

# Текстовая аналитика по обращениям граждан

Цибульский Валентин,  
консультант ООО «АйТи.  
Информационный Менеджмент»

## О чем пойдет речь

- Обращения граждан – нормативно-правовые аспекты
- Обычная технология
- Поисково-аналитическая система IBM OmniFind
- Технологии текстовой аналитики при работе с обращениями граждан

# Обращения граждан

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ )

Из «Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан»:

- Обращение в государственный орган – конституционное право гражданина Российской Федерации...
- Регистрация обращений граждан в потоке общей входящей корреспонденции не допускается...
- Группа организации работы с письмами и обращениями граждан ... готовит обзор о характере обращений граждан и работе структурных подразделений по их рассмотрению...

# Персональные данные

- «О персональных данных». Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ
- **персональные данные** - любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его **фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация;**
  - Решение, порождающее юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или иным образом затрагивающее его права и законные интересы, **может быть принято на основании исключительно автоматизированной обработки** его персональных данных только при наличии согласия в письменной форме субъекта персональных данных или в случаях, предусмотренных федеральными законами, устанавливающими также меры по обеспечению соблюдения прав и законных интересов субъекта персональных данных.
  - Информационные системы персональных данных, созданные до 1 января 2011 года, должны быть приведены в соответствие с требованиями настоящего Федерального закона **не позднее 1 июля 2011 года.**

# Ответственность

Из УК РФ:

1. Незаконное соби́рание или распро́странение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия либо распро́странение этих сведений в публичном выступлении, публично демонстрирующемся произведении или средствах массовой информации,
2. Те же деяния, совершенные лицом с использованием своего служебного положения, - наказываются **штрафом** в размере от ста тысяч до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до двух лет, либо **лишением права** занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок от двух до пяти лет, либо **арестом** на срок до шести месяцев, либо **лишением свободы** на срок до четырех лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пяти лет

# Количественные характеристики базы обращений

- Поток обращений в месяц – 10 тысяч
- Число корреспондентов – тысячи
- Число респондентов – сотни
- Количество операторов – десятки

# Классификация обращений

- По тематике:
  - совершенствование законодательства
  - работа коммунальных служб
  - жилищные вопросы
  - ...
- По территории (регион, город, район, улица, дом ...)
- По времени (год, квартал, месяц ...)
- По объектам
- По результатам обращения и т.п.
- По социальному положению
- Количество обращений по вопросу...

Классификация обращений и подготовка аналитического обзора осуществляются **вручную**

# Несовершенство применяемых технологий

- Одно из государственное учреждение города Москвы:  
число обращений по качеству работы составляет 2%
- Статистика обращений к Президенту РФ:  
доля жалоб из Москвы по качеству работы с обращениями составляет 7%
- Кстати, **по всей России** на работу с обращениями жалуются **в каждом десятом** обращении



**Аналитическую  
обработку обращений  
граждан можно и  
нужно  
автоматизировать!**



ЭТАПЫ  
ЖИЗНЕННОГО  
ЦИКЛА

Виды информационных систем

Аналитическая  
обработка

Отчеты, OLA  
P,  
Data Mining,  
BSC

Мониторинг  
СМИ,  
конкурентная  
разведка, поиск  
Классификация,  
авторефер...

**Текстовая  
аналитика**

Распознавание  
образов

Хранение  
информации

Хранилища  
данных  
(DWH)

Электронные архивы

Регистрация  
данных

Excel,  
ERP, CRM,...  
(OLTP)

