Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ А.А. Ступина
подпись
« 20 » 06 2017 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Реинжиниринг функциональных процессов в муниципальном управлении

направление подготовки 09.04.03 «Прикладная информатика»

профиль подготовки 09.04.03.00.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов»

Научный руководитель _____ доцент, канд. экон. наук Е.А. Москвина
подпись, дата

Выпускник _____ Е.А. Поспелова
подпись, дата

Рецензент _____ доцент, канд. техн. наук А.П. Багаева
подпись, дата

Красноярск 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 4
1Описание сферы муниципального управления 6
1.1 Основные закономерности и принципы муниципального управления 6
1.1.1 Закономерности муниципального управления 7
1.1.2 Принципы муниципального управления 10
1.2 Сущность и классификация функций муниципального управления 15
1.3 Цели и предмет процесса совершенствования муниципального управления16
1.4 Применение информационно-коммуникационных технологий для повышения эффективности муниципального управления 19
2Информационно-аналитическая оценка отдела по опеке и попечительству Администрации Кировского района города Красноярска 27
2.1 Анализ объекта исследования 27
2.1.1 Описание объекта исследования 27
2.1.2 Организационная модель отдела по опеке и попечительству 30
2.1.3 Функциональная модель отдела по опеке и попечительству 31
2.1.4 Основные показатели деятельности отдела по опеке и попечительству 33
2.2 Информационные потоки объекта исследования 35
2.2.1 Документооборот в отделе по опеке и попечительству 35
2.2.2 Схема движения основных документов в отделе по опеке и попечительству 36
2.3 Использование информационных технологий в отделе по опеке и попечительству 38
2.4 Моделирование бизнес-процессов отдела по опеке и попечительству..... 42
2.4.1 Модель «Как есть» процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» в нотации IDEF0 42
2.4.2 Модель «Как будет» процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» в нотации IDEF0 46
2.4.3 Модель процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» в нотации DFD 47
2.5 Методы и инструменты оптимизации бизнес-процессов в отделе по опеке и попечительству 48
2.6 Выявление проблем и разработка рекомендаций по совершенствованию функциональных процессов отдела по опеке и попечительству 52
2.7 Краткие теоретические сведения по проектированию базы данных..... 54
3Создание проекта технического задания на разработку информационной системы «Опека» 58
3.1 Основные функции ИС «Опека» 58

3.2 Специфика основных требований. Полнота реализации функций подсистемы «Опека» ... 59
3.2.1 Работа с заключениями, разрешениями и распоряжениями ... 59
3.2.2 Работа с личными делами несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей ... 61
3.2.3 Ведение журналов регистрации обращений граждан ... 62
3.2.4 Работа с нормативной базой отдела по опеке и попечительству ... 63
3.2.5 Формирование отчетов ... 63
3.2.6 Ведение расходов отдела по опеке и попечительству ... 64
3.3 Моделирование ИС «Опека» ... 64
3.4 Интерфейс ИС «Опека» ... 65
3.5 Оценка эффективности информационного взаимодействия отдела по опеке и попечительству при внедрении ИС «Опека» ... 69
Заключение ... 71
Список использованных источников ... 73
Приложение А Выписка из ст. 45 Устава г.Красноярска ... 87
Приложение Б Организационная модель администрации Кировского района г. Красноярска ... 88
Приложение В Документооборот отдела по опеке и попечительству ... 89
Приложение Г Образцы документов отдела по опеке и попечительству ... 99
Приложение Д Модели процесса «Установление опеки над несовершеннолетним» ... 104
Приложение Е Интерфейсы программ, используемых в отделе по опеке и попечительству ... 111
Приложение Ж Рекомендации по совершенствованию функциональных процессов в отделе по опеке и попечительству ... 113
Приложение И Проект Схемы данных ИС «Опека» ... 116

ВВЕДЕНИЕ

В теории муниципального управления вопрос о функциональных процессах является одним из главных, так как он раскрывает сущность и содержание управленческой деятельности на всех уровнях муниципального управления.

В своей основе управленческая деятельность во многом связана с поиском и обработкой огромных массивов информации, на основе которых принимаются управленческие решения.

Актуальность данного исследования заключается в том, что информация, циркулирующая в органах муниципального управления, разнородна и разнообразна, а при возрастании потока такой информации в муниципальном управлении, должны совершенствоваться и функциональные процессы, для исключения неэффективных принимаемых управленческих решений и их результатов.

Объект исследования – отдел по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Кировского района г. Красноярска.

Цель работы – совершенствование функциональных процессов в отделе по опеке и попечительству администрации Кировского района г. Красноярска.

Для реализации цели необходимо решить задачи:

- изучить функции муниципального управления в исследуемой области;
- предложить рекомендации по реинжинирингу функциональных процессов на исследуемом объекте;
- разработать проект технического задания ИС «Опека».

Предмет исследования функциональные процессы отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних.

Достижение эффективности принимаемых управленческих решений в условиях возрастания потока разнородной и разнообразной информации предопределяет необходимость проведения институциональных преобразований в секторе муниципального управления, в том числе в части повышения качества оказываемых услуг муниципального управления, а также организационных изменений и внедрения новых управленческих технологий, предусматривающих

использование в муниципальном менеджменте инструментария реинжиниринга.

Реинжиниринг – это не просто сложная функция управления бизнес-процессами, а эффективный метод управления и экономическими, и управленческими процессами. М. Хаммер и Д. Чампи определили реинжиниринг как принципиальное переосмысление и радикальную перестройку бизнес-процессов для достижения кардинального улучшения показателей эффективности.

Применительно к муниципальному управлению потребность «сноса» старых функциональных процессов актуализируется в связи с необходимостью достижения повышения качества оказываемых услуг. Это главная цель функционирования любого муниципального учреждения, но ее достижение требует радикальных перемен, трансформации функциональных процессов и органов местного самоуправления.

1 Описание сферы муниципального управления

Для того чтобы приступить к описанию закономерностей и принципов муниципального управления, для начала, рассмотрим основные понятия: управление, муниципальное управление, его субъект и объект, местное самоуправление и муниципальное образование.

1.1 Основные закономерности и принципы муниципального управления

Управление – универсальный необходимый элемент окружающего мира. В предельно широком смысле слова – это различные способы воздействия субъекта (субъектов) на объект (объекты) [23].

Понятие «Муниципальное управление» появилось в российской науке сравнительно недавно.

Муниципальное управление является особым типом управленческой деятельности, осуществляемой органами и должностными лицами местного самоуправления, направленной на удовлетворение коллективных интересов и потребностей населения [105].

Субъект муниципального управления – орган местного самоуправления.

Объектом муниципального управления выступает муниципальное образование, а целью – создание необходимых условий для удовлетворения коллективных интересов и потребностей местного сообщества [33].

Муниципальное образование – это территориальная единица, в рамках которой осуществляется местное самоуправление. Согласно №131 – ФЗ от 06.10.2003 года [2] муниципальные образования могут образовываться в виде городского или сельского поселения, муниципального района, городского округа, городского округа с внутригородским делением, внутригородского района либо внутригородской территории города федерального значения.

Местное самоуправление в РФ – форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая в пределах, установленных Конституцией РФ, федеральными законами, самостоятельное и под свою ответственность решение на-

селением непосредственно и (или) через органы местного самоуправления вопросов местного значения исходя из интересов населения с учетом исторических и иных местных традиций [2].

В законах и иных нормативно-правовых актах РФ слова «местный» и «муниципальный» и образованные на их основе слова и словосочетания применяются в одном значении в отношении органов местного самоуправления, а также, находящихся в муниципальной собственности организаций, объектов, в иных случаях, касающихся осуществления населением местного самоуправления.

1.1.1 Закономерности муниципального управления

Закономерности, определяющие общие отношения между объектом и субъектом (управленческие отношения в широком смысле), их диалектика, играют важную роль в теории муниципального управления. Эти закономерности формируют характер взаимодействия субъекта и объекта управления, связи между ними, способность этих связей обеспечить эффективное достижение целей развития муниципального образования [15].

Муниципальному управлению присущи свои закономерности, выражающие наиболее существенные и устойчивые связи между явлениями и процессами. Эти закономерности объективны, они характеризуют существенные особенности отношений управления в процессе функционирования муниципального образования. Они пронизывают всю управленческую деятельность органов муниципального управления, проявляют себя в самых различных элементах и аспектах управления: в принципах, механизме и методах управления, в организационных структурах органов местного самоуправления и процессах управления муниципальным образованием, процессах принятия решения [92].

Согласно теории управления и обобщения существующей практики управления, муниципальными образованиями можно сформулировать некоторые закономерности муниципального управления.

Закономерности управления муниципальным образованием можно разделить на группы [15], что представлено на рисунке 1.

Рисунок 1 – Закономерности муниципального управления

Рассмотрим общие закономерности муниципального управления более подробно.

Единство главной цели управления на всех уровнях создает во всех звеньях и органах муниципального управления, как в отраслевом, так и в территориальном разрезе единую целенаправленность, позволяет обеспечивать планомерную согласованную работу всех звеньев, их кооперацию в достижении главной цели.

Единство системы и принципов управления на всех уровнях муниципального хозяйства означает подчинение деятельности всех звеньев и объектов муниципального управления общим социально-экономическим принципам, унифицированным правилам, типовым положениям, единому подходу к решению организационно-производственных и социально-экономических задач.

Достижение и сохранение *пропорциональности во всех частях и всех уровнях* управляемой и управляющей подсистем, означает: соответствие чис-

ленности органов муниципального управления размеру муниципального образования, пропорциональность в представительных и исполнительных органах, между отраслями муниципального хозяйства. Поддержание пропорциональности между управляющей и управляемой подсистемами означает, что каждая из служб администрации должна быть способной своевременно и качественно решать возложенные на нее функции, обеспечивать достижение управляемым объектом поставленной цели. Закономерность состоит не только в соответствии этих подсистем друг другу, но и в тенденции изменения каждой из них [98].

Сочетание *централизации и децентрализации на различных уровнях* муниципального управления (с одной стороны – глава местного самоуправления, а с другой – функциональные и территориальные структуры) определяется не только характером, масштабами и уровнем развития объектов и субъектов муниципального управления, но и целым рядом социально-экономических условий, многообразием внешних и внутренних факторов функционирования муниципального образования.

Локальные закономерности проявляются в отдельных элементах системы муниципального управления (в процессах принятия управленческих решений, в порядке построения организационных структур управления, в отдельных функциях управления, в правилах выполнения управленческих работ).

Закономерности *функционирования и развития субъекта управления* определяются тем, что муниципальное управление – это специфический вид деятельности полномочных, ответственных, наделенных властью и правами органов и должностных лиц местного самоуправления, субъектов управленческой системы по приведению, протекающих в муниципальном образовании процессов, посредством управленческих воздействий, в соответствии с законами его развития, интересами и потребностями населения, требованиями конкретной обстановки, своеобразием муниципального образования [103].

Связи между субъектом и объектом управления имеют свои закономерности, проявляющиеся в совместной деятельности отдельных управленческих

групп по выработке и реализации управленческих решений. Закономерности определяют характер и содержание управленческой деятельности, их соответствие или несоответствие основным целями [15].

Все закономерности связаны между собой и хорошо описывают характеристику управленческой деятельности, ее объекты и субъекты.

1.1.2 Принципы муниципального управления

На любом объекте муниципального управления непрерывно возникают ситуации, требующие от муниципальных органов и должностных лиц принятия тех или иных управленческих решений. Действовать правильно в таких ситуациях, обеспечивая наиболее эффективное функционирование муниципального образования, возможно лишь руководствуясь существующими принципами муниципального управления.

Принципы – важнейшая категория теории муниципального управления, одно из ее основополагающих начал. Они отражают сущность реальных процессов управления, подчиняющихся определенным законам. Поэтому они так же объективны, как и законы, которые в них отражаются [76].

Принципы муниципального управления – это важнейшие руководящие правила, которым должны соответствовать организация, функционирование и развитие системы муниципального управления. Они определяют требования к системе, структуре, организации и процессу управления, направления и условия принятия решений и относятся и ко всей системе местного самоуправления в целом [66].

Принципы отличаются стабильностью, но вместе с тем они и динамичны в зависимости от организационно-политических и социально-экономических условий. Какие-то принципы управления со временем становятся важнее и необходимее, а какие-то проявляют себя в меньшей степени на том или ином этапе развития муниципального образования. Учет этого динамизма в изменении значимости отдельных принципов муниципального управления – важнейший

показатель экономической культуры, эрудиции и квалификации муниципальных служащих и должностных лиц местного самоуправления.

Принципы муниципального управления представлены на рисунке 2.

Рисунок 2 – Принципы муниципального управления

Конституция РФ, федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [2], закрепляют общие принципы местного самоуправления, присущие как всей системе местного самоуправления, так и муниципальному управлению.

Все подсистемы муниципального управления, любые сферы деятельности создаются, функционируют и развиваются в соответствии не только с общими, но и частными принципами. Частных принципов много. Все частные принципы формулируются в виде правил или требований, например, к муниципальным служащим [15].

