

Методические материалы для работы в ПОС

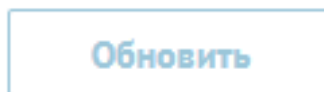
Роль: КУРАТОР

Начало работы в АРМ Куратора

I шаг: Для начала работы в АРМ *Куратора* необходимо:

1. Открыть страницу входа в Систему по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru>
2. Перейти по ссылке «Войти через портал ГОСУСЛУГИ – Единая система идентификации и аутентификации».
3. Авторизоваться в системе через ЕСИА в окне авторизации пользователя.
4. Ввести учетные данные пользователя с ролью «Куратор».
5. Нажать кнопку «Войти».

II шаг: Обновить список отображаемых в главном окне сообщений (кнопка «Обновить»):



III шаг: В случае если сотрудник имеет несколько рабочих ролей в ПОС, следует в выпадающем списке выбрать роль «Куратор» (см. рис. 1).

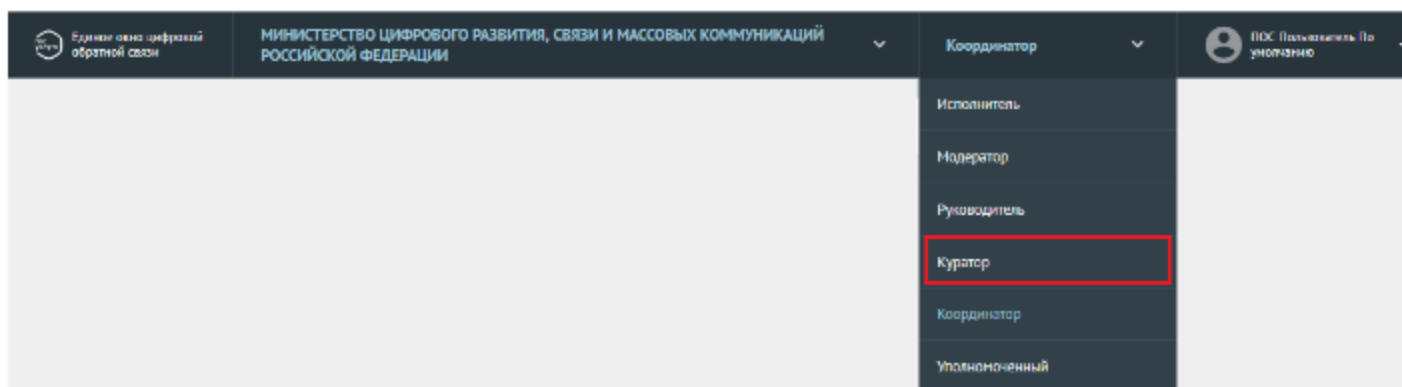


Рис. 1

Фильтрация списка сообщений

I шаг: Система отображает подразделы по статусам обработки сообщений в левой части основного окна (см. рис. 2).

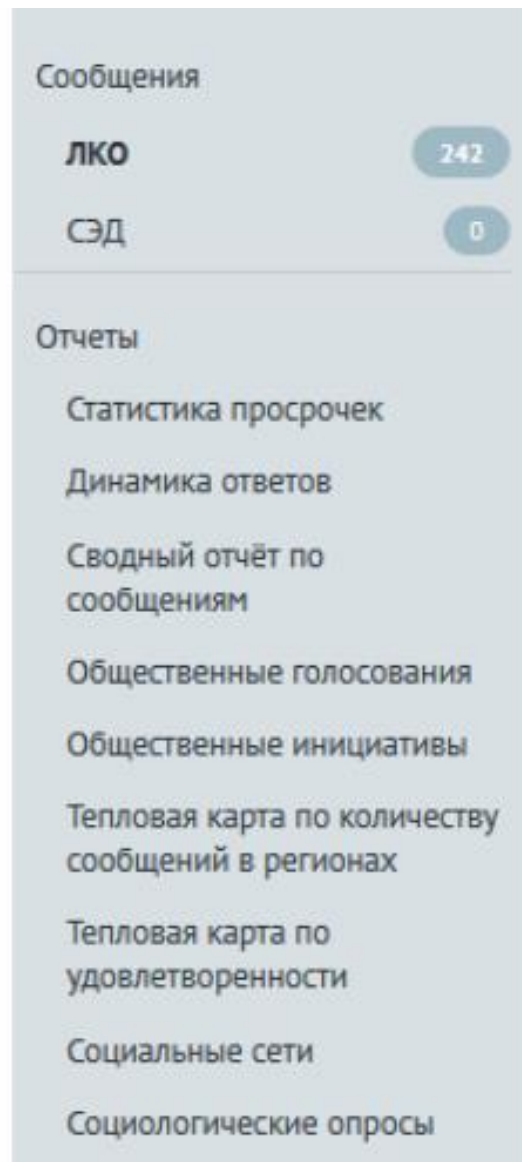


Рис. 2

В верхней части содержатся возможные типы сообщений (см. рис. 3).

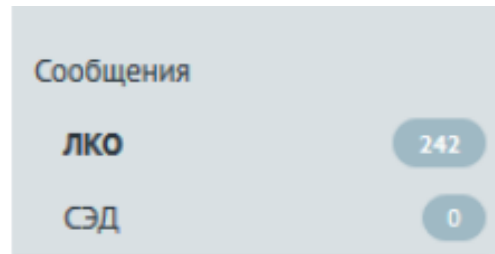


Рис. 3

В нижней части списка (подразделы раздела «Отчеты») можно провести аналитику данных (см. рис. 4).

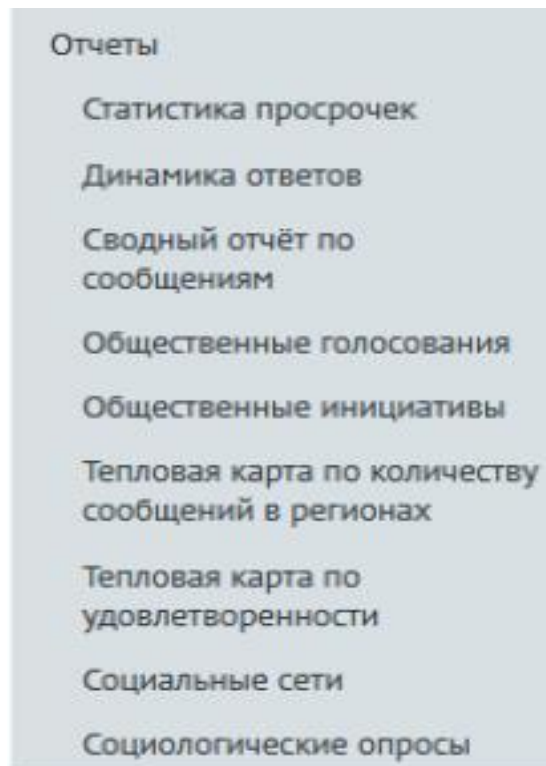


Рис. 4

II шаг: Справа от наименования каждого статуса отображается, сколько сообщений в данном статусе доступно *Куратору* (см. рис. 5). Для того, чтобы в окне АРМ *Куратора* отображались только сообщения с определенным статусом, следует щелкнуть левой кнопкой мыши по наименованию этого статуса.

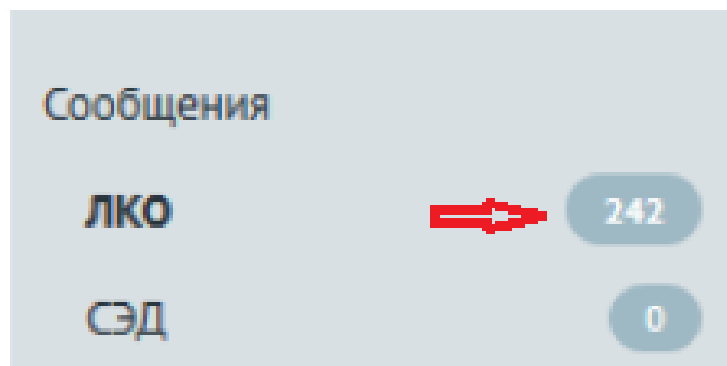


Рис. 5

III шаг: Список сообщений, поступивших на координацию, можно отфильтровать (см. рис. 6)

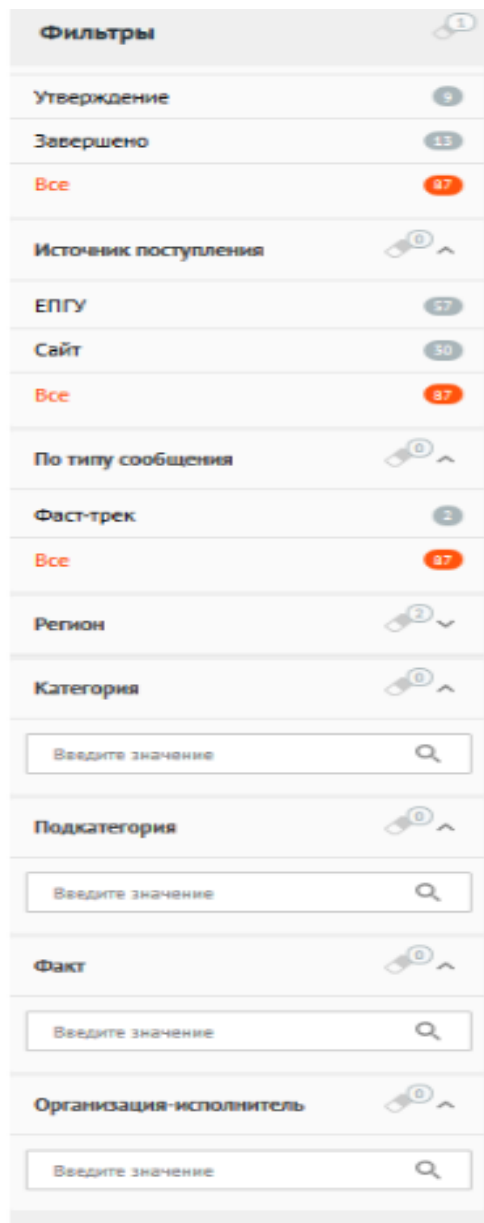


Рис. 6

Список сообщений, поступивших на координацию, можно отфильтровать по следующим условиям:

- по сроку подготовки ответа;
- по признаку истекшего срока ответа;
- по сообщениям, делегированным автоправилами;
- по стадии подготовки ответа («Модерация», «Координация», «Исполнение», «Согласование», «Утверждение», «Завершено» или все сообщения);
- по источнику поступления сообщения (сайт организации / ведомства, личный кабинет на ЕПГУ или все сообщения);
- по типу сообщения (с признаком фаст-трека или все);
- по региону (возможен множественный выбор региона);
- по организации-исполнителю;
- по категории сообщения (возможен множественный выбор категории сообщения);
- по подкатегории сообщения (возможен множественный выбор подкатегории сообщения);

В зависимости от выбранного раздела для отображения сообщений состав фильтров может изменяться.

Примечание. Все фильтры имеют немедленное действие.

Правила управления фильтрами

1. **Фильтр «Срок ответа до»** – фильтр задается вводом значения даты в поле или выбором ее с помощью календаря, который появляется после нажатия на иконку «Календарь» (см. рис. 7).

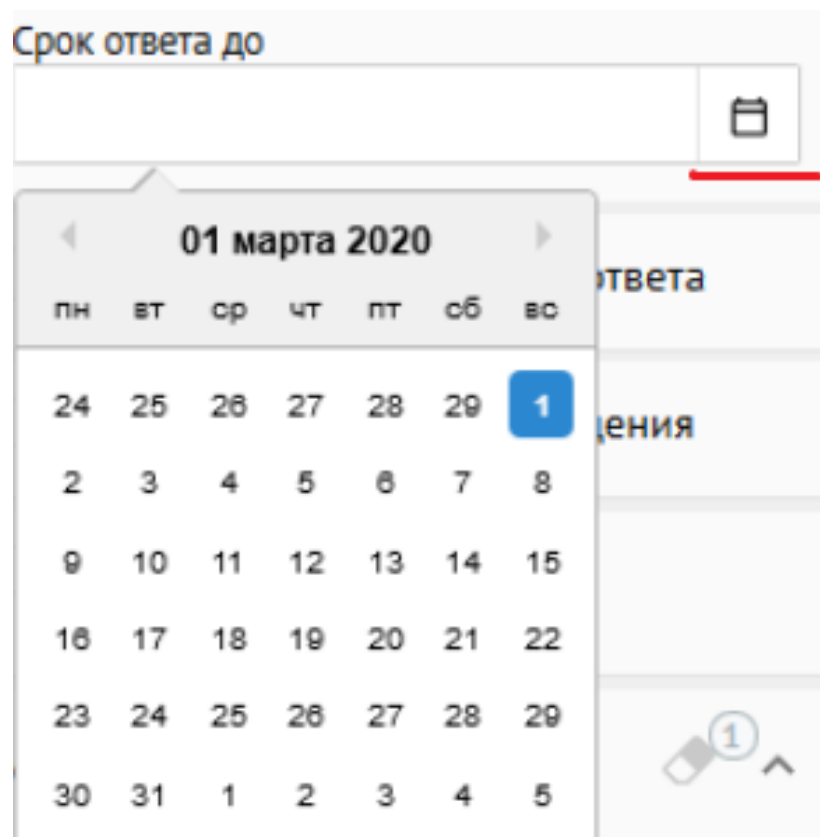


Рис. 7

2. **Фильтр «Категория»** – для задания значений такого фильтра следует щелкнуть левой кнопкой мыши в поле под названием фильтра, после чего откроется список значений фильтра. Далее следует начать вводить наименование, которое должно быть выбрано, во всплывающем отобразятся только элементы, содержащие вводимые символы (см. рис. 8).

