» в зависимости от имеющихся у Пользователя прав и состояния документа могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

- **Добавить этап согласования** – добавление нового этапа. При добавлении нового этапа указывается наименование этапа и тип согласования (параллельное или последовательное)

Рисунок 47. Форма добавления нового этапа согласования

- **Добавить участника согласования** – добавление участника в выбранный этап. Участники выбираются из справочника орг. структуры.
- **Добавить участника подписания или ознакомления** – добавление участника в список. Участники выбираются из справочника орг. структуры.
- **Удалить этап/участника** – удаление выбранного этапа/участника.

При создании проекта документа (состояние «Проект») или редактировании проекта документа в рамках задачи «На доработку» есть возможность изменения очередности этапов согласования в рамках списка согласования.

Доступны для перемещения этапы, добавленные создателем проекта документа.

Этапы, заданные обязательными в шаблоне документа, защищены от перемещения, но обеспечена возможность их дополнения и включения до/между ними дополнительных этапов и/или участников маршрута согласования.

Удаление обязательных этапов/участников маршрута согласования запрещено.

2.5.11 Закладка «Связанные документы»

На закладке содержатся ссылки на другие документы, хранящиеся в Системе, которые связаны логической связью.

Закладка содержит несколько контейнеров: «Предыдущие обращения, Запросы по обращению» и т.д. Интерфейс закладки представлен на рисунке ниже (см. Рисунок 48).

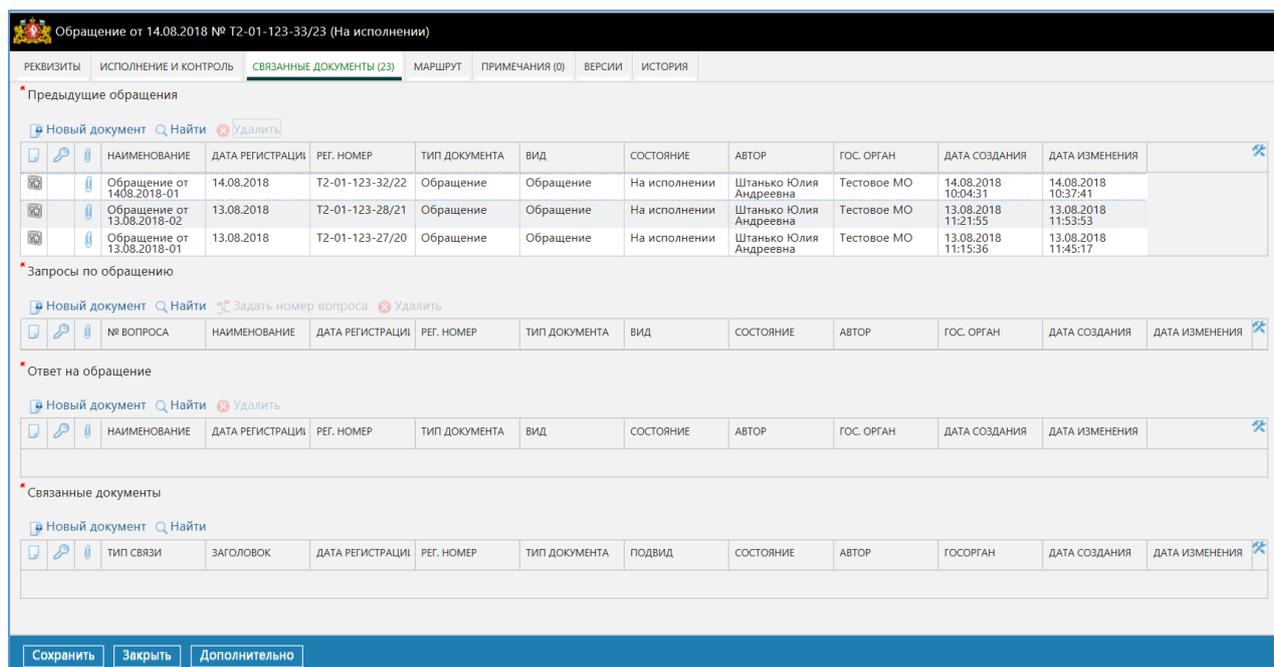


Рисунок 48. Интерфейс закладки «Связанные документы»

Реквизиты закладки «Связанные документы» представлены в таблице ниже.

Таблица 13. Реквизиты закладки «Связанные документы»

№	Название реквизита	Описание реквизита	Свойство	Значение по умолчанию	Список значений (справочник)
1.	Предыдущие обращения	Ссылки на другие обращения, сделанные ранее этим заявителем	Заполняется автоматически после регистрации (добавляются ссылки на все предыдущие обращения Заявителя за текущий календарный год, зарегистрированные в гос. органе), редактируется референтом на этапе предварительного рассмотрения	-	-
2.	Запросы по обращению	Ссылки на запросы (исходящие и информационно-справочные документы), созданные при исполнении обращения	Заполняется исполнителем	-	-
3.	Ответ на обращение	Контейнер для ссылки на исходящий документ (официальный ответ по обращению)	Заполняется исполнителем	-	-
4.	Связанные документы	Контейнер для ссылок на другие документы Системы	Заполняется на любом этапе, кроме этапа «На хранении»	-	-

В зависимости от этапа жизненного цикла, на котором находится документ, и имеющихся прав, пользователю могут быть доступны следующие функциональные кнопки:

- **Найти** – добавление связанного документа. При добавлении связанного документа выводится форма поиска. Для связывания документов необходимо выделить документ в результатах поиска и нажать кнопку «Связать» (см. Рисунок 49):

ИЗМЕНИТЬ УСЛОВИЯ ПОИСКА	ОБНОВИТЬ	СВЯЗАТЬ	ЭКСПОРТ В EXCEL	ЗАГОЛОВОК	РЕГ. НОМЕР	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	ТИП ДОКУМЕНТА	СОСТОЯНИЕ	ПОДВИД ДОКУМЕНТА
				ИСХ от 10.08.2018-02	18	10.08.2018	Ответ на запрос	На исполнении	Ответ на запрос
				СЗ от 14.08.2018-01.1	333/4	14.08.2018	Внутренний документ	На исполнении	Служебная записка
				Обращение от 14.08.2018-02	T2-01-123-33/23	14.08.2018	Обращение	На исполнении	Обращение
				Обращение от 14.08.2018-01	T2-01-123-32/22	14.08.2018	Обращение	На исполнении	Обращение
				Заголовок			Исходящий документ	На подписании	Адресат в СЭД
				Заголовок ответа на запрос - связанные	19	13.08.2018	Ответ на запрос	На рассмотрении	Ответ на запрос
				Тестовое ОГ не опять а снова	T2-01-123-31/1	13.08.2018	Обращение	На рассмотрении	Обращение
				тест обращения	T2-01-123-30/1	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение
				Обращение от 13.08.2018-02	T2-01-123-28/21	13.08.2018	Обращение	На исполнении	Обращение
				Обращение от 13.08.2018-01	T2-01-123-27/20	13.08.2018	Обращение	На исполнении	Обращение
				Краткое содержание обращения - связанные	T2-01-123-29/2	13.08.2018	Обращение	На предварительном рассмотрении	Обращение
				Проверка SOGSE-147	T2-01-123-26/1	12.08.2018	Обращение	На рассмотрении	Обращение
				Обращение от 09.08.2018-05	T2-02-61-25/19	09.08.2018	Обращение	На рассмотрении	Обращение

Рисунок 49. Связывание документа

- **Новый документ** – переход к созданию карточки нового связанного документа;
- **Удалить** – удаление выбранной ссылки на связанный документ.

**Примечание**

В заголовке закладки в скобках указывается количество связанных документов, внесенных в закладку. Значение счетчика обновляется только после закрытия/повторного открытия РКК документа.

**Примечание**

Если связанный исходящий документ (с любым типом связи) создан для адресата с доставкой СОГ, то входящий документ, созданный в ГО-адресате на основе этого исходящего документа, будет иметь тип «Ответ на запрос».

2.5.12 Закладка «Электронная подпись»

Закладка заполняется автоматически и содержит:

- Полный перечень электронных подписей, которыми был подписан (согласован) документ;
- Дату внесения ЭП;
- Внесенное решение (согласование или подписание);
- Вид примененной ЭП;
- Состояние ЭП;
- Дату последней проверки подлинности подписи в документе.

Внешний вид закладки представлен на рисунке (см. Рисунок 50).

РЕКВИЗИТЫ	СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (1)	МАРШРУТ	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ	ПРИМЕЧАНИЯ (0)	ВЕРСИИ	ИСТОРИЯ
Показать Все ЭП Обновить Проверить ЭП Загрузить данные для РКК						
ФИО ВЛАДЕЛЬЦА ПОДПИСИ	ДОЛЖНОСТЬ ВЛАДЕЛЬЦА ПС	ДАТА ПОДПИСАНИЯ	РЕШЕНИЕ	ВИД ЭП	СОСТОЯНИЕ	ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ
Лисин Илья Вячеславович	Начальник Управления	24.08.2018 13:27:05	Подписать	Квалифицированная ЭП	Подпись верна	24.08.2018 13:27:08

Рисунок 50. Закладка «Электронная подпись»

Для пользователей на закладке доступны следующие функциональные кнопки:

- **Показать все ЭП/ Показать ЭП последней версии** – позволяет отображать в списке ЭП только последней (актуальной) версии документа, либо все ЭП всех версий документа;
- **Обновить** – обновляет список ЭП в таблице;
- **Проверить ЭП** – кнопка становится активной, если в списке ЭП выделить хотя бы одну подпись – позволяет принудительно запустить процедуру проверки выделенных ЭП и получить результат проверки, актуальный на текущий момент времени;
- **Загрузить данные для РКС** – кнопка отображается только для пользователей с расширенными полномочиями, становится активной, если в списке ЭП выделить хотя бы одну подпись – позволяет сформировать архив установленного формата, содержащий исчерпывающую информацию по электронной подписи, позволяющий проводить разбор конфликтных ситуаций, связанных с выделенной/выделенными ЭП.

2.5.13 Закладка «Примечания»

Закладка заполняется на любом этапе любым сотрудником, участвующими в рассмотрении обращения. На закладке отображаются примечания к документу, автор и дата внесения примечания (см. Рисунок 51):

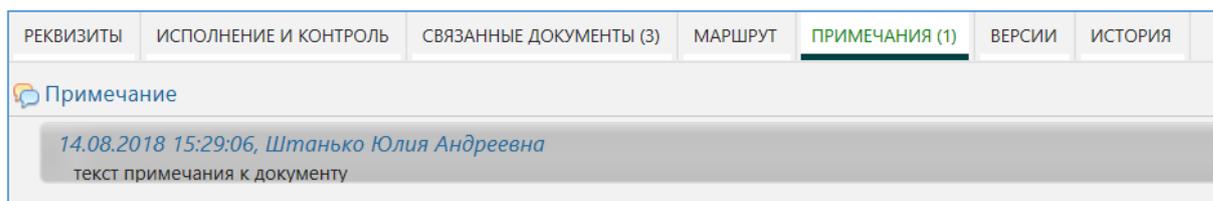


Рисунок 51. Закладка «Примечания»

Для добавления нового примечания используется кнопку «Примечание».



Примечание

В заголовке закладки в скобках указывается количество примечаний, внесенных в закладку. Значение счетчика обновляется только после закрытия/повторного открытия РКК документа.

2.5.14 Закладка «Версии»

На закладке отображается список пользователей, внесивших изменение в регистрационную карточку документа с указанием даты и времени внесения изменений (Рисунок 52):

РЕКВИЗИТЫ	ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ	СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (3)	МАРШРУТ	ПРИМЕЧАНИЯ (1)	ВЕРСИИ	ИСТОРИЯ
Сравнить версии Сравнить с текущей						
СОТРУДНИК		ДАТА ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ				
Штанько Юлия Андреевна		14.08.2018 15:29:44				
Бурченкова Юлия Андреевна		14.08.2018 10:27:44				
Штанько Юлия Андреевна		14.08.2018 10:26:49				
Штанько Юлия Андреевна		14.08.2018 10:06:06				

Рисунок 52. Закладка «Версии»

Для просмотра внесённых изменений необходимо выделить запись в списке и нажать кнопку «Сравнить с текущей» или выделить две версии и нажать «Сравнить версии». При этом откроется сравнительная таблица реквизитов документа, где цветом выделены изменённые реквизиты (Рисунок 53):

Сравнение версий		
МО	Тестовое муниципальное образование	Тестовое муниципальное образование
Округ	Тестовый управленческий округ	Тестовый управленческий округ
Кратность	Первичное	Первичное
Коллективное	Да	Да
Кол-во листов	50	50
Кол-во приложений	0	0
Кол-во листов в приложениях	0	0
Кол-во листов осн. документа	50	50
Форма	Письменное	Письменное
Способ ответа	Письменно	Письменно
Канал поступления	Выездной личный прием	Выездной личный прием
Вид обращения		
Запрос	Нет	Нет
Сведения о преследовании за обращение	Да	Да
Жалоба на	жалобу	жалобу
Тематика вопроса		
Организация-корреспондент	ЗМ РОССИЯ	ЗМ РОССИЯ
Категория корреспондента	Администрация Президента РФ	Администрация Президента РФ
Исх. дата	14.08.2018 00:00:00	14.08.2018 00:00:00
Исх. номер	999	999
Контроль орг. кор.	Да	Да
Дата контроля	14.08.2018 00:00:00	14.08.2018 00:00:00
Контроль обращения	Да	Да
Дата контроля	14.08.2018 00:00:00	14.08.2018 00:00:00
Группа исполнителя		
Предмет ведения		
Рассмотрение	Бурченкова Юлия Андреевна	Бурченкова Юлия Андреевна
Срок рассмотрения	20.08.2018 10:06:06	20.08.2018 10:06:06
Дата рассмотрения (факт)	14.08.2018 10:27:45	
Принято к рассмотрению	Да	Да
Срок направления ответа		
Дата направления ответа (факт)		

Рисунок 53. Сравнительная таблица реквизитов

2.5.15 Закладка «История»

Закладка состоит из двух разделов: «Таблица» и «Диаграмма».

В разделе «Таблица» отображается список всех событий, которые произошли с документом (Рисунок 54):

РЕКВИЗИТЫ	ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ	СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (3)	МАРШРУТ	ПРИМЕЧАНИЯ (1)	ВЕРСИИ	ИСТОРИЯ
ТАБЛИЦА	Обновить Распечатать Только мои действия					
ДИАГРАММА	СОБЫТИЕ					
	Документ создан				Штанько Юлия Андреевна	14.08.2018 10:06:06
	Документ зарегистрирован				Штанько Юлия Андреевна	14.08.2018 10:06:06
	Документ переведен в состояние "На предварительном рассмотрении"				Штанько Юлия Андреевна	14.08.2018 10:06:06
	▼Поручение создано, Автор: Штанько Юлия Андреевна, Исполнители: Бурченкова Ю. А. (отв.) поручение по ОГ от 14.08.2018-С				Штанько Юлия Андреевна	14.08.2018 10:26:19
	Поручение переведено в состояние "На исполнении"				Бурченкова Юлия Андреевна	14.08.2018 10:27:45
	Документ переведен в состояние "На рассмотрении"				Штанько Юлия Андреевна	14.08.2018 10:26:50
	Документ поставлен на контроль. Срок исполнения 14.08.2018				Штанько Юлия Андреевна	14.08.2018 10:26:50
	▼Уведомление "На ознакомление" отправлена сотруднику Штанько Юлия Андреевна				Штанько Юлия Андреевна	14.08.2018 10:26:50
	▼Задача "На ознакомление" отправлена сотруднику Штанько Юлия Андреевна				Штанько Юлия Андреевна	14.08.2018 10:26:50
	Рассмотрение документа завершено				Бурченкова Юлия Андреевна	14.08.2018 10:27:45
	Документ переведен в состояние "На исполнении"				Бурченкова Юлия Андреевна	14.08.2018 10:27:45

Рисунок 54. Список событий на закладке «История»

В разделе «Диаграмма» события для наглядности отображаются в виде схемы (Рисунок 55):

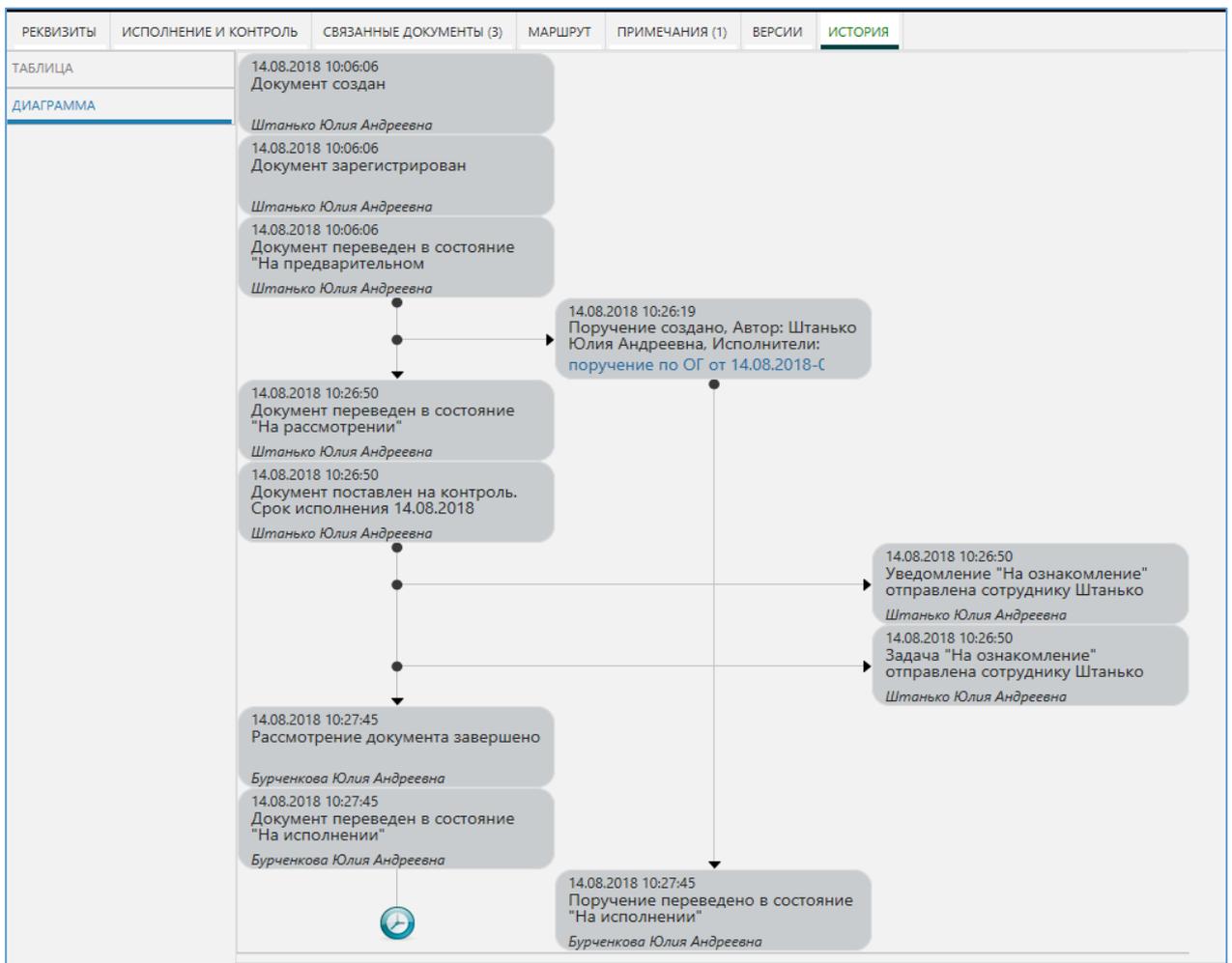


Рисунок 55. Схематическое изображение событий на закладке «История»

3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СИСТЕМЫ

3.1 Создание и регистрация обращения/ входящего документа

Для создания новой карточки Обращения граждан необходимо:

1. Создать карточку нового документа, тип документа выбрать Обращение, вид – Обращение.
2. Заполнить реквизиты Обращения и, при необходимости, добавить вложение.

Обращение от № (Проект)

РЕКВИЗИТЫ | ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ | ОЗНАКОМЛЕНИЕ | СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (0) | МАРШРУТ | ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ | ПРИМЕЧАНИЯ (0) | ВЕРСИИ | ИСТОРИЯ

* Краткое содержание

Адресат не указан

* Адресат

Кратность

* Форма

Способ ответа

* Канал поступления

Номер из ЭП *не установлено*

Организация-корреспондент

* Заявитель

Уточн. адрес

Представитель по доверенности

Адрес электронной почты

* МО

Округ *не установлено*

Коллективное

Запрос информации (8-ФЗ)

Запрос

Резонансное обращение

Акция

Сведения о преследовании за обращение

Предупрежден о прекращении переписки и переписка по вопросу прекращена

Дата регистрации

Рег. номер

Шаблон *Обращение*

Расположение штампа рег. номера *Слева сверху*

Жалоба на

Кол-во заинтересованных граждан *0*

* Содержание

Вопросы в обращении

Добавить | Изменить | Удалить

№	ВОПРОС/ПОДВОПРОС	ВИД ВОПРОСА	ПРЕДМЕТ ВЕДЕНИЯ	ГРУППА ИСПО.	РЕЗУЛЬТАТ РАССМО.	АНАЛИЗ ОТВЕТА	РЕЗУЛЬТАТЫ ДОП. РАССМО.	МНЕНИЕ АВТО.

* Вложения

Кол-во листов осн. документа *0* | Кол-во листов в приложении *0* | Кол-во приложений *0* | Кол-во листов *0*

Импорт | Сканировать | Загрузить | Выписать | Отменить | Удалить | Заменить | Заполнить | Версии

НАИМЕНОВАНИЕ	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ

На регистрацию | Зарегистрировать | Учесть | Сохранить | Сохранить и закрыть | Распечатать | Распечатать расписку | Закрыть | Дополнительно

Рисунок 56. Карточка обращения гражданина

Обязательные для заполнения поля отмечены звездочкой. Описание реквизитов обращения приводится в п.2.4.1;



Примечание

Для пользователей с ролью «Ответственный за регистрацию документов» при создании РКК обращения гражданина отображается вкладка «Связанные документы» с возможностью добавления туда связанных документов.



Примечание

В РКК обращения гражданина, поступившего по каналу «Деловая почта» из Управления по работе с обращениями граждан и организаций Президента РФ, следующие поля заполняются автоматически:

- «Выбор объекта (Необходимо обработать данные заявителя)»;
- «Вопросы в документе» (справочник «Тематика вопросов»);
- поле «Кем подписано» и комментарий - вкладка «Примечание»;
- поле «Адрес электронной почты».

3. Нажать кнопку «Зарегистрировать» или «На регистрацию».

Если регистратор обращение нажал кнопку «На регистрацию», то система проверяет заполнение обязательного поля «Заголовок» и формирует задачу «На регистрацию» для Регистраторов обращений того госоргана, в котором была создана карточка Обращения.



Примечание

Создание документа возможно в том числе копированием существующей РКК документа. Для этого в РКК существующего документа необходимо нажать «Дополнительно» - «Копировать». В созданную копированием РКК будут скопированы все значения атрибутов копируемой карточки, кроме файлов-вложений. Для поля «Номер дела» реализована проверка на соответствие номера дела Госоргану, в котором создан документ, и году создания (регистрации). В случае, если указанное дело из другого Госоргана либо не из текущего года, отображается сообщение «Укажите корректное дело» с кнопкой «Закрыть». По нажатию на кнопку «Закрыть» будет выполнено очищение значения из поля «Номер дела».

Если регистратор обращений нажал кнопку «Зарегистрировать», то до присвоения регистрационного номера и регистрационной даты Система проводит проверку наличия в текущем календарном году ранее зарегистрированных обращений от указанного заявителя.

В случае если ранее зарегистрированные обращения найдены, то все они автоматически добавятся в компонент «Предыдущие обращения» создаваемой РКК обращения (Рисунок 57):

Обращение от 14.08.2018 № Т2-01-123-33/23 (На исполнении)											
РЕКВИЗИТЫ	ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ	СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (3)	МАРШРУТ	ПРИМЕЧАНИЯ (1)	ВЕРСИИ	ИСТОРИЯ					
* Предыдущие обращения											
Новый документ Найти Удалить											
		НАИМЕНОВАНИЕ	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	РЕГ. НОМЕР	ТИП ДОКУМЕНТА	ВИД	СОСТОЯНИЕ	АВТОР	ГОС. ОРГАН	ДАТА СОЗДАНИЯ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
		Обращение от 14.08.2018-01	14.08.2018	T2-01-123-32/22	Обращение	Обращение	На исполнении	Штанько Юлия Андреевна	Тестовое МО	14.08.2018 10:04:31	14.08.2018 10:37:41
		Обращение от 13.08.2018-02	13.08.2018	T2-01-123-28/21	Обращение	Обращение	На исполнении	Штанько Юлия Андреевна	Тестовое МО	13.08.2018 11:21:55	13.08.2018 11:53:53
		Обращение от 13.08.2018-01	13.08.2018	T2-01-123-27/20	Обращение	Обращение	На исполнении	Штанько Юлия Андреевна	Тестовое МО	13.08.2018 11:15:36	13.08.2018 11:45:17

Рисунок 57. Реквизит «Предыдущие обращения»

При нажатии кнопки «Зарегистрировать» Система также осуществляет проверку на дубли. Проверка выполняется по ранее зарегистрированным входящим документам/обращениям за последние полгода от текущей даты от данной организации-корреспондента с такими же значениями в следующих реквизитах:

- Исх. номер корреспондента;
- Исх. дата;
- Заявитель.

В случае если «дубли» были найдены, то выводится перечень этих ранее зарегистрированных документов с возможностью перехода в карточку документа (Рисунок 58):

Обнаружены дубли обращения гражданина. Продолжить регистрацию документа?						
		ЗАГОЛОВОК	РЕГ. НОМЕР	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	ЗАЯВИТЕЛЬ	
		для проверки SOGSE-705 (обращение 10,	ТФ.ОГ-11	27.06.2022	Яшкова Алена Васильевна	

Рисунок 58. Окно с найденными дублями документа

После регистрации Система генерирует уведомление о регистрации документа (Рисунок 59):

Был зарегистрирован документ

Тип документа	Обращение
Краткое содержание	Обращение от 1408.2018-03
Рег. номер	Т2-01-123-34/24
Дата регистрации	14.08.2018

Закреть

Рисунок 59. Уведомление о регистрации документа

Для обращений, полученных через электронную приемную или e-mail, в сформированном pdf-файле автоматически устанавливается регистрационный штамп.

После регистрации документ направляется на предварительное рассмотрение Референту в зависимости от указанного Регистратором в РКК значения поля «МО» для письменных обращений (значение поля «Форма» = «Электронное» или «Письменное») или референту, ответственному за предварительное рассмотрение устных обращений (значение поля «Форма» = «Устное»). Сотрудникам, включенным в соответствующую группу референтов, в папку «Входящие» поступает задача «На предварительное рассмотрение». Срок предварительного рассмотрения обращения назначается Системой в соответствии с нормативными сроками, установленными правовыми актами.

В карточке проекта обращения доступна кнопка «Напечатать расписку» (доступна только пользователям с ролью «Ответственный за регистрацию

документов»), при ее нажатии – формируется печатная форма расписки о принятии обращения, содержащая основные реквизиты, введенные в РКК.

**Примечание**

В случае если полученное обращение не содержит данных, необходимых для регистрации обращения (ФИО заявителя, адрес или e-mail, телефон), то у регистратора обращений есть возможность учесть (кнопка «Учесть»). При этом обращение переводится на хранение и на рассмотрение не направляется. При учете обращения обязательным для ввода является примечание, содержащее пояснения о причине учета обращения.

3.2 Создание проекта нового исходящего/внутреннего документа

Для создания нового проекта документа необходимо:

1. Нажать кнопку «Создать документ» в области заголовка главного окна системы;

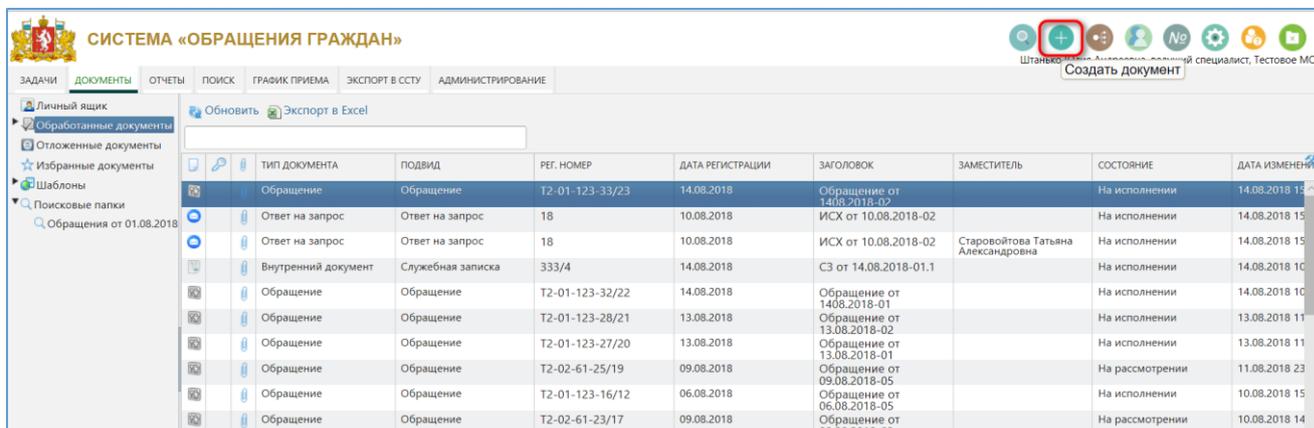


Рисунок 60. Кнопка «Создать документ»

2. В окне создания нового документа выбрать тип, вид, шаблон документа и нажать кнопку «Готово»:

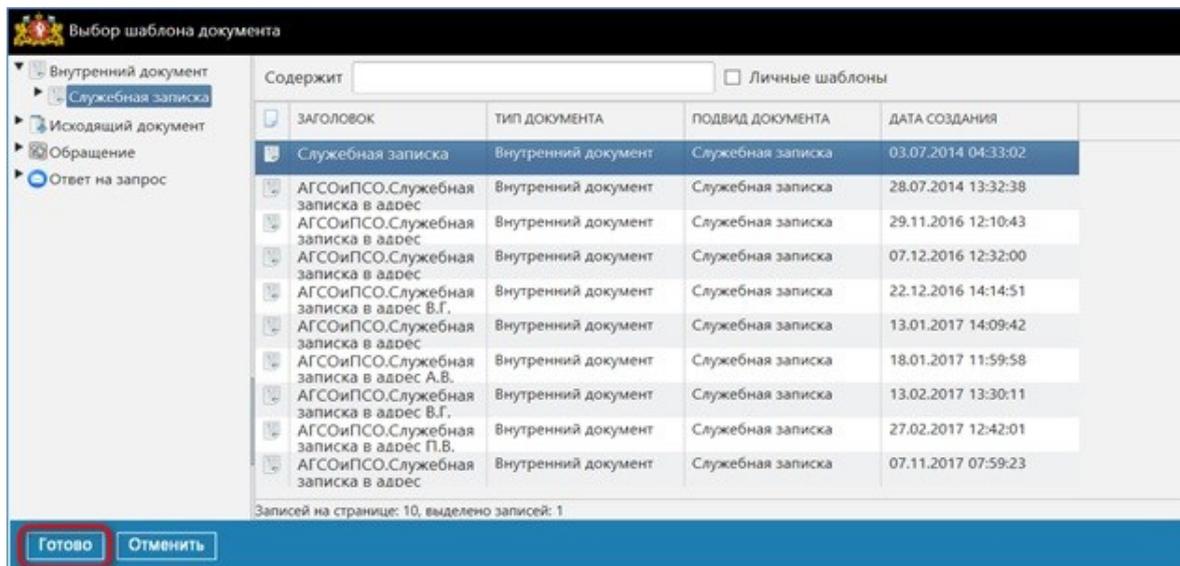


Рисунок 61. Кнопка «Готово»

3. Заполнить основные реквизиты документа.

