

**“Інформаційно-аналітична
система обліку звернень громадян
“Звернення”**

Інструкція користувача

Зміст

1. Загальна інформація про програму	7
2. Системні вимоги	9
3. Загальні принципи роботи	11
<i>Попереднє настроювання</i>	11
<i>Внесення даних про власну установу</i>	11
<i>Внесення довідкової інформації</i>	12
<i>Настроювання реєстраційних журналів</i>	13
4. Робота з даними	15
<i>Робота з записами</i>	15
<i>Панелі інструментів</i>	16
<i>Сортування даних</i>	16
<i>Менеджер сортування</i>	17
<i>Оперативний підрахунок агрегованих та статистичних даних</i>	18
<i>Введення даних з довідників</i>	19
<i>Оперативне заповнення довідників</i>	20
4.1. Пошук інформації	20
<i>Пошукові шаблони</i>	20
<i>Пошук записів за змістом</i>	21
<i>Формування запиту за списком фіксованих значень</i>	21
<i>Формування запиту за списком довільних значень</i>	22
5. Робота з довідниками	23
<i>Загальна інформація про довідники</i>	23
<i>Ієрархічні довідники</i>	24
<i>Редактор даних ієрархічних категорій</i>	25
<i>Довідник даних що поділяються за категоріями</i>	26
<i>Довідник адрес</i>	27
<i>Довідник реєстраційних журналів</i>	28
<i>Методи автоматичної генерації номерів</i>	30
<i>Параметри формування реєстраційних індексів</i>	30
6. Облік звернень громадян	33
<i>Реєстр звернень громадян</i>	33
<i>Дані, які може надати перелік звернень громадян</i>	36
<i>Дані, які може надати перелік питань звернення</i>	37
<i>Дані, які може надати перелік завдань по питанню</i>	38
<i>Формування розширеної вибірки звернень</i>	39
6.1. Стадії проходження та стан звернень	40
<i>Стадії проходження звернень та питань</i>	40
<i>Визначення стану питань та звернень</i>	40
<i>Визначення стану прострочення по виконанню</i>	41
<i>Визначення стану прострочення по додаткових контролях</i>	41
6.2. Додання та редагування даних	42
<i>Редактор даних про звернення</i>	42
<i>Автоматичне заповнення інформації про заявника</i>	44
<i>Формування шляху надходження звернення</i>	44
<i>Додаткова інформація про звернення</i>	45

Редактор даних про питання.....	46
Внесення даних про попередні відповіді.....	50
Дані, які може надати перелік завдань без відповідей.....	51
Пакетне встановлення розгляду по питаннях.....	52
Редактор даних про додаткові контролі.....	53
6.3. Друк реєстраційних документів.....	54
Друк реєстраційно-контрольних карток та обкладинок до справ.....	54
Визначення порядку проходження карток при друкуванні.....	54
Параметри формування реєстраційно-контрольних карток.....	54
Параметри формування карток додаткового контролю.....	56
Формування номерів карток для друку.....	57
6.4. Додаткова обробка даних про звернення.....	57
Автоматичне визначення базових адрес.....	57
Перенесення звернень між реєстраційними журналами.....	57
7. Попередній запис на особистий прийом.....	59
Реєстр попереднього запису на особистий прийом.....	59
Дані, які може надати перелік громадян, записаних на прийом.....	61
Дані, які може надати перелік питань попереднього запису.....	61
Стадії попереднього запису.....	62
Зміна стадії попереднього запису.....	62
8. Облік статистичних звітів підзвітних установ.....	65
Реєстр статистичних звітів.....	65
Дані, які може надати перелік статистичних звітів.....	66
Дані, які може надати перелік рядків статистичного звіту.....	66
8.1. Додання, редагування та імпорт даних.....	67
Редактор даних звітів підзвітних організацій.....	67
Редагування параметрів статистичного звіту.....	68
Імпортування статистичних звітів.....	68
Внесення початкових даних по власній організації.....	69
9. Робота зі звітами.....	71
Реєстр вільних номерів.....	71
Реєстр прострочень по зверненнях за виконавцями.....	71
Реєстр прострочень по зверненнях за кураторами.....	73
9.1. Власні статистичні звіти.....	74
Формування та друк статистичних звітів.....	74
Експортування статистичних звітів.....	74
Відправка статистичних звітів по E-Mail.....	75
Настроювання статистичних звітів.....	75
9.2. Параметри статистичних та параметризованих звітів.....	76
9.3. Пакети аналітичних звітів.....	76
10. Сервісні функції.....	79
Експортування даних про звернення.....	79
Параметри формування звіту в Microsoft Excel та Microsoft Word.....	83
Зміна пароля користувача.....	84
Створення резервних копій бази даних.....	84
Відновлення бази даних з резервних копій.....	84

11. Настроювання системи	87
<i>Локальні та глобальні настроювання системи</i>	<i>87</i>
11.1. Локальні настроювання.....	87
<i>Настроювання параметрів робочого простору</i>	<i>87</i>
<i>Настроювання редактора даних про звернення</i>	<i>89</i>
<i>Настроювання редактора питань звернення</i>	<i>90</i>
<i>Настроювання відображуваних стовпців</i>	<i>91</i>
<i>Менеджер стовпців</i>	<i>92</i>
<i>Настроювання параметрів стовпця.....</i>	<i>93</i>
<i>Збереження та відновлення стану вікна</i>	<i>94</i>
<i>Шаблони вікон.....</i>	<i>94</i>
<i>Настроювання виконання пошуку</i>	<i>94</i>
<i>Настроювання параметрів електронної пошти</i>	<i>95</i>
Алфавітний покажчик.....	97

1. Загальна інформація про програму

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян "Звернення" призначена для ведення оперативного обліку пропозицій, заяв та скарг громадян що надходять до органів державної влади та місцевого самоврядування, а також аналізу накопичуваної при цьому інформації та автоматичного складання статистичних і аналітичних звітів. Програму розроблено у відповідності до вимог Закону України від 2 жовтня 1996 року "Про звернення громадян" № 393/96-ВР із змінами та доповненнями, внесеними Законом України від 13 травня 1999 року № 653-XIV, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях не залежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, а також Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858. Нижче наведений перелік основних можливостей програми:

- введення та збереження в електронній базі даних повної інформації про звернення, шлях його надходження, кураторів та виконавців з питань, що порушені у зверненні, результатах розгляду (виконання) та даних по додаткових контролях; при цьому введення вказаної інформації може відбуватися частками відповідно до стадії знаходження звернення – формування (реєстрація звернення, розгляд керівником та кураторами), виконання (внесення накладених резолюцій, виконавців по порушених питаннях, термінів виконання) та розгляд (дані про термін надання відповіді, результати виконання по питаннях, визначення винних у випадку наявності вини); при завершенні введення інформації про звернення здійснюється її комплексна логічна перевірка
- підтримка необмеженої кількості реєстраційних журналів
- друк реєстраційно-контрольних карток з автоматичним заповненням відповідною інформацією у міру проходження звернень по стадіях як в одиночному так і в пакетному режимах для формування реєстраційних картотек
- формування та друк карток додаткового контролю
- формування та друк обкладинок для оформлення матеріалів звернення у справу
- контроль стану звернень (стадія знаходження, прострочення терміну виконання, наявність відповідей від виконавців, наявність додаткових контролів та стану виконання по них) у режимі реального часу
- автоматичне формування списків звернень що знаходяться на виконанні, ще не мають прострочення термінів виконання та мають бути виконанні до визначеної дати по кожному виконавцю або куратору (застосовуються для попереджувального контролю термінів виконання по зверненнях; регулярне використання такого контролю дозволяє покращити виконавську дисципліну та зменшити загальну кількість порушень термінів виконання по зверненнях)
- оперативне отримання кількісної інформації щодо зареєстрованих звернень, порушених питань та громадян що звернулися з цими зверненнями
- багатофакторний пошук необхідної інформації із можливістю експортування відібраних даних до інших програмних продуктів
- автоматичне формування складних багатовимірних аналітичних даних на підставі накопиченої інформації
- відстеження зміни у часі кількісного та якісного складу кураторів, виконавців, змісту базових питань із повним збереженням попередньої інформації
- ведення реєстру статистичних звітів які надходять від підзвітних установ
- автоматичний прийом статистичних звітів від підзвітних організацій в

електронному вигляді, а також формування та експорт в електронні документи власних статистичних звітів для передачі до вищестоящих установ

- формування користувачем будь-якої кількості альтернативних лінійних або ієрархічних класифікаторів даних довідникової інформації з можливістю подальшого аналізу даних про звернення за цими класифікаторами
- забезпечує можливість розширення додатковими статистичними та аналітичними звітами за бажанням замовника
- забезпечує роботу як у індивідуальному (локальному) так і у мережному (одночасна робота кількох користувачів) режимах з розподілом прав доступу користувачів до тієї чи іншої інформації

2. Системні вимоги

Для забезпечення роботи інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" апаратне забезпечення, залежно від версії програми, повинне відповідати наступним вимогам:

Клієнт-серверна версія, клієнтські машини

- процесор Intel Pentium III-600 та вище
- операційна система Microsoft Windows 2000, Windows XP, Windows Vista або більш пізніші версії операційної системи Microsoft Windows
- 128 Mb оперативної пам'яті (рекомендується 256 Mb у випадку використання Microsoft Windows 2000)
- 20 Mb вільного місця на жорсткому диску
- монітор з вирішальною спроможністю 1024x768 та більше
- мережний адаптер з підтримкою протоколів TCP/IP або SPX

Клієнт-серверна версія, сервер

- процесор Intel Pentium III-800 та вище
- операційна система Microsoft Windows 2000, Windows XP, Windows 2003 або більш пізніші версії операційної системи Microsoft Windows
- 256 Mb оперативної пам'яті (залежить від використовуваної операційної системи та кількості клієнтів)
- 30 Mb вільного місця на жорсткому диску (не враховуючи розміру бази даних)
- мережний адаптер з підтримкою протоколів TCP/IP або SPX

Локальна версія

- процесор Intel Pentium III-600 та вище
- операційна система Microsoft Windows 2000, Windows XP або більш пізніші версії операційної системи Microsoft Windows
- 128 Mb оперативної пам'яті (рекомендується 256 Mb у випадку використання Microsoft Windows 2000)
- 30 Mb вільного місця на жорсткому диску (не враховуючи розміру бази даних)
- монітор з вирішальною спроможністю 1024x768 та більше

Для друкування реєстраційно-контрольних документів, обкладинок до справ, а також будь-яких звітних форм, отриманих за допомогою інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян бажано використовувати лазерний принтер. Характеристики принтера розраховуються виходячи з середньорічної або середньомісячної кількості зареєстрованих звернень, а також кількості реєстраційних картотек.

Примітка: у якості сервера може бути використаний будь-який комп'ютер, який відповідає наведеним вимогам. З метою уникнення пошкоджень електронної бази даних, яке може спричинити раптове відключення електропостачання, сервер (або комп'ютер, який виконує цю функцію) чи клієнтська машина (у випадку використання локальної версії) повинні бути оснащені джерелом безперебійного живлення.

3. Загальні принципи роботи

Після встановлення інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян “Звернення” на персональному комп’ютері (в разі використання мережної версії також необхідно встановити серверну частину програмного забезпечення та виконати налаштування мережного зв’язку) та введення відповідних реєстраційних даних (серійного номера та реєстраційного коду) програмне забезпечення є повністю готовим до його подальшого використання.

Примітка: процедуру встановлення серверної частини детально описано в інструкції адміністратора яка постачається в разі придбання мережної версії інформаційно-аналітичної системи.

Попереднє налаштування

Для визначення загальних правил роботи інформаційно-аналітичної системи слід виконати налаштування глобальних параметрів системи. В мережній версії програмного забезпечення цю операцію можна виконати в модулі адміністратора. В локальній версії налаштування глобальних параметрів можна здійснити виконавши команду **Глобальні налаштування** що розташована в підменю **Налаштування** з меню **Сервіс** основного меню програми. Зазначена процедура не є обов’язковою та як глобальні параметри можуть бути змінені в будь-який час протягом роботи інформаційно-аналітичної системи.

Для збільшення ефективності роботи із системою, а також для пристосування системи до потреб та уподобань користувачів рекомендується попереднє виконати налаштування локальних параметрів системи, зокрема таких як параметри робочого простору, параметри виконання пошуку інформації та інших (в разі використання мережної версії ці налаштування є індивідуальними для кожного з користувачів системи). Аналогічно глобальним налаштуванням локальні параметри системи можуть бути змінені в будь-який час. Для виконання налаштування локальних параметрів системи необхідно виконати команду **Налаштування системи** що розташована в підменю **Налаштування** з меню **Сервіс** основного меню програми.

Більш детальну інформацію про налаштування інформаційно-аналітичної системи можна знайти в розділі “Налаштування системи”.

Внесення даних про власну установу

Після виконання попередніх налаштувань інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян “Звернення” необхідно заповнити дані про власну установу. Для цього треба виконати команду **Дані про установу** що розташована в підменю **Налаштування** з меню **Сервіс** основного меню програми. За допомогою вказаного в цих даних коду ЄДРПОУ здійснюється стикування будь-яких статистичних звітів що надаються в електронній формі до вищестоящих організацій. Інша інформація з даних про власну установу використовується для формування реєстраційних карток та інших звітних форм.

В разі використання мережної версії інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян “Звернення” допускається використання необмеженої кількості власних установ в рамках єдиної бази даних. Це дає можливість автоматизувати обіг даних про звернення між підрозділами що здійснюють безпосереднє діловодство за зверненнями громадян та підрозділами (організаціями, установами), що є виконавцями по цих зверненнях.

Внесення довідкової інформації

Наступним кроком в роботі з інформаційно-аналітичною системою обліку звернень громадян “Звернення” є внесення довідкової інформації у відповідні довідники. Доступ до всіх довідників інформаційно-аналітичної системи здійснюється за допомогою команд, що розташовані в меню *Довідники* основного меню програми. Довідники, дані в яких розподіляються за категоріями (довідник посадових осіб, виконавців, базових питань, адміністративно-територіальних одиниць, кореспондентів та підзвітних установ) фізично розташовані в одному довіднику, доступ до якого здійснюється за командою *Дані за категоріями* з меню *Довідники* основного меню програми.

Для здійснення обліку звернень громадян насамперед треба заповнити такі довідники як: соціальний статус заявників, категорії заявників, адміністративно-територіальні одиниці, варіанти надходження документів, посадові особи, кореспонденти, базові питання, виконавці, варіанти контролю та розгляду та результати розгляду звернень. Типові дані для більшої кількості з цих довідників можуть бути заповнені в автоматичному режимі під час встановлення інформаційно-аналітичної системи.

В разі, якщо інформаційно-аналітична система налаштована на облік звернень громадян за адресами з довідника (використовується при необхідності отримання звітів та аналітичних даних за адресами) слід також заповнити довідник типів адрес та довідник адрес. В інших випадках заповнення цих довідників не є обов'язковим, однак їхнє використання може значно скоротити час, необхідний для введення даних про звернення.

Для здійснення обліку статистичних звітів що надають підзвітні організації також необхідно заповнити довідник підзвітних організацій. В разі, якщо статистичні звіти подаються в електронному вигляді (в форматі статистичних звітів інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян “Звернення” або “Звернення” Plus), цей довідник буде поповнюватися автоматично при імпортуванні наданих статистичних звітів.

З метою скорочення часу, необхідного для внесення реєстраційних даних до інформаційно-аналітичної системи, забезпечення можливості автоматизованого імпортування даних про звернення з інших систем, а також для більш компактного розташування інформації про звернення на реєстраційно-контрольних документах довідники варіантів надходження звернень, категорій громадян, кореспондентів, посадових осіб, виконавців, базових питань, адміністративно-територіальних одиниць та довідник підзвітних установ та інші є кодифікованими. Тобто кожному запису з цих довідників необхідно надати свій, унікальний в межах відповідного довідника та терміну дії даних цього запису, код. При цьому одному коду в межах довідника можуть відповідати кілька записів, однак діючим може бути тільки один з них. Така схема роботи дозволяє, наприклад, при зміні посадових осіб використовувати постійний принцип кодифікації посад: 01 – голова, 02 – перший заступник, 03 – другий заступник і так далі.

Довідник варіантів надходження звернень повинен містити перелік всіх можливих варіантів (шляхів) надходження звернень до організації із визначенням, для яких саме варіантів звернень може застосовуватись той чи інший варіант. Як мінімум цей довідник повинен містити два варіанти надходження: поштою – для письмових звернень та особистий прийом – для усних звернень.

В довідник категорій заявників заносяться коди, повні та скорочені (використовуються для формування контрольно-реєстраційних документів) назви категорій, до яких належать громадяни що звертаються (наприклад ветерани ВВВ, інваліди, реабілітовані та інші). Для кожної категорії заявників можна визначити соціальний стан за умовчанням який буде автоматично встановлений при використанні цієї категорії під час додання нових звернень. В разі, якщо в організації немає потреби в аналізі даних про звернення в розрізі категорій заявників, цей довідник повинен містити хоча б один запис, наприклад “Без категорії”.

Довідник адміністративно-територіальних одиниць повинен містити назви, відповідні їм коди а також кількість населення (не обов'язково) адміністративно-територіальних одиниць, по яких необхідно здійснювати окремий аналіз звернень. При цьому, в залежності від параметрів формування реєстраційного індексу звернення, код адміністративно-територіальної одиниці може бути автоматично використаний при формуванні індексу звернення. Наприклад, на рівні міських рад великих міст цей довідник може містити перелік районів міста та міст-сателітів; на рівні обласних державних адміністрацій – перелік районів області та міст обласного підпорядкування. В разі, якщо потреби в аналіз звернень за адміністративно-територіальною ознакою немає до цього довідника слід занести хоча б один запис із назвою типа власної адміністративно-територіальної одиниці (район, місто, селище).

Довідник посадових осіб повинен містити повний перелік всіх посадових осіб організації, до яких можуть бути спрямовані звернення громадян, або які безпосереднє курирують розгляд тих чи інших питань, порушуваних у зверненнях громадян.

Довідник кореспондентів призначений для формування переліку організацій та установ, з яких або через які надійшло отримане звернення. Дані з цього довідника використовуються при формуванні списку документів про надходження звернень під час їх внесення до інформаційно-аналітичної системи. За допомогою цих списків можна оперативно відстежити повний шлях надходження звернень.

Довідник базових питань повинен містити перелік загальних формулювань найбільш поширених питань, порушуваних у зверненнях громадян, за допомогою яких може здійснюватися їх якісний аналіз. При цьому слід пам'ятати, що формулювання питання, порушеного в зверненні, може значною мірою відрізнятись від формулювання базового питання, до якого воно належить (при доданні даних про питання, порушені в зверненні, їх зміст може бути довільний). Коди базових питань складаються з п'яти знаків та при формуванні реєстраційно-контрольних карток умовно розділяються: перші два знака – код питання, останні три знака – код підпитання. Ступінь деталізації цього довідника залежить від рівня, компетенції, а також від власних аналітичних потреб тієї чи іншої організації. Наприклад, аналіз змісту питань, порушуваних громадянами міста з населенням біля 500 тисяч на рівні міської ради протягом 6 років показав, що оптимальна кількість базових питань, за умов їх своєчасної актуалізації, повинна знаходитись в межах від 150 до 170.

Довідник виконавців призначений для формування переліку безпосередніх виконавців по питаннях, порушуваних в зверненнях громадян. В якості виконавців можуть виступати організації, установи, управління, відділи, а також безпосередньо посадові особи (використовується у випадках, коли питання, порушене у зверненні, вирішується особисто посадовою особою що здійснює особистий прийом під час цього прийому або в разі призначення виконавцем по питанню конкретної посадової особи). При заповненні цього довідника рекомендується заповнювати дані про керівників (відповідальних осіб) тих чи інших виконавців. Ці дані допоможуть зменшити час на пошук потрібного виконавця при формуванні переліку виконавців по питанню, а також спростити формування змісту резолюцій, накладених кураторами завдань.

Додатково інформацію по роботі з довідниками можна знайти в розділі “Робота з довідниками”.

Настроювання реєстраційних журналів

Для здійснення безпосереднього обліку звернень громадян попереднє необхідно внести дані по відповідні реєстраційні журнали, за допомогою яких здійснюватиметься реєстрація звернень, а саме: визначити код та назву журналу, його власника, шаблон формування індексу для звернень, зареєстрованих в цьому журналі, параметри експортування та імпортування даних з журналу, а також перелік статистичних звітів, для

формування яких буде використаний той чи інший журнал. В мережній версії інформаційно-аналітичної системи необхідно також визначити перелік користувачів, які матимуть доступ до даних журналу. Кількість реєстраційних журналів, що підтримуються інформаційно-аналітичною системою обліку звернень громадян не обмежена.

Для формування реєстраційних журналів необхідно виконати команду **Реєстраційні журнали** з підменю **Настроювання** з меню **Сервіс** основного меню програми.

Більш детальну інформацію про формування та настроювання реєстраційних журналів можна знайти в розділі “Довідник реєстраційних журналів”.

4. Робота з даними

Робота з записами

В даному розділі визначено перелік та короткий опис дій, який можна виконувати з записами, а також шляхи їхнього здійснення.

Додання – додання нового запису в поточну таблицю. Для додання нового запису необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Додати** й у редакторі, що з'явився, внести потрібні дані. Після заповнення полів редактора для додання нового запису в таблицю необхідно натиснути кнопку **Прийняти** або відмовитися від додання, натиснувши кнопку **Скасувати**. Для виконання цієї операції можна також використовувати функціональну клавішу **F6** або натиснути кнопку  на панелі інструментів **Записи**.

Внесення змін – внесення актуальних на заданий момент часу даних без утрати попередньої і/або наступної інформації. Використовується для даних, що вимагають збереження змін, які відбуваються з часом. Для виконання даної операції необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Внести зміни**. При цьому відкриється редактор, що містить копію останніх, актуальних на момент редагування, даних. Після зміни потрібних полів для завершення виконання команди необхідно натиснути кнопку **Прийняти** або відмовитися від внесення змін, натиснувши кнопку **Скасувати**. Для виконання операції по внесенню змін можна також використовувати функціональну клавішу **Shift+F6** або натиснути кнопку  на панелі інструментів **Записи**.

Дублювання – створення копії поточного запису. Для виконання даної операції необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Дублювання**. При цьому відкриється редактор, що містить копію даних поточного запису. Після зміни (в разі потреби) полів для завершення виконання команди необхідно натиснути кнопку **Прийняти** або відмовитися від дублювання, натиснувши кнопку **Скасувати**. Для виконання дублювання записів можна також використовувати функціональну клавішу **Ctrl+Alt+F6** або натиснути кнопку  на панелі інструментів **Записи**.

Редагування – зміна одного чи декількох полів поточного запису без збереження попередніх даних. Для виконання даної операції необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Редагувати**. При цьому відкриється редактор, що містить дані поточного запису. Після зміни потрібних полів для завершення виконання команди необхідно натиснути кнопку **Прийняти** або відмовитися від зроблених змін, натиснувши кнопку **Скасувати**. Для редагування записів можна також використовувати функціональну клавішу **F4**, подвійний щиглик маніпулятором "миша" на рядку, дані з якого треба редагувати, або натиснути кнопку  на панелі інструментів **Записи**.

Видалення – видалення поточного обраного запису чи декількох обраних записів (якщо дана можливість підтримується таблицею). Для виконання цієї операції необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Видалити**. При цьому, у залежності від налаштувань програми, може бути видане повідомлення на підтвердження видалення запису або записів (налаштування за замовчуванням). У цьому випадку для виконання видалення необхідно або підтвердити свої дії, натиснувши кнопку **Так** або скасувати видалення, натиснувши кнопку **Ні**. Для видалення записів можна також використовувати функціональну клавішу **F8** або натиснути кнопку  на панелі інструментів **Записи**.

Увага!!! При видаленні записів будьте гранично обережні: видалені записи відновленню не підлягають.

Перегляд змін – перегляд усіх змін запису в хронологічному порядку. Використовується для даних, що вимагають збереження змін, які відбуваються з часом. Для виконання даної операції необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Перелік змін**. Також, для виконання цієї операції можна використовувати функціональну клавішу **Ctrl+F3**.

Сортування – впорядковування записів по заданих стовпцях в порядку зростання чи убубання. Для одержання більш докладної інформації дивитися розділ “Сортування даних”.

Підрахунок кількості – визначення кількості записів, що відповідає поточним умовам пошуку. Для виконання підрахунку кількості записів необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Кількість записів**. Аналогічного ефекту можна досягти, натиснувши кнопку  на панелі інструментів **Записи**.

Запит на пошук – одержання актуального набору записів, що відповідає поточним умовам пошуку. Для виконання запиту на пошук необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Обновити дані** або натиснути функціональну клавішу **F5** або натиснути кнопку  на панелі інструментів **Записи** чи безпосередньо у поточному вікні (в разі наявності).

Пошук – пошук записів за якими-небудь критеріями, наприклад пошук документів за номером, датою, назвою та ін. Для виконання пошуку потрібних записів необхідно заповнити одне чи кілька полів фільтра відображуваних записів, що відповідають шуканим даним і виконати запит на пошук.

Розширений пошук – формування складних умов пошуку, використовуваних при пошуку записів. Для виконання даної операції необхідно в меню **Запис** чи у контекстному меню обраної таблиці вибрати команду **Розширена вибірка** або натиснути функціональну клавішу **Ctrl+F5** або натиснути кнопку  чи  (при наявності відповідно активного або пасивного фільтра) на панелі інструментів **Записи** чи безпосередньо у поточному вікні (в разі наявності).

Панелі інструментів

Для зручності роботи деякі часто використовувані команди винесено на панелі інструментів та згруповані в такий спосіб:



панель інструментів **Вікна** – містить команди управління вікнами



команди редагування та друку

панель інструментів **Стандартна** – містить стандартні



команди роботи з записами

панель інструментів **Записи** – містить

Сортування даних

Усі дані, представлені в табличному вигляді, можуть бути відсортовані в порядку зростання або убубання по кожному зі стовпців чи одразу по декількох стовпцях.

Для виконання простого сортування (сортування тільки по одному стовпцю) необхідно клацнути лівою кнопкою миші по заголовку стовпця, дані якого необхідно відсортувати. При цьому

Дата	Номер
26.12.2003	10778
26.12.2003	10805
25.12.2003	10653
25.12.2003	10655

Заявник	Категорія
Бутков	ЗВОВ
Добрю	БК
Поддо	БК
Доров	сионеры
Потребич Галина Ильинична	БК

буде виконано автоматичне сортування, а у правій частині заголовка стовпця з'явиться маленький трикутник, який визначає поточний напрямок сортування. Трикутник, спрямований до низу вказує на сортування по зростанню; трикутник, спрямований до гори – на сортування по зростанню. У випадку відсутності трикутника

сортування по стовпцю не виконується. Для зміни напрямку сортування потрібно ще раз клацнути лівою кнопкою миші по заголовку того ж самого стовпця.

Для виконання складного сортування (сортування по декількох стовпцях) треба виконувати ті ж самі дії, що і при простому сортуванні, але при цьому треба утримувати натиснутою одну з клавіш **Ctrl**. Порядок стовпців, за якими виконується сортування даних, визначається індексом, який відображається праворуч від трикутника, що визначає напрям сортування. Безпосереднє сортування даних за обраними стовпцями та напрямками відбувається одразу після відпускання клавіші **Ctrl**.

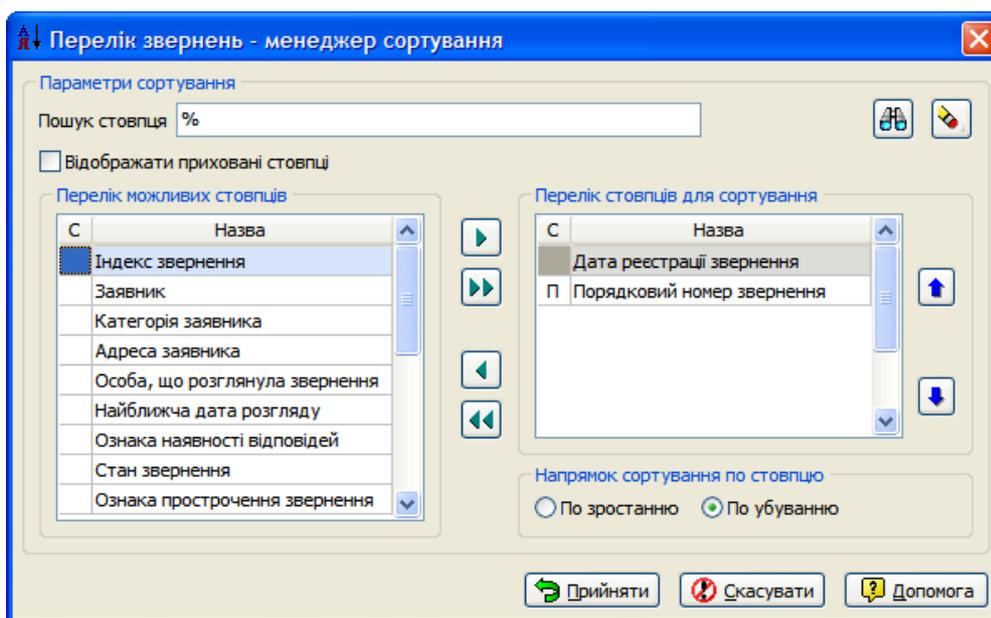
Аналогічні дії також можна виконати за допомогою підменю **Сортування** контекстного меню кожного стовпця. Викликати це меню можна клацнувши правою клавішею миші по заголовку стовпця, дані якого необхідно відсортувати. Альтернативною можливістю визначення параметрів сортування даних є використання менеджера сортування даних.

В залежності від стану параметра **Зберігати стан сортування** настроювань сіток даних, зроблені настроювання сортування даних можуть автоматично зберігатися при збереженні настроювань форми і відновлюватися при її наступному відкритті.

Примітка: Сортування в стовпцях, що містять композитні дані чи дані, отримані в результаті динамічних обчислень, не виконується.

Менеджер сортування

Менеджер сортування даних призначений для налаштування складного сортування даних, представлених у табличному вигляді. Нижче наведено зовнішній вигляд менеджера сортування:



За допомогою менеджера сортування можна виконати наступні операції:

- формування переліку стовпців, по яких буде здійснюватися сортування даних

- визначення послідовності виконання сортування в разі сортування по декількох стовпцях
- визначення напрямку сортування даних по кожному з обраних стовпців

Менеджер сортування застосовується окремо для кожної сітки. Для виклику менеджера сортування необхідно обрати потрібну сітку (в разі, якщо форма містить більш ніж одну сітку) та виконати команду **Менеджер сортування**, розташовану в підменю **Настроювання сіток** основного меню **Вид** або контекстного меню сітки, в якій необхідно відсортувати дані. З метою прискорення виклику менеджера стовпців можна використовувати комбінацію швидких клавіш **Ctrl+Alt+O**.

