

РОЧЕВ К. В., ХОЗЯИНОВ П. Т.
ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
 УДК 004.4:004.9, ВАК 2.3.1, ГРНТИ 50.41.25

Электронный журнал
 обращений граждан

Electronic journal
 of citizens' appeals

К. В. Рочев, П. Т. Хозяинов

K. V. Rochev, P. T. Khozyainov

Ухтинский государственный
 технический университет, г. Ухта

Ukhta State Technical University,
 Ukhta

В статье описана разработка информационной системы «Электронный журнал обращений граждан». Она разрабатывалась по заявке Совета городского округа «Город Нарьян-Мар» для отдела обеспечения деятельности депутатов и работы с населением. Анализ предметной области показал, что в работе отдела обеспечения деятельности депутатов и работы с населением присутствуют проблемы с автоматизированным учетом поступивших обращений. Предполагаемая система позволит отказаться от хранения информации в бумажном виде, снизить трудозатраты сотрудников учреждения за счет уменьшения количества ручной работы.

This publication is devoted to the development of the information system "Electronic Journal of Citizens' Appeals". It is being developed at the request of the Council of the city district "City of Naryan-Mar" for the department for ensuring the activities of deputies and working with the population. Analysis of the subject area showed that in the work of the department for ensuring the activities of deputies and work with the population there are problems with the automated accounting of received applications. The proposed system will allow refusing to store information in paper form, reduce the labor costs of the institution's employees by reducing the amount of manual work.

Ключевые слова: проектирование, разработка, информационная система, ИС.

Keywords: design, development, information system, IS

Введение

Информационные технологии всё больше внедряются в различные сферы и процессы производства, помогая им развиваться. Они являются сопутствующим и одновременно неотъемлемым средством представления и анализа информации.

Граждане, проживающие на территории муниципального образования, могут столкнуться с проблемами, решить которые они сами не в состоянии.

Тогда они могут обратиться в муниципальный общественный совет для решения возникших проблем [1, 2].

Рассмотрим процесс обращения и возможности его автоматизации на примере Совета Городского округа «Город Нарьян-Мар».

Предпроектное обследование

Одна из обязанностей горсовета – работа с населением, в частности это реагирование на проблемы, вопросы и предложения граждан. Регистрацией и сопровождением таких обращений, в нашем случае, занимается отдел обеспечения деятельности депутатов и работы с населением (далее – ООДДиРН).

Рассмотрим процесс регистрации обращения. Сотруднику ООДДиРН поступает обращение гражданина, в котором указываются персональные данные и тема обращения. Далее эта информация заносится в бумажный журнал обращений, где на основании места жительства обратившегося назначается ответственный депутат.

Затем данные по обращению передаются ответственному депутату, и он начинает проводить работу по факту обращения. После окончания каждого этапа работы депутат передает отчет сотруднику ООДДиРН, который заносит поступившую информацию в журнал обращений. После окончания всех работ по обращению сотрудник ООДДиРН пишет письмо гражданину, в котором указывается работа, проведенная по обращению.

Для автоматизации работы ООДДиРН вполне возможно использовать информационную систему, которая позволила бы ускорить этот процесс и сделать его более прозрачным. Как показывают исследования, при наличии автоматизации, доля электронных обращений постепенно становится больше, чем поступающих с помощью других каналов – письменных и устных [3].

В настоящее время в интернете находится множество различных программ для регистрации обращений. Для данной предметной области были найдены два подходящих программных продукта, в которых учтены выделенные требования:

1. Программа «Учет обращений граждан и организаций»;
2. Обращения граждан от Docvision.

В Таблице 1 представлены сопоставления функций аналогов и разрабатываемой информационной системы ИС «Электронный журнал обращений граждан».

Таблица 1. Сравнение систем обращений граждан

Функции системы	Программа «Учет обращений граждан и организаций»	Обращения граждан от Docvision	ИС «Электронный журнал обращений граждан»
Регистрация обращений из разных источников	+	+	+
Информирование депутатов по почте о новых обращениях	-	-	+
Формирование отчетов	+	+	+
Учет проведенных работ по обращению	+	+	+
Регистрация одного гражданина по разным адресам	-	-	+
Проверка соответствия депутата адресу жительства гражданина	-	+	+

Проектирование информационной системы

На основании исследования предметной области была создана диаграмма потоков данных (Рисунок 1), показывающая границы системы и протекание процесса обработки обращений граждан.

