

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления

(наименование института полностью)

Департамент магистратуры (бизнес–программ)

(наименование департамента)

38.04.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Государственное и муниципальное управление

(наименование (профиль))

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему «Совершенствование механизма применения современных  
информационных технологий в государственном и муниципальном управлении  
(на материалах администрации городского округа Тольятти)»

Студент

М.С. Шабанов

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Научный  
руководитель

Д.А. Константинович

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Тольятти 2020



**Росдистант**

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННО

## Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты применения информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.....	9
1.1 Тенденции развития информационных процессов как стратегическая составляющая развития государственных процессов .....	9
1.2 Внешние и внутренние факторы, влияющие на развитие открытого информационного демократического общества .....	10
1.3 Организационно-методические аспекты функционирования и развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг на основе современных информационных технологий.....	12
2 Оценка эффективности использования современных информационных технологий для управления государственными и муниципальными услугами. .	15
2.1 Анализ деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг .....	15
2.2. Анализ информационных технологий, используемых в государственном и муниципальном управлении .....	18
2.3. Алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры в государственном и муниципальном управлении.....	42
3 Направления совершенствования механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.....	48
3.1 Проектирование информационных потоков и процессов предоставления государственных и муниципальных услуг на основе информационных технологий на примере системы обеспечения доступности социальных объектов.....	48

3.2	Разработка моделей информатизации процесса паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения.....	54
3.3.	Применение метода организации сложных экспертиз для принятия решения по внедрению современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.....	62
3.4.	Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	65
	Заключение .....	68
	Список используемой литературы .....	71

## Введение

Актуальность темы исследования.

В настоящее время системы государственного и муниципального управления построены и развиваются на основе применения современных информационных технологий (ИТ). Системы государственного и муниципального управления, построенные на базе ИТ, прошли уже такие фазы развития, как «электронное правительство», «открытое правительство» и сейчас происходит переход к стадии «умное правительство». Эти фазы развития взаимодействуют с динамикой развития информационного общества.

Работа с информацией, владение навыками работы с информационными технологиями и построение современной информационной инфраструктуры является приоритетом в сфере государственного и муниципального управления. Для государственных и муниципальных структур необходимо грамотно подбирать и эффективно использовать инструменты информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, которые позволяют обеспечивать безопасность и доступность государственных и муниципальных услуг в любое время и в любом месте.

Цифровые инструменты обуславливают формирование новых эффективных средств управления и взаимодействия органов власти, местного самоуправления, коммерческих структур и граждан, чем и обусловлена актуальность магистерской диссертации.

Степень разработанности проблемы.

Исследованиями теоретических и методологических основ информационных технологий занимались такие иностранные и российские учёные, как А. Бергер, Д. Гарсон, А. Гринспен, Б. Саммерс, В.А. Галанов, М.Е. Исаев, Д.А. Кочергин, Н.В. Коротаева, В.И. Дрожжинова, Т.В. Новик, М.Г. Анохина, Э.А. Велиева, М.Ю. Павлютенковой и другие.

Основные понятия, методы и инструменты информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления

раскрываются в работах таких авторов, как Г.А. Аврелкина, Е.И. Дюдиковой , Д. Хэнхока и других.

Методы и принципы применения современных информационных технологий в деятельности органов государственной и муниципальной власти раскрыты в работах следующих авторов: Т. Балин, Р. Хикс, Б. Саммерс, К.А. Забродская, Ю.И. Лопух, В.В. Солодова, Н.Ю. Танюшева и другие.

При этом следует отметить, что в настоящее время достаточно мало научных трудов, посвящённых исследованию алгоритма применения современных цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении, а также методов совершенствования информационной инфраструктуры органов власти на государственном и муниципальном уровнях.

Отсутствует алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления.

Цель и задачи исследования.

Цель исследования состоит в разработке мероприятий по совершенствованию механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические основы применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении,
- рассмотреть тенденции развития информационных процессов как стратегической составляющей развития государственных процессов,
- проанализировать внешние и внутренние факторы, влияющие на существование проблемы развития открытого информационного демократического общества,

- дать рекомендации по совершенствованию механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Предмет и объект исследования.

Объект исследования – органы государственного и муниципального управления.

Предмет исследования – механизм применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Теоретической и методологической базой исследования послужили положения, содержащиеся в работах отечественных и зарубежных ученых по вопросам эффективного использования информационных технологий в государственном и муниципальном управлении, периодическая литература, аналитические и практические статьи российских и иностранных ученых, статистические данные, нормативно-правовые акты, данные сети Интернет.

Информационной базой исследования выступили материалы администрации городского округа Тольятти.

В качестве используемых методов исследования следует отметить следующие:

- методы системного анализа (анализ применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении),

- методы структурного анализа и функционального моделирования (изучение и анализ механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении);

- метод экспертной оценки и другие.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в совершенствовании механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Основные элементы научной новизны, выносимые на защиту, которые были получены в результате проведенного исследования, состоят в следующем:

- предложен алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления;
- разработаны модели информатизации процесса паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения;
- предложено применение метода организации сложных экспертиз для принятия решения по внедрению современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Теоретическая значимость исследования заключается в развитии научного познания в области развития информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления.

Практическая значимость исследования состоит в том, что содержащиеся в работе выводы и рекомендации могут быть использованы при выборе, внедрении и использовании современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Апробация работы.

По теме исследования опубликованы две научные статьи.

Объем и структура работы.

Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы, приложений.

В первой главе раскрываются теоретические основы применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении. Так, здесь рассматриваются основные тенденции развития информационных процессов как стратегическая составляющая развития государственных процессов.

Во второй главе проводится оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием ИТ. Так, а данной главе проводится анализ организации процесса паспортизации доступности

социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения.

В третьей главе предлагаются направления совершенствования механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении посредством внедрения алгоритма оценки уровня развития информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления и внедрения разработанных моделей информатизации процесса паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения.



# 1 Теоретические аспекты применения информационных технологий в государственном и муниципальном управлении

## 1.1 Тенденции развития информационных процессов как стратегическая составляющая развития государственных процессов

Внедрение информационных технологий в государственные и муниципальные процессы позволяет сделать процесс участия граждан в принятии политических решений более доступным, позволяя проявлять свою активную жизненную позицию, также делает более доступной важную и нужную информацию. Не менее важной функцией является контроль деятельности государственной власти; предоставление возможности активно производить информацию, а не только ее потреблять; обеспечение защиты частной жизни и т.д.

Внедрение программных продуктов, позволяющих автоматизировать процессы в государственной сфере, дает возможностькратно облегчить сбор и обработку информации, а так же делает процессы более прозрачными и доступными.

Информация сама по себе ценный продукт, она один из основных источников энергии развития общества и государства, а информационные процессы являются важнейшей составной частью всех внутривполитических и внешнеполитических процессов жизнедеятельности страны.

Наша страна направлена на создание открытого информационного общества, с учетом глобальных тенденций развития мирового сообщества.

Формирование и развитие открытого информационного пространства государства при обязательном условии обеспечения его целостности и единства представляет собой основополагающее стратегическое направление государственной информационной политики.

Информационное пространство государства, в котором протекают процессы информационного взаимодействия (информационные процессы),

представляет собой, прежде, всего совокупность пересекающихся информационных сфер гражданского общества, государственной власти и местного самоуправления.

Беря за основу объектную структуру информационного пространства, можно выделить обобщенные объекты регулирования информационной политики как инструмента государственного управления:

- информационная сфера гражданского общества;
- информационная сфера власти, состоящая из информационной сферы государственной власти и вложенной в нее сферы местного самоуправления;
- область пересечения информационных сфер гражданского общества, государственной власти и местного самоуправления.

Современные информационные технологии должны помочь более эффективно использовать государственные информационные ресурсы между и внутри органов государственной и муниципальной власти и улучшить положение дел с предоставлением информации и услуг населению.

Далее более подробно проблемы развития информационных технологий, используемых в государственном и муниципальном управлении.

## 1.2 Внешние и внутренние факторы, влияющие на развитие открытого информационного демократического общества

После того как наше государство взяло курс на развитие информационного, открытого, демократического общества, одной из важнейших и приоритетных задач государственного управления стала информационная сфера, и её регулирование.

Одним из направлений движения, является внедрение программных продуктов в государственной сфере, которое позволит автоматизировать

процессы, и дать возможностькратно облегчить сбор обработку информации, а так же сделает процессы более прозрачными и доступными.

Развивающиеся направления регулирования информационной сферы, представленные в таблице 1.

Таблица 1 - Направления развития регулирования в информационной сфере

№ п/п	Направление
1	Контроль за использованием ИТ в сфере государственного и муниципального управления
2	Обеспечение информационной безопасности
3	Защита культурного национального наследия и языка
4	Борьба с компьютерными преступлениями
5	Охрана интеллектуальной собственности

На внедрение информационных технологий возлагается миссия более эффективного использования государственных информационных ресурсов между и внутри органов государственной и муниципальной власти, а также улучшение положения дел с предоставлением информации и услуг населению.

Количество информации, возникающее при управлении, увеличивается вместе с ростом предоставляемых услуг, из-за чего приходится перерабатывать намного больший объем информации, чем кажется на первый взгляд.

Для этого можно использовать информационные технологии и воспользоваться системой, предназначенной для автоматизации процессов ведения информации о государственных и муниципальных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, об административных регламентах государственных и муниципальных услуг и функций.

Далее рассмотрим организационно-методические аспекты функционирования и развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг на основе современных информационных технологий.

### 1.3 Организационно-методические аспекты функционирования и развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг на основе современных информационных технологий

На сегодняшний день у системы предоставления услуг (СПУ) есть только один аналог это ФРГУ. ФРГУ – Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг, предназначенный для сбора и хранения информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг органами власти и подведомственными организациями.

ФРГУ в настоящее время состоит из следующих подсистем:

1. Реестра, предназначенного для консолидации, классификации и анализа информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг из типовых реестров всех уровней СПГУ;

2. Транспортной подсистемы федерального узла СПГУ, предназначенной для обеспечения информационного взаимодействия между компонентами федерального узла СПГУ и взаимодействия с региональными узлами СПГУ и внешними системами.

Ключевые моменты (новшества) ФРГУ:

1. Интеграция с внешними системами – позволяет реестру выступать в роли единого источника достоверной информации об услугах и функциях, а также получать из внешних информационных систем сведения, необходимые для полного и качественного описания услуг и функций.

2. Обновленный интерфейс Федерального реестра – позволяет работать с реестром без установки программного обеспечения на рабочие места пользователей, при этом скорость работы реестра значительно возросла.

3. Максимальное использование справочников – облегчает ввод описания услуг и функций и других объектов реестра.

4. Раздел «Мои задачи» - предназначен для отображения всех объектов реестра, с которыми пользователю требуется провести работу в текущий момент времени – раздел позволяет просматривать перечень ожидаемых от пользователя действий с объектами реестра и эффективно решать актуальные задачи, стоящие перед ним, значительно сокращая временные трудозатраты на работу с Реестром.

5. Расширенный поиск – позволяет осуществлять поиск объектов реестра не только по наименованию, но и по другим параметрам объекта.

6. Уведомления – предназначены для информирования пользователей о том, что для них появилась новая задача, а также о смене статусов объектов, с которыми пользователь работал ранее.

7. Комментарии к полям – позволяют редактору и публикатору вносить замечания к каждому полю с некорректным значением, тем самым улучшая качество описания объектов реестра.

8. Сообщения от ЕПГУ – механизм обратной связи с пользователями портала (гражданами) и техподдержкой ЕПГУ, позволяющий оперативно корректировать описания услуг и функций, устраняя ошибки.

9. Предварительный просмотр – позволяет наглядно отображать описание услуги на ЕПГУ в тестовом режиме до её публикации.

10. Проектирование межведомственного информационного взаимодействия–планируется в следующей версии ФРГУ.

11. Взаимодействие с МРС МФЦ – в части передачи данных о МФЦ и их услугах в ФРГУ.

Основным предметом автоматизации является деятельность федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, связанная с процессами предоставления (исполнения) государственных (муниципальных) услуг (функций).

В данном разделе рассмотрели тенденции развития информационных процессов как стратегическую составляющую развития государственных процессов. Провели анализ и описание внешних и внутренних факторов, влияющих на существование проблемы развития открытого информационного демократического общества. Также рассмотрели организационно-методические аспекты функционирования и развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг на основе современных информационных технологий.

## 2 Оценка эффективности использования современных информационных технологий для управления государственными и муниципальными услугами

### 2.1 Анализ деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

В регионах Российской Федерации в течение последних 10 лет созданы и успешно действуют многофункциональные центры, реализующие принцип «одного окна».

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – это государственное или муниципальное учреждение, отвечающее требованиям, установленным Федеральным законодательством и Правительством Российской Федерации, уполномоченное на организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна», в максимально комфортных условиях.

Принцип «одного окна» означает обращение заявителя с соответствующим запросом на оказание государственной или муниципальной услуги и получение результата ее предоставления в одной точке, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии [59].

