

На сайте имеется специальный раздел «**Обращения граждан**», где посетители сайта оставляют свои пожелания, вопросы и другую информацию.

*Для **просмотра** данных записей Вам необходимо зайти на свой сайт под **логином и паролем** (отправляется индивидуально владельцу сайта)

ИНСТРУКЦИЯ

Как только посетитель сайта оставит свое обращение, на электронный адрес учреждения должно прийти письмо следующего содержания. (см. рисунок)

Зарегистрировано новое обращение

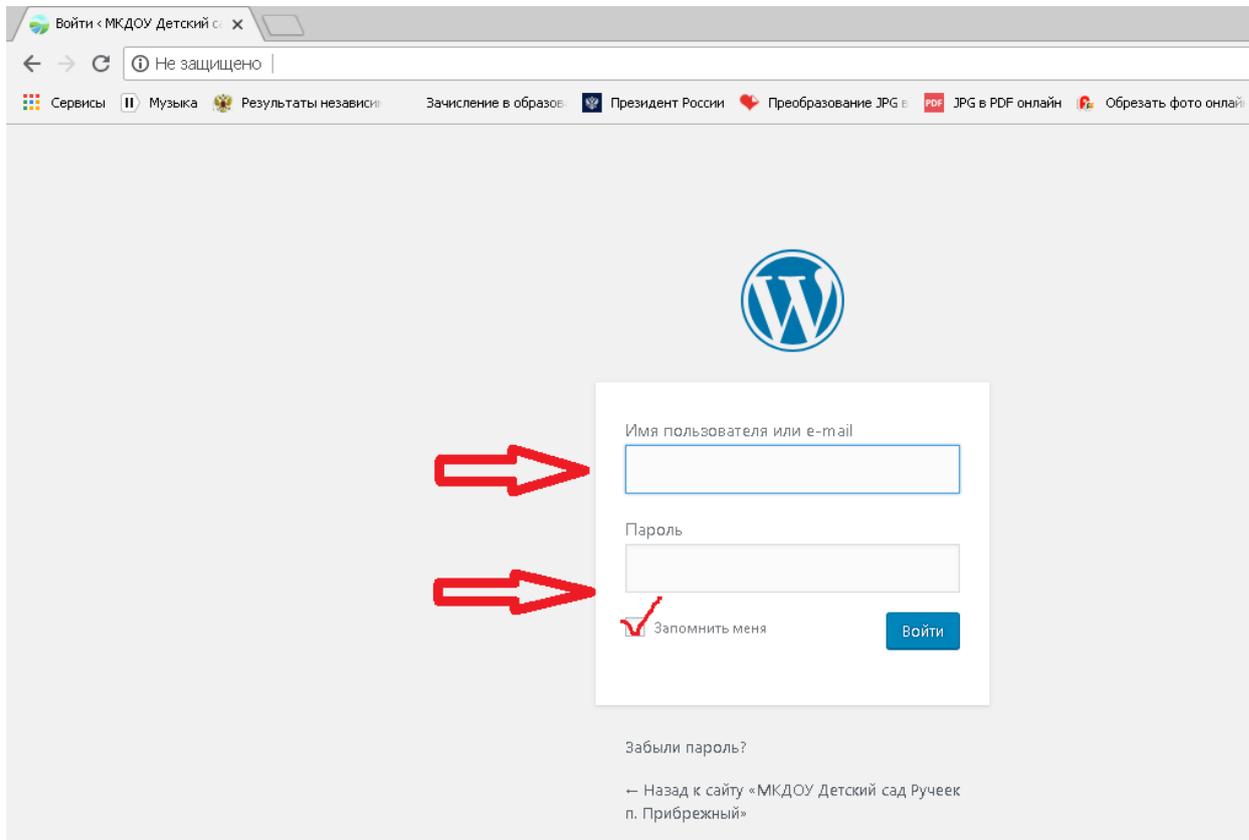


Зарегистрировано новое обращение

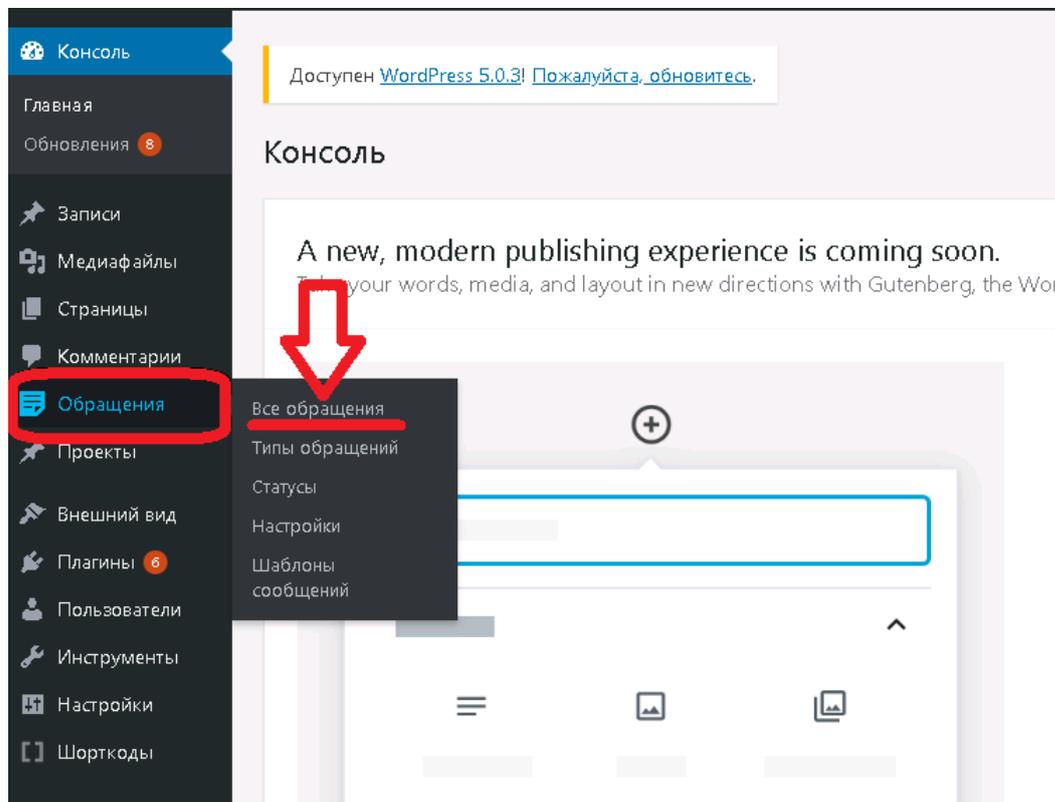
На сайте **ССЫЛКА НА ВАШ САЙТ**
зарегистрировано новое обращение.

Для просмотра обращения перейдите по ссылке.

