

Сервис «Народный контроль»
Руководство пользователя «АРМ сотрудника органа власти»

Версия 1.0

г. Ростов-на-Дону
2015 г.

Сервис «Народный контроль» Руководство пользователя		
Версия 1.0	Руководство пользователя «АРМ сотрудника органа власти»	Страница 2 из 22

ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА

Версия документа	Описание	Дата
1.0	Первая версия документа	8.12.2015

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Используемые в настоящем документе термины и основные понятия области автоматизированных систем определены в ГОСТ 34.003-90.

В текст документа введены следующие специальные термины и сокращения:

Термин	Определение
API	Интерфейс программирования приложений. Набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) для использования во внешних программных продуктах.
WYSIWYG – редактор	Визуальный текстовый редактор, имеющий веб-интерфейс и позволяющий отображать в процессе редактирования материал таким образом, как он будет выглядеть на странице сайта при просмотре.
Администратор сайта	Специалист, осуществляющий техническую поддержку информационной системы.
АРМ	Автоматизированное рабочее место
Аэрофотосъемка	Фотографирование территории с высоты от сотен метров до десятков километров при помощи аэрофотоаппарата, установленного на атмосферном летательном аппарате.
Веб-браузер (браузер)	Клиентская программа, поставляемая третьими сторонами и позволяющая просматривать содержимое веб-страниц.

Веб-интерфейс (интерфейс)	Совокупность экранов и элементов управления системы, позволяющих пользователю, осуществляющему доступ к системе через веб-браузер, осуществлять поддержку и управление системой.
Веб-сайт (сайт)	Совокупность взаимосвязанных статических и динамических страниц, содержащих текстовые данные, рисунки, видео и другую цифровую информацию, объединенная под одним адресом (доменным именем) в сети Интернет.
Гиперссылка (ссылка)	Активный фрагмент текста или изображения, позволяющий загрузить другую страницу или выполнить определенное действие.
Дизайн веб-сайта	Уникальные для конкретного веб-сайта структура, графическое оформление и способы представления информации.
Доменное имя	Символьное имя иерархического пространства сети Интернет. Полное имя домена состоит из имён всех доменов, в которые он входит, разделённых точками.
Единая точка входа	Концепция создания порталов в сети Интернет, которая заключается в таком представлении информации, при котором пользователь может быстро найти интересующую его информацию как в рамках данного портала, так и на смежных ресурсах.

Инфографика	Способ предоставления информации, при котором данные отображаются с помощью графического изображения и использованием диаграмм, схем, таблиц и рисунков.
Информационная инфраструктура	Совокупность взаимодействующих информационных систем, обеспечивающих формирование и использование информационных ресурсов.
Информационный ресурс	Документы и массивы документов в информационных системах: библиотеках, архивах, фондах, банках данных и других видах информационных систем.
Наполнение (контент)	Совокупность информационного наполнения веб-сайта. Включает тексты, изображения, файлы и т.п. предназначенные для пользователей сайта.
Резервная копия	Совокупность объектов базы данных, представленная в виде файлов, позволяющая восстановить точную копию структуры исходной базы данных в аналогичной системе управления базами данных.
Система управления сайтом	Информационная система, позволяющая авторизованным пользователям производить изменения иерархической структуры и информационного наполнения веб-сайта без использования каких-либо дополнительных специальных программных средств.

Сквозная авторизация	Механизм автоматической авторизации пользователя в нескольких информационных системах при успешном прохождении аутентификации в одной информационной системе.
Статическая страница	Страница сайта, которая не обращается к базе данных; вся информация хранится в коде страницы.
СУБД	Система управления базами данных
ФЗ	Федеральный закон
Хостинг	Услуга по предоставлению дискового пространства для физического размещения информации на сервере, постоянно находящемся в сети Интернет.

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ входит в состав технической документации на оказание услуг по развитию официального портала городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону.

Сервис «Народный контроль» Руководство пользователя		
Версия 1.0	Руководство пользователя «АРМ сотрудника органа власти»	Страница 8 из 22

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 Работа в системе	9
1.1 Функциональные возможности	9
1.2 Начало работы	9
1.3 Роли пользователей.....	13
2 Работа с сообщениями	14
2.1 Обработка поступивших сообщений	14
2.2 Рассмотрение и подготовка ответа.....	17
2.3 Согласование ответа	18
2.4 Просмотр обработанных сообщений	19
2.5 Обращение-апелляция	20
3 Мониторинг.....	21
3.1 Работа с отчетами.....	21

1 РАБОТА В СИСТЕМЕ

1.1 Функциональные возможности

Сервис «Народный контроль» (далее – сервис) предназначен для сотрудников органов власти, занимающихся обработкой сообщений (обращений), отправленных гражданами с помощью клиентской части сервиса (ВП,МП).

Этапы обработки показаны в таблице 1.

Таблица 1.

