sitronics КТ

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Цифровая платформа управления территорией

Настоящее руководство пользователя разработано для программы «Цифровая платформа управления территорией» (далее – программа), предназначенной для сбора, хранения, визуализации, мониторинга и аналитики данных из разнородных источников по любым направлениям деятельности управления территорией органами государственной и муниципальной власти.

Программа обеспечивает:

- сбор данных из разнородных источников и их обработку в соответствие настраиваемыми правилами;
- отображение значений ключевых показателей территориального образования на информационных панелях в текстовом, табличном и графическом виде в текущей ситуации и динамике;
- автоматизацию работы с обращениями граждан, постановку и контроль исполнения задач и поручений;
- формирование отчетов.

В руководстве приведен пример работы программы с данными, поступающими от внешних источников:

- системы «Инцидент-Менеджмент» (далее – ИМ), отслеживающей обращения и жалобы граждан в социальных сетях в режиме реального времени по различным аспектам: состояния дорог, благоустройство, здравоохранение, ЖКХ, общественный транспорт, экология, социальная защита и другие;
- федеральной Платформы обратной связи (ПОС) (https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/), позволяющей гражданам подавать обращения через портал гос. услуг;
- с устройства контроля улично-дорожной сети (УДС), предназначенного для визуальной фиксации недостатков эксплуатационного состояния УДС (инцидентов УДС);
- информационного чат-бота муниципального образования для взаимодействия с жителями, разработанного АО «Ситроникс КТ» на платформе Telegram.

Запуск программы

Для работы с программой запустите любой стандартный браузер, например, Google Chrome и наберите в адресной строке браузера соответствующий URL-адрес.
На экране появится приглашение для авторизации (рисунок 1).

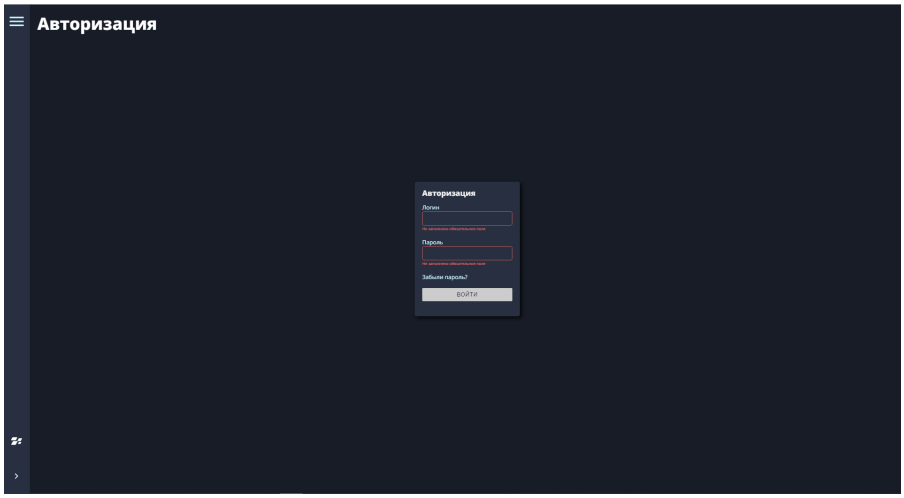

Рисунок 1 – Приглашение для авторизации

АО «Ситроникс КТ» по запросу предоставляет логин и пароль для администратора. Администратор настраивает учетные записи для пользователей.
Для входа в программу введите имя пользователя, пароль и нажмите кнопку «Войти».
После успешного прохождения авторизации на экране появится окно «Выбор конфигурации».

Выбор конфигурации

Конфигурации программы настраиваются под конкретные роли пользователей по требованию Заказчика. Роль пользователя определяет права на доступ к объектам программы и выполнению операций с ними.
На рисунке 2 приведен пример окна «Выбор конфигурации».

Рисунок 2 – Пример окна «Выбор конфигурации»

Для выбора конфигурации выберите назначенную вам роль из предложенного списка, например, модератор и нажмите кнопку «Продолжить». Откроется главное окно интерфейса пользователя.

Главное окно программы

Главное окно открывается после успешного прохождения авторизации. Оно предназначено для доступа к личному кабинету пользователя, которое в зависимости от конфигурации будет различным.
Пример главного окна приведен на рисунке 3.

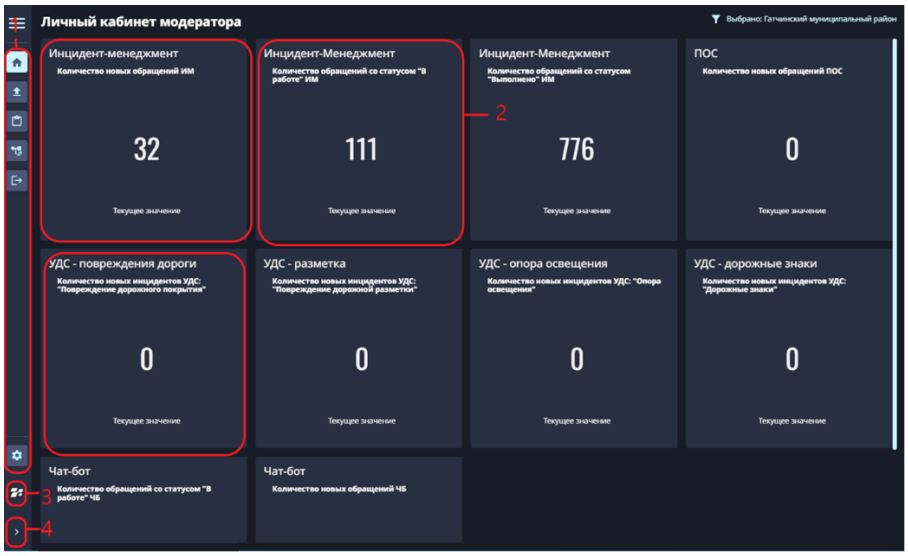

Рисунок 3 – Пример главного окна. Личный кабинет модератора

Главное окно состоит из меню (1), рабочей области с виджетами (информационными блоками) (2), логотипа предприятия-создателя программы (3) и кнопки «Развернуть» / «Свернуть» (4).
В данном окне модератор поочередно выбирает виджеты с данными, поступающими из разных источников, и переходит на страницу для работы с выбранными данными.

Меню

Меню находится в левой части главного окна и предоставляет доступ к страницам интерфейса пользователя. Меню для пользователей, как и главное окно, тоже будет различным.
Пример главного меню, доступного для модератора, приведен на рисунке 4.

