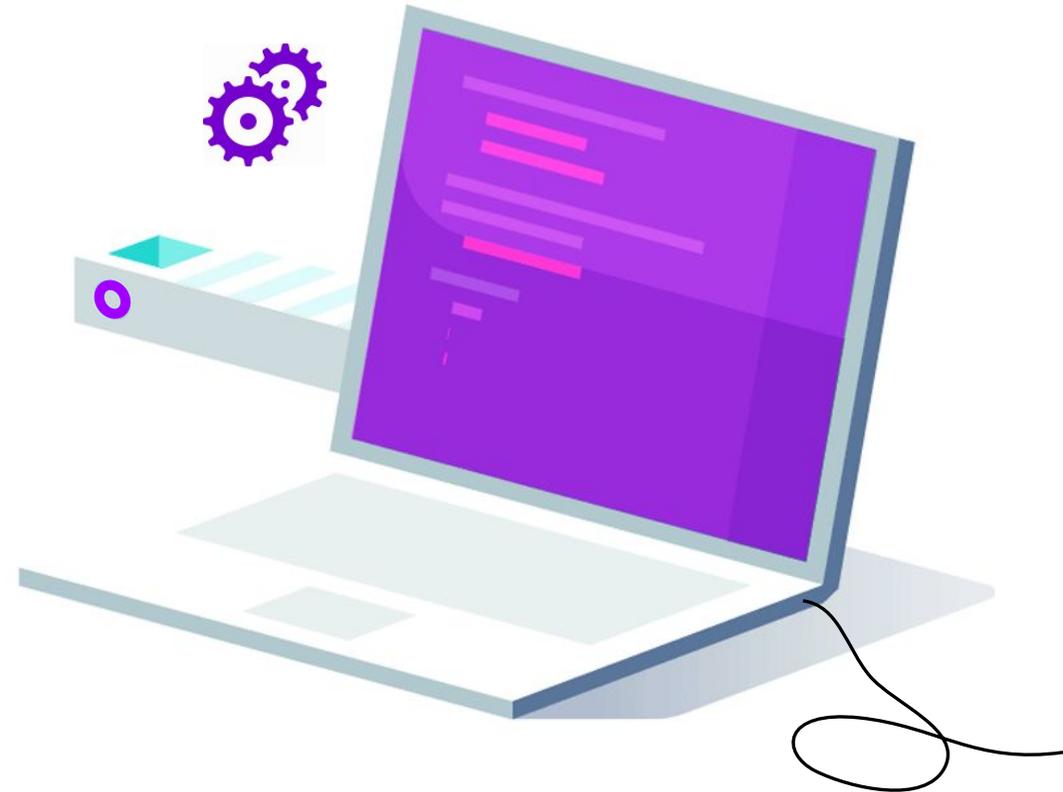


Разработка веб... приложения

«Обращение в Росздравнадзор»

// docker+GitHub



Описание проблемы

01 В связи с текущей эпидемиологической обстановкой в России возросло количество жалоб граждан на работу медицинских учреждений, что привело к снижению качества обработки таких обращений сотрудниками Росздравнадзор (ошибочные ответы, сроки обслуживания выходят за регламентируемые в ФЗ).

02 На текущий момент обработка обращений проводится вручную сотрудниками Росздравнадзор, при этом большая часть обращений является однотипными.

> В связи с этим заинтересованные лица приняли решение о разработке **веб-приложения для обработки поступающих обращений граждан по работе медицинских учреждений.**



Бизнес-цели

Необходимо разработать **веб-приложение**, которое позволит:

- автоматизировать рассмотрение обращений граждан с учетом требования ФЗ, согласно которому обращение должно быть обработано в течение 30-ти календарных дней с момента регистрации;
- формировать аналитические отчеты;
- типизировать ответы на однотипные обращения;
- собирать обратную связь о работе медицинских учреждений для последующего улучшения качества обслуживания.



Планируемый процесс обращения граждан

Граждане могут обращаться в Росздравнадзор как письменно, путём направления писем посредством почты, так и в цифровом виде, через портал или напрямую на электронную почту надзорного органа. Каждое обращение регистрируется в **Системе документооборота** органа и направляется на исполнение в подразделение, отвечающее за взаимодействие с населением.

Граждане могут задавать любые вопросы, жаловаться, предлагать, поздравлять и просто писать от «нечего делать» (иными словами: оставлять фидбэк по работе медучреждения или его сотрудников).



Handwritten signature in purple ink.

Аналитик а

○ Для целей построения аналитики должны быть собраны данные заявителя. (учесть требования Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ).

○ Должен выводиться отчёт по обращениям по дате регистрации обращений. Одна строка – одно обращение.



Классификатор



Должен быть реализован **классификатор**, в котором обращение может быть классифицировано по виду, тематике, проблеме. Для целей типизации обращений уровень классификации должна обеспечиваться бесконечная вложенность классификатора, при этом верхние уровни классификатора должны быть фиксированными – Вид, тематика, проблема, нижестоящие уровни могут быть уточнением проблемы и дополнительными вопросами.



Если определено, что тематика обращения не подходит ни под один ранее типизированный ответ согласно классификатору, должна обеспечиваться возможность направления обращения во внешнюю **систему документооборота** с пометкой, о необходимости обработки обращения вне системы.

Планируемый процесс обработки обращений



Обработка каждого обращения должна быть проверена по принципу «4 глаза», для уменьшения ошибок при классификации обращения.



