

**Инструкция по работе в системе обработки сообщений и обращений граждан
"ОНФ. Помощь" для представителей органов исполнительной власти
Роль «Исполнитель»**

Оглавление

1. Введение.....	3
2. Роли в системе	3
3. Статусы обращений в системе.....	3
4. Авторизация.....	3
5. Работа с обращениями	4
6. Перевод обращения в статус «Решено»	7
7. Работа с обращениями с отложенным решением	8
8. Запрос на повторное рассмотрение обращений	9
9. Запрос на закрытие обращения.....	10
10. Обращения федерального уровня.....	10
11. Запрос в техническую поддержку	11
12. Фильтрация обращений	12
13. Выгрузка обращений.....	13

1. Введение

Информационная система обработки сообщений и обращений граждан "ОНФ. Помощь" служит для приёма и маршрутизации сообщений граждан по различным вопросам и проблемам, анализа сообщений граждан о проблемах. В системе фиксируются различные обращения жителей по разным регионам Российской Федерации, существует возможность направить сообщение на рассмотрение ответственным представителям органов власти, некоммерческих и волонтерских организаций и другим партнерам. В информационной системе отражаются данные по сообщениям граждан с возможностью поиска и фильтрации данных.

2. Роли в системе

1) **Исполнитель** – пользователь с данной ролью имеет следующие возможности:

- Работать с обращениями, которые относятся к его сфере деятельности
- Прикреплять ответ по обращению, а также медиафайлы по решению.

2) **Куратор** - пользователь с данной ролью имеет следующие возможности:

- Видеть ответы, данные исполнителем после работы с обращением.
- Возвращать на доработку обращения, в случае, если ответ не соответствует запросу в обращении и/или заявитель в разговоре не подтвердил факт оказания помощи.

3. Статусы обращений в системе

Статус обращения показывает текущую стадию обработки обращения.

1) **Статус «В работе»** - обращение, для которого супервайзером был назначен конкретный исполнитель.

2) **Статус «Выполнено»** - обращение, отработанное исполнителем – имеющее конкретное решение. Данный статус обращение получает после того, как исполнитель прикрепляет ответ к карточке, и ответ успешно проходит проверку куратором.

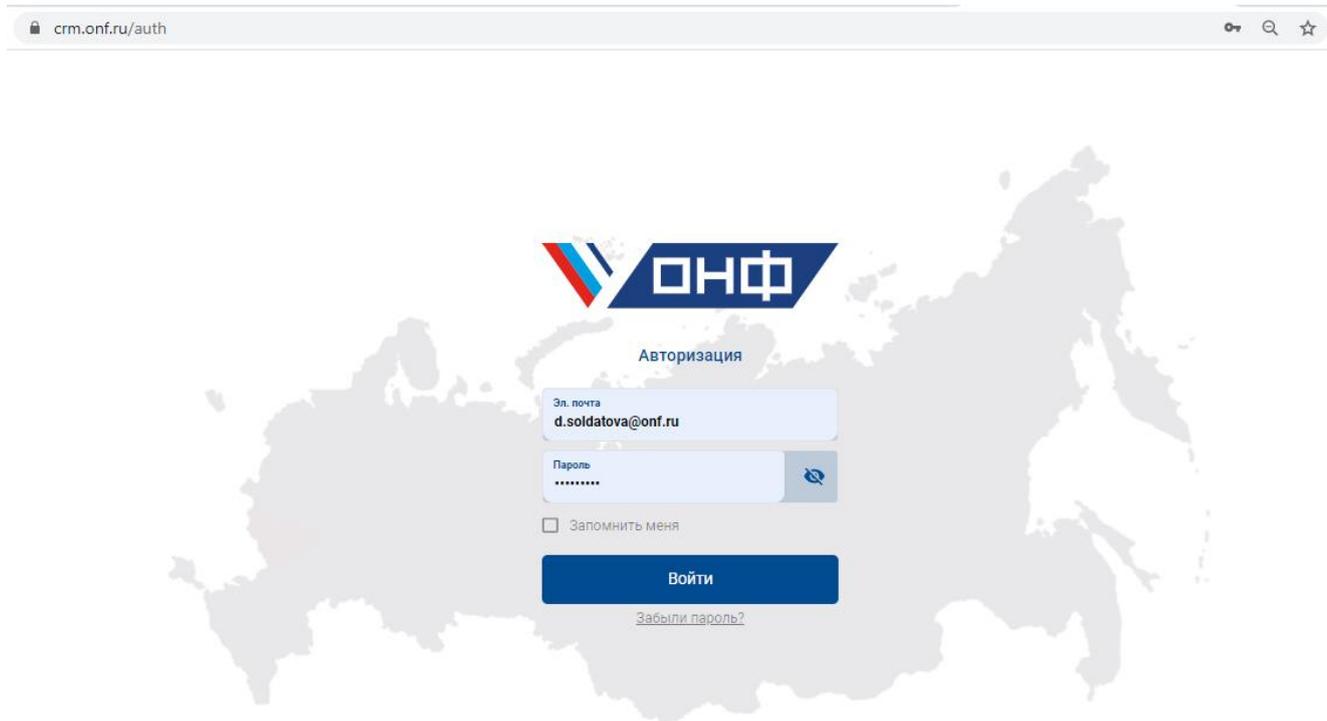
3) **Статус «Закрото»** - обращение может получить данный статус, если в ходе работы исполнителя с обращением появляются причины, из-за которых исполнение становится невозможным (например, заявитель отказывается от помощи).

