

АРМ ЕС ОГ

**РЕЖИМ АНАЛИТИЧЕСКАЯ
ОТЧЕТНОСТЬ**

октябрь 2018



Оглавление

1.	О документе	3
2.	Общие сведения о режиме.....	4
3.	Возможности режима.....	6
3.1.	Отчет по загрузке данных о результатах рассмотрения обращений	6
3.2.	Вопросы в обращениях.....	7
3.3.	Время принятия решения	9
3.4.	Источник поступления обращений.....	12
3.5.	Статистика соединений в УАРМ ОДПГ и АРМ ЕС ОГ	13

1. О документе

Настоящий документ представляет собой описание функций, которые обеспечивает режим **Аналитическая отчетность**.

В состав документа входят следующие части:

- ▶ общие сведения о режиме;
- ▶ описание возможностей режима;
- ▶ описание интерфейса построения отчетов.

2. Общие сведения о режиме

Режим **Аналитическая отчетность** (далее — АО) предназначен для формирования отчетов о работе информационных и коммуникационных систем сегмента ЕС ОГ.

Интерфейс режима предоставляет возможность сформировать отчеты по следующим разделам:

▶ **Результаты рассмотрения обращений**

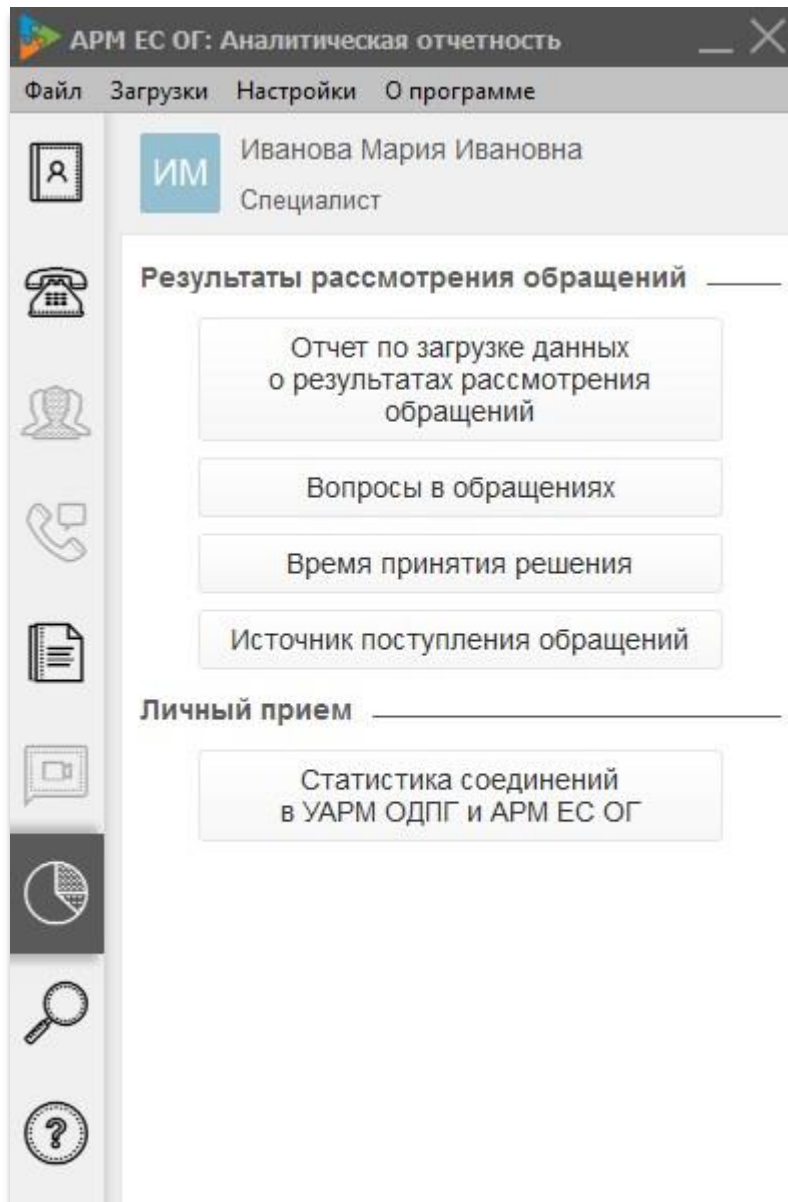
Раздел включает в себя отчеты по работе с обращениями по всей сети ЕС ОГ и делится на категории:

- ◆ Отчет по загрузке данных о результатах рассмотрения обращений;
- ◆ Вопросы в обращениях;
- ◆ Время принятия решения;
- ◆ Источник поступления обращений.