№	Этап	Исполнитель	ИС	Комментарий
1	Создание и отправка	Заявитель	МП, ВП	Статус сообщения - «Отправлено» («Новое» для КОВ).
2	Назначение исполнителя	Сотрудник ОВ	КОВ	Статус сообщения – «В работе»
3	Модерация	Сотрудник ОВ	КОВ	Может выполняться на любом этапе работы.
4	Рассмотрение и принятие решения	Сотрудник ОВ	КОВ	Результаты рассмотрения – отказ или положительное решение.
5	Внесение ответа в КОВ	Сотрудник ОВ	КОВ	
6	Согласование ответа	Сотрудник ОВ	КОВ	Статус сообщения - «Решение»
7	Оценка качества работы ведомства /подача апелляции	Заявитель	МП, ВП	Статус сообщения «Закрывается»

1.2 Начало работы

Работа в системе осуществляется с помощью интернет-браузера. Система находится по адресу <http://ag.d.rnds.pro> Для того чтобы начать работу с системой

Сервис «Народный контроль» Руководство пользователя		
Версия 1.0	Руководство пользователя «АРМ сотрудника органа власти»	Страница 10 из 22

необходимо авторизоваться. Для этого, находясь на главной странице входа следует нажать на кнопку «Войти» (Рис. 1.1).



Рис. 1.1

Выполнится автоматический переход на единую форму авторизации для всех информационных систем (Рис. 1.2).



Рис. 1.2

Есть два способа авторизоваться:

- Вход с помощью ЕСИА;
- Вход с помощью СНИЛС.

Для авторизации через ЕСИА следует нажать кнопку «Войти с помощью ЕСИА». Появится страница авторизации ЕСИА. (Рис. 1.3)

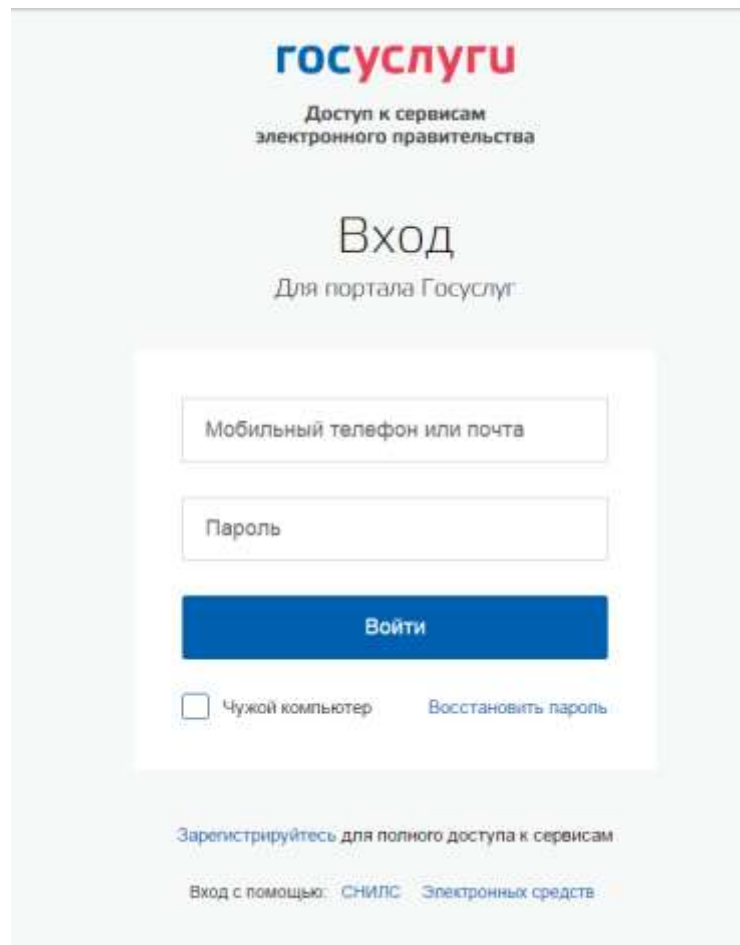


Рис. 1.3

После ввода регистрационной информации, пользователь авторизуется и происходит автоматическая переадресация в единую административную часть системы «Народный контроль» (Рис.1.5).

Для авторизации при помощи СНИЛС нужно нажать на данную иконку



Появится форма для ввода данных (Рис. 1.4)

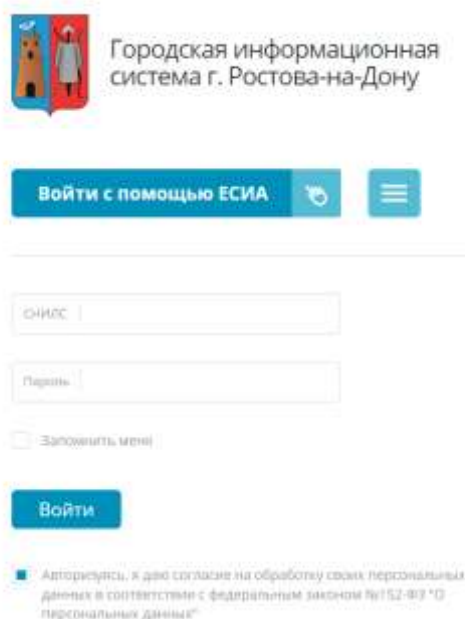


Рис. 1.4

В поля «Снилс», «Пароль» ввести необходимые данные и нажать кнопку «Войти». Для успешной авторизации пользователь должен согласиться на обработку персональных данных в соответствии с федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных» (поставить чекбокс, если он не поставлен).

