

«Контроль сроков исполнения»

Руководство пользователя

На настоящее руководство распространяется действие четвертой части Гражданского кодекса РФ. Никакая часть настоящего руководства не может быть скопирована, воспроизведена или передана третьим лицам каким бы то ни было способом без письменного разрешения правообладателя. При цитировании обязательна ссылка на данный документ и автора.

(С) Злобин Алексей Александрович, 2005

Содержание

1. Общие сведения о программе	4
1.1 Назначение и область применения.....	4
1.2 Требования к квалификации пользователя	4
1.3 Требования к используемым аппаратным и программным средствам	4
2. Предварительная настройка программы	6
2.1 Работа со справочниками	6
2.2 Настройка справочника адресов.....	7
3. Работа с программой	10
3.1 Работа с регистрационной карточкой	11
3.1.1 Ввод новой карточки	12
3.1.2 Внесение изменений в карточку	15
3.2 Работа с фильтрами.....	15
3.2.1 Фильтр.....	15
3.2.2 Фильтр по адресу	17
3.2.3 Фильтр по номеру дела	17
3.2.4 Фильтр по адресу дела	18
3.2.5 Отключение фильтров.....	18
3.2.6 Фильтр по типу обращения.....	18
4 Формирование отчетов	19
4.1 Контроль.....	20
4.2 Контроль по исполнителю	20
4.3 Задания исполнителю	20
4.4 Журнал регистрации	20
4.5 Список обращений	21
4.6 Сводные показатели.....	21
5 Сопровождение программного комплекса	22

1. Общие сведения о программе

1.1 Назначение и область применения

Программа "Контроль сроков исполнения" предназначен для автоматизации учета движения различного рода документов.

Основными возможными использованиями является:

- Учет обращений граждан;
- Контроль движения документов.

Предусматривается возможность использования ПО в однопользовательском режиме (на одной рабочей станции) и сетевом (архитектура "Клиент-сервер") на произвольном количестве рабочих станций, работающих с общей базой данных с использованием локальной сети.

1.2 Требования к квалификации пользователя

Работа с программой является традиционной для Windows-приложений, работающих с базами данных и не требует от пользователя каких-либо специальных знаний в области информационных технологий.

В общем случае от пользователя требуется наличие следующих знаний и навыков:

- Умение включать / выключать компьютер;
- Опыт работы с приложениями Windows (работа с клавиатурой, использование манипулятора "Мышь", запуск программ, использование меню, окон, кнопок, полей ввода, перемещение между полями ввода, вывод документов на печать, использование буфера обмена);
- Знание общих принципов документооборота.

В процессе нормальной эксплуатации программного обеспечения (отсутствии сбоев в работе техники) специального обслуживания программы не требуется. Обновление версий осуществляется разработчиком.

При работе программного обеспечения требуется лишь поддержание техники в исправном состоянии.

1.3 Требования к используемым аппаратным и программным средствам

Использованные при разработке данного программного комплекса технологии позволяют избежать высоких требований к используемой технике. При относительно небольшом объеме базы данных (порядка 10 тысяч документов) для работы пригоден любой новый (выпущенный после 2000 года) компьютер.

Для печати отчетов рекомендуется использовать лазерный принтер. Допустимо использование струйных принтеров. Использовать матричные принтеры не рекомендуется (хотя в принципе возможно).

В случае проблем с электроснабжением рекомендуется использовать блок бесперебойного питания. Для сетевой версии блок бесперебойного питания необходим только на сервере.

В случае использования более старых компьютеров следует пользоваться приведенной ниже таблицей:

1) Однопользовательский вариант:

Рекомендуемая конфигурация:

Рабочая станция: Celeron 1000 /256 Mb/10Gb HDD
Windows XP, FireBird 2.5
OpenOffice Calc

Минимальная конфигурация:

Рабочая станция: Pentium 166/32 Mb/2Gb HDD но не ниже требований используемой ОС
Windows 95 OSR2 или Windows 98/2000/XP
FireBird 2.5

2) Сетевая версия:

Рекомендуемая конфигурация:

Сервер: Pentium Celeron 1700/512 Mb/40Gb
Microsoft Windows 2003 Server или Linux, FireBird 2.5
Рабочие Станции: Celeron 1000 /256 Mb/2Gb HDD
Windows XP, FireBird 2.5 Client
OpenOffice Calc или Microsoft Office 2003

Минимальная конфигурация:

Сервер: Pentium 166/64Mb/4Gb HDD, но не ниже требований используемой ОС
Windows 98/2000/XP или Windows 2000/2003 Server или Linux
FireBird 2.5
Рабочие станции: Pentium 100 /16Mb/1Gb HDD
Windows 95 OSR2 или Windows 98/2000/XP
FireBird 2.5 Client

Примечание:

1) Для работы программного комплекса в любой конфигурации рабочие станции должны быть оборудованы SVGA-совместимыми видеоадаптерами и мониторами, обеспечивающим работу с разрешением 800*600 (рекомендуется 1024*768) точек при 256 цветах.

2) Для работы сетевой версии необходимо наличие Локальной сети (достаточно пропускной способности 10 мБит). Рекомендуется использовать протокол TCP/IP. Возможно использование и более медленных линий связи (вплоть до модемного соединения).

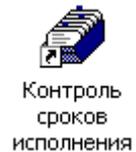
3) В случае использования сетевой версии при большом количестве обрабатываемых документов рекомендуется проконсультироваться с разработчиком.

2. Предварительная настройка программы

Перед началом эксплуатации программы необходимо ввести исходные данные в справочники (Классификаторы). Данная операция осуществляется с помощью пункта меню “Справочники” основного окна программы.

Следует учитывать, что действия по настройке ПО, выполненные на одной рабочей станции отражаются на работе всех рабочих станций в локальной сети. Поэтому при настройке программы следует внимательно относиться к выполняемым операциям.

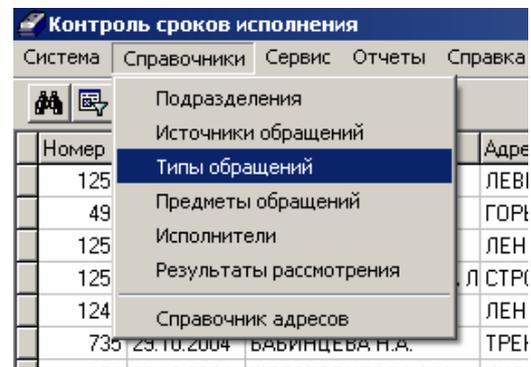
Для запуска программы “Контроль сроков исполнения” необходимо запустить на исполнение файл ksia.exe (Например, дважды щелкнуть указателем “Мыши” на соответствующей иконке).