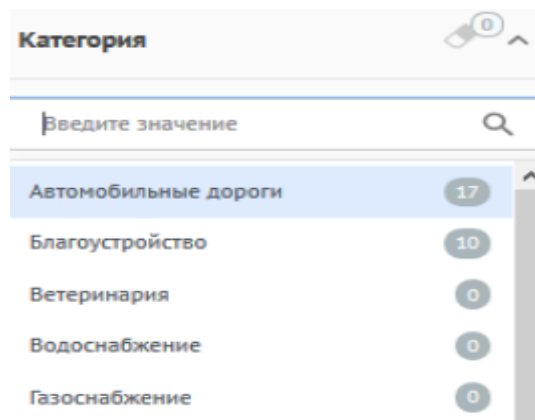


Рис. 8

Выбранные значения будут расположены под полем и выделены оранжевым цветом, а неактивные фильтры будут отображаться серым цветом (см. рис. 9).

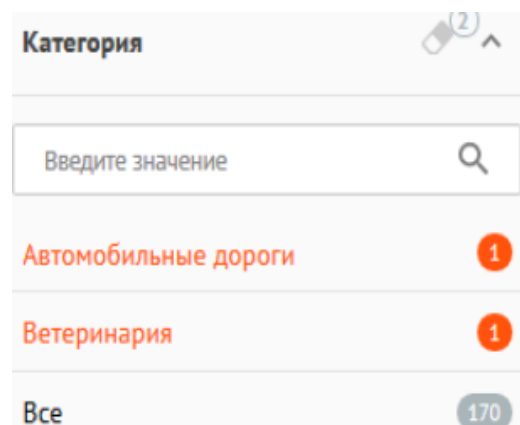


Рис. 9

3. **Фильтры, задаваемые переключателями** – включение фильтра осуществляется установкой переключателя во включенное положение (см. рис. 10, рис. 10.1), а выключение – установкой переключателя в выключенное положение (см. рис. 10.2).

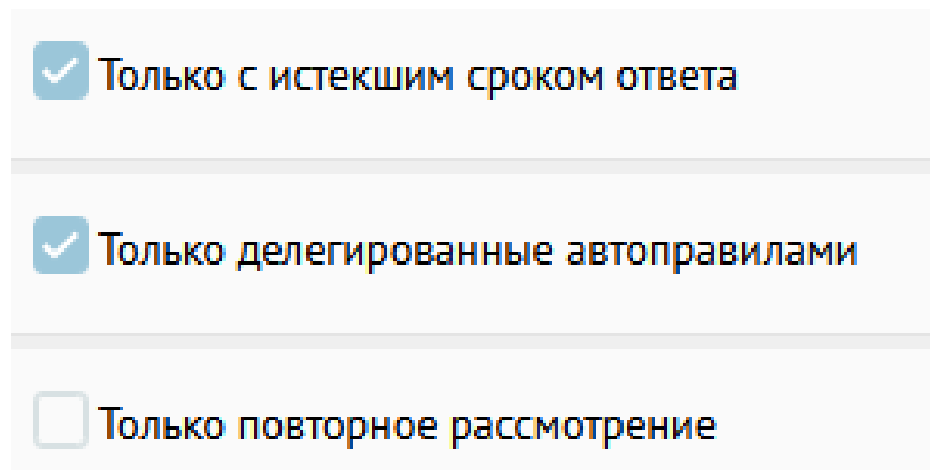


Рис. 10 – Фильтры с переключателями

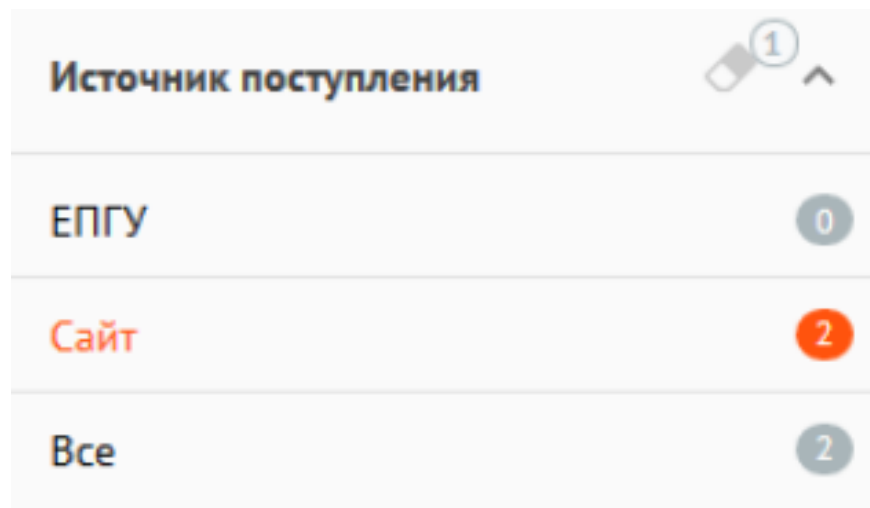


Рис. 10.1 – Переключатель включен



Рис. 10.2 – Переключатель выключен

4. **Фильтры выбора** – если фильтр представляет собой список значений, то может быть выбрано одно из этих значений или значение «Все». Выбранное значение выделяется оранжевым цветом (см. рис. 11).



Источник поступления	
ЕПГУ	0
Сайт	2
Все	2

Рис. 11

Сортировка списка сообщений

Сообщения могут быть отсортированы с помощью меню сортировки в верхней правой части окна (см. рис. 12). При этом в верхней правой части окна отображается параметр, по которому проводится сортировка.

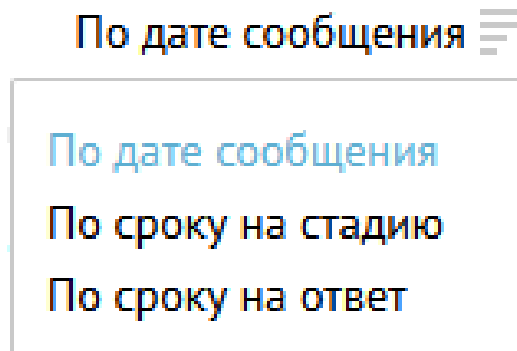


Рис. 12

Справа от наименования параметра указан значок порядка сортировки – по возрастанию значений или по убыванию значений (см. рис. 13). Чтобы изменить порядок сортировки (по убыванию или возрастанию), следует щелкнуть по значку сортировки.

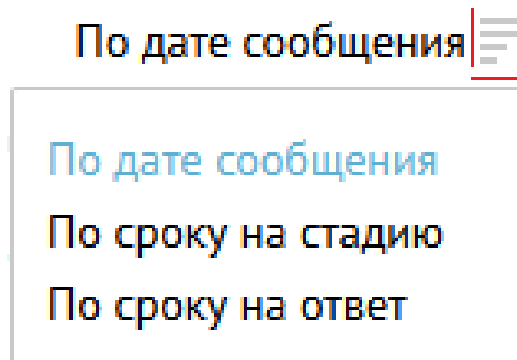


Рис. 13

Список отображаемых сообщений

В правой части окна отображается список сообщений (см. рис. 14). У каждого сообщения в списке отображаются следующие данные:

1. Номер сообщения.
2. Категория и подкатегория сообщения.
3. Регистрационный номер сообщения (если есть).
4. Дата регистрации (если есть).
5. Признаки:
 - «Фаст-трек» – сообщение должно быть обработано в сокращенные сроки;
 - «Сайт» - сообщение подано через виджет, размещенный на сайте организации;
 - «ЕПГУ» - сообщение подано через виджет, размещенный на сайте Портала государственных услуг.
6. Текст сообщения.
7. Регион заявителя.
8. Организация-исполнитель.
9. Адрес проблемы.
10. Дата и время поступления сообщения.
11. Срок ответа на сообщение.
12. Срок на текущую стадию, на которой находится сообщение.

Сообщения		Поиск <input type="text"/>	По дате сообщения <input type="text"/>	Обновить
2665	<p>Благоустройство Контейнерные площадки</p> <p>Текст сообщения: Новая проблема</p> <p>Регион заявителя: Московская область</p> <p>Организация-исполнитель: ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"</p> <p>Адрес проблемы: -</p> <p>Поступило: 14.04 10.03.2020</p> <p>Срок ответа: 24 дня 18 часов 11 минут / до 10.04.2020</p> <p>На рассмотрении: 18 часов 11 минут</p>			Открыть
2631	<p>Связь и телевидение Отсутствие качественной содовой связи</p> <p>Текст сообщения: Тестовое сообщение</p> <p>Регион заявителя: Москва</p> <p>Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p>Адрес проблемы: Россия, Москва, Северный административный округ, район Аэропорт</p> <p>Поступило: 22.01 29.03.2020</p>		https://ros2.test.gosuslug.ru/#test/	Открыть
2629	<p>Автомобильные дороги Обочины</p> <p>Текст сообщения: тест 01</p> <p>Регион заявителя: Москва</p> <p>Организация-исполнитель: ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"</p> <p>Адрес проблемы: Россия, Москва, Хорошевское шоссе, 41к1</p> <p>Поступило: 21.01 29.03.2020</p> <p>Срок ответа: 22 дня 15 часов 9 минут / до 10.04.2020</p> <p>На рассмотрении: 9 дней 15 часов 9 минут</p>			Открыть
2573	<p>Благоустройство Внутриворонная инфраструктура для отдыха</p> <p>Текст сообщения: тестовое сообщение. От 1300 рублей С-Е-М-И-Н-А-Р-Ы (812)5552578 www.seminal.ru</p> <p>Регион заявителя: Москва</p> <p>Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p>Адрес проблемы: -</p> <p>Поступило: 14.04 10.03.2020</p>		https://ros2.test.gosuslug.ru/#test/	Открыть
2572	<p>Иное Иное</p> <p>Текст сообщения: Прошу прекратить заклеивать от Иванова Ивана Ивановича, 28к04к182 с.р., пролегающего по адресу ул. Ракетная, д.5А, кв.178, мои данные 790204893183, адрес п...</p> <p>Регион заявителя: Москва</p> <p>Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p>Адрес проблемы: -</p> <p>Поступило: 03.02 28.03.2020</p>		https://ros2.test.gosuslug.ru/#test/	Открыть

Рис. 14

Отправка уведомления о просрочке времени ответа на сообщение

Чтобы отправить уведомление о просрочке времени ответа на сообщение необходимо выбрать такое сообщение в списке всех сообщений. Для поиска просроченных сообщений может быть использована сортировка по сроку на ответ в порядке убывания. В этом случае на первой странице списка будут отображены просроченные по времени ответа сообщения (если они есть).

Для сообщений, у которых просрочен срок ответа, появляется кнопка «Отправить уведомление» (см. рис. 15), позволяющая отправить уведомление пользователю Системы, работающему с сообщением, о просрочке времени ответа.

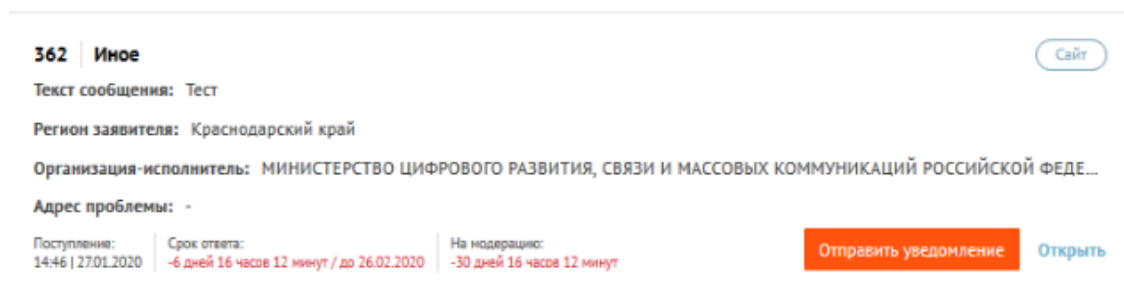


Рис. 15

После того как сообщение, для которого необходимо отправить уведомление, найдено, следует нажать на кнопку «Отправить уведомление» и будет открыто окно «Отправить уведомление об истекшем сроке ответа» (см. рис. 16).

