



DIRECTUM

система электронного документооборота
и управления взаимодействием

www.DIRECTUM.ru

РЕШЕНИЕ «DIRECTUM: ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН»

РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ

В 2006 году вступил в силу Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ). Закон регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним конституционного права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Работа с обращениями граждан состоит из ряда этапов: регистрация, рассмотрение, исполнение, контроль исполнения, направление ответа заявителю. Часто прохождение этих этапов занимает длительное время и не всегда соответствует утвержденным регламентам (если они существуют). Это ведет к снижению качества работы с обращениями и, как следствие, негативно влияет на репутацию и имидж госучреждения.

Для построения качественной работы с обращениями граждан в соответствии с нормами федерального закона создано специализированное решение – «DIRECTUM: Обращения граждан».

Основная задача при внедрении решения - не просто автоматизировать работу с обращениями граждан, а используя опыт и лучшие практики, определить наиболее оптимальный вариант работы для конкретного учреждения и провести качественное внедрение технического решения, обеспечив дальнейшую поддержку.

Решение «DIRECTUM: Обращения граждан» направлено на решение следующих задач:

- Создание и ведение реестра обратившихся граждан.
- Рассмотрение обращений граждан и формирование поручений исполнителям (как внутренним, так и внешним).
- Фиксация устного общения с обратившимися гражданами.
- Рассмотрение и обработка обращений граждан, поданных через интернет-приемную.
- Автоматическое формирование запроса отчета о ходе исполнения конкретного поручения.
- Автоматическая рассылка напоминаний о приближении срока исполнения поручения.
- Подготовка и контроль отправки ответа корреспонденту.
- Поиск обращений и поручений, а также связанных с ними документов.
- Подготовка отчетности по работе с обращениями и поручениями в различных разрезах.
- Накопление истории по принятию решения.
- Ведение «базы знаний» для граждан на сайте учреждения.
- Наличие возможности для гражданина самостоятельно просматривать на сайте состояние своего обращения, а также ход рассмотрения обращения и принятые по нему решения.

Исходя из решаемых задач, основными заказчиками решения могут выступать высшее руководство, отдел по работе с обращениями граждан и служба делопроизводства. Кроме того, при внедрении решения заинтересованными лицами выступают руководители подразделений, сотрудники, ответственные за работу с обращениями, другие сотрудники учреждения (исполнители поручений по обращениям).

РАБОТА С РЕШЕНИЕМ

Решение «DIRECTUM: Обращения граждан» делает все этапы работы с обращениями прозрачными, управляемыми и контролируруемыми.

Регистрация обращения. При поступлении обращения – как письменного, так и устного - ответственный сотрудник создает запись в справочнике «Обращения граждан». Обращению автоматически присваивается номер в соответствии с заданными правилами.

Обращения граждан: №: ПП-0007 от 16.02.09

Регистрация | Контроль | Местонахождение | Решение

Гражданин: Категория льгот: Регистрация гражданина:

Сод. положение: Категория льгот:

Населенный пункт: Район:

Адрес:

Дата обращения: Повторное: Тематика:

Тип обращения: Способ получения:

Адресат: *Состояние:

*Содержание:

Примечание:

Источники:

*Подразделение рег.: *Место рег.:

Дело: Журнал:

Рег. номер: *Дата регистрации:

Кол. лист. осн. док.: Кол. листов приложения: Кол. экземпляров:

ИД: 111338 Утверждена Мобил-Авто ООО Просмотр

Рассмотрение обращения и формирование поручений по нему. Обращение передается на рассмотрение руководителю, который определяет исполнителей по обращению. На основании решения руководителя, благодаря [возможностям workflow](#), формируются поручения и направляются исполнителям по типовым маршрутам системы DIRECTUM. Это обеспечивает рассмотрение обращений в строго определенной последовательности (задается для каждой категории обращений) с контролем сроков.

Поручения по обращениям

*Тип поручения: *№ поручения: *Дата поручения:

*Автор: План. дата:

*Текст:

*На контроле: Особый контроль:

Контролер: [Обращение](#) [Запросить отчет](#)

Основание для снятия с контроля:

Главное поручение:

Выезд исполнителя: Выезд на место:

№	*Ответ...	*Подразделение	Исполнитель	Авто.	Факт. дата	Ответ
1	Нет	Планово-эконом.	Боробая Сергей Петр...	Да	19.03.2009	Исполнено

Отчет о выполнении: Запрос за (дней): Дата последнего:

ИД: 111338 Утверждена Мобил-Авто ООО Изменение

Если обращение решается на месте, решение фиксируется в справочнике «Обращения граждан» системы DIRECTUM. В случае если обращение содержит вопрос, решение которого не входит в компетенцию данного государственного учреждения, оно перенаправляется в другое учреждение. При этом обращение может быть взято на контроль либо закрыто, о чем извещается заявитель.

