

Инструкция по регистрации ответов на обращения граждан, поступившие через Интернет-приемную официального портала

В системе «Дело» карточка РК с обращением гражданина, поступившим через Интернет-приемную официального портала, имеет следующие дополнительные реквизиты:

- отмечен бокс «Интернет-обращение»;
- заполнено поле «Идентификатор портала».

The screenshot displays the 'Дело' system interface for registering a response to a citizen's appeal. The interface is organized into a sidebar with navigation tabs and a main content area with various input fields.

Navigation Tabs (Left Sidebar):

- Краткие сведения
- Основные
- Доп. реквизиты (highlighted with a red box)
- Поручения
- Связки
- Рубрики

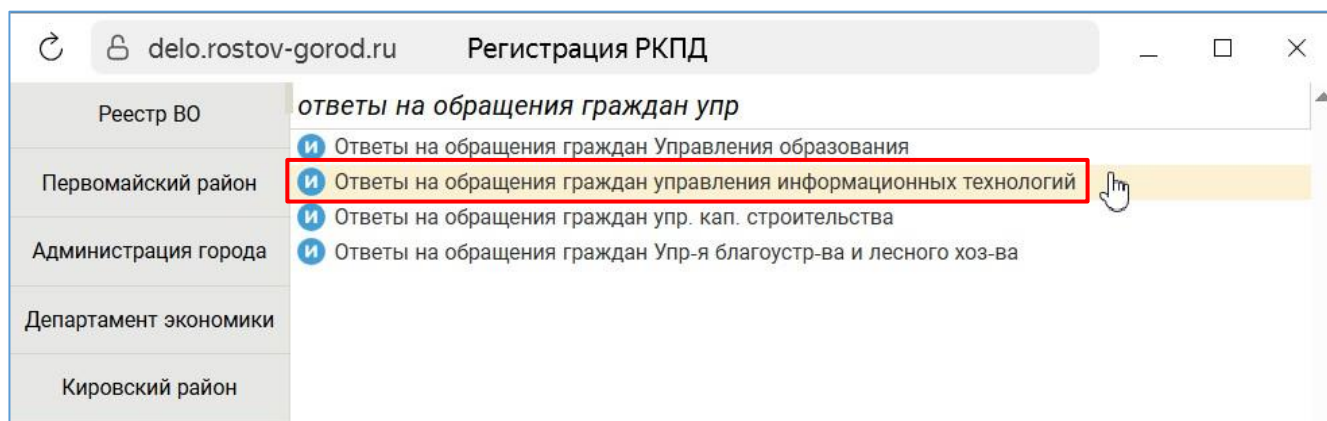
Main Content Area:

- Top Bar:** Ввести резолюцию, Ввести отчет, Контроль исполнения, Протокол, Добавить в личную папку, Регистрировать связанный проект/копию, Сводный ж.
- Краткие сведения:** Письменное обращение:: ☐ Устное обращение:: ☐ Выездной прием:: ☐ Интернет-обращение:: ☒ (highlighted with a red box)
- Основные:** Вид вопроса:: Обращение Контрольное:: Да
- Доп. реквизиты:** повторно:: ☐ Возврат на доработку: ☐ № обрац. "Активный ростовчанин": Статус ответа в сервисе "Активный ростовчанин": Не опубликован
- Поручения:** Примечание:: Результат:: Неизвестен
- Связки:** Номер обращения в "Интернет-приемной": Окончательный ответ для Интернет-приемной: ☐ Информация о ходе исполнения:
- Рубрики:** № ОГ "АР": Нарушен 30-дн. срок: ☐ Идентификатор портала: 208726 (highlighted with a red box) Отправлен ответ на портал: ☐ Статус документа в базе ПРО:

При создании ответа на такое обращение следует руководствоваться данной инструкцией.

1) Создать исходящую карточку документа (РК) или проекта документа (РКПД) группой «Ответы на обращения граждан вашего подразделения».

