



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Кафедра Прикладной информатики**

## **БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

На тему

### **АНАЛИЗ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТОКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ (НА ПРИМЕРЕ ГЖИ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**Исполнитель**

Мамонтов Михаил Александрович

**Руководитель**

кандидат экономических наук

Кирсанов Сергей Алексеевич

**«К защите допускаю»**

Заведующий кафедрой

кандидат технических наук  
Слесарева Людмила Сергеевна

«20» 06 2016 г.

Санкт-Петербург  
2016



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Кафедра Прикладной информатики**

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

На тему  
**Анализ и совершенствование информационных потоков в  
органе государственной власти на примере Комитета  
государственного жилищного надзора и контроля  
Ленинградской области**

**Исполнитель**

Мамонтов Михаил Александрович

**Руководитель**

Кандидат экономических наук  
Кирсанов Сергей Алексеевич

**«К защите допускаю»**

Заведующий кафедрой

кандидат технических наук  
Слесарева Людмила Сергеевна

«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.

Санкт–Петербург  
2016

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ГОС. СТРУКТУР .....	5
1.1 Информационное обеспечение .....	5
1.2 Информационные потоки .....	7
1.3 Системный анализ организации .....	12
Вывод .....	14
АНАЛИЗ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ КОМИТЕТА ГЖИ ЛО .....	16
2.1. Характеристика предприятия. ....	16
2.2 Анализ эффективности деятельности Комитета за 2015г .....	24
2.3 Сравнение эффективности деятельности Комитета .....	39
Вывод .....	41
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТОКОВ КОМИТЕТА ГЖИ ЛО.....	43
3.1 Анализ системы электронного документооборота Ленинградской области «СЭД ЛО» .....	43
3.2 Сравнительный анализ СЭД ЛО .....	61
3.3 Пути совершенствования СЭД ЛО .....	63
Вывод .....	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	68
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	69

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время особое внимание уделяется органам государственной власти по вопросам эффективности использования информационных технологий. Главными же из них являются: экономия бюджетных средств, полное и качественное соблюдение Российской законодательной, а так же нормативной базы, продвижение успешно действующих инновационных программ, введение новейших и качественных программ информатизации государственного управления. На данный момент конкретные выводы еще достаточно сложно сделать ввиду специфики предприятий и сложности внедрения информационных технологий, это позволяет добиться единственно правильного ответа. Но нельзя отрицать, что во главе стоят задачи, связанные, в первую очередь, с эффективным достижением целей органов государственной власти и решением управленческих задач в рамках предприятия. И конечно же повышение качества жизни населения.

Актуальность работы заключается в том, что в век быстрого развития информационных технологий и информатизации, через руководство предприятия проходит колоссальное количество различной информации, полнота и достоверность которой оставляет желать лучшего. А оно, в свою очередь, должно основываясь на весь объем доступной информации принимать огромное количество решений. Из-за отсутствия точной и конкретной информации большинство решений принимается на основании интуиции руководителей, и исправить ситуацию может внедрение современной информационной системы, которая будет содержать информацию, необходимую для принятия решений. В итоге, можно сделать вывод, что управление в современных органах государственной власти невозможно без развитой информационной системы управления, обеспечивающей всей необходимой информацией для качественного и эффективного решения поставленных перед руководством задач.

Целью работы является анализ и совершенствование информационных потоков предприятия.

В связи с поставленной целью необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить теоретические аспекты автоматизации информации на предприятии;
2. Оценить функционирование системы обработки информационных потоков предприятия;
3. Предложить пути совершенствования системы обработки информации.

Объект исследования — автоматизация деятельности.

Предмет исследования — информационные потоки на предприятии.

Методология исследования базируется на диалектическом методе познания, системном подходе, комплексном подходе, методах индукции, сравнительного анализа.

# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ГОС. СТРУКТУР

## 1.1 Информационное обеспечение

Информация – совокупность каких-либо сигнальных воздействий (чувственного, чувственно–содержательного восприятия) на субъект.

Информация – это сведения о значимых фактах (лицах, действиях, организациях, событиях), которые служат основой для принятия решений о проведении административных, организационных мероприятий, а также для подготовки предложений и рекомендаций. [12]

Информационно–интеллектуальная деятельность – деятельность, направленная на применение информации в необходимых целях с использованием возможностей интеллекта (естественного, гибридного, искусственного).

Информационная работа – деятельность по обеспечению должностных лиц сведениями, необходимыми для решения возложенных на них задач.

Информационная среда – совокупность информационных средств, воздействующих на оператора.

Средства информационной работы – это совокупность документальных, технических и иных устройств, предназначенных для накопления, обработки, систематизации, хранения и выдачи информации.

Формы информационной работы – особенности документирования, накопления, сбережения, интеграции информационных данных в различных звеньях системы управления в целях рационального и эффективного осуществления управленческой деятельности.

Процесс информационной работы – это последовательная совокупность операций (регистрация, передача, накопление, хранение, обработка, выдача информации), позволяющая быстро найти в полном объеме нужные сведения, затребованные конкретными потребителями. [8]

Качество информации – это степень развитости свойств информации,

определяющая ее практическую пригодность для исследования. Качество информации зависит от следующих характеристик:

- достоверность;
- относимость;
- своевременность;
- полнота;
- важность.

Отбор информации – это результат просмотра материалов и документов, уточнения, дополнения и формализации информации.

Накопление информации – это результат интеграции, систематизации, уточнения и учета информации в определенных системах.[12]

Хранение информации – это результат централизации, коррекции, обновления и сбережения банков данных.

1. Обработка информации – это результат преобразования (сортировка, группировка, обогащение, сравнение и т. д.) в формы, удобные для работы.
2. Информация состоит из фактов и догадок. Они влияют на восприятие человека, который принимает решение. Все, что позволяет повысить степень достоверности и определенности, пускай это будут: факты; оценки; прогнозы; считается – информацией.[10]

К качеству поступающей информации предъявляются определенные требования, и самое значимое из них, чтобы она удовлетворяла пользователей информации – полезность информации.

Полезность информации оценивается пользователями, которые предъявляют к её качеству определенные требования: уместность и своевременность информации – данная информация значима и оказывает влияние на решение принимаемое пользователем информации. Считается, что если она обеспечивает разработки будущих решений пользователя, и

своевременность поступления нужной информации в конкретные сроки, то информация уместно, иначе теряется её значимость;

Достоверность информации – определяется ее правдивостью, возможностью проверки, а так же документальной обоснованности. Если информация не содержит ошибок, а пользователи могут правильно понимать назначение представляемой информации, то она правдива.

Сопоставимость информации - возможность сравнения характеристик с данными по иным районам, регионам, государствам, что требует от информации определенных стандартов;

Доступность и понятность информации – означает представление информации в ясной для понимания форме, для того что бы пользователь мог использовать ее при принятии решений. Для ясного понимания информации нужно, чтобы форма представления отражала сущность вопроса, формулировка была четкой, без излишней детализации.[8]

## 1.2 Информационные потоки

Самая важная особенность процесса управления зависит от его информационный природы. Организованность и успешность принятых решений напрямую зависят от методов получения работниками информации. Объективная и точная информация, находящаяся в обороте организации, позволяет отразить действительное состояния и взаимосвязей в объекте управления, тем самым обоснование становятся поставленные цели и меры направленные на их реализацию. Так руководитель опирается на информацию о состоянии объекта, и на ее основе выпускает свою новую приказную информации с целью совершенствования объекта информации. Вследствие чего информации. Принято считать предметом и продуктом управленческого труда.

Информация как элемент управления и предмет управленческого труда должна обеспечить качественное представление о задачах и состоянии

управляемой и управляющей систем и обеспечить разработку идеальных моделей желаемого их состояния.

Что бы характеризовать информационную систему исследуется движение информационных потоков, их устойчивость и интенсивность, алгоритмы преобразования информации и схему документооборота.

Вовремяорганизации информационных потоков информацию разделяют на условно-постоянную и переменную. Оба вида информации на основе анализа классификационных связей образуют собой модели, которые могут характеризовать процесс отражающий ситуацию.

В процессе формирования информационного обеспечения существует несколько этапов:

1. Описание состояния объекта – предполагает набор технико-экономических показателей и параметров, характеризующих управляющую и управляемую системы, с соответствующей классификацией этих показателей;
2. Формирование частных статических моделей – моделирование классификационных связей в информационных массивах с выделением причинно-следственных зависимостей;
3. Отражение в информационных моделях динамики отдельных элементов и процессов – обоснование тенденций количественного и качественного изменения в производстве. При этом количественное изменение предполагает корректировку информации, а качественное изменение — ее частичную или полную перестройку;
4. Интегрированная информационная модель процесса производства, отражающая взаимосвязь и динамику локальных процессов и всего производства.[8]

От порядка формирования зависит и подход к проводимому анализу состава информации. От организации информации зависит порядок ее хранения, регистрации, обновления, передачи и использования.

Система информационного обеспечения – это совокупность данных о целях, состоянии, направлениях развития объекта и окружающей его среды, организованная во взаимосвязанных потоках сведений. Эта система включает методы получения, хранения, поиска, обработки данных и выдачи их пользователю.

Информационные потоки – это процессы передачи информации в системе (предприятия, фирмы), для обеспечения взаимосвязи всех единиц иерархии внутри нее.

Есть 2 вида информационных потоков:

1. Горизонтальные – между равными по служебному положению и статусу работниками или группами работников;
2. Вертикальные – между работниками или группами работников, находящимися на различных уровнях иерархии.

Вертикальные информационные потоки так же делятся на:

- a) Нисходящие – от руководства к нижестоящим работникам;
- b) Восходящие – от нижестоящих работников к вышестоящим.

Каждый вид информационных потоков имеет свои особенности:

Горизонтальные информационные потоки – Чаще всего они имеют неформальный характер. Горизонтальные информационные потоки являются самыми эффективными, с коммуникативной точки зрения. В них сохраняется примерно 90% сведений. То есть потеря информации при передаче таким путем минимальна. Объясняется это тем, что людям, находящимся на одном уровне служебной иерархии, психологически легче понять друг друга, ведь они решают однотипные задачи и сталкиваются со сходными проблемами.

Нисходящие информационные потоки – Они могут быть и формальными, неформальными. С точки зрения их коммуникативной эффективности, ситуация выглядит следующим образом: чем больше передаточных звеньев проходит нисходящая информация, тем больше она теряется и изменяется. Идет объективный процесс искажения полученных сведений. Парадокс заключается в том, что информация, получаемая сверху,

не утаивается и не искажается кем-то специально или сознательно; просто полноте передачи препятствуют коммуникативные барьеры.

Неэффективно функционирующие информационные потоки могут привести к следующим последствиям:

- Вызвать у подчиненных устойчивое чувство «винтика»; их потребность в уважении, признании не будет удовлетворена.
- Порождать слухи (ими всегда заполняется информационный вакуум).
- Привести к падению мотивации к работе.

Поэтому хорошо отлаженный и организованный информационный поток, содержащий в себе полную и точную информацию, повышает производительность труда на 10-30%.

Восходящие информационные потоки – Они крайне редко бывают неформальными. Искажение информации в таком потоке может достигать 90%. И информация, содержащаяся в нем, придается меньшему анализу. Если на предприятии или в фирме не организован приток информации снизу, значит, возможности для его инновационного развития значительно ограничены. И, наоборот, хорошо налаженный процесс поступления идей от подчиненных в значительной степени повышает эффективность работы предприятия.

Для того чтобы сделать управленческое общение полноценным и эффективным и превратить его в фактор успешного управления, необходимо соблюдать два условия:

1. Организовать информационные потоки;
2. На каждом управленческом «этаже» иметь достаточно времени для обработки поступающей информации и ее анализа.

Внешний информационный поток — это информация, поступающая в систему (предприятие, фирму) снаружи и уходящая изнутри. Ни одна

система не может существовать без обмена информацией с внешним миром. Такие потоки имеют свои особенности.

1. Эти потоки почти невозможно проконтролировать. Вы не знаете, какая информация (важная или неважная, негативная или позитивная) уходит из вашей организации.
2. Внешний информационный поток почти не поддается сознательному регулированию.

Под управленческой информацией понимается совокупность сведений о процессах, протекающих внутри фирмы и её окружении, которые служат основой принятия управленческих решений.[8]

Таким образом, в современных определениях термина «информация» он выступает как совокупность знаний, сведений и связей между ними. При представлении информации в роли ресурса, как, например, энергетическими ресурсами, позволяет представить её как непосредственный продукт интеллектуальной деятельности.

Информация – это неиссякаемый вид ресурсов, который со временем только увеличивается, а не истощается. А, так же, позволяет наиболее эффективно и рационально использовать все остальные ресурсы.

Информация является одним из видов ресурсов, существующих не только для принятия решений, но и для прогнозирования, определения стратегических задач организации.

Информационные ресурсы – это интегральное понятие, включающее в себя полную совокупность сведений, формируемых в процессе жизнедеятельности в целом.

Информационные ресурсы – это отдельные документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, банках данных, других информационных системах).

### 1.3 Системный анализ организации

Анализ – начальный этап в области совершенствования управления, позволяющий дать характеристику и оценку элементов, структурных подразделений и организации в целом, а так же направления для последующего развития. В зависимости от поставленной задачи, анализ может охватывать разные части системы и степень их детализации. Но методологическая основа и начало анализа остаются одинаковыми.[7]

Анализ состоит из трех взаимосвязанных этапов работы:

1. Сбор информации о состоянии организации, элементов, структурных подразделений, процессов;
2. Описание анализируемы процессов или объектов и установления связи между ними;
3. Обработка сформированной системы различными методами и приемами с целью решения поставленных задач.

Системный анализ представляет собой комплекс исследований, направленных на выявление общих тенденций и факторов развития организации и развития деятельности по улучшению системы управления и всей производственной и хозяйственной деятельности организации. Системный анализ позволяет выявить целесообразность создания или совершенствования организации, чтобы определить, к какому классу сложности она относится с целью выявления наиболее эффективных методов научной организации труда, более совершенных, чем были ранее применяемые.

Основная задача системного анализа – это определение глобальных целей развития организации и целей её работы. Если имеются точно и четко сформулированные цели, то можно определить и проанализировать факторы, которые способствуют или препятствуют достижению этих целей. Пред тем как начать анализ организации, следует определить и сформулировать множество задач на каждом уровне управления. В результате системного анализа следует обосновать целесообразность системы управления и на

основе этого появляется решение о реализации выбранной модели управления, разработка регулирующей документации, принятие разработанных мер в организации по улучшению системы управления.

