

1С:Учет обращений

Не допустит нарушений в обработке обращений и сформирует регламентированную отчетность в один клик





Появились новые требования к работе с обращениями граждан и организаций

1 июля вступает в действие Указ Президента – «В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171, государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, а также иные организации, осуществляющие публично значимые функции, обязаны ежемесячно представлять в Администрацию Президента в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям».



Сложности в обработке обращений

- ✓ Просрочен срок рассмотрения обращения
- ✓ Просрочен срок сдачи отчета
- ✓ Ручной мониторинг обращений с истекающим сроком
- ✓ Регламентированный отчет подготавливается вручную и занимает много времени
- ✓ Ошибочная классификация вопросов обращений
- ✓ Забыли уведомить/передать обращение ответственному
- ✓ Потеряли обращение и/или ответ на обращение



1С:Учет обращений - это

Ввод сведений об
обращениях

Прием обращений по
электронной почте

Контроль сроков ответа
на обращение

Контроль корректности
вводимых данных

Контроль обращений в
разрезе ответственных

Ввод результатов
обработки обращения

Отражение передачи
обращений по
компетенции

Встроенный
общероссийский
классификатор
обращений

Формирование
отчетности в форматах
Excel и JSON

Передача отчетности
на ресурс ССТУ.РФ

Уведомления о
подходе срока
рассмотрения и
просрочке

Хранение файлов
обращения и ответа на
него



Прием обращения за 4 шага – быстро, без ошибок

1

Обращение (создание)

Какое обращение создать [Добавить вид обращения](#)

- Жалоба**
- Запрос
- Заявление
- Устное обращение

< Назад **Далее >**

Программа предложит выбрать вид обращения

2

Обращение (создание) *

Тип обращения: Персональное

Заявитель: Андреев Иван Григорьевич

Почтовый адрес: 660119, Красноярский край, пос. Балахта, ул. Маяковского, д. 15, кв. 11

E-mail:

Содержание

Номер: 6 от: 22.06.2017

Срок рассмотрения: 7 дней

Перенаправлено от:

Ответственный:

< Назад **Далее >**

Программа напомнит заполнить тип обращения, заявителя, ответственного и выбрать регламентный срок рассмотрения. Дата рассмотрения будет указана автоматически



Прием обращения за 4 шага – быстро, без ошибок

3

Обращение (создание) *

Введите код вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан

0001.0001.0001.0004

Разделы:	Тематики:	Темы:
0001, Государство, общество, политика	0001, Конституционный строй	0001, Конституция Российской Федерации. Конституции, уставы субъектов Российской Федерации
0002, Социальная сфера	0002, Основы государственного управления	0002, Государственные символы Российской Федерации и субъектов Российской Федерации. Столицы
0003, Экономика	0003, Гражданское право	0003, Государственные языки (языки народов) в Российской Федерации
0004, Оборона, безопасность, законность	0004, Семья	
0005, Жилищно-коммунальная сфера	0005, Жилище	

Вопросы:

0004 Демография. Перепись населения

0005 Миграционное законодательство

0006 Органы миграционного учета

0007 Предоставление политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища

0008 Внутривососсийская миграция и рынок труда

0009 Внутривососсийская миграция и межнациональные отношения

0034 Право частной собственности

0035 Право на предпринимательскую деятельность

< Назад **Далее >**

Программа автоматически сформирует код вопроса по выбранным категориям из общероссийского классификатора обращений

4

Обращение (создание) *

Вопросы в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан

0001.0001.0001.0004

Государство, общество, политика

Конституционный строй

Конституция Российской Федерации. Конституции, уставы субъектов Российской Федерации

Демография. Перепись населения

Добавить еще вопрос **Готово**

Останется только нажать «Готово» или добавить еще один вопрос



Вся информация об обращении в одной карточке

- ✓ Автоматическая/ручная нумерация
- ✓ Всё о заявителе
- ✓ Точная классификация вопроса
- ✓ Назначение ответственного за обработку
- ✓ Отражение результата рассмотрения
- ✓ Отметка о направлении в др. орган/учреждение по компетенции
- ✓ Регламентные сроки рассмотрения
- ✓ Ответные данные
- ✓ Мнения заявителя и другая информация

← → ☆ Заявление от Глушкова Кристина Юрьевна № 2 от 20.06.2017 (Обращение) ×

Записать и закрыть Записать ✉ Ещё ▾

Главное **Файлы заявителя (1)**

Обращение

Номер: от: №

Вид обращения:

Тип обращения: Количество обратившихся:

Заявитель:

Почтовый адрес:

E-mail:

Дата поступления:

Перенаправлено от:

Рассмотрение

Классификация:

Срок рассмотрения:

Ответственный:

Результат рассмотрения:

Дата ответа:

Файл ответа: [Ответ на заявление № 2 от 20.06.2017....](#)

Мнение заявителя о результатах:

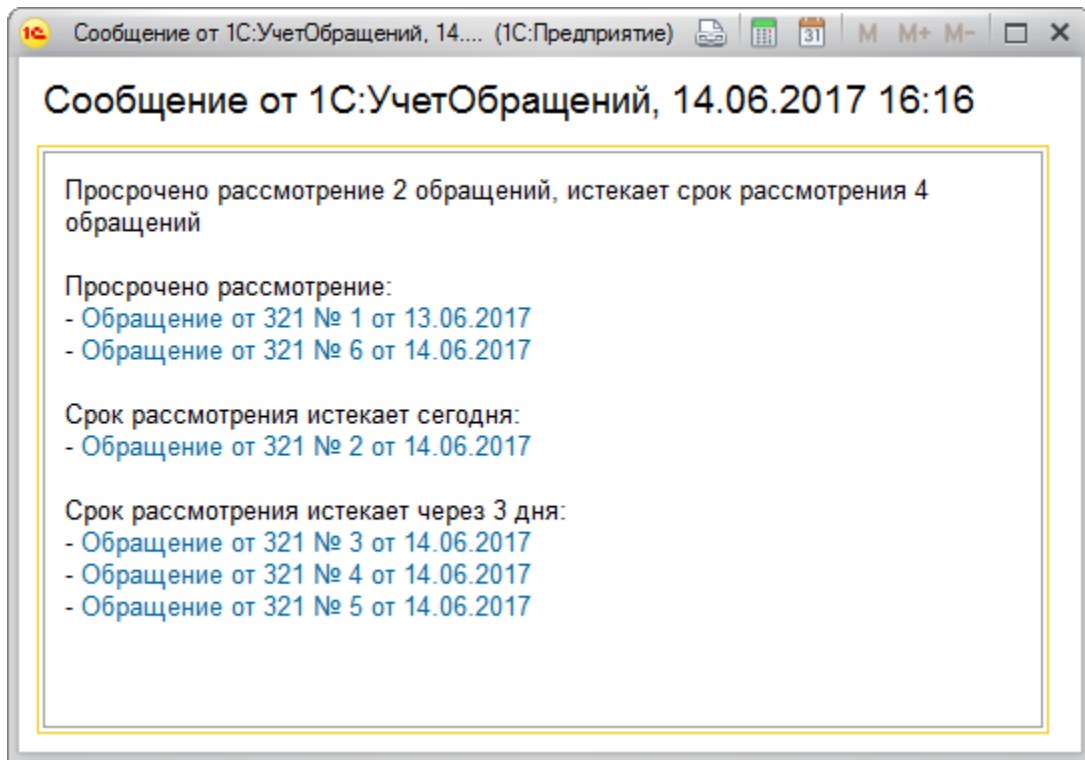
Мнение заявителя о мерах:

Комментарий



Программа сама проконтролирует сроки и оповестит ответственных

- ✓ Программа направит уведомление о текущих сроках рассмотрения на почту ответственному
- ✓ Из окна сообщения можно перейти по ссылке к нужному обращению
- ✓ Программа «не успокоится», пока не будет указан результат рассмотрения либо перенесен срок рассмотрения





