

19 сентября 2014

«КОРУС Консалтинг» выпускает на рынок новое решение - модуль «Обращения граждан» на базе платформы EMC Documentum 6.7 SP2

ГК «КОРУС Консалтинг» выпускает на рынок новое решение – модуль системы электронного документооборота «Обращения граждан», реализованное на базе платформы EMC Documentum 6.7 SP2.

Работа с обращениями граждан является одним из важных аспектов деятельности государственных органов. ГК «КОРУС Консалтинг» представляет на российском рынке [модуль «Обращения граждан»](#), который полностью соответствует нормативно-правовым документам, регулирующим работу с обращениями граждан, и отвечает всем современным требованиям к системам управления корпоративным контентом.

«Обращения граждан» предоставляет набор сервисов по автоматизации следующих процессов: создание и регистрация документов, рассмотрение документов (в том числе предварительное рассмотрение), согласование и подписание документов, постановка и контроль документов, выдача поручений и контроль их исполнения, хранение и поиск документов.



В рамках [модуля «Обращения граждан»](#) реализован функционал по работе с обращениями граждан, исходящими документами (ответы и уведомления заявителям, запросы в другие органы государственной власти), входящими и внутренними документами (служебные записки), что позволяет отслеживать всю переписку при обработке обращений граждан. Также разработан ряд статистических отчетов, в том числе отчетность, предоставляемая в Администрацию Президента РФ.

Функционал модуля позволяет создавать и утверждать проекты графиков приема граждан, регистрировать личный прием заявителей. Модуль «Обращения граждан» включает возможности исполнения задач по документам в режиме замещения. Еще одной полезной и наглядной функцией является графическое представление истории документа.

[Модуль «Обращения граждан»](#) предоставляет удобный интерфейс администратора с возможностями управления справочниками, настройки права доступа и сроков исполнения задач в зависимости от типа задачи, типа/вида документа, а также использование календарных или рабочих дней.

Модуль имеет широкие возможности интеграции с МЭДО (получение обращений граждан, отправка ответов по поступившему обращению, формирование и отправка уведомлений (тикетов) об изменении статуса документа), порталом «Электронная приемная» (обработка обращений, направленных через «Электронную приемную», предоставление информации о ходе рассмотрения обращения), порталом Президента РФ (получение обращений, созданных на портале Президента РФ, предоставление информации о ходе рассмотрения обращения), Microsoft Exchange (отправка

уведомлений пользователям о поступивших задачах, получение обращений, переданных через электронную почту) и Microsoft Active Directory.

Новое решение реализовано на платформе EMC Documentum 6.7, которая обеспечивает высокий уровень безопасности информации, что подкреплено сертификатом соответствия требованиям информационной безопасности, выданного ФСТЭК России.

Решение обладает широким спектром дополнительных преимуществ, таких как поддержка неограниченного количества пользователей, возможность работы в различных броузерах, масштабируемость, низкая стоимость, а также удобный и наглядный интерфейс.

Для более удобного взаимодействия граждан с органами государственной власти в ходе создания модуля «Обращения граждан» был разработан вспомогательный портал «Электронная приемная». На портале представлена справочная информация о требованиях к обращению в письменной форме или форме электронного документа, сроках рассмотрения обращений, график приема граждан по личным вопросам и др. Портал предоставляет возможность записаться на прием к руководителю, отправить письменное обращение и получить информацию о ходе рассмотрения своего обращения.