Системный подход — это направление методологии научного познания и практической деятельности, основанной на изучении любого объекта как сложной целостной социально - экономической системы.[9]

Основные принципы системного подхода:

1. Целостность – позволяет рассматривать одновременно систему целиком и как подсистемы более высоком уровне.
2. Иерархическая структура – существование двух и более элементов расположенных на подведомственных уровнях. Любая организация представляет собой взаимодействие двух подсистем: управление и контроль, где каждая подчинена другой.
3. Структурирование – позволяет анализировать элементы системы и их отношения в рамках конкретного организационной структуры.
4. Множественность – позволяет использовать большинство экономических и математических моделей для описания отдельных элементов и системы в целом.

Системный подход – это важный метод изучения характеристик организации как системы, т. е. характеристик «входа/выхода» и «процесса». Системный подход на основе маркетинговых исследований сначала исследуются параметры «выхода», т. е. товары или услуги, или в данном случае, информации. Параметрами же будут показатели качества информации, с точки зрения своевременности и достоверности. После этого определяются параметры «входа», по другому – потребность в ресурсах (материальных, трудовых и информационных), которая определяется в ходе изучения организационного уровня системы и параметров макросреды. Самым важным является изучение параметров процесса, превращения ресурсов в готовую продукцию. На данном этапе изучают, в зависимости от

объекта исследования и рассматриваемой технологии производства, или технологию управления, её факторы и пути её совершенствования.[9]

Системный подход позволяет нам комплексно оценить любую производственно-хозяйственную деятельность и деятельность системы на уровне конкретных характеристик. Это поможет анализировать любую ситуацию в рамках конкретной системы, определить характер проблемы ввода, обработки и вывода.

Комплексный подход является необходимым условием для решения задачи анализа организации. Для изучения функциональных связей управления и системы управления информацией осуществляется интеграция подхода, суть которого в том, что исследование проводится как по вертикали (между отдельными элементами системы управления) так и по горизонтали (на всех этапах жизненного цикла изделия). При таком подходе выявляют более сильную связь между отдельными системами организации.

#### Вывод

Из всего выше сказанного можно сделать вывод о том, что в информации нуждаются все ячейки организации, будь то управляющие структуры и коллектив предприятия и т.п. Невозможно руководителю в принятии решений опираться только на интуицию и свой жизненный опыт. Необходимо получать, обрабатывать и структурировать всю поступающую информацию, которая в последующем поможет в решении конкретных задач.

В наш век глобальной и быстрой информатизации, информация выступает одним из важнейших ресурсов, на уровне значимости с материальными ресурсами или сырьевыми. И даже использование этих ресурсов во многом опирается на поступающую информацию и в отличие от них информация является не иссекаемым ресурсом, которым можно воспользоваться многократно как индивидуальным работникам, таки целым коллективам.

В современных условиях автоматизация процесса движения информации становится крайне необходима, это обусловлено потребностью предприятий обрабатывать все большие потоки информации, на основе которых разрабатываются более эффективные методы краткосрочных и долгосрочных управленческих решений.

Роль автоматизации информационных потоков влияет на:

- Повышение продуктивности работы. Работники освобождаются от технически рутинной работой, что позволяет объективнее вникнуть в вопрос исследования, и повышать качество проработанности каждого вопроса;
- Более глубокое и всестороннее исследование вопроса, учет большего количества факторов, повышает эффективность и качество производства;
- Повышение оперативности и качества изучения вопросов, подходя к каждому более индивидуально, что повысит общий уровень проработанности.

## АНАЛИЗ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ КОМИТЕТА ГЖИ ЛО

### 2.1. Характеристика предприятия.

Задачами комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области являются:

предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами установленных в соответствии с жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности требований к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его форм собственности. В том числе требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, формированию фондов капитального ремонта, созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, специализированных некоммерческих организаций, которые осуществляют деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, а также требований энергетической эффективности и оснащённости помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов.[20]

Основные полномочия Комитета.

Комитет осуществляет следующие полномочия:

Региональный государственный жилищный надзор. При осуществлении регионального государственного жилищного надзора Комитет организует и

проводит проверки соблюдения органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований:

- к жилым помещениям, их использованию и содержанию;
- к использованию и содержанию общего имущества в многоквартирном доме;
- к порядку перевода жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение; и т.д.

Осуществляет контроль за использованием и сохранностью жилищного фонда Ленинградской области, соответствием жилых помещений жилищного фонда Ленинградской области установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства.

Принимает нормативные правовые акты Ленинградской области в форме приказов Комитета, а также правовые акты Ленинградской области, имеющие ненормативный характер, в форме распоряжений Комитета

В пределах своей компетенции выступает в суде, в том числе по делам, подведомственным арбитражному суду, федеральному суду общей юрисдикции и мировому судье.

Комитет государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области не является главным распорядителем бюджетных средств, не имеет полномочий на проведение конкурсных процедур и не может представить сведения об использовании комитетом бюджетных средств. Финансирование деятельности Комитета осуществляется Управлением делами Правительства Ленинградской области по единой смете.[20]

Организационная структура комитета.

Таблица 1 – Структура комитета.

Председатель комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области - главный государственный жилищный инспектор Ленинградской области					
Первый заместитель председателя комитета		Заместитель председателя комитета		Заместитель председателя комитета	
Инспекционный отдел		Сектор делопроизводства	Отдел нормативно-правового обеспечения		Сектор информации и аналитического обеспечения
Северо-восточный инспекционный отдел	Юго-западный инспекционный отдел		Административно-правовой сектор	Сектор экономического анализа и контроля жилищно-коммунальных платежей	

Внутренняя структура комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области утверждена Распоряжением Губернатора Ленинградской области от 09.02.2015 N 54-рг "Об утверждении внутренних структур отдельных органов исполнительной власти Ленинградской области, внесении изменения в распоряжение Губернатора Ленинградской области от 30 декабря 2014 года N 971-рг "Об утверждении штатных расписаний органов исполнительной власти Ленинградской области" и признании утратившим силу распоряжений Губернатора Ленинградской области от 18 апреля 2012 года №157-рг, от 10 января 2014 года №1-рг и от 29 декабря 2014 года №969-рг"[22]

Юго-западный инспекционный отдел, Северо-восточный инспекционный отдел. Эти структурные подразделения осуществляют следующие функции:

Организует и проводит проверки соблюдения органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований:

- к жилым помещениям, их использованию и содержанию;
- к использованию и содержанию общего имущества в многоквартирном доме;
- к порядку перевода жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение; и т.д.

Принимает предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по пресечению и(или) устранению выявленных нарушений.

Готовит предложения для размещения информации касающейся деятельности структурного подразделения на официальном сайте Администрации Ленинградской области в сроки, установленные Правительством Ленинградской области:

Осуществляет систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами своей деятельности.

Определяет класс энергетической эффективности многоквартирного дома, которому при вводе в эксплуатацию присвоен класс энергетической эффективности, исходя из текущих значений показателей, используемых для установления соответствия многоквартирного дома требованиям энергетической эффективности, и иной информации о многоквартирном доме, при проведении проверки соблюдения правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Направляет в орган местного самоуправления, осуществляющий ведение информационной системы обеспечения градостроительной деятельности, копию акта проверки соответствия многоквартирного дома требованиям энергетической эффективности с указанием класса энергетической эффективности многоквартирного дома на момент составления акта.

Обеспечивает проведение проверок поднадзорных (подконтрольных) объектов в соответствии с полномочиями, определенными настоящим Положением.

Осуществляет взаимодействие с органами муниципального жилищного контроля в порядке, установленном областным законом.

Оказывает методическую помощь органам местного самоуправления по вопросам, относящимся к компетенции Комитета.

Запрашивает и получает информацию от органов исполнительной власти Ленинградской области и органов местного самоуправления, юридических и физических лиц в пределах полномочий Комитета.

Проверяет мероприятия, направленные на энергосбережение в ходе проведения плановых и внеплановых проверок.[22]

Юго-западный инспекционный отдел курирует Волосовский, Выборгский, Гатчинский, Кингисеппский, Ломоносовский, Лужский, Сланцевский, Тосненский районы и Сосновоборский городской округ Ленинградской области.

Северо-восточный инспекционный отдел курирует Бокситогорский, Волховский, Всеволожский, Киришский, Кировский, Лодейнопольский, Подпорожский, Приозерский и Тихвинский районы Ленинградской области.

Отдел нормативно-правового обеспечения является структурным подразделением комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области, в состав которого входят административно-правовой

сектор и сектор экономического анализа и контроля жилищно-коммунальных платежей.

Отдел нормативно-правового обеспечения осуществляет следующие функции:

Разработку и согласование в установленном порядке проектов правовых актов Ленинградской области по вопросам, входящим в компетенцию Комитета, в том числе:

- проектов правовых актов Комитета по вопросам, регламентирующим деятельность государственных гражданских служащих (работников) Комитета;
- проектов административных регламентов исполнения Комитетом государственных функций (предоставления Комитетом государственных услуг).

Разработку проектов соглашений, договоров, служебных записок, писем и иных документов по вопросам, отнесенным к функциям структурного подразделения.

Подготовку заключений на указанные проекты и (или) их согласование.

Проведение антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов Комитета при проведении их правовой (юридической) экспертизы и антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов Комитета при мониторинге их применения.

Проведение мониторинга изменений отраслевого федерального законодательства и мониторинга вступивших в законную силу решений судов, арбитражных судов о признании недействительными ненормативных правовых актов комитета, незаконными решений и действий (бездействия) его должностных лиц, а также подготовку предложений по внесению изменений в областное законодательство, в том числе в план законопроектной деятельности Правительства Ленинградской области и их

направление в комитет правового обеспечения и контроля Ленинградской области.

Осуществление мониторинга право-применения нормативных правовых актов Комитета, а также областных законов, разработчиком проектов которых являлся Комитет.

Представление интересов Комитета по правовым вопросам в государственных органах (за исключением органов судебной системы Российской Федерации), а также в органах местного самоуправления, в учреждениях, предприятиях и иных организациях всех форм собственности.

Представление интересов Комитета в судах общей юрисдикции, в арбитражных судах, у мировых судей.

Оказание гражданам в рамках вопросов, отнесенных к компетенции Комитета, бесплатной юридической помощи в виде консультирования по правовым вопросам в устной форме, а также в виде письменных ответов на поставленные вопросы.

Консультирование государственных гражданских служащих (работников) Комитета по правовым вопросам, связанным с деятельностью Комитета, и информирование государственных гражданских служащих (работников) Комитета об изменениях законодательства в сфере компетенции Комитета.

Осуществление контроля за соблюдением государственными гражданскими служащими юго-западного инспекционного отдела и северо-восточного инспекционного отдела инспекционного департамента Комитета правил и сроков проведения проверок, правил и сроков возбуждения дел об административных правонарушениях, представление начальнику отдела, заместителю председателя Комитета, координирующему деятельность структурного подразделения, соответствующих докладов.

Формирование дел об административных правонарушениях, поступающих в Комитет из органов прокуратуры, с составлением описи приобщенных к делу документов и присвоением номера.

Подготовку дел об административных правонарушениях для рассмотрения председателем Комитета, первым заместителем председателя Комитета, заместителем председателя Комитета, координирующим деятельность структурного подразделения (в рамках вопросов, отнесенных к функциям структурного подразделения).

Направление правовых актов председателя Комитета, первого заместителя председателя Комитета, заместителя председателя Комитета, координирующего деятельность структурного подразделения, по делам об административных правонарушениях на принудительное исполнение в службу судебных приставов в случаях и в порядке, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях и другими нормативными правовыми актами.

Участие в систематическом наблюдении за исполнением обязательных требований и анализе состояния исполнения обязательных требований при осуществлении органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами своей деятельности (в части изучения размещенной на официальных сайтах указанных лиц экономической информации по вопросам, отнесенным к ведению структурного подразделения).

Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления по вопросам ведения структурного подразделения.

Подготовка материалов по вопросам, относящимся к компетенции структурного подразделения при наличии оснований для направления их в прокуратуру или правоохранительные органы.

Отдел нормативно-правового обеспечения является структурным подразделением комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области, в состав которого входят административно-правовой

сектор и сектор экономического анализа и контроля жилищно-коммунальных платежей.[22]

## 2.2 Анализ эффективности деятельности Комитета за 2015г

### Плановые проверки жилищного фонда

Плановые проверки юридических лиц, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами, и органов местного самоуправления проводятся в соответствии с планом проведения плановых проверок, согласованным с Прокуратурой Ленинградской области.

Всего за 12 месяцев 2015 года из 22 плановых проверок, включенных в план проведения плановых проверок, проведена 21 плановая проверка, в т.ч. 13 – в отношении муниципальных образований и 8 - в отношении управляющих организаций и ТСЖ, не состоялась проверка в отношении ТСЖ «Берег» (Гатчинский район) по причине противодействия председателя ТСЖ «Берег».[19]

В 2015 году Комитет впервые начал практику проведения плановых проверок администраций муниципальных образований на предмет соблюдения обязательных требований к порядку перевода жилого помещения в нежилое помещение, правомерность принятия соответствующих решений к порядку признания помещений жилыми помещениями, многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции в соответствии с утвержденным Правительством РФ. Итоги проведенных проверок показали, что 40 % администраций муниципальных образований допускают нарушения обязательных требований, такие как:

- не проведение общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах для решения вопроса об избрании совета МКД, в том числе председателя совета МКД в тех МКД, собственники помещений в которых самостоятельно не избрали советы МКД и председателей советов МКД;

- нарушение сроков при рассмотрении обращений по вопросам перепланировки и перевода жилых помещений в нежилые;
- не проведение открытых конкурсов по выбору управляющей организации;
- нет согласия всех собственников многоквартирного дома при проведении работ по переустройству (перепланировке) необходимых для перевода жилого помещения в многоквартирном доме в нежилое, когда уменьшается размер общего имущества в МКД.

Проверочные мероприятия и внеплановые проверки организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами на территории Ленинградской области[19]

Всего за 12 месяцев 2015 года проведено 3839 проверочных мероприятий по обращениям физических и юридических лиц и 770 внеплановых проверок организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами на территории Ленинградской области, в т.ч.:

- 388 внеплановых выездных проверок, из них 359 внеплановых выездных проверок по обращениям физических и юридических лиц.
- 382 документарных проверки по соблюдению требований стандарта раскрытия информации.

В ходе проведения мероприятий по контролю обследовано 21664,0 тыс.м<sup>2</sup> общей площади жилищного фонда Ленинградской области.

При проведении внеплановых проверок за 2015 год Комитетом выявлено 1650 нарушений, в т.ч.:

- 1251 - правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда (из которых половина нарушений приходится на неудовлетворительное техническое состояние конструкций и конструктивных элементов жилых домов: кровель, водоотводящих

устройств, наружных ограждающих конструкций жилых домов и прочее);

- 22 - некачественное предоставление коммунальных услуг населению;
- 247 - нарушение требований стандарта раскрытия информации;
- 9 – порядка расчета внесения платы за коммунальные услуги;
- 14 - отсутствие или несоблюдение условий договоров управления, нарушения законодательства при выборе способа управления;
- 14 – правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования.[19]

По контролю за исполнением ранее выданных предписаний об устранении выявленных нарушений проведено 153 проверки. Составлено 46 протоколов об административных правонарушениях против порядка управления по ст. 19.5 КоАП РФ.