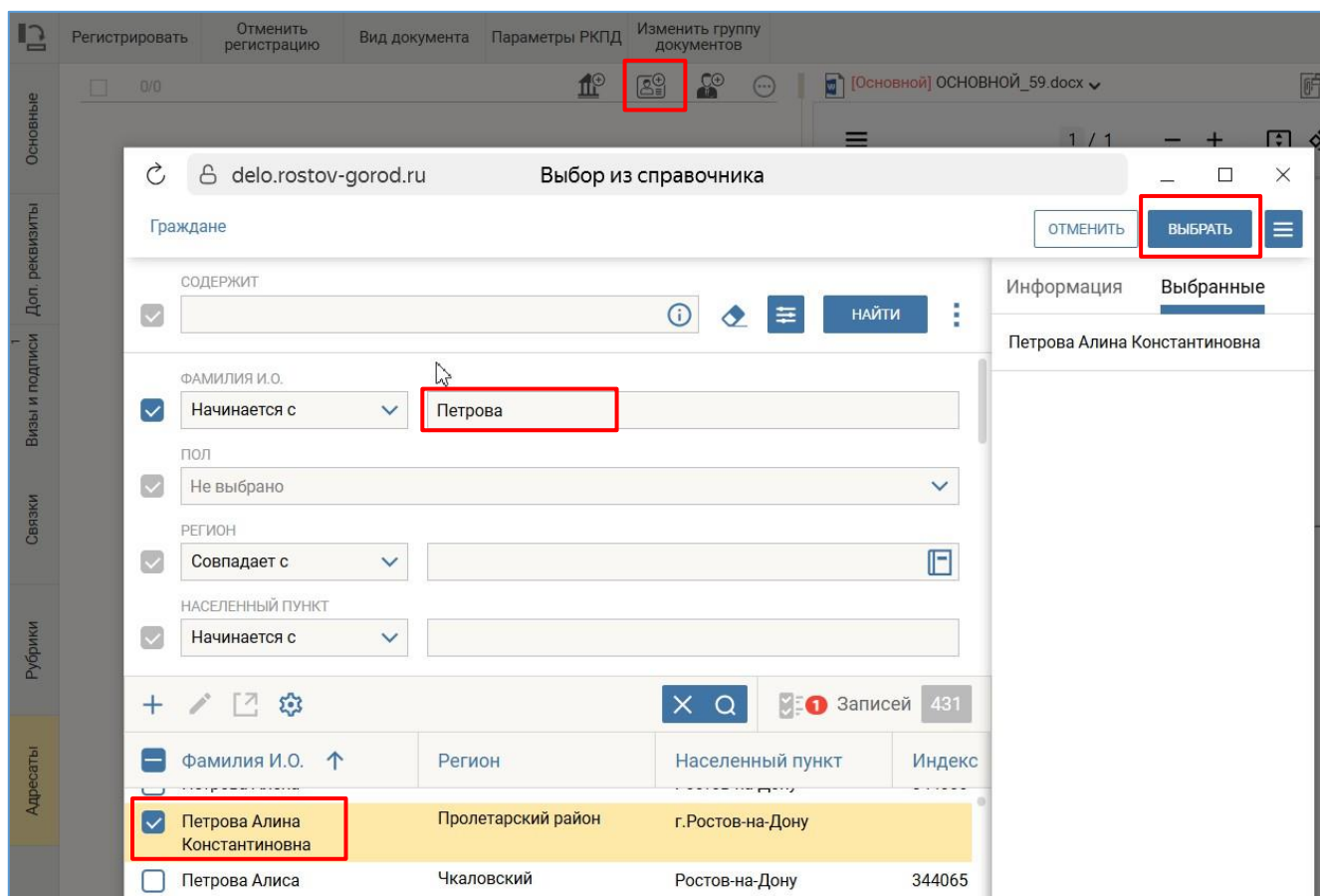
Если у вашего подразделения еще нет группы документов «Ответы на обращения граждан», сообщите об этом в управление информационных технологий Администрации города по телефону 240-96-07, для создания ее в системе «Дело».