Word,  
e-mail,  
СЭД

PhotoShop,  
IP-  
телефония,  
видеоконф.  
СВЯЗЬ

Числа

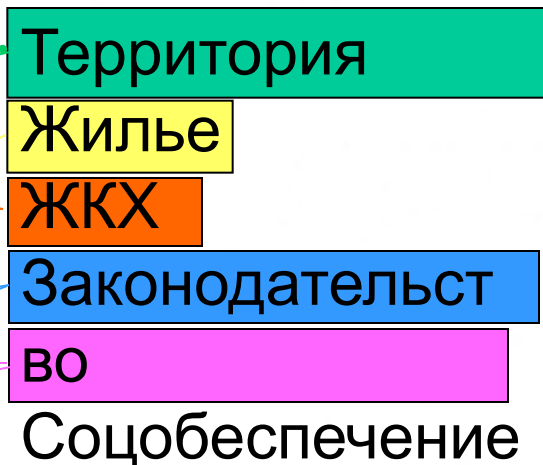
Текс

Мультимедиа

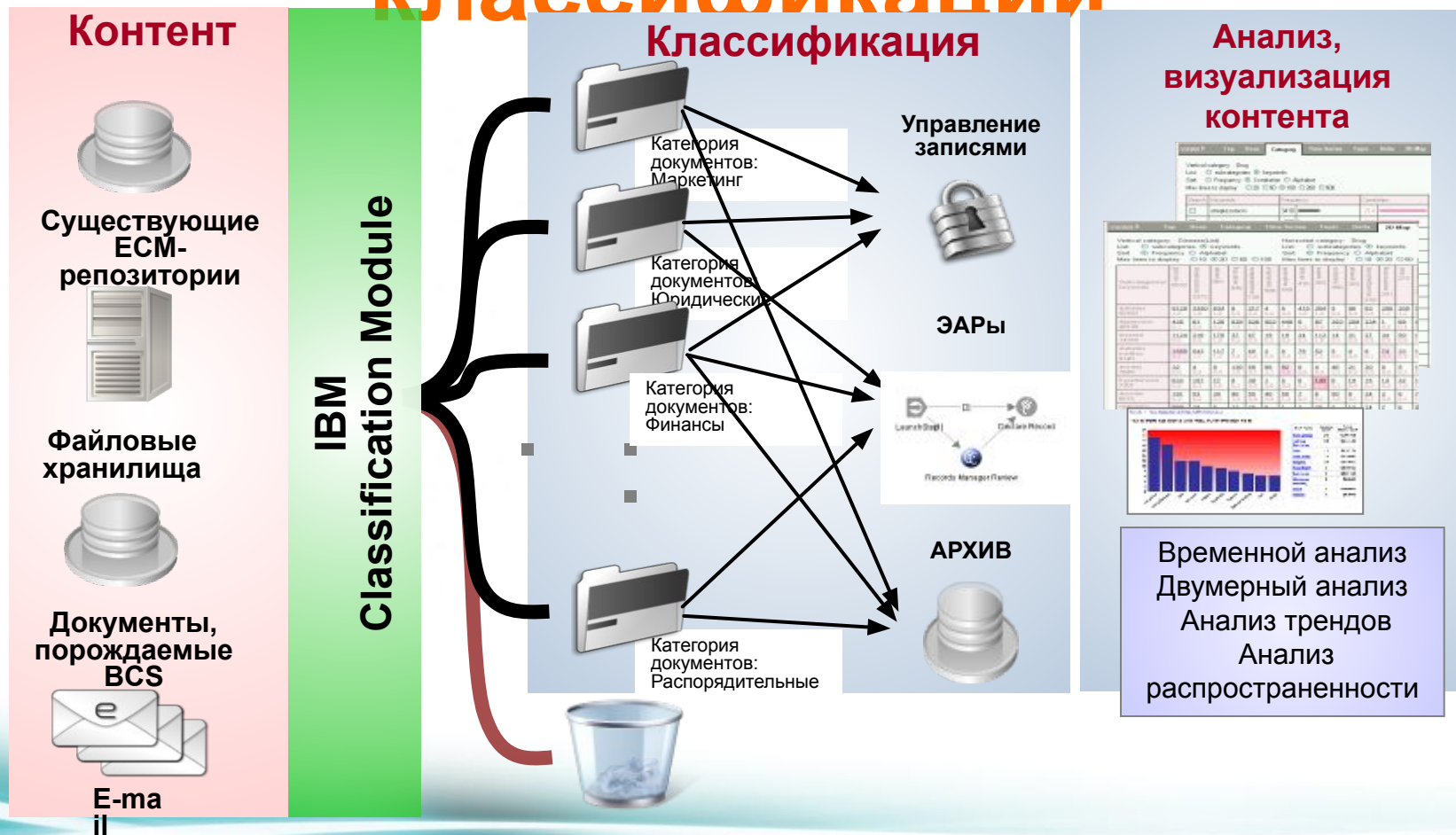
ИНФОРМАЦИЯ

# Принципы автоматической классификации

- О замене водонапорной колонки на улице во дворе домов № 11, 13, 13 по ул. Пушкина
- О подключении газа в дом № 56 по ул. Больничная
- О восстановлении энергоснабжение дома № 50 по ул. Ленина, пострадавшего в результате пожара
- Об установлении дополнительной надбавки к пенсии, награжденным орденом «Знак почета»
- О приватизации жилья в сельской местности
- О предоставлении льгот гражданам, имеющим 2 звания (Ветеран труда и Труженик тыла)
- О запрещении пропаганды игорного бизнеса (открытие новых игорных заведений с нарушениями)



# Назначение модуля классификации



# Автоматическая классификация

Другие применения:

- адресация входящих по исполнителям
- экспертиза ценности документов
- рубрикация документов в архиве



# Информационно-аналитическая и поисковая система IBM OmniFind

IBM OmniFind:

Поиск по всему информационному пространству региона одним запросом (интранет: файлы, файловые системы, БД, архивы, выбранные сайты Интернета, порталы, страницы и т.п. ...) и анализ всего собранного контекста:

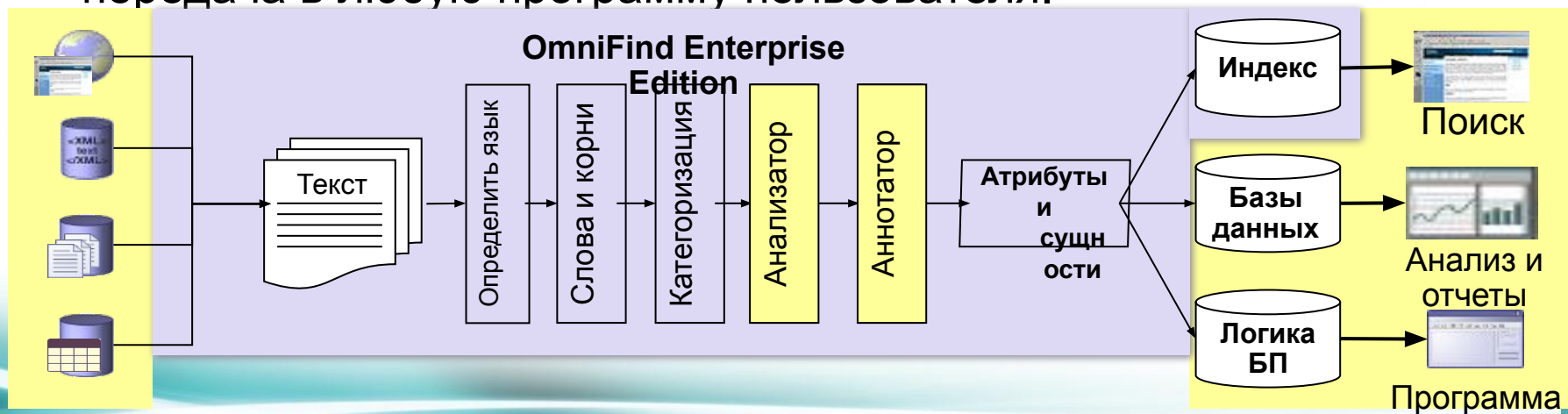
- контекстный поиск по смыслу текста
- поиск в текстах с ошибками, с учетом многоязычной морфологии, синтаксиса, синонимов
- простой язык сложных логических запросов (полнотекстовый, атрибутивный, SQL)
- динамическую классификацию
- гибкие настройки прав доступа
- высокую информационную безопасность
- создание авторефератов документов
- и многое другое...



*IBM OmniFind = «Ищем Все и Повсюду»*

# Архитектура поискового модуля

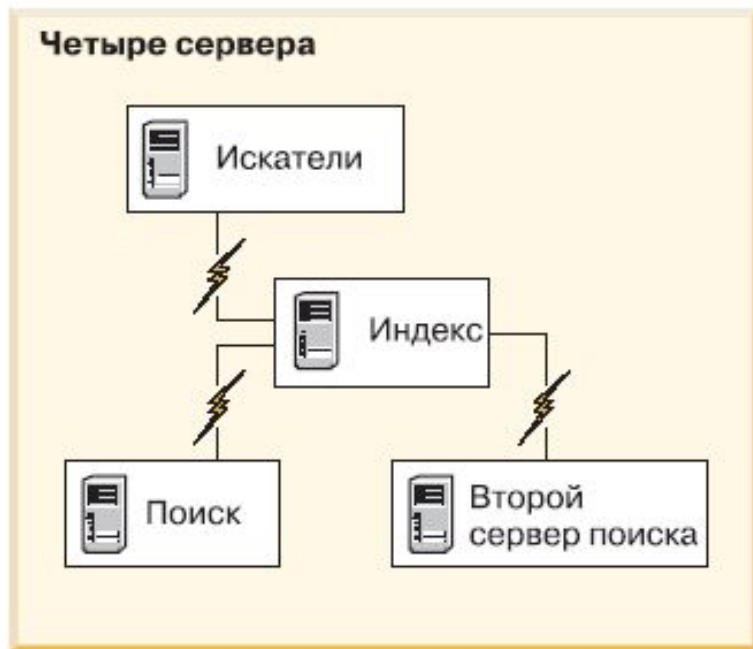
1. Извлеченный текст проходит цепочку анализаторов: язык, часть речи, синонимы, семантический анализ.
2. Анализатор определяет категории объектов на основе правил поиска.
3. Добавляются аннотации: язык, категории и т.д.
4. Индекс с аннотациями и категориями записывается в БД.
5. Запись результатов поиска в индекс, реляционную БД, или передача в любую программу пользователя.



# Производительность

## Установка на четырех серверах

Установка на четырех серверах предназначена для крупных предприятий с масштабными производственными системами. При установке на четырех серверах компоненты индексирования устанавливаются на одном сервере, программы искателей - на другом сервере, а компоненты поиска - на двух отдельных серверах.