Перелік можливих стовпців містить у собі назви всіх стовпців сітки, по яких можуть бути відсортовані дані цієї сітки. Стовпці, які на момент виклику менеджера сортування не відображаються у сітці, мають у колонці стан стовпця ознаку **П** та за умовчужанням не відображаються. Для відображення прихованих стовпців треба встановити позначку в полі **Відобразити приховані стовпці** та переформувати список за допомогою команди **Обновити дані**. За умовчужанням перелік можливих стовпців розташований в порядку, визначеному при створенні програми. Однак для більш зручного пошуку цей список може бути відсортований за стандартною схемою.

Перелік стовпців для сортування містить назви стовпців, по яких здійснюється сортування даних сітки. Для додання або виключення рядків з переліку стовпців для сортування треба скористатися кнопками що розташовані між списками стовпців або виконати відповідні команди з контекстних меню обох списків або скористатися наступними комбінаціями швидких клавіш:

Ctrl+Right – для переміщення обраних рядків зі списку можливих до списку стовпців для сортування

Shift+Ctrl+Right – для переміщення всіх рядків зі списку можливих до списку стовпців для сортування

Ctrl+Left – для переміщення обраних рядків зі списку стовпців для сортування до списку можливих стовпців

Shift+Ctrl+Left – для переміщення всіх рядків зі списку стовпців для сортування до списку можливих стовпців

Порядок розташування назв стовпців в переліку стовпців для сортування визначає послідовність виконання сортування даних в сітці по обраних стовпцях. Отже, спочатку дані сітки будуть відсортовані по першому стовпцю з цього переліку, потім по другому і так далі. Щоб змінити послідовність виконання сортування необхідно обрати рядок з назвою потрібного стовпця та за допомогою кнопок, розташованих праворуч від сітки що містить перелік стовпців для сортування, перемістити обраний рядок. Аналогічні дії можна виконати за допомогою контекстного меню переліку стовпців для сортування або скориставшись комбінаціями швидких клавіш: **Ctrl+Up** – для переміщення рядка вище, **Ctrl+Down** – для переміщення рядка нижче.

Напрямок сортування даних по кожному стовпцю що містить перелік стовпців для сортування можна визначити встановивши позначку в полі **По зростанню** або **По убутанню** відповідно.

Оперативний підрахунок агрегованих та статистичних даних

По стовпцях, що містять числові дані та дані про час можна оперативно отримати такі агреговані показники як: сума, мінімальне та максимальне значення, середнє значення та стандартне відхилення від середнього значення. При цьому у підрахунок беруть участь тільки ті дані, які задовольняють умовам встановленого (встановлених) фільтрів.

Заявників	Категорія
2	Σ Сума по стовпцю
30	Мінімум по стовпцю
28	Максимум по стовпцю
18	Середнє по стовпцю
1	Відхилення по стовпцю
1	Параметри стовпця
27	Сортування
2	Сховати стовпець
14	
1	
1	

Для виконання розрахунку вказаних агрегованих показників треба клацнути правою клавішею миші по заголовку стовпця, за даними якого треба виконати розрахунок та у контекстному меню що з'явилося обрати потрібний показник.

Примітка: 1) сумарні дані про час надаються у вигляді ддд:чч:мм:сс де ддд – сумарна кількість днів, чч – кількість часів, мм – кількість хвилин та сс – кількість секунд; 2) при підрахунку середніх значень та стандартних відхилень рядки що не містять даних в стовпці, по якому здійснюється розрахунок не враховуються; 3) по деяких стовпцях розрахунок того чи іншого показника може бути відключений у

випадках, коли цього вимагає логіка роботи програми.

Введення даних з довідників

При формуванні умов фільтрації, доданні або редагуванні записів у яких використовуються дані, що попередньо були внесені у довідники, виникає потреба вибору необхідних даних. Для цього використовуються поля, що мають наступний вигляд:



Для отримання повного списку даних, які можуть бути введені за допомогою конкретного поля треба виконати одну з наступних дій:

- натиснути комбінацію клавiш **Ctrl+Enter** (поточний зміст поля ігнорується)
- за допомогою маніпулятора «миша» натиснути на кнопку зі стрілкою цього поля введення
- виконати подвійний щиклик маніпулятором «миша» по полю введення
- повністю очистити поле введення або встановити у ньому символ «%» та натиснути клавiшу **Enter** (у такий спосіб можна отримати список даних тільки для полів, які потребують обов'язкового заповнення)

Для пошуку необхідних записів та прискорення операцій введення можна користуватися пошуковими шаблонами, згідно з якими будуть фільтруватися дані. За замовчуванням пошук даних відбувається по стовпцю, інформація з якого безпосередньо заноситься у поле редактора. Але при зміні настроювань виконання пошуку пошук може виконуватися одночасно по декількох полях, наприклад по назві і коду та ін. Після створення необхідного шаблону для отримання запису (записів), що задовольняють шаблону треба виконати запит, для чого у цьому полі необхідно натиснути клавiшу **Enter**. При виконанні запиту, в залежності від настроювання системи, до шаблону може автоматично додаватися символ «%».

Після виконання запиту можливі наступні ситуації:

- запит повертає більш одного запису – з'являється пошукове вікно зі знайденим переліком записів, з якого треба вибрати необхідний
- запит повертає один запис – знайдені дані автоматично заносяться у поле введення та управління передається наступному елементу введення, вибору або управління
- запит не повертає ні одного запису (можливо у випадках, коли довідник є пустим) – видається повідомлення, схоже на наступне – «Запис ... не знайдено у довіднику». Це повідомлення видається тільки у випадку, коли поле обов'язково повинно бути заповнене, інакше – управління передається наступному елементу.

Примітка: для того, щоб поле введення містило коректну інформацію після формування шаблону необхідно обов'язково виконати запит, навіть якщо сформований шаблон однозначно визначає необхідний запис.

Оперативне заповнення довідників

Під час введення даних, для формування яких використовується інформація що попереднє вноситься у відповідні довідники, часто виникають ситуації, коли необхідна інформація відсутня в довіднику. Отже, для введення основних даних необхідно відкрити відповідний довідник та додати до нього відсутню інформацію. При цьому для відкриття та поповнення відповідного довідника в більшості випадків введення основних даних доведеться припинити, а після поповнення довідника повторити введення знову.

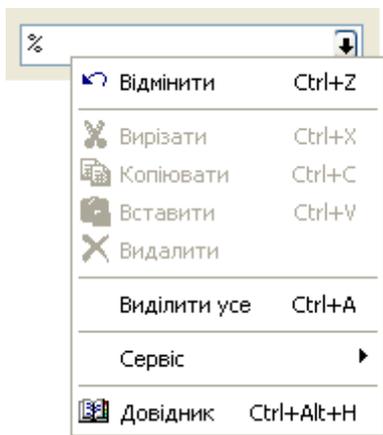
Однак існує більш зручний спосіб поповнення довідкової інформації, який дозволяє оперативно поповнювати довідники та уникати повторного введення основних даних. З кожного поля, що потребує введення інформації з довідника (виключення складають довідники, в яких за логікою роботи програми інформація не може бути змінена, або довідники, дані в яких посилаються на самих себе) за допомогою команди **Довідник** контекстного меню цього поля або комбінації швидких клавіш **Ctrl+Alt+H** можна автоматично перейти у довідник, що відповідає полю введення. Після додання даних та зачинення вікна цього довідника додані довідкові дані одразу ж можуть бути використані для подальшого формування основних даних.

4.1. Пошук інформації

Пошукові шаблони

Пошукові шаблони використовуються для відбору строкових або числових (в разі існування можливості їхнього перетворення до строкового типу) даних, які повинні задовольняти шаблону.

Для створення шаблону використовуються спеціальні символи-замінники, а саме символ «%» та символ «_». Символ «%» (відсоток) означає, що на його місці може бути рядок будь якої довжини, а символ «_» (підкреслення) використовується для зазначення будь якого одиничного символу. При цьому кількість символів-замінників у створюваному шаблоні не обмежується.



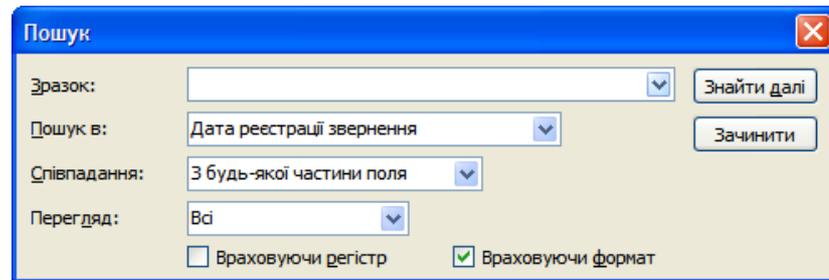
Наприклад, пошуковий шаблон «%грн» вимагає, щоб шукані строки закінчувалися символами «грн» не залежно від того, які символи і у якій кількості передують цьому закінченню. Шаблон «_9_K» вказує, що шукане значення повинно містити чотири символи, з яких перший та третій – будь-які, а другий та четвертий відповідно «9» та «K».

Ще один приклад: необхідно знайти людину, що мешкає на вулиці, назва якої точно не відома – чи то «Строминка», чи то «Сторминка». Для пошуку цієї адреси можна використати шаблон «%минка%». Шаблон закінчується символом «%» тому, що після назви вулиці у адресі йдуть інші реквізити (номер будинку, квартири та ін.). Але, у випадках, коли адрес, які містять у своєму

складі строку «минка» багато, то можна використати більш жорсткий шаблон пошуку – «%Ст__минка%».

Пошук записів за змістом

В разі, якщо за умовами формування вибірки отримана велика кількість рядків даних та немає можливості визначити більш жорсткі умови відбору, для більш ефективного пошуку необхідного рядка або рядків можна використовувати пошук записів за змістом. Для виклику діалогового вікна пошуку записів за змістом треба установити фокус уведення на таблицю, що містить отриману інформацію та подвійно натиснути комбінацію клавіш **Ctrl+F**.



У полі **Зразок** необхідно вказати зразок тексту, який треба знайти. Якщо заздалегідь відомо у якому стовпці даних необхідно шукати вказаний зразок тексту, в полі **Пошук в** можна вказати потрібний стовпець. В іншому разі пошук буде здійснюватися по всіх стовпцях.

У полі **Збіг** необхідно вказати за яким принципом буде здійснюватися аналіз даних що містяться у стовпці:

- з будь-якої частини поля – зразок тексту що треба знайти може знаходитися в будь-якій частині даних стовпця (найбільш широкий варіант збігу)
- всього поля – зразок тексту повинен повністю співпадати з даними стовпця
- з початку поля – дані у стовпці повинні починатися із зазначеного зразка

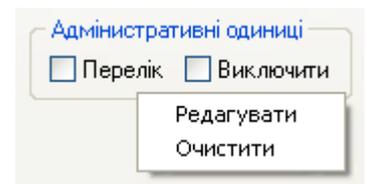
Поле **Перегляд** визначає напрямок пошуку даних відносно поточного рядка в сітці.

Якщо пошук інформації треба виконувати з врахуванням реєстру то необхідно встановити позначку в полі **Враховуючи реєстр**.

Після визначення всіх умов виконання пошуку для безпосереднього пошуку необхідних даних або для його продовження треба натиснути кнопку **Знайти далі**. При цьому у випадках успішного виконання пошуку покажчик в сітці буде встановлено на відповідний запис.

Формування запиту за списком фіксованих значень

Для формування запиту даних за списком фіксованих значень того чи іншого поля (наприклад за даними з довідників) використовується елемент управління селектор, який має вигляд групи з двох позицій: **Перелік** та **Виключити**. Назва цієї групи вказує за яким саме критерієм можна здійснити відбір даних за допомогою даного селектора.



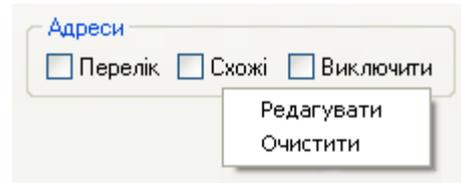
Для формування або зміни переліку значень, які буде використано для відбору даних треба клацнути лівою кнопкою миші на позиції **Перелік**, або вибрати цю позицію за допомогою клавіші табуляції та натиснути клавішу пробіл. Альтернативним варіантом формування або зміни переліку значень є використання команди **Редагувати** з контекстного меню селектора. Після цього з'явиться діалогове вікно відбору, за допомогою якого необхідно сформувавши потрібний перелік.

Наявність позначки на позиції **Перелік** вказує на наявність одного чи кількох елементів, по яких буде формуватися відбір даних. Наявність позначки на позиції **Виключити** вказує на те, що дані, які містять обрані в переліку значення треба виключити при формуванні відбору.

Примітка: У деяких випадках селектор може містити додаткову позицію, яка використовується для визначення додаткових умов.

Формування запиту за списком довільних значень

Для формування запиту даних за списком довільних значень використовується елемент управління селектор, який має вигляд групи з трьох позицій: **Перелік**, **Схожі** та **Виключити**. Назва цієї групи вказує за яким саме полем даних можна здійснити відбір за допомогою даного селектора.



Для формування або зміни переліку значень, які будуть використані для відбору даних треба клацнути лівою кнопкою миші на позиції **Перелік**, або вибрати цю позицію за допомогою клавіші табуляції та натиснути клавішу пробіл. Альтернативним варіантом формування або зміни переліку значень є використання команди **Редагувати** з контекстного меню селектора. Після цього з'явиться діалогове вікно списку значень, за допомогою якого необхідно сформувати потрібний перелік.

Наявність позначки на позиції **Перелік** вказує на наявність одного чи кількох значень, по яких буде формуватися відбір даних. Наявність позначки на позиції **Виключити** вказує на те, що дані, які підпадають під вказані в переліку значення треба виключити при формуванні відбору.

Позиція **Схожі** визначає, яким чином буде виконуватись перевірка даних на предмет відповідності вказаним значенням. У випадках відсутності позначки у цій позиції перевірка відбувається простим порівнянням даних, що відбираються із усіма значеннями переліку, а у випадках її наявності – перевірка відбувається із урахуванням символів-замінників, які можна використовувати при формуванні списку значень.

5. Робота з довідниками

Загальна інформація про довідники

Для підвищення ефективності роботи інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" інформація, яка багаторазово використовується при доданні та редагуванні даних попереднє заноситься до відповідних довідників. Після заповнення довідників необхідними даними ці дані стають доступними у полях, що припускають введення (вибір) даних із довідників. Нижче наводиться перелік довідників, які використовуються у інформаційно-аналітичній системі обліку звернень громадян:

Загальні довідники

Дані про установу – містить дані про власні організації або установи (в локальній версії інформаційно-аналітичної системи цей довідник може містити дані тільки про одну власну організацію)

Реєстраційні журнали – містить дані про параметри всіх реєстраційних журналів, за допомогою яких здійснюється реєстрація звернень громадян

Варіанти надходження – містить перелік всіх можливих варіантів надходження звернень та ознаки можливості їх застосування залежно від виду звернення (наприклад: поштою - застосовується для письмових звернень та звернень без підпису; на особистому прийомі - застосовується для усних звернень)

Посади – містить перелік посад, які займають ти чи інші посадові особи

Типові резолюції – містить перелік текстів часто використовуваних резолюцій

Варіанти контролю та розгляду – містить перелік можливих варіантів розгляду та здійснення контролю по кожному з питань, порушених у зверненні (наприклад: комісійний розгляд, розгляд на місці та ін.)

Результати розгляду звернень – містить перелік формалізованих результатів розгляду по кожному з питань, порушених у зверненні (наприклад: задоволено, відмовлено, роз'яснено та ін.)

Довідники розподілу заявників

Соціальний статус заявників – містить розподіл заявників за соціальним статусом (соціальним станом)

Категорії заявників – містить розподіл заявників за категоріями

Довідники категорій

Категорії базових питань – містить ієрархічний розподіл базових питань, порушуваних у зверненнях громадян, за категоріями

Категорії виконавців – містить ієрархічний розподіл безпосередніх виконавців по питаннях, порушених у зверненнях громадян за категоріями

Категорії підзвітних установ – містить ієрархічний розподіл підзвітних щодо роботи зі зверненнями громадян установ за категоріями

Категорії посадових осіб – містить ієрархічний розподіл посадових осіб до яких спрямовуються звернення громадян, а також які безпосереднє курирують виконання по питаннях, порушених у зверненнях, за категоріями

Категорії адміністративних одиниць – містить ієрархічний розподіл адміністративно-територіальних одиниць, по яких здійснюється розподіл звернень, за категоріями

Категорії кореспондентів – містить ієрархічний розподіл кореспондентів за категоріями

Довідники адміністративно-територіального розподілу

Типи адрес – містить розподіл адрес по типах

Адреси – містить ієрархічний перелік адрес

Довідники даних що поділяються за категоріями

Базові питання – містить перелік базових питань за допомогою яких здійснюється кодування (розподіл) питань, безпосереднє порушених у зверненнях громадян

Виконавці – містить перелік безпосередніх виконавців по питаннях, порушених у зверненнях громадян

Підзвітні установи – містить перелік підзвітних щодо роботи зі зверненнями громадян установ

Посадові особи – містить перелік посадових осіб до яких спрямовуються звернення громадян, а також які безпосереднє курирують виконання по питаннях, порушених у цих зверненнях

Адміністративні одиниці – містить перелік адміністративних одиниць, за якими здійснюється розподіл звернень

Кореспонденти – містить перелік установ та організацій, через які надходять звернення громадян

Додаткові класифікатори

Додатковий класифікатор звернень – містить перелік груп (категорій), за якими можна додатково класифікувати звернення, зареєстровані в інформаційно-аналітичній системі; при цьому код звернення, встановлений за цим довідником може бути використаний при формуванні реєстраційного індексу звернення

Додатковий класифікатор порушених питань звернень – містить перелік груп (категорій), за якими можна додатково класифікувати питання, порушені у зверненнях

Всі зазначені вище довідники (крім довідника даних про установу та довідника реєстраційних журналів) зібрані в меню **Довідники** основного меню програми та можуть бути викликані за допомогою однойменних команд з цього меню. Виключення складають довідники даних що поділяються за категоріями, які практично зібрані в одному довіднику який можна викликати за допомогою команди **Дані за категоріями** з меню **Довідники**.

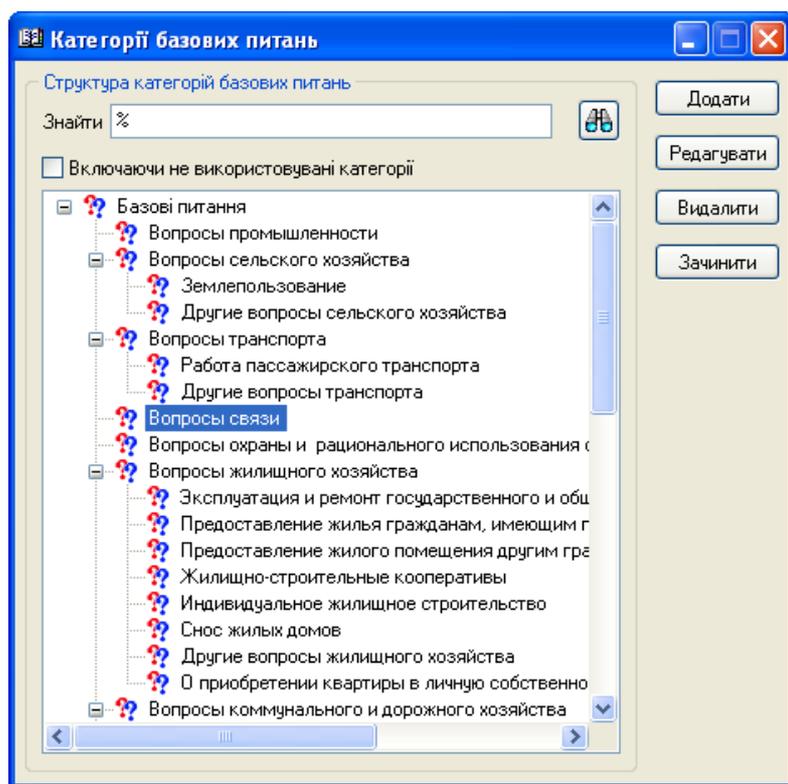
Довідники даних про установу та реєстраційні журнали можуть бути викликані за допомогою однойменних команд, розташованих в підменю **Настроювання** меню **Сервіс** основного меню програми.

Примітка: режими використання даних із довідників додаткової класифікації визначаються за допомогою глобальних параметрів системи.

Ієрархічні довідники

Ієрархічні довідники призначені для створення ієрархій тих чи інших даних будь-якої складності з метою їх подальшого використання для розподілу цих даних, а також при побудові різноманітних статистичних та аналітичних звітів. При цьому відповідно до створених ієрархій системою автоматично можуть бути сформовані підсумки. В інформаційно-аналітичній системі обліку звернень громадян "Звернення" до ієрархічних довідників належать такі довідники як довідник категорій адміністративних одиниць, довідник категорій базових питань, довідник категорій виконавців, довідник категорій підзвітних установ, довідник категорій посадових осіб та довідник категорій

кореспондентів. Зовнішній вигляд ієрархічних довідників (на прикладі довідника категорій базових питань) зображено на малюнку.



За умовчуванням в довідниках відображуються тільки діючі дані (активні категорії), однак у випадку необхідності недіючі дані (не використовувані категорії) також можуть бути відображені. Для цього необхідно встановити позначку в полі **Включаючи не використовувані категорії** та оновити дані. Після цього всі не використовувані категорії будуть відображено та вони матимуть чорно-білі іконки.

Додання та редагування даних ієрархічних довідників здійснюється за допомогою відповідного редактора даних. При цьому, для виклику редактора за допомогою

подвійного щиглика маніпулятор "миша" на рядку, який містить підпорядковані дані необхідно натиснути та утримувати клавішу **Ctrl**.

Для швидкого переходу з будь-якого елемента довідника до дерева ієрархічних даних можна використовувати комбінацію клавіш **Ctrl+T**.

Примітка: сортування даних у ієрархічних довідниках може бути виконане лише за допомогою контекстного меню.

Редактор даних ієрархічних категорій

Редактор даних ієрархічних категорій призначений для додання та редагування даних ієрархічних довідників, які заносяться до електронної бази даних для подальшого використання та має такий вигляд (на прикладі редактора категорій виконавців):

При доданні чи редагуванні даних ієрархічних довідників необхідно заповнити наступні поля:

Батьківська категорія – визначає категорію, до якої буде належати поточна категорія. Дані вибираються із однойменного довідника.

Назва категорії ... – визначає назву поточної категорії (до 80 знаків).

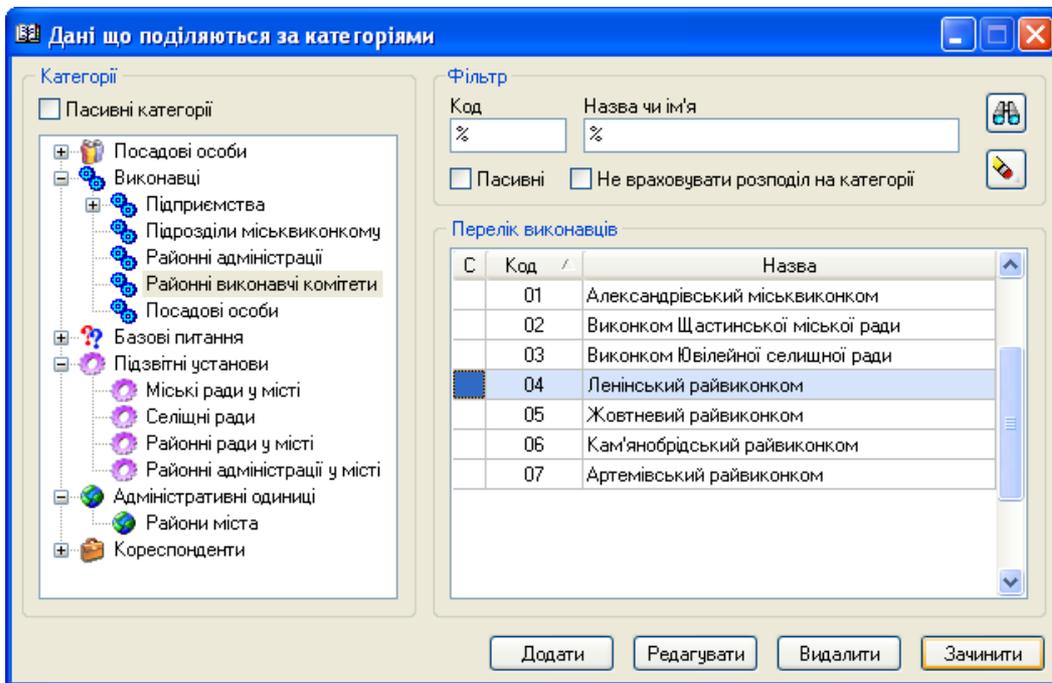
Назва категорії для підсумків – визначає назву (до 100 знаків), яка буде використана в звітах у рядках підсумків даних за поточною категорією.

Порядок – числове значення, за допомогою якого визначається порядок розташування поточної категорії серед всіх категорій, що належать вказаній батьківській категорії. У випадку відсутності даних в цьому полі категорії будуть розташовані в порядку їх додання в довідник.

Поле **Категорія не використовується** призначене для управління станом поточної категорії. У випадку, якщо в цьому полі встановити позначку, категорію що редагується буде переведено до недіючих даних.

Довідник даних що поділяються за категоріями

Довідник даних що поділяються за категоріями містить у собі дані, розподіл яких здійснюється за допомогою ієрархії категорій з ієрархічних довідників. До цих даних зокрема належать дані про адміністративні одиниці, посадових осіб що здійснюють розгляд звернень та курирують ті чи інші питання, виконавців по питаннях, базові питання, кореспондентів, а також дані про підзвітні установи. Для роботи з довідником даних що поділяються за категоріями необхідно виконати команду **Дані за категоріями** яка знаходиться в меню **Довідники** основного меню програми.



Довідник складається з трьох основних елементів: дерева категорій, фільтра та списку даних що відповідають обраній категорії.

Дерево категорій містить в собі повний перелік категорій розподілу даних з урахуванням їхньої структури відповідно до ієрархічних довідників системи та призначене для визначення категорії, дані з якої безпосередньо відображаються у списку даних. Наявність позначки в полі **Пасивні категорії** дозволяє відображувати в дереві категорій категорії що не використовуються (це може бути необхідним для перенесення даних з таких категорій до інших діючих категорій). При цьому пасивні категорії, у відмінності від активних, матимуть чорно-білі іконки.

Якщо при доданні або редагуванні даних довідника виникає потреба в доданні нових або редагуванні існуючих категорій, викликати відповідний довідник категорій можна безпосередньо з дерева категорій. Для цього необхідно виконати команду **Довідник** контекстного меню дерева категорій або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+Alt+N**. Довідник, який саме буде відчинений після виконання зазначених дій визначає коренева категорія, до якої належить поточна категорія з дерева категорій. Наприклад виконання

описаних дій у ситуації, зображеній на малюнку, призведе до відкриття довідника категорій виконавців. Для здійснення швидкого переходу до дерева категорій з будь-якої частини довідника можна використовувати комбінацію клавіш **Ctrl+T**.

За допомогою фільтру здійснюється відбір або пошук необхідної інформації по таких полях як код, зміст, а також стан даних, що поділяються за категоріями. Встановлення позначки в полі фільтру **Не враховувати розподіл на категорії** дозволяє відображувати всі дані що належать до однієї з кореневих категорій (Посадові особи, Виконавці, Базові питання чи Підзвітні установи) без урахування їхнього подальшого розподілу. Цей режим можна використовувати при здійсненні одночасного перенесення даних з кількох різних категорій. Для прискорення пересування по полях фільтру можна використовувати наступні комбінації клавіш:

Ctrl+Shift+C – фільтр за кодом

Ctrl+Shift+N – фільтр за назвою

Список даних містить безпосередні дані довідників що поділяються за категоріями та, залежно від наявності або відсутності позначки в полі фільтру **Не враховувати розподіл на категорії**, відображує або перелік даних що належать тільки обраних в дереві категорій категорії, або всі дані що належать до однієї з кореневих категорій. Зміст стовпців списку даних визначається базовою категорією, до якої належать дані. Додання та редагування даних здійснюється за допомогою окремих редакторів. При цьому довідник підтримує функцію пакетного редагування та видалення даних. Для здійснення швидкого переходу до списку даних з будь-якої частини довідника можна використовувати комбінацію клавіш **Ctrl+L**.

Примітка: саме кореневі категорії визначають розділи довідника даних, що поділяються за категоріями.

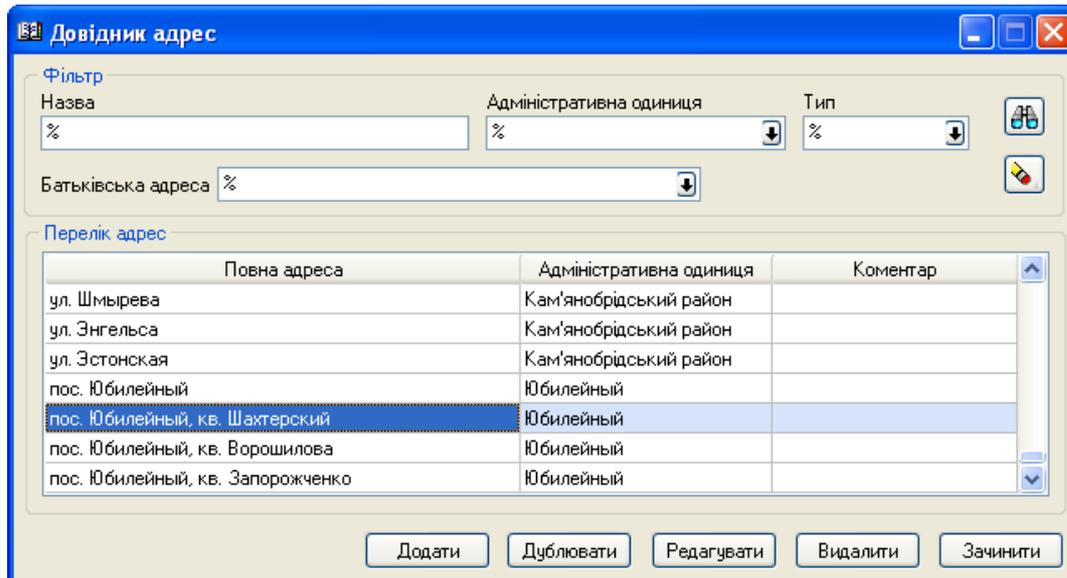
Довідник адрес

Довідник адрес призначений для формування переліку адрес з їх безпосередньою прив'язкою до адміністративно-територіальних одиниць за їх приналежністю. Дані в довіднику зберігаються в ієрархічному виді що дозволяє в автоматичному режимі формувати повні назви адрес практично необмеженої складності.

Інформація з цього довідника використовується при доданні звернень як необхідні дані в полі **Базова адреса** в разі, якщо використовується облік звернень за адресами з довідника, інакше – як підрядкова підказка при внесенні даних в поле **Адреса** редактора звернень. Застосування останньої дозволяє значно скоротити час на введення інформації про звернення.

Для роботи з довідником адрес необхідно виконати команду **Адреси**, яка розташована в підменю **Територіальний розподіл** меню **Довідники** основного меню програми.

Нижче наведено зовнішній вигляд довідника адрес:



Довідник складається з двох основних елементів: фільтра та переліку адрес.