После запуска на экране появится главное окно программы “Контроль сроков исполнения” (Рис.3).

С помощью подпунктов меню “Справочники” (рисунок справа) можно осуществить просмотр и корректировку следующих справочников:

- Подразделения;
- Источники обращений;
- Типы обращений;
- Предметы обращений;
- Исполнители;
- Результаты рассмотрения;
- Справочник адресов.



Значения, введенные в справочники используются для заполнения соответствующих полей при регистрации документа (обращения).

2.1 Работа со справочниками

Работа со всеми справочниками (кроме справочника адресов) осуществляется с помощью однотипных форм (рисунок 1), которые открываются при выборе соответствующих подпунктов меню “Справочники”.

Чтобы внести изменения в справочник следует нажать кнопку “Изменить”, расположенную в нижней части окна. После этого станет возможно вносить изменения в существующие элементы справочника, добавлять новые (с помощью кнопки “Добавить”), удалять (с помощью кнопки “Удалить”).

После внесения всех необходимых корректировок следует нажать кнопку “Запись” для сохранения всех изменений или “Отмена” – для возврата к исходному состоянию справочника и отмене всех внесенных изменений.

Примечание: Следует помнить, что при изменении или удалении записи в справочнике изменения отразятся автоматически во всех карточках.

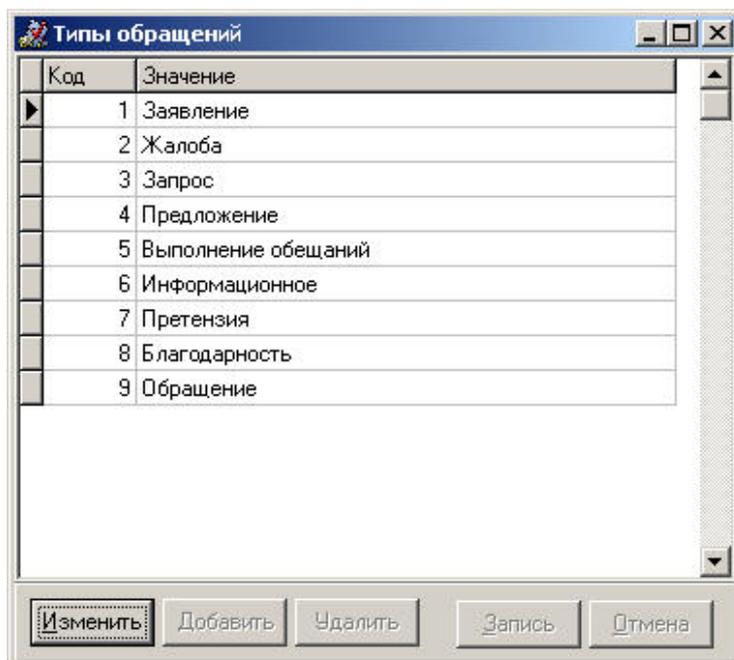


Рисунок 1 – Окно настройки справочника типов обращений

2.2 Настройка справочника адресов

Для того, чтобы иметь возможность использовать какой-либо адрес при работе с программой, данный дом должен быть предварительно введен в справочник адресов.

Для ввода новых, а также изменения или удаления уже существующих домов или улиц необходимо в пункте меню "Справочники" выбрать подпункт "Справочник адресов". В результате на экране появится окно "Настройка справочника адресов" (рис.2).

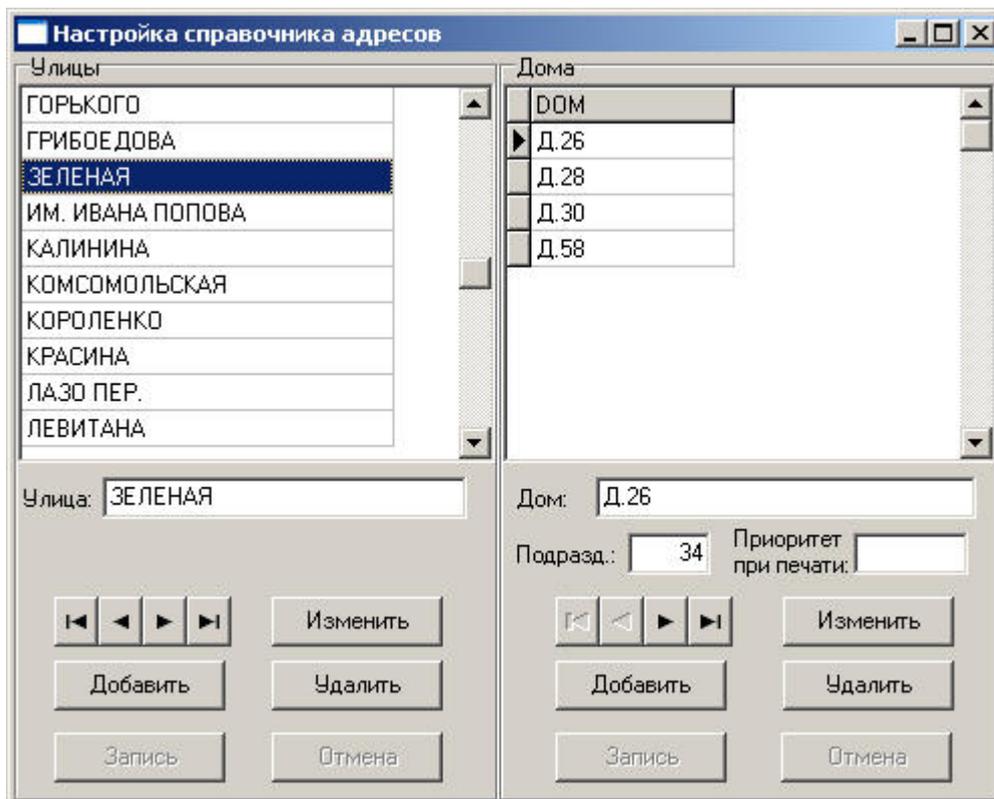


Рисунок 2 – Окно настройки справочника адресов

В левой части окна расположен список улиц и управляющие кнопки:

- "Добавить" - для добавления новой улицы;
- "Изменить" - для редактирования названия;
- "Удалить" - для удаления улицы;
- "Запись" - для сохранения изменений;
- "Отмена" - для отмены изменений.

При работе со списком улиц предусмотрен быстрый поиск по первой букве названия улицы. Для того, чтобы быстро найти улицу необходимо набрать на клавиатуре первую букву ее названия, находясь при этом в поле отображения списка улиц.

Для добавления новой улицы следует нажать кнопку "Добавить", а затем в строку "Улица" ввести название улицы. Далее необходимо нажать кнопку "Запись" для сохранения изменений или "Отмена" - для отказа от сохранения.