Мониторинг работы многофункциональных центров, проводимый Министерством экономического развития РФ, показал, что создание многофункционального центра позволяет повысить доступность и качество предоставления государственных и муниципальных услуг для граждан, а именно: исключить участие посредников при предоставлении государственных и муниципальных услуг, сократить ожидание в очереди, уменьшить время получения услуги в целом, а впоследствии - обеспечить прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

В городском округе Тольятти совместными усилиями мэрии и Правительства Самарской области в рамках соглашения о взаимодействии был реализован проект создания и организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Открытие МФЦ состоялось 01 февраля 2011 года, в Центральном районе ул. Мира, 84, тестовый запуск МФЦ проведен 29 декабря 2010г.

В Тольятти многофункциональный центр был создан на базе муниципального учреждения «Городской информационный центр» путем реорганизации его в муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МБУ «МФЦ», включает 44 услуги, в том числе: государственных – 37 услуг (включая 11 услуг, оказываемых органом местного самоуправления по переданным государственным полномочиям), муниципальных – 8 услуг.

В Перечне предусмотрены услуги по следующим блокам:

- «Услуги в сфере социальной поддержки населения» - 13 услуг;
- «Услуги в сфере образования» - 2 услуги;
- «Услуги в сфере предпринимательства» - 15 услуг;
- «Услуги в сфере определения гражданско-правового статуса» - 2 услуги;
- «Услуги в сфере занятости населения» - 5 услуг;
- «Услуги в сфере земельно-имущественных отношений» - 7.

Организационная структура МБУ «МФЦ» включает в себя:

- руководство и управление - директор, заместитель директора, заместитель директора по развитию, заместитель директора по предоставлению услуг, главный бухгалтер, специалист по защите



информации, ведущий специалист по кадрам, специалист по кадрам, инженер по охране труда;

- технологический отдел - группа по сопровождению региональных информационных систем, группа по сопровождению информационных систем социальной сферы, группа по сопровождению информационных систем имущественно-хозяйственной сферы, группа по сопровождению информационных систем в сфере экономики и финансов;
- отдел технического обеспечения (ОТО) - информационный отдел (ИО), аналитический отдел (АО);
- отдел сопровождения выплат (ОСВ);
- отдел по работе с населением (ОпРСН);
- отдел обработки телефонных обращений (ООТО);
- отделение МФЦ по Центральному району - отдел приема документов (ОПД), отдел первичной обработки документации (ОПОД), отдел информирования (ОИ);
- отделение МФЦ по Автозаводскому району - отдел приема документов (ОПД), удаленный пункт приема документов (УППД) №1, отдел первичной обработки документации (ОПОД), отдел информирования (ОИ);
- Финансово-экономический отдел (ФЭО).

Открытие многофункционального центра в Тольятти дало начало новому этапу в развитии системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению на основе современных информационных технологий.

## 2.2. Анализ информационных технологий, используемых в государственном и муниципальном управлении

Рассмотрим информационные ресурсы в администрации г.о. Тольятти и муниципальных организациях.

Создание, развитие и эксплуатация муниципальных информационных систем городского округа Тольятти регулируется Постановлением мэрии городского округа Тольятти от 16.01.2014 №66-п/1 "О создании, развитии (модернизации) и эксплуатации муниципальных информационных систем городского округа Тольятти".

Муниципальная информационная система городского округа Тольятти - информационная система, созданная в соответствии с федеральным и региональным законодательством за счет средств бюджета городского округа Тольятти органами администрации городского округа Тольятти, подведомственными им организациями в целях реализации полномочий органов администрации городского округа Тольятти и обеспечения обмена информацией между ними, а также в иных установленных федеральными и региональными законами и нормативными правовыми актами городского округа Тольятти целях.

Информация, содержащаяся в муниципальных информационных системах городского округа Тольятти, является официальной.

Информация, содержащаяся в муниципальных информационных системах городского округа Тольятти, является открытой и общедоступной (далее - общедоступная информация). Исключение составляет информация, доступ к которой ограничен федеральными законами.

Оператор муниципальной информационной системы городского округа Тольятти обязан обеспечить доступ к информации, содержащейся в муниципальной информационной системе городского округа Тольятти, с учетом ограничений, установленных действующим законодательством.

Обладателем информации, содержащейся в муниципальных информационных системах городского округа Тольятти, является городской округ Тольятти.

Таблица 3 - Перечень информационных ресурсов систем, используемых в мэрии городского округа Тольятти и муниципальных организациях

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
1	АС "Прогноз объема закупок (АС ПОЗ)"	Г	Автоматизация процесса формирования сводного объема закупок
2	Запросная система Единого Государственного реестра ИП и ЮЛ	Г	Сведения о государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, крестьянских (фермерских) хозяйств
3	ФИАС - Федеральная информационная адресная система	Г	Ведение государственного адресного реестра
4	ГАС "Управление" РФ	Г	Единая государственная информационная система, обеспечивающая сбор, учет, обработку и анализ данных, содержащихся в государственных и муниципальных информационных ресурсах
5	Государственная информационная система «Федеральный портал государственной службы и управленческих кадров»	Г	Единый государственный информационный ресурс, содержащий актуальную информацию о системе государственной службы Российской Федерации, порядке поступления и прохождения государственной гражданской службы
6	Федеральная государственная информационная система "Единый реестр проверок"	Г	Обеспечение деятельности органов, уполномоченных на осуществление государственного контроля (надзора) и муниципального контроля в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
7	Прикладное программное обеспечение Система удалённого финансового документооборота (СУФД)	Г	Система удаленного финансового документооборота Федерального казначейства
8	Официальный сайт Единой информационной системы в сфере закупок (ЕИС)	Г	Система поиска информации о размещении заказов. Федеральный реестр государственных контрактов, недобросовестных поставщиков
9	ЕИАС Мониторинг	Г	Автоматизация информационного взаимодействия между Федеральной службой по тарифам России, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов, регулируемые и экспертными организациями
10	ГИС Энергоэффективность	Г	Государственная информационная система в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности
11	Государственная интегрированная информационная система управления общественными финансами "Электронный бюджет"	Г	Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. Ведение ведомственных перечней
12	Система сбора статистической отчетности (Web-сбор стат.данных)	Г	Система сбора статистической отчетности
13	АИС "Охрана труда"	Г	Система мониторинга состояния условий и охраны труда на территории Самарской области

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
14	ГИС ЖКХ	Г	Единая федеральная централизованная информационная система, обеспечивающая сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование информации о жилищном фонде, стоимости и перечне услуг по управлению общим имуществом в многоквартирных домах, работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, предоставлении коммунальных услуг и поставке ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, размере платы за жилое помещение и коммунальные услуги, задолженности по указанной плате, объектах коммунальной и инженерной инфраструктур, а также иной информации, связанной с жилищно-коммунальным хозяйством
15	ЕГИССО	Г	Единая государственная информационная система социального обеспечения
16	ГИС СО «Система автоматизированного межведомственного взаимодействия»	Г	Система является элементом инфраструктуры электронного правительства в Самарской области и предназначена для обеспечения: - предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной информационной системы Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области»; - межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме.

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
17	ГИС СО «Система информационно - аналитического обеспечения государственного управления»	Г	Мониторинг деятельности органов исполнительной власти и местного самоуправления Самарской области по организации предоставления муниципальных услуг в электронной форме и обеспечению межведомственного информационного взаимодействия в региональном сегменте информационно-аналитической системы оценки эффективности управления, в рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
18	WEB-Консолидация (ПО Скиф)	Г	Бюджетная отчетность
19	ГИС СО "Электронное ЖКХ"	Г	Государственная информационная система Самарской области Единая информационно-поисковая система жилищного фонда в Самарской области
20	ГИС СО "Электронная очередь"	Г	Автоматизированная информационная система формирования и управления электронными очередями Самарской области
21	ГИС СО ГМП	Г	Государственная информационная система Самарской области «Система государственных и муниципальных платежей»
22	АСУ РСО	Г	Мониторинг учебного процесса, решение административных задач, организация тестирования, участия в учебном процессе родителей, создание единой среды обмена информацией
23	ПК "Архивный фонд"	Г	Формирование архивных учетных документов, электронный документооборот, формирование и

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
			передача отчетности в гос.органы
24	ИС "Административная комиссия"	М	Система обработки протоколов об административных правонарушениях для рассмотрения на заседании административных комиссий города. Анализ их исполнения. Интеграция с ГИС ГМП
25	Официальный портал администрации городского округа Тольятти (portal.tgl.ru)	М	Информационно-коммуникационная платформа, обеспечивающая в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступ к информации о деятельности мэра городского округа Тольятти и администрации городского округа Тольятти. Примечание: с 2006 -2013 г.г. использовалась платформа Sitex (г.Санкт-Петербург) примерная стоимость разработки 2 000 тыс.руб. за счет средств федерального бюджета, модернизация проводилась сотрудниками администрации, с 2004 г. - по настоящее время - платформа ООО "Интерпретация"
26	ИС "Комиссия по делам несовершеннолетних"	М	Система обработки протоколов об административных правонарушениях для рассмотрения на заседании комиссии по делам несовершеннолетних. Анализ их исполнения. Интеграция с ГИС ГМП
27	ИС "Картотека судебных дел"	М	Информационная система данных по судебным делам администрации г.о.Тольятти. Ведение учета судебных исков на всех стадиях судебного производства: заведение искового заявления, участников дела, подготовка к судебным заседаниям, учет судебных решений.

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
			Исполнительное подразделение Продолжение таблицы 3
28	АС "Регистрация социально-правовых запросов"	М	Прием, учет, мониторинг и анализ исполнения социально-правовых запросов.
29	АС "ЖКХ"	М	Учет и мониторинг выданных разрешений на производство земляных работ, исполнения муниципальных контрактов на благоустройство и озеленение города.
30	АС "Жилье"	М	Автоматизированная информационная система содействия гражданам, участникам (и иным категориям граждан и организациям) подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством»
31	АС "Жилые Комплексы"	М	Автоматизированная система, содержащая сведения о гражданах, зарегистрированных в жилых комплексах (бывших общежитиях)
32	АС "Жилье-Молодые семьи"	М	Автоматизированная система сбора информации по вводу данных молодых семей - участников подпрограммы "Обеспечение жильем молодых семей" ФЦП Жилище на 2011-2015
33	АС "Бланк"	М	Программа распечатки данных на бланке Свидетельства о праве получения субсидий, выдающихся молодым семьям - участникам подпрограммы "Обеспечение жильем молодых семей" ФЦП Жилище на



№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
			2011-2015
34	ИС Открытый город (open.tgl.ru)	М	«Открытый город» – это сервис, предназначенный для интерактивного взаимодействия администрации городского округа Тольятти и граждан, по принципу «вопрос-ответ»
35	ИС "Корпоративный портал"	М	Обеспечение функционального взаимодействия между подразделениями администрации, на основе корпоративного хранилища.
36	Мобильное приложение "Туризм Тольятти"	М	Развернутая и актуальная информация о туристических объектах и продуктах городского округа Тольятти. Разделы: Обращение мэра; Карта, геолокация основных точек с аудио-гидом, фото и текстовым описанием; Календарь туристических событий; Городская афиша на неделю; Гостиницы; Горячие телефоны
37	АС "Ежегодный отчет в Думу"	М	Автоматизированная система сбора информации для подготовки: 1. Ежегодного отчета главы городского округа Тольятти о результатах его деятельности и деятельности администрации городского округа Тольятти; 2. Хода выполнения наказов избирателей депутатам Думы городского округа Тольятти.
38	ИС «Реестр ИС»	М	Ведение реестра муниципальных информационных систем
39	ИС «Учет выданных ЭП»	М	Ведение учета выданных электронных подписей

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
40	БД "Социальный регистр"	М	Учет информации социального характера и оказания мер социальной поддержки населению Продолжение таблицы 3
41	ИС "Народонаселение"	М	Информационная система персональных данных граждан (сведения о регистрации граждан на территории городского округа Тольятти)
42	ЕМГИС	М	Единая муниципальная ГИС предназначена для оперативного предоставления достоверной информации, содержащей пространственные и адресные данные об объектах городской инфраструктуры.
43	ИС "Потребительский рынок"	М	Ведение учета, анализ по заключенным договорам на размещение и установку рекламных конструкций и размещение нестационарных торговых объектов. Обработка и просмотр информации по хозяйствующим субъектам, осуществляющим торговую деятельность.
44	АИС "Земельные участки Тольятти"	М	Автоматизированная информационная система управления и осуществления мониторинга использования земель в границах городского округа Тольятти
45	АИС "Социальный наем"	М	Автоматизированная информационная система управления муниципальным жилищным фондом
46	ПО "Бесплатное школьное питание"	П	Назначение бесплатного школьного питания обучающимся
47	СЭД "Дело"	П	Система электронного документооборота администрации
48	АИС ОГД	П	Информационное обеспечение градостроительной деятельности при реализации основных задач