При успешной авторизации откроется административная часть системы «Народный контроль» (Рис. 1.5).

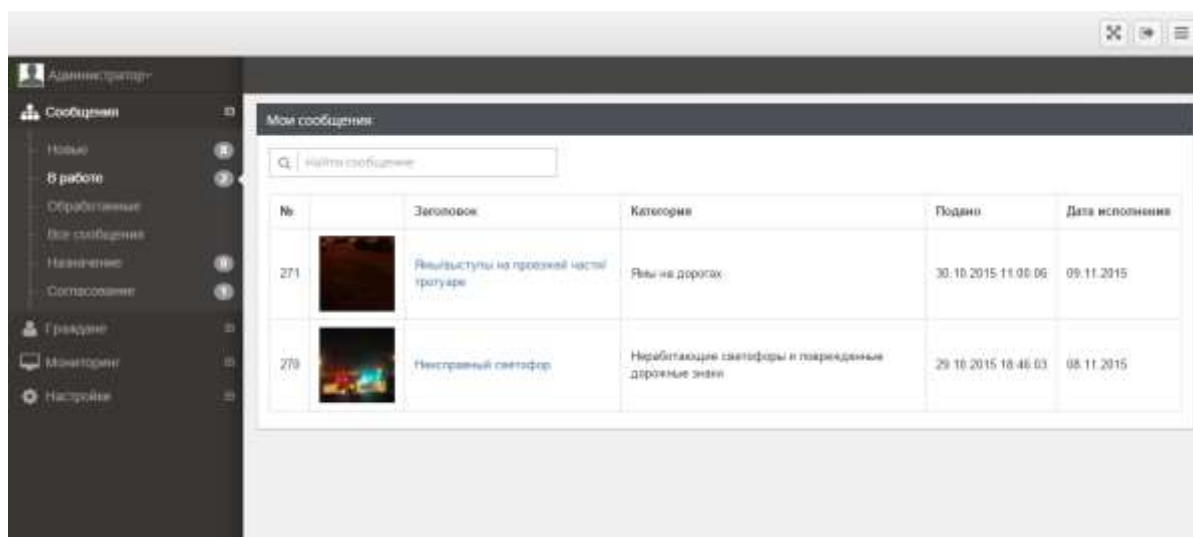


Рис. 1.5

Сервис «Народный контроль» Руководство пользователя		
Версия 1.0	Руководство пользователя «АРМ сотрудника органа власти»	Страница 13 из 22

Рабочее место пользователя (Рис. 1.5) состоит из следующих элементов:

- пользовательское меню с разделами «Сообщения» (для работы с сообщениями граждан), «Граждане» (хранение списка заявителей) «Мониторинг» (просмотр отчетности и статистики системы), «Настройки».
- список сообщений – в правой части РМ.

1.3 Роли пользователей

В подсистеме предопределен следующий набор ролей:

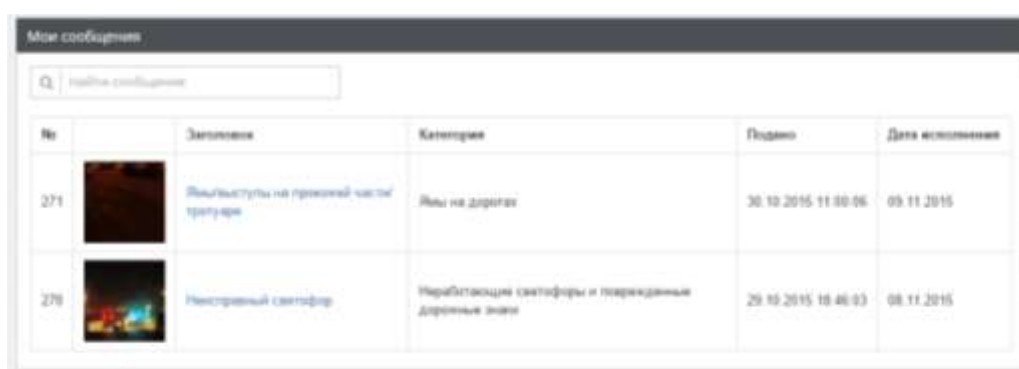
- «Администратор» – пользователь, обладающий правами настройки системы.
- «Оператор» – пользователь системы, выполняющий работы по обращению;
- «Начальник» – пользователь системы, назначающий исполнителя по обращению (внутри отдела);
- «Согласовывающий» – пользователь системы, утверждающий (либо отклоняющий) ответ, подготовленный заявителю;
- «Контролирующий» – ведомство, имеющее право назначать исполнителем по обращению прочие ведомства. Как правило, роль КВ выполняет «Отдел по работе с обращениями граждан» или его аналог.

2 РАБОТА С СООБЩЕНИЯМИ

2.1 Обработка поступивших сообщений

Пункт меню «Сообщения» содержит разделы, в которых находятся сообщения согласно их статусу – «Новые», «В работе», «Обработанные», «Все сообщения». «Назначение», «Согласование».

Поступившие от граждан сообщения попадают в раздел «Новые» журнала сообщений (Рис. 2.1).