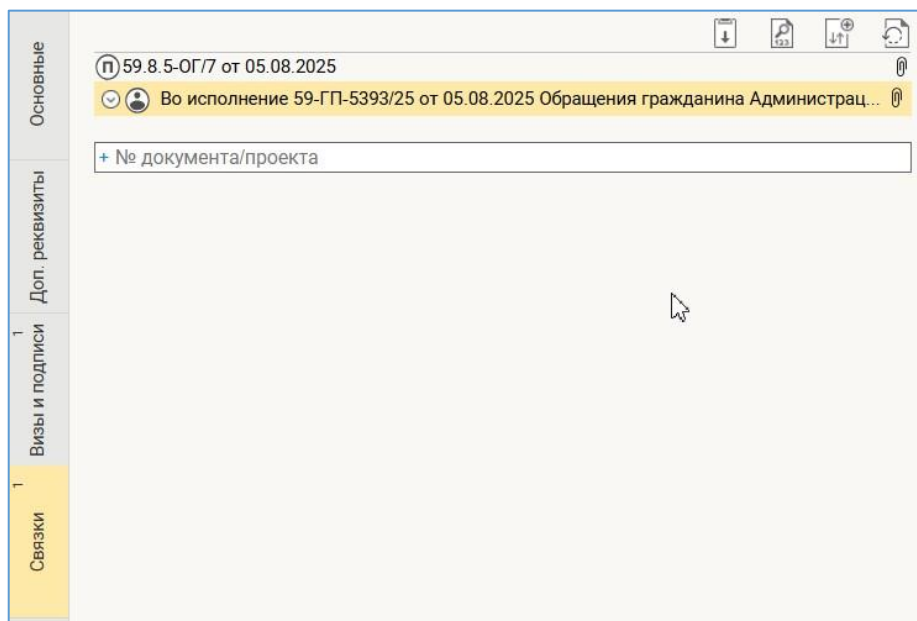
2) Заполнить основные поля карточки: исполнитель, содержание, визирующие и подписывающие лица (если создается проект документа) и т.д.

ВАЖНО! Поле РК «Содержание» также выводится гражданину в личном кабинете официального портала. Просьба заполнять его адекватно.

Адресат выбирается из справочника «Граждане» (вторая кнопка на верхней панели вкладки «Адресаты»)



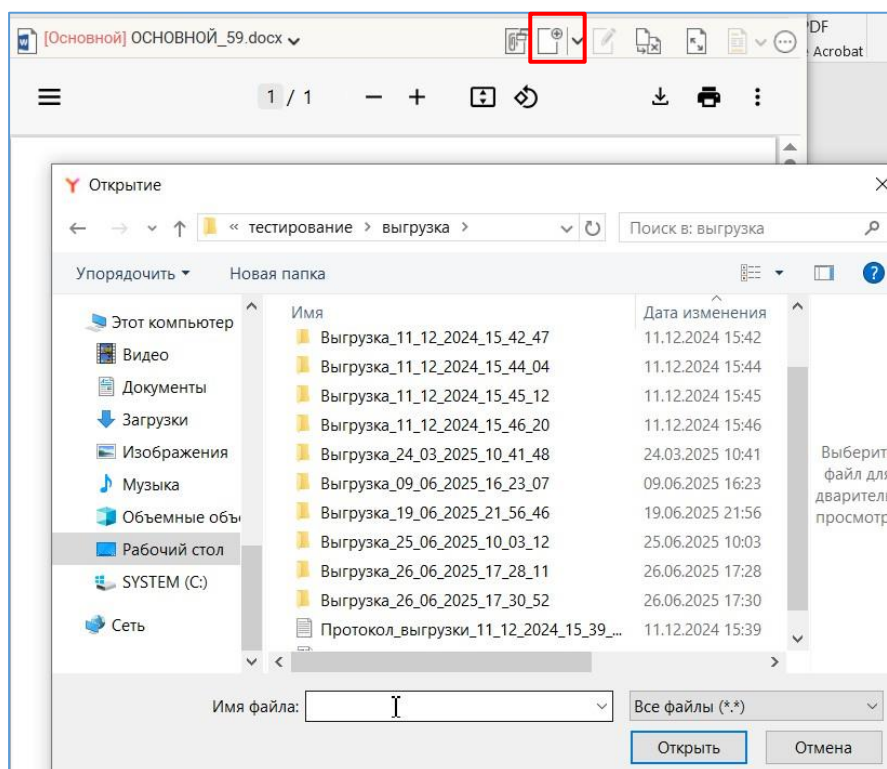
Обязательно нужно сделать **Связку** с изначальной карточкой обращения гражданина. Без связки не запустится процесс синхронизации с порталом.