Всего документов: 20000000

Максимальный размер страницы: 30 Мбайт

Активных собраний: 5

Размер памяти (на один сервер): 8 Гбайт оперативной памяти

Число процессоров (на один сервер): 4

Построений индексов: 2 одновременно

Обработка поиска: 8 запросов в секунду

Рисунок 3. Конфигурация с четырьмя серверами



# Среда тестирования

Annotation Results for 000007.rtf in C:\OE85System\IBM\uima\docs\examples\data\processed

```

{*\pnsectlvl9\pnlcrml\pnstart1\pnindent720\pnhang(\pntxtb (X)\pntxta )}
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
Название документа\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
ПРИКАЗ МВД РФ от 07.10.1997 N 650\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
(ред. от 13.03.2008)\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
"О МЕРАХ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПОСТАНОВЛЕНИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 22 АПРЕЛЯ
1997 Г. N 460"\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
Источник публикации\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
В данном виде документ опубликован не был.\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
Первоначальный текст документа также опубликован не был.\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
Информацию о публикации документов, создающих данную редакцию, см. в справке к этим документам.\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
Примечание к документу\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
\fs1\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
КонсультантПлюс: примечание.\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
Начало действия редакции - 13.03.2008.\par
\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049
    
```

Click In Text to See Annotation Detail

- Annotations
  - ActName
    - ActName ("ПРИКАЗ")
      - begin = 2016
      - end = 2022
      - theActName = Приказ
  - DocTitle
    - DocTitle ("пар\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049")
      - begin = 1960
      - end = 2329
  - Status
    - Status ("пар\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049")
      - begin = 1960
      - end = 3117
      - theStatus = Действующий
  - DocumentCard
    - DocumentCard ("пар\pard\plain\q\fs1\fs360\fs20\b0\0\lang1049")
      - begin = 1960
      - end = 3117

Legend

<input checked="" type="checkbox"/> ActName	<input checked="" type="checkbox"/> DA	<input checked="" type="checkbox"/> DC	<input checked="" type="checkbox"/> DocTitle	<input type="checkbox"/> DocumentAnnotati...
<input checked="" type="checkbox"/> DocumentCard	<input checked="" type="checkbox"/> MVDDate	<input checked="" type="checkbox"/> Organization	<input checked="" type="checkbox"/> RegNumeroer	<input checked="" type="checkbox"/> Status

# Возможности поиска OmniFind ЕЕ

- Безопасность доступа

Чтобы зарегистрироваться, введите имя пользователя и пароль пользователя Application Server.

Имя пользователя:

Пароль:

**Зарегистрироваться**

**Айти** Текстовая аналитика по обращениям граждан

## Ответственность

Из УК РФ:

1. Незаконное собирание или распространение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия либо распространение этих сведений в публичном выступлении, публично демонстрирующемся произведении или средствах массовой информации.
2. Те же деяния, совершенные лицом с использованием своего служебного положения, - наказываются **штрафом** в размере от ста тысяч до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до двух лет, либо **лишением права** занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок от двух до пяти лет, либо **арестом** на срок до шести месяцев, либо **лишением свободы** на срок до четырех лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пяти лет.

www.it.ru

# Пример приложения для ОГВ

АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ДАННЫМИ

---

Поиски Предпочтения Мой профиль Выход Справка О программе

---

Простой поиск Сложный поиск Дерево категорий

---

Собрание для поиска:

test mvd

- root (0/680)
  - Классификатор правовых актов (0/680)
    - Конституционный строй (0/126)
      - Основы государственного управления (0/223)
        - Гражданское право (0/273)
          - Семья (1/0)
          - Жилище (1/16)
          - Труд и занятость населения (0/67)
            - Социальное обеспечение и социальное страхование (0/164)
            - Финансы (1/13)
            - Хозяйственная деятельность (1/95)
            - Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело (1/26)
            - Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды (0/0)
            - Информация и информатизация (0/66)
            - Образование. Наука. Культура (2/75)
            - Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм (1/32)
            - Оборона (1/87)

Найти: [Справка по синтаксису запроса](#)

1

Фильтр типов файлов: [Все](#) [doc](#) [html](#) [pdf](#) [ppt](#) [txt](#) [xls](#) [xml](#)

Фильтр типов источников: [Все](#) [Для файловых систем Windows](#)

Сортировать по: [\[Релевантности\]](#) Порядок сортировки: [Нисходящий](#)

Развернутый запрос: 1 rulebased::c2

[Табличное представление \(полное\)](#)  
[Табличное представление \(короткое\)](#)

Действующий
Применяется в части
Утратил силу
Не применяется

3156 1 / 50

[Показать подробности](#)

97,21%	07.08.08	📄	<p><b>ПРИКАЗ МВД РФ от 09.07.2002 N 651 "О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРИКАЗ МВД РОССИИ ОТ 17 ФЕВРАЛЯ 2001 Г. N 173"</b></p> <p>C:\AIS\MVD\SAVE3\000000 000442.rtf</p> <p>...Приложение N 1 изложить в следующей редакции Приложение N 1 к Приказу МВД России от 17 февраля 2001 г. ...Модуль 5М Штурм ВВ разгрузочный бронированный жилет Бекас шлемы Маска 3 1 Маска 4 ЗШ 1 Маска 3 2 Маска ...Пункт 1 и примечания к нему изложить в следующей редакции 1. Типы и модели боевого ручного стрелкового оружия и патронов к нему 1 1. ...1 9 Учебные образцы боевого ручного стрелкового оружия указанного в пунктах 1 1 1 8 настоящего Перечня и учебные патроны ...</p>
97,07%	07.08.08	📄	<p><b>ПРИКАЗ МВД РФ от 25.03.2002 N 271 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ВРЕМЕННЫХ НОРМ СНАБЖЕНИЯ ВЕЩЕВЫМ ИМУЩЕСТВОМ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ РОТЫ ПОЧЕТНОГО КАРАУЛА" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 24.04.2002 N 3402)</b></p>

