Муниципальное учреждение «Центр Муниципальных Информационных Ресурсов и Технологий» города Череповца (ЦМИРиТ)

ПРОГРАММНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПРОДУКТ

Инструкция пользователя по работе с системой «Народный контроль»

<код документа>

Листов 24

Череповец, 2012

Оглавление

1 Введение 4
1.1 Требования к квалификационному уровню 4
1.2 Основные понятия 4
2 Основные информационные объекты и функции подсистемы 5
2.1 Ведение НСИ 5
2.1.1 Добавление данных в справочник 6
2.1.2 Изменение данных в справочнике 8
2.1.3 Удаление данных из справочника 8
2.2 Ведение данных по обращениям 10
2.2.1 Добавление обращения 10
2.2.2 Изменение данных обращения 11
2.2.3 Удаление данных обращения 12
2.2.4 Группа свойств «Сведения об отправленной информации» 13
2.2.5 Группа свойств «Контрольные мероприятия» 15
2.2.6 Группа свойств «Отметка об устранении нарушения» 16
2.2.7 Группа свойств «Проверка устранения нарушения» 17
2.2.8 Изображение 18
2.2.9 Поиск обращения 20
2.3 Формирование отчётов 22

Хронология изменений

Дата	Версия	Описание	Автор
19 июня 2012	1.0	Исходная версия	В.О. Павлова
26 сентября 2012	1.1	Внесены изменения в связи с изменением карточки «Сведения об отправленной информации»	И.С. Ловчикова

1 Введение

1.1 Требования к квалификационному уровню

- требуемый образовательный уровень – «школа».
- знание английского языка не требуется. В случае появления на экране надписи на английском языке следует обратиться к специалисту по технической поддержке.
- перед чтением данной инструкции рекомендуется ознакомиться с инструкцией «Руководство оператора».

1.2 Основные понятия

1) Контекстное меню – меню, которое появляется при одинарном нажатии правой кнопки мыши

2 Основные информационные объекты и функции подсистемы

2.1 Ведение НСИ

НСИ (нормативно-справочная информация) предназначена для ведения данных по справочникам, которые есть в системе Народный контроль.

НСИ включает в себя следующие справочники:

- Категория обращения
- Причина отклонения (причины отклонения заявки)
- Управление мэрии (орган мэрии, в который направлена информация о нарушении)
- Содержание КМ (содержание контрольного мероприятия)
- Оценка удовлетворенности (ведение информации по ведомствам для юридических и физических лиц)
- Причина неустранения нарушения

Функции добавления, удаления и изменения данных в справочниках будут рассмотрены на примере одного справочника. Для остальных справочников эти операции выполняются аналогично.

Для того чтобы начать работу со справочниками, имеющимися в подсистеме, выполните следующие действия:

1) В меню выберите «Журнал обращений» - «НСИ» (рисунок 1)

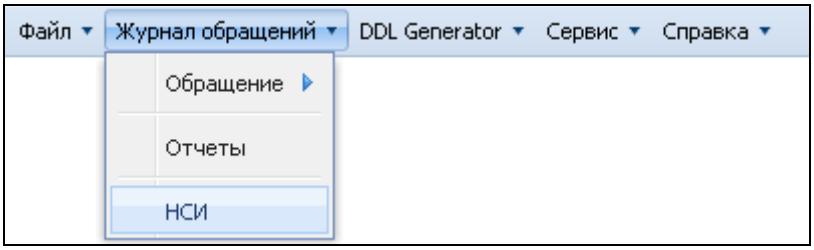


Рисунок 1. Загрузка НСИ

2) Дождитесь окончания загрузки дерева объектов и перейдите к нужному справочнику (рисунок 2)

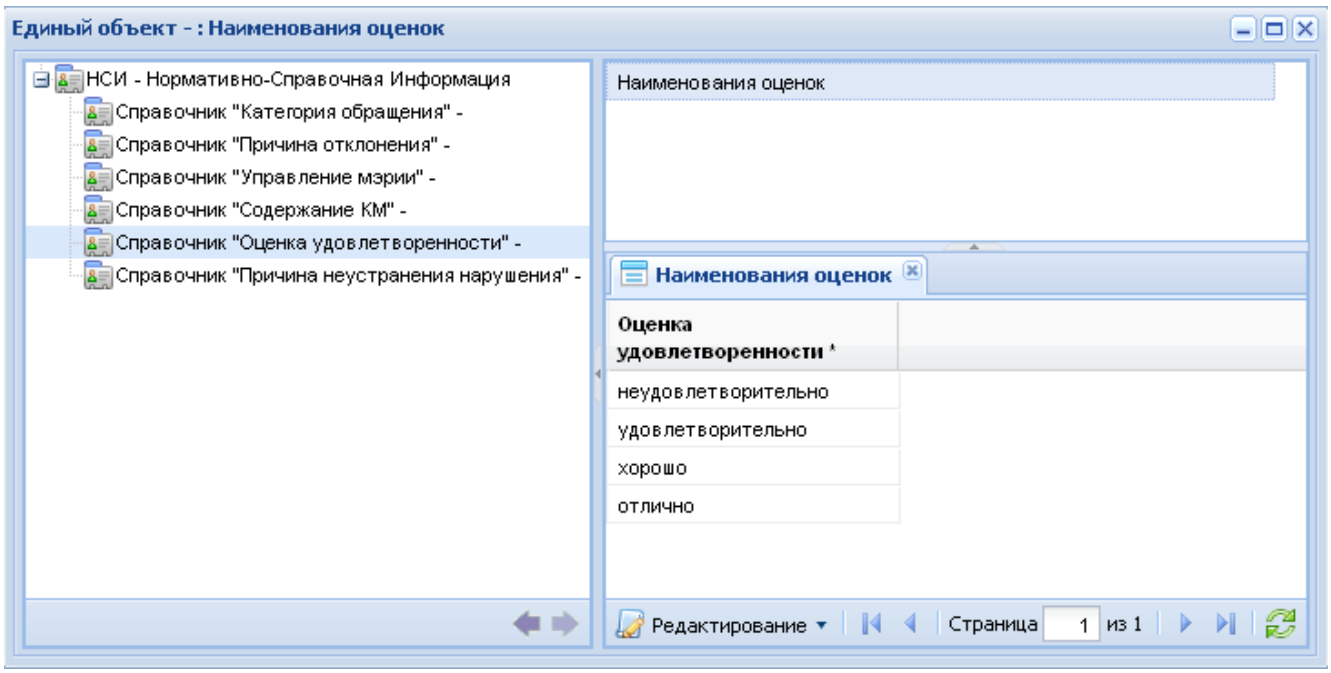


Рисунок 2. Выбор нужного справочника

2.1.1 Добавление данных в справочник

Для того чтобы добавить значение в справочник, выполните следующие действия:

1) Выберите нужный справочник (загрузка НСИ и выбор справочника описаны выше)
2) В окне группы свойств добавьте новую строку, выбрав в контекстном меню пункт «Добавить» (рисунок 3)

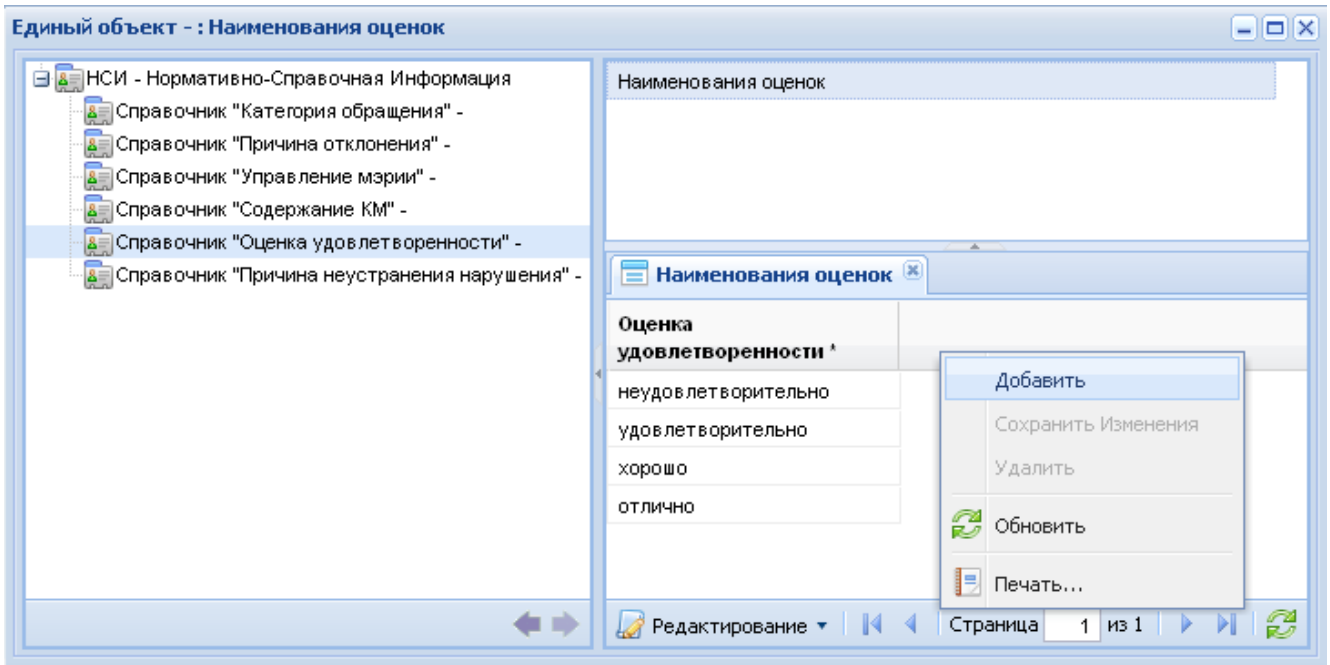


Рисунок 3. Добавление строки для нового значения

3) Введите новое значение справочника (рисунок 4)

