Система учета фактов оказания государственных услуг

Версия 0.5 - 11.08.13

1. Общее описание системы

* 1. 1.1. Смысл, логика и терминология
     1. 1.1.1. Тикет – факт оказания услуги

Основной единицей системы является **«тикет».** Целью построения системы, собственно, является создание, постоянное обновление и использование в аналитических целях базы данных таких тикетов.

**Тикет –** это факт оказания пользователю государственной услуги. Логически он «рождается» в момент обращения пользователя за услугой в любом виде и не «умирает» никогда. Независимо от того, точечно ли или длительно во времени оказание услуги – тикет единовременно создаётся и живет вечно.

Хранение статуса тикета на данном этапе развития системы не предусмотрено, т. к. требует более глубокого анализа процесса оказания всевозможных государственных услуг.

* + 1. 1.1.2. Поставщик услуги

Со стороны государства в тикете фигурирует **поставщик государственной услуги**. Под этим термином понимается конкретной должностное лицо (физическое лицо), которое взаимодействует с пользователем.

Поставщик услуги всегда относится к той или иной **организации**, которая от лица государства данную услугу оказывает.

Также поставщик всегда относится к тому или иному **региону** в котором оказывается услуга.

Организация и регион – отдельные простые справочники, которые заполняются при помощи панели администратора системы. Они не подчинены друг другу, а независимы. Таким образом можно получить условную аналитику по каждому из них в разрезе другого. Например создать организацию «Пенсионный фонд» и разные регионы и посмотреть как работает пенсионный фонд в каждом из регионов. Или наоборот, посмотреть как работают разные организации в одном конкретном регионе.

Таким образом можно строить большое количество всяких статистик:

* на уровне государства – по организациям и регионам;
* на уровне региона или на уровне организации - по организациям и регионам соответственно, а также вплоть до конкретных поставщиков.  
  + 1. 1.1.3. Государственная услуга

**Услуга** – это то, что собственно оказывает поставщик потребителю. В системе услуги – это также справочник, заполняемый из панели управления. Каждую услугу уполномочена оказывать только одна *организация,* но во всех регионах.

* + 1. 1.1.4. Потребители услуг – граждане

Под **потребителем** понимается гражданин (физическое лицо) обратившийся за услугой. Граждане могут быть идентифицированы либо по мобильному телефону, который должен быть уникален, либо по документу, удостоверяющему личность.

Документ, удостоверяющий личность однозначно привязывается к тому или иному гражданину.

При этом, обращаясь за разными услугами гражданин может предъявлять разные документы, удостоверяющие личность. Поэтому если поставщик фиксирует обращение потребителя с данными (ФИО и год рождения), совпадающими с другим, уже зафиксированным в системе пользователем (при этом документ, удостоверяющий личность не совпадает) – он должен проверить, не является ли этот новый потребитель – тем, старым. Если он может это подтвердить – услуга оказывается «тому старому» потребителю. В противном случае создаётся новый экземпляр.

* 1. 1.2. Структура данных в системе

Далее перечислены все сущности данных, которые фигурируют в системе.

* Регион;
* Организация;
* Услуга;
* Поставщик.
* Потребитель;
* Документ, удостоверяющий личность.
* Тикет.
  1. 1.3. Роли пользователей в системе

В системе могут работать пользователи следующих ролей:

* Поставщик – подразумевается, что это чиновник, оказывающий в данный момент услугу;
* Потребитель – подразумевается, что это человек, который после факта обращения за услугой хочет проверить её статус, пожаловаться или совершить какие-то ещё действия;
* Руководитель – некий чиновник уровнем повыше, имеющий доступ к просмотру статистики всех видов по всем тикетам;
* Администратор – пользователь, который может заполнять значения справочников, создавать аккаунты в системе и т. п.
  1. 1.4. Интерфейсы системы

Каждая роль пользователей подразумевает отдельный интерфейс, доступный по отдельному домену (третьего уровня, например). Таким образом система содержит следующие интерфейсы (сайты):

* **Интерфейс поставщика** - который он открывает приходя на рабочее место, авторизуется и начинает фиксировать там каждую оказанную услугу;
* **Интерфейс пользователя** – который пользователь может открыть в любую минуту и либо найти нужную услугу по номеру тикета, либо авторизоваться по телефону и получить полный список оказанных ему услуг;
* **Интерфейс чиновника** – который после авторизации даёт доступ к различным статистическим отчетам;
* **Интерфейс администратора** – который даёт управлять справочниками и аккаунтами пользователей.