Для изменения названия улицы необходимо выбрать название улицы в списке, нажать кнопку "Изменить", а затем в строке "Улица" откорректировать название улицы. Далее необходимо нажать кнопку "Запись" для сохранения изменений или "Отмена" - для отказа от сохранения.

Для удаления ошибочно введенного названия улицы необходимо выбрать название улицы в списке и нажать кнопку "Удалить". На экране появится окно для подтверждения действия, в котором для удаления необходимо нажать кнопку "Yes", для отмены удаления - кнопку "No".

Примечание:

- 1) При вводе улицы автоматически сортируются по алфавиту;
- 2) Следует избегать повторного ввода одной и той же улицы (каждая улица должна быть введена только один раз);
- 3) При изменении названия улицы или номера дома в справочнике адресов изменения отразятся автоматически во всех карточках.

В правой части окна расположен список домов, который изменяется при перемещении по списку улиц, строки ввода "Дом", "Подразд.", "Приоритет при печати" и управляющие кнопки:

- "Добавить" - для добавления нового дома;
- "Изменить" - для редактирования информации о доме;
- "Удалить" - для удаления дома из списка;
- "Запись" - для сохранения изменений при добавлении или редактировании;
- "Отмена" - для отмены изменений при добавлении или редактировании.

Для добавления или редактирования дома необходимо сначала выбрать в списке улиц требуемую улицу, после чего для добавления дома нажать кнопку "Добавить", а затем заполнить строки "Дом" и "Подразд."

В поле "Дом" необходимо ввести номер дома (Например "Д.14/4" или "Д.12А" или "Д. 4"). В поле "Подразд." следует указать номер подразделения, к которому относится дом.

Далее необходимо нажать кнопку "Запись" для сохранения изменений или "Отмена" - для отмены изменений.

Для того, чтобы откорректировать номер дома следует выбрать название улицы, дом на ней и нажать кнопку “Изменить”, внести необходимые изменения и нажать кнопку "Запись" для сохранения изменений или "Отмена" - для отмены изменений.

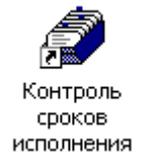
Для удаления дома, следует выбрать название улицы, дом на ней и нажать кнопку "Удалить".

Примечание: Следует помнить, что удалить дом или улицу возможно только в случае, если данный адрес не используется в карточках. В противном случае при попытке удаления будет выдано сообщение об ошибке.

Для закрытия окна настройки справочника адресов необходимо нажать кнопку "X", расположенную в правом верхнем углу окна.

3. Работа с программой

Для запуска программы “Контроль сроков исполнения” необходимо запустить на исполнение файл ksia.exe (Например, дважды щелкнуть указателем “Мыши” на соответствующей иконке).



После запуска на экране появится главное окно программы "Контроль сроков исполнения" (рис.3)

№	Дата	ФИО обратившегося	Адрес	Подразделение	Источник обращения	Тип обращен	Предмет	Исполнитель	Срок	продле
700	14.07.2010	ИВАНОВ ИВАН ИВАН	НЕКРАСОВА Д.19 Кв.21	"ЖЭУ 11"	Приемная по жалоба	Жалоба	Не указано	Уч. З Плевов В.А.	25.08.2010	
1	14.07.2010		[Адрес неизвестен]	Не указано	Приемная по жалоба	Не указано	Не определен			
633	09.10.2009	РУССКИХ В.Н.	ЛЕВИТАНА Д.13 Кв.3	"ЖЭУ 34"	Приемная по жалоба	Заявление	Содержание дома	Не определен		
264	09.10.2009	МОСЯГИНА Е.И.	КОМСОМОЛЬСКАЯ Д.58 Кв.15	000 "РЖС" (91)	Приемная по жалоба	Заявление	Канализация	Не определен		
100	09.10.2009	ВЕДЕРНИКОВА А.И.	ЛЕНИНА Д.175А ДЕР.	000 "Вересники"	Личный прием главн	Заявление	Обследование для м	Технический отде	25.10.2009	
327	09.10.2009	СЕДЫХ А.Н.	ЧАПАЕВА Д.69/1 Кв.44	"ЖЭУ 12"	Приемная по жалоба	Заявление	Кровля	Не определен		
590	09.10.2009	БРЯЗГИНА Н.Д.	ДЕПОВСКАЯ Д.40 Кв.2	000 "Жилсервис"	Приемная по жалоба	Заявление	Содержание дома	Технический отде	30.10.2009	
698	09.10.2009	КИСЛУЖИН А.В.	УКРАИНСКАЯ Д.7 Кв.7	000 "Жилсервис"	Приемная по жалоба	Заявление	Содержание дома	Технический отде	04.11.2009	
697	08.10.2009	ГНАТЮК О.Н.	ФЕСТИВАЛЬНАЯ Д.55 Кв.1	000 "Физприбор"	Приемная по жалоба	Заявление	Содержание дома	Зам. директора по	03.11.2009	
120	08.10.2009	ЧЕШУИНА И.И.	ОКТЯБРЬСКИЙ ПР-КТ. Д.76 Кв.43	"ЖЭУ -7"	Приемная по жалоба	Заявление	Кровля	Технический отде	03.11.2009	
696	08.10.2009	ЛОПАТКИНА Л.В.	ЛЕНИНА Д.141 Кв.5	000 "Вересники"	Приемная по жалоба	Заявление	Плата за ЖКУ	Киселева Ф.В.	03.11.2009	
649	08.10.2009	БАЖИНА Е.И.	МАКЛИНА Д.30 Кв.74	"ЖЭУ -7"	Приемная по жалоба	Заявление	Замена сантех обор	Технический отде	03.11.2009	
539	08.10.2009	РЯЗАНОВА М.В.	ВОЛОДАРСКОГО Д.239 Кв.4	000 "Вересники"	Приемная по жалоба	Заявление	Обследование для м	Технический отде	03.11.2009	
450	08.10.2009	КОЙКОВ С.Д.	ДЕПОВСКАЯ Д.38 Кв.1	000 "Жилсервис"	Администрация горо	Заявление	Содержание дома	Технический отде	25.10.2009	
564	07.10.2009		ЧАПАЕВА Д.49	"ЖЭУ 12"	Администрация горо	Заявление	Благоустройство дв	Технический отде	25.10.2009	
27	07.10.2009	СТАРОДУМОВА Л.Г.	КОМСОМОЛЬСКАЯ Д.97 Кв.7	000 "РЖС" (91)	Приемная по жалоба	Заявление	Содержание дома	Технический отде	02.11.2009	
17	07.10.2009	СЕНЧЕНКО Н.М.	ГОРЬКОГО Д.26А Кв.23	"ЖЭУ 11"	Приемная по жалоба	Заявление	Отопление	Теплотехники	30.10.2009	
164	07.10.2009	ЗОРИНА Г.Н.	МОСКОВСКАЯ Д.130 Кв.103	000 "Ремонтно-э	Администрация горо	Заявление	Благоустройство дв	Технический отде	25.10.2009	
695	07.10.2009	КОЛЛ.	СУРИКОВА Д. 8А	000 "РЖС" (91)	Администрация горо	Заявление	Благоустройство дв	Технический отде	25.10.2009	
694	06.10.2009	КОЛЛ.-СКРЯБИНЫ	НЕКРАСОВА Д.38 Кв.62	000 "В.ЖС" (15)	Приемная по жалоба	Заявление	Благоустройство дв	Технический отде	30.10.2009	
189	06.10.2009	НОВОСЕЛЬЦЕВА Т.В.	МОЛОДОЙ ГВАРДИИ Д.84/6 Кв.22	000 "ЖЭК 21"	Приемная по жалоба	Заявление	Кровля	Технический отде	31.10.2009	
405	06.10.2009	ЕРШОВА Н.Г.	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ Д.15/3 Кв.7	000 "Жилсервис"	Приемная по жалоба	Заявление	Швы наружные	Технический отде	31.10.2009	
693	06.10.2009	ШУСТОВА С.В.	НОВАЯ Д.68 Кв.3	000 "Физприбор"	Приемная по жалоба	Заявление	Канализация	Технический отде	31.10.2009	
257	06.10.2009	КОЛЛ.-ВИХАРЕВА Н.Я.	К АРЛА ЛИБКНЕХТА Д.111 Кв.112	"ЖЭУ -7"	Приемная по жалоба	Заявление	Содержание дома	Технический отде	31.10.2009	
696	06.10.2009	ЧУРИН В.В.	ЧАПАЕВА Д.53 Кв.52	"ЖЭУ 12"	Приемная по жалоба	Заявление	Электроснабжение	Энергетик	30.10.2009	
361	05.10.2009		ТЮЛЕНИНА Д.15	000 "Жилсервис"	Администрация горо	Заявление	Капитальный ремон	Технический отде	25.10.2009	
45	05.10.2009	РЕПИНА Т.И., МУРИН	ЩОРСА Д.50 Кв.46	"ЖЭУ 34"	Администрация горо	Заявление	Отопление	Технический отде	20.10.2009	
672	05.10.2009	ШАРИПОВА Л.Б.	ЛЕВИТАНА Д. 1/33	000 "РЖС" (91)	Администрация горо	Заявление	Содержание дома	Технический отде	20.10.2009	
590	05.10.2009	ДЕГИЛЕВА Г.М.	ПОПОВА Д.31 Кв.37	000 "РЖС" (91)	Администрация горо	Заявление	Содержание дома	Технический отде	20.10.2009	
480	05.10.2009	СТЯЖКИНА Н.Г.	ЛЕВИТАНА Д.11 Кв.2	"ЖЭУ 34"	Администрация горо	Заявление	Столярные изделия	Главный инженер	05.10.2009	
110	05.10.2009	ЧУВАШЕВА В.Н.	ЛЕВИТАНА Д.18 Кв.3	"ЖЭУ 34"	Администрация горо	Заявление	Содержание дома	Технический отде	20.10.2009	
34	05.10.2009	БАЛЕЗИНА Л.К. И ЧР	ГРИБОЕДОВА Д.45 Кв.6	"ЖЭУ 34"	Администрация горо	Заявление	Содержание дома	Директор 000 "Ж	20.10.2009	
106	05.10.2009	КРОТОВ В.Е.	РУДНАЯ Д. 6 Кв.3	"ЖЭУ 34"	Администрация горо	Заявление	Содержание дома	Технический отде	20.10.2009	

