

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ - УЧЕБНО-
НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ КОМПЛЕКС»**

Спасибо за внимание!

**«Разработка автоматизированной системы
учета обращений граждан в органы
Федерального казначейства»**

Руководитель дипломной работы Борисова Елена
Викторовна

Студент Мироненко Николай Анатольевич

Цель дипломной работы заключается в повышении эффективности механизма учета обращений граждан и оперативности формирования отчетной документации в органах Федерального казначейства

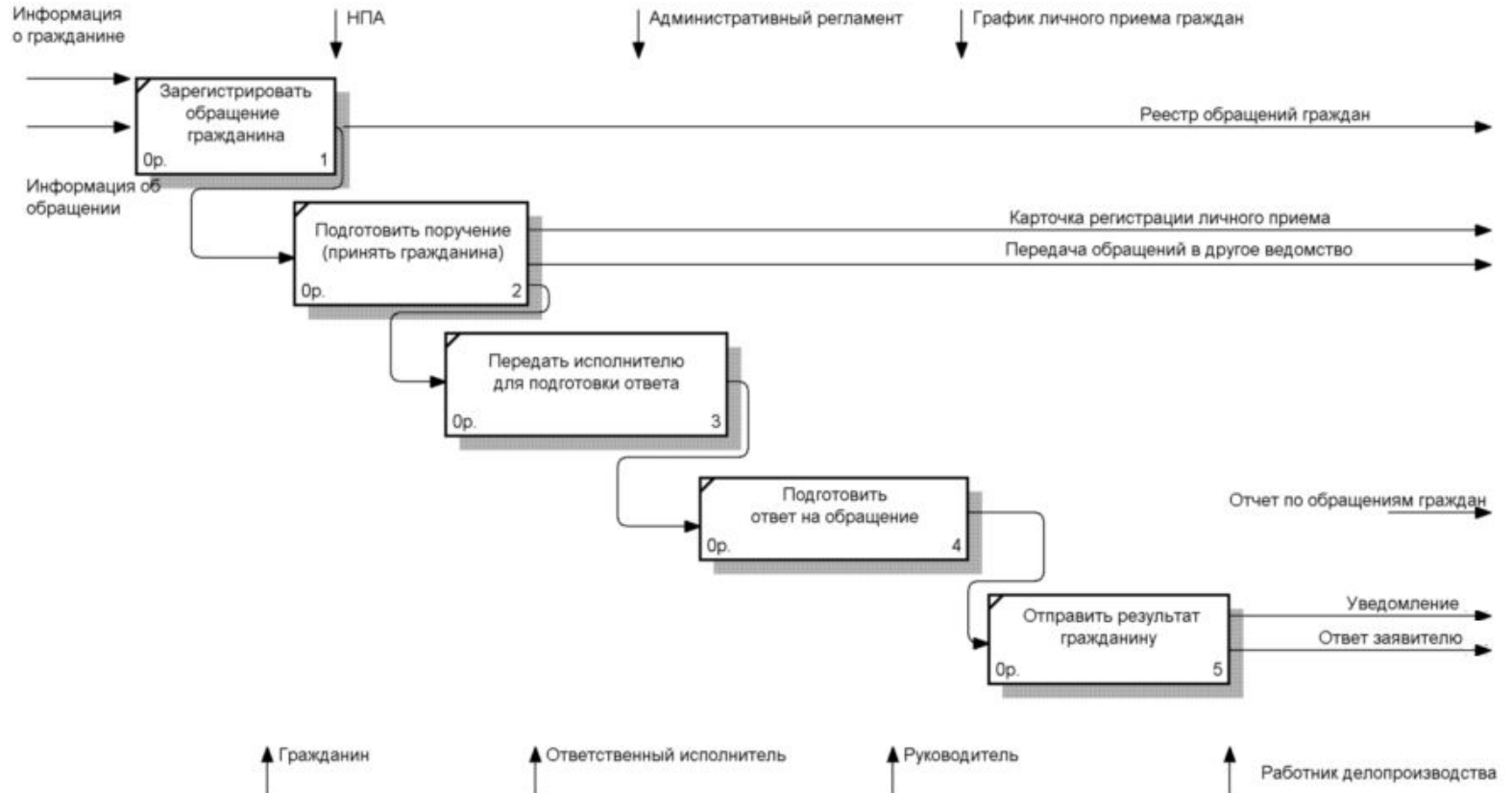
Задачи дипломной работы

- рассмотреть порядок исполнения государственной функции по обращению граждан в органах Федерального казначейства;
- выявить основные требования к информированию граждан;
- исследовать организацию работы с письменными обращениями граждан и организацию личного приема граждан;
- раскрыть этапы проектирования системы учета обращений граждан;
- описать деятельность исследуемого объекта – Отделения по Болховскому району УФК по Орловской области;
- построить модели бизнес-процессов;
- отразить последовательность и структуру создаваемой системы;
- оценить экономический эффект от внедрения разрабатываемой автоматизированной системы;
- изучить безопасность жизнедеятельности.