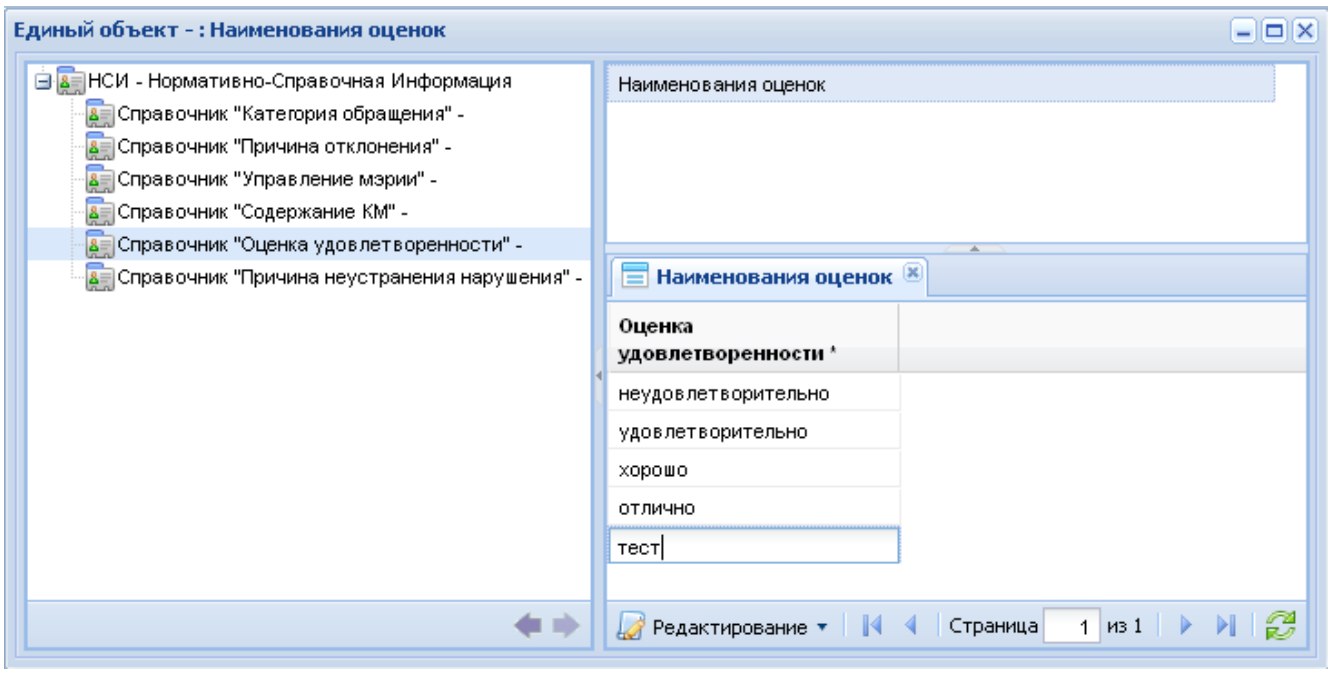


Рисунок 4. Ввод значения в справочник

4) Сохраните изменения (рисунок 5). Для сохранения изменений выберите в контекстном меню пункт «Сохранить изменения»

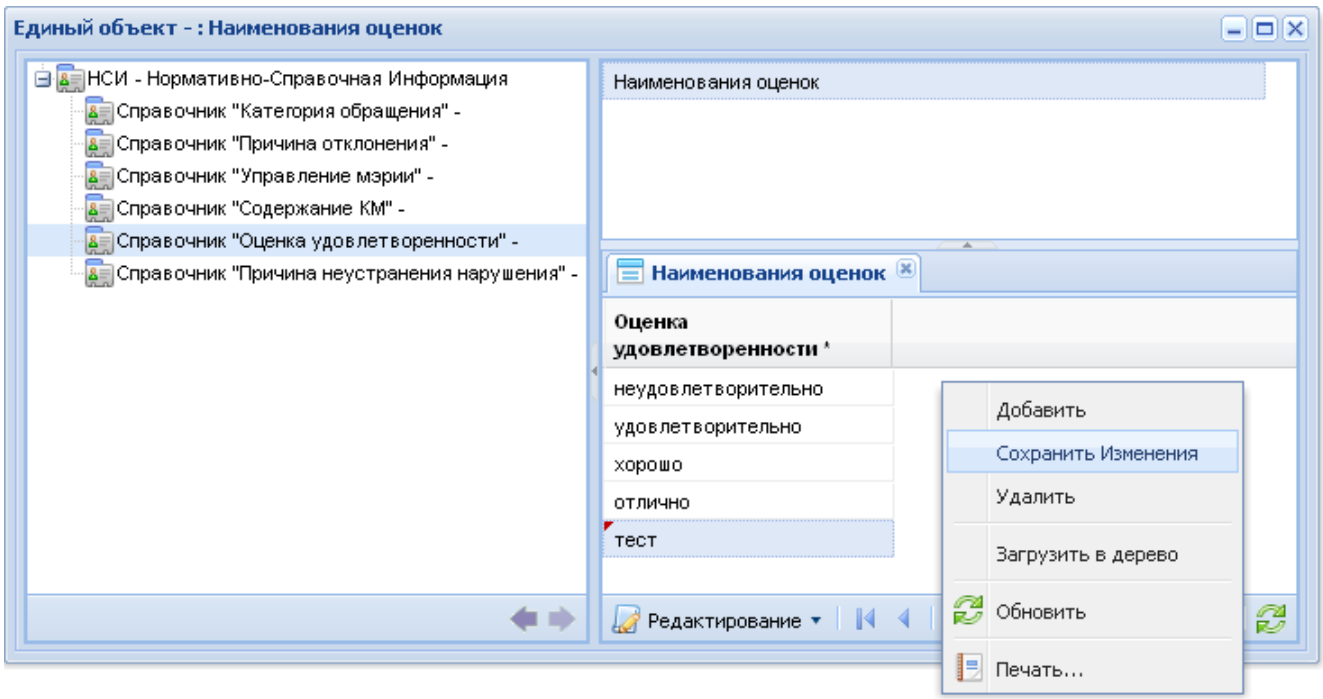


Рисунок 5. Сохранение изменений

2.1.2 Изменение данных в справочнике

Для того чтобы изменить какое-либо наименование в справочнике, выполните следующие действия:

1) Выберите нужный справочник (загрузка НСИ и выбор справочника описаны выше)
2) В окне группы свойств выделите нужное наименование (так, чтобы появился курсор)
3) Измените наименование и сохраните изменения (рисунок 6)

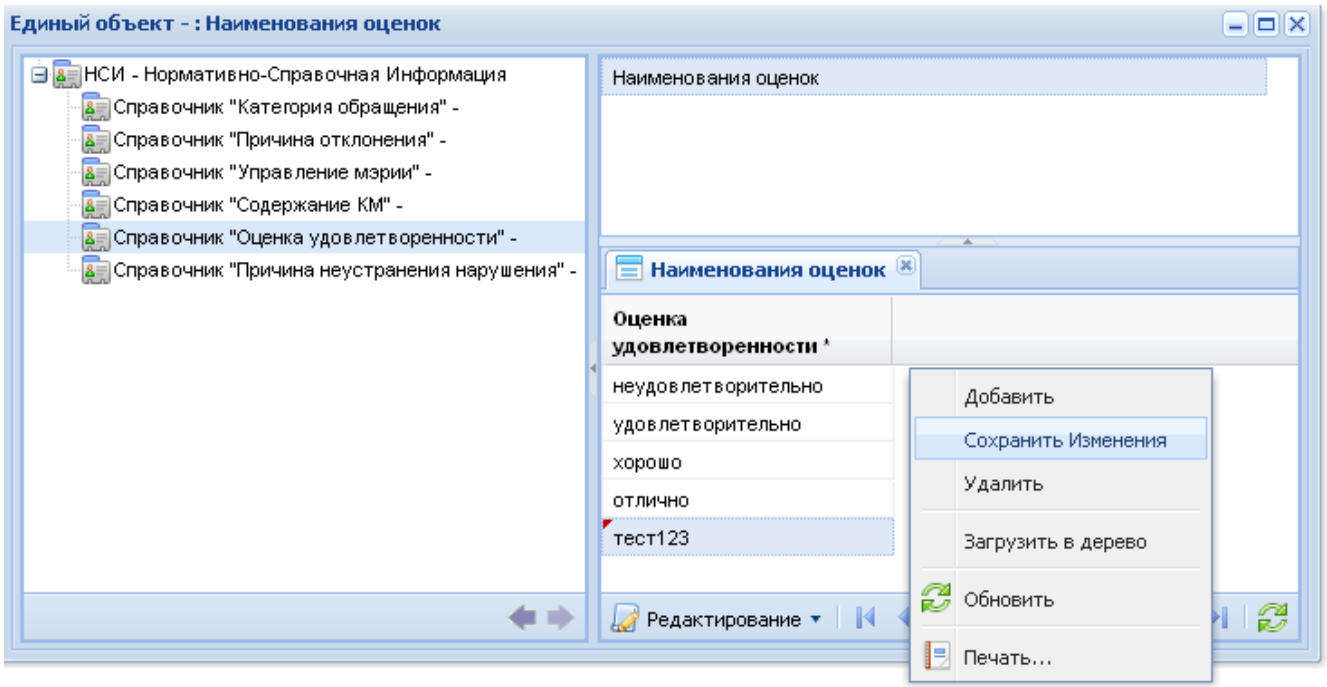


Рисунок 6. Сохранение измененных данных

2.1.3 Удаление данных из справочника

Их справочника можно удалить только те наименования, на которые нет ссылок из других объектов. Например, если когда-либо при заполнении информации об устранении нарушения была указана оценка «отлично», то удалить данное наименование из справочника будет нельзя.