▶ **Личный прием**

В разделе доступна статистика соединений в УАРМ ОДПГ и АРМ ЕС ОГ.

Каждый из статистических отчетов имеет гибкую систему построения по выбранным параметрам, строится по иерархическому принципу в соответствии со структурой органов власти на ССТУ.РФ. Поддерживается возможность выгрузки отчетов в формате *.xlsx (таблица Excel).

Интерфейс режима Аналитическая отчетность в АРМ ЕС ОГ:

3. Возможности режима

3.1. Отчет по загрузке данных о результатах рассмотрения обращений

Данный отчет позволяет проводить мониторинг по предоставлению отчетов органами власти/учреждениями по результатам рассмотрения обращений за отчетный период. Отчет предоставляет данные по текущему органу власти и его подчиненным органам.

Для формирования отчета по итогам загрузки данных по результатам рассмотрения обращений в программе АРМ ЕС ОГ выберите параметры:

- ▶ Добавление подчиненных органов власти/учреждений;
- ▶ Отчетный период.

Для построения отчета по выбранным параметрам нажмите кнопку «Построить отчет».

Интерфейс построения отчета по результатам рассмотрения обращений:

Отчет по загрузке данных о результатах рассмотрения обращений [Закреть](#)

Выбор параметров

Наименование органа власти/учреждения: Тестовый орган/учреждение
 Добавить в отчет подчиненные органы власти/учреждения

Отчетный период: Июль 2018

[Построить отчет](#)

Результат выгрузки в формате .xlsx:

А	В	С
Наименование органа власти	Предоставление отчета	Через какую сеть загружены данные
Тестовый орган для перекидывания на разные площадки - 27 - Сергеев		
Иные органы местного самоуправления		
Муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции		
Исполнительно-распорядительные органы муниципального образования		
Тест городской округ	Отчет предоставлен	закрытая сеть
Муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции		
МАОУ «Тестовая» СОШ	Отчет предоставлен	закрытая сеть
МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система" Тестового района	Отчет не предоставлен	
Представительные органы муниципального образования		
Глава муниципального образования		
Иные органы местного самоуправления		
Муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции		
Исполнительно-распорядительные органы муниципального образования		
Тестовый городской округ	Отчет не предоставлен	
Муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции		
Муниципальное казенное учреждение Тестового городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по Тестовому городскому округу»	Отчет предоставлен	открытая сеть

3.2. Вопросы в обращениях

Категория «Вопросы в обращениях» включает три типа отчета:

► **Отчет по вопросам**

Данный отчет позволяет определить «проблемные участки» того или иного региона, органа государственной власти на основе конкретных вопросов граждан.

Отображает перечень поступивших вопросов и их количество относительно органа власти.

Для формирования отчета по вопросам выберите параметры:

- Наименование органа власти/учреждения (с выборочным добавлением подчиненных органов);
- Отчетный период.

Для построения отчета по выбранным параметрам нажмите кнопку «Построить отчет».

Интерфейс построения отчета по вопросам:

Отчет по вопросам

Тип отчета Отчет по вопросам

Выбор параметров

Наименование органа власти/учреждения [Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 9 - Эльвира Фазылова](#)

Добавить в отчет подчиненные органы власти/учреждения

Отчетный период Январь ▾ 2017 ▾ - Сентябрь ▾ 2018 ▾

Построить отчет

Результат выгрузки в формате .xlsx:

A	B	C	D
Наименование органа власти / учреждения	0307 Служба скорой и неотложной медицинской помощи	0002.0013.0139.0333 Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных	0007 Предоставление политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища
Государственное учреждение	0	0	0
Государственный орган г. Калуга	0	0	0
Тестовый орган для инструкций	0	0	25
Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 9 - Эльвира Фазылова	1	1	4
Тестовый Орган для перераспределения	0	1	0

► **Отчет по количеству вопросов**

Данный отчет предоставляет статистические данные по вопросам относительно органа государственной власти: количество поступивших вопросов за период, количество рассмотренных вопросов из тех, что поступили за выбранный период и количество вопросов, числящиеся в текущем органе государственной власти не поступившими на текущий момент, но дата документа по обращению которых входит в указанный период.

