






Описание функциональных характеристик АРМ ЕС ОГ.


АРМ ЕС ОГ – автоматизированное рабочее место единой сети обращения граждан. Специализированное программное обеспечение, устанавливаемое на ПК рабочих мест уполномоченных лиц, работников, сотрудников органов власти и органов местного самоуправления для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан. После установки и запуска программы потребуется ввести уникальный логин уполномоченного лица – откроется основное окно АРМ ЕС ОГ:



Описание вкладок АРМ ЕС ОГ.

Вкладка	Название	Описание
	<i>Профиль</i>	<p>Вкладка содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ваши контактные данные • информацию о должности и месте работы • контактные данные руководителя и ответственных по техническим вопросам • набор персональных компетенций*. <p>Позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • активировать режим Личного приема (<i>временно недоступен</i>) • активировать режим Справочной службы (<i>временно недоступен</i>) • редактировать свои персональные данные* • настроить правила дозвона по универсальному номеру доступа (УНД)*.
	<i>Журнал вызовов</i>	<p>Доступны следующие разделы для просмотра:</p> <ul style="list-style-type: none"> • входящие вызовы • исходящие вызовы • пропущенные вызовы • последние контакты • история вызов • популярные контакты.
	<i>Личный прием (временно недоступен)</i>	Полнофункциональная замена УАРМ ОДПГ
	<i>Справочная служба (временно недоступен)</i>	Полнофункциональная замена АРМ ССТУ

	<p><i>Информационный обмен</i></p>	<p>Режим позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выгружать пакеты обращений, поступающие из АПРФ, для дальнейшей работы с ними. • регистрировать тексты заявителей* • регистрировать результаты рассмотрения обращений • импортировать архивы с данными о результатах рассмотрения обращений, сформированных в Системе электронного документооборота или в ЛАРМ ЕС ОГ, в раздел "Результаты рассмотрения обращений" ресурса ССТУ.РФ
	<p><i>Чат*</i></p>	<p>Режим позволяет по всей сети ЕС ОГ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обмениваться текстовыми сообщениями • организовывать групповые чаты • обмениваться файлами.
	<p><i>Видеоконференции*</i></p>	<p>По всей сети ЕС ОГ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать видеоконференции • организовывать видеотрансляции • использовать встроенный чат • автоматизировать отправку приглашений списку участников • автоматизировать уведомление участников о предстоящем мероприятии.
	<p><i>Поиск</i></p>	<p>Позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять поиск по сотрудникам государственных органов и органов местного самоуправления • просматривать доступную информацию о найденном сотруднике • совершать вызовы найденного сотрудника по служебной связи.

	Справка	Полезная информация о работе АРМ ЕС ОГ и контакты для обратной связи.
-----------------------------------------------------------------------------------	---------	-----------------------------------------------------------------------

* Функция на стадии проектирования

Основные режимы работы АРМ ЕС ОГ.

Личный прием (режим временно недоступен)

Режим необходим для проведения личного приема заявителей и приема в режиме связи (видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов). Прием проводится уполномоченным лицом, компетентным в решении поставленных в обращении вопросов.

Справочная служба (режим временно недоступен)

Режим предназначен для обслуживания информационных запросов граждан и обращений, поступающих по традиционным телефонным каналам и по мультимедийным (СМС, факс, e-mail, веб-чат)

Служебная связь (бета-версия)

Данный режим обеспечивает взаимодействие сотрудников в сети ЕС ОГ и позволяет:

- Находить специалистов и должностных лиц по всей стране в едином приложении
- В один клик связываться с ними по аудио- или видеосвязи
- Организовывать чаты для обмена текстовыми сообщениями
- Обмениваться письмами, файлами и документами внутри сети ЕС ОГ
- Организовывать и принимать участие в видеоконференциях с должностными лицами по всей России
- Получить Универсальный номер доступа и настроить правила связи и маршрутизации вызовов на различные телефонные номера.