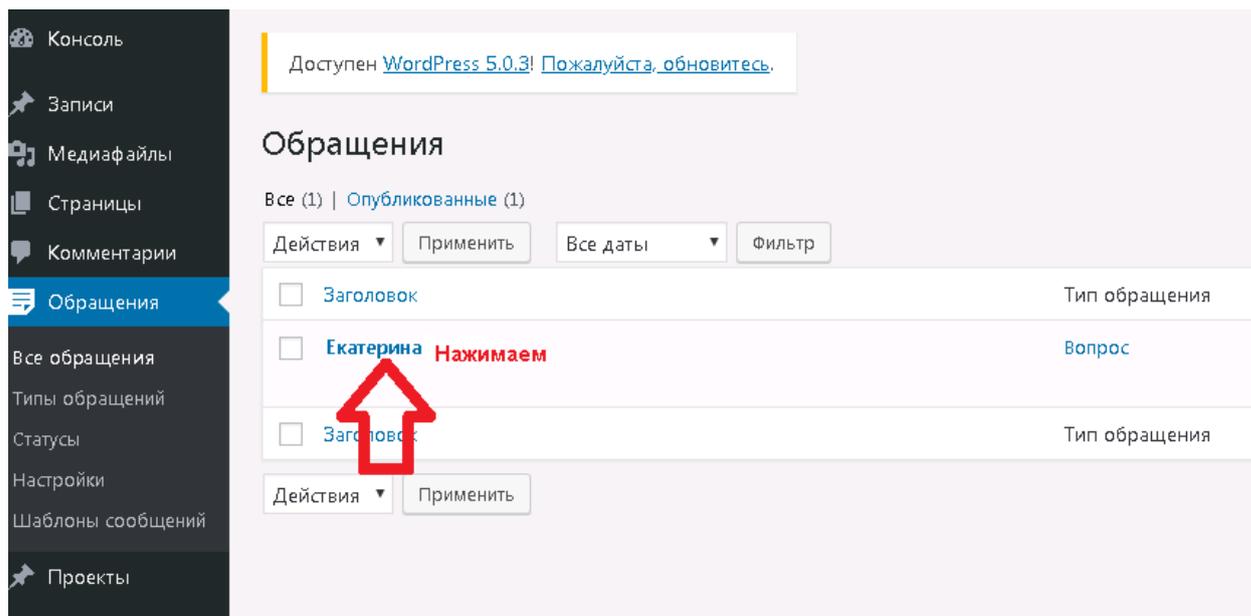
Для просмотра сообщения заходим на сайт, вводим данные для входа (Имя пользователя и пароль)



Переходим в **Консоль** сайта.С левой стороны на темной полосе наводим мышь на **Обращения**, из выпавшего подменю нажимаем на **Все обращения**.



Переходим на страницу, где отображаются все оставленные записи. Для более подробной информации нажимаем на Заголовок (т.е. от кого пришло обращение).



На странице отображается вся информация. Читаем обращение.

1. Если обращение требует время на его решение, то с правой стороны в заголовке «Статус обращения» отмечаем «**На рассмотрении**» и внизу справа нажимаем кнопку «**Сохранить настройки**». Тем самым в статистике на самой странице сайта «Обращения граждан» статус меняется с «Отправлено» на «На рассмотрении».

После того как готовы дать ответ на обращение в котором ставили статус «На рассмотрении», то заходим опять же в Консоль в раздел «Все Обращения» находим отправителя и даем свой ответ с помощью специального окна (см. рисунок), так же прописываем Должность и Имя сотрудника и нажимаем кнопку «**ОТПРАВИТЬ**»

С правой стороны где «Статус обращения» выбираем значение «Завершено» и нажимаем кнопку «Сохранить настройки»

Все! Обращение обработано. Просматриваем статистику на сайте в разделе «Обращения граждан»

2. Если обращение не требует длительного времени на решение, то сразу можно дать ответ отправителю и поставить статус «Завершено»

Скриншот административного интерфейса для обработки обращений. В правой части экрана видны настройки обращения: тип обращения (выбран «Вопрос»), статус обращения (выбран «Завершено»), отображение (выбран «Отправлено») и настройки (выбран «Запретить ответ на обращение»). Кнопка «Сохранить настройки» выделена красным. В центре экрана отображено сообщение: «Добрый день, как получить консультацию психолога?» и ответ: «Добрый день! Консультацию можно получить в будние дни с 13-00 до 15-00 в ОУ или обратиться по номеру телефона 35-6-45». Кнопка «Отправить» выделена красным.

Статистика обращений на сайте

ТИП ОБРАЩЕНИЯ	ОБЩЕЕ КОЛ-ВО ПРИНЯТЫХ ОБРАЩЕНИЙ	ЗАВЕРШЕНО	НА РАСМОТРЕНИИ	ОТКЛОНЕНО
Вопрос	1	0	0	0
Другое	0	0	0	0
Жалоба	0	0	0	0
Предложение	0	0	0	0
Всего обращений				1

***Рекомендуем периодически просматривать раздел «Обращения граждан» на наличие в нем обращений.**