# Расширенные возможности

Найти: [Справка по синтаксису запроса](#)

Элемент запроса **отчетность** расширен до **требования МСФО 1, финансовая отчетность, отчетный месяц, требования руководства, статистическая отчетность налоговая, требования нормативно-правовых актов, формальная отчетность о деятельности организации, требования руководителя, 4-ЕГС Сведения о состоянии преступности и результатах расследования, отчетный год, отчетное полугодие, финотчетность, данные о работе организации, цикл бухгалтерской отчетности, статистическая отчетность государственная, полный период бухгалтерской отчетности, информация о результатах деятельности организации, статистическая отчетность внутриорганизационная, деньги, отчетный день, 2-ЕГС Сведения о лицах совершивших преступления, статотчетность, обязанность представлять в установленные сроки в региональные статистические органы, 1-ЕГС Единый отчет о преступности, пошаговый учет и анализ счетов, 3-ЕГС Сведения о зарегистрированных раскрытых и нераскрытых преступлениях, цикл отчетности бухгалтерской, цикличность, отчетность финансовая, требования руководящей организации, бухгалтерской отчетности цикл, статистическая отчетность, бухгалтерская отчетность, отчетный квартал**

Фильтр типов файлов: [Все](#) [doc](#) [html](#) [pdf](#) [ppt](#) [txt](#) [xls](#) [xml](#)  
 Фильтр типов источников: [Все](#) [База данных JDBC](#) [Для файловых систем Windows](#)

Сортировать по:  Порядок сортировки:

Развернутый запрос: отчетность  
 Возвращено **500** результатов поиска | **1096** документов соответствуют всем условиям поиска

<span style="background-color: #d9ead3;"></span>	Действующий
<span style="background-color: #fcf8e3;"></span>	Применяется в части
<span style="background-color: #f2dede;"></span>	Утратил силу
<span style="background-color: #d9e1f2;"></span>	Не применяется

24765  1 / 50

93,83% 07.08.08 **008421.rtf**

...от 25 04 1995 ОБ ОСНОВНЫХ КРИТЕРИЯХ СИСТЕМЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ ПО КОТОРЫМ ИХ БУХГАЛТЕРСКАЯ **ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ** ПОДЛЕЖИТ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ...Утвердить прилагаемые основные критерии систему показателей деятельности экономических субъектов по которым их бухгалтерская **финансовая отчетность** подлежит обязательной ежегодной аудиторской проверке ...N 1355 ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ ПО КОТОРЫМ ИХ БУХГАЛТЕРСКАЯ **ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ** ПОДЛЕЖИТ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ЕЖЕГОДНОЙ АУДИТОРСКОЙ ПРОВЕРКЕ ...Постановления Правительства РФ от 25 04 95 N 408 Бухгалтерская **финансовая отчетность** экономических субъектов подлежит обязательной ежегодной аудиторской проверке по ...Для определения указанных финансовых показателей установленный законодательством Российской Федерации минимальный размер оплаты труда принимается в среднегодовом исчислении за отчетный год ...

**ID документа:** file:///C:/AIS/Government/SAVE10/008000/008421.rtf  
**Заголовок:**  
**Язык:** ru  
**Источник:** winfs  
**Тип:** application/rtf  
**дата:** 07.12.1994;25.04.1995;12.12.1994;12.06.2002  
**дата\_изменения:** 1218102896921  
**статус:** Утратил силу  
**da:** 07.12.1994  
**тип\_документа:** Постановление  
**карточка документа:** Название документа ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства РФ от 07.12.1994 N 1355 (ред. от 25.04.1995) "ОБ ОСНОВНЫХ КРИТЕРИЯХ (СИСТЕМЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ) ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ, ПО КОТОРЫМ ИХ БУХГАЛТЕРСКАЯ (ФИНАНСОВАЯ) ОТЧЕТНОСТЬ ПОДЛЕЖИТ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ЕЖЕГОДНОЙ АУДИТОРСКОЙ ПРОВЕРКЕ" Источник публикации В данном виде документ опубликован не был. Первоначальный текст документа опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 12.12.1994, N 33, ст. 3451. Информацию о публикации документов, создающих данную редакцию, см. в справке к этим документам. Примечание к документу Утратил силу в связи с изданием Постановления Правительства РФ от 12.06.2002 N 409.  
**директория:** C:\AIS\Government\SAVE10\008000  
**расширение:** .rtf  
**dc:** 25.04.1995  
**номер:** 1355;33;409  
**заголовок:** 008421.rtf


# Статистика в OmniFind EE

## Настройки интерфейса

По горизонтали:  [Таблич](#)  
 По вертикали:  [Перейти](#)