Рисунок 3 – Окно программы "Контроль сроков исполнения"

В основном окне программы в форме списка (в обратном хронологическом порядке) отображаются все введенные документы (обращения). Возможно наложение ограничений на отображаемую информацию с помощью наложения фильтров.

Выбор основных режимов работы осуществляется с помощью главного меню приложения. К большому числу наиболее важных режимов работы предусмотрен также доступ через кнопки быстрого доступа. Для получения информации о назначении определенной кнопки быстрого доступа необходимо навести на нее курсор мыши, не нажимая никаких кнопок. В результате под курсором появится строка, в которой будет выведена краткая информация о назначении кнопки быстрого доступа.

Главное меню приложения содержит следующие пункты:

- Система;
- Справочники;
- Сервис;
- Отчеты;

- Справка.

Пункт меню **"Система"** позволяет выполнить операции общего характера и содержит следующие подпункты:

"Реконнект" - при работе в сетевом режиме данная функция производит принудительное обновление данных, поступивших с других рабочих мест, на рабочей станции. Кроме того, происходит повторная загрузка классификаторов.

"Выход" - выхода из программы.

Пункт меню **"Справочники"** предназначен для работы со справочниками и подробно описан в разделе, посвященном настройке программы.

Пункт меню **"Сервис"** предназначен для работы с карточкой обращения и фильтрами:

"Карточка" – открывает пустую карточку документа;

"Фильтр" - для задания фильтра (ввода параметров) отображаемых карточек;

"Фильтр по адресу" - для задания фильтра только по адресу;

"Очистка фильтра" – прекращает действие любого из возможных фильтров.

Пункт меню **"Отчеты"** предназначен для формирования отчетных форм и подробно рассмотрен в соответствующем разделе.

Пункт меню **"Справка"** содержит разделы информационной поддержки программы и включает следующие подпункты:

"О программе" – вывод информации о версии программного модуля.

Для завершения работы с программой необходимо выполнить одно из следующих действий:

- нажать кнопку "X", расположенную в правом верхнем углу основного окна;
- выбрать пункт меню "Система \ Выход";
- нажать одновременно клавиши "Alt-X";

3.1 Работа с регистрационной карточкой

Регистрационная карточка нанимателя является основным рабочим инструментом и позволяет осуществлять все операции с документами (обращениями).

Открыть карточку нанимателя можно, дважды щелкнув левой кнопкой мыши по нужному обращению в основном окне программы либо выбрав в меню "Сервис" подпункт "Карточка". В результате на экране появится регистрационная карточка (Рисунок 4).

Рисунок 4 – Регистрационная карточка документа (обращения)

В нижней части карточки находится группа кнопок управления:

- **"Добавить"** - позволяет создать новую карточку.
- **"Изменить"** - позволяет внести изменения в выбранную карточку.
- **"Удалить"** - удаление текущей карточки. После нажатия на кнопку "Удалить" появляется диалоговое окно, в котором необходимо подтвердить удаление.
- **"Печать"** - позволяет распечатать содержимое текущей карточки.
- **"Запись"** - сохранение введенной информации при создании или изменении карточки.
- **"Отмена"** - отмена создания или изменения карточки.

