



С.П. Орлов, Д.С. Савельев

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБРАБОТКИ ЭЛЕКТРОННЫХ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ

(Самарский государственный технический университет)

Местное самоуправление в Российской Федерации действует уже на протяжении более десятка лет. На протяжении этого времени накоплен обширный опыт в решении множества задач, тем не менее, принятая модель самоуправления не является идеальной. Одной из ключевых проблем функционирования системы исполнительной власти в Российской Федерации является информационная закрытость органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, а также отсутствие обратной связи с гражданами и организациями [1]. Приоритетная цель муниципального управления – повышение уровня жизни жителей, развитие инфраструктуры, эффективное использование имеющихся возможностей, но в рамках муниципалитета [2]. Отсутствие доступной и понятной информации об условиях предоставления услуг, длительность сроков принятия решения, несоблюдение требований комфортности оказания услуг, коррупция – это лишь часть тех проблем, с которыми приходится сталкиваться населению при взаимодействии с органами власти.

Таким образом, можно выделить следующий ряд проблем в нынешнем муниципальном управлении:

- неосведомленность населения о возможностях работы с муниципальной властью;
- трудоемкость и большие временные затраты при взаимодействии граждан с органами исполнительной власти;
- невозможность контроля сроков и качества выполнения работ в различных сферах городского хозяйства;
- неразвитость механизмов общественной экспертизы социально значимых решений органов исполнительной власти;
- отсутствие централизованного, стандартизированного хранилища данных об обращениях жителей в органы муниципальной власти.

Решение этих проблем позволит создать для гражданина комфортные условия в работе с органами муниципальной власти, что привлечет граждан к участию в процессах муниципального управления.

Для привлечения граждан к самоуправлению нужно свести к минимуму их трудовые и временные затраты при подаче обращения в органы муниципальной власти. Для систематизации и анализа заявлений, результатов, а также хода и объема работы, выполняемой органами муниципальной власти и муниципальными предприятиями, следует создать информационную систему и хранилище данных, аккумулирующее в себе данные об обращениях граждан, о ходе обработки обращений и ее результатах, а также об ответственных участниках обработки обращения гражданина.



Достижению этого может способствовать использование современных мобильных компьютерных устройств и персональных компьютеров граждан, а также систем автоматизированной обработки обращений. Гражданин, используя планшет или смартфон, за короткое время может отправить обращение в органы муниципальной власти прямо с места обнаружения проблемы. Причем к обращению могут быть добавлены медиафайлы, подробно раскрывающие проблему, а также данные о местонахождении проблемы. Применение компьютерных средств полностью исключает необходимость личного присутствия гражданина в органах муниципальной власти в момент подачи обращения.

Разработка системы автоматизированной обработки обращений позволит не только повысить комфортность подачи обращения в органы муниципальной власти, но и ускорить процесс обработки обращения, а также дать дополнительные возможности органам государственной власти контролировать качество работы на местах.

Обращение после подачи должно поступать в автоматизированную систему обработки обращений, где будет сохранено и передано в ответственные ведомства на дальнейшую обработку. В процессе обработки ответственные ведомства могут изменять статус состояния обращения и, по факту изменения статуса, система рассылает оповещения гражданину. Более того, современные программные средства позволяют моделировать процесс обработки обращения, назначая обработку тому или иному ответственному лицу, организации, роли, в зависимости от этапа процесса обработки. При этом будет в полном объеме сохранена информация об истории обработки обращения: даты назначений, крайние сроки выполнения работ, реальные сроки выполнения работ, решение ответственного лица, его комментарии по поводу решения. Эта информация, в свою очередь, может использоваться органами государственной власти для оценки качества деятельности органов муниципальной власти.

Результат использования информационных технологий в данной области должен оцениваться критериями качества работы муниципального органа власти. Выделим два основных критерия: а) эффективность обработки обращений граждан и б) качество устранения претензий, предъявляемых в обращении.

Эффективность  $E$  - это отношение поступивших заявок (обращений) к среднему времени прохождения обращения в процессе обработки:

$$E = \frac{K}{T_{cp}},$$

где  $K$  - количество поступивших обращений в определенный период времени,  $T_{cp}$  - среднее время прохождения одного обращения по всем этапам процесса обработки в муниципальном органе.

