

# **ЕЦУР: ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ У ОМСУ И ИХ РЕШЕНИЕ**

# ПРОБЛЕМЫ У ОМСУ ПРИ РАБОТЕ В ЕЦУР

1. Отсутствует возможность в онлайн-режиме видеть статус по всем задачам в ЕЦУР
2. У одного сотрудника много учетных записей для входа в ЕЦУР
3. ОМСУ в просрочке, а жалоба висит на модерации/контроле
4. Жалоба поступила в ОМСУ с просрочкой
5. Чат-бот по Доброделу не дает информации - на ком зависла задача в ЕЦУР
6. Исполнителю не доступно дерево решений/варианты ответов
7. Среди имеющихся вариантов ответов/шаблонов нет ни одного подходящего

1

# ОТСУТСТВУЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ В ОНЛАЙН-РЕЖИМЕ ВИДЕТЬ СТАТУС ПО ВСЕМ ЗАДАЧАМ В ЕЦУР

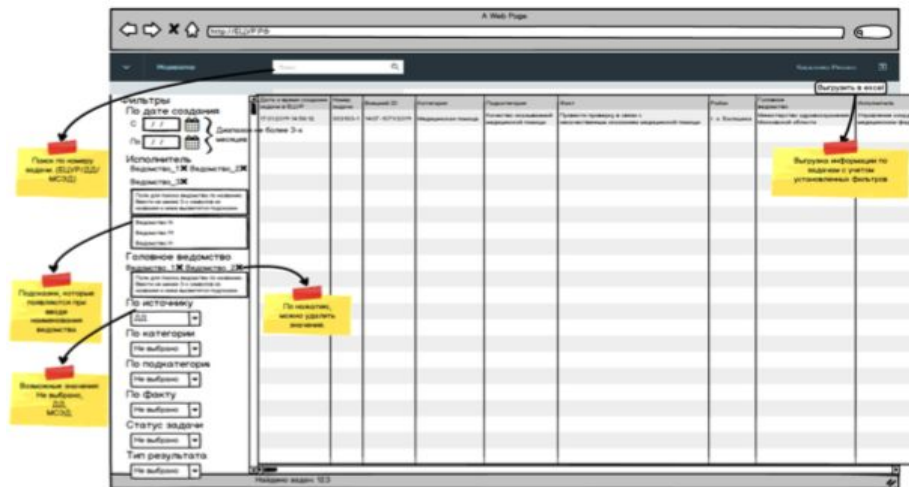
В настоящее время рекомендуется использовать «Отчет по задачам в работе» в папке

<https://cloud.mosreg.ru/index.php/s/TImWNKpyWHiWgwV> (отправлена письмом 10-141/Исх от 14.01.2019)

Отчет выкладывается ежедневно

До конца марта планируется разработать новый АРМ в ЕЦУР, который в онлайн-режиме позволит видеть статус по всем задачам в ЕЦУР

№	А	В	С	Д	Е	Ф
1	Дата и время создания задачи в ЕЦУР	Номер задачи	Источник сообщения	Внешний ID	Категория	Подкатегория
2	07.07.2018 11:12:59	80600-1	Добродел	1776810	Тротуар, внутри	Содержание
3	01.10.2018 16:22:18	113546-1	Добродел	1963676	Газон, зеленые	Содержание
4	10.09.2018 12:29:30	103107-1	Добродел	1965726	Газон, зеленые	Содержание
5	10.09.2018 12:29:31	103108-1	Добродел	1965706	Газон, зеленые	Содержание
6	10.09.2018 12:29:31	103109-1	Добродел	1964676	Газон, зеленые	Содержание
7	10.09.2018 12:29:32	103110-1	Добродел	1964659	Газон, зеленые	Содержание
8	10.09.2018 12:29:34	103111-1	Добродел	1964563	Газон, зеленые	Содержание
9	10.09.2018 13:59:25	103263-1	Добродел	1965046	Газон, зеленые	Содержание
10	10.09.2018 13:59:26	103264-1	Добродел	1965038	Газон, зеленые	Содержание
11	10.09.2018 13:59:26	103265-1	Добродел	1965021	Газон, зеленые	Содержание
12	10.09.2018 13:59:27	103266-1	Добродел	1964999	Газон, зеленые	Содержание
13	10.09.2018 13:59:27	103267-1	Добродел	1964986	Газон, зеленые	Содержание
14	10.09.2018 13:59:28	103268-1	Добродел	1964949	Газон, зеленые	Содержание
15	10.09.2018 14:14:36	103290-1	Добродел	1965106	Газон, зеленые	Содержание
16	10.09.2018 14:29:34	103311-1	Добродел	1965326	Газон, зеленые	Содержание
17	10.09.2018 14:44:38	103341-1	Добродел	1948870	Газон, зеленые	Содержание
18	10.09.2018 17:14:30	103519-1	Добродел	1966108	Газон, зеленые	Содержание
19	11.09.2018 13:59:30	104098-1	Добродел	1968372	Газон, зеленые	Содержание
20	12.09.2018 11:44:38	104659-1	Добродел	1971132	Газон, зеленые	Содержание
21	12.09.2018 11:44:39	104660-1	Добродел	1971083	Газон, зеленые	Содержание
22	12.09.2018 12:14:37	104697-1	Добродел	1972261	Газон, зеленые	Содержание
23	12.09.2018 12:14:38	104698-1	Добродел	1971983	Газон, зеленые	Содержание
24	12.09.2018 12:14:38	104699-1	Добродел	1971967	Газон, зеленые	Содержание



