



Упрощаем работу с обращениями
граждан и организаций с помощью СЭД

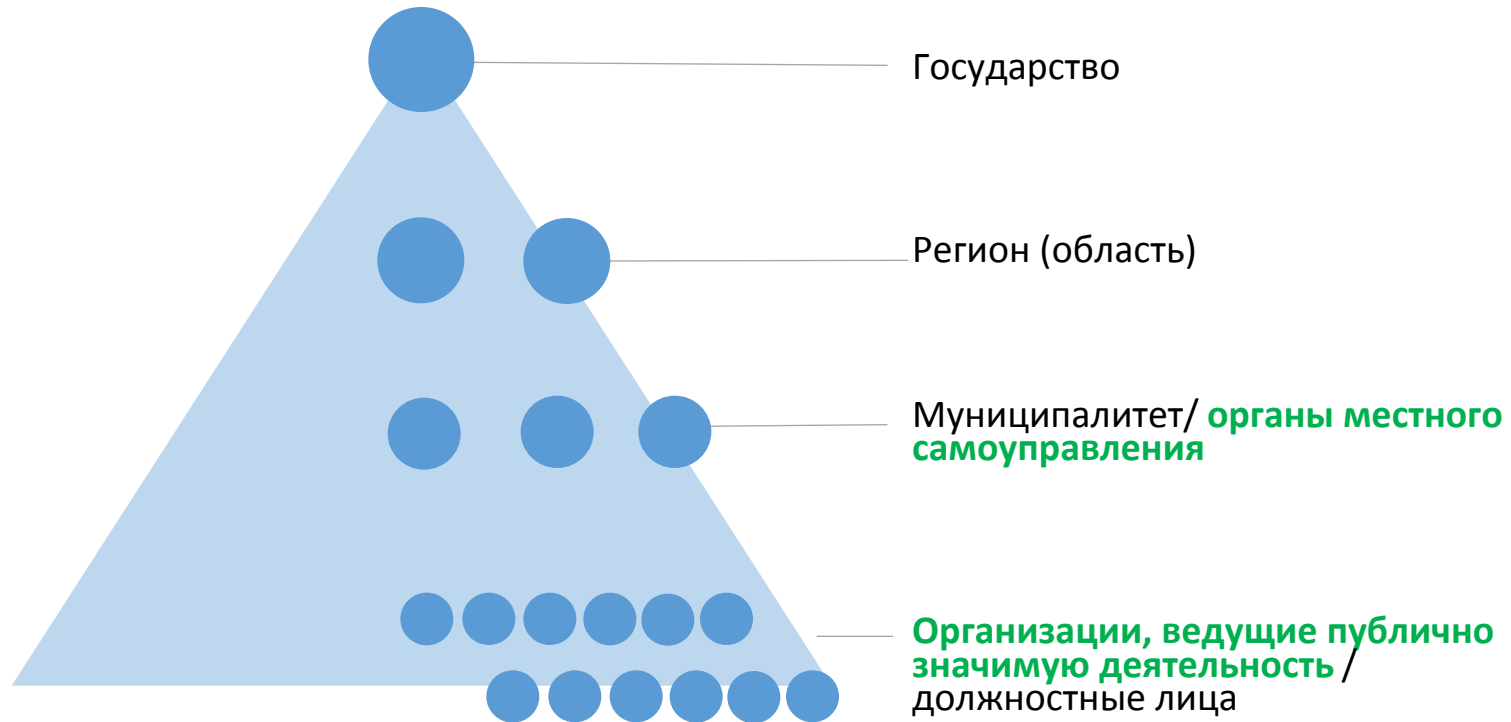


Чернов Игорь

Ведущий специалист

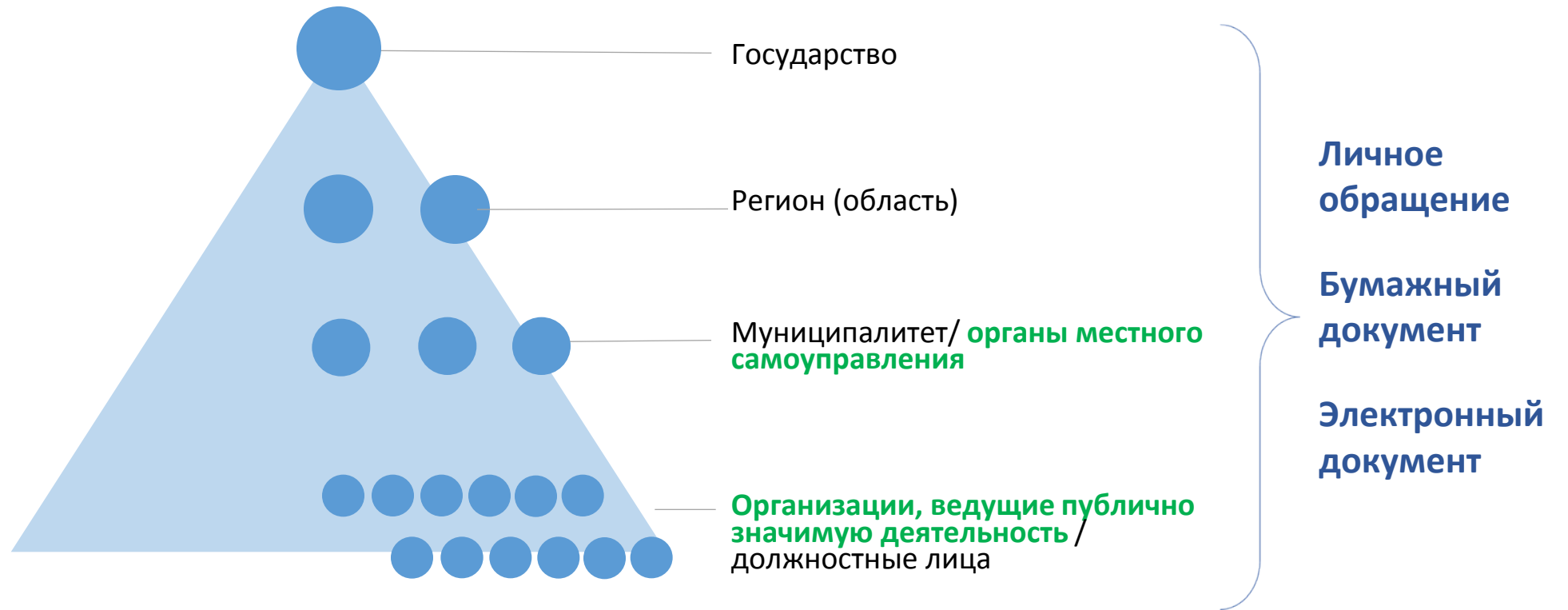
DirectumRX

Уровни принятия решений



Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»

Уровни принятия решений



Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»

Принципы работы с обращением



Принципы работы с обращением

Запросить или получить отчет об исполнении

Отследить статистику

При последующих обращениях «поднять» историю

Исполнить поручения

Направить в другое учреждение/подразделение

Уведомить заявителя о времени рассмотрения

Согласовать проект ответа и направить гражданину

Сохранить информацию для архива

Составить ответ гражданину

Прием обращения

Сформировать мнение и принять решение

Получить письменное обращение, принять гражданина лично

Зарегистрировать обращение

Направить на рассмотрение ответственному за распределение

Ознакомиться с предложением/заявлением/жалобой

Задokumentировать решение

Направить на исполнение и подготовку ответа

Хранение документов по обращениям

ст. 183 а, б, в Перечня типовых управленческих архивных документов

- предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – **постоянно**;
- личного характера – **5 лет ЭПК***;
- оперативного характера – **5 лет**.

*ЭПК означает, что часть документов может иметь научно-историческое значение и сроки определяются экспертно-проверочной комиссией

Что мешает работать «как раньше»?



Время – основа

Решения должны быть **оперативными**

Обращения «не по адресу»
нужно пересылать, но
время рассмотрения не
увеличивается



Информация не полна и не своевременна

Руководитель
возвращает документы
на доработку

Нарушается оформление
даже типовых ответов