Кроме того, специалист может принять решение об отказе в принятии обращения в работу, например, в случае отсутствия необходимого перечня контактов заявителя, при этом обращение закрывается и заявителю отправляется ответ с обоснованием отказа.

Исполнение. Все работы исполнителей по обращению фиксируются в карточке обращения. С карточкой также связываются документы, появившиеся в процессе исполнения: например, данные о выезде на место, письмо с запросом информации из сторонней организации и другие. Это позволяет в любой момент времени оперативно получить доступ ко всему набору документов, связанных с данным обращением. При этом обеспечивается конфиденциальность и сохранность всей информации.

При необходимости сроки исполнения поручения могут быть продлены, о чем уведомляется заявитель.

Как правило, один сотрудник работает с несколькими поручениями одновременно. Для предотвращения срывов сроков исполнения поручений, сотрудник может настроить удобную для себя группировку обращений по важности и срокам в справочнике «Поручения по обращениям».

Поручения по обращениям

Текущий фильтр: «Отсутствует»

План. дата

№	№ по...	Автор	Контролер	На контроле	Особый контр...	Факт. дата
5	План. дата: 8 следующего года					
	План. дата: 8 в этом году					
	План. дата: 8 следующего месяца					
	План. дата: Пятница					
	+	Иванова Евгения Петровна (ИД0000...)	Костенкова Ксения (ИД000780)	Нет	Нет	27.03.2009
	План. дата: Три недели назад					
	+	НАИТ 2 (ИД000019)	Сидоров Иван Петрович (ИД...	Да	Нет	
	План. дата: 8 прошлого месяца					
	+	НАИТ 2 (ИД000019)	ВЛМА 2 (ИД000017)	Снято	Нет	09.02.2009
	+	НАИТ 2 (ИД000019)	ВЛМА 2 (ИД000017)	Да	Нет	
	План. дата: Ранее в этом году					
	План. дата: 8 прошлым году					
	План. дата:					

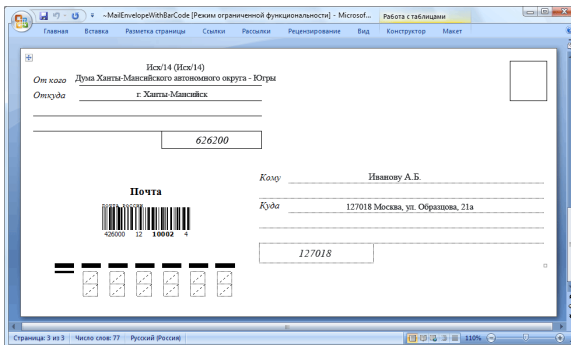
Записей: 62

Также ответственным сотрудникам может быть настроена автоматическая рассылка напоминаний о приближении срока исполнения поручения.

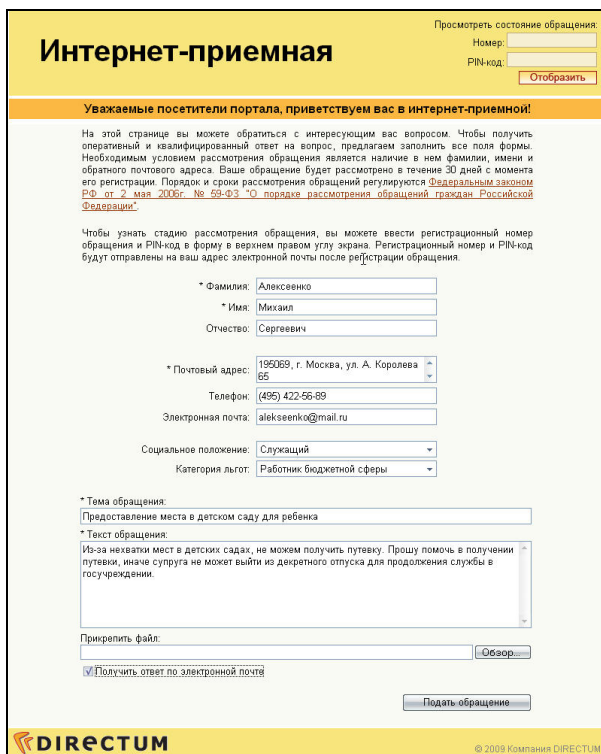
Контроль исполнения. Для дополнительного контроля исполнения поручений специалист может назначать дополнительного контролера, который будет уведомляться обо всех работах по обращению.