Рисунок 4 – Вид меню, доступного для модератора

Назначение пунктов меню программы указано в таблице 1.

Таблица 1 – Назначение пунктов меню программы

НАИМЕНОВАНИЕ ПУНКТА МЕНЮ	НАЗНАЧЕНИЕ ПУНКТА МЕНЮ
Главный экран	Вызов главного окна – личного кабинета пользователя, в котором отображаются текущие задачи пользователя
Загрузка данных	Загрузка данных из разных источников в базу данных программы
Поручения	Просмотр списка поручений и работа с карточкой поручения
Отчеты	Выбор отчета для формирования отчета по обращениям / инцидентам на дашборде и в виде презентации в формате MS PowerPoint (PPTX)
Настойки	Отправка учетных записей пользователей в систему ИМ (доступна для модератора). Работа со списком учетных записей пользователей: редактирование, удаление, добавление учетных записей, назначение роли (конфигурации) пользователям (доступна для администратора)
Настройки отчетов	Настройки отчетов в виде презентаций в формате PPTX (доступна для администратора)
Выход	Выход из программы

Кнопка «Развернуть»/«Свернуть»

Кнопка «>» находится слева в нижней части главного окна и предназначена для разворачивания/сворачивания меню и расширения/уменьшения рабочей области.

Работа со списком обращений

Список обращений (рисунок 5) предназначен для контроля процесса обработки обращений. Переход на страницу со списком обращений осуществляется через пункт меню «Главный экран» после выбора виджета с обращениями.

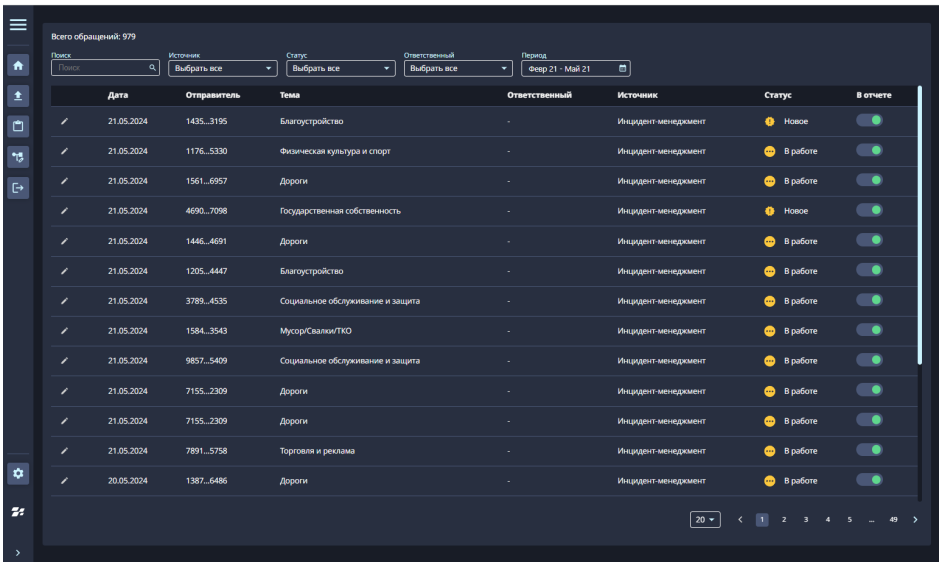

Рисунок 5 – Список обращений

Модератор просматривает список обращений, сортирует его с помощью поиска и фильтров, выбирает строку с обращением, например, со статусом «Новое» и кликает по ней левой кнопкой мыши. На странице со списком обращений появляется карточка обращения (рисунок 6).

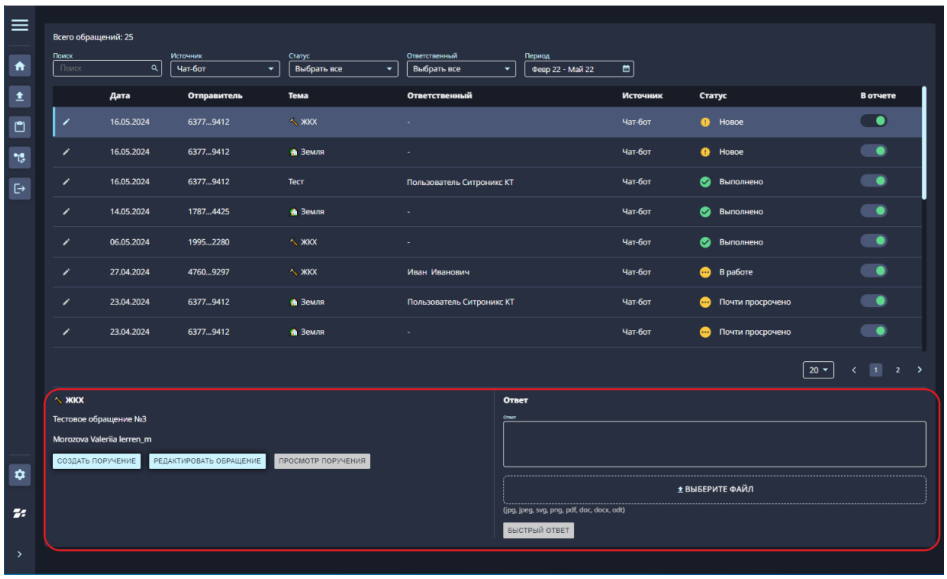

Рисунок 6 – Карточка обращения

Работа с карточкой обращения

Карточка обращения предназначена для отображения информации по обращению гражданина и выполнению операций с обращением.

