

**Информационная система учёта заявок обращения граждан в
Администрацию поселения с. Пашково Еврейской автономной области**

Олейник Сергей Александрович

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема
студент*

Глаголев Владимир Александрович

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема
к.г.н., доцент кафедры информационных систем, математики и методик
обучения*

Аннотация

В статье проведено проектирование и разработки автоматизированной информационной системы учета заявок обращения граждан в Администрацию Пашковского поселения Еврейской автономной области.

Ключевые слова: база данных, администрация, помощь населению

**Accounting information system applications of citizens Administration's
Pashkovo Jewish Autonomous region**

Oleinic Sergey Aleksandrovich

*Sholom-Aleichem Priamursky State University
Student*

Glagolev Vladimir Aleksandrovich

*Sholom-Aleichem Priamursky State University
candidate of geographical sciences, Associate Professor of the Department of
Information System, Mathematics and teaching methods*

Annotation

The article deals with the design and development of automated information system of registration of applications of citizens in the administration of the village of Pashkovo of the Jewish Autonomous region.

Keywords: database, administration assistance to the population

Право граждан на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления - основной компонент правового статуса человека и гражданина любого развитого демократического государства, которое видит защиту прав и свобод каждого гражданина своей главной цели. Как мы знаем, важными элементами правового государства и гражданского общества являются открытое обращение граждан в органы власти, а также способность граждан влиять на принятие публично – властных решений в органах власти.

Формами такого диалога выступают обращения граждан и ответы на обращения этих органов. Проблемы обращений граждан в органы местного самоуправления исследовали: Ю.Н.Алистратов, А.К.Абельдинов, А.А.Дворак, М.А.Миронов, Н.А.Рудакова, С.А.Широбоков, А.П.Любимов.

Цель работы является изучение работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления и разработка программного продукта для Администрации Пашковского поселения Еврейской автономной области.

Для достижения поставленной цели в работе были обозначены следующие задачи: проанализировать организацию работы с обращениями граждан в Администрацию Пашковского поселения; разработать программный продукт для Администрации Пашковского поселения ЕАО, с целью повышения эффективности ее работы с обращениями граждан.

В качестве примера взята Администрация Пашковского поселения Еврейской автономной области. За последнее время количество обращений в администрацию данного поселения существенно увеличилось (рис. 1), что требует автоматизации бизнес-процессов администрации для увеличения скорости обработки обращений.

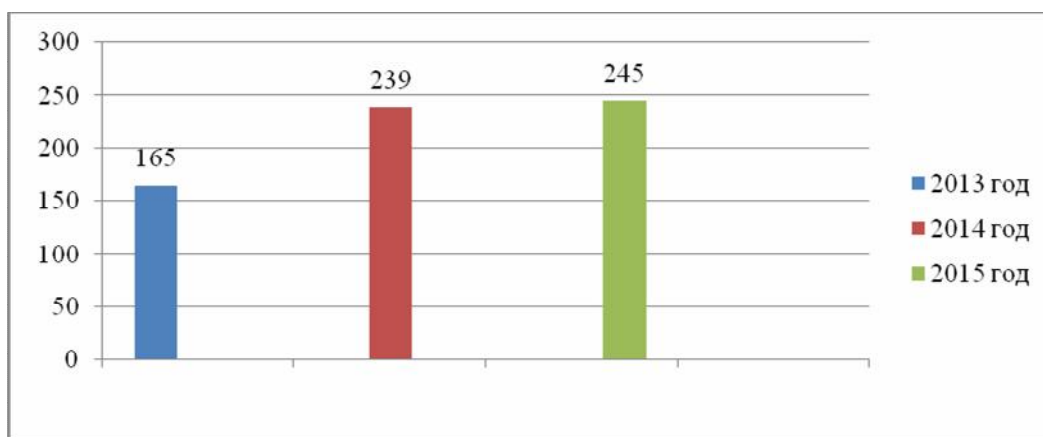


Рисунок 1 - Количество обращений граждан в Администрацию Пашковского поселения

Объектом автоматизации в данном случае выступает процесс учёта обращения граждан в администрацию, а конкретно этап оформления документов с занесением всей сопутствующей информации в базу данных. Приведём схему бизнес-процессов Администрации, адаптированную в соответствие с предлагаемой моделью автоматизации (рис. 2). Это так называемая схема «ГО-ВЕ»(КАК БУДЕТ) [3].

