

## ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА ПІДТРИМКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЦНАП

Пукас А.В.<sup>1)</sup>, Жук О.О.<sup>2)</sup>, Кедрін Є.С.<sup>3)</sup>, Папа О.А.<sup>4)</sup>

Тернопільський національний економічний університет

<sup>1)</sup> к.т.н., доцент; <sup>2)</sup> магістрант; <sup>3,4)</sup> аспірант

### I. Постановка проблеми

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це структурний підрозділ міської ради, який є посередником у наданні послуг між громадянами й усіма суб'єктами надання послуг, що витікає в свою чергу у дуже великий об'єм документообігу [1]. Весь процес функціонування ЦНАП орієнтований на створення зручних умов та спрощення процедур отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень. Існуючі інформаційні системи, які використовуються у ЦНАП мають багато суттєвих недоліків, зокрема невисока швидкодія, обмежений функціонал, наявність значної кількості виключних ситуацій, що призводять до збоїв системи, обмежена кількість користувачів.

### II. Мета роботи

Метою роботи є розробка спеціалізованого програмного забезпечення для прийому заяв громадян на надання послуг і ведення документообігу ЦНАП і суб'єктів надання послуг, що відзначається високою швидкістю, можливістю масштабування та адаптивністю до зміни існуючого правового поля.

### III. Проектування системи

Для створення системи було проведено аналіз існуючих на даний момент альтернатив. Детально досліджено процес прийняття документів громадян для надання послуг і подальший їх рух по суб'єктах надання послуг. На основі результатів сформовано ряд функціональних та нефункціональних вимог до системи:

- можливість реєстрації прийому у системі і внесення даних громадянина;
- формування полів необхідних для заповнення на основі вибраної послуги;
- створення довідника послуг (додавання, видалення, фільтрування);
- можливість переглядати раніше зареєстровані прийоми і етапи їх виконання (додавання, видалення, фільтрування);
- можливість обмежувати видимість записів за вибраними критеріями (виконавці, послуги);
- можливість сканувати документи одразу у систему;
- створення задач до виконання для користувачів;
- активне сповіщення про зміни у вибраній послугі;
- створення шаблонів звітів за власними критеріями.

Враховуючи описані вимоги було спроектовано систему, яка задовольняє усі перелічені вище вимоги. Структурна діаграма наведена на рисунку 1.

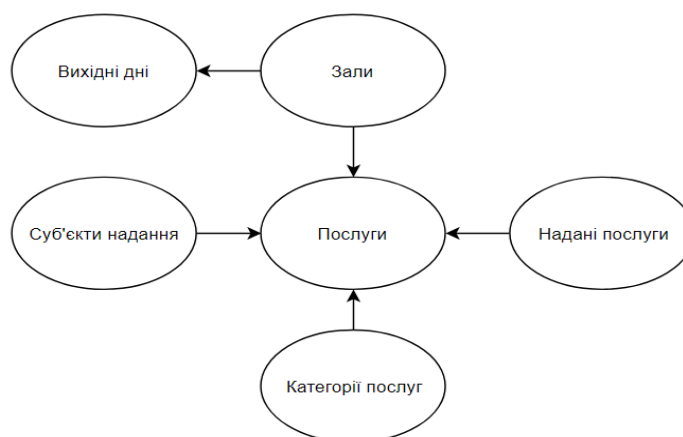


Рисунок 1 – Структурна діаграма

#### IV. Реалізація системи

У результаті проведених досліджень, виконано проект і здійснено його реалізацію на мові C#. Для реалізації інтерфейсу було використано високорівневий об'єктно-орієнтований функціональний шар WPF. В якості СУБД використано Microsoft SQL Server.

Під час реалізації були створені інтерфейси для адміністраторів та користувачів з певними правами доступу. На рисунку 2 зображено вікно списку зареєстрованих прийомів.