В карточке обращения модератор выполняет действия в следующем порядке:

- пишет и отправляет быстрый ответ на обращение, если для ответа не требуется создания поручения;
- редактирует обращение при необходимости (изменяет тему, адрес инцидента, дату закрытия и текст) и сохраняет его в форме редактирования обращения (рисунок 7);

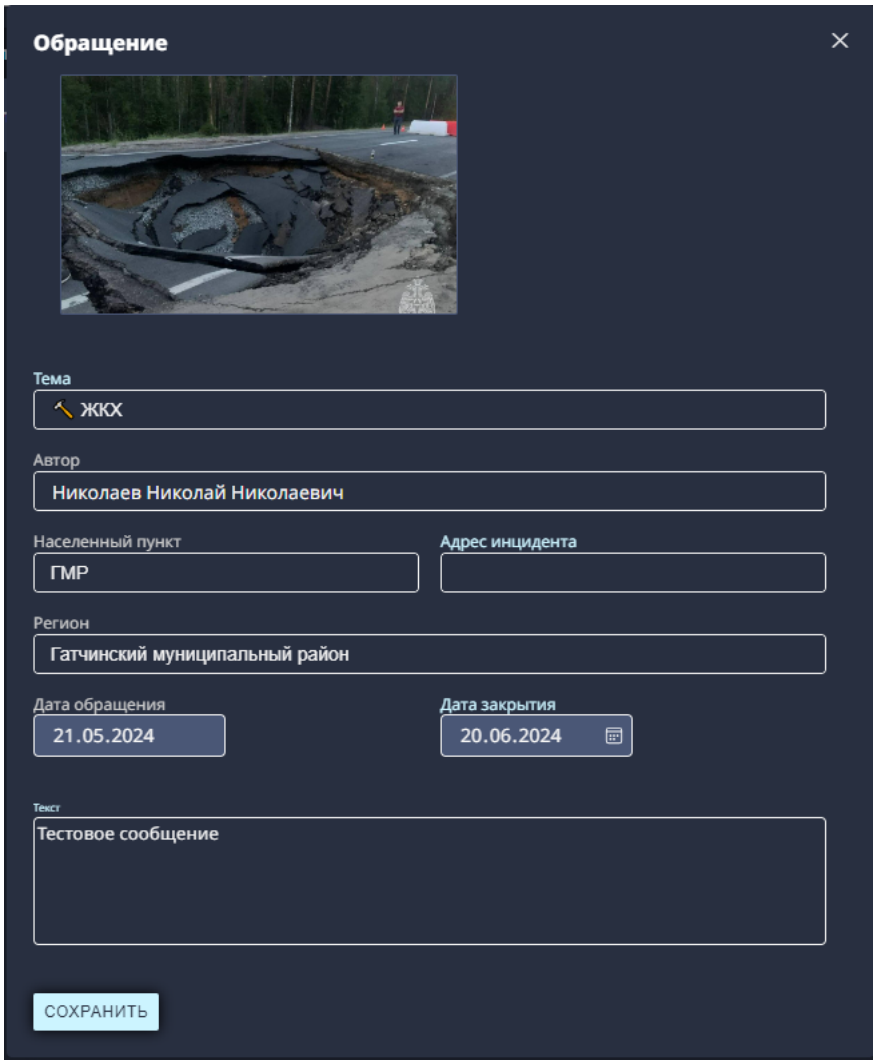

Рисунок 7 – Форма редактирования обращения

- создает поручение конкретному исполнителю (заполняет поля «Исполнитель», «Срок исполнения», «Текст» и нажимает на кнопку «Сохранить») в форме создания поручения (рисунок 8).

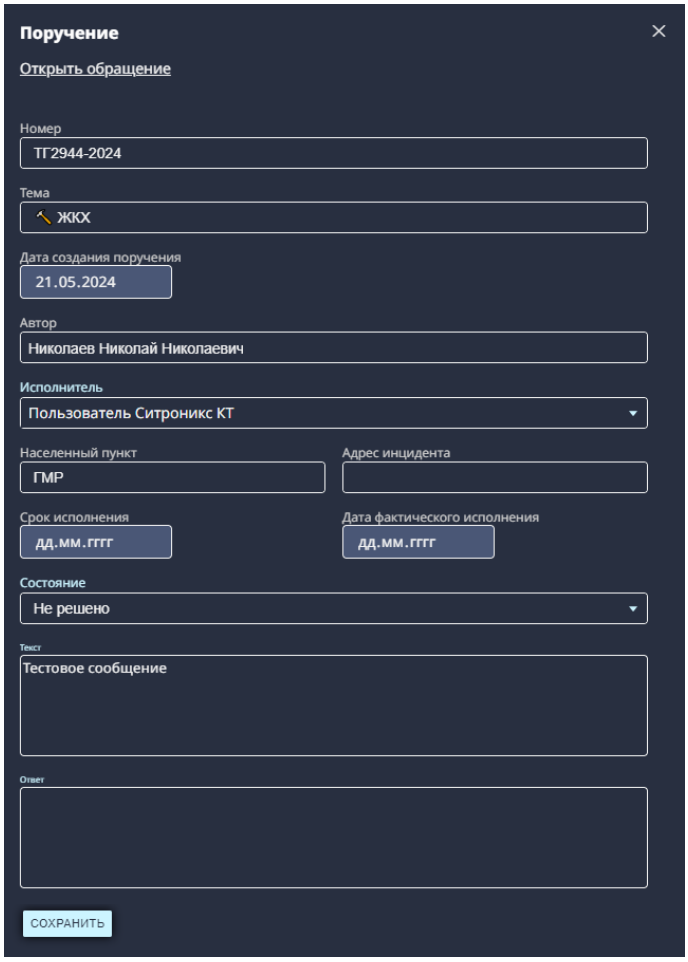

Рисунок 8 – Форма создания поручения

Работа со списком поручений

Список поручений (рисунок 9) предназначен для контроля процесса обработки поручений. Переход на страницу со списком поручений осуществляется через пункт меню «Поручения» либо «Главный экран» после выбора виджета с поручениями.