Обязательные для заполнения поля отмечены звездочкой. Описание реквизитов исходящего и внутреннего документов приводится в п.2.4.3 и 2.4.4 соответственно.



Примечание

1. При выборе в поле «Адресаты» для корреспондента - заявителя способа доставки «Почта (простое письмо)» или «Почта (заказное письмо)» в поле «Адрес/Факс/Е-mail получателя» подставляется составное значение из значений

полей «Индекс» и «Адрес» карточки заявителя.

2. При выборе в поле «Адресаты» для корреспондента способа доставки «ГИС ЖКХ» поле «Адрес/Факс/Е-mail получателя» остается пустым.

4. Перейти на закладку «Маршрут» и заполнить списки согласования, подписания, ознакомления.
5. Нажать кнопку «Отправить» для отправки документа по маршруту.



Примечание

Кнопка «Сохранить» используется для сохранения проекта документа на закладке «Документы» в папке «Личный ящик».



Примечание

Создание документа возможно в том числе копированием существующей РКК документа. Для этого в РКК существующего документа необходимо нажать «Дополнительно» - «Копировать». В созданную копированием РКК будут скопированы все значения атрибутов копируемой карточки, кроме файлов-вложений. Для поля «Номер дела» реализована проверка на соответствие номера дела Госоргану, в котором создан документ, и году создания (регистрации). В случае, если указанное дело из другого Госоргана либо не из текущего года, отображается сообщение «Укажите корректное дело» с кнопкой «Закреть». По нажатию на кнопку «Закреть» будет выполнено очищение значения из поля «Номер дела».

В случае **создания исходящего документа в адрес заявителя из РКК обращения** гражданина, некоторые поля заполняются автоматически:

- поле «Адресат» – данными из поля «Заявитель» РКК обращения;
- поле «Способ доставки» – данными из поля «Способ ответа» РКК обращения (если в ОГ указан способ «Письменно» или «Письменно и электронно», то подставляется значение «Почта (заказное с уведомлением)»; если в ОГ указан способ «Электронно», то подставляется значение «Электронная почта»; если в ОГ указан способ «Устно», то поле не заполняется автоматически);
- поле «АДРЕС/ФАКС/Е-МАЙЛ получателя»: для способа отправки «Электронно» – данными из поля «Адрес электронной почты» РКК обращения; для способа отправки «Письменно» или «Письменно и электронно» – данными из поля «Уточненный адрес» РКК обращения.

Для исходящего документа, созданного из РКК обращения, на вкладке «Связанные документы» присутствует кнопка «Добавить в адресаты», которая становится активной при выделении связанного документа – обращения гражданина. По нажатию на эту кнопку в карточке исходящего документа добавляется адресат по следующему алгоритму:

- 1) поле «Адресат» заполняется данными из поля «Заявитель» РКК обращения;
- 2) поле «Способ доставки» – данными из поля «Способ ответа» РКК обращения:
 - если в ОГ указан способ «Письменно» или «Письменно и электронно», то подставляется значение «Почта (заказное с уведомлением)»;

- если в ОГ указан способ «Электронно», то подставляется значение «Электронная почта»;
 - если в ОГ указан способ «Устно», то поле не заполняется автоматически;
- 3) поле «АДРЕС/ФАКС/Е-MAIL получателя» заполняется следующим образом:
- если в ОГ указан способ отправки «Электронно» – данными из поля «Адрес электронной почты» РКК обращения;
 - если в ОГ указан способ отправки «Письменно» или «Письменно и электронно» – данными из поля «Уточненный адрес» РКК обращения.

3.3 Создание графика личного приёма

Для создания графика личного приёма необходимо выполнить следующие действия (функция доступна только для пользователей с ролью «Редактирование графика приема»):

1. Перейти на закладку «График приёма» и перейти в раздел «График личного приёма граждан».
2. Нажать кнопку «Создать график» и заполнить реквизиты РКК графика приёма граждан.
3. Для сохранения внесённых изменений используется кнопка «Сохранить». В этом случае можно продолжить редактирование РКК графика приёма.

Для завершения подготовки графика приема используется кнопка «Утвердить». При этом реквизиты РКК графика приёма становятся закрытыми для редактирования.

Для вывода на печать графика приёма используется кнопка «Распечатать».

Пользователям с ролью «Редактирование графика приема» не из «Администрации Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области» (центрального госоргана) доступна возможность создания, редактирования (заполнения), удаления и утверждения проекта графика личного приема «своего» госоргана. Для таких пользователей в списке графиков приема отображаются только графики приема «своего» госоргана и графики «Центрального» госоргана. В графиках «Центрального» госоргана выбор, редактирование, удаление и заполнение времени приема руководителей (до тех пор, пока график не утвержден или не установлен признак «Запретить редактирование госорганами») ограничены только «своим» ГО.

Для пользователей с ролью «Редактирование графика приема» из «Администрации Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области» (центрального госоргана) в списке графиков приема отображаются графики всех госорганов с возможностью фильтрации по полям «Наименование» и «Госорган». Таким пользователям доступна возможность редактирования (заполнения) и утверждения только графиков приема «центрального» госоргана, при этом для выбора доступны руководители всех госорганов. А также для них доступна функция «Запретить редактирование госорганами», при активации которой редактирование проекта графика личного приема блокируется для пользователей из других госорганов. Редактирование и утверждение графиков «не центрального» госоргана данным пользователям не доступно.

3.4 Создание личного приёма

Для создания личного приёма необходимо выполнить следующие действия (функция доступна только для пользователей с ролью «Редактирование графика приема»):

1. Перейти на закладку «График приёма» и перейти в раздел «Личные приёмы».
2. Нажать кнопку «Создать приём» и заполнить реквизиты РКК личного приёма.
3. Для сохранения внесённых изменений используется кнопка «Сохранить».

Для вывода на печать графика приёма используется кнопка «Распечатать».

Для пользователей с ролью «Редактирование графика приема» из «Администрации Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области» (центрального госоргана) реализована возможность создания записи на личный прием к руководителям всех госорганов.

Для пользователей с ролью «Редактирование графика приема» не из «Администрации Губернатора Свердловской области и Правительстве Свердловской области» (центрального госоргана) реализована возможность создания записи на личный прием только к руководителям «своего» госоргана.

В интерфейсе пользователя на закладке «Личные приемы» доступны следующие фильтры:

- «Госорган» - позволяет отображать в списке личных приемов только приемы руководителей выбранного госоргана (значение по умолчанию для фильтра = Госорган пользователя);

- «Место приема» - позволяет отображать в списке личных приемов только приемы руководителей с выбранным местом (значение по умолчанию для фильтра = Первое значение в списке).

Макет закладки «Личные приемы» представлен на рисунке ниже:

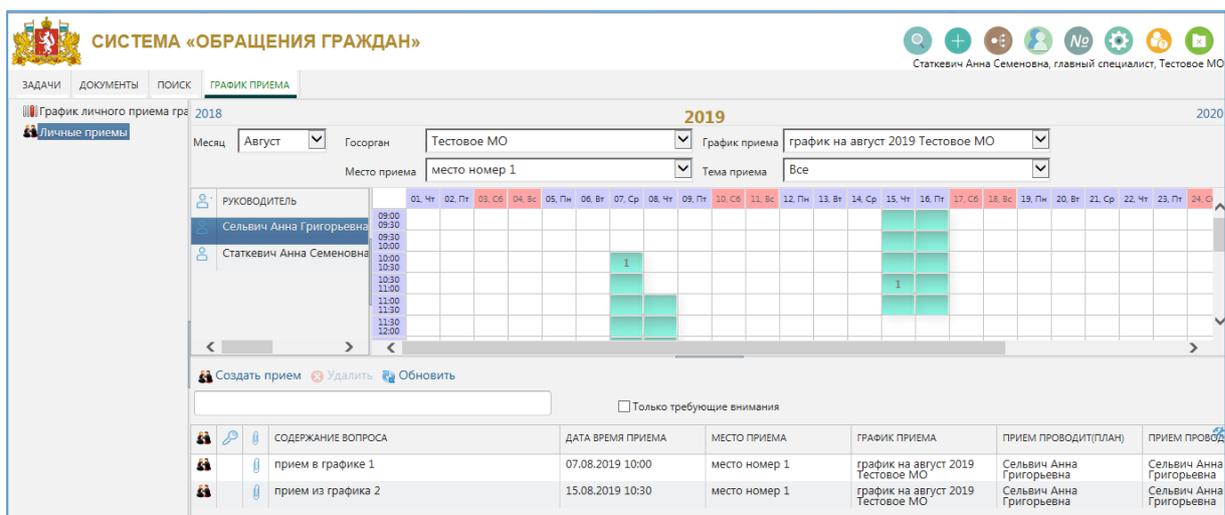


Рисунок 62. Макет интерфейса закладки «Личные приемы»

В утвержденном графике личного приема (на закладке «Личные приемы») доступна функция «Перенести прием».

Для переноса времени приема необходимо:

1. Выбрать какое-либо время приема руководителя.
2. Нажать кнопку «Перенести прием».
3. В окне выбора нового времени приема (дата и время с интервалом 30 мин) выбрать необходимое время.

После выбора нового времени приема система:

- Создаст новое время приема в графике выбранного руководителя.
- «Старое» время приема отметит в графике личных приемов руководителя как «не актуальное» (соответствующая ячейка помечается желтым цветом).
- Для записей, которые уже были сделаны на отмененный интервал времени, установит признак «Требуется внимания» (знак  в первом столбце таблицы со списком личных приемов).

При активации фильтра «Только требующие внимания» над списком личных приемов в закладке «Личные приемы», в списке будут отображаться только личные приемы с признаком «Требуется внимания» и «Новый».

В карточке личного приема доступна возможность изменения времени личного приема и руководителя, проводящего личный прием (с выбором из утвержденного графика личного приема, включая возможность выбора нового времени приема, созданного при переносе приема).

3.5 Регистрация Обращения

Задача «На регистрацию» автоматически формируется в следующих случаях:

- произведено сканирование входящего документа (при определённых настройках сканера);
- в электронной приёмной сформировано новое обращение, и в соответствии с настроенным графиком загрузки обращение загружено в Подсистему;
- в гос. орган средствами Системы доставлено исходящее письмо от другого гос. органа.

Задача на регистрацию поступает во Входящие Регистратора. Описание процесса регистрации содержится в п.3.1.

При формировании РКК обращения гражданина для обращений, полученных через электронную приемную или e-mail, – система автоматически формирует во вложениях файл в формате pdf, содержащий следующие сведения:

- ФИО заявителя.
- Адрес заявителя.
- Телефон заявителя.
- E-mail заявителя.
- Социальное положение/льготная категория заявителя.
- Канал поступления обращения.
- Текст обращения заявителя.

При необходимости переадресации задачи «На регистрацию» по Обращениям из СОГ в СЭД используется кнопка «На регистрацию в СЭД».

После переадресации задачи статус документа меняется на «На хранении», документу присваивается рег. номером = Учен.

После получения информации о регистрации из СЭД на вкладке «История» формируется запись о регистрации в СЭД с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

3.6 Регистрация исходящего документа

Задача «На регистрацию исходящих» поступает Сотрудникам, включенным в соответствующую группу регистраторов (назначается администратором).

The screenshot shows a web interface for document registration. The title is "Исходящий документ - Внешний адресат от № (На регистрации)". The interface includes several sections: "РЕКВИЗИТЫ" (Metadata) with fields for "Заголовок" (Title: "Проверка задачи 'на регистрацию исходящих'"), "Адресаты" (Addressees) with fields for "Организации" (1С-УРАЛЬСКИЙ ЦЕНТР), "Заявители", "Доставка СЭД", "КОРРЕСПОНДЕНТ", "КОМУ", "СПОСОБ ДОСТАВКИ" (Telegramma), and "АДРЕС/ФАКС/Е-MAIL ПОЛУЧАТЕЛЯ" (Россия). It also shows "Номер дела" (333 Дело о сиреновом слоне), "Дата создания" (02.08.2018 14:48:37), "Гриф" (Нет), "Внешний адресат" (Иванов Иван Иванович), "Ответ на №", "Дата отправки" (не установлено), and "Основной документ" (Кол-во листов осн. документа: 1). A context menu is open over the "Иванов Иван Иванович" field, listing actions: "Проверить ЭП", "Зарегистрировать из резерва", "Заблокировать документ", "Копировать", "Добавить в избранные", "Переслать по эл. почте", "Распечатать", "Разрешения", "Переместить в архив", and "Удалить". At the bottom, there are buttons: "Зарегистрировать", "Отклонить", "Сохранить", "Закреть", and "Дополнительно".

Рисунок 63. Карточка исходящего документа при выполнении задачи «На регистрацию исходящих»

Для регистрации исходящего документа следующим по порядку регистрационным номером используется кнопка «Зарегистрировать». После регистрации будет выведен регистрационный номер и дата регистрации документа.

The screenshot shows a confirmation screen titled "Был зарегистрирован документ". It contains a table with the following data:

Тип документа	Исходящий документ
Заголовок	Проверка задачи "на регистрацию исходящих"
Рег. номер	333/7
Дата регистрации	14.08.2018

At the bottom right, there are buttons "Закреть" and "Дополнительно".

Для регистрации исходящего документа из резерва используется кнопка «Зарегистрировать из резерва». По кнопке открывается список зарезервированных регистрационных номеров (Рисунок 64). После выбора нужного рег. номера в списке необходимо нажать кнопку «Зарегистрировать». Документу будет присвоен выбранный номер и дата регистрации.

КОММЕНТАРИЙ	ЗАРЕЗЕРВИРОВАННАЯ РЕГ. ДАТА	НОМЕР РЕГ. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ	РЕГИСТРАТОР
ИСХ	01.08.2018	2	Штанько Юлия Андреевна

Записей на странице: 1, выделено записей: 1

Рисунок 64. Форма выбора зарезервированного рег. номера

Для блокировки документа от редактирования другими пользователями используется кнопка «Заблокировать документ», а для разблокировки ранее заблокированного документа – кнопка «Разблокировать документ».



Внимание

Блокировка документа приведет к невозможности другим пользователям, входящим в роль регистратора, выполнить обработку задачи регистрации до снятия блокировки владельцем, поэтому использовать функцию необходимо внимательно!

Регистратор может внести изменения в некоторые реквизиты документа. Для сохранения внесённых изменений используется кнопка «Сохранить».

После регистрации документа, если признак «Формировать задачу «На прикрепление сканированного подлинника» = ДА, формируется задача «На прикрепление сканированного подлинника» ответственному за прикрепление сканированного подлинника.

В случае если у документа признак «Формировать задачу «На прикрепление сканированного подлинника» = НЕТ, то после регистрации документ пропускает данный этап и отправляется далее по маршруту (Отправка/Хранение в зависимости от способа доставки и настроек маршрута).

3.7 Предварительное рассмотрение документа

Задача «На предварительное рассмотрение» поступает Сотрудникам, включенным в соответствующую группу референтов (назначается администратором и зависит от Муниципального образования заявителя в карточке Обращения).



Примечание

В случае, если возникает необходимость изменить территориальную принадлежность обращения, администратор в РКК обращения меняет значения в полях «МО» и «Рег. номер» и сохраняет изменения. После этого задача «На предварительное

рассмотрение» формируется на новую группу референтов (в соответствии с новым Муниципальным образованием)

Референт должен определить будет ли документ рассматриваться в гос. органе (реквизит «Принято к рассмотрению» на закладке «Исполнение и контроль» устанавливается «Да»), либо следует его перенаправить по компетенции в ИОГВ или сторонние организации («Принято к рассмотрению» = «Нет»).

Для документов, не принятых к рассмотрению, Референт должен сформировать сопроводительное письмо для отправки обращения по компетенции путем выбора в компоненте «Сопроводительные документы» функции «Создать документ», а также сформировать уведомление заявителю в контроле «Уведомление заявителю».



Примечание

Если в РКК Обращения в поле «Вопросы в обращении» указано нескольких вопросов, то в сформированных обращениях по созданным сопроводительным письмам устанавливается только тот вопрос, по которому обращение было переадресовано в орган власти (т. е. вопрос, указанный в РКК первоначального обращения в компоненте «Сопроводительные документы»).

Для документов, принятых к рассмотрению, Референт должен:

1. Определить, кто будет рассматривать данное обращение, путем выбора рассматривающего из группы руководителей. Рассматривающий выбирается из справочника орг. структуры (п. 5.4.1).
2. При необходимости подготовить проекты поручений от имени рассматривающего (Автор проекта поручения = Референт, Контролер = Референт), либо отправить документ на рассмотрение для дальнейшей выдачи поручений. После отправки документа на рассмотрение у проектов поручений меняется в поле «Автор проекта поручения» с Референта на Рассматривающего. Для создания проекта поручения используется кнопка «Создать поручение». После заполнения реквизитов карточки поручения необходимо нажать кнопку «Сохранить».

После заполнения всех обязательных реквизитов РКК документа и подготовки всех необходимых проектов поручений или проектов сопроводительных документов Референт должен напечатать пакет документов для рассмотрения обращения (карточка обращения, вложения, связанные документы и предыдущие обращения, проекты сопроводительных писем). Для вывода на печать карточек документов и поручений используются кнопки «Распечатать», расположенные в ряду функциональных кнопок карточек.

После завершения формирования пакета документов для рассмотрения Референт завершает задачу «На предварительное рассмотрение» кнопкой «Отправить на рассмотрение». Документ направляется на рассмотрение.

Если до направления на рассмотрение требуется согласовать проекты поручений, то Референт должен выбрать ФИО согласующего в поле «Согласование проектов поручений» (на закладке «Исполнение и контроль») и нажать кнопку «Отправить на согласование». В этом случае Обращение будет направлено на согласование проектов поручений, и только после успешного согласования попадет на рассмотрение.

Рисунок 65. Заполнение ФИО согласующего проекты поручений

Референт может завершить рассмотрение документа кнопкой «Завершить без рассмотрения». В этом случае задача «На предварительное рассмотрение» завершается, задача «На рассмотрение» не формируется, документ переходит в состояние «На хранении».

3.8 Согласование проектов поручений

Задача «На согласование проектов поручений» поступает Сотруднику, указанному в поле «Согласование проектов поручений» при предварительном рассмотрении обращения.

Все поля РК документа и проекты поручений доступны для редактирования.

Для завершения задачи необходимо нажать одну из следующих кнопок:

- «Отправить на рассмотрение» - направляет документ на рассмотрение (с проектами поручений).
- «Отправить на доработку» - возвращает документ на доработку Референту.

3.9 Рассмотрение документа

Задача «На рассмотрение» поступает рассматривающему если на этапе предварительного рассмотрения обращение принято к рассмотрению и не сформированы проекты поручений.

Также задача «На рассмотрение» формируется после регистрации Служебной записки.

Если при предварительном рассмотрении были сформированы проекты поручений, рассматривающему поступает задача «На рассмотрении (с проектами поручений)».

Если признак «Принято к рассмотрению» установлен, то рассмотрение обращения происходит следующим образом:

1. Рассматривающий создаёт новые поручения для исполнителей или подтверждает внесенные ранее проекты поручений.

Для создания нового поручения используется кнопка «Создать поручение». После заполнения реквизитов карточки поручения необходимо нажать кнопку «Отправить» или «Отправить на подписание».

Для подтверждения внесённого ранее проекта поручения необходимо открыть карточку проекта поручения на закладке «Исполнение и контроль» (Рисунок 66), при необходимости внести изменения в реквизиты поручения, а затем нажать кнопку «Отправить» или «Отправить на подписание».

Обращение от 03.08.2018 № Т2-02-123-10/6 (На предварительном рассмотрении)

РЕКВИЗИТЫ | ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ | СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (5) | МАРШРУТ | ПРИМЕЧАНИЯ (0) | ВЕРСИИ | ИСТОРИЯ

Контроль обращения Дата контроля 10.08.2018 Срок направления ответа 01.09.2018

Рассмотрение Старовойтова Татьяна Александровна Дата направления ответа (факт) не установ...

Срок рассмотрения 09.08.2018 Дата направления уведомления (факт) не установ...

Дата рассмотрения (факт) 03.08.2018 Получено напоминание

Принято к рассмотрению Да

Исполнение и контроль

Создать поручение Обновить Распечатать Только поручения от исполнителя Только свои поручения

№	ТИП	ОТВ.	ДАТА	АВТОР	КОНТРОЛЁР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕКСТ ПОРУЧЕНИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	ОТЧЕТ	СОСТОЯНИЕ
1	2			Штанько Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	Бурченкова Юлия Андреевна	поручение на бурченкову	10.08.2018 12:00		Проект

Дополнительный контроль

Создать поручение Обновить Распечатать Только поручения от исполнителя Только свои поручения

№	ТИП	ОТВ.	ДАТА	АВТОР	КОНТРОЛЁР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕКСТ ПОРУЧЕНИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	ОТЧЕТ	СОСТОЯНИЕ
Срок доп. контроля 10.08.2018 <input type="text"/>										

Сопроводительные документы

№ ВОПРОСА	ВИД	ЗАГЛОВОК	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	РЕГ. НОМЕР	КОРРЕСПОНДЕНТ	СОСТОЯНИЕ	АВТОР
Уведомления заявителю							

Новый документ Найти Удалить

НАИМЕНОВАНИЕ	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	РЕГ. НОМЕР	ТИП ДОКУМЕНТА	ВИД	СОСТОЯНИЕ	АВТОР	ГОС. ОРГАН	ДАТА СОЗДАНИЯ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
Отправить на рассмотрение Создать поручение Сохранить Отправить на доработку Закрыть Дополнительно									

Рисунок 66. Проект поручения на закладке «Исполнение и контроль»

Система направляет поручения исполнителям.

2. После внесения всех поручений нажать кнопку «Завершить рассмотрение».

Если признак «Принято к рассмотрению» не установлен, то рассмотрение обращения происходит следующим образом:

1. Рассматривающий принимает решение о направлении обращения по компетенции в ИОГВ или в сторонние организации, подписывает подготовленные на бумажном носителе проекты сопроводительных писем.

Если Рассматривающий не согласен с предложенным вариантом рассмотрения обращения, то он имеет возможность вернуть документ Референту на доработку проекта решения при условии, что в РКК отсутствуют неисполненные поручения. Для этого используется кнопка «Отправить на доработку». При этом Рассматривающий имеет возможность указать ФИО исполнителя задачи «На доработку» (по умолчанию значение = ФИО Референта, проводившего предварительное рассмотрение), а также необходимо ввести комментарий с текстом замечания в карточке визы (Рисунок 67):

Виза

Ссылка на документ: Обращение от 03.08.2018-02

Текст визы: [Empty text area]

Дата создания: 14.08.2018 16:07:10

Исполнитель задачи "На доработку": Штанько Юлия Андреевна

Автор: Бурченкова Юлия Андреевна

Создатель: Бурченкова Юлия Андреевна

Вложения

Импорт Сканировать Загрузить Выписать Отменить Удалить Заменить Заполнить Версия

НАИМЕНОВАНИЕ	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ

Связанные документы

Новый документ Найти

ТИП СВЯЗИ	ЗАГОЛОВОК	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	РЕГ. НОМЕР	ТИП ДОКУМЕНТА	ПОДВИД	СОСТОЯНИЕ	АВТОР	ГОСОРГАН	ДАТА СОЗДАНИЯ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ

Отправить Отменить

Рисунок 67. Карточка визы при отправке входящего документа на доработку



Примечание

Руководитель может отменить выданное им поручение вне зависимости от статуса документа. Для этого необходимо выделить поручение в списке на закладке «Исполнение и контроль» и нажать кнопку «Отменить»

3.10 Доработка документа (по обращениям)

Референт получает задание «На доработку» по обращению гражданина, если руководитель вернул документ на доработку при рассмотрении или сам референт отозвал документ.

Выполнение задачи «На доработку» по обращению гражданина совпадает с выполнением задачи «На предварительное рассмотрение», а при отправке на рассмотрение необходимо ввести визу.

3.11 Подписание проекта поручения

Задача «На подписание проекта поручения» поступает Руководителю, если при создании документа проект поручения был отправлен на подписание.

Руководитель может **отредактировать реквизиты поручения и отправить поручение на исполнение**. Для этого используется кнопка «Отправить». Исполнители получают задачи «На исполнение».

Для **удаления проекта поручения** используется кнопка «Удалить». Проект поручения удаляется из Системы.

3.12 Исполнение поручения по документу

Задача «На исполнение» поступает пользователю, если он назначен исполнителем поручения.

При открытии задачи открывается карточка поручения.

При необходимости из карточки поручения по ссылке можно перейти в регистрационную карточку документа, по которому было выдано поручение. В

карточке документа на закладке «Исполнение и контроль» поступившее поручение выделено цветом (Рисунок 68).

Обращение от 06.08.2018 № Т2-01-123-16/12 (На исполнении)

РЕКВИЗИТЫ | **ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ** | СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (11) | МАРШРУТ | ПРИМЕЧАНИЯ (0) | ВЕРСИИ | ИСТОРИЯ

Контроль обращения: Нет

Срок направления ответа: 04.09.2018

Рассмотрение: Бурченкова Юлия Андреевна

Дата направления ответа (факт): не установ...

Срок рассмотрения: 12.08.2018

Дата направления уведомления (факт): не установ...

Дата рассмотрения (факт): 06.08.2018

Получено напоминание: Нет

Принято к рассмотрению: Да

Исполнение и контроль

Создать поручение Обновить Распечатать Только поручения от исполнителям Только свои поручения

№	ТИ	ОТВ.	ДАТА	АВТОР	КОНТРОЛЁР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕКСТ ПОРУЧЕНИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
1			06.08.2018 16:16:10	Бурченкова Юлия Андреевна	Бурченкова Юлия Андреевна	Старовойтова Татьяна Александровна	поручение по ОГ от 06.08.2018-01	07.08.2018 12:00
2			06.08.2018 16:18:16	Бурченкова Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	Бурченкова Юлия Андреевна	поручение для Бурченковой проект	15.08.2018 12:00
3			07.08.2018 13:57:05	Штанько Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	Бурченкова Юлия Андреевна	поручение с переносом сроа через отклонение отчета	23.08.2018 12:00
4			10.08.2018 15:09:06	Штанько Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	Бурченкова Юлия Андреевна	поручение создано старовойтовой из полки Штанько	17.08.2018 12:00

Дополнительный контроль

Создать поручение Обновить Распечатать Только поручения от исполнителям Только свои поручения

№	ТИ	ОТВ.	ДАТА	АВТОР	КОНТРОЛЁР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕКСТ ПОРУЧЕНИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
Срок доп. контроля: не установ...								

Создать поручение Режим замещения Закрыть Дополнительно ID: 00990000000000

Рисунок 68. Поручение исполнителя в списке

Исполнитель должен провести работу в соответствии с резолюцией руководителя, при необходимости выдать новые поручения или отправить запросы в сторонние организации.

После исполнения поручения исполнитель должен сформировать отчёт о выполнении поручения. Если исполнитель не успевает подготовить ответ по обращению в рамках установленного срока, то он должен подготовить промежуточный отчет, содержащий пояснения о причинах несоблюдения срока и проект письма-уведомления для заявителя. Такие поручения в дальнейшем ставятся на доп. контроль (фактически создается новое поручение на доп. контроль).

Для исполнения поручения может использоваться **функция «Исполнить документом»**. Для этого при открытии задачи «На исполнение»/«На исполнение (отчет отклонен)» в карточке поручения присутствует кнопка «Исполнить документом».

При использовании данной функции создается карточка нового документа, после регистрации которого поручение переходит в состояние «Исполнено».

Для **выдачи нового поручения** используется кнопки «Создать поручение» (открывается незаполненная карточка поручения) и «Перепоручить» (открывается карточка поручения с заполненными полями: «текст поручения» и «срок исполнения»).



Внимание

Срок исполнения по поручению не может превышать значение, установленное в поле «Срок направления ответа» РК Обращения

Для **создания отчёта по поручению** используется кнопка «Отчёт». Форма отчёта по поручению представлена на рисунке ниже (Рисунок 69):

Рисунок 69. Форма отчёта по поручению

Обязательным для заполнения является поле «Текст отчёта». При формировании отчёта о выполнении для реквизита «Тип отчёта» выбирается значение «Финальный», а для отчета, содержащего пояснения о причинах несоблюдения срока – «Промежуточный». При необходимости к карточке отчёта можно добавить вложения (компонент «Вложения») и связанные документы (компонент «Связанные документы»). Для отправки отчёта используется кнопка «Отправить». Контролёр в папке «Входящие» получает задание «На принятие отчёта» по обращению. При формировании промежуточного отчёта задача «На исполнение» остаётся у исполнителя.

3.13 Принятие отчёта по поручению

Контролёр получает задание «На принятие отчёта» если исполнитель сформировал финальный отчёт.

Если исполнитель сформировал промежуточный отчёт, Референт получает задание «На принятие промежуточного отчёта».

Если отчёт сформирован по поручению «На исполнение (доп. контроль)», Референт получает задание «На принятие отчёта (доп. Контроль)».

Референт после просмотра отчета, при необходимости формирует пакет документов для рассматривающего для снятия документа с контроля, и при отсутствии замечаний принимает отчет.

Для **принятия отчёта** используются кнопки «Принять», «Принять с копированием» или «Принять с комментарием». Функция «Принять с копированием» доступна при принятии отчёта по подчинённому поручению. При принятии отчёта с копированием в Системе принимается отчёт по подчинённому поручению и автоматически формируется финальный отчёт по основному поручению, которое находится на исполнении у Контролёра.

Функция «Принять с комментарием» позволяет принять отчет с внесением комментария, который затем отправляется на ознакомление автору отчета.

Контролёр может отредактировать текст финального отчёта по своему поручению перед отправкой. После принятия отчета, Исполнителю поручения формируется уведомление «Ваш отчет принят».