2

## У ОДНОГО СОТРУДНИКА МНОГО УЧЕТНЫХ ЗАПИСЕЙ ДЛЯ ВХОДА В ЕЦУР

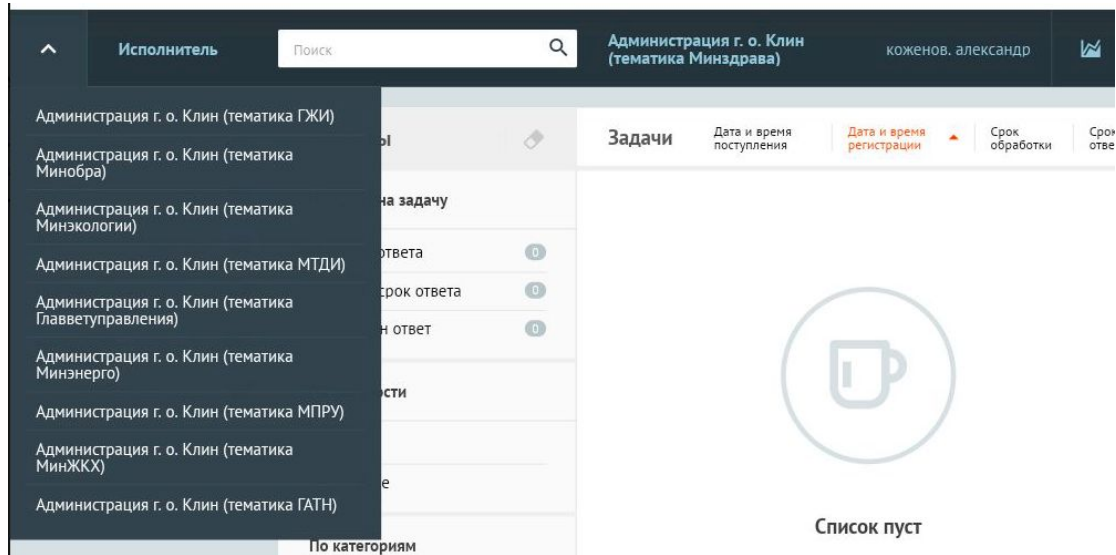
В конце декабря в ЕЦУР реализован функционал по объединению учетных записей одного сотрудника с возможностью переключения между тематиками

В настоящее время:

- по заявкам на support.mosreg техподдержка объединяет учетки
- при создании новых учетных записей техподдержка выдаёт объединенные

Дальнейшие шаги:

- До 01.02 – в ЕЦУР программно будут удалены полные дубли учеток
- До 15.03 – для каждого ОМСУ будут составлены списки учеток на объединение и они вручную будут объединены в ЕЦУР



## **ОМСУ В ПРОСРОЧКЕ, А ЖАЛОБА ВИСИТ НА МОДЕРАЦИИ КОНТРОЛЕ**

С 30.01.19 Мингос начнет формировать регулярные рейтинги курирующих ЦИОГВ по просрочкам модерации и контроля в ЕЦУР

До 08.02.19: Мингос соберет с курирующих ЦИОГВ списки ответственных за решение проблем задержек при модерации и контроле в ЕЦУР - контактные данные будут направлены в ОМСУ

## ЖАЛОБА ПОСТУПИЛА В ОМСУ С ПРОСРОЧКОЙ

Все исполнители в ЕЦУР должны в течение 1 рабочего дня после поступления жалобы в папку «Новые задачи» либо брать ее в работу, либо возвращать на модератора!!

