

Научно-производственный центр
«Космос-2»



Космос-2

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА

**УЧЁТ И КОНТРОЛЬ
ИСПОЛНЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ
И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН**



Космос-2

ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

- 💧 Учёт обращений граждан для оказания услуг;
- 💧 Контроль исполнения сроков предоставления услуг;
- 💧 Формирование отчетной документации по оказанной услуге;



Космос-2

ПРЕИМУЩЕСТВА

- 💧 Единая база данных обращений, доступная всем пользователям системы (МФЦ, организации, участвующие в оказании услуги);
- 💧 Сокращение сроков обработки заявлений;
- 💧 Быстрый поиск сформированных дел;
- 💧 Интуитивно понятный интерфейс;



Космос-2

ПРЕИМУЩЕСТВА

- 💧 Защита от сбоев, создание резервных копий;
- 💧 Возможность хранения всей истории обращения в электронном виде; от заявления гражданина или юридического лица до ответов исполнителей.



Космос-2

ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

- 💧 Регистрация обращения гражданина или юридического лица или коллективного обращения;
- 💧 Контроль над ходом оказания услуги заявителю;
- 💧 Формирование всех необходимых сопроводительных документов и отчетов;
- 💧 Поиск необходимой информации по произвольно заданным критериям.

ПОИСК

Работа в системе начинается с поиска гражданина или юридического лица в базе.

Поиск дела гражданина/организации

Выберете год **8** для поиска идентификационного №: _____ гражданина
или № корреспондента: _____

Обращение юр. лица: **ДА**

Название организации: **ООО "РОГА И КОПЫТА"**

Должностное лицо: **БЕНДЕР О. С.**

Внимание!!! Если одного из параметров адреса нет в списке, то
зайдите в справочник и выполните поиск соответствующего параметра там.

Страна: **РОССИЯ**

Субъект: обл **РОСТОВСКАЯ**

Район: _____

Город: г **РОСТОВ-НА-ДОНУ**

Населенный пункт: _____

Улица: пр-кт **БУДЕННОВСКИЙ**

Район города: **ОКТАБРЬСКИЙ**

Дом: **290** Корпус: _____ Квартира: _____

Поиск дела гражданина/организации

Выберете год **8** для поиска идентификационного №: _____ гражданина
или № корреспондента: _____

Обращение юр. лица: **НЕТ**

Фамилия: **ИВАНОВ**

Имя: **ИВАН**

Отчество: **ИВАНОВИЧ**

Внимание!!! Если одного из параметров адреса нет в списке, то
зайдите в справочник и выполните поиск соответствующего параметра там.

Страна: **РОССИЯ**

Субъект: обл **РОСТОВСКАЯ**

Район: _____

Город: г **РОСТОВ-НА-ДОНУ**

Населенный пункт: _____

Улица: ул **САДОВАЯ Б.**

Район города: **ЛЕНИНСКИЙ**

Дом: **1** Корпус: _____ Квартира: _____



Космос-2

ВВОД ИНФОРМАЦИИ О ГРАЖДАНИНЕ

Все данные, заведенные в карточке «Поиск дела гражданина/организации» автоматически переносятся в карточку «Информация о гражданине /организации».

Основные параметры :
фамилия, страна, субъект.

Дополнительные параметры : имя, отчество, почтовый индекс, областной район, город, населённый пункт, улица, район города, дом, корпус, квартира, категории, телефон, e-mail.

Информация о гражданине/организации

Обращение юр. лица: **НЕТ**

Фамилия: **ИВАНОВ** Индекс: **344000**

Имя: **ИВАН**

Отчество: **ИВАНОВИЧ**

Внимание!! Если одного из параметров адреса нет в списке, то зайдите в справочник и выполните поиск соответствующего параметра там.

