

ТЕЛЕГРАМ – БОТ «ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН»

Алдохіна Н.Ю.¹, студентка, nataliia.alдохina.kita@donntu.edu.ua;

Ступак Г.В.¹, ст. викл. каф. АТ, glib.stupak@donntu.edu.ua

¹ Донецький Національний Технічний Університет, Луцьк, Україна

Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави, оскільки утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави, що закріплено у статті 3 Конституції України. Право громадян на звернення є одним із засобів захисту своїх прав та законних інтересів. Це право закріплено у статті 40 Конституції, де зазначено, що всі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів і що ці органи зобов'язані у встановлені законом строки розглянути звернення та надати обґрунтовану відповідь. Законом передбачено, що вони зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь.

Звернення, як реалізація конституційних прав громадян, завжди має велике значення. Це пов'язано з тим, що звернення є важливим джерелом інформації для вирішення державних питань і містять відомості про процеси, що відбуваються в суспільстві, та ставлення громадян до органів державної влади. Визначення типу звернення є важливим для подальшого аналізу та розробки заходів, спрямованих на своєчасне усунення причин порушення прав, свобод та/або законних інтересів громадян та покращення співпраці з громадянами. Крім того, майже в усіх центральних і місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування створено спеціальні структурні підрозділи по роботі зі зверненнями громадян, а на їхніх веб-сайтах розміщено інформацію про розгляд звернень громадян, графіки особистого прийому громадян, аналітичні звіти тощо.

В Україні спостерігається стрімкий розвиток комунікації в частині вдосконалення інструментів та врахування результатів консультацій з громадянами у процесі прийняття рішень. Цьому сприяють світові тенденції та той факт, що наша країна є частиною глобального комунікаційного простору, але не має розвиненої наукової бази.

Реєстрація та облік звернень громадян у Покровській МВА автоматизовано (автоматизована система "Звернення громадян") та відповідає вимогам "Інструкції з діловодства за зверненнями громадян", затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України № 348 від 14 квітня 1997 року. Затверджено "Положення про порядок обробки та захисту персональних даних у базі персональних даних "Звернення громадян". Автоматизована система "Звернення громадян" покликана забезпечити інформаційно-аналітичну підтримку роботи підрозділів МБА, відповідальних за роботу зі зверненнями гро-

мадян, та підвищити ефективність роботи. Система складається з таких функціональних блоків, як реєстрація та облік запитів, управління завданнями, внутрішній електронний підпис, аналітична та статистична звітність, інтеграція з віддаленими підрозділами. Однак є не лише позитивні моменти, але й сфери для вдосконалення. У більшості структурних підрозділів Покровської МВА звернення реєструються лише у вигляді журналів реєстрації. Відсутність автоматизованої системи електронної реєстрації звернень громадян значно сповільнює швидкість розгляду навіть одного звернення, а згодом унеможливорює пошук цього звернення при його повторному розгляді.

Для вдосконалення процесу обробки звернень громадян пропонується розробити програмний комплекс на мові програмування Python з використанням бібліотеки `aiogram`. Програмний комплекс буде дозволяти вести облік і реєстрацію вхідної та вихідної кореспонденції щодо звернень громадян. При цьому буде здійснюватися автоматична генерація наскрізних реєстраційних номерів по складним правилам. Планується використовувати спеціальне робоче місце, в якому фахівець відразу бачить усі звернення громадян, історію листування та іншу супровідну інформацію по ним. Для аналізу та контролю виконання звернень громадян використовуються звіти “Виконання звернень громадян”, “Структура звернень за період”, “Динаміка кількості звернень”, “Список звернень громадян”.

На першому етапі планується розробити телеграм-бота. Бот призначений для отримання запитань і звернень від користувачів, обробки їхніх відповідей та зберігання деякої інформації у файлі `logs.txt`.

Код структурований і використовує стандартні підходи для створення телеграм-ботів з використанням бібліотеки `aiogram`.

Також функціонал включає:

- Обробка текстових повідомлень в основному обробнику (`bot_message`): визначає реакцію на конкретні команди в основному меню, такі як "Нове звернення", "Ми в соціальних мережах", "Додати фото", тощо; виводить повідомлення про те, як взаємодіяти з ботом.
- Логування інформації в файл `logs.txt`: зберігає в файлі `logs.txt` інформацію про звернення користувача, включаючи ім'я, номер телефону, обраний сектор, текст звернення, нікнейм та ім'я користувача в Telegram та час звернення.
- Вивід повідомлень у спеціальний чат в методі `process_email`: виводить структуровану інформацію про звернення у спеціальний чат для подальшого аналізу чи обробки.
- Обробка медіа в обробнику `forward_media`: пересилає фото чи документ до іншого чату і повідомляє користувача про успішне додавання.

Основні елементи цього коду:

1. Імпорт бібліотек:

2. Ініціалізація бота:
3. Створення класу Questions для роботи зі станами бота.
4. Обробник команди /start:
5. Обробники повідомлень для кожного стану:
6. Обробник повідомлень будь-якого типу (dp.message_handler()):
7. Обробник додавання медіа (dp.message_handler(content_types = [types.ContentType.PHOTO, types.ContentType.DOCUMENT])):
8. Створення кнопок (ReplyKeyboardMarkup):
9. Обробка повідомлень в головному меню:
10. Запуск бота.

Література

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».
2. Соболев В. «Розвиток системи опрацювання звернень громадян до органів виконавчої влади: історія, стан та перспективи» – Економіка та держава № 11/2011.
3. Путівник мовою програмування Python. - Олександр Мізюк, 2020.
4. Підручник мови Python - Фред Л. Дарк Молодший (Fred L. Drake, Jr.), редактор, Переклад: Сергій Кузьменко. 2005.

Анотація

Мета дослідження: запропонувати шляхи вдосконалення організації розгляду звернень громадян в органах державної влади.

Предметом дослідження цієї роботи є відносини, які виникають в системі роботи місцевих органів влади зі зверненнями громадян.

Для вдосконалення процесу обробки звернень громадян пропонується розробити програмний комплекс на мові програмування Python з використанням бібліотеки aiogram. На першому етапі планується розробити телеграм-бота. Бот призначений для отримання запитань і звернень від користувачів, обробки їхніх відповідей та зберігання інформації у файлі.

Ключові слова: Звернення громадян, обробка звернень, телеграм-бот, Python.

Abstract

The purpose of the study is to propose ways to improve the organization of consideration of citizens' appeals in public authorities.

The subject of this study is the relations that arise in the system of local authorities' work with citizens' appeals.

To improve the process of processing citizens' appeals, it is proposed to develop a software package in the Python programming language using the aiogram library. At the first stage, it is planned to develop a telegram bot. The bot is designed to receive questions and appeals from users, process their responses, and store information in a file.

Keywords: Citizens' appeals, processing of appeals, telegram bot, Python.