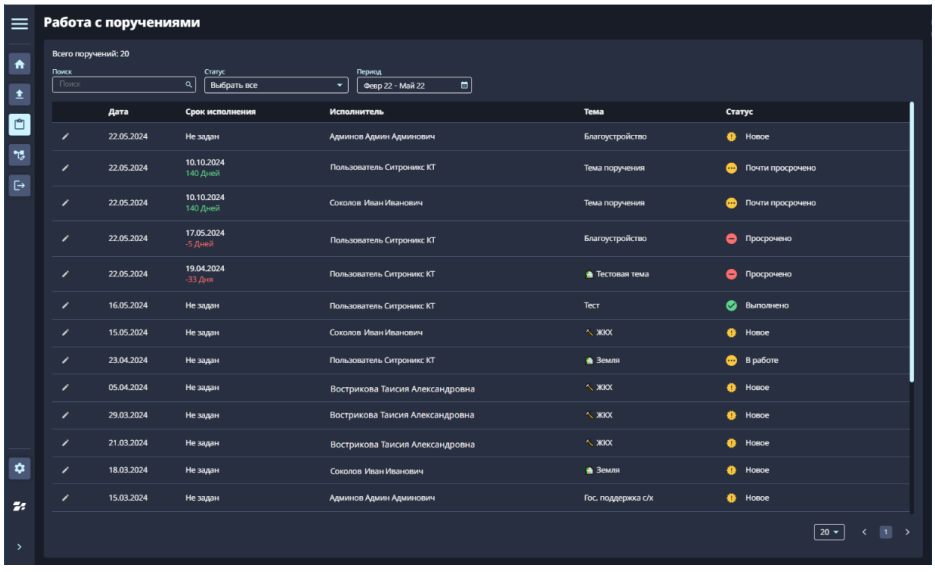

Рисунок 9 – Список поручений

Список поручений является общим для модератора и исполнителя, но в отличии от модератора, исполнитель видит только те поручения, которые назначены на него.
Список поручений представлен в виде таблицы, в которую встроены функции поиска, фильтрации, редактирования поручения и отображения карточки поручения.
Пользователь просматривает список поручений, сортирует его с помощью поиска и фильтров, выбирает строку с поручением, например, со статусом «Новое» и кликает по ней левой кнопкой мыши. На странице со списком поручений появляется карточка поручения (рисунок 10).

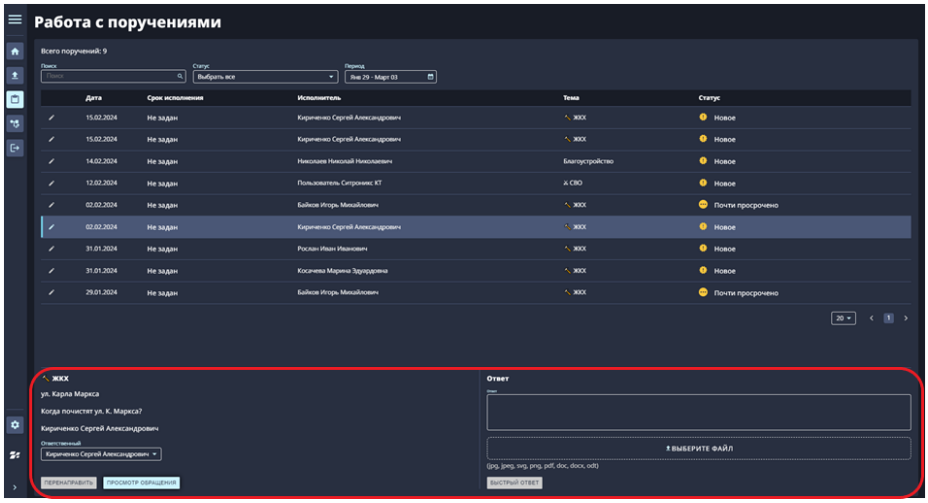

Рисунок 10 – Карточка поручения

Работа с карточкой поручения

Карточка поручения предназначена для отображения информации по поручению и выполнению операций с поручением.
В карточке поручения пользователь выполняет действия в следующем порядке:

- редактирует поручение (изменяет тему, номер, ФИО исполнителя, населенный пункт, адрес инцидента, плановый срок исполнения, дату фактического исполнения, состояние, текст и ответ) в форме редактирования поручения (рисунок 11);

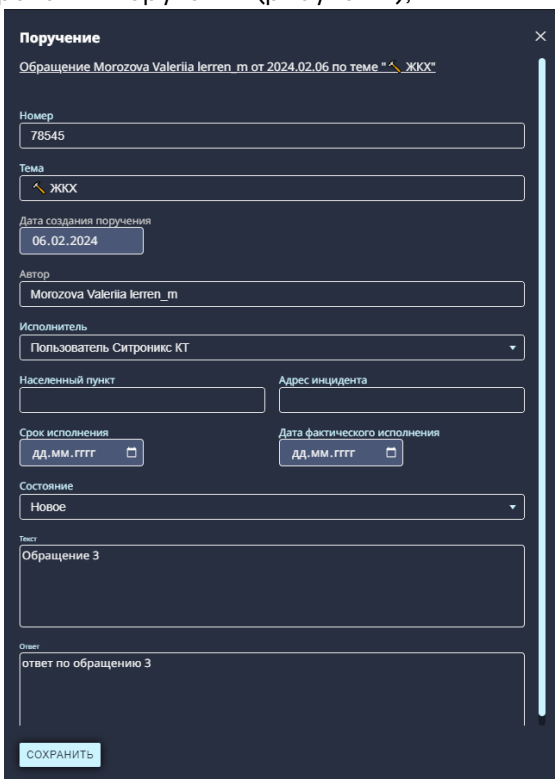

Рисунок 11 – Форма редактирования поручения

- перенаправляет поручение на другого исполнителя (в случае необходимости) путем выбора ФИО исполнителя в поле «Ответственный» из раскрывающегося списка исполнителей и нажатия кнопки «Перенаправить» (рисунок 12);

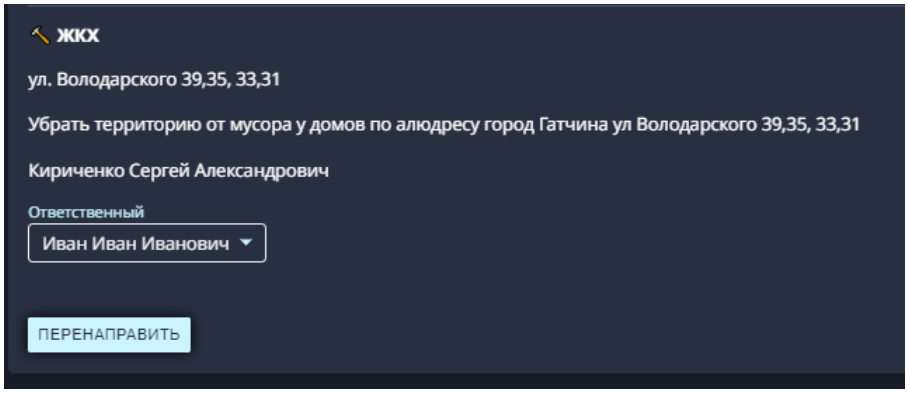

Рисунок 12 – Перенаправление поручения

- просматривает обращение в форме просмотра обращения (рисунок 13). Просмотр обращения возможен по нажатию кнопки «Просмотр обращения» из карточки обращения или из формы редактирования поручения;