Информационный обмен

Режим позволяет выгружать пакеты обращений, которые поступают из Администрации Президента Российской Федерации (АПРФ), для работы с ними вручную или импортирования в Систему электронного документооборота, установленную в вашем органе власти, позволяет заполнять результаты рассмотрения обращения граждан вручную и отправлять их в раздел "Результаты рассмотрения обращений" ресурса ССТУ.РФ, а также импортировать архивы с данными о результатах рассмотрения обращений, сформированных в Системе электронного документооборота или в ЛАРМ ЕС ОГ.

Режим Информационный обмен предназначен для автоматизации работы с обращениями граждан: регистрации текстов заявителей, рассмотрения обращений, регистрации результатов рассмотрения обращений, а также для выгрузки пакетов обращений, которые поступают из Администрации Президента Российской Федерации (АПРФ), для работы с ними вручную или импортирования в Систему электронного документооборота, установленную в вашем органе власти.

Содержит следующие подрежимы:

- Архивы обращений: получение архивов обращений от УРОГ из АС «Обращения граждан»
- Загрузка архивов с результатами рассмотрения обращений в раздел "Результаты рассмотрения обращений" на ССТУ.РФ
- Регистрация текстов заявителей*
- Регистрация РРО: ручной ввод данных о результатах рассмотрения всех обращений, поступивших в орган
- Рассмотрение обращений*

Подготовка к работе с разделом Информационный обмен

Для начала работы с режимом Информационный обмен, необходимо выполнить следующие шаги:

- На портале ССТУ.РФ назначить роль «Ответственный за Информационный обмен» существующему или новому сотруднику
- Запустить АРМ ЕС ОГ и авторизоваться под пользователем с ролью «Ответственный за Информационный обмен»
- Перейти на вкладку «Архивы обращений» и начать работать с режимом

Примечание. Правом на редактирование информации о должностных, уполномоченных, ответственных лицах в соответствующей ветке иерархического


электронного справочника на ресурсе ССТУ.РФ обладают пользователи с ролями «Ответственное лицо за актуализацию информации об органе»