№	Заголовок	Категория	Подано	Дата исполнения
271	Выйти на проезжей части тротуар	Ямы на дорогах	30.10.2015 11:00:06	09.11.2015
270	Неисправный светофор	Неработающие светофоры и поврежденные дорожные знаки	29.10.2015 18:46:03	08.11.2015

Рис. 2.1

Сотрудник ОВ может выполнить следующие действия с обращением:

- просмотреть (Рис.2.2);
- открыть и сохранить в формате pdf (Скачать печатную форму);
- назначить ведомство-исполнитель (при наличии прав);
- назначить исполнителя внутри своего ведомства (при наличии прав);
- принять в работу;
- отклонить назначенное обращение (при наличии прав).

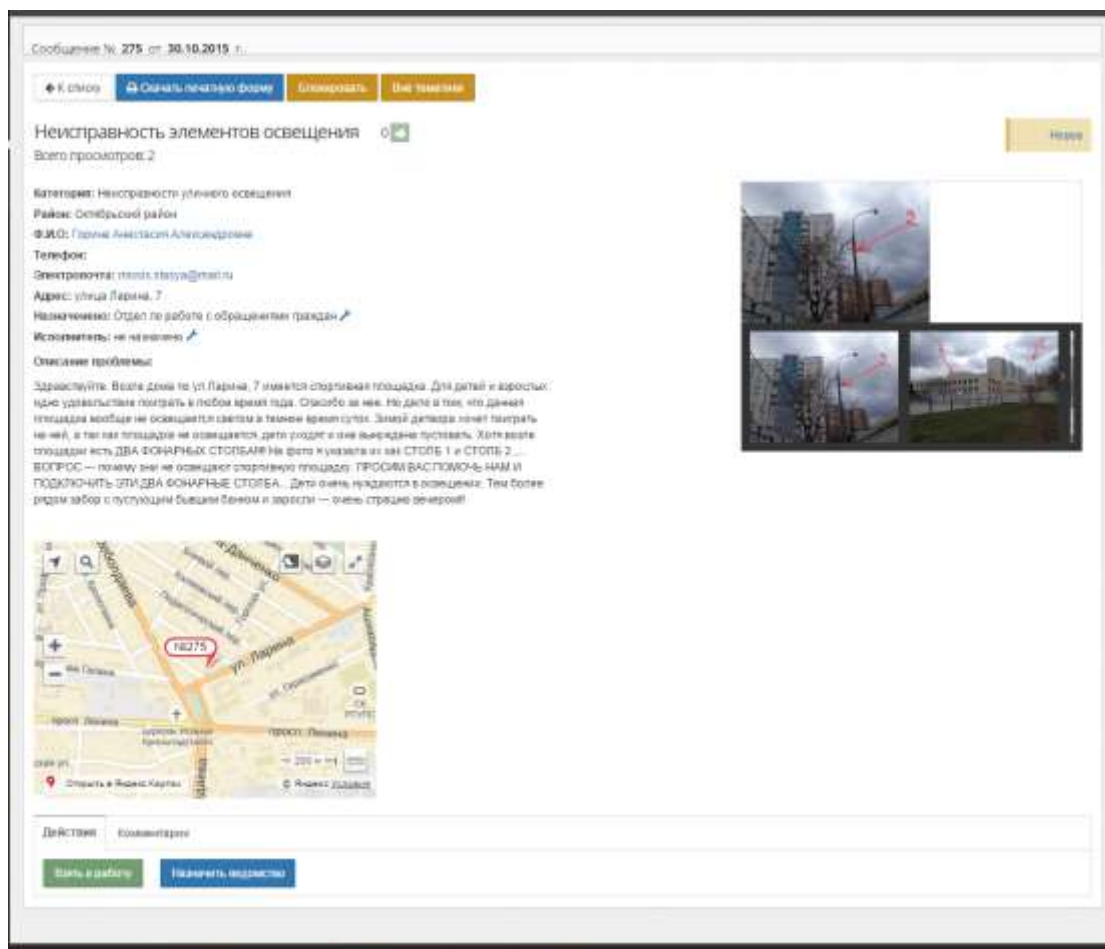


Рис. 2.2

Назначение исполнителей происходит при просмотре сообщения. По нажатию на кнопку «Назначить ведомство» появляется модальное окно (Рис. 2.3). При назначении исполнителем ведомства, сообщение попадает в раздел «Новые», в РМ соответствующего ведомства. Если сотрудник ОВ, получивший сообщение в работу, считает, что оно попало к нему ошибочно, он может отклонить его (кнопка «Вне юрисдикции ведомства»). Отклоненное сообщение попадает в КВ для обработки.