Результаты (103)	Классификатор правовых актов (0/0/103)	МВД России (12/23/7)	Виды деятельности (18/18/21)	Даты 1920 2019 (0/0/97)	Международные организации (0/0/4)	Правовые принципы (0/0/27)	Меры правового воздействия (0/0/14)
Федеральный бюджет (20/21/0)		<u>2</u>	<u>18</u>				
Бюджеты субъектов Российской Федерации (1/1/0)		<u>1</u>					
Местные бюджеты (1/1/0)		<u>1</u>					
Иные вопросы бюджетного устройства (0/0/20)							
Казначейство (5/9/0)		<u>5</u>					

# Обработка входящих



**Аналитическая система**  
мониторинга и обработки извещений  
об объявлении закупок путем проведения торгов

---

Поиск
Предпочтения
Мой профиль
Выход
Справка
О программе
Папка пользователя

Простой поиск
Сложный поиск
Дерево категорий

Собрание для поиска:

ИТТ

- root (0/550)
  - БН (0/550)
    - Бизнес-серверы (0/167)
    - Кабельные системы (0/22)
    - Телекоммуникации (17/28)
    - Системы связи (4/19)
    - Техническая безопасность (13/92)
    - Информационная безопасность (6/6)
      - Проведение анализа защищенности ресурсов КИС (2)
        - Управление экономическими показателями информационной безопасности (0)
        - Планирование непрерывности бизнеса (0/0)
        - Разработка организационно-распорядительной и нормативно-технической документации (4)
      - CRM решения (0/1)
      - Тиражируемое ПО (37/66)
      - СЭД МНС (5/1)
      - Босс-Кадровик (СИ) (0/0)
      - Айти-Ойл, Решения на основе смарт-карт (0/0)
      - Внедрение модулей HR и BI (0/0)
      - Аналитические системы (0/13)

Найти: [Справка по синтаксису запроса](#)

Поиск Обновить

Фильтр типов файлов: [Все](#) [doc](#) [html](#) [pdf](#) [ppt](#) [txt](#) [xls](#) [xml](#)


Фильтр типов источников: [Все](#) [Для файловых систем Windows](#)

Сортировать по: [\[Релевантности\]](#) Порядок сортировки: [Нисходящий](#)

Развернутый запрос: xml rulebased::c2

Скрыть подробности
1 / 58

90,06%	04.08.09		<b>16-41550.htm.xml</b>		<a href="#">Показать дубликаты документов</a>
<p><b>Предмет торгов:</b> Проекторное оборудование - Татарстан:Право заключения государственного контракта на поставку оргтехники для государственных нужд Республики Татарстан</p>					
<p><b>Место поставки товара, выполнения работ, оказания услуг:</b> 16 ? Татарстан</p>					
<p><b>Наименование заказчика:</b> Уполномоченный орган-Управление государственных закупок Республики Татарстан Постановление Кабинета Министров РТ No469 от 15.09.06г.</p>					
<p><b>Дата окончания подачи заявки:</b> 04.08.2009</p>					
<p><b>Дата выпуска:</b> 22.07.2009</p>					
<p><b>Стоимость/начальная цена:</b> 414 026,00</p>					
<p><b>Источник объявления о торгах:</b> file:///C:/Gostorgi/03_wednesday/16-41550.htm</p>					
<p>Категория: root-&gt;БН-&gt;Системы связи-&gt;Оборудование конференц залов-&gt;системы видеотображения</p>					



[Табличное представление \(полное\)](#)  
[Табличное представление \(короткое\)](#)

[Диаграмма результатов](#)

# Примеры обращений

## Краткое содержание обращений

после замены сист.отопления в доме не все кв-ры отапливаются, гуп от работы си преф, ООО СтройМонолит  
просит анупировать акт , который подписала при комиссии, т.к. на тот момент те снимают со счета ТСЖ деньги и переводят в ДЕЗ р-на Братеево  
поздравляет Ю.М.Пужкова с Новым годом  
поставить пластиковые окна  
Урава р-на, Департамент зем.ресурсов.  
установлены некачественные стеклопакеты  
не работает холодильник Норд, зав.ЦСО неправильно составила акт  
вернуть дом в Сухуми (считает целесообраз. поручить решение вопроса Ю.М.Пужкову)  
жалоба на работу ЕИРЦ 30 числа отказались принять показания по счетчикам  
на первом этаже установлен только один радиатор, нехватает для обогрева лестни  
МИД России  
рем.работы в подъезде не ведутся, низкое качество частично проведенных ремонт.  
преф  
отловить собак  
ГУ ИС направил отписку в управу Гагаринская  
просят признать общ-тие (собственник ООО ПРАЙМ) непригодным к проживанию и рас  
выплатить компенсацию за автомобиль

# Фрагмент классификации

кв	1000
автор	881
дом	837
просить	783
управа	590
квартира	540
вопрос	450
ул	395
Москва	376
жилье	322
ремонт	273
работа	273
предоставить	263
оплата	250
ответ	246
получить	212
против	209
префектура	208
семья	197
обращение	180
подъезд	177
работать	173
проживать	172
инвалид	172
установить	168
выделить	165
окно	159
жалоба	159