Согласно статье 14.2 ФЗ № 25 от 02.03.2007 «О муниципальной службе в Российской Федерации» [2], муниципальный служащий обязан:

− исполнять должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне;

− обеспечивать равное, беспристрастное отношение ко всем физическим и юридическим лицам и организациям, не оказывать предпочтение

каким-либо общественным или религиозным объединениям, профессиональным или социальным группам, гражданам и организациям и не допускать предвзятости в отношении таких объединений, групп, организаций и граждан;

– не совершать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

– соблюдать нейтральность, исключающую возможность влияния на свою профессиональную служебную деятельность решений политических партий, других общественных и религиозных объединений и иных организаций;

– проявлять корректность в обращении с гражданами;

– проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов и поселений РФ;

– учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, а также конфессий;

– способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

– не допускать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету муниципального органа.

Реализация принципов муниципального управления обеспечивается не только их правовым закреплением в законодательстве субъекта федерации и уставах муниципальных образований, но и системой соответствующих данным принципам организационных форм и методов муниципального управления.

Исследователи называют различные принципы управления и их неодинаковое количество. Подавляющее большинство из них применимы, иногда с некоторыми особенностями к муниципальному управлению, другие нуждаются в переосмыслении [50].

В результате складываются принципы муниципального управления, представленные в таблице 1.

В принципах муниципального управления находят отражение требования объективных закономерностей и тенденций развития местной власти, для них характерно следующее:

- предопределяют построение и функционирование муниципальной власти;
- выступая теоретической основой муниципального строительства, помогают уяснить сущность муниципального управления, его отличительные черты и признаки;
- выступают в качестве критерия оценки действующей системы муниципального управления, насколько она соответствует началам и идеям, выраженным в этих принципах;
- отражая сущностные признаки и черты муниципального управления, способствуют сохранению преемственности в развитии институтов муниципального управления [102, 109].

Таблица 1 – Принципы муниципального управления

Принцип	Основные черты
Самостоятельности решения вопросов местного значения	Реализация данного принципа предполагает обеспечение финансово-экономической самостоятельности местного самоуправления. Органы местного самоуправления самостоятельно управляют муниципальной собственностью, формируют, утверждают и исполняют местный бюджет, устанавливают местные налоги и сборы [71]
Организационного обособления органов местного самоуправления в системе управления государством и взаимодействие с органами государственной власти в осуществлении общих задач и функций	Определяет основы взаимоотношений муниципальных органов между собой, муниципальных органов и органов государственной власти, а также статус муниципальных служащих. На основе данного принципа строятся взаимоотношения органов и должностных лиц местного самоуправления с государственными органами и государственными должностными лицами [83]
Соответствия материальных и финансовых ресурсов полномочиям органов местного самоуправления	Важной гарантией реализации этого принципа является финансирование осуществления отдельных государственных полномочий, которыми могут наделяться органы местного самоуправления и компенсация дополнительных расходов, возникших в результате решений, принятых органами государственной власти [87]
Ответственности органов и должностных лиц местного	Реализация этого принципа предполагает использование населением различных форм контроля над дея-

самоуправления перед населением	тельностью органов и должностных лиц местного самоуправления, которые находят свое закрепление в уставе муниципального образования. Деятельность муниципальных органов должны исходить из интересов населения, его исторических и иных традиций

Окончание таблицы 1

Принцип	Основные черты
Законности в организации и деятельности органов местного самоуправления	Принцип законности требует, чтобы организация и деятельность местного самоуправления осуществлялась на основе и в рамках закона. Государство, признавая и гарантируя местное самоуправление и муниципальное управление в том числе, обеспечивает вместе с тем соблюдение законности в системе муниципального управления [77]
Гласности деятельности органов местного самоуправления	Реализация принципа гласности в деятельности органов местного самоуправления создает условия для участия населения в контроле над деятельностью муниципальных органов, в решении вопросов местного значения [83]
Коллегиальности и единоначалия в деятельности органов местного самоуправления	Коллегиальные начала в организации и деятельности представительного органа местного самоуправления проявляются в том, что данный орган является коллегиальным органом, численный состав которого определяется уставом муниципального образования, и свои решения он принимает в коллегиальном порядке. Принцип единоначалия, на основе которого может быть построена деятельность исполнительных органов в системе муниципального управления, допускает возможность использования коллегиальных начал, в частности, при подготовке проектов актов этого органа, выработке решений по наиболее важным вопросам местной жизни [112]
Государственной гарантии муниципального управления	Реализация этого принципа означает создание системы правовых гарантий по защите прав органов местного самоуправления. Государственная гарантия муниципального управления не исчерпывается созданием ее правовой базы и правового механизма защиты прав [97]
Многообразия организационных форм осуществления муниципального управления	Принцип связан с возможностью самого населения избрать ту или иную его организационную модель. Населению представлено право самостоятельно, разрабатывать и принимать свой устав, в котором закрепляются конкретные формы организации муниципального управления: структура и порядок формирования органов местного самоуправления; формы, порядок и гарантии участия населения в решении вопросов местного значения [104]
Соблюдения прав и свобод человека и гражданина	Значение принципа в муниципальной деятельности обусловлено тем, что Конституция признает человека, его права и свободы высшей ценностью и устанавливает, что права и свободы человека и гражданина оп-

	ределяют смысл и содержание деятельности органов и местного самоуправления [57]

Лишь руководствуясь всей совокупностью основных принципов в их единстве можно обеспечить рациональный подход к муниципальному управлению и достижение высоких конечных результатов в развитии муниципального образования [15].

1.2 Сущность и классификация функций муниципального управления

В теории муниципального управления вопрос о функциях управления является одним из центральных, так как он раскрывает сущность и содержание управленческой деятельности на всех уровнях муниципального управления.

Функция управления – это основные направления деятельности органов местного самоуправления по регулированию общественных отношений, складывающихся между субъектами хозяйствования на определенной территории.

Функции управления неразрывно связаны между собой. Они образуют управленческий цикл [70].

Управленческий цикл – совокупность целенаправленных и непрерывных действий, предпринимаемых субъектом управления для достижения поставленных целей [72]. Функции управления являются стадиями управленческого цикла и представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Функции муниципального управления

Функция	Определение
Целеполагание	Установление целей ради достижения, которых создается, функционирует и развивается муниципальное управление
Планирование	Формирование цели управления, выбор путей и методов достижения этой цели
Организация	Создание оптимальной структуры управления. Руководитель подбирает работников для конкретной работы, делегируя им задания или полномочия, или право использовать ресурсы предприятия
Мотивация (активизация, стимулирование)	Совокупность методов, стимулирующих работников к наиболее эффективной работе
Контроль и учет	Система регулирования деятельности работников по выполнению работы определенного количества и качества

Все функции зависят друг от друга, а именно, планирование организуется, контролируется и стимулируется; организация планируется, контролируется и т.д. [100].

Универсальность, вытекающая из сущности управления, не зависит от формы управления и состоит в целенаправленном воздействии на объект управления. Функции, в которых должна раскрываться сущность управления муниципальным образованием как категория науки управления, являются одной из форм реализации отношений управления, следовательно, универсальны, т.е. они характеризуют любой процесс управления [19].

Обращаясь непосредственно к функциям местного самоуправления, следует понимать, что сама его сущность кроется в активности населения, осуществляющего самостоятельно и под свою ответственность управление экономическими, социальными и политическими процессами на определенной территории в пределах границ поселения или нескольких поселений.

Таким образом, муниципальная власть отражает волю и интересы местных жителей, обеспечивает взаимодействие субъектов системы местного самоуправления между собой и с государством, его органами в процессе решения вопросов местного значения.

1.3 Цели и предмет процесса совершенствования муниципального управления

Формирование профессиональной муниципальной службы является необходимым условием реализации административных реформ муниципального управления РФ, поскольку именно органы муниципального управления реализуют исполнительную власть. Успех административных реформ муниципальной службы без постоянного совершенствования муниципального управления невозможен.

Происходящие в настоящее время в РФ фундаментальные изменения в экономической и социальной структуре общества, направленные на создание инновационной экономики, требуют появления новых лидеров, притока нового поколения высокопрофессиональных и мотивированных управленческих

кадров во все сферы общественной жизни [69].

В целях совершенствования государственного и муниципального управления была организована работа по формированию базы данных резерва, включающей информацию о резерве, находящемся под патронажем Президента РФ («президентская сотня», «президентская тысяча»), и федеральном резерве. В неё включены лица, рекомендованные федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, образовательными учреждениями, государственными корпорациями и организациями из различных отраслей экономики [10].

При этом критерии оценки управленческого потенциала, методики обучения, механизмы отбора образовательных программ и их реализация должны быть адаптированы к потребностям целевых групп, учитывать специфику их деятельности, направлены на развитие профессионально важных качеств и управленческой компетентности.

Актуальность решения задачи по подготовке и переподготовке резерва требует разработки и внедрения эффективного инструментария по оценке профессионального потенциала лиц, включенных в резерв, определения стратегии их подготовки и переподготовки, выбора конкретных подходов и методик с использованием специализированных программ по подготовке и переподготовке резерва. Для решения указанных задач разработана федеральная программа «Подготовка и переподготовка резерва управленческих кадров (2010÷2015 годы)» [10].

Целью Программы являлось повышение профессиональной и управленческой компетентности лиц, включенных в резерв.

Предметом совершенствования муниципального управления, соответственно, являлось качество и доступность предоставляемых услуг.

Для достижения поставленной цели предполагалось решение следующих задач:

– создание необходимых условий для профессионального развития участников Программы;

– формирование эффективной системы подготовки и переподготовки резерва, основанной на передовых обучающих технологиях;

– реализация комплекса мероприятий по подготовке и переподготовке участников Программы.

В предыдущий период, 2006÷2010 гг., для этой цели были разработаны Концепция административной реформы в РФ в 2006÷2010 годах (далее – Концепция) и план мероприятий по проведению административной реформы в РФ в 2006÷2010 годах [33].

Целями административной реформы в РФ в 2006÷2010 годах являлись:

− повышение качества и доступности государственных услуг;

− ограничение вмешательства государства в экономическую деятельность субъектов предпринимательства;

− повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти.

Для достижения этих целей были решены задачи, представленные на рисунке 3.

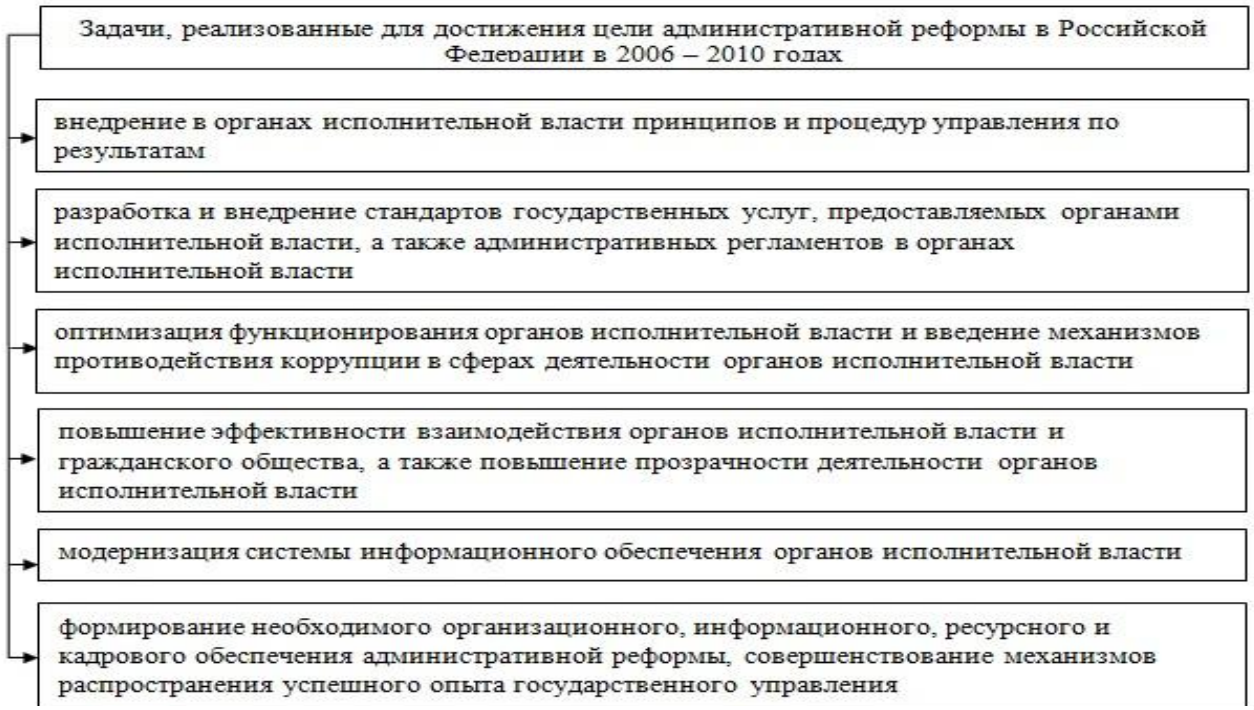

Рисунок 3 – Задачи, реализованные для достижения цели административной реформы в РФ в 2006÷2010 годах

На основании анализа результатов прошлых лет и настоящего времени можно сделать вывод, что процесс совершенствования муниципального управления, благодаря административным реформам и федеральным программам, не стоит на месте, идет вперед и показывает хорошие результаты, такие как: повышение качества исполнения государственных функций и предоставление государственных и муниципальных услуг и формирование механизмов.

Результатами реализации Концепции административной реформы в РФ в 2006 – 2010 годах стало формирование нормативной и методической базы повышения качества исполнения государственных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, формирование механизмов управления и стимулирования реализации административной реформы.

