

ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНАЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Государственный сектор - это одна из главных площадок реализации правительственных инициатив в сфере ИТ. Важнейшей задачей здесь является повышение качества взаимодействия государства и общества. Для этого необходимо обеспечить нужный уровень доступа граждан к информации о деятельности госорганов, повысить оперативность предоставления госуслуг, внедрить единые стандарты обслуживания населения.

Для решения этой задачи созданы федеральные целевые программы "Электронная Россия (2002-2010 годы)" и "Информационное общество (2011-2018 годы)". Ключевыми документами здесь являются Федеральный закон № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Федеральный закон № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

Благодаря перечисленным программам в ближайшем будущем гражданин сможет обратиться в госучреждение в любой удобной ему форме: устно, по почте, электронным письмом, с помощью телефонного звонка или даже оформить обращение через веб-сайт. И вне зависимости от формы обращения оно по-прежнему должно быть решено в сжатые сроки и с гарантированным качеством.

Однако вместе с развитием информационной культуры граждан растет число обращений, а значит высока вероятность увеличения времени на их рассмотрение и формирование решений. Для повышения скорости обработки каждого обращения и запроса информации, для обеспечения высокого качества государственных услуг этот процесс необходимо оптимизировать. Кроме этого, для получения "обратной связи" от граждан-потребителей государственных и муниципальных услуг необходимо внедрить средства удобного взаимодействия между гражданами и госучреждениями.

Сегодня в работе органов государственной власти и местного самоуправления в большинстве случаев встречаются элементы интерактивной работы с гражданами, однако зачастую имеющиеся технические решения слабо готовы к реализации полного цикла работы с обращениями граждан в электронном виде, в том числе через Интернет.

Решение, охватывающее полный цикл автоматизированной электронной работы с обращениями граждан и организаций должно включать в себя:

1. Интернет-приемную – для формирования обращений через Интернет и просмотра состояния обращения, хода рассмотрения и принятых решений непосредственно заявителем.
2. Подсистема регистрации.
3. Подсистема электронного рассмотрения обращений и контроля исполнения решений.
4. Подсистема отчетности.
5. Подсистема интеграции или электронного обмена с системами госучреждений, которым обращения могут передаваться для рассмотрения по компетенции.

Модуль "Обращений граждан и организаций" системы DIRECTUM реализует все требования за исключением Интернет-приемной.

НАЗНАЧЕНИЕ РЕШЕНИЯ

Техническое решение "Интернет-приемная обращений граждан" компании DIRECTUM предназначено для организации полноценной работы с обращениями граждан через Интернет. Решение позволяет подавать обращение в органы государственной власти или местного самоуправления через интернет-сайт, а также просматривать состояние поданного обращения, ход его рассмотрения и принятые по нему решения. Для обеспечения единой точки информирования граждан и организаций и



взаимодействия с ними "Интернет-приемная обращений граждан" встраивается в уже существующий интернет-сайт госучреждения.

Если обращение подается традиционным способом – по почте или посредством личного приема гражданина, - то отслеживание состояния обращения, хода рассмотрения и принятых решений также может осуществляться гражданином через Интернет.

ВОЗМОЖНОСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ

ФОРМИРОВАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Гражданин заходит на сайт госучреждения, заполняет специализированную форму для подачи обращения и отправляет его на рассмотрение. При необходимости к тексту обращения может быть приложен электронный документ, который гражданин желает привести в качестве дополнения, доказательства, жалобы и т.д.

Просмотреть состояние обращения:
Номер:
PIN-код:

Интернет-приемная

Уважаемые посетители портала, приветствуем вас в интернет-приемной!

