

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

ИННОВАТИКА – 2011

Сборник материалов

**VII Всероссийской научно-практической конференции
студентов, аспирантов и молодых ученых
с элементами научной школы**

26–28 апреля 2011 г.

г. Томск, Россия

Т. 2

Под ред. проф. А.Н. Солдатов, доц. С.Л. Минькова

Организаторы:

- Национальный исследовательский Томский государственный университет
- Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники
- Российский государственный университет инновационных технологий и предпринимательства
- Сургутский государственный университет
- ООО «ЛИТТ»

При поддержке Российского фонда
фундаментальных исследований

**Томск
2011**

3. *Регистрация* – по приглашениям // Пресс-релиз «ВКонтакте» от 11 февраля 2011 [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <http://vkontakte.ru/blog.php?nid=172>, свободный.

4. *Russia*. Internet Usage and Marketing Report // Internet World Stats [Электрон. ресурс]. Режим доступа: www.internetworldstats.com, свободный.

АВТОМАТИЗАЦИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИИ WEB 2.0

Е.Ю. Антонов, С.Л. Миньков

Томский государственный университет
ansoffov@gmail.com

Долгое время получить юридическую консультацию представлялось возможным только при личной встрече с юристом. Людям приходилось заранее назначать встречу, либо стоять в очереди, тратя своё время. Сам процесс получения консультации также занимал определенное время, поскольку юрист, получив представление о проблеме клиента, начинал заниматься поиском необходимых документов, в то время как клиенту оставалось только ждать. Если же ситуация клиента оказывалась неординарной и вопрос требовал более тщательного рассмотрения, то, как правило, количество личных встреч не ограничивалось одной.

Достижения технического прогресса не так давно пополнились приходом в область компьютерных технологий приложений Web 2.0. Блоги, социальные сети, торренты – лишь немногочисленная часть того, что привнесла эта технология в нашу жизнь. Всемирная паутина окружает нас повсюду: практически в любом более или менее крупном общественном заведении можно найти Wi-Fi, а мобильные устройства позволяют поддерживать Интернет-соединение «на ходу». Современный человек не мыслит свою жизнь без интернета. В сети мы работаем, общаемся, смотрим кино, читаем прессу, совершаем покупки. Так почему бы не перенести в Интернет-пространство юридическую консультацию? Современные технологии дают нам все возможности для реализации этой идеи.

Предлагаемая система автоматизации юридических услуг представляет собой сайт, который позволяет консультировать пользователей в режиме онлайн, предоставлять необходимые пакеты документов и многое другое.

Первым делом, желающий получить консультацию должен пройти несложную процедуру регистрации: указать e-mail, дважды ввести па-

роль, подтвердить регистрацию, пройдя по ссылке, которая придет на электронный адрес. Остальные личные данные, по желанию, пользователь сможет указать в разделе «Настройки», однако это совсем не обязательно. Анонимность никак не повлияет на качество консультации, а личные данные могут понадобиться только в том случае, если, при высылке пакета документов, пользователь захочет, чтобы некоторые пункты, касающиеся его личной информации, уже были заполнены.

На главной странице посетитель может увидеть юристов, готовых проконсультировать в настоящий момент, также возможен просмотр списка юристов-участников проекта, которые в данный момент не находятся на сайте. Найти подходящего консультанта не составит труда, т.к. каждый имеет одну или несколько специализаций. Специализация «Мастер» говорит о том, что этот юрист может проконсультировать по любым вопросам.

После выбора подходящего консультанта пользователь начинает с ним диалог. Кнопка «Быстрая консультация» избавит пользователя от поиска и выбора юриста и автоматически откроет диалог с тем консультантом, который в настоящее время находится на сайте со специализацией «Мастер» (т.е. готовый проконсультировать по всем вопросам). Эта функция значительно помогает пользователю, так как позволяет начать диалог в считанные секунды. Диалог состоится даже в том случае, если пользователь не зарегистрирован и не авторизован на сайте.

Если пользователь задает вопрос, относящийся к категории «сложный», юрист вправе выставить пользователю счет на сумму, которая зависит от сложности вопроса. После осуществления оплаты юрист консультирует своего клиента. Консультация проходит в рамках чата – пользователь имеет право задавать дополнительные вопросы.

Оплатить счет можно любым удобным способом: пластиковой картой Visa или MasterCard, через терминалы оплаты, электронными деньгами или средствами с мобильного телефона. Весь список оплаченных и неоплаченных счетов пользователь может увидеть в своем личном кабинете.

Раздел «Документы» позволяет пользователю осуществить заказ необходимых документов без участия юриста.

Для юристов существует отдельный форум, который недоступен пользователям. Он необходим для того, что бы юристы могли помогать друг другу в решении сложных задач, делиться опытом, или просто общаться.

На сайте предусмотрена функция, помогающая контролировать качество предоставляемых консультаций. Диалоги начинающих юристов подвергаются проверке главным юристом, и только после этого доставляются конечному пользователю. Все происходит довольно быстро, и почти никак не сказывается на времени консультации.

В мировой электронной паутине функционирует множество сайтов, чьей спецификой является юридическая консультация. У каждого из них имеются свои особенности, положительные стороны и недостатки. Общим недостатком этих систем является то, что пользователю приходится тратить время на поиск консультационного раздела, чтобы задать свой вопрос. «Непрозрачный» интерфейс запутывает пользователя, что, в конце концов, приводит к уходу с сайта и поиску других альтернатив. Первым делом необходимо установить контакт с пользователем, а затем, разобравшись в сути его проблемы, предпринять определенные шаги по ее устранению. Человек должен чувствовать, что именно на этом сайте он получит квалифицированную и своевременную юридическую помощь.