Для того чтобы удалить наименование из справочника, выполните следующие действия:

1) Выберите нужный справочник (загрузка НСИ и выбор справочника описаны выше)
2) В окне группы свойств выделите нужное наименование
3) В контекстном меню выберите пункт «Удалить» (рисунок 7)

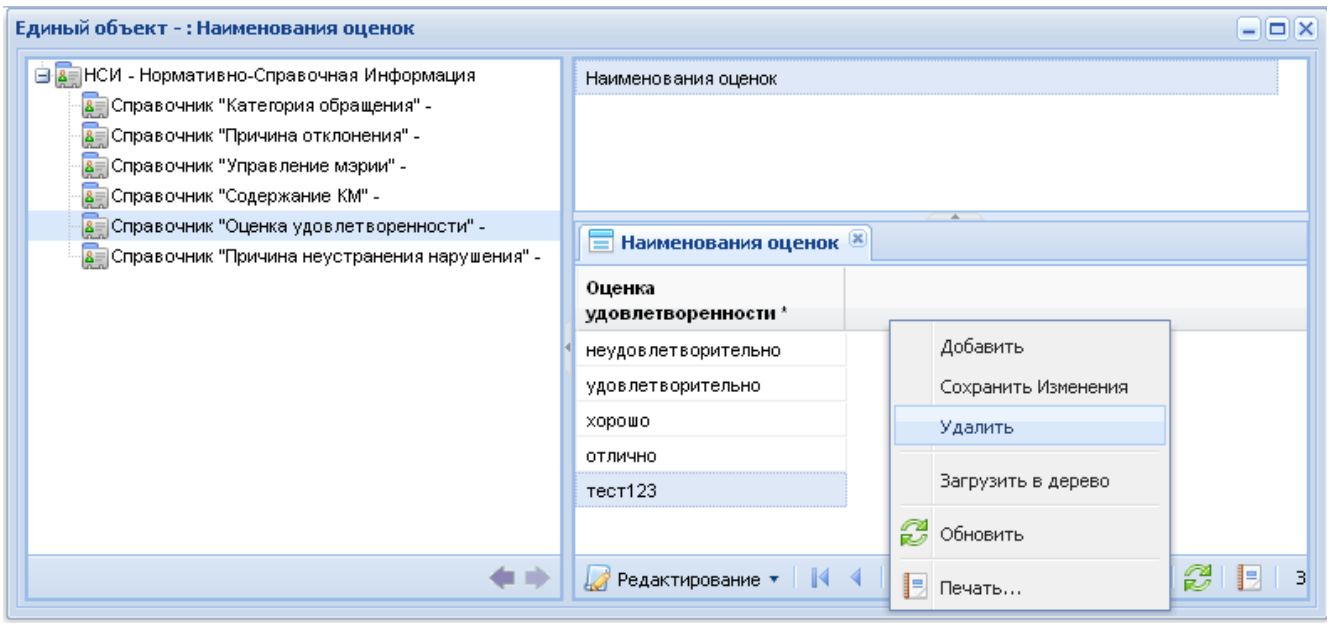


Рисунок 7. Удаление наименования

4) Подтвердите удаление нажатием кнопки «Да» (рисунок 8)

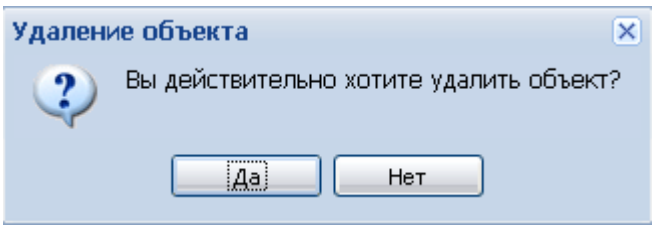


Рисунок 8. Подтверждение удаления

2.2 Ведение данных по обращениям

2.2.1 Добавление обращения

Для того чтобы создать обращение, выполните следующие действия:

1) В меню выберите «Журнал обращений» - «Обращение» - «Добавить» (рисунок 9)

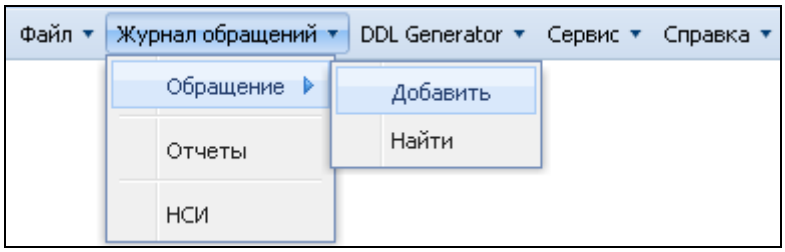
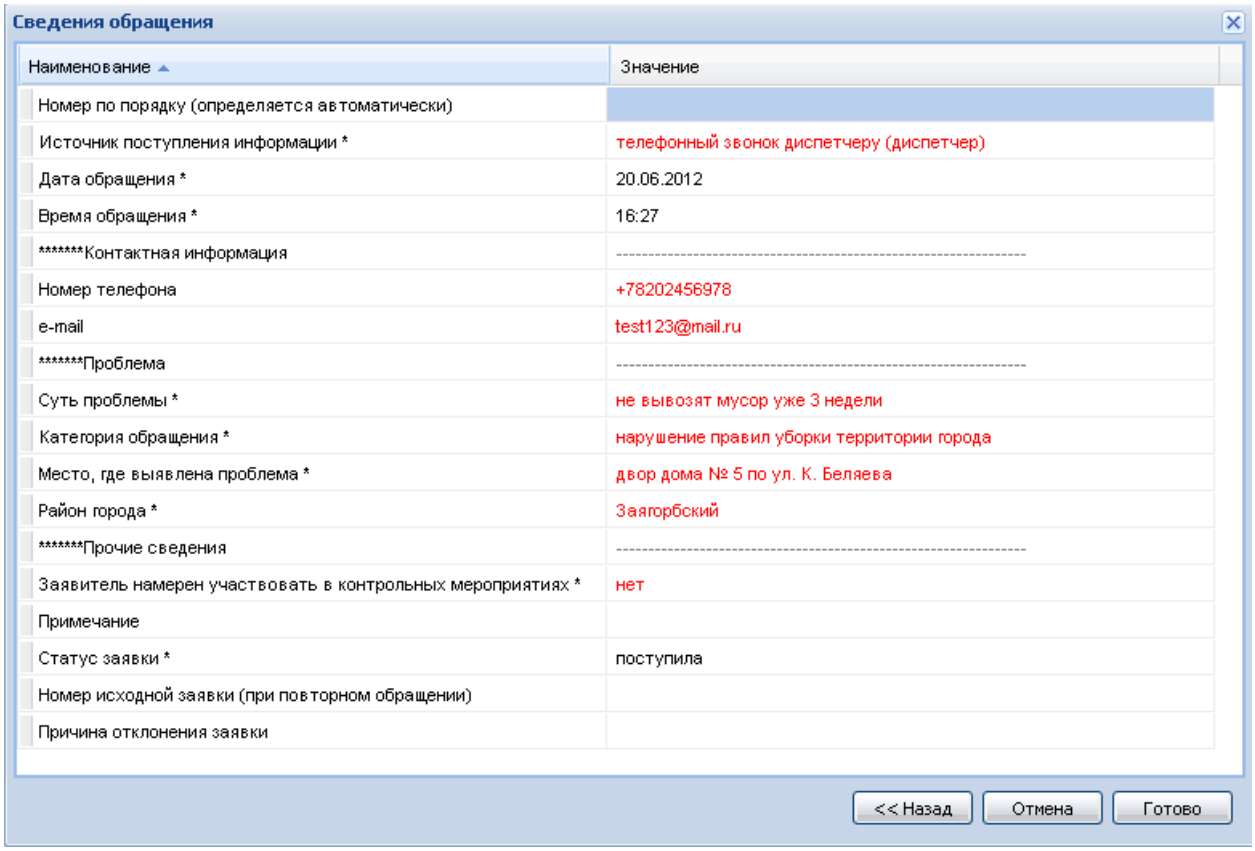


Рисунок 9. Добавление обращения

2) Заполните появившуюся карточку (рисунок 10)



Сведения обращения

Наименование	Значение
Номер по порядку (определяется автоматически)	
Источник поступления информации *	телефонный звонок диспетчеру (диспетчер)
Дата обращения *	20.06.2012
Время обращения *	16:27
*******Контактная информация	----------
Номер телефона	+78202456978
e-mail	test123@mail.ru
*******Проблема	----------
Суть проблемы *	не вывозят мусор уже 3 недели
Категория обращения *	нарушение правил уборки территории города
Место, где выявлена проблема *	двор дома № 5 по ул. К. Беляева
Район города *	Заягорбский
*******Прочие сведения	----------
Заявитель намерен участвовать в контрольных мероприятиях *	нет
Примечание	
Статус заявки *	поступила
Номер исходной заявки (при повторном обращении)	
Причина отклонения заявки	

<< Назад | Отмена | Готово

Рисунок 10. Карточка на добавление обращения

Поля, отмеченные знаком «*», являются обязательными к заполнению.

Поле «Номер по порядку» определяется автоматически, значение в нем отобразится сразу после нажатия кнопки «Готово».

Поле «Суть проблемы» является многострочным (для удобства редактирования). Для заполнения данного поля нужно нажать ..., ввести текст и нажать кнопку «ОК»

Поле «Номер исходной заявки (при повторном обращении)» заполняется в том случае, если обращение является повторным. Номер исходной заявки ищется специалистом.

3) Нажмите кнопку «Готово» (кнопка есть на рисунке 10)

После нажатия кнопки «Готово» обращение загружено в дерево объектов.