С начала года своевременно устранено 48 % выявленных нарушений, по сравнению с 2014 годом, когда было устранено согласно ранее выданных предписаний всего 34 % выявленных нарушений.[19]

В 2015 году в результате проведенных Комитетом контрольно-надзорных мероприятий, управляющими организациями в 160 МКД выполнены следующие виды работ:

- ремонт кровли в 37 МКД;
- ремонт системы теплоснабжения в 20 МКД;
- ремонт фасадов в 31 МКД;
- ремонт подъездов в 49 МКД.
- ремонт системы водоснабжения в 12 МКД;
- ремонт системы водоотведения 11 МКД.

Работа с обращениями граждан и юридических лиц

В 2015 году на 25 % отмечается рост количества обращений по сравнению с 2014 годом, и на 33 % по сравнению с 2013 годом.[19]

Распределение поступивших обращений по районам Ленинградской области за 2015 года сохраняется аналогично предыдущим периодам, 30 % обращений приходится на Всеволожский район, при этом за счет ввода нового жилья количество обращений из Всеволожского района Ленинградской области в 2015 году увеличилось на 62%.

В 2015 году 31 % обращений (2018 обращений) приходится на обращения по вопросам платы за жилищно-коммунальные услуги, в 2014 году на данный вид обращений приходилось 24 % обращений. Кроме того, в 2,6 раза увеличилось количество обращения по вопросам нарушений условий договоров управления.[19]

Всего за 12 месяцев проведено 50 приемов граждан в Комитете, принято 247 жителей. Кроме того, проведены около 32 встреч с жителями в районах Ленинградской области, в т.ч. в Волосовском, Кингисеппском, Бокситогорском и Лодейнопольском районах, в г.Тосно, г.Луга, г.Никольское Подпорожского района, г. Сосновый Бор, в г.Сертолово Всеволожского района, п. Тельмана Тосненского района, в п. Сиверском Гатчинского района, д.Горбунки Ломоносовского района, г.Ивангород Кингисеппского района, г.Новая Ладога Волховского района.

#### Административная практика

Всего за 2015 год рассмотрено 422 дела, вынесено 195 постановлений на сумму 4472,858 тыс. руб., взыскано 2633,1 тыс. руб. В службу судебных приставов направлено 58 постановления на сумму 851,450 тыс. руб.[19]

За отчетный период мировыми судьями назначены административные наказания в виде штрафа на общую сумму 1 240 тыс. руб.

Таким образом, за 12 месяцев 2015 года должностными лицами Комитета возбуждены дела об административных правонарушениях на общую сумму 5 711,85 тыс. руб.

За отчетный период по результатам судебных разбирательств вынесено 123 решения, из которых 117 - в пользу Комитета (95,1% от общего числа вынесенных судебных решений). Так, для сравнения, в 2014 году вынесено 35 судебных решений, из которых 25 - в пользу Комитета, что составило 71,4% от общего числа судебных решений.[19]

Всего за 12 месяцев 2015 года специалисты Комитета приняли участие в 179 судебных заседаниях (в 2014 году - 99), что на 55,3% больше по сравнению с аналогичным периодом 2014 года.

#### Соблюдение требований стандарта раскрытия информации

Всего за 12 месяцев 2015 года проведено 382 документарных проверки соблюдения стандарта раскрытия информации и 249 мероприятий по систематическому наблюдению, в результате которых выявлено 247 нарушений требований стандарта раскрытия информации, составлено 50 протоколов по ст.7.23.1 «Нарушение требований законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» и 10 протоколов по ст.7.23.3 «Нарушение правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами».

В рамках исполнения полномочий, возложенных на Комитет Постановлением Правительства РФ от 11.06.2013 N 493 "О государственном жилищном надзоре", осуществляется надзор за соблюдением обязательных требований к обеспечению энергетической эффективности многоквартирных домов и жилых домов, их оснащению приборами учета используемых энергетических ресурсов и эксплуатации таких приборов.

Всего за 12 месяцев 2015 года составлено 42 протокола по ч.4,5 ст.9.16 КоАП РФ.

Взаимодействие Комитета с органами муниципального жилищного контроля Ленинградской области

В соответствие со ст.3 Областного закона от 02.07.2013 № 49-оз «О муниципальном жилищном контроле на территории Ленинградской области

органы муниципального жилищного контроля не реже одного раза в квартал представляет в орган государственного жилищного надзора информацию о проведении контрольных мероприятий за использованием и сохранностью муниципального жилищного фонда.

По итогам работы органов МЖК проведен анализ сведений о проведении контрольных мероприятий за использованием и сохранностью муниципального жилищного фонда на территории Ленинградской области за 12 месяцев 2015 года. Так из 155 органов МЖК, отчеты представили 41 орган МЖК (что составляет 26,5 %). За 4 квартал 14 отчетов по МЖК были представлены с нулевыми показателями.

Лучше всего отработали в 2015 году органы МЖК в Бокситогорском, Кировском, Сланцевском муниципальных районах, Сосновоборском городском округе Ленинградской области.[19]

Анализ полученных данных показал, что за 2015 год в органы МЖК поступило 1412 обращений по вопросам соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда в области жилищных отношений, что на 74,6% больше, чем за аналогичный период прошлого года, в том числе 150 обращений были переадресованы в органы МЖК специалистами Комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области.

Проведено 54 плановые проверки, 300 внеплановых проверок (на 74% больше, чем в 2014 году), обследовано 1 278,6 тыс.кв.м общей площади жилищного фонда Ленинградской области. В результате проведенных обследований органами МЖК выдано 114 предписания, выявлено 722 нарушений правил и норм технической эксплуатации жилых домов и ремонту жилищного фонда, устранено 565 нарушения (на 65,5% больше, чем в 2014 году).[19]

По итогам контрольных мероприятий управляющими организациями Ленинградской области были выполнены следующие виды работ:

- 45 - по ремонту кровли,
- 41 - по ремонту фасадов,
- 146 – по ремонту инженерных сетей,
- 41 – по ремонту подвалов,
- 50 – по ремонту подъездов.

Реализация полномочий по контролю за формированием фонда капитального ремонта и деятельностью регионального оператора

Областным законом Ленинградской области от 29.11.2013 № 82-оз "Об отдельных вопросах организации и проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Ленинградской области" (далее - Областной закон № 82-оз) на Комитет государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области возложены полномочия по контролю за формированием фонда капитального ремонта многоквартирных домов, расположенных на территории Ленинградской области.

С 01.05.2014 года по 31.12.2015 года, на территории Ленинградской области сформирован фонд капитального ремонта многоквартирных домов на территории области на сумму 2,013 млрд. руб., что составляет 71 % от запланированного поступления, плановое начисление взносов на капитальный ремонт составило 2,844 млрд. руб., в т.ч.:

- на счете регионального оператора («котловом»), сформирован фонд капитального ремонта по 11 092 МКД на сумму – 1,706 млрд. руб.;

- на специальных счетах регионального оператора сформированы фонды капитального ремонта по 823 МКД на сумму – 0,228 млрд. руб.;

Всего на счета регионального оператора поступило 1,933 млрд. руб., начисление составило 2,7 млрд. руб., процент сбора – 71 %.[19]

Наиболее высокий процент сбора взносов на капитальный ремонт в Тосненском районе (80%), в Подпорожском (79 %), Лодейнопольском (81%) и Приозерском районе (80 %), наиболее низкий – в Выборгском (62 %), Киришский (57%) и Ломоносовском (62%) районах.

На специальных счетах, владельцами которых определены ТСЖ и ЖСК, формируются фонды капитального ремонта в 221 МКД общей площадью 1 144,344 тыс. м<sup>2</sup>. Начиная с мая 2014 года, согласно отчетов, представленных в Комитет владельцами специальных счетов, фактическое поступление взносов составило 79,374 млн. руб., плановое начисление за данный период – 125,565 млн. руб., таким образом, средний процент сбора по специальным счетам составляет 63,2%.

Наиболее высокий процент сбора по спецсчетам в Волховском районе – 76 %, Бокситогорском районе - 73 %, наиболее низкий процент сбора в Сланцевском районе – 37 %, Приозерском районе – 36%.

Оплата администраций муниципальных образований, как собственников муниципальных квартир, в среднем по области составляет 77%.

Высокий процент оплаты за капитальный ремонт Тосненский район – 92%, Киришский район – 91%, Тихвинский и Гатчинский районы – 88%, низкий – Волховский - 62%, Выборгский район –60%, Лужский район – 61%.[19]

В настоящее время осуществляется прием отчетов от владельцев специальных счетов и регионального оператора отчетов о поступлении взносов по каждому многоквартирному дому, включенному в программу капитального ремонта, за 4 квартал 2015 года. Срок представления отчетности – до 25 января 2016 года.

В 2015 году краткосрочным планом реализации программы капитального ремонта запланировано выполнение работ в 523 МКД, в т.ч.:

в результате переноса выполнения работ по капитальному ремонту с 2014 года на 2015 – 101 МКД;

по краткосрочному плану реализации программы капитального ремонта на 2015 год – 283 МКД;

в соответствии с постановлением Правительства Ленинградской области № 296 от 30.06.2015 года утверждена дополнительная программа капитального ремонта на 2015 год в количестве - 139 МКД.

На сегодняшний день выполнены работы по 319 МКД, сроки работ по остальным домам перенесены на 2016 год.

Не проведены конкурсы более чем по 50% МКД по перечню многоквартирных домов, включенных в программу с учетом мер государственной поддержки по 185-ФЗ (всего в программе 139 МКД), которые подлежат капитальному ремонту в 2015 году, в связи с не предоставлением вовремя согласованных документов от управляющих организаций и органов местного самоуправления, на основании чего сроки выполнения работ перенесены до конца 2016 года.

В 2015 году в адрес Комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области поступило 141 обращение собственников помещений МКД, где проводятся работы по капитальному ремонту, в т.ч. в декабре 2015 года поступило 18 обращений по вопросам проведения капитального ремонта.

Наибольшее количество обращений в 2015 году по вопросам качества капитального ремонта было зарегистрировано по Гатчинскому, Всеволожскому и Лужскому районам, что связано с тем, что в указанных районах на объектах капитального ремонта по договорам подряда работали ООО СК «Развитие» и ООО «Промстроймонтаж». Организация работ в указанных строительных компаниях крайне неудовлетворительная, персонал неквалифицированный, допускались постоянные срывы сроков выполнения работ, низкое качество работ.

Основные вопросы в обращениях жителей – это нарушение сроков окончания работ, качество работ, возможность переноса сроков проведения отдельных видов работ на более ранние года, правомерность сборов за капитальный ремонт и остаток средств на спецсчетах за капитальный ремонт и капитальный ремонт систем центрального отопления.

В целом в 2015 году Комитетом были организованы выезды на объекты в г.Гатчина, п. Кобралово, п. Сиверский, г. Сертолово, Кингисепп, д. Лесколово, г. Сясьстрой, г. Лугу, г.Пикалево, г.Тихвин, Подпорожский и Приозерский районы. Выезды на объекты капитального ремонта МКД Ленинградской области проводились как с участием представителей строительного контроля регионального оператора и технического надзора, так и самостоятельно. На каждом посещаемом объекте проводилась фотофиксация ведения этапов работ и выявленных недостатков.

По результатам выездов, Комитетом направлены письма в адрес регионального оператора о необходимости устранения выявленных нарушений при производстве работ и недопущении нарушений сроков выполнения работ.[19]

Основная проблема – это недобросовестные подрядные организации, по вине которых происходят протечки и нарушение технологии при производстве работ. Только квалифицированный отбор подрядных организаций и своевременный технический надзор за проведением и качеством работ обеспечит реализацию краткосрочной программы капитального ремонта в срок и с надлежащим качеством. Хотелось бы отметить, что органы местного самоуправления также должны держать на контроле выполнение работ по капитальному ремонту, т.к. являются членами комиссии по приемке работ, а в некоторых случаях и представителями собственников.

Реализация полномочий по контролю за качеством домов, построенных по программе переселения из аварийного жилищного фонда

В 2015 году на Комитет возложены новые полномочия по контролю за качеством жилых помещений, предоставленных гражданам при реализации региональных адресных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда.

Согласно письму Минстроя от 02.11.2015 года № 35321-АЧ/04об организации работы по проверке органами государственного жилищного

соблюдения требований к жилым помещениям, построенным (приобретенным) в рамках реализации региональных адресных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда, Комитет обязан ежемесячно в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, представлять информацию о результатах проведенных проверок высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации, а также в государственную корпорацию – Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства (далее – Фонд).

В 2015 года Комитетом проведены осмотры 17 многоквартирных домов, введенных в эксплуатацию в 2015 году, и в соответствии с Планом осмотрено 16 многоквартирных домов, планируемых к вводу в 2015 году.[19]

Кроме того, в декабре 2015 года Комитет принял участие в комиссии по приемке жилых помещений в многоквартирных домах, построенных по программе переселения граждан из аварийного жилищного фонда, по адресам:

- Волосовский район, д.Бегуницы, д.82;
- Выборгский район, г.Каменногорск, аллея Березовая., д.10;
- Бокситогорский район, г.Бокситогорск, ул.Павлова, д.37.

Также в декабре 2015 года, в связи с обращениями жителем по качеству многоквартирных домов, построенных по программе переселения граждан из аварийного фонда, проведены осмотры многоквартирных по адресам:

- Бокситогорский район, г.Пикалево, Спрямленное шоссе, д.12, 14, Учебный переулок, д.8.
- Всеволожский район, п.Дубровка, ул.Советская, д.40.

Работа с управляющими организациями и товариществами собственников жилья

На сегодняшний день, по данным Комитета на территории Ленинградской области работает 316 управляющих организаций, получивших лицензии на право осуществления предпринимательской

деятельности по управлению многоквартирными домами, в т.ч. 210 управляющих организаций имеют в управлении многоквартирные дома.

Кроме того, по данным, полученным Комитетом после сверки с администрациями районов Ленинградской области, на территории ЛО ведут работу 540 ТСЖ, 11 ТСН, 55 ЖСК (жилищно-строительный кооператив), 6 ЖК (жилищный кооператив), 2 ПО (потребительское общество). Из 551 ТСЖ(ТСН) комплекты документов о ТСЖ представили 248 ТСЖ, до 31 марта 2016 года ТСЖ должны представить реестры членов ТСЖ за 2016 год.

#### Лицензирование

В целях реализации полномочий по лицензированию деятельности по управлению многоквартирными домами, возложенных на Комитет жилищного надзора и контроля Ленинградской области по состоянию на 01 января 2016 года:

- подано 1006 заявлений на сдачу квалификационного экзамена, из них 842 претендента сдали экзамен.

