

Учёт обращений граждан и организаций



**ООО «АРХИВНЫЕ
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»**

Г. ПЕРМЬ

(342) 221-90-33

AITAIT@AIT@AITENAIT@AITEN_AIT@AITEN.RU

Назначение



Программа предназначена для:

- ✓ автоматизации работы по регистрации и исполнению запросов граждан и организаций,
- ✓ учёта личных обращений граждан в приёмную учреждения,
- ✓ организации Интернет-приёмной.

Преимущества



- ✓ Использование в любой организации.
- ✓ Распечатка на приеме анкеты-заявления.
- ✓ Автоматическая проверка на повторы по всем годам.
- ✓ Учет использованных для ответа документов (отчет по использованию документов архива).
- ✓ Использование шаблонов анкет и ответов.
- ✓ Хранение ответов в программе.
- ✓ Визуальный контроль за исполнением.
- ✓ Связь с модулем Интернет-приемной.
- ✓ Графические отчеты.
- ✓ Автоматическое создание резервных копий.

Возможности настройки



Справочники

Виды запросов Темы запросов Статус заявителя Организации Регион

Социально-правовые

Тематические
Из-за рубежа
Непрофильный
Награждение

Вид запроса
Наименование Социально-правовые

Базовый тип социально-правовой

Срок исполнения 30, уведомлять за 5

Тема по умолчанию Стаж_5

Нумерация самостоятельная

Формат номера C- N C-108

Широкие возможности настройки позволяют использовать программу в любой организации:

- ✓ создать сколько угодно видов обращений,
- ✓ создать справочники тем, статусов заявителей,
- ✓ определить пользователям права доступа.

Справочники

Виды запросов Темы запросов Статус заявителя Организации Регион

Физическое лицо

Пенсионные фонды и с
Архивы, архивные отд
Учреждения
Комитет по делам архи
Администрации. Управ
Коммерческие организ
Гос. предприятия
Суды
Общественные органи
Другие(по месту требс
Гос. органы

Наименование Физическое лицо

Правовая форма
 физическое лицо

Редактор шаблонов

Шаблоны ответов Шаблоны анкет

1. Для создания шаблона воспользуйтесь одним из предложенных способов:
- на основе имеющихся шаблонов (выделите шаблон в списке, нажмите кнопку «Скопировать шаблон»)
- из подготовленных ранее файлов (нажмите кнопку «Выбрать файл»)
2. Отредактируйте название шаблона и укажите в каких случаях его следует использовать.

Список шаблонов Подробнее

Стаж работы
Промежуточный
Неполные сведения
Текст с приложением
Пересылка
Справка по адресу
Переименование
Стаж трудовой
Нет сведений
Награждение
Справка по требованию
Бланк общий
Бланк основной АС
Заработок 5
Заработок 10

Скопировать шаблон или Выбрать файл

Описание шаблона
Название шаблона Стаж работы

Применять к теме Любая тема

Применять к результату Положительный

Открыть / Изменить
Положительный
Отрицательный
Промежуточный
Нет документов
Повторный
Консультация

Сохранить Закрывать

Можно создать шаблоны анкет-заявлений и ответов, в которых метками указываются места для переноса данных из программы. Использование шаблонов сокращает время приема посетителя и создания ответа.

Регистрация обращений



- ✓ Регистрация обращений (запросов), поступивших разными способами осуществляется через единое окно.
- ✓ После ввода «ФИО» происходит автоматическая проверка на повтор по всем хранящимся в программе данным.
- ✓ Программа выдаст список обращений, поступавших на этого гражданина.
- ✓ После просмотра списка можно создать дубли-запрос или копию запроса.
- ✓ При регистрации организаций появляются дополнительные поля для реквизитов письма и контактного лица.
- ✓ Если организация обращалась раньше, то ее можно выбрать из списка.
- ✓ Можно распечатать информацию о запросе в виде анкеты-заявления для подписи заявителем.

Исполнение запроса



Запрос № 15

Регистрация | Исполнение

Результат

Результат ответа: Положительный
Дата ответа: 06.02.2010
Исполнитель: В.С. Жуланова

Выдано: на руки
Стоимость:
Просмотрено дел: 2

Документы

Выдано копий: 1 на 2 листах

№ фонда	Опись	Дело	Листы	Примечание
УНР-124	1 л/с	2	2-5	

Создать ответ

Используя шаблон: Стаж работы
Используя файл: Выбрать ...