Важным результатом этих лет стало принятие Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [3], которым впервые на законодательном уровне заложены основы для реализации основных мероприятий административной реформы.

Очевидно, что, решение вопросов по эффективному управлению муниципальным образованием характеризуется громадным объемом разнообразной информации, которая постоянно меняется в связи с количеством и разнообразием предоставляемых услуг, и оперативная обработка, которой немыслима без использования информационно-коммуникационных технологий.

1.4 Применение информационно-коммуникационных технологий для повышения эффективности муниципального управления

В России, как и во всем мире, происходит построение информационного общества, которое можно охарактеризовать активным внедрением информационных технологий во все области человеческой деятельности. Происходит широкое распространение информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ).

Информационно-коммуникационные технологии – совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в интересах ее пользователей [41].

По данным Mediascope [43], ежемесячная аудитория интернета в октябре 2016 – марте 2017 года достигла 87 млн человек в возрасте 12-64 лет, что составило 71% от всего населения страны. Российский филиал исследовательского концерна GfK (Gesellschaft fur Konsumforschung) Group, 26.01.2017, опубликовал отчет «Тенденции развития Интернет-аудитории в России», представленный на рисунке 4. Суммарный объем выборки Омнибуса GfK за 2016 год составил 12 622 респондента.

Рисунок 4 – Тенденция развития интернет-аудитории в России в 2008 ÷ 2016 годах

Повышается уровень компьютерной грамотности. Высокими темпами развивается электронный бизнес и электронная коммерция. ИКТ все шире используются в повседневной жизни, в медицине, здравоохранении, образовании, науке, в государственном и муниципальном управлении.

Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212 утверждена «Стратегия развития информационного общества в РФ» [14].

Указанная стратегия представляет собой документ, который закрепляет цель, принципы и основные направления государственной политики в области использования и развития ИКТ, науки, образования и культуры для продвижения страны на пути к информационному обществу.

Одним из основных направлений реализации Стратегии развития информационного общества в РФ является повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг, в том числе за счет создания электронного правительства [113].

Формирование электронного правительства в РФ стало возможным благодаря широкому распространению информационно-коммуникационных технологий в социально-экономической сфере и органах государственной власти.

Поддерживая мировую тенденцию перевода государственных и муниципальных услуг на «рельсы» ИКТ, 6 мая 2008 года Правительством РФ была утверждена Концепция формирования в РФ электронного правительства (далее – ЭП) до 2010 года [7].

Под ЭП понимается «новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения ИКТ качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов» [31].

В начале 2010 года был запущен федеральный портал государственных услуг (gosuslugi.ru [39]), который выступает как виртуальное «единое окно» к электронному правительству для граждан и бизнеса [34]. Главная страница портала государственных услуг представлена на рисунке 5.

Формирование электронного правительства требует проведения скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти в рамках единой

государственной политики [115].

В 2010 г. распоряжением Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р утверждена государственная программа РФ «Информационное общество 2011÷2020 годы» [40].

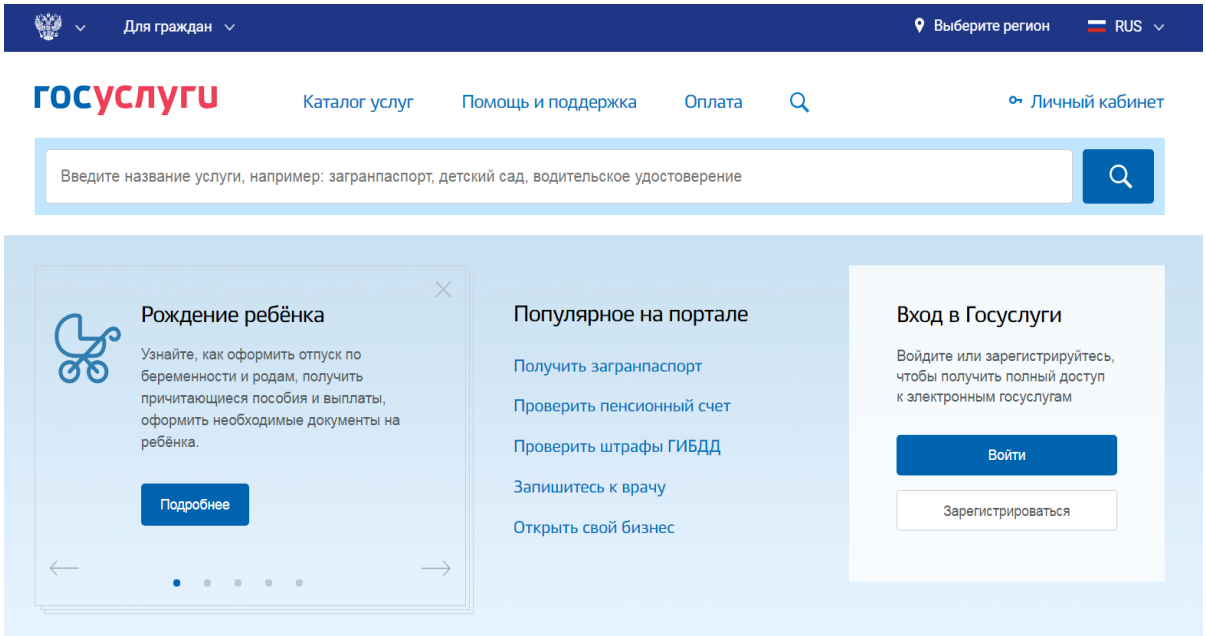

Рисунок 5 – Главная страница портала государственных услуг РФ

Целью этой программы является получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий за счет обеспечения равного доступа к информационным ресурсам, развития цифрового контента, применения инновационных технологий, радикального повышения эффективности государственного управления при обеспечении безопасности в информационном обществе.

Административное управление муниципальных учреждений основывается на широком использовании распространенных специализированных программных средств [61].

Автоматизированные рабочие места муниципальных служащих оснащаются последней версией лицензионной операционной системы Microsoft Windows, офисным пакетом приложений Microsoft Office, который включает:

– Microsoft Word;
– Microsoft Excel;

– Microsoft Outlook;

– Microsoft Access;

– Microsoft PowerPoint.

Практически на каждом АРМ муниципальных служащих есть 2GIS. Это российская картографическая программа, предназначенная для поиска организаций, зданий, адресов и маршрутов.

Версия программы устанавливается в зависимости от того, в каком городе или регионе находится гражданин. Например, на рисунке 6 представлен интерфейс 2GIS г. Красноярска.

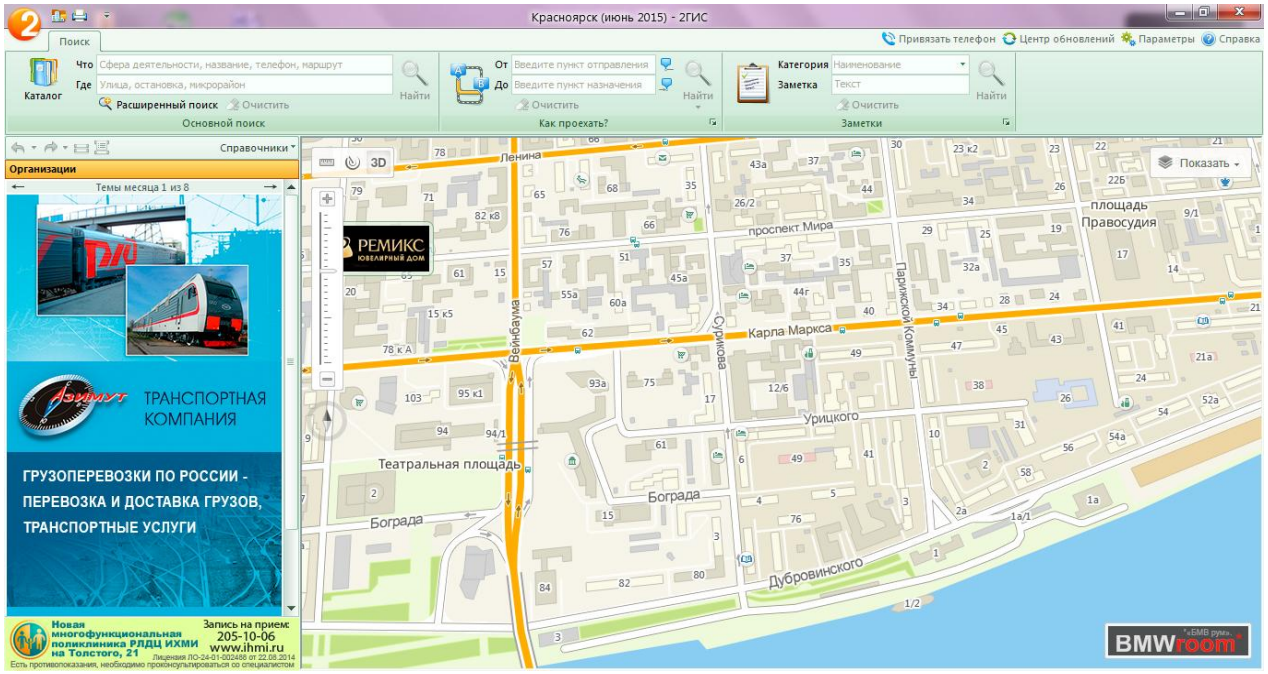

Рисунок 6 – Интерфейс программы 2GIS г. Красноярск

Также не обходится без использования справочно-правовой системой «Консультант плюс», которая содержит документы органов власти и при условии, если она создана в ходе сотрудничества регионального представительства сети «Консультант плюс» с местными органами власти и управления, включает и документы местного самоуправления областей и т.д.

Используются средства связи внутри учреждения помимо внутренних телефонов, таких как, например, коммуникационная программа-клиент Microsoft Lync 2010 или другие средства, и, конечно же, средства электронного документооборота: ЕВФРАТ–Документооборот 3, программное обеспечение

Lotus Notes (интерфейс которой представлен на рисунке В.3, приложения В), Novell GroupWise и MS Exchange и многие другие.

Основные мероприятия Минэкономразвития России в 2014 году в рамках реализации государственной программы РФ «Информационное общество (2011÷2020 годы)» представлены на рисунке 7.

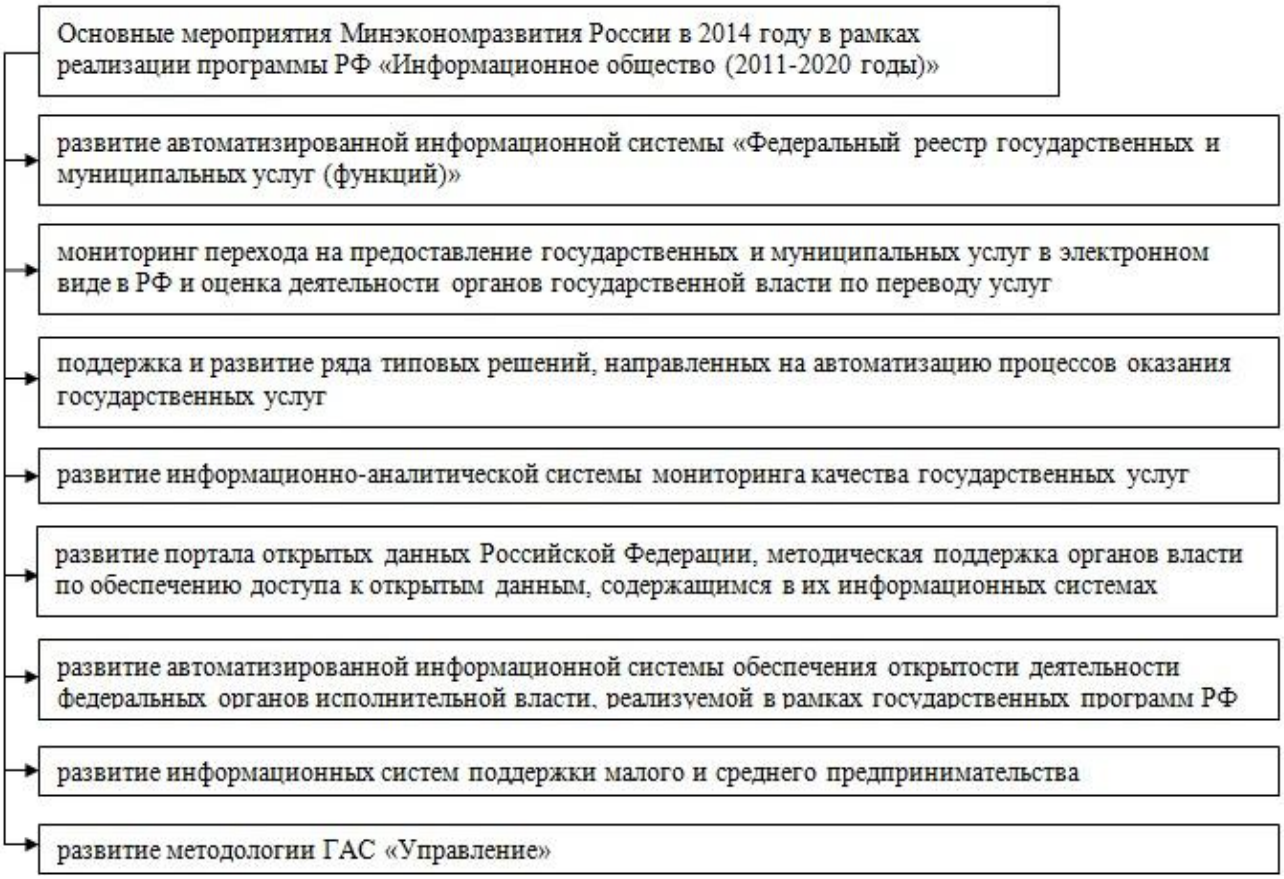

Рисунок 7 – Основные мероприятия Минэконома России в 2014 году в рамках реализации программы РФ «Информационное общество 2011÷2020 годы»

Приведем несколько примеров использования ИКТ в муниципальном управлении городов России.