Кроме представителей управляющих организаций, с целью проверки знаний требований законодательства Российской Федерации к осуществлению предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, по поручению Губернатора Ленинградской области А.Ю. Дрозденко было организовано проведение квалификационных экзаменов для руководителей и специалистов органов местного самоуправления, курирующих сферу жилищно-коммунального хозяйства на уровне муниципальных районов. 250 руководителей и специалистов органов местного самоуправления подтвердили свои знания жилищного законодательства.

- подано 372 заявления от управляющих организаций, претендующих на получение лицензии, в т.ч. 40 повторных заявлений. В бюджет Ленинградской области поступило 11 миллионов 40 тыс. руб.
- принято решение о выдаче лицензии 316 УК.

В ходе работы лицензионной комиссии было отказано 48 управляющим организациям, в настоящее время, на рассмотрении в Комитете находится 4 заявления от управляющих организаций.

Работа межведомственной комиссии при Правительстве Ленинградской области

В 2015 году Комитетом было организовано и проведено 3 заседания межведомственной комиссии при Правительстве Ленинградской области для оценки жилых помещений жилищного фонда Ленинградской области, созданной в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.01.2006 №47 «Об утверждении Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции» (далее – Положение №47), утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 19.03.2007 №61 «Об образовании межведомственной комиссии при Правительстве Ленинградской области для оценки жилых помещений жилищного фонда Ленинградской области» (далее – Комиссия).

Завершением процедуры признания многоквартирных домов аварийными, подлежащими сносу или реконструкции, признания необходимости проведения ремонтно-восстановительных работ, в соответствии с Положением №47 является принятие решения и издание распоряжения с указанием о дальнейшем использовании помещения, сроках отселения физических и юридических лиц соответствующим органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

В настоящее время уоргана, уполномоченного осуществлять вышеуказанные полномочия в Правительстве Ленинградской области не определено.

В связи с чем, Комитетом 26 мая 2015 года была направлена служебная записка Губернатору Ленинградской области А.Ю. Дрозденко с предложением возложить данные полномочия на комитет по строительству

Ленинградской области, так как к их полномочиям относится обеспечение реализации мероприятий государственных программ по вопросам, связанным с капитальным строительством, переселением граждан из аварийного жилищного фонда и предоставлением государственной поддержки гражданам, нуждающимся в улучшении жилищных условий. По резолюции Губернатора Ленинградской области А.Ю. Дрозденко предложение Комитета было согласовано и направлено на исполнение в комитет по строительству Ленинградской области.

Кроме того, в 2015 году внесены изменения в состав членов Комиссии, Проект постановления с соответствующими изменениями согласован и передан в протокольный отдел.

Информационного - аналитическое обеспечение деятельности Комитета

В 2015 году большое значение было уделено взаимодействию Комитета со средствами массовой информации. Целью этого взаимодействия является донесение достоверной информации до максимально возможного количества жителей области.

Всего в 2015 году Комитет принял участие в 6 пресс-конференциях, основным вопросом на которых стал, государственный жилищный надзор и лицензирование управляющих организаций. Данные пресс-конференции состоялись в Приозерском, Волосовском, Кингисеппском, Бокситогорском, Лодейнопольском районах Ленинградской области, а также в региональном пресс-центре ТАСС. Информация по итогам проведения пресс-конференций была размещена в 23 средствах массовой информации федерального и регионального уровня. Также состоялись интервью с председателем Комитета С.Н. Кузьминым по вопросу организации лицензирования в апреле 2015 года для Лужской районной газеты и в августе 2015 года в ходе прямой линии на телекомпании "Ореол-ТВ" (г. Гатчина). Кроме того, в декабре 2015 года председатель Комитета С.Н.Кузьмин дал интервью в программе

«Ленинградское время» на телеканале ЛОТ, и интервью по аварийному дому в г. Выборге газете «Консьерж».[19]

В 2015 года опубликованы материалы по работе Комитета в 50-ти печатных средствах массовой информации, таких как «Деловая газета Ленинградской области», газета «Вести», «АСН-инфо», газеты «Восточный берег», «Красная звезда», «Приозерские ведомости», «Сельская Новь», «Новый путь», «Лужская правда», «Строительный еженедельник. Ленинградская область», «Выборгские ведомости», «Киришский факел», «Знамя труда», «Всеволожские ведомости», и на более 25-ти интернет-порталах, таких как официальный портал Ленинградской области, Портал Online47.ru, АСН-Инфо, сайт Комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области, КтоСтроит.ру, Гатчинка.рф, Закс.ру, БалтИнфо, Сясьнюс.ру, интернет-газета «Тихвин-on-line», портал город Луга, а также в других средствах массовой информации.

Ведется постоянный мониторинг посещения сайта Комитета. За 12 месяцев 2015 года количество посетителей сайта Комитета по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось более чем в 2 раза и составило 1753 посетителя.

По итогам мониторинга сайтов органов исполнительной власти, проведенного по заказу Комитета по печати и связям с общественностью Ленинградской области, сайт Комитета вошел в 14 сайтов, информация на которых полностью соответствует требованиям законодательства.

Кроме того, сектором информационно-аналитического обеспечения:

- сформирован реестр МКД по 316 управляющим организациям, получившим лицензии, в реестр размещена информация по 12990 МКД, в работе находится 19 писем от управляющих организаций о внесении изменений в реестр МКД;

- в ГИС ЖКХ внесено 305 лицензий, 11992 МКД, сведения по 998 МКД направлены в службу технической поддержки ГИС ЖКХ для внесения в адресный справочник.

### 2.3 Сравнение эффективности деятельности Комитета

Для того что бы наглядно показать результаты деятельности Комитета государственного жилищного надзора и контроля был взят Комитет жилищной инспекции республики Татарстан. Краткая характеристика регионов:

Ленинградская область – субъект Российской Федерации, расположенный на северо-западе европейской части страны. Входит в состав Северо-Западного федерального округа и Северо-западного экономического района. Территория — 83 908 км<sup>2</sup>. Численность населения — 1 778 857 чел. (2016).[23]

Республика Татарстан – субъект Российской Федерации, входит в состав Приволжского федерального округа. Общая площадь Татарстана — 67 836 км<sup>2</sup>. Численность населения республики – 3 868 730 чел (2016).[24]

Республика Татарстан выбрана для сравнения в связи с тем, что система электронного документооборота действует в Республике Татарстан с 2005 года, и уже успела заработать награду в номинации «лучший ИТ-проект по повышению эффективности гос. управления» как раз в организации документооборота.[17]

Таблица 2 – Сравнение эффективности деятельности

№	Наименование показателей	Единица измерений	В Респ. Татарстан	В Лен.Обл.
1	Количество обследованных жилых домов	Ед.	7 123	3839
2	Плановых проверок	Ед.	760	3451
3	Общая площадь обследованных домов	Тыс. кв. м.	132 786,3	21664,0
4	Количество выявленных нарушений	Ед.	26426	16325
5	Выдано исполнительных документов по нарушениям в жилищной сфере	Ед.	25151	15547
6	Выявлено нарушений предписанных сроков	Ед.	540	460

	выполнения необходимых работ			
7	Предъявлено штрафных санкций за нарушение предписанных сроков выполнения работ	Тыс.руб.	16 574,6	4472,858
8	Получено фактически по штрафным санкциям по состоянию на конец отчетного периода	Тыс.руб.	11 093	2633,1
9	Количество выданных лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами	Ед.	251	316
10	Количество заявлений об аннулировании лицензий, направленных в суд	Ед.	0	48
11	Количество поступивших обращений граждан	Ед.	20 121	9036
12	Принято в эксплуатацию законченных капитальным ремонтом жилых домов	Ед.	1029	319

Из данных в таблице видно, что количество обследованных домов в Республике Татарстан на ~47% больше, чем в Ленинградской области, хотя плановых проверок всего 10% из общего числа. А Лен области 90% плановых проверок. Что критично, когда почти каждая управляющая компания пытается обмануть жителей и собрать как можно больше денежных средств. Это показывает насколько эффективнее и успешнее работает Комитет ГЖИ Р. Татарстан.

Один из важных показателей, это количество поступивших обращений граждан, который превышает цифру в Лен области на ~52%. Это не значит, что люди жалуются меньше, не все знают куда и как жаловаться, и говорят, что все равно никто не займется их проблемой, либо потеряют по ходу рассмотрения и т.п. Из этого следует, что их система электронного

документооборота функционирует успешнее, обладает большей пропускной способностью и обработкой информации.

Так же, в Татарстане принято в эксплуатацию законченных капитальным ремонтом жилых домов в 3 раза больше, чем в Ленинградской области, все эти действия напрямую связаны с большим объёмом документов, которые должны быть качественно и безошибочно выполнены. Что лишь доказывает факт о неэффективности работы Комитета по сравнению с аналогичными органами государственной власти, и это значит, что нужно выявить проблемы, и исправить их.

Остальные же показатели находятся на одинаково равном уровне, либо перевес в пользу Комитета Республики Татарстан.

В итоге показатели, представленные в таблице, показывают, что оба комитета преуспели в различных областях. Если использовать опыт других регионов, то можно значительно увеличить эффективность Комитета ГЖИ ЛО. Из всех перечисленных показателей, большинство связаны с документами и документооборотом, а это значит, что эффективность Комитета прямо-пропорционально зависит от качественной системы информационных потоков и организованного документооборота.

## Вывод

В заключении можно подвести некоторые итоги анализа:

Через Комитет ГЖИ ЛО проходит огромное количество информации и документов, благодаря которым осуществляется его деятельность. В зависимости от информации, меняются и принятые управленческие решения, которые не всегда можно назвать успешными и эффективными. Во многом качество жизни населения в Ленинградской области опирается на принятые решения и меры Комитетом, ведь его деятельность направлена на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, органами местного самоуправления, а так же

юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами требований, установленных жилищным законодательством.

Комитет является главным органом государственной власти, с помощью которого граждане могут решить свои проблемы и конфликты с управляющими компаниями и т.п. Происходит это с помощью написания обращений, которые затем поступают в Комитет, и от него зависит скорость и качество рассмотрения сути проблемы, рассмотрение всей необходимой документации, которая не всегда бывает «под рукой». А ведь это во многом влияет на качество жизни населения. И что бы повысить качество и быстроту рассмотрения, крайне необходимо иметь на предприятии современные программы, осуществлявшие анализ деятельности и отчетности, планирование на основе полученных данных, а так же циркуляцию документов на предприятии.

Недостача той или иной информации может послужить основанием для неэффективно принятого управленческого решения, и впоследствии привести только к большему количеству проблем. В связи с этим в первую очередь нужна оптимизация и совершенствование информационных потоков.

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТОКОВ КОМИТЕТА ГЖИ ЛО

### 3.1 Анализ системы электронного документооборота Ленинградской области «СЭД ЛО»

С 1 ноября 2013 года осуществление работы с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области является обязательным.[4]

Порядок работы с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области (далее - Порядок) регулирует процесс создания и обмена электронными документами между органами исполнительной власти Ленинградской области.

Подготовка и оформление проектов областных законов, проектов правовых актов Губернатора Ленинградской области, проектов правовых актов Правительства Ленинградской области осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 29 декабря 2005 года N 253-пг, а также Порядком согласования (визирования) проектов правовых актов Ленинградской области.[6]

Система электронного документооборота органов исполнительной власти Ленинградской области (далее - СЭД ЛО) - совокупность процессов создания электронных документов и обмена ими в органах исполнительной власти Ленинградской области с использованием информационной системы;

участники СЭД ЛО - лица, замещающие государственные должности Ленинградской области, органы исполнительной власти Ленинградской области;

пользователи СЭД ЛО - лица, замещающие государственные должности Ленинградской области, работники органов исполнительной

власти Ленинградской области, которым предоставлен доступ к СЭД ЛО;

бумажная копия электронного документа - документ на бумажном носителе, полученный посредством распечатки электронного документа и заверенный лицом, обладающим полномочиями по заверению электронных документов;

электронная копия документа - документ на электронном носителе, полученный путем сканирования подлинника документа, подписанного уполномоченным должностным лицом.[4]

WEB-интерфейс является одной из подсистем автоматизированной информационной системы «Единая система электронного делопроизводства и документооборота» и использует удаленный доступ (WEB-интерфейс) для работы с документами и вложениями, созданными или присоединенными при работе в СЭД

Пользователям предоставляется возможность работать с большинством документов подсистем делопроизводства без установки у них программного обеспечения самих подсистем.

Для работы СЭД на клиентских машинах должно быть установлено следующее программное обеспечение:

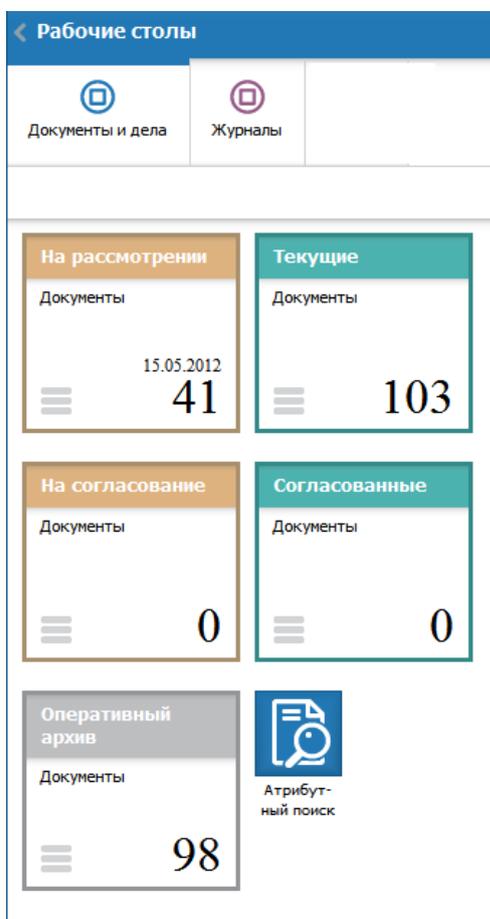
1. Microsoft .Net Framework 4
2. Mozilla Firefox (от 15 версии и выше)
3. Adobe Flash Player 11
4. Adobe Reader 9.3
5. Microsoft Silverlight (от 5 версии)
6. Microsoft Office Word (от версии 2007)

Рабочие столы

Интерфейс работы с документами представляется в виде Рабочих столов с виджетами и группами виджетов, видимость и содержимое которых определяется функциями администратора или



делопроизводителя.



## Рисунок 1 – варианты рабочего стола.

На Рис. 1 представлены три варианта набора рабочих столов для пользователей с различными функциями (ролями, правами доступа).

### Документы

Регистрация служебного, организационно-распорядительного или документа иного характера производится на рабочем месте ответственного за это должностного лица, путем внесения в базу данных реквизитов документа. При необходимости производится сканирование образов документа.

Регистрационный номер документу система присваивает автоматически.