В рамках проектирования базы данных построена логическая модель (Рисунок 2), основными сущностями которой являются:

- «Депутат» - хранит данные о депутатах;
- «Гражданин» - хранит данные о гражданах, обратившихся в Совет городского округ;
- «Избирательный участок» - хранит данные об избирательных округах, которые находятся в городе Нарьян-Мар;
- «Обращение» - хранит информацию по обращениям, поступившим в Совет городского округа.
- «Работа по обращению» - хранит информацию по проведенным работам по конкретным обращениям.

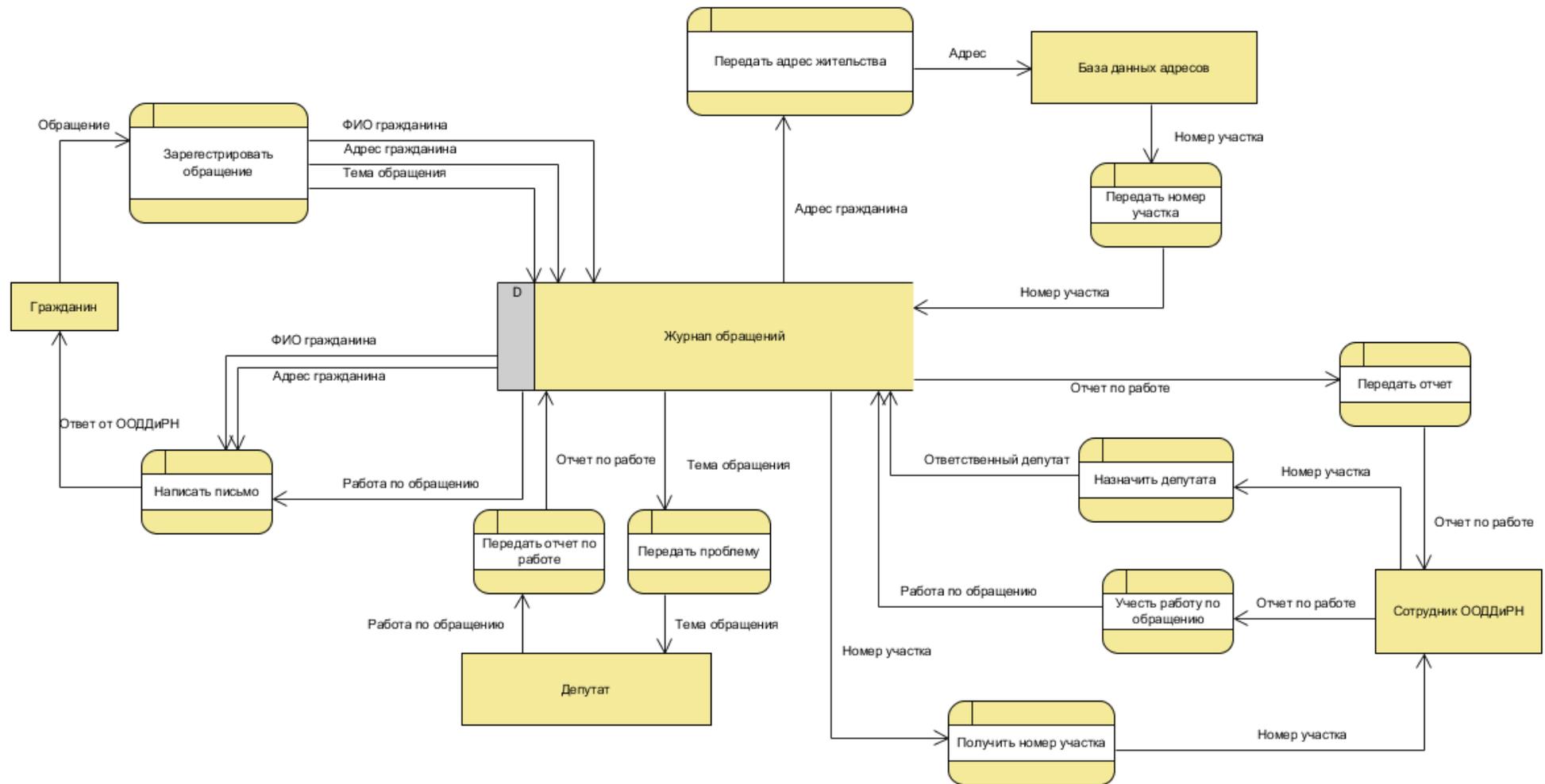


Рисунок 1. Диаграмма потоков данных

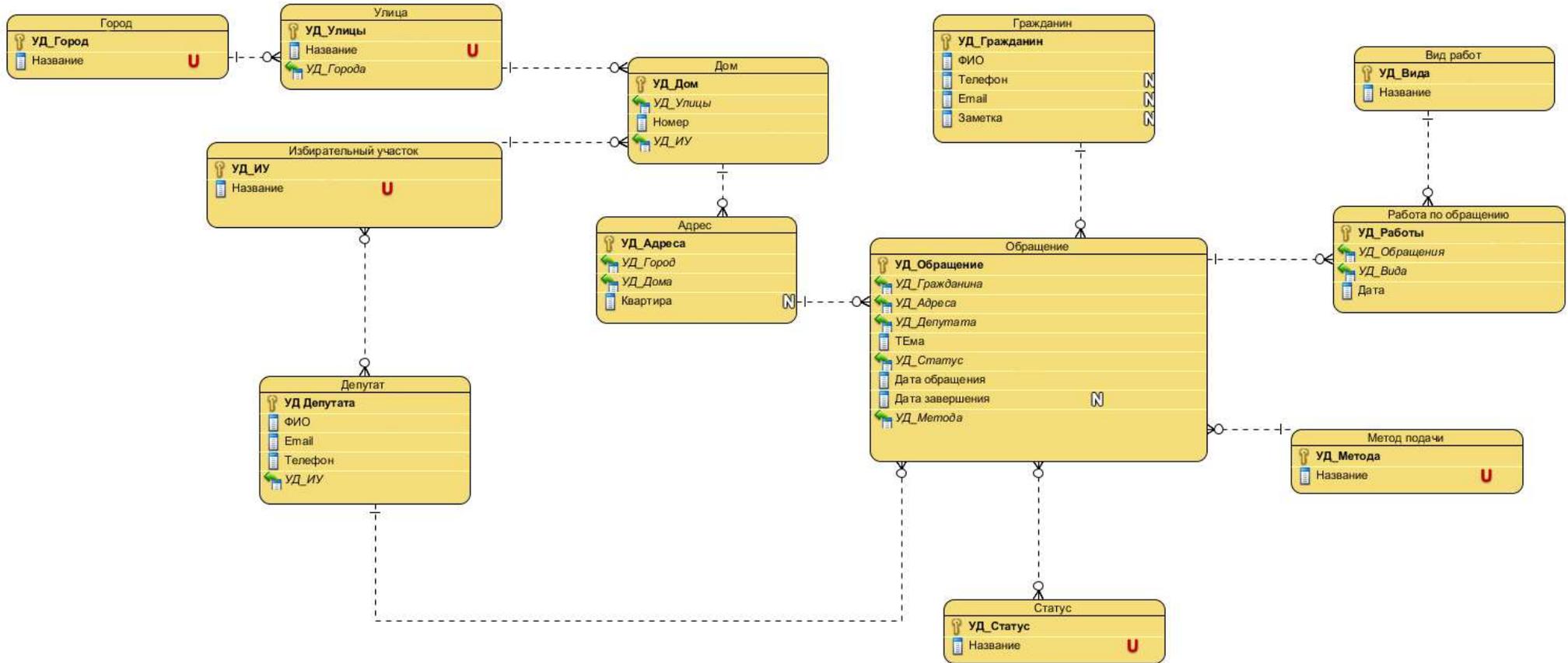


Рисунок 2. Логическая схема

Результаты разработки системы

Система реализована на платформе 1С. При запуске приложения на экране появляется список всех обращений (Рисунок 3).