На этой странице вы можете обратиться с интересующим вас вопросом. Чтобы получить оперативный и квалифицированный ответ на вопрос, предлагаем заполнить все поля формы. Необходимым условием рассмотрения обращения является наличие в нем фамилии, имени и обратного почтового адреса. Ваше обращение будет рассмотрено в течение 30 дней с момента его регистрации. Порядок и сроки рассмотрения обращений регулируются [Федеральным законом РФ от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

Чтобы узнать стадию рассмотрения обращения, вы можете ввести регистрационный номер обращения и PIN-код в форму в верхнем правом углу экрана. Регистрационный номер и PIN-код будут отправлены на ваш адрес электронной почты после регистрации обращения.

* Фамилия:
* Имя:
Отчество:

* Почтовый адрес:
Телефон:
Электронная почта:

Социальное положение:
Категория льгот:

* Тема обращения:

* Текст обращения:

Прикрепить файл:

Получить ответ по электронной почте

DIRECTUM © 2009 Компания DIRECTUM

Для удобства и информационной осведомленности граждан на сайте госучреждения может быть размещен текст Федеральных законов № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления". Также, по желанию госучреждения, на сайте можно разместить тексты нормативно-правовых актов, устанавливающих распределение обязанностей между должностными лицами, справочную информацию с контактами должностных лиц и выдержками из других Федеральных законов.



После заполнения формы и отправки обращения для гражданина формируется электронное письмо, информирующее о факте подачи обращения и содержащее все заполненные элементы формы. Полученное письмо гражданин может сохранить в электронном виде или распечатать.

Одновременно с формированием письма в справочнике **Обращения граждан и организаций** системы DIRECTUM автоматически создается запись, которая посредством типового маршрута отправляется сотруднику, ответственному за регистрацию обращений. При получении задания в DIRECTUM ответственный сотрудник заполняет оставшиеся реквизиты карточки обращения и проверяет правильность оформления оставленного гражданином обращения.

Далее обращению автоматически присваивается регистрационный номер. После регистрации заявителю автоматически отправляется письмо электронной почты, содержащее в себе регистрационный номер обращения и PIN-код, с помощью которых гражданин сможет в интерактивном режиме на сайте госучреждения отслеживать состояние обращения, ход его рассмотрения и принятые по нему решения.

По необходимости, по факту регистрации обращения из системы DIRECTUM может быть распечатана квитанция, содержащая основные реквизиты обращения, регистрационный номер обращения и PIN-код. Если гражданин находился на личном приеме, то квитанция может быть передана ему в руки. Если обращение было отправлено традиционным способом, по почте, либо подано через интернет-приемную, то квитанция может быть отправлена письмом на его почтовый адрес.

Если в рамках рассмотрения обращения гражданина, принятие решения по нему находится за пределами компетенции госучреждения, то оно передается по компетенции в адрес соответствующих органов государственной власти, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных учреждений, организаций, предприятий и т.д. для ответа заявителю по существу. В этом случае гражданину автоматически формируется письмо электронной почты с информационным сообщением о факте передачи, информацией об адресате и его контакты. Если госучреждение, куда было перенаправлено обращение, также использует для своей внутренней деятельности систему DIRECTUM, то информация по обращению и само обращение могут быть переданы в электронном структурированном виде посредством Служб взаимодействия систем.

ПРОСМОТР СОСТОЯНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Получив электронное письмо с регистрационным номером и PIN-кодом обращения, либо получив бумажную квитанцию обращения, заявитель может зайти на официальный сайт госучреждения и просмотреть состояние своего обращения, ход его рассмотрения или принятое по нему решение. Для этого гражданину достаточно зайти на страницу сайта, содержащую форму запроса реквизитов обращения, и заполнить значение регистрационного номера и PIN-кода обращения.

После этого для заявителя откроется страница, которая содержит в себе основные информационные блоки. Состав и варианты отображения информационных блоков настраиваются исходя из задач и требований конкретного госучреждения, например:

- основная информация по состоянию обращения (заявитель, тема, текст, состояние, решение);
- дополнительные реквизиты обращения (номер, дата, срок, контакты и т.д.);
- сводная информация по поручениям.

