

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



Запрос № 392

Регистрация | Исполнение

Общая информация

Вид запроса: Социально-правовые | Поступил: на приёме

Рег. №: 392 от 18.03.2010 | Тема: Стаж_25

Содержание запроса

ФИО: Червонный Николай Андреевич | Год/дата рождения: 02.06.1950

Содержание: стаж с 09.12.71 по 30.11.88 | Примечание: пр.з. № 771 от ... ув.з. № 596 от 29.11.88 г.

Заявитель

Статус заявителя: Физическое лицо

ФИО заявителя: Червонный Николай Андреевич

Адрес: ул. Александровская, 65, кв. 25, г. | Телефон: 61-27-17 | Предоплата:

Зарегистрировал: Т.С. Бочкина | Исполнитель: Т.С. Бочкина

☐ Контроль ☐ Срочный

Анкета

Анкета-заявление в архив для подтверждения стажа работы

ФИО заявителя: \Заявитель\

Адрес заявителя: \Адрес\; телефон: \Телефон\

Прошу подтвердить трудовой стаж.

\ФИО\; \Год_рождения\ г.р.

(периоды место работы, должность, структурное подразделение, год увольнения)

\Содержание\

Подпись заявителя

Дополнительная информация:

\Примечание\

- ✓ 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\

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

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

- ✓ 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 ☒ Подробнее

Все Социально-правовые Тематические Генеалогические Из-за рубежа

Рег. №	Кол. ФИО	Заявитель	Дата рег.	Дата ответа	Результат
С-	1	Реук Кирилл Сергеевич	11.01.2010	01.02.2010	Пересылка
С-	1	Иванова (Печкина) Л	11.01.2010	15.02.2010	Положительный
С-	1	Лыкова Алла Сергеевна	12.01.2010	19.01.2010	Положительный
С-	1	Ларина Ольга Сергеевна	16.01.2010		
С-	1	Панин Сергей Иванович	13.01.2010	19.01.2010	Отрицательный
С-	1	Суслова Елена Владимировна	14.01.2010		
С-	1	Суслова Елена Владимировна	10.06.2010		
С-	8	3 Сенина Мария Михайловна	15.01.2010		
С-	9	4 Гришкова Анна Петровна	03.02.2010	15.02.2010	Отрицательный
С-	10	5 Тихова Лариса Владимировна	03.02.2010	15.02.2010	Положительный
С-	8	2 Макарова Дарья Дмитриевна	06.07.2010		
С-	11	1 Петров Геннадий Иванович	03.02.2010		
С-	6	2 Суслова Елена Владимировна	11.02.2010		
С-	12	1 Сергеева Валентина Федоровна	15.02.2010		
С-	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 Чеповской 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 зарплат необходимо также направить на электронный адрес retmag@yandex.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: Найти

☐ Юридическое лицо

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: [Клиенты](#), [Безопасность](#), [Бюджет](#)

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 Заккрыть

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



В программе предусмотрены готовые отчеты, с учетом временного периода.

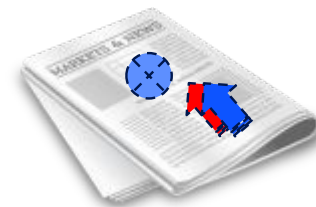
Общий отчет позволяет получить сведения о работе с запросами с группировкой по виду.

Дополнительные отчеты дают информацию:

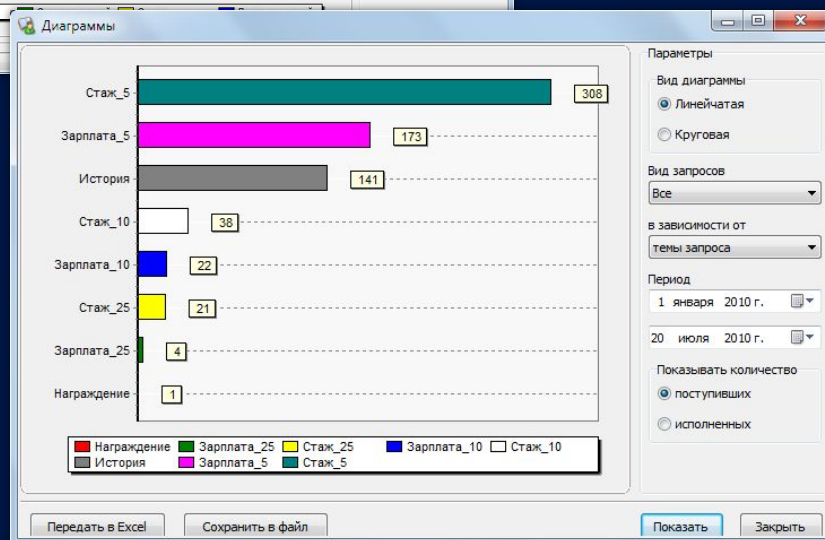
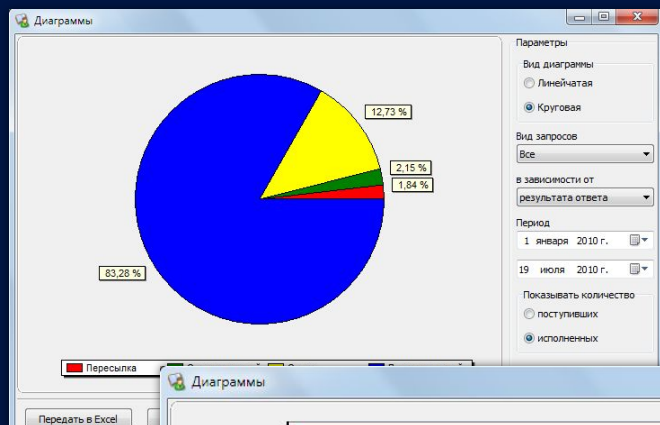
- о распределении запросов по темам,
- о загруженности одного исполнителя или нескольких,
- о том, за какие сроки были исполнены запросы,
- об интенсивности использования документов.

	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	

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**