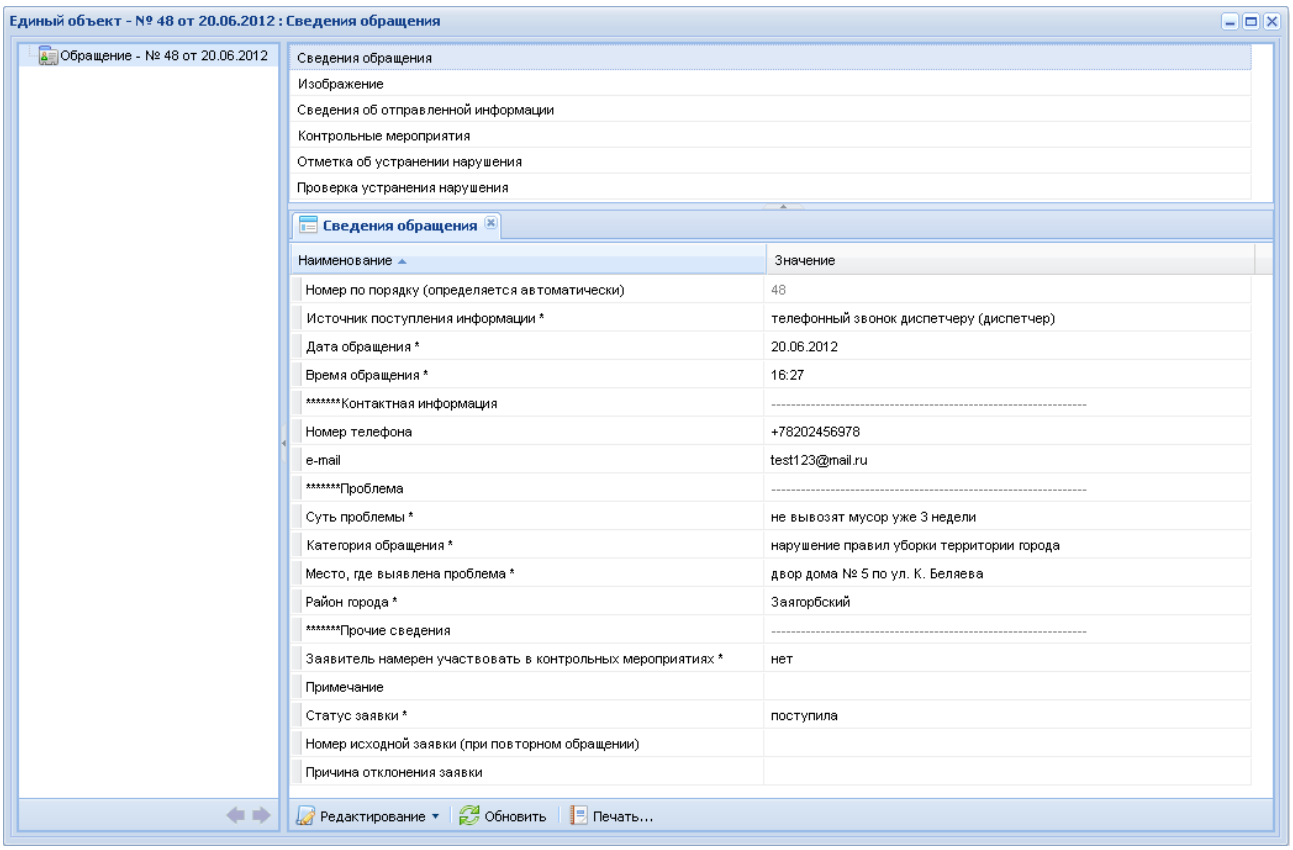


Рисунок 11. Добавленное обращение

2.2.2 Изменение данных обращения

Если какая-то информация была внесена неверно, или у обращения поменялся статус (приняли или отклонили), нужно изменить данные.

Для того чтобы изменить данные обращения, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов обращение, в котором нужно исправить данные
2) В карточке «Сведения обращения» измените необходимые поля
3) Сохраните изменения, для этого в контекстном меню в карточке выберите пункт «Сохранить изменения» (рисунок 12)

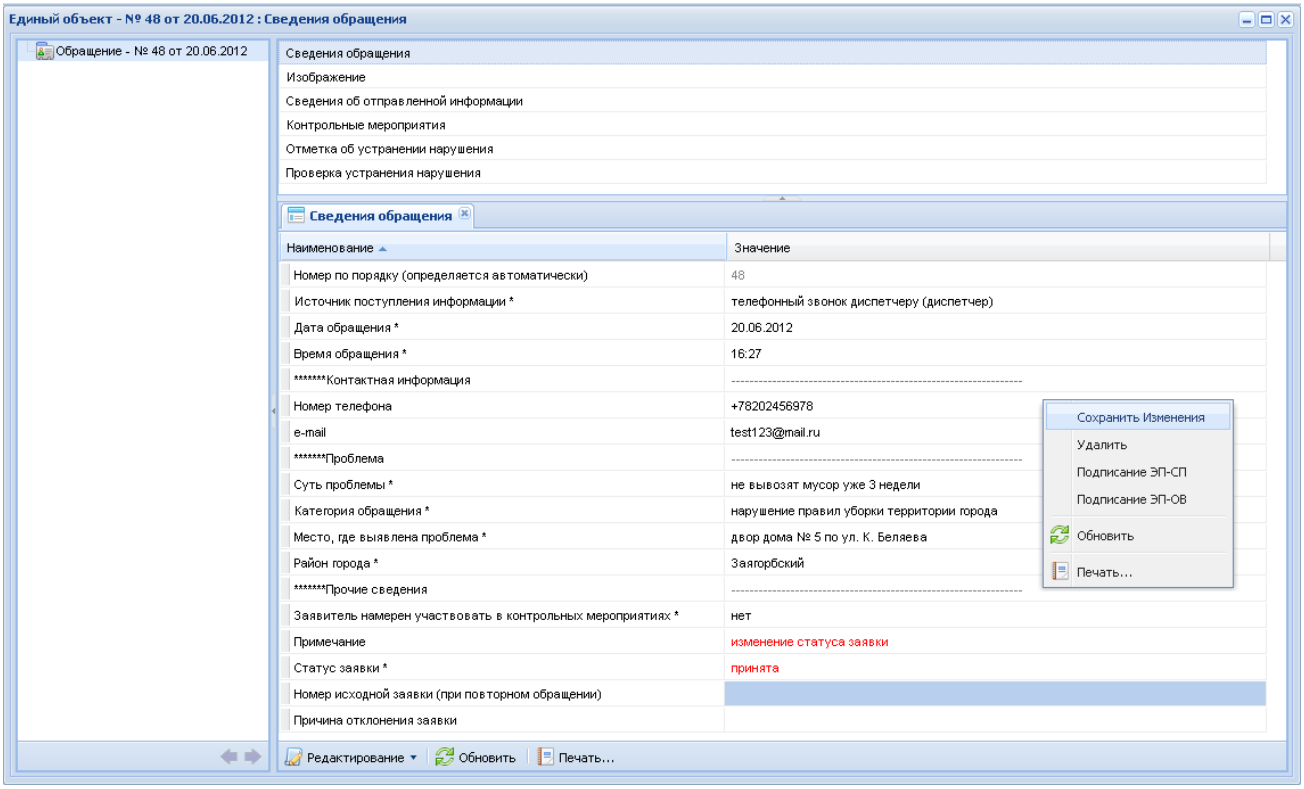


Рисунок 12. Сохранение изменений в карточке обращения

2.2.3 Удаление данных обращения

Для того чтобы удалить обращение, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов обращение, которое нужно удалить
2) В контекстном меню в карточке выберите пункт «Удалить» (рисунок 13)

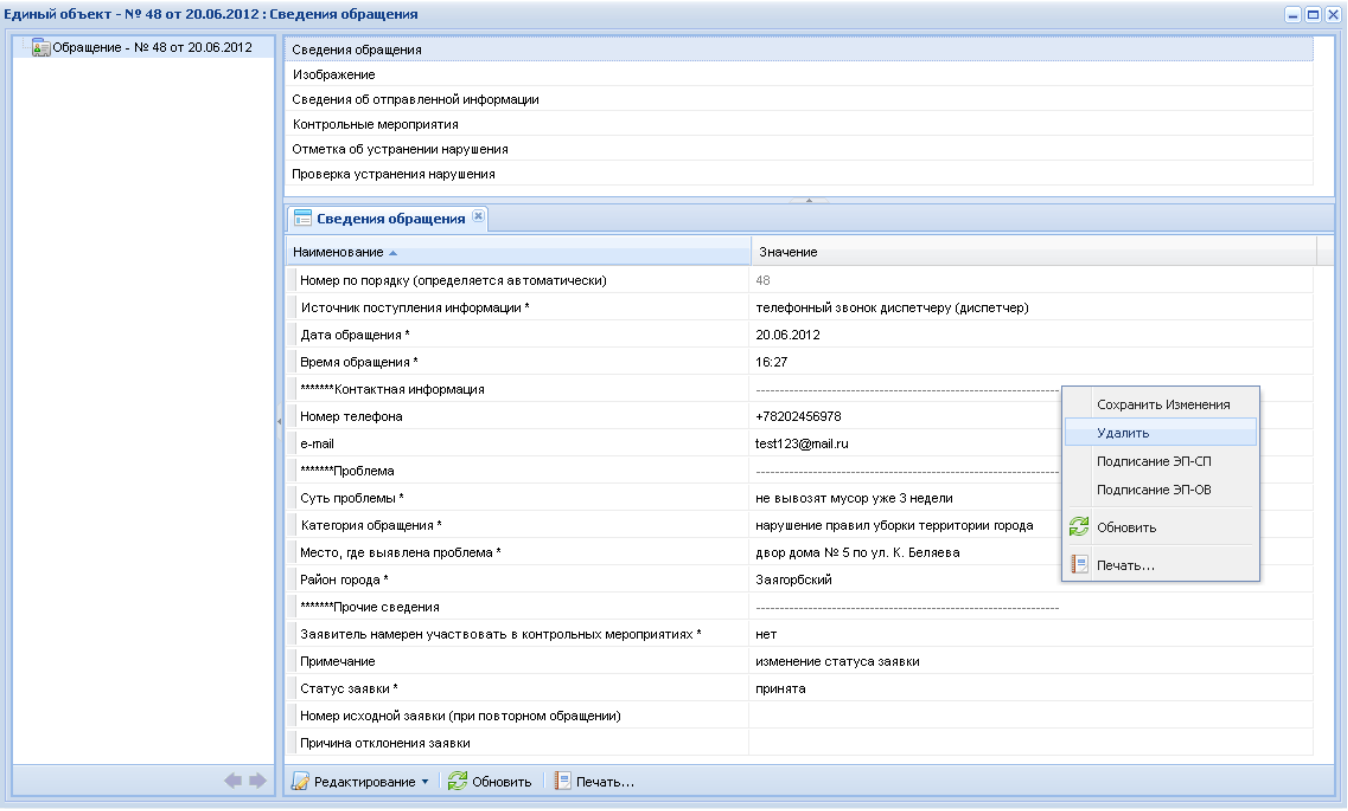


Рисунок 13. Удаление обращения

3) Подтвердите удаление нажатием кнопки «Да» (рисунок 14)

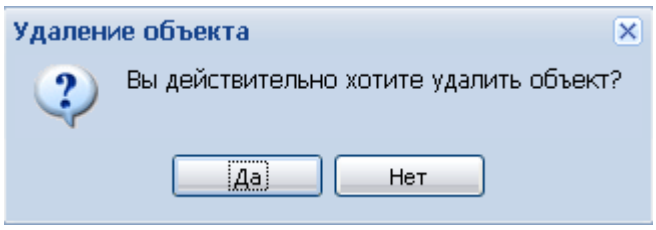


Рисунок 14. Подтверждение удаления

2.2.4 Группа свойств «Сведения об отправленной информации»

После того как заявление принято, оно будет направлено в какой-либо орган мэрии, ответственный за проверку и устранение нарушения.