За допомогою фільтра здійснюється відбір або пошук необхідної інформації по таких полях як: назва адреси (без врахування типу та батьківської адреси, поле *Назва*), адміністративна одиниця, тип адрес (поле *Тип*) та батьківська адреса.

Перелік адрес відображує дані про всі адреси, що містить довідник. Зокрема до цих даних належить стовпець *Повна адреса*, зміст якого формується автоматично залежно від визначених умов формування.

Додання та редагування даних в цьому довіднику здійснюється за допомогою відповідного редактора. При редагуванні даних про адреси підтримується режим пакетного редагування, за допомогою якого можна змінювати батьківську адресу одночасно для кількох обраних записів.

В разі виникнення необхідності дані з довідника адрес можуть бути надруковані. Для друкування даних довідника треба виконати команду *Друк* з меню *Файл* основного меню або скористатися відповідною кнопкою на панелі інструментів.

Довідник реєстраційних журналів

Довідник реєстраційних журналів призначений для формування переліку та визначення параметрів реєстраційних журналів, за допомогою яких в інформаційно-аналітичній системі обліку звернень громадян "Звернення" здійснюється безпосередній облік звернень. Для здійснення обліку звернень цей довідник повинен містити хоча б один запис.

Для роботи з довідником реєстраційних журналів необхідно виконати команду *Реєстраційні журнали*, яка розташована в підменю *Налаштування* меню *Сервіс* основного меню програми.

Додання та редагування даних про реєстраційні журнали здійснюється за допомогою відповідного редактора даних, зовнішній вигляд якого зображений на малюнку.

При доданні нового реєстраційного журналу слід визначити наступні параметри:

Тип – тип реєстраційного журналу. Визначається тільки під час додання нового реєстраційного журналу та в подальшому не може бути змінений. В поточній версії підтримуються тільки журнали реєстрації звернень громадян.

Детальну інформацію стосовно формування шаблонів можна знайти у розділі "Параметри формування реєстраційних індексів".

Генерація номерів – визначає метод формування номерів для нових звернень. Детальну інформацію щодо методів формування нових номерів можна знайти у розділі "Методи автоматичної генерації номерів".

Коментар – будь-яка додаткова інформація про реєстраційний журнал (до 1000 знаків).

Термін використання журналу – визначає період, протягом якого використовується реєстраційний журнал. В разі якщо кінцеву дату не визначено журнал вважається постійно діючим. При завершенні терміну дії реєстраційний журнал автоматично позначається як невикористовуваний, однак дані цього журналу зберігаються у повному обсязі та доступні у будь-який момент.

За допомогою кнопки **Звіти** необхідно визначити перелік статистичних звітів, при формуванні яких будуть використані дані з реєстраційного журналу. В разі, якщо дані реєстраційного журналу не повинні використовуватися при формуванні статистичних звітів цей етап можна пропустити.

При використанні мережної версії інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" для завершення формування даних про реєстраційний журнал необхідно, скориставшись кнопкою **Користувачі**, визначити перелік користувачів системи які матимуть доступ до даних реєстраційного журналу, а також визначити параметри імпортування та експортування даних між журналами, а саме:

Кореспондент – визначає кореспондента з довідника кореспондентів, від імені якого буде здійснюватися експорт даних про документи з поточного журналу до інших реєстраційних журналів.

Дозволити импорт документів – визначає можливість імпортування даних про документи з інших журналів.

Код – внутрішній код реєстраційного журналу. Може містити до 20 знаків та повинен бути унікальним серед всіх реєстраційних журналів, створених в інформаційно-аналітичній системі, не зважаючи на термін їх дії.

Назва – повна назва реєстраційного журналу.

Власник – визначає організацію (відділ, управління) що є власником реєстраційного журналу. Визначається тільки під час додавання нового реєстраційного журналу та в подальшому не може бути змінений. В локальній версії інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" в цьому полі може бути визначена тільки одна власна організація.

Шаблон формування індексу – визначає шаблон, за допомогою якого здійснюється формування реєстраційних індексів для всіх документів, зареєстрованих в реєстраційному журналі.

Журнали – визначає перелік реєстраційних журналів аналогічного типу що належать іншим організаціям (відділам, управлінням), з яких дозволено імпортувати дані в поточний журнал.

Виконавці – визначає перелік виконавців, на виконання яким по даним реєстраційних журналів, вказаних у попередньому параметрі, спрямовані документи що підлягають імпортуванню.

Посадова особа – визначає посадову особу до якої будуть автоматично спрямовані документи при імпортуванні з інших реєстраційних журналів.

Варіант надходження – визначає варіант надходження звернень, який автоматично буде встановлено для імпортованих документів.

Методи автоматичної генерації номерів

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян "Звернення" дозволяє здійснювати автоматичну нумерацію звернень що реєструються.

Система підтримує два методи формування реєстраційних номерів: метод "Перший вільний" та метод "Останній вільний". За використання того чи іншого метода формування нових номерів відповідає параметр реєстраційного журналу **Генерація номерів**.

При формуванні номерів звернень за методом "Останній вільний" номер нового звернення визначається як збільшений на одиницю останній номер звернення, внесеного до реєстраційного журналу в році, до якого належить нове звернення.

В разі використання методу "Перший вільний" номер формується як перший з вільних номерів звернень, зареєстрованих в реєстраційному журналі протягом року, до якого належить нове звернення. У випадку, якщо серед зареєстрованих звернень вільні номери відсутні, новий номер призначається за методом "Останній вільний".

Використання методу автоматичного формування номерів звернень "Перший вільний" дозволяє використовувати ті номери звернень, які могли бути пропущені у випадку використання ручної нумерації та підтримувати безперервну низку номерів.

Примітка: з моменту автоматичного формування номера звернення до моменту збереження даних про нове звернення в базі даних (або до відміни цього додання) сформований номер резервується та в межах одного реєстраційного журналу не може бути наданий іншому користувачеві що в цей час також додає нове звернення.

Параметри формування реєстраційних індексів

Реєстраційні індекси всіх документів що реєструються за допомогою інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" формуються динамічно та можуть містити в собі деякі дані з відповідних реєстраційних журналів. Наявність цих даних в реєстраційному індексі, а також порядок їхнього розташування визначається шаблоном формування індексу окремо для кожного реєстраційного журналу за допомогою однойменного параметра. Керуючі послідовності, що відповідають за розташування та вигляд того чи іншого елементу реєстраційного індексу розпочинаються з символу \$ і містять англійську літеру (літери), а для деяких параметрів ще й додаткову цифру. Всі інші символи, що входять до шаблону формування переносяться до реєстраційного індексу без змін.

Реєстраційні індекси звернень громадян можуть містити наступні дані:

- q першу літеру прізвища заявника
- q порядковий номер звернення та дублетного номера, у випадку, якщо звернення є дублетним

- q місяць реєстрації звернення
- q рік реєстрації звернення
- q тип звернення
- q вид звернення
- q суб'єкт звернення
- q код варіанта надходження
- q код посадової особи, до якої адресоване звернення
- q код адміністративної одиниці, до якої віднесено заявника
- q код звернення за додатковою класифікацією звернень
- q ознаку наявності у зверненні повторних питань

Нижче наведений перелік керуючих послідовностей для усіх елементів, які може містити індекс звернення:

\$d, \$D – вказують на додання до індексу звернення першої літери з прізвища заявника; у випадку використання послідовності **\$d** перша літера прізвища переноситься так як є, а у випадку використання послідовності **\$D** – перша літера прізвища приводиться до верхнього регістра. Для колективних звернень та звернень без підпису не залежно від використаної послідовності додаються літери КЛ та БП відповідно.

\$n, \$Nx – вказують на додання до індексу звернення порядкового номера звернення; у випадку використання послідовності **\$Nx** замість літери x може стояти цифра, що визначає довжину порядкового номера у знаках, при чому відсутні знаки додаються нулями ліворуч.

\$Rm – (не залежно від регістра) вказує на додання до індексу звернення місяця його реєстрації у двозначному форматі.

\$Ry, \$Ryy – (не залежно від регістра) вказують на додання до індексу звернення року його реєстрації у двозначному або у чотирьохзначному форматі відповідно.

\$t, \$T – вказують на додання до індексу звернення суб'єкта звернення; у випадку використання послідовності **\$t** суб'єкт визначається цифрою: 1 – індивідуальне, 2 – колективне, 3 – анонімне; у випадку використання послідовності **\$T** тип визначається літерою: І – індивідуальне, К – колективне, А – анонімне.

\$k, \$K – вказують на додання до індексу звернення його типу; у випадку використання послідовності **\$k** тип визначається цифрою: 1 – усне, 2 – письмове, 3 – телеграма; у випадку використання послідовності **\$K** тип визначається літерою: У – усне, П – письмове, Т – телеграма.

\$m, \$M – вказують на додання до індексу звернення його виду; у випадку використання послідовності **\$m** вид визначається цифрою: 1 – пропозиція, 2 – заява, 3 – скарга; 4 – інформаційний запит; у випадку використання послідовності **\$M** вид визначається літерою: П – пропозиція, З – заява, С – скарга, І – інформаційний запит.

\$b, \$B – вказують на додання до індексу звернення коду варіанта надходження, до якого віднесено звернення; коди варіантів надходження звернень визначаються у відповідному довіднику і складаються з одного або двох знаків.

\$a, \$A – вказують на додання до індексу звернення коду адміністративної одиниці, до якої віднесено заявника; коди адміністративних одиниць визначаються у відповідному довіднику і складаються з одного або двох знаків.

\$o, \$O – вказують на додання до індексу звернення коду посадової особи, до якої адресоване звернення; коди посадових осіб визначаються у відповідному довіднику і складаються з одного, двох або трьох знаків.

\$c, \$C – вказують на додання до індексу звернення коду звернення за додатковою класифікацією: у випадку використання послідовності **\$c** код звернення за додатковою

класифікацією переноситься так як є (за довідником додаткової класифікації звернень), а у випадку використання послідовності $\$C$ – код приводиться до верхнього регістра.

$\$Rp$ – (не залежно від регістра) вказує на додання до індексу звернення літери П в разі наявності у зверненні повторних або літери Н – в разі наявності неодноразових питань.

Приклад створення шаблону формування індексу звернення: $\$D-\n . Цей шаблон визначає формування індексу звернення відповідно до інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

6. Облік звернень громадян

Реєстр звернень громадян

Реєстр звернень громадян призначений для виконання основної функції інформаційно-аналітичної системи "Звернення" – введення та збереження в електронній базі даних повної інформації про звернення, шлях їхнього надходження, кураторів та виконавців з питань, що порушені у зверненнях, відповідях, наданих виконавцями, результатах розгляду (виконання) та даних по додаткових контролюх у випадку їхньої наявності. За наявності підсистеми збереження оригіналів документів в електронній базі даних разом із переліченими даними можуть зберігатися скановані образи всіх документів, поданих заявником. Також за допомогою цього реєстру здійснюється контроль стану звернень у режимі реального часу, оперативне отримання кількісної інформації щодо зареєстрованих звернень, порушених питань і громадян що звернулися з цими зверненнями та багатофакторний пошук всієї необхідної інформації. Для початку роботи з реєстром звернень громадян необхідно виконати команду **Реєстр звернень** яка знаходиться в меню **Облік** основного меню програми.

Нижче наведено типовий зовнішній вигляд реєстру звернень громадян:

The screenshot shows the 'Registry of Citizens' application window. The main window title is 'Реєстр звернень громадян - Основний журнал реєстрації звернень'. It features a search filter at the top with fields for 'Дата з' (01.01.2011), 'Розгляд з', 'Заявник', and 'Адреса'. Below the filter is a table of cases with columns: Дата, Индекс, Заявник, Категорія, Адреса, Розглянуто, Розгляд, С, Зачинене, Пз, Пв, Дк, Пд. The table contains several rows, with the row for 'Огнев Сергей Сергеевич' highlighted. Below the table are three sections: 'Перелік порушених питань' (List of violated issues), 'Останні завдання' (Recent tasks), and 'Резолюції' (Resolutions). The 'Резолюції' section shows a list of resolutions for the highlighted case. At the bottom of the window are buttons: 'Додати', 'Дублювати', 'Редагувати', 'Оригінали', 'Відповіди', 'Видалити', and 'Зачинити'.

Дата	Индекс	Заявник	Категорія	Адреса	Розглянуто	Розгляд	С	Зачинене	Пз	Пв	Дк	Пд
25.02.11	07-КЛ787-2	Тимофеева В.А.	ІК	1-й Микрорайон, 1/446	Кравченко С.І.	01.04.11					√	
25.02.11	07-Д786-2	Демьяненко Ф.А.	ДВ	кв. Героев Сталинграда, 8/14	Кравченко С.І.	25.03.11					√	
25.02.11	07-К785-2	Кодушкин Владимир Данилович	Інв. ІІ гр	ул. Коммунальная, 75/59	Кравченко С.І.			25.03.11				
25.02.11	07-Б782-2	Борбот Елена Павловна	ІК	кв. Ольховский, 4/167	Кравченко С.І.			25.03.11				
25.02.11	07-0781-2	Огнев Сергей Сергеевич	Інв. І гр.	ул. Боженко, 70/1	Кравченко С.І.			04.03.11				
25.02.11	05-КЛ780-2	Андреева В.Я.	ІК	кв. Жукова, 8/85	Кравченко С.І.							
25.02.11	04-КЛ779-2	Титаренко М.И.	ІК	ул. Московская, 1/284	Кравченко С.І.	21.04.11					√	
25.02.11	07-К778-2	Кузнецова Неля Григорьевна	ІК	пер. 3-й Ленинский, 12	Кравченко С.І.	25.03.11						
25.02.11	05-КЛ776-2	Катушенко Н.С.	ІК	ул. 30 лет Победы, 3/18	Кравченко С.І.			25.03.11				

Реєстр складається з чотирьох основних елементів: фільтра, переліку звернень, переліку порушених питань та переліку завдань по питанню. Також, в разі використання моніторів з вирішальною спроможністю 1024x768 та більше, в реєстрі може відображатися повний зміст резолюцій як в цілому по зверненню, так і окремо по кожному з порушених в ньому питань.

За допомогою фільтру здійснюється відбір або пошук необхідної інформації по таких реквізитах як дата реєстрації звернення, найближча встановлена дата розгляду по зверненню, прізвище, ім'я та по батькові заявника (поле **Заявник**), адреса заявника, номер звернення, номер документа з вищестоящої організації та поточний стан звернення. Відбір або пошук даних по інших реквізитах здійснюється за допомогою формування розширеної

вибірки. Для прискорення пересування по полях фільтру можна використовувати наступні комбінації клавіш:

Ctrl+Shift+T – фільтр за терміном реєстрації

Ctrl+Shift+C – фільтр за встановленим терміном розгляду

Ctrl+Shift+Z – фільтр за заявником

Ctrl+Shift+A – фільтр за адресою

Ctrl+Shift+N – фільтр за номером звернення

Ctrl+Shift+D – фільтр за номером документа з вищестоящої організації

При формуванні фільтру також існує можливість швидкого заповнення деяких його елементів, а саме: комбінація клавіш **Alt+Shift+Z** встановлює заявника з поточного звернення в якості фільтра за заявником, а комбінація клавіш **Alt+Shift+A** – встановлює адресу з поточного звернення в якості фільтра за адресою.

В переліку звернень відображаються дані по всіх зверненнях, введених до бази даних інформаційно-аналітичної системи, які зареєстровані в поточному та в обраних додаткових реєстраційних журналах, відповідають умовам відбору що встановлені за допомогою фільтру, а також умовам розширеної вибірки звернень.

Назва поточного реєстраційного журналу відображається у заголовку вікна реєстру звернень. Для зміни поточного реєстраційного журналу (в разі одночасного використання декількох журналів) необхідно виконати команду **Реєстраційний журнал** з контекстного меню переліку звернень чи скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+J**, вибрати зі списку потрібний журнал та виконати команду **Прийняти**. Також змінити поточний реєстраційний журнал можна виконавши команду **Реєстраційний журнал**, яка знаходиться в меню **Облік** основного меню програми.

Перелік кодів додаткових реєстраційних журналів (в разі застосування), звернення з яких одночасно відображаються у реєстрі звернень, розташований у заголовку вікна реєстру звернень слідом за назвою поточного реєстраційного журналу. Для визначення або зміни переліку додаткових реєстраційних журналів необхідно виконати команду **Додаткові журнали** з контекстного меню переліку звернень чи скористатися комбінацією клавіш **Shift+Ctrl+J**.

Перелік порушених питань відображує дані про всі питання, які порушені в поточному зверненні з переліку звернень, а перелік завдань по питанню – завдання та їх виконавців, які призначені для виконання обраного в переліку питань питання. Залежно від параметрів відображення переліку завдань по питанню в ньому можуть бути відображені: основні завдання по питанню; завдання по останньому додатковому контролю, встановленому по цьому питанню; останні завдання по питанню (якщо питання знаходиться у стані виконання або питання зачинене та не має додаткових контролів – відображаються основні завдання, якщо ж питання знаходиться на додатковому контролі – відображаються завдання по останньому додатковому контролю). Визначити параметри відображення переліку завдань можна за допомогою контекстного меню відповідного переліку.

Список резолюцій відображує перелік резолюцій, наданих кураторами питань, порушених у зверненні. Для швидкого перегляду змісту всіх резолюцій по зверненню в окремому вікні необхідно виконати команду **Резолюції** з контекстного меню переліку звернень або натиснути клавішу **F11**.

В базовому вигляді реєстру звернень перелік порушених питань, перелік завдань та список резолюцій відключені. Для показу переліку питань, порушених у зверненні, переліку завдань по питанню та списку резолюцій треба натиснути комбінації клавіш **Ctrl+Q**, **Ctrl+E** та **Ctrl+R** відповідно. Повторне використання зазначених комбінацій клавіш приховує відповідні переліки. При цьому слід враховувати що перелік завдань по

питанню та список резолюцій відображаються тільки в разі відображення переліку порушених питань.

Для швидкого переключення між вказаними вище переліками даних можна використовувати комбінації клавіш **Ctrl+L** та **Ctrl+Shift+L**.

Для роботи з образами документів, поданих заявником під час діловодства із зверненням, необхідно в переліку звернень вибрати необхідне звернення та виконати команду **Оригінали** з контекстного меню переліку звернень або натиснути клавішу **F12**. Більш детальну інформацію щодо роботи із оригіналами документів можна дізнатися в розділі Оригінали документів.

Для роботи з відповідями, наданими виконавцями під час виконання доручених ним завдань, необхідно виконати команду **Відповіді** з контекстного меню будь-якого з переліків реєстру звернень або натиснути клавішу **F9**. При цьому, залежно від того, з якого саме місця було виконано цю команду, подальшу роботу з відповідями буде обмежено рамками обраного звернення, питання або завдання. Більш детальну інформацію щодо роботи із відповідями можна дізнатися в розділі “Відповіді виконавців”.

В нижній частині вікна реєстру звернень знаходяться сім кнопок – основні кнопки форми, за допомогою яких можна здійснювати додання, дублювання, редагування та видалення звернень, переглядати оригінали наданих документів та відповіді виконавців. Однак всі зазначені дії також можна виконувати за допомогою кнопок що розташовані на панелі інструментів, команд основного або контекстного меню переліку звернень та комбінацій швидких клавіш. Тому, з метою економії робочого простору та одночасного розміщення більшої кількості облікових даних на екрані (особливо актуально для моніторів з вирішальною спроможністю 800x600) основні кнопки форми можна відключити за допомогою команди **Основні кнопки форми** яка знаходиться в підменю **Настроювання вікна** меню **Вид** або скориставшись комбінацією клавіш **Ctrl+Alt+B**.

Окрім інформації щодо кількості звернень, які задовольняють встановленим умовам відбору, в реєстрі звернень громадян можна отримати дані щодо кількості питань, порушених у цих зверненнях, а також кількості громадян які звернулися з цими питаннями. Для отримання цієї інформації необхідно виконати команди **Кількість питань** та **Кількість громадян** відповідно. Ці команди розташовані у підменю **Локальні звіти** контекстного меню переліку звернень чи меню **Звіти** основного меню програми.

Для формування паперових реєстраційних картотек звернень громадян, а також оформлення справ по зверненнях в реєстрі звернень громадян можна отримати наступні друковані документи:

- реєстраційно-контрольну картку
- картку додаткового контролю
- обкладинку справи

Для формування та друку цих документів необхідно в переліку звернень вибрати одне або кілька звернень (пакетний режим) та виконати команди **Друк** або **Попередній перегляд** для отримання реєстраційно-контрольних карток, команду **Картка додаткового контролю** контекстного меню переліку звернень для отримання карток додаткового контролю або команду **Обкладинка справи** контекстного меню переліку звернень для отримання обкладинок справ визначених звернень. Альтернативним шляхом отримання цих документів є використання комбінацій швидких клавіш **Ctrl+P**, **Ctrl+Shift+P**, **Shift+F7** та **F7** відповідно. При цьому картки додаткового контролю можуть бути сформовані тільки для звернень, які знаходяться на стадії додаткового контролю, а обкладинки справ – тільки для зачинених звернень. У випадку, якщо жодне з обраних звернень не задовольняє умовам формування відповідних документів – їхнє формування буде заблоковано, а користувачеві видане відповідне попередження.

Примітка: у випадку використання розширеної вибірки звернень за даними, які стосуються питань, порушених у зверненні, у переліку питань відображаються тільки ті питання звернення, які відповідають умовам фільтрування. Повний перелік питань, порушених у зверненні в даному випадку можна побачити за допомогою редактора даних про питання.

Дані, які може надати перелік звернень громадян

За допомогою переліку звернень громадян відповідного реєстру можна отримати наступну інформацію:

- Код реєстраційного журналу
- Назва реєстраційного журналу
- Рік реєстрації звернення
- Місяць реєстрації звернення
- Квартал реєстрації звернення
- Дату реєстрації звернення
- Час реєстрації звернення
- Порядковий номер звернення
- Реєстраційний номер звернення
- Індекс звернення (формується залежно від настроювань реєстраційного журналу)
- Тип звернення (У – усні звернення, П – письмові звернення, Т – телеграми)
- Суб'єкт звернення (І – індивідуальне, К – колективне, А – анонімне)
- Вид звернення (П – пропозиція, З – заява, С – скарга, І – інформаційний запит)
- Прізвище, ім'я та по батькові заявника
- Стать заявника (Ч – чоловіча, Ж – жіноча, Н – не визначена)
- Категорію заявника (скорочена назва)
- Назва соціального статусу заявника
- Кількість заявників що звернулися
- Територіальну приналежність заявника (назва адміністративно-територіальної одиниці)
- Адресу заявника
- Базову адресу заявника – дані про адресу заявника згідно довідника адрес (в разі використання обліку звернень за адресами з довідника)
- Телефон заявника
- Особу, що розглянула звернення (до кого адресоване)
- Посаду особи, що розглянула звернення
- Код варіанта надходження звернення
- Назву варіанта надходження звернення
- Наявність контролю вищестоящої організації (також звернення з наявністю контролю вищестоящої організації позначаються червоним кольором)
- Ознаку наявності повторних та неодноразових питань
- Дату документа кореспондента (від якого безпосереднє надійшло звернення)
- Номер документа кореспондента (від якого безпосереднє надійшло звернення)
- Код кореспондента (від якого безпосереднє надійшло звернення)
- Скорочену назву кореспондента (від якого безпосереднє надійшло звернення)
- Повну назву кореспондента (від якого безпосереднє надійшло звернення)
- Поштову адресу кореспондента (від якого безпосереднє надійшло звернення)
- Електронну адресу кореспондента (від якого безпосереднє надійшло звернення)

- Документ від кореспондента – комплексна інформація про документ кореспондента, від якого безпосереднє надійшло звернення
- Додаткову інформацію про документ з в/с (з якої безпосереднє надійшло звернення)
- Кількість порушених питань
- Дату передачі звернення на виконання
- Найближчу дату розгляду звернення (визначається як найбільш рання встановлена дата розгляду з усіх порушених у зверненні питань)
- Ознаку наявності всіх відповідей від виконавців по питаннях звернення (для звернень що знаходяться на виконанні або на додатковому контролі)
- Стан звернення – відображує поточний стан звернення
- Ознаку прострочення звернення – у випадку прострочення виконання по зверненню відображується червоний прапорець
- Наявність додаткового контролю
- Стан додаткового контролю – у випадку прострочення виконання по додатковому контролю відображується червоний прапорець
- Дату отримання відповіді (визначається як найбільш пізніша з усіх порушених питань дата надання відповіді та тільки для зачинених звернень, а також звернень, які знаходяться на додатковому контролі)
- Дату остаточного зачинення звернення (в разі відсутності додаткових контролів співпадає з датою отримання відповіді)
- Код додаткової класифікації – код звернення за довідником додаткової класифікації звернень
- Назва додаткової класифікації – назва звернення за довідником додаткової класифікації звернень
- Кількість аркушів у справі
- Термін зберігання справи
- Додаткову інформацію про звернення
- Ознаку наявності оригіналів документів

Визначити, які саме стовпці повинні відображатися у переліку звернень можна за допомогою менеджера стовпців.

Дані, які може надати перелік питань звернення

За допомогою переліку питань звернення у реєстрі звернень громадян та у редакторі звернень можна отримати наступну інформацію про питання, порушені у зверненні:

- Номер питання – порядковий номер порушеного питання
- Код питання – п'ятизначний код базового питання, до якого віднесено порушене питання
- Зміст питання
- Повторність – ознака наявності повторних та неодноразових звернень
- Індекс попереднього звернення
- Власний контроль – наявність або відсутність власного контролю
- Встановлену дату розгляду питання
- Дата надання першої відповіді
- Перевірка – код варіанта перевірки за відповідним довідником
- Результат розгляду – код результату розгляду по питанню за відповідним довідником. У випадку, як що питання було вирішено безпосередньо під час особистого прийому, код результату розгляду буде мати червоний колір.

- Обґрунтованість
- Дату відправки у в/с орг. – відображує дату відправки звернення у вищестоящу організацію
- Дату надання остаточної відповіді
- Стан питання – відображує поточний стан питання
- Ознаку наявності всіх попередніх відповідей від виконавців по питанню (для питань що знаходяться на виконанні або на додатковому контролі)
- Ознаку прострочення питання – у випадку прострочення виконання по питанню відображується червоний прапорець
- Кількість прострочених днів
- Наявність додаткового контролю
- Кількість додаткових контролів
- Останню встановлену дату розгляду по додатковому контролю
- Стан додаткового контролю – у випадку прострочення виконання по додатковому контролю відображується червоний прапорець
- Найближча дата розгляду – відображає найближчу встановлену дату розгляду для питань що знаходяться на виконанні або на додатковому контролі
- Код за додатковою класифікацією – код питання за довідником додаткової класифікації питань
- Назва за додатковою класифікацією – назва питання за довідником додаткової класифікації питань

Для визначення, які саме стовпці повинні відображуватися у переліку питань звернення можна за допомогою менеджера стовпців.

Дані, які може надати перелік завдань по питанню

За допомогою переліку завдань в реєстрі звернень громадян можна отримати наступну інформацію по завданнях, призначених по кожному питанню звернення, а також по зверненню в цілому:

- Тип виконавця: В – відповідальний виконавець; С – співвиконавець; Д – виконавець, що отримує інформацію до відома
- Код виконавця
- Назву виконавця
- Прізвище та ініціали керівника (в разі, якщо в якості виконавця визначено структурний підрозділ, організацію або устанovu)
- Персональну встановлену дату розгляду
- Персональний встановлений час розгляду
- Прізвище та ініціали куратора завдання
- Ознаку прийняття до виконання
- Дату прийняття до виконання
- Дату відповіді
- Час відповіді
- Номер відповіді
- Ознаку провини – у випадку встановлення провини виконавця відображується червоний прапорець

Визначити, які саме стовпці повинні відображуватися у переліку завдань по питанню можна за допомогою менеджера стовпців.

Формування розширеної вибірки звернень

За допомогою фільтру, розташованого у верхній частині реєстру звернень громадян можна здійснювати пошук або відбір звернень за найбільш часто використовуваними даними, а саме: датою реєстрації звернення, реєстраційним номером звернення, встановленою датою розгляду, заявником, адресою заявника, номером документа з вищестоящої організації, станом звернення та наявністю додаткових контролів. Цього фільтру зазвичай вистачає для виконання таких дій як внесення нових звернень, редагування існуючих звернень, друкування реєстраційних документів тощо. Однак для надання аналітичної інформації по зареєстрованих зверненнях, здійснення моніторингу виконання, а також для формування реєстрів та оперативних звітів виникає потреба у формуванні більш складних відборів даних, формування яких здійснюється за допомогою розширеної вибірки звернень.

Для формування розширеної вибірки звернень необхідно виконати команду **Розширена вибірка** з меню **Запис** основного меню програми або з контекстного меню переліку звернень у реєстрі звернень громадян. Альтернативним шляхом формування розширеної вибірки звернень є використання відповідної кнопки на панелі інструментів або використання комбінації клавіш **Ctrl+F5**.

Всі дані, по яких може здійснюватися розширена вибірка розділено на дані, що стосуються звернення в цілому і на дані, що стосуються окремих питань звернення. Елементи формування вибірки за цими даними згруповані та розташовані відповідно на вкладках **Звернення** та **Порушені питання**. До першої групи належать такі дані як:

- стан звернень
- прострочення по виконанню звернень
- наявність додаткових контролів
- прострочення по виконанню за додатковими контролями
- заявники
- стать заявників
- категорії заявників
- соціальний статус заявників
- адреси заявників
- адміністративні одиниці, до яких належать заявники
- наявність дублів
- вид, тип та суб'єкти звернень
- варіанти надходження документів
- посадові особи до яких адресовані звернення
- кореспонденти, через які надійшли звернення
- наявність контролю з боку кореспондентів
- додаткова класифікація звернень

До другої групи належать такі дані про питання як:

- стан питання
- прострочення по виконанню питань
- наявність додаткових контролів по питанням
- прострочення по виконанню за додатковими контролями
- базові питання
- зміст порушених питань
- повторність питань
- куратори та виконавці по питаннях

- наявність попередніх відповідей від виконавців
- результати розгляду
- наявність власних контролів
- варіанти здійснення перевірки
- обґрунтованість питань
- виконавці по додаткових контролях
- кількість прострочених днів
- термін розгляду по додаткових контролях
- додаткова класифікація порушених питань

Для швидкого переключення активної вкладки можна використовувати наступні комбінації клавіш: **Alt+1** для переключення на вкладку **Звернення**, **Alt+2** для переключення на вкладку **Порушені питання**.

Отже, за допомогою відповідних елементів фільтру по вказаних вище даних можна здійснювати практично довільний відбір звернень. При цьому якщо по елементу фільтра не вказано жодного з можливих варіантів відбір по цих даних не здійснюється.

6.1. Стадії проходження та стан звернень

Стадії проходження звернень та питань

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян припускає наступні стадії проходження звернень та питань, поставлених у цих зверненнях: формування, виконання та розгляду.

Стадія формування – на цій стадії до інформаційно-аналітичної системи заносяться повні дані про звернення крім даних про дату передачі на виконання, а також дані про зміст питання або питань, їх повторність, наявність власного контролю та встановлену дату розгляду.