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
			Генерального плана г.о. Тольятти
49	ГИС ИнГЕО	П	Доступ к пространственным данным в многопользовательском режиме
50	ПК "SAUMI"	П	Информационно-аналитический программный комплекс управления земельно-имущественными отношениями Продолжение таблицы 3
51	АЦК Финансы	П	Исполнение бюджета г.о.Тольятти. Осуществление финансовых операций на лицевых счетах, открытых в департаменте финансов
52	АЦК Планирование	П	Планировании бюджета
53	АЦК Мониторинг	П	Мониторинг бюджета
54	АЦК "Муниципальный заказ"	П	Исполнение функций заказчика при осуществлении муниципальных закупок в рамках 44-ФЗ
55	АИС "Пассажирские перевозки"	П	Система сбора информационных материалов по пассажирским перевозкам в городском округе Тольятти
56	Парус-Бюджет 8	П	Ведение бухгалтерского и кадрового учета, начисление заработной платы
57	1С: Бухгалтерия государственного учреждения 8	П	Система бухгалтерского учета и начисления заработной платы для расчетов по приемным родителям
58	СПС "Консультант+"	П	Справочно-правовая система
59	ПК "Гранд-Смета"	П	Программный комплекс для автоматизированного расчета и выпуска сметной документации
60	Программа "Estimate"	П	Составление смет на строительные, ремонтно-строительные, монтажные и другие виды работ

№ п/п	Краткое наименование ИС	М-муниципальная Г-государственная П-прочие (право использования)	Назначение и функции ИС
61	ПК "NormaCS"	П	Программный комплекс для поиска, использования и обсуждения нормативных документов и стандартов в проектной и конструкторской деятельности на территории РФ и регламентирующей деятельность предприятий различных отраслей промышленности Продолжение таблицы 3
62	ПК "Адепт-Проект"	П	Программный комплекс для составления сметных расчетов для определения стоимости проектных работ
63	СБиС++	П	Формирование и обмена документами между налогоплательщиком и налоговыми органами по электронным каналам связи
64	ПК "Астрал отчет"	П	Электронная передача бухгалтерской и налоговой отчетности в контролирующие органы власти
65	Информационный сервис "МКД-расчет"	П	Расчет стоимости всех работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (или группе домов); Определение индивидуальной экономически обоснованной платы по каждому дому, учитывающую все его особенности и характеристики (для любого региона России); Составление перечня работ и услуг для договора управления МКД с калькуляцией на любой период (в т.ч. для внесения в ГИС ЖКХ) .

В таблице 4 представлены муниципальные законодательные акты, регулирующие работу информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления.

Таблица 4 - Нормативные акты, регулирующие работу информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления

Номер	Дата документа	Принявший орган	Наименование
2810-п/1	21.10.2019	Администрация городского округа Тольятти	О внесении изменений в постановление мэрии городского округа Тольятти от 10.10.2016 № 3168-п/1 «Об утверждении муниципальной программы “Развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры городского округа Тольятти на 2017-2021 годы”»
8376-р/1	04.10.2019	Администрация городского округа Тольятти	Об утверждении Регламента делопроизводства и документооборота в администрации городского округа Тольятти
2474-п/1	11.09.2019	Администрация городского округа Тольятти	Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых в муниципальном автономном учреждении городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Перечня муниципальных услуг, предоставление которых посредством комплексного запроса не осуществляется
1641-п/1	18.06.2019	Администрация городского округа Тольятти	О предоставлении в электронной форме муниципальных услуг (функций) и услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Тольятти
3155-р/1	30.04.2019	Администрация городского округа Тольятти	Об утверждении положения об использовании средств электронной подписи в администрации городского округа Тольятти
652-п/1	13.03.2019	Администрация городского округа Тольятти	О внесении изменений в постановление мэрии городского округа Тольятти от 27.01.2012 г. № 179-п/1 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности мэра городского округа Тольятти и

Номер	Дата документа	Принявший орган	Наименование
			мэрии городского округа Тольятти»
622-п/1	11.03.2019	Администрация городского округа Тольятти	О внесении изменений в постановление мэрии городского округа Тольятти от 10.10.2016 г. № 3168-п/1 «Об утверждении муниципальной программы "Развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры городского округа Тольятти на 2017-2021 годы"»
129-п/1	24.01.2019	Администрация городского округа Тольятти	О внесении изменений в постановление мэрии городского округа Тольятти от 10.10.2016 г. № 3168-п/1 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры городского округа Тольятти на 2017-2021 годы»»
2786-п/1	21.09.2018	Администрация городского округа Тольятти	О внесении изменений в постановление администрации городского округа Тольятти от 01.08.2018 г. № 2246-п/1 «Об утверждении Положения об информационной системе «Открытый город»»
2297-п/1	07.08.2018	Администрация городского округа Тольятти	О внесении изменений в постановление мэрии городского округа Тольятти от 10.10.2016 г. № 3168-п/1 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры городского округа Тольятти на 2017-2021 годы»»
2243-п/1	01.08.2018	Администрация городского округа Тольятти	О внесении изменений в постановление мэрии городского округа Тольятти от 19.03.2012 № 824-п/1 «Об утверждении Порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг городского округа Тольятти»

Номер	Дата документа	Принявший орган	Наименование
2246-п/1	01.08.2018	Администрация городского округа Тольятти	Об утверждении Положения об информационной системе «Открытый город»

На рабочих местах специалистов МФЦ используется дополнительное специальное программное обеспечение, используемое при начислении разнообразных выплат и оказания услуг, относящихся к мерам социальной поддержки населения г.о. Тольятти (см. таблицу 5).

Таблица 5 - Дополнительное программное обеспечение, используемое в мэрии городского округа Тольятти и муниципальных организациях

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
1	«Регистрация умерших»	Программный комплекс позволяет вносить, изменять и удалять информацию о смерти граждан. Программа выполняет следующие функции: внесение нового человека в ЦБД; идентификация человека; удаление информации о смерти человека; просмотр текущей информации.
2	«Ввод информации об опекунстве»	Позволяет назначать представителей человеку, просматривать и удалять представителей у человека, изменять параметры у человека (статус, даты представительства).
3	«Ввод информации о гражданах, находящихся на полном государственном обеспечении - ЦБД»	Комплекс позволяет вносить новую информацию о месте и дате пребывания в пансионате, просматривать и изменять текущие данные у человека (даты пребывания, статус). Программа выполняет следующие функции: внесение нового человека в ЦБД;

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
4	«Регистрация и учет ветеранов»	<p>идентификация человека; просмотр текущей информации о нахождении человека в пансионате; изменение текущего состояния у человека; удаление записи о человеке.</p> <p>Основной задачей программы является регистрация и учет присвоения гражданину категорий, указанных в ФЗ «О ветеранах», и документов, подтверждающих эти категории, а также присвоение сопутствующих категорий.</p> <p>Программа выполняет следующие функции: добавление и изменение основных реквизитов гражданина (ФИО, пол, дата рождения, адрес, паспортные данные); добавление, изменение или удаление других категорий гражданина и связанных с ними документов; добавление, изменение или удаление других категорий ветерана и связанных с ней документов.</p>
5	«Статистический отчет о работе с населением – ЦБД»	<p>Программный компонент создан для ввода статистической информации в ЦБД и формирования отчета за любой период (месяц, квартал, полугодие, год)</p> <p>Компонент выполняет следующие функции: внесение статистической информации оператором; автоматическое заполнение некоторых пунктов отчета перед внесением данных оператором; формирование отчета на основе ранее внесенных статистических данных в ЦБД.</p>
6	Ввод неоплат и возвратов со сбербанка	<p>Программа позволяет вводить сведения о неоплатах и возвратах со сбербанка, для отработки и отправки на выплату; формировать все</p>



№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
		необходимые документы по вводу неоплаты (отчет по неоплате и возвратам, итоги по неоплате и возвратам, статистика по неоплате и возвратам).
7	«Регистрация социальной помощи»	<p>Программный компонент предназначен для формирования информации об оказании социальной помощи и социальных льгот, комплексного просмотра информации по человеку и выдачи статистики по продолжению таблиц</p> <p>Программный компонент выполняет следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>поиск человека по адресу;</li> <li>поиск человека по ФИО;</li> <li>добавление нового человека (регистрация);</li> <li>просмотр и редактирование данных по социальной помощи;</li> <li>добавление вида социальной помощи.</li> </ul>
8	«Назначение ежемесячной доплаты к пенсии лицам, замещавшим муниципальные должности»	<p>Программный компонент создан для назначения и перерасчета выплаты лицам, которые занимали выборные должности и муниципальные должности муниципальных службы в г.Тольятти, и имеют право на ежемесячную доплату к государственной пенсии в соответствии с постановлением Городской Думы №367 от 06. 02. 2002г.</p> <p>Программа выполняет следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ввод данных о получателе (лицевой счет, ФИО, пол, адрес проживания, размер среднемесячного денежного содержания для исчисления доплаты, должностной оклад, стаж замещения муниципальной должности, дата на которую взято содержание, основание для увольнения с муниципальной должности, размер пенсии, сумма доплат на иждивенца и компенсации за уход, право</li> </ul>

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
9	«Универсальная выплата ЦБД»	<p>на доплату, % среднемесячного денежного содержания, назначенный для исчисления доплаты, срок назначения, расчетный счет в Сбербанке); назначение доплаты; массовый перерасчет доплат; индивидуальный перерасчет доплат; ПК выполняет следующие функции: выбор и просмотр выплаты по следующим реквизитам: задаче, виду продолжение таблицы 5 получателей и дате; расчет выплаты; приостановка выплаты у получателей, имеющих несоответствия; формирование ведомостей на почту и списков на сбербанк, формирование итоговых документов; ввод неоплаты по почте и отметка возвратов со сбербанка.</p>
10	«Универсальный просмотр – ЦБД»	<p>Комплекс создан для просмотра данных по человеку, внесенных в ЦБД и выполняет следующие функции: идентификация и внесение человека в ЦБД; просмотр данных по человеку; просмотр доходов человека; просмотр категории человека; просмотр выплаченных сумм.</p>

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
11	«Назначение социальных пособий и компенсаций – ЦБД»	<p>ПК создан для просмотра, добавления и изменения назначений гражданам социальных пособий и компенсаций, ввода доплат и удержаний.</p> <p>Программа выполняет следующие функции;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>идентификация и внесение нового человека;</li> <li>просмотр текущей информации по человеку;</li> <li>добавление человеку нового лицевого счета;</li> <li>просмотр истории назначений человека;</li> <li>просмотр информации по текущим выплатам и по истории выплат;</li> <li>изменение лицевого счета у человека;</li> <li>изменение категорий у человека;</li> <li>изменение текущих назначений человека;</li> <li>добавление человеку нового назначения;</li> <li>добавление/изменение человеку доплаты/удержания.</li> </ul>
12	«Импорт данных НПФ «Муниципальный» в ЦБД»	<p>ПК выполняет следующие функции: <b>Продолжение таблицы 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>импорт в ЦБД сведений о выплатах пенсионерам негосударственного пенсионного фонда «Муниципальный»;</li> <li>формирование из ЦБД сводной справки о выплатах негосударственных пенсий за месяц;</li> <li>подготовка информации об умерших гражданах из числа получателей негосударственной пенсии;</li> <li>подготовка информации о получателях негосударственной пенсии, выплата трудовой пенсии которым прекращена или остановлена.</li> </ul>
13	«Поддержка семьям погибших – ЦБД»	<p>Программа предназначена для назначения и перерасчета социальной помощи членам семей в случае гибели лиц, замещавших выборные муниципальные должности и муниципальные должности муниципальной службы в г.Тольятти и</p>

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
		<p>депутатов ТГД ПК выполняет следующие функции:</p> <p>ввод и просмотр данных о погибшем (умершем) лице;</p> <p>ввод и просмотр данных о получателях социальной помощи – членах семьи погибшего;</p> <p>ввод удержаний и доплат;</p> <p>приостановка и возобновление выплаты;</p> <p>формирование выходных документов получателя (члена семьи);</p> <p>массовый перерасчет ежемесячного пособия;</p> <p>формирование дополнительных выходных документов ежемесячно при формировании выплаты.</p>
14	«Регистрация и учет ветеранов по региональному регистру»	<p>ПК предназначен для импорта данных из БД МЗиСР в ЦБД.</p> <p>Программа выполняет следующие функции:</p> <p>импорт сведений; Продолжение таблицы 5</p> <p>идентификация получателей ЕДВ;</p> <p>получение и отработка протоколов несоответствий.</p>
15	«Импорт данных федерального регистра»	<p>ПК предназначен для импорта данных из БД ПФ РФ в ЦБД.</p> <p>Программа выполняет следующие функции:</p> <p>импорт сведений;</p> <p>идентификация получателей ЕДВ;</p> <p>получение и отработка протоколов несоответствий.</p>
16	«Импорт сведений о выплате компенсации за проезд из БД МГиСР»	<p>ПК предназначен для импорта данных из БД МЗиСР в ЦБД.</p> <p>Программа выполняет следующие функции:</p> <p>импорт сведений;</p> <p>идентификация получателей компенсации;</p> <p>получение и отработка протоколов несоответствий.</p>