Ответ Сохранить Отменить

Положительный
Отрицательный
Промежуточный
Нет документов
Повторный
Консультация
Отказ
Пересылка

- ✓ Широкий выбор результатов ответов позволяет получать более детальные отчеты, в том числе и по данным консультациям.
- ✓ Можно учесть стоимость запроса.
- ✓ Заносится информация о проведенной работе: сколько было просмотрено дел, сколько из них использовано для ответа.
- ✓ Учитывается количество выданных копий документов.
- ✓ Записывается информация о документах, явившихся основанием для ответа, которая затем подставляется в ответ.

Создание ответа



Ростовская область
Администрация г. Таганрога
Муниципальное учреждение
Муниципальный архив документов
по личному составу
(МУ «МАД»)
Фрунзе ул., д. 55-А, г. Таганрог, 347900.
Тел. 39-18-24, факс 312-702.
Эл. Почта: arhiv@admin.taganrog.ru
Дата_ответа\№\Пер_номер
На_№\Исх_номер\от\Исх_дата

Адресат
Адрес

Создать ответ

Используя шаблон: Стаж работы
Используя файл: Текст с приложением, Пересылка

Стаж работы
Стаж трудовой
Бланк общий
Бланк основной АС
Зарплата Эк

Создать ответ
Сохранить
Отменить

АРХИВНАЯ СПРАВКА

→ В документах архивного фонда /название фонда/ содержатся сведения о трудовом стаже:
ФИО Р\Год_рождения\ года рождения, за /периоды работы/ годы: 00 /месяц/ 0000 года -- /текст/
(приказ\№\номер\от 00.00.0000 года).

Основание: МУ «МАД»: Основание, личная карточка формы Т-2, д. л. приказы по личному составу.

Должность_руководителя
ФИО_руководителя
Должность
Исполнитель

- ✓ Ответ создается на основе шаблона, в котором установлены метки для подстановки данных из программы.
- ✓ При выборе шаблонов список ограничивается в зависимости от темы запроса и результата ответа.

- ✓ Ответ можно создать и на чистом бланке организации.
- ✓ Документу с ответом автоматически присваивается имя и он помещается в папку, соответствующую виду запроса.
- ✓ Ответ всегда доступен из карточки или из списка запросов.

Контроль за исполнением



Учёт обращений граждан и организаций

Журнал Запросы Отчёты Настройка Справка

Поиск: _____ по ФИО

Отбор: Исполнитель _____ 2010

Все Социально-правовые Тематические Генеалогические Из-за рубежа

Рег. №	Кол. ФИО	Заявитель	Дата рег.	Дата ответа	Результат
С-	1	Реук Кирилл Сергеевич	11.01.2010	01.02.2010	Пересылка
С-	1	Иванова (Печкина) Лариса Петровна	11.01.2010	15.02.2010	Положительный
С-	1	Лыкова Алла Сергеевна	12.01.2010	19.01.2010	Положительный
С-	1	Ларина Ольга Сергеевна	16.01.2010		
С-	1	Панин Сергей Иванович	13.01.2010	19.01.2010	Отрицательный
С-	1	Суслова Елена Владимировна	14.01.2010		
С-	1	Суслова Елена Владимировна	10.06.2010		
С-	8	3 Сенина Мария Михайловна	15.01.2010		
С-	9	4 Гришкова Анна Петровна	03.02.2010	15.02.2010	Отрицательный
С-	10	5 Тихова Лариса Владимировна	03.02.2010	15.02.2010	Положительный
С-	8	2 Макарова Дарья Дмитриевна	06.07.2010		
С-	11	1 Петров Геннадий Иванович	03.02.2010		
С-	6	2 Суслова Елена Владимировна	11.02.2010		
С-	12	1 Сергеева Валентина Федоровна	15.02.2010		
С-	13	1 Минин Матвей Сидорович	15.02.2010		

Подробнее

Содержание: поддтвердить стаж работы

Адрес: ул. Голева, д.7, кв. 105, г. Пермь, Пермск

Тема запроса: Стаж

Телефон: 236-89-45

Предоплата: _____

Вид поступления: на приеме

Показано запросов: 15 Новых запросов: 2 Запросов на исполнении: 0 Пользователь: Администратор

При просмотре списка, программа выделяет следующие запросы:

- до исполнения остался определенный срок (настраиваемый)
- срок исполнения которых истек
- срочные запросы

□ жирным шрифтом выделены запросы, стоящие на контроле

✓ Для ограничения списка можно использовать меню «Запросы».

Связь с Интернет-приемной



Архив города Перми | Об архиве | Деятельность | Документы | Услуги | Гостевая книга

Календарь памятных дат
Июнь 2010
Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс
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

Анкета-заявление для наведения архивной справки
Перед тем, как заполнить форму, ознакомьтесь с [правилами исполнения запросов, поступивших в электронном виде](#).
Для запросов о подтверждении стажа или зарплата необходимо также направить на электронный адрес permarchive@mail.ru [отсканированные страницы трудовой книжки](#), иначе запрос не будет принят к исполнению.
Ваши Фамилия Имя Отчество
Иванова Мария Ивановна
Электронный адрес (E-mail):
Полный почтовый адрес (необходимо)

Поиск по фондам
Заказать справку
Проверить запрос
Фамилия или номер
Сдать документы

✓ На сайте организации рекомендуется разместить форму для подачи запроса.