Сложно найти нужный документ по
обращению



Контроль не осуществляется

Руководитель не видит,
как исполняются поручения

Нет напоминаний по
поручениям, которые в работе

Есть вероятность просрочки,
как следствие - **штрафы**

Точки улучшения

- ✓ Регистрация обращений в электронном виде в едином реестре
- ✓ Рассмотрение обращений и выдача поручений исполнителям
- ✓ Подготовка ответов заявителям по шаблонам
- ✓ Оперативное согласование документов
- ✓ Контроль состояния работ по обращениям и формирование отчетности



DirectumRX

Тарифы: **месяц**

Тарифы	RX10	RX25	RX50	RX75	RX100
Цена, руб	3 510	8 340	15 850	22 590	28 610
Количество пользователей	10	25	50	75	100
Первичная настройка, руб	19 200	33 000	По запросу	По запросу	По запросу

Тарифы: квартал

Скидка 8%

Тарифы	RX10	RX25	RX50	RX75	RX100
Цена, руб	9 660	22 940	43 590	62 130	78 680
Количество пользователей	10	25	50	75	100
Первичная настройка, руб	19 200	33 000	По запросу	По запросу	По запросу

Скидка 16%

Тарифы: год

Тарифы	RX10	RX25	RX50	RX75	RX100
Цена, руб	35 100	83 400	158 500	225 900	286 100
Количество пользователей	10	25	50	75	100
Первичная настройка, руб	19 200	33 000	По запросу	По запросу	По запросу



Обучение

Курс администратора, 24 часа (3 рабочих дня)

Семинары для пользователей, 3 часа



Внедрение

«Под ключ» силами вендора или партнера

Поддержка внедрения с консультациями



Сопровождение

Методологическая поддержка по внедрению

Помощь в настройке системы

Техническая поддержка



Демодоступ

<https://cloud.directum.ru/>или запросите у нас

Получить его легко — 3 шага и не более 3 минут



Мобильные приложения

DIRECTUM Solo

DIRECTUM Jazz



Вебинары

Приглашайте коллег!

Ваши вопросы?



Чернов Игорь

специалист продвижения

DirectumRX

Тел.: (3412) 72-11-00

Chernov_ia@directum.ru