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
17	«Формирование статистических и информационных выборок из ЦБД»	Программа предназначена для выполнения универсальных статистических и информационных выборок из ЦБД
18	Импорт сведений об умерших гражданах из ЦБД СВК в ИС "Народонаселение"	ПК предназначен для импорта данных умерших граждан из ЦБД СВК, идентификации данных, загрузки данных по умершим в ИС "Народонаселение"
19	«Социальное такси»	ПК выполняет следующие функции: оперативное подтверждение права потребителя услуги “социальное такси” на льготную поездку на основе БД «Социальный регистр»; оперативный контроль за количеством льготных поездок потребителя услуги “социальное такси”; оперативный контроль за оплатой клиентом предоставленных транспортных услуг; производство отчетов и печать ведомостей.
20	«Назначение негосударственных пенсий работникам муниципальных (государственных) учреждений социальной сферы городского округа Тольятти»	ПК предназначен для назначения негосударственной пенсии работникам муниципальных (государственных) учреждений социальной сферы городского округа Тольятти. Программа выполняет следующие функции: учет работников муниципальных учреждений городского округа Тольятти, имеющих право на негосударственное пенсионное обеспечение; определение права на негосударственное пенсионное обеспечение; расчет размера негосударственной пенсии.
21	«Импорт сведений об умерших в ПК «Человек»	ПК предназначен для импорта данных умерших граждан из ЦБД, идентификации данных, загрузки данных по умершим в ПК «Человек» и формирования списков умерших получателей

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
		<p>пособий и компенсаций:</p> <p>детских пособий;</p> <p>доплат за особые заслуги перед Самарской областью;</p> <p>выплате ЕДВ;</p> <p>выплате областной социальной помощи;</p> <p>выплате по закону № 79_ ГД.</p>
22	«Импорт данных о выплаченных суммах из БД «Социальный регистр» в БД «Человек»	<p>ПК предназначен для импорта из ЦБД и загрузки в БД «Человек» сведений о выплатах:</p> <p>пособие по безработице;</p> <p>компенсация за проезд в городском транспорте;</p> <p>местные социальные выплаты;</p> <p>негосударственная пенсия из НПФ "Муниципальный";</p> <p>бесплатное питание для учащихся МОУ</p>
23	«Импорт данных из ГЦИР и МОУ ДПОС ЦИТ.	<p>Программа позволяет выполнять следующие функции:</p> <p>импорт сведений;</p> <p>Продолжение таблицы 5 формирование электронных справок об обучении.</p>
24	Компенсация за проезд	<p>ПО предназначено для назначения компенсации за проезд учащимся и студентам.</p> <p>Программа позволяет выполнять следующие функции:</p> <p>идентификация и внесение нового человека;</p> <p>просмотр текущей информации по человеку;</p> <p>автоматизированное определение права на назначение компенсации при получении соответствующих выплат;</p> <p>просмотр истории назначений человека;</p> <p>просмотр информации по текущим выплатам и по истории выплат;</p> <p>создание семьи;</p> <p>расчет СДД семьи;</p>

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
25	Назначение ежемесячного пособия студентским семьям, имеющим детей	<p>назначение компенсации.</p> <p>Программа позволяет выполнять следующие функции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>идентификация и внесение нового человека;</li> <li>назначение пособия;</li> <li>просмотр текущей информации по человеку;</li> <li>просмотр истории назначений человека;</li> <li>просмотр информации по текущим выплатам и по истории выплат;</li> <li>изменение лицевого счета у человека;</li> <li>изменение категорий у человека;</li> <li>изменение текущего назначений человека;</li> <li>добавление человеку нового назначения;</li> <li>добавление/изменение человеку доплаты/удержания.</li> </ul>
26	Обработка сведений по оплате жилого помещения и коммунальных услуг	<p>Программа позволяет <del>выполнять следующие функции</del> <b>Продолжение таблицы 5</b></p> <p>функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>импорт сведений;</li> <li>формирование отчетов.</li> </ul>
27	Бесплатное, льготное питание обучающихся	<p>ПО разработано для автоматизации предоставления бесплатного, льготного питания обучающимся МОУ. Программа состоит из двух АРМов:</p> <p>АРМ «Администратор» - обеспечивает импорт сведений о получателях областной социальной помощи и областного пособия на питание и позволяет производить предварительный расчет ассигнований;</p> <p>АРМ «Ведение реестра получателей питания» - обеспечивает специалистам МОУ просмотр и ведение сводного реестра получателей питания.</p>
28	Учет лиц без определенного	Программное обеспечение, позволяющее вести

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
	места жительства	<p>учет информации о лицах без определённого места жительства и учет услуг оказанным этим лицам.</p> <p>Позволяет формировать различные статистические отчеты на основе данных, имеющихся в ПО. В информационном наполнении базы участвуют 7 государственных и муниципальных структур.</p>
29	Учет социальных данных ветеранов городского округа Тольятти	<p>Программное обеспечение, позволяющее автоматизировано обновлять общегосударственную базы данных «Ветераны» (ОГБД «Ветераны»). ПО обеспечивает импорт информации из ОГБД «Ветераны», обновление анкетных и социально-бытовых данных ветерана и экспорт данных в текстовый файл в заданном формате. Обеспечивает ввод персональных данных ветеранов, сведений о доходах, о выездах и фактах смерти граждан.</p> <p style="text-align: right;">Продолжение таблицы 5</p>
30	Формирование электронных заявлений	<p>ПО предназначено для автоматизированного формирования бланков заявлений граждан на предоставление мер социальной поддержки, а также заявление согласия на обработку персональных данных. Данные граждан берутся из БД «Социальный регистр». Основные функции ПО: автоматизированное заполнение заявлений данными из БД «Социальный регистр». При необходимости, оператор имеет возможность включать или исключать из заявления необходимые данные;</p> <p>сохранение заполненного заявления в БД.</p>
31	Получение сведений о наличии справки о составе семьи в электронном виде	<p>Мониторинг наличия электронного варианта справки о составе семьи через сеть Интернет на Портале мэрии г.о. Тольятти или на сайте МБУ</p>



№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
32	Обработка сведений о гражданах, имеющих задолженность по оплате жилого помещения и коммунальных услуг	<p>«МФЦ».</p> <p>Данный программный продукт состоит из следующих модулей:</p> <p>1. Модуль импорта данных – позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- производить проверку ЭП (электронной подписи) ответственного лица организации, направившего сведения;</li> <li>- производить импорт информации о гражданах, имеющих задолженность по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, полученной от обслуживающих организаций г.о. Тольятти.</li> </ul> <p>2. Модуль просмотра – позволяет отображать через АРМ «Универсальный просмотр», следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование организации;</li> <li>- количество зарегистрированных работников</li> <li>- расчетная дата;</li> <li>- сумма начисленной платы за ЖКУ;</li> <li>- сумма задолженности по ЖКУ.</li> </ul>
33	Назначение компенсационной денежной выплаты на питание детям-инвалидам, обучающимся на дому	<p>Продолжение таблицы 5</p> <p>Программный продукт, позволяющий производить назначение компенсационной выплаты на питание детям инвалидам и детям с заболеванием сахарный диабет, обучающимся на дому.</p> <p>Программа позволяет выполнять следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идентификация и внесение нового человека;</li> <li>- просмотр текущей информации по человеку;</li> <li>- назначение компенсации;</li> <li>- просмотр истории назначения человека;</li> <li>- просмотр информации по текущей выплате и по истории выплаты;</li> </ul>

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание программного обеспечения
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- внесение и изменение лицевого счета получателя;</li> <li>- изменение текущего назначения;</li> <li>- добавление/изменение человеку доплаты /удержания.</li> </ul>
34	Расчет натуральных льгот	ПО предназначено для автоматизированного расчета предполагаемых натуральных льгот, гражданам льготных категорий, с учетом стоимости оплаты жилого помещения и коммунальных услуг.
35	Ветераны Тольятти	ПО предназначенное для ввода и редактирования данных о ветеранах Великой Отечественной войны, боевых действий, а также членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, приравненных к ним лиц, формирования реестров и отчетности.

Далее рассмотрим алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры в государственном и муниципальном управлении, а также информационные потоки, лежащие в основе системы управления государственными и муниципальными услугами на примере системы обеспечения доступности социальных объектов г.о. Тольятти

### 2.3. Алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры в государственном и муниципальном управлении

Алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры в государственном и муниципальном управлении включает в себя, прежде всего анализ информации, который предваряет остальные функции управления.

Процесс анализа информации через применение информационных технологий лежит в основе процесса принятия решений в независимости от уровня власти.

В итоге аналитической работы разрозненные сведения приводятся в оптимизированную систему, позволяющую дать правильную оценку управленческой ситуации. «Совокупность выполняемых работ в рамках данной функции достаточно обширна: сбор информации, ее обработка, классификация, систематизация, хранение и анализ в целях управления» [60]. В зависимости от ситуации, отдельные этапы могут быть сведены к минимуму или, наоборот, детализированы. Например, если данные уже имеются, можно опустить этап сбора данных. Но, если это требуется, одни и те же этапы в рамках аналитического процесса могут повторяться несколько раз.

В частности, функция анализа данных через применение информационных технологий наиболее ярко проявляется в следующих направлениях деятельности органов государственного и муниципального управления [21]:

- производство управленческих решений (т.е. перевод информации через применение информационных технологий в содержание нормативных актов, обеспечивающих управление);
- реализация управленческих решений (т.е. трансформация нормативно-правовых императивов в запланированное социальное поведение людей);
- контроль последствий реализации управленческих решений (т.е. отслеживание адекватности изменений в социуме тем целям и задачам, ради которых принималось управленческое решение).

Алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры в государственном и муниципальном управлении включает в себя следующие этапы (рисунок 1):

Анализ информационных потоков государственного и муниципального управления
--

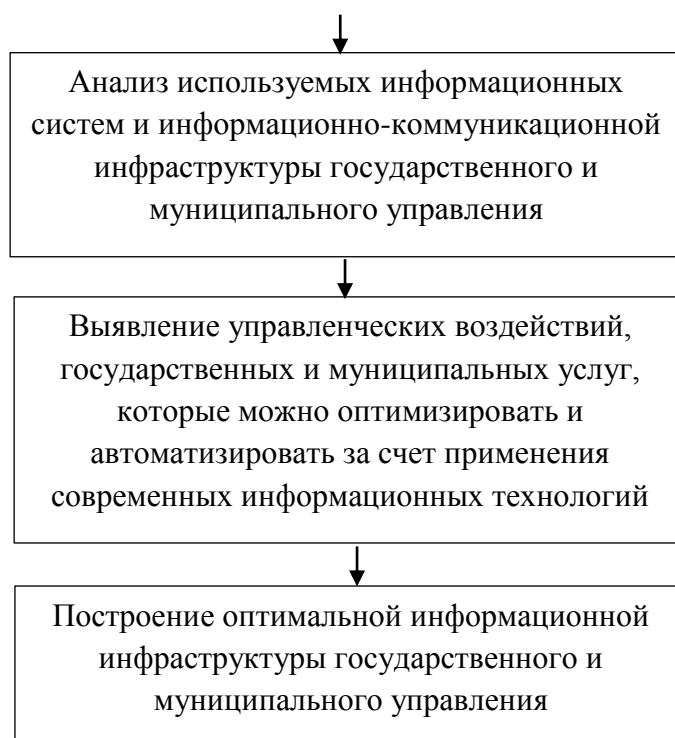


Рисунок 1 – Алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры в государственном и муниципальном управлении

1 этап – Анализ информационных потоков государственного и муниципального управления.

Потоки информации в рамках управленческого процесса представляют собой совокупность сообщений в различных формах (устной, письменной, графической и т. д.), возникающих между управленческими подразделениями при осуществлении ими функций управления.

Цель такого изучения и анализа состоит в том, чтобы: – получить характеристики потоков информации в рамках управленческого процесса, – установить излишние потоки; – выявить дублирование показателей в документах; – определить функциональные связи органа государственного и муниципального управления с его подразделениями, с вышестоящими органами и внешней средой.

II этап – Анализ используемых информационных систем и информационно-коммуникационной инфраструктуры государственного и муниципального управления.

Информационная система, решающая задачи оперативного управления органом государственной власти, строится на основе базы данных, в которой фиксируется вся возможная информация об органе власти. Такая информационная система является инструментом государственного и муниципального управления.

III этап – Выявление управленческих воздействий, государственных и муниципальных услуг, которые можно оптимизировать и автоматизировать за счет применения современных информационных технологий.

Большинство проблем управленческого характера связывают с неэффективностью организационной структуры органа управления. Система автоматизации призвана устранить этот недостаток. Она обеспечит максимальную отдачу от работы, поможет упорядочить и усовершенствовать управленческие процессы. Правильные управленческие решения позволят:

- сократить затраты труда при выполнении того же объема работы или выполнить больше работы при тех же затратах труда;
- исключить дублирующиеся участки работы;
- исключить бесперспективные проекты;
- перераспределить нагрузку;
- структурировать документооборот, отчетность и, соответственно, упростить доступ к информации;
- усилить контроль.

IV этап – Построение оптимальной информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления.

