

Проект:

***Систем за управување со локални
проблеми (СУЛП)***

Елицитациски документ

Изработиле:

Андреј Бардакоски

Кристијан Василевски

Синиша Бошковски

Април 2022 година

Содржина

1. Вовед	3
2. Опис на домен	3
2.1. Речник (термини и акроними)	3
2.2 Општото знаење за доменот.....	3
2.3. Околина и контекст	4
2.4. Доменски модел	4
3. Почетен опис на проблемот.....	5
3.1. Опис на засегнати страни (stakeholders) и нивните цели заедно со опис на односите помеѓу целите и заинтересирани страни.	5
3.2. Опис на опсегот на системот	5
3.3. Главни кориснички случаи	6
3.4. Прелиминарните барања	8
3.5. Ограничувања.....	9
3.6. Ризици	9
4. Аспекти со потреба за појаснувања	9
5. Осврт на интервјуто.....	9
6. Опис на тимот и улоги.....	10

1. Вовед

Системот за управување со локални проблеми ќе се користи од локалната самоуправа и државните институции како алтка за полесно и поефикасно детектирање на проблемите на граѓаните, како и од страна на самите граѓаните за поедноставно и побрзо пријавување на проблемите. Исто така системот ќе нуди поефикасно и поорганизирано решавање на проблемите како и нивна валидација, нивно сортирање според одредени категории и приоритизирање.

2. Опис на домен

2.1. Речник (термини и акроними)

- СУЛП – Систем за управување со локални проблеми (понатаму во текстот како системот)
- МВР – Министерство за внатрешни работи
- Едитира – изменува, променува, менува
- Urvote – позитивно гласање, (се согласувам / ми се допаѓа)
- Spam - несакани обично комерцијални пораки (како што се е-пошта, текстуални пораки или објави на Интернет) испратени до голем број примачи или објавени на голем број места
- Стејкхолдер - лице како вработен, клиент или граѓанин кој е вклучен во организација, општество итн. и затоа има одговорност кон нив и интерес за нивниот успех
- Интервју – формален состанок, средба разговор
- Објава / пост – Кога проблемот ќе биде валидиран од овластено лице од локална самоуправа станува јавно видлив во форма на објава / пост
- Интерфејс - ситуација, начин или место каде што две работи се спојуваат и влијаат една на друга, најчесто употребуван израз за врска помеѓу човек и компјутер (систем)

2.2 Општото знаење за доменот

Системот за управување со локални проблеми ќе цели да го замени досегашниот систем на пријавување на проблеми преку телефонска комуникација со соодветната институција. Кој што е застарен и не ефикасен затоа што телефонските линии се активни само во одредени делови од денот и често се зафатени, граѓаните имаат потешкотии да ги најдат телефонските броеви и не секогаш граѓанинот знае која е институцијата која е задолжена за дадениот проблем. Исто така системот ќе го замени начинот на кој граѓаните постираат

