

Взаимодействие с АС «Обращения граждан»

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОФИСНЫЕ СИСТЕМЫ

Общая информация

- **Инициатива Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (УРОГ)**
ссылка на поручение Президента Российской Федерации от 12.02.2011 №Пр-375
- **Информационное взаимодействие по обращениям (обмен электронными данными по работе с обращениями граждан) заключается в следующем:**
 - Пересылка обращения гражданина из УРОГ в ведомство
 - Направление из УРОГ в ведомство запроса по обращениям
 - Обработка в ведомстве запроса, формирование ответа на запрос и пересылка ответа на запрос из ведомства в УРОГ

Целевая аудитория

Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций (УРОГ)

**Федеральный орган
исполнительной власти**

Орган власти субъекта РФ

**Иной государственный
орган/организация**

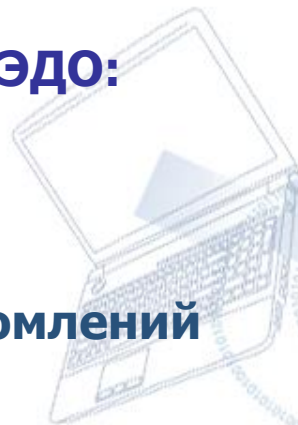
Основные принципы взаимодействия

- **Использование технологии обмена сообщениями МЭДО**
- **Использование в качестве транспорта МЭДО (VipNet)**
- **Использование единых форматов запросов/ответов**
- **Использование программного модуля взаимодействия, обеспечивающего обработку запросов и формирование ответов**

Взаимодействие по обращениям граждан

- **Модуль сопряжения с МЭДО:**

- Обмен документами
- Формирование уведомлений



- **Модуль взаимодействия с АС «Обращения граждан»:**

- Обработка поступающих запросов
- Формирование ответов на запросы

Взаимодействие по обращениям граждан

Текущая реализация

- **Модуль сопряжения с МЭДО:**
 - **Обмен документами**
 - регистрация поступившего по МЭДО входящего документа (сопроводительного письма к запросу)
 - регистрация обращения гражданина
 - подготовка к отправке исходящего документа - ответа
 - **Формирование уведомлений**
 - о регистрации
 - об отказе в регистрации
- **Модуль взаимодействия с АС «Обращения граждан»:**
 - **Обработка поступающих запросов**
 - **Формирование ответов на запросы**

Технические требования для организации взаимодействия по обращениям

Требования модуля сопряжения с МЭДО

- Система «ДЕЛО» версии 12.2.1 и выше
- Требования к серверу приложений системы «ДЕЛО» (в т.ч. «ДЕЛО-WEB», подсистема «Управление процессами»)
- Требования к клиентским местам системы «ДЕЛО»

Внедрение решения

Особенности

Внедрение решения в организации – совместные действия:

1. ЭОС или партнера (разработка и внедрение решения)
2. Организации - заказчика (участник информационного взаимодействия по обращениям, пользователь и поставщик информации)



Внедрение модуля сопряжения с МЭДО

Особенности

Подключение организации к МЭДО – совместные действия нескольких участников:

- 1. ФСО России (организатор МЭДО)**
- 2. ЭОС или партнера (разработчик модуля сопряжения системы «ДЕЛО» с МЭДО)**
- 3. Организации-заказчика (участник МЭДО, пользователь и поставщик информации)**

Внедрение решения

Внедрение модуля сопряжения с МЭДО

Внедрение модуля взаимодействия с АС «Обращения граждан»

- **Обучение пользователей**

Использование решения

Особенности

В процессе использования решения сохраняется взаимодействие участников:

- 1. Организации – заказчика (дополнительные пожелания по оптимизации работы модуля)**
- 2. УРОГ (дополнения и корректировки технических и технологических требований по реализации взаимодействия)**
- 3. ЭОС или партнера (внесение корректировок с работу модуля взаимодействия с учетом требований УРОГ и пожеланий организации-заказчика, внедрение)**

Спасибо за внимание!

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОФИСНЫЕ СИСТЕМЫ

WWW.EOS.RU

107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20 стр.1