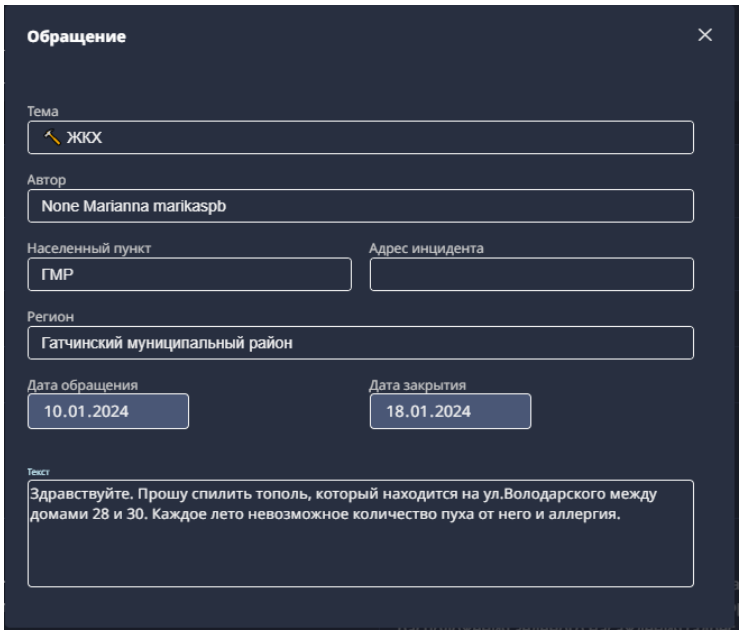

Рисунок 13 – Форма просмотра обращения

- пишет ответ, при необходимости, прикрепляет к нему файл с документами для подтверждения ответа и нажимает кнопку «Быстрый ответ».

Загрузка данных в базу данных

Загрузка данных в базу данных (рисунок 14) предназначена для загрузки данных из различных источников.
Переход на страницу загрузки данных в базу данных осуществляется через пункт меню «Загрузка данных».

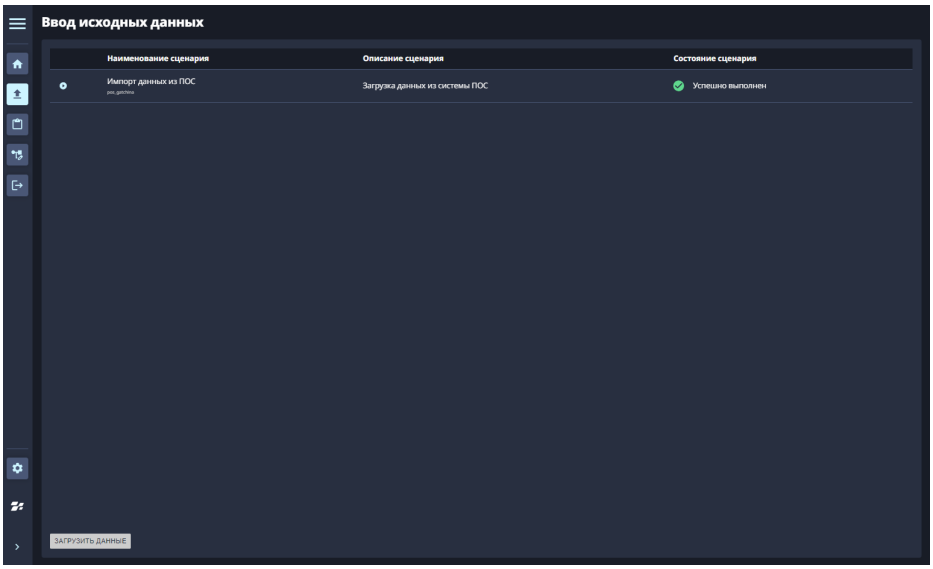

Рисунок 14 – Загрузка данных в базу данных

Пользователь выбирает сценарий данных и нажимает на кнопку «Загрузить данные». Откроется форма загрузки данных (рисунок 15).

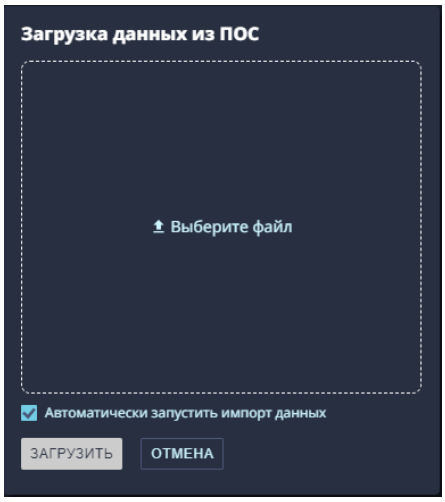

Рисунок 15 – Форма загрузки данных

В форме загрузки данных пользователь нажимает на кнопку «Загрузить», выбирает файл в формате XLSX (EXCEL таблица), устанавливает флажок в поле «Автоматически запустить импорт данных». Происходит загрузка данных в базу данных программы.

Выгрузка данных из базы данных

Переход на страницу выгрузки данных из базы данных (рисунок 16) осуществляется через пункт меню «Главный экран». Администратор выбирает виджет, например, «Выгрузка раздела «Часто задаваемые вопросы».

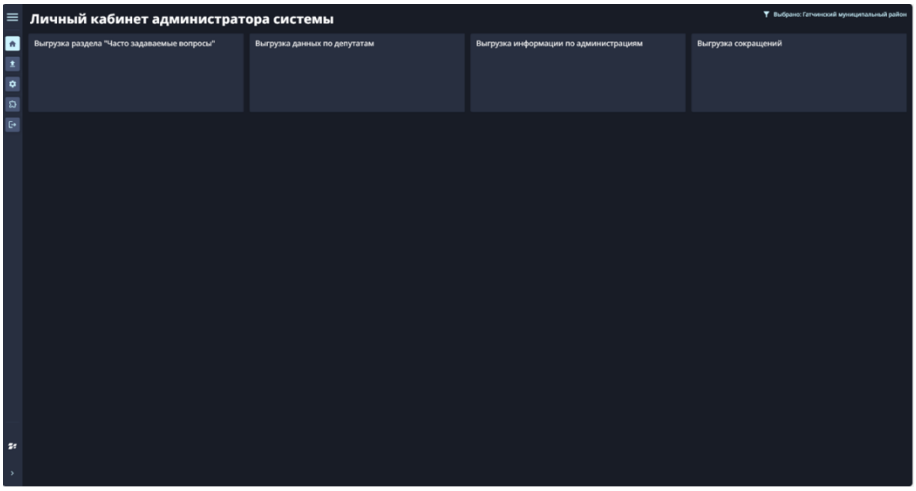

Рисунок 16 – Выгрузка данных из базы данных

В верхнем правом углу появится сообщение «Началась генерация файла», и в папку «Загрузки» на автоматизированном рабочем месте (АРМ) администратора загрузится резервная копия файла с набором данных «Часто задаваемые вопросы» в формате XLSX. Эту копию администратор не изменяет, так как она может понадобиться для восстановления данных.
В случае необходимости коррекции набора данных «Часто задаваемые вопросы» администратор делает копию с резервной копии с сохранением в рабочей папке АРМ и редактирует ее.