3.1.1 Ввод новой карточки

Для создания новой карточки следует нажать кнопку "Добавить" (расположена в нижней части карточки), после чего заполнить поля созданной карточки.

Ввод начинается с поля "Номер дела", расположенного в верхнем левом углу карточки.

Примечание:

- 1) Для перехода к следующему полю ввода следует пользоваться клавишей "Tab";
- 2) Для перехода к предыдущему полю ввода следует пользоваться сочетанием клавиш "Shift+Tab";
- 3) Перейти к любому полю ввода можно щелкнув по нему мышью.

Поле “*Номер дела*” – следует ввести номер дела, присвоенный данному обращению. Расположенная рядом кнопка позволяет сгенерировать очередной уникальный номер.

Поле “*Дата обращения*” – следует ввести дату принятия документа (обращения) к рассмотрению.

Поле “*Корреспондент*” – следует ввести фамилию имя и отчество гражданина.

Возможен выбор из списка ранее обращавшихся граждан. Для этого следует дважды щелкнуть по полю левой кнопкой мыши, либо нажать кнопку рядом с полем. Появится окно “*Поиск корреспондента*” (рис. 5), в котором нужно выбрать гражданина.

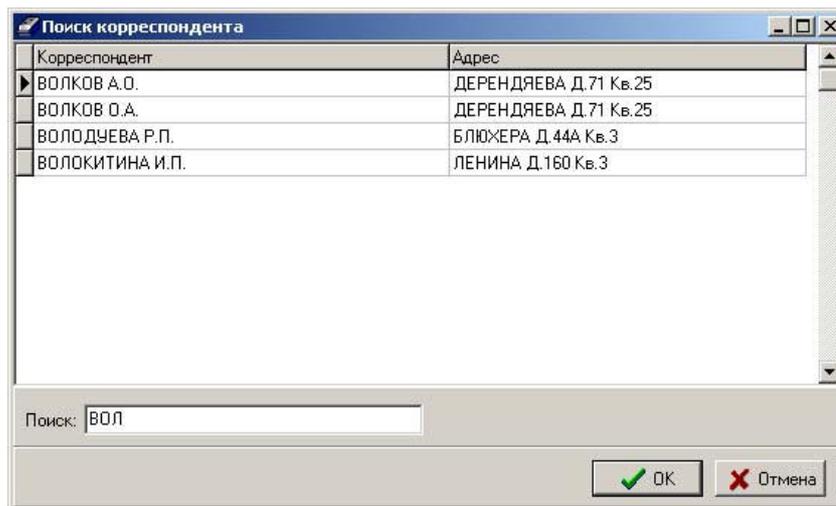


Рисунок 5 – Поиск корреспондента

Чтобы быстро найти корреспондента следует начать набирать его фамилию в поле “*Поиск*”. При этом в списке останутся только фамилии, содержащие введенную подстроку.

При выборе корреспондента из списка автоматически заполняется поле адреса.

Поле “*Источник*” – следует ввести источник поступления обращения (выбирается из соответствующего справочника).

Поле “*Реквизиты*” – следует ввести реквизиты (данные регистрации) вышестоящей инстанции, если документ поступил оттуда.

Поле “*Подразделение*” – следует ввести подразделение, к которому относится адрес (выбирается из соответствующего справочника).

Поле “*Адрес*” - следует ввести адрес (дом) по которому размещается квартира.

Адрес выбирается из справочника адресов, при этом выбор возможен только из адресов, относящихся к подразделению, указанному в поле “*Подразделение*”. И на оборот, если подразделение не выбрано – адрес выбирается из полного списка, а на основе выбранного адреса поле “*Подразделение*” заполняется автоматически. Для выбора адреса из справочника необходимо нажать клавишу “Enter” или дважды щелкнуть по полю ввода адреса левой клавишей мыши.

В результате на экране появится окно выбора адреса (рис.6).

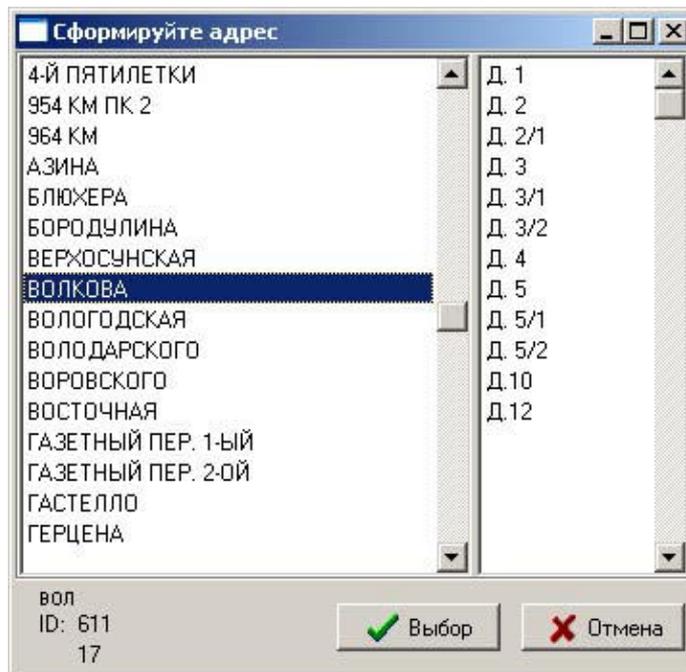


Рисунок 6 – Окно выбора адреса

Выбор адреса с использованием клавиатуры:

1) Используя клавиши “↑”, “↓”, “Page Up”, “Page Down” выбрать из списка необходимую улицу.

Для того чтобы быстро найти улицу, можно начать набирать на клавиатуре ее название, находясь при этом в поле отображения списка улиц. Набранная часть названия отображается под списком улиц.

2) Нажать клавишу “Tab” для перехода к выбору дома.

3) Используя клавиши “↑”, “↓”, “Page Up”, “Page Down” выбрать из списка необходимый дом.

4) Нажать клавишу “Enter” для выбора номера дома.

Выбор адреса с использованием “Мыши”:

1) Щелкнуть левой кнопкой мыши на требуемой улице;

2) Дважды щелкнуть левой кнопкой мыши на требуемом доме;

Поле “Квартира” – Следует ввести номер квартиры.

Поле “Тип” – Следует ввести (выбрать из соответствующего справочника) тип документа (обращения).

Примечание: Выбор из справочника для каждого поля осуществляется клавишами “↑” и “↓”, либо, щелкнув левой кнопкой мыши по соответствующему полю, можно выбрать требуемое значение из появившегося списка.