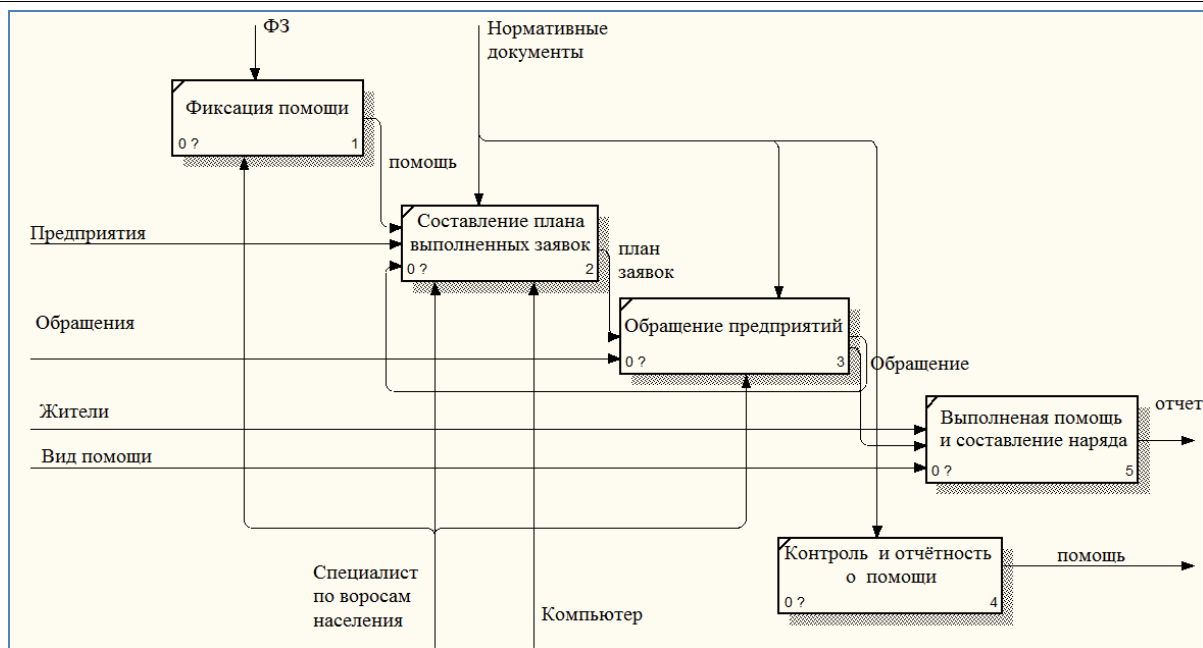


Рисунок 2—Главная диаграмма бизнес-процесса

Для реализуемой информационной системы (ИС) спроектирована физическая модель базы данных «Учёт заявок обращения граждан» в Microsoft Access 2007 [2], которая состоит из 9 таблиц, из них 6 – справочные таблицы, предназначенные для хранения постоянной информации; 3 – основные (рис. 3).