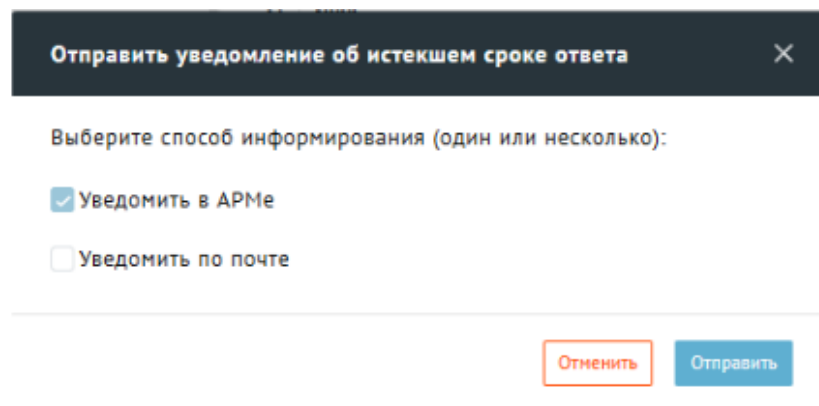


Рис. 16 – Окно отправки уведомления о просрочке

В этом окне следует выбрать способ отправки уведомления («Уведомить в АРМ», «Уведомить по почте»). По умолчанию установлена отправка уведомления в АРМ, однако может быть выбран как один способ отправки, так и несколько.

После того как выбран необходимый способ отправки уведомления, следует нажать на кнопку «Отправить», окно будет закрыто, а уведомление будет отправлено.

Работа с карточкой сообщения

Чтобы осуществить какое-либо действие с сообщением, необходимо выбрать сообщение в списке, щелкнув по любой части области сообщения в списке (или нажав на кнопку «Открыть») (см. рис. 17).

Выбор сообщения для подготовки ответа может производиться из сообщений с типом «ЛКО», или с типом «СЭД».

В АРМ *Куратора* детальная информация об сообщении может только просматриваться.

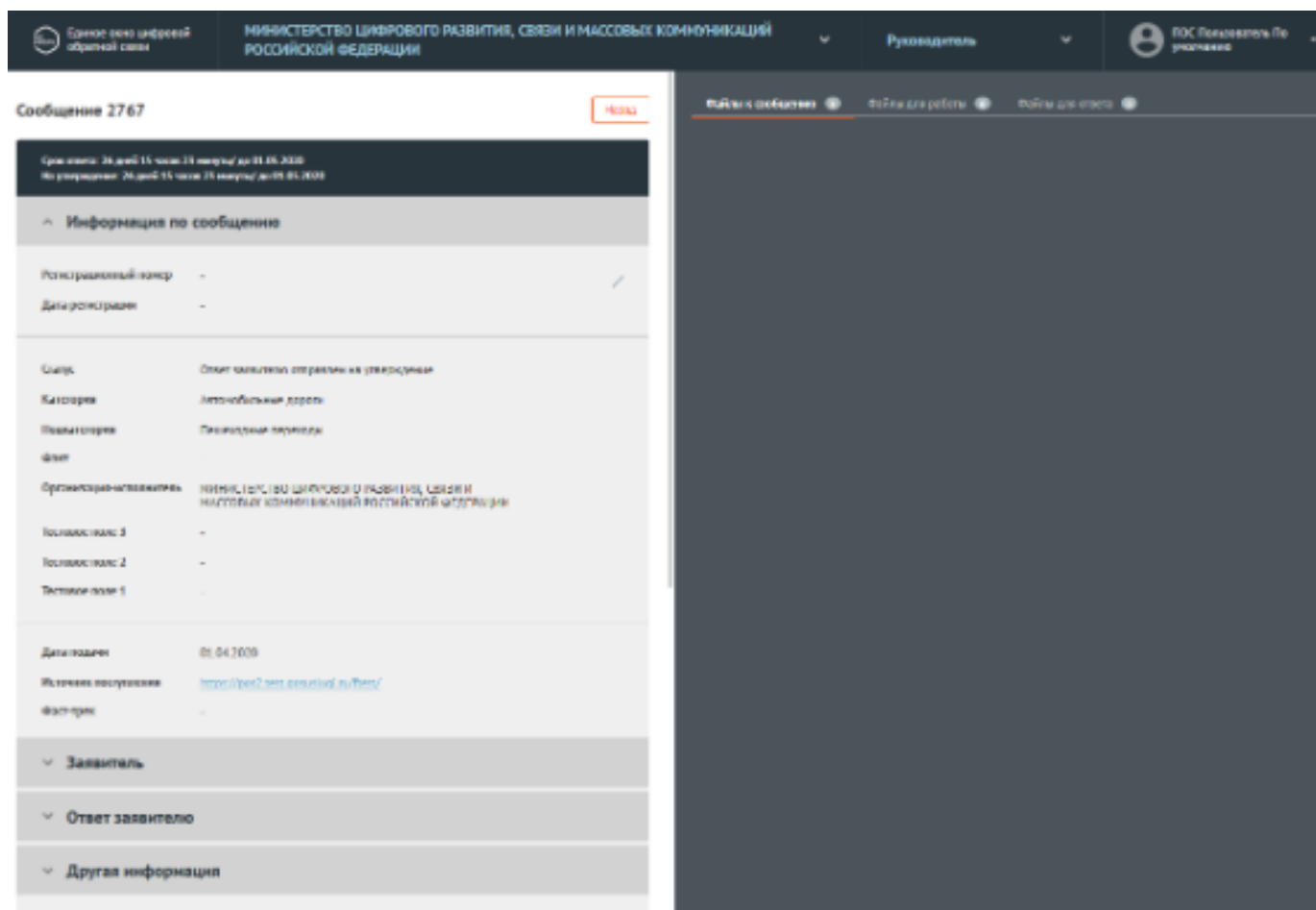


Рис. 17 – Список сообщений

Карточка сообщения содержит следующие основные блоки:

- «Информация по сообщению»;
- «Регистрационный номер» – регистрационный номер, присвоенный сообщению (не является обязательным полем);
- «Дата регистрации» (не является обязательным полем);
- «Статус» – текущий статус, в котором находится сообщение;
- «Категория» – категория, присвоенная сообщению;
- «Подкатегория» – подкатегория, присвоенная сообщению;
- «Факт» – факт, присвоенный сообщению;
- «Организация-исполнитель» – организация, в которую было направлено сообщение;
- «Дополнительная информация»;
- «Дата подачи» – дата поступления сообщения в Систему в формате «дд.мм.гггг»;
- «Источник поступления» – ЕПГУ или сайт организации;
- «Фаст-трек» – наличие или отсутствие признака обработки сообщения в короткие сроки;
- «Заявитель» – данная область по умолчанию свернута, при нажатии на заголовок области становится доступна информация о Заявителе.
 - «Ответ Заявителю» – область появляется не всегда, а только если предыдущий пользователь уже подготовил ответ Заявителю. Поля области неактивны, доступны только для просмотра, но не редактирования.
 - «Маршрут согласования» – данная область содержит общий список согласующих и утверждающих;

- «Ход работ» – данная область содержит информацию о процессе обработки сообщения;
- «Приложенные файлы».

Модуль мониторинга и анализа сообщений граждан

Отчеты, доступные в АРМ *Куратора* (а также в АРМ *Руководителя* и в АРМ *Аналитика*) позволяют реализовать:

- выполнение функций Системы по мониторингу и анализу сообщений граждан;
- комплексный анализ поступающих из различных источников в Систему данных и их отображение для пользователей.

Список отчетов в АРМ *Куратора*:

1. Статистика просрочек.
2. Динамика ответов.
3. Сводный отчет по сообщениям.
4. Общественные голосования.
5. Общественные инициативы.
6. Тепловая карта по количеству сообщений в регионах.
7. Тепловая карта по удовлетворенности.
8. Социальные сети.
9. Социологические опросы.

Для перехода к функциям модуля мониторинга и анализа сообщений граждан, следует выбрать один из отчетов раздела «Отчеты» в левой части рабочего экрана АРМ *Куратора*.

Отчеты по статистике просрочек

Раздел по статистике просрочек включает несколько видов отчетов:

1. Отчеты по статистике просрочек по регионам.
2. Отчеты по статистике просрочек по темам.
3. Отчеты по времени просрочки.
4. Отчеты по источнику сообщений.

1. Отчеты по статистике просрочек по регионам

Отчет по количеству просроченных сообщений по регионам с визуализацией на карте

Срез количества просроченных сообщений по регионам

Отчет по количеству просроченных сообщений по регионам с визуализацией на карте

Данный отчет отображает количество просроченных сообщений по регионам с визуализацией на карте (см. рис. 18). Данный отчет представляет собой тепловую карту регионов, и позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по типу сообщения (просроченные открытые сообщения, просроченные закрытые сообщения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить», и карта будет отображена на экране.

Количество просроченных сообщений по регионам с визуализацией на карте

Фильтр

Период с По

Тип обращений Регион

Категория



Рис. 18 – Отчет по количеству просроченных сообщений

Легенда отчета приведена в левом верхнем углу. Если в выведенном отчете (карта регионов), навести курсор на один из регионов, то будет отображено конкретное значение сообщений по указанному региону (району).

При двойном щелчке левой кнопкой мыши на область конкретного региона (области), выводится детализация по сообщениям из выбранного региона в виде таблицы (см. рис. 19)

[Экспорт](#)

Регион	Тема	Подтема	Факт	Сумма сообщений
^ Краснодарский край				3604
	^ Иное			2
		^ Иное		2
			-	2
	^ Образование			1
		^ Поступление в образовательные организации		1
			-	1
	^ Горячее питание для младшекласников			5

Рис. 19 – Детализация значений выбранного региона

Выведенная детализация может быть экспортирована в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу поля вывода детализации по отчету (см. рис. 19).

Срез количества просроченных сообщений по регионам

Отчет выводит данные по просроченным сообщениям по регионам в виде таблицы (см. рис. 20), и позволяет задать фильтр:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по типу сообщения (просроченные открытые сообщения, просроченные закрытые сообщения);
- по региону;
- по категории.

Срез количества просроченных сообщений по регионам

Фильтр

Период с

07.02.2021

По

09.03.2021

Тип сообщений

Просроченные открытые сообще... ▼

Регион

Краснодарский край ▼

Категория

Вакцинация от Covid-19 ▼

Очистить

Применить

Рис. 20 – Фильтр среза количества просроченных сообщений по регионам

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить».

Появится таблица «Срез количества просроченных сообщений по регионам» (см. рис. 21).

Срез количества просроченных сообщений по регионам

Экспорт

Регион	Тема	Подтема	Факт	Сумма сообщений
^ Краснодарский край	^ Вакцинация от Covid-19			489
				489
		^ Проблемы с записью на вакцинацию		140
			-	140
		^ Отсутствуют пункты вакцинации		32
			-	32
		^ Отказ в вакцинации		32
			-	32
	^ Иное		42	

Рис. 21 – Детализация среза количества просроченных сообщений по регионам

В данной таблице количество просроченных сообщений дается в целом по регионам, и в разбивке по категориям, подкатегориям и фактам.

Данные из таблицы, могут быть отсортированы по значению любого из полей.

Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

2. Отчеты по статистике просрочек по темам

Количество просроченных сообщений по темам с визуализацией на диаграмме

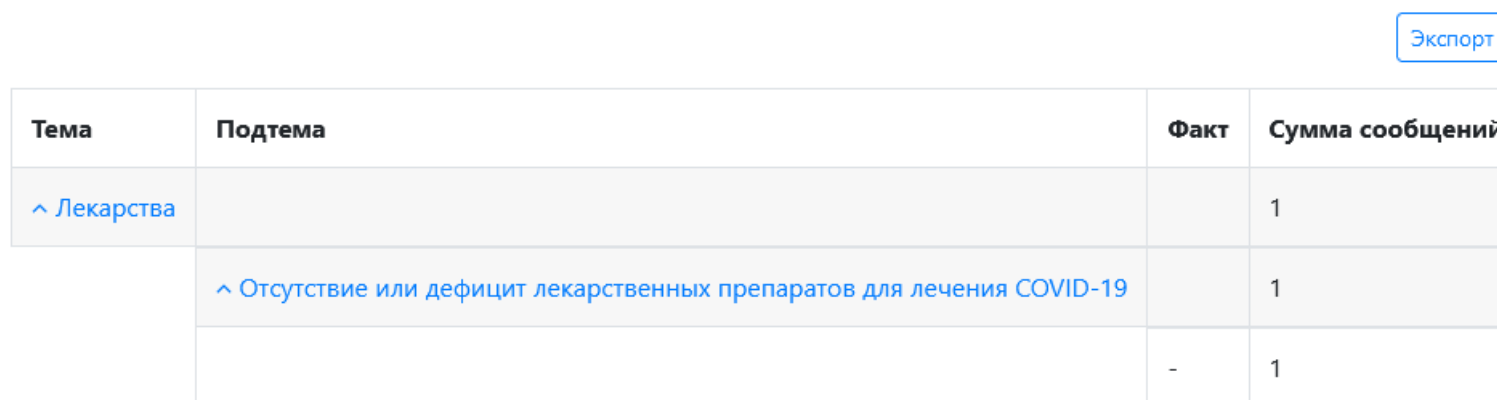
Срез количества просроченных сообщений по темам

Срез количества просроченных сообщений по темам

Отчет выводит данные по просроченным сообщениям по темам в виде таблицы, и позволяет задать фильтр:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по типу сообщения (просроченные открытые сообщения, просроченные закрытые сообщения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет показан на экране (см. рис. 22).



