

Ситуационный центр
Система управления регионом
«Отчет по рассмотрению обращений в органах власти»
Инструкция пользователя

Содержание

1.	Принятые термины и сокращения	2
2.	Начало работы	2
3.	Навигация по страницам	3
4.	Просмотр дашбордов	3
5.	Дашборд «Отчет по рассмотрению обращений в органах власти»	4
5.1.	Работа по обращениям	6
5.2.	Вкладка «Результат опроса»	7
5.3.	Вкладка «Орган власти»	8
6.	Техническая поддержка	10

1. Принятые термины и сокращения

Таблица 1

№ п.п.	Сокращение, термин	Расшифровка
1	ГБУ ЯО «Электронный регион»	Государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Электронный регион»
2	Система, СЦ	Ситуационный центр
3	СУР	Система управления регионом
4	ЯО	Ярославская область

2. Начало работы

Для входа в Ситуационный центр (далее – Система) необходимо выполнить следующие шаги:

1. Запустить браузер. Открыть страницу входа в Систему по ссылке <http://sc.yarcloud.ru>.
2. В открывшемся окне (Рисунок 1) ввести учетные данные пользователя.

Рисунок 1 – Окно аутентификации пользователя

3. Нажать кнопку «Вход».
4. При ошибке данных авторизации отобразится сообщение «Неправильное имя пользователя или пароль». В этом случае необходимо проверить данные и повторить ввод.
5. После успешной аутентификации будет отображена главная страница (Рисунок 2).

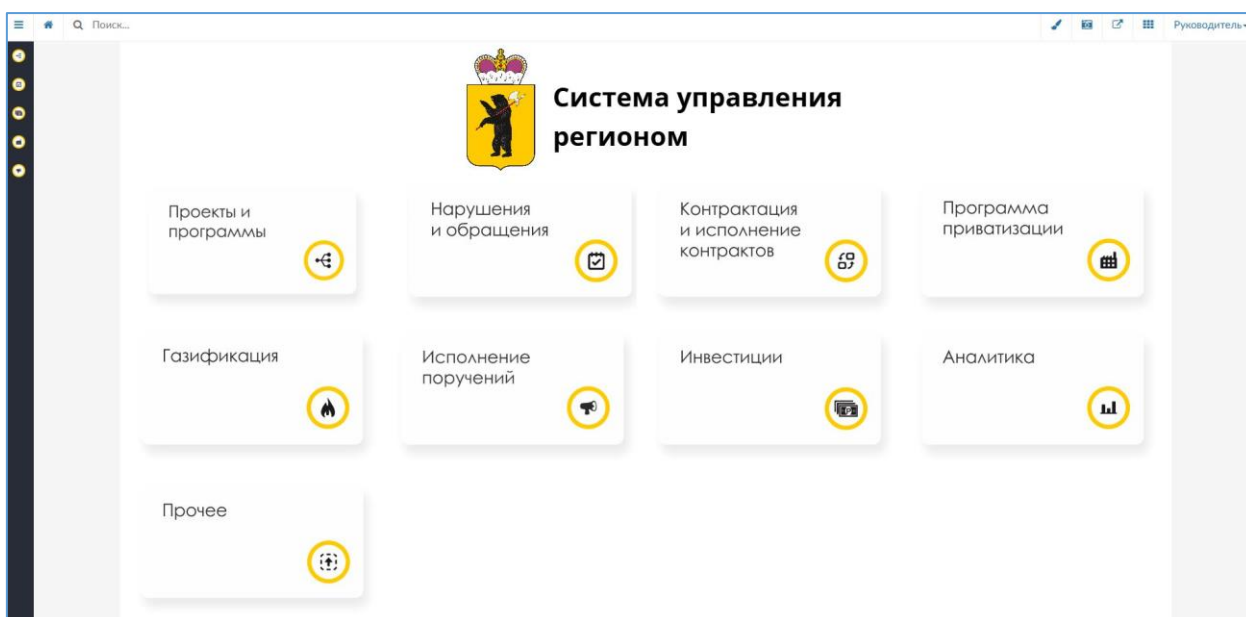


Рисунок 2 – Главная страница Системы

3. Навигация по страницам

Главная страница Системы содержит меню с пунктами – разделами, а также боковую панель.

При переходе в конкретный раздел пользователь имеет возможность воспользоваться дашбордами данного раздела.

