

Реферат

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА ПО ВОПРОСАМ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ И ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА: дипломная работа / И. А. Таранов. – Гомель: ГГТУ им. П.О. Сухого, 2026. – Дипломная работа: 129 страниц, 34 рисунка, 14 таблиц, 19 источников, 10 приложений.

Ключевые слова: обращение, заявка, житель города, ЖКХ, категория, приоритет, исполнитель, веб-приложение, информационная система.

Объектом исследования являются процессы приема, обработки и контроля обращений жителей города по вопросам жилищно-коммунальных услуг и городского хозяйства.

Цель работы: разработка информационной системы для автоматизации обработки обращений, назначения исполнителей, контроля статусов, учета отключений и формирования статистики.

В процессе работы выполнен анализ предметной области, рассмотрены аналоги, разработана функциональная модель, спроектирована БД, реализованы серверная и клиентская части системы, а также сервис автоматической классификации обращений.

Основными функциями разработанного программного обеспечения являются регистрация пользователей, создание обращений с адресом и фотографией, автоматическое определение категории и приоритета заявки, обработка обращений администратором, назначение исполнителей, изменение статусов, учет отключений, формирование статистики и рейтингов.

Серверная часть программного комплекса реализована с использованием языка программирования *Python*, фреймворка *Django* и библиотеки *Django REST Framework*. Клиентская часть разработана как веб-приложение с использованием *HTML*, *CSS* и *JavaScript*. Для хранения данных применяется реляционная база данных *PostgreSQL*. Взаимодействие между клиентской и серверной частями выполняется через *REST API* с передачей данных в формате *JSON*.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования информационной системы жителями города, администраторами, диспетчерами, исполнителями и руководителями служб ЖКХ. Программный комплекс позволяет повысить удобство подачи обращений, снизить вероятность потери заявок, обеспечить контроль сроков выполнения и сформировать единую информационную среду для обработки обращений.

Дипломная работа выполнена самостоятельно, пояснительная записка проверена в системе «Антиплагиат» (режим доступа: <https://www.antiplagiat.ru>). Процент оригинальности составляет 92,87 %. Все заимствованные положения сопровождаются ссылками на источники, указанные в «Списке использованных источников».