Тема	Подтема	Факт	Сумма сообщений
^ Лекарства			1
	^ Отсутствие или дефицит лекарственных препаратов для лечения COVID-19		1
		-	1

Рис. 22 – Срез количества просроченных сообщений по темам (выбрана 1 тема)

В таблице с отчетом количество просроченных сообщений дается в разбивке по категориям, подкатегориям и фактам.

Данные из таблицы могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

Количество просроченных сообщений по темам с визуализацией на диаграмме

Отчет выводит данные по просроченным сообщениям по темам с визуализацией в виде диаграммы, и позволяет задать фильтры (см. рис. 23):

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по типу сообщения (просроченные открытые сообщения, просроченные закрытые сообщения);
- по региону;
- по категории.

Количество просроченных сообщений по темам с визуализацией на диаграмме

Фильтр

Период с	<input type="text" value="01.02.2021"/>	По	<input type="text" value="09.03.2021"/>
Тип сообщений	<input type="text" value="-- Не задан --"/>		
Регион	<input type="text" value="Краснодарский край"/>		
Категория	<input type="text" value="ВСЕ"/>		

Рис. 23 – Фильтр просроченных сообщений по темам с визуализацией на диаграмме

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране. В диаграмме количество просроченных сообщений дается в разбивке по категориям. Просроченные сообщения каждой категории представляют собой отдельный сегмент диаграммы (см. рис. 24).

Иное Образование Горячее питание для младшеклассников Лекарства Медицинские работники
Оказание плановой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19 Тестирование на COVID-19 методом ПЦР Скорая помощь
Недозвон в медучреждение (Covid-19) Вакцинация от Covid-19

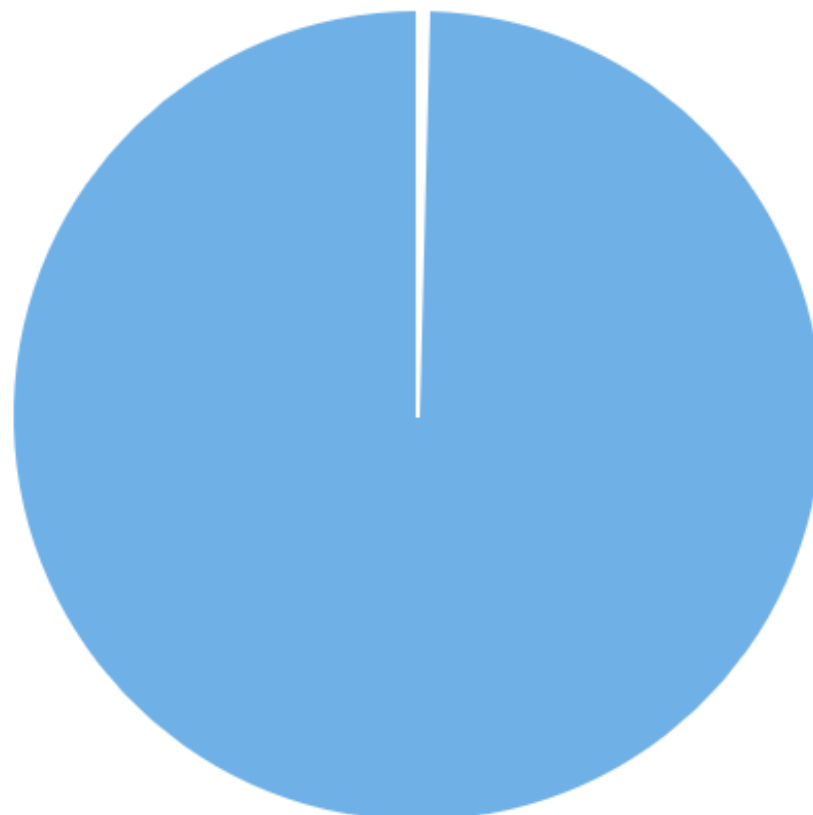


Рис. 24 – Количество просроченных сообщений по темам с визуализацией на диаграмме

Если навести курсор на конкретный сегмент диаграммы, всплывающая подсказка укажет наименование сегмента и конкретное числовое значение сообщений указанного сегмента.

3. Отчеты по времени просрочки

Количество просроченных сообщений по времени просрочки на диаграмме

Срез количества просроченных сообщений по времени

Количество просроченных сообщений по времени просрочки на диаграмме

Отчет выводит данные по времени просрочки с визуализацией в виде диаграммы по интервалам времени просрочки, и позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по типу сообщения (просроченные открытые сообщения, просроченные закрытые сообщения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране в виде диаграммы.

В диаграмме количество просроченных сообщений дается в разбивке по интервалам времени просрочки (см. рис. 25):

- Менее одного дня;
- 1-7 дней;
- 7-30 дней;
- Более 30 дней.

Каждый указанный интервал представляет собой отдельный сегмент.

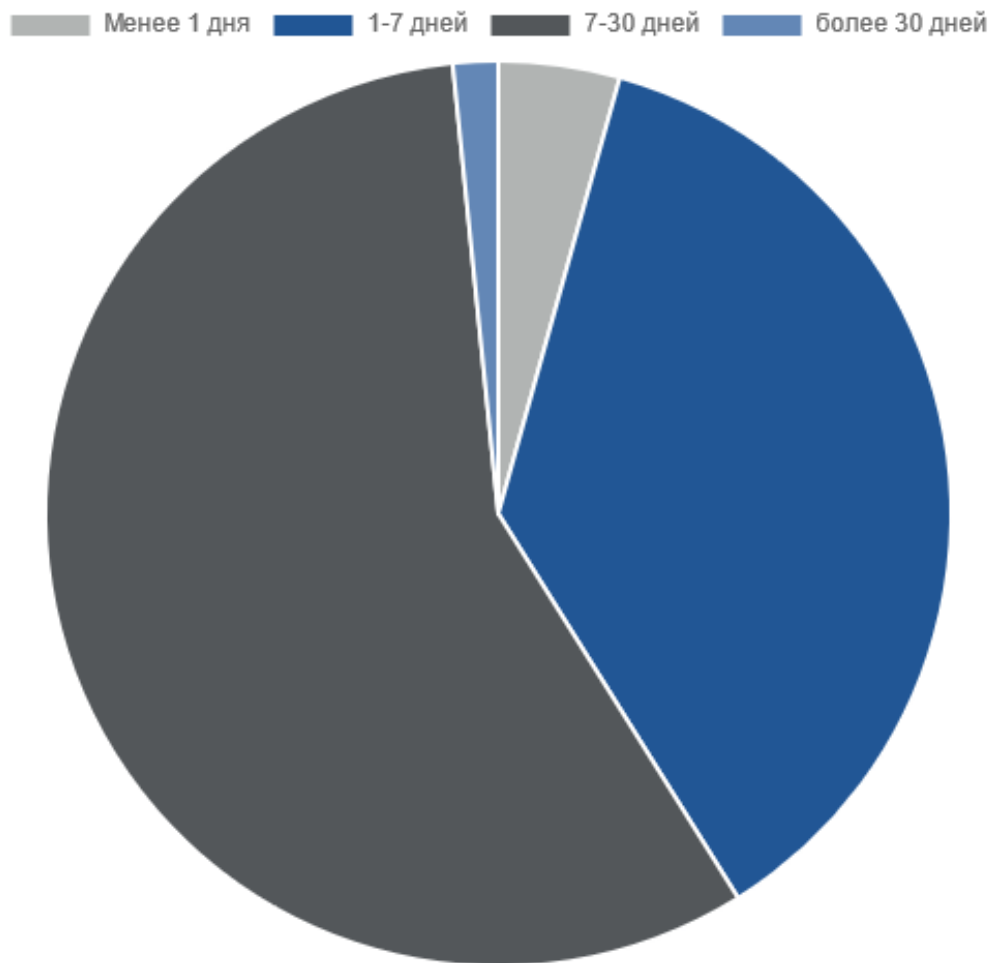


Рис. 25 – Количество просроченных сообщений по времени просрочки с визуализацией на диаграмме

Если на диаграмме навести курсор на конкретный сегмент, всплывающая подсказка укажет наименование сегмента (диапазон времени просрочки ответов выделенного сегмента) и конкретное числовое значение сообщений указанного сегмента.

Срез количества просроченных сообщений по времени просрочки

Отчет выводит данные по просроченным сообщениям по времени просрочки в виде таблицы, и позволяет задать фильтр (см. рис. 26):

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по типу сообщения (просроченные открытые сообщения, просроченные закрытые сообщения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране.

Срез количества просроченных сообщений по времени просрочки

Фильтр

Период с	<input type="text" value="01.02.2021"/>	По	<input type="text" value="09.03.2021"/>
Тип сообщений	<input type="text" value="-- Не задан --"/>		
Регион	<input type="text" value="Краснодарский край"/>		
Категория	<input type="text" value="ВСЕ"/>		

Рис. 26 – Фильтр среза количества просроченных сообщений по времени просрочки

В таблице с отчетом, количество просроченных сообщений дается в разбивке по интервалам времени просрочки (см. рис. 27):

- Менее одного дня;
- 1-7 дней;
- 7-30 дней;
- Более 30 дней.

Экспорт

Диапазон времени	Сумма сообщений
Менее 1 дня	338
1-7 дней	2876
7-30 дней	4483
более 30 дней	127

Рис. 27 – Срез количества просроченных сообщений по времени просрочки

Данные из таблицы могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

4. Отчет по источнику сообщений

Отчет выводит срез количества просроченных сообщений по источнику сообщения в виде таблицы, и позволяет задать фильтр (см. рис. 28):

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по типу сообщения (просроченные открытые сообщения, просроченные закрытые сообщения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране в виде таблицы.

В таблице количество просроченных сообщений дается в разбивке по источникам сообщений:

- сайты ведомств;
- портал государственных услуг.

Срез количества просроченных сообщений по источнику сообщения

Период С	<input type="text" value="01.02.2021"/>	По	<input type="text" value="09.03.2021"/>
Тип сообщений	<input type="text" value="-- Не задан --"/>		
Регион	<input type="text" value="Краснодарский край"/>		
Категория	<input type="text" value="ВСЕ"/>		

Источник	Сумма сообщений
ЕПГУ лист ожидания (вакцинация)	6838
Сайт	14
ЕПГУ	972

Рис. 28 – Срез количества просроченных сообщений по источнику сообщения

Данные из таблицы могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

Отчеты по динамике ответов

Для перехода к просмотру отчетов по динамике ответов, следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ *Куратора*. После этого на экране будет открыто подменю выбора конкретного отчета данного раздела, в котором следует выбрать тот отчет, данные которого должны быть получены.

В данный раздел входят:

1. Отчет по каждому календарному дню за месяц.
2. Отчет по дням недели в виде исторической диаграммы.
3. Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа.
4. Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и регионы сообщения.
5. Отчет по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последний день.
6. Отчет по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последнюю неделю.
7. Отчет по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последний месяц.

1. Отчет по каждому календарному дню за месяц

Отчет по динамике ответов по каждому календарному дню за месяц выводит данные по количеству ответов с визуализацией в виде столбчатой диаграммы (см. рис. 29), и позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (для задания фильтра используется только первая из дат диапазона, а вторая автоматически устанавливается на месяц больше);
- по типу сообщения (просроченные открытые сообщения, просроченные закрытые сообщения);
- по региону;
- по категории.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране.

