

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

Работа с обращениями граждан – важная составляющая функционирования госучреждений, напрямую влияющая на их репутацию. Она состоит из ряда этапов: регистрация, рассмотрение, исполнение, контроль исполнения, направление ответа заявителю. Часто прохождение этих этапов занимает длительное время и не всегда соответствуют утвержденным регламентам. Это ведет к снижению качества работы с обращениями и, как следствие, негативно влияет на репутацию и имидж госучреждения.

Модуль системы DIRECTUM "Обращения граждан и организаций" предназначен для построения эффективной работы с обращениями в соответствии с нормами федерального закона (ФЗ от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

Модуль обеспечивает соблюдение норм указанного закона и охватывает весь цикл работ с обращениями: от ведения реестра граждан, регистрации письменных и устных обращений, контроля исполнения поручений по обращениям до отправки ответа, формирования отчетности и накопления истории взаимодействия с гражданами.

Данное решение предназначено для государственных органов и органов местного самоуправления, а также для организаций, которые ведут работу с обращениями граждан. Основными участниками при работе с модулем являются отдел по работе с обращениями граждан и служба делопроизводства. Заинтересованными лицами при работе с модулем также выступают: высшее руководство, руководители подразделений, сотрудники, ответственные за работу с обращениями, другие сотрудники учреждения (исполнители поручений по обращениям).

Использование модуля "Обращения граждан и организаций" позволяет решить ряд важных задач:

- ▶ Построение работы с номенклатурой дел обращений граждан и организаций (создание, ведение, списание).
- ▶ Создание и ведение реестра обратившихся граждан и организаций.
- ▶ Фиксация устного общения с обратившимися гражданами.
- ▶ Рассмотрение обращений и формирование поручений исполнителям (как внутренним, так и внешним).
- ▶ Автоматическое формирование запроса отчета о ходе исполнения конкретного поручения.
- ▶ Автоматическая рассылка напоминаний о приближении срока исполнения поручения.
- ▶ Подготовка и контроль отправки ответа заявителю.
- ▶ Поиск обращений и поручений, а также связанных с ними документов.
- ▶ Подготовка отчетности по работе с обращениями и поручениями в различных разрезах.
- ▶ Накопление истории по взаимодействию.

ТЕХНОЛОГИЯ

При поступлении обращения – как письменного, так и устного – ответственный сотрудник создает запись в справочниках "Обращения граждан" или "Обращение организаций". Если обращение решается на месте, это фиксируется в справочнике. В противном случае сотрудник, используя типовые маршруты, отправляет обращение специалисту, компетентному в решении данного вопроса.



Специалист рассматривает обращение, выносит резолюцию и формирует поручения по нему. Поручения направляются исполнителям с использованием типовых маршрутов.

Все работы исполнителей по обращению фиксируются в карточке обращения. С карточкой также связываются документы, появившиеся в процессе исполнения (данные о выезде на место, письмо с запросом информации в стороннюю организацию и т.д.).

После исполнения всех поручений ответственный оформляет ответ заявителю и отправляет его. При отправке ответа Почтой России

может быть автоматически распечатана наклейка на конверт с данными заявителя. Это повышает оперативность работы и позволяет исключить ошибки.

* * *

Таким образом, модуль позволяет уменьшить риски срыва сроков обработки обращения, обеспечить конфиденциальность информации по обращениям. Многочисленные отчеты позволяют анализировать данные по рассмотрению сотрудниками обращений, характеру поступающих обращений, своевременности их исполнения. Все это повышает эффективность и прозрачность работы сотрудников госучреждений.

Модуль "Обращения граждан и организаций" тесно связан с базовыми модулями системы DIRECTUM:

- Управление электронными документами;
- Управление деловыми процессами;
- Канцелярия.

В модуле "Управление электронными документами" хранятся документы, связанные с работами по обращению.

Модуль "Управление деловыми процессами" используется для автоматизации процессов обработки обращений, например, рассмотрения обращений, вынесения резолюций, выдачи и контроля исполнения поручений.

А с помощью модуля Канцелярия регистрируется вся корреспонденция, связанная с обращениями.