Например, основной задачей информатизации в деятельности Министерства здравоохранения РФ является организация информационного сопровождения движения бюджетных и других финансовых средств, которые предназначены для охраны здоровья и гарантированной доступной медицинской помощи населению страны.

Для того чтобы контролировать поток документов и денежных средств в учреждения здравоохранения в районах, используются ИКТ. Например, для

работы с пациентами используются базы данных, в которых хранится вся информация о времени, количестве обращений, истории болезни и других показателях. И это далеко не единственный пример использования ИКТ в учреждениях здравоохранения, учитывая, что в таких учреждениях также существуют отделы кадров, бухгалтерия и т.д., в которых выполняются свои функциональные процессы при помощи информационных технологий [90].

Или, например, Министерство культуры, Министерство спорта РФ в процессе своей деятельности имеет информационные связи с другими структурными подразделениями страны, а также с коммерческими и некоммерческими организациями, общественными объединениями и гражданами.

В каждом регионе страны присутствует немалое количество учреждений культуры, а это, в свою очередь, говорит о том, что для того, чтобы данные учреждения могли качественно оказывать предоставляемые ими услуги, нужно использовать ИКТ. В данном случае сюда можно отнести сети Интернет, для афиширования премьер кинопоказов или театральных постановок, программные средства, используемые в кассах данных учреждений и при оказании самой услуги. Освещение или музыкальное сопровождение в театрах давно не обходятся без использования информационных технологий. В библиотеках давно используются базы данных читателей, где хранится информация о книгах, их содержании или аннотации, количестве, карточка читателя и т. д. В общем, не одно из учреждений культуры не обходится без использования ИКТ [75, 116].

И таких примеров может быть огромное количество, учитывая то, что процессы в муниципальном управлении разносторонние, а информация разнородна и разнообразна. Именно поэтому использование ИКТ так необходимо для повышения эффективности муниципального управления.

В условиях постоянного изменения информации о гражданах, муниципальных учреждениях, муниципальных служащих и т.д., невозможно получать новые сведения без использования ИКТ, т. к. изменение одной незначительной записи в журнале или базе, ведет к обновлению информации о

данном объекте внутри организации и за ее пределами.

2 Информационно-аналитическая оценка отдела по опеке и попечительству Администрации Кировского района города Красноярска

2.1 Анализ объекта исследования

В г. Красноярске территория разделена на 7 районов, в каждом из которых обязательно наличие исполнительно-распорядительного органа власти – администрации.

Организационная структура администраций г. Красноярска, показана на рисунке 8.

Рисунок 4 – Структура администраций г. Красноярска

Объектом исследования в данной работе является отдел по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних Администрации Кировского района г. Красноярска.

Перейдем к подробному рассмотрению объекта исследования данной работы – отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Кировского района г. Красноярска (далее – отдел по опеке и попечительству).

2.1.1 Описание объекта исследования

Реализуя указанные в пункте 1 ст. 45 Устава г. Красноярска полномочия, представленные в Форме А.1 приложения А, администрация Кировского района г. Красноярска осуществляет нормотворческую, распорядительную и

исполнительную деятельность [12].

В соответствии со ст. 121 Семейного кодекса РФ [1] защиту прав и интересов детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляют органы опеки и попечительства.

Основные определения, используемые в отделе опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних, представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Основные определения, используемые в отделе по опеке и попечительству

Термин	Определение
Опека	Форма устройства малолетних граждан (не достигших возраста 14 лет несовершеннолетних граждан) и признанных судом недееспособными граждан, при которой назначенные органом опеки и попечительства граждане (опекуны) являются законными представителями подопечных и совершают от их имени и в их интересах все юридически значимые действия [108]
Попечительство	Форма устройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет и граждан, ограниченных судом в дееспособности, при которой назначенные органом опеки и попечительства граждане (попечители) обязаны оказывать несовершеннолетним подопечным содействие в осуществлении их прав и исполнении обязанностей, охранять несовершеннолетних подопечных от злоупотреблений со стороны третьих лиц, а также давать согласие совершеннолетним подопечным на совершение ими действий в соответствии со статьей 30 ГК РФ
Подопечный	Гражданин, в отношении которого установлены опека или попечительство [99]
Недееспособный гражданин	Гражданин, признанный судом недееспособным по основаниям, предусмотренным статьей 29 ГК РФ

Отдел по опеке и попечительству создан при управлении образования администрации Кировского района г. Красноярска и является его структурным подразделением.

Юридический адрес отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних: 660025, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Академика Вавилова, д. 56, тел. (391) 213-31-40.

Обратиться в отдел по опеке и попечительству можно либо лично (по указанному выше адресу), либо отправив заявление и документы, образец и список которых имеется на сайте администрации Кировского района г. Красноярска [26].

Часы приема граждан:

– по общим вопросам: понедельник, вторник с 09:00 – 17:30;

– по жилищным вопросам: понедельник, вторник с 14:00 – 17:30.

Так же можно получить консультацию по телефону: (391) 213-31-40 или (391) 213-30-36.

Основная задача отдела по опеке и попечительству – защита прав несовершеннолетних граждан Кировского района в соответствии с Гражданским кодеком, Семейным кодексом [1] и другими законодательными актами в этой области.

Наиболее важными полномочиями органов опеки и попечительства являются:

– защита прав и законных интересов граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждан, находящихся под опекой или попечительством;

– надзор за деятельностью опекунов и попечителей, а также организаций, в которые помещены недееспособные или не полностью дееспособные граждане;

– контроль над сохранностью имущества и управлением имуществом граждан, находящихся под опекой или попечительством либо помещенных под надзор в образовательные организации, медицинские организации (например, Красноярский краевой специализированный дом ребенка №3), организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

На органы опеки и попечительства возлагаются также иные задачи в соответствии с федеральными законами и законами субъектов РФ [4].

Отдел опеки сотрудничает со многими государственными и муниципальными учреждениями, государственными органами, например:

– Министерство образования Красноярского края;

– Главное управление образования г. Красноярска;

– Министерство здравоохранения Красноярского края;

– Главное управление здравоохранения г. Красноярска;

– Министерство социальной защиты Красноярского края;

– Главное управление социальной защиты г. Красноярска;

– Общеобразовательные учреждения г. Красноярска;

– Детские поликлиники, больницы г. Красноярска;

– Отделы полиции всех районов г. Красноярска;

– Детские учреждения Красноярского края;

– Суды г. Красноярска и Красноярского края;

– Прокуратура Красноярского края;

– ЖКХ, управляющие компании г. Красноярска и т. д.

Далее рассмотрим организационную модель объекта исследования.

2.1.2 Организационная модель отдела по опеке и попечительству

Организационная структура отдела по опеке и попечительству представлена на рисунке 9.

Рисунок 9 – Фрагмент организационной модели администрации Кировского района г. Красноярска

В соответствии с организационной структурой администрации Кировского района отдел по опеке и попечительству относится к группе отделов подотчетных заместителю по социальной политике.

В отделе работают высококвалифицированные специалисты, стаж работы которых в муниципальном правлении не менее 10 лет.

Кадровое обеспечение отдела по опеке и попечительству представлено на рисунке 10.

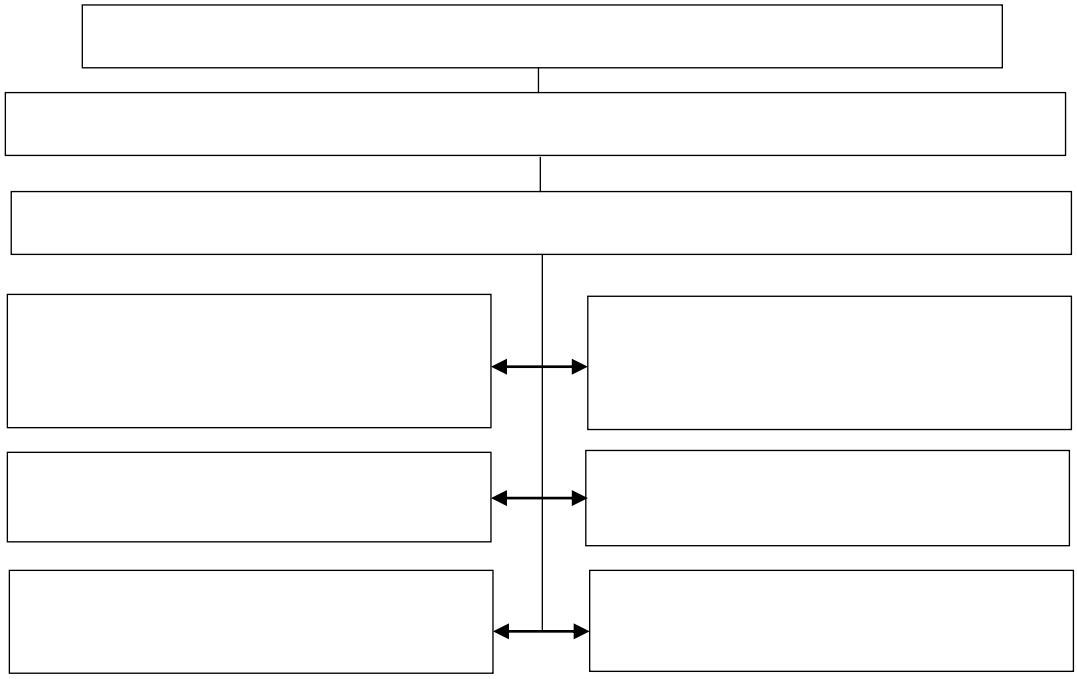

Рисунок 10 – Кадровое обеспечение отдела по опеке и попечительству

Организационная модель администрации Кировского района г. Красноярска представлена на рисунке Б.1 приложения Б и является приложением 3 к распоряжению администрации города Красноярска от 09.09.2013 №195-р [9].

2.1.3 Функциональная модель отдела по опеке и попечительству

Функциональная модель предметной области является собирательным понятием и может быть представлена посредством довольно широкого спектра документов в виде текстовой и графической информации.

Функция – описание элемента работы, образующего один логический этап в рамках процесса. [37]

Для объекта исследования разработаны две общие функциональные модели для специалистов отдела. Функциональная модель, отражающая функции специалистов по общим вопросам, представлена на рисунке 11.

Рисунок 5 – Функции оказания услуг по вопросам обращений граждан отделом по опеке и попечительству

Функциональная модель обращений граждан по жилищным вопросам представлена на рисунке 12.

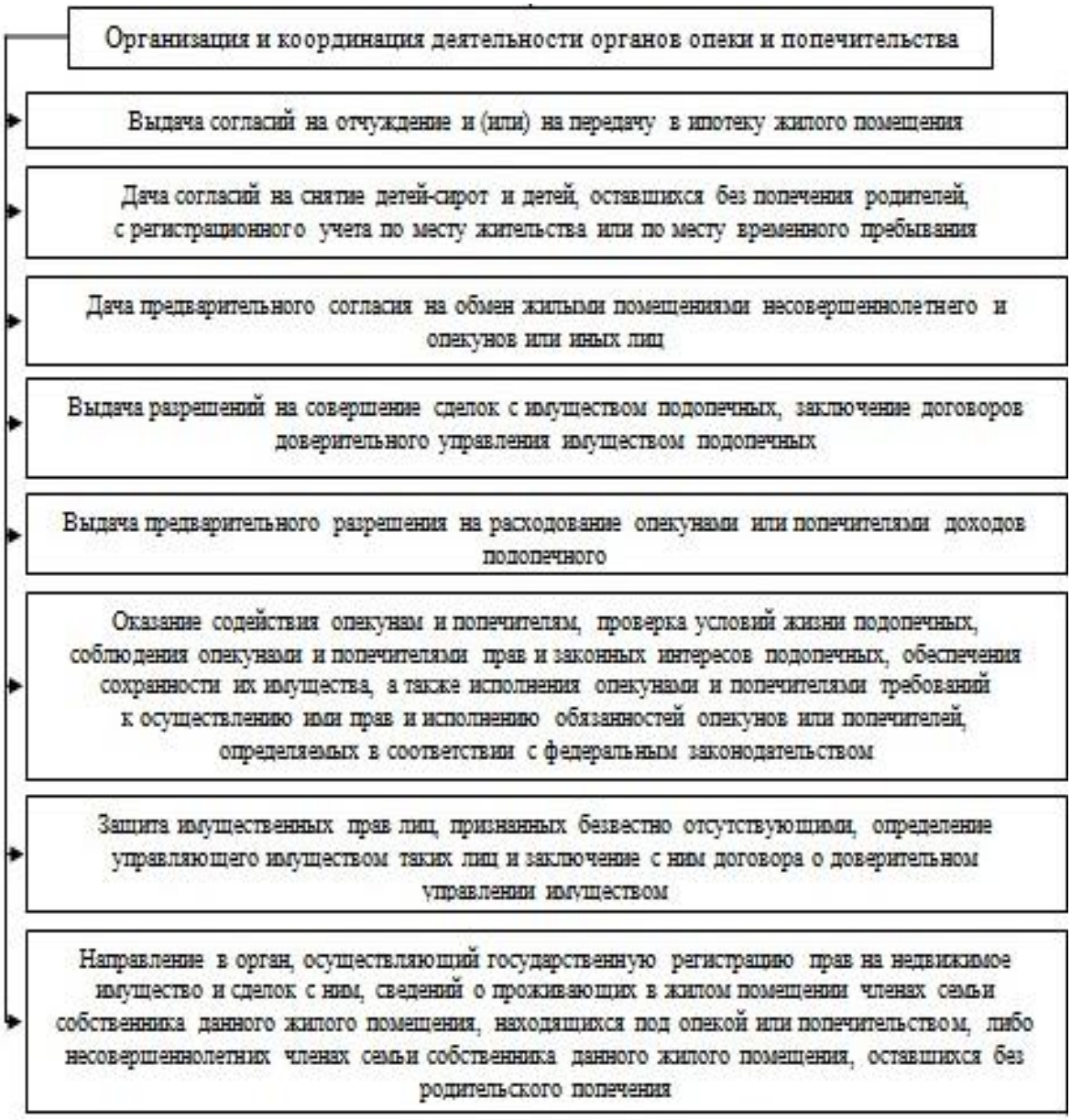

Рисунок 6 – Функции оказания услуг по жилищным вопросам отделом по опеке и попечительству

Следует обратить внимание, что функции разделяются между всеми специалистами отдела по жилищным вопросам и по обращению граждан. Каждый из специалистов способен заменить друг друга и выполнять его обязанности.