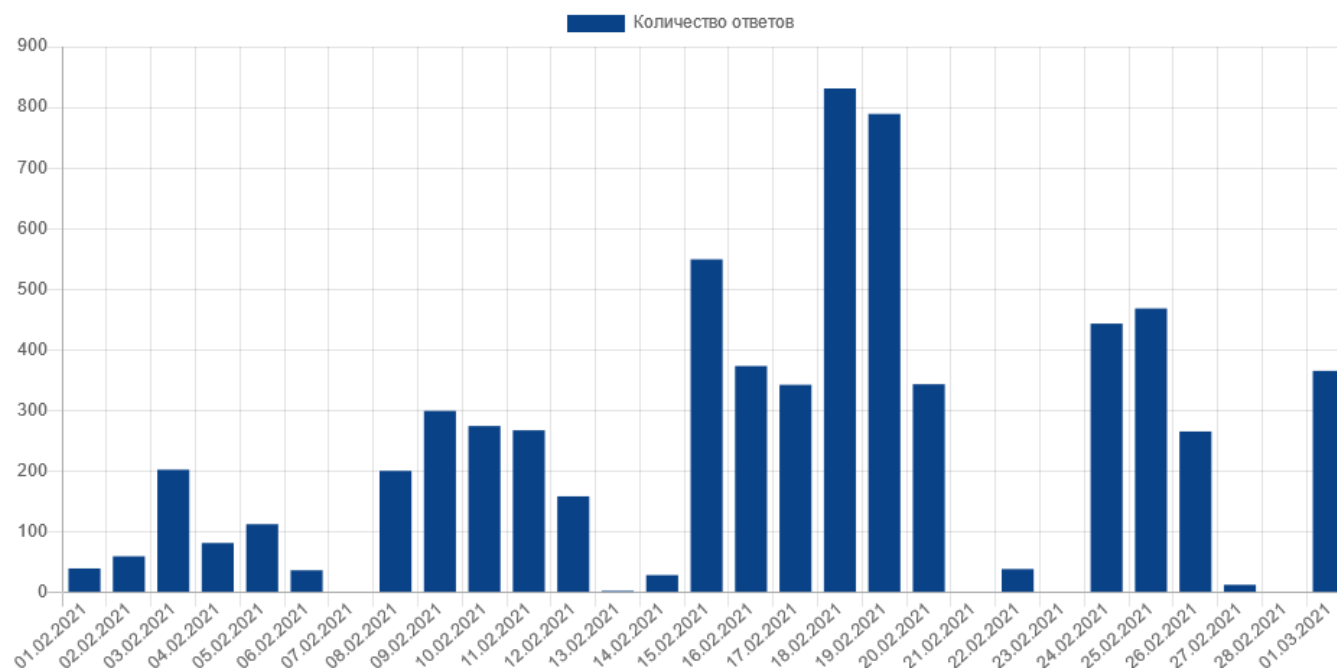


Рис. 29 – Отчет по каждому календарному дню за месяц

Если навести курсор на столбец, соответствующий конкретной дате месяца, всплывающая подсказка укажет эту дату и количество ответов за эту дату (см. рис. 30).

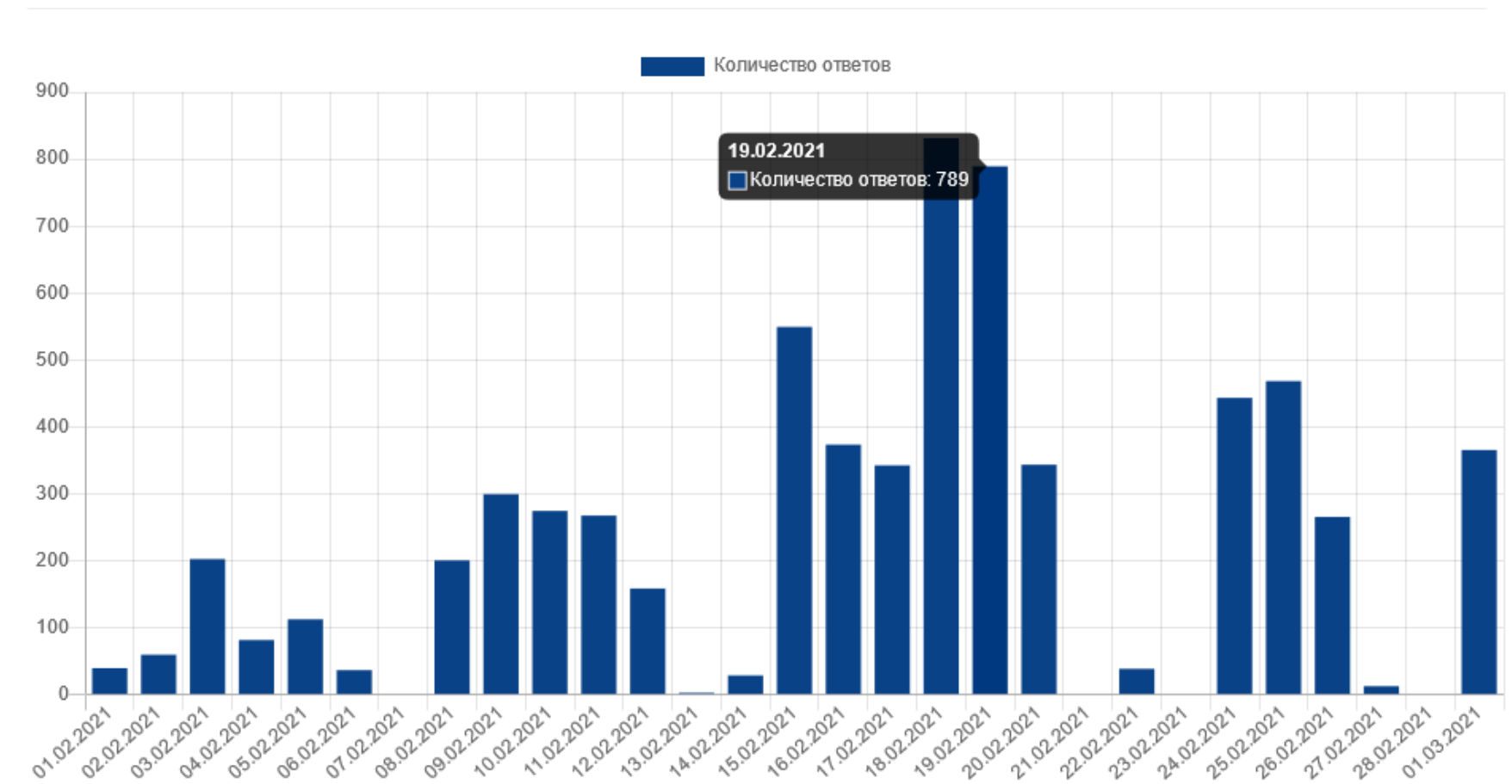


Рис. 30

2. Отчет по дням недели в виде исторической диаграммы

Отчет по динамике ответов по дням недели в виде исторической диаграммы выводит данные по количеству ответов с визуализацией в виде столбчатой диаграммы (см. рис. 31), и позволяет задать фильтр по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты).

Для задания фильтра используется только первая из дат диапазона, а вторая автоматически устанавливается на неделю больше. После выбора фильтра необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране.

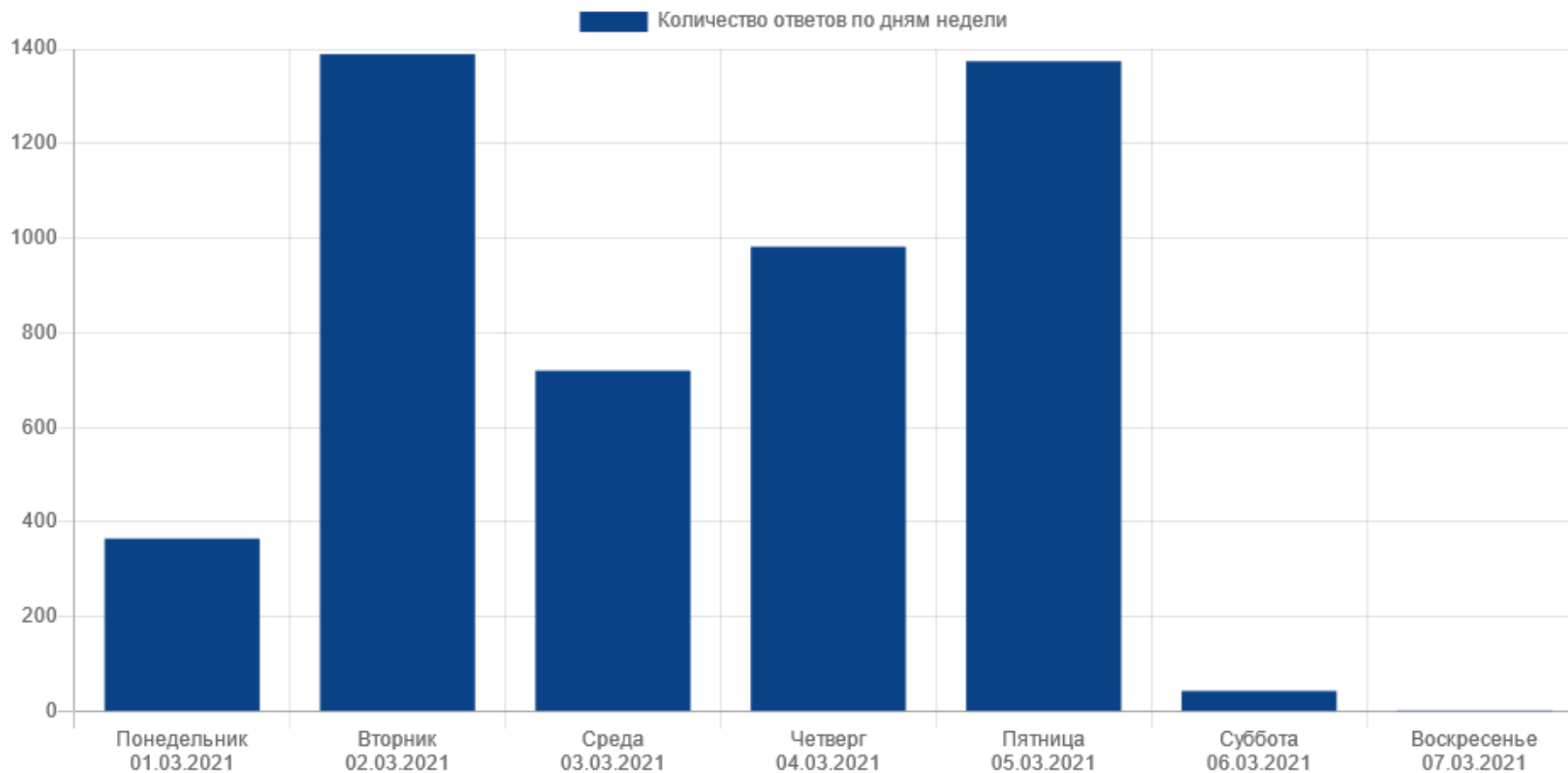


Рис. 31

Если навести курсор на столбец, соответствующий дню недели, всплывающая подсказка укажет этот день недели и количество ответов за этот день (см. рис. 32).

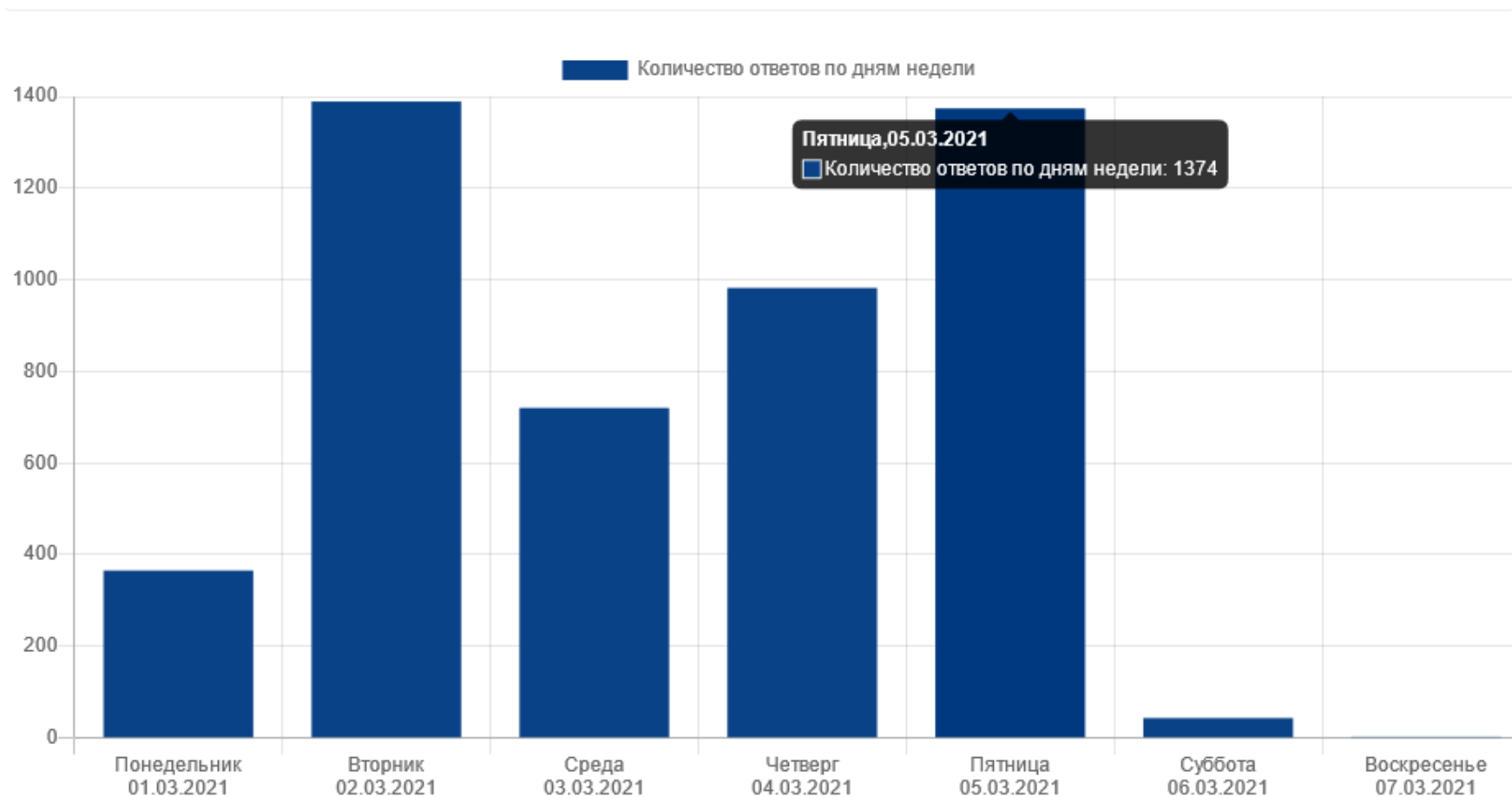


Рис. 32

3. Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и наличие ответа

Отчет выводит данные в виде таблицы, и позволяет задать фильтр: по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты).