Поле “Предмет” – Следует ввести (выбрать из соответствующего справочника) предмет (учетную группу) документа (обращения).

Поле “Содержание” – Позволяет ввести краткое содержание документа (обращения).

Поле “Исполнитель” – Следует ввести (выбрать из соответствующего справочника) назначенного исполнителя по данному документу (обращению). Выбрать исполнителя можно как при первоначальном заполнении карточки, так и в дальнейшем (оставив значение по умолчанию “Не определен”).

Поле “Срок исполнения” – позволяет ввести назначенный срок исполнения по данному документу (обращению). Ввести значение можно как при первоначальном заполнении карточки, так и в дальнейшем.

Поле “Продлен до” – позволяет продлить назначенный срок. Обычно вводится в дальнейшем, в случае продления срока рассмотрения.

Примечание: Чтобы просмотреть список задач на выбранную дату (указанную в поле “Срок исполнения” или “Продлен до” если было продление срока) для указанного исполнителя следует нажать на кнопку рядом с полем “Продлен до”. В результате откроется окно со списком задач, в котором указываются ФИО и адрес корреспондента, тип и предмет обращения, срок исполнения. Выбрав задачу, внизу окна можно посмотреть содержание обращения.

Поле “Состояние” - позволяет ввести (выбрать из соответствующего справочника) результат рассмотрения. Обычно вводится при завершении работы с документом. При первоначальном вводе следует оставить в данном поле значение по умолчанию “На рассмотрении”.

Поле “Дата исполнения” – позволяет указать фактическую дату исполнения по данному документу (обращению).

Поле “Выполнено” – Позволяет ввести краткое описание проделанной работы (принятого решения).

Поле “Примечание” – предназначено для ввода примечания и комментариев общего характера по данному документу (обращению).

3.1.2 Внесение изменений в карточку

Для того чтобы внести какие-либо изменения в данные карточки, следует нажать кнопку “Изменить” (расположена в нижней части карточки), после чего внести необходимые изменения в поля карточки.

Для сохранения введенной информации после выполнения корректировок необходимо нажать кнопку “Запись”. В случае, если в процессе корректировки были допущены ошибки и необходимо восстановить исходное состояние карточки необходимо нажать кнопку “Отмена”.

3.2 Работа с фильтрами

В программе предусмотрена возможность наложения ограничений на список документов (обращений), отображаемый в главном окне программы (Рисунок 3). Ограничение накладываются с помощью механизма фильтров. При этом в окне отображаются только записи, удовлетворяющие выбранному фильтру. Такой подход при наличии некоторого опыта работы позволяет быстро находить требуемые данные.

3.2.1 Фильтр

Для ввода параметров отбора записей необходимо воспользоваться специальным окном, открыть которое можно с помощью пункта меню “Сервис \ Фильтр”, либо воспользовавшись соответствующей кнопкой быстрого вызова, либо нажав правую кнопку мыши в области отображения документов (обращений) основного окна программы, в появившемся меню (рисунок справа) выбрать “Фильтр”. Это же меню позволяет получить доступ и к другим режимам поиска.

А.	ГОРЬКОГО Д.44 Кв.35	МУПЖХ №4	При
Т.К.	МАКЛИНА		При
И.	КАРЛА М. ТИМИНСК	Обращения по данному номеру	При
		Обращения по данному адресу	При
Ф.	МАКЛИНА	Фильтр по адресу	При
	МОЛОДЕЖ	Фильтр	Адм
ИНА Л. КРАСНЫЙ		Очистка фильтра	При
	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ Д. 1 Кв.29	МУПЖХ №14	Адм
МАУ АС ПИЛОНОВСКИЙ ПЕР. П. 25 К. 41		МУПЖХ №20	П...

Рисунок 7 - Окно выбора параметров фильтра

Назначение кнопок:

- “Сброс” – сбрасывает все введенные пользователем ограничения поиска.
- “OK” – осуществляет поиск записей в базе данных о гражданах, соответствующих всем введенным пользователям условиям.
- “Cancel” – закрывает окно выбора реквизитов для фильтра, не осуществляя поиск информации в базе данных. В окне отображения результатов поиска останется результат выполнения предыдущего фильтра.

Ввод ограничений для поиска осуществляется пользователем в соответствующие поля данного окна. Можно ввести любое количество параметров, при этом будут выбраны записи БД, удовлетворяющие одновременно всем введенным ограничениям.

При вводе диапазонов дат можно указать либо обе границы диапазона, либо только одну (в этом случае будут отображены документы, с датой после (до) указанной пользователем даты). Если дата известна точно, то ее следует ввести в оба поля ввода.

Для выбора значений из справочников рядом с соответствующими полями расположены кнопки вызова справочников.

Следует учитывать, что поиск осуществляется строго в соответствии с введенным пользователем значением. Поэтому, при поиске по текстовым строкам, когда значения введены пользователем вручную возможно использование поиска по шаблонам.

Шаблоны могут применяться при вводе любых текстовых значений в окне поиска (ФИО, Реквизит, Содержание, Выполнено, Примечание).

В программном комплексе предусмотрено использование двух символов шаблона:

- 1) Знак процента (“%”) – любая строка с произвольным количеством символов
- 2) Подчеркивание (“_”) – один любой символ

Рассмотрим некоторые примеры использования шаблонов:

1) На 6 показан пример запроса для выборки всех обращений, с датой регистрации с 01.06.2005 и позднее, по вопросу “Отопление”, чей исполнитель “Не определен”

2) Необходимо найти обращение от Иванова, инициалы точно не известны. В данном случае в поле “ФИО” можно ввести “ИВАОНВ %” – в результате будут учтены все обращения, в котором поле ФИО начинается на “ИВАНОВ”

3) Необходимо найти обращение, в котором в поле выполнено фигурирует фамилия Петров. В данном случае в поле “Выполнено” при настройке фильтра можно ввести “%Петров%”.

В случае если в результате запроса выдано слишком много обращений, можно ввести дополнительные критерии отбора, сократив тем самым результат запроса. Следует помнить, что выбираются записи, удовлетворяющие одновременно всем введенным ограничениям – и если введены взаимоисключающие ограничения, то в результате поиска ничего найдено не будет.

Данный вариант фильтра является наиболее гибким и позволяет осуществлять сложные выборки, однако в ряде случаев целесообразно воспользоваться более простыми вариантами использования фильтров, рассматриваемыми далее.

3.2.2 Фильтр по адресу

Представляет собой упрощенный вариант фильтра, когда поиск осуществляется только по адресу.

