

## АВТОМАТИЗАЦИЯ УЧЁТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Меркулов Я.И. ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»

Научный руководитель – преподаватель Кривоносова Н.В.

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»

**Введение.** В работе предоставлена информационная система, созданная с целью автоматизации учёта обращений граждан. Работа с обращениями граждан является одним из наиболее важных аспектов систем связей с общественностью для многих организаций, осуществляющих публично значимые функции. Обращения граждан также были и остаются важным средством взаимодействия общества с органами власти.

В системе связей с общественностью работа с обращениями граждан является крайне важным направлением деятельности различных организаций, в том числе органов муниципального управления, многофункциональных центров предоставления государственных услуг (МФЦ), библиотек, учебных заведений, предприятий ЖКХ и многих других.

Ещё одной причиной для заострения внимания на данной сфере работы таких организаций является издание Указа Президента Российской Федерации № 171 от 17.04.2017г. «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». Согласно этому указу, подобные организации теперь должны предоставлять в Администрацию Президента Российской Федерации информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по этим обращениям. Таким образом, использование данной системы призвано также помочь организациям соблюдать требования данного нормативного акта.

Хотя приём обращений граждан является глобально распространённой формой взаимодействия между гражданами и органами власти, в данном случае необходимо учитывать специфические для российского законодательства особенности, поэтому производился анализ только отечественного опыта решения данной проблемы. По итогам проведённых исследований был сделан вывод, что существующие системы учёта обращений граждан зачастую располагают излишним функционалом, который может редко применяться или не применяться организацией вообще, могут быть разработаны с учётом только на одного пользователя, часто требуют больших затрат на лицензирование. Данная система стремится устранить эти недостатки.

**Основная часть.** Для создания данной информационной системы была выбрана простая двухуровневая архитектура, также называемая архитектурой «клиент—сервер», то есть такая, в которых прикладные программы рассредоточены по рабочим станциям-клиентам, а сами данные об обращениях хранятся на выделенном сервере баз данных. В отличие от некоторых аналогичных систем, использующих локальное хранилище данных (например, встроенные СУБД вроде SQLite), такая архитектура позволяет нескольким клиентам работать с данными одновременно. Кроме того, наличие выделенного сервера значительно повышает возможный объём хранимых данных. Система рассчитана на использование во внутренней локальной сети организации, не требует непосредственного подключения к сети Интернет.

Сама клиентская программа написана на C# с использованием платформы WPF (Windows Presentation Foundation), основанной на фреймворке .NET; данная платформа призвана облегчить разработку настольных приложений с графическим интерфейсом для ОС Microsoft Windows и сделать её более быстрой и удобной. Для связи приложений с базой данных используется технология Entity Framework Core, также основанная на .NET.

В качестве СУБД была выбрана PostgreSQL, которая является свободной реляционной системой управления базами данных с открытым исходным кодом. Она совместима со

стандартом SQL и соблюдает принципы ACID, проста в установке и обслуживании, а также хорошо подходит для баз данных любого размера.

Функционал системы позволяет просматривать, создавать, редактировать и удалять обращения граждан; обращения разделены на две группы — открытые обращения и архивные обращения, которые просматриваются отдельно друг от друга. Также в системе присутствует возможность сортировки по некоторым параметрам обращений, группировки и поиска по реквизитам и содержанию обращения. Обычным пользователям доступен весь основной функционал системы; пользователи с ролью администратора также могут управлять учётными записями пользователей.

**Выводы.** Внедрение представленной системы в организации не потребует особой дополнительной настройки, кроме того, сама система достаточно нетребовательна и потому может использоваться даже на непроизводительных рабочих станциях.

#### **Список использованных источников:**

1. Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». — URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41869> (дата обращения: 17.01.2023). — Текст: электронный.
2. Прайс, М. С# 8 и .NET Core. Разработка и оптимизация: практическое руководство / М. Прайс. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 816 с. - (Серия «Для профессионалов»). - ISBN 978-5-4461-1700-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1733743> (дата обращения: 14.02.2023). – Режим доступа: по подписке.
3. Хорев, П. Б. Объектно-ориентированное программирование с примерами на C# : учебное пособие / П.Б. Хорев. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 200 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-680-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069921> (дата обращения: 20.02.2023).

Меркулов Я.И. (автор)

\_\_\_\_\_

Кривоносова Н.В. (научный руководитель)

\_\_\_\_\_