После выбора фильтра необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране в виде таблицы.

В таблице (см. рис. 33) количество ответов по сообщениям дается по дням с двумя строками:

- закрытые сообщения, поступившие на указанную дату;
- сообщения без ответа, поступившие на указанную дату.

Экспорт

День	01.03.2021	02.03.2021	03.03.2021	04.03.2021	05.03.2021	06.03.2021	07.03.2021	08.03.2021
Закрытые	283	210	121	135	104	83	69	55
Без ответа	21	30	31	18	29	16	13	12

Рис. 33

Поскольку диапазон дат, заданных для отображения, может быть достаточно велик, и не все данные могут поместиться на экран, для их просмотра следует использовать горизонтальный скроллинг (используя полосу прокрутки).

Данные из таблицы могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

4. Отчет по ответам в двух разрезах: историчность и регионы сообщения

Отчет выводит данные в виде таблицы, и позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по региону.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить» и отчет будет отображен на экране в виде таблицы (см. рис. 34).

В количество ответов по сообщениям в таблице дается по дням с указанием отдельных столбцов с:

- регионом;
- категорией сообщения;
- подкатегорией сообщения;
- фактом сообщения (если он есть);
- данными по дням с указанием количества сообщений по каждому дню диапазона заданных дат.

Каждая строка содержит данные по одному региону, категории, подкатегории и факту, а также общее количество сообщений по региону (первая из строк). Строки с данными по категории, подкатегории и факту могут быть свернуты (с помощью значка слева от названия региона) или развернуты (с помощью значка слева от названия региона).

Поскольку количество регионов и диапазон дат, заданных для отображения, могут быть достаточно большими, не все данные поместятся на экране, для их просмотра следует использовать вертикальный скроллинг (для регионов) и горизонтальный скроллинг (для дат).

По ответам в двух разрезах: историчность и регионы

Экспорт

Регион	Тема	Подтема	Факт	01-03-2021	02-03-2021	03-03-2021	04-03-2021
^ Краснодарский край				367	1394	722	990
	^ Иное			18	3	5	4
		^ Иное		18	3	5	4
			-	18	3	5	4
	^ Вакцинация от Covid-19			347	1386	712	975
		^ Отказ в вакцинации		5	14	15	16
			-	5	14	15	16

Рис. 34

Данные из таблицы могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

5. Отчет по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последний день

Отчет выводит данные по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последний день в виде таблицы (см. рис. 35). В таблице с отчетом по каждому ЛКО указано, сколько:

- всего сообщений;
- завершенных сообщений;
- незавершенных сообщений.

Если количество ЛКО велико, то не все данные будут помещаться на экран и для их просмотра следует использовать вертикальный скроллинг.

Данные из таблицы могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

По ответам сообщений по каждому ЛКО за последний день

ЩЕРБИНОВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛЕБОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КУЩЕВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ - ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ	2		2
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРЬКОБАЛКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОПОКРОВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИВЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИГОРЬЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СЕВЕРСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИШКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МОСТОВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГУЛЬКЕВИЧСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ			

Рис. 35

6. Отчет по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последнюю неделю

Отчет выводит данные по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последнюю неделю в виде таблицы (см. рис. 36). В таблице с отчетом по каждому ЛКО отображается, сколько:

- всего сообщений;
- завершенных сообщений;
- незавершенных сообщений.

Если количество ЛКО велико, то не все данные будут помещаться на экран и для их просмотра следует использовать вертикальный скроллинг.

Данные из таблицы могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

По ответам сообщений по каждому ЛКО за последнюю неделю

АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАФИРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЩЕРБИНОВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛЕБОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КУЩЕВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ - ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ	19	3	16
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРЬКОБАЛКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОПОКРОВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИВЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИГОРЬЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СЕВЕРСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИШКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МОСТОВСКОГО РАЙОНА			

Рис. 36

7. Отчет по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последний месяц

Отчет выводит данные по ответам на сообщения по каждому ЛКО за последний месяц в виде таблицы (см. рис. 37). В таблице с отчетом по каждому ЛКО отображается:

- всего сообщений;
- завершенных сообщений;
- незавершенных сообщений.

Если количество ЛКО велико, то не все данные будут помещаться на экран и для их просмотра следует использовать вертикальный скроллинг.

Данные из таблицы могут быть отсортированы по значению любого из полей. Для выполнения сортировки следует щелкнуть по заголовку того поля, по которому должна быть выполнена сортировка, слева от поля появится значок стрелки вверх, а все отображаемые значения будут упорядочены по возрастанию значений выбранного поля.

При повторном щелчке по наименованию поля значок слева от наименования поля будет изменен на стрелку вниз, а все отображаемые значения будут упорядочены по убыванию значений выбранного поля.

Если еще раз щелкнуть по заголовку этого же поля, то сортировка по значениям данного поля будет отменена.

Данные отчета могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

По ответам сообщений по каждому ЛКО за последний месяц

АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАФИРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЩЕРБИНОВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛЕБОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КУЩЕВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ - ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ	70	30	40
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРЬКОБАЛКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОПОКРОВСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИВЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИГОРЬЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СЕВЕРСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИШКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА			
АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МОСТОВСКОГО РАЙОНА			

Рис. 37

Сводный отчет по сообщениям

Сводный отчет позволяет выполнить настройку отображаемых полей и строк. В окне сводного отчета по сообщениям, выводятся данные для настройки вида отчетов (см. рис. 38).

Все поля

Главная организация | Источник | Категория сообщения

Подкатегория | Поступило от... | Регион заявителя

Строки

Организация ▾ | ☰

Колонки

Стадия сообщения ▾ | ☰

Возраст заявителя

От [] До []

Период создания сообщений в системе

От 01.03.2 [] До 09.03.2 []

Плановая дата ответа

От [] До []

Динамика поступления сообщений

Просроченные сообщения

Отобразить медиану удовлетворенности

Количество поступивших, решенных, перенаправленных

Вариант представления

Таблица

Столбчатая диаграмма

Круговая диаграмма

Рис. 38

Область «Все поля» позволяет задать поля, которые будут показаны в отчете.

Для использования какого-либо поля из этой области в отчете в качестве подзаголовка строк или столбцов следует нажать по полю левой кнопкой мыши, и, не отпуская левую кнопку мыши, перетащить этот заголовок в область «Строки» или «Колонки».

Аналогично можно осуществлять перемещение полей между всеми областями – «Все поля», «Строки» и «Колонки», например, можно переместить поле из области «Строки» в область «Колонки» и наоборот.

При задании нескольких полей в области «Строки» заголовки строк будут представлять собой иерархический список. Для получения информации по полям не первого уровня иерархии следует развернуть отображаемые данные с помощью значка справа от наименования элемента строки верхнего уровня. Действуя таким образом, можно развернуть любой элемент (или несколько) до последнего уровня иерархии (см. рис. 39).

	Дорожная инфраструктура			Дорожная разметка			Дорожные знаки	
	Количество поступивших	Количество решенных	Количество перенаправленных	Количество поступивших	Количество решенных	Количество перенаправленных	Количество поступивших	Количество решенных
<input checked="" type="checkbox"/> Алтайский край								
<input checked="" type="checkbox"/> Амурская область								
<input checked="" type="checkbox"/> Краснодарский край								
<input checked="" type="checkbox"/> Москва	11	0	0	1	0	0	13	2
<input checked="" type="checkbox"/> МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	11	0	0	1	0	0	13	2
-	11	0	0	1	0	0	11	0
Отложено								
Решено							2	2
<input checked="" type="checkbox"/> ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И КООРДИНАЦИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ"								
<input checked="" type="checkbox"/> Московская область							1	0
<input checked="" type="checkbox"/> Рязанская область								
<input checked="" type="checkbox"/> Санкт-Петербург	4	0	0					

Рис. 39

Область «Строки» позволяет задавать сортировку и фильтрацию по значениям указанных в ней полей. Сортировка выполняется с помощью щелчка по наименования поля в области «Строки».

Текущий порядок сортировки отображается с помощью значков «Сортировка по убыванию» и «Сортировка по возрастанию».

При нажатии на значок будет открыт список всех элементов этого поля, как это показано на примере поля «Регион» (см. рис. 40).

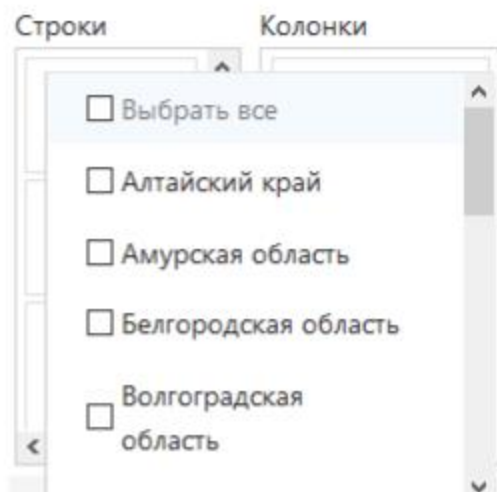


Рис. 40

После выбора в этом списке одного или нескольких значений, следует закрыть список поля, после чего будет выполнена фильтрация данных по выбранным значениям. Выбранные значения будут отображены под названием поля (см. рис. 41).

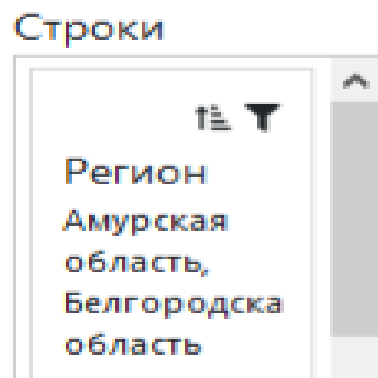
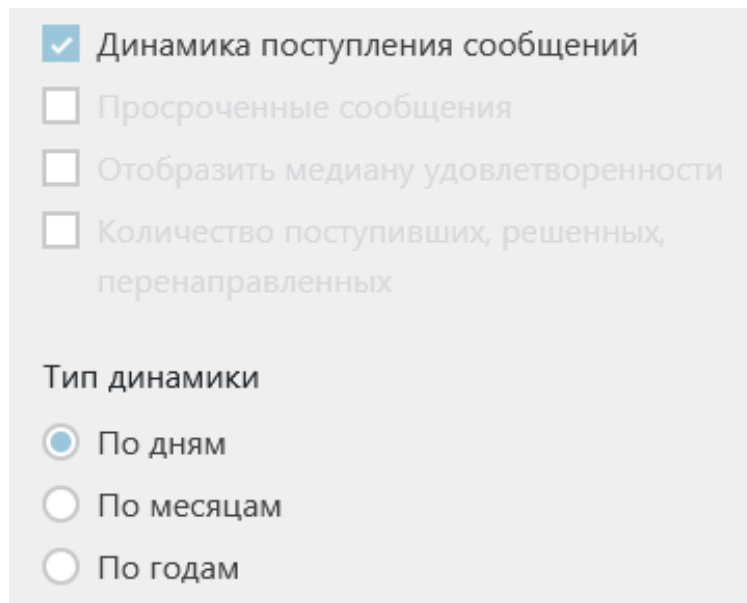


Рис. 41

Аналогично может быть выполнена сортировка и фильтрация по отображаемым колонкам отчета.

Области «Период создания сообщений в Системе» и «Возраст заявителя», позволяют задавать фильтры по возрастной группе заявителей и диапазону дат создания сообщения.