Страна: **РОССИЯ**

Субъект: обл **РОСТОВСКАЯ**

Район:

Город: г **РОСТОВ-НА-ДОНУ**

Населенный пункт:

Улица: ул **САДОВАЯ Б.**

Район города: **ЛЕНИНСКИЙ**

Дом: **1** Корпус: Квартира:

Категории: **ВОЕННОСЛУЖАЩИЙ**

Телефон: **263-85-01**

E-Mail: **primer@mail.ru**

Сохранить Отменить



Космос-2

ВВОД ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАНИНА

В карточке «Сведения о гражданине и его обращениях» ведется вся история о количестве вопросов, поступающих от данного лица за конкретный год или за все годы.

№	Д.К.	Вид	Дата рег.	Корреспондент	Исх. номер	Контр.	Коллект.	Повтор.	Рассмотрено-поручено
1-08		Письм.	23.12.2008	Заявитель		Да	Нет	Нет	Сидоров С.С.
2-08		Письм.	23.12.2008	Заявитель		Да	Нет	Нет	Сидоров С.С.
3-08		Письм.	23.12.2008	Заявитель		Да	Нет	Нет	Сидоров С.С.

Дата исполнения: 23.01.2009
Текст вопроса: разъяснении деятельности военнослужащих
Дата фактического исполнения:
Тип вопроса: ВОПРОСЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВООРУЖЕННЫХ СИЛ РФ
Дата снятия:
Результат: НЕИЗВЕСТЕН
Выход

Здесь могут выполняться следующие действия:
редактирование личных данных обратившегося лица, добавление, редактирование или удаление вопроса, а также возможно распечатать необходимые сопроводительные документы.



Космос-2

ВВОД ВОПРОСА

При введении нового вопроса заполняются данные в следующих полях «Карточки вопроса»:

Карточка вопроса в деле № 1 ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ

№ вопроса: 3-08 Куратор: ПЕТРОВ П.П.

Письменное обращение: Дата регистрации: 23.12.2008

Тип вопроса: ВОПРОСЫ ПРОПИСКИ ГРАЖДАН

Текст вопроса: Служба не прописывает по месту проживания

ЖАЛОБА

Корреспондент: ЗАЯВИТЕЛЬ

Исх. №:

Коллективное: Повторное: Контрольное: ДА

Рассм.-поручено: СИДОРОВ С.С.

Срок рассмотрения: 24.12.2008 +30

Срок исполнения ДК: 24.12.2008

Дело в:

Должност. лица:

Примечание:

Возврат на доработку

Текст ответа: Ответ дан

Дата рассмотрения: 24.12.2008

Результат: РАЗЪЯСНЕНО

Фактически исполнено: 24.12.2008

Резолюции: ДК Отсутствует

Смирнов А.К. Исп. до:24.12.2008, Отпр:23.12.2008, Отв:24.12.2008

Сохранить Сохранить и печатать Отменить

- куратор;
- вид обращения;
- дата регистрации;
- тип вопроса;
- Название услуги;
- корреспондент;
- исх. №;
- рассмотрено-поручено;
- срок рассмотрения;
- срок исполнения.



Космос-2

ВВОД РЕЗОЛЮЦИИ

При заполнении резолюции вводится следующая информация:

- исполнители;
- срок исполнения;
- отправлено исполнителю;
- резолюция;
- дополнительный контроль.

Ввод резолюции для исполнителя

Назначение резолюции:

Исполнитель: **ВАСИЛЬЕВ М.Д.**

Список исполнителей:

- СМИРНОВ А.К.
- ВАСИЛЬЕВ М.Д.

Срок исполнения: **22.01.2009**

Отправлено исполнителю: **23.12.2008**

Резолюция: **Для подготовки ответа**

Отправить заявителю **Дополнительный контроль**

Исполнение резолюции:

Дата ответа исполнителя: . .

Ответ исполнителя:

Переносы сроков

Количество переносов:

История переносов:

Готово **Отменить**



Космос-2

ПРОСМОТР ДЕЛ

Просмотр всех дел в текущем году или за все годы возможен в режиме «Обработка дел граждан»:

База обращений граждан

Поиск Настройка Отчеты Сервис Помощь Выход

Выберите год для работы!!!