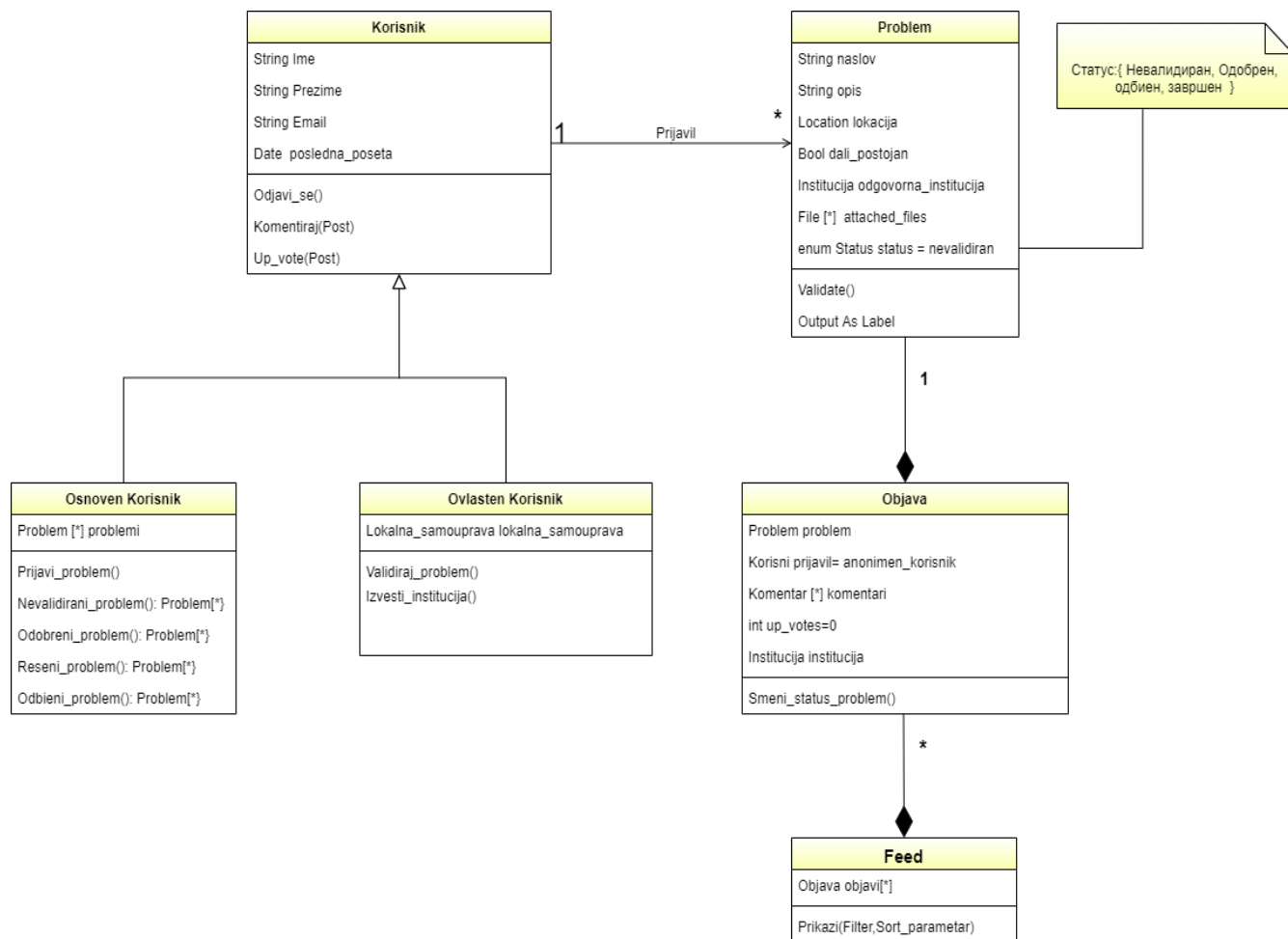
на социјалните мрежи доколку имаат некои проблеми, во некои групи каде што овие објави добиваат многу ниско ниво на внимание и овие информации ретко стигнуваат до државните институции.

2.3. Околина и контекст

Контекстот е во тек на развој, не постојат многу системи од ваков тип (можно е да постојат само во некои од поразвиените земји). Околината на самата апликација треба да биди едноставна, од проста причина што не го исклучуваме фактот дека ќе го користат и постари лица кои немаат големо искуство со паметните телефони, а и исто така со интернетот. За таа цел интерфејсот на системот ќе се стреми да биде со минимална комплексност но без загуби односно ќе ги задржи сите функционалности.

2.4. Доменски модел

Class diagram



3. Почетен опис на проблемот

3.1. Опис на засегнати страни (stakeholders) и нивните цели заедно со опис на односите помеѓу целите и заинтересирани страни.

Стејкхолдер Граѓани

Целта на системот за граѓаните е да им овозможи полесно, побрзо и поедноставно пријавување на проблемите до локалната самоуправа и државните институции. Информации за проблемите со кои државните институции се запознаени и се во процес на решавање

Стејкхолдер Државни институции

Целта на системот за државните институции е побрзо и полесно детектирање на проблемите на граѓаните. Системот ќе се користи како алатка за поефикасно и поорганизирано решавање на проблемите. Како и за известување на граѓаните со проблемите кои институциите се запознани и се во процес на решавање. Системот цели кон заменување на сегашното пријавување проблеми преку телефонска линија.