ВСЕ РАЗДЕЛЫ
ГРАЖДАНСКАЯ ОБОРОНА И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ
Другие вопросы гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций
ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
Пожарная сигнализация в жилых и нежилых помещениях
Другие вопросы пожарной безопасности
МАЛОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО
Другие вопросы малого предпринимательства
В ДЕЛО. СОДЕРЖАНИЕ НЕ ОПРЕДЕЛЕНО.
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ РАБОТА
Выборы городской Думы
Выборы советников районных Собраний
Подготовка общегородских мероприятий
Резерв
Изменения в структуре представительной власти
Образование органов исполнительной власти, изменения в ее структурах
Выборы глав администраций
Подбор и назначение руководителей органов управления
Организация делопроизводства и архивного дела, рассмотрение и утверждение но
Деятельность органов местного самоуправления
Регистрация и деятельность общественных организаций
Регистрация и деятельность религиозных организаций
Проведение митингов, шествий и демонстраций
Отклики на политические события
Отклики на выступления в средствах массовой информации руководителей города и
Награждения
Изменения административно-территориального деления города, округа
Жалобы на работников префектур
Жалобы на работников управ
Жалобы на работников отделов, управлений, комитетов, департаментов Правительства
Разграничение полномочий между городом и административным округом
Разграничение полномочий между административным округом и районом
Невыполнение решений Мэра, Правительства города по вопросам разграничения полн
Конфликтные ситуации между структурами исполнительной власти в городе
Призыв в Вооруженные Силы
Разработка законодательных и иных актов
Нарушения в сборе подписей

вопрос	64
работа	47
другие	42
городской	27
строительство	25
деятельность	21
Москва	20
жалоба	20
город	20
жилье	18
орган	17
обеспечение	17
помещение	16
дом	16
финансирование	15
предприятие	15
торговля	14
ремонт	14
предоставление	14
организация	14
объект	14
население	14
нарушение	14
транспорт	13
правительство	13
фонд	12

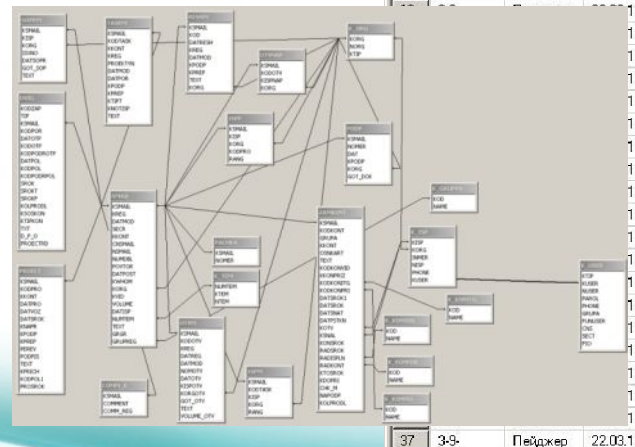


# Перенос в поисковый индекс

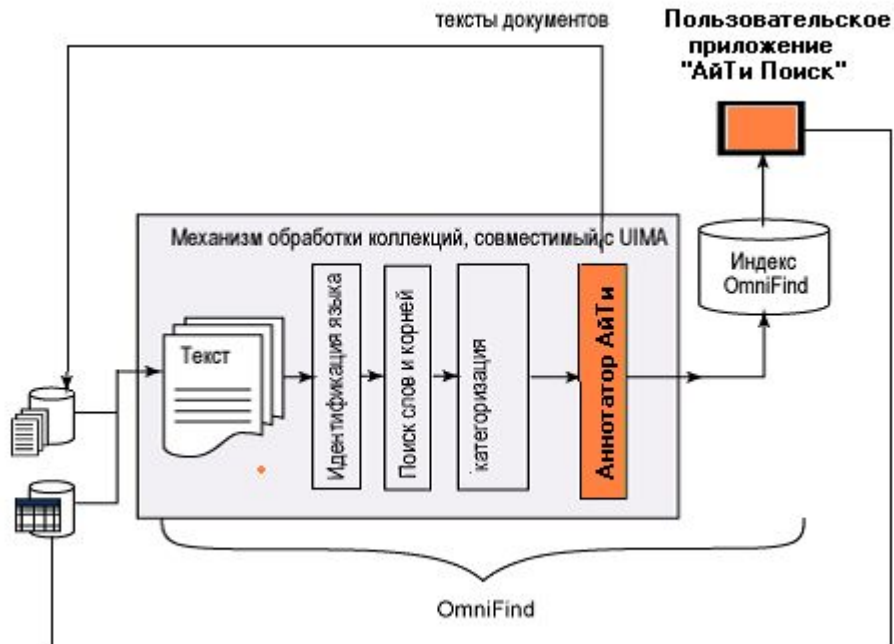
после замены сист. отопления в доме все к-ры отапливаются, гуд от работы системы, ООО СтройИнвест  
 просит аннулировать акт , который подписала при комиссии, т.к. на тот момент там присутствовал ТИЖ являлся и проводил в ПСЭ улица Бобровых