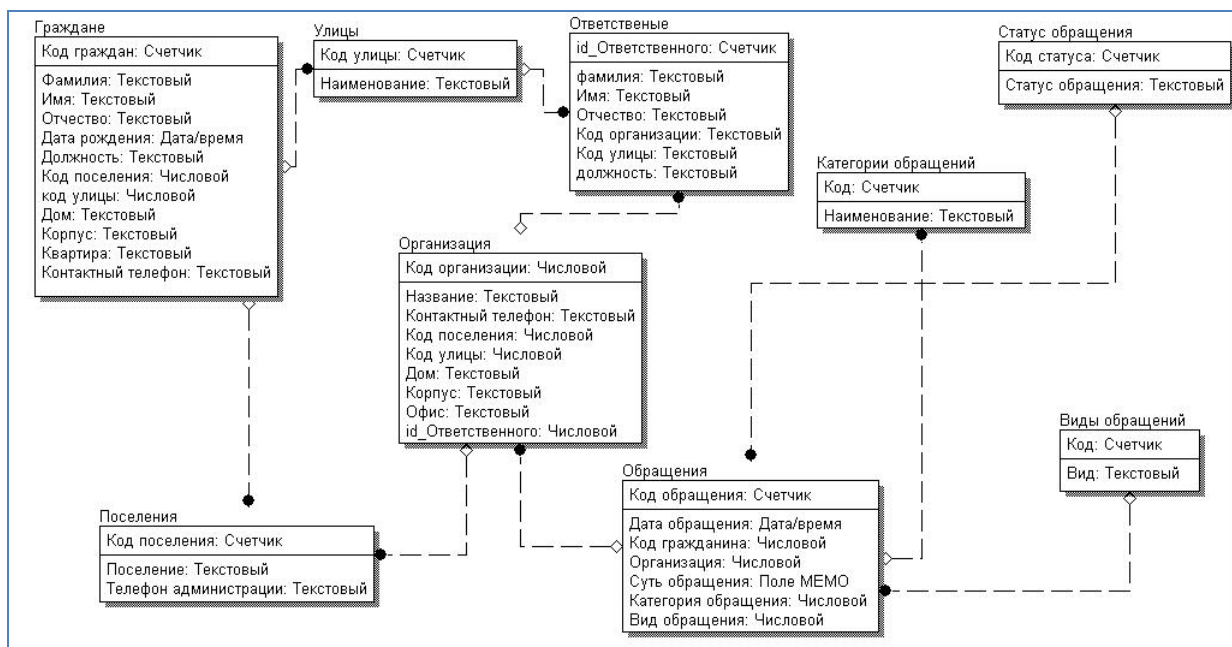


Рисунок 3 – Физическая модель БД

Для разработки ИС была использована среда программирования Embarcadero RAD Studio Delphi 2010[1], которая является одной из наиболее удачных и перспективных из всех созданных на данное время аналогичных систем. После запуска программы появляется главное окно, представленное на рисунке 4.

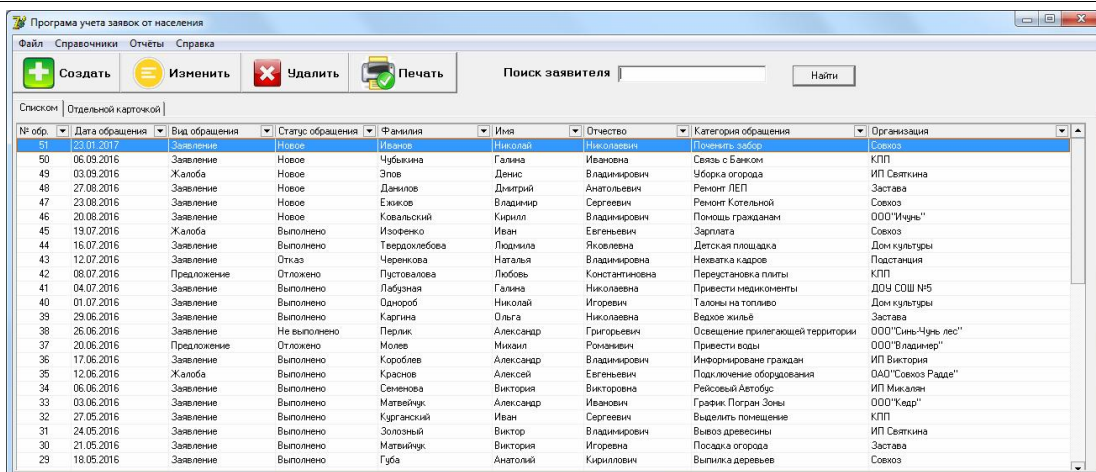


Рисунок 4 – Главное окно программы

Основную часть окна занимает таблица, в которой отображается информация по заявкам. Это информация может быть представлена либо в виде списка, либо в виде отдельной карточки (рис. 5).