При грамотном внедрении информационных технологий появляется возможность передавать, хранить и анализировать большие объемы данных, выявлять закономерности и увеличивать эффективность работы структур муниципального управления. В итоге не только сокращается срок,

необходимый для принятия решения, но и повышается качество учета и управления. Своевременно и качественно проведенный процесс оптимизации управленческих воздействий на государственном и муниципальном уровне через применение информационных технологий решает следующие задачи:

- генерализация информации;
- получение обоснованных выводов на базе полученной информации;
- повышение скорости и точности реакции властных структур на требования общественности;
- уменьшение временных затрат и повышение качества принимаемых решений.

Основными путями разрешения проблем в информационно-аналитической деятельности органов государственного управления представляются следующие:

- четкая организация процесса сбора и анализа информации;
- внедрение в службы государственного управления современных информационно-аналитических технологий, прикладных программ; повышение квалификации персонала в данной области;
- доработка, переработка, создание нормативно-правовой базы в области информационного обеспечения государственного управления;
- усиление внимания к социологической информации, которой, по мнению ученых, не уделяется должное внимание при разработке нормативных документов и при проведении различных государственных мероприятий, и более глубокий ее управленческий анализ.

Таким образом, основными направлениями разрешения проблем в информационно-аналитической деятельности в государственном и муниципальном управлении представляются: совершенствование организационных технологий в данной сфере, внедрение технических инноваций, повышение соответствующей квалификации персонала, совершенствование нормативно-правовой базы и усиление внимания к социологическим разработкам.



3 Направления совершенствования механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении

### 3.1 Проектирование информационных потоков и процессов предоставления государственных и муниципальных услуг на основе информационных технологий на примере системы обеспечения доступности социальных объектов

Количество информации, возникающее при управлении предприятием, увеличивается вместе с ростом предоставляемых услуг, из-за чего приходится перерабатывать намного больший объем информации, чем кажется на первый взгляд.

Схема информационных потоков отражает маршруты движения информации, и ее объемы, места возникновения первичной информации и использования результатной информации. Сделав анализ структуры данной схемы можно выработать меры по совершенствованию всей системы управления.

Маломобильные группы населения (МГН) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.

Создание доступной среды для инвалидов позволит им реализовывать свои права и основные свободы, что будет способствовать их полноценному участию в жизни страны.

Обеспечение доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения является одной из важнейших социально-экономических задач, которые затрагивают права и потребности миллионов граждан страны и необходимость решения которых вытекает из требований законодательства



Российской Федерации, в том числе из международных договоров Российской Федерации.

Целью создания ИС «Паспортизация доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения» является выявление уровня доступности для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха и других маломобильных групп населения указанных объектов и создание на основании достоверной и полной информации единого Реестра объектов социальной инфраструктуры, доступных для инвалидов, а также Реестра объектов, подлежащих адаптации.

Материалы паспортизации будут являться основанием для планирования органами местного самоуправления мероприятий по созданию для маломобильных групп населения условий доступности объектов социальной инфраструктуры.

ИС «Паспортизация доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения» предназначена:

- для сбора, обобщения, обработки информации об объектах социальной инфраструктуры г.о.Тольятти, для проведения мониторинга и принятия оперативных управленческих решений в рамках ФЦП;
- информирования маломобильных групп населения и инвалидов о доступности социально-значимых объектов муниципального образования;
- для проведения анкетирования и паспортизации муниципальных учреждений г.о.Тольятти и их объектов.

На рисунке 2 представлена схема информационных потоков участников системы обеспечения доступности социальных объектов и услуг для инвалидов и других МГН.

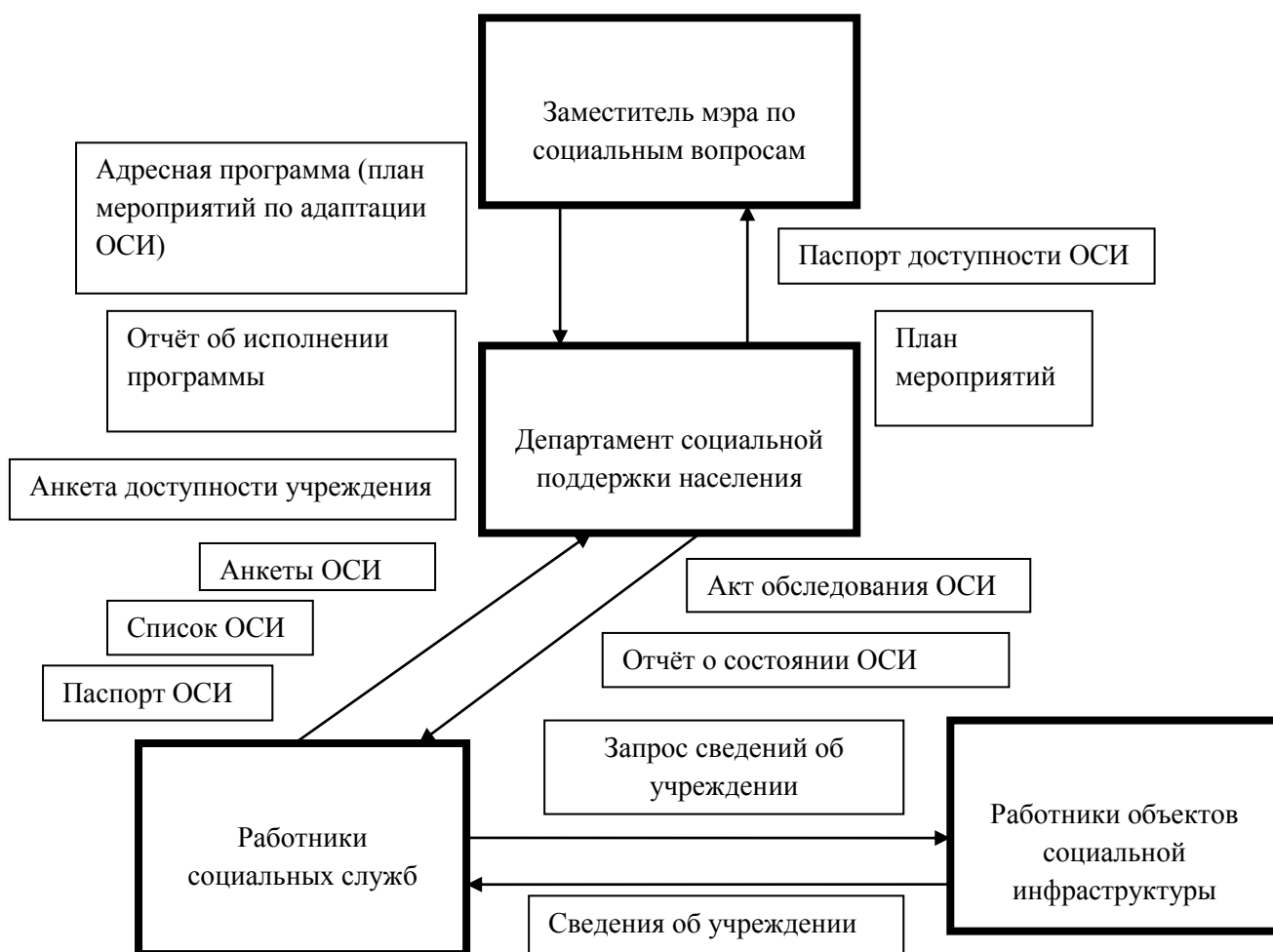


Рисунок 2 - Схема информационных потоков участников системы обеспечения доступности социальных объектов и услуг для инвалидов и других МГН

Основным учетным документом, содержащим информацию о состоянии доступности объекта социальной инфраструктуры и доступности оказываемых им услуг, является «Паспорт доступности ОСИ», формируемый работниками социальных служб и Департаментом социальной поддержки населения по данным Работников объектов социальной инфраструктуры (ОСИ) (руководителей организаций, расположенных на объектах социальной инфраструктуры).

Работники социальных служб запрашивают сведения об организации у работников объектов социальной инфраструктуры. На основе этих данных работники социальных служб формируют акт обследования ОСИ, смету недостающих компонентов и передают в департамент социальной поддержки

населения. В департаменте на основе полученных данных формируется Анкета доступности учреждения, паспорт доступности ОСИ и направляется на рассмотрение заместителю мэра по социальным вопросам. Он готовит адресную программу (план мероприятий по адаптации) объектов ОСИ и направляет в департамент социальной поддержки на исполнение. И в конечном итоге получает отчёт об исполнении программы.

Рассмотрим модель процесса паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения.

Организация процесса начинается с составления перечня ОСИ с общими сведениями об объекте. Работники объектов социальной инфраструктуры предоставляют сведения об учреждении работникам социальных служб.

На основе сведений об учреждении составляется список ОСИ. Затем производится выборка ОСИ для анкетирования (с учетом приоритетов и имеющихся ресурсов).

Данные анкет (информация от руководителя ОСИ) обрабатываются работниками социальных служб, и результатом является паспорт ОСИ.

На основе данных паспорта ОСИ департаментом социальной поддержки определяются мероприятия по адаптации объекта и составляется адресная программа (план) мероприятий по адаптации объекта.

Заместитель мэра по социальным вопросам осуществляет итоговый контроль исполнения программы. Результатом процесса является отчёт об исполнении программы и паспорт доступности ОСИ.

Рассмотрим более подробно процесс определения мероприятий по адаптации объекта.

Рассмотрим детализацию процесса определения мероприятий по адаптации объекта, который был выделен из общего процесса для более детального рассмотрения. Процесс составления определения мероприятий по адаптации объекта содержит в себе такие этапы, как обследование ОСИ на

соответствие СНИП 35-01-2001, составление плана мероприятий по адаптации ОСИ и составление сметы финансирования мероприятий по адаптации ОСИ.

Входной информацией служит паспорт ОСИ, акт обследования ОСИ. На основании паспорта ОСИ департамент социальной поддержки населения обследует ОСИ на соответствие СНИП 35-01-2001 и формирует отчет о состоянии ОСИ.

По итогам отчетов осуществляется процесс составления плана мероприятий по адаптации ОСИ.

В следующем этапе на основании имеющегося плана мероприятий составляется смета финансирования мероприятий по адаптации ОСИ.

Главным результатом процессов является адресная программа (план) мероприятий по адаптации ОСИ.

Выполнение вышеописанных функций связано с использованием и обработкой большого количества сложноструктурируемой информации. Очевидно, что необходимо использование информационных технологий для автоматизации этого процесса и создания соответствующей информационной инфраструктуры, а также предоставления информации маломобильным группам населения.

Сформулируем требования к информационной системе, которые позволят автоматизировать процесс информирования маломобильных групп населения о доступности социально-значимых объектов муниципального образования, а также процесс сбора, обработки и обновления статистической информации о социально-значимых объектов г.о.Тольятти.

Требования к системе в целом:

Разрабатываемая информационная система должна обеспечивать:

- формирование реестра объектов социальной инфраструктуры (далее ОСИ);
- обеспечение унифицированного механизма автоматизации учета и мониторинга ОСИ;

- автоматизация процесса сбора, систематизации, обработки информации и обмена между участниками процесса паспортизации;
- интеграцию с другими информационными ресурсами, в целях предоставления доступной информации, для граждан;
- хранение, систематизацию, обработку и использование хранимой информации;
- использование всего программного обеспечения или его части в реализации последующих проектов.

Структурно ИС должна быть построена по трехуровневой архитектуре использующей для доступа Web-технологии.

Разрабатываемая ИС должна обеспечивать следующие критерии надежности:

- круглосуточная работа без постоянного присутствия персонала технического обслуживания;
- оперативное восстановление системы в случаях выхода из строя сервера БД или сбоев в работе программного обеспечения;
- санкционированный доступ к поиску, просмотру и актуализации данных;
- логический контроль при вводе данных;
- целостность данных и возможность восстановления из резервной копии в течение 2-х часов.

Пользователями информационной системы «Паспортизация доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения» будут являться, непосредственно, такая категория людей, как инвалиды, а также сотрудники социально-значимых объектов муниципального образования и МБУ «МФЦ», в лице администратора.

### 3.2 Разработка моделей информатизации процесса паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения

На рисунке 3 представлена схема взаимодействия участников системы обеспечения доступности социальных объектов и услуг для инвалидов и других МГН.