Для формирования отчета по количеству вопросов выберите параметры:

- Отчетный период.

Для построения отчета по выбранным параметрам нажмите кнопку «Построить отчет».

Интерфейс построения отчета по количеству вопросов:

Отчет по вопросам

Тип отчета Отчет по количеству вопросов

Выбор параметров

Наименование органа власти/учреждения Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 9 - Эльвира Фазылова

Отчетный период
 Январь ▼ 2017 ▼ - Сентябрь ▼ 2018 ▼

Построить отчет

Результат выгрузки в формате .xlsx:

A	B	C	D
Наименование органа власти / учреждения	Количество поступивших вопросов	Количество рассмотренных вопросов	Количество вопросов, числящихся не поступившими в орган
Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 9 - Эльвира Фазылова	9	6	2
Тестовый орган для инструкций	43	11	0
Государственный орган г. Калуга	1	0	0
Государственное учреждение	1	1	0
Тестовый Орган для перераспределения	4	3	1

► **Отчет о принятых решениях**

Отчет предоставляет статистические данные по принятым решениям в органе государственной власти за указанный период времени.

Параметры для построения отчетов:

- Наименование органа государственной власти/учреждения (с выборочным добавлением подчиненных органов);
- Наименование вопроса, по которому требуется строить отчет (если не указывать, то отчет формируется по всем вопросам);
- Период времени (месяц, квартал, год, несколько лет).

Интерфейс построения отчета о принятых решениях:

Отчет по вопросам

Тип отчета

Выбор параметров

Наименование органа власти/учреждения [Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 9 - Эльвира Фазылова](#)

Код вопроса [Выберите вопрос](#)

Отчетный период -

Результат выгрузки в формате .xlsx:

Тестовый орган для инструкций						
Дата	Разъяснено	Поддержано	Не поддержано	Дан ответ автору	Оставлено без ответа автору	Направлено по компетенции
01.2018	123	99	4	56	0	44
02.2018	34	33	12	8	0	1
03.2018	1	0	8	0	4	1
04.2018	1	0	0	9	2	1
05.2018	3	4	6	0	5	0
06.2018	1	0	0	0	0	0
07.2018	3	33	0	0	0	32
08.2018	0	0	0	0	5	0
09.2018	0	4	33	5	11	0

3.3. Время принятия решения

Данный отчет позволяет определить оперативность работы конкретного органа государственной власти и его подчинённых органов власти, а также выявить обращения с нарушенными сроками.

Параметры для построения отчета:

- ▶ Перечень вопросов;
- ▶ Отчетный период.

Интерфейс построения отчета по времени принятия решений:

Отчет по времени принятия решения [Заккрыть](#)

Выбор параметров

Наименование органа власти/учреждения

Код вопроса [Выберите вопрос](#)

Отчетный период -

Результат выгрузки в формате .xlsx:

A	B	C	D		E	F	G		H	I
Наименование органа власти / учреждения	Код вопроса	Среднее время регистрации (дней)	Среднее время		Среднее время рассмотрения (дней)	Обращения с нарушенным сроком регистрации	Обращения с нарушенными сроками		Обращения с нарушенным сроком рассмотрения	Превышенное время пребывания обращения в статусе Находится на рассмотрении
			Среднее время направления по компетенции	Среднее время			Обращения с нарушенным сроком направления по компетенции	Обращения с нарушенным сроком		
Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 9 - Эльвира Фазылова	Все	19,86	53,00		72,20	9 от 08.12.2017 9 от 08.12.2017 8564 от 11.12.2017 9 от 08.12.2017 10001-ОГ от	9 от 08.12.2017		9 от 08.12.2017 9 от 08.12.2017	—0
Тестовый орган для инструкций	Все	23,13	18,80		17,50	9 от 08.12.2017 B26-0104 от 08.12.2017 ОГ-2018 от 11.12.2017 12000-ог от 11.12.2017 1 от 11.12.2017 101-ОГГ от 11.12.2017	10001-ОГ от 11.12.2017	101-JU от 11.12.2017	9 от 08.12.2017 B26-0104 от 08.12.2017 ОГ-2018 от 11.12.2017 22010 201-ОГ от 11.12.2017 номер ОГ от 11.02.2018 1966/24-ПГ от 30.03.2018 01 от 11.12.2017 888-ОГ 101-ОГ от 11.12.2017	