4) **Статус «Отложенное решение»** - статус для обращений, которые имеют отложенный срок решения (например, заявитель просит построить школу, строительство началось, но будет окончено только к концу года).

4. Авторизация

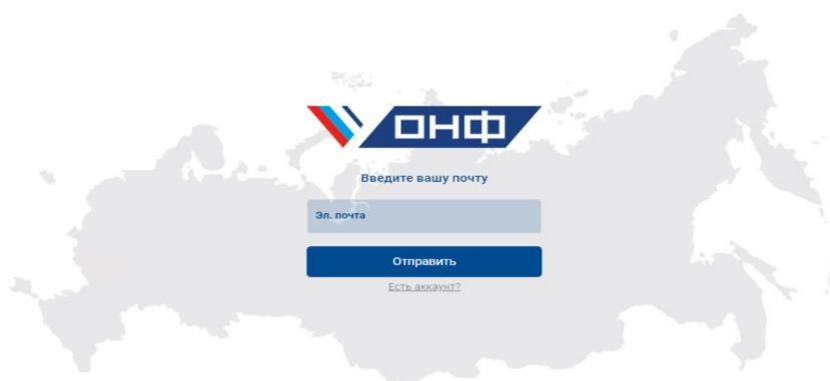
Для работы пользователю необходимо ввести логин и пароль (приходят на указанную в форме регистрации электронную почту) и авторизоваться на сайте.

Для авторизации необходимо войти в браузер и ввести адрес <https://crm.onf.ru/>



При успешном прохождении авторизации на странице отобразится перечень обращений региона.

В случае, если пароль был утерян или забыт, необходимо нажать на кнопку «Забыли пароль?», ввести указанную при регистрации электронную почту. После этого на почту придет код, который необходимо ввести в поле, после чего можно будет создать новый пароль.



5. Работа с обращениями

После авторизации на странице отобразятся обращения, назначенные на исполнителя – в статусе «В работе».

№ обращения	ФИО гражданина	Статус обращения	Категория	Федеральный округ	Регион	Муниципальное образование	Исполн
321392	Ходковский Александр	В работе	Образование	Дальневосточный федеральный округ	Забайкальский край	Улётовский муниципальный район	РИК ОИ
318862	Алмаз Толя	В работе	Медицина	Дальневосточный федеральный округ	Забайкальский край	Тугойковский муниципальный район	РИК ОИ
318442	Сукарева Алена	В работе	Социальное обслуживание и защита	Дальневосточный федеральный округ	Забайкальский край	город Чита	РИК ОИ
316394	Кузьмичев Александр	В работе	Многоквартирные дома	Дальневосточный федеральный округ	Забайкальский край	Каларский муниципальный район	РИК ОИ
316243	Лотина Мария	В работе	Социальное обслуживание и защита	Северо-Западный федеральный округ	Мурманская область	город Мурманск	РИК ОИ
316184	Марочко Сергей	В работе	Теплоснабжение	Сибирский федеральный округ	Республика Хакасия	город Абакан	РИК ОИ
308331	Мисева Мадина	В работе	Банки и кредиты	Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Ингушетия	город Магас	РИК ОИ
308494	Шайматов Елена	В работе	COVID	Дальневосточный федеральный округ	Забайкальский край	город Чита	РИК ОИ
307246	Зуева Ольга	В работе	Работа органов власти, надзорных и судебных органов	Северо-Западный федеральный округ	Мурманская область	город Мурманск	РИК ОИ
291382	Чомаева Мариям	В работе	Адресная помощь волонтеров и некоммерческих организаций	Северо-Кавказский федеральный округ	Карачаево-Черкесская Республика	Усть-Джегутинский муниципальный район	РИК ОИ

Для того чтобы ознакомиться с содержанием обращения, необходимо нажать на строку с номером обращения. Откроется карточка, содержащая подробную информацию об обращении.

ОНФИПОМОЩЬ Статус: Новое

Вернуться в журнал обращений [Взять в работу карточку обращения](#)

Обращение № 340820

Дата создания: 21:47 | 25-12-20
Дата дедлайна по исполнению: Не определена

Информация о гражданине

ФИО гражданина: [redacted]

Электронная почта: [redacted]

Номер телефона: +7(983)413-[redacted]

География

Адрес источника: Новосибирская область

Федеральный округ: [redacted]

Регион: [redacted]

Район: [redacted]

Адрес: [redacted]

Информация об исполнителе

Организация: [redacted]

Тематика обращения

Тип категории: [redacted]

Категория обращения: [redacted]

Подкатегория обращения: [redacted]

Дополнительная информация

Срочно: Да Нет

Общались ранее: Да Нет

Особые метки сообщения: [redacted]