2.1.4 Основные показатели деятельности отдела по опеке и попечительству

Отделом осуществляется постоянный контроль над условиями жизни и

воспитания подопечных детей и детей, воспитывающихся в приемных семьях, за выполнением опекунами своих обязанностей, контролируется расходование денежных средств, выплачиваемых подопечным детям и приемным родителям, замещающим родителям, оказывается помощь в решении вопросов обучения, содержания, трудоустройства, получении медицинского обслуживания, организации отдыха. Проводится работа по решению жилищных вопросов подопечных, определению социального статуса, оформлению социальных выплат [107].

На учете в отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних на 2017 год состоит 738 детей, из них:

– детей-сирот, детей оставшихся без попечения родителей, проживающих в замещающих семьях 328;

– обучающихся в профессиональных учебных заведениях 112;

– проживающих в детских государственных учреждениях для детей-сирот, детей оставшихся без попечения родителей 298.

Семей состоящих на контроле в отделе – 14.

За 2016 год проведена следующая работа по приоритетным направлениям деятельности отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Кировского района в городе Красноярске:

– защита прав и законных интересов несовершеннолетних оставшихся без попечения родителей. Основные показатели отдела представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Основные показатели отдела опеке и попечительству за 2014 – 2016 год

Наименование	Количество человек		
	2014	2015	2016
Количество детей сирот, детей оставшихся без попечения родителей	306	327	328
Количество выявленных детей, переданных на другие территории	149	162	183

По итогам 2016 на территории района наблюдается рост количество детей-сирот, детей оставшихся без попечения родителей.

– в течение 2016 года лишены родительских прав 72 родителя в отношении 77 детей, ограничены 21, в отношении 27 детей, социальными сиротами по решению суда признан 21 ребенок;

– в 2016 году в отдел по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Кировского района в городе Красноярске поступило обращений – 3 000;

– в 2016 года 28 детей из замещающих семей получили путевки в оздоровительные лагеря, на площадке оздоровительного центра – 15 человек.

Данную информацию отдел по опеке ежегодно предоставляет в региональный банк данных.

2.2 Информационные потоки объекта исследования

В отделе по опеке и попечительству оказание услуг гражданам осуществляется на основании входящих и исходящих документов, которые специалисты запрашивают в других организациях, издают или принимают от граждан. Данные документы и их движение в администрации рассмотрим далее.

2.2.1 Документооборот в отделе по опеке и попечительству

Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

В администрации четко проведено разделение функций между структурными подразделениями и сотрудниками, большая часть документов пойдет сразу же в отдел к исполнителям, то есть путь будет другой, значительно короче. Точно также от принятого в учреждении порядка распределения обязанностей и делегирования полномочий сотрудникам зависит движение документа при согласовании и подписании. Таким образом, документооборот зависит от системы управления, он вторичен по отношению к ней, но в то же время именно документооборот, отражая систему управления, позволяет ее наглядно увидеть.

Документооборот в отделе по опеке и попечительству представлен в таблице В.1 приложения В. Это большая часть документов отдела, которые явля-

ются основными. В приложении Г представлены образцы входящих и исходящих документов отдела опеки и попечительства.

Исходящие документы (примеры):

– в государственное учреждение – ходатайство о невозможности присутствия третьего лица (форма Г.1 приложения Г);

– физическому лицу – Заключение о возможности гражданина быть усыновителем или опекуном (попечителем) – форма Г.2 приложения Г.

Входящий документ (пример) от физического лица – заявление в опекуны (попечители) – форма Г.3 приложения Г.

Под системой электронного документооборота в общем случае принято понимать организацию движения документов между подразделениями предприятия, группами пользователей или пользователями [49]. При этом под движением документов понимается не их физическое перемещение (т.к. они чаще всего остаются на сервере), а передачу прав на их использование с уведомлением конкретных пользователей и контролем над их исполнением. Главное назначение систем электронного документооборота это организация хранения электронных документов, а также работы с ними. В системах электронного документооборота также реализован доступ к документам, отслеживаются произведенные в них изменения и контролируются все их версии [27].

В отделе по опеке и попечительству используется система электронного документооборота Lotus. Данную систему рассмотрим позднее.

2.2.2 Схема движения основных документов в отделе по опеке и попечительству

Движение информационных потоков организации – их получение, обработка, переработка, использование. Какая бы технология обработки документов ни использовалась, организация документооборота должна основываться на определенных принципах, или правилах, обеспечивающих оперативное прохождение документов по наиболее короткому пути с минимальными затратами времени.

В документообороте выделяют три документопотока: входящие, внут-

ренние и исходящие документы. Хотя они тесно связаны между собой, каждый из этих потоков имеет свои правила обработки и направления движения [29].

Документопоток входящих и исходящих документов представлен в таблице 5.

Таблица 5 – Документопоток входящих и исходящих документов отдела по опеке и попечительству

Категория документа	Наименование документа
Входящий документопоток	1) документы вышестоящих организаций, постановления, решения, распоряжения, приказы, письма и т. п., содержащие директивные указания, разъяснения и другие сведения; 2) документы подведомственных организаций (фирм), присылающих первичную отчетно-учетную документацию и различного рода запросы; 3) документы прочих организаций, обменивающихся информацией для решения вопросов, требующих совместных действий; 4) жалобы и заявления граждан
Исходящий документопоток	1) постановления, решения, распоряжения, приказы, письма и т. п., содержащие директивные указания, разъяснения и другие сведения; 2) ответы организациям, ведущих обмен информацией для решения вопросов, требующих совместных действий; 3) ответ на жалобу и заявления граждан

Основные принципы организации документооборота:

– прохождение документов должно быть оперативным;

– каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов;

– порядок прохождения и процесс обработки основных видов документов должны быть единообразными,

Таким образом, основная задача организации документооборота:

– прямоточность в движении документов;

– однократность их обработки [80].

Все входящие и исходящие документы проходят через канцелярию, где регистрируются и отправляются адресату. Это еще один отдел в администрации, который занимается приемом и отправкой писем, ответов на обращения граждан и регистрацией документации в системе Lotus Notes.

Схема взаимодействия отдела по опеке и попечительству с учреждениями и службами представлена на рисунке 13.

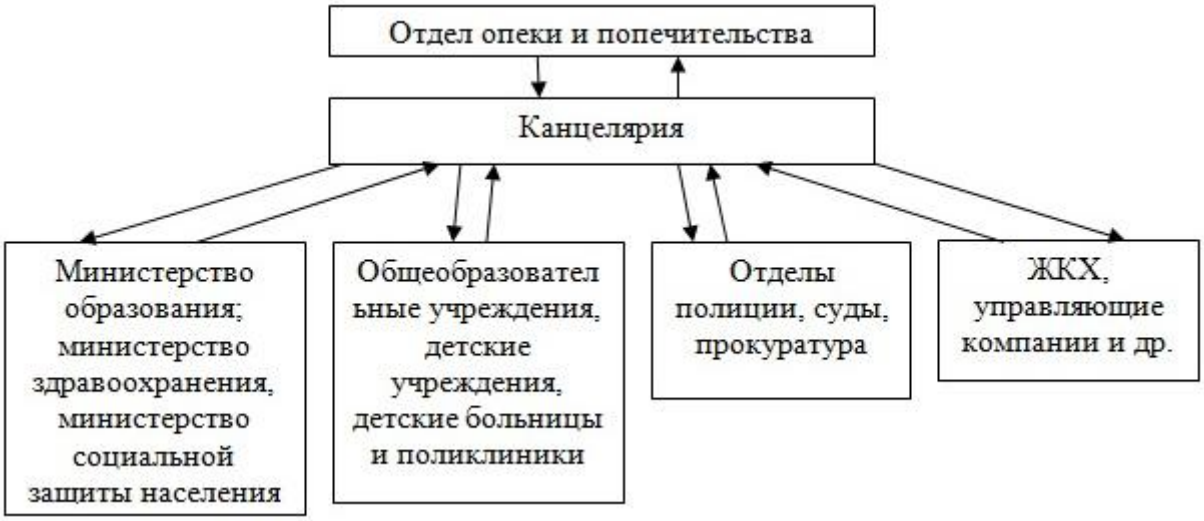

Рисунок 7 – Схема взаимодействия отдела
по опеке и попечительству с учреждениями и службами

Рассмотрев документооборот отдела по опеке и попечительству и функции, которые в нем выполняются, а также, учитывая то, что в отделе по опеке и попечительству выполняется огромное количество функций, проведено немалое количество проверок и выписано распоряжений, актов и разрешений, возникает необходимость проанализировать использование информационных технологий в отделе.

2.3 Использование информационных технологий в отделе по опеке и попечительству

Как в любой организации и муниципальном учреждении большое значение имеет, кадровое обеспечение отдела и, то, насколько этот отдел владеют и используют информационными технологиями.

В отделе по опеке и попечительству применяются следующие основные виды информационных технологий:

– офисные;
– сетевые;
– интегрированные [52].

Краткое описание информационных технологий, применяемых в отделе, представлено в таблице 6.

Таблица 6 – Информационные технологии, используемые в отделе по опеке и попечительству

Информационные технологии	Используемые средства
Офисные	Компьютерные: Программное обеспечение: – системное программное обеспечение: операционная система Windows XP, драйверы устройств для ввода/вывода информации (например, принтер), программы управления файлами (Microsoft Office); – коммуникационное программное обеспечение: Lotus Notes, Microsoft Lync, 2GIS; Техническое обеспечение: монитор, системный блок, мышь, принтер, МФУ, внутренний телефон, стол, компьютерный стол, стул, шкаф, шкаф металлический
Сетевые	– электронная почта: у каждого сотрудника личная почта в сети Интернет, общей почты отдела нет; – локальная сеть: в каждом отделе своя папка, плюс общая папка «Администрация», папка отдела опеки и попечительства - «Опека». Она доступна только этому отделу; – глобальная сеть.
Интегрированные	– электронный документооборот осуществляется с помощью программы Lotus и электронной почты; – клиент-сервер: Web-браузеры Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, ViPNet Client [47]

Технические средства, представлены в таблице 7, являются неотъемлемой и наиболее существенной составляющей информационной технологии, выполняя ту же роль, что и средства производства в трудовой деятельности.

Таблица 7 –Технические средства, используемые в отделе по опеке и попечительству

Название объекта	Характеристики	Кол-во, шт.
Монитор	Samsung SyncMaster E2220 , 21.5", 1920x1080 (16:9) [58]	6
Системный блок	IRU Corp 310 P, Intel Core, Pentium G2010 [60]	6
Мышь	Genius NetScroll 110X Black. [64]	6
Клавиатура	Kraftway KB-9810 [73]	6
Принтер	HP LaserJet Pro P1102S [79]	4
МФУ	Многофункциональное устройство Canon i-SENSYS MF4750 [95]	1
Телефон	LG GS-460F [114]	6
Ноутбук	Asus X541S [96]	1

Операционные системы являются основными системными программными комплексами, выполняющими следующие основные функции: тестирование работоспособности вычислительной системы и ее настройку при первоначальном включении; обеспечение синхронного и эффективного

взаимодействия всех аппаратных и программных компонентов вычислительной системы в процессе ее функционирования; обеспечение эффективного взаимодействия пользователя с вычислительной системой [18]. На всех компьютерах установлено:

– операционная система Windows 7 Профессиональная;

– полный пакет программ Microsoft Office 2010;

– коммуникационная программа-клиент Lync (интерфейс которой представлен на рисунке Е.1 приложения Е);

– единая система электронного документооборота Lotus (рисунок Е.3 приложения Е), доступ к которой возможен только по личному логину и паролю.

На рабочем столе каждого компьютера в отделе по опеке и попечительству организован доступ к 2 папкам:

– папка «Опека» (рисунок Е.2 приложения Е), доступ к которой разрешен только отделу по опеке и попечительству;

– папка «Администрация», которая используется всеми отделами администрации.