Когда все исполнители завершают все необходимые работы, ответственный специалист формирует единый отчет и отправляет обращение регистратору, который отправляет ответ заявителю. При закрытии обращения в карточку автоматически заносится фактический срок закрытия. При необходимости, с помощью отчета о просроченных поручениях можно будет определить закрытые не в срок обращения.

Ответ корреспонденту. После исполнения всех поручений ответственный сотрудник оформляет ответ заявителю и отправляет его. При отправке ответа Почтой России может быть автоматически распечатана наклейка на конверт с данными заявителя. Это повышает оперативность работы и позволяет исключить ошибки.



Формирование обращения через интернет-приемную. Гражданин заполняет на сайте государственного учреждения специальную форму для подачи обращения и отправляет его на рассмотрение. При необходимости к тексту обращения может быть приложен электронный документ, который гражданин желает привести в качестве дополнения, доказательства, жалобы и т.д.



При этом гражданину автоматически формируется электронное письмо, информирующее о факте подачи обращения и содержащее все заполненные элементы формы. Полученное письмо гражданин может сохранить в электронном виде или распечатать.

Одновременно с формированием письма в справочнике «Обращения граждан и организаций» системы DIRECTUM автоматически создается запись. Благодаря возможностям workflow она отправляется сотруднику, ответственному за регистрацию обращений. Ответственный сотрудник заполняет оставшиеся реквизиты карточки обращения и проверяет правильность оформления оставленного гражданином обращения.

Далее обращению автоматически присваивается регистрационный номер. После регистрации заявителю отправляется письмо электронной почты, содержащее в себе регистрационный номер обращения и PIN-код, с помощью которых гражданин сможет в интерактивном режиме на сайте государственного учреждения отслеживать состояние обращения, ход его рассмотрения и принятые по нему решения.

При необходимости по факту регистрации обращения из системы DIRECTUM может быть распечатана квитанция, содержащая основные реквизиты обращения, регистрационный номер обращения и PIN-код. Если гражданин находился на личном приеме, то квитанция может быть передана ему в руки. Если обращение было отправлено традиционным способом, по почте, либо подано через интернет-приемную, то квитанция может быть отправлена письмом на его почтовый адрес.

Если в рамках рассмотрения обращения гражданина, принятие решения по нему находится за пределами компетенции госучреждения, то оно передается по компетенции в адрес соответствующих органов. В этом случае гражданину автоматически формируется письмо электронной почты с информационным сообщением о факте передачи, информацией об адресате и его контакты. Если госучреждение, куда было перенаправлено обращение, также использует для своей внутренней деятельности систему DIRECTUM, то информация по обращению и само обращение могут быть переданы в электронном структурированном виде посредством служб взаимодействия систем (DIRECTUM Intersystem Cooperation Services).

Просмотр состояния обращения. Получив электронное письмо с регистрационным номером и PIN-кодом обращения или бумажную квитанцию обращения, заявитель может зайти на официальный сайт госучреждения и просмотреть состояние своего обращения, ход его рассмотрения или принятое по нему решение. Для этого гражданину достаточно зайти на страницу сайта, содержащую форму запроса реквизитов обращения, и заполнить значение регистрационного номера и PIN-кода обращения.

После этого для заявителя откроется страница, которая содержит в себе основные информационные блоки. Состав и варианты отображения информационных блоков настраиваются исходя из задач и требований конкретного госучреждения, например:

- основная информация по состоянию обращения (заявитель, тема, текст, состояние, решение);
- дополнительные реквизиты обращения (номер, дата, срок, контакты и т.д.);
- сводная информация по поручениям.

С помощью сайта заявитель может получить полное представление о поданном обращении, включая:

- заполненные заявителем данные,
- регистрационные параметры,
- информацию о постановке на особый контроль,
- сроки рассмотрения, факты переносов сроков и основания для этого,
- дерево поручений с указанием тестов поручений, исполнителей, сроков и фактических дат,
- список внешних исполнителей, если поручение было передано по компетенции, с указанием факта передачи и контактов внешних исполнителей.

Состав отображаемых данных, схемы расположения информационных блоков и интерфейс интернет-приемной может настраиваться в соответствии с задачами и пожеланиями конкретного госучреждения.

Просмотреть состояние обращения:
Номер: A-00480
PIN-код: *****

Интернет-приемная

Уважаемые посетители портала, приветствуем вас в интернет-приемной!