Для того чтобы внести данные по органу мэрии, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов нужное обращение
2) Перейдите к группе свойств «Сведения об отправленной информации» (рисунок 15)
3) Заполните информацию (рисунок 15).

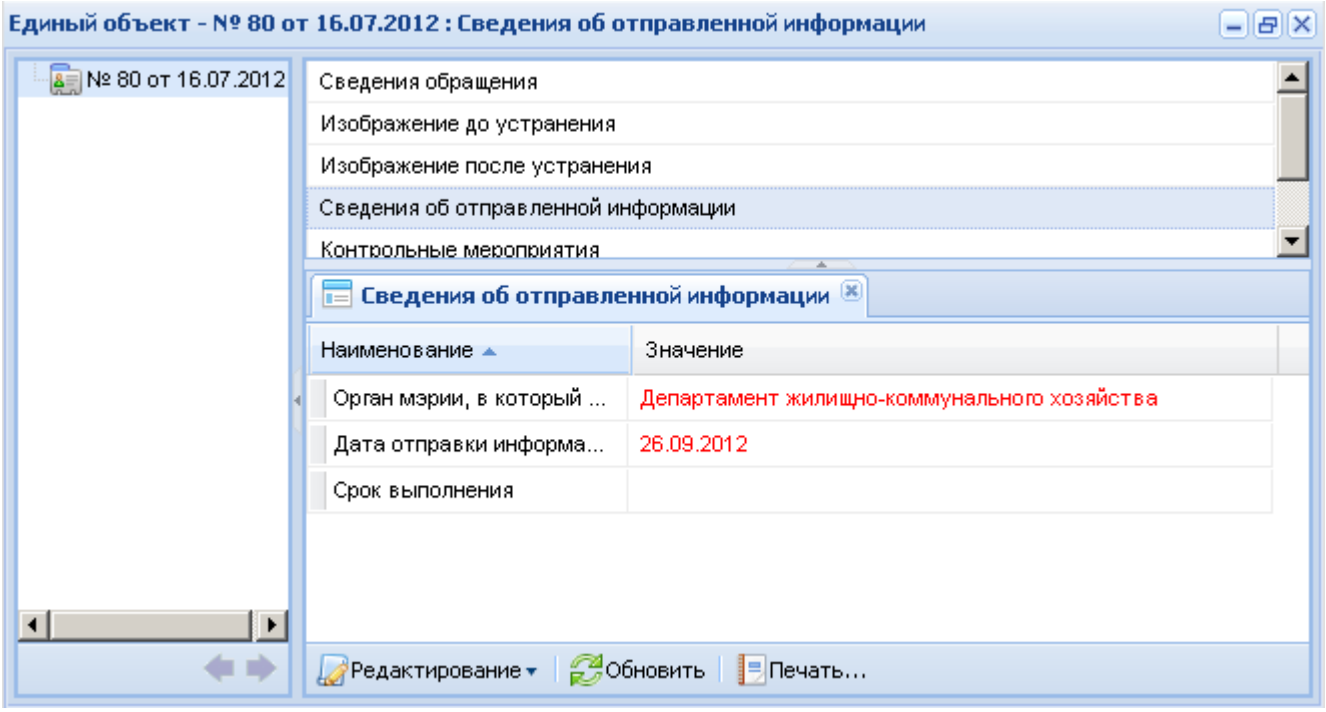


Рисунок 15. Заполнение группы свойств «Сведения об отправленной информации»

4) Сохраните изменения (рисунок 16)

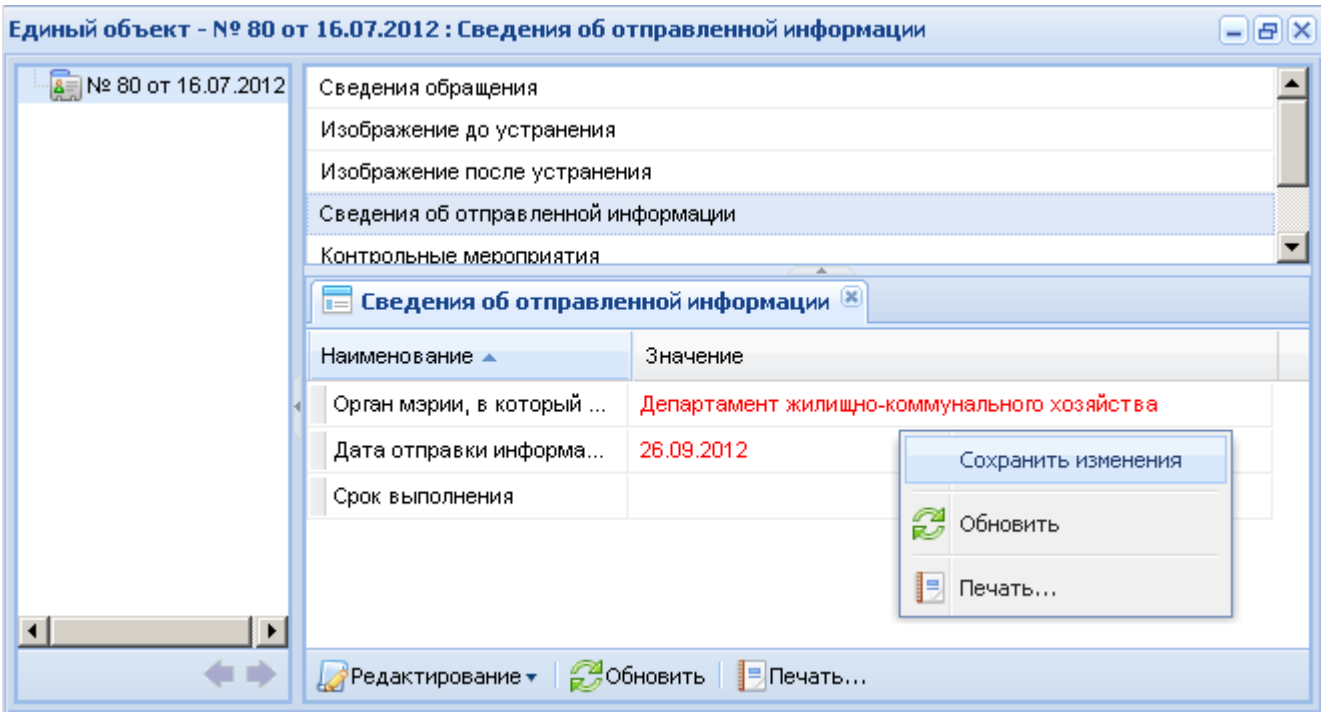


Рисунок 16. Сохранение изменений

5) Поле «Срок выполнения» автоматически заполняется после сохранения изменений – 10 дней от даты отправки информации.

2.2.5 Группа свойств «Контрольные мероприятия»

Для того чтобы внести сведения о контрольных мероприятиях, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов нужное обращение
2) Перейдите к группе свойств «Контрольные мероприятия»
3) В контекстном меню группы свойств выберите пункт «Добавить» (рисунок 17).

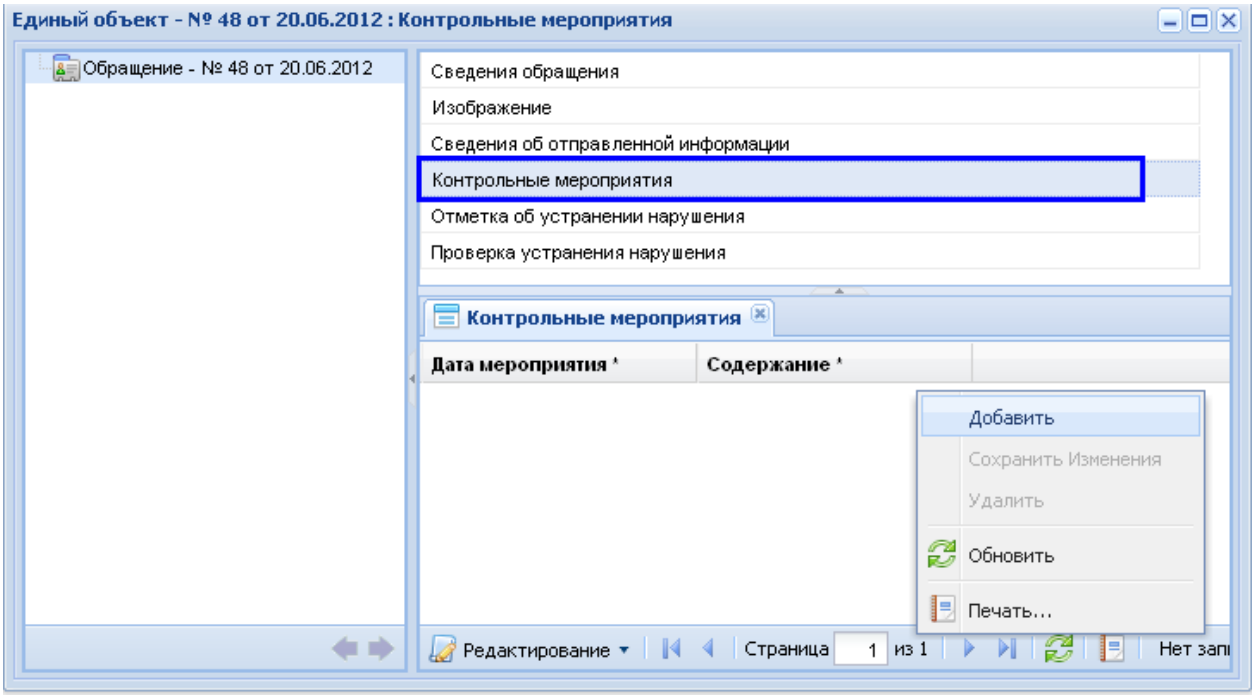


Рисунок 17. Добавление контрольного мероприятия

4) Заполните поля необходимыми значениями
5) В контекстном меню группы свойств выберите «Сохранить изменения» (рисунок 18)