Система-источник: Ростелеком

Идентификатор в системе-источнике: 3072039

Источник обращения

В карточке всегда есть:

1. ФИО гражданина
2. Номер телефона
3. Регион

Для работы с карточкой необходимо нажать на кнопку «Взять в работу карточку обращения»

ОНФПОМОЩЬ Исполнитель

Вернуться в журнал обращений Статус: В работе

Обращение № 376 Дата создания: 13.02 | 25-12-20
Дата дедлайна по исполнению: 25-01-21

Информация о гражданине

ФИО гражданина: Тестов Тест
 Электронная почта: d.soldatova@onf.ru
 Номер телефона: +7(917)561-89-18

География

Адрес источника
 Федеральный округ: Центральный федеральный округ
 Регион: Москва
 Район: муниципальный округ Люблино
 Адрес: г.Москва, ул.Белореченская, д.12

Тематика обращения

Тип категории: ОГВ
 Категория обращения: Автомобильные дороги
 Подкатегория обращения: Среда для инвалидов

Дополнительная информация

Срочно: Да Нет
 Общались ранее: Да Нет

Особые метки сообщения:
 Система-источник:
 Идентификатор в системе-источнике:

Источник обращения

Канал: Колл-центр
 Поток: Прямая линия

Организация: РИК ОНФ
 Суб. организация:
 Решение исполнителя:
 Ответ исполнителя:

ВАЖНО: одновременно можно работать только с одной карточкой! Если Вы не завершите работу с текущей карточкой - система не позволит взять в работу следующую!

Ознакомившись с текстом проблемы, исполнитель связывается с заявителем, уточняет необходимые данные и дополнительную информацию и приступает к работе по обращению.

Дополнительные данные, необходимые для работы, можно фиксировать в строке «Комментарий»

ОНФПОМОЩЬ Исполнитель

Активные задачи не закрыты

Тестовый

Отменить Сохранить

Действие

На повторное рассмотрение | Федеральный уровень | Отметить исполнение | Запрос в тех.поддержку
 Отметить невозможность исполнения | Отметить сложное решение | Завершить работу над карточкой

Комментарий Ход решения

Введите комментарий...

Для этого необходимо ввести комментарий и нажать на кнопку Enter на клавиатуре.



Решено

Итог: обращение решено, помощь оказана

Кнопка: отметить исполнение

Действие: в поле описать решение обращение

Отложено

Итог: обращение находится в процессе решения

Кнопка: отметить отложенное решение

Действие: выбрать причину отложенного решения, назначить срок решения

Закрыто

Итог: обращение не требует решения или по обращению имеется мотивированный отказ

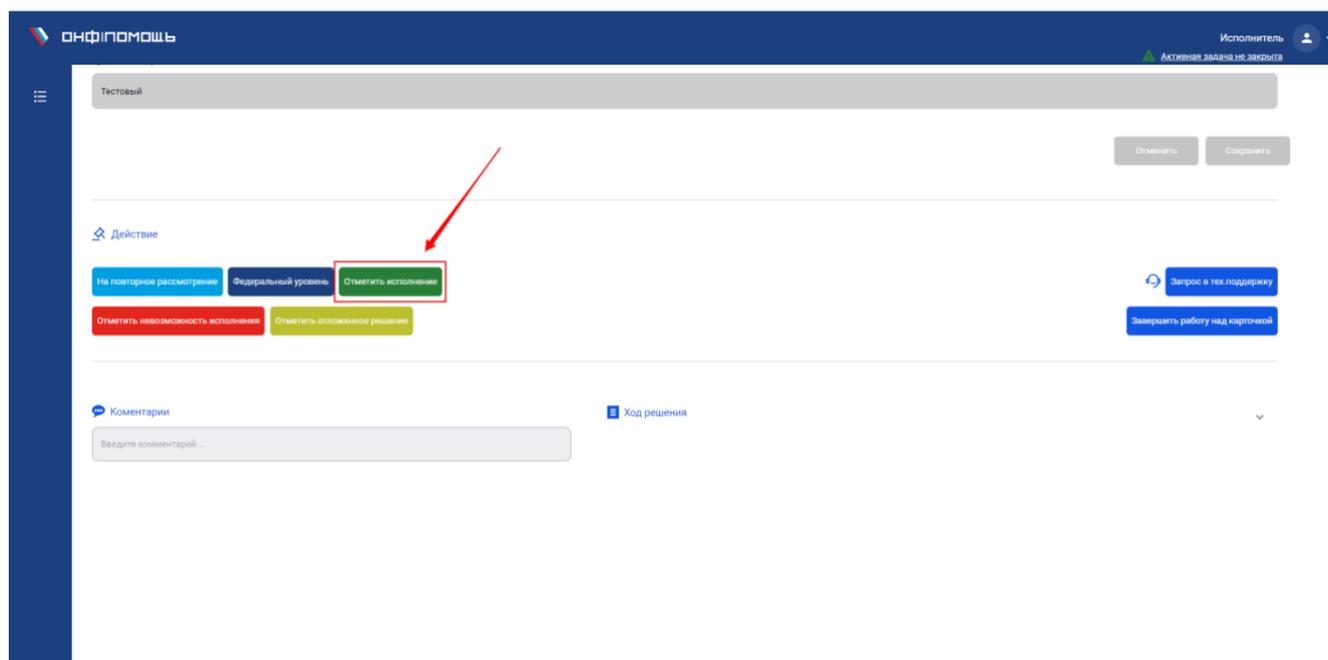
Кнопка: отметить невозможность исполнения

Действие: выбрать причину невозможности исполнения.