Архив города Перми | Об архиве | Деятельность | Документы | Услуги | Гостевая книга

Главная » Проверка состояния исполнения запроса

Календарь памятных дат
Июнь 2010
Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс
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

Проверить состояние исполнения запроса
Номер или фамилия:
 Найти
 Юридическое лицо
Для того, чтобы узнать состояние исполнения Вашего запроса, введите в поле свое фамилию или ФИО в формате «Фамилия И. О.».
Для запросов от организаций «юридическое лицо».
Если Вам известен регистр. фамилия:
В системе представлена информация по запросу: [Бизнес-Ель](#)

Поиск по фондам
Заказать справку
Сдать документы
Справочная информация
Поиск по сайту

✓ На сайт устанавливается база данных со сведениями о состоянии запросов.

Архив города Перми | Об архиве | Деятельность | Документы | Услуги | Гостевая книга

Главная » Проверка состояния исполнения запроса

Календарь памятных дат
Июнь 2010
Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс
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

Проверить состояние исполнения запроса
Номер или фамилия: Иванов В. А.
 Найти
 Юридическое лицо

№ запроса	От	Заявитель	Состояние
C-2369	21.04.2010	Иванов В. А.	Запретены доп. сведения от 03.06.2010
C-3223	04.06.2010	Иванов В. А.	На исполнении

Поиск по фондам
Заказать справку
Сдать документы
Справочная информация
Поиск по сайту

Выставки
Не верьте, что юбка

✓ Программа будет автоматически пересылать информацию в базу данных.

Соответствует требованиям ФЗ № 152 «О персональных данных»

Поиск и выборка



Учёт обращений граждан

Журнал Запросы Отчёты Н

Поиск

по поступившие

за период с 1 января 2010 г.

по 20 июля 2010 г.

Выберите параметр отбора: Статус заявителя

Отметьте нужные значения:

- Физическое лицо
- Пенсионные фонды и ор
- Архивы, архивные отде
- Учреждения
- Комитет по делам архив
- Администрации. Управл
- Коммерческие организа
- Гос. предприятия
- Суды
- Общественные организа
- Другие(по месту требов
- Гос. органы

Отобразить Закр

Показано запросов: 708

Учёт обращений граждан и организаций

Журнал Запросы Отчёты Настройка Справка

Поиск: кс-12-305

Отбор: Исполнит

Все Социально-пра

Рег. №	Ко	ФИО (И	Заявител
С-	60	2 Голова	... ГУ УПФР
С-	60	1 Голова	... ГУ УПФР

Dropdown menu options:

- по Исх. №
- по Заявителю
- по Рег. №
- по ФИО/Содержанию
- по Исх. №
- по Примечанию
- по Адресу
- по всем полям

Отбор

Вид поступления: 2010

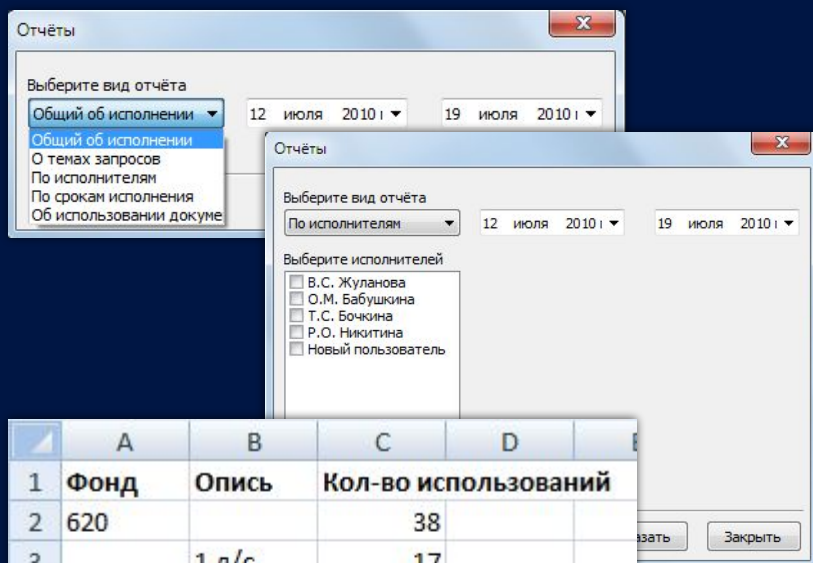
Dropdown menu options:

- Все
- на приеме
- по почте
- по электронной почте
- по факсу
- через Web-сайт
- по телефону

Исх. №	Исх. №	Исх. №	Исх. №	Исх. №	Исх. №
Исх. №	Исх. №	Исх. №	Исх. №	Исх. №	Исх. №

- ✓ Программа имеет широкие возможности для поиска, который проводится не только по текущему году.
- ✓ Используя поле «Отбор» можно быстро ограничить список запросов в зависимости от значения заданного поля.
- ✓ Дополнительная панель «Выборка» позволяет задавать сложные условия для отбора, с учетом временного периода.
- ✓ Все условия отбора, задаваемые с помощью разных функций, сочетаются между собой.

Табличные отчеты



	A	B	C	D
1	Фонд	Опись	Кол-во использований	
2	620		38	
3		1 л/с	17	
4		не указан	20	
5	597		32	
6		1 л/с	2	
7		не указан	18	
8	308		23	
9		1л/с	2	
10		2 л/с	1	
11		не указан	13	

В программе предусмотрены готовые отчеты, с учетом временного периода.

Общий отчет позволяет получить сведения о работе с запросами с группировкой по виду.

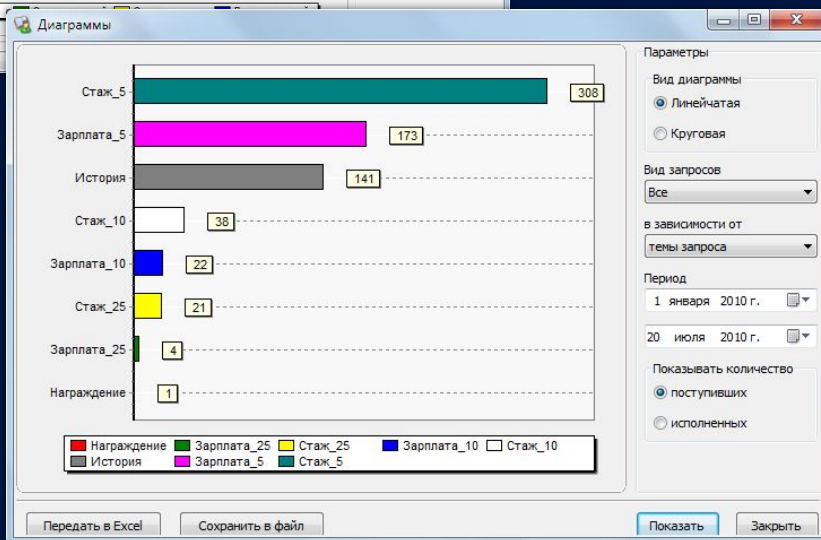
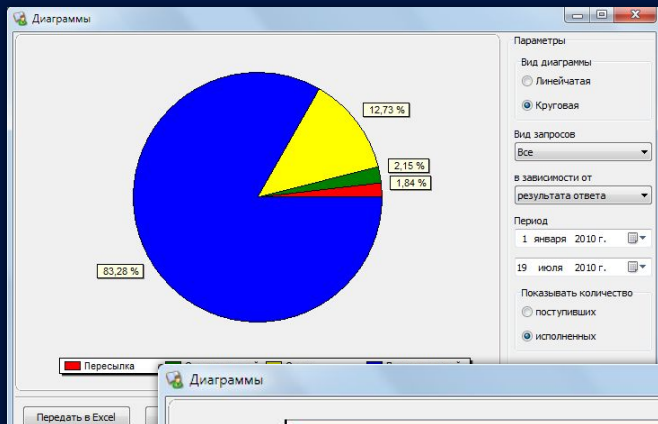
Дополнительные отчеты дают информацию:

- о распределении запросов по темам,
- о загруженности одного исполнителя или нескольких,
- о том, за какие сроки были исполнены запросы,
- об интенсивности использования документов.

Графические отчеты



Графические отчеты позволяют расширить возможности получения статистической информации и представления ее в наглядном виде.



Для формирования диаграмм вы самостоятельно задаете условия, а так же выбираете вариант представления.

Диаграмму можно сохранить в виде картинки или экспортировать данные в Excel.

Благодарим за внимание!



Предлагаем также обратить внимание на следующие наши разработки:

- «Календарь памятных дат»,
- «Библиотека справочно-информационного фонда»,
- «Фотокаталог»,
- «Организации-источники комплектования».

Подробное описание и демо-версии представлены на нашем сайте: **www.aitech.ru**

По вопросам приобретения и работе программ обращайтесь по телефону: **8(342) 221-90-33** или по электронной почте: **ait@aitech.ru**