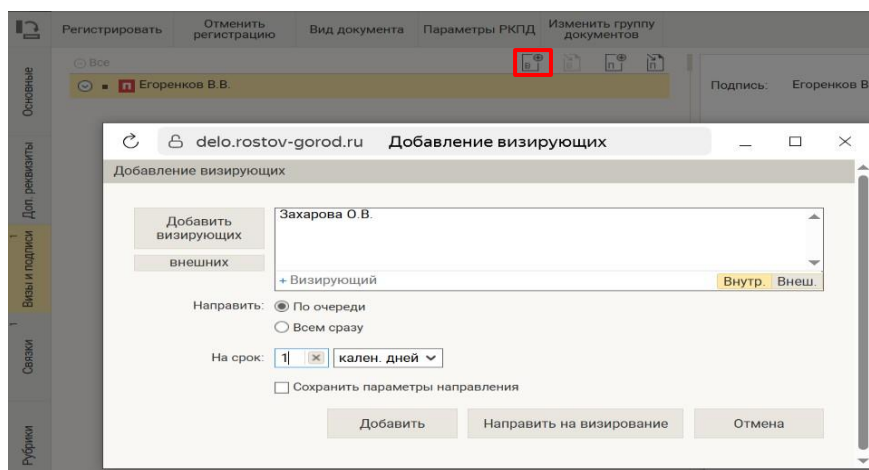
Если поступило сразу несколько совершенно одинаковых обращений от гражданина, то сделать связку сразу со всеми этими обращениями.

Процесс синхронизации позволяет закрыть одним письмом (одной карточкой РК) все подобные обращения.

Добавить **файл** (один или несколько) самого ответа на обращение.



3) В случае, если создается проект документа (РКПД), то направить его на визирование, подпись и зарегистрировать проект.



В карточке РК необходимо заполнить **дополнительные реквизиты**. В поле «Статус отправки на портал» выбрать строку «Готов к отправке».

Основные

Доп. реквизиты

Визы и подписи

Связки

Регистрация в Дело-ПРО: ☐

Вид: Обращения граждан

Статус документа в базе ПРО: Не обработан

Почему неправильно оформлен

Готово к отправке в Дело-ПРО: ☐

Статус отправки на портал: Готов к отправке

ГОТОВ К ОТПРАВКЕ С ЕДИН. ЭЛЕКТРОННОГО ЯЩИКА

Отправлен успешно

Ошибка отправки

Ошибка отправки с ЕЭЯ: ☐

Сохранить карточку.

Процесс синхронизации документов с официальным порталом работает каждые 5-10 минут, после чего возвращает в систему «Дело» ответ об успешности (или не успешности) прохождения синхронизации.

Результат синхронизации можно проверить в поле «Статус отправки на портал».

Статус отправки на портал: Отправлен успешно

Дополнительная информация.

Бывают случаи, когда нужно дать гражданину промежуточный ответ. На одно обращение можно создавать несколько ответов.