

[Вернуться на главную](#)

## Электронный документооборот

## Пошаговая инструкция по работе над ответом

## Руководитель

**Работа руководителя при ответе на поступившее обращение заключается в:**

1. оценке содержимого поступившего обращения
  2. определении исполнителя (или нескольких исполнителей)
  3. согласовании проекта подготовленного ответа на обращение (опционально)
  4. подписании финальной версии документа

Для оценки поступившего обращения, **Общий отдел** направляет **Руководителю** задачу на ознакомление с ним. Она появляется в журнале задач среди назначенных (а при принятии её в работу - среди задач в работе):

При открытии задачи, в первую очередь следует обратить на **документ**, связанный с задачей, для этого необходимо перейти на вкладку **Связи** в задаче:

The screenshot shows a task management application interface. On the left, a sidebar lists filter options: 'Все (12)', 'Мои задачи', 'Новые', 'Назначенные (4)', 'В работе (1)', 'На регистрацию (1)', 'На согласование (2)', 'Просроченные (6)', 'Отмененные', 'Выполненные (2)', and 'Завершенные (5)'. The main area displays a task titled 'Задачи: в работе (1)'. A modal window titled 'Прошу определить исполнителей' is open, showing task details: 'Тема задачи: Прошу определить исполнителей', 'Отдел исполнителя: Любой', 'Дата постановки задачи: 08.04.2024 23:25', 'Автор: Морозова М. Н.', 'Исполнители: Шабуров М. Ю.', 'Дата исполнения: 09.04.2024', 'Время исполнения: 22:22', 'Статус задачи: В работе'. Below the modal is a table with columns 'Наименование', 'Исполнитель', 'Дата', and 'Срок исполнения'. A single row is present: 'Течь (негерметичность) системы водоотведения (канализации)' with 'Исполнитель: Шабуров М. Ю.' and 'Дата: 06.04.2024 00:00'. At the bottom of the modal are buttons 'Сохранить и закрыть' and 'Завершить'. The application interface includes a search bar 'Поиск' and a toolbar with icons for search, notifications, and user profile.

И при переходе к карточке документа, можно оценить его содержимое для того, чтобы определить исполнителей:

The screenshot shows a document detail view for a document titled 'Течь (негерметичность) системы водоотведения (канализации)'. The document header includes fields: 'Тема документа: Течь (негерметичность) системы водоотведения (канализации)', 'Тип отправителя: ГИС ЖХК', 'Тип отправителя: Физическое лицо', 'Тип документа: Входящий документ', 'Статус: Назначенный', 'Регистрационный номер документа: Входящий № 44', 'Автор: Тюкина А. А.', 'Телефон: 79201249728', 'Электронная почта: a.a.tyukina@yandex.ru', 'Дата создания документа: 06.04.2024 00:00', and 'Автор: ТИС ЖХК'. Below the header is a text area containing information about a water leak in a residential building. It states: '29.03 был проведен осмотр трубы канализации. Сотрудники сообщили, что свяжутся со мной на следующей неделе (с 1 по 5 апреля) и сообщат о дате замены канализационной трубы, но в итоге со мной не связались. По телефону с линейным участком 2 не удалось связаться. Просьба сообщить дату по замене канализационной трубы по номеру 89201249728. «Дом.Госуслуги» разъясняет. Аварийно-диспетчерская служба обязана ответить на звонок пользователя жилого помещения в многоквартирном доме в течение 5 минут. Если в течение этого времени не получилось ответить на звонок, то необходимо с ним связаться в течение 10 минут. Заявка должна быть зарегистрирована в течение 10 минут с момента поступления. Локализовать протечку/аварию в системе водоснабжения необходимо в течение 30 минут. Устранить аварийные повреждения в системе водоснабжения необходимо в течение 3 суток с даты аварийного подтверждения. Указанные нормы прописаны в п. 13 Постановления Правительства РФ №416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».'

From: <https://wiki.bit76.ru/> - База знаний

Permanent link: <https://wiki.bit76.ru/%D1%80%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C?rev=1712609544>

Last update: 08.04.2024 20:52