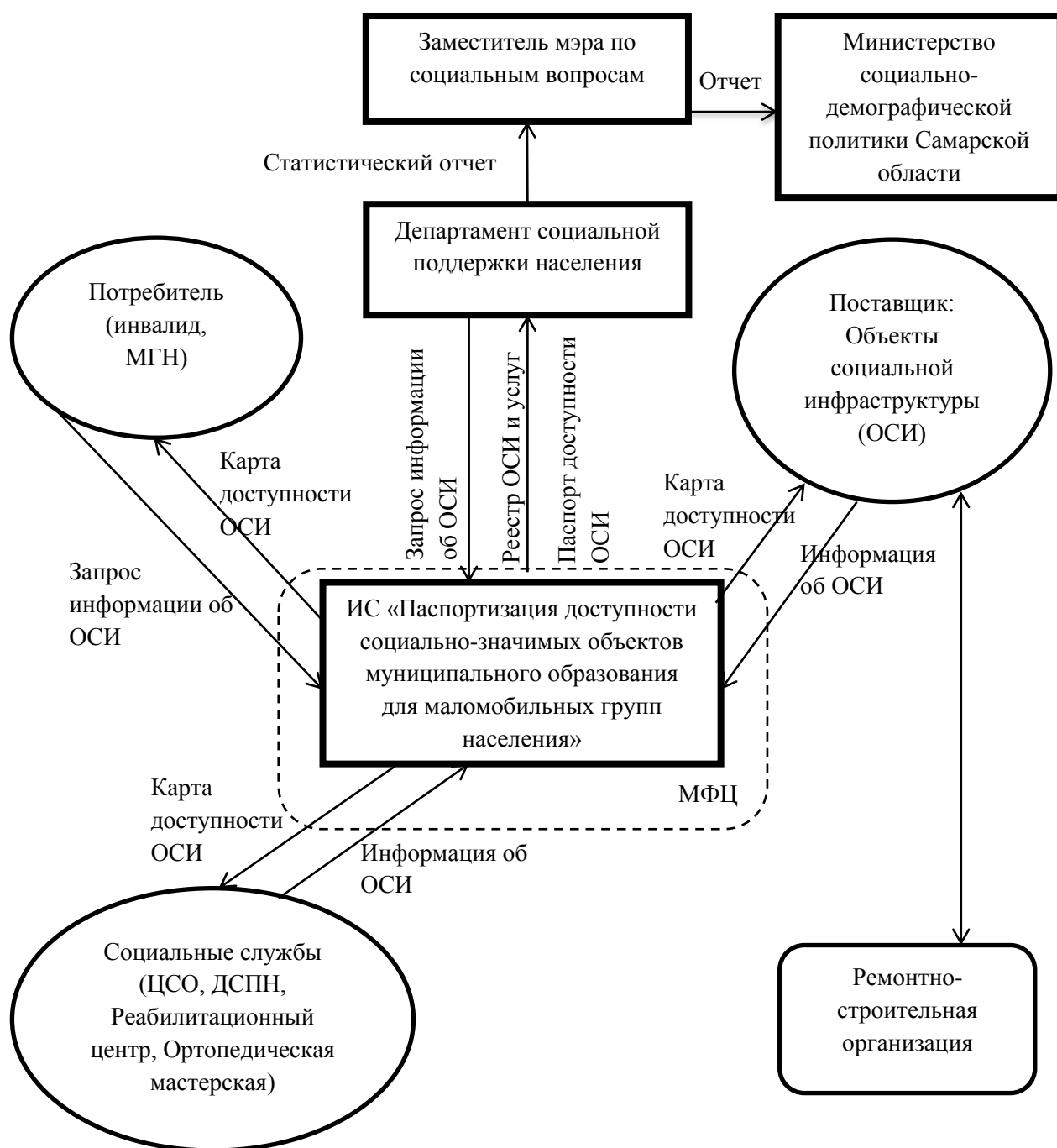


Рисунок 3 - Схема информационных потоков участников системы обеспечения доступности социальных объектов и услуг для инвалидов и других МГН

Обязанности поставщика (организации, независимо от организационно-правовых форм и форм собственности) – обеспечить доступность объекта (здания и его частей, помещений), устранив имеющиеся физические (технические) и информационные барьеры, или организовать предоставление соответствующей услуги в альтернативной форме: как дистанционно, так и приблизив (доставив) ее потребителю - то есть обеспечить доступность услуги. Необходимость в появлении посредника возникает при наличии проблем, возникающих в прямом взаимодействии потребителя и поставщика услуг, таких, как: проблемы доступности объектов и услуг, отсутствие или недостаточность информации об объектах или услугах, организационные проблемы в порядке и форме предоставления услуг, правовые или морально-этические проблемы взаимодействия между потребителем из категории граждан, нуждающихся в социальной защите, и поставщиком.

Основные задачи и функции работников социальных служб как посредников состоят в следующем:

- мониторинг (сбор, обобщение, анализ) информации, с одной стороны, о потребностях инвалидов; с другой стороны, - о возможностях поставщиков: о предоставляемых услугах, о доступности услуг и объектов, их предоставляющих;
- предоставление информации всем заинтересованным сторонам: потребителям и организациям, представляющим их интересы (общественным организациям инвалидов), поставщикам и их вышестоящим организациям; управленческим структурам (различной ведомственной принадлежности, участвующим в решении вопросов жизнеобеспечения инвалидов, в том числе в их реабилитации и социальной интеграции);

- организация взаимодействия потребителя и поставщика: содействие инвалиду в получении соответствующей услуги, в доставке его к месту получения услуги (в том числе путем специального транспортного обслуживания – «социальное такси»), в социальной, правовой и материальной поддержке при получении услуги; представление интересов инвалида в этом взаимодействии;

- оценка соответствия потребностей инвалидов (групп инвалидов по возрасту, по виду нарушений) и возможностей их удовлетворения имеющимися учреждениями и услугами; а также оценка организации и качества предоставляемых услуг (с учетом мнения потребителей); оценка результатов взаимодействия потребителя и поставщика;

- разработка и внесение предложений в адрес органа социальной защиты населения о совершенствовании деятельности в системе реабилитации и социальной интеграции инвалидов на обслуживаемой территории: о развитии соответствующих услуг и улучшении условий их предоставления, в том числе по обустройству объектов социальной инфраструктуры с учетом потребностей инвалидов.

Основным учетным документом, содержащим информацию о состоянии доступности объекта социальной инфраструктуры и доступности оказываемых им услуг, является «Паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры», формируемый работниками социальных служб как по данным поставщиков услуг (руководителей организаций, расположенных на объектах социальной инфраструктуры), так и по результатам экспертной оценки состояния доступности, проводимой при обследовании соответствующего объекта.

Общий свод информации об объектах социальной инфраструктуры и оказываемых ими услугах на соответствующей территории формируется работниками социальных служб в «Реестр объектов социальной инфраструктуры и услуг». В нем представлены общие сведения об объектах, характере их деятельности (в том числе услугах), состоянии их доступности,



решения об адаптации объектов и обеспечении доступности услуг для инвалидов и результаты контроля исполнения этих решений. Реестр формируется на основании паспортов доступности объектов.

Проект решений по адаптации объектов социальной инфраструктуры и обеспечению доступности услуг, по срокам их выполнения, по объемам работ, в том числе объемам финансового обеспечения, согласовываются с руководителями объектов и их вышестоящими организациями. При необходимости, решения о конкретных объемах ремонтно-строительных работ, о технической возможности их исполнения и необходимых ассигнованиях для исполнения таких работ, принимаются после выполнения организаторами проектно-сметных и ремонтно-строительных работ на соответствующей территории технической экспертизы и разработки проектно-сметной документации – как по обращению поставщика (руководителя организации на объекте), так и по поручению его вышестоящей организации.

Реестр объектов социальной инфраструктуры и услуг, результаты оценки состояния их доступности, а также дополнительная информация, необходимая потребителю, об учреждениях и организациях, порядке их работы, формах предоставления услуг, в том числе иллюстративная, размещается на общедоступном ресурсе в сети Интернет на сайте (портале) «Карта доступности ОСИ», позволяющем найти нужный объект, получить беспрепятственно о нем необходимую информацию, проложить маршрут от места расположения потребителя до объекта – поставщика услуги.

Автоматизированная информационная система (АИС) в режиме автоматизированного рабочего места (АРМ) специалиста (работника МБУ «МФЦ») может стать основой для эффективного документооборота и оперативного обмена информацией между участниками системы, а также для оперативной и качественной обработки информации, ее свода и анализа, контроля исполнения решений. Настоящая методика, с учетом изложенных правовых положений, предполагает получение соответствующей информации от поставщика услуг для инвалидов и других МГН: общие сведения об

организации, о ее деятельности – предоставляемых услугах и работах, о форме и условиях их предоставления, в том числе о техническом состоянии здания, сооружения (с точки зрения его безопасности и доступности для инвалидов).

Для разработки системы была создана функциональная модель информационной системы.

На рисунке 4 представлена модель процессов информационной системы по паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения организации, которую необходимо внедрить в деятельность муниципалитета.

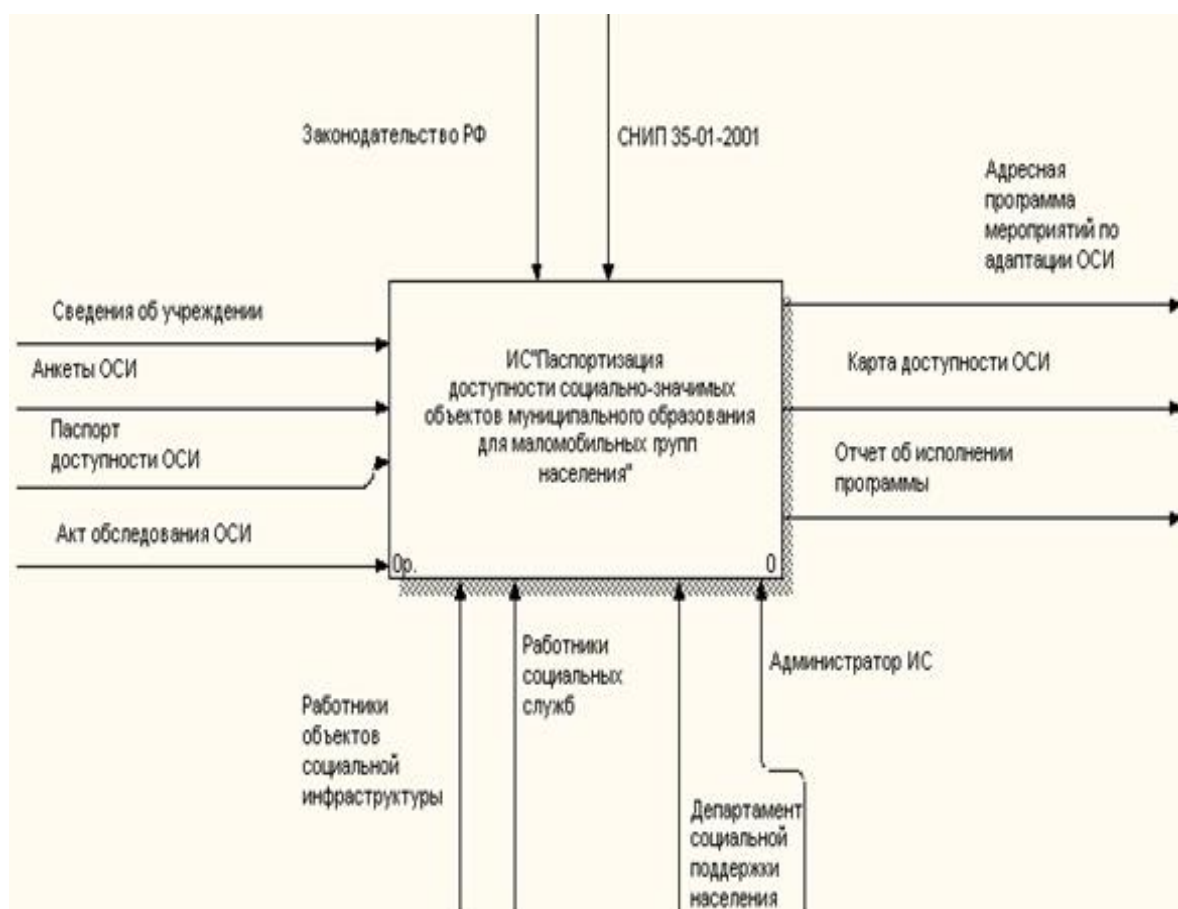


Рисунок 4 - Модель информационной системы по паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения организации, которую необходимо внедрить в деятельность муниципалитета (подготовлено в программе All Fusion BPWin)

На входе находится первичная справочная информация об учреждениях: сведения об учреждении, анкеты ОСИ, паспорт доступности ОСИ, акт обследования.

Результатом работы ИС «Паспортизация доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения организации» является адресная программа мероприятий по адаптации ОСИ, карта доступности ОСИ, отчёт об исполнении программы.

На рисунке 5 представлена модель процесса работы ИС «Паспортизация доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения», разбитая на этапы.

Администратор ИС формирует реестр ОСИ на основании сведений об каждом учреждении. Работники объектов социальной инфраструктуры предоставляют сведения об учреждении. На основе сведений об учреждении составляется список ОСИ. Затем производится оценка состояния доступности ОСИ и разработка адресной программы по адаптации ОСИ.