Последовательность действий при организации учета обращений граждан

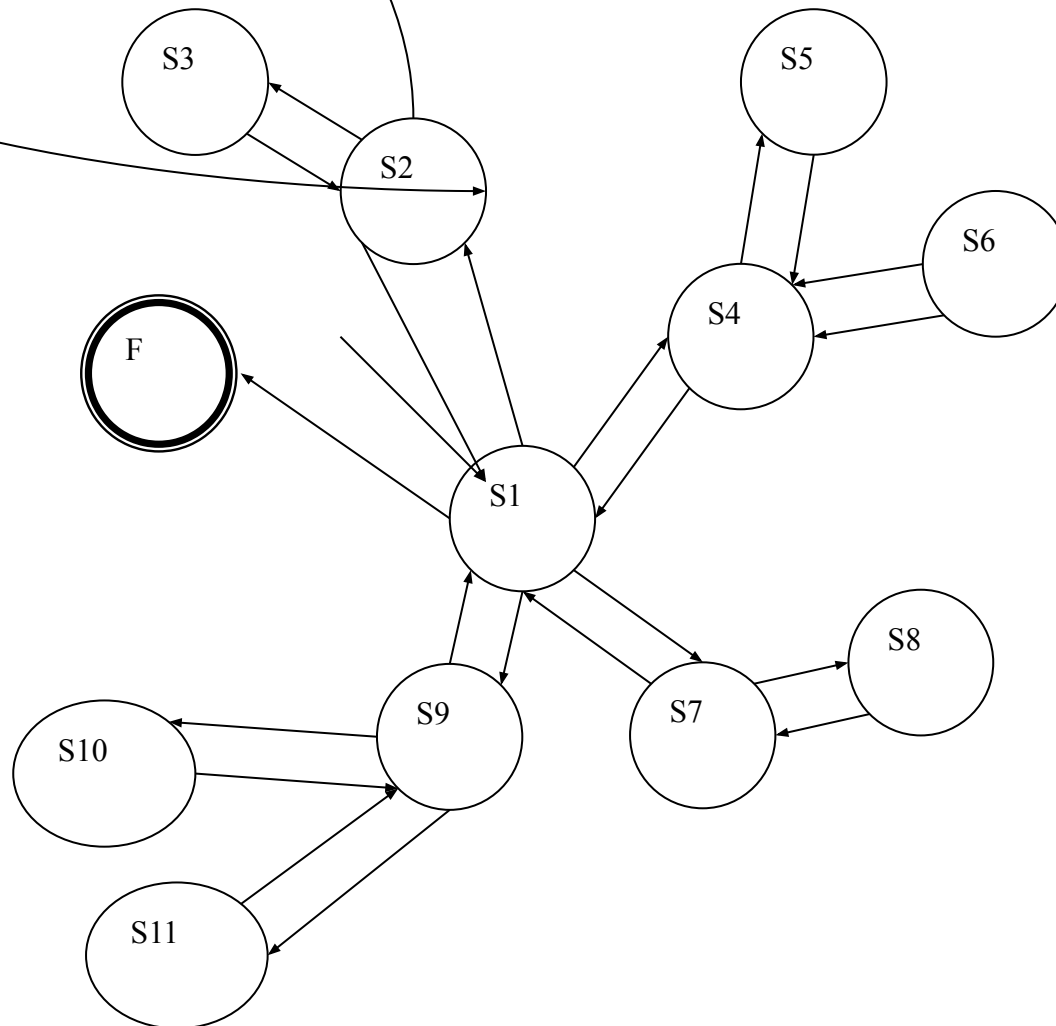


Декомпозиция контекстной диаграммы по учету обращений граждан





Логическая модель базы данных

Логика диалога подсети «Руководитель»



Форма ввода обращения гражданина

 Система учета обращений граждан Матвеев А. В. 

[Учесть обращение](#) [Обращения](#) [Архив](#)

Учет обращения

Наименование *

Содержание *

Номер документа * ФИО обратившегося Вид поступления

Адрес для ответа

Вид поступления
письменно
по телефону
электронная почта
личный прием
другое

ФИО сотрудника для ответа

Форма списка поступивших обращений

Учесть обращение Обращения Отчеты

Список поступивших обращений Всего поступивших обращений 8

1	40	!	2010-12-10 14:24:21	Яхин Петр Сергеевич	Обращение-5	i	Егоров Тимур Сергеевич	
2	41	!	2010-12-10 14:25:41	Сергеев Антон Петрович	Обращение-6	i	Егоров Тимур Сергеевич	
3	42	!	2010-12-10 14:43:53	Иванов Юрий Васильевич		i	Егоров Тимур Сергеевич	
4	44	+	2010-12-12 21:37:32	Кузнецова М.М.				
5	37	+	2010-12-10 14:09:50	Петрова Вероника Ивановна				
6	38	+	2010-12-10 17:26:46	Васечкина Ольга Петровна				
7	39	+	2010-12-10 18:51:14	Васильева Татьяна Васильевна				
8	43	+	2010-12-10 17:52:38	Логинов Сергей Петрович				

Система учета обращений граждан

Подробная информация об обращении № 43

Номер документа	123
Поступило	личный прием
Содержание обращения	содержание обращения
Адрес для ответа	Оренбург, Тверская, 45-09, 567-87-87

