



# Центр «Новые Технологии»

169300, Российская Федерация, Республика Коми,  
г.Ухта, ул.Интернациональная 37, Офис-3, Приемная тел. 8(8216) 72-12-81, Факс 72-00-76  
Горячая Линия тел. 8(8216) 74-93-99, 74-83-04  
Бесплатные звонки с любых телефонов России 8-800-2500-981  
E-mail: ntc\_soft@mail.ru Сайт предприятия: www.cnt-soft.ru

## Возможности Программы М6. Обращения Граждан и Организаций

Присвоен Регистрационный номер 3604 «03» мая 2017г. в Едином Реестре Российских Программ  
(Приказ Минкомсвязи России от «26» июня 2017г. №326)

### 1. Общие сведения.

Программа М6. **Обращения Граждан и Организаций Версия 4.04** обеспечивает соблюдение норм Федерального Закона № 59 ФЗ и охватывает весь цикл работ с Обращениями граждан.

Программа позволяет:

- Обеспечить Современный Технический уровень работ с Обращениями Граждан и Организаций
- Автоматизировать Все Этапы прохождения каждого Обращения:
  - Регистрация Обращения
  - Рассмотрение Обращения
  - Поручение Исполнителям
  - Исполнение Поручения
  - Контроль Исполнения
  - Ответ Обратившемуся
  - Закрытие Обращения
- Строго соблюдать Регламент Регистрации Обращений, что позволяет обеспечить одинаково высокое качество работы на этом участке как основного работника, так и работника, временно его заменяющего
- Создать Электронную Библиотеку Обращений и Ответов, иметь возможность выбирать и просматривать Документы, не обращаясь к архивам
- Анализировать направленность Обращений Граждан по Тематике и территориям, учитывать это в работе Органа местного самоуправления

### 2. Режим работы Программы в Организации

Работа Программы в Организации предусмотрена в двух Режимах:

- **Регистрация**
- **Регистрация – Исполнение**

В Режиме **Регистрация** Программа устанавливается Работникам Общих Отделов, Канцелярии, Секретарю Руководителя.

В этом Режиме Исполнители получают Документы на Бумажных носителях и для них работа по Исполнению Документов остается без изменений.

В Режиме **Регистрация - Исполнение** Программа устанавливается дополнительно Ответственным Исполнителям Работ.

В этом Режиме дополнительно:

- Исполнитель получает Задание одновременно с регистрацией Поручения
- Знакомится с Обращением Гражданина одновременно с получением Задания
- Самостоятельно контролирует сроки выполнения заданий

- Использует систему Напоминаний
- При необходимости просматривает любой Документ Электронной Библиотеки, к которому ему разрешен доступ
- Без отвлечений на телефонные звонки и деловые совещания просматривает весь список Исполнителей по Документу, их Задания, сроки работ и Отчеты об Исполнении
- Ведет диалог с Исполнителями, работающими с ним в “Команде” по Обращению

### 3. Порядок Работ в Организации

При поступлении Новых Обращений

- Выполняется Регистрация Обращений на компьютере с использованием уже готовых справочных данных, что существенно ускоряет процесс регистрации
- По Обращениям, содержащих вопросы, решение которых не входит в Компетенцию данного Органа местного самоуправления, выполняется перенаправление в другие Органы  
В Разделе **Регистрация** указывается наименование Органа, контактное лицо, сроки и отчет о выполнении
- Печатается Журнал Регистрации Обращений
- Выполняется Контроль за своевременным Рассмотрением зарегистрированных Обращений
- Фиксируются Исполнители, сроки и состав Работ по Обращениям
- Исполнители получают информацию о местонахождении Исходных документов по Обращениям на любой момент времени
- Контролируются сроки исполнения Поручений с помощью встроенной в Программу системы Напоминаний
- На любой момент времени просматривается состояние работ с Обращениями
- Формируются Списки Обращений Граждан за период:
  - исполненных
  - не исполненных
  - просроченных
- При отправке Ответов по почте печатаются Списки почтовых отправлений и Адреса на конвертах
- После отправки Ответов фиксируется:
  - Решение Вопроса - Дата Ответа
  - Результат Исполнения: *Удовлетворено, Разъяснено, Отказано и т.д.*
  - Выполняется «Закрытие» Обращения

### 4. При работе с Обращениями вносятся

На Этапе Регистрации Обращений

- *Сведения о Гражданах*
  - Фамилия, Имя, Отчество Гражданина
  - Пол
  - Дата рождения
  - Социальное положение
  - Категория льгот
  - Населенный пункт
  - Район
  - Адрес проживания
  - Адрес регистрации
  - Паспортные Данные
  - Телефон
  - Личный E-mail
  - ИНН

- *Обращения Граждан*
  - Дата Обращения
  - Тип Обращения:
    - Предложение
    - Заявление
    - Жалоба
  - Кому
  - Тематика Обращения
  - Содержание Обращения
  - Регистрационные данные
- *Регистрационные Данные Обращения*
  - Номер Дела
  - Номер Журнала
  - Регистрационный Номер Обращения
  - Количество листов основного документа
  - Количество листов приложения
  - Количество экземпляров

#### **На Этапе Рассмотрения Обращений**

- Фамилия, Имя, Отчество Руководителя органа местного самоуправления
- Должность Руководителя органа местного самоуправления

#### **На Этапе Поручения Исполнителям**

- Тип Поручения Руководителя органа местного самоуправления
- Текст Поручения Руководителя органа местного самоуправления
- Плановая Дата Исполнения Обращения
- Исполнители, назначенные Руководителем по Поручению
- Сроки Исполнения Работ
- Фамилия, Имя, Отчество Контролирующего

#### **На Этапе Исполнения Поручений**

- Отчеты Исполнителей

#### **На Этапе Решения**

- Дата и Номер Ответа на Обращения
- Дата закрытия Обращения
- Текст Решения
- Результат Исполнения

### **5. Для Ответов вносятся Сведения об отправке:**

- Вид отправки (Почта, Факс, Интернет)
- Размер Конверта
- Время отправки
- Вид передачи
- Адресат

### **6. Выходные Документы**

- Журнал Регистрации Обращений
- Журнал Регистрации Ответов
- Справка о ходе работ по Обращению Граждан
- Списки Обращений Граждан за период
- Просроченные Обращения Граждан
- Отчеты по Обращениям Граждан
  - по тематике
  - по территориям
- Выборка Обращений по определенной тематике
  - Исполненных
  - Неисполненных

- Всех
- Для Ответов
  - Списки почтовых отправлений
  - Печать Конвертов
- Контроль Исполнения Обращений в целом по органу местного Самоуправления и в разрезе Исполнителя с выборкой
  - Общего количества Обращений
  - Из них:
    - Исполненных в срок
    - Исполненных с нарушением сроков
    - Неисполненных