Для навигации по разделам и дашбордам можно использовать боковую панель, расположенную в левой области главной страницы.

Также для перехода к необходимому дашборду можно воспользоваться строкой поиска: ввести часть названия дашборда в поле «Поиск» (Рисунок 3).

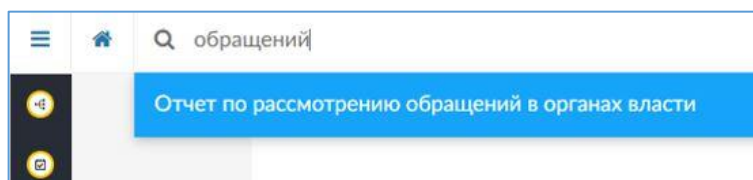


Рисунок 3 – Строка поиска

4. Просмотр дашбордов

Перейти к дашборду «Отчет по рассмотрению обращений в органах власти» можно несколькими способами:

1. Выбрать пункт меню «Поручения Губернатора области» или ярлык в боковой панели



Выбрать дашборд «Отчет по рассмотрению обращений в органах власти» (Рисунок 4).

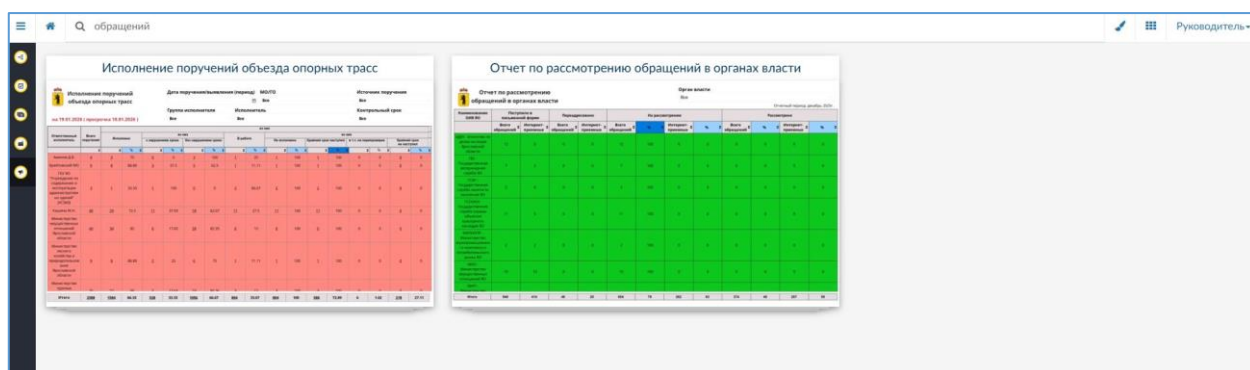


Рисунок 4 – Макеты дашбордов

2. Указать подстроку наименования дашборда в строке поиска (Рисунок 3).

5. Дашборд «Отчет по рассмотрению обращений в органах власти»

Дашборд «Отчет по рассмотрению обращений в органах власти» (Рисунок 5) содержит таблицы и диаграммы, сгруппированные по вкладкам:

- Работа по обращениям;
- Результат опроса;
- Орган власти.

Источником данных для вкладки «Работа по обращениям» данного дашборда является выгрузка из ЕСЭД статистики по обращениям граждан, поступившим напрямую в органы власти Ярославской области, в письменной форме за месяц, предшествующий текущему месяцу.

Источником данных для вкладки «Результат опроса» данного дашборда является выгрузка из приложения обзвона граждан, авторов обращений, проведенных в месяце, предшествующему текущему месяцу.

Вкладка «Орган власти» данного дашборда представляет собой сводный отчет на основе источников для вкладок «Работа по обращениям» и «Результат опроса» по органу власти или всем органам власти Ярославской области.

Отчет по рассмотрению обращений в органах власти												
Наименование ОИВ ЯО	Поступило в письменной форме		Переадресовано		На рассмотрении				Рассмотрено			
	Всего обращений	Интернет-приемные	Всего обращений	Интернет-приемные	Всего обращений	%	Интернет-приемные	%	Всего обращений	%	Интернет-приемные	%
АДЮ - Агентство по делам юстиции Ярославской области	12	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0
ГВС - Государственная ветеринарная служба ЯО	7	2	0	0	7	100	2	100	0	0	0	0
ГСЭН - Государственная служба занятости населения ЯО	2	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0
ГСОКН - Государственная служба охраны объектов культурного наследия ЯО	11	5	0	0	11	100	5	100	0	0	0	0
МАЛХОПР - Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка ЯО	2	2	0	0	2	100	2	100	0	0	0	0
МИО - Министерство музеев и культурных отношений ЯО	10	10	0	0	10	100	10	100	0	0	0	0
МИП - Министерство												
Итого	940	414	46	20	654	70	262	63	374	40	207	50

Рисунок 5 – Дашборд

Краткое описание вкладок дашборда указано в таблице (Таблица 2).