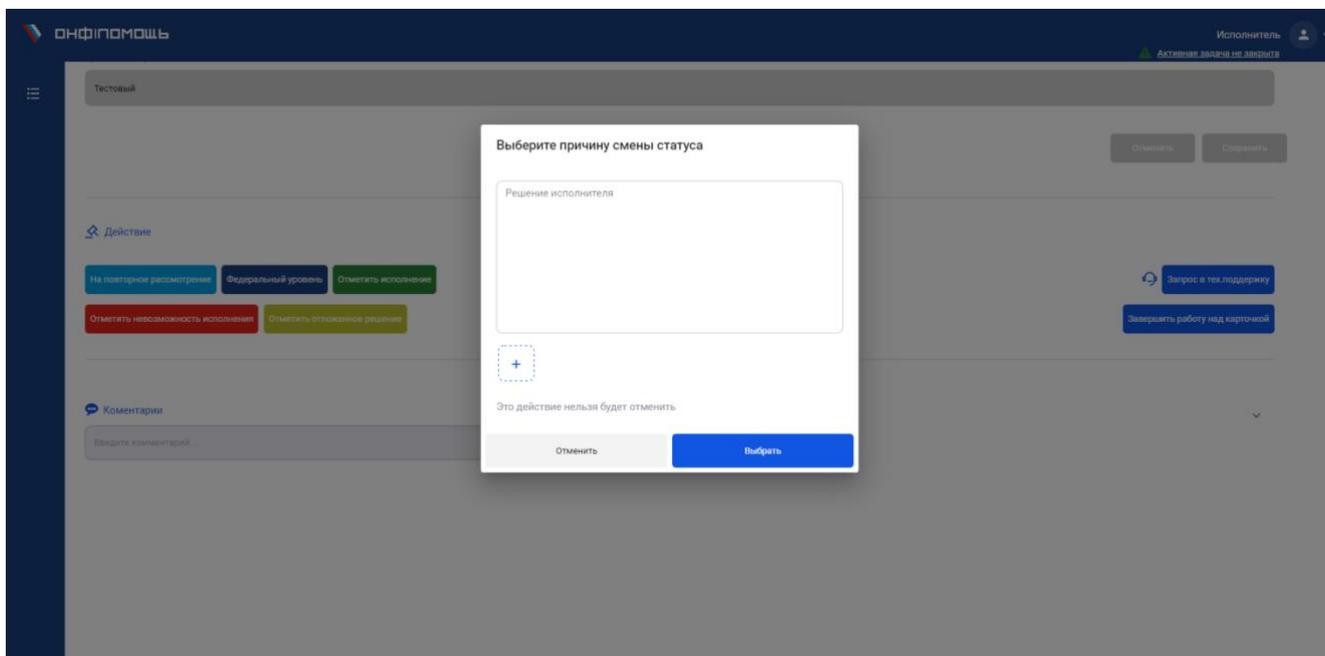
Зафиксировать информацию в поле «Комментарий»

6. Перевод обращения в статус «Решено»

Для того чтобы отметить в системе, что обращение было успешно решено, необходимо взять в работу карточку обращения, и нажать на кнопку «Отметить исполнение».



Откроется окно для введения информации по исполнению.



Важно: необходимо ввести описание того, каким образом было решено обращение. Если в ответе исполнителя не будет содержаться данной информации – куратор при проверке карточки вернет ее обратно на доработку исполнителю.