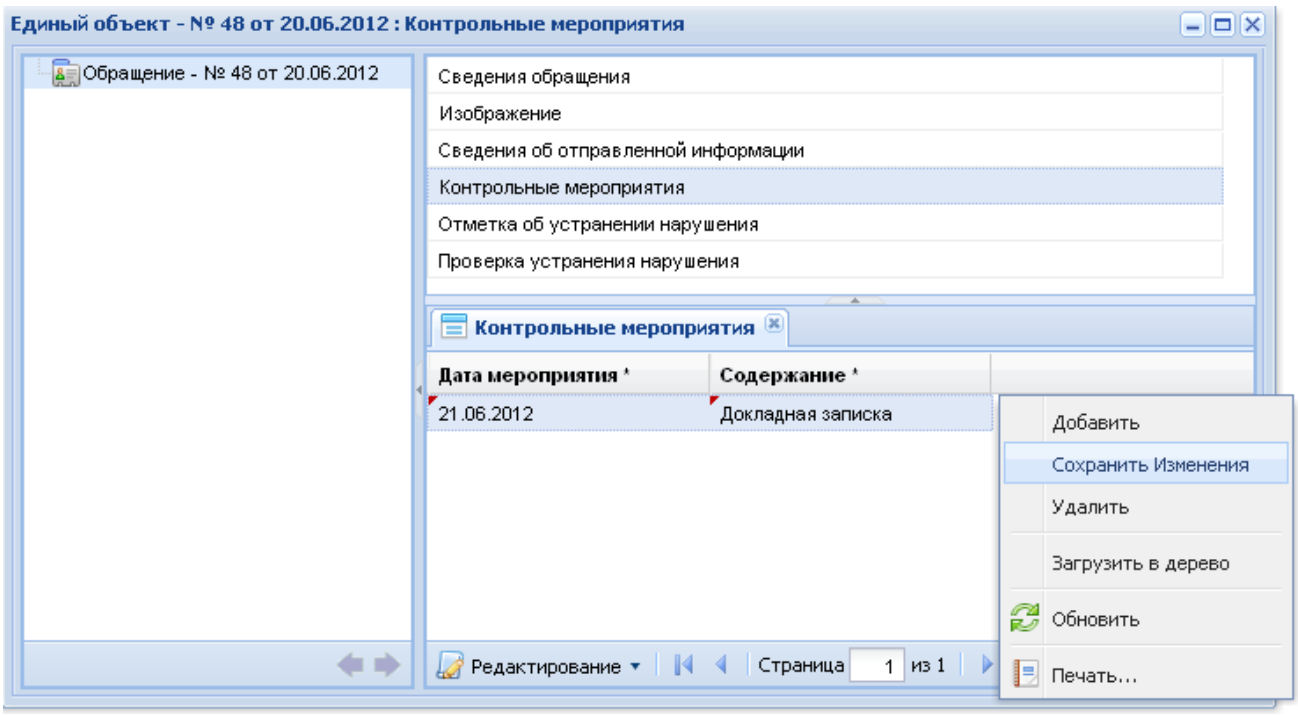


Рисунок 18. Сохранение контрольного мероприятия

Если контрольных мероприятий несколько, повторите вышеописанные действия столько раз, сколько потребуется для внесения всех мероприятий.

Для того чтобы внести изменения в контрольное мероприятие, отредактируйте нужную строчку и сохраните изменения (рисунок 18).

Для того чтобы удалить контрольное мероприятие, выделите нужную строку, в контекстном меню группы свойств выберите пункт «Удалить» (есть на рисунке 18), подтвердите удаление нажатием кнопки «Да» (рисунок 14).

2.2.6 Группа свойств «Отметка об устранении нарушения»

После того как нарушение устранено, нужно зафиксировать этот факт.

Для того чтобы внести данные по устранению, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов нужное обращение
2) Перейдите к группе свойств «Отметка об устранении нарушения»
3) Заполните информацию об устранении нарушения
4) В контекстном меню карточки выберите пункт «Сохранить изменения» (рисунок 19)

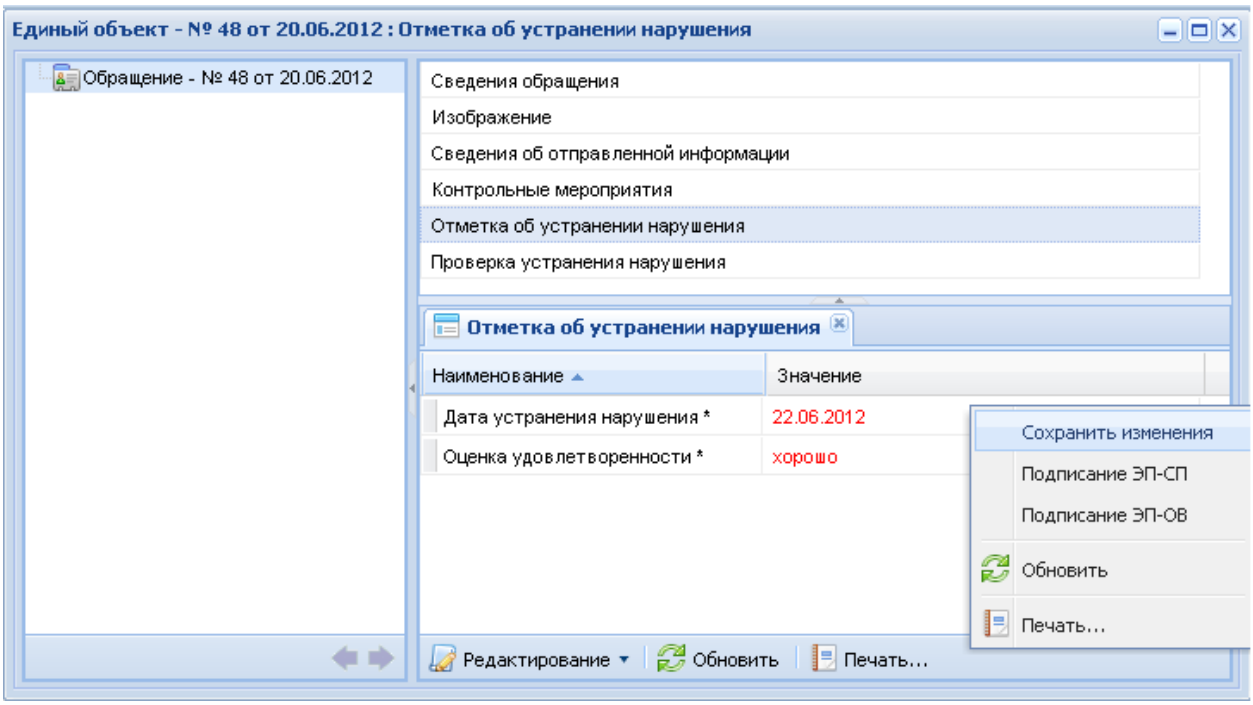


Рисунок 19. Отметка об устранении нарушения

2.2.7 Группа свойств «Проверка устранения нарушения»

Для того чтобы внести данные по проверке устранения нарушения, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов нужное обращение
2) Перейдите к группе свойств «Проверка устранения нарушения»
3) Заполните информацию о проверке
4) В контекстном меню карточки выберите пункт «Сохранить изменения» (рисунок 14)

