

Функциональные возможности АИС «Обращения граждан»

Регистрация обращений

- Регистрация нового обращения путем создания электронной карточки с внесением:
 - даты регистрации;
 - фамилии, имени, отчества автора(ов), (последнее -при наличии);
 - почтового адреса автора и (или) адрес электронной почты;
 - форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
 - регистрационного номера в ЭДО (при наличии);
 - реквизиты обращения-источника (при перенаправлении обращения из другого органа);
- Возможность прикрепления электронных документов к обращению;
- Классификация обращения путем:
 - Указания типа заявителя:
 - Именное;
 - Коллективное;
 - От организаций;
 - Без подписи;
 - Указание кратности поступления (первичное, повторное, неоднократное) обращения;
 - Указание признака вторичности обращения;
 - Указание социального положения автора(ов) (при наличии);
 - Указания льготной категории автора(ов) (при наличии);
 - Указания гражданства автора(ов) (при наличии);
 - Указания типа поселения заявителя:
 - Город;
 - Село;
 - Указания вопроса, содержащегося в обращении, либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
 - Указания вида каждого вопроса:
 - предложение;
 - заявление;
 - жалоба;

Регистрация обращений, поступивших из внешних источников

- Импорт файлов из системы МЭДО;
- Экспорт ответов в систему МЭДО;
- Отправка сведений о движении обращений на портал ССТУ.РФ;

Движение обращения

- Создание группы(групп) исполнителей в соответствии с компетенциями;
- Формирование резолюций с отправкой их ответственным сотрудникам исполнителя;
- Формирование уведомления заявителю с указанием:
 - Регистрационного номера, присвоенного обращению;
 - Даты регистрации обращения;
 - Исполнителя(лей), на рассмотрение которым поступило обращение;
- Отправка уведомления заявителю с возможностью приложения электронного документа (если в обращении был указан адрес электронной почты заявителя)
- Печать конверта с адресом заявителя (если в обращении был указан почтовый адрес заявителя)
- Классификация результатов рассмотрения обращений заявителей:
 - По характеру принятых в результате рассмотрения обращений решений:
 - разъяснено;
 - не поддержано;
 - поддержано, в том числе анализируется принятие мер
 - по срокам рассмотрения обращений:
 - рассмотрено в установленные сроки;
 - рассмотрено с нарушением сроков;
 - срок продлен;
 - по форме рассмотрения обращений:
 - с выездом на место;
 - с участием автора;
 - по принятию мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов авторов:
 - привлечены к ответственности;
 - не привлечены к ответственности;
- Отправка ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения с возможностью прикрепления электронного документа;

Контроль за исполнением обращений

- Поиск обращений с определенными характеристиками;
- Поиск обращений за указанные периоды;
- Поиск обращений с истекающим или истекшим сроком исполнения;
- Пометка и поиск обращений, находящихся на дополнительном контроле;
- Направление напоминаний в электронном виде ответственным сотрудникам, в чью компетенцию входит рассмотрение обращения;

Отчеты

- Отчетные данные по работе с обращениями, сгруппированные по различным характеристикам;
- Аналитические данные в виде графических материалов (графиков, диаграмм)