

Архітектура системи опрацювання звернень громадян

Олександр Марковець

Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності, Національний університет “Львівська політехніка”, УКРАЇНА, м. Львів, вул. С. Бандери, 12,
E-mail: oleksandr.v.markovets@lpnu.ua

The article presents the basic components of the request processing system and describes their functionalities.

Ключові слова: звернення громадян, пошук інформації, дописи, онлайн-спільнота, GPSS.

Вступ

У сучасному суспільстві звернення громадян до органів влади відіграють важливу роль у моніторингу проблем, що виникають у сфері суспільного життя. Механізм оформлення звернення докладно описано у законах та нормативних актах, але недоліком його є обов'язкова наявність паперового документу. В контексті розвитку електронного урядування та електронного документообігу існує потреба у проектуванні та розробці системи, яка б надавала можливість створювати та опрацьовувати електронні звернення громадян до органів влади.

Компоненти системи опрацювання звернень громадян

Система опрацювання звернень громадян (СОЗГ) створюється на основі клієнт-серверної архітектури із розподілом прав доступу для різних категорій користувачів. Вона повинна містити такі основні компоненти: сервіс оформлення та збору звернень, сервіс опрацювання текстів у зверненні, базу даних системи, сервіс формування відповідей на звернення, сервіс для контролю та адміністрування системи та сервіс моделювання роботи системи у різних ситуаціях.

Сервіс оформлення та збору звернень громадян реалізовується на основі веб-додатку із відповідними формами для вводу інформації, які чітко відповідають нормам Закону України «Про звернення громадян». За допомогою цього сервісу здійснюється ввід інформації по зверненню громадян та контролюється повнота та правильність заповненої веб-форми. Також даний сервіс повинен забезпечити можливість пошуку потенційних звернень на основі дописів користувачів онлайн-спільнот. Такими онлайн-спільнотами є тематичні веб-форуми, групи соціальних мереж та системи організації публікування коментарів на офіційних веб-сайтах органів влади.

Пошук здійснюється за допомогою наперед створених запитів до цих спільнот, які будуються на основі ключових слів та фраз, що відповідають сферам діяльності органу влади.

Сервіс опрацювання тексту звернення призначений для розбору тексту та аналізу його на наявність ключових слів. Даний сервіс реалізований за допомогою спеціальних програм-парсерів, які здійснюють розбір тексту і шукають ключові слова та фрази. На основі співпадінь ключових слів у тексті звернення та ключових слів що відповідають сфері діяльності певного відділу органу влади, відбувається призначення виконавця для цього звернення. Також на цьому етапі здійснюється фільтрування звернень, які містять нецензурні слова та заклики на розпалювання національної, расової або релігійної ворожнечі та ненависті; на приниження національної честі та гідності або образу почуттів громадян.

База даних СОЗГ повинна містити повну інформацію про користувачів системи, ними можуть бути автори звернень, виконавці звернень, диспетчери системи та в окремих випадках модератори онлайн-спільнот, які можуть бути і авторами звернень, так і виконавцями. В базі даних також має бути інформація про джерела створення звернень, такі як онлайн-спільноти. А саме правила публікування дописів і особливості комунікації користувачів. Ще однією важливою складовою бази даних є словники ключових слів. Вони використовуються при пошуку дописів для генерування звернень, а також для визначення виконавців отриманих звернень.

Сервіс формування відповідей на звернення реалізовується у вигляді веб-додатки, за допомогою здійснюється розсилка результатів розгляду звернення авторам, публікування результатів в онлайн-спільнотах, а також публікація результатів роботи із зверненнями громадян на сайті органу влади. Окремим випадком є формування бази знань (ЧаПи) з актуальних питань, які часто створюється порушуються у зверненнях громадян, та відповідей на них.

Важливим сервісом є контроль на вчасність опрацювання звернень та формування звітів по результатам роботи системи, а також забезпечення стабільного функціонування СОЗГ.

Особливістю СОЗГ є сервіс моделювання ситуацій з опрацювання звернень громадян та планування залучення необхідних ресурсів для ефективного функціонування СОЗГ. Це здійснюється за допомогою імітаційного моделювання з використанням системи GPSS.

ВИСНОВОК

Застосування систем опрацювання звернень громадян дозволить налагодити ефективну комунікацію громадян з органами влади та здійснювати постійний моніторинг ситуації у сфері діяльності органу влади.