В случае неудовлетворенности Референта или Рассматривающего работой по поручению, в том числе по причине некачественной подготовки отчета, неполноты сведений об исполнении поручения, либо когда работа по обращению не завершена, референт может выполнить следующие действия:

Для отклонения отчёта используется кнопка «Отклонить» карточки отчёта по поручению (см. Рисунок 70).

The screenshot displays the 'Отчет (На принятии отчета)' interface. At the top, there are tabs for 'РЕКВИЗИТЫ', 'ВИЗЫ', and 'ИСТОРИЯ'. The 'РЕКВИЗИТЫ' tab is active, showing a form with the following fields:

- Тип отчета: Финальный отчет
- Поручение: проверка поручения
- Документ: Обращение "Проверка поручений" № ТФ.О...
- Дата создания: 02.12.2024 15:02:03
- Создатель: Прохорова Татьяна Дмитриевна
- Исполнитель: Прохорова Татьяна Дмитриевна
- Текст отчета: Поручение выполнено

Below the form, there is a section for 'Вложения' (Attachments) with a toolbar containing: Импортировать, Сканировать, Загрузить, Выписать, Отменить, Удалить, Заменить, Заполнить, and Версии. A table lists the attached file:

ИМПОРТИРОВАННО	НАИМЕНОВАНИЕ	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
	отчет по исп.дисцц.xlsx	10,3 KB	02.12.2024 15:02:24

Next is the 'Связанные документы' (Related documents) section with a toolbar: Новый документ, Найти. A table lists related documents with columns: ТИП СВЯЗИ, ЗАГОЛОВОК, ДАТА РЕГИСТРАЦИИ, РЕГ. НОМЕР, ТИП ДОКУМЕНТА, ПОДВИД, СОСТОЯНИЕ, ИСПОЛНИТЕЛЬ, ГОСОРГАН.

Below that is the 'Вложения связанных отчетов' (Attachments of related reports) section with a toolbar: Загрузить, Версии, Копировать. A table lists attachments with columns: ЗАГОЛОВОК, РАЗМЕР, ТИП ОТЧЕТА, СОСТОЯНИЕ, ИСПОЛНИТЕЛЬ, ДАТА СОЗДАНИЯ, ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ.

Finally, the 'Связанные документы связанных отчетов' (Related documents of related reports) section with a toolbar: Копировать. A table lists related documents with columns: ЗАГОЛОВОК, ТИП, ТИП СВЯЗИ, ИСПОЛНИТЕЛЬ, СОСТОЯНИЕ, АВТОР, ГОСОРГАН, ДАТА СОЗДАНИЯ, ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ.

At the bottom, there is a blue bar with buttons: Принять, Принять с комментарием, Принять с копированием, Отклонить, Распечатать, Закрыть, and Дополнительно. The ID 00270000 is visible in the bottom right corner.

Рисунок 70. Карточка финального отчёта

При отклонении отчёта обязательно заполняется «Текст визы», также можно изменить срок исполнения (новый срок исполнения не может превышать «Срок направления ответа» по Обращению, если рассматривался отчет по поручению. Для поручений доп. контроля такого ограничения нет). После отправки поручения исполнитель получит задание «На исполнение (отчет отклонен)» или «На исполнение доп. контроль (отчет отклонен)».

Виза контроля исполнения поручения

Документ: Обращение от 08.08.2018 № Т2-01-123-21/15 "Обращение от 08.08.2018-07"

Поручение: Бурченкова Ю. А.: поручение от 09.08.2018-01 до 17.08.2018 12:00

Отчет: Старовойтова Т. А.: фин.отчет с вложением 2 отв.исполнитель

Срок исполнения: 17.08.2018 12:00:00

Текст визы

Дата создания: 14.08.2018 16:28:22

Автор: Бурченкова Юлия Андреевна

Создатель: Бурченкова Юлия Андреевна

Вложения

Импорт Сканировать Загрузить Выписать Отменить Удалить Заменить Заполнить Версии

НАИМЕНОВАНИЕ	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ

Связанные документы

Новый документ Найти

ТИП СВЯЗИ	ЗАГОЛОВОК	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	РЕГ. НОМЕР	ТИП ДОКУМЕНТА	ПОДВИД	СОСТОЯНИЕ	АВТОР	ГОСОРГАН

Отправить Отменить

Рисунок 71. Карточка визы отклонения отчёта по поручению

Если для исполнения поручения по обращению требуется более продолжительное время, чем заданное в «Сроке направления ответа» (30 календарных дней в соответствии с требованиями 59-ФЗ), то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, Заявителю должно быть направлено соответствующее уведомление, все поручения дополнительного контроля должны выдаваться в компоненте «Дополнительный контроль».

Для создания нового **поручения дополнительного контроля** и автоматического приёма финального отчёта используется кнопка «Отправить на доп. контроль» в карточке финального отчета. При этом открывается карточка нового поручения с заполненными реквизитами: «Текст поручения», «Исполнители» и «Срок исполнения», создаваемое поручение попадает в компонент «Дополнительный контроль» РКК обращения.

В карточке поручения, выданного в разделе «Дополнительный контроль», реализована возможность указать период контроля. При задании периода контроля Система будет автоматически формировать поручения с заданной периодичностью до наступления конечной даты исполнения (указывается в одноимённом реквизите). После отправки исполнитель в папку «Входящие» получает новую задачу «На исполнение (доп. контроль)», содержащую новый срок исполнения поручения.

Рисунок 72. Карточка поручения на доп. контроль

3.14 Контроль документа

Референт получает задание «На контроль обращения» сразу после отправки Обращения на рассмотрение, если в карточке обращения на закладке «Исполнение и контроль» выставлен реквизит «Контроль обращения»=Да и указана дата контроля (Рисунок 73).

№	ТИП	ОТВ.	ДАТА	АВТОР	КОНТРОЛЕР	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ТЕКСТ ПОРУЧЕНИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	ОТЧЕТ	СОСТОЯНИЕ
1			14.08.2018 10:27:45	Бурченкова Юлия Андреевна	Штанько Юлия Андреевна	Бурченкова Юлия Андреевна	поручение по ОГ от 14.08.2018-02	14.08.2018 12:00		На исполнении

Рисунок 73. Карточка документа при обработке задачи «На контроль документа»

Референт может создавать поручения по документу (кнопка «Создать поручение»).

Референт может при необходимости изменять значение, заданное в полях «Дата контроля», «Дата доп. контроля».

Для завершения задачи «На контроль» необходимо выполнить следующие действия:

- На закладке «Реквизиты» в компоненте «Вопросы в обращении» для каждого вопроса заполнить «Результат рассмотрения» (для этого выделить вопрос в списке, нажать кнопку «Изменить», заполнить значение, и нажать «Сохранить»).
- На закладке «Исполнение и контроль» заполнить значение в поле «Дата направления ответа (факт)».
- Нажать кнопку «Снять с контроля» и ввести текст визы снятия документа с контроля.

3.15 Формирование дела по обращению

Пользователям доступна функция формирования дела по обращению. При выборе в карточке Обращения кнопки «Дополнительно»/«Сформировать дело по обращению» - Система автоматически формирует многостраничный файл формата pdf, в который последовательно включается следующее содержимое:

- Печатная форма карточки обращения.
- Печатная форма листа исполнения и контроля из РКК Обращения.
- Все вложения из РКК Обращения гражданина.
- Все вложения из ответа на обращение.
- Все вложения из письма о переадресации.
- Все вложения из уведомления заявителя.

Включению в pdf файл подлежат файлы формата doc/docx и pdf, файлы других форматов не поддерживаются и в pdf-файл не включаются.

Если в какой-либо РКК содержится файл неподдерживаемого формата, то в pdf-файл «Личного дела» формируется лист-заменитель со следующим содержимым:

- Документ <вид документа> от <рег.дата> № <рег.номер> (ID:<ID документа>).
- Файл: <Наименование файла>, <Размер файла>, <Дата изменения файла>.

3.16 Завершение обработки обращения

Референт получает задание «На завершение обработки обращения» сразу после отправки Обращения на рассмотрение, если в карточке обращения на закладке «Исполнение и контроль» не выставлен реквизит «Контроль обращения».

При выполнении задачи «На завершение обработки обращения» можно **выдать поручение**. Для этого используется кнопка «Создать поручение».

Для завершения задачи «На завершение обработки обращения» необходимо выполнить следующие действия:

- На закладке «Реквизиты» в компоненте «Вопросы в обращении» для каждого вопроса заполнить «Результат рассмотрения» (для этого выделить вопрос в

списке, нажать кнопку «Изменить», заполнить значение, и нажать «Сохранить»);

- На закладке «Исполнение и контроль» заполнить значение в поле «Дата направления ответа (факт)»;
- Нажать кнопку «Завершить» и ввести текст визы снятия документа с контроля.



Внимание

Необходимо своевременно завершать задачи «На контроль обращения» и «На завершение обработки обращения», т.к. на основании данных, внесенных в РКК документов при завершении указанных задач, формируется статистика для выгрузки в ССТУ.РФ

3.17 Нормоконтроль документа

Нормоконтролер получает задание «На нормоконтроль», если в карточке исходящего документа установлен признак «Нормоконтроль».

Для внесения положительной визы используется кнопка «Пропустить».

Для внесения отрицательной визы используется кнопка «Отклонить». При отклонении документа обязательно указывается причина отклонения.

3.18 Согласование документа

Задача «На согласование» поступает в том случае, если пользователь включён в список согласования на закладке «Маршрут».

Согласующий может выдать поручение на внутреннее согласование для передачи документа на согласование другому сотруднику. **Для выдачи поручения на внутреннее согласование** используется кнопка «На внутреннее согласование». При этом необходимо заполнить карточку поручения на внутреннее согласование (Рисунок 74):

Рисунок 74. Карточка поручения на внутреннее согласование

Для внесения **положительной визы** используется кнопка «Согласовать» (использование Электронной подписи при согласовании описано в п.3.24).

Для внесения **отрицательной визы** используется кнопка «Отклонить». При этом необходимо заполнить форму визы отклонения (Рисунок 75). Обязательным для заполнения является поле «Текст визы». Согласующий может добавить вложение (реквизит «Вложение») и/или связанный документ (реквизит «Связанные документы»). Текст визы, вложения и связанные документы могут быть добавлены из отчётов по поручению «На внутреннее согласование» (реквизиты «Вложения связанных виз» и «Связанные документы связанных виз»).

Если документ уходит от согласующего, то выданные им и не исполненные поручения на внутреннее согласование отменяются.

Рисунок 75. Форма визы отклонения

Создателю документа доступна функция отзыва документа с согласования.

При нажатии кнопки «Отозвать» система выполняет проверку, есть ли в списке согласования активная задача «На согласование» у пользователя, для которого отзыв документа запрещен. Если такие согласующие есть, то выводится информационное сообщение, документ остается на маршруте:

Отзыв документа запрещен для следующих пользователей:

<ФИО пользователя (если несколько, то каждый с новой строки)>.

Если в списке согласования отсутствуют согласующие, у которых есть активная задача «На согласование» и для которых отзыв документа запрещен, то документ отзывается с согласования на доработку.

3.19 Внутреннее согласование документа

Задание «На внутреннее согласование» формируется, если в рамках исполнения задачи «На согласование» или «На подписание» руководителем было выдано поручение «На внутреннее согласование».

Исполнитель задачи «На внутреннее согласование» должен открыть задачу, принять решение в соответствии с поручением руководителя и внести решение в Систему.

При внесении положительной или отрицательной визы необходимо заполнить текст визы, при необходимости добавить файлы-вложения и связанные документы.

3.20 Подписание документа

Задание «На подписание» поступает руководителю, если он включен в список «Подписание» на закладке «Маршрут» карточки документа.

Руководитель после рассмотрения документа может **выдать поручение на внутреннее согласование** (описание приводится в п.3.18)

Для внесения положительной визы используется кнопка «Подписать».

Для внесения отрицательной визы используется кнопка «Отклонить». При этом необходимо заполнить форму визы отклонения. Обязательным для заполнения является поле «Текст визы». Руководитель может добавить вложение (реквизит «Вложение») и/или связанный документ (реквизит «Связанные документы»). Текст визы, вложения и связанные документы могут быть добавлены из отчетов по поручению «На внутреннее согласование» (реквизиты «Вложения связанных виз» и «Связанные документы связанных виз»).

Создателю документа доступна функция отзыва документа с подписанием.

При нажатии кнопки «Отозвать» система выполняет проверку, есть ли в списке подписание активная задача «На подписание» у пользователя, для которого отзыв документа запрещен. Если такие подписывающие есть, то выводится информационное сообщение, документ остается на маршруте:

Отзыв документа запрещен для следующих пользователей:

<ФИО пользователя (если несколько, то каждый с новой строки)>.

Если в списке подписание отсутствуют подписывающие, у которых есть активная задача «На подписание» и для которых отзыв документа запрещен, то документ отзывается с подписанием на доработку.

3.21 Доработка документа (по исходящим и внутренним документам)

Задание «На исправление» по исходящим и внутренним документам формируется для исполнителя после отклонения документа с нормоконтроля, согласования, подписанием или отзыва документа с этих этапов.

При открытии задачи «На исправление» открывается карточка документа на закладке «Маршрут» и отображается виза отклонения (Рисунок 76):

Визы	Автор	Должность	Подразделение	Тип визы	Дата	Комментарий
ВНУТРЕННЕЕ СОГЛАСОВАНИЕ	ВсеРольИсполнитель Иван Петрович	Администратор	Тест Руководство	Виза отклонения с подписания	20.12.2018 18:55:23	1111111111

Рисунок 76. Список виз на закладке «Маршрут»

Исполнитель должен ознакомиться с причиной отклонения документа, внести изменения в карточку документа и повторно отправить документ на согласование или удалить документ из Системы (кнопка «Удалить»).

Для удаления документа из Системы необходимо, чтобы связанное с ним Обращение было отозвано с рассмотрения и связь Исходящего сопроводительного документа и Обращения была удалена.

Для отправки документа по маршруту используется кнопка «Отправить». При этом необходимо заполнить визу исправления, в которой кратко внести пояснения по выполненным исправлениям (Рисунок 77):

The screenshot shows a web interface for a 'Виза исправления' (Correction Visa). At the top, there's a header with a logo and the title. Below it, a form contains several sections:

- Ссылка на документ:** ISCX от 02.08.2018-01
- Текст визы:** A large empty text area.
- Дата создания:** 14.08.2018 16:56:13
- Автор:** Штанько Юлия Андреевна
- Создатель:** Штанько Юлия Андреевна
- Вложения:** A toolbar with icons for 'Импорт', 'Сканировать', 'Загрузить', 'Выписать', 'Отменить', 'Удалить', 'Заменить', 'Заполнить', and 'Версии'. Below it is a table with columns: 'НАИМЕНОВАНИЕ', 'РАЗМЕР', and 'ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ'.
- Связанные документы:** A toolbar with 'Новый документ' and 'Найти'. Below it is a table with columns: 'ТИП СВЯЗИ', 'ЗАГОЛОВОК', 'ДАТА РЕГИСТРАЦИИ', 'РЕГ. НОМЕР', 'ТИП ДОКУМЕНТА', 'ПОДВИД', 'СОСТОЯНИЕ', 'АВТОР', and 'ГОСОРГАН'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Отправить' (Send) and 'Отменить' (Cancel).

Рисунок 77. Форма визы исправления

3.22 Прикрепление сканированного подлинника

Задача «На прикрепление сканированного подлинника» поступает Сотрудникам, включенным в соответствующую группу (назначается администратором), в случае если в шаблоне документа признак «Формировать задачу «На прикрепление сканированного подлинника» = ДА.

Для прикрепления сканированного подлинника используется кнопка «Импорт» в компоненте «Сканированные оригиналы» на закладке «Реквизиты». Описание компонента «Связанные документы» содержится в п. 2.5.3.

Для завершения задачи «На прикрепление сканированного подлинника» необходимо нажать кнопку «Отправить».

При выполнении задачи «На прикрепление сканированного подлинника» можно внести изменения в реквизиты документа и сохранить внесённые изменения, нажав кнопку «Сохранить».

Для блокировки документа от внесения изменений другими пользователями используется кнопка «Заблокировать документ».

3.23 Отправка документа

Задача «На отправку» поступает после прикрепления сканированного подлинника для исходящих документов (либо после регистрации, в случае если признак «Формировать задачу «На прикрепление сканированного подлинника» = НЕТ), содержащих в адресатах не электронные способы отправки, либо в случае, если при электронной отправке произошел сбой.

Для отправки документа в систему МЭДО необходимо выделить в контроле связанные документы обращение, поступившее из МЭДО, и нажать «Отправить в МЭДО» (см. Рисунок 78)

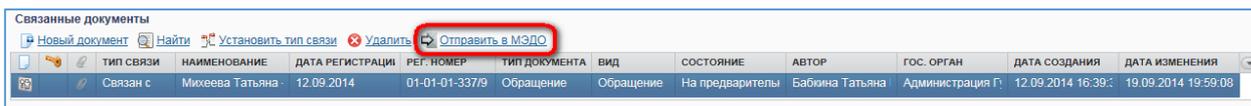


Рисунок 78. Кнопка «Отправить в МЭДО» в контроле «Связанные документы»

Для завершения задачи «На отправку» необходимо нажать кнопку «Отправить» или «Отправить с комментарием». При отправке с комментарием необходимо ввести визу.

Для блокировки документа от внесения изменений другими пользователями используется кнопка «Заблокировать».

Для документов со способом отправки «Электронная почта» при отправке проверяется значение параметра «Активный» вкладки «Настройки исходящей почты» в карточке госоргана, в котором зарегистрирован документ (настраивается администратором).

В случае, если параметр «Активный» = «Да», отправка документа на e-mail адресата осуществляется автоматически с почтового ящика, указанного в настройках исходящей почты госоргана, без формирования задачи «На отправку». В истории документа формируется соответствующая запись об отправке, сам документ переходит в состояние «На хранении».

Для исходящих документов со способом доставки адресату электронная почта также проверяется заполнение признака «Формировать задачу «На прикрепление сканированного подлинника»:

1. Если значение признака = ДА, то отправляется сканированный подлинник;
2. Если значение признака = НЕТ, то формируется pdf-файл со штампами визуализации регистрационной даты, регистрационного номера и подписи. В исходящем письме отправляется основной документ, все приложения к нему, файлы ЭП и pdf версия основного документа с метками рег. даты, рег. номера и штампа ЭП.

В случае, если происходит ошибка отправки документа на e-mail, то формируется задача «На отправку (ошибка отправки)», которая поступает в соответствующий одноименный узел в задачи ответственному за отправку.

В случае, если параметр «Активный» = «Нет», отправка на e-mail адресата не происходит, формируется задача «На отправку».

Для взаимодействия с онлайн-сервисом «Отправка» ФГУП «Почта России» реализовано две функции: для формирования реестра отправки и для загрузки реестра отправки.

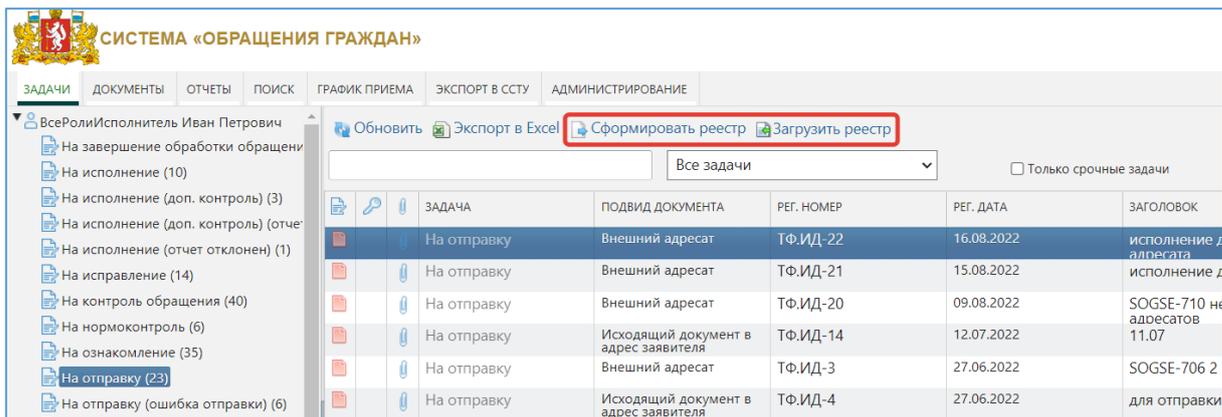


Рисунок 79. Кнопки «Сформировать реестр» и «Загрузить реестр» в списке «На отправку»

Для формирования реестра отправки используется кнопка «Сформировать реестр», которая становится активной при выделении в списке задач «На отправку» хотя бы одного документа. При нажатии кнопки «Сформировать реестр» Система автоматически формирует и загружает на ПК пользователя файл в формате xls (MS Excel-2003), содержащий данные по адресатам документов, выделенных курсором в папке «На отправку». В файл попадают только строки корреспондентов, для которых в качестве «Способа доставки» указаны способы:

- а. Почта.
- б. Заказное письмо.
- с. Заказное с уведомл.

Если в одной РКК документа присутствует несколько корреспондентов с указанными выше способами доставки, то для каждого из них формируется своя строчка реестра.

Для автоматического завершения задач «На отправку» по документам из сформированного ранее реестра отправки и по результатам его обработки ФГУП «Почта России» используется кнопка «Загрузить реестр».

При нажатии кнопки «Загрузить реестр» выводится диалоговое окно для выбора файла с ПК пользователя; после выбора и загрузки файла Система проверяет корректность формата файла. Если формат файла ошибочный – пользователю выводится соответствующее информационное сообщение.

При успешной загрузке файла-реестра Система выводит на экран окно для ввода комментария к отправке и даты отправки, а также добавления pdf-файлов, полученных на почте, в качестве подтверждения факта отправки. После ввода данных все задачи «На отправку» по документам, у которых ID равен значению, указанному в поле «COMMENT» файла-реестра, автоматически завершаются. При этом в историю документа от имени пользователя делается запись о завершении задачи «На отправку», задачи удаляются из папки «На отправку». Дата, комментарий и вложения, добавленные пользователем в окне после успешной загрузки файла-реестра, а также масса каждого отправления из обработанного ФГУП «Почта России» файла-реестра сохраняются в карточке отправленного документа (в карточке визы).

3.24 Обработка задач с применением Электронной подписи

Электронная подпись в СОГ может использоваться для следующих типов документов:

- 1) Исходящий документ.
- 2) Внутренний документ.

Настройку возможности применения ЭП для конкретного вида документа и состав подписываемых данных определяет Администратор СОГ, настройка выполняется в шаблонах документов.

Применение ЭП осуществляется в рамках выполнения задач:

- На согласование.
- На подписание.

Применение ЭП при согласовании и подписании задает Администратор СОГ в рамках настройки шаблонов документов. Для подписания документов может применяться только Квалифицированная ЭП, для согласования документов дополнительно допускается использование Неквалифицированной ЭП и Простой ЭП.

Сопоставление ЭП с пользователями СОГ осуществляется на основании данных о СНИЛС, внесенных в СОГ и в сертификат пользователя.

3.24.1 Алгоритм действий для использования электронной подписи

Алгоритм действий рассмотрен на примере подписания документа. Для обработки задачи с применением ЭП необходимо:

Шаг 1. Установить носитель ключевой информации.

Шаг 2. Открыть задачу для обработки.

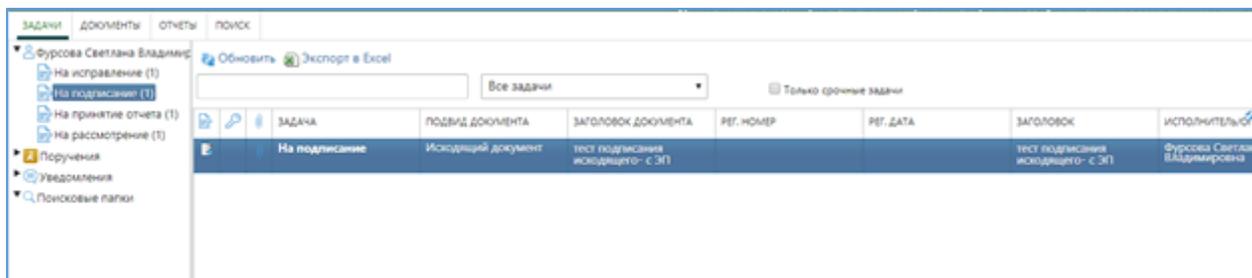


Рисунок 80. Открытие задачи для обработки

Шаг 3. Принять решение по документу и нажать соответствующую кнопку: «Согласовать/ Подписать с ЭП».

Рисунок 81. Принятие решения по документу

Шаг 4. В случае положительного решения (Согласовать/Подписать с ЭП) Система запросит дополнительное подтверждение. Необходимо нажать кнопку «Да»:

Рисунок 82. Подтверждения положительного решения

В случае отрицательного решения необходимо заполнить визу и нажать кнопку «Отправить». При этом подписание документа с ЭП производиться не будет, задача согласования/ подписания будет завершена.

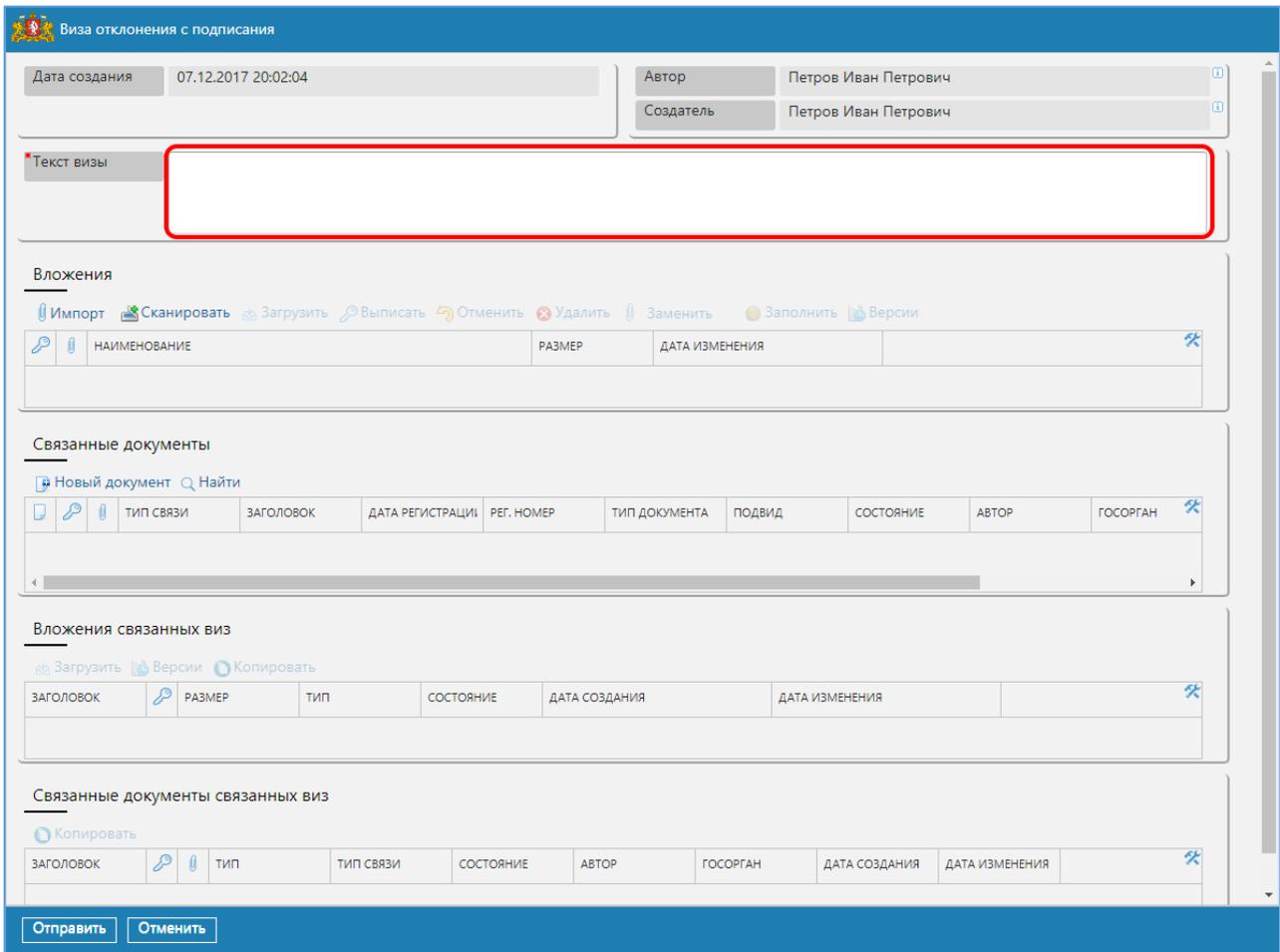


Рисунок 83. Отрицательное решение по документу

Шаг 5. (должен настраиваться Администратором, ответственным за обслуживание ПК пользователя) При первом запуске функции подписания документа электронной подписью отобразится окно загрузки компонента электронной подписи. В дальнейшем, необходимо установить отметку в пункте меню «Всегда открывать файлы этого типа». Загрузка компонента электронной подписи будет загружаться один раз в рабочую сессию пользователя (до следующей перезагрузки компьютера).

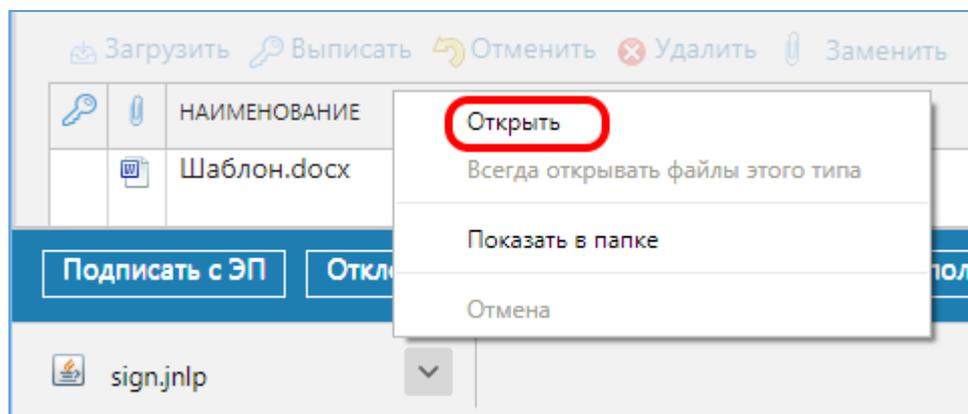


Рисунок 84. Запуск апплета подписания документа с ЭП

Шаг 6. В открывшемся окне запуска процедуры подписания документа (при первом запуске подписания с ЭП) установить признак «Do not show this again for apps from this publisher and location above» и нажать кнопку «Run» (при последующих запусках процедуры подписания указанное окно появляться не будет).



