

Обращения граждан к Президенту России: подсистема для мониторинга в режиме «онлайн»

С начала 2013 года в ряде региональных администраций и правительств на территории Зауралья начинают работу подсистемы, позволяющие автоматически размещать информацию о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших из Администрации Президента РФ в «Личных кабинетах» заявителей. Модуль для интеграции системы электронного документооборота «ДЕЛО» (компании ЭОС) с сайтом Президента России www.kremlin.ru разработан специалистами компании «КС-Консалтинг» (партнер ЭОС), и уже прошел стадию опытной эксплуатации.

На официальном сайте главы нашего государства реализована возможность для граждан, направляющих обращения по каналам сети Интернет, следить за ходом рассмотрения своих заявлений. Зарегистрировавшись в «Личном кабинете» по адресу www.letters.kremlin.ru, можно следить за прохождением своего письма – какова резолюция, куда направлено для исполнения и т.д.

Президентом России была поставлена задача – граждане должны иметь доступ в режиме «реального времени» ко всем этапам прохождения обращения – от его поступления в аппарат Администрации Президента, направления конечному исполнителю и соисполнителям, до получения ответа. С этой целью федеральные органы власти и региональные администрации должны были обеспечить электронное взаимодействие своих систем документооборота с сайтом Президента и размещение информации о ходе рассмотрения заявлений граждан на своих официальных интернет-ресурсах.

Система электронного документооборота «ДЕЛО», на базе которой построены региональные ЕСЭД многих территорий России, позволяет в деталях фиксировать всю работу по обращению. Требовалось только автоматизировать взаимодействие с сайтом Президента и отправку информации на интернет-ресурсы органов власти.

Разработанный «КС-Консалтинг» **«Модуль интернет-взаимодействия с сайтами ФОИВ/РОИВ по обращениям граждан к Президенту России»** представляет собой процесс для встраивания в подсистему «УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ» системы «ДЕЛО». Работа модуля выглядит так:

1) Обращение гражданина, поданное им через Интернет-приемную и пересланное в орган власти Управлением Президента, регистрируется в СЭД «ДЕЛО» с указанием особого вида доставки документа и реквизитов сопроводительного письма.

2) Модуль интернет-взаимодействия отслеживает ход дальнейшего рассмотрения обращения в СЭД «ДЕЛО» и автоматически формирует соответствующие уведомления, отсылаемые для публикации на специальный электронный адрес на стороне сайта органа власти. События, инициирующие запуск модуля и отображающиеся затем в «Личном кабинете» – создание поручения, его редактирование, создание и редактирование отчета исполнителя.

3) Информация о ходе и результате рассмотрения обращения, принятая на специальный электронный адрес, публикуется на сайте органа власти, где ее по ссылке из «Личного кабинета» на www.letters.kremlin.ru может видеть обратившийся гражданин.

Для работы модуля требуется СЭД «ДЕЛО» версии 12, подсистема «УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ», подсистема «ДЕЛО-WEB».

Первыми пользователями модуля станут региональные органы исполнительной власти Алтайского и Забайкальского краев, создавшие на базе СЭД «ДЕЛО» единые системы документооборота в рамках территории.