Опис на односите помеѓу целите на засегнатите страни

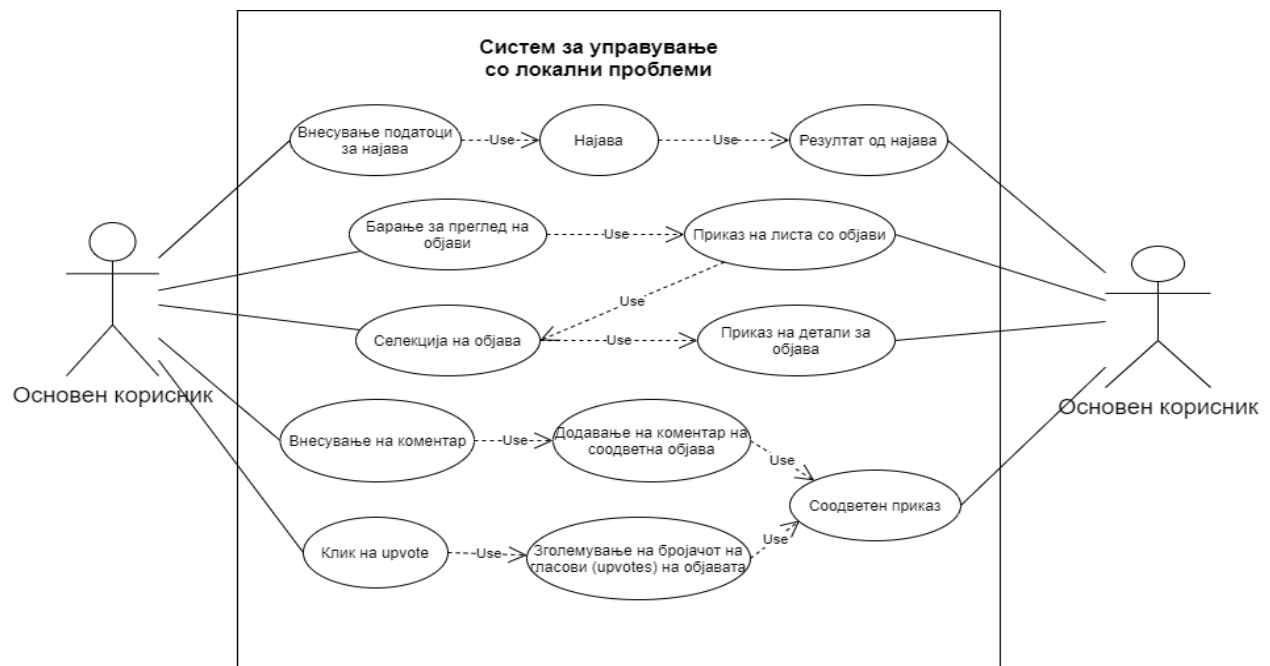
Целите на двата најголеми стејкхолдери граѓаните и државните институции се усогласени и не се спротиставени. Системот ќе ја подобри нивната меѓусебна комуникација.

3.2. Опис на опсегот на системот

Системот за управување со локални проблеми ќе им овозможува на корисниците да пријават проблем до државните институции. Системот биде достапен и за десктоп и за мобилни уреди. Корисниците ќе бидат автентифицирани преку националниот систем <https://uslugi.gov.mk>. Корисниците ќе може да пријават проблем кој ќе биде валидиран од соодветно овластено лице и потоа ќе биде јавно објавен и системот ќе ја извести државната институција одговорна за разрешување на проблемот. Корисниците ќе можат да ги разгледуваат објавите, коментираат или гласаат (upvote).