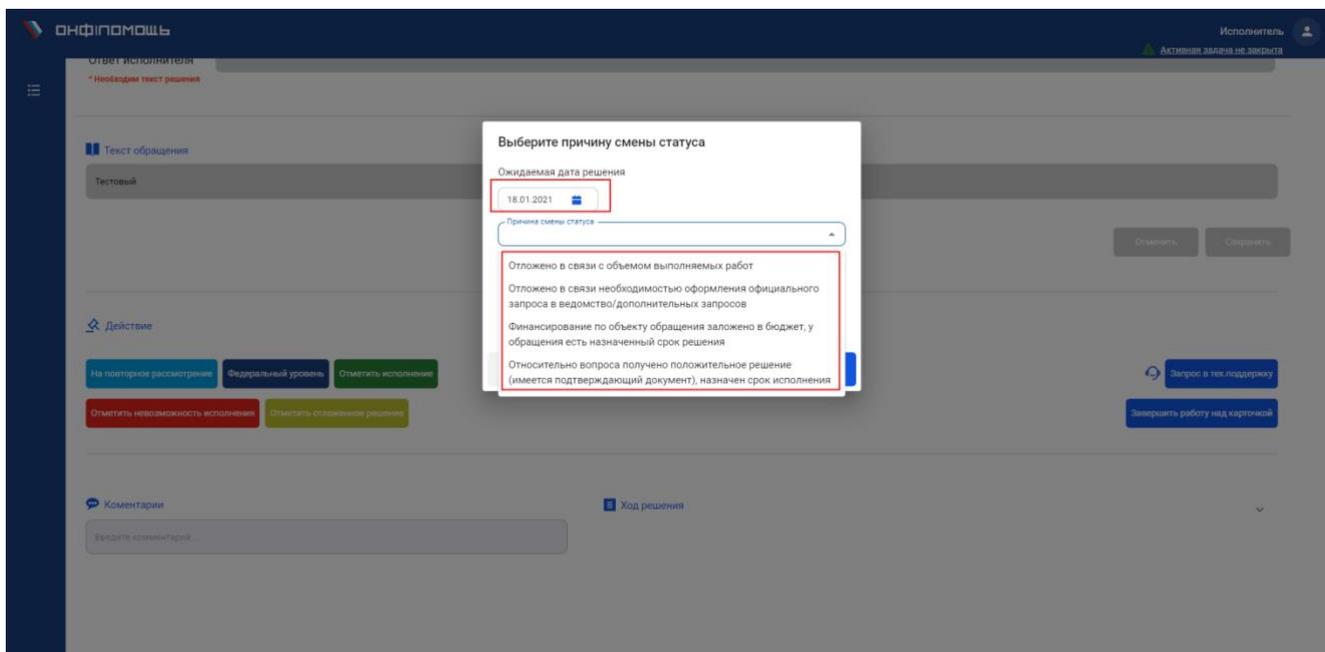
Решение исполнителя может быть, в том числе, консультацией. В данном случае необходимо описать в поле решения, какая консультация была дана и удовлетворен ли заявитель оказанной помощью.

При введении текста можно также приложить медиафайл (документы, фото), подтверждающие решение обращения.

7. Работа с обращениями с отложенным решением

В ходе работы обращению можно присвоить отложенное решение. Обращение с отложенным решением – это запрос, по реализации которого уже принято решение, но оно будет выполнено через определенный промежуток времени. Пример: человек в обращении просит построить школу в их районе – принято, решение о стройке, началось строительство, которое будет окончено в конце года.

Для перевода в статус «Отложенное решение» необходимо нажать на кнопку «Отметить отложенное решение».



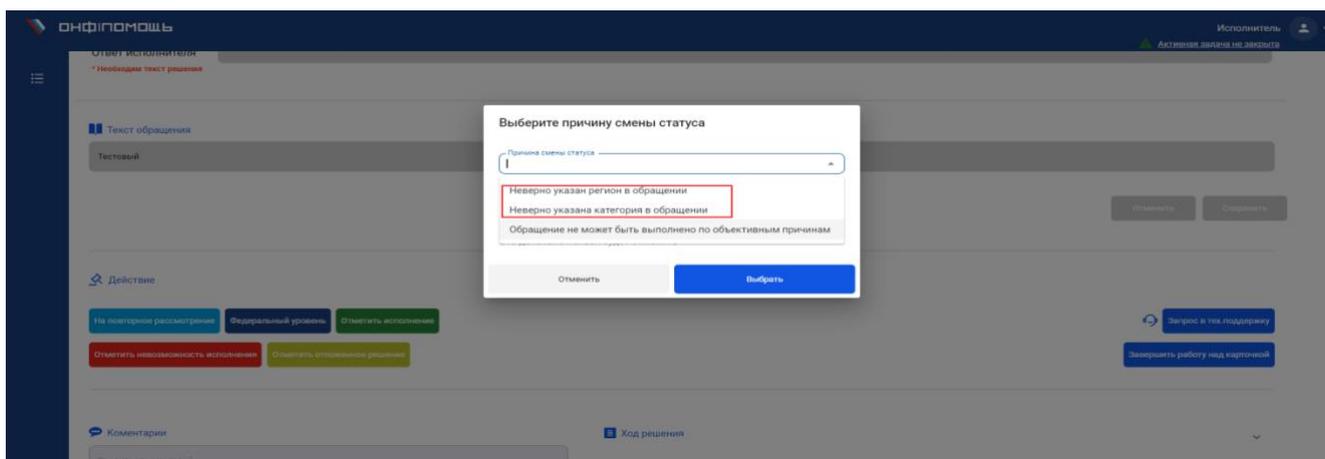
При выборе данного действия обязательно фиксируется срок исполнения – для этого необходимо нажать на календарь и выбрать необходимую дату.

Также необходимо выбрать из выпадающего списка причину отложенного решения.

После внесения данных нажать на кнопку «Сохранить»

8. Запрос на повторное рассмотрение обращений

Кнопка «На повторное рассмотрение» используется для изменения основных полей – региона или категории. Если в ходе работы с обращением, исполнитель понимает, что у обращения указана неверная категория или регион, он может нажать на кнопку «На повторное рассмотрение» и выбрать причину смены статуса.