Номер	Дата обращения	Гражданин	Адрес	Способ подачи	Тема обращения	Депутат	Статус обращения	Дата завершения
00000002	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	По почте	льн	Петров Петр Петрович	Завершено	27.05.2022
00000003	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	Лично, в ходе прием.	филь	Петров Петр Петрович	Завершено	27.05.2022
00000004	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	Лично, в ходе прием.	филь	Петров Петр Петрович	Завершено	27.05.2022
00000005	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	По телефону	неопт	Петров Петр Петрович	Завершено	27.05.2022
00000006	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	По почте	льн	Петров Петр Петрович	В работе	
00000007	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	Лично, в ходе прием.	филь	Петров Петр Петрович	Новое	
00000008	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	По почте	филь	Петров Петр Петрович	Новое	
00000009	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	Лично, в ходе прием.	льн	Петров Петр Петрович	Новое	
00000001	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	По телефону	филь	Петров Петр Петрович	Завершено	27.05.2022
00000010	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	По почте	Вода, прием	Петров Петр Петрович	Новое	
00000011	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар			Петров Петр Петрович		
00000012	18.05.2022	Иванов Иван Иванович	Нарьян-Мар	По почте	филь	Петров Петр Петрович	Новое	
00000013	29.06.2022	Григорьев Григорий Гр.	Нарьян-Мар	Лично, в ходе прием.	Промывает крыша	Петров Петр Петрович	Завершено	31.06.2022

Рисунок 3. Начальное окно

После открытия приложения сотрудник ООДДиРН может перейти на страницы списка граждан, адресов, депутатов, списка избирательных участков либо зарегистрировать новое обращение (Рисунок 4).

Обращение (создание) *

Провести и закрыть Записать Провести

Номер:

Дата обращения:

Гражданин:

Адрес:

Депутат:

Тема обращения:

Статус обращения:

Способ подачи:

Дата завершения:

Рисунок 4. Минимальная необходимая информация для регистрации обращения

После заполнения всех требуемых полей, сотрудник нажимает кнопку отправить письмо депутату, и на почту депутата приходит письмо, информирующее его о том, что на его имя поступило новое обращение (Рисунок 5).

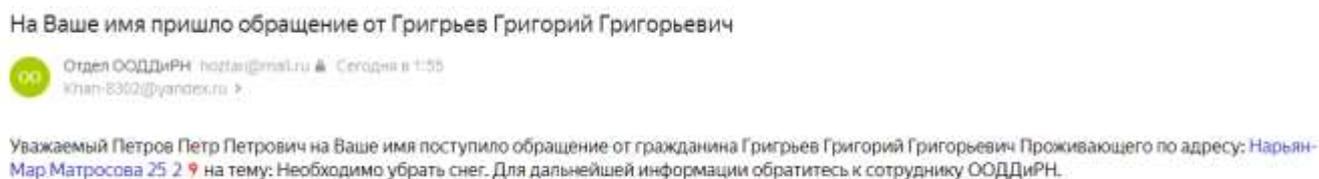


Рисунок 5. Письмо на почте

Заключение

В рамках представленной работы рассмотрен и смоделирован процесс обращения граждан в органы местного самоуправления. Предложен вариант автоматизации этого процесса с помощью средств ИС. Что позволит обеспечить более эффективную обработку, поиск данных и их интеграцию с другими подсистемами автоматизации городского совета.

Список использованных источников и литературы

1. Абазов А. Б. Правовая категория "Обращение граждан" и механизмы реализации порядка обращения граждан РФ // Проблемы экономики и юридической практики. 2020. Т. 16. № 5. С. 170-173.
2. Подъячев К. В. Обращения граждан в органы власти и гражданское участие в России // Взгляд политолога / Saarbrucken, 2011.
3. Боброва Д. Н., Петрова О. С. Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2021. № 3. С. 212-218.

List of references

1. Abazov A. B. Legal category "Appeal of citizens" and mechanisms for implementing the procedure for the appeal of citizens of the Russian Federation // Problems of Economics and Legal Practice. 2020. V. 16. No. 5. S. 170-173.
2. Podyachev K. V. Appeals of citizens to authorities and civil participation in Russia // View of a political scientist / Saarbrucken, 2011.
3. Bobrova D. N., Petrova O. S. Modern technologies in dealing with citizens' appeals in local governments, state and municipal administration. Scientific notes. 2021. No. 3. S. 212-218.