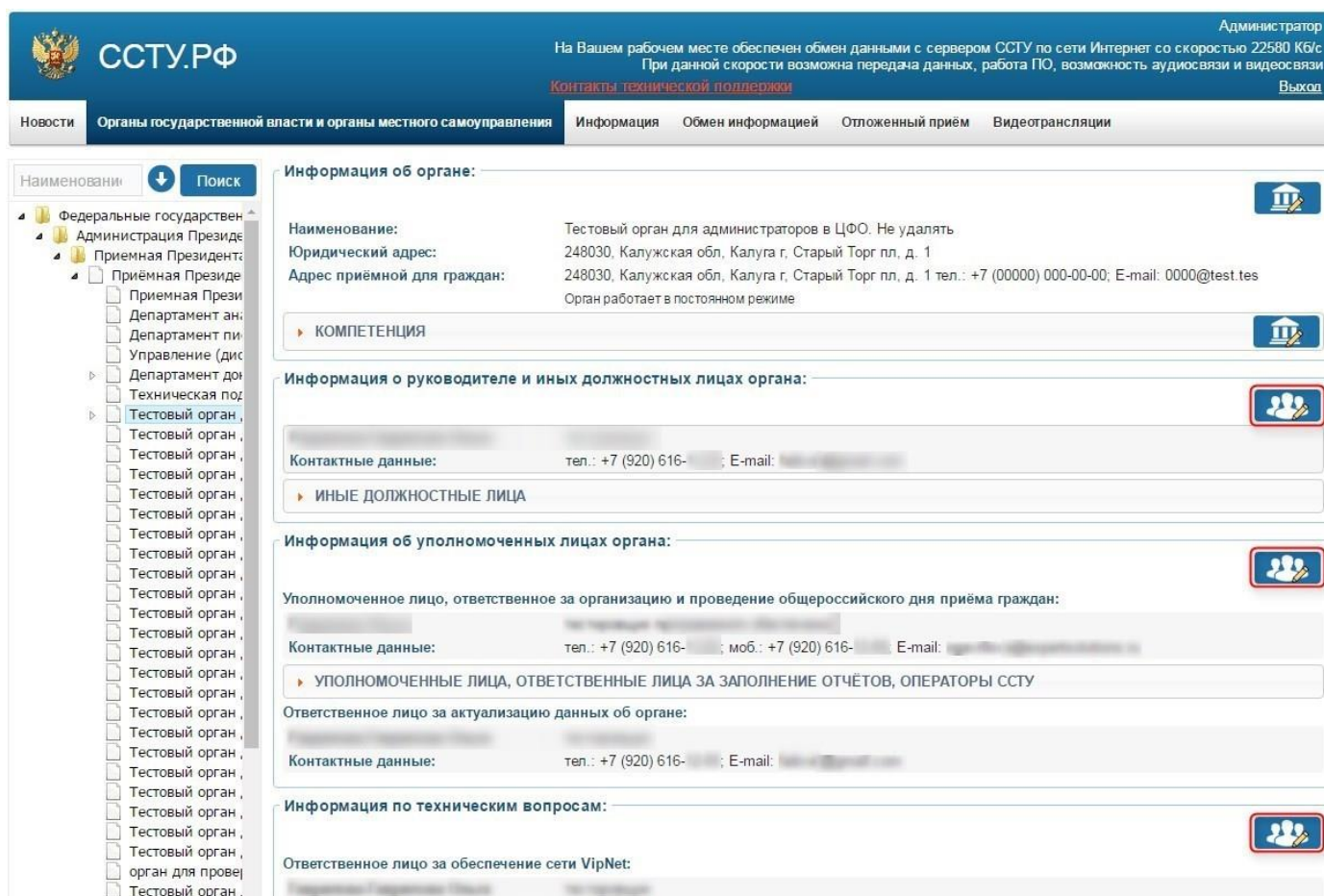


и «Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема».



Назначение роли пользователя

- Нажмите кнопку  «Редактировать данные пользователей» в соответствующей ветке иерархического электронного справочника.



The screenshot shows the ССТУ.РФ website interface. At the top, there is a header with the logo and navigation tabs: «Новости», «Органы государственной власти и органы местного самоуправления», «Информация», «Обмен информацией», «Отложенный прием», and «Видеотрансляция». The main content area is divided into several sections, each with a title and a corresponding icon:

- Информация об органе:** Contains fields for «Наименование», «Юридический адрес», and «Адрес приёмной для граждан». It also includes a «КОМПЕТЕНЦИЯ» section.
- Информация о руководителе и иных должностных лицах органа:** Includes «Контактные данные» (tel., E-mail) and an «ИНЫЕ ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА» section.
- Информация об уполномоченных лицах органа:** Includes «Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема граждан» and «Ответственное лицо за актуализацию данных об органе», both with contact information.
- Информация по техническим вопросам:** Includes «Ответственное лицо за обеспечение сети VipNet».

Each section has a blue button with a pencil icon for editing. On the left side, there is a tree view of the organizational structure under «Администрация Президента».

- В окне редактирования пользователей нажмите кнопку **изменить** напротив пользователя, которому необходимо присвоить роль, или нажмите **Добавить пользователя** для добавления нового пользователя с последующим присвоением ему роли.