Данные о документах хранятся в виде регистрационных карточек, к которым можно прикрепить файл с текстом документа или установить связь с другим документом Хранилища в системе.

Система производит учет движения электронных документов и автоматизирует работу со следующими типами документов делопроизводства:

- Входящие документы служебной корреспонденции; регистрируются в основном модуле как с бумажного носителя, так и поступившие по обмену, в том числе через систему МЭДО (межведомственный электронный документооборот);
  - Проекты исходящих;
  - Исходящие документы;
  - Обращения граждан;
  - Внутренние документы – документы внутреннего документооборота (служебных и докладных записок и т.п.
    - Проекты Организационно-распорядительных;
    - Организационно-распорядительные.
    - Вложения – обычно содержательная часть документа в виде прикрепленного к карточке файла текста или образа документа.

Поиск документа (его регистрационной карточки) обеспечивается по сочетанию атрибутов его регистрационной карточки и/или по тексту вложенного документа. Общий вид карточек представлен на Рис. 2 (сокращенный вариант).

### Карточка документа

Карточка документа содержит все сведения о его содержании, рассмотрении, ответах и других связанных документах.

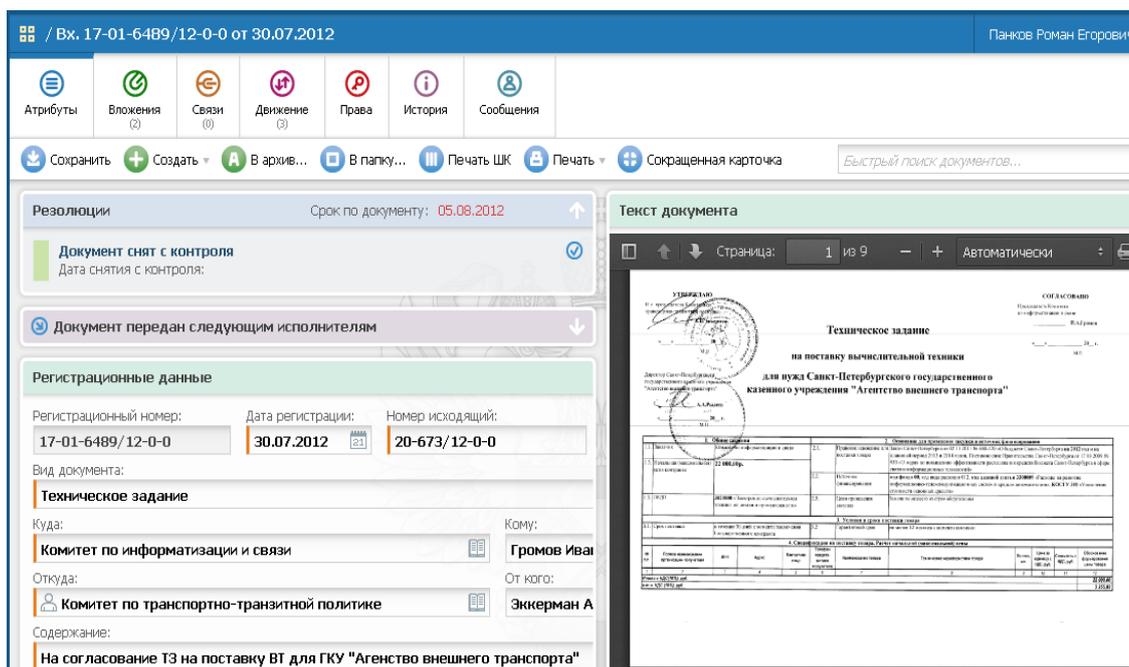


Рисунок 2 – карточка документа

Карточка располагается на нескольких вкладках: Атрибуты, Вложения, Связи, Движение, Права, История.

Для оперативного получения информации о наличии у документа вложений, связей, движений на вкладках отображается количество элементов, присутствующих в них. Такой сервис позволяет быстро, без открытия вкладки, получить необходимую информацию:

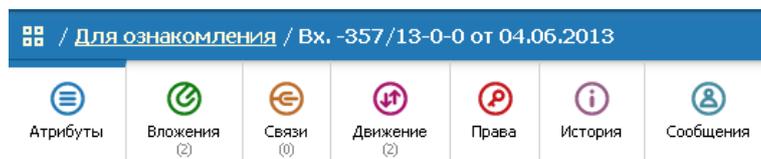


Рисунок 3 – вкладки документа

Многие виджеты могут изменять содержимое в зависимости от интересующей подробности по полноте данных у пользователя.

Перемещение по вкладкам - кликом мышью в соответствующей закладке. Каждая вкладка имеет свой набор кнопок на панели инструментов.



Рисунок 4 – набор кнопок на панели инструментов.

Доступный набор кнопок зависит от прав пользователя и состояния рассмотрения документа.

### Атрибуты

При открытии документа выводится вкладка Атрибуты, которая содержит реквизиты документа, заполненные при первичном его сохранении, либо при последующей работе с документом. Она может быть представлена двумя способами - полный или сокращенный вид.

По кнопке открывается окно "полной" карточки, снабженной горизонтальным и вертикальным движками скроллинга, а также стрелками в заголовках разделов карточки и , позволяющими раскрывать/закрывать соответствующие разделы. На Рис. 5 представлена структура вкладки Атрибуты - все разделы свернуты.

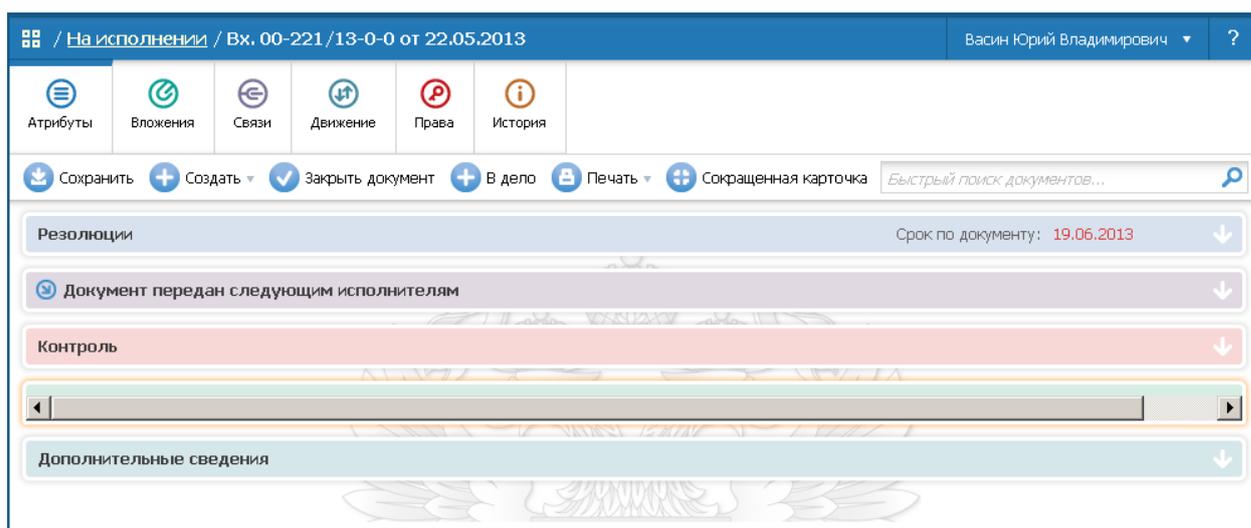


Рисунок 5 – структура вкладки атрибуты

Набор атрибутов зависит от типа документа. Поля, обязательные для заполнения, отмечены с левой стороны оранжевой полоской. Если они не

введены и/или не заполнены значением по умолчанию, документ не может быть сохранен, о чем выводится сообщение.

Сохраняются данные по кнопке  Сохранить

Кнопка  Создать открывает меню:

Новый– заполнение реквизитов в пустой карточке (бланке) для создания нового документа.

Новый по образцу – открыв любой документ, можно создать новый документ такого же типа, в который будут скопированы поля первоначального документа.

Ответ – при наличии права регистрации переписки пользователь может зарегистрировать новый исходящий документ, связанный как ответ с текущим входящим.

Повторный– регистрируется карточка нового входящего документа, связанного с текущим входящим как повторный. При сохранении создается связь между двумя карточками документов с указанием типа связи «Повторный», главным документом является первичный входящий.

Запрос – регистрация нового исходящего документа, связанного с текущим входящим. Запрос используется для сбора дополнительной информации или осуществления отказа в рассмотрении по входящему документу.

Корректировка – неявная функция. Если пользователь обладает правом регистрации переписки и правом на документ «Модификация», то при открытии карточки документа пользователь имеет возможность корректировать атрибуты документа.

Кнопка  Печать – вывод на печать карточки документа, штрих-кода. Печать доступна при наличии права администрирования, регистрации переписки или просмотра переписки.

При этом для входящего в меню становятся доступны пункты «Печатать карточку», «Печатать штрих-код». При выборе пункта «Печатать карточку» вызывается генератор отчетов, который формирует печатную

форму карточки. При выборе функции «Печатать штрих-код» – открывается форма, в которой нужно выбрать принтер для печати штрих-кодов.

## Резолюции

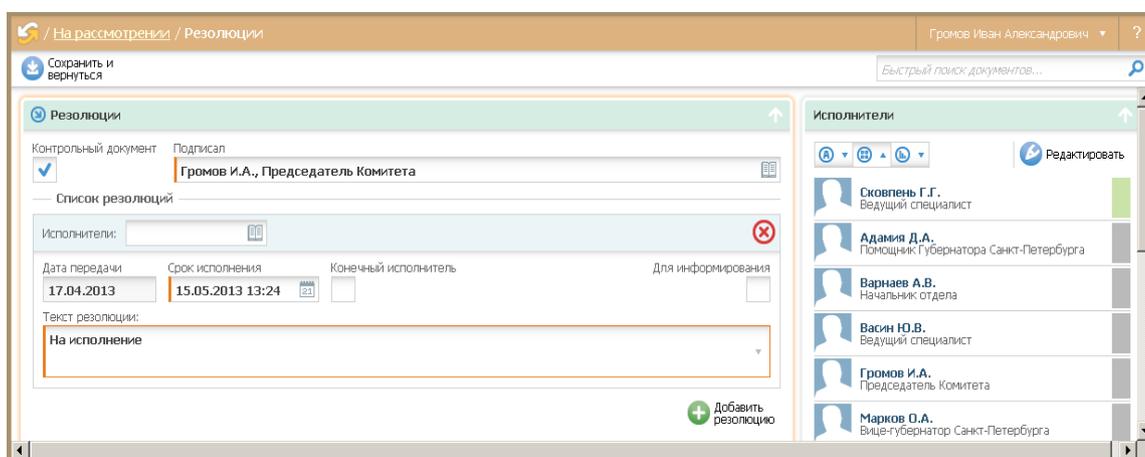


Рисунок 6 – вкладка резолюции

Резолюция к документу является механизмом по управлению исполнением документа. В зависимости от должностных обязанностей используются различные виджеты для работы с резолюциями.

Работа с резолюцией зарегистрированного документа осуществляется на рабочем столе Документы (при делегировании полномочий – на рабочем столе Замещение) из следующих виджетов:

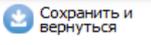
На рассмотрении;

На исполнении.

Первая инстанция может создавать резолюции всегда, пока документ не закрыт. Остальные - пока не будут закрыты поступившие на них резолюции по данному документу.

Сценарий создания резолюции Руководителем ОГВ:

1. Открывает виджет На рассмотрении
2. Выбирает из списка документ, который необходимо распределить (предварительно список можно отфильтровать)
3. Выбирает команду  (Создать резолюцию), заполняет в карточке резолюций одну или необходимое количество резолюций, используя кнопку Добавить резолюцию.

4. По кнопке  данный документ у руководителя из списка документов виджета На рассмотрении переместится в виджет На исполнении. (Для исполнителей, указанных в резолюции или резолюциях, данный документ станет доступен на рабочем столе Документы из виджета На рассмотрении)

Сценарий работы для Исполнителя:

1. Открывает виджет На рассмотрении, выбирает из списка документ, который необходимо исполнить.

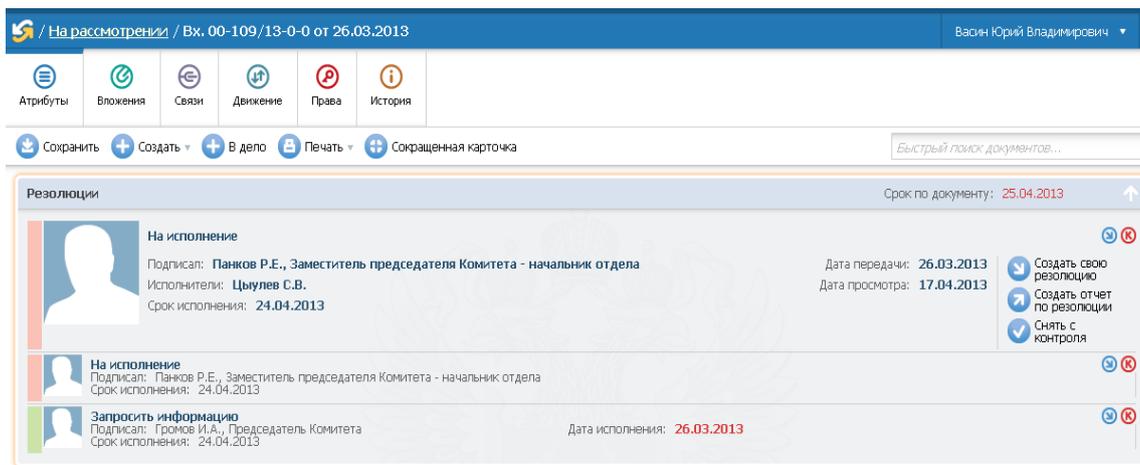
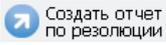


Рисунок 7 – виджет «на рассмотрении»

2. В разделе Резолюции карточки документа (Рис. 1-8) исполнитель имеет возможность:

2.1. Перепоручить исполнение данного документа, выполнив команду  (Создать резолюцию), заполняет в карточке резолюций одну или необходимое количество резолюций

В результате данный документ станет доступен новым исполнителям в виджете На рассмотрении, а у текущего исполнителя документ переместится в список виджета На исполнении.

2.2. Выполнив поручение по резолюции документа, исполнитель должен выбрать команду , оформить отчет по резолюции в регистрационной карточке Отчет по резолюции. К тексту отчета может быть присоединен файл или документ Хранилища.