Настройка учетных записей пользователей

Переход на страницу «Настройка учетных записей пользователей» (рисунок 17) осуществляется через пункт меню «Настройки».
Список учетных записей пользователей представлен в виде таблицы, в которую встроены функции поиска, редактирования и удаления учетной записи пользователя, и кнопки «Добавить пользователя».

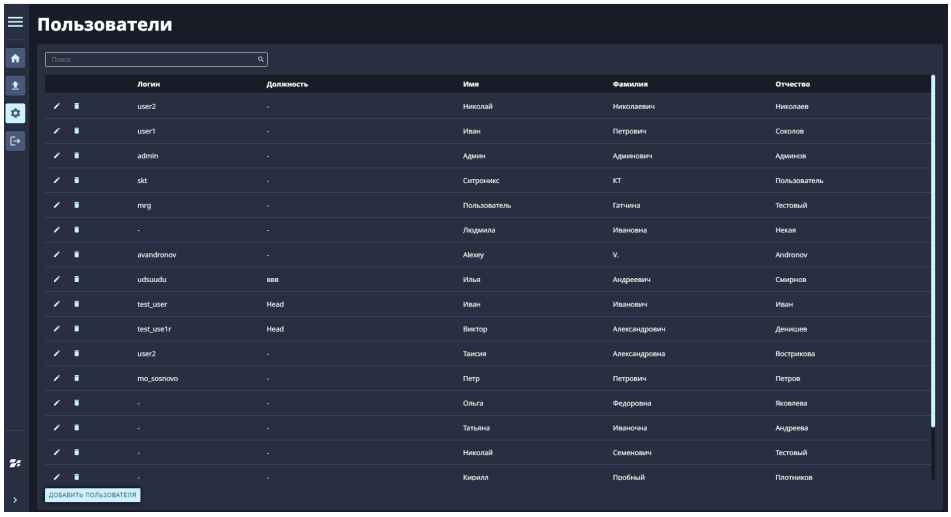

Рисунок 17 – Страница «Настройка учетных записей пользователей»

Для создания новой учетной записи пользователя администратор нажимает кнопку «Добавить пользователя». Открывается форма создания учетной записи пользователя (рисунок 18).

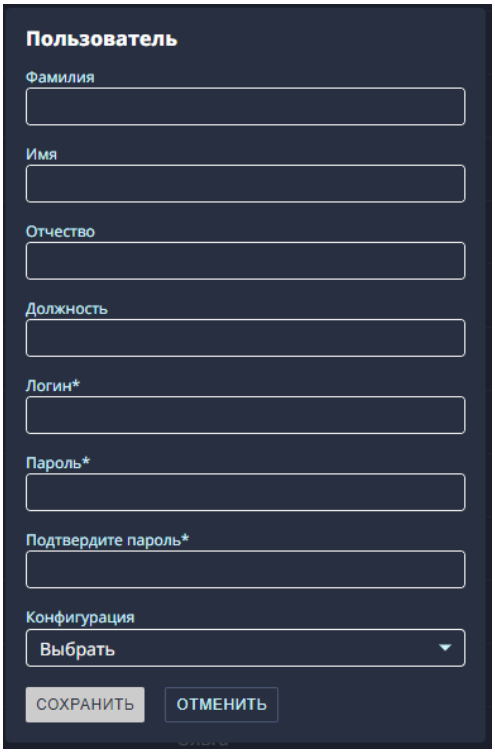

Рисунок 18 – Форма создания учетной записи пользователя

Форма создания учетной записи пользователя содержит:

- поля для ввода фамилии, имени, отчества, должности, логина, пароля, подтверждения пароля;
- поле для выбора конфигурации (конфигураций для совмещения ролей) из раскрывающегося списка конфигураций;
- кнопки «Сохранить» и «Отменить».

Администратор заполняет поля, выбирает конфигурацию (назначает роль пользователю) и сохраняет введенные данные.
В списке пользователей появляется строка с учетной записью нового пользователя.

Просмотр отчетов по обращениям и инцидентам

Страница с отчетами (рисунок 19) предназначена для выбора и формирования отчетов по обращениям и инцидентам на дашборде и в виде презентации в формате MS PowerPoint (PPTX).
Переход на страницу с отчетами осуществляется через пункт меню «Отчеты» или «Главный экран».

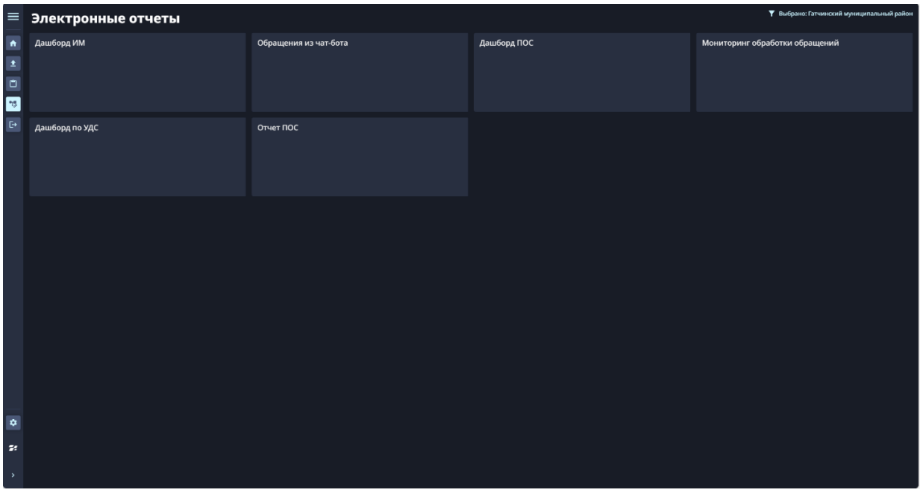

Рисунок 19 – Отчеты

Отчеты на дашбордах состоят из виджетов с графиками (диаграммами, таблицами), которые содержат информацию об актуальных, в настоящее время поступивших обращениях и инцидентах за выбранный период времени.
Внешние виды отчетов, состав данных, а также набор критериев фильтрации (отбора) информации, задаются формами отчетов.
Примеры отчетов на дашбордах приведены на рисунках 20, 21, 22, 23 и 24.