Информация о гражданах, а именно учет детей и граждан, выразивших желание быть опекуном или попечителем, хранится в файлах MS Excel, в общей папке «Опека», личное дело каждого ребенка – в бумажном варианте – личном деле, с приложенными документами и фото.

Нормативная база работы отдела хранится как в бумажном, так и в электронном виде в общей папке «Опека».

На ноутбуке установлен программный комплекс ViPNet Client и прикладное программное обеспечение автоматизированной информационной системы государственного банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей (далее – ППО АИСТ ГБД), которое предназначено для осуществления учета детей, оставшихся без попечения родителей, и граждан, желающих принять детей на воспитание в свои семьи.

Перечень основных информационных технологий, используемых в отделе по опеке и попечительству, представлен в таблице 8.

Таблица 8 – Обеспечение информационными технологиями отдела по опеке и попечительству

Название	Характеристика	Назначение
Операционная система Microsoft Windows 7 Провессиональная	Пользовательская операционная система семейства Windows NT, следующая по времени выхода за Windows Vista и предшествующая Windows 8. Разработчик: Microsoft; Поддерживаемые платформы: x86 и x86-64; Тип ядра: Гибридное ядро; интерфейс: Windows Aero	Базовый комплекс компьютерных программ, обеспечивающий интерфейс с пользователем, управление аппаратными средствами компьютера, работу с файлами, ввод и вывод данных
Офисный пакет приложений Microsoft Office	MS Office Word, MS Outlook, MS Access, MS PowerPoint	Средства позволяют расширять функциональность пакета и адаптировать его к решению специализированных задач.
Программное обеспечение Lotus Notes 8.5 [25]	ПО IBM Lotus Notes сочетает в себе систему электронной почты, средства для совместной работы и бизнес-приложения, с которыми можно работать с использованием единого, полнофункционального рабочего стола, позволяет территориально распределенным рабочим группам находить, преобразовывать и совместно использовать содержимое [62]	Оно обеспечивает высокую производительность работы, а также позволяет беспрепятственно получать доступ к ресурсам
Программа-браузер Internet Explorer	Internet Explorer имеет вкладки, блокировщик всплывающих окон, фишинг-фильтр, встроенный RSS-агрегатор, поддержку интернациональных доменных имён, средств групповой политики и возможность автообновления через Windows Update.	Браузер для выхода в глобальную сеть интернет
2GIS	Программа — принадлежащая Правообладателю программа для ЭВМ «2GIS Dialer».	Позволяют дополнять возможности бесплатных карт-справочников новыми функциями и нужной информацией (базами данных, графическими материалами и др.), а также организовывать взаимодействие с другими программами
Компьютерная справочно-правовая система Консультант +	Систему КонсультантПлюс используют в качестве надежного помощника многие специалисты: юристы, бухгалтеры, руководители организаций, а также специалисты государственных органов, ученые и т.д.	Используется для поиска нормативно-правовых документов

Данные программные средства являются основными в отделе по опеке и попечительству.

2.4 Моделирование бизнес-процессов отдела по опеке и попечительству

Бизнес-процесс – это логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы, создаёт ценность и выдаёт результат.

Моделирование бизнес-процессов – это эффективное средство поиска путей оптимизации деятельности компании, позволяющее определить, как компания работает в целом и как организована деятельность на каждом рабочем месте [89].

Как уже было рассмотрено ранее, в отделе по опеке и попечительству выполняется множество задач и процессов. Рассмотрим один основной процесс, который выполняет этот отдел – установление опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних. Рассмотрим его с помощью построения моделей IDEF0 «Как есть» и «Как будет» (чтобы показать, как изменится процесс при создании единой базы данных) и DFD модель.

Построим данные модели для того, чтобы наглядно представить какие функции выполняют сотрудники данного отдела и какое участие принимает в данном процессе сам гражданин, выразивший желание стать опекуном или попечителем используя кроссплатформенную систему моделирования и анализа бизнес-процессов Ramus [16].

2.4.1 Модель «Как есть» процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» в нотации IDEF0

Модель «Как есть» представляет собой «снимок» положения дел на предприятии (оргштатная структура, взаимодействия подразделений, принятые технологии, автоматизированные и неавтоматизированные бизнес-процессы и т.д.) на момент обследования. Позволяет понять, что делает и как функционирует данное предприятие с позиций системного анализа, а также на основе автома-

тической верификации выявить ряд ошибок и «узких» мест и сформулировать ряд предложений по улучшению ситуации.

Модель «Как есть» включает в себя существующие неавтоматизированные технологии, работающие на предприятии [32].

Формальный анализ этой модели позволит выявить «узкие» места в технологиях и предложить рекомендации по ее улучшению (независимо от того, предполагается на данном этапе автоматизация предприятия или нет) [21].

На первом этапе мы обозначаем, что будет «на входе» (регистрация заявителя) и «на выходе» (установление или не установление опеки и попечительства), а также, с помощью чего происходит данный процесс (журнал заявок опекунов, пакет документов и нормативная база) и участники данного процесса (специалист опеки и гражданин).

На рисунке 14 представлен первый этап, а именно общее представление процесса установления опеки (попечительства) над несовершеннолетним.

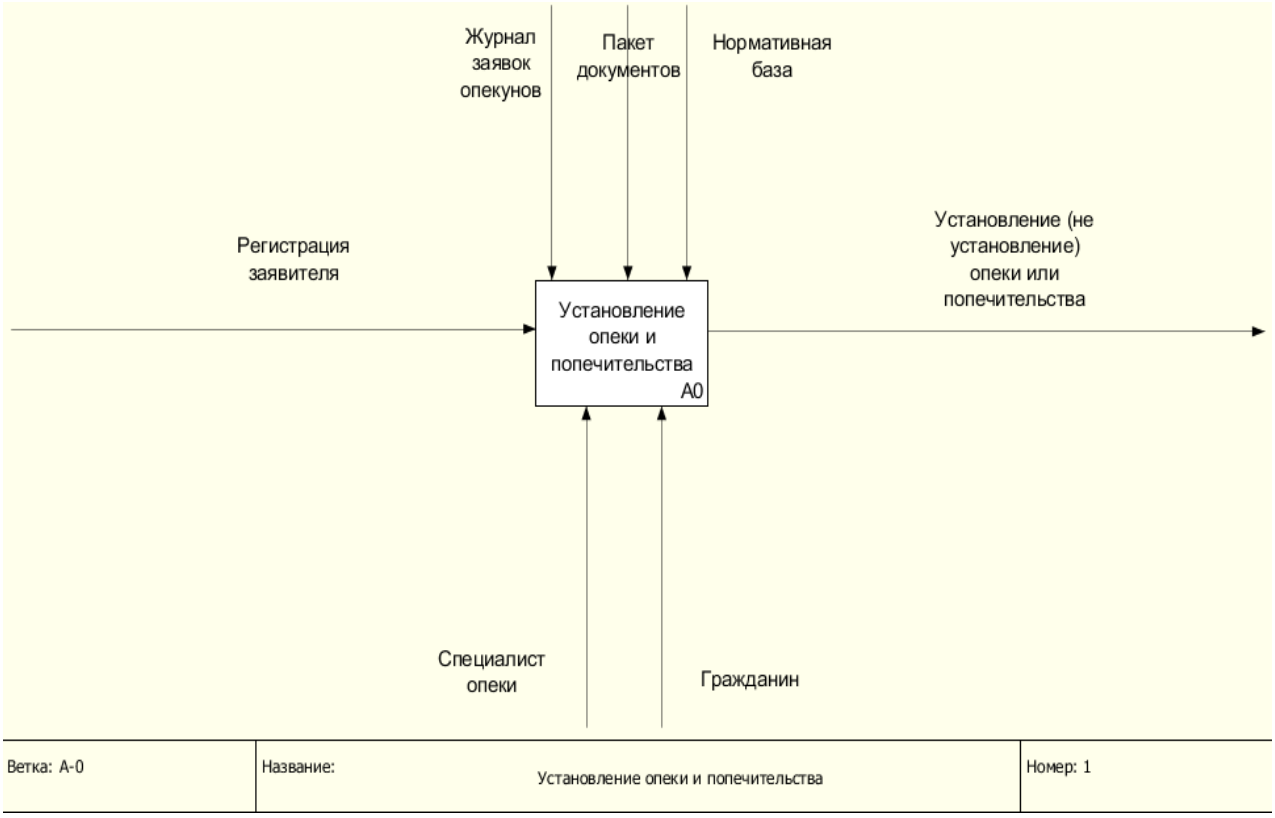

Рисунок 8 – Первый этап построения модели IDEF0 процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним»

На втором этапе описываем последовательность выполняемых действий гражданина, выразившего желание быть опекуном и действия органов по опеке

и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Кировского района г. Красноярска.

Второй этап последовательности выполняемых действий гражданина, выразившего желание быть опекуном (попечителем) и действия органов по опеке и попечительству, представлены на рисунке Д.1 приложения Д.

В модели бизнес-процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» второй этап представляется в четырех шагах, подробное описание которых представлено в таблице 9.

Таблица 9 – Описание второго этапа построения модели IDEF0 «Как есть» процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним»

№ шага	Выполняемое действие	Описание
1	Подача документов	Гражданин, выразивший желание стать опекуном, представляет в орган опеки и попечительства по месту жительства пакет документов. Документы могут быть поданы гражданином в орган опеки и попечительства лично, либо с использованием официального сайта администрации Кировского района г. Красноярска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо через должностных лиц многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, с которыми у органа опеки и попечительства заключены соглашения о взаимодействии. В случае личного обращения в орган опеки и попечительства гражданин при подаче заявления должен предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность.
2	Проверка жилищно-бытовых условий кандидата в опекуны	В целях назначения опекуном ребенка гражданина, выразившего желание стать опекуном, или постановки его на учет орган опеки и попечительства в течение 7 дней со дня представления документов, производит обследование условий его жизни, в ходе которого определяется отсутствие установленных Гражданским кодексом РФ и Семейным кодексом РФ обстоятельств, препятствующих назначению его опекуном. При обследовании условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном, орган опеки и попечительства оценивает жилищно-бытовые условия, личные качества и мотивы заявителя, способность его к воспитанию ребенка, отношения, сложившиеся между членами семьи заявителя.
3	Составление акта обследования	Результаты обследования и основанный на них вывод о возможности гражданина быть опекуном указываются в акте обследования условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном (далее – акт обследования). Акт обследования оформляется в течение 3 дней со дня проведения обследования условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном, подписывается проводившим проверку специалистом органа опеки. Он оформляется в 2 экземплярах, один из которых направляется (вручается) гражданину, выразившему желание стать опекуном, в течение 3 дней со дня утверждения акта, второй хранится в органе опеки и попечительства. Акт обследования может быть оспорен гражданином, выразившим желание стать опекуном, в судебном порядке

Окончание таблицы 9

№ шага	Выполняемое действие	Описание
4	Принятие решения о назначении или отказе в опеке	Орган опеки и попечительства в течение 15 дней со дня представления документов, на основании указанных документов и акта обследования принимает решение о назначении опекуна (о возможности гражданина быть опекуном, которое является основанием для постановки его на учет в качестве гражданина, выразившего желание стать опекуном) либо решение об отказе в назначении опекуна (о невозможности гражданина быть опекуном) с указанием причин отказа. На основании заявления об осуществлении опеки на возмездной основе орган опеки и попечительства принимает решение о назначении опекуна, исполняющего свои обязанности возмездно, и заключает договор об осуществлении опеки
5	Формирование акта о назначении опекуна или об отказе в назначении опекуна (либо заключения о возможности или о невозможности быть опекуном)	Решение органа опеки и попечительства о назначении опекуна или об отказе в назначении опекуна оформляется в форме акта, предусмотренного законодательством соответствующего субъекта РФ, а о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном – в форме заключения. Акт о назначении опекуна или об отказе в назначении опекуна либо заключение о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном направляется (вручается) органом опеки и попечительства заявителю в течение 3 дней со дня его подписания. Вместе с актом о назначении опекуна (об отказе в назначении опекуна) или заключением о возможности (невозможности) гражданина быть опекуном заявителю возвращаются все представленные документы и разъясняется порядок обжалования соответствующего акта или заключения. Копии указанных документов хранятся в органе опеки и попечительства.
6	Регистрация в журнале опекунов	Орган опеки и попечительства на основании заключения о возможности гражданина быть опекуном в течение 3 дней со дня его подписания вносит сведения о гражданине, выразившем желание стать опекуном, в журнал учета граждан, выразивших желание стать опекунами.
7	Предоставление кандидату информации о ребенке	После внесения сведений о гражданине, выразившем желание стать опекуном, в журнал учета граждан, выразивших желание стать опекунами, орган опеки и попечительства представляет гражданину информацию о ребенке (детях), нуждающемся в установлении над ним опеки или попечительства, и выдает направление для посещения ребенка (детей) по месту жительства (нахождения) ребенка (детей) [4].

На третьем этапе построения модели сделаем детализацию одного из ключевых подпроцессов – «Формирование заявления на опеку». Этот подпроцесс позволит нам сравнить его с моделью IDEF0 «Как будет».

Детализация подпроцесса «Формирование заявления на опеку» представлена на рисунке Д.2 приложения Д.

