

Захаревич Н.А.

*Научный руководитель – д.п.н., профессор каф. ФПМ Ан А.Ф.
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
Natali_works@mail.ru*

Исследование и разработка системы обработки обращений граждан

Актуальность проводимого исследования и разработки определяется введением новых технологий для организации эффективной обратной связи органов исполнительной власти и граждан.

Цель работы – разработка информационной системы обработки обращений граждан в администрацию муниципального образования и перевода документооборота в электронный формат.

Проведен анализ информационных систем для работы с обращениями граждан, используемых администрациями Москвы, Санкт-Петербурга, Сочи, Омска, Казани [1]. Основными функциями рассмотренных систем являются:

- интернет-приёмная;
- предоставление графика работы специалистов;
- возможность просмотра актуальных новостей города, региона;
- справочная информация об учреждениях города;
- информация о проведенных мероприятиях.

По нашему мнению, в перечисленных разработках отсутствуют такие важные функции, как:

- возможность электронной записи на личный прием;
- личный кабинет гражданина, с помощью которого пользователь информационной системы может в реальном времени проверить статус выполнения отправленного обращения в администрацию, а также просмотреть результаты ранее оставленных обращений.

В предлагаемой нами разработке учтены указанные недостатки.

Основными функциями проектируемой системы являются:

- разделение системы по правам доступа (клиент/сотрудник);
- ведение личного кабинета (клиент/сотрудник);
- возможность online-записи на личный прием главы администрации (клиент);
- написание online-обращения (клиент);
- обработка поступивших данных (сотрудник);
- актуализация информации (сотрудник);
- анализ статистических показателей (сотрудник);
- защита от спама;
- защита от несанкционированного доступа.

Схема разработанной системы приведена на рис. 1.

Для реализации информационной системы применены веб-технологии, язык разметки гипертекста (HTML), каскадные таблицы стилей (CSS), использовались клиентские и серверные языки JavaScript и PHP [2]. Хранение данных и взаимодействие с ними организовано с помощью локального сервера OpenServer и системы управления базой данных MySQL.

Применение разработанной информационной системы позволит органу исполнительной власти повысить скорость приема обращений и их обработку, тем самым улучшая качество обслуживания населения.

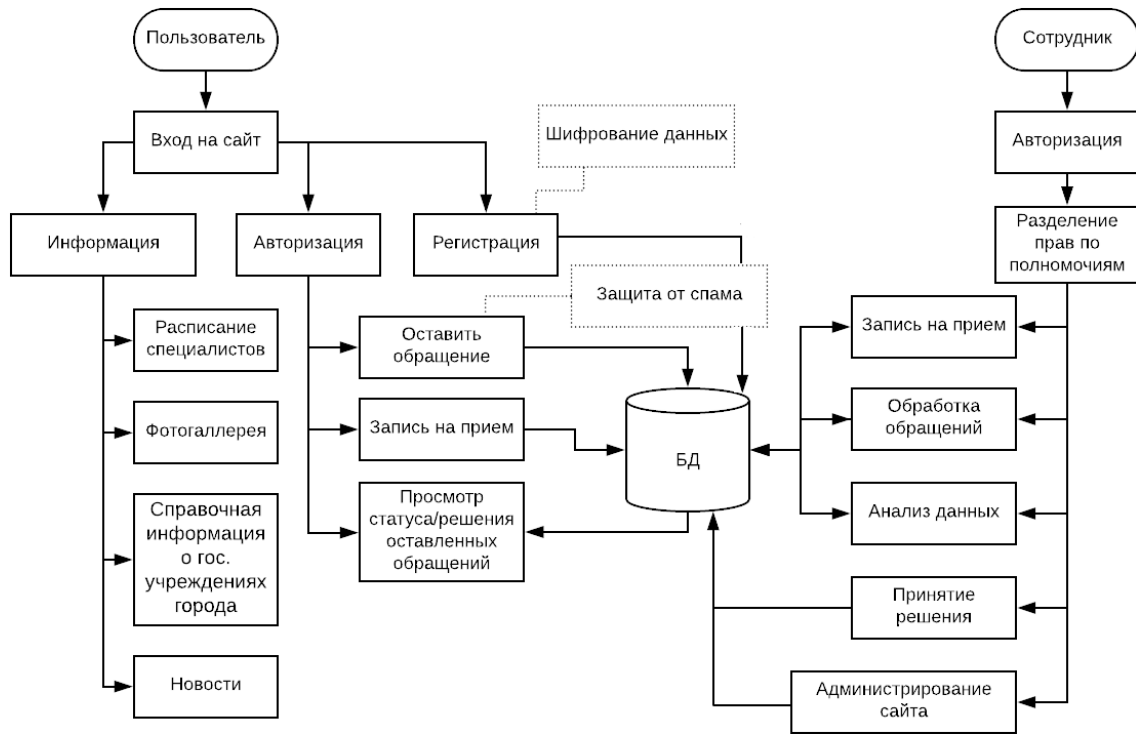


Рис. 1 – Функциональная схема информационной системы

Литература

1. Администрация города Москвы: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://mockwa.com/> (дата обращения 12.01.2018).
2. Справочник по РНР: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://metanit.com/web/php/> (дата обращения 12.01.2018).