Для выбора адреса необходимо выбрать пункт меню “Сервис \ Фильтр по адресу”, либо воспользовавшись соответствующей кнопкой быстрого вызова, либо нажав правую кнопку мыши в области отображения документов (обращений) основного окна программы, в появившемся меню выбрать “Фильтр по адресу”. В появившемся окне (Рисунок 5) выбрать необходимый адрес. В результате в основном окне программы будут отображены только обращения по выбранному адресу.

3.2.3 Фильтр по номеру дела

Для выбора этого режима необходимо нажать правую кнопку мыши в области отображения документов (обращений) основного окна программы на нужном обращении, в появившемся меню выбрать *“Обращения по данному номеру”*. В результате в основном окне программы будут отображены только обращения по тому же номеру дела, что и у выбранного обращения.

3.2.4 Фильтр по адресу дела

Представляет собой упрощенный вариант фильтра по адресу.

Для выбора этого режима необходимо нажать правую кнопку мыши в области отображения документов (обращений) основного окна программы на нужном обращении, в появившемся меню выбрать *“Обращения по данному адресу”*. В результате в основном окне программы будут отображены только обращения по тому же адресу, что и у выбранного обращения.

3.2.5 Отключение фильтров

Прекратить действие фильтра можно выбрав пункт меню *“Сервис \ Очистка фильтра”*, либо воспользовавшись соответствующей кнопкой быстрого вызова, либо нажав правую кнопку мыши в области отображения документов (обращений) основного окна программы, в появившемся меню выбрать *“Очистка фильтра”*. В результате действие фильтра прекратится и в основном окне программы будут отображены все документы (обращения).

Так же действие выбранного фильтра прекращается при выборе любого другого фильтра.

3.2.6 Фильтр по типу обращения

Тип обращения выбирается из выпадающего списка в основном окне программы. В результате будут отображены обращения только выбранного типа. Данный фильтр действует поверх других фильтров.

Чтобы отменить действие фильтра в списке типов следует выбрать пункт *“Все категории”*.

4 Формирование отчетов

Формирование и печать отчетов осуществляется с пункта меню “Отчеты”.

Используя программный комплекс, можно сформировать отчеты за любой из предшествующих периодов.

Сформированный отчет отображается в специальном окне (Рис.8), позволяет просмотреть сформированный документ и напечатать его.

Дата обращения	Номер дела	Адрес	Фамилия И.О. обратившегося	Краткое содержание	Исполнитель	Срок исполнения
21.06.2004	699	СЕВЕРО-САДОВАЯ Д.19Б	ЧЕРЕПАНОВА Т.С.	Работа паспортного стола	Бовыкина Т.А.	15.07.2004
02.03.2004	149	ДЕРЖИНСКОГО Д. 9	КОЛЛ.-ВИДЯКИНА Е.П.	Газификация	Бовыкина Т.А.	01.08.2004
02.03.2004	285	ТЮЛЕНИНА Д.25	ГРИДНЕВА Т.В.	Ремонт в квартире	Бовыкина Т.А.	01.09.2004
28.04.2004	559	ВОЛОДАРСКОГО Д.162	КОЛЛ.-ШИШКИН Ю.Л.	Содержание дома	Бовыкина Т.А.	01.09.2004
25.12.2003	114	БОРОВАЯ Д.24	АЛИМОВА Э.К.	Кровля	Бовыкина Т.А.	01.10.2004
11.02.2004	57	ЛЕВИТАНА Д.13	РУССКИХ Н.Л.	Перепланировки	Бовыкина Т.А.	01.10.2004
09.06.2004	699	СЕВЕРО-САДОВАЯ Д.19Б	ЧЕРЕПАНОВА Г.С.	Работа паспортного стола	Бовыкина Т.А.	01.10.2004
10.09.2004	240	КОРОЛЕНКО Д. 6	КОЛЛ.-ТИТЛИНОВА Л.В.	Содержание дома	Бовыкина Т.А.	15.10.2004
11.10.2004	366	ИНТЕРНАТСКАЯ Д.13	НЕЛЮБИНА Л.В.	Ремонт в квартире	Бовыкина Т.А.	10.11.2004
27.09.2004	1130	ВОРОВСКОГО Д.127	ЧАРУШИНА Н.В.	Столярные изделия, пол	Бовыкина Т.А.	15.11.2004
15.10.2004	1195	КРАСНОАРМЕЙСКАЯ Д.54	КОЛЛ.-	ГВС	Бовыкина Т.А.	15.11.2004
26.03.2004	413	НАБЕРЕЖНАЯ ГРИНА Д.17	НИКУЛИНА Е.А.	Содержание дома	Бовыкина Т.А.	01.12.2004
23.06.2004	322	КУТШО Д. 8	ЕЛЬКИН Ю.С.	Содержание дома	Бовыкина Т.А.	01.12.2004
08.10.2004	142	ВОРОВСКОГО Д.17	КОЛЛ.-ТОЛСТОБРОВА Е.В.	Содержание дома	Бовыкина Т.А.	01.12.2004
04.11.2004	974	БАУМАНА Д. 6	СКРЯБИНА Г.Н.	Капитальный ремонт	Бовыкина Т.А.	10.12.2004
02.11.2004	106	ЛЕНИНА Д.150	ПОНОМАРЕВ С.В.	Газификация	Бовыкина Т.А.	10.12.2004
16.09.2004	106	ЛЕНИНА Д.150	КНЯЗЕВА Л.А. ЖИТЛУЖИНА	Газификация	Бовыкина Т.А.	12.10.2004
28.09.2004	142	ВОРОВСКОГО Д.17	КОЛЛ.-ТОЛСТОБРОВА М.В.	Содержание дома	Бовыкина Т.А.	20.10.2004
04.10.2004	142	ВОРОВСКОГО Д.17	КОЛЛ.-УСЛОВА Е.А.	Содержание дома	Бовыкина Т.А.	25.10.2004
03.11.2004	204	КОМСОМОЛЬСКАЯ Д.25	ХАФАЗОВА А.В.	Канализация	Бовыкина Т.А.	20.11.2004
01.11.2004	698	ЛЕНИНА Д.164	РОЩИНА Э.П.	Вентиляция	Бовыкина Т.А.	24.11.2004
16.11.2004	207	ЭНГЕЛЬСА Д.113	КОЛЛ.-ЛЯМИНА Н.Е.	Содержание дома	Бовыкина Т.А.	05.12.2004
14.05.2004	607	КРАСНОЙ ЗВЕЗДЫ Д.12	ПРИЧИНИНА А.А.	ХВС	Водоснабжение	01.08.2004
08.04.2004	474	ВОЛОДАРСКОГО Д.140	КОЛЛ.-ДЛЯ ЖИЛЬЦОВ КВ. 18-23	ХГВС, установка счетчиков	Водоснабжение	01.11.2004
30.08.2004	1040	ТРАНСПОРТНЫЙ ПР-Д.Д.38	ПИКОВА Л.А.	Содержание дома	Водоснабжение	15.11.2004
27.09.2004	1040	ТРАНСПОРТНЫЙ ПР-Д.Д.38	ПИКОВА Л.А.	Содержание дома	Водоснабжение	15.11.2004
20.04.2004	531	ЩОРСА Д.23/2	ВОРОЖЦОВ Н.С.	Плата за ЖКУ, субсидии и льготы	Водоснабжение	01.12.2004
21.10.2004	1228	МОСКОВСКАЯ Д.167/1	КОЛЛ.-НАУМОВА	ХВС	Водоснабжение	01.12.2004
19.10.2004	1208	ФАБРИЧНАЯ Д. 1	КОЛЛ.-СТОЛБОВА А.Т.	ХВС	Водоснабжение	12.11.2004
16.11.2004	1119	СЕВЕРНАЯ НАБЕРЕЖНАЯ Д.13		ХГВС, установка счетчиков	Водоснабжение	26.11.2004
09.11.2004	8	ЛЕНИНА Д. 69		ХВС	Водоснабжение	30.11.2004
24.12.2003	1670	ОКтябрьский ПР-КТ. Д.103	ЗАЯКИНА Л.Ю.	ХВС	Водоснабжение	01.04.2004
30.01.2004	119	ДОБРЮЛЮБОВА Д.10	ШКЛЯЕВА Г.Н.	Содержание дома	Елсуков А.Н. - Октябрьский	01.04.2004
28.01.2004	119	ДОБРЮЛЮБОВА Д.10	МАРТЕМЬЯНОВ В.Н.	ГВС	Елсуков А.Н. - Октябрьский	30.04.2004
10.12.2003	1617	РОЗЫ ЛЮКСЕМБУРГ Д.92	ГИЛЯЗЕВА Л.С.	ХГВС, установка счетчиков	Елсуков А.Н. - Октябрьский	30.04.2004
11.03.2004	322	КУТШО Д. 8	КОЛЛЕКТИВНОЕ	Содержание дома	Елсуков А.Н. - Октябрьский	01.07.2004
			КОЛЛ.-ЕЛЬКИН Ю.С.	ХГВС, установка счетчиков	Елсуков А.Н. - Октябрьский	01.07.2004