Программа мониторинга и показывает риски срыва сроков

Наименование	Содержание	Заявитель	Срок рассмотрения	Ответственный
Устное обращение от Андреев Иван Григорьевич № 2 от 16.06.2017	Некорректное поведение водителя маршрутного такси (гос. номер ...	Андреев Иван Григорьевич	06.07.2017	Краснов Михаил Степанович
Запрос от Орлова Валентина Ивановна №... от 20.06.2017	Подтверждение трудового стажа Орловой В.И.	Орлова Валентина Ивановна	21.06.2017	Василькова Яна Григорьевна
Заявление от Глушкова Кристина Юрьевна № 2 от 20.06.2017	Предоставление помещения для собрания жильцов ул. ...	Глушкова Кристина Юрьевна	22.06.2017	Краснов Михаил Степанович
Заявление от Черепина Алина Александровна № 3 от 21.06.2017	Придание статуса лесопарка бору, примыкающему к пос....	Черепина Алина Александровна	28.06.2017	Петров Игорь Иванович
Заявление от Дмитриева Алена Игоревна № 4 от 21.06.2017	Проверка магазина "Весна", расположенного по ...	Дмитриева Алена Игоревна	24.06.2017	Крючкова Елена Петровна
Устное обращение от Глушкова Кристина Юрьевна № 3 от 21.06.2017	Оборудование пешеходного перехода в районе домов №№ 9 и	Глушкова Кристина Юрьевна		
Заявление от Иванов Иван Алексеевич №... от 21.06.2017	Предоставление земельного участка многодетной семье...	Иванов Иван Алексеевич		

Срок рассмотрения обращения истек



Обращение отработано, все вопросы рассмотрены,



Срок рассмотрения обращения истекает через 3 дня



Обращение отработано не



Индикаторы покажут обращения, по которым следует принять меры



Быстрый поиск – найдет всё

← → ☆ Поиск по всей базе

трудовой стаж

1. [Обращение: Запрос от Орлова Валентина Ивановна № 1 от 20.06.2017](#)
Содержание: Подтверждение **трудового стажа** Орловой В.И.
2. [Файл: Запрос_подтверждение трудового стажа](#)
Краткое наименование: Запрос_подтверждение **трудового стажа**
Принадлежит документу: [Запрос от Орлова Валентина Ивановна № 1 от 20.06.2017](#)
3. [Тема: Трудовой стаж](#)
Наименование: **Трудовой стаж**
4. [Вопрос: Трудовой стаж и трудовые книжки](#)
Наименование: **Трудовой стаж и трудовые книжки**

Полнотекстовый поиск найдет информацию по реквизитам карточки обращения, по содержимому файлов, по сообщениям, темам, тематикам, разделам и вопросам общероссийского классификатора и т.д.



Регламентированный отчет за 1 клик

- ✓ Форма отчета и правила заполнения полностью соответствуют требованиям Указа
- ✓ Отчет формируется автоматически, достаточно только обновить
- ✓ Можно выгрузить в формате JSON для размещения на сайте ССТУ.РФ или сохранить в Microsoft Excel

Регламентированный отчет по результатам рассмотрения обращений

Обновить Выгрузить в ССТУ Сохранить как... Еще

Период: Этот месяц

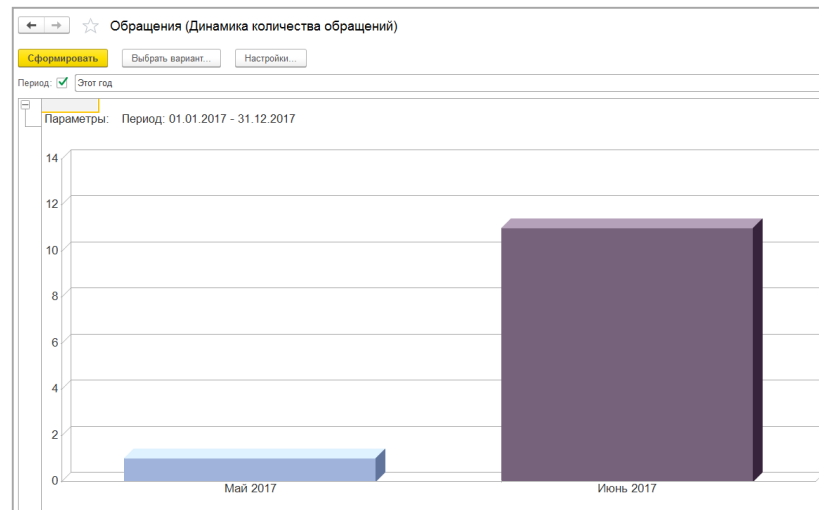
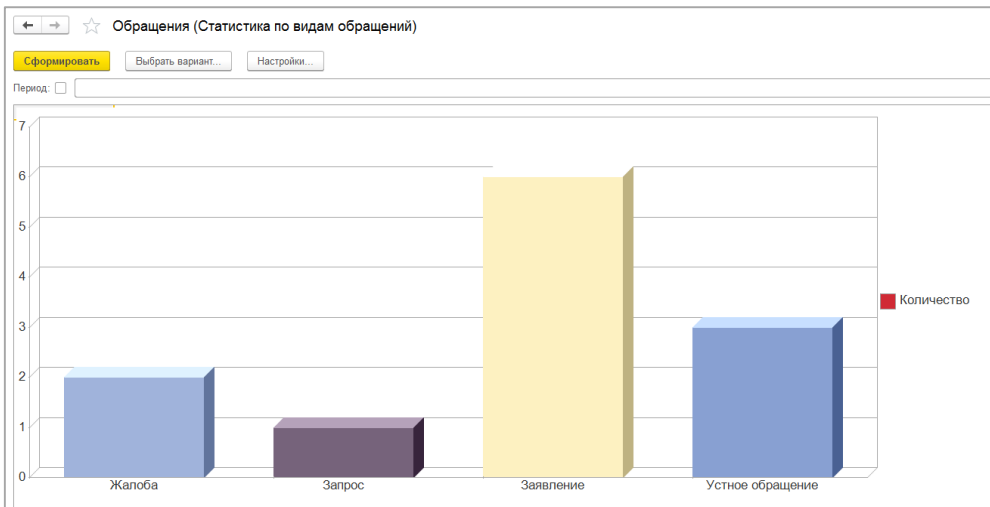
(наименование органа)