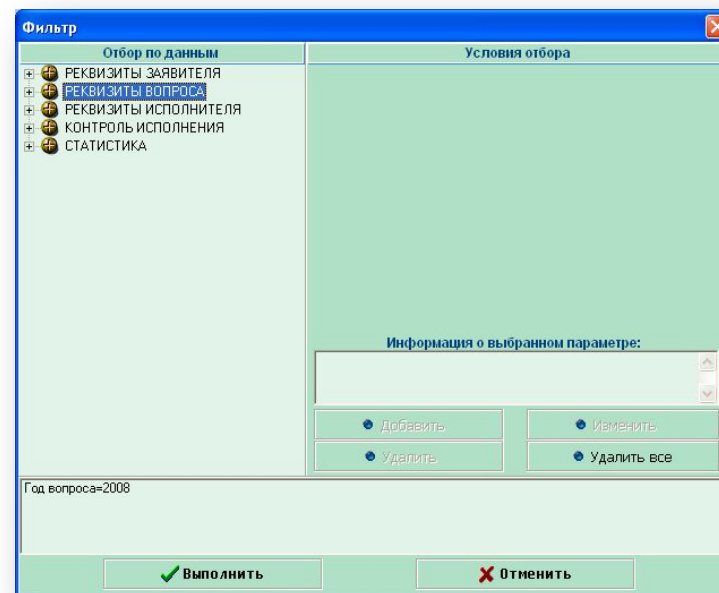
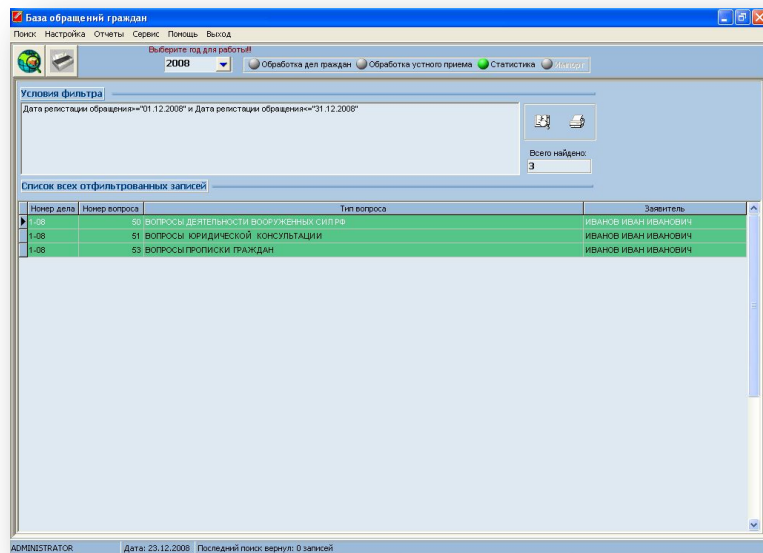
2008

Обработка дел граждан Обработка устного приема Статистика Импорт

№ Дела	№ дела в году	ФИО гражданина	Адрес
1-08	1	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	344000,РОССИЯ,обл Ростовская,(ЛЕНИНСКИЙ)г Ростов-на-Дону,ул Садовая Б.,1

СТАТИСТИКА

Режим «Статистика» предназначен для отбора граждан или юридических лиц с определенными критериями, с последующим формированием печатного документа.