3.3. Главни кориснички случаи

ii Use case diagram 1

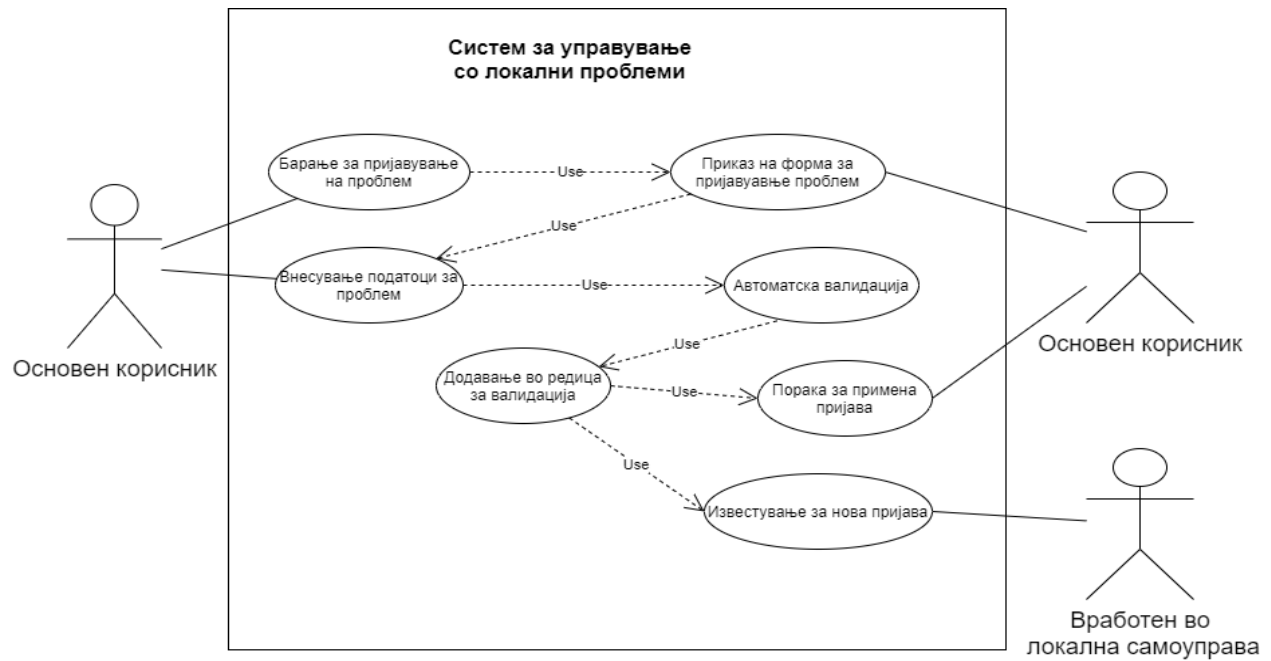


Основниот корисник внесува податоци за најава по што системот го најавува корисникот и му прикажува резултат од најавата на корисникот

Корисникот бара преглед на објави (проблеми) по што системот му прикажува листа со објави, при селекција на објава се прикажуваат дополнителни детали за објавата

