

WEB-ОРІЄНТОВАНА СИСТЕМА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Співак І.Я.¹⁾, Литвин О.М.²⁾

Тернопільський національний економічний університет

^{1)к.т.н., доцент;} ^{2)магістрант}

I. Постановка проблеми

Система обробки звернень громадян призначена для обліку та обробки первинних і повторних звернень громадян, зберігання звернень, пошуку, формування аналітичних довідок.

Користувачами системи є:

- зовнішні користувачі: громадянин, група осіб, організація.
- внутрішні користувачі: відповідальні посадові особи в органах державної влади, місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

II. Мета роботи

Метою дослідження є розробка web-орієнтованої системи реєстрації та обробки звернень громадян, яка забезпечить:

- підвищення ефективності та прозорості процесів діловодства з обробки звернень громадян в організаціях;
- автоматизацію процесу реєстрації звернень, створення загальної бази даних звернень громадян в організаціях;
- здійснення контролю над своєчасним виконанням звернень громадян, що надійшли в організацію.

III. Особливості реалізації системи

Для успішного проектування системи опрацювання звернень необхідно побудувати дерево цілей. Для побудови дерева цілей системи використовуємо метод забезпечення необхідних умов. Причиною вибору даного методу є те, що він передбачає, що сформульована генеральна мета пропонується експертам для аналізу цілей та побудови структури системи [1].

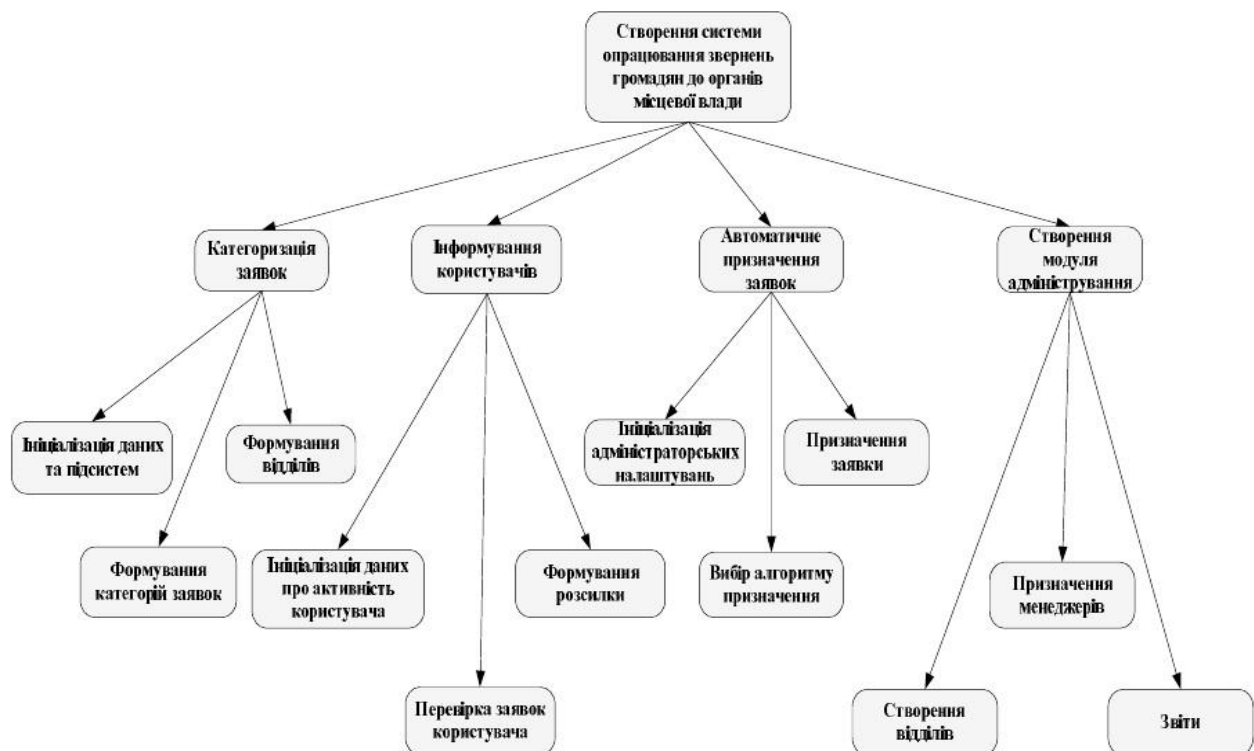


Рисунок 1 - Дерево цілей системи

Як видно із рис. 1, генеральна мета складається з 4 підцілей, а саме: категоризація заявок, інформування користувачів, автоматичне призначення заявок, оцінювання менеджерів. У кожній із перерахованих цілей можна виділити підцілі.

Підціль категоризація заявок поділяється на: ініціалізація даних про заявку, формування існуючих категорій заявок та формування відділів з опрацювання заявки. У результаті виконання підцілі буде сформована підсистема категоризації заявок.

Підціль інформування користувачів розбивається на наступні підцілі. Ними є ініціалізація даних про активність користувача, перевірка заявок користувача та формування розсилки відповідей на заявки користувачів. У результаті виконання підцілі буде сформована підсистема інформування користувачів.

Наступна підціль – автоматичне призначення заявок – призначена для визначення виконавця отриманої від користувача заявки. Ця підціль складається з ініціалізації адміністраторських налаштувань, вибір алгоритму призначення виконавця та призначення заявки. В результаті виконання підцілі буде сформована підсистема автоматичного призначення заявок.

Остання підціль – створення модуля адміністрування складається з підцілей створення відділів, призначення менеджерів та отримання звітів. Вона є основою для формування підсистеми адміністрування.



Рисунок 2 - Контекстна діаграма системи

На контекстній діаграмі системи показано три зовнішні сутності, з якими взаємодіє система:

Користувач. Це кінцевий споживач продукції, громадянин, з якими складаються відносини типу G2C. Система надає користувачу інформацію про роботу міської влади, а також відповіді на заявки користувачів. Клієнт, своєю чергою, постачає систему заявками та відгукami про менеджерів. Функції, які може здійснювати користувач, це: реєстрація в системі, створення запитів, перегляд/зміна профілю, оцінювання роботи менеджера.

Менеджер. Це людина, яка володіє певними знаннями, які цікавлять користувача. Менеджер, отримавши заявку від користувача, формує на неї відповідь. Функції, які виконує менеджер: реєстрація в системі, відповіді на запити, перегляд/зміна профілю.

Адміністратор. Це людина, яка фактично створює відділи та прикріплює до них менеджерів. Адміністратор має можливість переглядати звіти про той чи інший відділ або менеджера, змінювати ролі користувачам, адміністрування роботи менеджера та запитів, перегляд графіків.

Висновок

Ця система може успішно використовуватись в сфері електронного урядування в міських радах, які зацікавлені в покращенні процесу надання послуг громадянам свого міста та здійснюють такі операції, як надання інформації про роботу міської ради, відповідь на заявки громадян, аналіз щомісячних та щорічних показники роботи.

Вдале впровадження та правильне використання зможе кардинально змінити на краще та прискорити обслуговування громадян. Адже вдалий діалог із ними сьогодні і є основою прогресу будь-якого підприємства.

Список використаних джерел

1. Думанський Н.О. Модель агента побудови запиту для тематичної пошукової системи / Н.О. Думанський, О.В. Марковець // Інформаційні системи та мережі: Вісник Національного університету "Львівська політехніка". - 2010. - № 673. - С.282-289.