Существует несколько типов юридических сайтов – сайты сообществ независимых юристов, сайты юридических фирм. Предлагаемая модель относится к третьему типу, когда принимать участие в консультировании могут независимые юристы, но контроль за качеством предоставляемых услуг лежит на определенной фирме. Это позволяет привлечь к работе большее количество специалистов и улучшает качество предоставляемых услуг.

Приведем несколько существующих примеров с учетом общих достоинств и недостатков. К примеру, сайт www.svem.ru не имеет автоматизированной платной консультации, а услуги, предоставляемые на бесплатной основе, могут быть не профессиональными, поскольку этот сайт относится к первому типу (сообщество независимых юристов) и зарегистрироваться в качестве юриста может каждый желающий. Сайт www.legalem.ru предоставляет платные и бесплатные юридических консультации для своих клиентов и относится ко второму типу (сайт юридической фирмы). Недостатком платных услуг является неудобство оплаты, которая может быть осуществлена только переводом через Сбербанк. Недостатком бесплатных консультаций на этом сайте является отсутствие конфиденциальности: ответы на вопросы выставляются на общее обозрение, а у пользователя нет возможности скрыть свои сообщения.

Для большинства юридических ресурсов одной из основных проблем остается автоматизация оплаты услуг. Это вызывает у пользователей определенные неудобства. Так, для того, чтобы оплатить онлайн-консультацию юриста на сайте www.advokat-novaciya.ru, клиент должен иметь Интернет-кошелек, поскольку оплата осуществляется только посредством платежных систем Webmoney или Яндекс-Деньги. А для того, чтобы получить консультацию на сайте www.primelegal.ru, клиенту опять же придется отправиться в банк для осуществления денежного перевода. Но, несмотря на все эти негативные стороны, сайты онлайн-консультаций по юридическим вопросам имеют высокую популярность. Стоит отметить,

что большинство из этих ресурсов всё же специализируется на привлечении клиентов для оказания юридических услуг при личной встрече, а онлайн-консультации выступают дополнением.

Предлагаемая нами модель онлайн-консультаций обладает рядом преимуществ, которые позволяют сделать ее работу более эффективной, нежели аналогичная оффлайновая деятельность юридических фирм. Во-первых, плюсом является отсутствие привязки к определенному месту. Человеку, оказавшемуся в командировке в незнакомом городе, не нужно отправляться на поиски ближайшей юридической конторы. Достаточно выйти в Интернет и получить ответ на возникший (часто жизненно важный) вопрос в режиме онлайн. Это же касается и самих юристов, которые теперь могут работать, находясь в любом уголке планеты. Еще одно достоинство такой модели консультирования – анонимность. Очень часто клиенты желают оставаться инкогнито, однако, при реальной встрече это невозможно. Чтобы получить юридическую консультацию в Интернете, пользователю не нужно указывать свои данные, если он того не желает. Играет роль и психологический фактор: многие люди испытывают неудобство, если им приходится общаться с незнакомым человеком на личные темы.

В нашем случае такого дискомфорта не происходит: изложить свои проблемы в письменной форме намного легче, нежели в устной. Следующее преимущество – возможность отслеживания хода работы временноемких заданий. Функционалом системы предусмотрены статусы, которые подсказывают пользователям, на каком этапе находится выполнение такого задания. Это поможет пользователю быть в курсе и грамотно распорядиться своим временем. Немаловажным фактором, повышающим привлекательность нашей модели онлайн-консультации, является удобство оплаты. Как уже говорилось ранее, пользователь может выбрать для себя любой способ оплаты, который будет для него наиболее удобен.

Интернет-технологии проникают в нашу жизнь быстрыми уверенными темпами. Еще десяток лет назад компьютер был роскошью, еще несколько лет назад мы не знали, что такое социальные сети. Сегодня мы не мыслим жизнь без всех этих нововведений. Юридические онлайн-консультации набирают популярность также быстро, как и все Интернет-технологии. Наша цель – сделать так, чтобы каждый человек был защищен в правовом смысле и был уверен в том, что в нужный момент он может рассчитывать на поддержку.

Средствами разработки данной системы является свободное программное обеспечение: PHP (язык программирования, созданный для генерации HTML-страниц на web-сервере и работы с базами данных; в на-

стоящее время поддерживается подавляющим большинством хостинг-провайдеров), MySQL (свободно распространяемая система управления базами данных), Apache (свободно распространяемый web-сервер; является самым популярным HTTP-сервером в Интернете).

ЛИТЕРАТУРА

1. *Юридическая* консультация [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <http://www.svem.ru>.
2. *Юридическая* скорая [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <http://www.legalem.ru>.
3. *Коллегия* адвокатов «Новация» [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <http://www.advokat-novaciya.ru>.
4. *Юридическая* фирма Prime legal LLC [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <http://www.primelegal.ru>.

АРХИТЕКТУРА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ АППАРАТНО-ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «МОБИЛЬНАЯ ОПЕРАТИВНАЯ ГРУППА»

А.С. Миньков, А.С. Петров

Томский политехнический университет
minkov.alex@gmail.com

В настоящее время задача создания информационно-телекоммуникационных систем мониторинга местности является одной из приоритетных задач. Для повышения удобства выполнения задач по мониторингу местности, а также оперативности сбора и передачи данных, необходимо использовать специализированные комплексы. Они позволяют автоматизировать сбор и анализ информации, оперативно предоставлять все необходимые данные в диспетчерский пункт в реальном времени. Обеспечение постоянной связи с диспетчером и другими патрульными группами позволяет осуществлять обмен любой информацией (текстовые сообщения, голосовая связь, видеоконференции, Интернет) и оперативно управлять процессом проведения работ.

Одной из таких телекоммуникационных систем является комплекс «Мобильная оперативная группа» (МОГ), разработанная группой компаний «ИНКОМ».