Стадія виконання – на стадії виконання заносяться дата передачі звернення на виконання, інформація про кураторів, виконавців та резолюції по кожному з питань, порушених у зверненні. В разі, якщо по зверненню призначено декілька виконавців по кожному з них на цій стадії також може заповнюватися дата надання попередньої відповіді.

Стадія розгляду – на стадії розгляду до інформаційно-аналітичної системи заносяться інформація про результати розгляду, визначаються винуватці у випадку порушення встановлених термінів розгляду, а також вносяться дані по додатковим контролям у випадку, якщо звернення або окреме питання звернення береться на додатковий контроль.

Визначення стану питань та звернень

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян відстежує наступні стани питань та звернень: формування, виконання, додатковий контроль та зачинене. При відображенні даних у табличному вигляді (реєстр звернень громадян, редактор звернення) зазначені стани питань відображаються наступними прапорцями:  – формування,  – виконання,  – додатковий контроль,  – зачинене. Нижче викладені умови, при яких те чи інше питання звернення знаходиться на згаданих стадіях.

Формування – на цю стадію питання попадає при заповненні даних про зміст, повторність, наявність власного контролю та встановленої дати розгляду. У випадку наявності даних про виконання, розгляд та додаткові контролі та знятому прапорці

Виконання (див. Редактор даних про питання) ці дані ігноруються та питання розглядається я таке, що знаходиться у стані формування.

Виконання – на стадію виконання питання потрапляє у випадку, якщо в редакторі даних про питання встановлено прапорець **Виконання** та занесена інформація про кураторів та виконавців питання. У випадку наявності даних розгляд питання та додаткові контролю та знятому прапорці **Інформація про розгляд** (див. Редактор даних про питання) ці дані ігноруються та питання розглядається я таке, що знаходиться у стані виконання.

Додатковий контроль – на стадію додаткового контролю питання потрапляє у випадку якщо встановлено прапорець **Інформація про розгляд**, заповнені дані про розгляд питання та є хоч один незачинений додатковий контроль.

Зачинене – на стадію зачинене питання потрапляє у випадку якщо встановлено прапорець **Інформація про розгляд**, заповнені дані про розгляд питання та немає жодного додаткового контролю по цьому питанню, або коли усі додаткові контролю зачинено.

Стан звернення в цілому визначається наступним чином:

- при наявності у зверненні одного порушеного питання – по стану цього питання
- при наявності у зверненні декількох порушених питань – по питанню, що має найбільш ранній стан

Визначення стану прострочення по виконанню

Стан прострочення виконання по питанню виникає у випадку, якщо:

- питання знаходиться у стані виконання, додаткового контролю або зачинене
- визначено встановлену дату розгляду
- питання знаходиться у стані виконання та встановлена дата розгляду раніш за поточну дату або питання знаходиться у стані додаткового контролю чи зачинене та встановлена дата розгляду раніш за дату отримання відповіді

Стан прострочення виконання по зверненню встановлюється у випадку, якщо по виконанню прострочене хоч одне з питань, порушених у зверненні.

При відображенні даних у табличному вигляді (реєстр звернень громадян, редактор звернення) стан прострочення по виконанню визначається наявністю червоного прапорця  у відповідному стовпці.

Визначення стану прострочення по додаткових контролях

Стан прострочення виконання по додаткових контролях встановлюється для питання у випадку, якщо:

- питання знаходиться у стані додаткового контролю, або у стані зачинене при наявності додаткових контролів
- дата останнього додаткового контролю раніш за дату остаточної відповіді, або якщо дату остаточної відповіді не визначено, раніш за поточну дату

Стан прострочення виконання за додатковими контролями по зверненню в цілому встановлюється у випадку, якщо по додаткових контролях прострочене хоч одне з питань, порушених у зверненні.

При відображенні даних у табличному вигляді (реєстр звернень громадян, редактор звернення) стан прострочення по виконанню визначається наявністю червоного прапорця  у відповідному стовпці.

6.2. Додання та редагування даних

Редактор даних про звернення

Редактор даних про звернення, зовнішній вигляд якого наведено нижче, призначений для додання та редагування інформації по зверненнях громадян, яка заноситься до електронної бази даних для подальшої обробки.

Всю інформації про звернення що заноситься до електронної бази даних умовно розділено на загальні дані про звернення та дані про порушені у зверненні питання. До загальних даних про звернення віднесено всі поля, розташовані у верхній частині редактора, а к даним про порушені питання – інформацію, що містить перелік порушених питань у нижній частині редактора. Так як усі дані про порушені у зверненні питання не можна розмістити в одному вікні, для роботи з цими даними використовується окремий редактор даних про питання.

Редагування даних про звернення - Основний журнал реєстрації звернень

Дані про звернення

ПІБ заявника: Винник Анна Даниловна | Стать: Жіноча | Суб'єкт: Індивідуальне | Звернулося: 1

Категорія: Інші категорії | Соціальний статус: Пенсіонер | Базова адреса: кв. Норинського

Повна адреса: кв. Норинського 3/34 | Телефон: 41-55-27

Район: Жовтневий | Дата: 07.10.2004 | Час: | Номер: 5387 | Дублет:

Тип: Письмове | Вид: Заява | Варіант надходження: Поштою | Адресоване: Бурлаченко Євген Дмитрович

Дані про надходження

Отримано від В/с контроль | Додатково: ОГА, 03-07600-1 від 04.10.2004 | Передано на виконання: 12.10.2004

Перелік порушених питань

Код	Зміст питання	П	Вк	Розгляд	С	Пп	Дк	Пд
12205	О ремонте кровли	Пр	√	04.11.2004	■		√	■
12204	О ремонте квартиры	Пр	√	04.11.2004	■			
13103	О ремонте системы отопления	Пр	√	04.11.2004	■		√	■

Додатково | Прийняти | Скасувати

Внесення даних про звернення розпочинається із заповнення загальної інформації. При цьому необхідно внести прізвище, ім'я та по батькові заявника, його стать, категорію, соціальний статус, адресу проживання та телефон у випадку його наявності. Відповідно до адреси в полі **Район** визначається район або інша адміністративно-територіальна одиниця, до якої належить заявник.

В разі заповнення довідника адрес інформація про адресу та район заявника може бути заповнена автоматично за кількома першими літерами з адреси. Також, для зменшення часу на введення інформації про заявника можна скористатися функцією автоматичного заповнення цієї інформації на підставі аналізу вже зареєстрованих звернень.

Поле **Суб'єкт** визначає приналежність звернення до одиночних, колективних чи анонімних. У випадку, якщо звернення належить до колективного, в полі **Звернулося** визначається кількість громадян що звернулися. Для одиночних та анонімних звернень кількість громадян що звернулися дорівнює 1 та не може бути змінена. Далі заповнюється

дата реєстрації звернення, його порядковий номер, номер дублета, у випадку якщо звернення є дублетним, тип, вид та варіант надходження звернення, а також визначається посадова особа, до якої адресоване звернення. У випадку здійснення оперативного обліку звернень разом з датою також визначається час реєстрації звернення.

Порядковий номер звернення може бути як введений користувачем власноруч, так і автоматично визначений системою. Для автоматичного визначення реєстраційного номера звернення необхідно знаходячись в полі **Номер** натиснути комбінацію клавіш **Ctrl+Enter**. Повністю автоматизувати формування реєстраційних номерів для нових звернень можна за допомогою параметра настроювань редактора **Автоматично визначати номер нового звернення**. Метод формування реєстраційних номерів визначається за допомогою параметра **Генерація номерів** окремо для кожного реєстраційного журналу. Для здійснення швидкого переходу до поля **Номер** з будь-якої частини редактора даних про звернення можна використовувати комбінацію клавіш **Ctrl+N**.

Введення даних у поля **Категорія**, **Соціальний статус**, **Район**, **Варіант надходження** та **Адресоване** здійснюється з попереднє заповнених довідників категорій заявників, соціальних статусів заявників, адміністративних одиниць, варіантів надходження звернень та посадових осіб відповідно.

Для звернень, які надійшли через інші, зазвичай вищестоящі організації, необхідно сформувані шляхи їх надходження, визначивши кореспондентів, дати реєстрації та реєстраційні номери звернень відповідно до даних кожного кореспондента. Щоб здійснити перехід до формування (перегляду, редагування) шляху надходження звернення необхідно клацнути лівою кнопкою миші по полю **Отримано від** або, знаходячись у цьому полі, натиснути клавішу **Space**. Для здійснення швидкого переходу до формування шляху надходження звернення з будь-якої частини редактора даних про звернення можна використовувати комбінацію клавіш **Ctrl+R**.

Наявність позначки в полі **Отримано від** свідчить про те що у список вищестоящих організацій вже внесено інформацію. Також, для звернень, які надійшли з вищестоящої організації, в полі **В/с контроль** можна встановити позначку про наявність контролю вищестоящої організації. В залежності від настроювань редактора ця позначка може встановлюватися автоматично у випадку наявності даних про надходження з вищестоящих організацій.

В поле **Додатково** можна вносити будь-яку додаткову інформацію щодо звернення, наприклад кількість матеріалів, поданих заявником. У випадку, якщо звернення надійшло безпосередньо від заявника ця інформація буде надрукована на реєстраційно-контрольній картці. При виконанні відповідних настроювань редактора це поле також може відображувати реквізити документа, позначеного як безпосереднє надходження у списку вищестоящих організацій. Однак при цьому цю інформацію не можна редагувати. Для здійснення швидкого переходу до цього поля з будь-якої частини редактора даних про звернення можна використовувати комбінацію клавіш **Ctrl+I**.

Поле **Передано на виконання** містить дату та час передачі звернення з попереднього розгляду посадовою особою, до якої воно було адресоване на безпосереднє виконання. Ці дані зазвичай заповнюються при переведенні звернення зі стадії формування на стадію виконання. Для здійснення швидкого переходу до цього поля з будь-якої частини редактора даних про звернення можна використовувати комбінацію клавіш **Ctrl+E** (вказана комбінація клавіш ефективна при заповненні даних про виконання).

Для роботи з відповідями, наданими виконавцями під час виконання доручених ним завдань, необхідно виконати команду **Відповіді** з контекстного меню переліку порушених питань редактора або натиснути клавішу **F9**. При цьому подальшу роботу з відповідями буде обмежено рамками обраного у переліку питань питання. Більш детальну інформацію щодо роботи із відповідями можна дізнатися в розділі “Відповіді виконавців”.

Після внесення чи редагування загальної інформації про звернення можна додавати або редагувати дані про питання, порушені у зверненні. При цьому інформація про всі додані або редаговані питання звернення буде відображатися у переліку порушених питань. Кількість питань що може містити звернення не обмежена.

По закінченні додання чи редагування даних про звернення необхідно зберегти всю додану або відредаговану інформацію натиснувши кнопку **Прийняти** або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+S**. При цьому програма автоматично здійснює комплексну перевірку всієї інформації про звернення та у випадку наявності помилок системою буде видано відповідне повідомлення.

Автоматичне заповнення інформації про заявника

Функція автоматичного заповнення інформації про заявника використовується при доданні нових або редагуванні існуючих звернень та дає можливість на підставі аналізу прізвища, ім'я та по батькові заявника (або частки цих даних) та їхнього зіставлення з існуючою в електронній базі даних інформацією про звернення автоматично заповнити наступні поля:

- прізвище, ім'я та по батькові
- стать
- категорія
- соціальний статус
- адреса
- телефон
- район (адміністративно-територіальна одиниця)

Для того щоб скористатися цією функцією необхідно в полі **ПІБ заявника** редактору даних про звернення ввести прізвище або першу частку від прізвища заявника. Для зменшення кола пошуку також можна додати ім'я та по батькові заявника або їхні частки. При цьому можливе використання символів-замінників, які використовуються при формуванні пошукових шаблонів. Після введення цієї інформації треба натиснути комбінацію клавіш **Ctrl+Enter**. У випадку, якщо в налаштуваннях редактора звернень встановлена позначка в полі **Автоматичне заповнення інформації про заявника при доданні** ця функція буде також використовуватися при натисненні клавіші **Enter**.

Відповідно до введених даних системою буде зроблений відбір та групування усіх можливих варіантів зі звернень, які були зареєстровані протягом терміну, що за умовчанням складає поточний та попередній роки. Сформований таким чином перелік у випадку його існування буде виданий користувачеві для здійснення остаточного вибору необхідних даних або відмови від автоматичного заповнення. Рядки зазначеного переліку розташовані в порядку зменшення кількості використання цих даних тобто дані з першого рядка використовувалися найчастіше, а з останнього – найрідше.

Після вибору та прийняття дані з відповідного рядку списку будуть внесені у відповідні поля редактора даних про звернення.

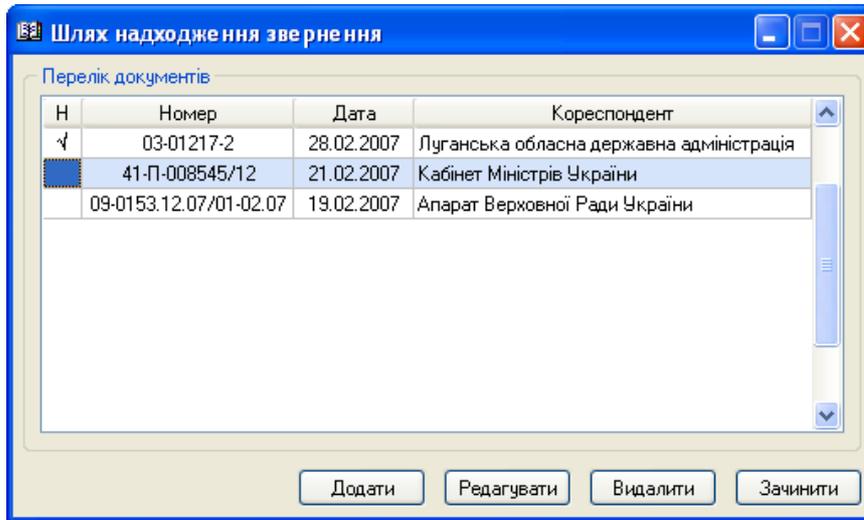
Примітка: термін, протягом якого були зареєстровані звернення для проведення аналізу змінюється за допомогою глобальних параметрів програми та може становити від одного (поточного) до кількох років. Однак не слід встановлювати дуже великий термін для аналізу – це може значно збільшити час на його виконання та привести до перевантаження сервера.

Формування шляху надходження звернення

В разі, якщо звернення надійшло до установи не безпосередньо від заявника, а

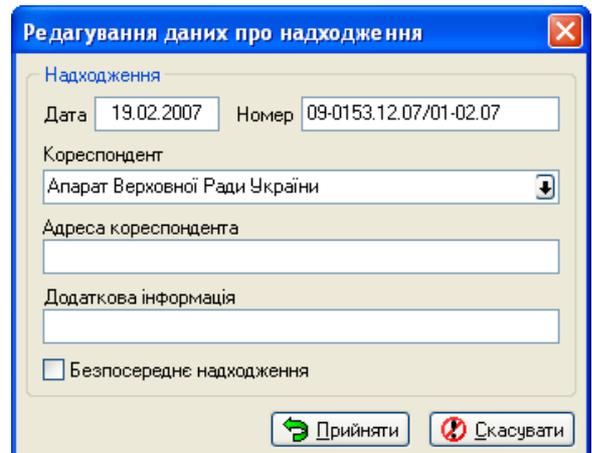
направлено на розгляд іншою, зазвичай вищестоящою організацією, за даними про надходження таких звернень формується шлях надходження звернення.

Нижче зображено зовнішній вигляд вікна, що містить шляхи надходження звернень.



Для формування, редагування або перегляду шляху надходження звернення необхідно в редакторі даних про звернення клацнути лівою кнопкою миші по полю **Отримано від** або, знаходячись у цьому полі, натиснути клавішу **Space**. Аналогічного ефекту можна досягти застосувавши комбінацію клавіш **Ctrl+R**.

Додання та редагування даних про надходження здійснюється за допомогою відповідного редактора. При цьому обов'язково заповнюються такі дані як дата та реєстраційний номер звернення за даними кореспондента, а також дані про кореспондента, від якого надійшло звернення (вибирається з відповідного довідника). В поле **Додаткова інформація** можна вносити будь-які додаткові дані, наприклад назви кореспондентів, звернення від яких надходять дуже рідко та які визначені у відповідному довіднику як «Інші організації». Позначка в полі **Безпосереднє надходження** вказує на той документ, за яким звернення безпосередньо надійшло від кореспондента до власної організації. За умовчужанням ця позначка автоматично встановлюється при доданні до шляху надходження першого документа, тому, для прискорення формування шляху надходження звернення рекомендується вносити документи у зворотному порядку.



Примітка: кількість записів про надходження кожного звернення не обмежена.

Додаткова інформація про звернення

За допомогою редактора додаткової інформації про звернення можна вносити або редагувати такі дані:

Додаткова класифікація – ознака звернення за додатковою довільною класифікацією, яка здійснюється за допомогою відповідного кодифікованого довідника. При цьому код звернення за додатковою класифікацією може бути використаний при формуванні індексу звернення. В залежності від глобальних налаштувань системи введення інформації в це поле може бути обов'язковою або не обов'язковою.

Зберігати – визначає термін зберігання справи. В разі визначення ці дані використовуються при формуванні обкладинки справи.

Питань на РКК – визначає кількість питань, які одночасно можуть бути розташовані на реєстраційно-контрольній картці. В разі, якщо звернення містить більше

питань ніж визначено цим параметром, питання будуть розташовані на кількох картках. Максимально, на одній картці може бути розташовано інформацію по трьох питаннях.

Аркуші в справі – визначає кількість аркушів що містить справа. В разі визначення ці дані використовуються при формуванні обкладинки справи.

Коментар – будь-яка додаткова інформація про звернення (до 1000 знаків).

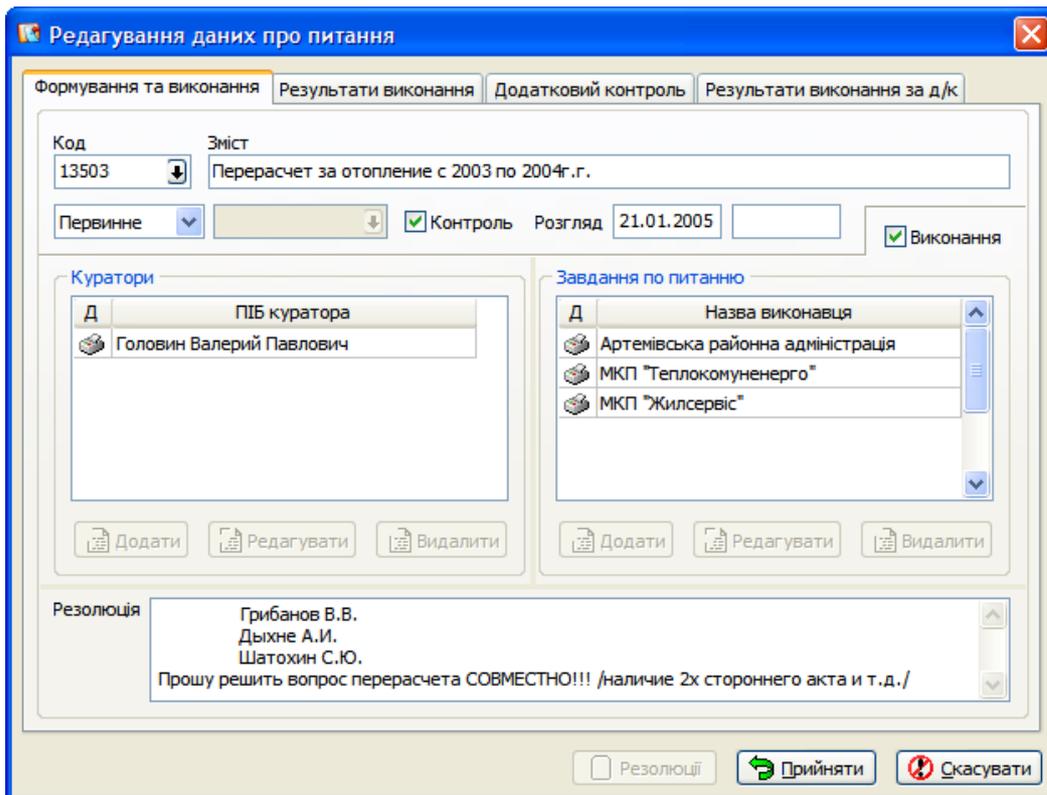
По закінченні внесення чи редагування додаткових даних про звернення необхідно зберегти інформацію натиснувши кнопку **Прийняти** або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+S**.

Редактор даних про питання

Редактор даних про питання призначений для додання та редагування інформації по питаннях, порушених у зверненнях громадян, яка заноситься до електронної бази даних для подальшої обробки.

Всю інформацію про питання, внесення і редагування якої здійснюється за допомогою цього редактора умовно поділено на чотири блоки: дані про формування та виконання питання, дані про результати розгляду питання, дані про додаткові контролю по питанню та дані про результати розгляду по додатковому контролю. Відповідно до цього поділу редактор даних про питання має наступні вкладки: **Формування та виконання**, **Результати виконання**, **Додатковий контроль** та **Результати виконання за д/к**. Нижче наведений зовнішній вигляд та опис кожної з чотирьох вкладок.

Вкладка **Формування та виконання** призначена для внесення та редагування двох блоків даних. Перший блок даних характеризує питання, порушене у зверненні а саме його зміст, класифікацію за додатковим класифікатором, повторність та індекс первинного звернення, наявність власного контролю та встановлений термін розгляду. При цьому заповнення цих даних достатньо для первинної реєстрації звернення. Другий блок – дані про кураторів питання, накладені ними резолюції та перелік виконавців які, відповідно до накладених резолюцій здійснюють виконання по питанню. Для швидкого переключення на вкладку **Формування та виконання** можна використовувати комбінацію клавіш **Alt+I**.



Заповнення даних першого блоку розпочинається з визначення коду базового питання, до якого належить порушене у зверненні питання. Базове питання, в залежності від настроювань системи, може бути знайдене у відповідному довіднику як за допомогою його коду, так і безпосередньо за змістом. Після вибору базового питання його зміст автоматично заноситься до поля **Зміст**. Однак, якщо зміст базового питання не повністю відповідає змісту питання, порушеного у зверненні, або потребує його уточнення – зміст питання може бути відкоригований власноруч. Класифікація питань за додатковим класифікатором в залежності від глобальних настроювань системи заповнюється обов’язково, не обов’язково або не використовується зовсім. Встановлена дата та час розгляду, залежно від настроювань, може або розраховуватись автоматично або встановлюватися власноруч. При цьому у кожному разі термін виконання питання не може перевищувати терміну, встановленого для обраного базового питання.

Для повторних або неодноразових питань в полі **Повторність** необхідно вказати необхідний тип та визначити реєстраційний індекс попереднього звернення. Залежно від настроювань редактора після визначення коду питання, порушеного у зверненні, система може здійснювати автоматичний аналіз попередніх звернень від заявника з аналогічним кодом питання протягом поточного року. В разі наявності таких звернень дані в полі **Повторність** починають періодично підсвічуватися червоним кольором.

Для переведення питання зі стадії формування на стадію виконання необхідно встановити позначку в полі **Виконання** та заповнити дані другого блоку а саме додати кураторів і виконавців по питанню та внести відповідні резолюції. Автоматично встановити позначку в полі **Виконання** та одразу ж перейти до заповнення списку кураторів можна за допомогою комбінації клавіш **Ctrl+E**. Використання цієї можливості дуже ефективно при переведенні вже введених питань що знаходяться на стадії формування на стадію виконання.

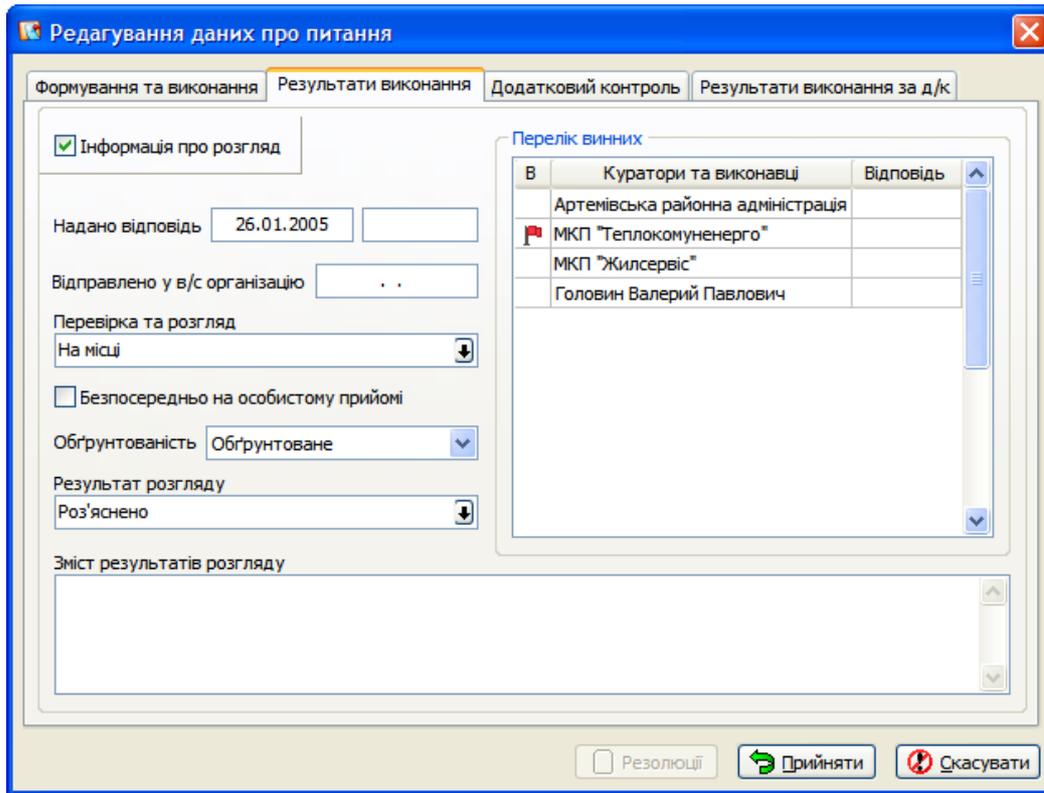
Кількість кураторів та виконавців по питанню не обмежена. При доданні інформації про виконавців окрім безпосередньо виконавця необхідно визначити куратора, що його призначив, тип виконавця, ознаку друку, що використовується для управління друком кодів тих чи інших виконавців на реєстраційно-контрольній картці, персонально встановлену дату і час виконання, а також додаткову інформацію про виконавця. В разі, якщо виконавець не повинен надавати відповідь по питанню в полі **Тип виконавця** редактора даних про виконавця необхідно встановити тип **До відома**.

Для швидкого переходу до списку кураторів, виконавців або змісту резолюції за умови знаходження питання на стадії виконання або на більш пізніших стадіях можна використовувати комбінації клавіш **Alt+C**, **Alt+E** та **Alt+R** відповідно.

При введенні змісту резолюції прізвища та ініціали кураторів і керівників виконавців по питанню можна додавати автоматично за допомогою використання комбінацій швидких клавіш. Використання комбінацій клавіш **Shift+Alt+1** - **Shift+Alt+9** додає до тексту резолюції прізвища та ініціали кураторів зі списку кураторів питання, а комбінацій клавіш **Shift+Ctrl+1** - **Shift+Ctrl+9** – прізвища та ініціали керівників виконавців зі списку виконавців по питанню. При цьому остання цифра зазначених комбінацій клавіш відповідає порядковому номеру куратора чи виконавця з відповідного списку. Також, для прискорення формування змісту резолюції можна використовувати типові резолюції з відповідного довідника. Для цього в полі **Резолюція** необхідно натиснути комбінацію клавіш **Ctrl+R**, у списку що з’явився вибрати необхідну резолюцію та натиснути клавішу **Enter** або клацнути лівою клавішею миші на обраній резолюції. Після цього текст обраної типової резолюції буде автоматично додано до тексту резолюції що формується. Кількість типових резолюцій які можуть бути використані для формування змісту резолюції обмежена тільки загальною кількістю знаків резолюції що формується (не більш 1000).

Так як при формуванні змісту резолюції клавіша **Tab** та клавіша **Enter** використовується для форматування тексту, перехід з поля **Резолюція** до кнопки **Прийняти** можна здійснити за допомогою комбінації клавіш **Shift+Enter**.

Вкладка **Результати виконання** призначена для внесення та редагування інформації щодо результатів розгляду питання, порушеного у зверненні. До цієї інформації належить дата та час (в разі здійснення оперативного обліку) отримання відповіді, вид перевірки інформації по питанню, його обґрунтованість, результат розгляду (у формалізованому та розгорнутому вигляді) та дата відправки відповіді у вищестоящу організацію яка є обов’язковою для звернень що знаходяться на контролі вищестоящої організації. Для швидкого переключення на вкладку **Результати виконання** можна використовувати комбінацію клавіш **Alt+2**.

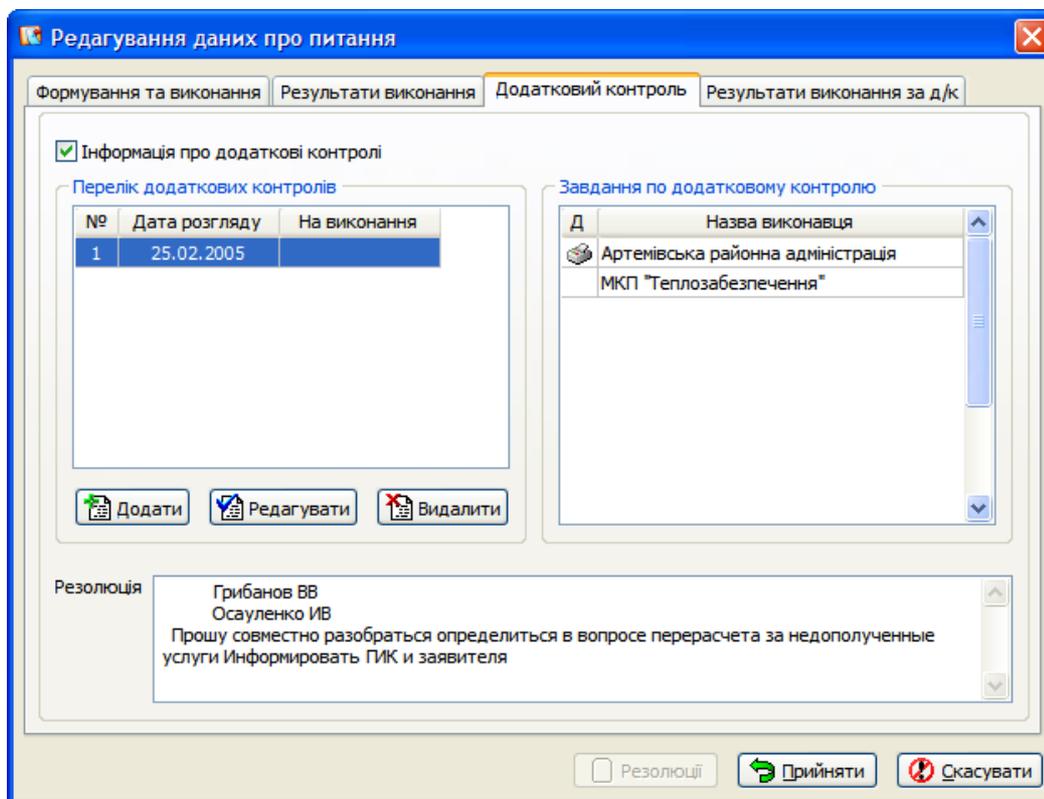


Введення результатів розгляду по питанню розпочинається з переведення питання зі стадії виконання до стадії розгляду. Для цього необхідно встановити позначку в полі **Інформація про розгляд**. Однак, якщо питання знаходиться у стадії формування спочатку треба перевести питання у стадію виконання та заповнити відповідні дані (див. вище). У випадку, якщо термін виконання по питанню перевищує термін, який визначає встановлена дата розгляду, окрім визначеної вище інформації про розгляд необхідно встановити винних, дії чи бездіяльність яких призвели до прострочення вчасного виконання. Для цього необхідно у переліку винних зробити подвійний щиглик по винному куратору або виконавцю. При цьому біля винного буде встановлений червоний прапорець. Повторне виконання цієї операції дозволяє зняти позначку провини. Також встановити або зняти ознаку провини можна за допомогою команди **Ознака провини** з контекстного меню переліку винних. Кількість винних по питанню може бути більш одного.

