



## Инструкция по работе с обращениями граждан

---

Версия 1.0 от 26.01.2021

1. Ежедневно в 10-00 по мск выполняется автоматический экспорт обращений граждан из ГИС ЖКХ.
2. При экспорте у Обращений автоматически проставляется ответственный исполнитель, который определяется по принадлежности ОЖФ из обращения к подразделению организации.
  - При отсутствии ОЖФ в системе РИАС или в том случае, если ОЖФ не указан в самом Обращении, проставляется исполнитель, назначенный Системой (на данный момент - Шашкин В.А.).
3. При появлении новых обращений ответственные исполнители получают об этом уведомления. Количество новых обращений показывается рядом с соответствующим пунктом меню.
4. Ответственный исполнитель может самостоятельно заниматься действиями, необходимыми для выполнения Обращения, а может делегировать Обращение другому сотруднику своего подразделения. В этом случае сотрудник получит уведомление о том, что ему назначено обращение.

**Внимание!** Отправлять ответы и любые изменения Обращения в ГИС ЖКХ может только ответственный исполнитель.
5. В начале работы с Обращением необходимо установить плановую дату выполнения (не может быть более 30 календарных дней). Если работы по Обращению планируется завершить в течение нескольких дней, отдельно отправлять эти изменения в ГИС ЖКХ не обязательно, если выполнение Обращения требует более длительного времени, необходимо отправить Обращение в ГИС ЖКХ (флажок "Обращение исполнено (закрыто)" в этом случае устанавливать не надо) - для того, чтоб Обращение не считалось просроченным (и, соответственно, чтобы не формировались жалобы в вышестоящие инстанции).
6. После выполнения всех требуемых по Обращению работ, можно либо написать ответ на Обращение, либо выбрать один из других возможных вариантов (позметить Обращение таким, на которое не требуется ответ, переадресовать Обращение в другую организацию, продлить сроки



рассмотрения Обращения). Ответов может быть несколько, если ответы не были размещены в ГИС ЖКХ, их можно будет впоследствии удалить.

7. Для того, чтоб Обращение считалось в ГИС ЖКХ завершенным, необходимо установить флажок "Обращение исполнено (закрыто)". После успешной отправки в ГИС ЖКХ Обращения с этой опцией любые действия, кроме просмотра, будут недоступны.
8. В том случае, если ответственный исполнитель делегировал исполнение Обращения другому сотруднику, по завершении работ с Обращением он должен нажать кнопку "Сохранить и завершить работу" - в этом случае Ответственный исполнитель получит уведомление о том, что работы закончены и Обращение можно отправлять в ГИС ЖКХ. Для сохранения промежуточных результатов необходимо сохранять изменения нажатием на кнопку "Сохранить".
9. Ответственный исполнитель может вернуть Обращение на доработку (кнопка "Вернуть на доработку").
10. Список обращений, по которым сотрудники завершили работы, доступен по кнопке верхней панели "Подготовленные исполнителем".
11. Для отправки Обращения в ГИС ЖКХ ответственный исполнитель должен нажать кнопку "Подписать и отправить в ГИС".