Таблица 2

№ п.п.	Наименование вкладки	Состав информации	Краткое описание	Переход на другую вкладку
1	Работа по обращениям	Таблица «Работа с обращениями»	Отображение сведений по обращениям в органы власти Ярославской области Возможность фильтрации по параметрам: орган власти Основная вкладка	
2	Результат опроса	Таблица «Результат опроса»	Отображение сведений по опросам заявителей обращений в органы власти Ярославской области Возможность фильтрации по параметрам: орган власти Основная вкладка	
3	Орган власти	Карточки «Сводные данные по обращениям и результатам их рассмотрения» Диаграмма «Статусы обращений, поступивших в отчетный период» Диаграмма «Способ обращений» Диаграмма «Получение обратной связи» Диаграмма «Результат (по данным опроса)» Диаграмма «Сроки рассмотрения (по данным опроса)»	Отображение сводных данных по поступившим в органы власти обращениями и результатам их рассмотрения: - Поступило обращений всего - Поступило вопросов всего - Переадресовано обращений всего - Переадресовано вопросов всего - На рассмотрении всего - Рассмотрено всего - Получена обратная связь всего - Отношение улучшилось к органу власти ЯО всего и динамика (%) - Удовлетворенность качеством ответа	Возможность фильтрации диаграммы «Статусы обращений, поступивших в отчетный период» по способу обращений Возможность фильтрации диаграммы «Способ обращений» по статусам обращений

		Диаграмма «Множественность обращения по вопросу (в другие органы власти) (по данным опроса)» Диаграмма «Легкость подачи обращения (по данным опроса)» Диаграмма «Качество ответа (по данным опроса)» Диаграмма «Отношение к органу власти (по данным опроса)»	всего и динамика (%) На диаграммах визуализированы основные показатели результативности обращений в органы власти ЯО Возможность фильтрации по параметрам: орган власти ЯО Основная вкладка	
--	--	---	---	--

5.1. Работа по обращениям

Вкладка предназначена для отображения сведений по обращениям в органы власти Ярославской области за отчетный период (Рисунок 6).

Наименование ОИВ ЯО	Поступило в письменной форме		Переадресовано		На рассмотрении				Рассмотрено			
	Всего обращений	Интернет-приемные	Всего обращений	Интернет-приемные	Всего обращений	%	Интернет-приемные	%	Всего обращений	%	Интернет-приемные	%
АДЮ - Агентство по делам юстиции Ярославской области	12	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0
ГВС - Государственная ветеринарная служба ЯО	7	2	0	0	7	100	2	100	0	0	0	0
ГСЭН - Государственная служба занятости населения ЯО	2	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0
ГСООН - Государственная служба охраны объектов культурного наследия ЯО	11	5	0	0	11	100	5	100	0	0	0	0
МАГКПР - Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка ЯО	2	2	0	0	2	100	2	100	0	0	0	0
МИО - Министерство имущественных отношений ЯО	10	10	0	0	10	100	10	100	0	0	0	0
МИП - Министерство												
Итого	940	414	46	20	654	70	262	63	374	40	207	50

Рисунок 6 – Вкладка «Работа по обращениям»

В верхней части вкладки размещен фильтр «Орган власти».

Для того, чтобы воспользоваться фильтром, нужно нажать фильтр, выбрать нужное значение. После этого данные на вкладке, на которые влияет фильтр, перестроятся в соответствии с выбранным значением в фильтре.

Элементы вкладки:

- Таблица «Работа с обращениями»

Предусмотрена сортировка по значениям в колонках таблицы.

Предусмотрена цветовая маркировка рейтинга органов власти (Светофор) при смене колонок, заголовки которых выделены голубым цветом. Выбранный заголовок отмечается ярко-голубым цветом. При выборе заголовка колонки, отмеченного белым цветом, цветовая маркировка отменяется.

Правила цветовой маркировки указаны в таблице.