Наявність позначки в полі **Безпосередньо на особистому прийомі** означає, що питання, порушене у зверненні було вирішено посадовою особою по суті безпосередньо під час здійснення особистого прийому.

Вкладка **Додатковий контроль** призначена для внесення інформації про додатковий контроль по питанню, який у випадку необхідності може бути застосований керівником чи

куратором питання. Додавати або редагувати дані на цій вкладці можна тільки тоді, коли питання переведено у стадію розгляду тобто тоді, коли повністю заповнені дві попередні вкладки. Для швидкого переключення на вкладку **Додатковий контроль** можна використовувати комбінацію клавіш **Alt+3**.

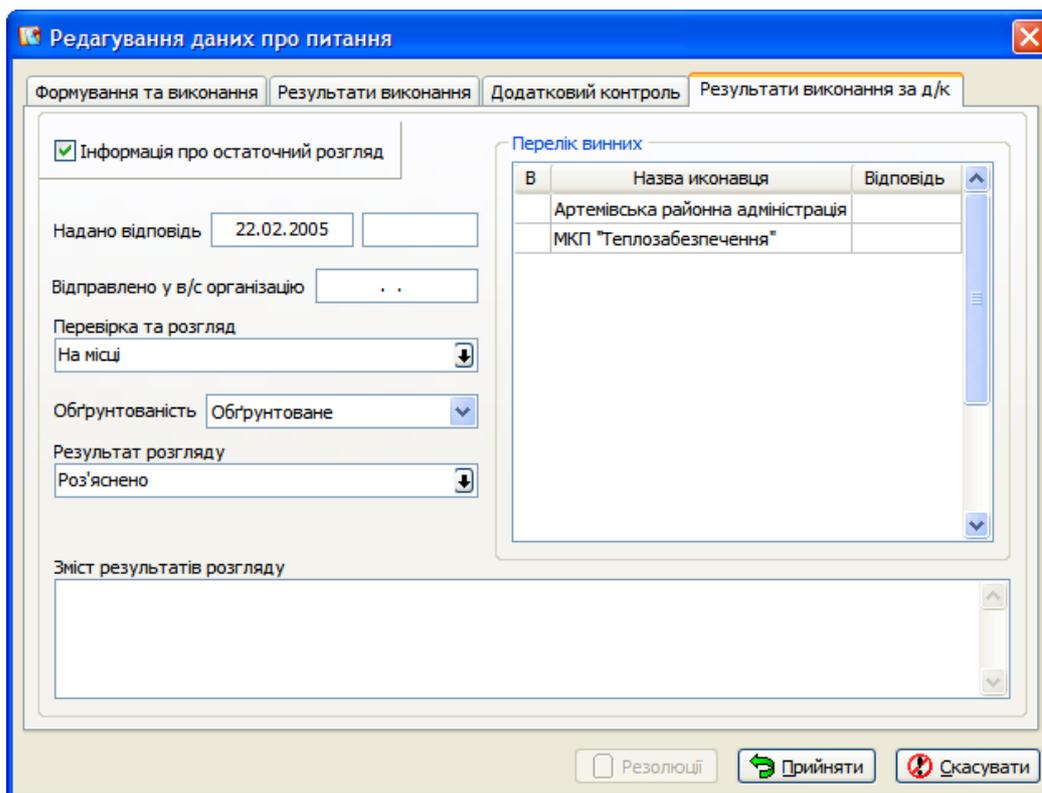


Введення інформації про додаткові контролю розпочинається з переведення питання зі стадії розгляду до стадії додатковий контроль. Для цього необхідно встановити позначку в полі **Інформація про додаткові контролю**. Додання та редагування інформації про додаткові контролю здійснюється за допомогою відповідного редактора. При цьому розташований праворуч список виконавців відображає перелік виконавців по обраному додатковому контролю, а в полі **Резолюція** знаходиться відповідна резолюція. Кількість додаткових контролів по питанню не обмежена.

Вкладка **Результати виконання за д/к** призначена для внесення та редагування інформації щодо результатів розгляду питання за додатковим контролем (остаточний розгляд по питанню). Дані, які вносяться за допомогою цієї вкладки аналогічні даним на вкладці **Результати виконання**. Для швидкого переключення на вкладку **Результати виконання за д/к** можна використовувати комбінацію клавіш **Alt+4**.

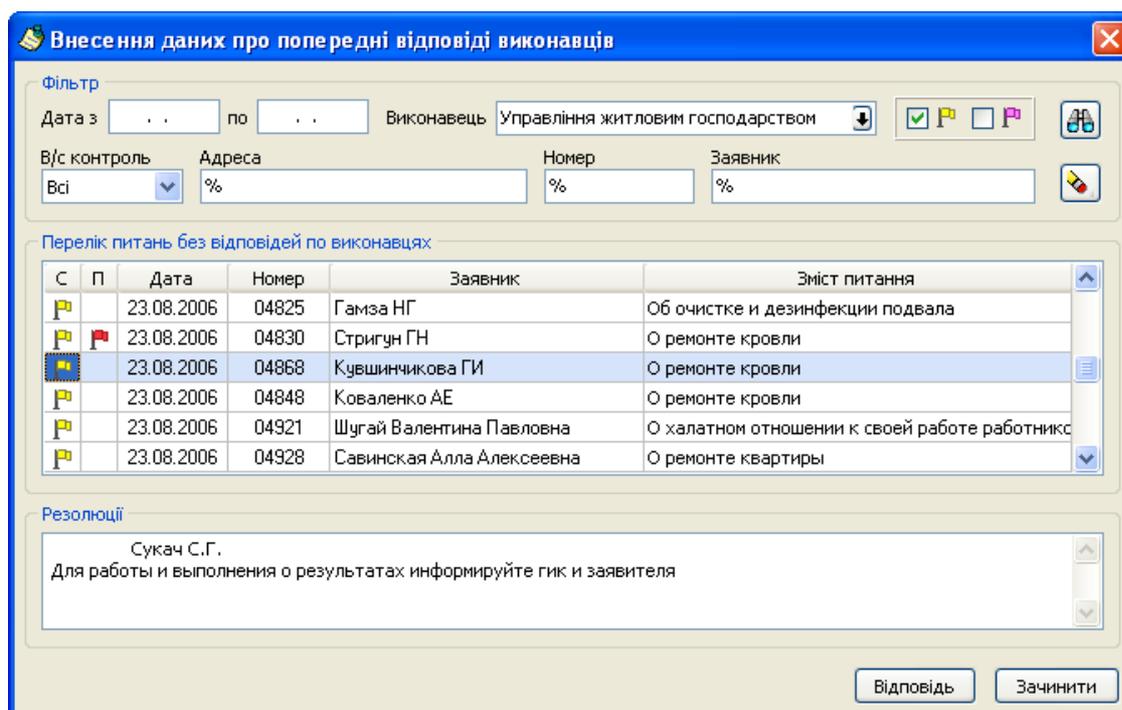
Введення результатів розгляду по додатковому контролю розпочинається з переведення питання зі стадії додаткового контролю до стадії остаточного зачинення. Для цього необхідно встановити позначку в полі **Інформація про остаточний розгляд**. Подальший порядок заповнення інформації про остаточні результати розгляду питання аналогічний порядку заповнення інформації про результати розгляду по питанню.

В разі відсутності додаткових контролів по питанню та наявності даних про розгляд питання буде автоматично переведено до зачинених.



Внесення даних про попередні відповіді

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян "Звернення" дозволяє здійснювати контроль строків надання відповідей по питаннях звернення кожним з призначених виконавців. Облік цієї інформації надає можливість на стадії виконання або додаткового контролю визначати які саме виконавці ще працюють зі зверненням; під час зачинення кожного з питань звернення – автоматично визначати дату зачинення, а також визначати виконавців, які порушили встановлений строк виконання. Наявність цих даних також дає можливість значно звужити коло виконавців під час формування реєстрів прострочень по виконавцях.



Для визначення дати та часу надання відповіді необхідно на вкладці **Формування та виконання** редактора даних про питання обрати виконавця, який надає відповідь та в редакторі даних про виконавця по питанню в полі **Дата та час відповіді** визначити відповідні дані. Визначений шлях є універсальним, однак потребує багато часу, що особливо помітно при обробці великої кількості звернень.

Для підвищення ефективності роботи та скорочення часу, необхідного для внесення зазначених вище даних можна скористатися спеціалізованою формою для внесення даних про попередні відповіді виконавців зовнішній вигляд якої наведено вище. Для виклику цієї форми треба знаходячись в реєстрі звернень виконати команду **Попередні відповіді** з підменю **Додаткова обробка** контекстного меню переліку звернень або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+F7**.

Форма складається з трьох основних елементів: фільтра, переліку питань без відповідей виконавців та поля, що відображує резолюції по цих питаннях.

За допомогою фільтру здійснюється відбір даних за датою реєстрації, виконавцем, видом контролю (основний, додатковий), прізвищем, ім'ям та по батькові заявника, його адресою, реєстраційним номером звернення, а також наявністю або відсутністю контролю вищестоящої організації. Для прискорення пересування по полях фільтру можна використовувати наступні комбінації клавіш:

Ctrl+Shift+T – фільтр за терміном реєстрації

Ctrl+Shift+E – фільтр за виконавцем

Ctrl+Shift+A – фільтр за адресою

Ctrl+Shift+N – фільтр за номером звернення

Ctrl+Shift+Z – фільтр за заявником

В переліку питань без відповідей виконавців знаходяться всі питання, порушені у зверненнях, що перебувають в стадії виконання або додаткового контролю, окремо по кожному з встановлених виконавців що повинні надати відповідь та по яких цієї відповіді ще не надано, а також які відповідають умовам, встановленим за допомогою фільтру.

В базовому вигляді форми поле, що відображує резолюції по питаннях скрите. Для відображення цього поля необхідно виконати команду **Резолюції** з контекстного меню переліку питань або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+R**. Повторне виконання цієї команди приховує поле резолюцій.

Для встановлення дати та часу відповіді в переліку питань оберіть одне або кілька питань, по яких необхідно внести дані про надання відповіді та натисніть кнопку **Відповідь**. Також для виконання цієї операції можна виконати однойменну команду контекстного меню або натиснути клавішу **F7**. Після цього в діалоговому вікні вкажіть потрібну дату та час надання відповіді та натисніть кнопку **Прийняти**. За умовчужанням в полі **Дата** встановлюється поточна системна дата.

Після встановлення дати надання виконавцем попередньої відповіді по питаннях ці питання будуть автоматично виключені з переліку питань без відповідей виконавців. Якщо ж дату було встановлено помилково або керівник, курируючий питання, повертає його на доопрацювання виконавцеві необхідно в реєстрі звернень знайти необхідне звернення та видалити дату надання відповіді по визначених виконавцях.

Дані, які може надати перелік завдань без відповідей

За допомогою переліку питань без відповідей у формі для внесення даних про попередні відповіді виконавців можна отримати наступну інформацію:

□ Стан питання – відображує поточний стан питання

□ Ознаку персонального прострочення по виконанню – у випадку прострочення по

виконанню відображується червоний прапорець

- Кількість прострочених днів (в разі, якщо питання знаходиться у стані виконання – відображується кількість прострочених днів по виконанню, інакше – кількість прострочених днів по останньому додатковому контролю)
- Рік реєстрації звернення
- Місяць реєстрації звернення
- Дату реєстрації звернення
- Час реєстрації звернення
- Реєстраційний номер звернення
- Індекс звернення (формується залежно від налаштувань системи)
- Прізвище, ім'я та по батькові заявника
- Суб'єкт звернення
- Тип звернення
- Вид звернення
- Адресу заявника
- Наявність контролю вищестоящої організації (також питання з наявністю контролю вищестоящої організації позначаються червоним кольором)
- Дату передачі на виконання
- Зміст питання
- Встановлену дату розгляду
- Встановлений час розгляду
- Код виконавця
- Назву виконавця
- Прізвище та ініціали керівника виконавця

Визначити, які саме стовпці повинні відображатися у переліку питань без відповідей можна за допомогою менеджера стовпців.

Пакетне встановлення розгляду по питаннях

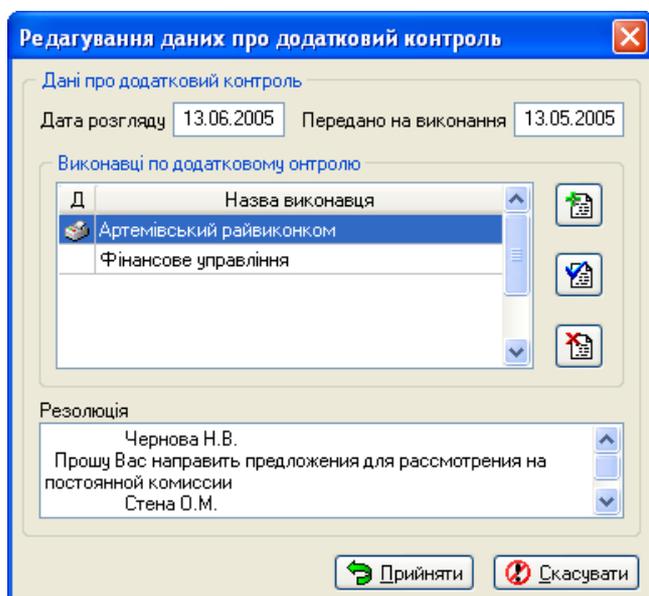
В разі, якщо звернення містить більш ніж одне питання, для його зачинення необхідно зачинити всі питання тобто встановити по кожному з порушених питань дату отримання відповіді, результат розгляду питання та інші дані щодо результатів розгляду. Для виконання цієї операції в редакторі даних про звернення необхідно послідовно редагувати кожне з питань звернення та на вкладці **Результати виконання** редактора даних про питання вказати інформацію про розгляд.

Описана вище схема зачинення звернень що містять біль ніж одне питання є загальною та не може бути спрощена у випадку, коли результати розгляду по порушених питаннях надаються у різний час, розрізняються результатами розгляду чи іншими даними про розгляд. Однак, коли всі питання, порушені у зверненні, зачиняються однією датою, мають однакові результати розгляду, результат перевірки та обґрунтованість схема зачинення може бути спрощена.

Для зачинення всіх питань звернення за спрощеною схемою (по шаблоні) необхідно в редакторі даних про звернення виконати команду **Розгляд по всіх питаннях** контекстного меню переліку порушених питань або скористатися клавішею **F7** та у діалоговому вікні що з'явилося визначити результати виконання (шаблон), які будуть встановлені по всіх питаннях, що знаходяться на стадії виконання. У випадку якщо звернення не містить жодного питання на стадії виконання системою буде сформоване відповідне повідомлення та подальша робота функції буде заблокована.

Після встановлення результатів розгляду по всіх питаннях звернення відповідно до вказаного шаблону система автоматично здійснює перевірку всіх питань на наявність порушення термінів виконання і у випадках виявлення таких питань буде вимагати встановлення по цих питаннях винних у порушенні термінів виконання.

Редактор даних про додаткові контролю



Редактор даних про додаткові контролю призначений для додання та редагування інформації про додаткові контролю та використовується у випадках, якщо порушене у зверненні питання поставлене на додатковий контроль. Нижче наведено зовнішній вигляд редактору даних про додаткові контролю.

При доданні інформації про додатковий контроль необхідно вказати встановлену дату розгляду по додатковому контролю, дату передачі на виконання за додатковим контролем, визначити перелік виконавців, які здійснюють безпосереднє виконання по цьому додатковому контролю, а також вказати зміст накладеної резолюції.

Склад виконавців по додатковим контролям може як співпадати так і відрізнятись від складу виконавців по питанню. При цьому кількість виконавців по кожному з додаткових контролів не обмежена.

При введенні змісту резолюції прізвища та ініціали кураторів і керівників виконавців по питанню можна додавати автоматично за допомогою використання комбінацій швидких клавіш. Використання комбінацій клавіш **Shift+Alt+1** - **Shift+Alt+9** додає до тексту резолюції прізвища та ініціали кураторів зі списку кураторів питання, а комбінацій клавіш **Shift+Ctrl+1** - **Shift+Ctrl+9** – прізвища та ініціали керівників виконавців зі списку виконавців по додатковому контролю. При цьому остання цифра зазначених комбінацій клавіш відповідає порядковому номеру куратора чи виконавця з відповідного списку. Також, для прискорення формування змісту резолюції можна використовувати типові резолюції з відповідного довідника. Для цього в полі **Резолюція** необхідно натиснути комбінацію клавіш **Ctrl+R**, у списку що з'явився вибрати необхідну резолюцію та натиснути клавішу **Enter** або клацнути лівою клавішею миші на обраній резолюції. Після цього текст обраної типової резолюції буде автоматично додано до тексту резолюції що формується. Кількість типових резолюцій які можуть бути використані для формування змісту резолюції обмежена тільки загальною кількістю знаків резолюції що формується (не більш 1000). Для швидкого переходу до змісту резолюції можна використовувати комбінацію клавіш **Alt+R**.

Так як при формуванні змісту резолюції клавіша **Tab** та клавіша **Enter** використовується для форматування тексту, перехід з поля **Резолюція** до кнопки **Прийняти** можна здійснити за допомогою комбінації клавіш **Shift+Enter**.

6.3. Друк реєстраційних документів

Друк реєстраційно-контрольних карток та обкладинок до справ

Друк реєстраційно-контрольних карток, карток додаткового контролю та обкладинок для формування справ по зверненнях громадян здійснюється безпосередньо в реєстрі звернень громадян. При цьому друк може здійснюватися як окремо по кожному зверненню так і у пакетному режимі.

Для формування та друку реєстраційно-контрольної картки, картки додаткового контролю чи обкладинки справи по окремому зверненню необхідно в переліку звернень вибрати необхідне звернення та натиснути одну з наступних комбінацій клавіш:

Ctrl+P – для формування та друку реєстраційно-контрольної картки

F7 – для формування та друку обкладинки справи

Shift+F7 – для формування та друку картки додаткового контролю

Далі, в діалоговому вікні що з'явилося в разі потреби необхідно визначити параметри формування обраного документа та виконати команду **Друк** для безпосереднього друкування, або команду **Перегляд** для виконання попереднього перегляду сформованих документів. Аналогічні дії можна виконати скориставшись контекстним меню переліку звернень.

Для виконання друку у пакетному режимі (одразу декілька карток чи обкладинок справ) треба в переліку звернень вибрати всі необхідні звернення та натиснути одну з вказаних вище комбінацій клавіш. Альтернативний спосіб друку у пакетному режимі полягає у визначенні номерів або діапазонів номерів звернень що підлягають друку у діалогових вікнах параметрів друку.

Примітка: реєстраційно-контрольні картки та картки додаткового контролю друкуються на папері формату А5.

Визначення порядку проходження карток при друкуванні

Порядок проходження реєстраційно-контрольних карток, карток додаткового контролю, а також обкладинок справ при пакетному друкуванні (одночасний друк кількох справ) визначається параметрами сортування, що встановлені для даних про звернення у реєстрі звернень громадян. У випадку, якщо параметри сортування не визначені, картки друкуються в порядку їхнього додання до реєстру.

Параметри формування реєстраційно-контрольних карток

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян припускає друк реєстраційних карток згідно зі стадіями проходження звернень. Відповідно до цього усі дані, що виводяться на реєстраційну картку, розділені на наступні групи:

Бланк картки – друк порожнього бланка реєстраційно-контрольної картки. Якщо вказано тільки цю групу даних подальша інформація про картки, які підлягають друку, ігнорується та формується бланк однієї картки. У випадку, якщо потрібно надрукувати декілька порожніх бланків, вкажіть необхідну кількість копій у вікні налаштувань параметрів друку.

Дані про звернення – при включенні цієї групи на лицьовій стороні реєстраційно-контрольній картки друкується наступна інформація: ПІБ або назва заявника; категорія заявника; тип звернення; кількість громадян, що звернулися; дата реєстрації та індекс звернення; код та назва вищестоящої організації; позначка про вищестоящий контроль; зміст порушених питань. На зворотній стороні картки друкується дата реєстрації та індекс

звернення, код вищестоящої організації, коди порушених питань. Також, відповідно до стану однойменних параметрів друку, на зворотній стороні може друкуватися дата першої передачі на розгляд і прізвище та ініціали посадової особи, що здійснює перший розгляд звернення.

Дані про розгляд – при включенні цієї групи на реєстраційно-контрольній картці друкується наступна інформація: коди порушених питань; характер питань; позначки про наявність особистого контролю; позначки про наявність повторних питань; коди виконавців; встановлені дати розгляду по питаннях; резолюції. У випадку, якщо вказано тільки цю групу та зазначена інформація займає більш карток, ніж інформація з попередньої групи, системою буде сформовано повідомлення, у якому вказуються індекси карток та кількість чистих аркушів папера, що потрібно додати до цих карток для виконання коректного друку. При цьому, бланк картки та дані про звернення на доданих аркушах друкуються автоматично, а друк карток здійснюється з обох сторін (якщо кількість карток не збільшується, відбувається друк тільки на лицьовій стороні картки).

Дані про виконання – ця група припускає друк наступної інформації: форма перевірки питання; результат розгляду; обґрунтованість питання; дата виконання; позначка про наявність додаткового контролю; перша встановлена дата розгляду по додатковому контролю; код виконавця по першому додатковому контролю. У випадку, якщо вказано тільки цю групу, друк відбувається тільки на зворотній стороні реєстраційної картки.

З метою більш детального налаштування друку даних із другої групи (дані про звернення) використовуються наступні додаткові параметри:

Дата першої передачі на розгляд – якщо включений, на зворотній стороні реєстраційної картки у першому рядку таблиці даних про передачу звернення на виконання буде надруковано дату першої передачі. За замовчуванням ця дата дорівнює даті реєстрації звернення.

Посадова особа що здійснює перший розгляд – якщо включений, на зворотній стороні реєстраційної картки у першому рядку таблиці даних про передачу звернення на виконання буде надруковано прізвище та ініціали посадової особи, що здійснює перший розгляд звернення. За замовчуванням це посадова особа, до якої адресовано звернення.

Перелік виконавців по питаннях – якщо включений, на зворотній стороні реєстраційно-контрольної картки для звернень, що передані на виконання, в таблиці даних про передачу звернення буде надруковано перелік керівників виконавців, що беруть участь у виконанні питань, порушених в зверненні. Для формування цього переліку дані про прізвища та ініціали керівників вибираються з довідника виконавців.

Дата передачі на виконання – цей параметр активується тільки в разі, якщо включений попередній параметр формування реєстраційно-контрольної картки (перелік виконавців по питаннях) та дозволяє керувати друком дати передачі звернення на виконання безпосереднім виконавцям.

Комбінації груп даних, які підлягають друку, можна встановлювати довільно. Зміст додаткових параметрів аналізується тільки при включенні до друку групи даних про звернення. У іншому разі ці параметри ігноруються. Для швидкого визначення найбільш часто використовуваних комбінацій складових для друку можна використовувати наступні комбінації клавіш:

Alt+1 – друк бланка картки та інформації про звернення

Alt+2 – друк інформації про розгляд

Alt+3 – друк інформації про виконання (друга сторона картки)

Alt+4 – друк бланка картки, інформації про звернення та розгляд

Alt+5 – друк бланка картки, інформації про звернення, розгляд та виконання

Для визначення переліку реєстраційних карток, які необхідно надрукувати, використовується три варіанти відбору:

Поточна – друку підлягає поточна обрана (або остання виділена при множинному виділенні) у реєстрі звернень громадян реєстраційна картка.

Обрані – друку підлягають всі обрані у реєстрі звернень громадян реєстраційні картки. Цей варіант блокується у випадку, якщо обрана тільки одна картка.

Номери – друку підлягають картки, номери (або діапазони номерів) яких вказано в полі перелік номерів карток. У випадку, якщо визначених карток не знайдено системою буде сформовано відповідне повідомлення.

Параметри формування карток додаткового контролю

Процесом формування та друку карток додаткового контролю можна керувати за допомогою наступних параметрів:

Друкувати – цим параметром визначається варіант картки (карток), які будуть надруковані. У випадку обрання позиції **Картку** буде надрукована повністю заповнена картка (картки) додаткового контролю з інформацією про питання, що знаходяться на додатковому контролі та даними про перший додатковий контроль. У випадку обрання позиції **Додаткову картку** буде надруковано картку (картки) із заповненою шапкою (інформація про звернення). Ця позиція може бути використана у випадку, якщо здійснення додаткового контролю по зверненню не вистачає існуючих карток. При обранні позиції **Тільки бланк** буде надрукований порожній бланк картки додаткового контролю. При цьому кількість потрібних бланків визначається у стандартному вікні параметрів друку та не залежить від кількості записів, попереднє обраних у реєстрі звернень.

Дата першої передачі на розгляд – якщо включений, на зворотній стороні картки додаткового контролю у першому рядку таблиці даних про передачу звернення на виконання буде надруковано дату передачі на виконання по першому з додаткових контролів.

Особа що здійснює перший розгляд – цим параметром визначається прізвище та ініціали особи, на розгляд чи виконання до якої спрямоване звернення, що поставлене на додатковий контроль. У випадку обрання позиції **Керівник**, у першому рядку таблиці даних про передачу звернення на виконання буде надруковано прізвище та ініціали особи, до якої було спрямоване звернення. Ця позиція може бути використана у випадках, якщо звернення поставлене на додатковий контроль вищестоящою організацією. У випадку обрання позиції **Виконавець** – буде надруковано прізвище та ініціали керівника відповідального виконавця з переліку виконавців по першому додатковому контролю. Обрання позиції **Не друкувати** дозволяє заборонити друк будь-яких прізвищ та ініціалів у першому рядку таблиці даних про передачу звернення на виконання.

Для визначення переліку карток додаткового контролю, які необхідно надрукувати, використовується три варіанти відбору:

Поточна – друку підлягає поточна обрана (або остання виділена при множинному виділенні) у реєстрі звернень громадян реєстраційна картка.

Обрані – друку підлягають всі обрані у реєстрі звернень громадян реєстраційні картки. Цей варіант блокується у випадку, якщо обрана тільки одна картка.

Номери – друку підлягають картки, номери (або діапазони номерів) яких вказано в полі перелік номерів карток. У випадку, якщо визначених карток не знайдено системою буде сформовано відповідне повідомлення.

Примітка: картка додаткового контролю може бути надрукована тільки для звернень які знаходяться додатковому контролі. При цьому на картці друкуються дані (резольюція,

дата передачі на виконання, відповідальний виконавець), які стосуються тільки першого додаткового контролю.

Формування номерів карток для друку

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян дозволяє друкувати реєстраційні картки, картки додаткового контролю та обкладинки справ за їхніми номерами. Для цього необхідно в полі **Перелік номерів карток** вікна параметрів формування реєстраційних карток, карток додаткового контролю чи обкладинок справ визначити через кому номери карток або діапазони номерів карток які треба надрукувати.

Номери карток, що підлягають друкуванню, повинні мати наступний формат: **НННН.РРРР** де **НННН** – номер реєстраційної картки, **РРРР** – рік, у якому зареєстровано картку. При визначенні номера картки лідируючі нулі ігноруються (тобто 00234 та 234 вважаються однаковими номерами), а при визначенні року реєстрації картки допускається використовувати скорочений формат, наприклад 3461.02 замість 3461.2002. У випадку, якщо рік не вказано, друкуються картки, зареєстровані у поточному році.

Діапазон реєстраційних карток, що підлягають друкуванню визначається як **НН1–НН2**, де **НН1** – початковий, а **НН2** – кінцевий номери карток що мають формат, описаний вище.

6.4. Додаткова обробка даних про звернення

Автоматичне визначення базових адрес

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян "Звернення" дозволяє здійснювати облік звернень громадян за адресами з довідника адрес (базовими адресами). В разі використання цієї схеми обліку звернень з'являється можливість автоматизованого формування різноманітних аналітичних даних по базових адресах заявників (визначати на яких саме кварталах міста люди найбільш потерпають від неякісного опалення або його відсутності, стану житлових будинків та інш.).

Перейти на схему обліку звернень за базовими адресами можна в будь-який момент. Однак в разі наявності в системі зареєстрованих звернень під час здійснення переходу на облік за адресами виникає необхідність у визначенні базових адрес для вже існуючих звернень. Якщо таких звернень небагато, базові адреси по цих зверненнях можна визначити вручну. В разі ж, якщо звернень багато – для визначення базових адрес слід застосувати функцію автоматичного встановлення базових адрес, яка на підставі даних довідника адрес здійснює аналіз інформації про адреси заявників і визначає найбільш підходящу базову адресу.

Для застосування цієї функції необхідно в реєстрі звернень громадян виконати команду **Встановити базові адреси** з підменю **Додаткова обробка** контекстного меню переліку звернень. Далі, необхідно вказати період реєстрації звернень, по яких необхідно встановити базові адреси та натиснути кнопку **Прийняти**.

Примітка: для роботи функції автоматичного визначення базових адрес попереднє необхідно заповнити довідник адрес. Ефективність роботи функції визначення базових адрес складає 80–90%.

Перенесення звернень між реєстраційними журналами

В разі, якщо для обліку звернень громадян використовується декілька реєстраційних журналів (наприклад журнал реєстрації письмових звернень та журнал реєстрації звернень на особистому прийомі) з'являється можливість внесення інформації про нове

звернення у невідповідний журнал. Для виправлення подібних помилок, а також у інших випадках, коли виникає необхідність зміни реєстраційного журналу для вже існуючих звернень, призначена операція перенесення звернень між реєстраційними журналами.

Для виконання цієї операції необхідно:

- в реєстрі звернень громадян встановити поточним реєстраційний журнал, з якого необхідно перенести звернення
- обрати одно або декілька звернень, які необхідно перенести до іншого реєстраційного журналу
- виконати команду **Перенести в інший журнал** з підменю **Додаткова обробка** контекстного меню переліку звернень
- у вікні, що з’явилося та містить перелік доступних реєстраційних журналів обрати необхідний реєстраційний журнал (цільовий журнал) та натиснути кнопку **Прийняти**

Після виконання вказаних вище дій всі обрані звернення будуть автоматично перенесені до цільового реєстраційного журналу. При цьому, в разі, якщо в цільовому реєстраційному журналі вже є звернення з номерами, аналогічними номерам звернень що переносяться – звернення що переносяться будуть автоматично перенумеровані. Для визначення нових номерів цих звернень буде використаний метод генерації номерів, встановлений для цільового реєстраційного журналу.