2. Структура данных

* 1. 2.1. Данные, связанные с поставщиками услуг  
     1. 2.1.1. Сущность «Регион»

Данная сущность служит для реализации справочника регионов страны. Характеризуется следующими свойствами:

* **ID** (целое число, уникальный идентификатор, обязательное);
* **Наименование** (текст, обязательное).  
  + 1. 2.1.2. Сущность «Организация»

Данная сущность служит для реализации справочника организаций, уполномоченных оказывать услуги. Характеризуется следующими свойствами:

* **ID** (целое число, уникальный идентификатор, обязательное);
* **Наименование** (текст, обязательное).  
  + 1. 2.1.3. Сущность «Услуга»

Данная сущность служит для описания справочника государственных услуг и имеет следующие свойства:

* **ID** (целое число, уникальный идентификатор, обязательное);
* **Наименование** (текст, обязательное);
* **Организация** (ссылка на элемент сущности «Организация», обязательное);  
  + 1. 2.1.4. Сущность «Поставщик»

Данная сущность служит для хранения данных о поставщиках услуг и имеет следующие свойства:

* **ID** (целое число, уникальный идентификатор, обязательное);
* **Фамилия** (текст, обязательное);
* **Имя** (текст, обязательное);
* **Отчество** (текст, обязательное);
* **Организация** (ссылка на элемент сущности «Организация», обязательное).
  1. 2.2. Данные, связанные с потребителями
     1. 2.2.1. Сущность «Потребитель»

Данная сущность служит для хранения данных о потребителях услуг и имеет следующие свойства:

* **ID** (целое число, уникальный идентификатор, обязательное);
* **Фамилия** (текст, обязательное);
* **Имя** (текст, обязательное);
* **Отчество** (текст, обязательное);
* **Мобильный телефон** (текст из 10-ти цифр).
  + 1. 2.2.2. Сущность «Документ, удостоверяющий личность»

Данная сущность служит для хранения данных о предоставленных пользователями документах и имеет следующие свойства:

* **ID** (целое число, уникальный идентификатор, обязательное);
* **Потребитель** (ссылка на элемент сущности «Потребитель», обязательное);
* **Тип документа** (выбор из списка, обязательное);
* **Номер документа** (текст, обязательное);
* **Прочие данные документа** (текст, обязательное).
  1. 2.3. Данные, связанные с процессом оказания услуг
     1. 2.3.1. Сущность «Тикет»

Данная сущность служит для хранения данных о фактах оказания услуг и характеризуется следующими полями:

* **ID** (целое число, уникальный идентификатор, обязательное);
* **Номер** (целое число специального формата, обязательное);
* **Дата и время создания** (дата и время, обязательное);
* **Регион предоставления услуги** (ссылка на элемент сущности «Регион», обязательное);
* **Организация** (ссылка на элемент сущности «Организация», обязательное);
* **Поставщик** (ссылка на элемент сущности «Поставщик», обязательное);
* **Потребитель** (ссылка на элемент сущности «Потребитель», обязательное);
* **Предоставленный документ** (ссылка на элемент сущности «ДУЛ»);
* **Услуга** (ссылка на элемент сущности «Услуга», обязательный).

3. Интерфейсы системы

* 1. 3.1. Интерфейс поставщика

Интерфейс поставщика состоит из следующих страниц:

* Страница авторизации;
* Страница списка оказанных за сегодня услуг;
* Страница с архивом оказанных услуг;
* Страница фиксации оказания услуги (создания тикета).  
  1. 3.2. Интерфейс потребителя

Интерфейс потребителя состоит из следующих страниц:

* Страница поиска тикета;
* Страница конкретного тикета.  
  1. 3.3. Интерфейс чиновника

Интерфейс чиновника состоит из следующих страниц:

* Страница авторизации;
* Главная страница;
* Отчет по услуге;
* Отчет по организации;
* Отчет по региону.  
  1. 3.4. Интерфейс администратора

Интерфейс администратора состоит из следующих страниц:

* Страница авторизации;
* Главная страница;
* Справочник регионов;
* Справочник организаций;
* Справочник услуг;
* Пользователи системы;
* Страница конкретного пользователя.