Рисунок 85. Окно запуска процедуры подписания документа

Шаг 7. Если у Вас установлено несколько ключей с ЭП, то в отобразившемся окне со списком найденных контейнеров электронной подписи выбрать ЭП, которой Вы хотите подписать документ:

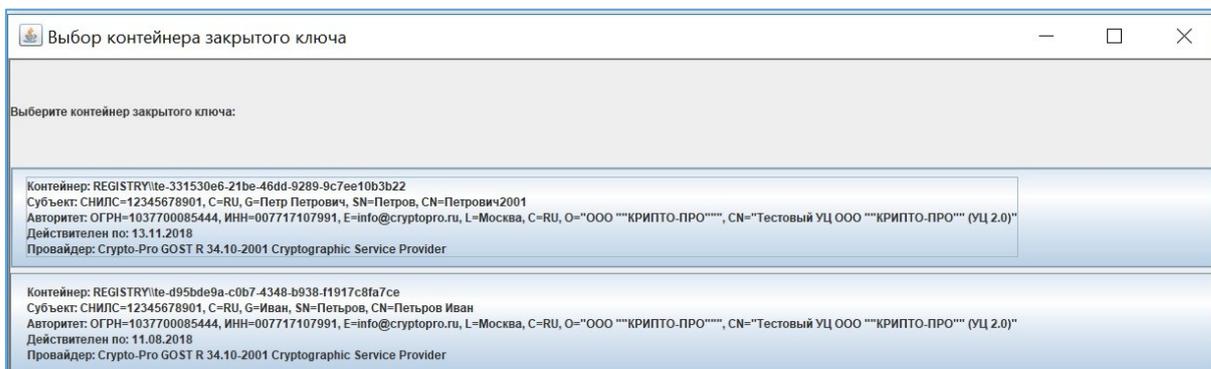


Рисунок 86. Выбор ЭП для подписания

Шаг 8. В открывшемся окне ввести запрошенный ПИН-код для ЭП и нажать кнопку «ОК».

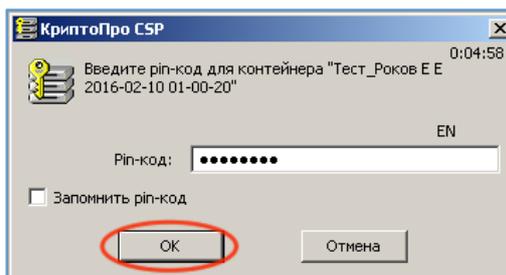


Рисунок 87. Ввод ПИН-кода ключевого носителя

**Примечание**

Если ключ недействителен или не был установлен, СОГ выдаст ошибку с определенным описанием.

Не удалось получить контейнер закрытого ключа

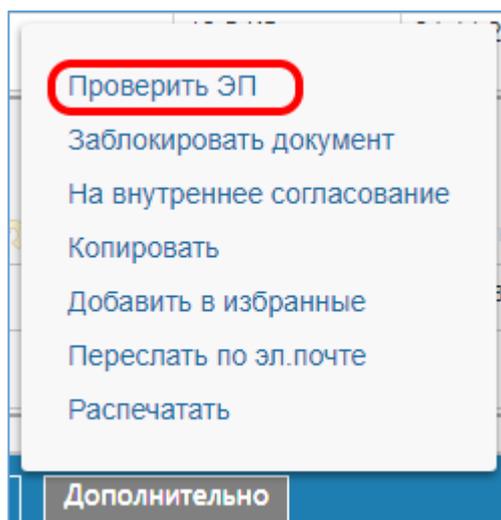
Рисунок 88. Пример ошибки. Система не обнаружила носитель ключевой информации

3.24.2 Проверка Электронной подписи

Для проверки действительности электронной подписи в документе предусмотрено два варианта действий:

Если Вам необходимо проверить ЭП актуального круга согласования/подписания документа, то выполните следующие действия:

Шаг 1. Открыть РКК документа, нажать кнопку «Дополнительно/ Проверить ЭП».



Шаг 2. Система отобразит окно с результатами проверки ЭП актуального круга согласования/подписания документа:

Электронная подпись неверна или при проверке подписи возникли проблемы

Шаг 3. Для получения подробной информации об электронных подписях документа перейдите на закладку «Электронная подпись».

Если необходимо получить подробную информацию об электронных подписях документа, то выполните следующие действия:

Шаг 1. Открыть РКК документа на закладке «Электронная подпись».

Шаг 2. Система отобразит перечень всех ЭП актуального круга согласования/подписания документа и дату/время последней проверки каждой ЭП.

Шаг 3. Для того, чтобы посмотреть ЭП всех кругов согласования/ подписания – нажмите «Показать все ЭП».

Шаг 4. Чтобы дополнительно проверить интересующие Вас ЭП – выделите их курсором (возможно выделение нескольких записей с удержанием клавиши Shift или Ctrl) и нажмите «Проверить ЭП».

РЕКВИЗИТЫ	СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ (0)	МАРШРУТ	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ	ПРИМЕЧАНИЯ (0)		
<p>Показать Все ЭП Обновить Проверить ЭП</p>						
ФИО ВЛАДЕЛЬЦА ПОДПИСИ	ДОЛЖНОСТЬ ВЛАДЕЛЬЦА ПС	ДАТА ПОДПИСАНИЯ	РЕШЕНИЕ	ВИД ЭП	СОСТОЯНИЕ	ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ
Фурсова Светлана Владимировна	Начальник Управления	19.10.2017 10:47:24	Подписать	Квалифицированная ЭП	Подпись верна	20.10.2017 12:00:13

Рисунок 89. Выбор ЭП для проверки



Примечание

Определение подлинности подписей может занять некоторое время, иногда до 1-2 минут в зависимости от размера вложений.

Шаг 5. Система отобразит окно с результатами проверки выделенных ЭП и обновит значение в поле «Дата последней проверки»



Рисунок 90. Результат проверки ЭП

3.24.3 Печать документа со штампом электронной подписи

В случае необходимости печати документа, подписанного ЭП в СОГ, предусмотрена возможность вывода на печать файлов-вложений форматов doc/docx с регистрационными данными документа и штампом электронной подписи из СОГ. Функция реализована для всех **зарегистрированных** документов, подписанных ЭП. Печать с ЭП незарегистрированного документа невозможна.

Для печати документа со штампом ЭП необходимо выполнить следующие действия:

Шаг 1. В РКК зарегистрированного документа, подписанного ЭП, в компоненте «Основной документ» выделить файл для печати (только файлы форматов doc/docx) и нажать кнопку «Печать с ЭП»

* Основной документ			
Кол-во листов	31	Кол-во приложений	2
		*Кол-во листов осн. документа	10
		Кол-во листов в приложениях	21
<p>Просмотр Версии Печать с ЭП</p>			
НАИМЕНОВАНИЕ	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ	
шаблон-образец_3.docx	111,4 КВ	21.11.2016 21:16:24	
TimesNewRoman_11pt.docx	20,1 КВ	21.11.2016 21:16:24	
бланк письма.docx	21,6 КВ	21.11.2016 21:16:24	

Рисунок 91. Печать с ЭП

Шаг 2. Система произведет проверку электронной подписи документа:
Если подпись не верна, то отобразится сообщение:

Электронная подпись неверна или при проверке подписи возникли проблемы

Если проверка подписи прошла успешно, то Система сформирует и откроет pdf-файл, содержащий следующую информацию:

- регистрационные данные подписанного документа;
- штамп электронной подписи документа

Шаг 3. Сохранить pdf-файл или вывести его на печать.



Внимание

Для корректного размещения в документе регистрационных данных и штампа электронной подписи в документе должны присутствовать следующие служебные метки:

%REG_DATE% - положение установки регистрационной даты документа;

%REG_NUM% - положение установки регистрационного номера документа;

%SIGN_STAMP% - положение установки штампа электронной подписи документа. Размещение штампа визуализации электронной подписи реализовано в соответствии с меткой: левый верхний угол штампа совпадает с левым верхним углом метки.

Если указанных меток в файле нет, то регистрационные данные устанавливаются в правый верхний угол первого листа, штамп ЭП устанавливается по центру снизу первого листа документа.

3.24.4 Выгрузка Электронных подписей для разбора конфликтных ситуаций

В случае необходимости предоставления документа с электронными подписями для разбора конфликтных ситуаций в Системе предусмотрен механизм выгрузки данных для рассмотрения и проверки вне СОГ.

Выгрузка ЭП для разбора конфликтных ситуаций осуществляется через РКК документа. Функция доступна для пользователей, включенных в роль «Ревизор».

Для выгрузки документа с электронными подписями необходимо выполнить следующие действия:

Шаг 1. Открыть РКК документа на закладке «Электронная подпись».

Шаг 2. Система отобразит перечень всех ЭП актуального круга согласования/подписания документа и дату/время последней проверки каждой ЭП.

Шаг 3. Для того, чтобы посмотреть(выгрузить) ЭП всех кругов согласования/подписания – нажмите «Показать все ЭП».

Шаг 4. Чтобы выгрузить для разбора конфликтных ситуаций интересующие Вас ЭП – выделите их курсором (возможно выделение нескольких записей с удержанием клавиши Shift или Ctrl) и нажмите «Загрузить данные для РКС».

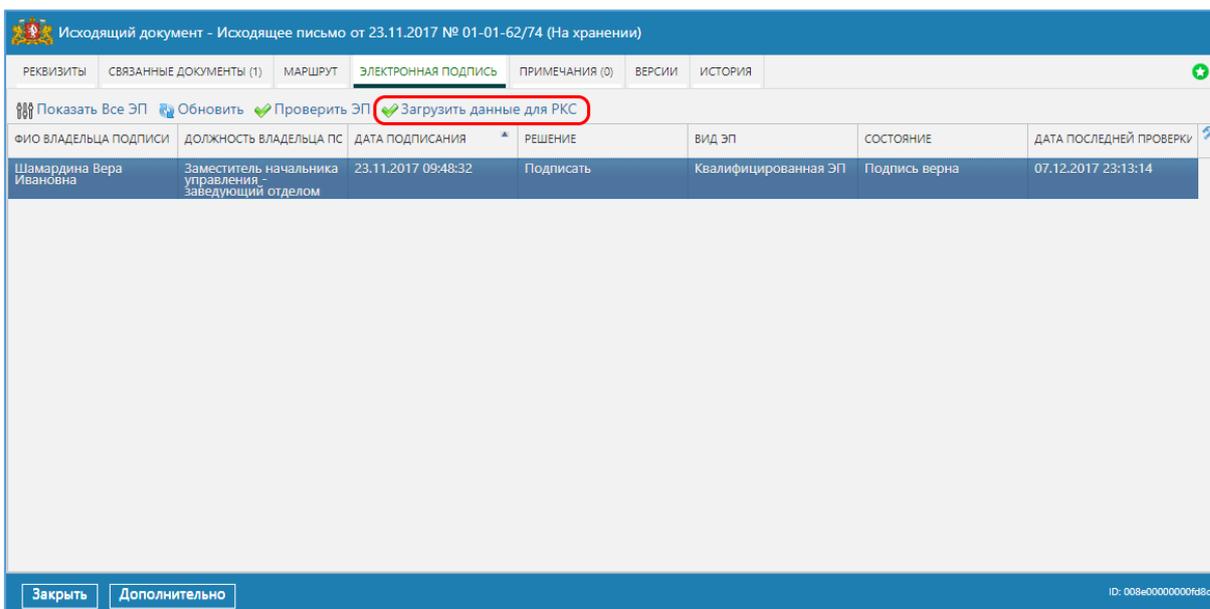


Рисунок 92. Выгрузка ЭП для разбора конфликтных ситуаций

Шаг 5. Система произведет проверку ЭП и сформирует zip-архив, содержащий файлы-вложения, ЭП к ним, сертификаты, использованные при подписании документа и файлы с результатами проверки ЭП.

3.24.5 Проверка подлинности Электронной подписи без использования СОГ

В случае необходимости проверки подлинности электронной подписи документа без использования СОГ (например, при проверке ЭП документа, подписанного в СОГ, и направленного контрагенту) возможно использование функционала портала Госуслуги.

Для проверки выполните следующие действия:

Шаг 1. Сформируйте архив, содержащий файлы вложения и ЭП к ним, полученный по электронным каналам взаимодействия от СОГ, либо используя функционал выгрузки данных для РКС (см. описание в п.3.24.4).

Шаг 2. Откройте в браузере адрес портала «Госуслуги» в разделе проверки подлинности ЭП: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/eds>.

Шаг 3. Выберите раздел «Подтверждение подлинности ЭП - электронного документа. ЭП — отсоединенная, в формате PKCS#7:

Защищено | <https://www.gosuslugi.ru/pgu/eds>

ГОСУСЛУГИ | [Перейдите на новую версию портала www.gosuslugi.ru](https://www.gosuslugi.ru)

Ваше местоположение: **Российская Федерация**

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ГОСУСЛУГИ
Госуслуги прозрачны как никогда!

Телефоны поддержки:
в России: **8 (800) 100-70-10**
за границей: **+7 495 727-47-47**

Личный кабинет:
ВХОД **РЕГИСТРАЦИЯ**

Государственные услуги | Органы власти | Поиск услуг

Главная | Информационно-справочный раздел | **Подтверждение подлинности электронной подписи**

Подтверждение подлинности ЭП:

- сертификата
- электронного документа. ЭП — в формате PKCS#7
- электронного документа. ЭП — отсоединенная, в формате PKCS#7**
- электронного документа. ЭП — отсоединенная, в формате PKCS#7 по значению хэш-функции

Подтверждение подлинности ЭП электронного документа. ЭП — отсоединенная, в формате PKCS#7

Справочная информация по проверке электронной подписи (PDF, 490КБ)
Аккредитованные удостоверяющие центры

Данный сервис предназначен для подтверждения подлинности ЭП формата PKCS#7 в электронных документах.

ЭП под электронным документом бывает двух видов — присоединенная и отсоединенная. Присоединенная ЭП содержится в том же файле, что и сам документ. Отсоединенная ЭП содержится в отдельном файле. Данный сервис позволяет проверить отсоединенную ЭП.

В поле «Выберите документ для проверки» следует выбрать электронный документ, подлинность ЭП которого следует подтвердить, а в поле «Выберите файл подписи для проверки» — файл, содержащий отсоединенную ЭП, после чего нажать кнопку «Проверить». На экране будет отображена информация о результатах проверки ЭП в электронном документе.

Предоставляемая услуга носит информационный характер и не может быть использована в качестве доказательств в судах различных инстанций.

* **Выберите документ для проверки:**

Рисунок 93. Проверка ЭП на сайте Госуслуг

Шаг 4. Приложите файлы в поля формы:

- В поле «Выберите документ для проверки» - файл, подписанный ЭП (в файле выгрузки для РКС его имя соответствует ID вложения в базе СОГ);
- В поле «Выберите файл подписи для проверки» - файл электронной подписи, которую необходимо проверить (в файле выгрузки для РКС соответствует ID вложения в базе СОГ и расширение файла .sig)
- Введите значение отображаемой капчи и нажмите кнопку «Проверить»:

o | <https://www.gosuslugi.ru/pgu/eds>

Подтверждение подлинности ЭП:

- сертификата
- электронного документа. ЭП — в формате PKCS#7
- электронного документа. ЭП — отсоединенная, в формате PKCS#7
- электронного документа. ЭП — отсоединенная, в формате PKCS#7 по значению хэш-функции

Подтверждение подлинности ЭП электронного документа. ЭП — отсоединенная, в формате PKCS#7

Справочная информация по проверке электронной подписи (PDF, 490КБ)
Аккредитованные удостоверяющие центры

Данный сервис предназначен для подтверждения подлинности ЭП формата PKCS#7 в электронных документах.

ЭП под электронным документом бывает двух видов — присоединенная и отсоединенная. Присоединенная ЭП содержится в том же файле, что и сам документ. Отсоединенная ЭП содержится в отдельном файле. Данный сервис позволяет проверить отсоединенную ЭП.

В поле «Выберите документ для проверки» следует выбрать электронный документ, подлинность ЭП которого следует подтвердить, а в поле «Выберите файл подписи для проверки» — файл, содержащий отсоединенную ЭП, после чего нажать кнопку «Проверить». На экране будет отображена информация о результатах проверки ЭП в электронном документе.

Предоставляемая услуга носит информационный характер и не может быть использована в качестве доказательств в судах различных инстанций.

* **Выберите документ для проверки:**

Загрузить файл... C:\fakepath\006e0000000e423

* **Выберите файл подписи для проверки:**

Загрузить файл... C:\fakepath\006e0000000e423.sig

* **Введите код на изображении:**

 29872

Проверить

Рисунок 94. Проверка ЭП на сайте Госуслуг. Загрузка файлов для проверки

Шаг 5. Проверьте результаты подтверждения подлинности ЭП:

Ваше местоположение: Российская Федерация

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ГОСУСЛУГИ

Телефоны поддержки:
в России: **8 (800) 100-70-10**
за границей: **+7 495 727-47-47**

Личный кабинет:
ВХОД **РЕГИСТРАЦИЯ**

Государственные услуги | Органы власти | Поиск услуг

Главная | Информационно-справочный раздел | Подтверждение подлинности электронной подписи

Проверка выполнена

Подлинность документа ПОДТВЕРЖДЕНА

ЭП 1: ВЕРНА
Статус сертификата подписи: ДЕЙСТВИТЕЛЕН, сертификат выдан аккредитованным удостоверяющим центром

Владелец: Шамардин, Игорь Иванович, Заместитель начальника, Управления государственного обеспечения ГСО и ПСО, Правительство Свердловской области, shamar@pavlou66.ru, 66 Свердловская область, Екатеринбург, RU, "пл. Октябрьская, 1", 109690054044, 00000021070, 10267044163, Шамардин, Игорь Иванович

Издатель: "УЦ ГБУ СО "Оператор электронного правительства"", "ГБУ СО "Оператор электронного правительства"", sd@egov66.ru, 66 Свердловская область, Екатеринбург, RU, 006671352361, "ул. Большакова, д. 105", 1116671005087

Действителен: с 2017.03.03 по 2018.03.03

[Назад](#)

Рисунок 95. Проверка ЭП на сайте Госуслуг. Результаты проверки

4. СТАТИСТИЧЕСКИЕ И АНАЛИТИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ

Все отчеты сгруппированы на закладке «Отчеты».

Для построения отчета необходимо:

1. Выбрать необходимый отчет в области навигации (все отчеты отсортированы по названию по алфавиту);
2. Задать критерии построения отчета;
3. Нажать кнопку «Сформировать».

Система сформирует на основании заданных критериев построения и отобразит для пользователя отчет в виде xls-файла.

Все отчеты формируются с учетом прав пользователя на документы, т.е. если у пользователя нет прав на документ, то информация об этом документе в отчет, построенный пользователем, не попадет.

4.1 Отчет «Журнал предварительной записи на прием»

Отчет строится на основании данных о личных приемах (Заявитель, дата приема, результаты приема), введенных на закладке «График приема/ Личные приемы».

4.1.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Дата приема с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата приема по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- ФИО руководителя (выбор из справочника оргструктуры, необязательное для заполнения).

4.1.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

Журнал записи на личный прием в Правительстве Свердловской области за период с					01.06.2016	по	30.06.2016	
№	Дата приема	Ф.И.О. принимающего	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Рег.дата обращения	Рег.номер обращения	Примечание
1	08.06.2016	Злоказов Андрей Владимирович	Земляная Виктория Евгеньевна	Россия, Свердловская, г. Екатеринбург, Ленинский район, ул.				Не явился
2	22.06.2016	Шарапов Сергей Владимирович	Цветова Галина Федоровна	Россия, Свердловская, г. Екатеринбург, ул.				Не явился
3	08.06.2016	Злоказов Андрей Владимирович	Айнетдинова Нила Загитовна	Россия, Свердловская, г. Екатеринбург, ул.				Даны разъяснения
4	20.06.2016	Нисковских Дмитрий Андреевич	Винер Вадим Александрович	Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Б				Создано поручение
5	10.06.2016	Васютинский Игорь Витальевич	Дите Светлана Юрьевна	Россия, Свердловская, г. Екатеринбург, ул. А				Даны разъяснения

Рисунок 96. Отчет «Журнал предварительной записи на прием»

4.2 Отчет «Журнал регистрации исходящих документов (Переписка по обращениям граждан)»

Отчет строится на основании данных об исходящих документах, зарегистрированных в Подсистеме.

4.2.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры, обязательное для заполнения).
- Дата регистрации с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата регистрации по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Способ доставки (Выбор из выпадающего списка, необязательное для заполнения).

4.2.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

Журнал регистрации исходящих документов (Переписка по обращениям граждан)									
за период с 08.08.2022 по 31.10.2022									
в Администрации Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области									
№	Reg. Дата	Reg. Номер	Адресат	Способ доставки	Адрес отправки	Подписанье/Подписал	Заголовок документа	Номер дела	Наименование дела
1	09.08.2022	ТФ-ИД-20	ЦЕНТРАЛЬНЫЙ АВТОМОБИЛЬНЫЙ РЕМОНТНЫЙ ЗАВОД Тестовый Тест Тест, Grego Gimbasa Archeri Люблинская Ю.А.	Почта (простое письмо), Почта (заказное с уведомлением), Почта (заказное письмо), СОГ	Россия, 620050, Свердловская область, г. Екатеринбург, Битовбаевская 4, СО СЛБ, не дом в не улица, Via don L'Ugr Starzo 13 scala BC,	Васищев Сергей Петрович	О направлении обращения по компетенции (Андреева В.Д., г. Ильинск)	001-2022	Переписка о перепродажи обращений граждан
2	15.08.2022	ТФ-ИД-21	A FINMECCANICA COMPANY	Почта (простое письмо)		Сергеева Евгения Ивановна	О направлении обращения по компетенции (Лавришкин П.С., г. Сафоново)	001-2022	Переписка о перепродажи обращений граждан
3	16.08.2022	ТФ-ИД-22	A FINMECCANICA COMPANY, МДОУ АЧИТСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА, Alina Sezhinskaya, наушкова.ilya08@mail.ru, Люблинская Ю.А., Тестовый корреспондент с категорией	Почта (простое письмо), Почта (заказное письмо), Почта (заказное с уведомлением), Почта (заказное письмо), СОГ, Почта (заказное с уведомлением)	Россия, г. Москва Ленинградский проспект, 9-62, Россия, 623230, ул. Мира, 6-д, неизвестна, неизвестен, электронный, .	Сафонов Игорь Михайлович	О направлении обращения по компетенции (Зуева А.Д., Анучинский район п. Тигровый)	001-2022	Переписка о перепродажи обращений граждан
4	24.08.2022	ТФ-ИД-23	Тестовый корреспондент	Электронная почта	user2@documentan.korusconsulting.ru	Сельвин Анна Григорьевна	О направлении обращения по компетенции (Бордак Г.С., г. Партизанск)	001-2022	Переписка о перепродажи обращений граждан
5	24.08.2022	ТФ-ИД-24	Савельева Ирина Александровна	Почта (простое письмо)	Сердоловская, г. Екатеринбург, ул.Ревина, 17а	Петровский Александр Игоревич	О направлении обращения по компетенции (Сылок В.В., Бровинский район, п. Гордотен)	001-2022	Переписка о перепродажи обращений граждан
6	24.08.2022	ТФ-ИД-25	Тестовый корреспондент	Интеграция СОГ	Россия, г. Москва, Марка Шагала наб.	Савельева Светлана Васильевна	О направлении обращения по компетенции (Мавин А.Е., г. Новоалександровск)	001-2022	Переписка о перепродажи обращений граждан
7	24.08.2022	ТФ-ИД-26	Савельева Ирина Александровна	Интеграция СОГ	Сердоловская, г. Екатеринбург, ул.Ревина, 17а	Палковский Игорь Анатольевич	О направлении обращения по компетенции (Артемьева С.И., г.	001-2022	Переписка о перепродажи

Рисунок 97. Отчет «Журнал регистрации исходящих документов (Переписка по обращениям граждан)»

4.3 Отчет «Журнал регистрации письменных обращений»

Отчет строится на основании данных об обращениях граждан, зарегистрированных в Подсистеме, для которых значение поля «Форма» = «Письменное» или «Электронное» (исключается «Устное»).

4.3.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры, обязательное для заполнения).
- Дата регистрации с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата регистрации по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Адресат (выбор из оргструктуры, необязательный);
- Адресат не указан (логический, не обязательный);

- Рассмотрение (выбор из оргструктуры, необязательный).

4.3.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

Журнал регистрации входящих письменных обращений												
за период с 06.06.2016						по 07.06.2016						
в Администрации Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области												
Адресат: Все												
Рассмотрение: Все												
№ п/п	Рег. Дата	Рег. Номер	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Заголовок	Исходная дата	Исходящий номер	Организация отправитель	Адресат	Рассматривающий	Референт	Регистратор
1	07.06.2016	01-01-01-125101	Оберехина Татьяна Васильевна	620086, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.	О качестве предоставления коммунальных услуг (холодный полотноэкоиспользовать)				Не указан	Зыкина Ольга Владимировна	Гурьева Любовь Валентиновна	Ворожени Яна Сергеевна
2	07.06.2016	01-01-01-124642	Ковров Михаил Юрьевич и лт. Галина Максима	620014, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.	Об оказании материальной и медицинской помощи	30.05.2016	КО-01-Р3-Ч-3635	АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ	Не указан	Власов Владимир Александрович	Шабрина Анастасия Вячеславовна	Ворожени Яна Сергеевна
3	06.06.2016	01-01-33-123511	Носова Наталья Степановна	623658, Российская Федерация, Свердловская область, Тугульковский р-н, с.	Об улучшении жилищных условий	02.06.2016	A24-05-60674311	АДМИНИСТРАЦИЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	Не указан	Зыкина Ольга Владимировна	Тюнякин Ярослав Вячеславович	Система...
4	06.06.2016	01-01-01-124272	Фарова Елена Александровна	620109, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.	Об оказании помощи в предоставлении жилья				Не указан	Зыкина Ольга Владимировна	Шабрина Анастасия Вячеславовна	Система...
5	06.06.2016	01-01-29-124391	Модева Татьяна Михайловна	623930, Российская Федерация, Свердловская область.	Об оформлении опекунов над звуками				Не указан	Зыкина Ольга Владимировна	Тюнякин Ярослав Вячеславович	Система...

Рисунок 98. Отчет «Журнал регистрации письменных обращений»

4.4 Отчет «Журнал регистрации устных обращений»

Отчет строится на основании данных об обращениях граждан, зарегистрированных в Подсистеме, для которых значение поля «Форма» = «Устное» (исключается «Письменное» или «Электронное»).

4.4.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры, обязательное для заполнения).
- Дата регистрации с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата регистрации по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Адресат (выбор из оргструктуры, необязательный);
- Адресат не указан (логический, не обязательный);
- Рассмотрение (выбор из оргструктуры, необязательный).

4.4.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

Журнал регистрации устных обращений									
за период с 06.06.2016					по 10.06.2016				
в Администрации Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области									
№ п/п	Рег. Дата	Рег. Номер	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Заголовок	Адресат	Рассматривающий	Результат рассмотрения	Регистратор
1	07.06.2016	01-02-01-12566/21	Винер Вадим Александрович	620137, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.	О развитии туризма в Свердловской области	Дубичев Вадим Рудольфович	Дубичев Вадим Рудольфович	Разъяснено в ходе личного приема	Тюнякин Ярослав Анатольевич
2	07.06.2016	01-02-01-12567/3	Лалушвина Лариса Валерьевна	620100, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.	О проведении мероприятий международного характера в Свердловской области	Дубичев Вадим Рудольфович	Дубичев Вадим Рудольфович	Разъяснено в ходе личного приема	Тюнякин Ярослав Анатольевич
3	09.06.2016	01-02-98-12662/1	Баженов Валерий Борисович	101000, Россия, -, г. Москва, ул.	ОП г. Екатеринбург. О результатах рассмотрения обращения к Губернатору (о возможном использовании опыта заявителя на благо Свердловской области с приложением резюме и книги В.Б.Баженова "Помоги себе и другим"). О возможности получения копии ответа.	Куйвашев Евгений Владимирович	Зацепин Игорь Николаевич	Разъяснено в ходе личного приема	Зацепин Игорь Николаевич
4	08.06.2016	01-02-03-12641/2	Гумаров Ахат Гумарович	623700, Россия, Свердловская область, г. Березовский, ул.	ОП г. Екатеринбург. О возможности получения копии ответа на обращение к Губернатору о предоставлении бесплатно земельного участка под ИЖС инвалиду.	Куйвашев Евгений Владимирович	Зацепин Игорь Николаевич	Разъяснено в ходе личного приема	Зацепин Игорь Николаевич
5	06.06.2016	01-02-01-12455/5	Козина Галина Александровна (председатель Свердловской общественной организации "Ветеран"	620000, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.	Об оказании помощи Свердловской областной общественной организации "Ветеран"	Салхов Азат Равкатович	Салхов Азат Равкатович	Разъяснено в ходе личного приема	Тюнякин Ярослав Анатольевич

Рисунок 99. Отчет «Журнал регистрации устных обращений»

4.5 Отчет «Реестр оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений»

Отчет строится на основании данных об обращениях граждан, зарегистрированных в Подсистеме, удовлетворяющих заданным критериям выборки.

4.5.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор гос.органов из справочника оргструктуры, обязательный, значение по умолчанию = гос.орган пользователя);
- Дата поступления обращения с (выбор из календаря, обязательный, по умолчанию-пусто);
- Дата поступления обращения по (выбор из календаря, обязательный, по умолчанию-пусто);
- Предмет ведения (по умолчанию=пусто, либо указывается одно из значений выпадающего списка справочника предметов ведения).