Самая правая область предоставляет возможность выполнить дополнительные настройки отображаемых данных. Если поставить галочку напротив пункта «Динамика поступления сообщений», поле выбора представления отчета изменится на выбор типа динамики (по дням, по месяцам и по годам), а все остальные переключатели данной области становятся недоступны (см. рис. 42).



Скриншот панели настроек. Включены следующие опции:

- Динамика поступления сообщений
- Просроченные сообщения
- Отобразить медиану удовлетворенности
- Количество поступивших, решенных, перенаправленных

Тип динамики:

- По дням
- По месяцам
- По годам

Рис. 42

Пример данных, полученных с помощью фильтра «Динамика поступления сообщений» показан на рис. 43.

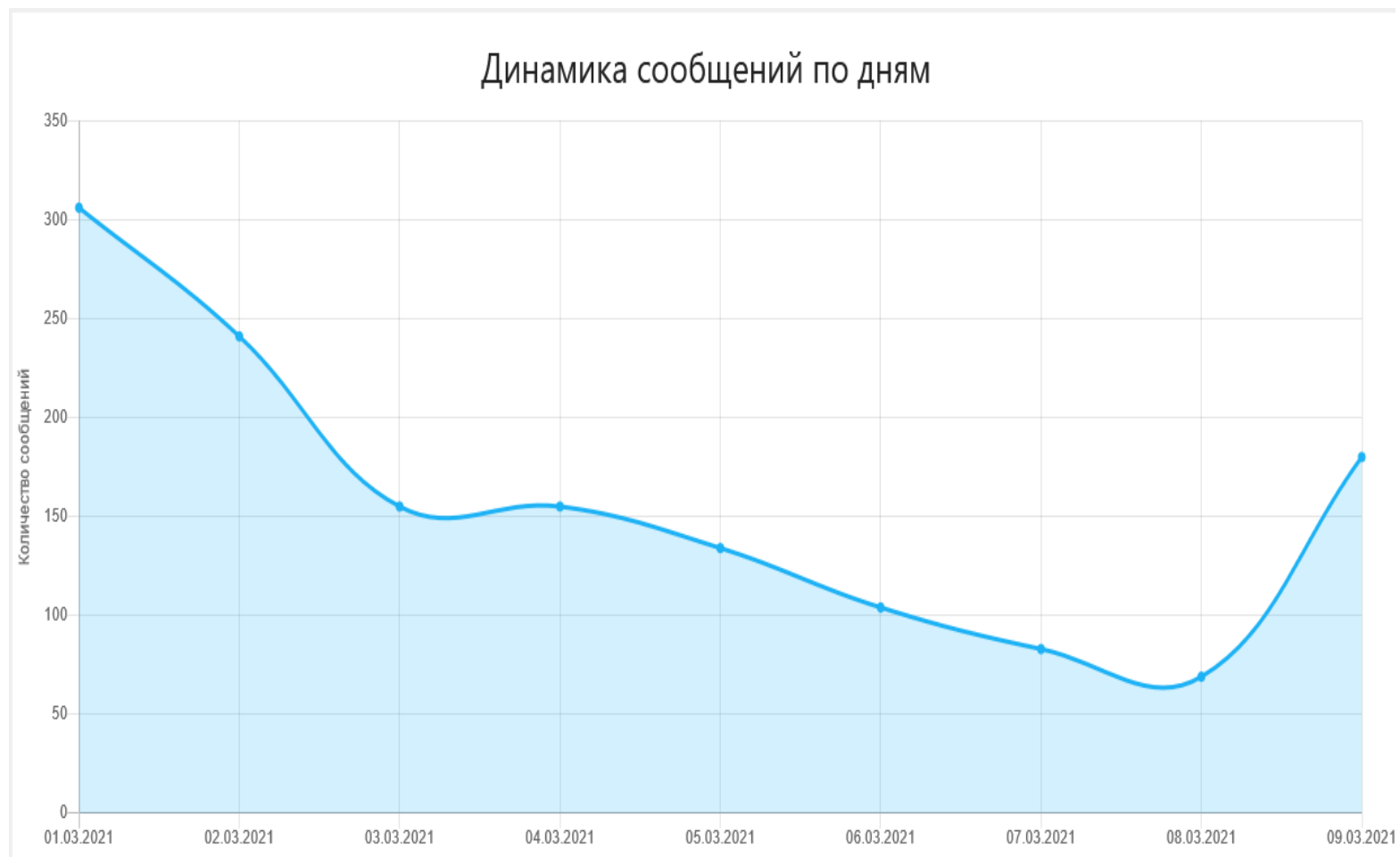


Рис. 43

Если убрать галочку с пункта «Динамика поступления сообщений», другие переключатели будут активированы:

- признак отбора только просроченных сообщений;
- признак необходимости отображения медианы удовлетворенности;
- признак отображения информации по количеству поступивших, решенных, перенаправленных сообщений.

И здесь можно менять визуальный облик отчета:

- таблица (см. рис. 44);
- столбчатая диаграмма (см. рис. 46);
- круговая диаграмма (см. рис. 47).

Заголовки столбцов отчета могут иметь иерархическую структуру в зависимости от выбранных полей в области «Все поля». Управление развертыванием и свертыванием иерархических заголовков осуществляется с помощью значков слева от наименований столбцов.

Если данные отчета представлены в табличном варианте, они могут быть экспортированы в MS Excel (в формате xls/xlsx). Для экспорта данных отчета следует воспользоваться кнопкой «Экспорт», расположенной в правом верхнем углу данных отчета.

Количество просроченных	В работе	Исполнено	Ответ на утверждении	Итого
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 11 ГОРОДА КРАСНОДАРА" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ		1		1
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 19 ГОРОДА КРАСНОДАРА" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ		1		1
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 23 ГОРОДА КРАСНОДАРА" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ			1	1
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "КАНЕВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ	1			1
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "КРЫМСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ			1	1
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ПРИМОРСКО-АХТАРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА ИМЕНИ КРАВЧЕНКО Н.Г." МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ	1			1
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "СТАРОКОРСУНСКАЯ УЧАСТКОВАЯ БОЛЬНИЦА ГОРОДА КРАСНОДАРА" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ			1	1
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "УСТЬ-ЛАБИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ		1		1

Рис. 44 – Количество просроченных сообщений (таблица)

Если щелкнуть по значению какой-либо ячейки в отчете, представленном в табличном виде, то будет открыто окно с информацией о сообщениях, отображенных в выбранной ячейке (см. рис. 45).

Возраст заявителя Динамика поступления сообщений

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 23 ГОРОДА КРАСНОДАРА" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Дата сообщения	Номер сообщения	Поступило в организацию	Текущая организация	Категория сообщения	Тип ответа	Текст сообщения	
01.03.2021 18:44:29	167195366	МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХР...	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТ...	Вакцинация от Covid-19	Нет ответа	Здравствуйте! Прошу в...	

Элементов на странице: 25 1 - 1 из 1

Рис. 45

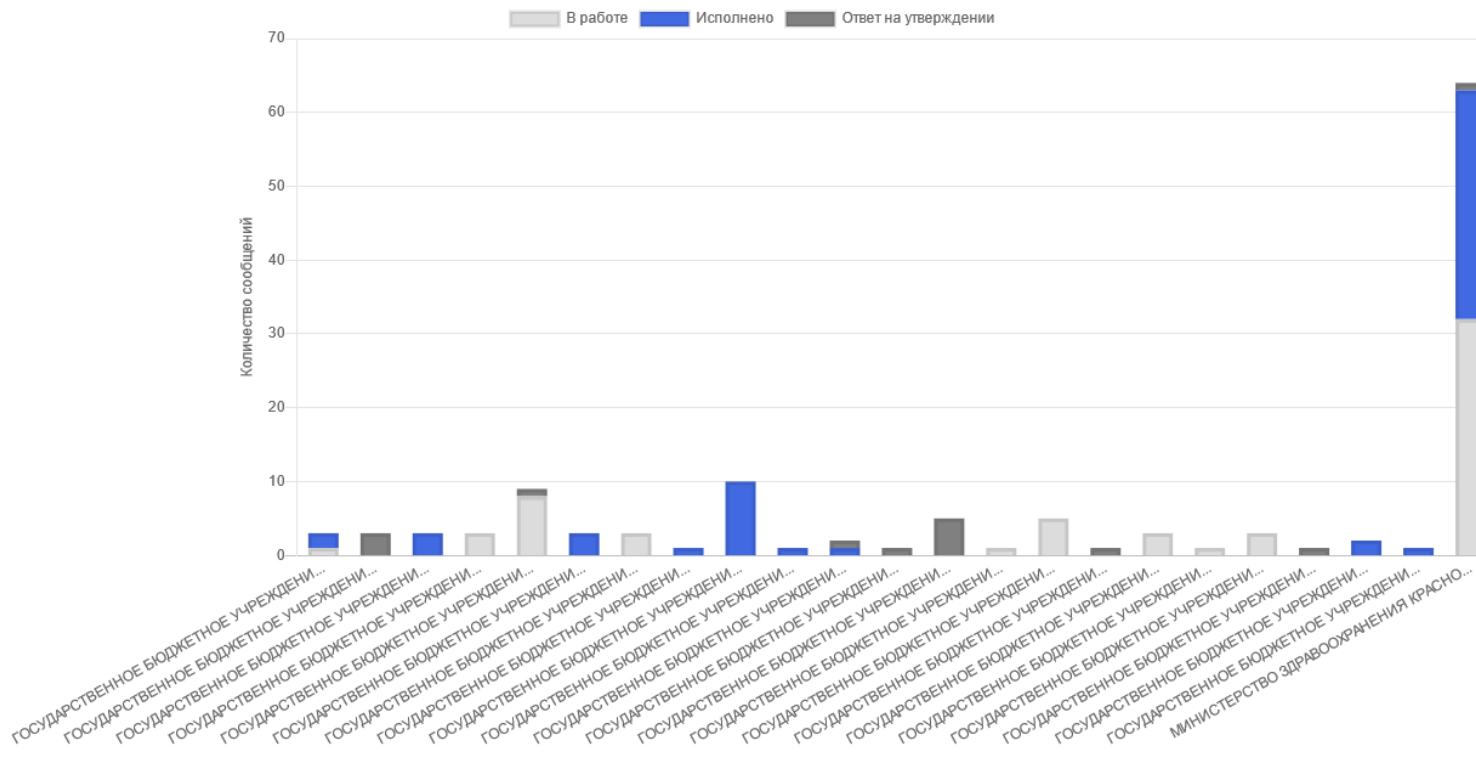


Рис. 46 – Количество просроченных сообщений (столбчатая диаграмма)

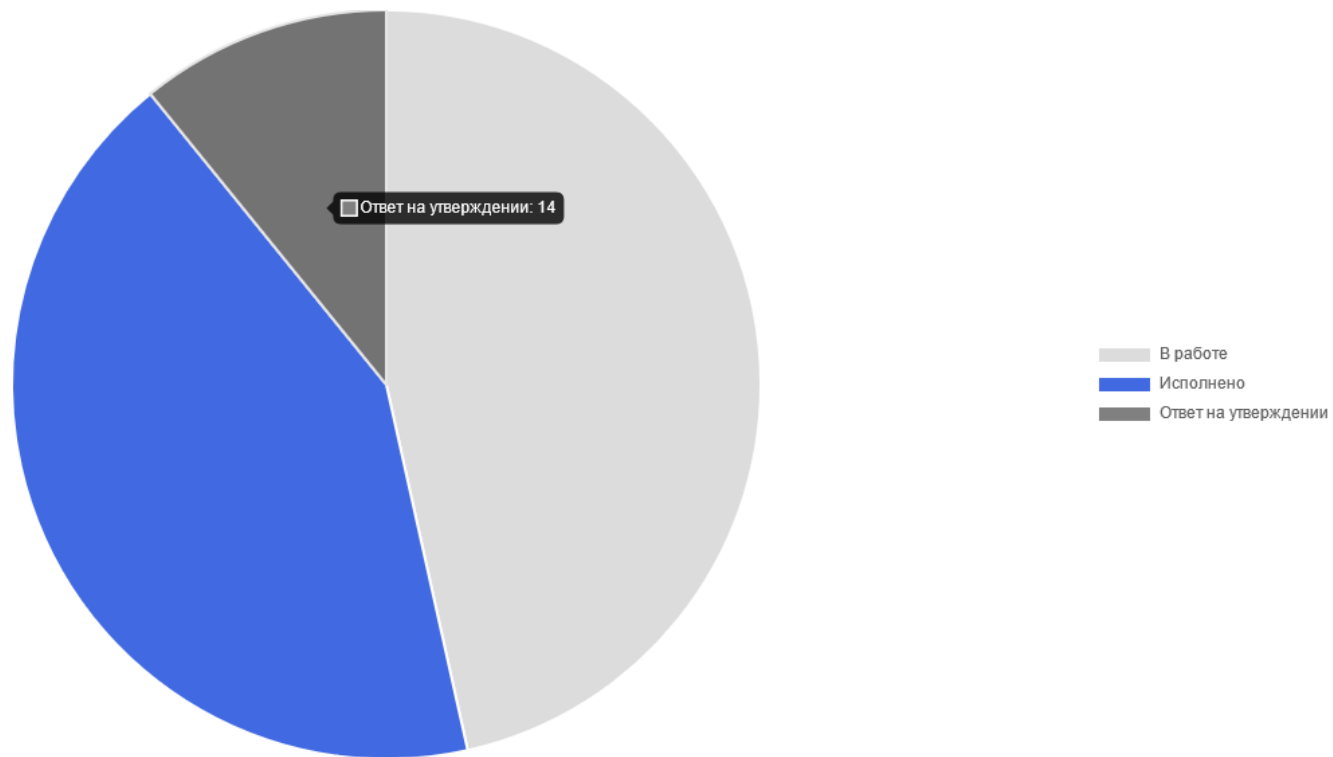


Рис. 47 – Количество просроченных сообщений (круговая диаграмма)

Тепловая карта по количеству сообщений

Для получения тепловой карты по количеству сообщений (см. рис. 48), следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ *Куратора*.