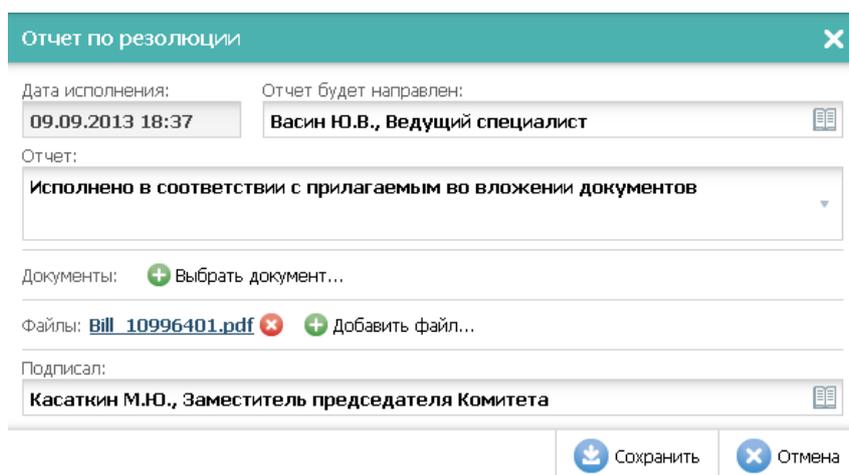


Рисунок 7 – виджет «отчет по резолюции»

В результате документ у текущего пользователя переместится в виджет Оперативный архив, а у руководителя, которому направлен отчет, документ переместится из виджета На исполнении в виджет На рассмотрении.

3. В результате данный документ у исполнителя из списка документов виджета На рассмотрении переместится в виджет На исполнении. Для руководителя, указанного в отчете, данный документ станет доступен на рабочем столе Документы из виджета На рассмотрении.

4. Контроль исполнения документов руководителем осуществляется по списку виджета На исполнении.

Просмотр списка документов, распределенных по исполнителям, и их состояние по исполнительской дисциплине на текущий момент за счет выделения цветом;

Если с данным документом еще не работают другие пользователи, то доступна команда  [Править свою резолюцию], которая позволяет редактировать собственную резолюцию.

Перераспределение документа руководителем осуществляется из списка виджета На рассмотрении, когда документ вернулся с отчетом от исполнителя (например: обоснование того, что документ оказался направлен по ошибке). Он отображается в виджете «Отчеты по резолюциям».

Снятие с контроля руководителем осуществляется из списка виджетаНа рассмотрении, когда документ вернулся с отчетом от исполнителя:

Просмотр списка документов, распределенных по исполнителям

Выбор документа из списка документов с отчетами по команде

С отчетом

Выбрать команду [Снять с контроля] в результате при выборе команды документ:

- у руководителя - удаляется из списка виджетаНа рассмотрении;
- у исполнителей из виджетаНа исполнении перемещается в список документов виджета Оперативный архив.

Штрих-код

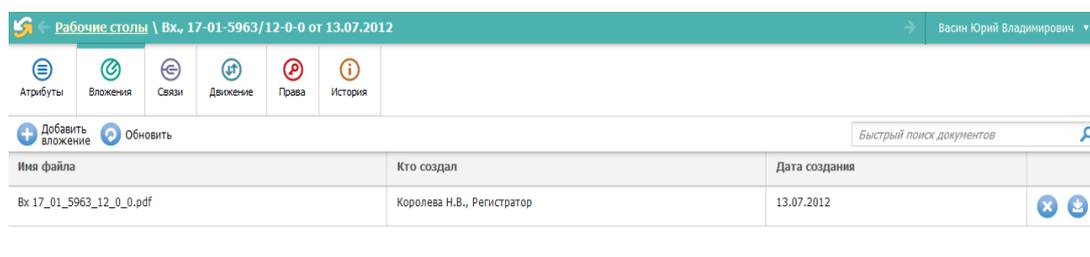
Штрих-код используется для идентификации бумажного документа.

Распечатанная из карточки документа наклейка со штрих-кодом содержит:

- Регистрационный номер документа;
- Дату регистрации документа;
- Наименование ИОГВ, где документ зарегистрирован;
- Штрих-код

Формируется штрих-код при регистрации документа. При поточном сканировании бумажного документа его образ и текст в виде вложения присоединяются к регистрационной карточке документа.

Вложения



Имя файла	Кто создал	Дата создания	
Вх 17_01_5963_12_0_0.pdf	Королева Н.В., Регистратор	13.07.2012	✕ ⬇

Рисунок 8 – вкладка «вложения»

Вкладка Вложения окна карточки документа содержит:

таблицу со списком прикрепленных (вложенных) файлов-документов;

панель инструментов для работы с вложениями: Добавить, Обновить; кнопки Загрузить, Удалить.

В графах таблицы со списком прикрепленных документов отражается: Имя файла, Размер, Кто создал, Дата, Кто модифицировал, Дата и Примечание. Можно скачивать вложения, кликнув по строке с вложением.

### Связи между документами

В карточке документов организована возможность связывания данного документа с ранее зарегистрированными в системе документами.



Рисунок 9 – вкладка «Связи»

В интерфейсе пользователя связи представлены в отдельной вкладке карточки документа Связи (Рис. 9), в которой выводится список связанных с текущим документом и доступны следующие функции:

Открыть связанный документ – Открывает карточку связанного документа по клику левой кнопкой мыши;

Добавить связь – функция открывает диалоговое окно подсистемы поиска, в которой пользователь может найти требуемый документ. В диалоговом окне необходимо указать тип связи, доступный для данной категории документов;

Удалить связь – разрывает связь между документами;

Обновить список – обновляет список связей из базы данных.

Функции работы со связями доступны, если пользователь имеет права на первичный и связанный документы.

### Движение документов

Подсистема маршрутизации документов является основной базовой подсистемой, обеспечивающей движение и контроль прохождения документов. Она обеспечивает следующие процессы:

- Рассмотрение документов;
- Согласование подготовленных документов;
- Рассылку документов по подразделениям.
- В подсистеме маршрутизации учитываются следующие

атрибуты:

- Документ;
- Исполнитель, которому передан документ;
- Резолюция, с которой передан документ;
- Контрольный срок исполнения документа;
- Фактический срок исполнения документа;
- Результат исполнения;
- Дата передачи документа;
- Дата просмотра карточки поступившего документа

Исполнитель	Дата передачи	Дата исполнения резолюции	Срок исполнения резолюции	Резолюция / Отчет по резолюции
Громов И.А., Председатель Комитета	28.05.2013 12:37		26.06.2013 12:37	На рассмотрение (Подписал: )
Сковпень Г.Г., Ведущий специалист	03.06.2013 14:45		25.06.2013 11:37	На рассмотрение (Подписал: Громов И.А., Председатель Комитета)
Тяжева И.И., Главный специалист	03.06.2013 14:43	03.06.2013 15:52	03.06.2013 23:59	Прошу переговорить (Подписал: Громов И.А., Председатель Комитета)

Рисунок 10 – вкладка « движение»

Для удобства пользователей во вкладке "Движение" карточки документа и в печатной форме документа исполнители по одной резолюции

отображаются в том порядке, в каком они заносились руководителем при наложении резолюции.

Исполнитель	Дата передачи	Дата согласования	Срок согласования	Результат согласования
Сковпень Г.Г., Ведущий специалист	24.05.2013 17:33	24.05.2013 17:33	24.05.2013 17:33	Отправлено на согласование. Подписал: Сковпень Г.Г., Ведущий специалист
Громов И.А., Председатель Комитета	24.05.2013 17:33	24.05.2013 17:33	26.05.2013 17:33	Согласовано. Подписал: Громов И.А., Председатель Комитета

Рисунок 11 – вкладка «согласование»

Система маршрутизации поддерживает шаблоны маршрутов, обеспечивающих прохождение определенных видов документа согласно принятому регламенту.

Если шаблон или экземпляр маршрута содержит этап типа "Подпись", то при добавлении новых этапов в редакторе они по умолчанию размещаются перед этапом "Подпись".

Для документов, предназначенных для согласования (проектов), автору автоматически предлагается маршрут, который может быть им откорректирован путем перетаскивания исполнителей из списка Глобального каталога (Рис. 12, справа) в нужное место.

Маршрут согласования документа № 2012-1510 от 20.11.2012

<b>Автор</b> [Скрыть исполнителей]	Васин Ю.В., Ведущий специалист
<b>Руководитель структурного подразделения</b> [Скрыть исполнителей]	Цыулев С.В., Начальник сектора 2 дн.
	Панков Р.Е., Заместитель председателя Комитета - начальник отдела 1 дн. ❌
<b>Регистрация</b> [Скрыть исполнителей]	Сковпень Г.Г., Ведущий специалист 2 дн.

Отсюда можно перетащить исполнителей в шаблон маршрута согласования

Быстрый поиск

Комитет по информатизации и связи

Рисунок 12 – маршрут согласования документа

Шаблоны маршрутов для определенных видов документов

настраиваются на рабочем столе  , в виджете  "Настройка маршрутизации движения" пользователя-администратора - Рис. 13).

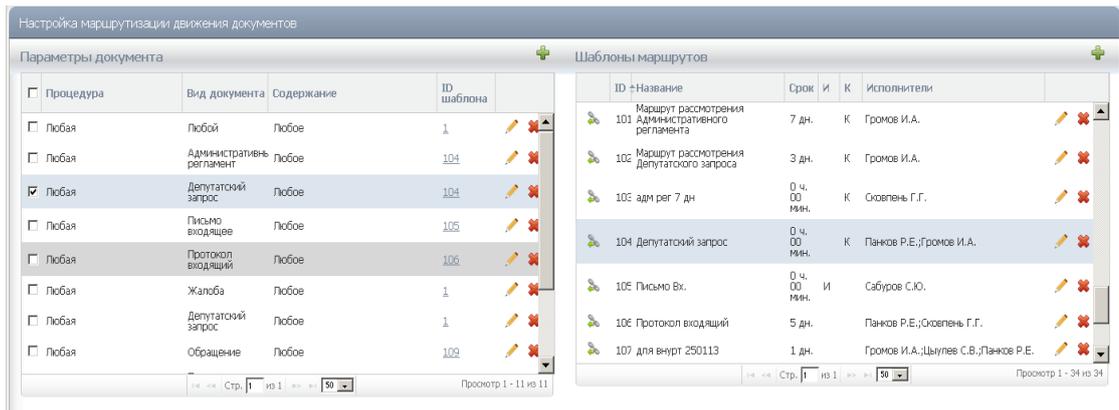


Рисунок 13 – настройка маршрутизации движения документов

Атрибуты и инстанции прохождения устанавливаются согласно регламенту работы с конкретным видом документа (Рис. 14).

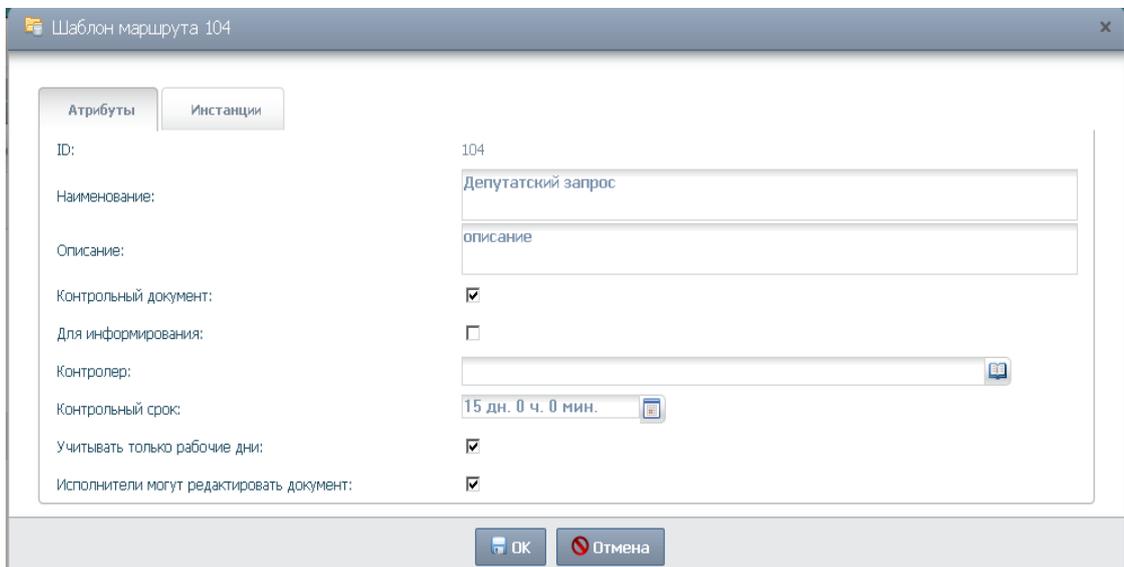


Рисунок 14 – Шаблон маршрута (Атрибуты)

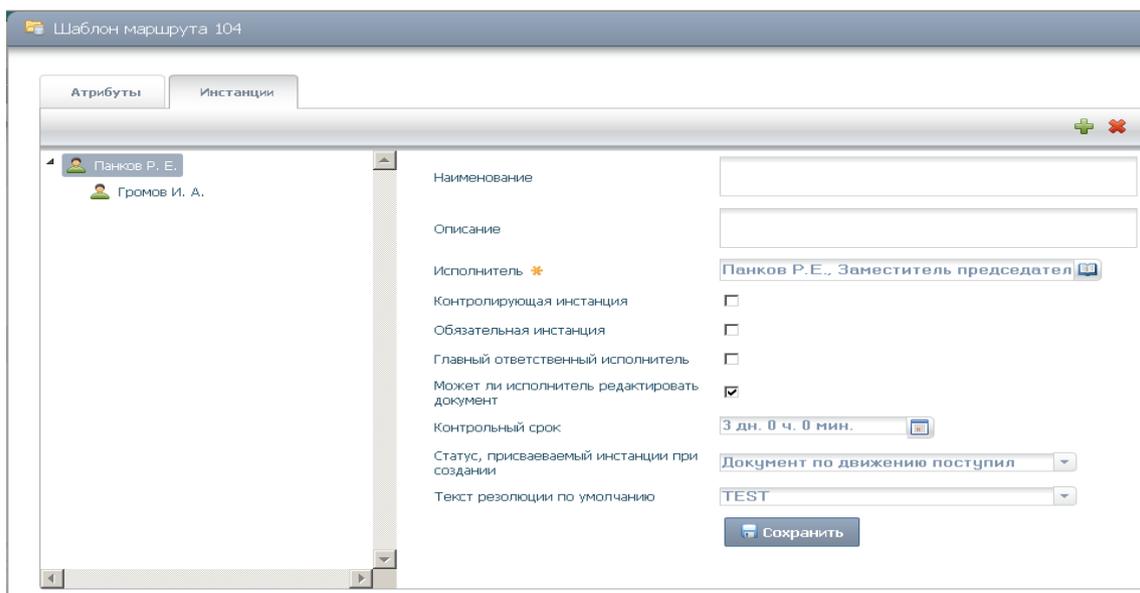


Рисунок 15 – Шаблон маршрута (Инстанции)

### Права на документ

На вкладке карточки документа Права – можно просмотреть или переопределить список допускаемых к документу лиц (пользователей).