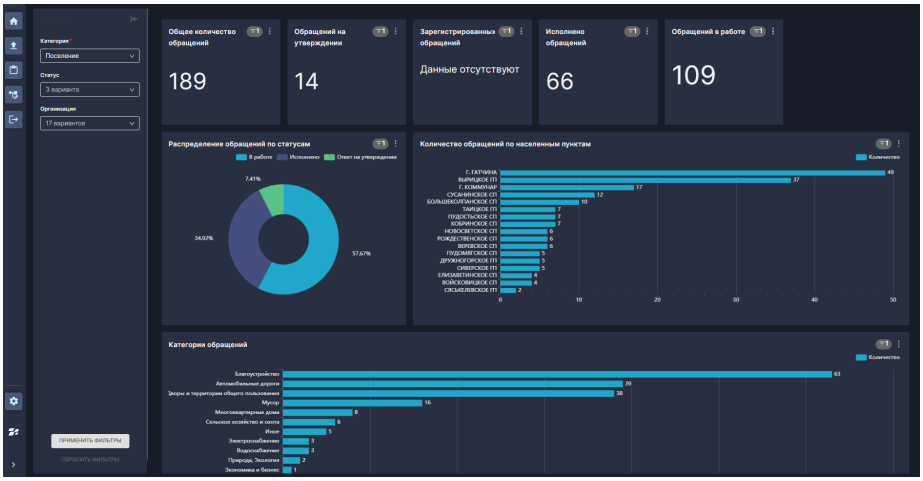

Рисунок 20 – Отчет по обращениям из ПОС на дашборде

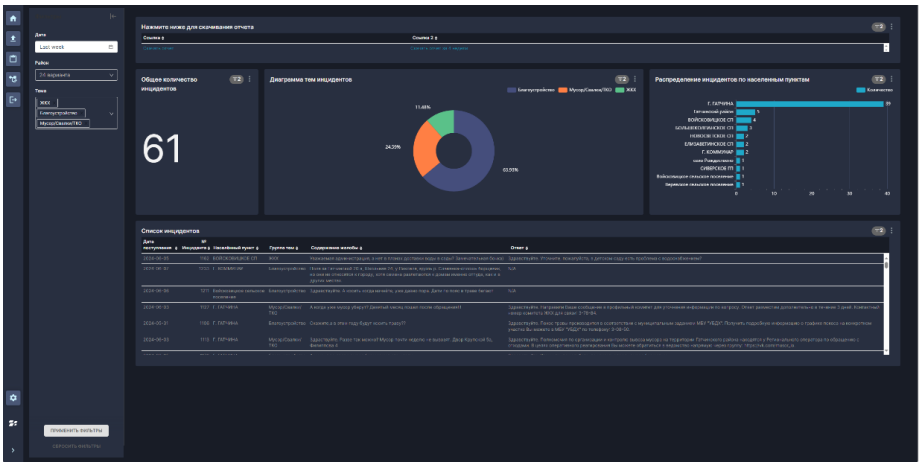

Рисунок 21 - Отчет по обращениям из системы ИМ на дашборде

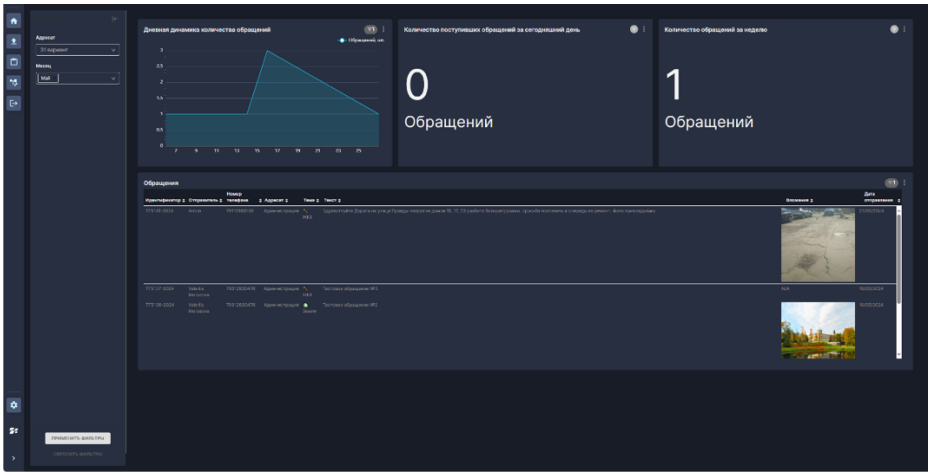

Рисунок 22 - Отчет по обращениям из информационного чат-бота муниципального образования на дашборде

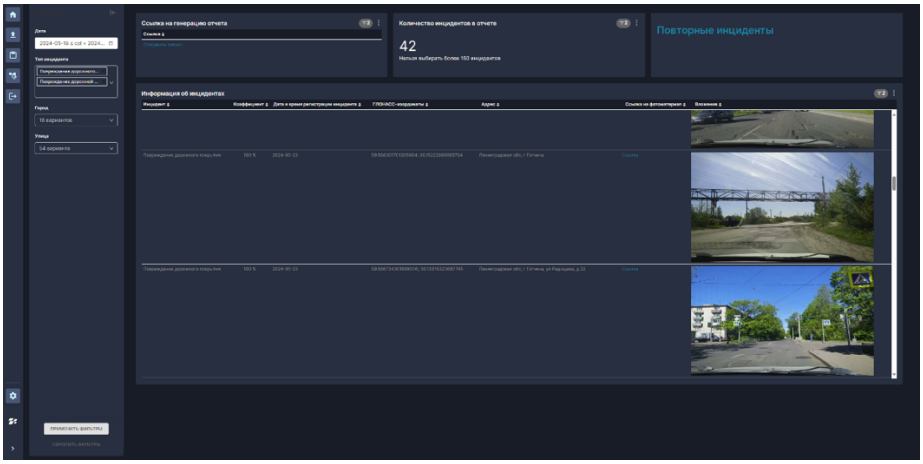

Рисунок 23 – Отчет по инцидентам УДС на дашборде

В отчет по мониторингу обработки обращений из ИМ, ПОС и чат-бота муниципального образования на дашборде выводится статистическая информация:

- текущее соотношение обращений по статусам обработки обращений;
- среднее время реакции на обращение (в часах);
- среднее время, затраченное на решение (в часах);
- динамика обращений по статусам обработки обращений;
- текущее количество обращений по статусам.