7. Попередній запис на особистий прийом

Реєстр попереднього запису на особистий прийом

Реєстр попереднього запису на особистий прийом призначений для автоматизації процесу підготовки особистого прийому для керівників, які здійснюють особистий прийом за попереднім записом. На підставі даних з реєстру попереднього запису формуються списки особистого прийому, які можуть використовуватися керівником або його помічником безпосередньо під час проведення прийому, списки завдань для виконавців, які приймають участь у підготовці до особистого прийому, а також реєстраційно-контрольні картки для формування відповідних реєстраційних картотек.

Після проведення прийому дані з реєстру попереднього запису можуть бути використані для автоматичного заповнення відповідних реєстраційних журналів реєстру звернень громадян та подальшої обробки звернень, що надійшли на особистому прийомі.

Для початку роботи з реєстром попереднього запису на особистий прийом необхідно виконати команду *Реєстр попереднього запису* яка знаходиться в меню *Облік* основного меню програми.

Нижче наведено зовнішній вигляд реєстру попереднього запису на особистий прийом:

Фільтр

Дата з .. по .. Номер Адресоване Кравченко С.І. Прием 21.09.2010

Заявник Адреса

Перелік громадян, записаних на прийом

Дата	Номер	Заявник	Категорія	Адреса	С
13.07.10	3	Кулагина Надежда Алексеевна	ВТ	ул. Советская, 92а/281	
09.07.10	1	Пигарев Борис Петрович	ЧАЭС	ул. Гвардейская, 4/232	
20.07.10	7	Медяник Валентина Дмитриевна, Гнида Витал	ІК	кв. Дзержинского, 9/29	
21.07.10	9	Селиманова Елена Васильевна	ІК	ул. Осипенко, 17а/32	
15.07.10	4	Асеева Людмила Михайловна	МС	ул. Брестская, 7/145	
15.07.10	6	Карасев Евгений Константинович	ІК	пос. Юбилейный, кв. Ворошилова, 14/28	

Перелік порушених питань

№	Зміст питання
1	О ремонте кровли

Виконавці

Назва виконавця
Жовтневий райвиконком
Управління житлово-комунального господарства

Додати Редагувати Видалити Зачинити

Реєстр складається з чотирьох основних елементів: фільтра, переліку громадян, записаних на прийом, переліку порушених питань та переліку виконавців, які беруть участь у підготовці до прийому по конкретному питанню або по зверненню в цілому.

За допомогою фільтру здійснюється відбір або пошук необхідної інформації по таких полях як дата реєстрації на прийом, номер попереднього запису, посадова особа, що здійснює прийом, дата проведенні прийому, прізвище, ім'я та по батькові заявника (поле *Заявник*), адреса заявника та стан запису. Для прискорення пересування по полях фільтру можна використовувати наступні комбінації клавіш:

Ctrl+Shift+T – фільтр за терміном реєстрації на прийом

Ctrl+Shift+N – фільтр за номером попереднього запису

Ctrl+Shift+Z – фільтр за заявником

Ctrl+Shift+A – фільтр за адресою

При формуванні фільтру також існує можливість швидкого заповнення деяких елементів, а саме: комбінація клавіш **Alt+Shift+Z** встановлює заявника з поточного запису в якості фільтра за заявником, а комбінація клавіш **Alt+Shift+A** – встановлює адресу з поточного запису в якості фільтра за адресою.

В переліку громадян, записаних на прийом відображуються дані по всіх громадянах, введених до реєстру попереднього запису, які відповідають умовам відбору, встановлених за допомогою фільтру.

Перелік порушених питань відображує дані про всі питання, які порушені заявником та мають бути розглянуті посадовою особою під час проведення прийому, а перелік виконавців – всіх виконавців, які приймають участь у підготовці до особистого прийому щодо обраного в переліку питань питання. Залежно від параметрів переліку виконавців в ньому можуть бути відображені як виконавці, що призначені по окремому питанню, так і виконавці по зверненню в цілому. Визначити параметри відображення виконавців можна за допомогою контекстного меню відповідного переліку.

В базовому вигляді реєстру попереднього запису перелік порушених питань та перелік виконавців відключені. Для відображення переліку питань, порушених у зверненні та переліку виконавців треба натиснути комбінації клавіш **Ctrl+Q** та **Ctrl+E** відповідно. Повторне використання зазначених комбінацій клавіш приховує відповідні переліки.

Для швидкого переключення між вказаними вище переліками даних можна використовувати комбінації клавіш **Ctrl+L** та **Ctrl+Shift+L**.

В нижній частині вікна реєстру попереднього запису знаходяться чотири кнопки – основні кнопки форми, за допомогою яких можна здійснювати додання, редагування та видалення звернень. Однак всі зазначені дії також можна виконувати за допомогою кнопок що розташовані на панелі інструментів, команд основного або контекстного меню переліку громадян та комбінацій швидких клавіш. Тому, з метою економії робочого простору та одночасного розміщення більшої кількості облікових даних на екрані (особливо актуально для моніторів з вирішальною спроможністю 800x600) основні кнопки форми можна відключити за допомогою команди **Основні кнопки форми** яка знаходиться в підменю **Настроювання вікна** меню **Вид** або скориставшись комбінацією клавіш **Ctrl+Alt+B**.

Окрім інформації щодо кількості попередніх записів, які задовольняють встановленим умовам відбору, в реєстрі попереднього запису на особистий прийом можна отримати дані щодо кількості порушених питань, а також кількості громадян які записалися на прийом з цими питаннями. Для отримання цієї інформації необхідно виконати команди **Кількість питань** та **Кількість громадян** відповідно. Ці команди розташовані у підменю **Локальні звіти** контекстного меню переліку громадян чи меню **Звіти** основного меню програми.

Для попередніх записів, що знаходяться у стані підготовки в реєстрі попереднього запису можуть бути сформовані реєстраційно-контрольні картки (бланк РКК та дані про звернення). Для формування та друку цих документів необхідно в переліку громадян вибрати один або кілька попередніх записів (пакетний режим) та виконати команди **Друк** або **Попередній перегляд**. Альтернативним шляхом отримання цих документів є використання комбінацій швидких клавіш **Ctrl+P**, **Ctrl+Shift+P** відповідно. У випадку, якщо жодний з обраних записів не задовольняє умовам формування РКК – їхнє формування буде заблоковано, а користувачеві видане відповідне попередження.

Дані, які може надати перелік громадян, записаних на прийом

За допомогою переліку громадян, записаних на прийом можна отримати наступну інформацію:

- Посадову особу, що здійснює прийом
- Посаду особи, що здійснює прийом
- Дату проведення прийому
- Дату реєстрації на прийом
- Рік реєстрації на прийом
- Місяць реєстрації на прийом
- Квартал реєстрації на прийом
- Порядковий номер попереднього запису
- Порядок розташування у списку особистого прийому
- Суб'єкт попереднього запису (І – індивідуальне, К – колективне)
- Вид звернення (П – пропозиція, З – заява, С – скарга, І – інформаційний запит)
- Прізвище, ім'я та по батькові заявника
- Стать заявника (Ч – чоловіча, Ж – жіноча, Н – не визначена)
- Повну та скорочену назву категорії заявника
- Повну та скорочену назву соціального статусу заявника
- Кількість заявників що звернулися
- Територіальну приналежність заявника (назва адміністративно-територіальної одиниці)
- Адресу заявника
- Базову адресу заявника – дані про адресу заявника згідно довідника адрес (в разі використання обліку звернень за адресами з довідника)
- Телефон заявника
- Код та назву варіанта надходження звернення
- Додаткову інформацію про попередній запис
- Код додаткової класифікації – код попереднього запису за довідником додаткової класифікації звернень
- Назву додаткової класифікації – назва попереднього запису за довідником додаткової класифікації звернень
- Кількість порушених питань
- Стан попереднього запису – відображує поточну стадію попереднього запису
- Зарезервований номер звернення
- Реєстраційний індекс звернення (формується залежно від настроювань реєстраційного журналу, в якому буде зареєстроване звернення)
- Код та назву реєстраційного журналу в якому буде зареєстроване звернення
- Перелік порушених питань

Визначити, які саме стовпці повинні відображатися у переліку громадян можна за допомогою менеджера стовпців.

Дані, які може надати перелік питань попереднього запису

За допомогою переліку питань у реєстрі попереднього запису та у редакторі даних про попередній запис можна отримати наступну інформацію про порушені питання:

- Номер питання – порядковий номер порушеного питання
- Код питання – п'ятизначний код базового питання, до якого віднесено порушене

питання

- Зміст питання
- Код за додатковою класифікацією – код питання за довідником додаткової класифікації питань
- Назва за додатковою класифікацією – назва питання за довідником додаткової класифікації питань

Визначити, які саме стовпці повинні відображатися у питань попереднього запису можна за допомогою менеджера стовпців.

Стадії попереднього запису

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян відстежує наступні стадії знаходження даних про попередній запис: реєстрація, підготовка, в роботі та скасовано. При відображенні даних у табличному вигляді (реєстр попереднього запису) зазначені стадії відображуються в стовпці **Стан попереднього запису** наступними прапорцями:  – реєстрація,  – підготовка,  – в роботі,  – скасовано. Нижче наведений стислий опис кожної з цих стадій:

Реєстрація – на цю стадію інформація про попередній запис потрапляє автоматично при доданні нового запису в реєстр попереднього запису. При цьому будь-які дані щодо попереднього запису, який знаходиться на цій стадії, можуть бути відредаговані або видалені. В разі необхідності попередні записи, які знаходяться на стадіях **Підготовка** або **Скасовано** можуть бути повернуті на стадію **Реєстрація**.

Підготовка – при переведенні попереднього запису на стадію підготовка за ним автоматично закріплюється вільний реєстраційний номер з реєстраційного журналу, визначеного під час переведення, та формується реєстраційний індекс, під яким у подальшому буде зареєстроване це звернення. Для всіх попередніх записів, що знаходяться на цій стадії в реєстрі попереднього запису можуть бути сформовані реєстраційно-контрольні картки, які використовуються керівником або його помічником під час проведення прийому. В разі редагування даних про попередній запис що знаходиться на цій стадії інформацію про посадову особу, що здійснюватиме особистий прийом, а також про дату його проведення змінити неможливо.

В роботі – знаходження даних про попередній запис на цій стадії означає що звернення вже зареєстроване, а відповідні дані про з реєстру попереднього запису перенесені до реєстру звернень громадян. На цій стадії редагування або видалення даних про попередній запис неможливо.

Скасовано – знаходження даних про попередній запис на цій стадії означає що заявник, якого було записано на особистий прийом відмовився цього прийому, або не з'явився на прийом під час його проведення.

Зміна стадії попереднього запису

Поточна стадія кожного попереднього запису відображується в переліку громадян, записаних на прийом реєстру попереднього запису в стовпці **Стан попереднього запису**. Для зміни стадії, на якій знаходиться попередній запис необхідно виконати одну із команд зміни стадії, що розташовані в підменю **Стадії** контекстного меню переліку громадян, записаних на прийом, або за допомогою використання відповідної комбінації швидких клавіш. Нижче наведено перелік команд, за допомогою яких можна змінити стадію попереднього запису:

Зарезервувати – використовується для переведення попереднього запису на стадію **Підготовка**. Команда може бути застосована для всіх попередніх записів, які на момент її виконання знаходяться на стадії **Реєстрація**. Під час виконання команди необхідно

вказати відповідний реєстраційний журнал в якому буде виконано резервування реєстраційного номера для попереднього запису що переводиться в стадію підготовка. Правила формування реєстраційних номерів та індексів для майбутніх звернень визначаються відповідними параметрами обраного реєстраційного журналу. Для виконання цієї команди також можна скористатися функціональною клавішею **F7**.

На обробку – використовується для переведення попереднього запису на стадію **В роботі**. Команда може бути застосована для всіх попередніх записів, які на момент її виконання знаходяться на стадіях **Реєстрація** або **Підготовка**. Під час виконання цієї команди в реєстраційний журнал, визначений під час переведення попереднього запису на стадію **Підготовка**, під зарезервованим реєстраційним номером автоматично додається новий запис із заповненням даних про заявника та порушені ним питання. В разі, якщо команда виконується для попередніх записів які знаходяться в стадії **Реєстрація**, під час її виконання необхідно вказати відповідний реєстраційний журнал. Для виконання цієї команди також можна скористатися комбінацією клавіш **Shift+F7**.

Скасувати – використовується для переведення попереднього запису на стадію **Скасовано**. Команда може бути застосована для всіх попередніх записів, які на момент її виконання знаходяться на стадіях **Реєстрація** або **Підготовка**. Під час виконання цієї команди реєстраційні номери, зарезервовані для попередніх записів що знаходяться на стадії **Підготовка** звільняються та можуть бути використані повторно. Для виконання цієї команди також можна скористатися комбінацією клавіш **Alt+F7**.

Первинний стан – використовується для переведення попереднього запису на стадію **Реєстрація**. Команда може бути застосована для всіх попередніх записів, які на момент її виконання знаходяться на стадіях **Підготовка** або **Скасовано**. Під час виконання цієї команди реєстраційні номери, зарезервовані для попередніх записів що знаходяться на стадії **Підготовка** звільняються та можуть бути використані повторно. Для виконання цієї команди також можна скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+F7**.

Всі попередні записи, які знаходяться на стадії **В роботі** не можуть бути переведені на будь-яку іншу стадію за допомогою команд, описаних вище. Для таких попередніх записів змінити стадію можливо тільки шляхом видалення відповідних ним звернень з реєстру звернень громадян. Після цього такі звернення будуть автоматично переведені на стадію **Підготовка**.

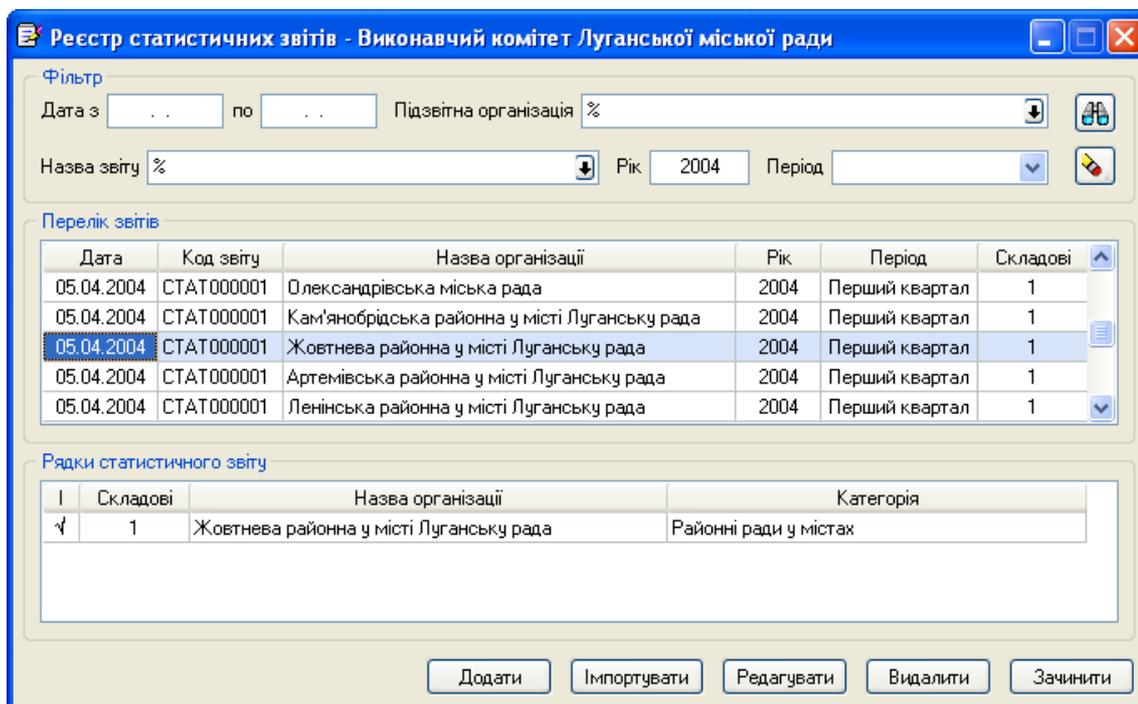
Примітка: реєстраційні номери, зарезервовані для попередніх записів, що знаходяться на стадії **Підготовка** не можуть бути використані для реєстрації звернень у відповідному реєстраційному журналі.

8. Облік статистичних звітів підзвітних установ

Реєстр статистичних звітів

Реєстр статистичних звітів підзвітних організацій призначений для введення та збереження в електронній базі даних інформації про звернення, які надійшли до підзвітних щодо забезпечення розгляду звернень громадян організацій у вигляді різноманітних статистичних звітів за визначений період часу. Дані із цього реєстру використовуються при формуванні власних статистичних звітів. Для початку роботи з реєстром статистичних звітів підзвітних організацій необхідно виконати команду **Реєстр статистичних звітів** яка знаходиться в меню **Облік** основного меню програми.

Нижче наведений зовнішній вигляд реєстру статистичних звітів підзвітних організацій.



Реєстр складається з трьох основних елементів: фільтра, переліку статистичних звітів та переліку рядків статистичного звіту.

За допомогою фільтру здійснюється відбір або пошук необхідної інформації по таких полях як дата здачі звіту, підзвітна організація, назва статистичного звіту, рік та період складання звіту.

В переліку статистичних звітів відображуються дані по всіх статистичних звітах, введених до бази даних інформаційно-аналітичної системи які здані до поточної організації (відділу, управління) та відповідають умовам відбору що встановлені за допомогою фільтру.

Назва поточної організації відображається у заголовку вікна реєстру статистичних звітів підзвітних організацій. Для зміни поточної організації необхідно виконати команду **Підрозділ** з контекстного меню переліку статистичних звітів чи скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+D**, вибрати зі списку потрібну організацію та виконати команду **Прийняти**.

Перелік рядків статистичного звіту показує всі складові поданого статичного звіту. Наприклад, для статистичного звіту міськвиконкому міста, яке має в своєму складі чотири районних виконкому кількість рядків для ідентифікованих звітів буде складати 5: один рядок – дані про звернення, які надійшли безпосередньо до міськвиконкому та 4 рядки з

даними про звернення що надійшли до районних виконавчих комітетів міста. У випадку подання не ідентифікованого звіту кількість рядків буде складати 2: один рядок для міських рад та один рядок для районних рад у місті, який буде містити дані по всіх районних радах разом.

В базовому вигляді реєстру статистичних звітів перелік рядків статистичного звіту відключений. Для його показу треба виконати команду **Рядки звітів** контекстного меню переліку звітів або скористатися комбінації клавіш **Ctrl+S**. Повторне виконання зазначених дій приховує переліки рядків статистичного звіту.

У нижній частині вікна реєстру статистичних звітів знаходяться п’ять кнопок – основні кнопки форми, за допомогою яких можна здійснювати додання, імпортування, редагування та видалення статистичних звітів. Також, всі зазначені дії можна виконувати за допомогою кнопок що розташовані на панелі інструментів, команд основного або контекстного меню переліку звітів та комбінацій швидких клавіш.

Як і власні статистичні звіти, звіти підзвітних організацій можуть бути надруковані. При цьому звіт буде надруковано на власному бланку з зазначенням від якої саме підзвітної установи наданий цей звіт. Для формування та друку звітів підзвітних організацій необхідно у переліку звітів вибрати необхідний звіт та виконати команди **Друк** або **Попередній перегляд**.

Примітка: зміна поточної організації доступна тільки в мережевих версіях інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян “Звернення” та “Звернення” *Plus*.

Дані, які може надати перелік статистичних звітів

За допомогою переліку звітів реєстру статистичних звітів підзвітних організацій можна отримати наступну інформацію:

- Дата подання звіту
- Код статистичного звіту
- Назва статистичного звіту
- ЄДРПОУ код організації
- Назва організації
- Звітний рік
- Звітний період
- Кількість організацій – загальна кількість організацій, які увійшли до поданого статистичного звіту

Визначити, які саме стовпці повинні відображатися у переліку звітів можна за допомогою менеджера стовпців.

Дані, які може надати перелік рядків статистичного звіту

За допомогою переліку рядків статистичного звіту можна отримати наступну інформацію:

- Ідентифікований рядок – ознака того, що рядок звіту є ідентифікованим, тобто визначена конкретна організація, до якої належить цей рядок
- Кількість організацій – загальна кількість організацій, які увійшли до відповідного рядка поданого статистичного звіту (для ідентифікованих рядків завжди дорівнює 1)
- ЄДРПОУ код організації
- Назва організації – для не ідентифікованих рядків встановлюється назва "Кумулятивні дані"

а Категорія організацій за державним класифікатором

Визначити, які саме стовпці повинні відображатися у переліку рядків статистичного звіту можна за допомогою менеджера стовпців.

8.1. Додання, редагування та імпорт даних

Редактор даних звітів підзвітних організацій

Редактор даних звітів підзвітних організацій призначений для додання та редагування інформації про статистичні звіти що подають підзвітні організації, яка заноситься до електронної бази даних для подальшої обробки та має такий вигляд:

Редагування статистичного звіту

Дані статистичного звіту

Дата здачі: 05.10.2004 Код звіту: СТАТ000001 Назва звіту: Базовий статистичний звіт Звітний рік: 2004 Звітний період: Три квартали

Підзвітна організація: Виконавчий комітет Луганської міської ради Коментар:

Рядки статистичного звіту

I	Складові	Назва організації	Категорія
✓	1	Виконавчий комітет Луганської міської ради	Міські ради міст обласного значення
✓	1	Кам'янобрідська районна у м.Луганську рада	Районні ради у містах
✓	1	Артемівська районна у місті Луганську рада	Районні ради у містах
✓	1	Олександрівська міська рада	Міські ради міст районного значення
✓	1	Ювілейна селищна рада	Селищні ради

Параметри Прийняти Скасувати

Внесення даних про статистичний звіт розпочинається із заповнення дати здачі (подання) звіту. Далі, в полі **Код звіту** або в полі **Назва звіту** необхідно визначити за кодом або за назвою відповідно який саме статистичний звіт буде додано до бази даних, вказати рік та період, дані за який містить звіт що додається. В полі **Підзвітна організація** треба визначити яка саме організація подає звіт. В поле **Коментар** можна додавати будь-яку інформацію щодо поданого звіту.

Після внесення визначених вище даних до звіту за допомогою редактора рядків можна додавати рядки, які містять дані визначеного статистичного звіту. Для внесення нового рядка статистичного звіту в редакторі рядків необхідно вказати до якої саме організації належить цей рядок, а також визначити категорію цієї організації за державним класифікатором. Якщо вказана категорія не співпадає з категорією, визначеною для цієї підзвітної організації у довіднику, при збереженні даних автоматично буде сформоване відповідне повідомлення. При введенні статистичних звітів які містять кілька рядків з паперових носіїв де неможна визначити до якої саме організації належить той чи інший рядок звіту в полі **Не ідентифікований рядок** треба

Редагування рядка статистичного звіту

Параметри рядка

Не ідентифікований рядок Складові: 1

Підзвітна організація: Олександрівська міська рада

Категорія за державним класифікатором: Міські ради міст районного значення

Прийняти Скасувати

встановити позначку, в полі **Складові** вказати кількість організацій, які увійшли до цього рядка звіту та визначити, до якої категорії належать ці організації. Після збереження цих даних система автоматично перейде у режим редагування параметрів статистичного звіту для поточного рядка.

При редагуванні рядків статистичних звітів підзвітних установ для зміни параметрів звіту необхідно натиснути кнопку **Параметри**, виконати однойменну команду контекстного меню переліку рядків звіту редактора звітів або натиснути клавішу **F7**.

Інформація про всі додані або відредаговані рядки статистичного звіту буде автоматично відображатися у переліку рядків звіту. Кількість рядків що може містити статистичний звіт не обмежена.

По закінченні додання чи редагування даних статистичного звіту необхідно зберегти всю додану або відредаговану інформацію натиснувши кнопку **Прийняти** або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+S**.

Примітка: вид статистичного звіту можна змінювати тільки за умов, якщо до звіту ще не внесено жодного рядка.

Редагування параметрів статистичного звіту

Діалогове вікно **Редагування параметрів звіту** відображує повний перелік параметрів статистичного звіту що додається або редагується.

Для редагування параметра необхідно у списку параметрів за допомогою клавіш управління курсором або маніпулятора "миша" виділити клітину зі значенням потрібного параметра та ввести нове значення. Щоб зберегти значення відредагованого параметра треба натиснути клавішу **Enter** або будь-яку з клавіш управління курсором. Для відміни редагування параметра треба натиснути клавішу **Esc**.

Після завершення редагування параметрів звіту для збереження даних необхідно натиснути кнопку **Прийняти** або комбінацію клавіш **Ctrl+S**. При цьому буде виконано комплексне тестування усіх параметрів статистичного звіту. У випадку, якщо якийсь з параметрів звіту не відповідає умовам тестування буде видано відповідне повідомлення.

Для відміни усіх зроблених змін треба натиснути кнопку **Скасувати** або клавішу **Esc**.

Імпортування статистичних звітів

В разі, якщо статистичний звіт підзвітної організації був сформований за допомогою інформаційно-аналітичної системи "Звернення", або за допомогою окремого модуля для формування статистичних звітів та поданий в електронному вигляді, додання цього звіту до реєстру статистичних звітів підзвітних організацій може бути автоматизоване за допомогою функції імпорту.

Для виконання імпорту статистичних звітів в реєстрі статистичних звітів необхідно натиснути кнопку **Імпортувати**, виконати аналогічну команду з контекстного меню переліку звітів або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+I**. Після визначення та відкриття файлу, що містить статистичний звіт буде сформоване інформаційне вікно з повною інформацією про статистичний звіт що імпортується. Після підтвердження імпортування звіт буде автоматично доданий до реєстру статистичних звітів.

В разі, якщо файл статистичного звіту пошкоджений або має некоректний формат – імпортування звіту буде заблоковане. Також буде заблоковане імпортування статистичних звітів, які вже існують в реєстрі статистичних звітів.

Стикування підзвітних організацій, які вказані у файлі звіту із відповідними організаціями довідника підзвітних організацій відбувається за допомогою коду ЄДРПОУ цих організацій. У випадку, якщо у довіднику відсутня необхідна організація – дані про цю організацію будуть автоматично додані у довідник.

Внесення початкових даних по власній організації

В разі якщо облік звернень громадян за допомогою інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" розпочато не з початку звітної періоду, під час формуванні статистичних звітів до рядка звіту з власними даними увійде інформація тільки про ті звернення, які зареєстровані у інформаційно-аналітичній системі. Для включення в статистичний звіт даних про звернення які були зареєстровані за допомогою паперових реєстраційних журналів або інших систем обліку звернень необхідно зробити наступне:

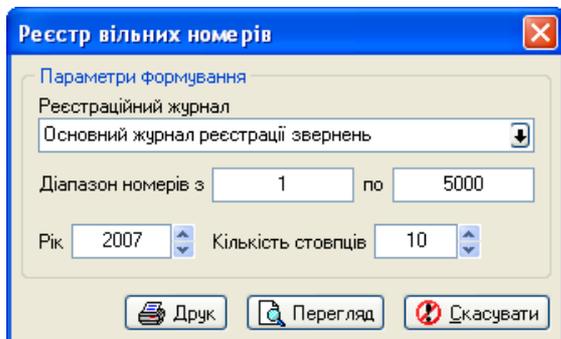
- розрахувати всі показники статистичного звіту що складається за звітний період і протягом якого звернення не реєструвалися за допомогою інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення"
- в довідник підзвітних установ додати власну організацію, вказавши для неї категорію за державним класифікатором "**Власні відділи та управління**"
- в реєстрі статистичних звітів додати необхідний звіт вказавши в якості підзвітної організації власну
- додати рядок статистичного звіту вказавши в якості підзвітної організації власну
- внести попередньо розраховані показники статистичного звіту

Після виконання цієї операції при формуванні власного статистичного звіту внесені таким чином дані будуть автоматично додані до рядку що містить власні статистичні дані без збільшення кількості органів що звітують.

9. Робота зі звітами

Реєстр вільних номерів

Звіт "Реєстр вільних номерів" призначений для автоматичного формування списку вільних номерів звернень відсортованого в порядку зростання у вигляді таблиці. Цей список може бути застосований для перевірки наявності "дірок" в нумерації звернень протягом року (дірки можуть виникати у випадку використання ручної нумерації звернень, або у випадку використання автоматичного метода формування номерів "Останній вільний"). Також, цей звіт може бути застосований у випадку використання ручної нумерації звернень для формування реєстру номерів, за допомогою якого можна відслідковувати використані та порожні номери звернень.



Для формування цього звіту необхідно виконати команду *Реєстр вільних номерів* з меню *Звіти* основного меню програми та в діалоговому вікні що відкривається визначити параметри його формування, а саме:

Реєстраційний журнал – визначає реєстраційний журнал в межах якого будується звіт.

Діапазон номерів – визначає діапазон номерів, які будуть виводитися у звіті; у випадку, якщо деякі номери із зазначеного діапазону номерів вже використані у визначеному році, ці номери до звіту не потраплять

Рік – визначає рік, протягом якого буде здійснюватися аналіз наявності чи відсутності звернень з номерами, визначеними діапазоном номерів

Кількість стовпців – визначає кількість стовпців таблиці з вільними номерами (за умовчужанням 10); цей параметр доцільно змінювати разом зі зміною шаблону звіту

Після визначення параметрів звіту його можна або переглянути, натиснувши кнопку *Перегляд*, або одразу ж надрукувати натиснувши кнопку *Друк*.

Примітка: в базовій версії інформаційно-аналітичної системи "Звернення" цей звіт формується на папері формату А5 книжної орієнтації в таблиці 10x22, тобто містить по 220 номерів на кожному аркуші. Однак, у випадках виникнення необхідності форму цього звіту можна змінити на необхідну.

Реєстр прострочень по зверненнях за виконавцями

Звіт "Реєстр прострочень по зверненнях за виконавцями" призначений для автоматичного формування списків звернень що знаходяться на виконанні та по яких вже прострочено встановлений термін виконання. Також за допомогою цього звіту можна сформувані списки звернень, термін виконання по яким менше визначеної дати, однак прострочення терміну виконання ще не настало. Такі списки можна застосовувати для виконання попереджувального контролю термінів виконання по зверненнях. Формування списків здійснюється в розрізі виконавців.

Для формування цього звіту необхідно виконати команду *Реєстр прострочень по виконавцях* з меню *Звіти* основного меню програми та в діалоговому вікні що відкривається визначити параметри його формування, а саме:

Організація – визначає організацію, в межах якої здійснюється формування звіту.

Реєстраційний журнал – визначає реєстраційний журнал, в межах якого здійснюється формування звіту. В разі, якщо реєстраційний журнал не визначено, формування звіту здійснюється по всіх журналах реєстрації звернень що належать визначеній організації.

Термін – визначає термін аналізу звернень за датою їхньої реєстрації.