В результатах сообщите автору.  
 Просим дать ответ автору.  
 Просим дать ответ автору в пределах Вашей компетенции.  
 Просим проверить обоснованность жалобы. В результатах сообщите автору и в блогах.  
 Просим дать ответ автору.  
 Просим дать разъяснения автору.  
 Просим комиссионно разобраться в данной ситуации и в результатах доложить В.И.В.  
 Просим дать ответ автору.  
 Просим дать ответ автору.  
 Просим дать ответ автору.  
 К ранее данным поручениям. Просим дать ответ автору.  
 Просим дать ответ автору.  
 К индексации переписки. Просим дать ответ автору.  
 Просим дать ответ автору.  
 В результатах просьба сообщить автору.  
 Просим дать ответ автору.  
 Просим разобраться в данной ситуации и дать аргументированный ответ автору.  
 Просим рассмотреть в установленном порядке.  
 Просим рассмотреть обращение и дать ответ автору. При необходимости доложить по

	DATE	ZGP	SES	SOC	LGOT	PRIZP	NAME_STR	POST_IND		
	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	инвалиды ВОВ	из организации	Мира пр-т	NULL		
	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	инвалиды ВОВ	из организации	Мира пр-т	NULL		
	19.03.10	жалоба	личное	не определено	репрессированные	из организации	г.Екатеринбург,	NULL		
	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	не определено	из организации	Ярцевская ул.	NULL		
	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	ветераны ВОВ	из организации	Захарова маршала ул.	115569		
	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	ветераны ВОВ	из организации	Захарова маршала ул.	115569		
	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	ветераны ВОВ	из организации	Захарова маршала ул.	115569		
	19.03.10	заявление	личное	не определено	не определено	из организации	4 Вятский пер.	127287		
	19.03.10	жалоба	личное	не определено	не определено	из организации	Булатниковская ул.	117403		
	19.03.10	жалоба	личное	не определено	не определено	из организации	Булатниковская ул.	117403		
	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	ветераны ВОВ	из организации	Новосибирская ул.	107497		
	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	ветераны ВОВ	из организации	Новосибирская ул.	107497		
	19.03.10	заявление	личное	не определено	многодетные	из организации	г.Балашиха,Моск.обл.	143905		
	19.03.10	жалоба	личное	не определено	не определено	из организации	Жебрунова ул.	107014		
Правител.	19.03.10	заявление	личное	пенсионеры	ветераны труда	из организации	Василевского маршала ул.	NULL		
Правител.	19.03.10	заявление	личное	не определено	не определено	из организации	Беловежская ул.	121353		
Правител.	22.03.10	заявление	личное	не определено	инвалиды	личное	Балаклавский пр-т	NULL		
10	10	заявление	личное	не определено	инвалиды	личное	Балаклавский пр-т	NULL		
10	10	заявление	личное	не определено	инвалиды	личное	Балаклавский пр-т	NULL		
10	10	заявление	личное	пенсионеры	ветераны ВОВ	личное	Зеленоград	NULL		
10	10	заявление	личное	пенсионеры	ветераны ВОВ	личное	Зеленоград	NULL		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	из организации	Новолесная ул.	127055		
10	10	заявление	колл...	не определено	не определено	личное	Лазарева адмирала ул.	117042		
10	10	заявление	колл...	не определено	не определено	личное	Лазарева адмирала ул.	117042		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	личное	Малиновского маршала ...	123298		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	личное	Малиновского маршала ...	123298		
10	10	заявление	личное	рабочие	не определено	из организации	Кубинка ул.	NULL		
10	10	жалоба	личное	не определено	не определено	из организации	Пестеля ул.	127490		
10	10	жалоба	личное	не определено	не определено	из организации	Пестеля ул.	127490		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	из организации	Волжский бульвар	NULL		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	из организации	Волжский бульвар	NULL		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	личное	с.Шгырдан, Чувашская ...	NULL		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	из организации	3 Санотечный пер.	127473		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	из организации	3 Санотечный пер.	127473		
10	10	заявление	личное	не определено	не определено	из организации	3 Санотечный пер.	127473		
37	3-9-	Пейджер	22.03.10	заявление	личное	не определено	инвалиды	личное	Вернадского пр-т	NULL



# OmniFind + «АйТи-Поиск»



## Использование технологий текстовой аналитики при анализе обращений

- Повышение производительности вдвое
- Рациональное представление входящей и оперативной отчетной информации
- Единообразная автоматическая классификация по тематике и атрибутам
- Устойчивость к лексике, ошибкам, несанкционированному доступу
- Повышение качества обработки обращений

# Спасибо за внимание!

**Цибульский Валентин Васильевич**

Консультант ООО «АйТи. Информационный  
менеджмент»

E-mail: VTsibulsky@it.ru

**Компания АйТи**

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19,  
стр. 6,

(БЦ «Омега-Плаза»)

Тел.: +7 (495) 974-79-79, 974-79-80

Факс: +7 (495) 974-79-90