Режим просмотра данных уполномоченных лиц органа

Тестовый орган для администраторов в ЦФО. Не удалять

Добавить пользователя

Назад

№	ФИО	Должность	Контакты	Роли	Статус	УИУЛ	Статус пароля	Действия
	ФИО	Должность пользователя	Контакты			Идентификатс		очистить
1			+7 (920) 616- Видеосвязь (ССТУ)	 Запись на личный прием Запись на прием в режиме связи Личный прием Прием в режиме связи			Подтверждён	изменить удалить генерация нового пароля
2			+7 (920) 616- +7 (920) 616- Видеосвязь (ССТУ)	 Запись на личный прием Запись на прием в режиме связи Личный прием Прием в режиме связи			Подтверждён	изменить удалить генерация нового пароля
3			+7 (499) 277- доб. 23- +7 (962) 179- +7 (920) 616-	 Запись на личный прием Запись на прием в режиме связи Личный прием Прием в режиме связи			Отправлен	изменить удалить генерация нового пароля
4			+7 (495) 510- Видеосвязь (ССТУ)	 Запись на личный прием Запись на прием в режиме связи Личный прием Прием в режиме связи			Подтверждён	изменить удалить генерация нового пароля
5			+7 (920) 614- Видеосвязь (ССТУ)	 Запись на личный прием Запись на прием в режиме связи Личный прием Прием в режиме связи			Подтверждён	изменить удалить генерация нового пароля

- В появившемся окне в разделе «Роли пользователя» отметьте пункт «Ответственный за Информационный обмен» и нажмите кнопку **Сохранить**.

Режим редактирования данных уполномоченных лиц органа
Федеральная антимонопольная служба (ФАС России)

ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ

Фамилия: * Имя: * Отчество (при наличии):

Должность:

КОНТАКТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Номер кабинета:

Городской телефон: +7 код номер телефона доб. номер

Мобильный телефон: +7 код номер телефона

E-mail: *
адрес электронной почты

Телефон ССТУ:
номер телефона

Телефон (АТС-ОГВ):
номер телефона

ИНЫЕ ВИДЫ СВЯЗИ

Спутниковая связь: код номер телефона

Радиосвязь: позывной частота

РОЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- Руководитель органа
- Должностное лицо
- Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема
- Уполномоченное лицо, осуществляющее приём заявителей
- Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений
- Ответственное лицо по техническим вопросам
- Ответственное лицо за обеспечение сети VipNet
- Оператор сетевого справочного телефонного узла органа
- Ответственное лицо за актуализацию информации об органе
- Ответственный за Информационный обмен
- Ответственный за регистрацию результатов рассмотрения обращений
- Ответственный за регистрацию текстов заявителей в ЕС ОГ
- Ответственный за рассмотрение обращений в ЕС ОГ

Уполномоченное лицо работает в постоянном режиме:

ДОСТУПНЫЕ ДЛЯ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ РЕЖИМЫ СВЯЗИ

Видеосвязь

Видеосвязь (ССТУ)

СТАТУС

Запись на личный прием

Запись на прием в режиме связи

Диспетчерская служба

Личный прием

Прием в режиме связи

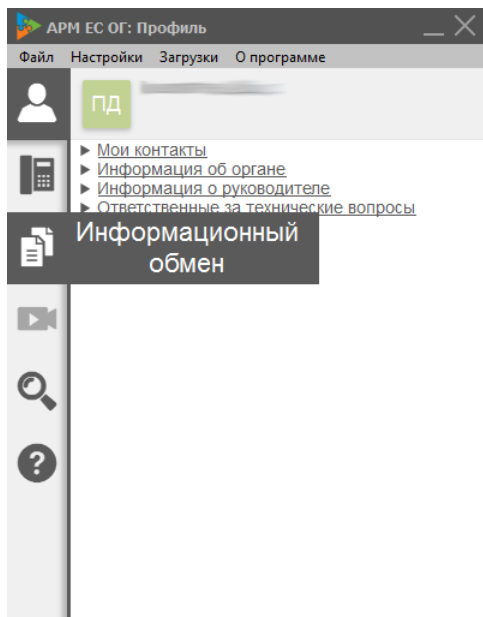
КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СПЕЦИАЛИЗАЦИИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ЛИЦА