№ п.п.	Показатель	Условие	Цвет
1	% обращений на рассмотрении	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый
2	% обращений рассмотрено	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый

Вкладка основная.

5.2. Вкладка «Результат опроса»

Вкладка предназначена для отображения сведений по опросам заявителей обращений в органы власти Ярославской области (Рисунок 7).

Рисунок 7 – Вкладка «Результат опроса»

В верхней части вкладки размещен фильтр «Орган власти» для управления отображением данных.

Работа с фильтром описана в п. 5.1.

Элементы вкладки:

- Таблица «Результат опроса»

Предусмотрена сортировка по значениям в колонках таблицы.

Предусмотрена цветовая маркировка рейтинга органов власти (Светофор) при смене колонок, заголовки которых выделены голубым цветом. Выбранный заголовок отмечается ярко-голубым цветом. При выборе заголовка колонки, отмеченного белым цветом, цветовая маркировка отменяется.

Правила цветовой маркировки указаны в таблице.

№ п.п.	Показатель	Условие	Цвет
1	Результат – Решено - % (% обращений, по которым результат «Вопрос решен»)	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый
2	Удовлетворенность – Получение ответа ДА - % (% обращений, по которым ответ получен)	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый
3	Удовлетворенность – Качество ответа, % (% обращений, по которым заявители удовлетворены качеством ответа)	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый
4	Удовлетворенность – Многократность обращения по данному вопросу, % (% обращения, по которым заявители обращались многократно)	От 0 до 15	Зеленый
		От 15 до 50	Желтый
		Более 50	Красный
5	Удовлетворенность - Легкость подачи обращения, % (% обращений, по которым заявители отметили легкость подачи обращения)	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый
6	Удовлетворенность – Сроки рассмотрения, % (% обращений, по которым сроки рассмотрения более 30 дней)	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый
7	Отношение к ОИВ ЯО – улучшилось, %	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый
8	Отношение к ОИВ ЯО – ухудшилось, %	От 0 до 15	Зеленый
		От 15 до 50	Желтый
		Более 50	Красный
9	% обращений, по которым обратная связь получена	От 0 до 50	Красный
		От 50 до 85	Желтый
		Более 85	Зеленый
10	% обращений, по которым обратная связь не получена	От 0 до 15	Зеленый
		От 15 до 50	Желтый
		Более 50	Красный

5.3. Вкладка «Орган власти»

Вкладка предназначена для отображения сводных данных по поступившим в органы власти обращениями и результатам их рассмотрения (Рисунок 8).

