

Кмете, виж! – платформа за докладване на неспешни сигнали



Тодор Михайлов, Моско Алажем, Софтуерна група АКСТЪР

В момента общинските администрации не предоставят лесен и достъпен начин за подаване на сигнали за съществуващи проблеми в или извън населеното място. Обикновено процедурата по подаване на такива сигнали е тромава, формална и обезкуражаваща за съвестния гражданин. Затова Софтуерна група Акстър е разработила „Кмете, виж!“ – платформа за докладване на неспешни сигнали.

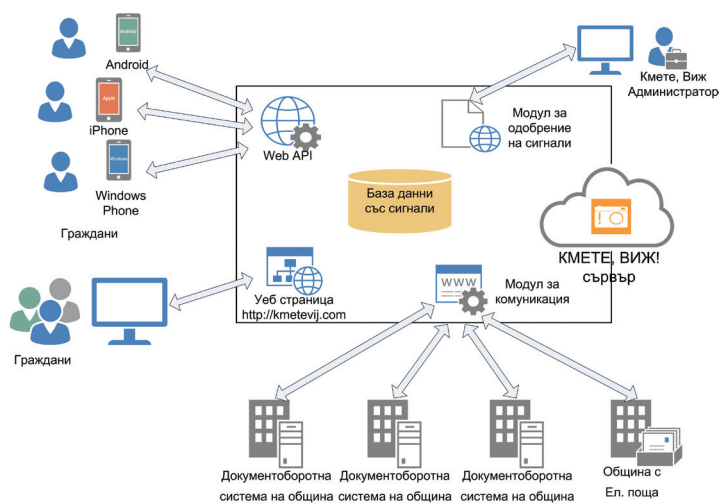
Описание

„Кмете, виж!“ е платформа за лесно докладване на неспешни сигнали от различно естество към общинските администрации. Например – дупка в асфалта пред Вашия дом, счупена катерушка, разпилян боклук, неправилно паркиран автомобил. Докладването се извършва през уеб (<http://kmetevij.com>) и/или мобилно приложение, което позволява гражданите да направят снимки и да дадат кратко описание. Информацията се изпраща на сървър, който в зависимост от местоположението и ключови думи класифицира проблема и го насочва към съответната общинска администрация (за София към съответния район) по различни канали. Сигналят може да се заведе автоматично в документооборотната система или да се изпрати на официалния е-мейл на общината. Гражданинът предоставя контакти, на които може да получава информация за статуса на проблема.

Полза от системата

Системата скъсява разстоянието между гражданите и администрациите и повишава възможността да се докладват проблеми и сигнали. Известно е, че когато един съвестен гражданин види някакъв проблем и има желание да го докладва, той трябва да изразходва доста усилия и нерви, за да се получи резултат. Все още няма реализиран единен телефон за неспешни повиквания. Мобилното приложение „Кмете, виж!“, позволява да се изпрати информация за проблема с няколко лесни стъпки, без да е нужно да се търси точният телефон на съответната служба на съответната общинска администрация, като гражданинът е уверен, че сигналят ще стигне където трябва. Фактът, че има обратна връзка позволява на гражданите да контролират действията на администрацията.

Архитектура на системата



Фиг. 1 Архитектура на системата

Системата се състои от уеб сървърно приложение, на което се получават и обработват сигналите, мобилни приложения и модул за изпращане на данните към деловодната система на администрацията.

На фиг. 1 е показана архитектурата на системата и начинът на взаимодействие между отделните части на системата и администрацията.

Модули на системата

Системата се състои от няколко модула, които осигуряват успешното получаване на сигнали и изпращането им към администрациите на съответните организации, за които са предназначени.

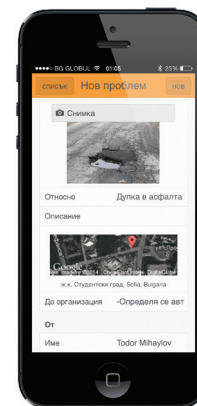
Уеб модул

Уеб приложението е съставено от уеб форма за подаване на сигнал, програмен интерфейс за получаване на сигнали от мобилните приложения и административен панел, от който администратор може да преглежда и одобрява заявките, преди да бъдат изпратени към администрациите. *Публичната част на уеб приложението може да бъде достъпена на <http://kmetevij.com>.*

Сигналите, които постъпват на сървъра, минават през „спам“ филтър и се одобряват от оператор, преди да бъдат изпратени към общинската администрация. Администрацията се определя автоматично според GPS координатите и съдържанието на сигнала.

Мобилни приложения

Разработени са мобилни приложения за докладване на проблеми за платформите iOS, Android и Windows Phone. Те позволяват да се направи снимка с мобилния телефон и да се прикачат GPS координати, които се изпращат на сървъра на системата. След одобрение от администратор сигналите се изпращат към съответната администрация по наличните за нея канали.



Фиг. 2 Мобилно приложение за iPhone

Модул за изпращане на сигнали към администрациите

Изпращането на постъпилите и одобрени сигнали става посредством специален модул. В зависимост от профила на общината, до която се изпраща сигнал, се избира автоматично канал за изпращане:

Ако общината разполага със съвременна документооборотна система, сигналят директно се завежда и насочва към съответната служба, отговорна за неговата обработка. Този тип системи разполагат с модули за обмен на документи по електронен път.

В противен случай сигналят се изпраща на официалната електронна поща на общината. *Отговори на съобщението се обработват и се отразяват на <http://kmetevij.com>.*