Примечание. В текущей версии Информационного обмена в одном органе может быть только одно должностное лицо/сотрудник органа с ролью «Ответственный за Информационный обмен»

Работа с подрежимом Архивы обращений: получение архивов обращений от УРОГ из АС «Обращения граждан»

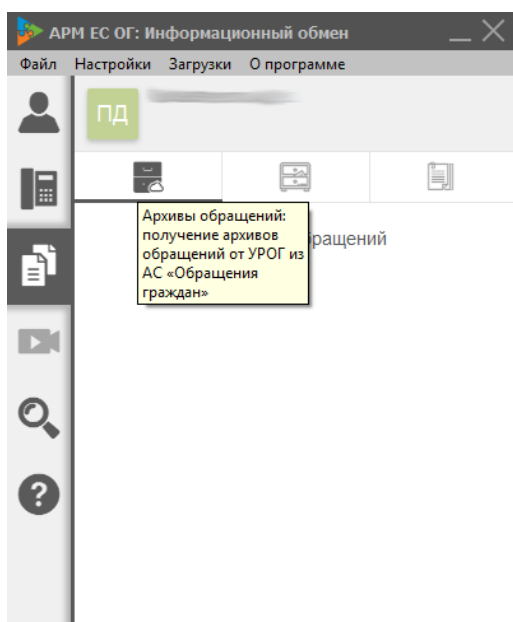
- Запустить АРМ ЕС ОГ и авторизоваться с ролью пользователя «Ответственный за Информационный обмен»

- Перейти на вкладку «Информационный обмен»





Примечание. Вкладка «Информационный обмен» доступна пользователям с ролью «Ответственный за Информационный обмен». Для пользователей, не имеющих данную роль, вкладка не отображается.

- После перехода на вкладку «Информационный обмен» выбрать подрежим Архивы обращений: получение архивов обращений от УРОГ из АС «Обращения граждан», где появится список входящих архивов, содержащих обращения.