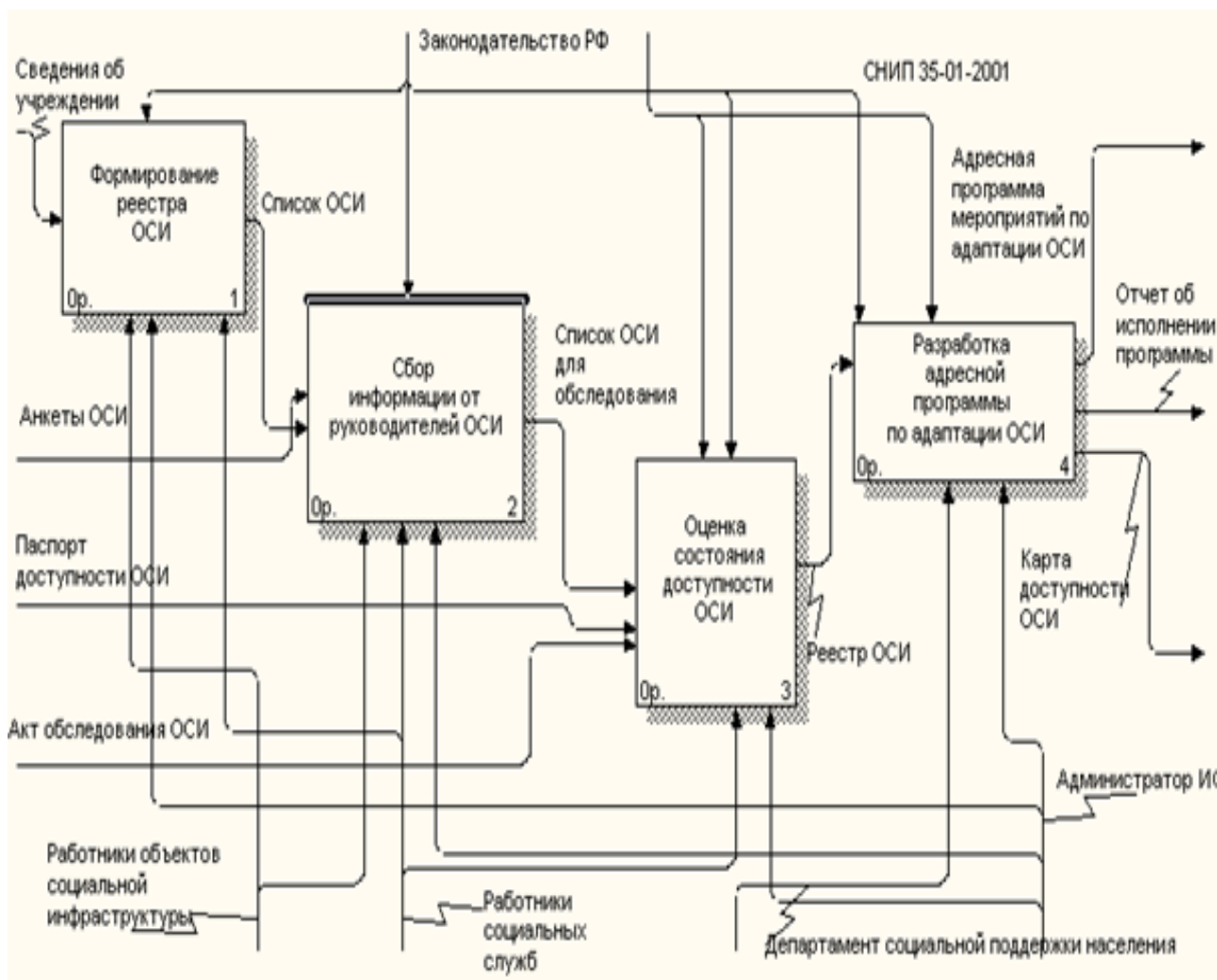


Рисунок 5 - Модель процесса работы ИС «Паспортизация доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения» (подготовлено в программе All Fusion BРWin)

Рассмотрим более подробно процесс формирования реестра ОСИ.

Процесс формирования реестра ОСИ содержит в себе такие этапы, как составление перечня ОСИ на обслуживаемой территории с общими сведениями об объекте и выборка ОСИ для анкетирования (с учётом приоритетов и имеющихся ресурсов).

В процессе формирования реестра ОСИ принимают участие как администратор ИС, так и работники объектов социальной инфраструктуры и работники социальных служб.

Результатом данного процесса является список выбранных объектов социальной инфраструктуры.

По данным списка ОСИ производится сбор первичной информации о деятельности ОСИ (оказываемых услугах) и состоянии доступности. Затем происходит обработка данных.

Обработанные анкеты заносятся в систему и производится выборка ОСИ для обследования.

В работе с информационной системой участвуют работники объектов социальной инфраструктуры, работники социальных служб, администратор ИС.

Обследование объекта, оценка состояния доступности производится по сформированным спискам ОСИ для обследования, также по паспорту доступности ОСИ.

При необходимости запрашиваются дополнительные сведения и производится их анализ. По полученным сведениям и составленному акту обследования ОСИ определяются мероприятия по адаптации ОСИ, которые должны быть произведены согласно СНИП 35-01-2001.

В работе с информационной системой участвуют работники объектов социальной инфраструктуры, работники социальных служб, администратор ИС.

В процессе разработки адресной программы по адаптации ОСИ участвуют Департамент социальной поддержки населения и администратор информационной системы.

Сначала разрабатывается проект адресной программы. Затем согласованный проект идёт на исполнение, составляется смета финансирования мероприятий по адаптации ОСИ

Проект адресной программы разрабатывается согласно СНИП 35-01-2001. После согласования проект утверждается и идёт на исполнение и контроль вышестоящими организациями. Вышестоящие организации отслеживают ход работ, осуществляют контроль исполнения.

При разработке адресной программы составляется смета финансирования мероприятий по адаптации ОСИ. Итогом всех процессов является карта доступности ОСИ, отчёт об исполнении программы и адресная программа мероприятий по адаптации ОСИ.

Таким образом, выявляются направления применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении и происходит внедрения разработанных моделей информатизации, который мы показали на примере процесса паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения. К информационной системе, связанной с оказанием государственных и муниципальных услуг разрабатывается также технологическая схема оказания услуги.

### 3.3. Применение метода организации сложных экспертиз для принятия решения по внедрению современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении

В рамках проведения исследований о внедрении тех или иных технологий в деятельность муниципальных органов власти рекомендуется использовать метод Дельфи и экспертную оценку.

Базовым принципом метода является то, что некоторое количество независимых экспертов (часто несвязанных и не знающих друг о друге) лучше оценивает и предсказывает результат, чем структурированная группа (коллектив) личностей. Позволяет избежать открытых столкновений между носителями противоположенных позиций т.к. исключает непосредственный контакт экспертов между собой и, следовательно, групповое влияние, возникающее при совместной работе и состоящее в приспособлении к мнению большинства, даёт возможность проводить опрос экстерриториально, не собирая экспертов в одном месте (например, посредством электронной почты).

Выбранные субъекты метода: группы исследователей, каждый из которых отвечала индивидуально в письменной форме; организационная группа — сводила мнения экспертов воедино; группы экспертов — до 10 человек.

Была определена группа экспертов из пяти человек, которые оценивали необходимость реализации предложения по внедрению информационных технологий в системе управления государственных и муниципальных услуг по предложенным критериям совершенствования системы:

- А. Имидж власти;
- В. Внимательность при работе с населением;
- С. Качество предоставляемых услуг;
- Д. Разнообразие предоставляемых услуг;
- Е. Квалификация персонала, реализующего услугу;
- Ф. Скорость обработки данных по услуге;
- Г. Дополнительные услуги.

Предложили каждому эксперту оценить варианты решений с использованием 10-балльной шкалы.

Результаты анализа экспертным методом представлены в таблице 6.

Далее необходимо рассчитать коэффициент согласованности мнений экспертов.

Таблица 6 - Экспертная оценка

Вариант	Эксперт 1			Эксперт 2			Эксперт 3			Эксперт 4			Эксперт 5			Средний балл по скорректированным оценкам
	Оценка	Коэффициент компетентности	Скорректированная оценка	Оценка	Коэффициент компетентности	Скорректированная оценка	Оценка	Коэффициент компетентности	Скорректированная оценка	Оценка	Коэффициент компетентности	Скорректированная оценка	Оценка	Коэффициент компетентности	Скорректированная оценка	
A	8	1	8	8	0,8	6,4	10	0,8	8	7,5	1	8	9	0,8	8	7,68
B	7	0,8	7,5	6	1	6,5	7	1	6,5	7	0,8	7	8	0,8	7,5	7
C	9	0,8	8	7	1	7,5	8	0,8	8,5	7	0,8	7	6	1	7	7,6
D	6	1	6,5	6	0,8	6	7	0,8	7,5	7,5	1	5	8	0,8	8,5	6,7
E	9	0,8	8,6	8	1	8,5	6	1	7	7,5	0,8	7	7	0,8	8	7,82
F	8	1	9	8,5	0,8	9	8,5	0,8	8	8,5	0,8	8	9	1	8,5	8,5
G	6	0,8	6,5	7	1	7	6	,8	7	7	1	7,5	7,5	0,8	8	7,2

$$s = \sqrt{\frac{\sum(X - X_{\text{ср}})^2}{m-1}}, \quad (1)$$

где X – оценки экспертов, m – число экспертов.

$$S(A) = 0,71;$$

$$S(B) = 0,25;$$

$$S(C) = 0,91;$$

$$S(D) = 1,3;$$

$$S(E) = 0,77;$$

$$S(F) = 0,5;$$

$$S(G) = 0,57.$$



Информация о несогласованности мнений экспертов принята к сведению и учтена. Максимальное число баллов по критерию - скорость обработки данных по услуге - 8,5.

Данная оценка свидетельствует о положительных результатах внедрения информационных технологий в системе государственного и муниципального управления.

### 3.4. Оценка эффективности предложенных мероприятий

Целесообразность внедрения и применений тех или иных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении определяется соотношением затрат на разработку или покупку, внедрение и эксплуатацию ИТ с ожидаемыми эффектами от использования этих технологий.

Эффективность мероприятий будем оценивать по следующим основным видам эффектов:

- экономический;
- социальный;
- информационный;
- ресурсный;
- экологический.

Экономический эффект проявляется в следующем:

1. Снижение стоимости государственных и муниципальных услуг. Данный эффект получается за счет повышения эффективности и производительности труда (уменьшается количество ошибок ручного ввода, увеличивается скорость получения и обработки информации, сокращается количество дублирований информационных потоков и другое).

2. Оптимизация численности персонала, оптимизация функционала сотрудников, участвующих в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.

### 3. Повышение эффективности использования материальных ресурсов.

Прямой экономический эффект от внедрения информационной системы «Паспортизация доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения» связан:

- с высвобождением площадей, затрачиваемых ранее на хранение документов;
- с сокращением числа сотрудников при росте объема работ с документами;
- с сокращением времени выполнения бизнес-процессов органов государственного и муниципального управления (связанным, в частности, с экономией времени на операциях с документами).
- снижение косвенных общественных издержек на содержание органов власти.

Сокращение затрат на бумагу и печать документов, экономия рабочих площадей (хранение электронных документов требует на порядок меньше места), снижение затрат на оплату телефонных переговоров и почтовых отправлений (документы могут быть размещены в Интернете или переданы по электронной почте).

Сокращение затрат времени на выполнение типовых операций, к которым относятся поиск информации, подготовка справок, отчетов, подготовка решений, телефонные переговоры, прием посетителей, исправление ошибок и разбор конфликтных ситуаций (для служащих, связанных с приемом граждан, может достигать 75 % рабочего времени).

Сокращение бюджетных расходов на проведение мероприятий, связанных с официальными уведомлениями, обязательным распространением нормативных материалов, изменением форм документов, разъяснительных и иных мероприятий, направленных на обеспечение поддержки гражданами решений и позиции органов власти.

Повышение эффективности процесса осуществления государственных и муниципальных закупок. Социальный эффект проявляется в создании

благоприятных условий для населения Самарской области. Эти условия, прежде всего, определяются качеством управленческого процесса органов государственной и муниципальной власти, которое повышается благодаря непрерывному мониторингу параметров качества, обоснованности и оперативности принятия управленческих решений, непосредственно воздействующих на выполнение управленческих функций.

Социальный эффект проявляется в повышении мотивации персонала органов государственной власти, в том числе в стремлении к повышению своего квалификационного уровня, применению современных информационных технологий. Важный социальный эффект заключается в создании удобной и демократичной информационной среды для взаимодействия субъектов муниципального и государственного управленческого процесса.

Информационный эффект заключается в своевременном предоставлении информации для проведения мониторинга, анализа и оценки эффективности деятельности органов власти. Это позволяет своевременно реагировать на изменения и упреждать нежелательные явления.

Ресурсный эффект состоит в более эффективном использовании материальных ресурсов (оборудования, кабинетного фонда и др.) за счет организации их учета и современных коммуникационных технологий, предоставление управленческих услуг в электронном виде, снижают необходимость личного присутствия и, как следствие, сокращают использование личного и общественного транспорта, оказывающего негативное влияние на окружающую среду.

Переход к электронному документообороту снижает выбросы в атмосферу озона многочисленными лазерными принтерами и копировальными аппаратами, существенно снижает расход бумаги и тонеров.

Вышеперечисленное складывается в повышение эффективности работы учреждения, что также может выражаться в повышении числа обработанных заявлений, повышении собираемости налогов и т. д.

## Заключение

Таким образом, результаты проведенного в магистерской диссертации исследования заключаются в следующем.

Ежедневно органы государственной и муниципальной власти, а также, в частности МФЦ, прodelывает большую работу, при которой нельзя ошибаться. В процессе осуществления деятельности, сталкиваясь с осуществлением работ по оформлению, введению и сохранению документации.