Время прохождения одного обращения определяется как сумма времен  $t_n^o$  обработки обращения на каждом конкретном этапе и суммы времен  $t_j^п$  перехода обращения с этапа на этап:



$$T_m = \sum_{n=1}^N t_n^o + \sum_{j=1}^J t_j^п,$$

где  $N$  - количество этапов,  $J$  - количество переходов, при этом переходы могут быть циклическими, следовательно,  $J \neq N-1$ .

В качестве величины, отражающей качество устранения предъявляемых в обращении претензий, примем количество возвращенных на доработку обращений  $K_\partial$ . В случае идеальной работы органов муниципальной власти количество возвращенных на доработку обращений будет стремиться к нулю:

$$\lim_{K \rightarrow \infty} \frac{K_\partial}{K} \rightarrow 0, (4)$$

Таким образом, задаче оптимизации процесса обращений можно сформулировать следующим образом:

1. Повышение эффективности  $E$  работы органа муниципальной власти.
2. Снижение количества обращений  $K_\partial$ , возвращенных на доработку.

Для увеличения эффективности  $E$  необходимо снижать время обработки обращения  $T_m$ . Использование современных мобильных компьютерных устройств и персональных компьютеров, а также систем автоматизированной обработки обращений повышает комфортность подачи обращения, что ведет к повышению количества обращений, подаваемых гражданами. Для снижения времени  $T_m$  предлагается процесс, построенный на анализе взаимодействия органов исполнительной власти г. Москвы по работе с сообщениями граждан. В первую очередь выделим участников процесса и их обязанности (таблица 1).

Таблица 1

Участники процесса обработки обращения и их обязанности

Участник	Обязанности
Заявитель	Граждане, использующие систему обработки электронных сообщений граждан с целью отправки сообщений разного типа
Модератор	Сотрудник, проверяющий обращение гражданина и ответы на корректность, и соответствие правилам подачи обращений и ответов
Распределяющий орган исполнительной власти (РОИВ)	Органы и организации, наделенные полномочиями назначать устранение указанной в обращении проблемы конкретному органу исполнительной власти
Орган исполнительной власти (ОИВ)	Органы и организации, непосредственно ответственные за устранение указанной в обращении проблемы
Утверждающий орган исполнительной власти (УОИВ)	Органы и организации, утверждающие ответы, данные ОИВ
Распределяющий контролирующий орган	Органы и организации, наделенные полномочиями назначать контроль выполненной ОИВ работы конкретному контролирующему



(РКО)	органу
Контролирующий орган (КО)	Органы и организации, контролирующие процесс обработки обращений граждан органами исполнительной власти, и наделенные соответствующими полномочиями.
Утверждающий контролирующий орган (УКО)	Органы и организации, утверждающие ответы, данные КО

В докладе подробно рассмотрен алгоритм обработки обращений в системе электронных сообщений граждан, построенный на базе описанных участников процесса. Введение автоматизированной обработки обращений позволит создать единую рабочую инфраструктуру для всех участников процесса, предоставляя им мгновенный доступ к обращениям.

Таким образом, введение системы электронной обработки обращений граждан позволит создать для гражданина лучшие условия для участия в жизни своей административно-территориальной единицы и увеличит степень доверия к органам муниципальной власти путем постоянного информирования гражданина о ходе обработки обращения.

### Литература

1. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 годах: одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 окт. 2005 г. № 1789-р
2. Система муниципального управления: учеб. для вузов / под ред. В. Б. Зотова. - СПб.: Изд. дом "Питер", 2008. – 512 с.

В.А. Печенин, Н.В. Рузанов, М.А. Болотов

### РАЗРАБОТКА АНАЛИТИКО-ЧИСЛЕННОЙ МОДЕЛИ ОЦЕНКИ ПОГРЕШНОСТЕЙ КООРДИНАТНЫХ ИЗМЕРЕНИЙ СЛОЖНЫХ ПРОФИЛЕЙ ДЕТАЛЕЙ МАШИНОСТРОЕНИЯ

(Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Самарский государственный аэрокосмический университет имени академика С.П. Королева (национальный исследовательский университет)»)

Результат любых измерений содержит ошибки (погрешности). Можно выделить следующие источники погрешностей измерения: несовершенство измерительных приборов; отклонение измеряемой детали от ее номинальной формы; погрешности, вызванные оператором; различные внешние факторы (температура, вибрация, чистота измеряемой детали, способ закрепления измеряемой детали); методика выполнения измерения; алгоритмы, используемые