4.5.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата (см. Рисунок 100):

Реестр оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах в <Наименование госоргана> за период с <Дата 1> по <Дата 2>																															
Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях																															
«ПОДДЕРЖАНО»																															
в том числе «МЕРЫ ПРИНЯТЫ»																															
«НЕ ПОДДЕРЖАНО»																															
«РАЗЪЯСНЕНО»																															
Решение по обращению																															
По оценке автора																															
в том числе с дополнительными мерами контроля																															
По оценке органа, рассматривающего обращение																															
Всего вопросов, на которые получена оценка авторов обращений																															
В том числе с положительной оценкой автора обращения																															
По оценке органа, рассматривающего обращение																															
Всего вопросов, на которые получена оценка авторов обращений																															
В том числе с положительной оценкой автора обращения																															
По оценке органа, рассматривающего обращение																															
Всего вопросов с оценкой органа, в чей адрес поступило обращение																															
В том числе с оценкой органа, несоответствующей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение																															
С применением дополнительных мер контроля																															
По оценке органа, рассматривающего обращение																															
Всего вопросов с оценкой органа, в чей адрес поступило обращение																															
В том числе с оценкой органа, несоответствующей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение																															
«До выполнения рекомендаций»																															
«До принятия решения»																															
«До принятия мер»																															
С учетом мнения автора обращения																															
В том числе с положительной оценкой автора обращения																															
Количество вопросов, содержащихся в обращениях, несоответствующих на рассмотрении																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Свердловская область	Рассмотреть по компетенции																		0	0				0	0						
	в т.ч. рассмотреть с запросом документов и материалов	ФГО																		0	0				0	0					
		ФОИВ																		0	0				0	0					
		РОИВ																		0	0				0	0					
ОМСУ																			0	0				0	0						
Другие																		0	0				0	0							
Направить по компетенции	ФГО																														
	ФОИВ																														
	РОИВ																														
	ОМСУ																														
Другие																															
в т.ч. с запросом результатов рассмотрения	ФГО																														
	ФОИВ																														
	РОИВ																														
	ОМСУ																														
Другие																															

Рисунок 100. Отчет «Реестр оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений»

4.5.3 Правила заполнения данных отчета

Отчет формируется на основании следующих правил построения:

Строка 10

- столбец 5 (E10) - кол-во обращений, попадающих в заданные критерии рег. даты и гос. органа, у которых установлено «Исполнение и контроль/Принято к рассмотрению» = Да;
- столбец 6 (F10) – кол-во вопросов/подвопросов в «Основные реквизиты/Вопросы в обращении» в обращениях из E10;
- столбец 4 (D10) - в скольких строках в F10 поле «Мнение автора» = «Положительная оценка»;
- столбец 7 (G10) - сумму значений полей «Основные реквизиты/Кол-во заинтересованных граждан» в обращениях из E10;
- столбец 8 (H10) - кол-во вопросов из F10, где "Основные реквизиты/Вопросы в обращении/Результат рассмотрения"="Поддержано%" ("Поддержано"; "Поддержано. Меры приняты"; "Поддержано. Меры приняты с выездом");
- столбец 9 (I10) - кол-во вопросов из H10, где поле «Мнение автора» <> «нет»;
- столбец 10 (J10) - кол-во вопросов из H10, где поле «Мнение автора» = «Отрицательная оценка»;
- столбец 11 (K10) - кол-во вопросов из H10, где «Результаты доп. контроля» принимает значения («До выполнения рекомендаций», «До принятия решения», «До принятия мер»);
- столбец 12 (L10) - кол-во вопросов из H10, где «Результаты доп. контроля» = «С учетом мнения автора обращения»;
- столбец 13 (M10) - кол-во вопросов из L10, где поле «Мнение автора» = «Положительная оценка»;
- столбец 14 (N10) - кол-во вопросов из F10, где ""Основные реквизиты/Вопросы в обращении/Результат рассмотрения"="Поддержано. Меры приняты%" ("Поддержано. Меры приняты"; "Поддержано. Меры приняты с выездом");
- столбец 15 (O10) - кол-во вопросов из N10, где поле «Мнение автора» <> «нет»;
- столбец 16 (P10) - кол-во вопросов из N10, где поле «Мнение автора» = «Отрицательная оценка»;
- столбец 17 (Q10) - кол-во вопросов из N10, где «Результаты доп. контроля» = «С учетом мнения автора обращения»;
- столбец 18 (R10) - кол-во вопросов из Q10, где поле «Мнение автора» = «Положительная оценка»;
- столбец 19 (S10) - кол-во вопросов из F10, где «Основные реквизиты/Вопросы в обращении/Результат рассмотрения» = «Не поддержано»;
- столбец 20 (T10) - 0 (ноль);
- столбец 21 (U10) - 0 (ноль);
- столбец 22 (V10) - Кол-во вопросов из S10, где «Результаты доп. контроля» не «пусто»;

- столбец 23 (W10) - кол-во вопросов из F10, где «Основные реквизиты/Вопросы в обращении/Результат рассмотрения» = «Разъяснено%» («Разъяснено», «Разъяснено в ходе личного приема»);
- столбец 24 (X10) - 0 (ноль);
- столбец 25 (Y10) - 0 (ноль);
- столбец 26 (Z10) - кол-во вопросов из W10, где «Результаты доп. контроля» = «До выполнения рекомендаций»;
- столбец 27 (AA10) - кол-во вопросов из W10, где «Результаты доп. контроля» = «До принятия решения»;
- столбец 28 (AB10) - кол-во вопросов из W10, где «Результаты доп. контроля» = «До принятия мер»;
- столбец 29 (AC10) - кол-во вопросов из W10, где «Результаты доп. контроля» = «С учетом мнения автора обращения»;
- столбец 30 (AD10) - кол-во вопросов из W10, где поле «Мнение автора» = «Положительная оценка»;
- столбец 31 (AE10) - кол-во вопросов из F10, где поле «Результат рассмотрения» = <пусто>;

Строка 11 ФГО: Обращения/вопросы из строки 10, у которых в «Связанных документах/Запросы по обращению» есть связь с **зарегистрированным** исходящим документом, где «Категория корреспондента» принимает значения ("Федеральные государственные органы", "Администрация Президента РФ", "Полномочное представительство Президента РФ в УрФО", "Органы прокуратуры")

Строка 12 ФОИВ: Обращения/вопросы из строки 10, у которых в "Связанных документах/Запросы по обращению" есть связь с **зарегистрированным** исходящим документом, где "Категория корреспондента" принимает значения ("Федеральные органы исполнительной власти", "Правительство РФ")

Строка 13 РОИВ: Обращения/вопросы из строки 10, у которых в "Связанных документах/Запросы по обращению" есть связь с **зарегистрированным** исходящим документом, где "Категория корреспондента" принимает значения ("Государственные органы Свердловской области", "Государственные органы иных субъектов РФ")

Строка 14 ОМСУ: Обращения/вопросы из строки 10, у которых в "Связанных документах/Запросы по обращению" есть связь с **зарегистрированным** исходящим документом, где "Категория корреспондента"= "Органы местного самоуправления Свердловской области", "Органы местного самоуправления иных субъектов РФ"

Строка 15 Другие: Обращения/вопросы из строки 10, у которых в "Связанных документах/Запросы по обращению" есть связь с **зарегистрированным** исходящим документом, где "Категория корреспондента"= "Прочие (Свердловская область)", "Прочие (иные субъекты РФ)"

Раздел «Направить по компетенции» (строки 16-20): общая логика выборки вопросов - по «Группе исполнителя» выбираем соответствующую строчку (ФГО, ФОИВ, РОИВ, ОМСУ, Другие)

Строка 16 (схожа по принципу формирования со строкой 10, но исходная выборка обращений отличается)

- столбец 5 (E16) - кол-во обращений, попадающих в заданные критерии рег.даты и гос.органа, у которых: "Исполнение и контроль/Принято к рассмотрению"= Нет и в любом вопросе в "Основные реквизиты/Вопросы в обращении" поле "Группа исполнителя"= "Федеральные государственные органы" (при этом, если вопросов в обращении с такой "группой исполнителя" несколько, то должно считаться 1 обращение, а не несколько);
- столбец 6 (F16) - сколько **вопросов** в "Основные реквизиты/Вопросы в обращении" в обращениях из E16 ("**Исполнение и контроль/Принято к рассмотрению**"= **Нет** и в любом вопросе в "Основные реквизиты/Вопросы в обращении" поле "**Группа исполнителя**"= "**Федеральные государственные органы**") (т.е. в E16 несколько переадресованных вопросов как +1 к значению ячейки, а в F16 каждый вопрос +1);
- столбец 4 (D16) - в скольких строках в F16 поле "Мнение автора"= "Положительная оценка";
- столбец 7 (G16) - сумму значений полей "Основные реквизиты/Кол-во заинтересованных граждан" в обращениях из E16;
- столбец 8 (H16) - кол-во вопросов из F16, где ""Основные реквизиты/Вопросы в обращении/Результат рассмотрения"="Поддержано%" ("Поддержано"; "Поддержано. Меры приняты"; "Поддержано. Меры приняты с выездом");
- столбец 9 (I16) - кол-во вопросов из H16, где поле "Мнение автора" <> "нет";
- столбец 10 (J16) - кол-во вопросов из H16, где поле "Мнение автора"="Отрицательная оценка"
- столбец 11 (K16) - кол-во вопросов из H16, где "Результаты доп.контроля" принимает значения ("До выполнения рекомендаций", "До принятия решения", "До принятия мер")
- столбец 12 (L16) - кол-во вопросов из H16, где "Результаты доп.контроля"= "С учетом мнения автора обращения"
- столбец 13 (M16) - кол-во вопросов из L16, где поле "Мнение автора"="Положительная оценка"
- столбец 14 (N16) - кол-во вопросов из F16, где ""Основные реквизиты/Вопросы в обращении/Результат рассмотрения"="Поддержано. Меры приняты%" ("Поддержано. Меры приняты"; "Поддержано. Меры приняты с выездом");
- столбец 15 (O16) - кол-во вопросов из N16, где поле "Мнение автора" <> "нет";
- столбец 16 (P16) - кол-во вопросов из N16, где поле "Мнение автора"="Отрицательная оценка"
- столбец 17 (Q16) - кол-во вопросов из N16, где "Результаты доп.контроля"= "С учетом мнения автора обращения"
- столбец 18 (R16) - кол-во вопросов из Q16, где поле "Мнение автора"="Положительная оценка"
- столбец 19 (S16) - кол-во вопросов из F16, где "Основные реквизиты/Вопросы в обращении/Результат рассмотрения"="Не поддержано";
- столбец 20 (T16) - =S16
- столбец 21 (U16) - Кол-во вопросов из S16, где "Результаты доп.контроля" не <пусто>

- столбец 22 (V16) - =U16
- столбец 23 (W16) - кол-во вопросов из F16, где "Основные реквизиты/Вопросы в обращении/Результат рассмотрения"="Разъяснено%" ("Разъяснено", "Разъяснено в ходе личного приема");
- столбец 24 (X16) - =W16
- столбец 25 (Y16) - Кол-во вопросов из W16, где "Результаты доп.контроля" не <Пусто>
- столбец 26 (Z16) - кол-во вопросов из W16, где "Результаты доп.контроля"="До выполнения рекомендаций"
- столбец 27 (AA16) - кол-во вопросов из W16, где "Результаты доп.контроля"="До принятия решения"
- столбец 28 (AB16) - кол-во вопросов из W16, где "Результаты доп.контроля"="До принятия мер"
- столбец 29 (AC16) - кол-во вопросов из W16, где "Результаты доп.контроля"="С учетом мнения автора обращения"
- столбец 30 (AD16) - кол-во вопросов из W16, где поле "Мнение автора"="Положительная оценка"
- столбец 31 (AE16) - кол-во вопросов из F16, где поле "Результат рассмотрения" =<пусто>;

Строка 17 - как **Строка 16**, только "Группа исполнителя"= "Федеральные органы исполнительной власти";

Строка 18 - как **Строка 16**, только "Группа исполнителя"= "Государственные органы Свердловской области" или "Государственные органы других субъектов РФ";

Строка 19 - как **Строка 16**, только "Группа исполнителя"= "ОМС Свердловской области" или "ОМС других субъектов РФ";

Строка 20 - как **Строка 16**, только "Группа исполнителя"= "Прочие";

Блок «Направить по компетенции, в т.ч. с запросом результатов рассмотрения» (строки 21-25) совпадают со строками 16-20 с доп. условием: «Исполнение и контроль/ Контроль» = Да.

4.6 Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности ГО и ОМСУ на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях»

Отчет строится на основании данных об обращениях граждан, зарегистрированных в Подсистеме, удовлетворяющих заданным критериям выборки.

4.6.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор гос. органов из справочника оргструктуры, обязательный, значение по умолчанию = гос. орган пользователя).
- Дата поступления обращения с (выбор из календаря, обязательный, по умолчанию-пусто).
- Дата поступления обращения по (выбор из календаря, обязательный, по умолчанию-пусто).
- Население Свердловской области, чел. (для расчета активности) (ввод только положительного целого числа, обязательное).

4.6.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата (см. Рисунок 101).

4.6.3 Правила заполнения данных отчета

В отчете заполняются столбцы, обозначенные 1, 2, 6, 7, 9 в соответствии с описанием, приведенным ниже:

- Столбец 1 (состоит из 2 подстолбцов) - полный перечень вопросов, содержащихся в справочнике «Тематика вопросов», отсортированный по возрастанию по «шифру» (от 0001.0001.0001.0001 к 0005.xxxx): в Столбце 1 - шифр, в Столбце 2 - наименование вопроса (выводятся только «вопросы», разделы тематик выводить не требуется).
- Столбец 2 – выводим значения, заданные в параметрах отбора данных с <Дата1> по <Дата2>.
- Столбец 6 - вычисляем кол-во вопросов тематики, указанной в столбце 1.
- Столбец 7 - вычисляем кол-во вопросов тематики, указанной в столбце 1 деленное на общее кол-во вопросов в обращениях, попадающих в критерии выборки. число в %, 5 знаков после запятой.
- Столбец 9 - вычисляем кол-во вопросов тематики, указанной в Столбце 1 разделенное на («население Свердловской области»/ 100 000) 5 знаков после запятой.

Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц																	
		с <Дата 1>		по <Дата2>													
		Общее количество полученных вопросов <сумма>		Население Свердловской области		<Кол-во>											
Код и наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	Период (месяц, квартал, год)	Показатели средние по России (на основании информации Администрации Президента РФ)			Фактические показатели по Свердловской области (на основании информации Аппарата Правительства Свердловской области)					Фактические показатели ИОГВ до управляющего воздействия за предыдущий период							
		Количество вопросов	Доля в общем количестве вопросов, поступивших из субъекта Российской Федерации	Активность населения	Количество вопросов	Доля в общем количестве вопросов, поступивших в Правительство Свердловской области		Активность населения на 100 тыс. населения		Количество вопросов	Доля в общем количестве вопросов, поступивших в ИОГВ			Активность населения на 100 тыс. населения			
						значение показателя	изменение относительно среднего по России показателя	значение показателя	изменение относительно среднего по России показателя		значение показателя	изменение относительно среднего по Свердловской области	значение показателя	изменение относительно среднего по России показателя	изменение относительно среднего по Свердловской области		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
0001.0001.0001.0001	Конституция Российской Федерации																
0001.0001.0001.1228	Конституции, уставы субъектов Российской Федерации																
0001.0001.0002.0002	Государственные символы Российской Федерации																
0001.0001.0002.0619	Государственные символы субъектов Российской Федерации																

Рисунок 101. Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности ГО и ОМСУ на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях»

4.7 Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности ГО и ОМСУ на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях (обновленный)»

Отчет строится на основании данных об обращениях граждан, зарегистрированных в Подсистеме, удовлетворяющих заданным критериям выборки.

4.7.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор гос.органов из справочника оргструктуры, обязательный, значение по умолчанию = гос.орган пользователя).
- Дата поступления обращения с (выбор из календаря, обязательный, по умолчанию-пусто).
- Дата поступления обращения по (выбор из календаря, обязательный, по умолчанию-пусто).
- Население Свердловской области, чел. (для расчета активности) (ввод только положительного целого числа, обязательное).
- Включать неиспользуемые тематики (логический, значение по умолчанию = Нет).
- Разделять по муниципальным образованиям (логический, значение по умолчанию = Да).

4.7.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата (см. Рисунок 102).

4.7.3 Правила заполнения данных отчета

В отчете заполняются столбцы, обозначенные 1,2,3,6,7,11,12 в соответствии с описанием, приведенным ниже:

- Столбец 1 - выводим код и наименование тематики вопросов из обращений: в зависимости от значения критерия построения отчета «Включать неиспользуемые тематики» выводить либо полный перечень тематик АП, включая неактуальные (для значения критерия = «Да»), либо только те вопросы, по которым были обращения от заявителей в выбранный период (для значения критерия = «Нет»).
- Столбец 2 - выводим наименование муниципального образования, из которого обратился Заявитель по данному вопросу. Если по одной тематике обращались заявители из разных муниципалитетов - должны формироваться отдельные строчки в столбце 2 для каждого муниципалитета для каждой тематики, указанной в столбце 1. (Если в одном обращении несколько вопросов, то каждый вопрос должен считаться в отчете отдельно).
- Столбец 3 – выводим значения, заданные в параметрах отбора данных с <Дата1> по <Дата2>.

- Столбец 6 - вычисляем значение = $\langle \text{Количество вопросов в обращениях по тематике из столбца 1, от заявителей из муниципального образования из столбца 2, за период, предшествующий диапазону дат из Столбца 3 и равный ему по продолжительности} \rangle / \langle \text{общее количество всех вопросов по всем тематикам в столбце 6} \rangle$. Точность - 5 знаков после запятой.
- Столбец 7 - вычисляем значение = $\langle \text{Количество вопросов в обращениях по тематике из столбца 1, от заявителей из муниципального образования из столбца 2, за период, предшествующий диапазону дат из Столбца 3 и равный ему по продолжительности} \rangle / \langle \text{Население Свердловской области, заданное в критерии построения отчета} \rangle * 100\ 000$.
- Столбец 11 - вычисляем значение = $\langle \text{Количество вопросов в обращениях по тематике из столбца 1, от заявителей из муниципального образования из столбца 2, за диапазон дат из Столбца 3} \rangle / \langle \text{общее количество всех вопросов по всем тематикам в столбце 12} \rangle$. Точность - 5 знаков после запятой.
- Столбец 12 - вычисляем значение = $\langle \text{Количество вопросов в обращениях по тематике из столбца 1, от заявителей из муниципального образования из столбца 2 за диапазон дат из Столбца 3} \rangle / \langle \text{Население Свердловской области, заданное в критерии построения отчета} \rangle * 100\ 000$.

Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера проблемных вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц											
Код и наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	Территория, с которой поступил вопрос, содержащийся в обращении	Период (месяц, квартал, год)	Прогноз		Фактические показатели до управляющего воздействия за предыдущий период		Управляющее воздействие			Фактические показатели после управляющего воздействия	
			доля в общем количестве вопросов, поступивших из субъекта Российской Федерации относительно среднего по России показателя	активность населения относительно среднего по России показателя	доля в общем количестве вопросов, поступивших из субъекта Российской Федерации относительно среднего по России показателя	активность населения относительно среднего по России показателя	дата начала реализации управляющего воздействия	уровень управляющего воздействия	наименование органа	доля в общем количестве вопросов, поступивших из субъекта Российской Федерации относительно среднего по России показателя	активность населения относительно среднего по России показателя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0005.0005.0055.0580	г. Екатеринбург	01.01.2017-31.03.2017			5млн. после штг	кол-во вопросов/ население*100тыс за тот же период пред. года				5млн. после штг	кол-во вопросов/ население*100тыс за выбранный период
0005.0005.0055.0580	г. Ревада	01.01.2017-31.03.2017			5млн. после штг	кол-во вопросов/ население*100тыс за тот же период пред. года				5млн. после штг	кол-во вопросов/ население*100тыс за выбранный период
.....											

Рисунок 102. Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности ГО и ОМСУ на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях (обновленный)»

4.8 Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности на основе анализа порядка рассмотрения обращений»

Отчет строится на основании данных об обращениях граждан, зарегистрированных в Подсистеме, удовлетворяющих заданным критериям выборки.

4.8.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор гос. органов из справочника оргструктуры, обязательный, значение по умолчанию = гос. орган пользователя)
- Дата поступления обращения с (выбор из календаря, обязательный, по умолчанию-пусто)
- Дата поступления обращения по (выбор из календаря, обязательный, по умолчанию-пусто)
- Предмет ведения (по умолчанию=пусто, либо указывается одно из значений выпадающего списка справочника предметов ведения).

4.8.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата (см. Рисунок 103, Рисунок 104).

4.8.3 Правила заполнения данных отчета

В отчете заполняются столбцы, обозначенные с 1 по 11 (остальные столбцы таблицы остаются пустыми) в соответствии с описанием, приведенным ниже:

- Столбец 1 - выводится текст «Уральский федеральный округ»;
- Столбец 2 - выводится текст «Свердловская область»;
- Столбец 3 - количество **обращений**, входящих в заданные критерии выборки, у которых значение в поле «Сведения о преследовании за обращение» = «Да»;
- Столбец 4 - количество **вопросов** в обращениях, входящих в заданные критерии выборки, у которых поле «Вид вопроса» содержит значение с типом "Жалоба" (код Вида вопроса начинается с Ж%);
- Столбец 5 - количество **вопросов** в обращениях, входящих в заданные критерии выборки, у которых поле «Вид вопроса» = «Ж2 Жалобы на действия (бездействия) должностных и уполномоченных лиц»;
- Столбец 6 - количество обращений, где выполняются следующие условия:
 - Значение поля «Контроль орг.кор.» = «Да» **И**
 - Значение поля «Запрос» = «Да» **И**
 - «Дата направления ответа (факт)» больше чем «Дата контроля орг.кор.» или «Дата направления ответа (факт)» = <пусто> и текущая дата больше «Дата контроля орг.кор.».
- Столбец 7 - количество обращений, где:
 - Значение поля «Контроль орг.кор.» = «Да» **И**
 - Значение поля «Запрос» = «Нет» **И**

- «Дата направления ответа (факт)» больше чем «Дата контроля орг.кор.» или «Дата направления ответа (факт)» = <пусто> и текущая дата больше «Дата контроля орг.кор.».
- Столбец 8 – Количество обращений из Столбца 6, у которых значение поля «Исполнение и контроль/ Получено напоминание» = «Да»
- Столбец 9 - Количество обращений из Столбца 7, у которых значение поля «Исполнение и контроль/ Получено напоминание» = «Да»
- Столбец 10 - Количество обращений из Столбца 6, у которых есть хотя бы одно поручение в компоненте «Исполнение и контроль/ Доп.контроль»
- Столбец 11 - Количество обращений из Столбца 7, у которых есть хотя бы одно поручение в компоненте «Исполнение и контроль/ Доп.контроль».

Реестр оценки эффективности деятельности _____ на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за период _____																									
Раздел 1.	Раздел 2.	Раздел 3. Информация о возможных нарушениях порядка рассмотрения обращений										Раздел 4. Дополнительные меры контроля по результатам рассмотрения обращений:													
Федеральный округ	Субъект Российской Федерации	подраздел 3.1. Количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение	подраздел 3.2. по виду вопроса «жалоба»		подраздел 3.3. Предоставление запрошенных документов и материалов								выявлены недостатки						даны предложения						Сравнение активности населения соответствующей территории по вопросам работы с обращениями граждан в сопоставимые периоды до проведения контрольного мероприятия и после исполнения Плана на 10 тысяч населения
			Количество вида вопроса «жалоба»	Количество типа вопроса - «жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц»	Количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока	Количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока	Количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после напоминания	Количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после напоминания	Количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после просьбы исполнителя о продлении срока предоставления	Количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после просьбы исполнителя о продлении срока предоставления	Количество выявленных недостатков	Количество мероприятий Плана, направленных на устранение выявленных недостатков	Количество мероприятий Плана, исполненных в срок	Количество мероприятий Плана, исполненных с нарушением срока	Количество мероприятий Плана, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена	Количество мероприятий Плана, по которым срок продлен	Количество мероприятий Плана, по которым срок не наступил	Количество данных предложений	Количество мероприятий Плана, направленных на реализацию предложений	Количество мероприятий Плана, исполненных в срок	Количество мероприятий Плана, исполненных с нарушением срока	Количество мероприятий Плана, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена	Количество мероприятий Плана, по которым срок продлен	Количество мероприятий Плана, по которым срок не наступил	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26

Рисунок 103. Отчет «Реестр оценки эффективности деятельности на основе анализа порядка рассмотрения обращений»
(лист 1)

4.9 Отчет «Форма 1. Отчет о количестве обращений граждан»

Отчет строится на основании данных об обращениях граждан, зарегистрированных в Подсистеме.

4.9.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры, обязательное для заполнения).
- Дата регистрации с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата регистрации по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Адресат (выбор из оргструктуры, необязательный);
- Адресат не указан (логический, не обязательный);
- Рассмотрение (выбор из оргструктуры, необязательный);
- Предмет ведения (по умолчанию = пусто, либо указывается одно из значений выпадающего списка справочника предметов ведения).

4.9.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

ОТЧЕТ						
о количестве обращений граждан, поступивших в						
Администрация Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области						
		за период с	06.06.2016	по	07.06.2016	
Адресат:					Дата расчета 01.08.2016	
Рассмотрение:						
	ФИО, должность адресата	Поступило всего	В том числе			
			Зарегистрировано	Учено		
1	Не указан	153	152	1		
2	Власов Владимир Александрович, Первый	1	1	0		
3	Дубичев Вадим Рудольфович, первый заместитель	2	2	0		
4	Куйвашев Евгений Владимирович, Губернатор	55	55	0		
5	Паслер Денис Владимирович, Председатель	10	10	0		
6	Салихов Азат Равкатович, Заместитель	2	2	0		
7	Тунгусов Владимир Георгиевич, Руководитель	3	3	0		
8	Чернова Надежда Борисовна, Начальник	4	4	0		
9	Итого	230	229	1		
	ФИО, должность рассматривающего	Письменные		Устные		Итого
		Всего	в т.ч. в эл.виде	Всего	В т.ч. на личном	
	Общее количество обращений,	226	164	3	3	229
	в т.ч. рассмотрено обращений:	226	164	3	3	229
	Власов Владимир Александрович, Первый	8	2	0	0	8
	Высокинский Александр Геннадьевич, Заместитель	8	3	0	0	8
	Дубичев Вадим Рудольфович, первый заместитель	4	3	2	2	6
	Зыкина Ольга Владимировна, Заведующий отделом	167	133	0	0	167
	Зырянов Сергей Михайлович, Заместитель	15	11	0	0	15
	Куйвашев Евгений Владимирович, Губернатор	2	2	0	0	2
	Орлов Алексей Валерьевич, Первый заместитель	2	0	0	0	2
	Романов Владимир Иванович, Заместитель	1	1	0	0	1
	Салихов Азат Равкатович, Заместитель Председателя	7	5	1	1	8
	Тунгусов Владимир Георгиевич, Руководитель	6	2	0	0	6
	Швиндт Сергей Владимирович, Заместитель	6	2	0	0	6

Рисунок 105. Отчет «Форма 1. Отчет о количестве обращений граждан»

4.10 Отчет «Форма 2. Отчет о тематике вопросов по обращениям граждан»

Отчёт формируется по тематикам вопросов, поставленных в письменных и устных обращениях граждан, зарегистрированных в Подсистеме.

4.10.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры, обязательное для заполнения).
- Дата регистрации с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата регистрации по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Форма (Выбор из значений: Все, Письменное, Устное, Электронное);
- Территория (Обязательное. Выбор из справочника «Управленческие округа/муниципальные образования);
- Полный (выбор краткой/полной формы вывода отчета);
- Предмет ведения (по умолчанию = пусто, либо указывается одно из значений выпадающего списка справочника предметов ведения).

4.10.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата (в «полной» форме отчета группы вопросов отображаются с декомпозицией до следующего уровня подвопросов):

ОТЧЕТ																						
о тематике вопросов по обращениям граждан, зарегистрированным в																						
Администрация Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области																						
за период с 06.06.2016 по 07.06.2016																						
Полный:													Дата расчета									
Территория: Западный управленческий округ													01.08.2016									
Вопросы, поставленные в обращениях граждан	Общее количество	Муниципальные образования, входящие в выбранный округ																				Итого по округу
		Артинский городской округ	Анический городской округ	Бисертский городской округ	Дружининское городское поселение	Кленовское сельское поселение	Малайловское муниципальное образование	Муниципальное образование Красноуфимский округ	Нижнесергинский муниципальный район	Нижнесергинское городское поселение	Полевской городской округ	Шаинский городской округ	городское поселение Верхние Серги	городской округ Верхняя Пышма	городской округ Дегтярек	городской округ Красноуфимск	городской округ Первоуральск	городской округ Ревда	городской округ Среднеуральск	городской округ Староуткинск	муниципальное образование рабочий посёлок Агит	
Государство, общество, политика	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
В процентах к общему количеству вопросов	14.65%	0%	0.0%	0%	0%	0%	0.0%	0.0%	0%	0%	0.0%	0.0%	0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	0%	3.33%
Социальная сфера	70	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	7
В процентах к общему количеству вопросов	25.64%	0%	0.0%	0%	0%	0%	0.0%	0.0%	0%	40.0%	0.0%	0%	0.0%	75.0%	50.0%	16.67%	0.0%	0.0%	0%	0%	0%	23.33%
Экономика	63	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	8
В процентах к общему количеству вопросов	23.08%	0%	33.33%	0%	0%	0%	0.0%	0.0%	0%	60.0%	0.0%	0%	20.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0%	0%	0%	26.67%
Оборона, безопасность, законность	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
В процентах к общему количеству вопросов	3.66%	0%	33.33%	0%	0%	0%	0.0%	0.0%	0%	0.0%	0.0%	0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	0%	3.33%
Жилищно-коммунальная сфера	90	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	3	1	1	2	1	1	0	0	0	13
В процентах к общему количеству вопросов	32.97%	0%	33.33%	0%	0%	0%	100.0%	100.0%	0%	0%	100.0%	0%	60.0%	25.0%	50.0%	33.33%	100.0%	100.0%	0%	0%	0%	43.33%
Всего	273	0	3	0	0	0	1	1	0	5	1	0	5	4	2	6	1	1	0	0	0	30

Рисунок 106. Отчет «Форма 2. Отчет о тематике вопросов по обращениям граждан» (краткая форма)

4.11 Отчет «Форма 3. Отчет о количестве обращений граждан с разбивкой по корреспондентам»

Отчёт формируется по обращениям граждан, зарегистрированным в Подсистеме в указанный период с разбивкой по корреспондентам и муниципальным образованиям.

4.11.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры, обязательное для заполнения).
- Дата регистрации с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата регистрации по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Контроль орг.кор. (Логический, выбор в отчет только обращений с «Контролем орг.кор.» = Да);
- Территория (Необязательное. Выбор из справочника «Управленческие округа/муниципальные образования»);
- Предмет ведения (по умолчанию = пусто, либо указывается одно из значений выпадающего списка справочника предметов ведения).

4.11.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

ОТЧЕТ													
о количестве обращений граждан, зарегистрированных в													
Администрация Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области													
с разбивкой по корреспондентам,													
за период с 01.06.2016 по 30.06.2016													
Контроль орг-кор:		Дата расчета 01.08.2016											
Территория:													
Управленческие округа/муниципальные образования	Администрация Президента РФ	Государственные органы Свердловской области	Государственные органы иных субъектов РФ	Органы местного самоуправления Свердловской области	Органы местного самоуправления иных субъектов РФ	Органы прокуратуры	Полномочное представительство Президента РФ в УрФО	Правительство РФ	Прочие (Свердловская область)	Прочие (иные субъекты РФ)	Федеральные государственные органы	Федеральные органы исполнительной власти	Всего
Восточный управленческий округ	54	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	61
Артемовский городской округ	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Байкаловский муниципальный район:	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Восточное сельское поселение	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ирбитское муниципальное образование	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Камышловский городской округ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Муниципальное образование Камышловский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Пышминский городской округ	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Режевской городской округ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Слободо-Туринский муниципальный район	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Слободо-Туринское сельское поселение	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Тавдинский городской округ	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Талицкий городской округ	7	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Тугулымский городской округ	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
Туринский городской округ	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
муниципальное образование Алапаевское	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
муниципальное образование город Алапаевск	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
муниципальное образование город Ирбит	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Горнозаводской управленческий округ	58	1	0	1	0	0	0	4	0	2	0	2	68
Верхнесалдинский городской округ	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Горноуральский городской округ	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Городской округ Верхняя Тура	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

Рисунок 107. Отчет «Форма 3. Отчет о количестве обращений граждан с разбивкой по корреспондентам»

4.12 Отчет «Форма 4. Статистика по исполнителям»

Отчёт формируется по поручениям, выданным в указанный период в рамках исполнения обращений граждан, с разбивкой по группам исполнителей/исполнителям.