Номер	Дата реєс.	Адміністратор	Шифр посл.	Термін виконання	Назва послуги	Суб'єкт надання	Дата вики	Тип особи	Назва особи	Код особи	Ким вид.	Дата ви.
387812	19.12.2018	Гермак Людмила Микитівна	ААБК-04-12	10	Реєстрації декларації про готовність	Управління Державної архіт	04.01.2019	Фізична особа	БУБНІВ ВОЛОДИМ			
387811	19.12.2018	Богач Анна Олексіївна	ДДХ 1.4/11-1	10	Дозвіл на викиди забруднюючих р	Управління екології та прир	11.01.2019	Фізична особа - під	ПАСІКА ВОЛОДИМ	2862714715		
387810	19.12.2018	Вихрущ Наталія Орестівна	ААБК-04-12	10	Реєстрації декларації про готовність	Управління Державної архіт	04.01.2019	Фізична особа	ПАЛЯНИЦЯ АНДРІ	2820021716		
387809	19.12.2018	Біла Надія Богданівна	ЕК-01	25	Оформлення та видача електронно	Оператор електронних сист	14.01.2019	Фізична особа	Колачик Дмитро В			
387808	19.12.2018	Богач Анна Олексіївна	ДДХ 1.4/11-1	15	Рішення Держпродспоживслужби	Управління екології та прир	03.01.2019	Фізична особа - під	ПАСІКА ВОЛОДИМ	2862714715		
387807	19.12.2018	Омельян Оксана Миколаївна	ЕК-01	25	Оформлення та видача електронно	Оператор електронних сист	14.01.2019	Фізична особа	Бельзещка Зоряна			
387806	19.12.2018	Біла Надія Богданівна	ЕК-01	25	Оформлення та видача електронно	Оператор електронних сист	14.01.2019	Фізична особа	Бельзещка Юлія К			
387805	19.12.2018	Біла Надія Богданівна	Н-12.1-02	11 календарних днів	Укладання договору на користуван	Управління транспорту, ком	14.01.2019	Фізична особа	Бабин Галина Мих			
387803	19.12.2018	Дудченко Ольга Олександрівна	ЕК-01	25	Оформлення та видача електронно	Оператор електронних сист	14.01.2019	Фізична особа	Волчаста Юлія Анд			
387802	19.12.2018	Оришук Галина Степанівна	АДГКО 20-12	10	Надання відомостей з державного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	08.01.2019	Юридична особа	ПРИВАТНЕ ПІДПР	24632242		
387801	19.12.2018	Гданський Назар Миколайович	АДГКО 20-12	10	Надання відомостей з державного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	08.01.2019	Юридична особа	ПРИВАТНЕ ПІДПР	24632242		
387800	19.12.2018	Оришук Галина Степанівна	АДГКО 20-12	10	Надання відомостей з державного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	08.01.2019	Юридична особа	ПРИВАТНЕ ПІДПР	24632242		
387799	19.12.2018	Омельян Оксана Миколаївна	ЕК-01	25	Оформлення та видача електронно	Оператор електронних сист	14.01.2019	Фізична особа	Мізерний Іван Пет			
387798	19.12.2018	Оришук Галина Степанівна	АДГКО 20-12	10	Надання відомостей з державного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	08.01.2019	Юридична особа	ПРИВАТНЕ ПІДПР	24632242		
387797	19.12.2018	Гданський Назар Миколайович	АДГКО 20-02	14	Внесення до державного земельного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	14.01.2019	Юридична особа	ПРИВАТНЕ ПІДПР	24632242		
387796	19.12.2018	Оришук Галина Степанівна	АДГКО 20-12	10	Надання відомостей з державного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	08.01.2019	Юридична особа	ПРИВАТНЕ ПІДПР	24632242		