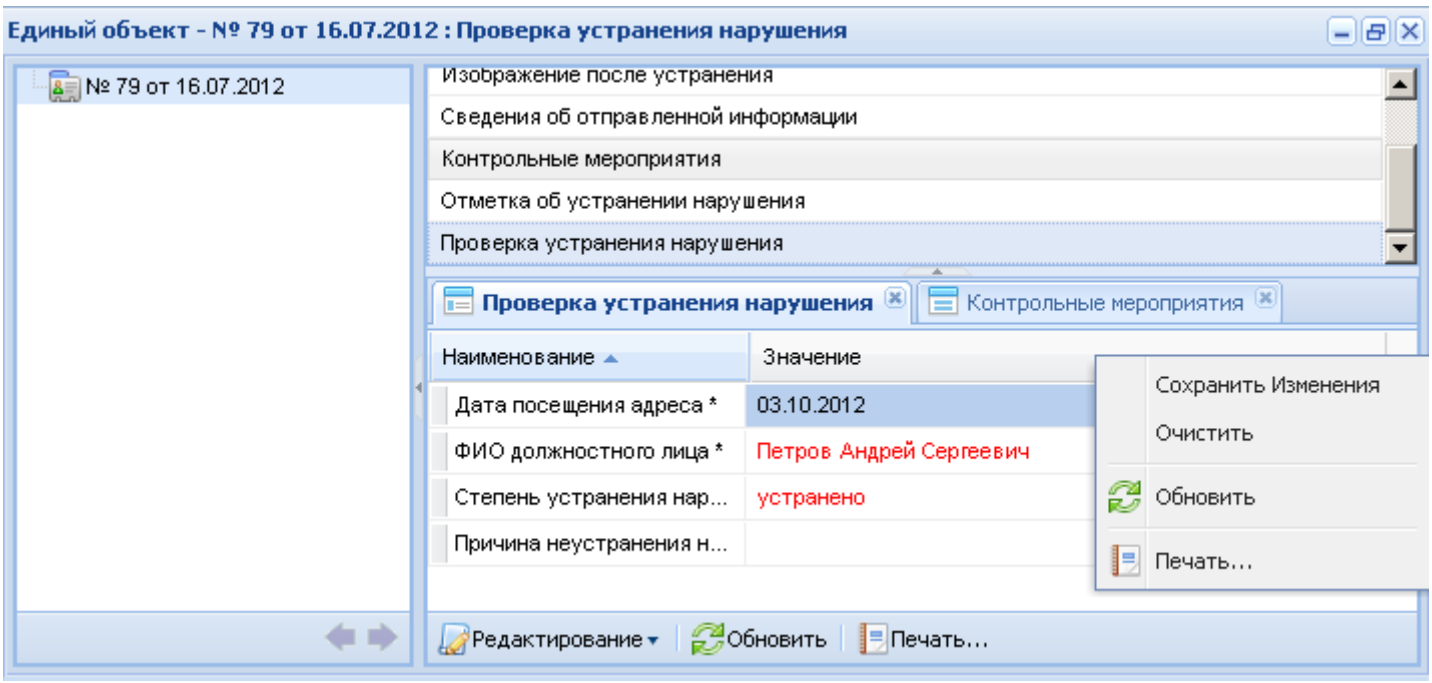


Рисунок 20. Проверка устранения нарушения

Если значение поля «Степень устранения нарушения» - «Не устранено», то нужно заполнить поле «Причина неустранения нарушения».

Если значение поля «Степень устранения нарушения» - «Устранено» или «Частично устранено», то в карточке обращения «Сведения обращения» значение поля «Статус» меняется автоматически на значение «Отработана».

Если информация в карточку «Проверка устранения нарушения» была внесена ошибочно и необходимо очистить все данные, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов нужное обращение
2) Перейдите к группе свойств «Проверка устранения нарушения»
3) В контекстном меню карточки выберите пункт «Очистить» (есть на рисунке 20).

2.2.8 Изображение

Подавая обращение через сайт, заявитель может прикрепить изображение с фотографией нарушения.

Для того чтобы просмотреть изображение, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов нужное обращение
2) Перейдите к группе свойств «Изображение» (рисунок 21)

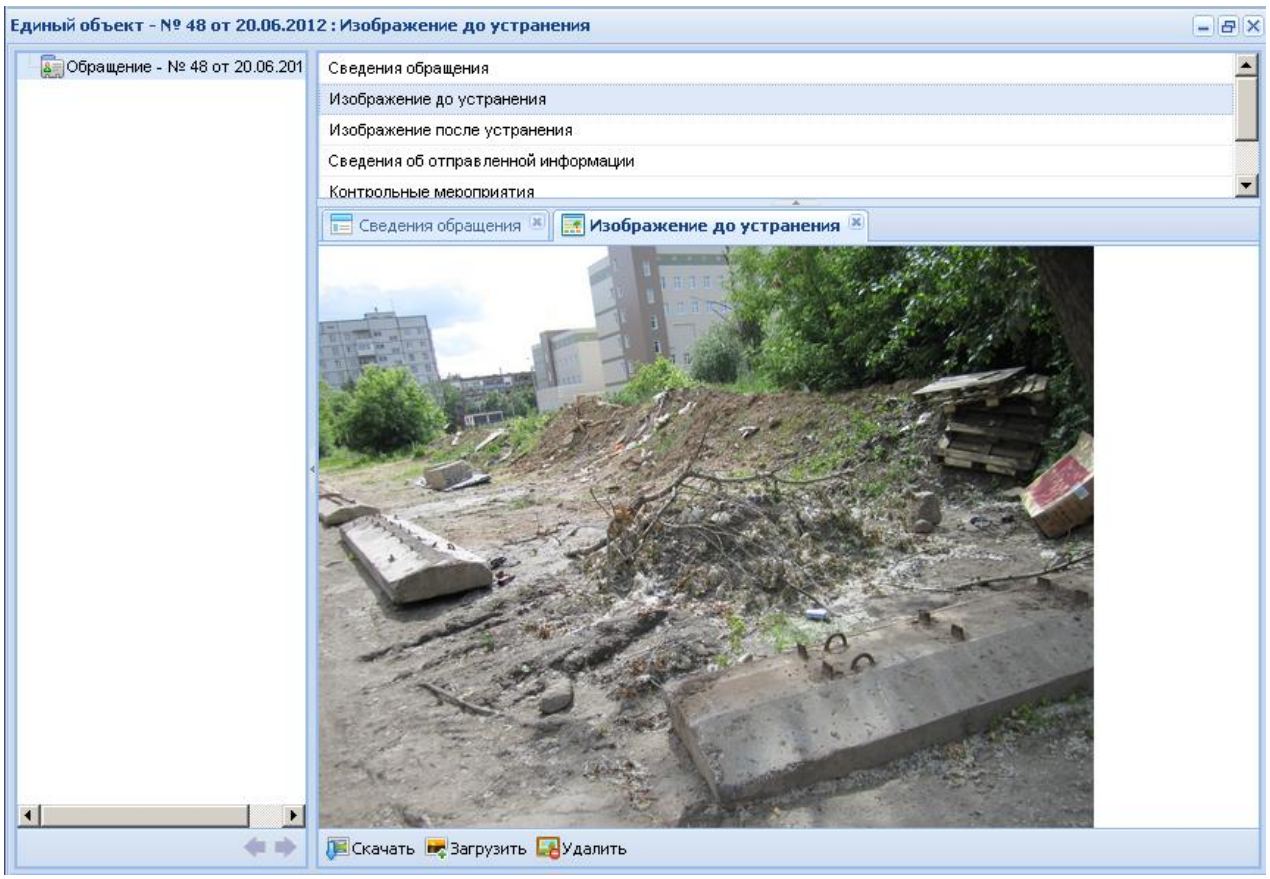
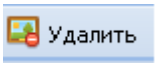
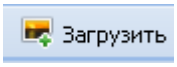


Рисунок 21. Изображение

Для того, чтобы удалить изображение, нажмите на кнопку 

(есть на рисунке 21).

Для того чтобы загрузить изображение, выполните следующие действия:

1) Нажмите на кнопку 

2) В появившемся окне нажмите кнопку «Обзор» (рисунок 22)

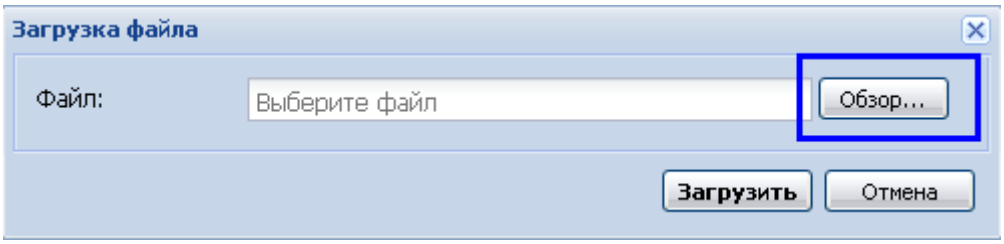


Рисунок 22. Загрузка изображения

3) Выберите нужное изображение
4) Нажмите кнопку «Загрузить» (кнопка есть на рисунке 22)

2.2.9 Поиск обращения

Для того чтобы найти обращение, выполните следующие действия:

1) Выберите в меню пункт «Журнал обращений» - «Обращение» - «Найти» (рисунок 23)

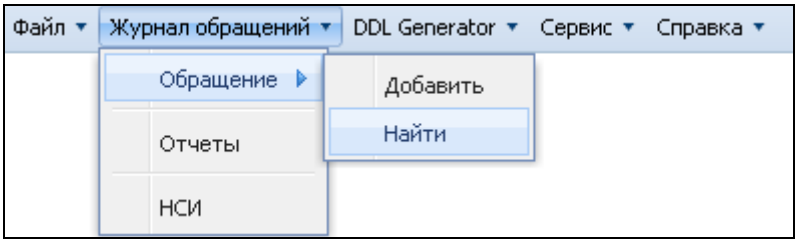


Рисунок 23. Поиск обращения

2) Выберите вариант поиска:

- все обращения с даты по дату

- по категории

- по номеру и дате

- по состоянию (состояние)

- по органу мэрии

3) Задайте параметры поиска полностью или частично (для строковых полей можно вводить первые буквы)

4) Выполните поиск, для этого в контекстном меню в окне параметров поиска выберите пункт «Выполнить поиск», либо нажмите на кнопку «Выполнить поиск» (рисунок 24)