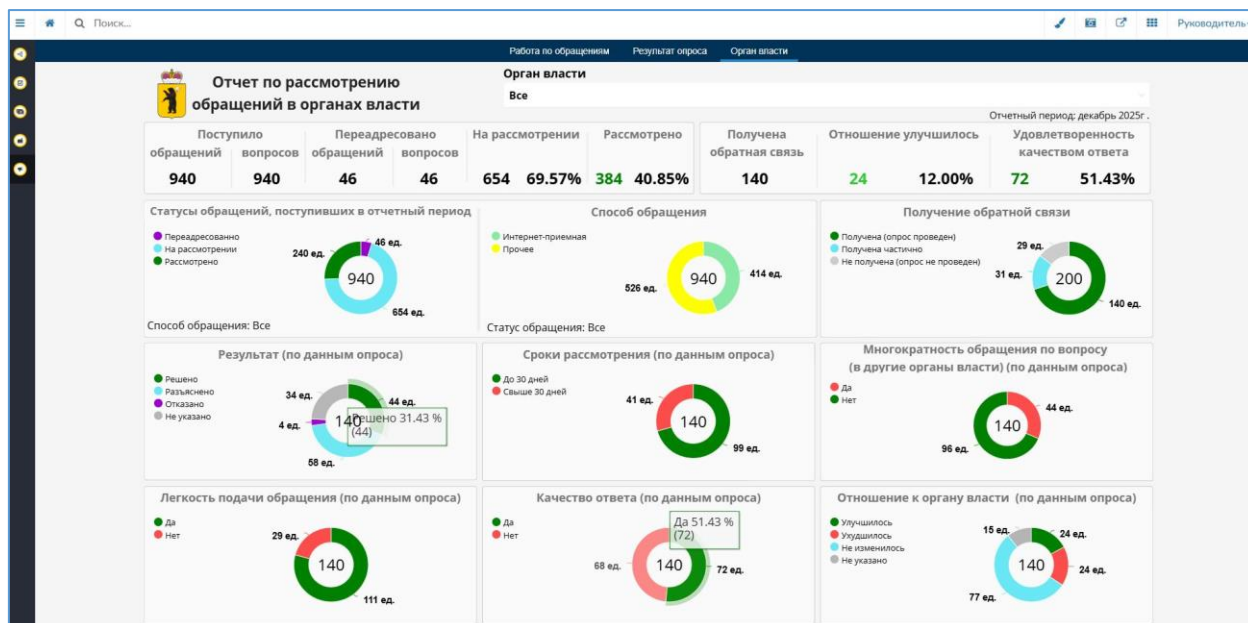


Рисунок 8 – Вкладка «Орган власти»

В верхней части вкладки размещен фильтр «Орган власти» для управления отображением данных. Работа с фильтрами описана в п. 5.1. По умолчанию данные на вкладке отображаются по всем органам власти.

Элементы вкладки:

- Карточки «Сводные данные по обращениям и результатам их рассмотрения»;
- Диаграмма «Статусы обращений, поступивших в отчетный период»;
- Диаграмма «Способ обращений»;
- Диаграмма «Получение обратной связи»;
- Диаграмма «Результат (по данным опроса)»;
- Диаграмма «Сроки рассмотрения (по данным опроса)»;
- Диаграмма «Многократность обращения по вопросу (в другие органы власти) (по данным опроса)»;
- Диаграмма «Легкость подачи обращения (по данным опроса)»;
- Диаграмма «Качество ответа (по данным опроса)»;
- Диаграмма «Отношение к органу власти (по данным опроса)».

В карточках «Сводные данные по обращениям и результатам их рассмотрения» представлены данные:

- Поступило обращений всего;
- Поступило вопросов всего;
- Переадресовано обращений всего;
- Переадресовано вопросов всего;
- На рассмотрении всего;
- Рассмотрено всего;
- Получена обратная связь всего;
- Отношение улучшилось к органу власти ЯО всего и динамика (%);
- Удовлетворенность качеством ответа всего и динамика (%).

На диаграммах визуальным образом продемонстрированы следующие сведения по обращениям.

Диаграмма «Статусы обращений, поступивших в отчетный период»:

- Переадресовано;

- На рассмотрении;
- Рассмотрено.

Доступна фильтрация по способу обращения.

Диаграмма «Способ обращений представлены сведения:

- Интернет-приемная;
- Прочее.

Доступна фильтрация по статусу обращения.

Диаграмма «Получение обратной связи»:

- Получена (опрос проведен);
- Получена частично;
- Не получена (опрос не проведен).

Диаграмма «Результат (по данным опроса)»:

- Решено;
- Разъяснено;
- Отказано;
- Не указано.

Диаграмма «Сроки рассмотрения (по данным опроса)»:

- До 30 дней;
- Свыше 30 дней.

Диаграмма «Множественность обращения по вопросу (в другие органы власти) (по данным опроса)»:

- Да;
- Нет.

Диаграмма «Легкость подачи обращения (по данным опроса)»:

- Да;
- Нет.

Диаграмма «Качество ответа (по данным опроса)»:

- Да;
- Нет.

Диаграмма «Отношение к органу власти (по данным опроса)»:

- Улучшилось;
- Ухудшилось;
- Не изменилось;
- Не указано.

Вкладка основная. Данные формируются на основе сведений на вкладках «Работа по обращениям» и «Результат опроса».

6. Техническая поддержка

Техническая поддержка Подсистемы осуществляется специалистами ГБУ ЯО «Электронный регион» по тел. (4852) 49-09-49, адресу электронной почты: rias_tp@er76.ru и посредством системы поддержки пользователей органов исполнительной власти и местного самоуправления HelpDesk по адресу <https://helpdesk.yarcloud.ru>.

Режим работы службы технической поддержки:

- понедельник – четверг с 8.30 до 17.30;
- пятница и предпраздничные дни с 8.30 до 16.30.

Для удобства и более оперативной обработки обращений, поступивших в адрес технической поддержки, в сообщении необходимо указать тему «СУР. СЦ. Отчет по рассмотрению обращений в органах власти», контактные данные заявителя (название организации, ФИО, телефон) и добавить скриншот экрана с ошибкой.