387795	19.12.2018	Гермак Людмила Микитівна	ЕК-01	25	Оформлення та видача електронно	Оператор електронних сист	13.01.2019	Фізична особа	ДЕМКОВИЧ МАРІЯ	2290902825		
387794	19.12.2018	Гданський Назар Миколайович	АДГКО 20-02	14	Внесення до державного земельного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	14.01.2019	Юридична особа	ПРИВАТНЕ ПІДПР	24632242		
387793	19.12.2018	Оришук Галина Степанівна	АДГКО 20-12	10	Надання відомостей з державного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	08.01.2019	Юридична особа	ПРИВАТНЕ ПІДПР	24632242		
387792	19.12.2018	Баран Наталія Іванівна	A-27-05	10	Видача сертифіката (про прийняття	Відділ державного архітекту	04.01.2019	Фізична особа	ЗАУЛЯК ІВАН ЄВГ	2943406237		
387791	19.12.2018	Гермак Людмила Микитівна	ЕК-01	25	Оформлення та видача електронно	Оператор електронних сист	13.01.2019	Фізична особа	ДЕМКОВИЧ НАТАЛ	3088101767		
387789	19.12.2018	Дудченко Ольга Олександрівна	ЕК-01	25	Оформлення та видача електронно	Оператор електронних сист	14.01.2019	Фізична особа	Неборачко Марія І			
387788	19.12.2018	Козак Ольга Василівна	A-24-05	30	Надання дозволу на переереєстраці	Служба у справах неповнолі	17.01.2019	Фізична особа	Костиник Оксана Г	2848516425		
387787	19.12.2018	Оришук Галина Степанівна	АДГКО 20-10	1	Надання відомостей з державного	АДГКО 20 Відділ у місті Терн	21.12.2018	Фізична особа	СИДОР ОЛЕГ ФЕД	1672906899		
387785	19.12.2018	Гермак Людмила Микитівна	A-14.1-02	10	Надання містобудівних умов та обм	Управління містобудування	04.01.2019	Юридична особа	УПРАВЛІННЯ СЛУЖ	20001705		
387784	19.12.2018	Бойчук Галина Олегівна	A-14.1-02	10	Надання містобудівних умов та обм	Управління містобудування	04.01.2019	Фізична особа - під	КОСТИК НАТАЛІЯ І	2180822364		
387783	19.12.2018	Омельян Оксана Миколаївна	Н-27-05	1	Подання повідомлення про почато	Відділ державного архітекту	21.01.2019	Юридична особа	Приватне акціонер			
387782	19.12.2018	Богач Анна Олексіївна	ДДХ 1.4/20-2	20	Проведення державної експертизи	Головне управління Держге	21.01.2019	Фізична особа - під	ПЕРХАЛЮК ІГОР Й	2460504051		
387781	19.12.2018	Богач Анна Олексіївна	ДДХ 1.4/20-2	20	Проведення державної експертизи	Головне управління Держге	21.01.2019	Фізична особа - під	ПЕРХАЛЮК ІГОР Й	2460504051		

Рисунок 2 - Вікно списку зареєстрованих прийомів

#### Висновок

У роботі досліджено особливості прийому документів громадян і внутрішнього документообігу у ЦНАП. На основі дослідження було створено систему, що підвищує зручність і ефективність роботи адміністратора ЦНАП і суб'єктів надання під час прийому документів, виконання послуги.

#### Список використаних джерел

1. Бен-Ган, Ицик Microsoft SQL Server 2012. Создание запросов. Учебный курс Microsoft (+ CD-ROM) / Ицик Бен-Ган , Деян Сарка , Рон Талмейдж. - Москва: Высшая школа, 2014. - 720 с.
2. Рихтер Джеффри. CLR via C#. Программирование на платформе Microsoft.NET Framework 4.5 на языке C#. 4-е изд. / Джеффри Рихтер. - Питер, 2013. - 896 с.
3. Стиллмен Э. Изучаем C#. Включая C#.NET 4.0 и Visual Studio 2010. 2-е издание / Э. Стиллмен., Дж. Грин - O'Reilly, 2012. - 689 с.