

Учёт обращений граждан и организаций



**ООО «АРХИВНЫЕ
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»**

Г. ПЕРМЬ

(342) 221-90-33

AITA@AIT@AITEH.AIT@AITEH.AIT@AITEH.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



- ✓ 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 дубль-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: Стаж работы, Текст с приложением, Пересылка, Стаж трудовой, Бланк общий, Бланк основной АС, Заработок Ехl

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 \с \ФИО руководителя\с
Должность \с \Исполнитель\с

- ✓ 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 2010 ☐ Подробнее

Все Социально-правовые Тематические Генеалогические Из-за рубежа

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

Подробнее

Содержание:

Адрес:

Тема запроса:

Телефон:

Предоплата:

Вид поступления:

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				

75 лет назад 18 июня 1934 г. жители Перми торжественно встречали героев Чепецкой эпопеи.

Незадолго...

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 зарплатам необходимо также направить на электронный адрес retmachive@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 (необходим для отправки документов):
[]

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

Проверить состояние исполнения запроса

Номер или фамилия:
 [Иванов В. А.]

Найти

Для того, чтобы узнать состояние исполнения Вашего запроса, введите в поле свое фамилию или ФИО в формате «Фамилия И. О.»

Для запросов от организаций необходимо указать юридическое лицо.

Если Вам известен регион фамилии:
[]

В системе представлена информация по запросам: []

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

Проверить состояние исполнения запроса

Номер или фамилия: [Иванов В. А.]

Найти

№ запроса	От	Заявитель	Состояние
C-2369	21.04.2010	Иванов В. А.	Запрошены 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 война

✓ 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 Закрыть

Показано запросов: 708

Учёт обращений граждан и организаций

Журнал Запросы Отчёты Настройка Справка

Поиск: кс-12-305

по Иск. №

по Заявителю

по Рег. №

по ФИО/Содержанию

по Иск. №

по Примечанию

по Адресу

по всем полям

Отбор

Исполнит

Все Социально-пра

Рег. № Ко ФИО (О

С- 60 2 Голова

С- 60 1 Голова

Заявител

... ГУ УПРФ

... ГУ УПРФ

Отбор

Вид поступления

2010

Все

на приеме

по почте

по электронной почте

по факсу

через Web-сайт

по телефону

Заявитель

Алексейченк

Шабло Людми

1.2.2010

2.2.2010

Пол

Резу

- ✓ 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



Отчёты

Выберите вид отчёта

- Общий об исполнении
- Общий об исполнении
- О темах запросов
- По исполнителям
- По срокам исполнения
- Об использовании докуме

12 июля 2010 | 19 июля 2010 |

Отчёты

Выберите вид отчёта

По исполнителям

Выберите исполнителей

- ☐ В.С. Жуланова
- ☐ О.М. Бабушкина
- ☐ Т.С. Бочкина
- ☐ Р.О. Никитина
- ☐ Новый пользователь

здать | Закрывать

	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	

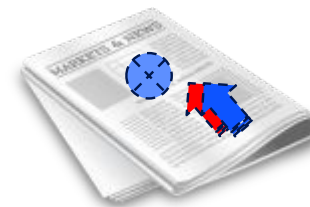
В программе предусмотрены готовые отчеты, с учетом временного периода.

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

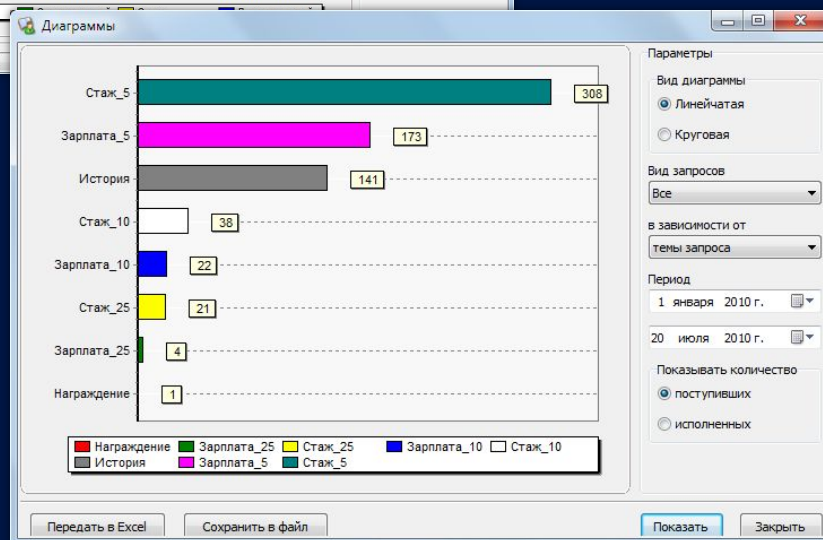
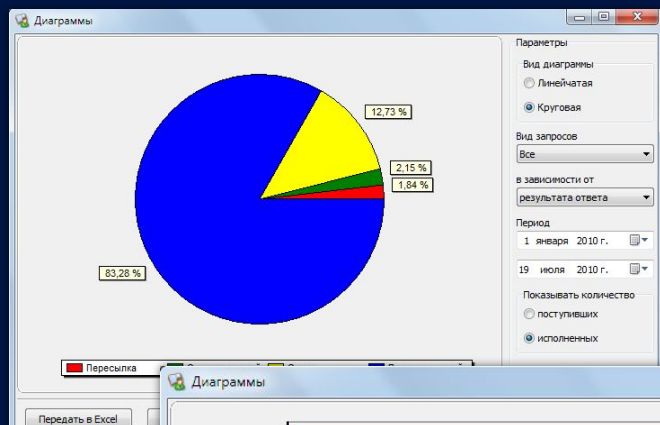
Дополнительные отчеты дают информацию:

- 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**