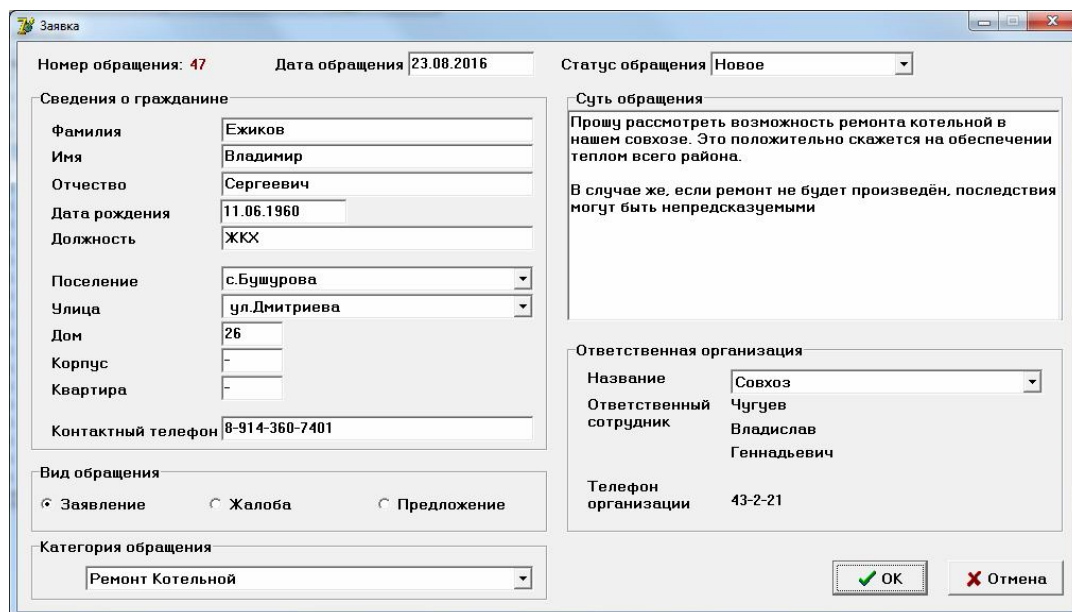


Рисунок 5 – Окно создания нового обращения

В этом окне последовательно заполняются все необходимые поля: сведения о гражданине, подавшем заявление, его контактная информация, вид обращения, его категория. В отдельном поле вводится текст обращения. В этом же окне оператор может выбрать организацию, ответственную за выполнение заявки, указать текущий статус заявления.

Поля «Поселение», «Улица», «Статус обращения», «Название организации» и «Категория обращения» не предусматривают ввод прямых значений, а предоставляют выбор значения из соответствующих справочников.

Ниже на рисунке 6 представлены основные справочники информационной системы.

The figure consists of three screenshots of software windows. The top window, titled 'Справочник организаций' (Organizational Directory), displays a table with columns: №, Название, Контактный телефон, Поселение, Улица, Дом, Корпус, Этаж, and Ответственный. The middle window, titled 'Справочник ответственных лиц' (Personnel Directory), displays a table with columns: №, Фамилия, Имя, Отчество, and Должность. The bottom window, titled 'Граждане' (Citizens), displays a table with columns: №, Фамилия, Имя, Отчество, Дата рождения, Должность, Поселение, Улица, Дом, Корпус, Квартира, and Контактный тел.

№	Название	Контактный телефон	Поселение	Улица	Дом	Корпус	Этаж	Ответственный
11	Совко	49-221	с. Буйорова	ул. Школьная	12	-	-	Чугуев
12	Застава	437-41	с. Буйорова	ул. Давыдовского 2/я	6	1	-	Бабичук
13	ИП Светлана	434-25	с. Буйорова	ул. Набережная	14	-	-	Губанцове
14	ИПТ	43-85	с. Буйорова	ул. Дмитриева	26	-	-	Тригубов
15	ООО "Квад"	437-12	с. Буйорова	ул. Раевского	6	1	-	Григорьев
16	ИП Михаил	431-12	с. Буйорова	ул. Невская	14	-	-	Курчанов
17	ООО "Совко Рада"	433-45	с. Буйорова	ул. Нагорная	12	-	-	Чукина
18	ИП Виктор	435-45	с. Буйорова	ул. Ленина	6	1	-	Ковальский
1	ООО "Видарест"	26-2-65	с. Пашково	ул. Давыдовского 1/я	6	1	-	Чугуев
2	ООО "Семь Чувств"	26-3-20	с. Пашково	ул. Пограничная	3	-	-	Варенов
3	Застава	26-2-30	с. Пашково	ул. Дриблы	9	-	-	Горова
4	Дом культуры	26-3-17	с. Пашково	ул. Дмитриева	21	-	-	Курчатов
5	Дом СОВ НС	26-2-25	с. Пашково	ул. Моңаданная	4	-	-	Черев