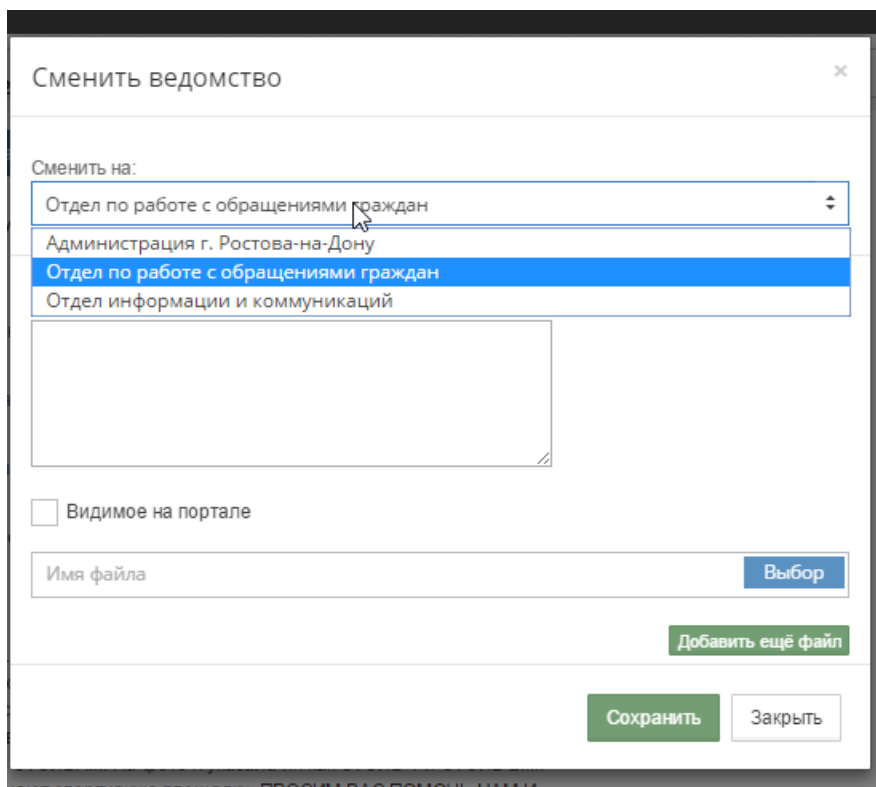


Рис. 2.3

В рамках одного ведомства задача по обработке сообщения может быть поставлена сотруднику руководителем или сотрудник может взять его в работу самостоятельно (Рис.2.4), но переназначить на другого специалиста задачу сможет только руководитель.

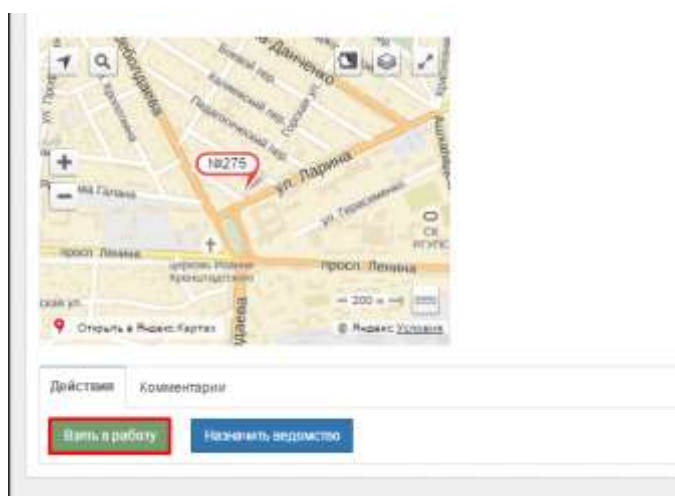


Рис.2.4

После принятия сообщения в работу, его статус изменяется на «В работе».

2.2 Рассмотрение и подготовка ответа

Сообщения, принятые в работу, должны быть рассмотрены в срок, установленный регламентом. По истечению указанного срока, поле «Дата исполнения» подсвечивается красным цветом.

По результатам рассмотрения принимается одно из следующих решений (Рис.2.5):

- отказать заявителю в решении вопроса (тип ответа «Отказано»);
- принять меры по сообщению (тип ответа «Принято положительное решение»);
- поставить на контроль (тип ответа «На контроле»)

К ответу могут прилагаться файлы-вложения – фото-видео-аудио и текстовые материалы (как правило, скан официального ответа).

Рис. 2.5

Также по данному сообщению могут быть оставлены комментарии сотрудником, принимающим решение. (Рис.2.6).

Рис.2.6

2.3 Согласование ответа

В системе предусмотрен функционал «Согласование» - после написания ответа, сообщение отправляется сотруднику, принимающему решение. Виды решений:

- согласовать подготовленный ответ и отправить заявителю (кнопка «Согласовать»);
- вернуть подготовленный ответ на доработку ведомству-исполнителю (кнопка «На доработку»).

Сообщения, поступившие на согласование (Рис.2.7) хранятся в соответствующем разделе меню «Сообщения» - «Согласование».


На согласовании					
<input type="text" value="Найти сообщение"/>					
№		Заголовок	Категория	Подано	Дата исполнения
276		Прорыв воды	Аварийное отключение коммунальных услуг	30.10.2015 15:47:56	09.11.2015

Рис.2.7

После согласования с помощью кнопки «Согласовать» (Рис.2.8), сообщение принимает статус «Рассмотрено» и переходит в раздел «Обработанные». В этом разделе хранятся все сообщения, с которыми работал пользователь.