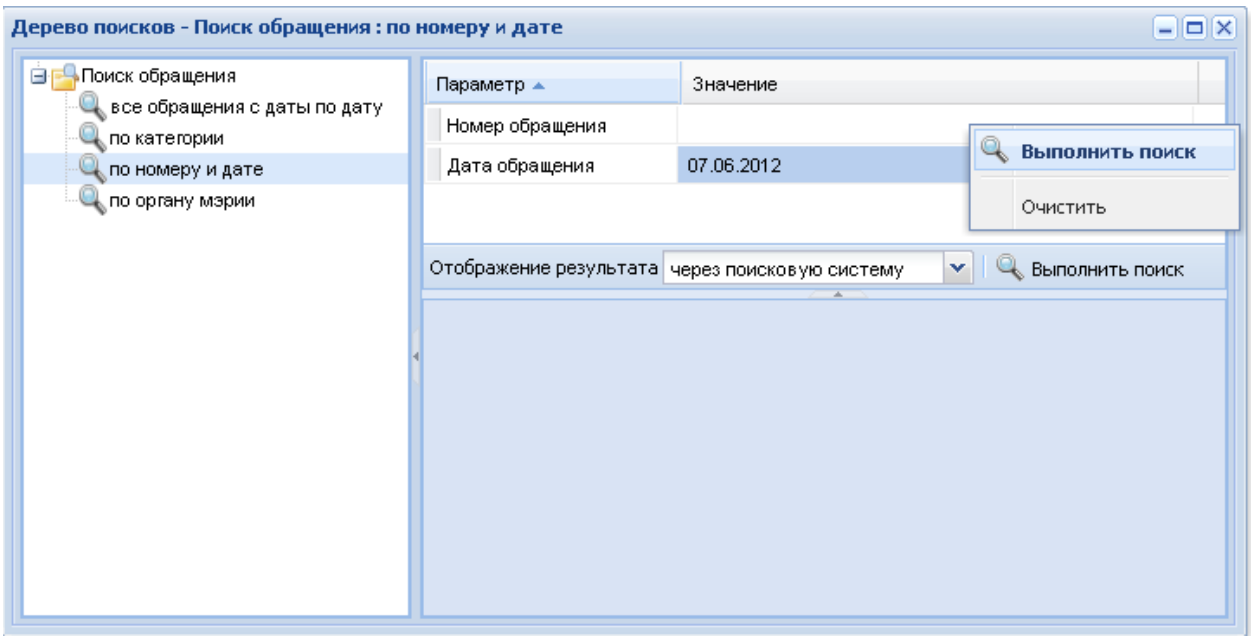


Рисунок 24. Поиск обращения

5) В результатах поиска выберите нужный и загрузите его в дерево объектов

Поиск «Все обращения с даты по дату»

Параметры: с даты, по дату, статус обращения. Можно выполнить поиск без параметров. В этом случае будут выведены все обращения, которые есть в системе на данный момент.

Если задан параметр «С даты», то будут выведены все обращения с указанной даты и по настоящий момент, если при этом еще указан статус, то выведутся все обращения с заданным статусом.

Если задан параметр «По дату», то будут выведены все обращения с момента введения системы в эксплуатацию и по заданную дату, если при этом еще указан статус, то выведутся все обращения с заданным статусом.

Если указан один статус, то выведутся обращения заданного статуса, если задан период и статус, выведутся обращения указанного статуса за заданный период.

2.3 Формирование отчётов

В системе Народный контроль есть следующие отчёты:

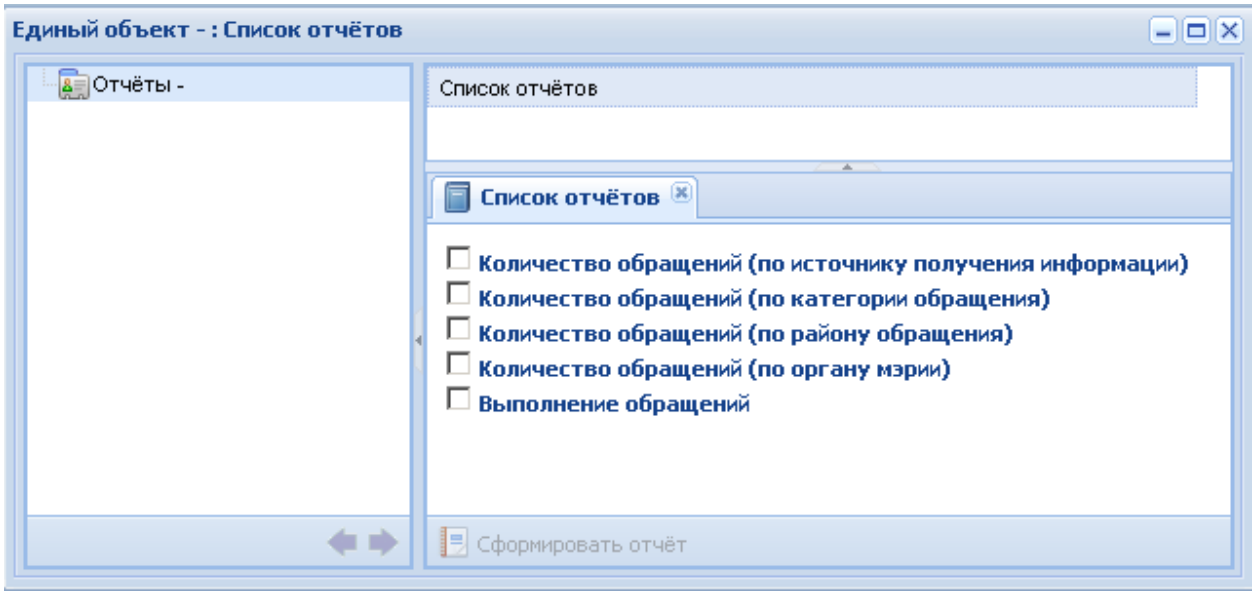


Рисунок 25. Отчеты

Для того чтобы сформировать отчет, выполните следующие действия:

1) Загрузите в дерево объектов «Отчеты» (Журнал обращения - Отчеты)
2) В группе свойств с отчетами найдите нужный (поставьте в квадратик рядом с отчетом галочку)
3) В контекстном меню группы свойств выберите пункт «Сформировать отчёт» (рисунок 26)

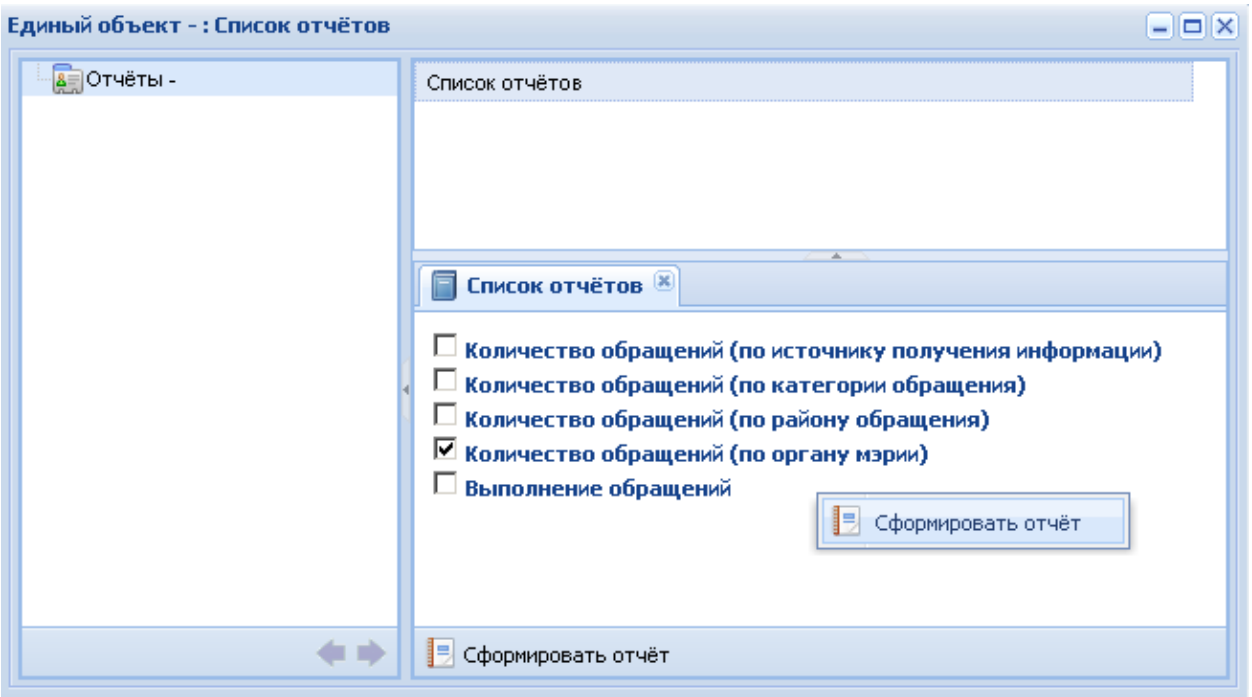


Рисунок 26. Формирование отчета

4) Заполните требуемые параметры для отчета (рисунок 27)

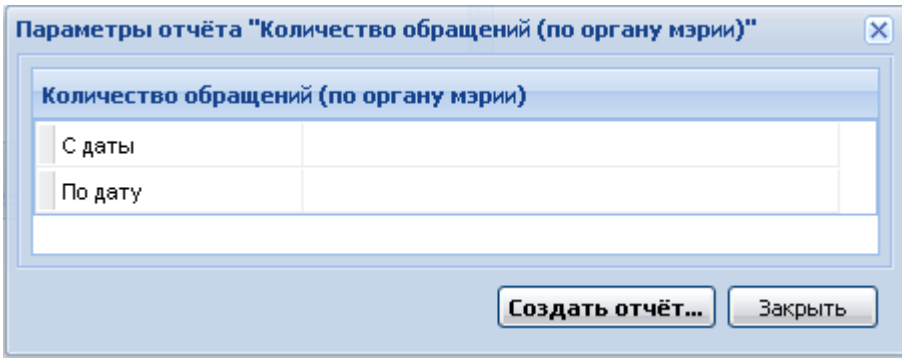


Рисунок 27. Заполнение параметров отчета

5) Нажмите на кнопку «Создать отчёт…» (кнопка есть на рисунке 27)
6) Выберите формат отчета (рисунок 28)

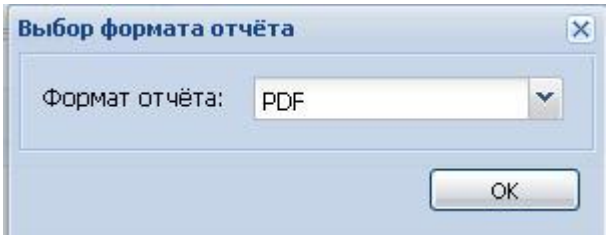


Рисунок 28. Выбор формата отчета

По умолчанию предлагается сформировать отчет в формате «PDF», но в этом формате отчет нельзя подкорректировать.

Если нужно исправить отчет, сформируйте его в формате «RTF»

7) Дождитесь окончания формирования отчета
8) Откройте отчет