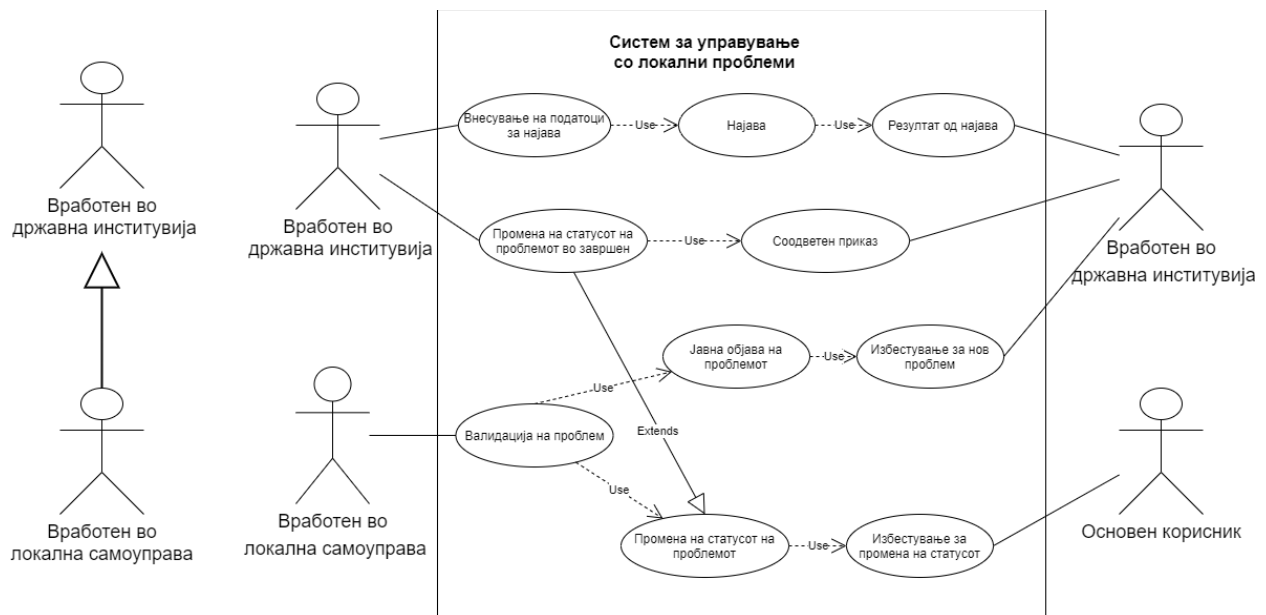
Корисникот може да додава коментари или да гласа (upvote) на некоја објава

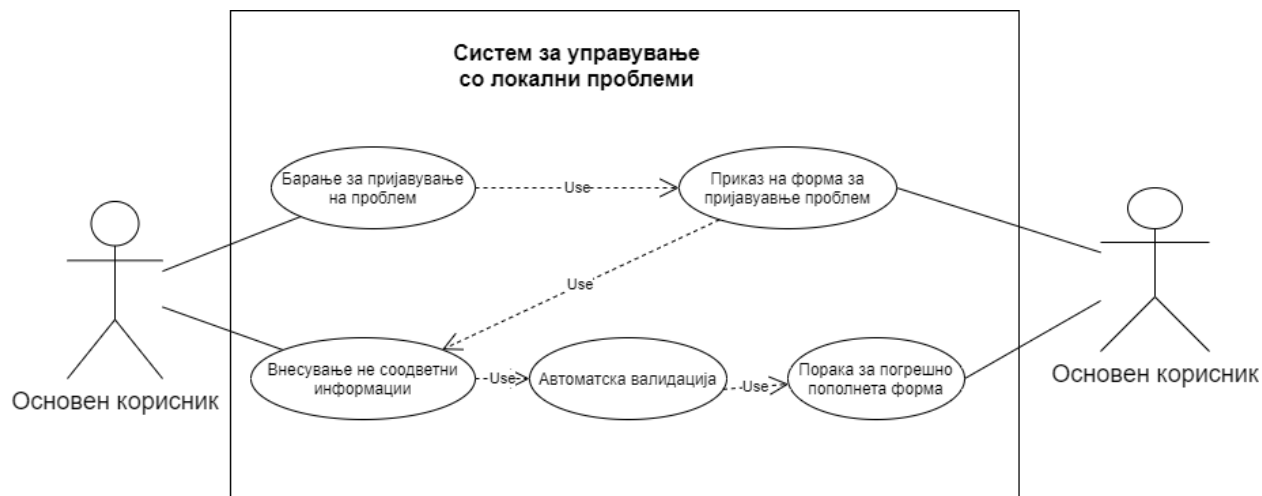
iii Use Case diagram 2



Основниот корисник бара да пријави проблем по што системот му прикажува формулар за пријавување на проблем, корисникот внесува податоци за проблемот, по што системот прави автоматска валидација и го додава проблемот во редица за валидација каде што проблемот ќе чека да биде валидиран од страна на вработен во локална самоуправа, а на корисникот му се прикажува соодветна порака.

iv Use Case diagram 3





Основниот корисник бара да пријави проблем по што системот му прикажува формулар за пријавување на проблем, корисникот внесува не соодветни податоци за проблемот, по што системот прави автоматска валидација и му прикажува на корисникот порака за погрешно пополнета форма.