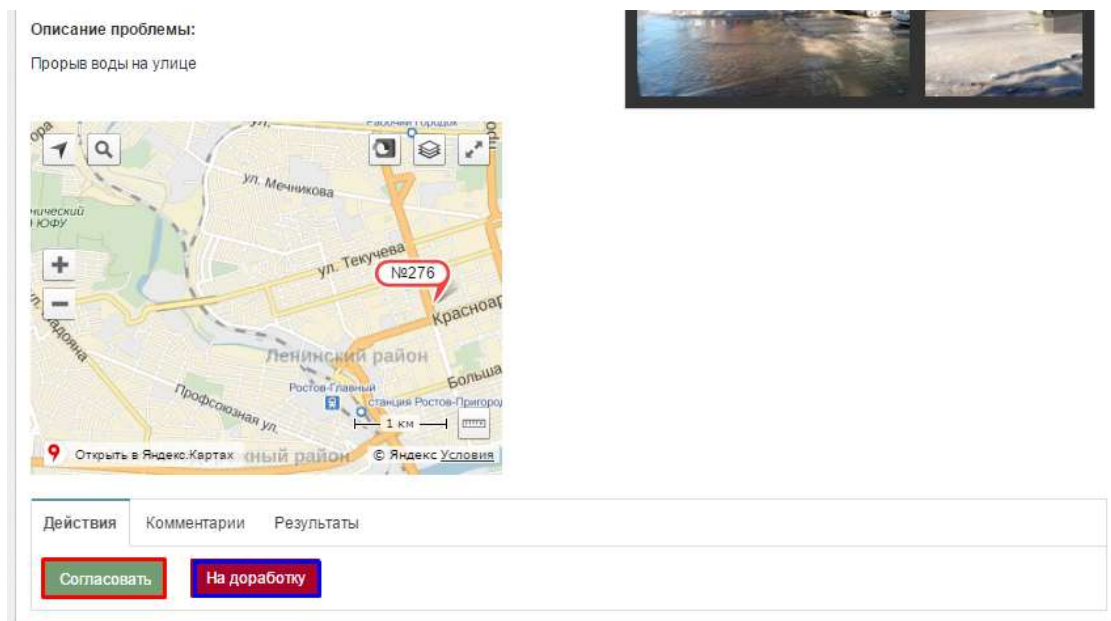


Рис. 2.8

После перехода обращения в статус «Рассмотрено», заявитель может выполнить следующие действия:

- оценить результаты работ по сообщению;
- выразить несогласие с результатами работ, подав апелляцию.

2.4 Просмотр обработанных сообщений

Пользователь с правами «Начальник» может просматривать в разделе «Обработанные» сообщения, по которым выполнялись работы им и его подчиненными.

Пользователь с правами «Администратор» может просматривать все сообщения системы в разделе «Все сообщения» (Рис. 2.9)

№	Заголовок	Категория	Местность	Исполнитель	Повтор	Оценка	Статус
259	Не согласен	Народный контроль	Администрация Республики Дагестан	Администрация Республики Дагестан	18.11.2015		Открыт
257	Неудовлетворительное техническое состояние	Народный контроль	Администрация Республики Дагестан	Администрация Республики Дагестан	12.10.2015	☆☆	Открыт
245	Неправильно вывешены знаки	Народный контроль	Администрация Республики Дагестан	Администрация Республики Дагестан	12.10.15	☆☆☆	Открыт

Рис. 2.9

2.5 Обращение-апелляция

Сообщение-апелляция в списке всех сообщений вместо категории содержит ссылку на то, сообщение к которому подана апелляция. В формате: «Апелляция на № Апелляция на №», где № – номер сообщения.

Сообщение-апелляция выглядит точно также как любое новое сообщение, за исключением заголовка. У такого сообщения в заголовке содержится ссылка на исходное сообщение, по которому была подана апелляция (Рис. 2.10).

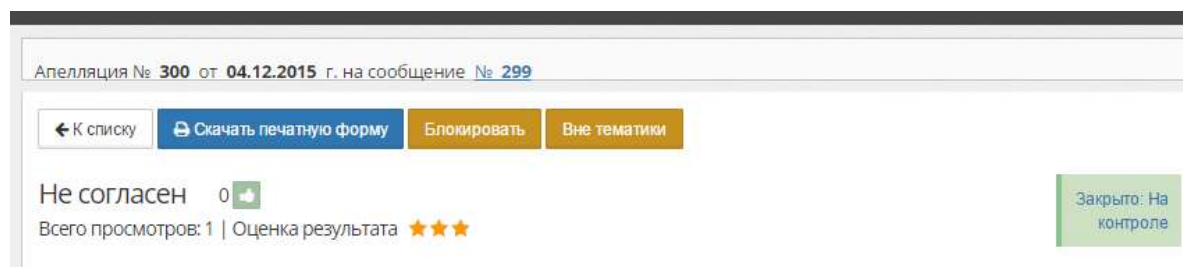


Рис. 2.10

Работа с такими сообщениями выполняется в том же порядке, что и работа с простыми сообщениями.

