

Министерство образования Республики Беларусь

**Учреждение образования
«Международный государственный экологический институт
имени А.Д. Сахарова»
Белорусского государственного университета**

**Факультет мониторинга окружающей среды
Кафедра экологических информационных систем**

**АВТОМАТИЗАЦИЯ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ПРОИЗВОДСТВЕ «МИНСКАЯ ПОЧТА»**

**Дипломная работа студента 6 курса
Ананича Андрея Витальевича**

_____ А. В. Ананич

**«Допустить к защите»
Зав. кафедрой экологических
информационных систем
к.ф.–м.н., доцент**

_____ В.А. Иванюкович

« ____ » _____ 2018г.

**Научный руководитель
старший преподаватель**

_____ Н.Н. Горбачев

Минск 2018

Автоматизация учета обращений граждан и юридических лиц на производстве «Минская почта»

Реферат

Дипломная работа с.61, рис.23, таблиц 5, приложение 1, 19 источников.

MICROSOFT VISUAL STUDIO 2013, ОБЪЕКТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЯЗЫК ПРОГРАММИРОВАНИЯ C#, ТЕХНОЛОГИЯ ASP.NET, СУБД MICROSOFT SQL SERVER, АВТОМАТИЗАЦИЯ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ, ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЕ

Обращения граждан и юридических лиц, направляемые в государственные органы и иные организации (должностным лицам), а также обращения, изложенные в книге замечаний и предложений, являются важным средством соблюдения их прав, свобод и законных интересов. Право на обращение – одно из политических прав, закрепленных в Конституции Республики Беларусь.

Работа с обращениями строится в соответствии с действующим законодательством и рассматривается как важная форма общественного контроля за деятельностью национальной почтовой сети. Обращения клиентов являются источником необходимой информации для решения текущих и перспективных вопросов, влияющих на повышение качества оказания услуг. Все выявленные нарушения обрабатываются, анализируются, обобщаются в единый материал с целью учета и исключения повторных нарушений.

Целью работы является автоматизация рабочих мест по учету обращений граждан и юридических лиц на производстве «Минская почта».

Задачи:

- провести анализ нормативных правовых актов, регулирующих порядок работы с обращениями граждан и юридических лиц;
- провести анализ организации работы с обращениями граждан и юридических лиц на производстве «Минская почта»;
- разработать требования к автоматизации рабочего места по учету обращений граждан и юридических лиц на производстве «Минская почта»;
- разработать структуру и программные модули автоматизированного рабочего места;
- провести тестирование разработанного автоматизированного рабочего места.

Аўтаматызацыя ўліку зваротаў грамадзян і юрыдычных асоб на вытворчасці «Мінская пошта»

Рэферат

Дыпломная работа с.61, мал.23, табліц 5, 19 крыніц.

MICROSOFT VISUAL STUDIO 2013, АБ'ЕКТНА-АРЫЕНТАВАНАЯ
МОВА ПРАГРАМАВАННЯ C#, ТЭХНАЛОГІЯ ASP.NET, СКБД MICROSOFT
SQL SERVER, АУТАМАТЫЗАЦЫЯ УЛІКУ ЗВАРОТАЎ, ВЭБ-
ПРЫЛАЖЭННЕ

Звароты грамадзян і юрыдычных асоб, якія накіроўваюцца ў дзяржаўныя органы і іншыя арганізацыі (службовым асобам), а таксама звароты, выкладзеныя ў кнізе заўваг і прапаноў, з'яўляюцца важным сродкам захавання іх правоў, свабод і законных інтарэсаў. Права на зварот – адно з палітычных правоў, замацаваных у Канстытуцыі Рэспублікі Беларусь.

Работа са зваротамі будзеца ў адпаведнасці з дзеючым заканадаўствам і разглядаецца як важная форма грамадскага кантролю за дзейнасцю нацыянальнай паштовай сеткі. Звароты кліентаў з'яўляюцца крыніцай неабходнай інфармацыі для рашэння бягучых і перспектывных пытанняў, якія ўплываюць на павышэнне якасці аказання паслуг. Усе выяўленыя парушэнні апрацоўваюцца, аналізуюцца, абагульняюцца ў адзіны матэрыял з мэтай уліку і выключэння паўторных парушэнняў.

Мэтай работы з'яўляецца аўтаматызацыя рабочых месцаў па ўліку зваротаў грамадзян і юрыдычных асоб на вытворчасці «Мінская пошта».

Задачы:

- правесці аналіз нарматыўных прававых актаў, якія рэгулююць парадак працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб;
- правесці аналіз арганізацыі працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб на вытворчасці «Мінская пошта»;
- распрацаваць патрабаванні да аўтаматызацыі працоўнага месца па ўліку зваротаў грамадзян і юрыдычных асоб на вытворчасці «Мінская пошта»;
- распрацаваць структуру і праграмныя модулі аўтаматызаванага працоўнага месца;
- правесці тэставанне распрацаванага аўтаматызаванага працоўнага месца.

Automation of accounting of citizens 'and legal entities' appeals at Minsk post production»

Abstract

Thesis of S.61, Fig.23, tables 5, 19 sources.

MICROSOFT VISUAL STUDIO 2013, OBJECT-ORIENTED LANGUAGE OF C # PROGRAMMING, ASP.NET TECHNOLOGY, MICROSOFT SQL SERVER, AUTOMATION OF ACCOUNT ACCOUNTING, WEB APPLICATION

Appeals of citizens and legal entities that are sent to state bodies and other organizations (officials), as well as the treatment set out in the book of comments and suggestions, are an important means of preserving their rights, freedoms and legitimate interests. The right to appeal is one of the political rights enshrined in the Constitution of the Republic of Belarus.

Work with applications is built in accordance with the current legislation and is considered as an important form of public control over the activities of the national postal network. Customer communications are a source of necessary information to address current and future issues that affect the quality of services. All revealed violations are processed, analyzed, summarized in uniform material for the purpose of accounting and the exception of repeated violations.

The aim of this work is to automate jobs on account of references of citizens and legal entities for the production of "Minsk post".

Tasks:

- to carry out the analysis of the regulatory legal acts regulating the order of work with addresses of citizens and legal entities;
- to analyze the organization of work with citizens and legal entities in the production of " Minsk post»;
- to develop requirements for automation of the workplace for the accounting of citizens and legal entities in the production of "Minsk post";
- to develop the structure and software modules of the automated workplace;
- to test the developed automated workplace.