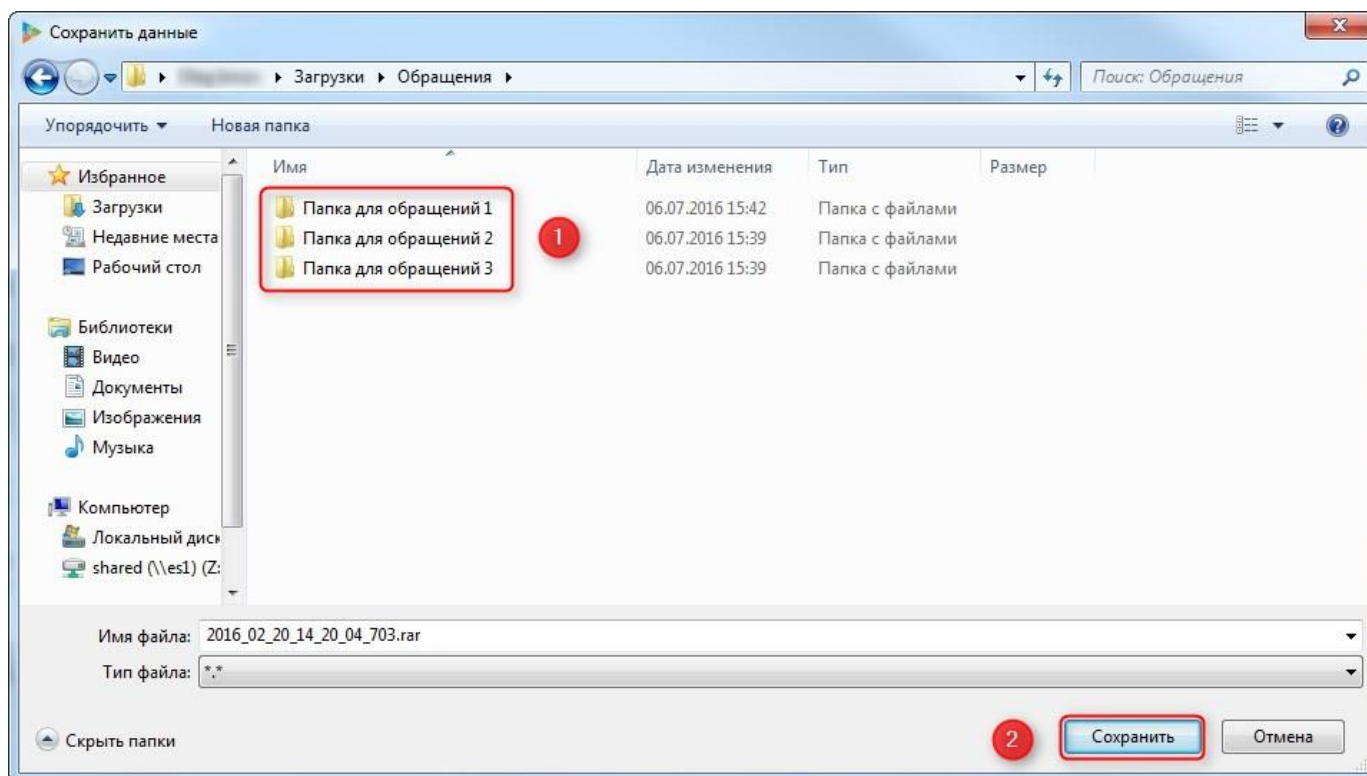


По умолчанию все полученные пакеты обращений сортируются по дате получения. Новые обращения выше старых обращений.

- По факту нажатия пользователем на кнопку  «Выгрузить архив» напротив каждого пакета обращений — открывается стандартное окно выбора директории сохранения файла. Иконка становится серой , информируя пользователя о том, что данный пакет обращений уже был скачен ранее.

Примечание. Перед началом выгрузки архивов убедитесь, что на персональном компьютере установлен архиватор. Распространенные архиваторы WinRar и 7-zip.

Выберите директорию сохранения архива и нажмите кнопку «Сохранить»

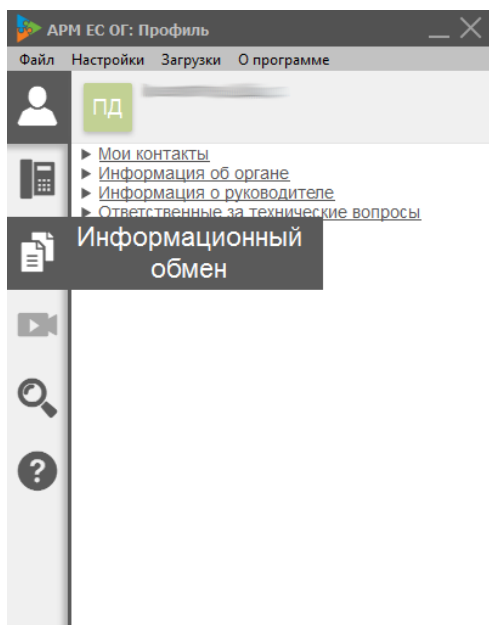


- Далее можно разархивировать пакет и приступить к работе с обращениями вручную или импортировать его в установленную в вашем органе власти Систему электронного документооборота и продолжить работу с обращениями в ней.