Попереджувальний контроль – якщо цей параметр включений, буде сформований список звернень, встановлений строк виконання по яких менший за дату, визначену цим параметром, однак прострочення терміну виконання ще не настало (список попереджувального або превентивного контролю).

Контроль – визначає варіанти контролю, за якими буде побудовано звіт. Для додаткових контролів аналіз здійснюється по тих контролях, які мають найпізнішу встановлену дату розгляду в розрізі кожного з питань, порушених у зверненні.

Деталізація звіту – визначає ступінь деталізації звіту. У випадку, якщо обрана ступінь **Звернення**, звіт міститиме тільки інформацію про звернення. Якщо ж обрана ступінь **Питання** – до даних про звернення буде додаватися інформація про порушені в ньому питання, виконавцем по яких є виконавець, назву якого містить заголовок таблиці.

Виконавці – визначає виконавців, по яких буде сформований звіт. У випадку, якщо обрана позиція **Всі**, буде сформований звіт по всіх виконавцях що беруть участь у розгляді та вирішенні звернень. Якщо обрана позиція **Категорія** – звіт буде сформований по виконавцях що беруть участь у розгляді та вирішенні звернень та належать до визначеної категорії. В обох випадках наявність або відсутність недіючих виконавців в сформованому переліку визначається параметром **Включаючи недіючих**. Якщо ж обрана позиція **Виконавець** – звіт буде сформований тільки по визначеному виконавцю не зважаючи на стан параметра **Включаючи недіючих**.

Варіанти надходження – за допомогою цього параметра можна сформувати окремі списки по зверненнях, отриманих різноманітними шляхами (поштою, телефоном, на особистому прийомі та ін.). У випадку, якщо не обраний жоден з варіантів надходження звернень до звіту будуть включені всі звернення за цією ознакою.

Типи виконавців – цей параметр визначає типи виконавців, які будуть враховані при формуванні звіту.

Відповіді – цей параметр дозволяє формувати окремі списки по зверненнях, на питання яких виконавці вже надали відповіді, однак питання ще не зачинене за відсутністю відповідей від всіх виконавців по питанню або за відсутністю відповідної резолюції керівника, а також по зверненнях, на питання яких відповіді ще не надані. У випадку, якщо не обрана жодна з позицій цього параметра до звіту будуть включені всі звернення.

В/с контроль – за допомогою цього параметра можна сформувати окремі списки по зверненнях, за якими встановлений або не встановлений контроль вищестоящої організації. У випадку, якщо не обрана жодна з позицій цього параметра до звіту будуть включені як контрольні, так і не контрольні звернення.

Розгорнутий реєстр – якщо цей параметр включений, буде сформовано розгорнутий реєстр звернень, який додатково містить такі дані як: вид звернення, прізвище та ініціали посадової особи, до якої адресоване звернення, ознаку особистого прийому та дані про надходження звернення з вищестоящої організації.

По власних строках – визначає термін, за яким здійснюється аналіз. Якщо цей параметр включений, для аналізу використовується власний термін виконання, встановлений для кожного з виконавців по питанню. Інакше – використовується термін, встановлений для виконання по питанню в цілому.

Окремо по кожному виконавцю – визначає, яким чином буде формуватися список. Якщо включений, список по кожному з виконавців буде сформований починаючи з окремого аркушу, матиме власний заголовок, власну нумерацію сторінок та підсумкові дані по виконавцю, інакше – список матиме спільний заголовок, наскрізну нумерацію сторінок та загальні підсумкові дані.

Сортування даних – ця група параметрів визначає, яким чином у сформованому списку будуть відсортовані дані про звернення. За допомогою параметрів цієї групи можна детально визначити будь-який порядок сортування звернень. Параметр **Дані** визначає, по яких саме даних визначається порядок та напрямок сортування. При цьому, для кожного стовпця даних порядок та напрямок сортування визначається окремо за допомогою параметрів **Порядок** та **Напрямок** – відповідно. Відмінити параметри сортування одразу по всіх даних можна за допомогою кнопки **Очистити**.

Примітка: у випадку, якщо по питанню, порушеному у зверненні, визначено кілька виконавців, таке звернення буде присутнє в списках по кожному з цих виконавців. В локальній версії інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" параметр формування звіту **Організація** відсутній.

Реєстр прострочень по зверненнях за кураторами

Звіт "Реєстр прострочень по зверненнях за кураторами" призначений для автоматичного формування списків звернень що знаходяться на виконанні та по яких вже прострочено встановлений термін виконання. Також за допомогою цього звіту можна сформувати списки звернень, термін виконання по яким менше визначеної дати, однак прострочення терміну виконання ще не настало. Такі списки можна застосовувати для виконання попереджувального контролю термінів виконання по зверненнях. Формування списків здійснюється в розрізі посадових осіб що курирують ці питання.

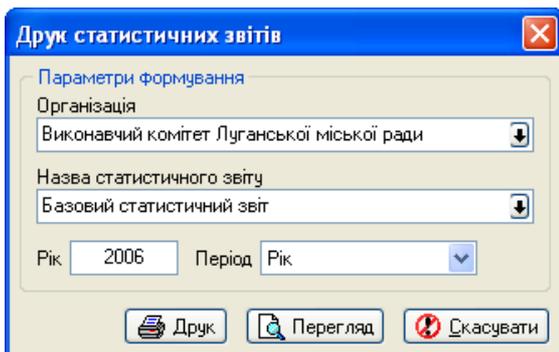
Для формування цього звіту необхідно виконати команду **Реєстр прострочень по кураторах** з меню **Звіти** основного меню програми та в діалоговому вікні що відкриється визначити параметри його формування.

Зовнішній вигляд діалогового вікна та параметри формування цього звіту аналогічні параметрам формування звіту "Реєстр прострочень по зверненнях за виконавцями".

9.1. Власні статистичні звіти

Формування та друк статистичних звітів

Для формування та друку або перегляду статистичних звітів необхідно виконати команду **Перегляд та друк** підменю **Статистичні звіти** з меню **Звіти** основного меню програми.



Після виконання цієї команди у діалоговому вікні що відкрилося необхідно вказати організацію, по якій здійснюється формування статистичного звіту, назву статистичного звіту, який треба надрукувати або переглянути, рік та період року, за який буде сформовано звіт. Перелік періодів формування звітів в полі **Період** встановлюється автоматично в залежності від обраного статистичного звіту.

Після визначення цих параметрів обраний статистичний звіт можна або переглянути, натиснувши кнопку **Перегляд**, або одразу ж надрукувати натиснувши кнопку **Друк**. У випадку, якщо при формуванні звіту виникнуть помилки (така ситуація можлива при некоректному налаштуванні динамічних параметрів звіту), системою будуть видані відповідні повідомлення, однак можливість друку цього звіту залишається.

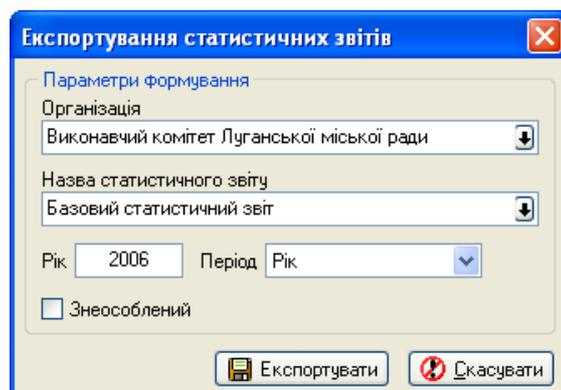
Примітка: в локальній версії інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" параметр формування звіту **Організація** відсутній.

Експортування статистичних звітів

Для експортування власних статистичних звітів необхідно виконати команду **Експортування** підменю **Статистичні звіти** з меню **Звіти** основного меню програми.

У діалоговому вікні що відкрилося після виконання цієї команди необхідно вказати організацію, по якій здійснюється формування статистичного звіту, назву статистичного звіту, який треба експортувати, рік та період року, за який буде сформовано звіт. Перелік періодів формування звітів в полі **Період** встановлюється автоматично в залежності від обраного статистичного звіту.

Позначка в полі **Знеособлений** визначає яким чином будуть експортовані власні дані та аналогічні звіти підзвітних організацій. У випадку, якщо ця позначка не встановлена, статистичні звіти підзвітних організацій експортуються окремо з визначенням реквізитів цих організацій. У іншому випадку звіти підзвітних організацій групуються за категоріями цих організацій та експортуються підсумками по категоріях з визначенням кількості організацій, що увійшли до категорії.



Після визначення параметрів формування для експортування обраного статистичного звіту необхідно натиснути кнопку **Експортувати**, вказати ім'я файлу, який буде містити звіт та виконати його збереження. У випадку, якщо сформований звіт має помилки (така

ситуація можлива при некоректному налаштуванні динамічних параметрів звіту), системою буде надіслане відповідне повідомлення, а експортування звіту заблоковане.

Примітка: в локальній версії інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян "Звернення" параметр формування звіту *Організація* відсутній.

Відправка статистичних звітів по E-Mail

Для відправки власних статистичних звітів за допомогою електронної пошти необхідно виконати команду *Відправка по E-Mail* підменю *Статистичні звіти* з меню *Звіти* основного меню програми.

Далі, в діалоговому вікні що відкрилося, необхідно визначити параметри формування статистичного звіту (аналогічні параметрам експортування статистичних звітів), а також вказати кореспондента, на електронну адресу якого слід надіслати статистичний звіт.

Після визначення всіх необхідних параметрів для відправлення звіту на електронну адресу вказаного кореспондента треба натиснути кнопку *Відіслати*. У випадку, якщо сформований звіт має помилки (така ситуація можлива при некоректному налаштуванні динамічних параметрів звіту), або не визначені електронні адреси кореспондента чи власної організації – системою буде надіслане відповідне повідомлення, а відправка звіту заблокована.

Примітка: для коректної відправки статистичних звітів за допомогою електронної пошти окрім електронних адрес власної організації та кореспондента також необхідно виконати налаштування параметрів відправлення електронної пошти.

Налаштування статистичних звітів

Інформаційно-аналітична система "Звернення" дозволяє використовувати необмежену кількість статистичних та аналітичних звітів. При здійсненні обліку звітів, наданих підзвітними організаціями, дані по цих звітах вносяться до бази даних у реєстрі статистичних звітів підзвітних організацій окремо по кожному з параметрів звіту або автоматично імпортуються з електронних носіїв, наданих цими організаціями. При цьому відповідальність за подані дані покладається на організацію що звітує.

Власні показники по статистичних та аналітичних звітах, встановлених в системі розраховуються автоматично на підставі первинної інформації про звернення, облік яких здійснюється у реєстрі звернень громадян. При цьому частина з показників тих чи інших звітів розраховується за жорстким алгоритмом, який не може бути змінений користувачем. Ці показники звітів є статичними. До них належать такі показники як кількість звернень, кількість громадян що звернулися, кількість порушених у зверненнях питань та інші. Однак розрахунок деяких показників статистичних звітів цілком визначається користувачем. Наприклад, до складу одного зі статистичних звітів входить показник, який визначає кількість порушених питань зі сфери житлово-комунального та дорожнього господарства. При цьому формування класифікатора питань ні яким чином не пов'язане з тим чи іншим статистичним звітом – зазвичай цей класифікатор формується кожною організацією для більш ефективного аналізу та вирішення проблем, що виникають у населення. Отже, для того щоб програма коректно розрахувала цей показник статистичного звіту, їй необхідно вказати які саме питання повинні вийти до цього показника. Такі показники статистичних звітів є динамічними та їх налаштування здійснюється безпосередньо користувачем.

Також при формуванні друкованих варіантів статистичних звітів, які подаються до вищестоящої організації у звіті необхідно визначити яка саме організація звітує, посаду та

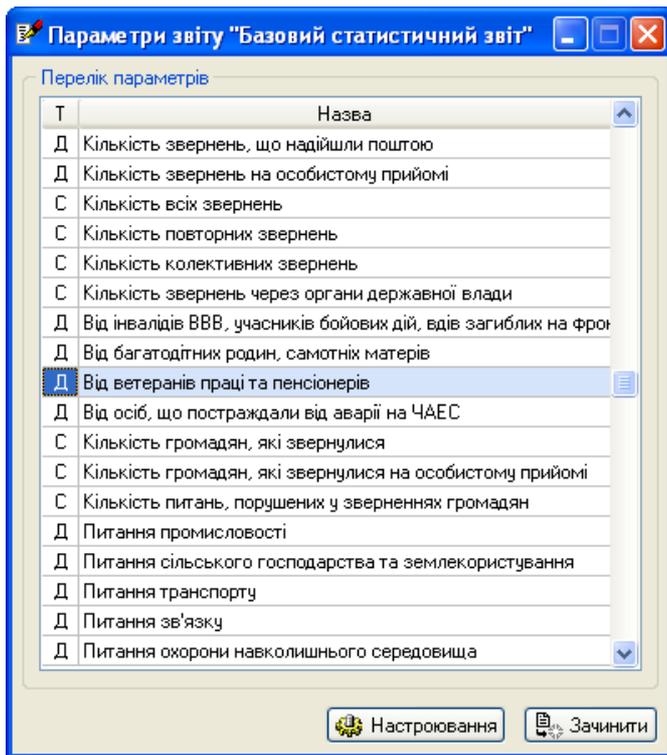
посадову особу, яка підписує цей звіт, інші постійні дані. Ці дані заповнюються у підписах до статистичних звітів.

Для виконання налаштування підписів та динамічних параметрів статистичних звітів необхідно виконати команду **Статистичні звіти** з підменю **Налаштування** меню **Сервіс** основного меню програми.

9.2. Параметри статистичних та параметризованих звітів

Будь-які статистичні та параметризовані звіти, встановлені в інформаційно-аналітичній системі обліку звернень громадян "Звернення" містять в собі кілька параметрів. Для отримання переліку цих параметрів та виконання їх налаштування необхідно у вікні налаштування статистичних або параметризованих звітів обрати необхідний звіт та виконати команду **Параметри** або натиснути клавішу **F7** або виконати подвійний щиклик маніпулятором «миша» по рядку з відповідним звітом.

Кожний з параметрів має тип, назву та системний код, який використовується для формування звітів в електронному вигляді. Для параметрів статистичних звітів також визначається порядковий номер кожного з параметрів звіту. Сортування параметрів за їх порядковими номерами під час редагування даних статистичних звітів дозволяє зменшити кількість помилок та скоротити час на їх виправлення.



Всі параметри за типами розподіляються на статичні з позначкою **С** та динамічні з позначкою **Д**. Статичні параметри звітів розраховуються за жорстким алгоритмом що ніяким чином не може бути змінений користувачем та відображаються тільки в переліку параметрів статистичних звітів. Розрахунок динамічних параметрів статистичних та параметризованих звітів також відбувається заздалегідь визначеним алгоритмом, однак складові, що входять до розрахунку цих показників, визначаються безпосередньо користувачем інформаційно-аналітичної системи та можуть бути змінені в будь-який час.

Для налаштування динамічних параметрів звіту оберіть необхідний параметр та виконайте команду **Налаштування**. Також налаштування

динамічних параметрів може бути здійснено за допомогою клавіші **F4** або подвійного щиклика маніпулятором «миша» по рядку з відповідним параметром.

9.3. Пакети аналітичних звітів

Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян "Звернення" дозволяє здійснювати різноманітний аналіз даних про звернення громадян, накопичуваних в електронній базі даних. При цьому аналітична інформація може бути надана у вигляді таблиць, графіків, різноманітних діаграм, шаблонних звітів та іншими засобами.

Зазначена функціональність забезпечується за допомогою модуля "Аналітика", який постачається у вигляді окремого програмного файлу та автоматично підключається до

інформаційно-аналітичної системи. Всі звіти, які реалізовані в модулі "Аналітика" можна викликати з підменю **Пакет розширеного аналізу** меню **Звіти** основного меню програми.

Модуль "Аналітика" не містить чітко фіксованої кількості звітів – їхня кількість, типи, форми та складність визначається безпосередньо замовником залежно від його потреб та може змінюватися у випадках виникнення необхідності.

Примітка: у випадках, коли систему придбано без модуля "Аналітика", підменю Пакет розширеного аналізу відсутнє. Інформацію про модуль аналітики, встановлений в системі можна дізнатися за допомогою команди Модулі з діалогового вікна інформації про програму.

10. Сервісні функції

Експортування даних про звернення

Функція експортування даних про звернення призначена для формування комплексних вибірок інформації про звернення що зареєстровані в електронній базі даних інформаційно-аналітичної системи "Звернення" з метою її подальшої обробки за допомогою інших програмних продуктів. Після формування вибірки відібрані дані можуть бути перенесені у інший програмний продукт шляхом виконання стандартного методу копіювання та вставки. Також, на підставі відібраних даних можна автоматично сформувавши звіт у форматі таблиці Microsoft Excel або Microsoft Word.

Для початку роботи з цією функцією необхідно виконати команду **Експортування даних про звернення** з меню **Сервіс** основного меню програми. Далі, за допомогою менеджера стовпців необхідно визначити які саме дані повинна містити майбутня вибірка. Нижче наведений повний перелік даних, які можуть бути надані за допомогою функції експортування даних про звернення:

Дані про звернення

- Код реєстраційного журналу – код журналу в якому зареєстроване звернення
- Назва реєстраційного журналу – назва журналу в якому зареєстроване звернення
- Дата реєстрації звернення
- Час реєстрації звернення
- Термін реєстрації звернення – містить дату і час реєстрації звернення разом
- Рік реєстрації звернення
- Місяць реєстрації звернення
- Порядковий номер звернення
- Номер дублета
- Реєстраційний номер звернення – номер звернення з урахуванням номера дублета
- Індекс звернення
- Тип звернення (У – усні звернення, П – письмові звернення, Т – телеграми)
- Суб'єкт звернення (І – індивідуальне, К – колективне, А – анонімне)
- Вид звернення (П – пропозиція, З – заява, С – скарга, І – інформаційний запит)
- Заявник – прізвище, ім'я та по батькові заявника
- Стать заявника (Ч – чоловіча, Ж – жіноча, Н – не визначено)
- Територіальна приналежність заявника – назва адміністративної одиниці, до якої належить заявник
- Код адміністративної одиниці
- Категорія адміністративної одиниці
- Батьківська категорія адміністративної одиниці
- Кількість заявників що звернулися
- Адреса заявника
- Базова адреса заявника – дані про адресу заявника згідно довідника адрес
- Кількість порушених питань – загальна кількість питань, порушених у зверненні
- Телефон заявника
- Код варіанта надходження звернення
- Назву варіанта надходження звернення
- Контроль вищестоящої організації – ознака наявності контролю вищестоящої організації

- Дата передачі на виконання
- Час передачі на виконання
- Термін передачі на виконання – містить дату і час передачі на виконання
- Найближча дата розгляду
- Стан звернення (Ф – формування, В – виконання, Д – додатковий контроль, З – зачинене)
- Ознака наявності всіх попередніх відповідей від виконавців по питаннях звернення (для звернень що знаходяться на виконанні або на додатковому контролі)
- Ознака прострочення звернення
- Наявність додаткового контролю – ознака наявності додаткових контролів по зверненню
- Ознака прострочення додаткового контролю
- Дата отримання відповіді
- Час отримання відповіді
- Термін отримання відповіді – містить дату і час отримання відповіді
- Дата остаточного зачинення
- Додаткова інформація
- Кількість в/с організацій – кількість вищестоящих організацій через які проходило звернення
- Наявність в/с організації – ознака наявності вищестоящих організацій
- Повна назва категорії заявника
- Скорочена назва категорії заявника
- Код соціального статусу заявника
- Назва соціального статусу заявника
- Код додаткової класифікації – код звернення за довідником додаткової класифікації звернень
- Назва додаткової класифікації – назва звернення за довідником додаткової класифікації звернень
- Кількість аркушів у справі
- Термін зберігання справи
- Перелік виконавців по зверненню – містить список назв всіх виконавців по зверненню

Дані про посадову особу, до якої спрямоване звернення

- Прізвище одержувача
- Ім'я одержувача
- По батькові одержувача
- Код одержувача
- Телефон одержувача
- ПІБ одержувача повний
- ПІБ одержувача скорочений (прізвище та ініціали)
- Код посади одержувача
- Посада одержувача
- Категорія одержувача
- Батьківська категорія одержувача

Дані про документи з вищестоящої організації (кореспондента)

- Дата документа з вищестоящої організації (з якої безпосереднє надійшло звернення)

- Номер документа з вищестоящої організації (з якої безпосереднє надійшло звернення)
- Повна назва вищестоящої організації (з якої безпосереднє надійшло звернення)
- Скорочена назва вищестоящої організації (з якої безпосереднє надійшло звернення)
- Код вищестоящої організації (з якої безпосереднє надійшло звернення)
- Категорія кореспондента (вищестоящої організації)
- Батьківська категорія кореспондента (вищестоящої організації)
- Адреса вищестоящої організації
- Електронна адреса вищестоящої організації
- Документ з вищестоящої організації – комплексна інформація про документ з вищестоящої організації, з якої безпосереднє надійшло звернення
- Додаткова інформація про документ з в/с
- Документи з вищестоящих організацій – повний перелік документів з вищестоящих організацій, через які проходило звернення

Дані про питання, порушені у зверненні

- Порядковий номер питання
- Зміст порушеного питання
- Повторність – ознака повторності питання
- Власний контроль – ознака наявності власного контролю по питанню
- Встановлена дата розгляду питання
- Встановлений час розгляду питання
- Термін розгляду питання – містить встановлену дату і час розгляду питання
- Дата надання першої відповіді
- Час надання першої відповіді
- Термін надання першої відповіді – містить дату і час надання першої відповіді
- Код варіанта перевірки
- Назва варіанта перевірки
- Код результату розгляду
- Назва результату розгляду
- Зміст результатів розгляду
- Обґрунтованість – ознака обґрунтованості питання
- Вирішено на особистому прийомі – ознака вирішення питання безпосередньо на особистому прийомі
- Дата відправки у в/с організацію
- Дата надання остаточної відповіді
- Стан питання (Ф – формування, В – виконання, Д – додатковий контроль, З – зачинене)
- Ознака наявності всіх попередніх відповідей від виконавців по питанню (для питань що знаходяться на виконанні або на додатковому контролі)
- Ознака прострочення питання
- Кількість прострочених днів
- Наявність додаткового контролю по питанню – ознака наявності додаткових контролів по питанню
- Встановлена дата розгляду по додатковому контролю
- Ознака прострочення додаткового контролю по питанню
- Кількість додаткових контролів по питанню
- Термін виконання – кількість днів, що витрачено на первинний розгляд питання

- Термін виконання з врахуванням додаткових контролів – кількість днів, що витрачено на розгляд питання з врахуванням всіх додаткових контролів
- Код питання
- Зміст базового питання
- Категорія питань – категорія питань, до якої безпосередньо належить базове питання
- Батьківська категорія питань – категорія питань, до якої належить базове питання з можливістю визначення рівня згортання відповідно до класифікації базових питань
- Код питання за додатковою класифікацією
- Назва питання за додатковою класифікацією
- Перелік кураторів питання – містить список прізвищ та ініціалів посадових осіб, які курирують питання
- Перелік виконавців питання – містить список назв виконавців по питанню
- Перелік виконавців питання (керівники) – містить список прізвищ та ініціалів керівників виконавців по питанню
- Перелік виконавців по додатковому контролю – містить список назв виконавців по поточному додатковому контролю
- Перелік виконавців по додатковому контролю (керівники) – містить список прізвищ та ініціалів керівників виконавців по поточному додатковому контролю

Розгорнута інформація про виконавців по питанню

- Код виконавця по питанню
- Назва виконавця по питанню
- Прізвище виконавця по питанню
- Ім'я виконавця по питанню
- По батькові виконавця по питанню
- ПІБ виконавця по питанню – прізвище, ім'я та по батькові керівника виконавця
- Скорочений ПІБ виконавця по питанню – прізвище та ініціали керівника виконавця
- Тип виконавця по питанню (В – відповідальний, С – співвиконавець, Д – до відома)
- Адреса виконавця по питанню
- Телефон виконавця по питанню
- Ознака провини виконавця по питанню
- Персональна дата виконання
- Персональний час виконання
- Персональний термін виконання
- Дата надання попередньої відповіді
- Час надання попередньої відповіді
- Термін надання попередньої відповіді
- Категорія виконавця по питанню
- Батьківська категорія виконавця по питанню

Зведені аналітичні дані

- Аналіз за групою відбору I
- Аналіз за групою відбору II
- Аналіз за групою відбору III

Після визначення переліку даних, які повинна містити вибірка, необхідно визначити перелік реєстраційних журналів, дані з яких міститиме вибірка, сформулювати умови відбору потрібної інформації, а також виконати налаштування стовпців, що містять зведені аналітичні дані.

Для визначення переліку реєстраційних журналів, по даним з яких буде формуватися вибірка треба виконати команду **Реєстраційний журнал** з контекстного меню переліку даних для експортування або натиснути комбінацію клавіш **Ctrl+J**, обрати один або декілька реєстраційних журналів у діалоговому вікні що відкрилося та виконати команду **Прийняти**. Також визначити перелік реєстраційних журналів можна виконавши команду **Реєстраційний журнал**, яка знаходиться в меню **Облік** основного меню програми.

В разі, якщо для формування вибірки був обраний тільки один реєстраційний журнал – його назва відображається у заголовку вікна експортування даних. В разі ж, коли одночасно обрано декілька реєстраційних журналів у заголовку вікна експортування даних через кому відображаються тільки їхні коди.

Для формування умов відбору треба визначити параметри локального фільтра – термін реєстрації звернень та термін їх найближчого розгляду, а інші умови відбору необхідно визначити за допомогою формування розширеної вибірки звернень.

Отримані в результаті виконання запиту дані за допомогою стандартного методу копіювання та вставки можна перенести в будь-який інший програмний продукт, який підтримує вставку даних у форматі RTF чи простого тексту. При цьому копіюванню підлягають тільки обрані рядки зі списку даних для експортування.

Для автоматичного формування звіту у форматі таблиці Microsoft Excel або Microsoft Word необхідно натиснути кнопку **Експортування**, яка розташована у нижній частині вікна експортування даних, виконати однойменну команду контекстного меню списку даних або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+E**.

Параметри формування звіту в Microsoft Excel та Microsoft Word

Для формування звіту у форматі таблиці Microsoft Excel або Microsoft Word необхідно визначити наступні параметри формування:

Формат даних – визначає формат, в якому будуть експортовані дані.

Заголовок вибірки – довільний текст, яким буде озаглавлений звіт. Цей параметр не є обов’язковим і у випадку його відсутності звіт буде сформований без заголовку.

Ім’я файлу для експортування – визначає місцезнаходження та ім’я файлу, у який буде експортований звіт. За умовчужанням файли звітів зберігаються у каталозі Exports каталогу, у якому розташована інформаційно-аналітична система. Цей параметр є обов’язковим.

Формувати номери рядків – якщо у цьому полі встановлена позначка, до обраних стовпців даних буде доданий стовпець із заголовком №, який міститиме порядкові номери рядків даних що будуть експортовані в Microsoft Excel або Microsoft Word.

Формувати коментарі до стовпців – якщо у цьому полі встановлена позначка, до заголовку кожного зі стовпців буде сформований коментар, який більш детально пояснює зміст даних стовпця. Цей параметр доступний тільки у випадку експортування даних в Microsoft Excel.

Відкривати файл після експортування – встановлена у цьому полі позначка вказує системі автоматично відкривати файл звіту одразу ж після завершення його формування.

Шрифт даних – визначає назву шрифту, який буде використаний при формуванні даних звіту.

Розмір – визначає розмір шрифту, який буде використаний при формуванні даних звіту.

Після визначення вказаних вище параметрів формування для створення звіту необхідно натиснути кнопку **Експортування** або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+E**.

Примітка: для виконання експортування даних наявність встановлених на комп’ютері програм Microsoft Word чи Microsoft Excel не обов’язкова. При цьому

сформовані файли можуть бути використані будь-якою іншою програмою, яка підтримує вказані формати файлів (наприклад за допомогою офісного пакету OpenOffice).

Зміна пароля користувача

Інформаційно-аналітична система “Звернення” дозволяє всім користувачам змінювати власний пароль входу в систему без втручання адміністратора системи. Для зміни паролю необхідно виконати команду **Змінити пароль** з меню **Сервіс** основного меню програми. Далі, у діалоговому вікні зміни паролю необхідно в полі **Поточний пароль** ввести поточний пароль працюючого користувача, а у полях **Новий пароль** та **Підтвердження нового паролю** ввести новий пароль. Після заповнення цих даних для виконання зміни паролю необхідно натиснути кнопку **Прийняти** або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+S**.

Примітка: ця функція доступна тільки в мережній версії інформаційно-аналітичної системи. В локальній версії пароль для входу в систему не використовується.

Створення резервних копій бази даних

Функція створення резервних копій бази даних призначена для збереження накопиченої в електронній базі даних інформації про звернення громадян у окремому файлі та можливості її відновлення у випадках виникнення програмних або апаратних збоїв. Ця проблема є особо актуальною у випадку використання інформаційно-аналітичної системи на комп’ютерах, які не оснащено джерелами безперебійного живлення.

Для створення резервної копії бази даних необхідно виконати команду **Створення резервної копії** що розташована в меню **Сервіс** основного меню програми. В полі **Ім’я файлу** наберіть назву файлу, який буде містити резервну копію бази даних. За умовчужанням ці файли зберігаються у каталозі Archives каталогу, у якому розташована інформаційно-аналітична система. Позначка в полі **Пакувати резервну копію** вказує на те, що файл з резервною копією бази даних буде запаковано. Це дозволяє зменшити його розмір у кілька разів. При цьому для захисту архіву може бути використаний пароль для введення якого призначені поле **Пароль архіву**.

Після визначення вказаних параметрів для створення резервної копії необхідно натиснути кнопку **Виконати** або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+S**.

Примітка: ця функція доступна тільки у локальній версії інформаційно-аналітичної системи. В мережній версії створення резервних копій бази даних виконується на сервері за допомогою утиліт що дозволяють автоматизувати цей процес, або адміністратором бази даних власноруч.

Відновлення бази даних з резервних копій

Процедура відновлення бази даних може бути необхідна в разі пошкодження робочої бази даних в наслідок вимкнення електроенергії, збоїв операційної системи, недостатці місця на жорсткому диску, виходу з ладу апаратної частини або інших ситуацій. Для виконання цієї процедури призначений окремий модуль – “Відновлювач бази даних”, який входить до складу поставки локальної версії інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян “Звернення”.

Для відновлення бази даних інформаційно-аналітичної системи з її резервної копії запустіть зазначений вище програмний модуль та в полі **Ім’я файлу резервної копії** діалогового вікна, що відкрилося визначте ім’я та повний шлях розташування файлу, який містить в собі необхідну резервну копію. В разі, якщо резервна копія зберігається у

запакованому стані з використанням паролю, під час відновлення програма запитає цей пароль за допомогою відповідного діалогового вікна.

В разі, якщо протягом відновлення бази даних виникають помилки, для проведення їх детального аналізу встановіть позначку в полі **Створювати файл звіту** та в полі **Ім'я файлу для звіту** визначте ім'я файлу, у який буде збережено цей звіт. Після виконання відновлення бази даних цей файл міститиме повну інформацію щодо процесу відновлення.

