

Основні характеристики суб'єктів процесу опрацювання звернень громадян

Олександр Марковець

Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності, Національний університет “Львівська політехніка”, УКРАЇНА, м. Львів, вул. С. Бандери, 12,
E-mail: sanmarkovets@gmail.com

Abstract – The article presents the main characteristics of the subjects of the processing of claims and described their properties.

Ключові слова – електронне звернення, система опрацювання звернень громадян, параметри характеристик авторитетності.

I. Вступ

Основними суб'єктами в системі опрацювання звернень громадян є: звернення, автор звернення, джерело формування звернення та виконавець заявки, яка сформована на основі звернення. Кожен з цих суб'єктів відіграє важливу роль у процесі реєстрації, формування та опрацювання звернення. Для детального дослідження роботи СОЗГ дуже важливим є визначення основних характеристик кожного з цих суб'єктів.

II. Визначення основних характеристик суб'єктів процесу опрацювання звернень громадян.

Кожен із суб'єктів процесу опрацювання звернень громадян має певний рівень авторитетності. Авторитетність цих суб'єктів визначається окремо на основі їх характеристик. Параметри характеристик авторитетності необхідні при визначенні пріоритетності звернення, яке складається на основі авторитетності автора звернення та авторитетності ресурсу, з якого надійшло звернення [1].

Звернення, як суб'єкт процесу, містить наступні характеристики:

Стилістика тексту звернення. Тональність звернення – наскільки ввічливо та коректно оформлено звернення, використано шанобливі звертання, дотримано етичних норм комунікації. Наявність конкретних відомостей у зверненні підвищує рівень інформаційного наповнення та допомагає у розкритті проблеми. Наявність фото-, відеоматеріалу допомагає конкретизувати порушену у зверненні проблему. Стилістична достовірність звернення надає можливість визначити достовірність інформації на основі порівняння особових даних автора звернення із текстом поданого ним звернення.

Складність опрацювання. Визначається на основі інформаційного наповнення звернення. Найскладнішими в опрацюванні вважаються звернення декларативного характеру.

Тематика. Визначення тематики звернення пришвидшує процес призначення виконавця для звернення, а також інформує про відповідність тексту звернення певній предметній області. Для полегшення оформлення звернення формується набір тем, які відповідають найпоширенішим категоріям проблем.

Ключові слова. Аналіз тексту звернення допомагає конкретизувати проблему, яка описана у зверненні. Це здійснюється при порівнянні слів звернення із словами, які містяться у базі даних системи опрацювання звернень. Чим більше співпадінь слів у тексті звернення із ключовими словами системи, тим більша ймовірність приналежності даного звернення до проблематики відповідної системи.

Технічна достовірність інформації у зверненні. Основним параметром при перевірці достовірності інформації звернення є перевірка ір-адреси комп'ютера з якого було відправлене звернення до ір-адреси регіону, якого стосується проблема описана у зверненні. Така перевірка допомагає виокремити звернення, які можуть бути написані із шкідницькими намірами. Також, доцільним є перевірка облікових даних автора звернення, які подав при реєстрації в системі опрацювання звернень або інших Інтернет-джерелах (соціальних мережах, веб-форумах) з даними, які він вказує при створенні звернення.

Дані характеристики звернення тісно пов'язані із іншими суб'єктами процесу опрацювання звернень, такими як автор звернення та ресурс (джерело) надходження звернення. Для визначення авторитетності даних суб'єктів також використовуються подібні характеристики. Так, для визначення авторитетності автора звернення використовуються дані персональної інформації, історії використання СОЗГ та службової (технічної) інформації про автора. А для визначення авторитетності ресурсу використовується набір характеристик: популярність даного ресурсу, кількість користувачів та повноти їх особової інформації, актуальність дописів та тематик ресурсу, географічна приналежності користувачів даного ресурсу.

Висновок

Визначення параметрів характеристик суб'єктів процесу опрацювання звернень забезпечує перевірку достовірності інформації поданої у звернення та полегшує процес його опрацювання.

Література

1. Марковець О. В. Дослідження засобів комунікації користувачів мережі Інтернет з органами місцевої влади / О. В. Марковець, Р. О. Корж, У. Б. Ярка // Східно-Європейський журнал передових технологій. – Харків, 2013. – № 3/9 (63) / 2013 – С. 38–41.