Отчет по обращениям граждан

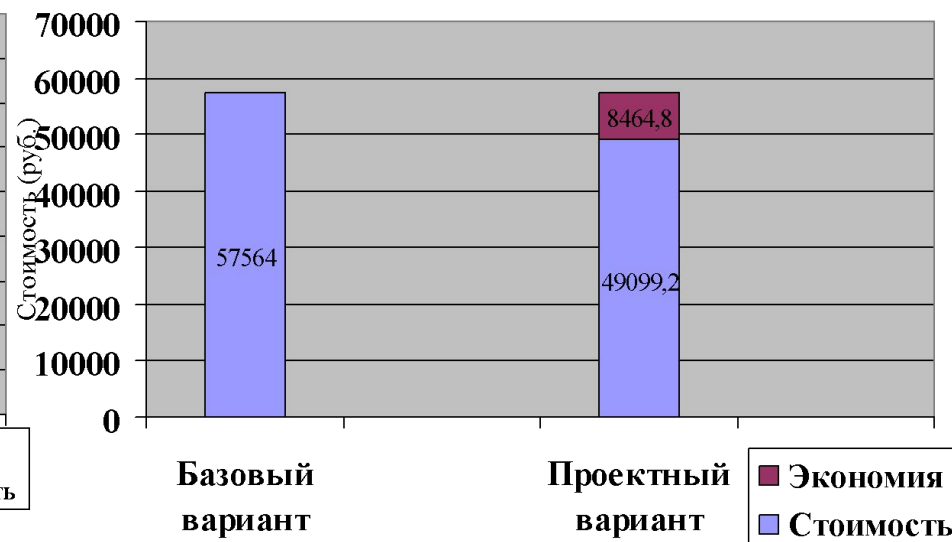
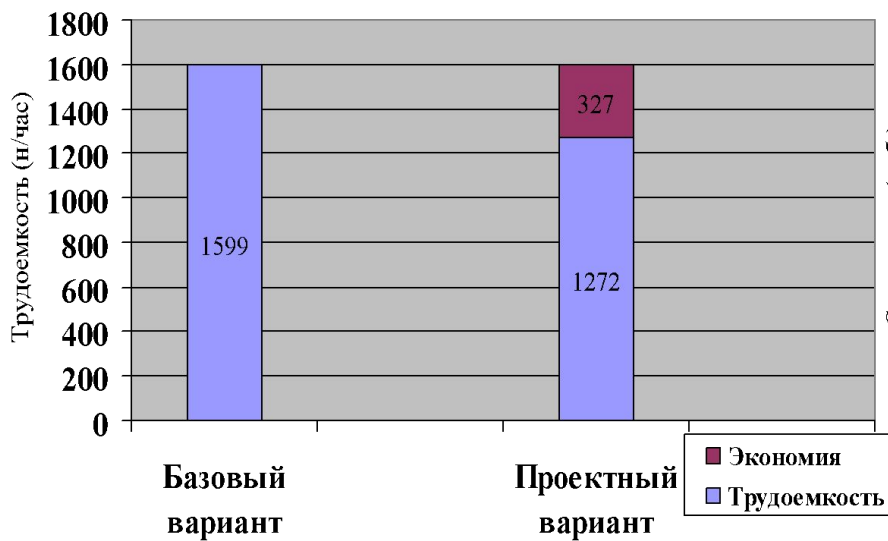
ОТЧЕТ за 2010-12

по обращениям граждан

№ пп	№ и дата док.	ФИО Заявителя	Содержание	Исполнитель	Адрес и телефон	Дата рассмотрения	Результат
1	12 2010 -12-10	Петрова Вероника Ивановна	Содержание обращения 2	Егоров Тимур Сергеевич	Москва, Каледонская, 12-09, 456- 09-09	2010-12-10	Решено!
2	13 2010 -12-10	Васечкина Ольга Петровна	Содержание обращения3	Егоров Тимур Сергеевич	Москва, Долотный переулок, 12 -09, 456-09- 99	2010-12-10	Принято решение о штрафе
3	13 2010 -12-10	Васильева Татьяна Васильевна	Содержание обращения-4	Егоров Тимур Сергеевич	Москва, Первый тупик, 34-98, 345-98-98	2010-12-10	Отказано в связи с необоснованностью требований
4	156 2010-12 -10	Яхин Петр Сергеевич	Содержание обращения 5	Егоров Тимур Сергеевич	Москва, Второй тупик, 45-76, 345-87-87		
5	34 2010 -12-10	Сергеев Антон Петрович	Содержание обращения-6	Егоров Тимур Сергеевич	Москва, Третий тупик, 34-87, 234-87-87		

Экономическое обоснование внедрения системы

Показатель	Базовый вариант	Проектируемый вариант	Абсолютное изменение затрат	Коэффициент относит. изменения затрат, %	Индекс снижения затрат
Трудоемкость (н/час)	1599	1272	327	20,45	1,26
Стоимость (руб.)	57564	49099,2	8464,8	17,71	1,17



БЖ