Після визначення всіх параметрів для початку процесу відновлення натисніть кнопку **Виконати** або скористайтеся комбінацією клавіш **Ctrl+S**.

Примітка: під час виконання відновлення бази даних інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян повинна бути зачиненою. Після виконання відновлення бази даних з її резервної копії інформацію з бази, що існувала на момент відновлення, буде втрачено.

11. Налаштування системи

Локальні та глобальні налаштування системи

Для налаштування інформаційно-аналітичної системи "Звернення" використовуються дві групи параметрів – глобальні та локальні.

Налаштування, виконані шляхом встановлення тих чи інших значень глобальних параметрів впливають на функціонування інформаційно-аналітичної системи взагалі, не залежно від того, який з користувачів працює з системою. До таких параметрів зокрема належать параметр формування реєстраційного індексу звернення, параметр, що визначає методику розрахунку наступного вільного номера звернення та інші. В мережній версії інформаційно-аналітичної системи встановлення цих параметрів виконується адміністратором системи за допомогою модуля адміністрування. В локальній версії – ці параметри встановлюються користувачем власноруч.

До локальних параметрів налаштувань інформаційно-аналітичної системи належать такі параметри, значення або стан яких впливають на роботу кожного з користувачів системи окремо. Зокрема до таких параметрів належать параметри робочого простору програми, параметри виконання пошуку, формування та друку звітів та інші. Кожен з користувачів інформаційно-аналітичної системи має право власноруч змінювати ці параметри за своїм бажанням. Для зміни локальних налаштувань необхідно виконати команду **Налаштування системи** з підменю **Налаштування** меню **Сервіс** основного меню програми.

11.1. Локальні налаштування

Налаштування параметрів робочого простору

За допомогою параметрів робочого простору визначаються загальні принципи роботи багатьох елементів інтерфейсу системи, таких як вікна, сітки даних, фільтри, а також елементи редагування даних. Налаштування, які стосуються вікон, сіток даних та фільтрів виділені в окремі однойменні підгрупи, що входять до складу групи налаштувань робочого простору. Переважна більшість з цих параметрів є персоніфікованими, тобто їх налаштування виконується окремо для кожного з користувачів системи. Нижче наведений перелік та опис кожного з параметрів робочого простору.

Загальні параметри

Відновлювати відкриті вікна – якщо встановлений, система запам'ятовує повний перелік вікон, які були відкриті користувачем на момент його останнього виходу із системи та автоматично відкриває ці вікна при наступному вході. За умовчуванням відключений.

Автоматично зберігати стан вікон – якщо встановлений, стан вікна (позиція, розмір, перелік та параметри стовпців в сітках даних, а також параметри фільтрів) залежно від типу вікна та відповідних параметрів збереження буде автоматично збережено при його зачиненні, або у випадку завершення роботи з системою. За умовчуванням відключений.

Записувати невідомі помилки в журнал – якщо встановлений, всі помилки, виникнення яких не передбачено в рамках коректного функціонування програмного забезпечення, будуть записуватися у файл з розширенням **log**, назва та каталог розташування якого співпадає з назвою та каталогом розташування відповідного програмного модуля. Цей параметр рекомендується встановлювати у випадку виникнення частих збоїв програмного забезпечення. За умовчуванням відключений.

Автоматично перемикає розкладку клавіатури – якщо встановлений, розкладку клавіатури для запущеного програмного модуля буде автоматично встановлено відповідно до мови, вказаної в параметрі **Мова**. За умовчуванням відключений.

Введення та редагування дати по місяці – якщо встановлений, введення та редагування дат відбувається відповідно до маски, встановленої в системі. Інакше, дата може бути введена або відредагована за допомогою будь-яких символів-роздільників, відмінних від цифр. За умовчуванням відключений.

Введення та редагування часу по місяці – якщо встановлений, введення та редагування часу відбувається відповідно до маски, встановленої в системі. Інакше, час може бути введений або відредагований за допомогою будь-яких символів-роздільників, відмінних від цифр. За умовчуванням відключений.

Виділяти кольором активний елемент редагування – якщо встановлений, поточний активний елемент редагування даних буде підсвічено кольором, визначеним параметром **Колір активного елемента**. Для досягнення найкращого ефекту рекомендується в якості кольорів активного елемента встановлювати світлі кольори. За умовчуванням відключений.

Зберігати настроювання у базі даних – якщо встановлений, всі настроювання, зроблені користувачем, а також відповідні параметри форм (у випадку їх збереження) будуть автоматично збережені в електронній базі даних. Це дозволяє використовувати персональні настроювання користувача не залежно від того, за яким комп'ютером він працює. В іншому випадку ці параметри будуть збережені локально для конкретного комп'ютера. Цей параметр використовується тільки в мережній версії програмного модуля. За умовчування встановлений.

Зберігати ім'я останнього користувача – якщо встановлений, ім'я користувача, який останнім працював в цьому програмному модулі буде автоматично збережено та використано при наступному підключенні до системи. Цей параметр є локальним і використовується тільки в мережній версії програмного модуля. За умовчуванням відключений.

Вікна

Центрувати вікна – якщо встановлений, всі вікна, які відчиняються в немодальному режимі та не мають попереднє збереженої позиції будуть відцентровані відносно основної форми програмного модуля. Інакше, вказані форми будуть розташовані в верхньому лівому куті основної форми програмного модуля. За умовчування встановлений.

Зберігати позицію вікна – якщо встановлений, при збереженні параметрів форми буде збережено її позицію. Для форм, за допомогою яких здійснюється вибір даних з довідників позиція вікна не зберігається в будь-якому разі. За умовчуванням відключений.

Зберігати розміри вікна – якщо встановлений, при збереженні параметрів форми буде збережено її розміри. Для більшості форм, за допомогою яких здійснюється редагування даних, розміри вікна не зберігається. За умовчуванням відключений.

Сітки даних

Автоматично перераховувати ширину стовпців – якщо встановлений, ширина відображуваних стовпців автоматично перераховується таким чином, щоб вони всі повністю відображувалися в сітці даних. Можливість автоматичного перерахунку ширини стовпця задається відповідним параметром настроювань стовпця. За умовчуванням відключений.

Зберігати стан стовпців – якщо встановлений, при збереженні параметрів форми буде збережено стан стовпців (перелік відображуваних стовпців, вирівнювання даних у

стовпці, фон, ширину, формат відображення даних та ін.) всіх сіток даних, розташованих на цей формі. За умовчуванням відключений.

Зберігати стан сортування – якщо встановлений, при збереженні параметрів форми буде збережено перелік стовпців, по яких задане сортування з урахуванням напрямку та послідовності виконання сортування. За умовчуванням відключений.

Сортування по скритих стовпцях – якщо встановлений, за допомогою контекстного меню можна виконувати сортування як по відображуваних, так і по скритих стовпцях. Інакше сортування можна виконувати тільки по відображуваних стовпцях. За умовчуванням відключений.

Фільтри

Роздільне очищення фільтрів – якщо встановлений, очищення розширеного фільтру (в разі його наявності) відбувається окремо від очищення основного фільтру форми. Інакше і основний і розширений фільтри очищуються одночасно. За умовчуванням відключений.

Зберігати стан фільтрів – якщо встановлений, при збереженні параметрів форми буде збережено стан основного фільтру форми. За умовчуванням відключений.

Зберігати стан розширених фільтрів – якщо встановлений, при збереженні параметрів форми буде збережено стан розширеного (в разі його наявності) фільтру форми. За умовчуванням відключений.

Настроювання редактора даних про звернення

Всі настроювання (параметри) редактора даних про звернення можна розділити на дві групи: параметри функціонування та параметри заповнення даних за умовчуванням.

До першої групи належать наступні параметри:

Автозаповнення інформації про заявника при доданні – встановлює режим спрацьовування функції автоматичного заповнення даних про заявника. У випадку, якщо цей параметр встановлено, функція автоматичного заповнення буде спрацьовувати при натисненні клавіші **Enter** або комбінації клавіш **Ctrl+Enter** в полі **ПІБ заявника** редактора. Інакше цією функцією можна скористатися тільки при використанні комбінації клавіш **Ctrl+Enter**. За умовчуванням відключений.

Автоматично відкривати перелік адрес – встановлює режим відкриття підстрочного переліку адрес, які схожі на адресу або на частку адреси що внесена в поле **Адреса** редактора, з можливістю подальшого обрання необхідної адреси з цього списку. У випадку, якщо цей параметр встановлено, підстрочний перелік адрес буде автоматично відчинений після введення в поле **Адреса** четвертого символу не враховуючи символи пробілів. Інакше, підстрочний перелік адрес може бути викликаний тільки за допомогою використання комбінації клавіш **Ctrl+Enter** в полі **Адреса**. В обох випадках список буде відкритий тільки при наявності схожих адрес у відповідному довіднику. За умовчуванням відключений.

Автоматично встановлювати в/с контроль – якщо цей параметр встановлено при доданні нового звернення що надійшло з вищестоящої організації ознака контролю вищестоящої організації встановлюється автоматично. При цьому у випадку необхідності цю ознаку можна відключити в ручному режимі. За умовчуванням відключений.

Відобразити реквізити документа з в/с організації – встановлення цього параметра дозволяє автоматично в полі **Додатково** редактора даних про звернення відобразити реквізити (скорочена назва організацій, реєстраційний номер та дату) документа про звернення із організації, з якої безпосереднє надійшло це звернення. При цьому, у випадку наявності такого документа можливість внесення будь-якої інформації в поле **Додатково** буде заблокована. За умовчуванням відключений.

Встановлювати номер дублета при дублюванні – у випадку, якщо цей параметр встановлено, при дублюванні звернення в полі **Дубль** автоматично буде встановлено наступний номер дублета. За умовчування включений.

Повідомляти про невизначену статтю заявника – у випадку, якщо цей параметр встановлено, програма під час додання або редагування інформації про звернення буде автоматично здійснювати контроль визначеності статті заявника для всіх індивідуальних звернень. В разі якщо стаття заявника не буде визначено під час збереження даних користувачеві буде надано відповідне попередження.

Група параметрів заповнення даних за умовчуванням дозволяє визначити яким чином будуть автоматично заповнюватися поля редактора при доданні нових звернень. До цієї групи належать такі параметри:

Дата реєстрації – визначає метод формування дати реєстрації звернення. У випадку, якщо в цьому параметрі встановлено **Поточна**, то в полі **Дата** редактора даних про звернення буде встановлена поточна дата відповідно до настроювань електронного календаря комп'ютера. Якщо ж в цьому параметрі встановлено **Інша**, то в полі **Дата** редактора буде автоматично заноситися фіксована дата, визначена в цьому параметрі.

Час реєстрації – визначає метод формування часу реєстрації звернення. У випадку, якщо в цьому параметрі встановлено **Поточний**, то в полі **Час** редактора даних про звернення буде встановлений поточний час відповідно до настроювань електронного годинника комп'ютера. Якщо ж в цьому параметрі встановлено **Інший**, то в полі **Час** редактора буде автоматично заноситися фіксований час, визначений в цьому параметрі.

Адміністративна одиниця – визначає адміністративно-територіальну одиницю, яку буде встановлено для нових звернень.

Суб'єкт – визначає суб'єкт звернення за умовчуванням.

Тип – визначає тип звернення за умовчуванням.

Вид – визначає вид звернення за умовчуванням.

Варіанти надходження – два параметра, які визначають варіанти надходження звернень за умовчуванням для усних та письмових звернень відповідно.

Адресоване – визначає посадову особу, до якої адресоване звернення. Зазвичай це може бути перший керівник організації або особа, що здійснювала особистий прийом громадян.

Зберігати – визначає термін зберігання матеріалів справ по зверненнях громадян.

Настроювання редактора питань звернення

До настроювань редактора питань звернення належать наступні параметри:

Повідомляти про наявність попередніх звернень – встановлення цього параметра вказує системі здійснювати автоматичний аналіз на наявність попередніх звернень від визначеного заявника по встановленому базовому питанню протягом поточного року та у разі їхньої наявності попереджувати користувача. Аналіз здійснюється в межах поточного реєстраційного журналу одразу ж після визначення базового питання. Якщо попередні звернення знайдені – дані в полі **Повторність** підсвічуються червоним кольором з періодичністю в пів секунди.

Автоматично визначити дату розгляду звернення – встановлення цього параметра дозволяє в автоматичному режимі на підставі даних про дату та час реєстрації звернення, дат реєстрації у вищестоящих організаціях, а також максимального терміну виконання по питанню що встановлюється у довіднику базових питань розраховувати останню дату, до якої необхідно здійснити розгляд по питанню. При розрахунку останньої дати виконання не враховуються вихідні (субота, неділя) та святкові (1 та 7 січня, 8 березня, 1, 2 та 9

травня, 28 червня та 24 серпня). У випадках, коли розрахована дата припадає на вихідний або святковий день, вона зміщується на перший робочий день що передує цьому вихідному або святковому дню. Якщо розрахована таким чином дата з якихось причин не є відповідною, або куратором питання була встановлена інша дата, її в будь-який момент можна змінити в ручному режимі. За умовчуванням відключений.

Визначати дату розгляду відносно першої реєстрації – цей параметр визначає дату, відносно якої буде здійснюватись автоматичний розрахунок останньої дати, до якої необхідно здійснити розгляд по питанню. У випадку, коли цей параметр встановлений, розрахунок здійснюється відносно першої дати реєстрації звернення (по документах з вищестоящих організацій) або відносно власної дати реєстрації, якщо звернення надійшло безпосередньо до власної організації. В іншому випадку, розрахунок здійснюється відносно дати власної реєстрації звернення. За умовчуванням відключений.

Автоматично додавати адресата до кураторів – встановлення цього параметра дозволяє при переведенні питання зі стадії формування до стадії виконання за допомогою комбінації клавіш **Ctrl+E** автоматично додавати посадову особу, до якої спрямоване звернення, у список кураторів цього питання. За умовчуванням відключений.

Резерв для звернень без в/с контролю – встановлює кількість днів, на яку буде зменшуватися максимальний термін виконання по питанню при автоматичному розрахунку останньої дати виконання для звернень, які не містять ознаки вищестоящого контролю. За умовчуванням – 1 день.

Резерв для звернень з в/с контролем – встановлює кількість днів, на яку буде зменшуватися максимальний термін виконання по питанню при автоматичному розрахунку останньої дати виконання для звернень, які містять ознаку вищестоящого контролю. За умовчуванням – 2 дні.

При встановленні результатів розгляду (виконання) по порушених питаннях за допомогою параметрів **Перевірка**, **Результат розгляду** та **Обґрунтованість** здійснюється початкова ініціалізація відповідних полів редактора питань звернення. Також, значення цих параметрів використовуються для початкової ініціалізації при пакетному встановленні результатів розгляду по всіх питаннях звернення.

Настроювання відображуваних стовпців

За замовчуванням, сітки даних відображають тільки частину стовпців. Для настроювання відображення стовпців що містять необхідні данні треба в підменю **Відображувані стовпці** основного меню **Вид** чи в меню **Відображувані стовпці** контекстного меню обраної сітки включити чи відключити необхідні стовпці. Сховати непотрібні стовпці також можна за допомогою контекстного меню кожного стовпця. Для цього необхідно клацнути правою кнопкою миші на заголовку стовпця та в меню що з'явилося вибрати пункт **Сховати стовпець**.

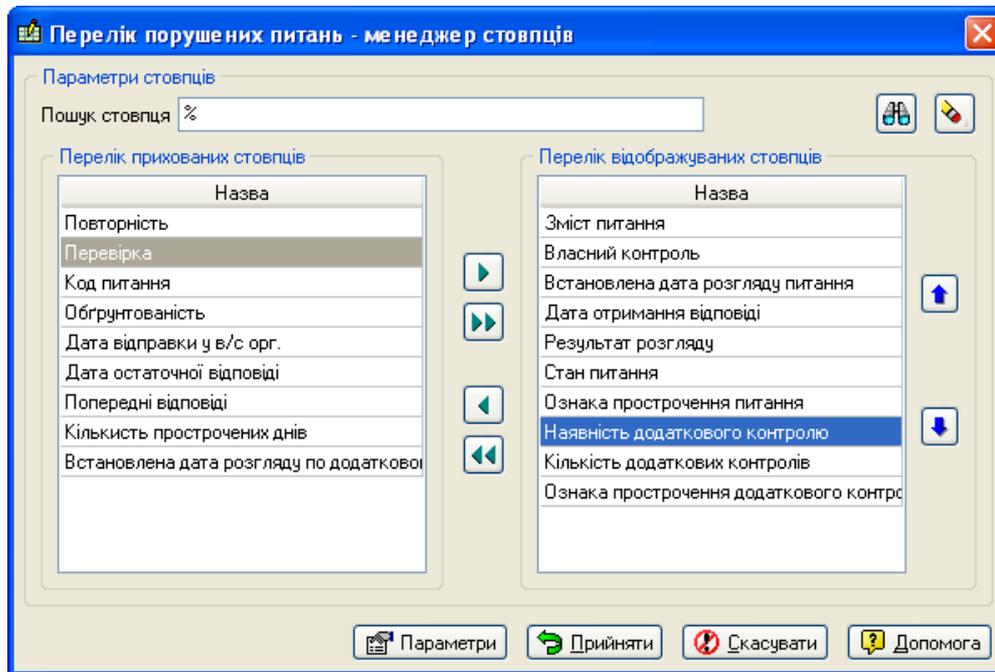
Заявник	Категорія
Бутков	ІВОВ
Добрю	БК
Поддос	БК
Доров	сионеры
Потребич Галина Ильинична	БК

Для комплексного настроювання відображуваних стовпців, управління їх розташуванням та параметрами можна скористатися менеджером стовпців.

Залежно від стану параметра **Зберігати стан стовпців** настроювань сіток даних, зроблені настроювання відображення стовпців можуть автоматично зберігатися при збереженні настроювань форми і відновлюватися при її наступному відкритті.

Менеджер стовпців

За замовчуванням, більшість сіток даних відображають тільки частину стовпців з даними, які можна переглянути за допомогою тієї чи іншої сітки. Зокрема це зумовлено обмеженими розмірами та вирішальною спроможністю моніторів. Для комплексного налаштування відображення стовпців що містять необхідні данні, управління їх розташуванням та параметрами призначений менеджер стовпців, зовнішній вигляд якого наведено нижче.



За допомогою менеджера стовпців можна виконати наступні операції:

- формування переліку стовпців, які буде містити сітка
- визначення послідовності розташування стовпців в сітці
- визначення параметрів відображення кожного з відображуваних стовпців

Менеджер стовпців застосовується окремо для кожної сітки. Для виклику менеджера стовпців необхідно обрати потрібну сітку (в разі, якщо форма містить більш ніж одну сітку) та виконати команду **Менеджер стовпців**, розташовану в підменю **Налаштування сіток** основного меню **Вид**. У випадках, коли команди основного меню недосяжні, або з метою прискорення виклику менеджера стовпців можна використовувати комбінацію швидких клавіш **Ctrl+Alt+M**.

Множина всіх стовпців, що можуть бути відображені в сітці розподілена на списки прихованих (ліворуч) та відображуваних (праворуч) стовпців. За умовчанням перелік прихованих стовпців розташований в порядку, визначеному при створенні програми. Однак для більш зручного пошуку список прихованих стовпців може бути відсортований за стандартною схемою.

В переліку відображуваних стовпців назви стовпців розташовані в порядку, що відповідає їхньому розташуванню в сітці. Щоб змінити порядок розташування стовпців необхідно обрати рядок з назвою потрібного стовпця та за допомогою кнопок, розташованих праворуч від сітки що містить список відображуваних стовпців, перемістити обраний рядок. Аналогічні дії можна виконати за допомогою контекстного меню переліку відображуваних стовпців або скориставшись комбінаціями швидких клавіш: **Ctrl+Up** – для переміщення рядка вище, **Ctrl+Down** – для переміщення рядка нижче.

Для обрання або виключення рядків з переліку відображуваних стовпців треба скористатися кнопками що розташовані між списками стовпців або виконати відповідні команди з контекстних меню обох списків або скористатися наступними комбінаціями швидких клавіш:

Ctrl+Right – для переміщення обраних рядків зі списку прихованих до списку відображуваних стовпців

Shift+Ctrl+Right – для переміщення всіх рядків зі списку прихованих до списку відображуваних стовпців

Ctrl+Left – для переміщення обраних рядків зі списку відображуваних до списку прихованих стовпців

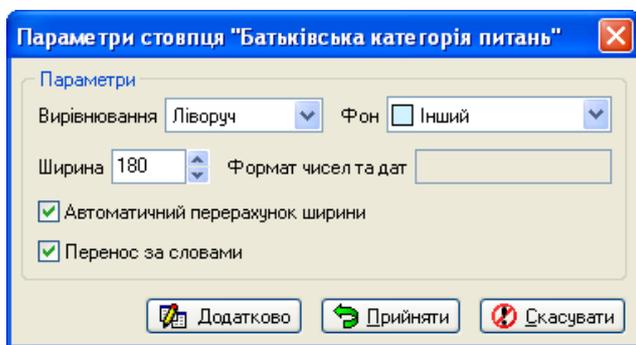
Shift+Ctrl+Left – для переміщення всіх рядків зі списку відображуваних до списку прихованих стовпців

Для визначення параметрів відображення стовпця необхідно у списку відображуваних стовпців обрати рядок з назвою потрібного стовпця та натиснути кнопку **Параметри**. Також, вікно редагування параметрів стовпця можна викликати виконавши однойменну команду з контекстного меню або за допомогою клавіші **F7**.

Примітка: якщо за логікою роботи програми стовпець в сітці не може бути прихованим, команда переміщення до списку прихованих для рядка із назвою цього стовпця буде автоматично заблокована, а при виконанні переміщення всіх рядків зі списку відображуваних до списку прихованих стовпців такі стовпці не буде переміщено.

Настроювання параметрів стовпця

Настроювання параметрів стовпців в сітках здійснюється за допомогою відповідного редактора, зовнішній вигляд якого наведено нижче.



Редактор дозволяє змінювати наступні параметри:

Вирівнювання – задає вирівнювання вмісту клітин стовпця по горизонталі та може приймати наступні значення: ліворуч, праворуч та по центрі

Фон – задає фоновий колір стовпця. Необхідний колір можна вибрати зі списку що випадає або, якщо потрібний колір якого немає у списку – вибрати

позицію Інший та за допомогою стандартного діалогового вікна обрати необхідний колір

Ширина – задає ширину стовпця в пікселях

Формат чисел та дат – задає параметри форматування числових та часових даних

Автоматичний перерахунок ширини – якщо встановлений, при зміні розміру сітки для стовпця буде здійснюватися автоматичний перерахунок його ширини

Перенос за словами – якщо встановлений, перенос тексту на іншу стрічку буде здійснюватися цілими словами. Інакше при перенесенні текст може бути розірваним будь-де.

В разі, якщо стовпець містить додаткові параметри, їх настроювання можна виконати натиснувши на кнопку **Додатково**.

Викликати редактор настроювання параметрів стовпців можна з менеджера стовпців або безпосереднє за допомогою контекстного меню заголовка стовпця.

Збереження та відновлення стану вікна

За допомогою команд **Зберегти стан вікна** та **Відновити стан вікна** підменю **Налаштування вікна** з меню **Вид** основного меню програми можна відповідно зберегти поточний стан активного вікна або привести його до стану за замовчуванням.

При виконанні збереження стану вікна можуть зберігатися такі параметри:

- позиція та розміри вікна та його елементів
- ширина, порядок проходження та стан відображення стовпців у сітках даних
- порядок сортування даних у стовпцях
- параметри основних та розширених фільтрів

При наступному відкритті вікна збережені параметри будуть автоматично відновлені.

При виконанні відновлення стану вікна усі зазначені вище параметри встановлюються до стану за замовчуванням, тобто до стану, який було визначено розробником. У випадку використання системою шаблонів фільтрів, що встановлюються користувачем, параметри фільтрів буде встановлено згідно цих шаблонів.

В разі, якщо команди основного меню недосяжні, або з метою прискорення виконання збереження чи відновлення стану вікон можна використовувати комбінації швидких клавіш **Ctrl+Alt+S** та **Ctrl+Alt+R** відповідно для збереження чи відновлення стану вікна.

Примітка: деякі вікна (наприклад діалогові вікна редакторів) можуть не підтримувати збереження частки параметрів, або в загалі не підтримувати збереження стану.

Шаблони вікон

Всі параметри вікна, що можуть бути збережені за допомогою команди збереження стану вікна або можуть автоматично зберігатися при його зачиненні також можна зберегти як іменованій шаблон з метою його подальшого використання. Наприклад, якщо для виконання різних видів робіт в сітках форми необхідно бачити різні стовпці даних або використовувати відбір інформації за складними умовами, для кожної з цих робіт можна одноразово створити власні іменовані шаблони та швидко їх застосовувати в разі виникнення потреби.

Для збереження стану вікна як шаблон необхідно виконати команду **Зберегти стан вікна як шаблон** з підменю **Налаштування вікна** меню **Вид** основного меню програми або скористатися комбінацією клавіш **Shift+Ctrl+Alt+S**. Далі, в діалоговому вікні що відкрилося треба вказати назву шаблону, перелік елементів, які міститиме цей шаблон, а також встановити ознаку особистого шаблону, в разі якщо цим шаблоном може користуватися тільки його власник.

Для застосування збережених шаблонів необхідно виконати команду **Шаблони вікна** з підменю **Налаштування вікна** меню **Вид** основного меню програми або скористатися комбінацією клавіш **Ctrl+Alt+T**. Після цього у вікні що з'явилося треба обрати потрібний шаблон та натиснути кнопку **Застосувати**. Перед тим як застосовувати обраний шаблон програмою буде запропоновано зберегти поточний стан вікна як шаблон.

Примітка: параметри вже існуючих шаблонів можна змінити тільки шляхом повторного збереження стану вікна як шаблон вказавши ім'я існуючого шаблону.

Налаштування виконання пошуку

В даному розділі визначено перелік та опис параметрів, які відповідають за виконання пошуку даних.

Автоматичний запит даних при відкритті – якщо включений, при відкритті форми виконується автоматичне оновлення даних в таблицях. Для деяких спеціалізованих форм може встановлюватися примусово не залежно від стану цього параметра (наприклад для форм вибору даних з довідників). За умовчанням включений.

Автоматично підставляти символ % у кінці запиту – якщо включений, при виконанні запиту до шаблону пошуку в кінці автоматично додається %, що призводить до виконання менш жорсткої умови пошуку та збільшення кількості знайдених даних. За умовчанням включений.

Чутливість до регістру – якщо включений, при виконанні запиту враховується регістр тексту, що визначає умови запиту. За умовчанням відключений.

Інкрементальний пошук у довідниках – якщо включений, при зміні умови пошуку у формах вибору даних з довідників здійснюється автоматичний запит даних з врахуванням зміненого шаблону пошуку. При цьому, у випадку додання знаків до пошукового шаблону (не враховуючи спеціальні символи-замінники) кількість можливих варіантів автоматично скорочується, а при видаленні – збільшується. Стан цього параметра можна змінювати окремо для кожної форми вибору даних з довідників за допомогою комбінації клавіш **Ctrl+I** або контекстного меню. За умовчанням відключений.

Композитний пошук у довідниках – якщо включений, пошук у формах вибору даних з довідників здійснюється одразу по декількох полях (наприклад по коду та назві та ін.). За умовчанням відключений.

Настроювання параметрів електронної пошти

В даному розділі визначено перелік та опис параметрів, які відповідають за відправку електронної пошти, а саме:

SMTP сервер – визначає адресу поштового сервера, за допомогою якого здійснюється безпосередня відправка електронних повідомлень. Адреса може бути представлена як в символьному, так і в цифровому виді.

З’єднання – визначає тип з’єднання з поштовим сервером: звичайне, безпечне на стандартний порт (STARTTLS), безпечне на спеціальний порт (TLS).

Порт – визначає порт, який використовується для з’єднання з поштовим сервером по протоколу SMTP.

Користувач – визначає ім’я користувача, від імені якого здійснюється доступ до поштового сервера. Необхідний, в разі якщо поштовий сервер підтримує аутентифікацію.

Пароль – визначає пароль користувача, від імені якого здійснюється доступ до поштового сервера. Необхідний, в разі якщо поштовий сервер підтримує аутентифікацію.

Алфавітний покажчик

В

Введення даних з довідників, 19
Відновлення бази даних з резервних копій, 84
Власні статистичні звіти, 74
 відправка по E-Mail, 75
 експортування, 74
 настроювання, 75
Внесення даних про власну установу, 11

Д

Дані переліку
 громадяни, записані на прийом, 61
 завдання без відповідей, 51
 завдання по зверненню, 38
 звернення громадян, 36
 питання звернення, 37
 питання попереднього запису, 61
 рядки статистичного звіту, 66
 статистичні звіти, 66
Довідники
 адреси, 27
 дані за категоріями, 26
 загальна інформація, 23
 ієрархічні, 24
 принципи формування, 12
 реєстраційні журнали, 28

Е

Експортування даних про звернення, 79

З

Звернення громадян
 автоматичне визначення базових адрес, 57
 автоматичне заповнення даних про заявника, 44
 дані переліку завдань, 38
 дані переліку звернень, 36
 дані переліку питань, 37
 друк РКК та обкладинок до справ, 54
 пакетне встановлення результатів розгляду, 52
 параметри формування КДК, 56
 параметри формування РКК, 54
 перенесення між реєстраційними журналами, 57
 редактор даних про додаткові контролю, 53
 редактор даних про звернення, 42, 45
 редактор даних про питання звернення, 46
 реєстр звернень, 33
 розширена вибірка звернень, 39
 стадії проходження звернень, 40
 стан звернень, 40
 формування шляху надходження, 44
Звіти
 вільні номери, 71
 прострочення за зверненнями по виконавцях, 71
 прострочення за зверненнями по кураторах, 73

М

Менеджер сортування, 17

Н

Настроювання виконання пошуку, 94
Настроювання відображуваних стовпців, 91
 менеджер стовпців, 92
 параметри стовпця, 93
Настроювання параметрів робочого простору, 87
Настроювання редакторів даних
 звернення, 89
 питання звернень, 90

О

Оперативне заповнення довідників, 20
Оперативний підрахунок агрегованих та статистичних даних, 18

П

Панелі інструментів, 16
Параметри формування звіту в Microsoft Excel та Microsoft Word, 83
Пароль користувача, 84
Попереднє настроювання системи, 11
Попередній запис на особистий прийом
 дані переліку питань попереднього запису, 61
 дані переліку попереднього запису, 61
 реєстр попереднього запису, 59
 стадії попереднього запису, 62
Пошук записів за змістом, 21
Пошукові шаблони, 20

Р

Редактори даних
 додаткові контролю, 53
 звернення, 42, 45
 ієрархічні категорії, 25
 питання звернень, 46
 статистичні звіти, 67
Реєстраційні журнали, 13, 28
Робота з записами, 15

С

Сортування даних, 16
Статистичні звіти підзвітних установ
 внесення початкових даних, 69
 дані переліку звітів, 66
 дані переліку рядків звітів, 66
 імпортування звітів, 68
 редактор даних про звіт, 67
 реєстр звітів, 65
Створення резервних копій бази даних, 84

Ф

Формування запитів
 за списком довільних значень, 22
 за списком фіксованих значень, 21