3 МОНИТОРИНГ

3.1 Работа с отчетами

В подсистеме предусмотрена возможность формирования отчетов по результатам деятельности:

- «Рабочий процесс» (по этапам выполнения) – в разрезе ведомств-исполнителей и категорий (Рис. 3.1);
- «Поступления заявок» – в разрезе ведомств-исполнителей и категорий (Рис. 3.2);
- «Оценка качества» – в разрезе ведомств-исполнителей и категорий (Рис. 3.3).

Для каждого вида отчета предусмотрен выбор периода формирования.

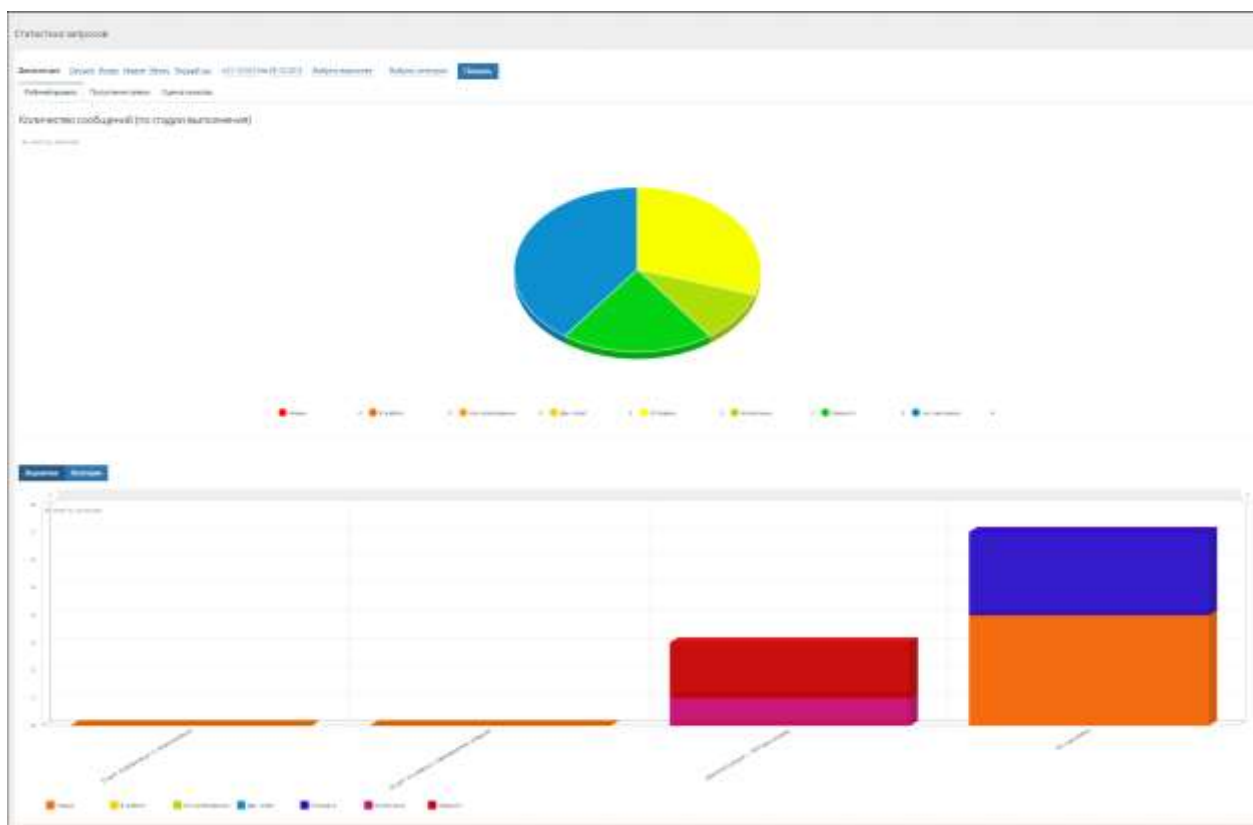


Рис. 3.1

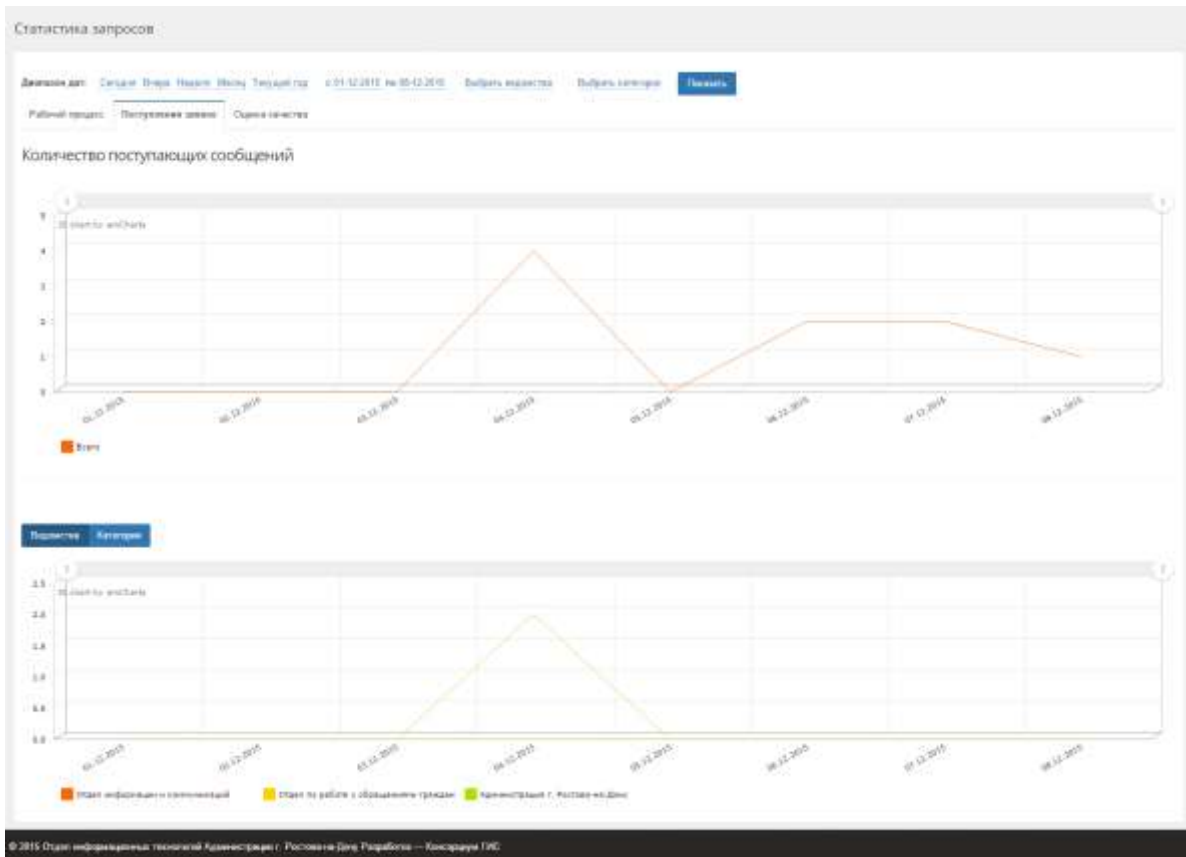


Рис. 3.2

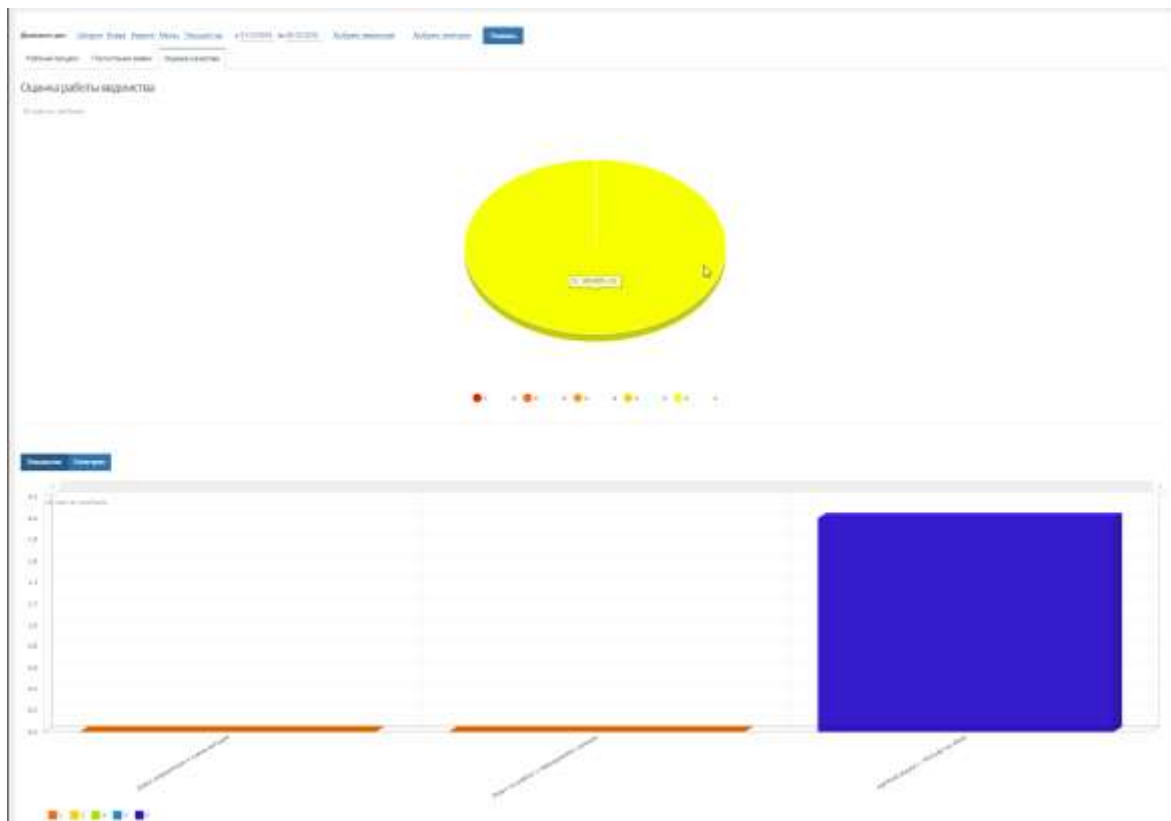


Рис. 3.3