Данный отчет позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по категории (проблемы);
- по возрастной группе.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить».

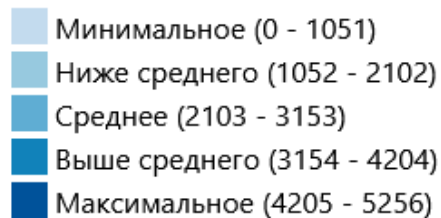


Рис. 48

Регионы на тепловой карте выделяются в соответствии со следующими градациями:

- минимальное количество сообщений;
- ниже среднего;
- среднее;
- выше среднего;
- максимальное.

Легенда располагается в левой верхней части области данных. В ней указаны диапазоны количества сообщений для отнесения их к одной из градаций, выделяемых на карте. Если навести курсор на один из регионов, то будет показано конкретное значение сообщений по указанному региону (см. рис. 49).

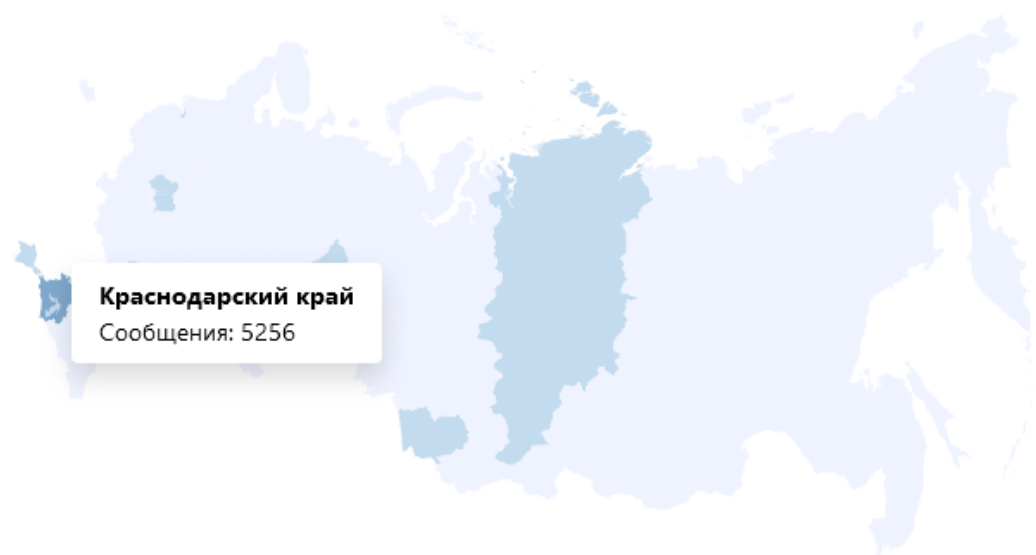
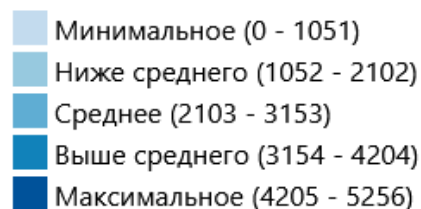


Рис. 49

На первой тепловой карте (см. рис. 48) видно, что Краснодарский край окрашен в ярко-синий цвет. Это подтверждает и количество сообщений по Краснодарскому краю, появляющееся на карте, при наведении на этот регион курсора мыши.

Тепловая карта по удовлетворенности населения

Для получения тепловой карты по удовлетворенности (см. рис. 50), следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящийся в левой части рабочего экрана АРМ *Куратора*.

Данный отчет позволяет задать фильтры:

- по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты);
- по удовлетворенности заявителя (удобством процесса. удовлетворенностью ответом);
- по категории (проблемы);
- по возрастной группе.

После выбора фильтров отчета необходимо нажать кнопку «Применить».

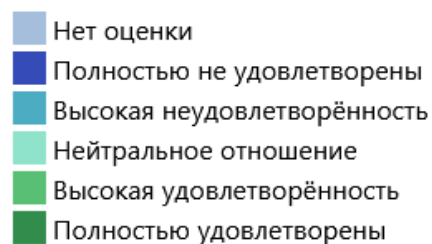


Рис. 50

Регионы на тепловой карте выделяются в соответствии со следующими градациями:

- нет оценки;
- полностью не удовлетворены;
- высокая неудовлетворенность;
- нейтральное отношение;
- высокая удовлетворенность;
- полностью удовлетворены.

Легенда располагается в левой верхней части области данных. Если навести курсор на один из регионов, то будет показана информация, выбранная в соответствии с фильтром, в конкретном регионе (см. рис. 51).

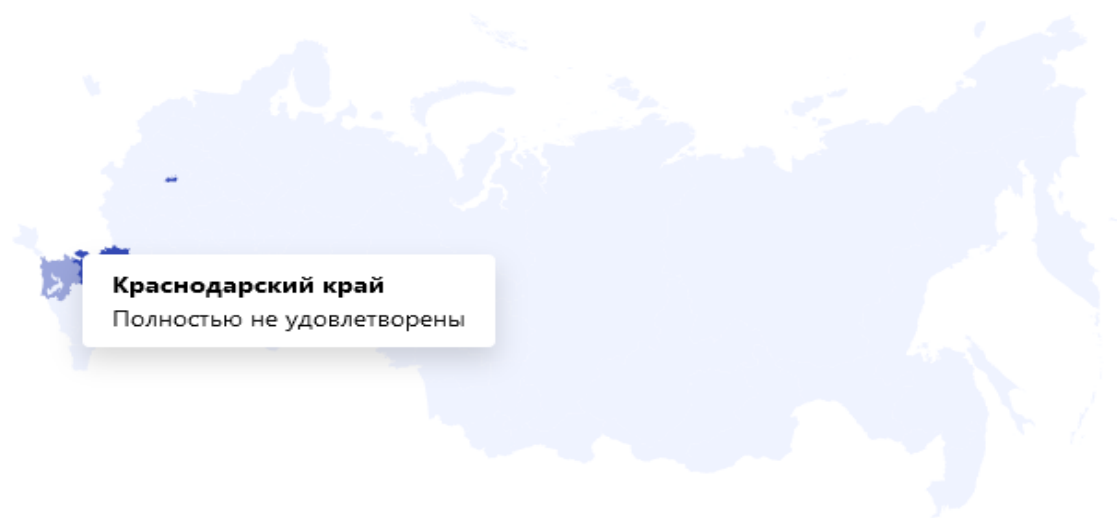
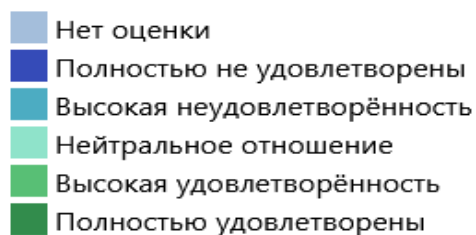


Рис. 51

Отчет по социальным сетям

Для получения отчета по социальным сетям (см. рис. 52), следует выбрать соответствующий пункт в меню, находящимся в левой части рабочего экрана АРМ *Куратора*.

Аналитика по социальным сетям предоставляется в виде таблицы. Данный отчет позволяет:

- управлять набором отображаемых в отчете строк и колонок с помощью областей «Все поля», «Строки» и «Колонки». Работа с этими полями строится так же, как и для сводного отчета;
- задать фильтры по диапазону дат (даты задаются с помощью календаря, который появится на экране после установки курсора в любое из полей для указания даты).

Все поля

Подкатегория | Результат | Удовлетворенность

Период создания сообщений в системе

От 12.02.2021 До 14.03.2021

Строки

Колонки

Регион: Краснодар край

Категория

Экспорт

Свернуть меню

Количество сообщений	-	МФЦ "Мои документы"	Законность и правопорядок	Погребение и похоронное дело	Сельское хозяйство и охота	Роспотребнадзор	Памятники и объекты культурного наследия	Торговля	Учреждения культуры	Экономика и бизнес	Электроснабжение	Физическая культура и спорт	Св. тел.
Краснодарский край	1	1	2	3	3	4	7	13	15	19	22	34	40
Итого	1	1	2	3	3	4	7	13	15	19	22	34	40

Рис. 52

Если не все данные поместились на экран, для их просмотра следует использовать горизонтальный скроллинг.

Завершение работы Куратора

Для выхода из приложения АРМ Куратора необходимо нажать на значок справа от имени пользователя в верхнем правом углу экрана, после чего появится меню, в котором необходимо нажать выбрать пункт «Выход» (см. рис. 53.1, рис. 53.2).

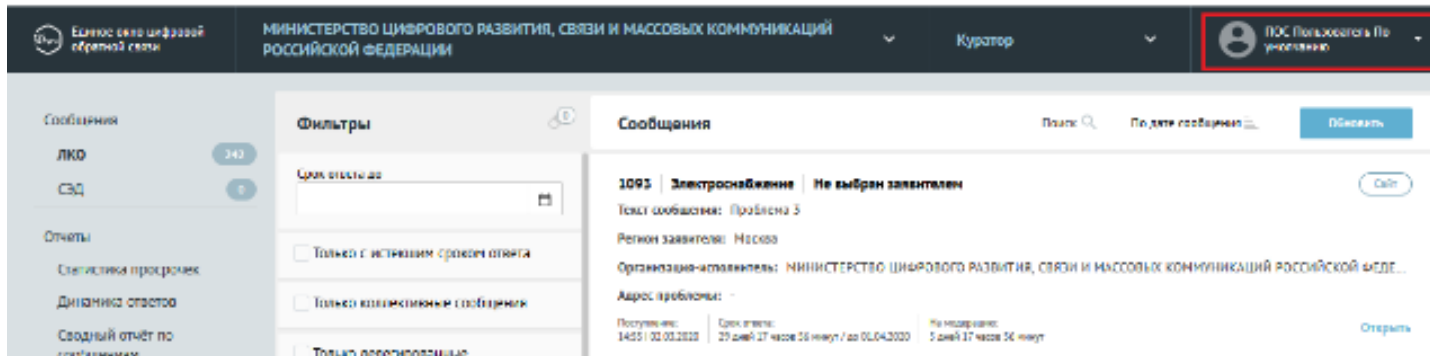


Рис. 53.1

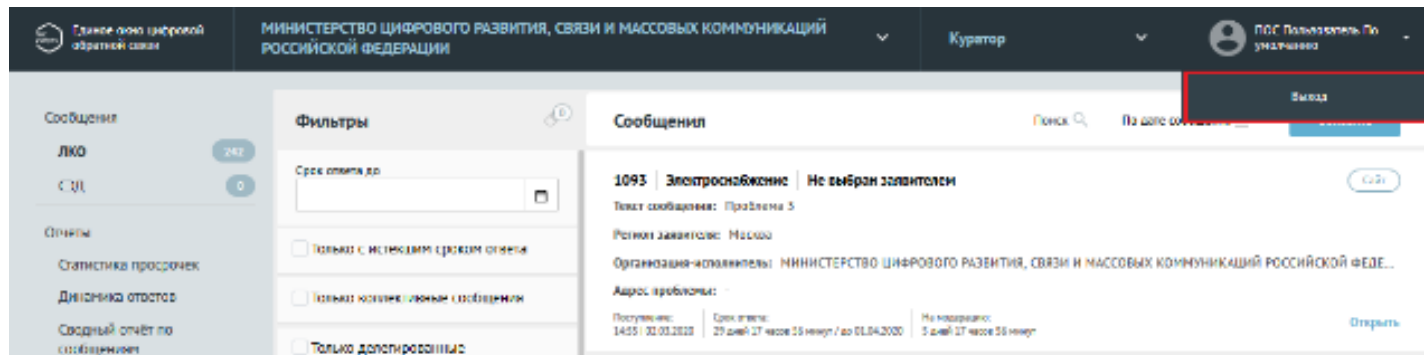


Рис. 53.2