4.12.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры, обязательное для заполнения).
- Отчетный период с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Отчетный период по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Срок исполнения по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Адресат (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Рассматривающий (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Форма (все, письменные, устные, электронные);
- Группа исполнителя (Выбор из справочника «Группы исполнителей», необязательное);
- Исполнитель (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Территория (Необязательное. Выбор из справочника «Управленческие округа/муниципальные образования);

4.12.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

ОТЧЕТ														
об исполнении поручений по обращениям граждан, зарегистрированным в														
Администрация Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области														
за период с 01.06.2016 по 10.06.2016														
со сроком исполнения на 10.06.2016														
Форма:	Все												Дата расчета	01.08.2016
Адресат:														
Рассматривающий:														
Группа исполнителей:														
Исполнитель:														
Территория:														
Группа исполнителей	Исполнитель	Выдано поручений	Выдано поручений со сроком исполнения		Срок исполнения наступил в отчетном периоде	Исполнено в срок		Исполнено с нарушением срока			Не исполнено в срок			
			В том числе доп. контроль	Всего		Всего	%	В том числе доп. контроль	Всего	%	В том числе доп. контроль	Всего	%	
Государственные органы Свердловской	Бабкина Татьяна Викторовна	4	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Биктуганов Юрий Иванович	2	2	2	2	2	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Власов Владимир Александрович	3	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Волгина Ирина Александровна	1	0	1	1	1	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Гукасян Владимир Мкртичович	1	0	1	1	1	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Гурарий Евгений Михайлович	2	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Дубичев Вадим Рудольфович	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Захватощин Андрей Викторович	1	0	1	1	1	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Злоказов Андрей Владимирович	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Зырянов Сергей Михайлович	2	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Иванов Александр Леонидович	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Клевец Николай Арсентьевич	1	0	1	1	1	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Крушинская Елена Николаевна	1	0	1	1	0	0%	0	0	0%	0	1	100%	
Государственные органы Свердловской	Логинова Наталья Владимировна	2	1	2	2	2	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Паслер Денис Владимирович	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Попов Андрей Николаевич	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Рапопорт Леонид Аронович	2	1	2	2	0	0%	1	2	100%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Романов Владимир Иванович	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Россолов Алексей Петрович	1	1	1	1	1	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Соколов Алексей Евгеньевич	1	1	1	1	1	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Сосновских Сергей Александрович	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Тунгусов Владимир Георгиевич	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Шахова Елена Борисовна	1	0	1	1	1	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Государственные органы Свердловской	Швиндт Сергей Владимирович	1	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
ОМС Свердловской области	Чернова Надежда Борисовна	2	0	2	2	2	100%	0	0	0%	0	0	0%	
Всего		36	6	16	16	13	81%	1	2	12%	0	1	6%	

Рисунок 108. Отчет «Форма 4. Статистика по исполнителям»

4.13 Отчет «Форма 5. Неисполненные и исполненные с нарушением срока»

Отчёт формируется по не исполненным в срок, исполненным в срок и исполненным с нарушением срока поручениям (с установленным сроком исполнения), выданным в указанный период в рамках рассмотрения обращений граждан, зарегистрированным в Подсистеме.

4.13.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры: доступны свой гос. орган и ГО с признаком «Центральный», обязательное для заполнения);
- Дата выдачи поручения с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата выдачи поручения по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Срок исполнения по (Выбор из календаря, необязательное для заполнения);
- Адресат (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Автор поручения (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Исполнено (Логический: включать или нет в отчет исполненные поручения);
- Форма (все, письменные, устные, электронные);
- Исполнитель (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Подразделение исполнителя (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Референт (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);

4.13.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

СПРАВКА															
об исполненных с нарушением срока и не исполненных в срок поручениях по обращениям граждан,															
Администрация Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области															
за период с 01.06.2016 по 15.06.2016															
со сроком исполнения на 01.08.2016															
Форма:	Все													Дата расчета	01.08.2016
Адресат:															
Автор поручения:															
Референт															
Исполнитель:															
№	Регистр. №	Дата регистрации	Организация-корреспондент	Заявитель	Краткое содержание	Автор поручения	Текст поручения	Срок направления ответа	Исполнитель	Дата выдачи поручения	Срок исполнения	Дата исполнения (факт)	Просрочено дней	Статус поручения	
1	01-01-01-10419/1	10.05.2016	АДМИНИСТРАЦИЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	Зыков Илья Юрьевич	Обращение с контролем. О благоустройстве футбольного поля школы № 163	Биктуганов Юрий Иванович	Прошу подготовить информацию в адрес А.В. Коржева. К поручению Д.В. Паслера: "Прошу подготовить информационную справку по указанному в обращении вопросу с планом мероприятий по решению вопроса, с указанием реальных сроков возможных решений"	08.06.2016	Полякова Галина Зотеевна	01.06.2016	02.06.2016		61	На исполнении	
2	01-01-48-10902/2	17.05.2016	ПОЛНОМОЧНЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В УРАЛЬСКОМ ФЕДЕРАЛЬНОМ ОКРУГЕ	Жемчугова Александра Ивановна	О возрождении детских оздоровительных лагерей (обращение с контролем).	Карсканов Сергей Геннадьевич	Для рассмотрения и ответа заявителю. Подготовить проект ответа в аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе за подписью В.А. Власова	17.06.2016	Ситник Антон Юрьевич	14.06.2016	15.06.2016		48	На исполнении	
3	01-01-01-11395/1	24.05.2016	АППАРАТ ПОЛНОМОЧНОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В УРАЛЬСКОМ ФЕДЕРАЛЬНОМ ОКРУГЕ	Сорокина Светлана Николаевна	О предоставлении земельного участка (обращение с контролем).	Кривобок Юлия Владимировна	Прошу рассмотреть обращение, по результатам рассмотрения направить ответ заявителю за Вашей подписью и подготовить проект ответа в адрес Помощника полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе С.В. Морева за моей подписью.	22.06.2016	Вербичкая Татьяна Николаевна	14.06.2016	14.06.2016		49	На принятии отчета	

Рисунок 109. Отчет «Форма 5. Неисполненные и исполненные с нарушением срока»

4.14 Отчет «Форма 6. Отчет о рассмотрении обращений граждан (в разрезе муниципальных образований)»

Отчёт формируется по обращениям граждан, зарегистрированным Подсистеме, и поручениям по ним со сроком исполнения, выданным в указанный период, в разрезе муниципальных образований.

4.14.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Период с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Период по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Срок исполнения по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Форма (все, письменные, устные, электронные);
- Рассматривающий (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Адресат (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Территория (Необязательное. Выбор из справочника «Управленческие округа/муниципальные образования»);
- Предмет ведения (по умолчанию = пусто, либо указывается одно из значений выпадающего списка справочника предметов ведения).

4.14.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

ОТЧЕТ										
о рассмотрении обращений граждан, зарегистрированных в подразделении по работе с обращениями граждан										
(в разрезе муниципальных образований)										
за период с 01.06.2016 по 15.06.2016										
со сроком исполнения на 15.06.2016										
Форма:	Все								Дата расчета	01.08.2016
Рассматривающий:										
Адресат:										
Территория:										
Управленческие округа/Муниципальные образования	Поступило					Выдано поручений со сроком исполнения	Срок исполнения наступил в отчетном периоде	Исполнено в срок	Исполнено с нарушением срока	Не исполнено
	Всего	Из вышест. органов	Повторно	Коллективные	От льготных категорий					
Город Екатеринбург	1749	746	74	89	140	1566	12	255	9	1267
Муниципальное образование «город Екатеринбург»	1749	746	74	89	140	1566	12	255	9	1267
Южный управленческий округ	343	187	19	11	42	277	2	81	0	190
Арамильский городской округ	16	7	0	2	3	16	0	2	0	13
Березовский городской округ	47	20	1	2	5	45	0	13	0	32
Сысертский городской округ	43	24	4	0	6	36	0	14	0	22
Асбестовский городской округ	34	24	1	1	7	22	0	6	0	15
Белоярский городской округ	21	10	0	2	0	20	0	9	0	11
городской округ Богданович	22	12	4	0	0	16	0	3	0	13
городской округ Заречный	12	6	1	0	2	11	1	4	0	7
Город Каменск-Уральский	98	57	7	2	12	79	1	22	0	53
Каменский городской округ	17	8	1	1	5	11	0	1	0	10
Мальшевский городской округ	3	3	0	0	0	1	0	0	0	1
городской округ Рефтинский	2	2	0	0	0	2	0	2	0	0
городской округ Сухой Лог	28	14	0	1	2	18	0	5	0	13
Восточный управленческий округ	263	139	10	12	51	196	8	58	4	128
Режевской городской округ	8	3	1	0	3	7	0	2	0	5
муниципальное образование город Алапаевск	44	28	2	5	9	35	0	7	0	26
муниципальное образование Алапаевское	15	5	0	2	2	18	0	5	0	13

Рисунок 110. Отчет «Форма 6. Отчет о рассмотрении обращений граждан (в разрезе муниципальных образований)»

4.15 Отчет «Форма 7. Отчет о количестве обращений граждан в сравнении с предыдущим отчетным периодом»

Отчёт формируется по обращениям, зарегистрированным в Подсистеме в указанный период, в сравнении с предыдущим отчетным периодом с учетом численности населения в разрезе муниципальных образований.

4.15.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Гос. орган (выбор из справочника оргструктуры, обязательное для заполнения).
- Дата обращения с (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Дата обращения по (Выбор из календаря, обязательное для заполнения);
- Форма (все, письменные, устные, электронные);
- Рассматривающий (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Адресат (Выбор из справочника оргструктуры, необязательное);
- Территория (Необязательное. Выбор из справочника «Управленческие округа/муниципальные образования);
- Предмет ведения (по умолчанию = пусто, либо указывается одно из значений выпадающего списка справочника предметов ведения).

4.15.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

ОТЧЕТ										
о количестве обращений граждан, зарегистрированных в										
Администрация Губернатора Свердловской области и Правительство Свердловской области										
в сравнении с предыдущим отчетным периодом (в разрезе муниципальных образований)										
за период с 01.06.2016 по 30.06.2016										
Форма:	Все								Дата расчета	01.08.2016
Рассматривающий:										
Адресат:										
Территория:										
Управленческие округа/Муниципальные образования	Поступило						Население (тыс. чел.)	Количество обращений на 10 тыс. чел.		
	Всего		Из вышест. органов		Повторно			ПГ	ТГ	
	ПГ	ТГ	ПГ	ТГ	ПГ	ТГ				
Город Екатеринбург	594	626	259	251	62	57	1782907.999 999965	0.003331635 73218591	0.004075702 860166852	
Муниципальное образование «город Екатеринбург»	594	626	259	251	62	57	1782907.999 999965	0.003331635 73218591	0.004075702 860166852	
Южный управленческий округ	221	168	113	94	13	8	32772.50000 000012	0.067434586 92501311	0.051804684 00684544	
Арамилский городской округ	28	8	22	4	2	0	648.0	0.457516339 86928103	0.123456790 12345678	
Березовский городской округ	24	17	14	9	0	1	3029.900000 0000024	0.085463998 29071998	0.056107462 29248486	
Сысертский городской округ	24	19	8	7	4	1	2674.599999 999999	0.101540023 6926722	0.071038659 98654008	
МО «поселок Уральский»	2	0	1	0	0	0	5.0	4.0	0.0	
Асбестовский городской округ	19	15	9	9	1	1	2325.600000 0000013	0.086805555 55555551	0.064499484 00412793	
Белоярский городской округ	16	14	6	6	0	0	1035.0	0.178372352 28539577	0.135265700 48309178	
городской округ Богданович	12	11	7	8	1	2	1060.300000 0000004	0.123954136 96932131	0.103744223 33301891	
городской округ Верхнее Дуброво	2	0	0	0	0	0	10.2	1.960784313 7254903	0.0	
городской округ Заречный	4	4	4	4	0	0	248.7999999 9999998	0.257234726 6881029	0.160771704 1800643	
Город Каменск-Уральский	66	47	33	30	5	3	19515.10000 0000042	0.035385704 17551302	0.024083914 507227685	

Рисунок 111. Отчет «Форма 7. Отчет о количестве обращений граждан в сравнении с предыдущим отчетным периодом»

4.16 Отчет «Отчет по соблюдению сроков рассмотрения обращения»

В отчет должны попадать данные по зарегистрированным Обращениям граждан (не учитываются Обращения с рег. номером «Учтен»), находящихся в состоянии «На предварительном рассмотрении», «На рассмотрении», «На исполнении» и «На хранении».

4.16.1 Критерии построения отчета

Предусмотрено определение следующих критериев построения отчета:

- Дата контроля обращения с <дата1> по <дата2>.
- Дата регистрации обращения с <дата1> по <дата2>.
- Госорган – обязательный, по умолчанию отображается значение госоргана пользователя, открывшего отчет (для пользователей из «филиала» с признаком «Центральный» = «Да» редактируемое, можно выбрать любой госорган, для пользователей из «филиалов» с признаком «Центральный» = «Нет» поле заблокировано от изменений).
- Рассматривающий (выбор из справочника оргструктуры, необязательное).
- Отв. исполнитель (выбор из справочника оргструктуры, необязательное).
- Только неисполненные - логический, по умолчанию = Нет (если установлен «Да», то в отчет должны попадать только неисполненные обращения – не заполнено поле «Дата исполнения(факт)», иначе – все обращения).
- Только просроченные – логический, по умолчанию = Нет (если установлен «Да», то в отчет должны попадать только обращения с просроченным сроком рассмотрения: «Дата направления ответа (факт)» больше «Срока направления ответа» или «Дата направления ответа (факт)» не заполнена и «Срок направления ответа» прошел).

4.16.2 Внешний вид отчета

Отчет формируется в виде xls-файла следующего формата:

Отчет по соблюдению сроков рассмотрения обращения										
Дата регистрации с		31.12.2018	по	02.07.2019						
Срок контроля с		31.12.2018	по	02.07.2019						
Госорган		Тест Филиал								
Рассматривающий:										
Отв. исполнитель:										
Только неисполненные:		Нет								
Только просроченные:		Нет								
Дата контроля		Дата регистрации обращения	Рег.номер обращения	ФИО заявителя	Рассматривающий	Отв.исполнитель	Текст поручения	Дата направления ответа (факт)	Кол-во дней просрочки	
18.01.2019	09.02.2019	11.01.2019	ТФ.ОГ-2	Любимкина Ю.А.	ВсеРоссийский исполнитель Иван Петрович				143	
14.02.2019	09.03.2019	08.02.2019	ТФ.ОГ-10	Artjom Wibe	ВсеРоссийский исполнитель Иван Петрович				115	
31.03.2019	26.04.2019	28.03.2019	ТФ.ОГ-23	Тестовый заявитель	Заместитель загла Анна Сергеевна	Сельвич Анна Григорьевна	еще поручение	29.03.2019	0	
31.03.2019	26.04.2019	28.03.2019	ТФ.ОГ-23	Тестовый заявитель	Заместитель загла Анна Сергеевна	Порученческий Семен Семеныч	поручение по обращению от 28.03	29.03.2019	0	
01.04.2019	26.04.2019	28.03.2019	ТФ.ОГ-24	Тестовый заявитель	Тестово-филиальная Анна Филиаловна	Порученческий Семен Семеныч	поручение по обращению	29.03.2019	0	
31.05.2019	28.06.2019	30.05.2019	ТФ.ОГ-29	Тестов Тест Тестович	Бурченкова Юлия Андреевна				4	
31.05.2019	29.06.2019	31.05.2019	ТФ.ОГ-31	Тестов Константин Евгеньевич	Статкевич Анна Семеновна			31.05.2019	0	
01.06.2019	29.06.2019	31.05.2019	ТФ.ОГ-32	Проверочный заявитель	Статкевич Анна Семеновна	Порученческий Семен Семеныч	,kmlkml		3	

Рисунок 112. Отчет «Отчет по соблюдению сроков рассмотрения обращения»

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ

5.1 Создание шаблонов документов

Шаблоны документов используются при создании проекта документа в Системе. В Системе существуют: Общие шаблоны документов, Шаблоны документов филиала, Личные шаблоны документов.

Для работы с шаблонами документов необходимо перейти на закладку «Документы» и раскрыть узел «Шаблоны» (Рисунок 113).

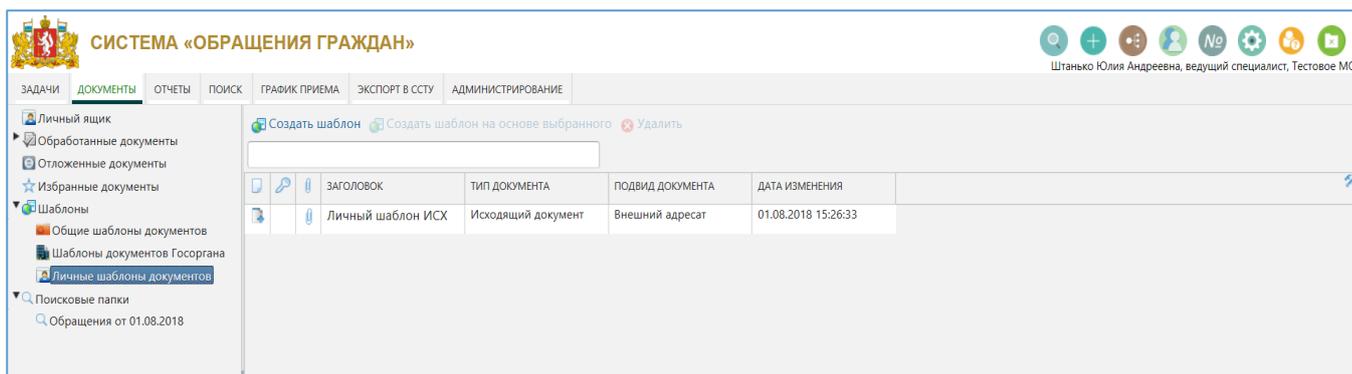


Рисунок 113. Узел «Шаблоны» на закладке «Документы»

Для создания нового шаблона необходимо:

1. Выбрать нужный узел, например, «Шаблоны документов Госоргана», и нажать кнопку «Создать шаблон».
2. В открывшемся окне (Рисунок 114) выбрать вид документа, по которому создаётся шаблон, например, «Внутренний документ», и нажать кнопку «Готово»:

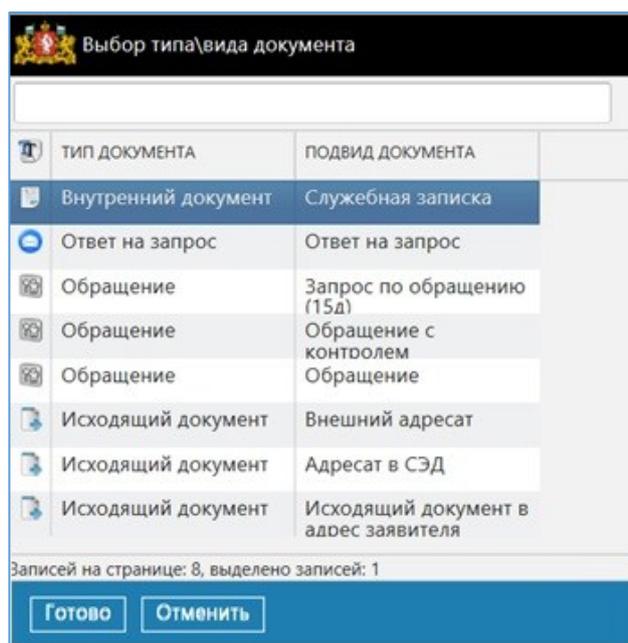


Рисунок 114. Окно выбора вида документа при создании шаблона

3. Ввести наименование шаблона, заполнить нужные реквизиты и нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 115):

Рисунок 115. Карточка шаблона документа

После сохранения новый шаблон появится в списке (Рисунок 116):

ЗАГОЛОВОК	ТИП ДОКУМЕНТА	ПОДВИД ДОКУМЕНТА	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
Шаблон внутреннего документа	Внутренний документ	Служебная записка	14.08.2018 17:15:55

Рисунок 116. Список шаблонов на закладке «Документы»

Для удаления шаблона необходимо выделить его в списке и нажать кнопку «Удалить».

Для создания шаблона на основе созданного ранее, необходимо выделить шаблон в списке и нажать кнопку «Создать шаблон на основе выбранного».

5.2 Поиск документа в хранилище

Поиск документов, находящихся в хранилище, осуществляется путем задания поисковых критериев в форме «Поисковые запросы» на закладке «Поиск» основного окна Системы (Рисунок 117).

Рисунок 117. Форма задания критериев поиска

Для поиска документа в хранилище необходимо:

1. Задать условия поиска.

Чтобы задать условия поиска в Системе предусмотрены следующие поля:

- **Наименование запроса**
- **Тип документа** – указывается тип искомого документа.
- **Заголовок** - предназначено для ввода текста при поиске по тексту документа;
- **Рег. номер** – регистрационный номер документа;
- **Дата создания с/по** – дата создания документа;
- **Дата регистрации с/по** – дата регистрации документа;
- **Исполнитель/Оператор** – ФИО пользователя, который ввел документ в Систему. Уволенные сотрудники отображаются серым цветом (работает также при добавлении в поиск любых критериев, предусматривающих выбор из справочника организационной структуры);
- **ID документа** – идентификационный номер документа;
- **Гос. орган** – наименование Гос. органа, в котором был создан документ.

2. При необходимости добавить условия поиска. Для этого используется кнопка «Добавить условие». По умолчанию отображается условие «Дата создания». Можно выбрать другое значение реквизита из открывающегося списка (Рисунок 118):

Рисунок 118. Значения поискового реквизита «Дата и время создания»

3. Для выполнения поиска используется кнопка «Поиск».

4. Для сохранения поискового запроса необходимо заполнить поле «Наименование запроса» и нажать кнопку «Сохранить». Сохранённое условие поиска отобразится в левой части экрана:

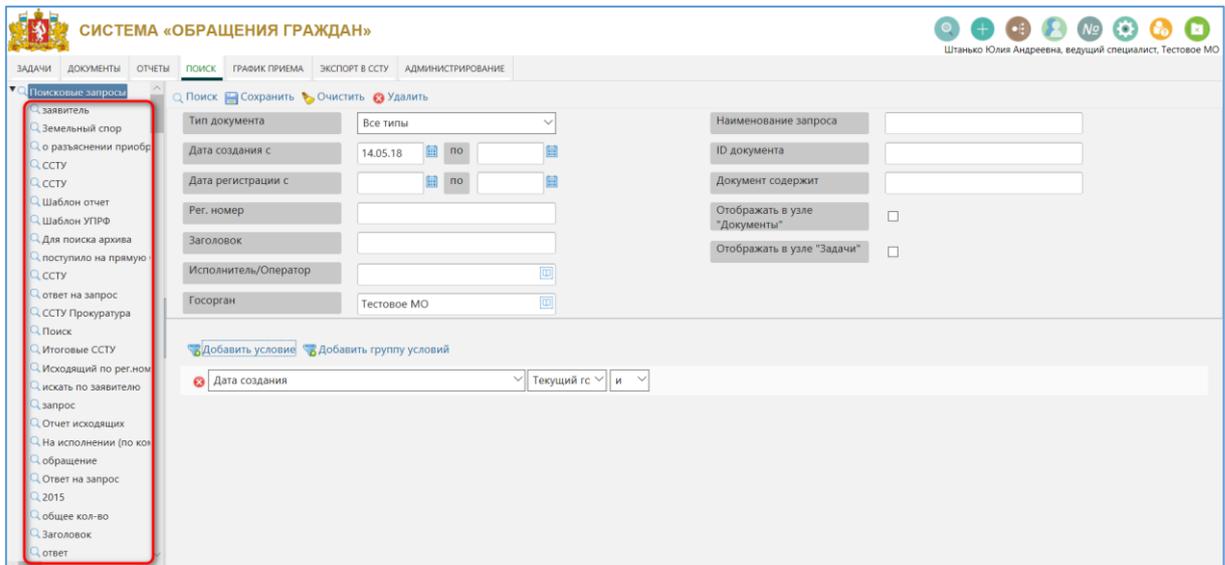


Рисунок 119. Сохранённый поисковый запрос на закладке «Поиск»

5.3 Формирование выходных отчётных документов

Для формирования выходных отчётных документов (отчётов) необходимо перейти на закладку «Отчеты», выбрать нужный отчёт в списке, задать параметры и нажать кнопку «Сформировать». Описание отчетных форм приведено в разделе 4.

5.4 Работа со справочниками Системы

5.4.1 Справочник организационной структуры

Справочник организационной структуры – это иерархический список ведомств и сотрудников правительства Свердловской области. Используется при заполнении соответствующего поля в регистрационных карточках документов.

Справочник организационной структуры (или орг. структуры) формируется на основе информации отдельных справочников подразделений, сотрудников и должностей.

Справочник выводится в отдельном окне (Рисунок 120).

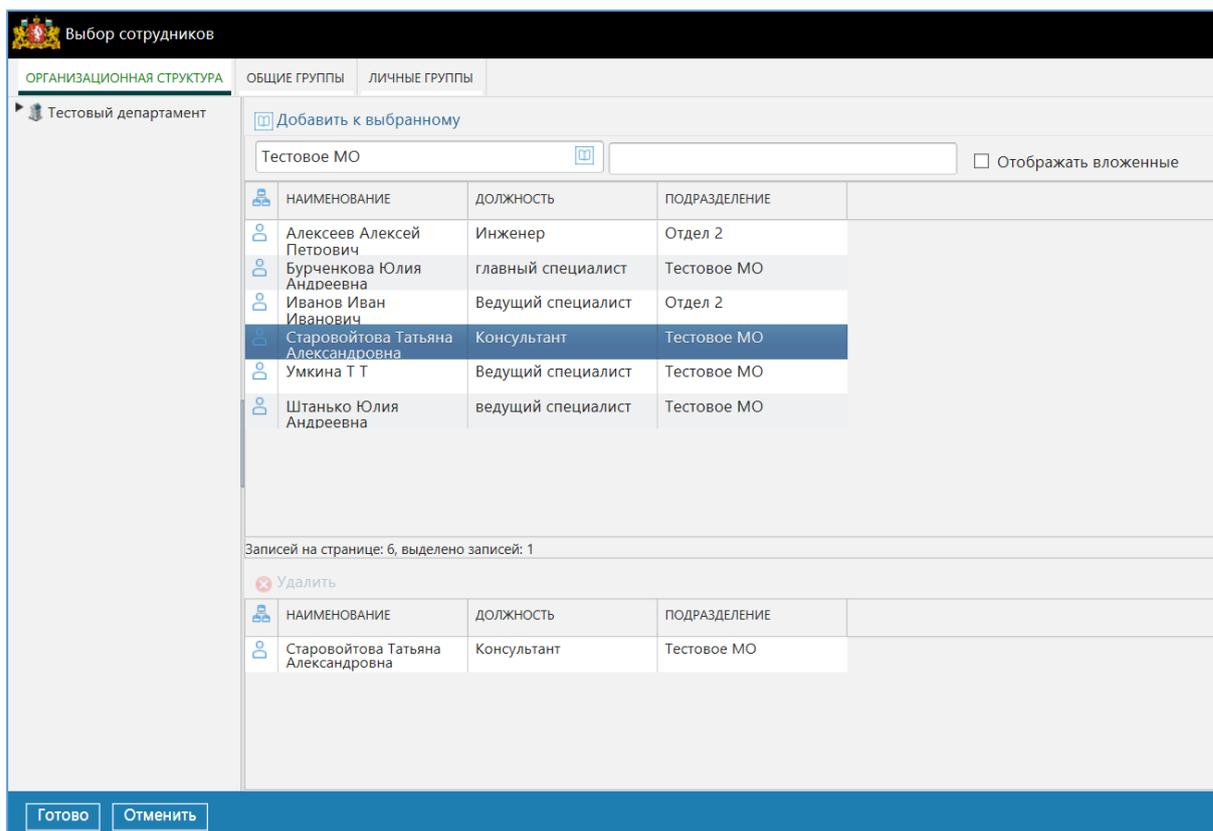


Рисунок 120. Вид окна справочника организационной структуры

При работе со справочником орг. структуры пользователю могут быть доступны следующие способы выбора сотрудников:

- быстрый поиск и выбор сотрудника в справочнике организационной структуры;
- расширенный поиск и выбор сотрудника в справочнике организационной структуры.

Для быстрого поиска и выбора сотрудника в справочнике организационной структуры выполните следующие действия:

Введите первые три (и более) буквы фамилии в поле для поиска (Рисунок 121).

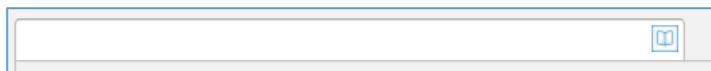


Рисунок 121. Быстрый поиск сотрудников в справочнике орг. структуры

Система автоматически выполнит поиск и выведет список сотрудников, ФИО которых удовлетворяют условиям поиска (Рисунок 122).

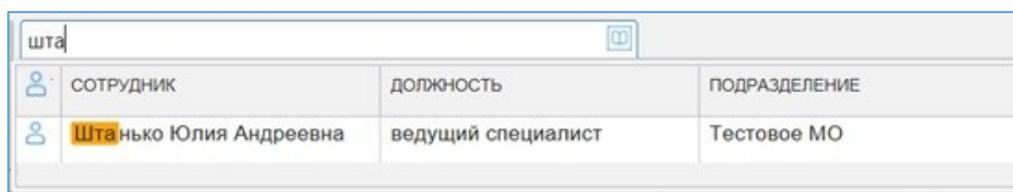


Рисунок 122. Результаты быстрого поиска по справочнику орг. структуры

Выберите сотрудника из списка. Список выбранных сотрудников отобразится в поле карточки документа (Рисунок 123).

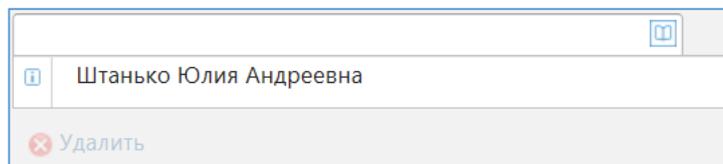


Рисунок 123. Список выбранных сотрудников

Для расширенного поиска и выбора сотрудника в справочнике организационной структуры выполните следующие действия:

Нажмите кнопку «». Откроется справочник организационной структуры.