1. Среднее время регистрации

Для расчета среднего времени регистрации обращения берутся все обращения (если указан код вопроса, то только обращения, содержащие данный код), поступившие в указанный период и имеющие дату регистрации (дата регистрации может выходить за рамки указанного периода) и делятся на количество обращений. Если существует обращение, имеющее дату поступления, но не имеющее дату регистрации, то такое обращение в средний расчет не включается.

2. Среднее время направления по компетенции

Для расчета среднего времени перевода обращения по компетенции берутся все обращения (если указан код вопроса, то только обращения, содержащие данный код), поступившие в указанный период и имеющие статус перенаправлено по компетенции (или один из вопросов в обращении имеет такой статус) и делятся на количество обращений. Если дата перевода выходит за рамки указанного периода, то она все равно берется в расчет.

3. Среднее время рассмотрения

Для расчета среднего времени рассмотрения обращения учитываются все обращения (если указан код вопроса, то только обращения, содержащие данный код), дата поступления которых входит в указанный пользователем период времени и делятся на количество обращений. Если дата принятия решения выходит за рамки указанного периода, то она все равно берется в расчет.

4. Обращения с нарушенным сроком направления по компетенции

Если разность даты направления и даты регистрации больше 7 дней, то номер и дата поступления данного обращения указываются в выгружаемом отчете в столбце «Обращения с нарушенным сроком направления по компетенции».

5. Обращения с нарушенным сроком регистрации

Если из даты регистрации вычесть дату поступления этого обращения и получится число больше 3 дней, то такое обращение указывается как «обращение с нарушенной датой регистрации».

Например, если в РРО дата регистрации больше даты поступления на 3 дня, то это обращение попадает в столбец с нарушением.

6. Обращения с нарушенным сроком рассмотрения

Если разность даты принятия решения и даты поступления больше 30 дней, то номер и дата поступления данного обращения указываются в выгружаемом отчете в столбце «Обращения с нарушенным сроком рассмотрения».

7. Превышенное время пребывания обращения в статусе «находится на рассмотрении»

Если обращение находится на статусе «Находится на рассмотрении» более 30 дней, то номер и дата обращения попадают в выгружаемый отчет в столбец «Превышенное время пребывания обращения в статусе Находится на рассмотрении».

Если обращение содержит код вопроса 0005 и/или 0013, то по ним нарушение сроков считается следующим образом:

- ▶ разность даты направления по компетенции и даты регистрации > 5 дней;
- ▶ разность даты предоставления ответа и даты поступления > 20 дней.

3.4. Источник поступления обращений

Предоставление процентного соотношения источников поступления обращения в орган государственной власти/учреждение (напрямую от заявителя, от иного органа власти, из УРОГ АПРФ).

Параметры для построения отчета:

- ▶ Наименование органа государственной власти/учреждения (с выборочным добавлением подчиненных органов);
- ▶ Наименование вопроса, по которому требуется строить отчет (если не указывать, то отчет формируется по всем вопросам);
- ▶ Период времени.