Гражданин, который решил обратиться в органы по опеке и попечительству для подачи документов лично, для начала регистрируется на вахте, далее

он проходит в отдел по опеке и попечительству, где его регистрируют в журнале заявок опекунов и заводят личное дело. В личное дело собирается вся информация о данном гражданине, пакет документов и заявление на опеку (попечительство). Все это регистрируется в бумажных журналах и, соответственно, личное дело со всеми подписанными документами, заверенные печатями, заводится так же в бумажном варианте.

Для того чтобы сравнить выбранный процесс, мы условились создать модель IDEF0 «Как будет» процесса «Установления опеки над несовершеннолетним». Далее перейдем к ее построению и описанию, а также к сравнению процесса установления опеки и попечительства.

2.4.2 Модель «Как будет» процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» в нотации IDEF0

Модель «Как будет» или «Как должно быть» интегрирует перспективные предложения руководства и сотрудников предприятия, экспертов и системных аналитиков, и позволяет сформировать видение новых рациональных технологий работы предприятия.

Построим модель «Как будет» процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» с учетом пожеланий сотрудников отдела и существующих проблем и неудобств.

Все 3 этапа данных моделей различны и представлены в приложении Д.

Главное различие этих моделей представлено на втором этапе (представленном на рисунке Д.4 приложения Д) и подпроцессе «Формирование заявления на опеку» (рисунок Д.5 приложения Д).

Сравнивая две детализации подпроцесса «формирование заявления на опеку» заметим, что изменились некоторые функции отдела. Это говорит о том, что внедрение информационной системы существенно упростит работу сотрудникам отдела, сделает процесс работы частично автоматизированным, сократит время обслуживания граждан.

Процесс автоматизации работы позволит способствовать принятию эффективных управленческих решений и повысить актуальность совершенствования функциональных процессов.

Так же процессы проведения обследования жилищно-бытовых условий(ЖБУ) и составление акта обследования ЖБУ предлагается передать органам участковой социальной службы и комиссии по делам несовершеннолетних(КПДН), что так же сократит нагрузку специалистов органов опеки.

Еще одно отличие моделей, это использование сети ViPNet Client в отделе по опеке и попечительству. В данном отделе она уже установлена и используется для ППО «АИСТ». Предлагается использовать данную зашифрованную сеть для электронного межведомственного документооборота, т.к. информация, запрашиваемая и отправляемая учреждениям, содержит персональные данные граждан.

Сравнив модели и оценив возможности усовершенствования процесса «Установления опеки над несовершеннолетним» построим DFD модель данного процесса, с учетом совершенствования процесса для компактности и удобности представления оказания данной услуги.

2.4.3 Модель процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» в нотации DFD

Работа с моделями DFD отражает поименованные процессы, функции или задачи, которые происходят в течение определенного времени и имеют распознаваемые результаты.

Информационная система принимает извне потоки данных. Для обозначения элементов среды функционирования системы используется понятие внешней сущности. Внутри системы существуют процессы преобразования информации, порождающие новые потоки данных. Потоки данных могут поступать на вход к другим процессам, помещаться (и извлекаться) в накопители данных, передаваться к внешним сущностям [22].

Внешняя сущность отражает внешние по отношению к изучаемому процессу объекты. Хранилище данных включает информационные объекты, такие как база данных, файл или архив бумажных документов [16].

В данной модели представлено:

– три внешних сущности (Администрация, Гражданин и Участковая социальная служба и КПДН);

– два хранилища данных (Нормативная база, ИС «Опека»);

– четыре функции («Формирование заявления на опеку», «Прием акта обследования ЖБУ», «Принятие решения о назначении опекуна» и «Выдача заключения гражданину о назначении или не назначении опекуном»).

Процесс остается тот же, а вот форма его представления становится другой.

На рисунке Д.6 приложения Д представлена DFD модель процесса установления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних.

Как и в предыдущих моделях, сделаем детализацию подпроцесса, в данном случае «Формирование заявления на опеку». Данная детализация представлена на рисунке Д.7 приложения Д. Подпроцесс описывается с помощью четырех функций, двух внешних сущностей и двух хранилищ данных. Функциями в данном случае являются – «Регистрация гражданина в ИС «Опека»», «Проверка комплекта документов», «Создание личного дела» и «Формирование заявления на опеку и попечительство». Хранилища данных – «Нормативная база», «ИС «Опека. Внешние сущности – «Гражданин» и «Администрация».

Рассмотрев и сравнив модели процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» в нотации IDEF0 и DFD моделирование бизнес-процессов отдела по опеке и попечительству можно закончить.

2.5 Методы и инструменты оптимизации бизнес-процессов в отделе по опеке и попечительству

В условиях постоянно изменяющейся внешней среды для обеспечения эффективного оказания услуг, как в среднесрочной, так и в долгосрочной перспективе любое муниципальное учреждение нуждается в повышении конку-

рентных преимуществ. Ориентация на укрепление достигнутых позиций конкурентоспособности и их улучшение требует постоянного совершенствования деятельности муниципальной службы [63]. В последнее время все чаще муниципальное учреждение рассматривается как совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов, представляющих собой процессы планирования и управления; ресурсные процессы; процессы преобразования и др.

По мнению В.Г. Елиферова [17], бизнес-процессы – это горизонтальные иерархии внутренних и зависимых между собой функциональных действий, конечной целью которых является оказание услуг. М. Хаммер и Дж. Чампи определяют бизнес-процесс как «совокупность видов деятельности (activities), которая имеет один или более видов входных потоков и создает выход, имеющий ценность для клиента» [24]. Е.Г. Ойхман и Э.В. Попов дополнили определение М. Хаммера и Дж. Чампи: «Бизнес-процесс – это множество внутренних шагов (видов) деятельности, начинающихся с одного или более входов и заканчивающихся оказанием услуги, необходимой гражданину» [20].

Изменение внешних и внутренних условий работы организации, как правило, приводит к снижению эффективности существующей в ней системы бизнес-процессов, что требует целенаправленного изменения этой системы, фундаментального переосмысления бизнес-процессов муниципального учреждения, иными словами, их оптимизации.

В практической деятельности при оптимизации бизнес-процессов применяются две основные методические концепции:

– постепенный (пошаговый) подход – то есть непрерывное совершенствование процессов в рамках существующей организационной структуры управления, что требует незначительных капиталовложений или не требует их вообще;

– кардиальный подход, ведущий к существенным изменениям процессов и возможностей изменения организационной структуры управления [].

Единство концепций состоит в том, что их фундаментальной базой является процессная теория. Кроме того, конечная цель проводимой оптимизации при любом из этих подходов устранение несовершенств существующих бизнес-процессов: выявление дублирования функций, ликвидация так называемых «узких мест» в производстве и «разрывов» в информационных потоках, повышение качества отдельных операций и т.д.

Следует отметить, что применение любого метода в рамках вышеуказанных концептуальных подходов подразумевает детальное и системное рассмотрение существующего процесса с целью поиска возможных путей его усовершенствования или кардинального изменения [55].

Основные методы оптимизации бизнес-процессов [24] представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Методы оптимизации бизнес-процессов

Наименование метода	Применение метода
Исключение лишних шагов из процесса	В процессе установлении опеки над несовершеннолетним выделяют несколько шагов: 1) подача документов; 2) проверка жилищно-бытовых условий кандидата в пекуны; 3) составление акта обследования ЖБУ; 4) принятие решения о назначении или отказе в опеке; 5) формирование акта о назначении опекуна или об отказе в назначении опекуна (либо заключения о возможности или о невозможности быть опекуном); 6) регистрация в журнале опекунов; 7) предоставление кандидату информации о ребенке В данном случае исключать ни один из шагов нельзя, а вот объединение 4 и 5 шагов просто необходимо. Данное объединение шагов существенно сократит время оказания данной услуги
Дробление операций	В данном методе решением проблемы быстрого оказания услуги является то, что процесс установления опеки, рассмотренный ранее, можно разделить на более мелкие шаги. Тогда эти шаги могут выполнять другие сотрудники отдела или администрации.
Изменение последовательности этапов процесса	Данный этап к процессам, протекающим в отделе по опеке, не применим, т. к. все процессы прописаны в законах и положениях
Вынесение идеального конечного результата (ИКР) за рамки процесса	При выезде специалиста опеки на обследование жилищно-бытовых условий (ЖБУ), специалисту выделяется служебный транспорт, и он производит осмотр ЖБУ. Бывают случаи, когда служебного транспорта не хватает и специалисту

	приходится вызывать такси, расходы на которое в конце месяца указывается в смете расходов «Содержание аппарата управления», а с недавнего времени затраты на такси увеличились.

Окончание таблицы 10

Наименование метода	Применение метода
	ИКР для данного процесса звучит следующим образом: «Сделать поездку специалиста не дороже чем N рублей за V км.». Т. о. при поиске решений данной задачи учитывается не только служебный транспорт, но и ряд решений: 1) возможность договориться со службой вызова такси о скидке для муниципальных служащих; 2) открытие собственного такси для муниципальных служащих
Объединение операции во времени и (или) пространстве	В данном методе можно привести пример обслуживания опекуна двумя специалистами отдела. Допустим, к одному специалисту по обращениям граждан опекун обратился за помощью в лишении родительских прав родственника, опекаемого или о запрете на встречу с ним. А к другому специалисту по жилью он обратился за разрешением на куплю-продажу недвижимости несовершеннолетнего опекаемого. Данные процессы будут протекать одновременно, только выполняться будут разными специалистами одного отдела.
Вынесение операций за рамки основного процесса	В процессе установления опеки над несовершеннолетними самым энергоемким шагом является проверка жилищно-бытовых условий и составление акта ЖБУ. В данном методе можно доверить эту часть участковой социальной службе и комиссии по дела несовершеннолетних.
Автоматизация, передача выполнения части или всех функций ПЭВМ	На данный момент в отделе по опеке и попечительству не может быть реализован данный метод, т.к. процессы, протекающие в данном отделе нельзя доверить машине.

Инструментом оптимизации бизнес-процессов в данной работе является программное обеспечение Ramus [39].

Основная функциональность:

− разработка графических моделей бизнес-процессов (поддерживаются нотации IDEF0 и DFD);

− разработка систем классификации и кодирования (с привязкой к моделям процессов);

− формирование отчётности по моделям и системе классификации (в виде регламентов бизнес-процессов, должностных инструкций и т.п.).

Программное обеспечение Ramus предназначено для использования в проектах, в которых необходимо описание бизнес-процессов предприятия и (или) создание систем классификации и кодирования [91].

Ramus полностью поддерживает методологию моделирования бизнес-процессов IDEF0 и DFD, а также имеет ряд дополнительных возможностей, призванных удовлетворить потребности команд разработчиков систем управления предприятиями.

Ramus позволяет создавать графические модели бизнес-процессов согласно правил синтаксиса IDEF0, используя собственный графический редактор. Кроме того, позволяет создавать систему классификации и кодирования всех объектов, которые фигурируют в бизнес-процессах предприятия и увязывать эту систему с графическими моделями бизнес-процессов.

Ramus Educational – некоммерческий продукт, ориентирован на использование в обучении, доступен только в локальном варианте и ограничен по функциональности [39].

Далее перейдем к выявлению проблем и разработке рекомендаций по совершенствованию функциональных процессов в отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних.

2.6 Выявление проблем и разработка рекомендаций по совершенствованию функциональных процессов отдела по опеке и попечительству

Функциональные процессы – это совокупность взаимосвязанных операций, направленных на достижение целей организации.

Деятельность организации может состоять из большого числа функциональных процессов, однако среди них принято выделять пять основных видов: производство, маркетинг, финансы, работа с персоналом, исследования и разработки [86].

Большое количество функциональных процессов, стоящих перед отделом по опеке и попечительству, необходимость оперативного выполнения функций по оказанию услуг гражданам, желающими стать опекунами (попечителями),

несовершеннолетним гражданам и других категорий граждан, требуют повышения уровня информатизации в отделе.

Создавая модель «Как есть» и «Как будет» было выяснено, что основной проблемой в отделе по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних, является отсутствие единой базы данных или банка данных, в котором бы хранилась вся необходимая информация для работы отдела.

Проведя анализ используемого технического и программного обеспечения отдела по опеке и попечительству, хотелось бы дать некоторые рекомендации по улучшению его работы:

- разработать ИС «Опека» по заказу отдела по опеке и попечительству;
- использовать ViPNet Client для электронного межведомственного документооборота;
- задействовать больше вспомогательных программ, программных обеспечений, баз данных и др. программных средств;
- обучить сотрудников отдела использовать все перечисленные ранее ИС и ИТ;
- повысить информационную безопасность отдела.

Подробная характеристика рекомендаций по совершенствованию функциональных процессов представлена в таблице Ж.1 приложения Ж.

При использовании вышеперечисленных рекомендаций можно было бы добиться более продуктивной работы от сотрудников, что позволит им выполнять большее количеств заданий и поручений, а также быстро работать с гражданами и взаимодействовать с другими органами государственной власти, избежать потери данных.

Следовательно, возникает интерес оценить затраты, необходимые на реализацию представленных рекомендаций.

Разработкой ИС «Опека» и задействование сети ViPNet Client будет заниматься отдел информационных технологий администрации Кировского района, т. к. это входит в их задачи и на затраты отдела опеки не повлияет.

Оценить затраты на реализацию электронного межведомственного документооборота с учреждениями образования, спорта и социальной политики на данный момент трудно.