The screenshot shows the 'Права' (Rights) tab of a document card. The breadcrumb is '/ В работе / Вх. -177/13-0-0 от 24.04.2013'. The user is 'Сковпень Галина Георгиевна'. The interface includes a navigation bar with icons for 'Атрибуты', 'Вложения', 'Связи', 'Движение', 'Права', and 'История'. Below the navigation bar are buttons for 'Добавить' and 'Обновить', and a search bar 'Быстрый поиск документов...'. The main content is a table with the following data:

ФИО/Наименование	Чтение	Удаление	Модификация	
Громов И.А., Председатель Комитета	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="✕"/>
Васин Ю.В., Ведущий специалист	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="✕"/>
Бушихин И.В., Советник первого заместителя председателя Комитета	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="✕"/>
Сковпень Г.Г., Ведущий специалист	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="✕"/>

Рисунок 16 – вкладка «Права»

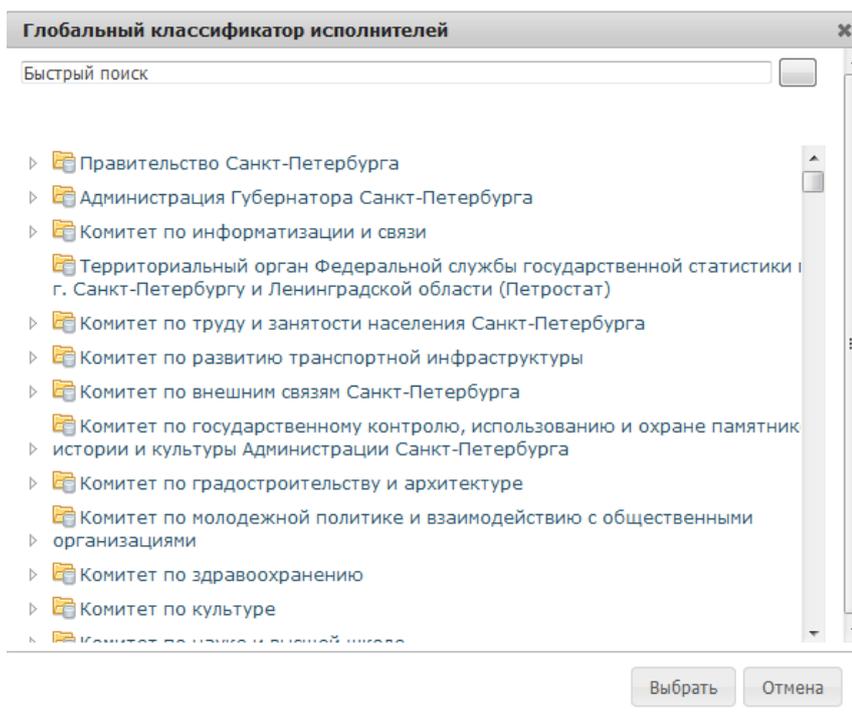


Рисунок 17 – левая часть вкладки «Права»

В левой части вкладки (Рис. 17) содержится список пользователей, имеющих доступ к документу, в правой части – права, назначенные соответствующему пользователю.

Операции, предусматривающие передачу исполнения документа другому лицу (а также некоторые иные действия), делегируют и права доступа к документу новому исполнителю.

После создания документа список пользователей, имеющих к нему доступ, состоит из Автора (Оператора, создавшего документ – которому предоставлен полный доступ к документу) и пользователей, назначенных по умолчанию в настройках на доступ ко всем документам данного пользователя (автора). Всем остальным пользователям доступ к документу запрещен. Чтобы разрешить кому-либо доступ к документу, необходимо либо явно внести его в список и установить необходимые права, либо назначить его исполнителем (рассмотрителем) данного документа. Права автоматически выдаются всем пользователям, участвующим в маршруте движения документа.

Добавляются пользователи из списка Глобального каталога исполнителей (Рис. 17), который открывается по кнопке  Добавить. Если из Глобального каталога добавляется подразделение, все подчиненные записи (исполнители) этого подразделения будут иметь права на документ, установленные для этого подразделения.

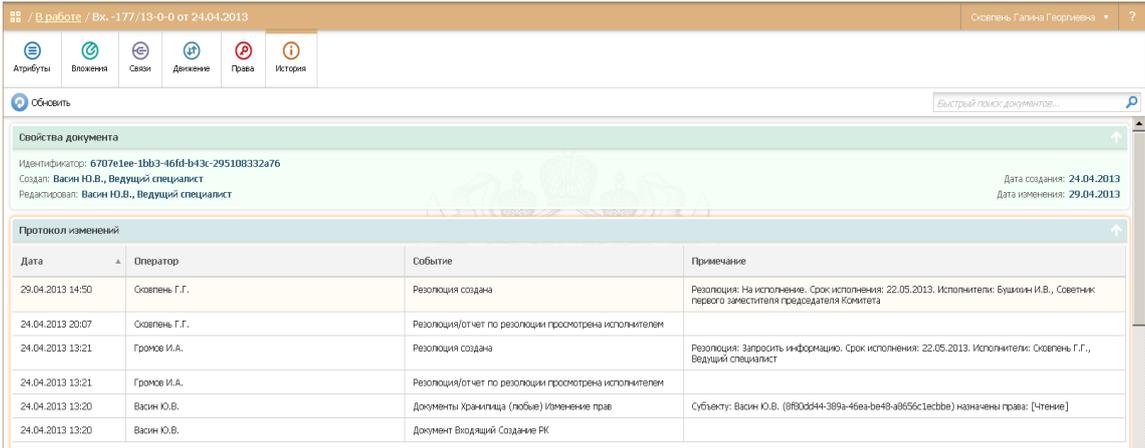
Автор может изменить права на документ, установив соответствующий флаг, а также добавить в список других пользователей по кнопке  Добавить либо удалить запись из списка по кнопке  (Рис. 16). При удалении выводится запрос на подтверждение действия.

При сохранении документа Автор имеет максимальные права доступа к нему (Модификация).

Другие добавленные Автором в список пользователи по умолчанию получают право «Чтение». Автор может изменить доступ, установив отметку  в строке с соответствующим правом.

Операции, предусматривающие передачу исполнения другому лицу (а также некоторые иные действия), делегируют права доступа к документу всем исполнителям

### Протокол операций с РК – вкладка «История»



Дата	Оператор	Событие	Примечание
29.04.2013 14:50	Совпень Г.Г.	Резолюция создана	Резолюция: На исполнение. Срок исполнения: 22.05.2013. Исполнители: Бушуйн И.В., Советник первого заместителя председателя Комитета
24.04.2013 20:07	Совпень Г.Г.	Резолюция/отчет по резолюции просмотрена исполнителем	
24.04.2013 13:21	Громов И.А.	Резолюция создана	Резолюция: Запросить информацию. Срок исполнения: 22.05.2013. Исполнители: Совпень Г.Г., Ведущий специалист
24.04.2013 13:21	Громов И.А.	Резолюция/отчет по резолюции просмотрена исполнителем	
24.04.2013 13:20	Васин Ю.В.	Документы Хранилища (любые) Изменение прав	Субъекту: Васин Ю.В. (8f80d544-389a-46ea-be49-a8656c1ecbbe) назначены права: [Чтение]
24.04.2013 13:20	Васин Ю.В.	Документ Входящий Создание РК	

Рисунок 19 – вкладка «История»

На вкладке отражаются параметры документа для просмотра или проверки действий пользователей при работе с этим документом. Они не могут быть изменены вручную, а отражают контрольные данные:

- Идентификатор – внутренний, системный уникальный номер документа;
- Пользователя, создавшего документ; дата создания;
- Пользователя, последним редактировавшего документ и дату редактирования;
- Таблица протокола работы с документом с указанием даты, времени, оператора, объекта и события.

Данные таблицы могут быть отсортированы по любой графе.

### 3.2 Сравнительный анализ СЭД ЛО

Для того что бы объективно оценить эффективность СЭД ЛО стоит провести сравнительный анализ среди аналогичных продуктов. Для сравнения была взята СЭД «Практика». Эта система используется в Комитете государственной жилищной инспекции Республики Татарстан, с которым уже был проведен анализ эффективности деятельности комитетов.[21][17]

Таблица 3 – Сравнение СЭД ЛО и СЭД «Практика»

Общая информация		СЭД ЛО	СЭД «ПРАКТИКА»
Используемые технологии	Разработана на языке программирования PHP	+	+
СУБД	Oracle/MySQL	+	+
Принципы работы	Тонкий клиент (веб)	+	+
	iOS-клиент	-	+
	Android-клиент	-	+
Возможности	Любой вид входящего документа	+	+
	Регистрация различных типов документов	+	+
	Согласование/Подписание документов	+	+

Таблица 3 – Сравнение СЭД ЛО и СЭД «Практика»(продолжение)

Возможности	Исполнение поручений и контроль исполнительский дисциплины	+	+
	Электронный архив	+	+
	Поиск по атрибутам карточки документа	+	+
	Создание отчётов	-	+
	Поточное сканирование и работа со штрих-кодами	+	-

СЭД «Практика» поддерживает регистрацию только предустановленных 4 типов документов: входящие, исходящие, обращения граждан, внутренние. В целом этого достаточно для стабильной работы системы. СЭД ЛО же в свою очередь поддерживает регистрацию любого документа, т.к. при регистрации ему присваивается номер и штрих-код, благодаря которому есть возможность занести в базу любой документ, поступивший в комитет. Обе системы поддерживают функции: ручной регистрации; добавления отсканированных страниц к зарегистрированному документу; создание новых карточек и добавления к ним отсканированные страницы во вложение.

В СЭД «Практика» нет журнала учёта и движения бумажных документов, нет возможности отслеживания местонахождения подлинников документов, т.е. фактически система не поддерживает смешанный документооборот, а только электронный, система же комитета ГЖИ ЛО обладает такими функциями и позволяет отслеживать бумажные копии документов, опять же, благодаря штрих-коду.

В системах отсутствует полнотекстовый поиск, т.е. возможность поиска документа по его тексту, это связано с тем, что чаще всего вложения хранятся в виде jpg или pdf файлов.

СЭД «Практика» не поддерживает функцию штрих-кодирования, с СЭД ЛО данная функция реализована и успешно применяется ко всем видам документов.

Системы обладают управлением жизненного статуса документа и возможностью настройки под каждый статус.

В СЭД «Практика» существует функция составления отчетных документов, а система ЛО такой функции не имеет.

На основе краткого сравнительного анализа можно сделать вывод о том, что функция составления отчетных документов крайне важна и необходима. Составление отчетов в ручную отнимает много времени у работников, чем затормаживает информационный поток, без конкретных отчетов, которые отвечают критериям полноты и своевременности информации, не всегда можно принять качественное управленческое решение, что и объясняет необходимость внедрения такой функции.

### 3.3 Пути совершенствования СЭД ЛО

Итак, при сравнительном анализе был сделан вывод о том, что в системе электронного документооборота Комитета ГЖИ ЛО необходимо спроектировать функцию составления отчетных документов и самостоятельного составления отчетов. Результаты проектирования представлены на рисунке(рис.20)

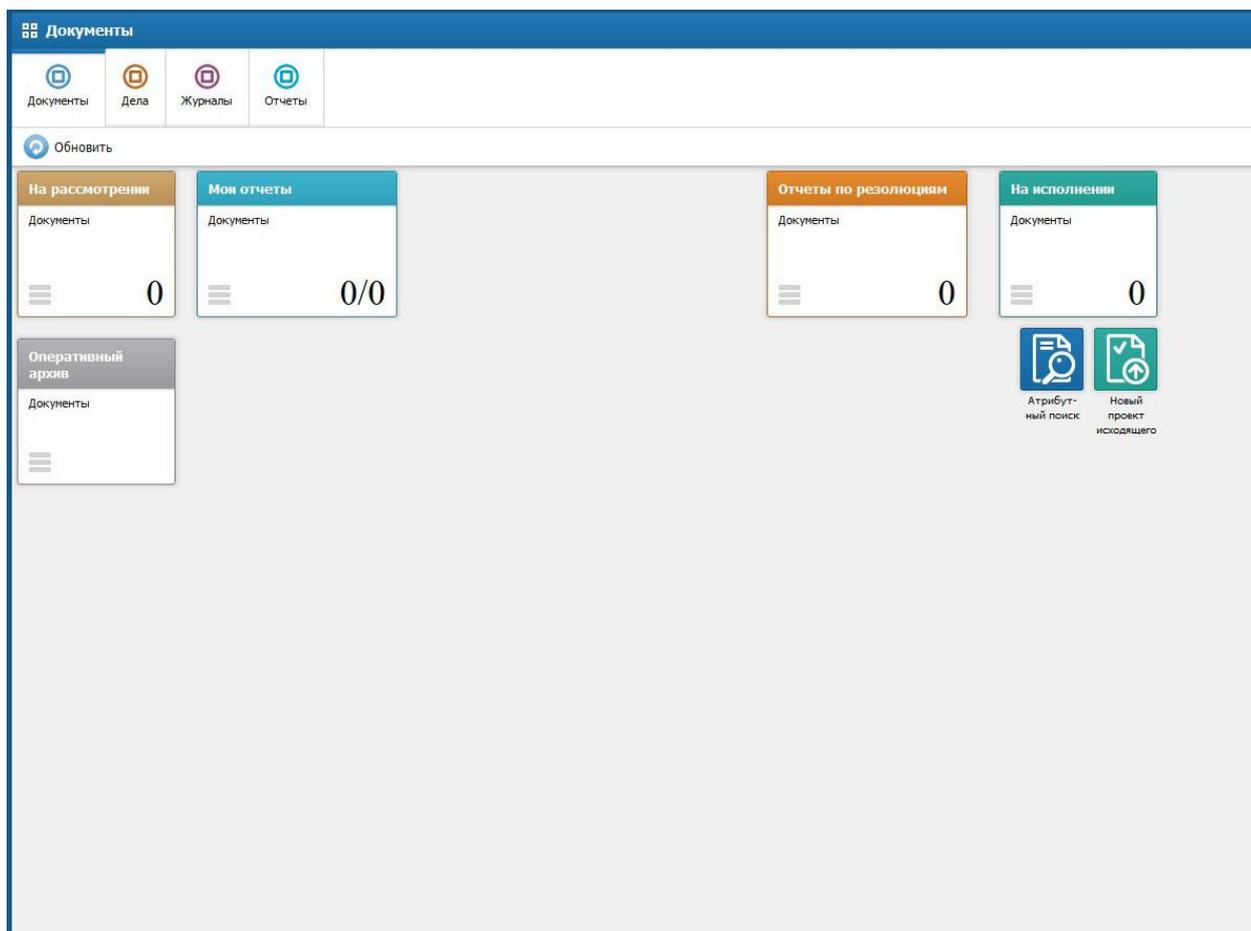


Рисунок 20 – вкладка «Отчеты»