Органы власти вынуждены работать с большим количеством людей, вследствие чего увеличивается документооборот и соответственно информационные потоки. Специалисты работают с огромным числом разного рода документов, которые являются необходимыми при такой работе. Поэтому возможность улучшения процессов предоставления услуг за счет современных информационных технологий является важной и актуальной задачей.

Организовать работу с максимальной эффективностью и в соответствии с современными требованиями можно только с использованием современных компьютерных технологий.

В результате проведенного исследования была достигнута цель магистерской диссертации, разработаны мероприятия, направленные на совершенствование механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

- изучены теоретические основы применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении,
- рассмотрены тенденции развития информационных процессов как стратегической составляющей развития государственных процессов,
- проанализированы внешние и внутренние факторы, влияющие на существование проблемы развития открытого информационного демократического общества,

- даны рекомендации по совершенствованию механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Объектами исследования явились органы государственного и муниципального управления.

В рамках магистерской диссертации были получены следующие результаты:

- предложен алгоритм оценки уровня развития информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления;

- разработаны модели информатизации процесса паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения;

- предложено использовать метод организации сложных экспертиз для принятия решения по внедрению современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении

Теоретическая значимость исследования заключается в развитии научного познания в области развития информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления.

Практическая значимость исследования состоит в том, что содержащиеся в работе выводы и рекомендации могут быть использованы при выборе, внедрении и использовании современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

В первой главе диссертации были раскрыты теоретические основы применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении, были рассмотрены основные тенденции развития информационных процессов как стратегическая составляющая развития государственных процессов.

Во второй главе проведена оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационных технологий на примере организации процесса паспортизации доступности

социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения.

В третьей главе разработаны мероприятия, направленные на совершенствование механизма применения современных информационных технологий в государственном и муниципальном управлении посредством внедрения алгоритма оценки уровня развития информационной инфраструктуры государственного и муниципального управления и внедрения разработанных моделей информатизации процесса паспортизации доступности социально-значимых объектов муниципального образования для маломобильных групп населения.

## Список используемой литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru). Дата обращения: 20.10.2019.
2. Анализ и статистика [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cbr.ru>, (дата обращения: 20.10.2019).
3. Баканов М. И., Мельник М.В., Шеремет А.Д. Теория экономического анализа. Учебник / Под ред. М.И. Баканова; 8-е изд. М.: Финансы и статистика, 2017. 536 с.
4. Бреславцева И.В., Афанасьев М.М. Анализ составляющих чистой прибыли банковского учреждения способами корреляционно-регрессионного оценки // Альманах современной науки и образования. – 2014. – №4. – С. 40-44.
5. Галанов, В.А. Производные финансовые инструменты : учебник / В.А. Галанов. — 2-е изд, перераб. и доп.— М. : ИНФРА-М, 2017. — 221 с.
6. Деверадж С., Кохли Р. Окупаемость ИТ: Измерение отдачи от инвестиций в информационные технологии / М.: Новый издательский дом, 2015. 178 с.
7. Кувшинова, Ю.А., Филимонова, Н.Н., Вершинина, О.В. Количественный анализ динамики институциональных участников финансового рынка // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Экономика и управление. [текст]– 2017. – №1. - С.5-11.
8. Абдикеев, Н. М. Реинжиниринг бизнес-процессов [Текст] / Н. М. Абдикеев. – М. : Эксмо, 2015. - 85с. : ил.
9. Агибалов, Д. А. Автоматизированные системы обработки экономической информации [Текст] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Агибалов. - М. : ВГАУ, 2014. - 78 с. : ил.

10. Агибалов, Д.А. Информационные системы в экономике [Текст] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Агибалов. - М. : ВГАУ, 2015.-150 с. : ил.
11. Буян, Р. А. Информационные технологии и бизнес-процессы [Текст] / Р. А. Буян. - М. : Экономистъ, 2015. - 429 с. : ил.
12. Вдовенко, Л. А. Информационная система предприятия [Текст] : учеб. пособие для вузов, аспирантов, магистров экон. вузов / Л. А. Вдовенко. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2015. - 236 с. : ил. - Библиогр.: с. 229
13. Гохберг, Г. С. Информационные технологии [Текст] : учеб. пособие для вузов / Г. С. Гохберг, А. В. Зафиевский, А. А. Короткин. – М. : Академия, 2015. - 368 с. : ил.
14. Душин, В. К. Теоретические основы информационных процессов и систем [Текст] / В. К. Душин. – М. : Финансы и статистика, 2015 – 385 с. : ил.
15. Калиновский, В. А. Реинжиниринг бизнес-процессов как стратегия успешного развития организации [Текст] / В. А. Калиновский // Методы менеджмента качества. - 2015. - № 9. - С. 16-19
16. Ковалев, А. И. Анализ финансового состояния предприятия [Текст] / А. И. Ковалев, В. Л. Привалов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Центр экономики и маркетинга, 2016. - 256 с.
17. Маклаков, С. В. BPWin и ERWin. CASE-средства разработки информационных систем [Текст] : учеб. пособие для вузов / С. В. Маклаков – М. : Диалог, 2015. – 455 с. : ил.
18. Мартин, Дж. Планирование развития автоматизированных систем [Текст] / Дж. Мартин. - М. : Финансы и статистика, 2016. - 196 с. : ил.
19. Ойхман, Е.Г. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии [Текст] / Е.Г. Ойхман. – М. : Финансы и статистика, 2016. - 336 с. : ил.
20. Сатунина, А. Е. Управление проектом корпоративной информационной системы предприятия [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Приклад. информатика (по обл.)", "Информ.



- системы", "Менеджмент орг." / А. Е. Сатунина, Л. А. Сысоева. - М. : Финансы и статистика [и др.], 2015. - 350 с. : ил., граф., табл. - Библиогр.: с. 338-345.
21. Советов, Б. Я. Информационные технологии [Текст] : учеб. для вузов по направлениям "Информ. и вычисл. техника", "Информ. системы" / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский. - М. : Высш. шк., 2015. - 263 с. : ил.
  22. Тельнов, Ю. Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная методология [Текст] / Ю.Ф. Тельнов. - М. : Финансы и статистика, 2016 - 320 с. : ил.
  23. Уланов, С. В. Реинжиниринг бизнес-процессов крупных корпораций при рассмотрении тендерных заявок предприятий-подрядчиков [Текст] / С. В. Уланов, Ю. Н. Макаров // Рос. предпринимательство. - 2016. - № 2(Вып. 2). - С 99-106.
  24. Щенников, С. Ю. Реинжиниринг бизнес-процессов. Экспертное моделирование, управление, планирование и оценка [Текст] : учеб. пособие для вузов / С. Ю. Щенников. – М. : Ось, 2016.- 378 с. : ил.
  25. Барановская, Т. П. Автоматизированные информационные технологии в экономике [Текст]: учебник для вузов / Т. П. Барановская, М. И. Семенов, И. Т. Трубилин, В. И. Лойко; под общ. ред. И. Т. Трубилина. - М.: Финансы и статистика, 2009. - 416 с.: ил. - ISBN 5-279-02162-8.
  26. Брага В. В. Автоматизированные информационные технологии в экономике [Текст] : учебник для вузов по экон. спец. / В. В. Брага, Н. Г. Бубнова, Л. А. Вдовенко и др.; под ред. Г. А. Титоренко. - М.: ЮНИТИ, 2010. - 399 с.: ил. - ISBN 5-238-00040-5.
  27. Волков, С. И. Организация машинной обработки экономической информации [Текст] / С. И. Волков, А. Н. Романов. - М.: Финансы и статистика, 2012. - 268 с.: ил ISBN 5-94165-182-6.
  28. ГОСТ 24.702- 85. Единая система стандартов автоматизированных систем управления. Эффективность автоматизированных систем управления. Основные положения [Текст]. - М.: Изд-во стандартов. 2009. –IV, 26 с. : ил. ; 29 см.

29. ГОСТ 34.201-89. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем [Текст] . - М., 2010. –IV, 32 с. : ил. ; 28 см.
30. ГОСТ 34.602-89. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы [Текст]. - М., –IV, 29 с. : ил. ; 28 см.
31. Дегтярева, Т. Д. Анализ и прогнозирование функционирования сложных экономических систем [Текст] : учебное пособие / Т. Д. Дегтярева, О. В. Буреш. – Оренбург: Бюро Альфа, 2009. - 457 с.: ил. - ISBN 5-279-02183-1.
32. Доклад о состоянии дел по созданию в Самарской области доступной среды жизнедеятельности для маломобильных граждан в городских округах и муниципальных районах Самарской области.
33. Колтунова Е. Требования к информационной системе и модели жизненного цикла. Учебное пособие. – М.: Центр Информационных Технологий, 2009.
34. Литвак, Б. Г. Разработка управленческого решения [Текст] : учебник для вузов / Б. Г. Литвак; Акад. нар. хозяйства при Правительстве РФ. - 4-е изд., испр. - М.: Дело, 2011. - 392 с.: ил. - ISBN 5-7749-0099-1.
35. Литвак, Б. Г. Экспертные технологии в управлении: учеб. пособие [Текст] / Б. Г. Литвак; АНХ при Правительстве РФ. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дело, 2009. - 399 с. - ISBN 5-7749-0347-8.
36. Меняев, М. Ф. Информационные технологии управления [Текст] : Учебное пособие: В 3 кн.: Книга 3: Система управления организацией. / М. Ф. Меняев. – М.: Омега – Л, 2010. – 218с.
37. Мостовая, Е. Б. Основы экономической теории [Текст] : курс лекций / Е. Б. Мостовая. - М.; Новосибирск: Изд-во НГАЭиУ, 2011. - 496 с. - (Высшее образование). - ISBN 5-86225-391-2.
38. Постановление Правительства РФ от 17.03.2011 N 175
39. (ред. от 11.09.2012)"О государственной программе Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2015 годы"

40. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы: Учеб. пособие; Изд. 4-е, доп. и перераб. Отв. ред. В.С. Кукушина. - М.-Ростов-на-Дону, 2012.
41. Сунгурова А.Ю. «Модели взаимодействия органов государственной власти и гражданского общества: российский опыт». 2011г.
42. Семенов, М.И. Автоматизированные информационные технологии в экономике [Текст] / М. И. Семенов. - 2-е изд., испр. и доп. М.: Финансы и статистика, 2009. 367 с.: ил. - ISBN 5-06-002372-9.
43. Системы поддержки в теории и практике оценки управленческих решений: учеб. пособие для вузов [Текст] / А. И. Афоничкин, Л. А. Матвеев, Н. П. Макаркин, Ю. В. Сажин. - Саранск: Изд-во Морд. ун-та, 2011. - 224 с.: ил. - ISBN 5-7103-0247-3.
44. Уткин, В. Б., Информационные системы и технологии в экономике [Текст] / В. Б. Уткин, К. В. Балдин. – М.: ЮНИТИ-ДИНА, 2009. – 340с.
45. Черемных, С. В. Структурный анализ систем: IDEF-технологии [Текст] / С. В. Черемных, И. О. Семенов, В. С. Ручкин. - М. : Финансы и статистика, 2011.
46. Шеремет, А.Д. Теория экономического анализа [Текст] : учебник / А.Д. Шеремет. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 333 с. – (Серия «Высшее образование»).
47. Официальный сайт МФЦ г.о. Тольятти. Режим доступа: <http://www.mfc63.ru/>
48. A Survey of Cyber-Physical Systems // Researchgate.net, [Электронный ресурс]. [www.researchgate.net/ publication](http://www.researchgate.net/publication), (дата обращения: 25.09.2019).
49. Alan Greenspan "Remarks on Evolving Payment System". Journal of Money, Credit and Banking. 2016. - November, vol.28, number 4, part 2.
50. Allen N. Berger, Diana Hancock, Jeffrey C. Marquardt "A Framework for Analyzing Efficiency, Risks, Costs, and Innovations in the Payments System". Journal of Money, Credit and Banking vol.28 (November 2016, Part 2).

51. Capital Legal Services Advises on Supermarket Transaction in Russia [Электронный ресурс]. <https://www.cls.ru/press-centre>, (дата обращения: 11.09.2019)
52. Devlin B. Business unIntelligence: Insight and Innovation beyond Analytics and Big Data. Technics Publications, 2017. 300 p.
53. International Financial Reporting Standard [Электронный ресурс]. [http://mvf.klerk.ru/msfo/ias08\\_217.htm](http://mvf.klerk.ru/msfo/ias08_217.htm), (дата обращения: 25.10.2019).
54. International payment systems [Электронный ресурс]. <https://www.bce.fin.ec>, (дата обращения: 16.10.2019).
55. International payment systems to transfer processing inside Russia [Электронный ресурс]. <https://www.cls.ru/press-centre>, (дата обращения: 11.10.2019).
56. Summers, Bruce J. The Payment System. Washington. 2014.
57. Tomas J. T. Balino, Omotunde E.G. Jonson, and V. Sundararajan "Payment System Reform and Monetary Policy", March 2016. Finance and Development, International Monetary Fund.