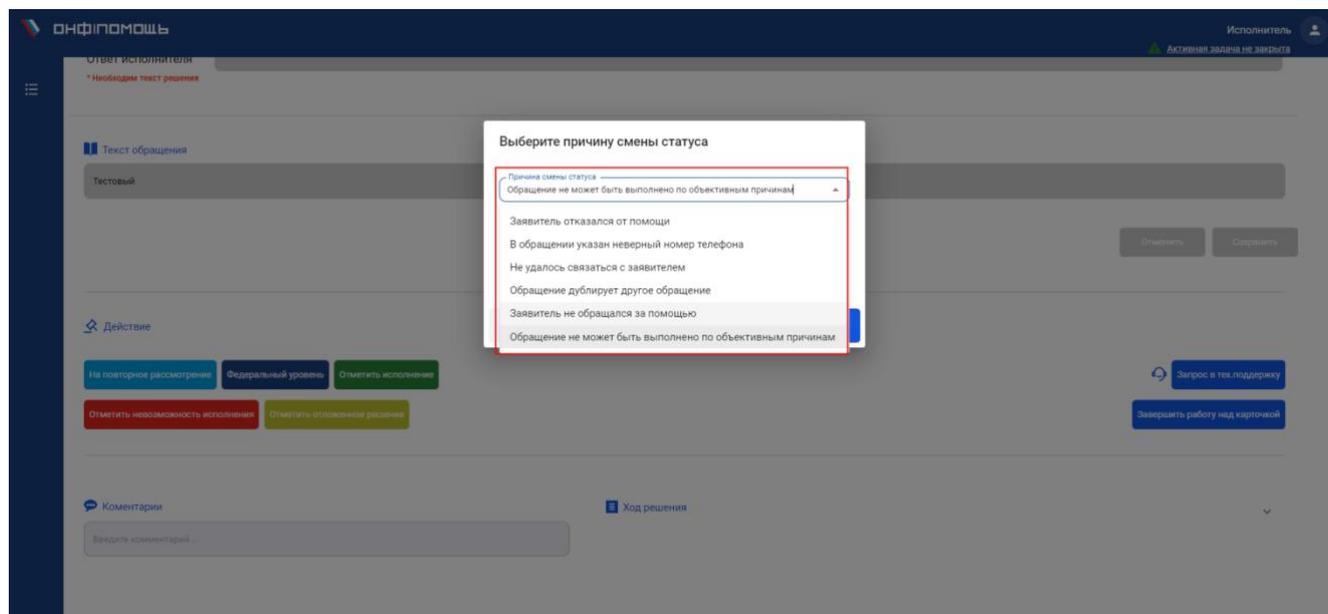


В данном алгоритме обращение уйдет на обработку модераторам, которые поменяют регион и категорию на корректную и отправят обращение в работу исполнителю.

9. Запрос на закрытие обращения

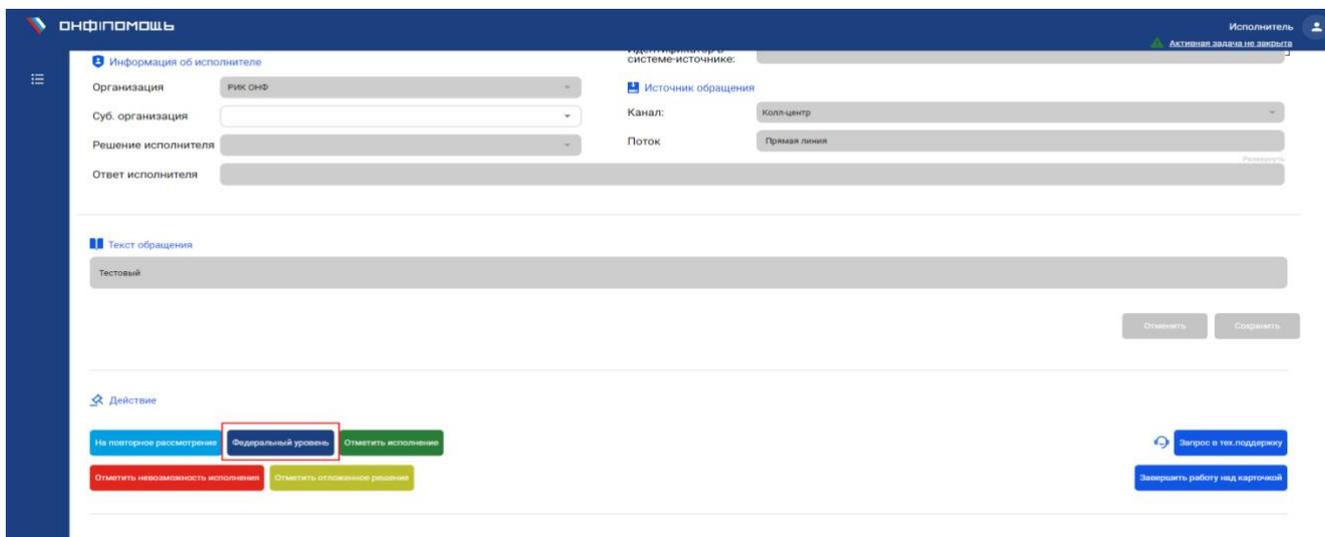
Исполнитель может отправить запрос на закрытие обращения, если в ходе работы с ним:

- Заявитель отказался от помощи – в ходе звонка заявитель сказал, что помощь не требуется.
- В обращении указан неверный номер телефона
- Не удалось связаться с заявителем - при этом было осуществлено не менее 3х попыток связаться с заявителем в разные дни.
- Обращение дублирует другое обращение – в работе находится обращение от того же гражданина, в тексте которого говорится о той же проблеме, что и в текущей карточке.
Важно: введите номер дублирующего комментария в строку «Комментарий»
- Заявитель не обращался за помощью – в ходе разговора заявитель сказал, что не обращался на прямую линию
- Обращение не может быть выполнено по объективным причинам – **в данном случае причину необходимо указать в поле «Комментарий»**. В противном случае, карточка будет возвращена в работу исполнителю.
- Заявителю дан мотивированный отказ – заявитель просит услуги/помощь, на которую у него нет правовых оснований. **в данном случае причину необходимо указать в поле «Комментарий»**



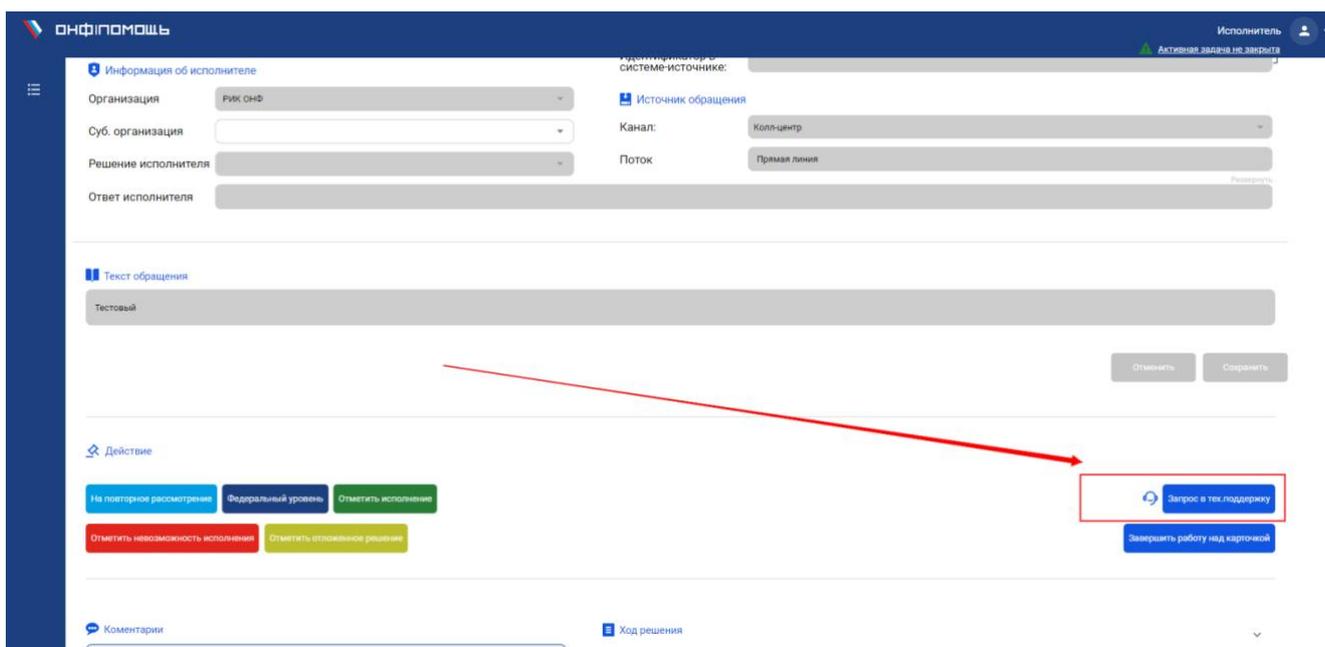
10. Обращения федерального уровня

Если в ходе ознакомления с карточкой, исполнитель видит, что данное обращение может быть исполнено только на федеральном уровне. Он нажимает на кнопку «Федеральный уровень».



11. Запрос в техническую поддержку

В случае, если исполнитель в ходе работы с обращением хочет внести изменения в основные поля карточки (например, необходимо сменить номер телефона заявителя), необходимо нажать на кнопку «Запрос в тех.поддержку».



В появившемся окне опишите, какие поля необходимо скорректировать и на что заменить. Обращение уйдет специалисту тех.поддержки, который скорректирует информацию и вернет обращение в работу.