Выберите в левой части справочника подразделение. В правой части справочника отобразится список сотрудников этого подразделения.



Примечание

Вы можете воспользоваться поиском по справочнику. Для этого введите фамилию или часть фамилии сотрудника в поле для поиска и нажмите Enter.

Выберите сотрудника (или группу сотрудников) из списка, дважды щёлкнув мышкой на фамилии или нажмите кнопку «Добавить к выбранному». Фамилии выбранных сотрудников отобразятся в нижней части справочника (Рисунок 124).

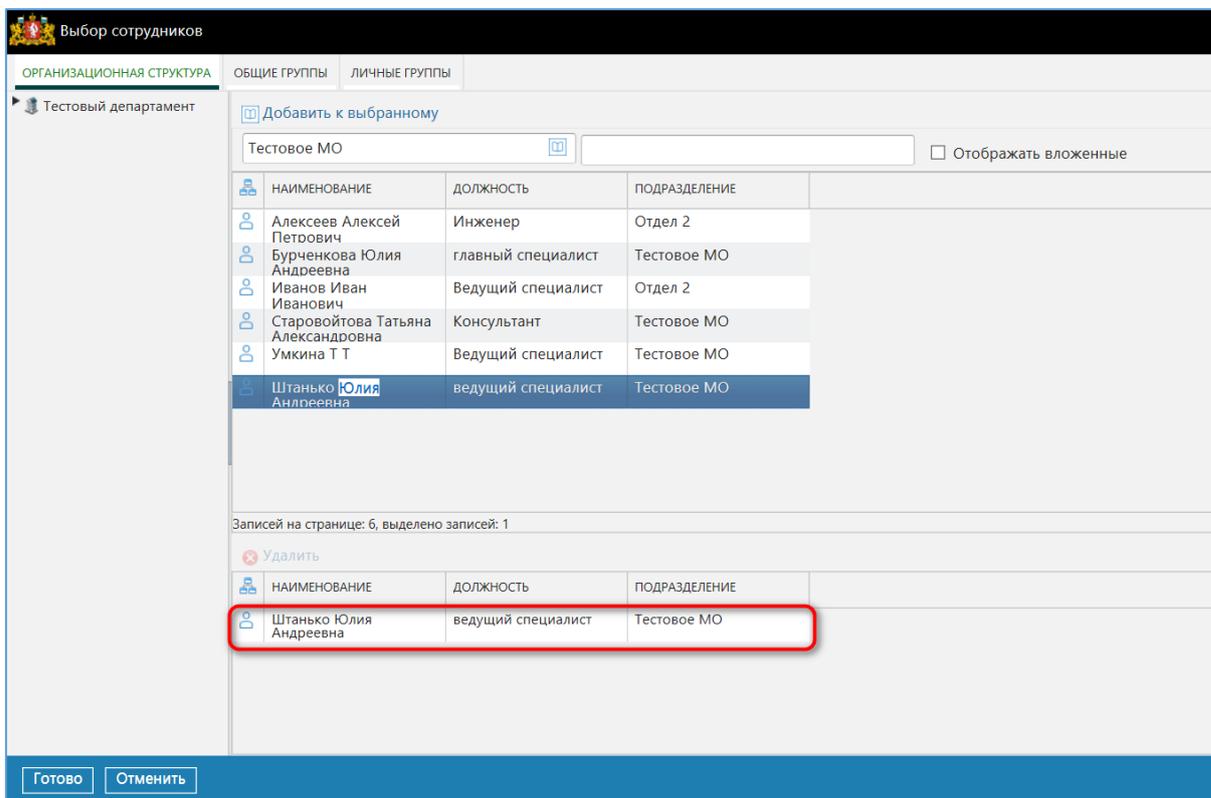


Рисунок 124. Список выбранных сотрудников

Нажмите кнопку «Готово». При этом справочник организационной структуры закроется, а выбранные сотрудники отобразятся в поле карточки документа.

5.4.2 Справочник заявителей

Справочник заявителей – это линейный список граждан. Используется при заполнении соответствующего поля в регистрационных карточках документов.

Справочник выводится в отдельном окне (Рисунок 125)

ФИО	ИНДЕКС	СТРАНА	ОБЛАСТЬ	НАСЕЛЕННЫЙ ПУНКТ	АДРЕС	E-MAIL	ТЕЛЕФОН	СОЦИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
Саникова Антонина Борисовна	620090	Россия	Свердловская область	г. Екатеринбург	пр-кт Седова, д. 30, кв. 62	antoninasannikova@mail.ru	+7 912 241 02 77	Рабочий
Сахарова Елена Ивановна	623848	Россия	Свердловская область	Ирбитский район, поселок Зайково	улица Мира дом номер 1	lena.saharova2016@yandex.ru	+7 (952) 149-3771	Домохозяйка
Семухина Светлана Ивановна	620141	Россия	Свердловская область	г. Екатеринбург	ул. Надеждинская, 26, кв. 36	s.semuhina@mail.ru	+7 (908) 631-2876	Пенсионер
Сергеева Ольга Константиновна	622049	Россия	Свердловская область	г. Нижний Тагил	ул. Захарова, д. 2, кв. 53	olga.sergeeva@yandex.ru	+7 830274146	Пенсионер
Серебренникова Галина Михайловна	620059	Россия	Свердловская область	г. Екатеринбург	ул.40 лет Октября, д. 9, кв. 33	serebgelena@mail.ru	8 9043871663	Работник учреждения культуры
Скороход Алексей Юрьевич	624605	РФ	Свердловская область	г. Алапаевск	ул. Е. Сычѳва 107	aleksei_s81@mail.ru	+7 (922) 203-8880	Предприниматель
Сметанина Юлия Александровна	620138	Россия	Свердловская область	г. Екатеринбург	ул. А.Бычковой, д. 14, кв. 50	SmetaninaYA@mail.ru	9126987045	Служащие
Снигирева Татьяна Васильевна	620137	Россия	Свердловская область	г. Екатеринбург	ул. Советская, д. 41, кв. 259		89126665375	Пенсионер
Собственники жилого дома ул. 8 Марта, д. 194	620000	Россия	Свердловская область	г. Екатеринбург	ул. 8 Марта, д. 194 Б			
Соколова Марина Германовна	624334	Россия	Свердловская область	г. Красноуральск	ул. 40 лет Октября, д. 7 - , кв. 157	9058077472@mail.ru	89022610831	Государственный служащий
Старовойтова Татьяна Александровна	624812	Россия	Свердловская область	Суходолжский район, село Куры, Рудник	улица Белая глина, дом 25 квартира 8	niagara87@mail.ru	+7 (909) 700-0259	
Строков Александр Иванович	623109	Россия	Свердловская область	г. Первоуральск	ул. Ватутина, д. 39, кв. 59	aistr2006@yandex.ru	89126057305	Пенсионер
Сундукова Наталья Геннадьевна	620146	Россия	Свердловская область	г. Екатеринбург	проезд Решетникова , дом 9 , квартира 87	natasha031091@uralweb.ru		
Сурин Александр Алексеевич	624136	Россия	Свердловская область	г. Новоуральск		surin.aleksandr2011@yandex.ru	89502047366	Рабочий
Сысоева Альбина Латфулловна	624043	Россия	Свердловская область	Белоурский р-н, с. Логиново	ул.Свердлова, д. 11а	gizatova47@mail.ru	8-919-395-7572	Предприниматель
Сысов Николай Валентинович	620000	Россия	Свердловская область	г. Екатеринбург		vip0866@bk.ru		

Рисунок 125. Справочник заявителей

При работе со справочником заявителей пользователю могут быть доступны следующие способы выбора заявителей:

- быстрый поиск и выбор заявителя в справочнике;
- расширенный поиск и выбор заявителя.

Быстрый и расширенный поиск подробно описан в п. 5.4.1 Справочник организационной структуры.

5.4.3 Справочник номенклатуры дел

Справочник номенклатуры дел - справочник линейного типа, содержащий сводную номенклатуру дел всех подразделений организации. Используется при заполнении соответствующего поля в регистрационных карточках документов.

При работе со справочником номенклатуры дел пользователю могут быть доступны следующие способы выбора номера дела:

- быстрый поиск и выбор номенклатурного номера в справочнике;
- расширенный поиск и выбор номенклатурного номера в справочнике.

Для быстрого поиска и выбора номенклатурного номера введите первые три (и более) цифры номера в поле для поиска и выберите номер из предложенных вариантов (Рисунок 126).

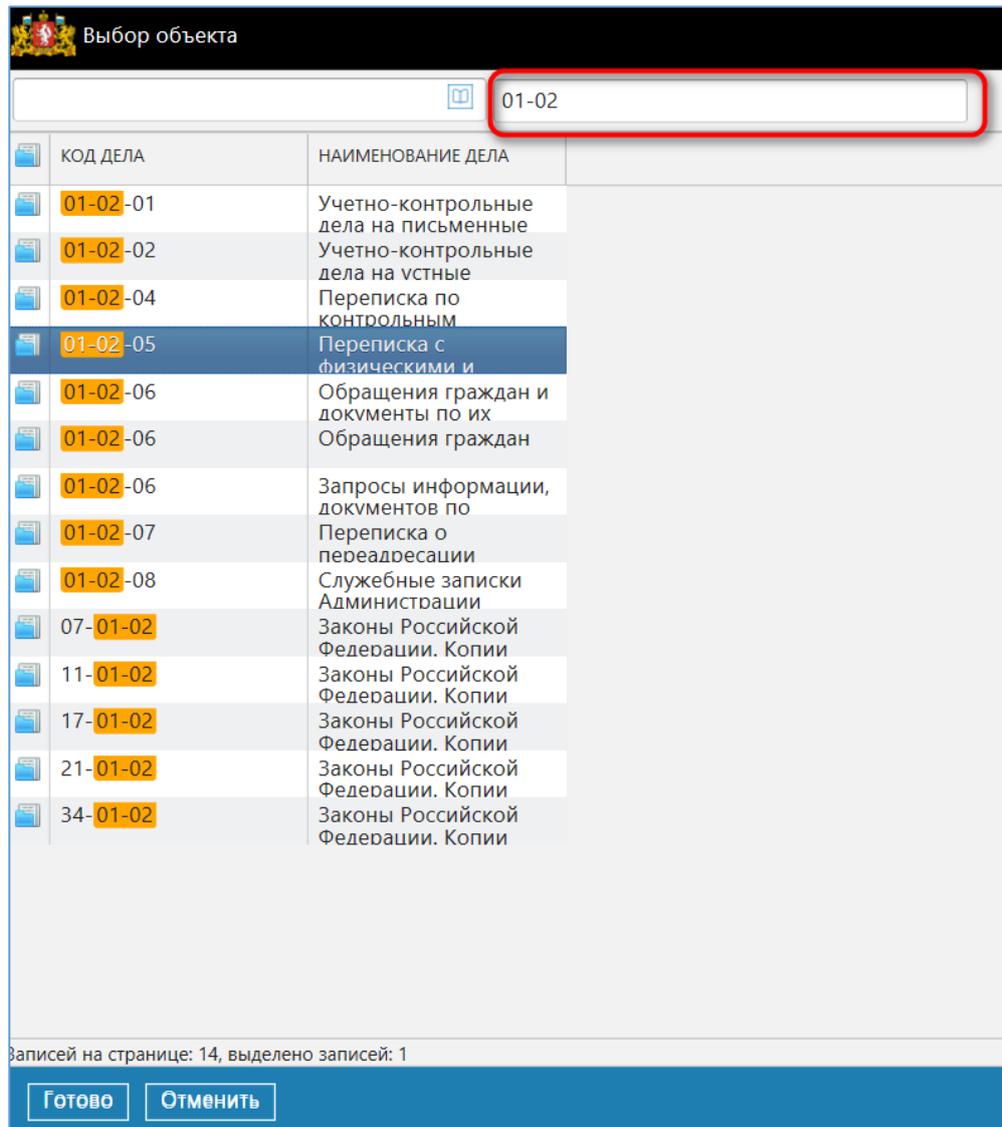


Рисунок 126. Расширенный поиск номенклатурного номера в справочнике

Для **расширенного поиска и выбора** номенклатурного номера нажмите «», выполните поиск номера в справочнике (для поиска необходимо ввести номер дела или несколько цифр номера). Поиск также может осуществляться по названию дела.

5.4.4 Справочник корреспондентов

Справочник корреспондентов – справочник линейного типа, содержащий перечень внешних корреспондентов – юридических и физических лиц. Используется при заполнении адресных полей в регистрационных карточках входящего и исходящего документов.

Справочник выводится в отдельном окне (Рисунок 127).

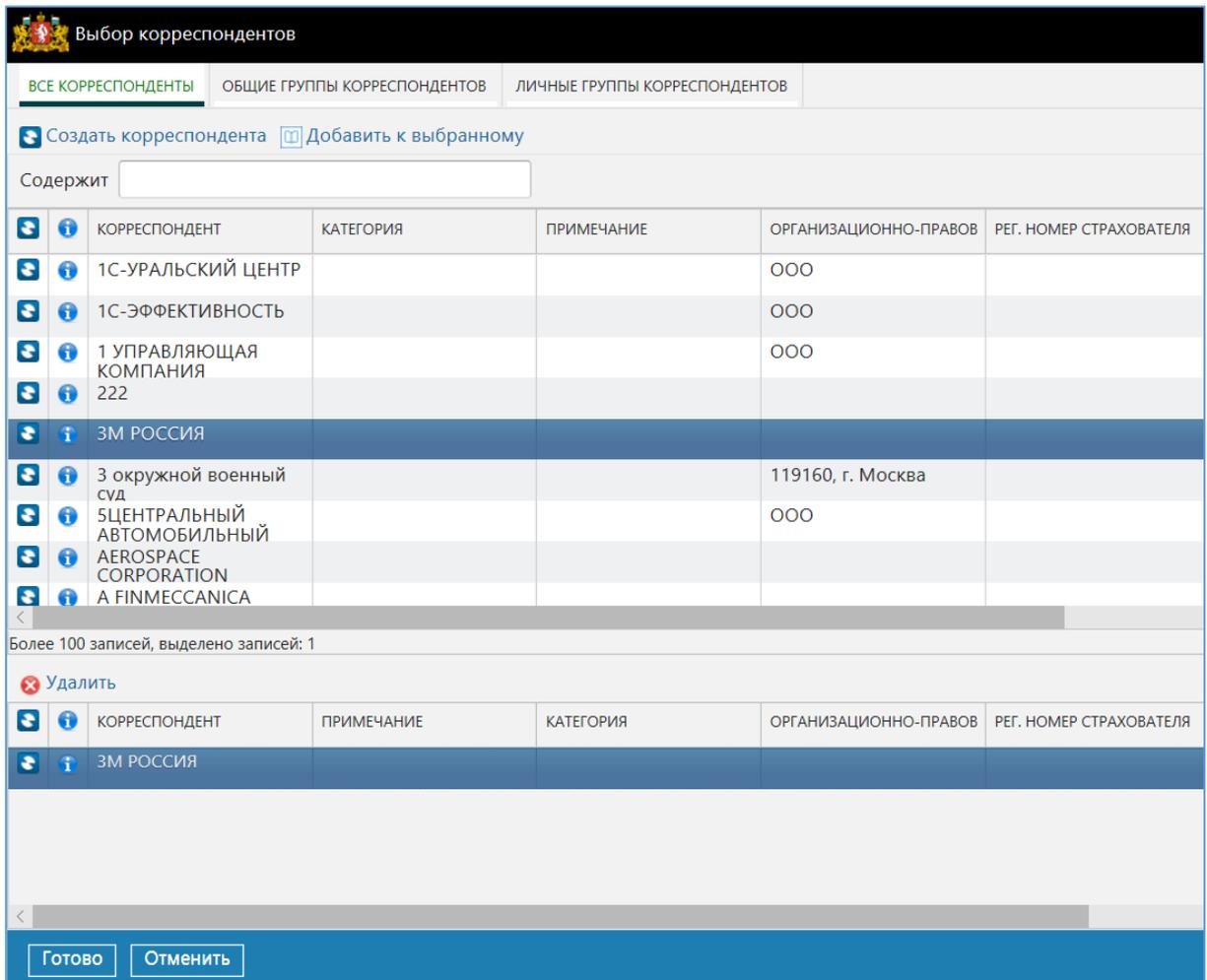


Рисунок 127. Вид окна справочника корреспондентов

При работе со справочником корреспондентов пользователю могут быть доступны следующие способы выбора организаций:

- быстрый поиск и выбор организации в справочнике корреспондентов;
- расширенный поиск и выбор организации в справочнике корреспондентов.

Для быстрого поиска и выбора организации в справочнике корреспондентов выполните следующие действия:

Введите три (и более) буквы названия организации в поле для поиска (Рисунок 128)

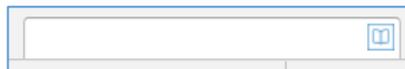


Рисунок 128. Быстрый поиск организации в справочнике корреспондентов

Система автоматически выполнит поиск и выведет список организаций, названия которых удовлетворяют условиям поиска (Рисунок 129).

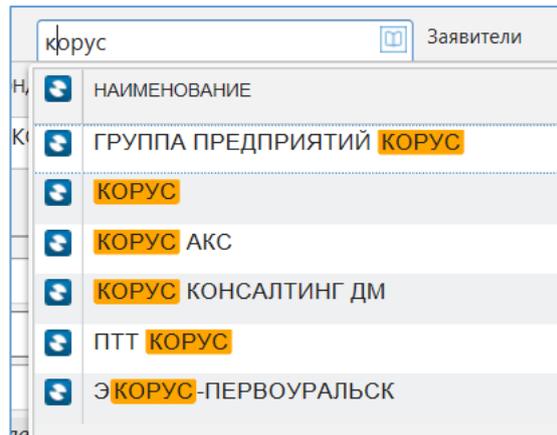


Рисунок 129. Результаты быстрого поиска в справочнике корреспондентов
 Выберите организацию из списка. Список выбранных организаций отобразится в поле карточки документа (Рисунок 130)

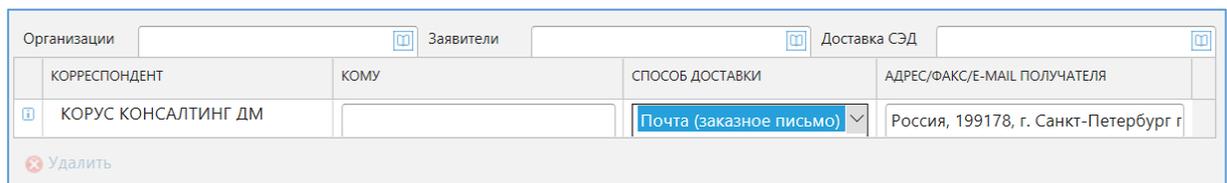


Рисунок 130. Список выбранных организаций

Для расширенного поиска и выбора организации в справочнике корреспондентов нажмите кнопку «». Откроется справочник корреспондентов. Введите название организации в поле поиска и выберите организацию из списка, дважды щёлкнув мышкой на названии или нажмите кнопку «Добавить к избранному». Выбранные организации отобразятся в нижней части справочника (Рисунок 131).

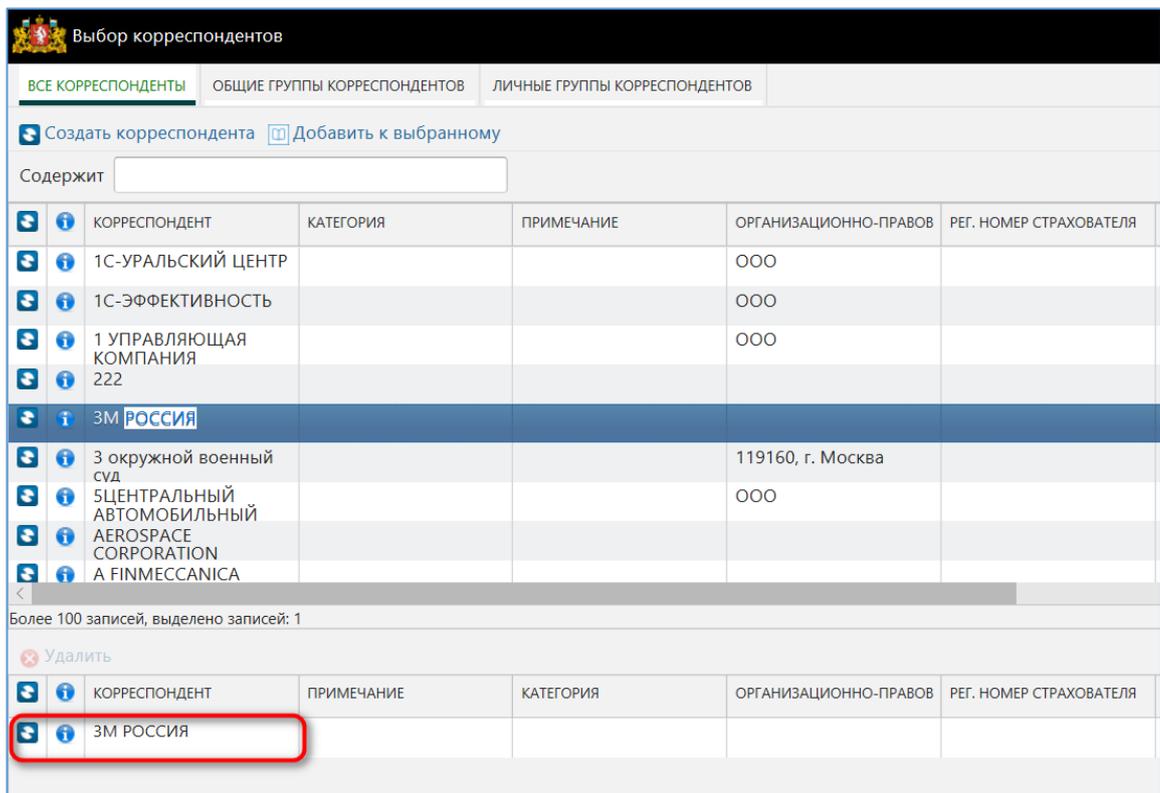


Рисунок 131. Список выбранных организаций

Нажмите кнопку «Готово». При этом справочник корреспондентов закроется, а выбранные организации отобразятся в поле карточки документа.

5.4.5 Справочник управленческих округов и муниципальных образований

Справочник управленческих округов и муниципальных образований - справочник линейного типа, содержащий список всех управленческих округов и муниципальных образований. Используется при заполнении реквизитов «МО» и «Округ» в регистрационных карточках документов.

Справочник выводится в отдельном окне (Рисунок 132).

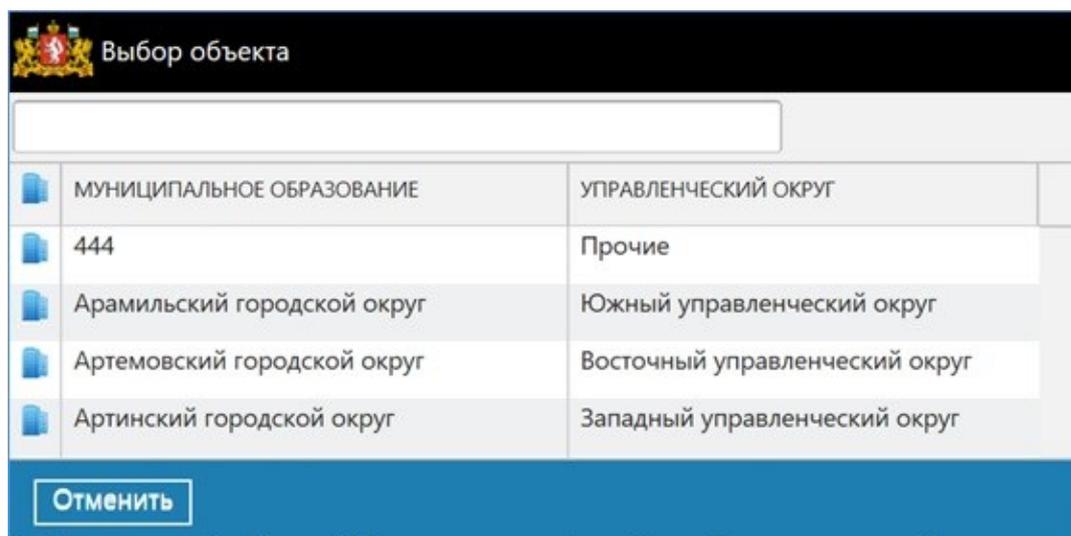


Рисунок 132. Вид окна справочника управленческих округов и МО

При работе со справочником пользователю могут быть доступны следующие способы выбора МО или округа:

- быстрый поиск;
- расширенный поиск.

Для **быстрого поиска** введите первые три (и более) буквы названия МО или округа в поле для поиска и выберите нужную запись из предложенных вариантов.

Для **расширенного поиска** нажмите «», выполните поиск в справочнике и выберите нужное значение.

5.5 Работа с заместителями

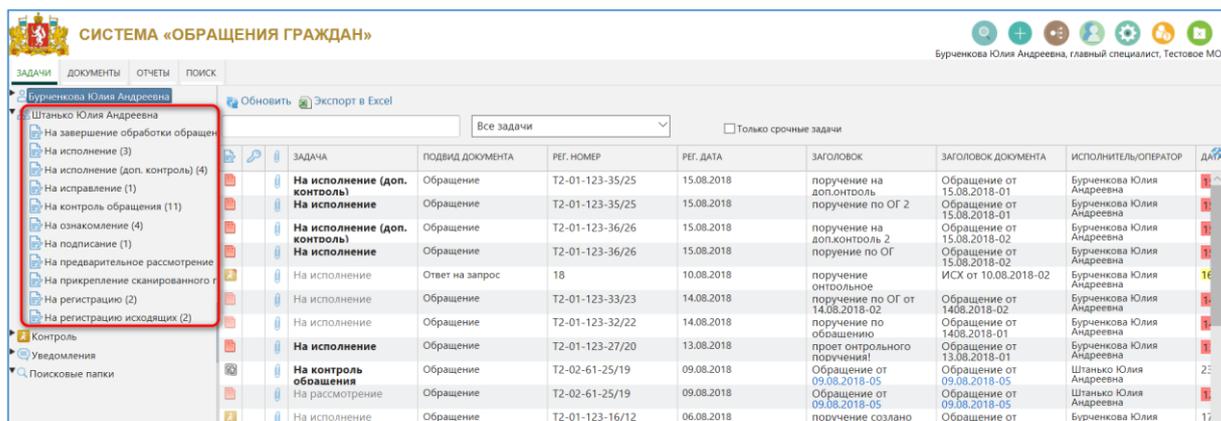
Пользователь может назначить в Системе заместителя или исполняющего обязанности из подчинённых сотрудников.

Заместитель получает право обрабатывать в Системе задачи замещаемого от имени замещаемого.

Исполняющий обязанности получает право обрабатывать в Системе задачи замещаемого от своего имени.

Как заместитель, так и исполняющий обязанности получают возможность выполнять поиск и формировать аналитические отчёты от имени замещаемого.

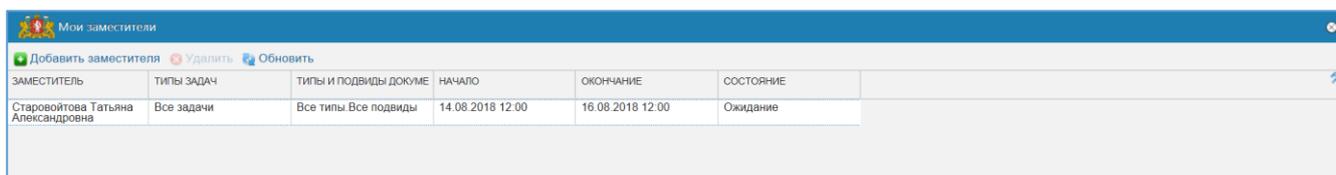
Если пользователь назначен заместителем (исполняющим обязанности), в период замещения на закладке «Задачи» будут отображаться узлы с ФИО замещаемых сотрудников (Рисунок 133).



задача	подвид документа	рег. номер	рег. дата	заголовок	заголовок документа	исполнитель/оператор	дата
На исполнение (доп. контроль)	Обращение	T2-01-123-35/25	15.08.2018	поручение на доп. контроль	Обращение от 15.08.2018-01	Бурченкова Юлия Андреевна	
На исполнение	Обращение	T2-01-123-35/25	15.08.2018	поручение по ОГ 2	Обращение от 15.08.2018-01	Бурченкова Юлия Андреевна	
На исполнение (доп. контроль)	Обращение	T2-01-123-36/26	15.08.2018	поручение на доп. контроль 2	Обращение от 15.08.2018-02	Бурченкова Юлия Андреевна	
На исполнение	Обращение	T2-01-123-36/26	15.08.2018	поручение по ОГ	Обращение от 15.08.2018-02	Бурченкова Юлия Андреевна	
На исполнение	Ответ на запрос	18	10.08.2018	поручение онтольное	ИСХ от 10.08.2018-02	Бурченкова Юлия Андреевна	
На исполнение	Обращение	T2-01-123-33/23	14.08.2018	поручение по ОГ от 14.08.2018-02	Обращение от 14.08.2018-02	Бурченкова Юлия Андреевна	
На исполнение	Обращение	T2-01-123-32/22	14.08.2018	поручение по обращению	Обращение от 14.08.2018-01	Бурченкова Юлия Андреевна	
На исполнение	Обращение	T2-01-123-27/20	13.08.2018	проект контрольного поручения	Обращение от 13.08.2018-01	Бурченкова Юлия Андреевна	
На контроль обращения	Обращение	T2-02-61-25/19	09.08.2018	Обращение от 09.08.2018-05	Обращение от 09.08.2018-05	Штанько Юлия Андреевна	
На рассмотрение	Обращение	T2-02-61-25/19	09.08.2018	Обращение от 09.08.2018-05	Обращение от 09.08.2018-05	Штанько Юлия Андреевна	
На исполнение	Обращение	T2-01-123-16/12	06.08.2018	поручение создано	Обращение от	Бурченкова Юлия	

Рисунок 133. Список замещаемых сотрудников

Для **назначения нового заместителя** необходимо перейти: Основное окно Системы > Мои заместители и в форме «Мои заместители» нажать ссылку «Добавить заместителя» (Рисунок 134);



ЗАМЕСТИТЕЛЬ	ТИПЫ ЗАДАЧ	ТИПЫ И ПОДВИДЫ ДОКУМЕНТА	НАЧАЛО	ОКОНЧАНИЕ	СОСТОЯНИЕ
Старовойтова Татьяна Александровна	Все задачи	Все типы Все подвиды	14.08.2018 12:00	16.08.2018 12:00	Ожидание

Рисунок 134. Ссылка «Добавить заместителя»

После заполнения полей формы назначения заместителя необходимо нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 135).