№	Фамилия	Имя	Отчество	Должность
7	Чернышенин	Александр	Михайлович	Предприниматель
8	Зельч	Сергей	Александрович	Главный специалист
9	Курганский	Владислав	Иванович	Начальник
10	Соргоев	Артём	Анатолевич	Электрик
11	Чугуев	Владислав	Геннадьевич	Водитель
12	Бабичук	Сергей	Мирославович	Начальник
13	Губанцове	Валерий	Павлович	Директор
14	Тригубова	Ирина	Сергеевна	Заместитель
15	Григорьев	Юрий	Константинович	Водитель
16	Курчанов	Артур	Мусатович	Предприниматель
17	Чукина	Валентина	Владимировна	Управляющий
18	Ковальский	Кирилл	Владимирович	Водитель

№	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Должность	Поселение	Улица	Дом	Корпус	Квартира	Контактный тел.
1	Белозева	Ирина	Викторовна	22.01.1947	Пенсионер	с. Пашково	ул. Ленина	2	1	5	8-924-123-1447
2	Мандрыченко	Екатерина	Александровна	12.05.1950	Пенсионер	с. Пашково	ул. Зеленой	15	-	-	8-924-124-7894
3	Степанов	Андрей	Николаевич	01.03.1977	Финансист	с. Пашково	ул. Давыдовского	10	-	-	8-914-470-7841
4	Розина	Наталья	Александровна	25.04.1975	Пенсионер	с. Пашково	ул. Давыдовского 1/я	9	3	1	8-984-124-5551
5	Чуева	Александра	Валерьевна	29.05.1982	не работает	с. Пашково	ул. Давыдовского 2/я	5	-	-	8-984-784-1141
6	Иванов	Иван	Иванович	12.05.1985	Продавец	с. Пашково	ул. Дмитриева	7	2	2	8-964-852-1471
7	Лыткина	Светлана	Ивановна	10.11.1962	не работает	с. Пашково	ул. Школьная	13	-	-	8-914-470-7841
8	Козырев	Венедикт	Владимирович	15.12.1985	Поляр	с. Пашково	ул. Пограничная	11	-	4	8-924-365-4521
9	Осипов	Геннадий	Анатолеевич	17.01.1952	Продавец	с. Пашково	ул. Нагорная	22	-	-	8-964-789-7896
10	Крыков	Александр	Михайлович	11.10.1944	Пенсионер	с. Пашково	ул. Дриблы	19	4	14	8-964-741-3638
11	Зотарева	Оксана	Александровна	11.07.1950	Пенсионерка	с. Пашково	ул. Раевского	17	-	-	8-924-123-0141
12	Мамы	Ирина	Андреевна	14.02.1963	Домохозяйка	с. Пашково	ул. Ленина	3	2	6	8-914-014-7045
13	Горова	Людмила	Владимировна	23.04.1958	Сл. работник	с. Пашково	ул. Набережная	8	-	-	8-984-362-0203
14	Шеванко	Александр	Дмитриевич	17.08.1960	не работает	с. Пашково	ул. Школьная	12	-	1	8-924-459-0708
15	Чукина	Анастасия	Васильевна	13.05.1983	Ветеринар	с. Пашково	ул. Моңаданная	4	-	-	8-984-478-7841

Рисунок 7– Окна справочников «Организации», «Ответственные лица» и «Граждане»

Таким образом, установка системы в Администрации Пашковского поселения, действующую в органах государственной власти Еврейской автономной области, позволит обеспечить: регистрацию, лёгкий и быстрый поиск обращений; подготовку заявлений и отчетных документов; автоматизировать процедуру рассмотрения обращений в администрацию. В будущем есть много направлений и вопросов, на которых следует сосредоточить внимание администрации. Это развитие информационно - аналитической работы и разработка рекомендаций и методических материалов, направленных на повышение эффективности работы с обращениями граждан, а также усиление мониторинга производительности и улучшения материально - технического оборудования, обучение персонала и стимулирование работников.

Биографический список

1. Архангельский А.Я. Delphi 7. Справочное пособие. М.: Бином-Пресс, 2004. 1024 с.
2. Гринченко Н.Н., Гусев Е.В., Макаров Н.П. Проектирование баз данных. СУБД Microsoft Access. Учебное пособие. М.: Горячая линия–Телеком, 2004. 240 с.
3. Маклаков С.В. Моделирование бизнес-процессов с Vpwin 4.0. М.: Диалог-МИФИ, 2005. 224 с.