Рисунок 24 – Отчет по мониторингу обработки обращений из ИМ, ПОС и чат-бота муниципального образования на дашборде

Отчеты по обращениям из ИМ и инцидентам УДС на дашборде содержат кнопку «Скачать отчет» для формирования отчетов по обращениям из ИМ и инцидентам УДС в виде презентации в формате MS PowerPoint (PPTX).
Примеры отчетов в виде презентации приведены на рисунках 25, 26.

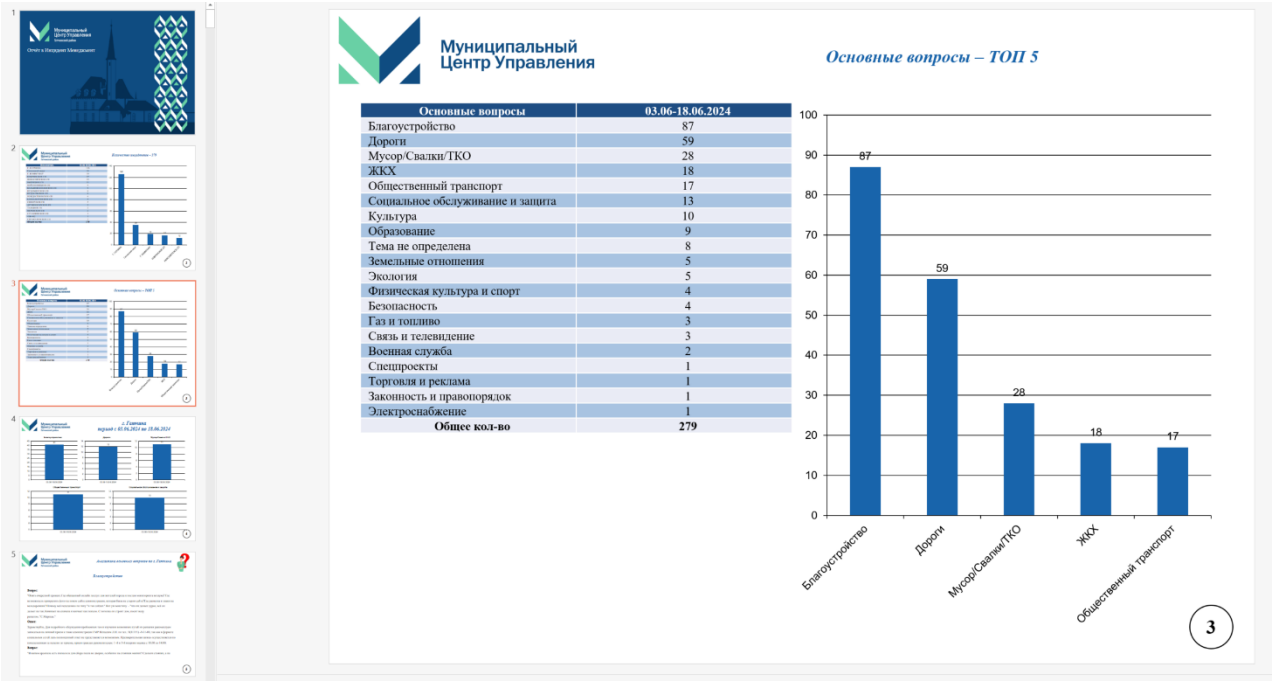

Рисунок 25 – Отчет по обращениям из системы ИМ в виде презентации

Рисунок 26 – Отчет по инцидентам УДС в виде презентации

Отправка обращений в программу с информационного чат-бота муниципального образования

Для отправки обращений в программу с чат-бота запустите приложение Telegram на своем смартфоне или откройте на персональном компьютере / ноутбуке онлайн версию Telegram, войдите в свою учетную запись, в строке поиска введите название чат-бота муниципального образования.
Как только чат-бот будет найден, нажмите на кнопку «Start».
В чат-боте откройте меню, выберите команду «Начало работы с ботом», откроется главное меню (рисунок 27).

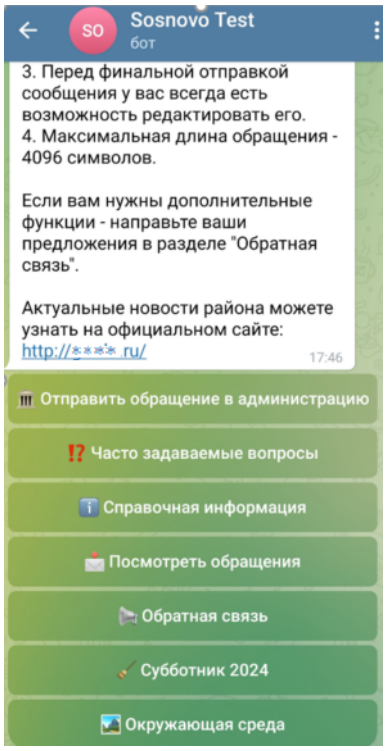

Рисунок 27 – Главное меню

Выберите нужный пункт главного меню, например, «Отправить обращение в администрацию». Откроется меню тем обращений (рисунок 28).

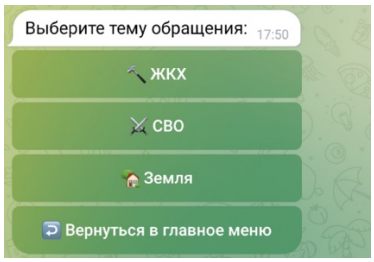

Рисунок 28 – Меню тем обращений

Выберите тему обращения. Введите текст обращения, например, «Здравствуйте!» и загрузите его. Загрузите изображение или нажмите кнопку «Далее». Загрузите файлы документов или нажмите кнопку «Далее». Появится сообщение «Обращение успешно сформировано».
Выберите дальнейшее действие: отправить / редактировать / вернуться в главное меню. Отправленное обращение из чат-бота со статусом «Новое» появится в списке обращений.

Завершение работы

Для завершения работы выберите пункт меню «Выход» либо нажмите на кнопку [X] в правом верхнем углу страницы веб-браузера.

sitronics
KT