12. Фильтрация обращений

The screenshot shows the 'ОНФПОМОЩЬ' system interface. At the top right, there is a user profile icon labeled 'Солдатов'. Below it, a blue button labeled 'Фильтры' is highlighted with a red box. To the right of this button is a gear icon, with a red arrow pointing to it. The filter panel contains the following fields:

- № обращения (text input)
- Статус (dropdown menu)
- Блокировка: Мои и свободные (dropdown menu)
- ФИО гражданина (text input)
- Телефон: +7() - - (text input)
- Текст обращения (text input)
- Обращались ранее: Не важно (dropdown menu)
- Источник обращения (dropdown menu)
- Федеральный округ (dropdown menu)
- Регион (dropdown menu)
- Муниципальное образование (dropdown menu)
- Адрес (text input)
- Тип категории (dropdown menu)
- Категория (dropdown menu)
- Подкатегория (dropdown menu)
- Созд. от (calendar icon)
- Созд. до (calendar icon)
- Метки (наличие) (dropdown menu)
- Метки (отсутствие) (dropdown menu)
- Идентификатор РТК (text input)

At the bottom right of the filter panel, there are two buttons: 'Применить' (Apply) and 'Очистить' (Clear).

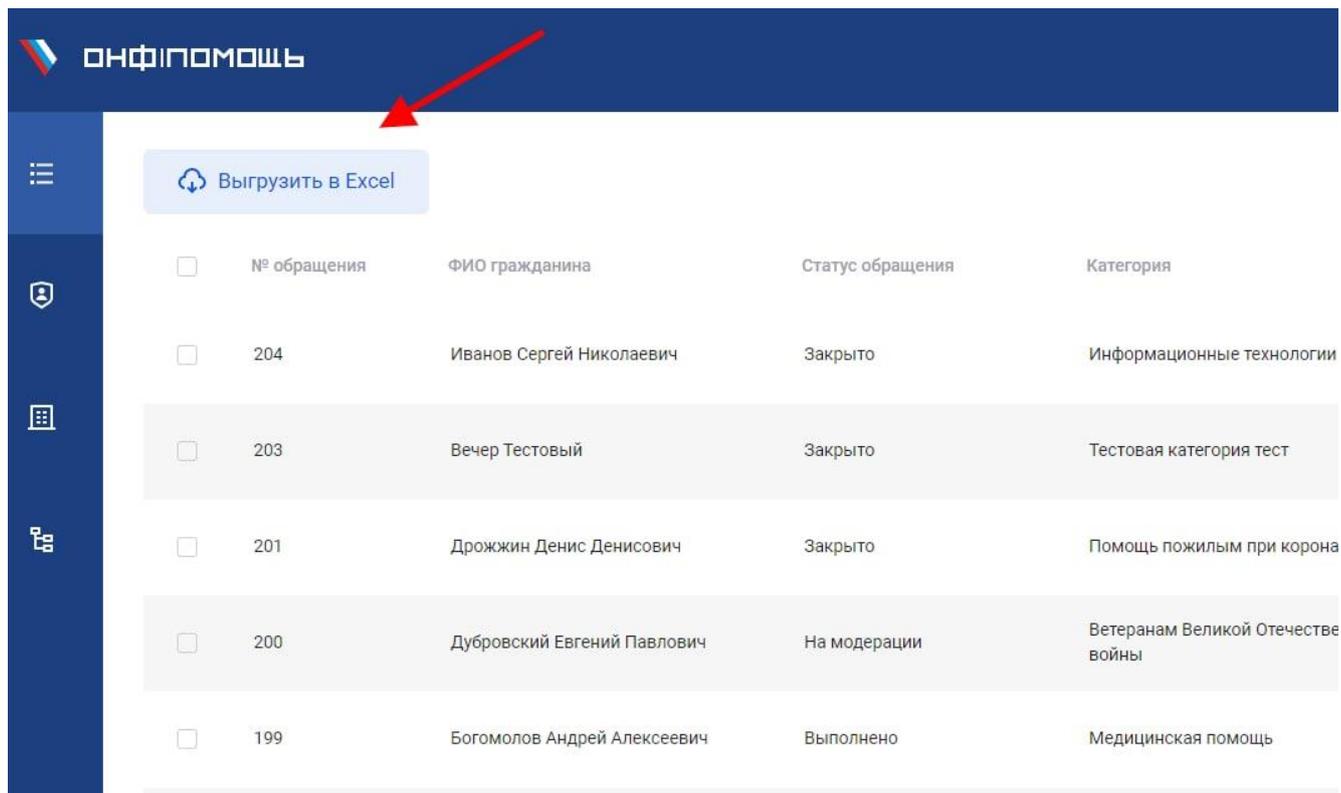
В системе возможна фильтрация по следующим полям:

1. По номеру обращения
2. По номеру телефона
3. По типу категории: ОГВ или НКО/волонтер
4. По меткам (наличие или отсутствие) – таким образом, обращения федерального уровня всегда можно отсеять с помощью поля «Метки (отсутствие)», чтобы увидеть все обращения, у которых данной метки нет.
5. Блокировка – фильтр, показывающий карточки, с которыми в данный момент не работают другие пользователи (невозможно взять одновременно две карточки).
6. По муниципальному образованию
7. По адресу
8. По дате создания и др.
9. По тексту

Фильтры можно настраивать по удобству – оставлять или убирать поля.

13. Выгрузка обращений

Существует функция выгрузки обращений в формате Excel. Для этого необходимо выставить нужные поля в фильтрах (например, выгрузка по определенному муниципалитету) и нажать на кнопку «Выгрузить в Excel».



После нажатия на кнопку начнется выгрузка.