С помощью сайта заявитель может получить полное представление о поданном обращении, включая:

- заполненные заявителем данные;
- регистрационные параметры;
- информацию о постановке на особый контроль;
- сроки рассмотрения, факты переносов сроков и основания для этого;
- дерево поручений с указанием тестов поручений, исполнителей, сроков и фактических дат;
- список внешних исполнителей, если поручение было передано по компетенции, с указанием факта передачи и контактов внешних исполнителей.



Состав отображаемых данных, схемы расположения информационных блоков и интерфейс интернет-приемной может настраиваться в соответствии с задачами и пожеланиями конкретного госучреждения.

Просмотреть состояние обращения:

Номер:

PIN-код:

Интернет-приемная

Уважаемые посетители портала, приветствуем вас в интернет-приемной!

Состояние обращения A-00480 от 03.10.2009

Тема обращения: Предоставление места в детском саду для ребенка
Текст обращения: Из-за нехватки мест в детских садах, не можем получить путевку. Прошу помочь в получении путевки, иначе супруга не может выйти из декретного отпуска для продолжения службы в госучреждении.
Состояние обращения: Закрытие
Описание решения:

[Спрятать дополнительные реквизиты обращения](#)

ФИО: Алексеев Михаил Сергеевич	На особом контроле: Нет
Почтовый адрес: 195069, г. Москва, ул. А. Королева 65	Повторное: Нет
Электронная почта: alekseenko@mail.ru	Конечный срок: 02.11.2009
Телефон: (495) 422-56-89	Новый срок:
Социальное положение: Служащий	Основание для сдвига срока:
Категория льгот: Работник бюджетной сферы	Дата закрытия:
	Дата ответа:

Поручения:

[Поручение для Бородин Сергей Николаевич \(Управление по делам семьи и демографии\)](#)

Имя автора: Романычев Алексей Семенович
Подразделение автора: Администрация Президента и Правительства
Дата поручения: 03.10.2009
Срок: 02.11.2009
Текст: Рассмотреть, оценить наличие свободных мест
Особый контроль: Нет
Фактическая дата: 03.10.2009
Исполнитель 1: Бородин Сергей Николаевич (Управление по делам семьи и демографии)

[Поручение для Мишкин Александр Леонидович \(Управление по делам семьи и демографии\)](#)

Имя автора: Бородин Сергей Николаевич
Подразделение автора: Управление по делам семьи и демографии
Дата поручения: 03.10.2009
Срок: 02.11.2009
Текст: Проверить наличие свободных мест по месту проживания заявителя
Особый контроль: Нет
Фактическая дата: 03.10.2009
Исполнитель 1: Мишкин Александр Леонидович (Управление по делам семьи и демографии)

DIRECTUM © 2009 Компания DIRECTUM

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В работе технического решения используются следующие компоненты системы DIRECTUM:

- Модуль "Управление электронными документами".
- Модуль "Обращения граждан и организаций".
- Модуль "Управление показателями эффективности".

При разработке решения используются следующие технологии и продукты:

Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows Vista, Windows 7.

Microsoft .NET Framework v3.0.

Internet Information Services 6.0.

IS-Builder 7.6.3.



ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ

В результате внедрения решения "Интернет-приемная обращений граждан" органы государственной власти и местного самоуправления получают качественный эффект в минимальные сроки:

- Обеспечивается необходимый уровень информационной открытости органов власти, повышается уровень доверия и взаимодействия госучреждений и граждан, сокращаются временные затраты на реализацию гражданами Российской Федерации своих конституционных прав и обязанностей.
- Повышается оперативность и качество принимаемых решений, сокращаются издержки на организацию административно-управленческих процессов в органах государственной власти.
- Снижается количество вынужденных обращений в органы государственной власти для получения государственных услуг, сокращается время ожидания получения услуг.
- Снижаются затраты органов государственной власти на организацию обмена информацией на внутреннем и межведомственном уровне.