

# Учёт обращений граждан и организаций



**ООО «АРХИВНЫЕ  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»**

**Г. ПЕРМЬ**

**(342) 221-90-33**

**[AITAIT@AIT@AITENAIT@AITEN\\_AIT@AITEN.RU](mailto: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



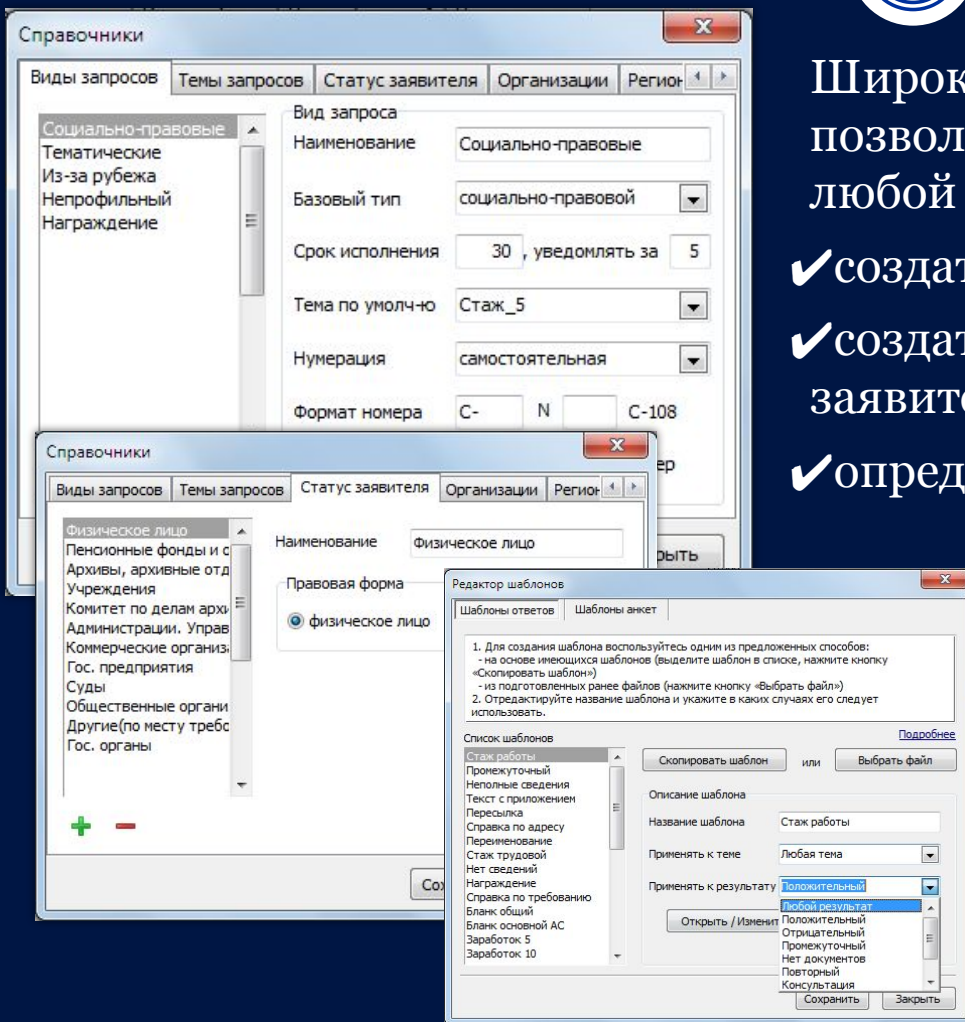
- ✓ Использование в любой организации.
- ✓ Распечатка на приеме анкеты-заявления.
- ✓ Автоматическая проверка на повторы по всем годам.
- ✓ Учет использованных для ответа документов (отчет по использованию документов архива).
- ✓ Использование шаблонов анкет и ответов.
- ✓ Хранение ответов в программе.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

# Возможности настройки



Широкие возможности настройки позволяют использовать программу в любой организации:

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



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



Запрос № 392

Регистрация | Исполнение

Общая информация

Вид запроса Социально-правовые Поступил на приёме

Рег. № 392 от 18.03.2010 Тема Стаж\_25

Содержание запроса

ФИО Чернов Николай Андреевич Год/дата рождения 02.06.1950

Содержание стаж с 09.12.71 по 30.11.88 Примечание пр.з. № 771 от ... ув.з. № 596 от 29.11.88 г.

Заявитель

Статус заявителя Физическое лицо

ФИО заявителя Чернов Николай Андреевич

Адрес ул. Александровская, 65, кв. 25, г. Телефон 61-27-17 Предоплата

Зарегистрировал Т.С. Бочкина Исполнитель Т.С. Бочкина

Контроль  Срочный

Анкета

Анкета-заявление в архив для подтверждения стажа работы

ФИО заявителя: \Заявитель\

Адрес заявителя: \Адрес\; телефон: \Телефон\

Прошу подтвердить трудовой стаж.

\ФИО\; \Год\_рождения\ г. р.