К 01.02.19: будет реализована выгрузка отчета из ЕЦУР, показывающего исполнителей, которые вернули задачу на модерацию позднее 1 рабочего дня

## ЧАТ-БОТ ПО ДОБРОДЕЛУ НЕ ДАЕТ ИНФОРМАЦИИ - НА КОМ ЗАВИСЛА ЗАДАЧА В ЕЦУР

До 08.02.19 будет доработан чат-бот по Доброделу:

- Добавлено, куда направлена жалоба: в МСЭД или в ЕЦУР
- Номера жалоб будут кликабельны – можно будет провалиться и увидеть статус задачи, а также ФИО исполнителя (для задач в ЕЦУР)
- Будет добавлен раздел «новые задачи» (поступившие, но не взятые в работу)

**КАШИРА, Г.О.**

за последние 7 дней

(с 19.01.2019, 00:00

по 26.01.2019, 18:30)

Новые: **66**

**Дворы и территории общего пользования (27):**

ЕЦУР: [/i\\_2338811](#), [/i\\_2339002](#), [/i\\_2339789](#), [/i\\_2340331](#), [/i\\_2340480](#), [/i\\_2340518](#), [/i\\_2342253](#), [/i\\_2344428](#), [/i\\_2344894](#), [/i\\_2345083](#), [/i\\_2345996](#), [/i\\_2346346](#), [/i\\_2346889](#), [/i\\_2349354](#), [/i\\_2349503](#), [/i\\_2349533](#), [/i\\_2350385](#), [/i\\_2352357](#), [/i\\_2352421](#), [/i\\_2352478](#), [/i\\_2352871](#), [/i\\_2354552](#), [/i\\_2355360](#)

МСЭД: [/i\\_2342907](#), [/i\\_2345247](#), [/i\\_2346896](#), [/i\\_2349997](#)

[/i\\_2342907](#)

**RM: Dev.: Добродел**

**Номер:** 2342907

**По состоянию на:** 26.01.2019, 18:32

**Источник поступления:** Добродел

**Выполняется в:** МСЭД

**Дата поступления:** 20.01.2019, 17:40

**Дата регистрации:** 20.01.2019, 17:40

**Срок по задаче:** 01.02.2019, 00:00

**Ведомство:** ГАТН

**ОМСУ:** Кашира, г.о.

**Категория:** Дворы и территории общего пользования

**Подкатегория:** Нарушение правил уборки от снега и наледи внутридворового проезда, тротуара, площади

**Статус задачи:** В работе исполнителя

**Исполнитель:** Иванов А.А.

## ИСПОЛНИТЕЛЮ НЕ ДОСТУПНО ДЕРЕВО РЕШЕНИЙ/ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ

Это НЕ ТЕХНИЧЕСКАЯ проблема

Это связано с тем, что при внесении ведомством в систему вариантов ответов и шаблонов – они не были привязаны к ОМСУ

Причины:

- либо тематика – не муниципальная и жалоба была по ошибке направлена в ОМСУ
- либо при внесении вариантов ответов и шаблонов ведомство ошибочно не привязало их к ОМСУ

Что делать:

- Возвращать задачу на модератора с комментарием, что дерево решений/варианты ответов не доступны



7

## СРЕДИ ИМЕЮЩИХСЯ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ/ШАБЛОНОВ НЕТ НИ ОДНОГО ПОДХОДЯЩЕГО

Необходимо одновременно:

1. Вернуть задачу на модератора с требованием переотправить задачу с Добродела МСЭД
2. Написать на [support.mosreg.ru](http://support.mosreg.ru) в рубрику «ЕЦУР»/ «Новые шаблоны ответов» просьбу добавить недостающий шаблон ответа

Рубрика «ЕЦУР»/ «Новые шаблоны ответов» будет добавлена до 01.02.19