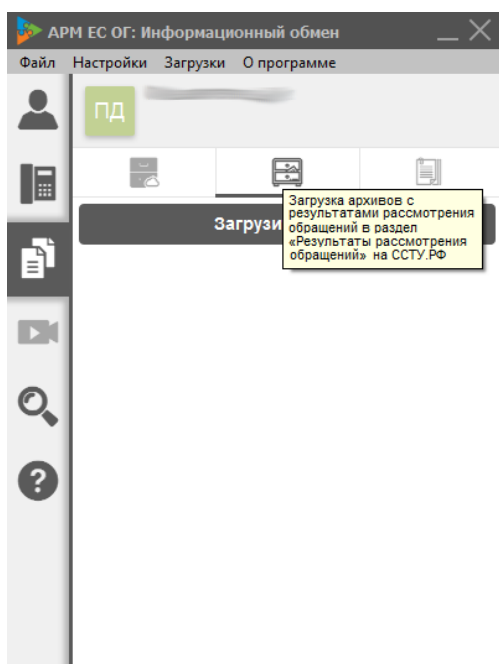
Работа с подрежимом Загрузка архивов с результатами рассмотрения обращений в раздел "Результаты рассмотрения обращений" на ССТУ.РФ

- Запустить АРМ ЕС ОГ и авторизоваться с ролью пользователя «Ответственный за Информационный обмен»

- Перейти на вкладку «Информационный обмен»



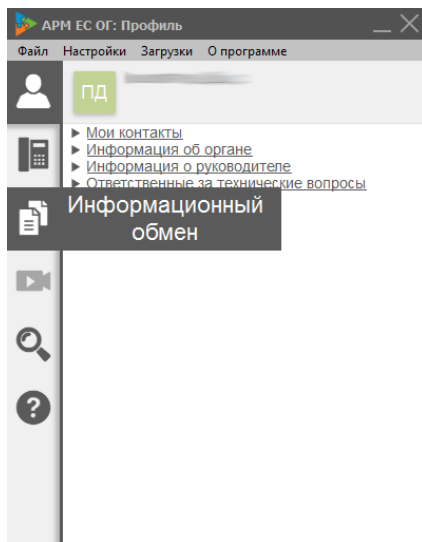
- После перехода на вкладку «Информационный обмен» выбрать подрежим Загрузка архивов с РРО для передачи в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ССТУ.РФ.



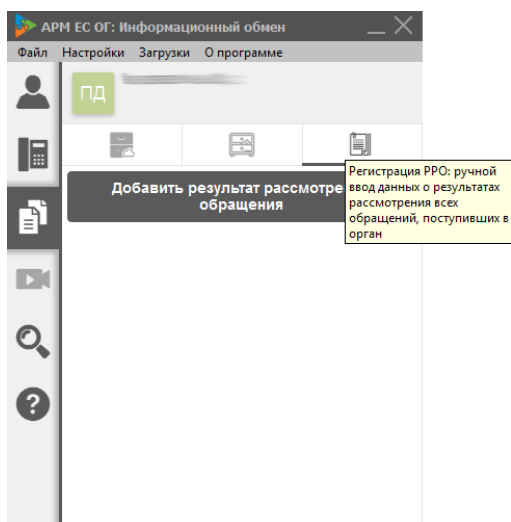
- Нажать кнопку "Загрузить архив" и в проводнике указать путь к .zip-архиву с данными о результатах рассмотрения обращений.
- После выполнения импорта приложение ARM ES OG уведомит об успешной или неуспешной загрузке.

Работа с подрежимом Регистрация РРО: ручной ввод данных о результатах рассмотрения всех обращений, поступивших в орган

- Запустить АРМ ЕС ОГ и авторизоваться с ролью пользователя «Ответственный за Информационный обмен»
- Перейти на вкладку «Информационный обмен»



- После перехода на вкладку «Информационный обмен» выбрать подрежим Регистрация РРО: ручной ввод данных о результатах рассмотрения всех обращений, поступивших в орган.



- Для добавления результата рассмотрения обращения нажать кнопку "Добавить результат рассмотрения обращения".