3.4. Прелиминарните барања

1. Системот ќе биде достапен и за десктоп и за мобилни уреди
2. Системот ќе направи автентикација на корисникот при обид за влез во системот
 - 2.1. Најава во системот ќе биде овозможена и преку националниот систем <https://uslugi.gov.mk>
 - 2.2. Системот ќе овозможи регистрација на нов корисник при избирање на опцијата за регистрација
3. Потребното време за пријавувањето на проблем до локалната самоуправа од страна на корисниците ќе биде во просек од 5-10 минути
4. Системот ќе овозможи корисниците при пријавување на проблем да пополнат полиња што ќе се однесуваат на наслов, краток опис, категорија, локација и институција до која се обраќаат.
 - 4.1. Горе наведените полиња се задолжителни и системот ќе прави автоматска проверка дали се пополнети овие полиња соодветно
5. Секој објава ќе биде валидирана од страна на соодветно овластено лице од локалната самоуправа пред истота да се објави јавно во системот
6. Системот ќе го известува корисникот доколку некој проблем е решен
7. Системот ќе овозможи анонимно пријавување на проблем
8. Системот ќе ги категоризира проблемите, односно проблемите ќе бидат организирани во повеќе категории
9. Системот ќе овозможи соодветниот корисник да го едитира постот односно да бидат додадени или одземени информации

10. Ќе постои секција каде ќе бидат издвоени најкорисните постови
11. Ќе се овозможи систем за гласање (upvoting) каде корисниците ќе ги потенцираат важните проблеми
12. Системот ќе овозможи секција за коментари на секоја објава
13. Системот ќе овозможува пребарување сортирање и филтрирање на објави
14. Системот ќе биде достапен на три јазици Македонски, Албански и Англиски
15. Системот ќе овозможува начини за превенција на спам

3.5. Ограничувања

За користење на системот преку веб страната на системот, корисниците мора да имаат уред со пристап до интернет, и инсталиран веб прелистувач.

За користење на системот преку мобилната апликација, корисниците мора да имаат мобилен уред (Android, iOS) .

Секој нов корисник ќе треба да се согласи со правилата на користење на системот (Terms of Service).

Секоја злоупотреба на системот ќе подлежи на санкции.

3.6. Ризици

- Ризик од недостаток ка персонал за управување со системот
- Ризик од неприфаѓање на новиот систем од страна на граѓаните односно продолжување со користење на стариот систем (телефонска линија)
- Ризик од непрофесионално користење на системот од локалната самоуправа и државните институции
- Ризик од пропаѓање на проектот поради недоволни финансии
- Ризик од прекин на интернет конекцијата

4. Аспекти со потреба за појаснувања

\

5. Осврт на интервјуто

Целта на интервјуто со представник од МВР, раководител на служба за безбедност во сообраќајот, беше да се проверат дел од корисничките барања поврзани со безбедноста во сообраќајот добиени со останатите елицитациски техники, но и да се извлечат нови кориснички барања кои се од важност за соговорникот односно за сетјкхолдерот од соодветната област. И покрај тоа што интервјуто траеше само пет минути најголемиот дел

од дилемите во врска со корисничките барања за дадената област беа разрешени и произлегоа нови кориснички барања и поради тоа може да се каже дека интервјуто беше успешно, но се разбира секогаш постои простор за подобрување.

6. Опис на тимот и улоги

	Андреј Бардакоски	Кристијан Василовски	Синиша Бошковски
1 Вовед		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.1 Речник	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2 Општо знаење за доменот и 2.3 Околина и контекст		<input checked="" type="checkbox"/>	
2.4 доменски модел	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
3.1 Опис на засегнати страни и 3.2 Опис на опсегот на системот		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.3 Главни кориснички случаи	<input checked="" type="checkbox"/>		
3.4 Прелиминарни барања	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.5 Ограничувања и 3.6 Ризици			<input checked="" type="checkbox"/>
5. Осврт на интервјуто	<input checked="" type="checkbox"/>		
Составување	<input checked="" type="checkbox"/>		
Проверка		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>