с информацией о результатах рассмотрения поступивших обращений заявителей, в том числе адресован За период с 01.06.2017 по 30.06.2017 (дата заполнения форм)

Обращение, поступившее в орган напрямую от заявителей (без сопроводительного документа иного органа) или Регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Поступление обращения в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого (ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса		
		Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе		Наименование иного органа (из перечня государственных органов и органов местного самоуправления), в который направлен вопрос, содержащийся в обращении	Наименование государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющей публично значимые функции, в которое(ую) направлен вопрос, содержащийся в обращении	Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)
1	2	3	4	5	6	7	8
-	-	25.05.2017	25.05.2017 Автор: Андреев Иван Григорьевич Адрес для ответа: почтовый: 660119, Красноярский край, пос. Балахта, ул. Маяковского, д. 15, кв. 11	0005.0009.0104.0886			
-	-	05.06.2017	05.06.2017 Автор: Васильева Светлана Анатольевна Адрес для ответа: почтовый: 660118, Красноярский край, пос. Новоселово, ул. Гагарина,	0001.0002.0027.0638			



Есть и другие полезные отчеты





Есть и другие полезные отчеты

← → ☆ Обращения (Обращения с истекающим сроком рассмотрения)

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще ▾

Период конца действия: Эта неделя

Параметры: Период конца действия: 19.06.2017 - 25.06.2017
Отбор: Отработано Равно "Нет" И
Срок рассмотрения Заполнено

Обращение	Заявитель	Ответственный	Срок рассмотрения
Запрос от Орлова Валентина Ивановна № 1 от 20.06.2017	Орлова Валентина Ивановна	Василькова Яна Григорьевна	21.06.2017
Заявление от Дмитриева Алена Игоревна № 4 от 21.06.2017	Дмитриева Алена Игоревна	Крючкова Елена Петровна	24.06.2017

Можно узнать, какие обращения истекают, например, на этой неделе

← → ☆ Обращения (Список обращений)

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще ▾

Код вопроса: 0001.0001.0001.0004

Период: Этот квартал | Заявитель:

Параметры: Период: 01.04.2017 - 30.06.2017
Код вопроса: 0001.0001.0001.0004

Обращение	Заявитель	Ответственный	Дата документа
Жалоба от Андреев Иван Григорьевич № 2 от 22.06.2017	Андреев Иван Григорьевич	Администратор	22.06.2017
Заявление от Андреев Иван Григорьевич № 6 от 22.06.2017	Андреев Иван Григорьевич	Василькова Яна Григорьевна	22.06.2017