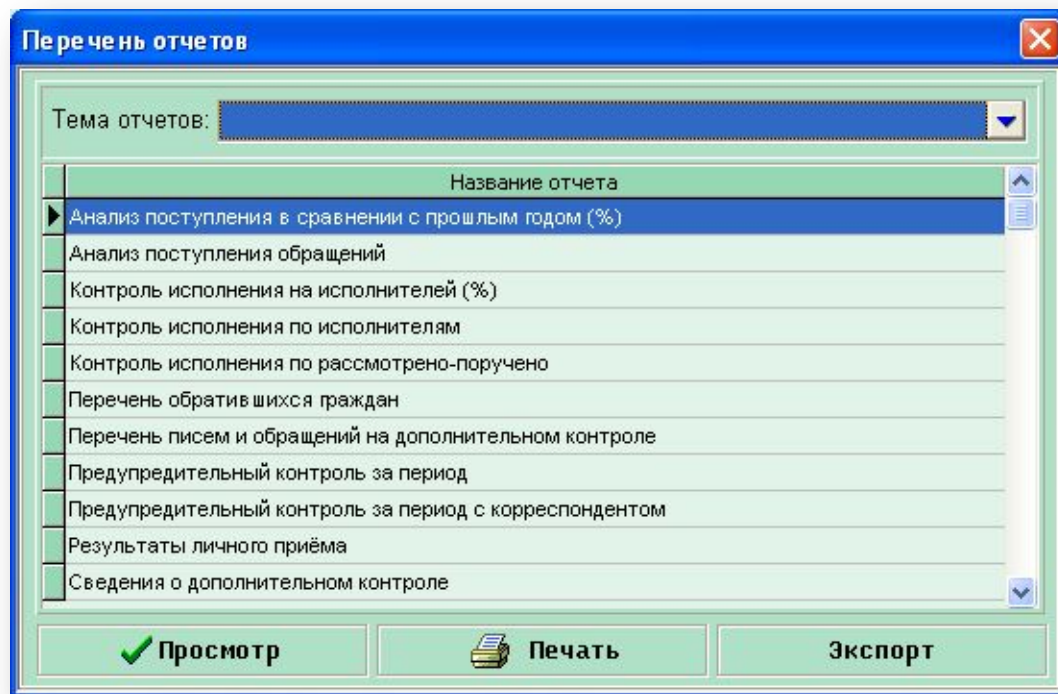


Космос-2

ОТЧЁТЫ

Отчёты созданы с помощью специализированного средства разработки FastReport.

Их можно разделить на два типа: печатные формы и аналитические отчёты.





Космос-2

ОТЧЁТЫ

Печатные формы
(сопроводительные,
наклейка на дело,
квитанция и т. д.)
используются для
получения бумажного
носителя, который
содержит информацию о
гражданине и его
обращении.

13.02.2009 12:56		Контрольно - регистрационная карточка			1/1-09
письменное	личное	Дата регистрации: 13.02.2009			
АЛЕКСАНДРОВА		ЮЛИЯ	ЭДУАРДОВНА		
РОССИЯ, Ростовская обл, г Ростов-на-Дону, район ВОРОШИЛОВСКИЙ, ул Погодина, б, кв.67					
корреспондент	Заявитель				
тема вопроса	Вывоз мусора				
содержание	Почему вовремя не приезжает машина забирать мусор				
<i>Вопросы благоустройства города</i>					
куратор	Кожкин А.И.				
Исполнитель:	Результат:	Срок:	Дата отправки:	Дата отчета:	
Бережний А.Е	Для рассмотрения и ответа	15.03.2009	13.02.2009	10.03.2009	
ДАТА ФАКТИСПОЛНЕНИЯ	ТЕКСТ ОТВЕТА			РЕЗУЛЬТАТ	
10.03.2009	проведены переговоры с управляющей компанией			Разъяснено	

ОТЧЁТЫ

Аналитические отчёты используются для статистической обработки всевозможных данных за период, по кураторам, исполнителям и обращениям граждан.