В главном меню виджетов разработана новая вкладка «Отчеты», при переходе на которую появляется возможность создать отчет или выбрать из списка существующих(рис. 22)

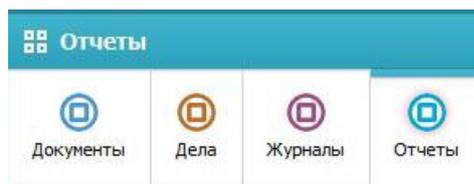


Рисунок 21 – обновленное меню виджетов

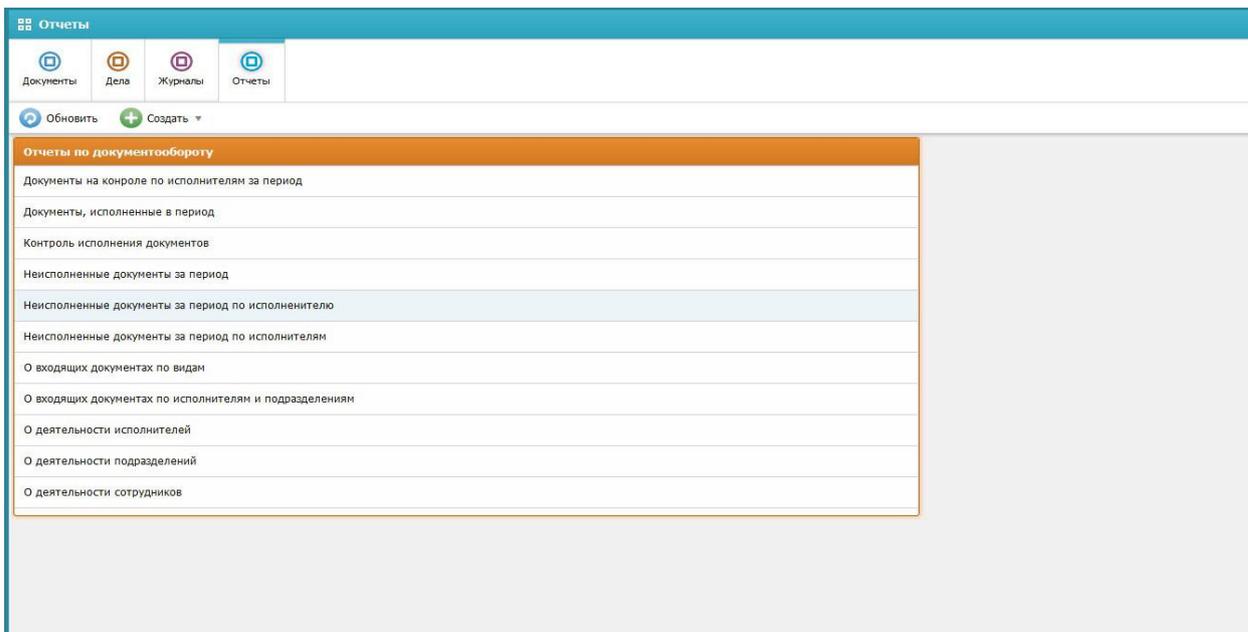


Рисунок 22 – открытая вкладка «Отчеты»

На данной вкладке появляется возможность выбрать один из типовых отчетов. При нажатии на выбранную строку появится окно с выбором дополнительных критериев создания отчета, таких как: период, исполнитель, вид документа и т.д. Готовый отчет сохраняется в место указанное пользователем, и выводится на экран в формате документа MicrosoftExcel.

При нажатии на кнопку  **Создать**, пользователю будет открыт экран, на котором появляется возможность создания нового отчета (рис. 23).

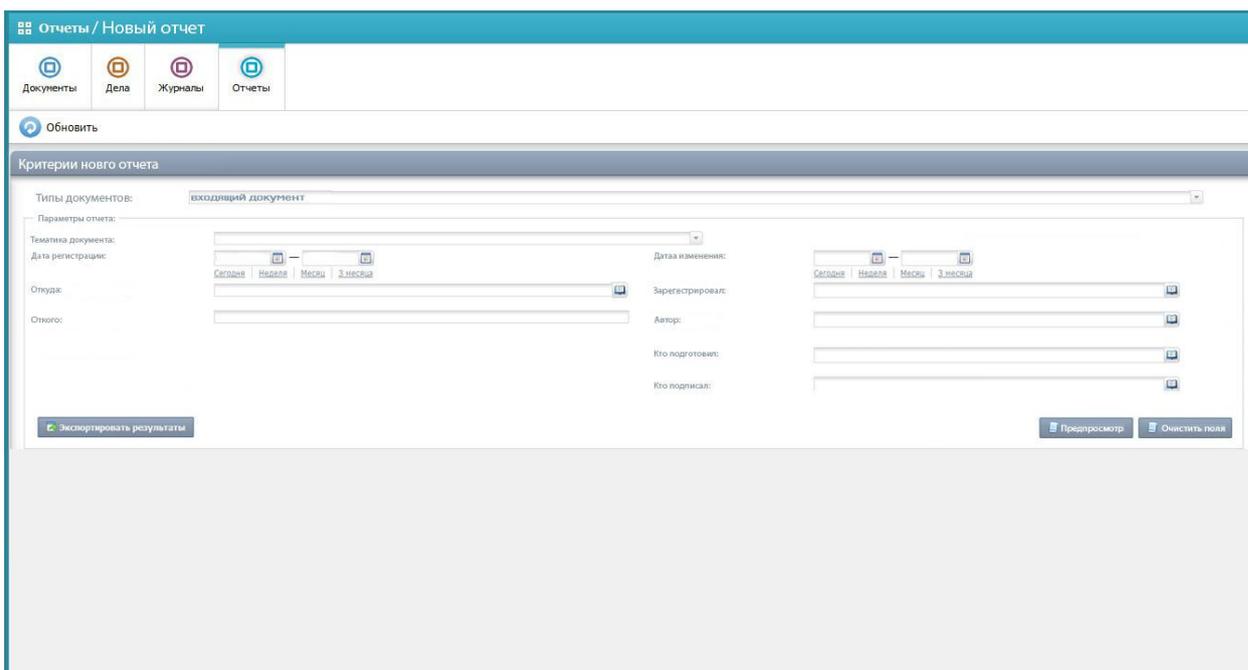


Рисунок 23 – Создание нового отчета

На экране создания нового отчета можно выбрать критерии будущего документа: тип документа, тематика документа, дата регистрации, дата изменения, откуда, куда, зарегистрировал, автор, кто подготовил, кто подписал.

При заполнении данных и нажатии кнопки «экспортировать документ» будет составлен новый отчет и открыт пользователю. Так же реализована функция предпросмотра отчета, благодаря которой можно проверить правильность составления. На рисунке 24 показан составленный отчет о тематиках и количестве запросов обращений граждан зарегистрированных в Комитет ГЖИ ЛО за выбранный период. По районам проживания, заявителям и тематикам.

*Комитет государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области*

ТАБЛИЦА О ТЕМАТИКАХ И КОЛИЧЕСТВЕ ВОПРОСОВ В ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, зарегистрированных с  
01.06.2016 по 10.06.2016

ПО РАЙОНАМ ПРОЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ И ТЕМАТИКАМ

На 10.06.2016

		Бокситого рский	Всеволо жский	Выборг ский	Гатчин ский	Киров ский	Сосновы й Бор	Ит ого
Тематика обращений	Ремонт подъездов	1		2		3		6
	Электроснабжение	5	2	1	4		3	15
	Лифты		1	2	3		1	7
	По вопросу обоснованности начисления платы за ком. Усл.	5	8	6	1	4	3	27
	Благоустройство придомового хоз- ва	1			2	3		6
	Перепланировка и переустр.			1		2		3
	Нарушение порядка	3		4	1		3	11
Итого		15	11	16	11	12	10	75

По состоянию БД На 10.06.2016

Рисунок 24 – составленный отчет

## Вывод

В итоге, представленная система составления отчетных документов может значительно повысить скорость циркулирования информационных потоков, т.к. она сократит время на подготовку и обработку документации. Предложенный путь совершенствования повысит эффективность деятельности Комитета, и увеличит качество принимаемых решений, которые связаны с качеством жизни населения Ленинградской области. А так же позволит успешно выполнять программу «открытости» информации, т.к. дает возможность размещать на сайте Комитета все большее количество сведений для пользователей.

В завершение анализа Комитета ГЖИ ЛО. Электронная система документооборота СЭД ЛО используется в Администрации Ленинградской области, а не только в Комитете, поэтому совершенствование уже имеющейся системы намного более рациональный выбор, чем внедрение совершенной новой. Это иррационально потому, что привело бы только к дезорганизации информационных потоков внутри Комитета и нарушение связей между структурами, взаимодействующими с ним. Внедряя совершенно новую систему должно происходить обобщенно во всей Администрации Ленинградской области, т.к. только она может выделить на это финансовые ресурсы.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В последние годы в России наметилась тенденция к информатизации органов государственной власти. Если раньше предприятию давался выбор работать, так как они хотят, то сейчас же в принудительном порядке все переводится на электронный документооборот. IT-компании заинтересованы в таком роде дохода, поэтому и берутся за разработку различных систем. Но, иногда не проводя качественный анализ нужд конкретного органа государственной власти. Вследствие чего возможны ошибки и недочеты в системе, что снижает эффективность ее работы и предприятия в целом.

Главная же цель Комитета государственного жилищного надзора и контроля это предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, органами местного самоуправления, а так же юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами требований, установленных жилищным законодательством.

Организация системы электронного документооборота в Комитете находится на высоком уровне, однако никогда не стоит останавливаться на достигнутом. Следует закрепить существующие наработки и продолжать совершенствоваться.

В ходе проведенного анализа СЭД ЛО было найдено несколько недостатков. Первым из них является отсутствие удаленного доступа к системе – работник не может пользоваться программой со своего домашнего компьютера, либо смартфона. Это не самый существенный недостаток, но он есть, и со временем, возможно, его можно исправить, реализовав возможность удаленного доступа.

Следующим недостатком является отсутствие возможности самостоятельного составления отчетных документов. Это крайне важна функция для государственных органов. Ее отсутствие оставляет негативный эффект на работе Комитета. Происходит задержка формирования отчетной документации из-за того, что работникам приходится составлять ее вручную, с помощью сторонних программ. Это влияет на эффективность

деятельности Комитета в целом. Им необходимы специализированные отчеты, которые возможно было бы создавать самостоятельно.

В заключительной главе данной работы были представлены пути совершенствования системы обработки информации в Комитете. Результаты проектирования, которые показывают, как возможно реализовать функцию самостоятельного составления

Внедрение данного функционала в систему позволит:

1. Ускорить обработку входящей и исходящей информации и документов.
2. Увеличить количество обрабатываемой информации без потери качества.
3. Увеличить скорость подготовки отчетной документации.
4. Ускорить информационный поток в целом, без потери полноты информации.
5. Предоставит больше возможностей для реализации программы «открытости» информации государственными органами.
6. Повысить продуктивность работы Комитета. Работники освободятся от технически рутинной работой.

Спроектированная функция для информационной системы направлена на повышение эффективности деятельности Комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области, путем снижения нагрузки при работе с бумагами, документами. Информационная система позволит работникам Комитета своевременно оценивать и влиять на поступающие к ним обращения граждан, осуществлять сравнение показателей, что позволит объективно оценивать свою деятельность.

1. Федеральный закон от 27.07.2006 149-ФЗ (ред. От 13.07.2015) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изм.И доп., вступ. В силу с 10.01.2016).
1. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
2. Федеральный закон от 09.02.2009 п 8-ФЗ (ред. От 09.03.2016) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".
3. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи", с изменениями и дополнениями от: 1 июля 2011 г., 10 июля 2012 г.
4. Постановление губернатора Ленинградской области от 26 сентября 2013 г. N 94-пг «О работе с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области»
5. Постановление губернатора Ленинградской области от 29 декабря 2005 года 253-пг.
6. Постановление губернатора Ленинградской области от 26 сентября 2013 г. N 93-пг «О введении в эксплуатацию модуля системы электронного документооборота ленинградской области "модуль согласования проектов правовых актов системы электронного документооборота ленинградской области".
7. Лоусон г. Путешествие по системному ландшафту. — м.: 2013.
8. Щедровицкий Г. П. Путеводитель по методологии организации, руководства и управления. — м.: 2003.
9. Теория систем и системный анализ : учеб. Пособие / В.Н. Чернышев, А.В. Чернышев. – Тамбов : изд-во Тамб. Гос. Техн. Ун-та,2008. – 96 с. – 150 экз.

- 10.Звягин Л. С. Системный анализ как новое направление исследования процессов управления // молодой ученый. — 2014. — №3. — с. 420-424.
- 11.Голубков Е.П системный анализ как методологическая основа принятия решений // журнале "менеджмент в России и за рубежом" №3 год - 2003
- 12.Волынкина Е.: информационное общество // Журнал «икс» № 09 (2011), стр. 17
- 13.Мошкова Н. Как повысить эффективность внедрения и использования СЭД в организации. //Журнал «современные технологии делопроизводства и документооборота». 2012. №7.
- 14.Мокеева Т. Трудности электронного документооборота.//серия практических статей. 2012. [электронный ресурс]. — <http://www.klerk.ru/buh/articles/313946/>
- 15.Конюшенко Е.К. выбор системы электронного документооборота: взгляд заказчика. /обзорные статьи. 2012. [электронный ресурс]. — [http://www.iteam.ru/publications/it/section\\_64/article\\_2986/](http://www.iteam.ru/publications/it/section_64/article_2986/)
- 16.Н. Д. Дроздов. В. Н. Чернышов. А. А. Шумский а. А. Шелупанов. А. Н. Александров. Системный анализ. Гуманитарная энциклопедия [электронный ресурс]. — (Последняя редакция: 26.06.2015).<http://gtmarket.ru/concepts/7111>
- 17.Электронный документооборот [электронный ресурс]. — <http://mic.tatarstan.ru/edoc.htm>
- 18.Система электронного документооборота «практика» [электронный ресурс]. — <http://www.info.tatcenter.ru/system/>
- 19.Итоги работы комитета государственного жилищного надзора и контроля ленинградской области за 12 месяцев 2015 года [электронный ресурс]. — <http://ghi.lenobl.ru/programm/rept?id=38785>
- 20.Направления работы комитета [электронный ресурс]. — <http://ghi.lenobl.ru/about>

21. Система «практика» [электронный ресурс]. – <http://esm-obzor.blogspot.ru/2015/02/blog-post.html>
22. Внутренняя структура комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области [электронный ресурс]. – <http://ghi.lenobl.ru/about/structure/struktura>
23. Численность постоянного населения Ленинградской области. [электронный ресурс]. – <http://lenobl.ru/about/populate>
24. Численность постоянного населения Республики Татарстан [электронный ресурс]. – <http://tatarstan.ru/about/population.htm>