Интерфейс построения отчета по источнику поступления обращения в орган власти:

Отчет по источнику поступления обращения в орган власти [Закреть](#)

Выбор параметров

Наименование органа власти/учреждения [Тестовый орган/учреждение](#)
 Добавить в отчет подчиненные органы власти/учреждения

Код вопроса [Выберите вопрос](#)

Отчетный период Июль - 2018 - Июль 2018

[Построить отчет](#)

Результат выгрузки в формате .xlsx:

A	B	C	D	E	F	G
Источник поступления обращения						
Наименование органа власти / учреждения	Код вопроса	УРОГ	Иной орган власти/учреждение	Напрямую от заявителя	Удаленный орган	Не определен
Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 9 - Эльвира Фазылова	Все	0 (0%)	0 (0%)	4 (44,44%)	0 (0%)	5 (55,56%)
Тестовый орган для инструкций	Все	0 (0%)	0 (0%)	13 (30,95%)	0 (0%)	29 (69,05%)
Государственный орган г. Калуга	Все	0 (0%)	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Государственное учреждение	Все	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Тестовый Орган для	Все	0 (0%)	0 (0%)	3 (100%)	0 (0%)	0 (0%)

3.5. Статистика соединений в УАРМ ОДПГ и АРМ ЕС ОГ

В данной категории доступно построение отчета со статистическими данными по стандартным и тестовым соединениям уполномоченных лиц текущего и подчиненных органов государственной власти в программах УАРМ ОДПГ и АРМ ЕС ОГ.

Параметры для построения отчета:

- ▶ Тип отчета (статистика соединений/статистика тестовых соединений);
- ▶ Добавление подчиненных органов власти;
- ▶ Отчетный период.

Интерфейс построения статистики соединений в УАРМ ОДПГ и АРМ ЕС ОГ:

Статистика соединений в УАРМ ОДПГ и АРМ ЕС ОГ [Закреть](#)

Тип отчета: Статистика соединений

Выбор параметров

Наименование органа власти/учреждения: Тестовый орган/учреждение

С подчиненными органами

Отчетный период: 31.07.2018 - 31.07.2018

Построить отчет

Результат выгрузки в формате .xlsx:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Наименование органа	Всего заявок: 13								
	Отправленные заявки: 8								
	Дата отправления заявки на соединение	Логин отправителя	ФИО отправителя	Орган-получатель	Логин получателя	ФИО получателя	Статус соединения	Тип соединения	Дата соединения
	10.09.2018	PP40-F0-FazylovaEF	Фазылова Эльвира Фанилевна	Администрация Дружининского	MSU66-GP46705-AzarovAS	Азаров Александр	Соединение состоялось	Аудио + видео	10.09.2018
	10.09.2018	PP40-F0-FazylovaEF	Фазылова Эльвира Фанилевна	Администрация Дружининского	MSU66-GP46705-AzarovAS	Азаров Александр	Соединение состоялось	Аудио	10.09.2018
	17.09.2018	PP40-F0-FazylovaEF	Фазылова Эльвира Фанилевна	Тестовый орган для перекидывания	PP40-F0-IvanovIS	Иванов Иван Семёнович	Соединение не состоялось	Аудио + видео	
	17.09.2018	PP40-F0-FazylovaEF	Фазылова Эльвира Фанилевна	Тестовый орган для перекидывания	PP40-F0-IvanovIS	Иванов Иван Семёнович	Соединение не состоялось	Аудио + видео	
	17.09.2018	PP40-F0-FazylovaEF	Фазылова Эльвира Фанилевна	Тестовый орган для перекидывания	PP40-F0-IvanovIS	Иванов Иван Семёнович	Соединение состоялось	Аудио + видео	17.09.2018
	17.09.2018	PP40-F0-FazylovaEF	Фазылова Эльвира Фанилевна	Тестовый орган для перекидывания	PP40-F0-IvanovIS	Иванов Иван Семёнович	Соединение не состоялось	Аудио + видео	
	17.09.2018	PP40-F0-FazylovaEF	Фазылова Эльвира Фанилевна	Тестовый орган для перекидывания	PP40-F0-IvanovIS	Иванов Иван Семёнович	Соединение состоялось	Аудио + видео	17.09.2018
	17.09.2018	PP40-F0-FazylovaEF	Фазылова Эльвира Фанилевна	Тестовый орган для перекидывания	PP40-F0-LvashovAM	Ливашов Артём Михайлович	Соединение состоялось	Аудио + видео	17.09.2018
Тестовый орган для перекидывания на разные площадки 9 - Эльвира Фазылова									
	Задействовано УЛ:			Задействованы	Задействовано УЛ: 3		Количество успешных соединений: 5		
	Полученные заявки: 5								