Назначение заместителя

* Замещаемый: Бурченкова Юлия Андреевна

* Заместитель: Старовойтова Татьяна Александровна

* Типы задач: Все задачи

* Типы и подвиды документов: Все типы, Все подвиды

* Начало: 14.08.18 12:00

* Окончание: 16.08.18 12:00

Только мои задачи:

Режим ИО:

Роли: Включить все роли Исключить все роли

НАИМЕНОВАНИЕ РОЛИ	
Референт (устные обращения)	<input checked="" type="checkbox"/>

Сохранить Отменить

Рисунок 135. Форма назначения заместителя

Основные реквизиты формы назначения заместителя приведены в таблице ниже:

Таблица 14. Реквизиты формы назначения заместителя

Наименование поля	Описание поля
Замещаемый	автоматически указывается ФИО замещаемого сотрудника
Заместитель	указывается сотрудник, которого нужно назначить своим заместителем
Типы задач	определяются типы задач, которые может обрабатывать заместитель, по умолчанию выбраны задачи всех типов.
Типы и подвиды документов	определяются типы и подвиды документов, которые может обрабатывать заместитель, по умолчанию выбраны документы всех типов.
Начало	указывается дата и время начала полномочий
Окончание	указывается дата и время истечения полномочий
Только мои задачи	установкой флажка определяется, может ли назначаемый пользователем сотрудник

	просматривать только задачи пользователя, или задачи пользователя и задачи сотрудника(ов), который(ые) назначили пользователя своим заместителем
Режим ИО	флажок устанавливается, если назначается исполняющий обязанности

Для внесения изменений в параметры сделанного ранее замещения необходимо выбрать двойным кликом запись в списке, внести необходимые изменения и нажать кнопку «Сохранить».

Для снятия полномочий с назначенного заместителя необходимо выбрать запись в списке и нажать ссылку «Удалить».

5.6 Резервирование регистрационного номера

Для пользователей, включённых в специальную группу, в Системе реализована функция резервирования регистрационных номеров для исходящих документов.

Для резервирования регистрационного номера необходимо перейти: Основное окно Системы > Резервирование рег. номеров. В форме резервирования регистрационных номеров необходимо указать дату, на которую выполняется резервирование номера (поле «Зарезервированная рег. дата»), заполнить другие обязательные поля, помеченные красной звёздочкой, и нажать кнопку «Зарезервировать» (Рисунок 136).

Резервирование рег. номеров

Комментарий

Счетчик

Зарезервированная рег. дата: 15.08.2018

Зарезервированные рег. номера

КОММЕНТАРИЙ	СЧЕТЧИК	ЗАРЕЗЕРВИРОВАННАЯ РЕГ. ДА	ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР	РЕГИСТРАТОР
ВН от 01.08	Счетчик Внутренних документов	01.08.2018	2	Штанько Юлия Андреевна
ИСХ	Счетчик ИСХ	01.08.2018	2	Штанько Юлия Андреевна

Зарезервировать Отменить

Рисунок 136. Форма резервирования регистрационных номеров

5.7 Настройка профиля пользователя

Для удобства работы с Системой можно сформировать список персональных резолюций, которые можно использовать при выдаче поручений.

Для создания списка персональных резолюций необходимо перейти: Основное окно Системы > Мои настройки, нажать кнопку «Добавить» в разделе «Типовые поручения» и ввести наименование типового поручения (Рисунок 137).



Рисунок 137. Форма добавления типового поручения

Для удобства работы с Системой можно настроить подписку на уведомления. Для настройки уведомлений необходимо перейти: Основное окно Системы > Мои настройки > Мой профиль и указать, какие уведомления должны формироваться Системой.

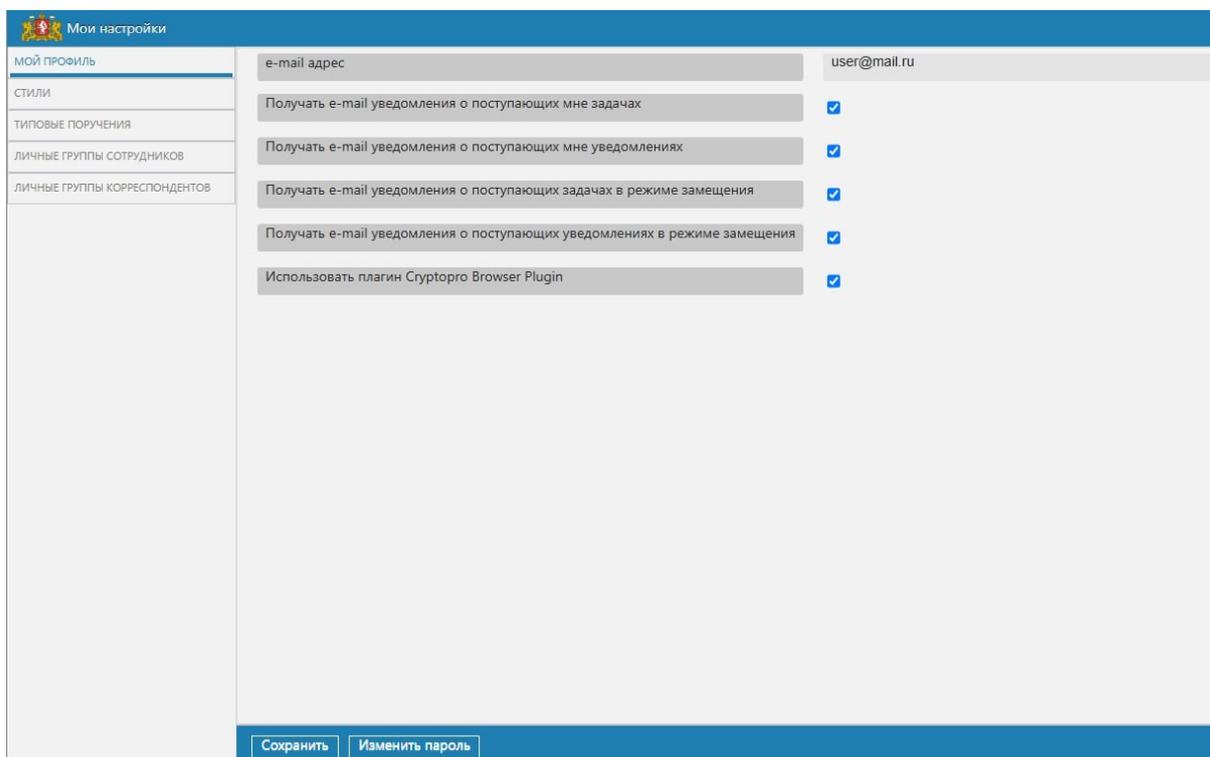


Рисунок 138. Настройка уведомлений

В этой же форме можно настроить использование плагина КриптоПро ЭЦП Browser plugin для подписания с помощью электронной подписи. В случае, если опция «Использовать плагин Cryptopro Browser Plugin» не отмечена, подписание

с использованием электронной подписи будет осуществляться с помощью Java Webstart.

5.8 Выгрузка данных о результатах рассмотрения обращений граждан для портала ССТУ.РФ

Для формирования выгрузки необходимо выполнить следующие действия:

Шаг 1. Перейти в раздел «Экспорт в ССТУ»;

Шаг 2. Нажать кнопку «Создать экспорт»;

Шаг 3. Заполнить поле «Краткое содержание».

Примечание: заполнение данного поля необходимо для сохранения карточки объекта экспорта, а также для удобства поиска необходимой карточки объекта экспорта.

Примечание: поле «Тип документа» содержит единственное значение «Обращение гражданина».

Примечание: поле «Гос.орган» по умолчанию заполнено наименованием структурного подразделения создателя объекта экспорта и заблокировано для изменения;

Шаг 4. Указать дополнительные параметры отбора данных для экспорта, нажав на кнопку «Добавить условие», согласно которым будет происходить формирование списка документов в выгрузке (добавление условий аналогично работе с дополнительными условиями в разделе «Поиск»).

Примечание: добавление дополнительных условий позволяет фильтровать документы и определять какие из них должны попасть в текущую выгрузку;

Шаг 5. Нажать кнопку «Сохранить», если требуется сохранить карточку объекта экспорта без формирования выгрузки.

Шаг 6. Нажать кнопку «Показать результаты поиска», если требуется просмотреть список документов, которые попадут в выгрузку согласно установленным условиям формирования экспорта.

«Стандартный» набор параметров выборки для формирования выгрузки приведен на рисунке ниже (см. Рисунок 139).

Шаг 7. Нажать кнопку «Сформировать выгрузку» для формирования выгрузки в ССТУ (карточка объекта экспорта при этом действии закроется).

Примечание: при наличии доступа к portalу ССТУ выгрузка данных о рассмотрении обращений граждан будет автоматически передана на портал. Результат экспорта будет доступен в разделе «Вложения» в файле *export_<ID выгрузки>_log.txt*.

Экспорт в ССТУ

Краткое содержание: июнь2022

Тип документа: Обращение гражданина

Гос. орган: Аппарат Губернатора Свердловской области и Правител...

Дополнительные параметры:

- Дата регистрации: В период с 31.05.22 по 29.06.22 и
- Форма: Не равно Устное и
- Запрос: Нет и
- Рег. номер: Содержит 01- и

Вложения:

Загрузить Версии

НАИМЕНОВАНИЕ	РАЗМЕР	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
экспорт_00832000еесе0ас8_log.txt	112 B	01.07.2022 07:20:18
экспорт_00832000еесе0ас8_part3.zip	56,1 MB	01.07.2022 07:20:17
экспорт_00832000еесе0ас8_part2.zip	94,5 MB	01.07.2022 07:20:17
экспорт_00832000еесе0ас8_part1.zip	97,8 MB	01.07.2022 07:20:17

Сохранить Показать результаты поиска Сформировать выгрузку Закрыть

Рисунок 139. Набор параметров для формирования выборки обращения для выгрузки в ССТУ.РФ



Примечание

В зависимости от количества документов, которые должны попасть в выгрузку, а также размера файлов исходящих документов-ответов, формирование выгрузки может занимать некоторое время.

По требованиям ССТУ.РФ объем сформированного архива не должен превышать 50Мб.

Шаг 8. Скачать zip-файл(ы) для загрузки в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (если автоматический экспорт/импорт невозможен).

6. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ

6.1 Пользователь ввёл некорректное имя/пароль

Если при авторизации в Системе введено некорректное имя или пароль, выводится предупреждение «Вы указали неправильный пароль» (Рисунок 140).

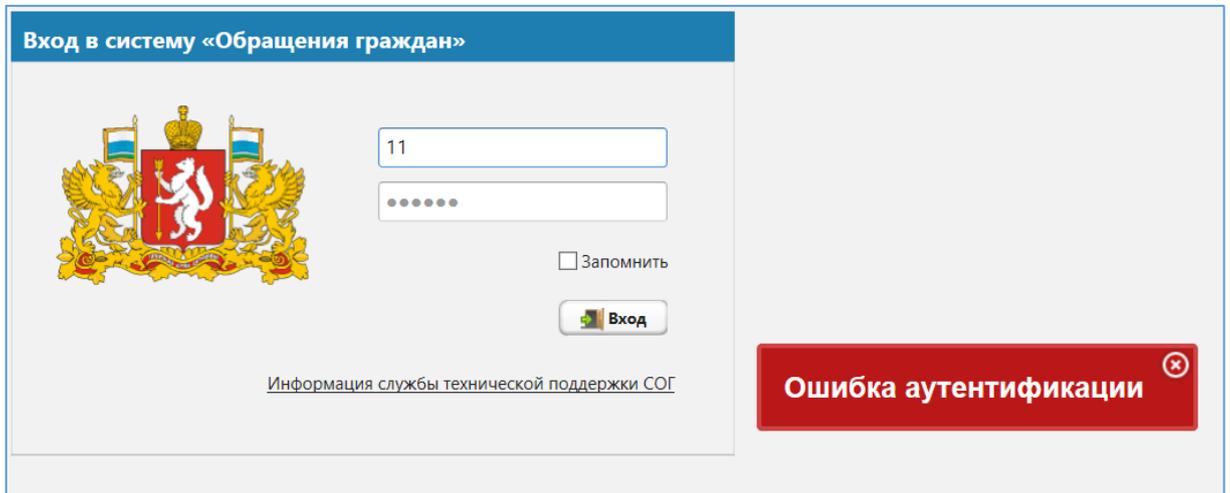


Рисунок 140. Предупреждение Системы о неправильно введённом имени/пароле

Для продолжения работы необходимо:

1. проверить, что имя пользователя заведено строчными буквами без ошибок;
2. проверить раскладку при вводе пароля – должна быть **только** английская раскладка;
3. после выполнения пунктов 1 и 2 обратиться в службу технической поддержки.

7. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Таблица 15. Используемые термины и сокращения

Термин/ Сокращение	Определение
Документ	Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать
Доработка	Модернизация компонента системы, выполненная в соответствии с настоящим техническим заданием
ИОГВ	Исполнительные органы государственной власти Свердловской области
Кол-во	Количество
Маршрут движения документа	Совокупность этапов обработки документа, определяющих возможные действия с ним и правила перехода документа между этапами
Маршрутизация документов	Совокупность этапов обработки документа, определяющих возможные действия и правила перехода документа между этапами
Модернизация	Изменение комплекса Системы, которое необходимо реализовать в рамках данного ЧТЗ
ПО	Программное обеспечение
Пользователь СОГ	Уполномоченные лица, которым предоставляется доступ в СОГ на основании заявки от обладателей информации СОГ
Поручения и указания в СОГ	Зафиксированное уполномоченным обладателем информации управленческое решение Губернатора Свердловской области, Первого Заместителя Губернатора Свердловской области - Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области, членов Правительства Свердловской области, руководителей исполнительных органов государственной власти Свердловской области и иных руководителей, принятое в соответствии с их полномочиями
Проект документа	Предварительный вариант документа
Регистрация документа	1. Запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, согласования, подписания, отправления или получения; 2. Фиксация факта создания, либо получения документов путем присвоения им порядковых регистрационных номеров и записи установленных сведений о них
Резолюция/поручение по документу	Реквизит, состоящий из комментария к входящему/внутреннему/организационному документу, сделанного должностным лицом и содержащего принятое им решение или поручение
РКК	Регистрационно-контрольная карточка документа в СОГ
Система управления базами данных (СУБД)	Программное обеспечение, которое обеспечивает ввод, хранение и обработку больших объемов информации (баз данных)

Термин/ Сокращение	Определение
Система, Система обработки обращений граждан, СОГ	Информационная система обработки обращений граждан исполнительных органов государственной власти Свердловской области
СО	Свердловская область
СПО (свободное программное обеспечение)	Программное обеспечение, распространяемое на условиях свободного лицензионного договора, на основании которого пользователь получает право использовать программу в любых, не запрещенных законом целях; получать доступ к исходным текстам (кодам) программы как в целях её изучения и адаптации, так и в целях переработки, распространять программу (бесплатно или за плату, по своему усмотрению), вносить изменения в программу и распространять экземпляры изменённой (переработанной) программы с учетом возможных требований наследования лицензии
Справочник СОГ	Совокупность справочной информации, необходимой для заполнения РКК и проверки документов. Справочники в СОГ представлены таблицами или наборами реляционно-связанных таблиц в базе данных
Тип документа	Характеристика документа, определяющая его жизненный цикл. К одному типу документов относятся документы, обрабатываемые сходным образом и имеющие сходное целевое назначение. К одному типу документов может относительно несколько видов документов
ФИО	Фамилия имя отчество
Шаблон бланка документа/ Шаблон документа	Электронный бланк документа/образец создания документа, в котором прописываются преднастроенные значения обязательных реквизитов документа, основной маршрут движения документа (списки обязательного согласования, подписания, утверждения, рассылки, ответственный контролер исполнения и так далее)
Электронный документ	Документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах
Электронный документооборот	Движение электронных документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, помещения в дело и (или) отправки адресату и на хранение
Электронная подпись (ЭП)	Информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию

ПРИЛОЖЕНИЯ

Организация работы с письмами от организаций

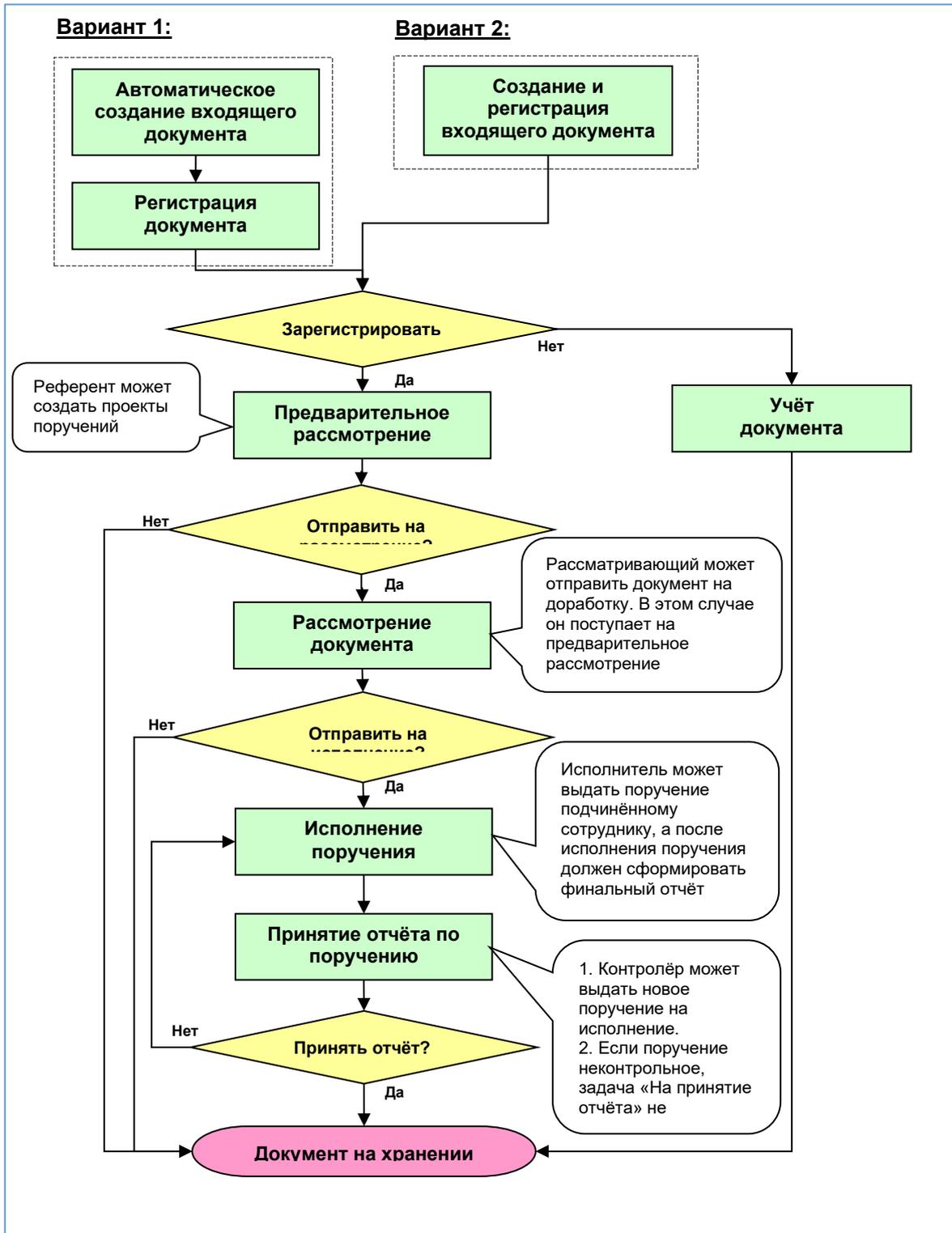


Рисунок 141. Схема организации работы с письмами от организаций

Организация работы с обращениями граждан

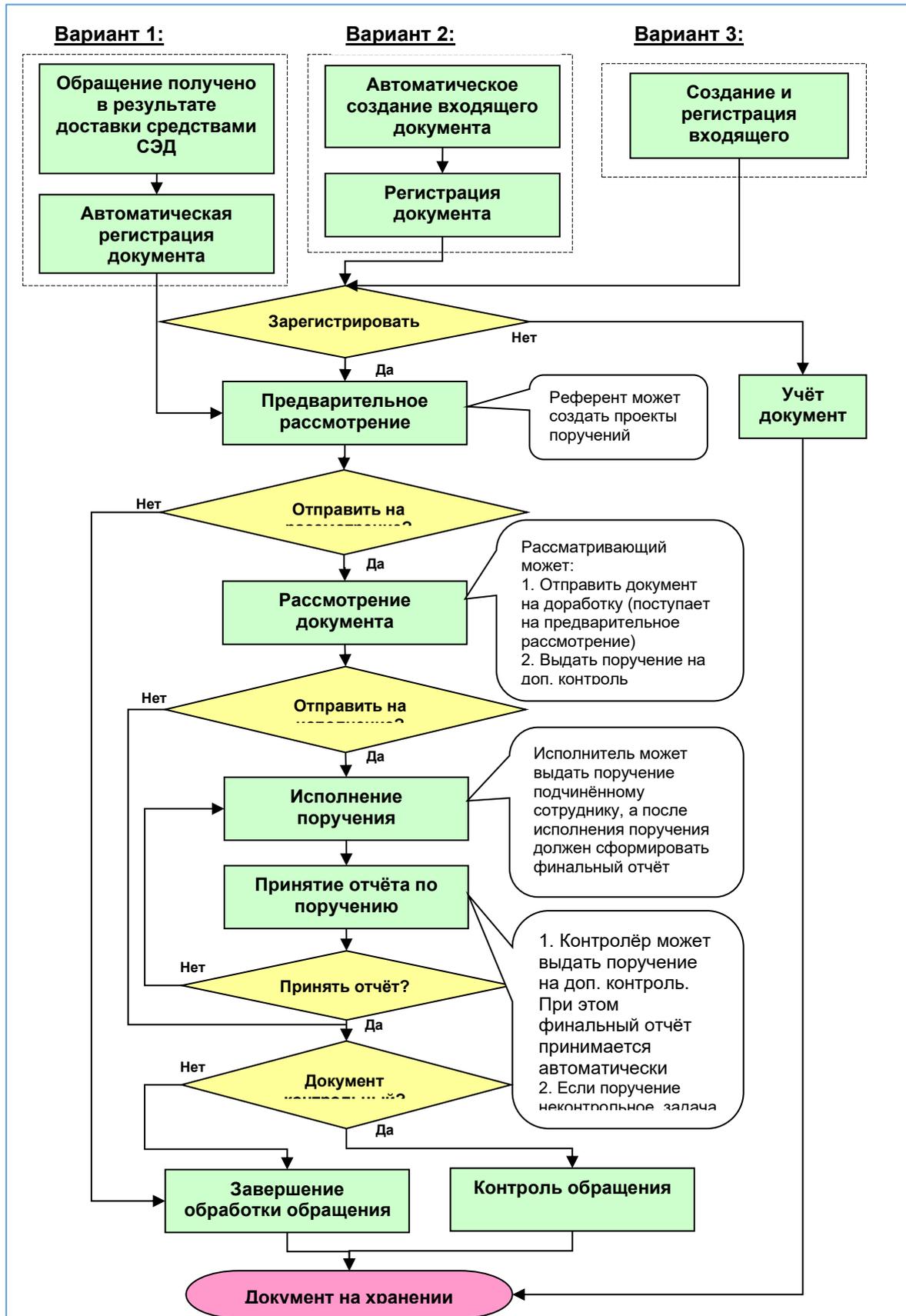


Рисунок 142. Схема организации работы с обращениями граждан

Организация работы с исходящими документами

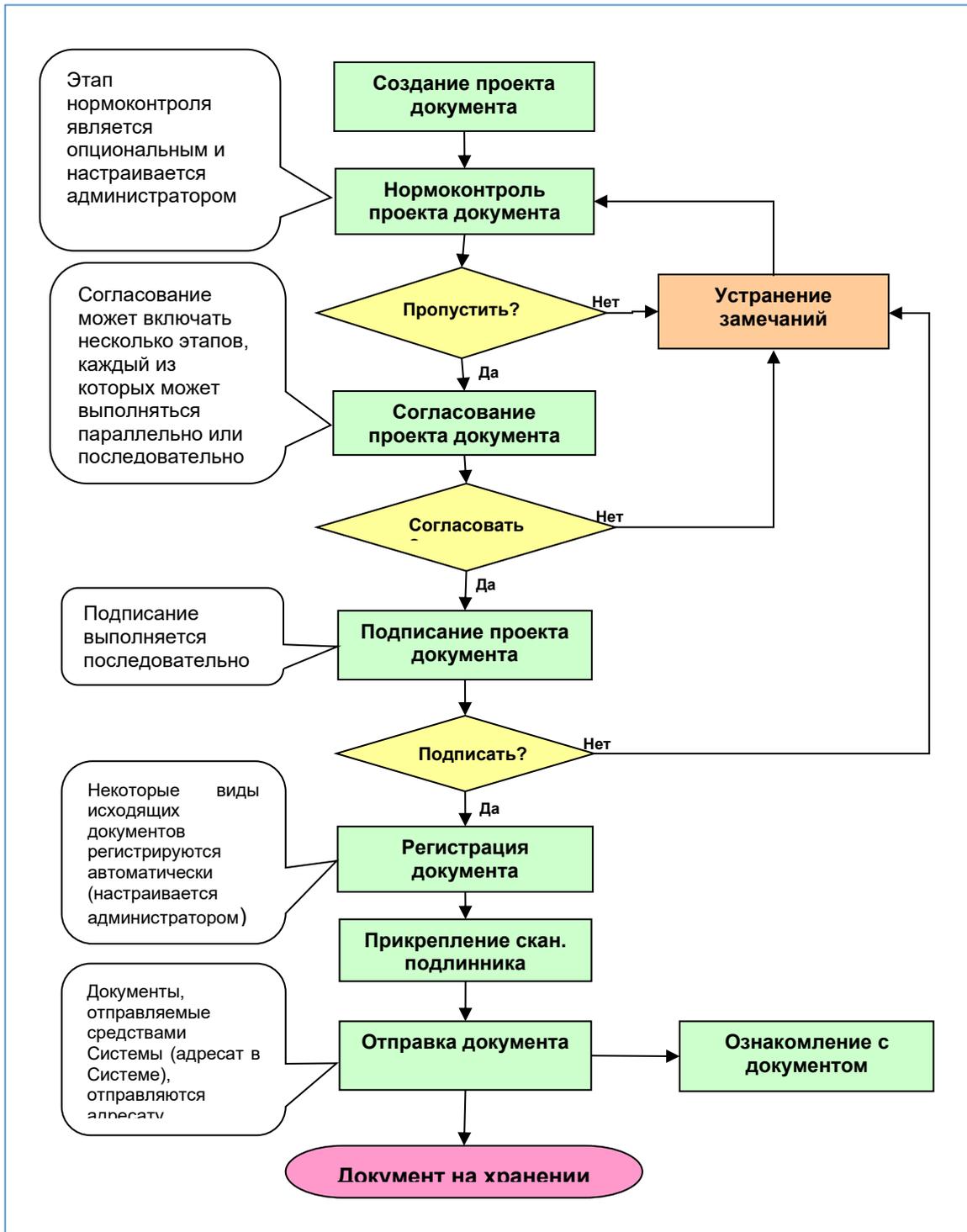


Рисунок 143. Схема организации работы с исходящими документами

Организация работы с внутренними документами

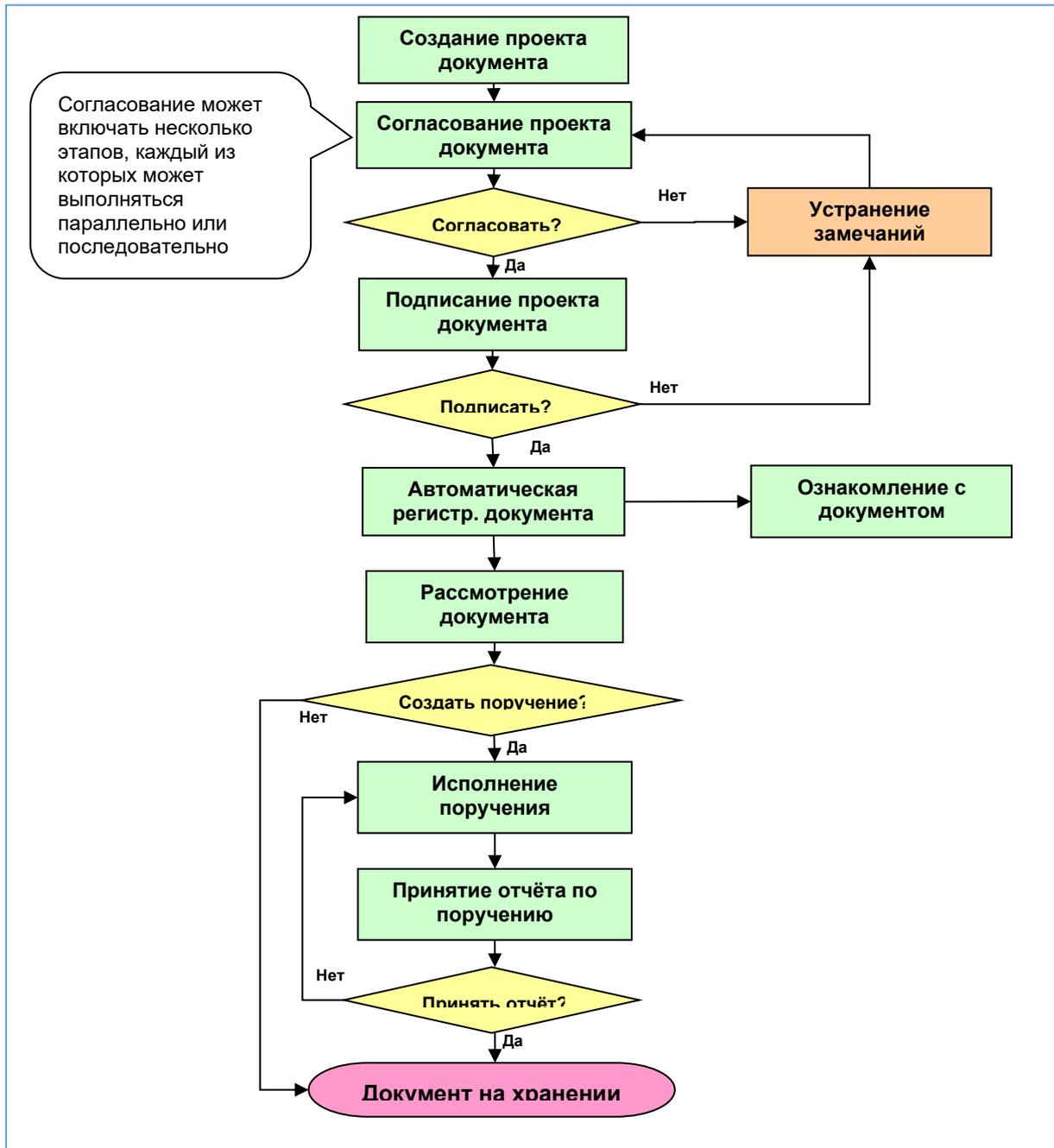


Рисунок 144. Схема организации работы с внутренними документами