Рисунок 8 - Окно предварительного просмотра отчетов

Назначение элементов верхней области окна (слева направо):

- кнопка "Вывод на печать";
- кнопка "Вывод на экран полной страницы";
- кнопка "Вывод на экран по ширине страницы";
- кнопка "Вывод на экран страницы в масштабе 1:1 (100%)";
- область указателя масштаба в %;
- кнопка "Вывод на экран первой страницы документа";
- кнопка "Вывод на экран предыдущей страницы документа";
- область указателя номера текущей страницы;
- кнопка "Вывод на экран следующей страницы документа";
- кнопка "Вывод на экран последней страницы документа";
- кнопка "Выход из окна просмотра отчета".

Для печати отчета необходимо нажать самую левую кнопку верхней области окна редактора отчетов (кнопка с изображением принтера), после этого на экране появится

окно для настройки печати. В данном окне при необходимости можно выбрать диапазон печатаемых страниц, количество копий, а также произвести выбор и настройку принтера. Для вывода отчета на бумажный носитель следует после выполнения всех настроек печати нажать кнопку "ОК", расположенную в правом нижнем углу окна настроек принтера.

4.1 Контроль

Данный отчет отображает все документы (обращения), у которых срок исполнения ранее введенной пользователем даты, если они не помечены как исполненные. Для формирования данного отчета следует выбрать пункт меню “Отчеты \ Контроль”, далее в появившемся окне ввести дату, по которой осуществляется проверка.

В отчетной форме (рисунок 8) содержится следующая информация:

- Дата обращения;
- Номер дела;
- Адрес;
- ФИО обратившегося;
- Предмет обращения;
- Исполнитель;
- Срок исполнения.

4.2 Контроль по исполнителю

Данная отчетная форма аналогична предыдущей, однако предусматривается возможность выбора исполнителя, по которому осуществляется контроль (Предшествующий отчет содержит информацию по всем исполнителям).

Отчет формируется с помощью пункта меню “Отчеты \ Контроль по исполнителю” далее в меню следует выбрать дату контроля и исполнителя.

4.3 Задания исполнителю

Отчет формируется с помощью пункта меню “Отчеты \ Задания исполнителю” и отображает все задания выбранного исполнителя со сроком исполнения ранее указанной даты.

4.4 Журнал регистрации

Выводит список всех зарегистрированных обращений за указанный период. Отчет формируется с помощью пункта меню “Отчеты \ Журнал регистрации”.

4.5 Список обращений

Данный отчет отображает все документы (обращения), которые отображаются (с учетом действия фильтров) в главном окне программы. Для формирования данного отчета следует выбрать пункт меню “Отчеты \ Список обращений”.

В отчетной форме содержится следующая информация:

- Дата обращения;
- Номер дела;
- Адрес;
- ФИО обратившегося;
- Предмет обращения;
- Исполнитель.

4.6 Сводные показатели

Данная группа отчетов формируется с помощью пункта меню “Отчеты \ Сводные показатели”. Отчеты содержат информацию о количестве обращений за выбранный пользователем период, предусматривается разбивка общего количества обращений в разрезе:

- Источник поступления;
- Тип обращения;
- Предмет обращения;
- Исполнитель;
- Подразделения;
- Результат рассмотрения.

С помощью пункта меню “Отчеты \ Сводные показатели \ По дате регистрации” можно выбрать формируется отчет по дате регистрации (соответствующий пункт меню выбран) или по дате исполнения (по умолчанию).

5 Сопровождение программного комплекса

В процессе нормальной эксплуатации программного обеспечения (отсутствии сбоев в работе техники) специального обслуживания программы не требуется.

При работе программного обеспечения требуется лишь поддержание техники в исправном состоянии и своевременное резервное копирование базы данных.

Обновление версий осуществляется разработчиком. Так же разработчиком ведется постоянное совершенствование программного обеспечения с целью реализации новых возможностей и облегчения работы пользователя.

Обновление версий программного комплекса выполняются по отдельному договору, стоимость определяется сложностью вносимых изменений. Возможно заключение абонентского договора на сопровождение (обновление версий) программного комплекса.

Обновление версий может выполняться только разработчиком или специалистами, аттестованными разработчиком для выполнения подобных операций.

Пользователи программного комплекса имеют возможность пользоваться телефонными консультациями по работе с программой и изменениям в законодательстве в данной области.

Перед обращением с вопросом по работе с программой следует внимательно ознакомиться с соответствующим разделом руководства пользователя.