АРМ ЕС ОГ: Информационный обмен

Новая карточка регистрации результатов рассмотрения обращения [Закреть](#)

Регистрация обращения

Обращение поступило в орган напрямую непосредственно от заявителя

Формат обращения: Электронное

Номер:

Дата документа по обращению: 19.06.2017

Дата поступления в орган: 19.06.2017

Дата регистрации в органе: 19.06.2017

Ф.И.О:

Адрес:

Email:

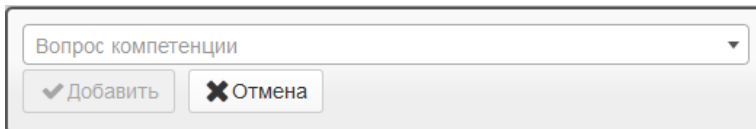
Вопросы

- Если обращение поступило напрямую от заявителя, то рядом со строкой "Обращение поступило в орган напрямую непосредственно от заявителя" проставить галочку, в ином случае оставить пустым.
- Выбрать формат обращения: "Электронное", если обращение поступило посредством Системы электронного документооборота, "Другое", если поступило иным способом.
- Указать номер. Если обращение поступило напрямую от заявителя, то указать номер, под которым зарегистрировано обращение или оставить прочерк. Если обращение поступило от иного органа власти, то указать номер сопроводительного документа, приложенного к обращению. **Поле обязательно для заполнения.**

Примечание. Для ввода недоступна комбинация символов, начинающаяся с A26, где "А" является символом не русскоязычного алфавита.

- Указать **дату документа по обращению.** Это дата регистрации сопроводительного письма, с которым обращение поступило из УРОГ или иного органа власти. Если обращение поступило напрямую от заявителя, то дата недоступна для редактирования.
- Указать **дату поступления в орган. Дата поступления в орган не может быть ранее, чем дата документа по обращению.**
- Указать **дату регистрации в органе. Дата регистрации в органе не может быть ранее, чем дата поступления в орган.**
- Ввести **ФИО** заявителя(ей). **Поле обязательно для заполнения.**
- Ввести **адрес** заявителя(ей) при наличии.
- Ввести **Email** заявителя(ей) при наличии.

- Для добавления вопроса нажать кнопку "Добавить". **Для добавления результата рассмотрения обращения должен быть добавлен минимум один вопрос.**
- В поиске укажите код вопроса или наименование и нажмите кнопку "Добавить".



- Укажите **результат рассмотрения.**

Примечание. Результаты рассмотрения "Рассмотрено. Разъяснено", "Рассмотрено. Поддержано", "Рассмотрено. Не поддержано", "Дан ответ автору" требуют обязательного наличия вложения ответа автору обращения. Поддерживаемые форматы файлов: **.doc, .docx, .zip, .rar, .pdf, .jpg, .jpeg, .tif, .tiff, .bmp, .png, .gif**.

Примечание. Результаты рассмотрения "Рассмотрено. Разъяснено", "Рассмотрено. Поддержано", "Рассмотрено. Не поддержано", "Дан ответ автору", "Оставлено без ответа автору" требуют указания даты направления ответа. Это дата регистрации ответа заявителю. Для результата рассмотрения "Оставлено без ответа автору" датой направления ответа автору считается дата принятия решения по данному вопросу.

Примечание. Результат рассмотрения "Направлено по компетенции", требует указания наименования иного органа, государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющие публично значимые функции, куда направлен вопрос, содержащийся в обращении, указания номера исходящего сопроводительного документа и указания даты направления вопроса. Под датой направления вопроса понимается дата регистрации исходящего сопроводительного документа.

- Для добавления дополнительного вопроса нажать кнопку "Добавить". **Одно обращение не может содержать одинаковых кодов вопросов.** Для удаления вопроса нажать кнопку "Удалить".
- Для добавления результата рассмотрения обращения в раздел "Результаты рассмотрения обращений" ресурса ССТУ.РФ нажать кнопку "Сохранить".
- После сохранения приложение АРМ ЕС ОГ уведомит об успешном или неуспешном добавлении результата рассмотрения обращения.
- Для выхода из подрежима без сохранения внесенных данных нажать кнопку "Заккрыть".