Состояние обращения A-00480 от 03.10.2009

Тема обращения: Предоставление места в детском саду для ребенка
Текст обращения: Из-за нехватки мест в детских садах, не можем получить путевку. Прошу помочь в получении путевки, иначе супруга не может выйти из декретного отпуска для продолжения службы в госучреждении.

Состояние обращения: Закрыто
Описание решения: [Скрыть дополнительные реквизиты обращения](#)

ФИО: Алексеево Михаил Сергеевич	На особый контроль: Нет
Почтовый адрес: 195069, г. Москва, ул. А. Королева 65	Повторное: Нет
Электронная почта: alexeevko@mail.ru	Конечный срок: 02.11.2009
Телефон: (495) 422-56-89	Новый срок:
Социальное положение: Служащий	Основание для сдвига срока:
Категория льгот: Работник бюджетной сферы	Дата закрытия: Дата ответа:

Поручения:

[Поручение для Бородин Сергей Николаевич \(Управление по делам семьи и демографии\)](#)

Имя автора: Романычев Алексей Семенович
Подразделение автора: Администрация Президента и Правительства
Дата поручения: 03.10.2009
Срок: 02.11.2009
Текст: Рассмотреть, оценить наличие свободных мест
Особый контроль: Нет
Фактическая дата: 03.10.2009
Исполнитель 1: Бородин Сергей Николаевич (Управление по делам семьи и демографии)

[Поручение для Мишкин Александр Леонидович \(Управление по делам семьи и демографии\)](#)

Имя автора: Бородин Сергей Николаевич
Подразделение автора: Управление по делам семьи и демографии
Дата поручения: 03.10.2009
Срок: 02.11.2009
Текст: Проверить наличие свободных мест по месту проживания заявителя
Особый контроль: Нет
Фактическая дата: 03.10.2009
Исполнитель 1: Мишкин Александр Леонидович (Управление по делам семьи и демографии)

DIRECTUM © 2009 Компания DIRECTUM

РЕЗУЛЬТАТ

С помощью решения «DIRECTUM: Обращения граждан» процесс работы с обращениями граждан значительно упрощается и становится управляемым, предсказуемым и контролируемым. Уменьшаются риски срыва сроков обработки обращения, так как все этапы работы по обращению строго контролируются. Обеспечивается конфиденциальность информации по обращениям с учетом гибкого разграничения прав доступа. Многочисленные отчеты позволяют анализировать данные по рассмотрению сотрудниками обращений, характеру поступающих обращений, своевременности их исполнения, что повышает качество и прозрачность работы сотрудников.

В итоге достигается видимый результат как для учреждения в целом, так и для отдельных категорий сотрудников.

Высшее руководство:

- Обеспечение соблюдения норм Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Упрощение контроля сроков исполнения поручений, резолюций и указаний по конкретному обращению.
- Сокращение длительности рассмотрения обращений граждан.
- Повышение внутренней безопасности работы с документами, сокращение количества случаев утери документов по обращению.
- Упрощение и ускорение формирования отчетности по работе с обращениями и поручениями.
- Упрощение поиска необходимой информации по обращениям.
- Сокращение расходов на расходные материалы.
- Обеспечение необходимого уровня информационной открытости перед гражданами.

Отдел по работе с обращениями граждан / Служба делопроизводства:

- Упрощение регистрации и контроля поступления обращений.
- Контроль всего жизненного цикла обращения и переписки по нему.
- Упрощение и ускорение подготовки отчетов для высшего руководства по обращениям граждан и исполнению поручений.
- Упрощение и ускорение поиска информации по обращениям/поручениям.
- Сокращение трудоемкости регистрации обращений, поступающих через интернет-приемную.
- Сокращение количества «вынужденных» обращений от заявителей с целью уточнения хода рассмотрения и принятых решений по обращению.

Для объективной оценки качества процесса управления обращениями граждан в организации, при внедрении решения выделяются специальные показатели эффективности:

Показатель	Единица измерения
Процент невыполненных просроченных обращений на текущий момент по адресатам	% от общего количества
Процент незакрытых обращений за период	% от общего количества
Процент подготовленных и отправленных ответов на обращения граждан	% от общего количества
Среднее время закрытия обращений за текущий месяц на текущий день	Часы
Среднее время поиска обращений/поручений по заданным критериям	Часы
Среднее время на подготовку ответа по обращению (с использованием шаблонов)	Часы
Средняя длительность подготовки отчетности по исполнению обращений	Часы
Количество случаев утраты документов по обращениям, конфиденциальной информации	Штуки
Трудоемкость обработки одного обращения (классификация, регистрация, отправка в работу)	Человеко-часы
Затраты на расходные материалы (бумага, картриджи и т.д.)	Рубли