Ответ должен быть направлен на адрес (почтовый или электронную почту), указанный заявителем в обращении (он может отличаться от адреса заявителя, указанного при регистрации обращения).



Срок обработки обращения в исключительных случаях может быть увеличен, заявитель должен быть уведомлен об этом факте.

Особенности интеграции,

ВХОДНЫЕ И

ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ. Часть 1

Веб-приложение должно получать информацию по обращениям от внешней Системы документооборота, направление ответов также должно осуществляться в интерфейс внешней Системы документооборота. Взаимодействие по kafka или REST api.

Данные, получаемые от внешней Системы

документооборота:

- Регион обращения*. Код по справочнику OKATO;
- Номер и дата регистрации обращения в системе документооборота;
- Уникальный номер обращения в системе документооборота*;
- Фамилия заявителя *;
- Имя заявителя *;
- Отчество заявителя;
- Адрес заявителя (Индекс, область, населенный пункт, улица, дом, квартира) – в виде строки. Может быть несколько записей;
- Электронная почта заявителя . Может быть несколько записей;
- Телефон заявителя. Может быть несколько записей;
- Файлы обращения (сканы, текстовые документы (word, txt, html), аудиоматериалы);
- Текст обращения.

Обращение

OKATO 2800010

..... 3456789

NUMBER 4567890

Unique Number Petrov

.....

Surname Ivan

..... Vladimirovich

Name Russia, Tver, Sovetskaya 38

.....

Middle Name ivan_petrov@mail.ru

Address +710987645679

Mail 

Phone Number.....

Особенности интеграции, ВХОДНЫЕ И ВЫХОДНЫЕ данные. Часть 2

Данные, направляемые во внешнюю Систему

документооборота:

- номер и дата регистрации ответа (каждый ответ имеет свой номер и дату регистрации)*;
- Уникальный номер обращения в системе документооборота*;
- Порядковый номер ответа;
- ФИО исполнителя (тот кто готовил ответ или определил, что обращение должно обрабатываться вне системы)*;
- Вид ответа (по электронной почте или по бумажной почте);
- Почтовый адрес ответа;
- Электронный адрес ответа;
- ФИО получателя;
- Файл ответа (в формате PDF);
- Прочая мета информация.

* Звёздочкой помечены обязательные данные.

Прочие особенности

Системы Часть 1:



веб-приложение должно быть реализовано с применением микросервисной архитектуры и полноценно работать в популярных браузерах, как мобильных, так и десктопных (browserlist > .5% or last 2 versions);



в системе должны быть предусмотрены инструменты мониторинга, трассировки, аудита ключевых действий системы, сотрудника, клиента;



чем ближе срок ответа тем выше должен быть приоритет обработки обращения



Взаимодействие по kafka или REST api – форматы и контракты взаимодействия на усмотрение участников, с учетом требований выше;



должна быть реализована ролевая модель позволяющая разграничить подготовку, проверку, контроль и формирование отчетности;



система должна облегчать работу надзорного органа по выполнению ФЗ, согласно которому обращение граждан должно быть обработано в течение 30-ти календарных дней с момента регистрации;

Прочие особенности Системы Часть 2:



сотрудники, подготавливающие и проверяющие ответы не должны видеть обращения, обрабатываемые другими сотрудниками. При этом каждый сотрудник не должен одновременно обрабатывать более трёх обращений;



сотрудник не может совмещать обязанности по подготовке и проверке ответа, а также по контролю обработки обращений;



обращения без исполнителя должны находиться в пуле обращений, ожидающих обработки, и распределяться на первого освободившегося исполнителя с учетом текущего этапа обработки обращения;



сотрудники, осуществляющие контроль подготовки и проверки ответа, должны иметь возможность назначить любое обращение на любого сотрудника с учетом текущего этапа обработки обращения;



сотрудники, осуществляющие контроль подготовки и проверки ответа, должны иметь возможность просмотра любого обработанного или находящегося в обработке обращения;



сотрудники, осуществляющие формирование отчетности, не должны иметь доступ к обработке и просмотру обращений;



сотрудники, осуществляющие формирование отчетности, должны иметь возможность формирования отчета, содержащего данные по обращениям и ответам на них (в том числе по обращениям в работе), при этом текст обращения и текст ответа в отчет не попадают (форму отчета, необходимо придумать участникам).

Презентация результатов

- микросервисы должны быть разработаны и выложены в GitHub (допускается, выделение MVP по описанной задаче, но небольшой законченный участок)
- микросервисы должны быть помещены в Docker-контейнер
- Контейнер Docker опубликован в Docker Hub
- Настроена автоматическая сборка и обновление образа из GitHub, непосредственно на Docker Hub
- Проект должен быть доступен по порту «80»
- Описана модель данных
- Описана архитектура решения (декомпозиция на микросервисы, с учётом БД/кэшей, взаимодействия с внешними системами или планируемыми служебными системами)
- Описана концепция классификатора обращений
- Допускается презентация только проекта системы, без разработки кода
- Графические и текстовые результаты должны быть оформлены в виде презентации (в любом удобном инструменте)

Критерии оценки ★★

- 01 Оценка разработанной веб-формы или проект системы
- 02 Оценка работоспособности разработанного механизма сбора данных о пользователе с веб-формы
- 03 Оценка описанной проектов модели данных, архитектуры, концепции решения

Итог работ

- Результат должен быть опубликован на GitHub, и членам экспертной комиссии должна быть доступна ссылка на веб форму, где можно протестировать веб-приложение
- Презентация с описанием модели данных