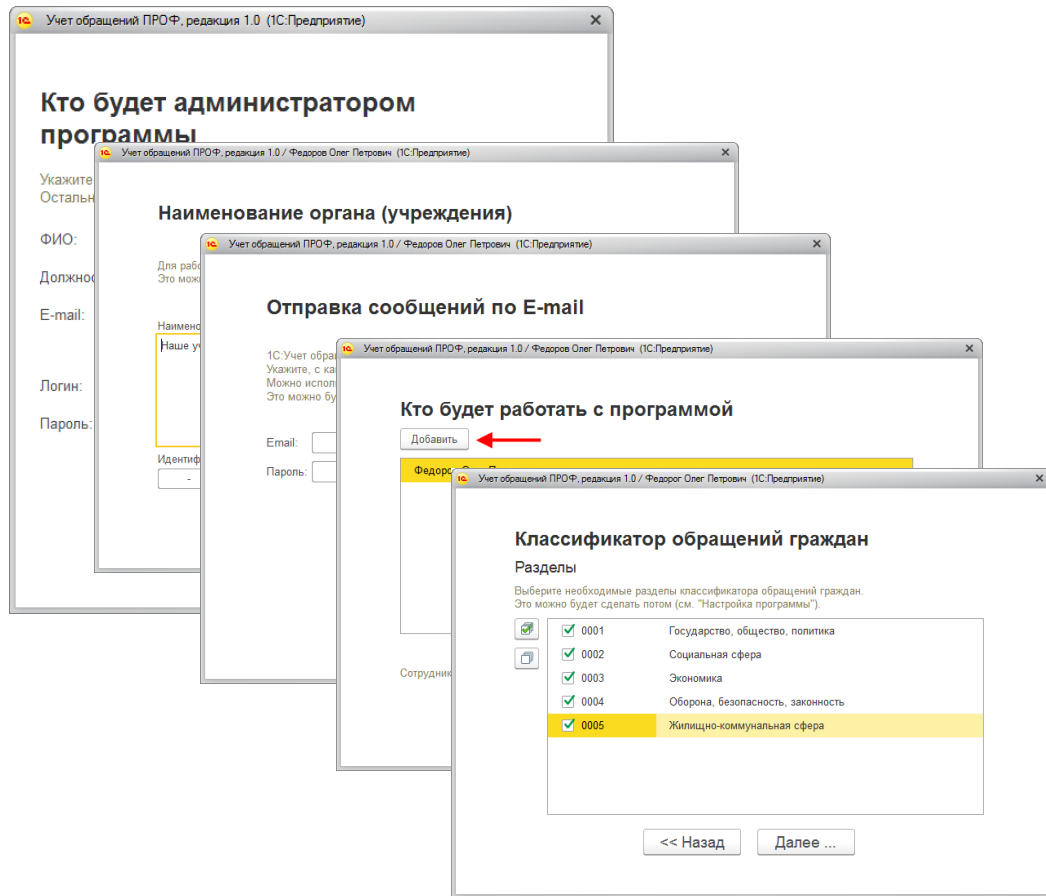
Можно узнать, сколько обращений было по определенному коду вопроса



Настройка программы за 5 шагов

Пользователь сам настраивает программу без помощи администратора, для этого ему нужно:

1. Указать администратора,
2. Ввести наименование госоргана, учреждения или организации и уникальный идентификатор органа на портале ССТУ.РФ,
3. Заполнить адрес и пароль почтового ящика, с которого будут направляться уведомления о сроках рассмотрения обращений,
4. Зарегистрировать сотрудников, которые будут работать в программе (при необходимости),
5. Указать разделы, темы/тематики и вопросы классификатора, с которыми ведется работа в учреждении





1С:Учет обращений – помощник в работе с обращениями граждан и организаций

- ✓ Помогает избежать нарушений
- ✓ Контролирует сроки обработки обращений
- ✓ Автоматически формирует и направляет отчетность на сайт ССТУ.РФ
- ✓ Упрощает работу с обращениями граждан
- ✓ Сокращает время поиска информации по обращению

- ✓ *А еще:* есть встроенный общероссийский классификатор обращений граждан и организаций, удобный помощник в настройке программы, интуитивно-понятный интерфейс



Версии

1С:Учет обращений Базовая

4 600 руб.

- На одного пользователя
- Количество рабочих мест не увеличивается
- Закрыта для изменений

1С:Учет обращений ПРОФ

13 000 руб

- + 1 лицензия
- Можно приобрести дополнительные лицензии «1С:Предприятия»
- Открыта для изменений

1С:Учет обращений ПРОФ

26 000 руб

- + 5 лицензий
- Комплект на 5 одновременно работающих пользователей
- Можно приобрести дополнительные лицензии «1С:Предприятия»

Остались вопросы? – пишите на doc@1c.ru