Контроль исполнения на 31.12.2008 г. (регистрация с 01.12.2008)							
Дата печати: 23.12.2008 г.							
Рассм-куроч: Сидоров С.С.							
Контроль исполнения на 31.12.2008							
Номер дела	Фамилия	Адрес	Исполнитель	Дата регистрации	Приём граждан	Срок исполнения, дн	Контрольные
1/2-08	ИВАНОВ	344000, РОССИЯ, Ростовская обл, гРостов-на-Дону, улСедова Б, 1	Васильев М.Д.	23.12.2008	С	25.12.2008	па
1/3-08	ИВАНОВ	344000, РОССИЯ, Ростовская обл, гРостов-на-Дону, улСедова Б, 1	Смирнов А.К.	23.12.2008	24.12.2008	24.12.2008	па

ВНИМАНИЕ! КОНТРОЛЬ					
Предупредительный контроль исполнения					
Дата печати: 23.12.2008 г.					
Исполнитель: Васильев М.Д.					
Срок исполнения в течение: 2х недель					
Номер дела	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Вопрос	Дата регистрации	Срок исполнения, дн
1 2	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	344000, РОССИЯ, Ростовская обл, гРостов-на-Дону, улСедова Б, 1	ВОПРОСЫ ЮРИДИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ	23.12.2008	25.12.2008

Анализ поступления обращений граждан за период с 01.12.2008 по 31.12.2008			
Дата печати 23.12.2008 г. Время 14:33			
всего поступило обращений:		2	1
		письменные	устные
		всего	
распоряжено-поручено			
1.	Сидоров С.С.	2	1
по категориям вопроса			
1.	ВОПРОСЫ ЮРИДИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ		1
2.	ВОПРОСЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВООРУЖЕННЫХ СИЛ РФ	1	1
3.	ВОПРОСЫ ПРОПИСКИ ГРАЖДАН	1	1
по исполнительным организациям			
1.	Смирнов А.К.	2	2
2.	Васильев М.Д.		1
по категориям заявителей			
1.	ВОЕННОСЛУЖАЩИЙ	2	1
1.	ПОВТОРНЫХ		
1.	МНОГОКРАТНЫХ		
по результату вопроса			
1.	НЕИЗВЕСТЕН	1	1
2.	РАЗЪЯСНЕНО	1	1
1.	СТОЯЩИХ НА ДОП. КОНТРОЛЕ		
1.	КОЛЛЕКТИВНЫХ		

Анализ поступления обращений граждан за период с 01.12.2008 по 31.12.2008					
Дата печати 23.12.2008 г. Время 14:34					
(в сравнении с аналогичным периодом 2007 года)					
всего поступило обращений:			3		
		2007 год	% к общему кол-ву	2008 год	
				% к общему кол-ву	
1.	Сидоров С.С.			3	100,0
1.	ВОПРОСЫ ЮРИДИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ			1	33,3
2.	ВОПРОСЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВООРУЖЕННЫХ СИЛ РФ			1	33,3
3.	ВОПРОСЫ ПРОПИСКИ ГРАЖДАН			1	33,3
1.	Смирнов А.К.			2	66,7
2.	Васильев М.Д.			1	33,3
1.	ВОЕННОСЛУЖАЩИЙ			3	100,0
1.	ПОВТОРНЫХ				
1.	МНОГОКРАТНЫХ				
1.	НЕИЗВЕСТЕН			2	66,7
2.	РАЗЪЯСНЕНО			1	33,3
1.	СТОЯЩИХ НА ДОП. КОНТРОЛЕ				
1.	КОЛЛЕКТИВНЫХ				



Космос-2

СИСТЕМА ИСПОЛЬЗУЕТСЯ

- 💧 В МФЦ города-курорта Анапа
- 💧 В администрации Ростовской области;
- 💧 В администрации г. Ростова-на-Дону и администрациях районов города;
- 💧 В министерствах Ростовской области;
- 💧 В аппарате уполномоченного по правам человека в Ростовской области;
- 💧 В региональной общественной приемной председателя партии «Единая Россия» и др.



Космос-2

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

ОС – Windows 2000, XP, NT, Vista и 7;

процессор - от 400 МГц;

ОЗУ - от 128 Мб;

HDD - не менее 400Мб свободного места;

СУБД MS SQL-Server 2000, 2005 и 2008.

Научно-производственный центр
«Космос-2»



Космос-2

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

**А ещё у нас есть
Генератор отчётов для системы «ДЕЛО».**

www.cosmos2.ru