(периоды места работы, должность, структурное подразделение, год увольнения)

\Содержание\

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Дополнительная информация:

\Примечание\

- ✓ 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](mailto:arhiv@admin.taganrog.ru)

Дата\_ответа \№\Пер\_номер  
На\_№\Исх\_номер\от\Исх\_дата

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	<b>Лыкова Алла Сергеевна</b>	12.01.2010	19.01.2010	Положительный
С-	1	Ларина Ольга Сергеевна	16.01.2010		На контроле
С-	1	Панин Сергей Иванович	13.01.2010	19.01.2010	Отрицательный
С-	1	Суслова Елена Владимировна	14.01.2010		Подходит срок исполнения
С-	1	Суслова Елена Владимировна	10.06.2010		Просроченные
С-	8	3 Сенина Мария Михайловна	15.01.2010		Индустриальный
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		Платные
С-	11	1 Петров Геннадий Иванович	03.02.2010		Все
С-	6	2 Суслова Елена Владимировна	11.02.2010		Суслова Елена Владимировна
С-	12	1 Сергеева Валентина Федоровна	15.02.2010		Сергеева Валентина Федоровна
С-	13	1 Минин Матвей Сидорович	15.02.2010		Минин Матвей Сидорович

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](mailto:permarchive@mail.ru) [отсканированные страницы трудовой книжки](#), иначе запрос не будет принят.

Ваши Фамилия Имя Отчество  
Иванова Мария Ивановна


Электронный адрес (E-mail):

Полный почтовый адрес (необходимо для отправки документов):

Поиск по фондам  
Заказать справку  
Проверить запрос  
Фамилия или номер  
Слать 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:

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 фамилии:

В системе представлена информация по запросу:

Поиск по фондам  
Заказать справку  
Слать 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.

Юридическое лицо

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

✓ 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 Заккрыть

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. №
...	...	...	...	...	...

- ✓ 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



The screenshot displays two overlapping dialog boxes titled 'Отчёты' (Reports). The top dialog box has a dropdown menu for 'Выберите вид отчёта' (Select report type) with options: 'Общий об исполнении' (General execution), 'О темах запросов' (About request topics), 'По исполнителям' (By executors), 'По срокам исполнения' (By execution terms), and 'Об использовании докуме...' (About document use). The bottom dialog box has a dropdown for 'Выберите вид отчёта' with the option 'По исполнителям' selected, and a list of executors with checkboxes: 'В.С. Жуланова', 'О.М. Бабушкина', 'Т.С. Бочкина', 'Р.О. Никитина', and 'Новый пользователь'. Below the dialog boxes is a table with columns A, B, C, and D.

	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.

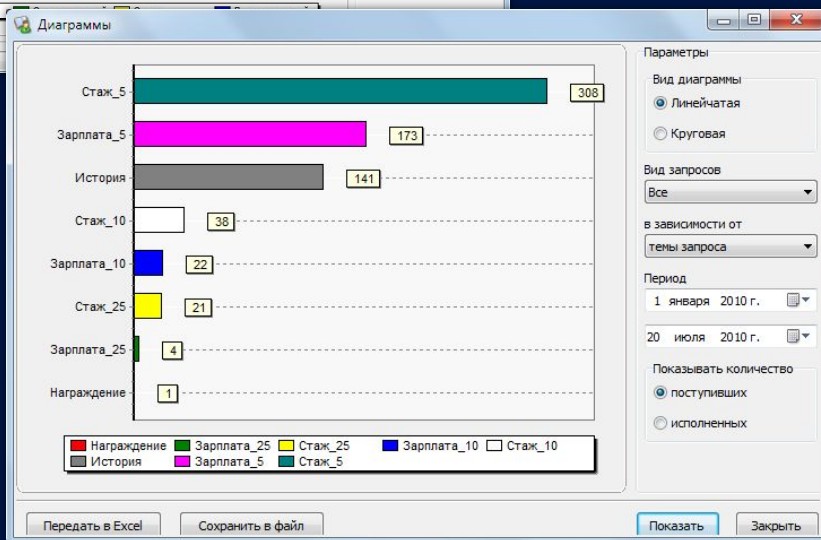
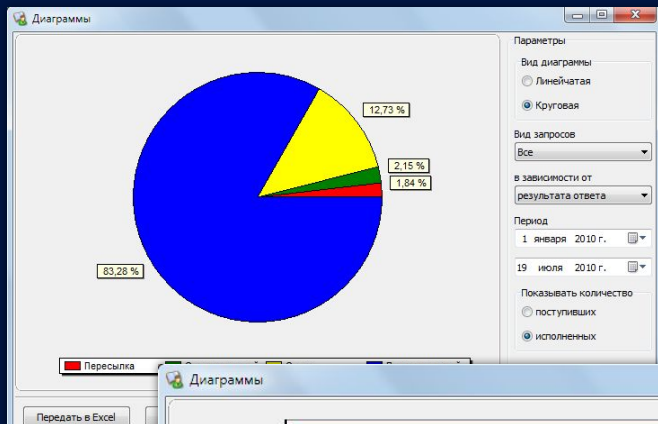
Дополнительные отчеты дают информацию:

- 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](http://www.aitech.ru)**

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