В рекомендацию повышения информационной безопасности отдела входит повышение квалификации специалистов отдела. Оценивая затраты на предложенную рекомендацию, можно сказать, что существует график повышения квалификации лиц, замещающих муниципальные выборные должности и муниципальных служащих Красноярского края на каждый год [28]. Следует заметить, что данные занятия проходят бесплатно.

Оцифровку документов из архива и отдела нельзя доверить посторонним службам, т.к. они содержат персональную информацию. Предлагается задействовать, например, студента-практиканта, который оцифрует документы архива, принадлежащих отделу по опеке и расположит данные в хронологическом порядке, а также разберет по тематикам, т.е. документы по жилью, документы по трудовому отряду, документы по усыновлению и т.д. На затраты отдела это никак не повлияет, т.к. студент будет выполнять данную работу в рамках практики.

Итого, денежных затрат на совершенствование функциональных процессов не предвидится.

2.7 Краткие теоретические сведения по проектированию базы данных

При разработке БД можно выделить следующие этапы работы:

– I этап. Постановка задачи. На этом этапе формируется задание по созданию БД. В нем подробно описывается состав базы, назначение и цели ее создания, а также перечисляется, какие виды работ предполагается осуществлять в этой базе данных (отбор, дополнение, изменение данных, печать или вывод отчета и т. д) [53];

– II этап. Анализ объекта. На этом этапе рассматривается, из каких объектов может состоять БД, каковы свойства этих объектов. После разбиения БД на отдельные объекты необходимо рассмотреть свойства каждого из этих

объектов, или, другими словами, установить, какими параметрами описывается каждый объект. Все эти сведения можно располагать в виде отдельных записей и таблиц. Далее необходимо рассмотреть тип данных каждой отдельной единицы записи. Сведения о типах данных также следует занести в составляемую таблицу [74].

– III этап. Синтез модели. На этом этапе по проведенному выше анализу необходимо выбрать определенную модель БД. Далее рассматриваются достоинства и недостатки каждой модели и сопоставляются с требованиями и задачами создаваемой БД. После такого анализа выбирают ту модель, которая сможет максимально обеспечить реализацию поставленной задачи. После выбора модели необходимо нарисовать ее схему с указанием связей между таблицами или узлами [48];

– IV этап. Выбор способов представления информации и программного инструментария.

После создания модели необходимо, в зависимости от выбранного программного продукта, определить форму представления информации.

В большинстве СУБД данные можно хранить в двух видах: с использованием форм, без использования форм.

Форма – это созданный пользователем графический интерфейс для ввода данных в базу.

– V этап. Синтез компьютерной модели объекта. В процессе создания компьютерной модели можно выделить некоторые стадии, типичные для любой СУБД.

Стадия 1. Запуск СУБД, создание нового файла базы данных или открытие созданной ранее базы [82].

Стадия 2. Создание исходной таблицы или таблиц. Создавая исходную таблицу, необходимо указать имя и тип каждого поля. Имена полей не должны повторяться внутри одной таблицы. В процессе работы с БД можно дополнять таблицу новыми полями. Созданную таблицу необходимо сохранить, дав ей имя, уникальное в пределах создаваемой базы. [46]

При проектировании таблиц, рекомендуется руководствоваться следующими основными принципами:

1. Информация в таблице не должна дублироваться. Не должно быть повторений и между таблицами. Когда определенная информация хранится только в одной таблице, то и изменять ее придется только в одном месте. Это делает работу более эффективной, а также исключает возможность несовпадения информации в разных таблицах. Например, в одной таблице должны содержаться адреса и телефоны клиентов [51].

2. Каждая таблица должна содержать информацию только на одну тему. Сведения на каждую тему обрабатываются намного легче, если они содержатся в независимых друг от друга таблицах. Например, адреса и заказы клиентов лучше хранить в разных таблицах, с тем, чтобы при удалении заказа информация о клиенте осталась в базе данных.

3. Каждая таблица должна содержать необходимые поля. Каждое поле в таблице должно содержать отдельные сведения по теме таблицы. Например, в таблице с данными о клиенте могут содержаться поля с названием компании, адресом, городом, страной и номером телефона [78]. При разработке полей для каждой таблицы необходимо помнить, что каждое поле должно быть связано с темой таблицы. Не рекомендуется включать в таблицу данные, которые являются результатом выражения. В таблице должна присутствовать вся необходимая информация. Информацию следует разбивать на наименьшие логические единицы (Например, поля «Имя» и «Фамилия», а не общее поле «Имя»).

4. База данных должна иметь первичный ключ. Это необходимо для того, чтобы СУБД могла связать данные из разных таблиц, например, данные о клиенте и его заказы.

Стадия 3. Создание экранных форм. Первоначально необходимо указать таблицу, на базе которой будет создаваться форма. Ее можно создавать при помощи мастера форм, указав, какой вид она должна иметь, или самостоятельно. При создании формы можно указывать не все поля, которые содержит таблица, а только некоторые из них [59]. Имя формы может совпадать с именем табли-

цы, на базе которой она создана. На основе одной таблицы можно создать несколько форм, которые могут отличаться видом или количеством используемых из данной таблицы полей. После создания форму необходимо сохранить. Созданную форму можно редактировать, изменяя местоположение, размеры и формат полей [54].

Стадия 4. Заполнение БД. Процесс заполнения БД может проводиться в двух видах: в виде таблицы и в виде формы. Числовые и текстовые поля можно заполнять в виде таблицы, а поля типа MEMO и OLE – в виде формы.

– VI этап. Работа с созданной базой данных.

Работа с БД включает в себя следующие действия: поиск необходимых сведений, сортировка данных, отбор данных, вывод на печать, изменение и дополнение данных [45, 56].

В данной работе предложим проект технического задания на разработку информационной системы «Опека», а также этапы проектирования системы с I по IV представленные пункты.

3 Создание проекта технического задания на разработку информационной системы «Опека»

Одной из самых эффективных мер по совершенствованию процессов управления в отделе по опеке и попечительству, на наш взгляд, является разработка ИС «Опека» с помощью отдела информационных технологий администрации Кировского района, на основании заказа отдела по опеке и попечительству.

В рамках выполнения ВКР разработан проект технического задания (ТЗ) на разработку для отдела по опеке и попечительству ИС «Опека», основным компонентом которой является база данных. Схема данных представлена в приложении И.

Для того чтобы разработать ТЗ необходимо определить, какие основные функции должна реализовывать ИС, ее назначение, рассмотреть требования к системе и определить права доступа специалистов отдела в базе данных системы [42].

3.1 Основные функции ИС «Опека»

На основании проведенного анализа документооборота и созданных моделей, описывающих деятельность специалистов отдела по опеке и попечительству, следует, что информационная система должна обладать следующими функциями:

– Работа с заключениями, разрешениями и распоряжениями:

1) Подготовка заключений, разрешений, распоряжений на основании заявления гражданина, обратившегося в отдел по опеке и попечительству.

2) Сохранение, обновление и отслеживание информации о выданных, запрошенных и находящихся на подписи у руководителя администрации заключений, разрешений и распоряжений, а также других документов.

3) Подготовка выписок по изданным, выданным и исполненным распоряжениям в ежемесячный отчет по форме №103-РИК [101].

– Работа с личными делами несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей:

1) Проверка личных дел несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей на наличие всех документов.

2) Проверка личных дел несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей по их возрасту.

3) Перевод личных дел совершеннолетних граждан, находящихся ранее под попечительством в категорию курируемых граждан до 23 лет.

4) Формирование сопроводительного письма к личному делу несовершеннолетнего, оставшегося без попечения родителей, пересылаемого в другую организацию по запросу [106].

– Ведение журналов регистрации обращений граждан, устроенных и не устроенных детей, опекунов и попечителей и кандидатов в опекуны и попечители

– Работа с нормативной базой отдела по опеке и попечительству

– Формирование отчетов

– Ведение расходов отдела по опеке и попечительству

Далее подробно рассмотрим каждую функцию ИС «Опека».

3.2 Специфика основных требований. Полнота реализации функций подсистемы «Опека»

Все формы, на которые ссылаемся в ТЗ, должны быть согласованы с Заказчиком в процессе проектирования ИС.

Для обеспечения надлежащего уровня безопасного доступа к информации, в дальнейшем описании права доступа рассмотрены применительно к специалистам отдела по опеке и попечительству, кроме доступа руководителя отдела по опеке и попечительству.

3.2.1 Работа с заключениями, разрешениями и распоряжениями

Подготовка заключений, разрешений, распоряжений на основании заявления гражданина, обратившегося в отдел по опеке и попечительству

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− автоматизированного формирования заключений, разрешений и распоряжений по данным опекунов, несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей и их родственников;

− автоматизированной корректировки заключений, разрешений и распоряжений по данным опекунов, несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей и их родственников до утверждения и подписи руководителя администрации или его заместителя;

− автоматизированной регистрации в электронном журнале регистрации заключений, разрешений и распоряжений.

Сохранение, обновление и отслеживание информации о выданных, запрошенных и находящихся на подписи у руководителя администрации заключений, разрешений и распоряжений, а также других документов

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− сохранять и изменять данные в заключениях, разрешениях, распоряжениях, других изданных отделом по опеке и попечительству документов;

− обновлять информацию в уже сформированном документе в соответствии с изменениями данных в личных делах или предоставляемых документов обращаемых граждан;

− отслеживать движение документа в организации до тех пор, пока его не получит гражданин;

− распечатки заключений, разрешений и распоряжений.

Подготовка выписок по изданным, выданным и исполненным распоряжениям в ежемесячный отчет РИК

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− автоматически формировать список изданных, выданных и исполненных распоряжений;

− подготавливать выписки для ежемесячного отчета в РИК.

Функцию работы с заключениями, разрешениями и распоряжениями должен выполнять специалист отдела по опеке и попечительству.

3.2.2 Работа с личными делами несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей

Проверка личных дел несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей на наличие всех документов

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− работать с электронным журналом несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей электронным журналом;

− автоматизированной корректировки журнала;

− автоматической проверки личных дел несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей на наличие всех документов;

− автоматический вывод списка детей, оставшихся без попечения родителей, имеющих не полный комплект необходимых документов;

− распечатка списка детей или его фрагментов;

− редактирование личных дел детей.

Функцию проверка личных дел несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей на наличие всех документов должен выполнять специалист отдела по опеке и попечительству.

Проверка личных дел несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей по их возрасту

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− просмотра данных по личным делам опекунов, несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей и их родственников для формирования заключения, распоряжения или разрешения;

− автоматически формировать список детей, возраст которых приближается к 14 годам, для извещения опекунов и заключения нового договора на попечительство;

Функцию проверка личных дел несовершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей по их возрасту должен выполнять специалист отдела по опеке и попечительству.

Перевод личных дел совершеннолетних граждан, находящихся ранее под попечительством в категорию курируемых граждан до 23 лет

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

- автоматически формировать список детей, чей возраст достиг совершеннолетия;
- снимать личные дела совершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей с учета и ведения отчетности по ним;
- формировать список граждан, находящихся в возрастной категории от 18 до 23 лет;
- осуществлять надзор и вести заметки по курируемым гражданам;
- извещать о достижении возраста 23 лет совершеннолетних граждан, оставшихся без попечения родителей, находящихся ранее под попечительством.

Функцию перевод личных дел совершеннолетних граждан, находящихся ранее под попечительством в категорию курируемых граждан до 23 лет должен выполнять специалист отдела по опеке и попечительству.

Формирование сопроводительного письма к личному делу несовершеннолетнего, оставшегося без попечения родителей, пересылаемого в другую организацию по запросу

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

- на основании «Анкеты ребенка» формировать список документов, приложенных к его личному делу;
- проверять и изменять данные в сопроводительном письме при изменении количества документов;
- распечатка сопроводительного письма;
- вести журнал сопроводительных писем.

Функцию формирование сопроводительного письма к личному делу несовершеннолетнего, оставшегося без попечения родителей, пересылаемого в другую организацию по запросу должен выполнять специалист отдела по опеке и попечительству.

3.2.3 Ведение журналов регистрации обращений граждан

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− ввода и корректировки сведений об обращении граждан, устроенных и не устроенных детей, опекунов и попечителей и кандидатов в опекуны и попечители;

− просмотра данных журналов сведений об обращении граждан, устроенных и не устроенных детей, опекунов и попечителей и кандидатов в опекуны и попечители;

− поиска сведений об устроенных и не устроенных детях, об опекунах и попечителях и кандидатов в опекуны и попечители;

− распечатка, как всего журнала, так и отдельных фрагментов.

Функцию ведение журналов регистрации обращений граждан, устроенных и не устроенных детей, опекунов и попечителей и кандидатов в опекуны и попечители должен выполнять специалист отдела по опеке и попечительству.

3.2.4 Работа с нормативной базой отдела по опеке и попечительству

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− представления и сбора всех нормативно-правовых документов отдела по опеке и попечительству;

− поиска необходимого нормативно-правового документа;

− просмотр необходимого нормативно-правового документа;

− распечатка необходимого нормативно-правового документа.

Функцию работа с нормативной базой отдела по опеке и попечительству должен выполнять специалист отдела по опеке и попечительству.

3.2.5 Формирование отчетов

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− Автоматического составления отчетов:

1) по составу детей, устроенных в семью или не устроенных в семью на воспитание;

2) курируемых детей;

3) детей, находящихся в муниципальных учреждениях;

4) по опекунам и попечителям;

5) по кандидатам в опекуны;

6) по выданным распоряжениям, разрешениям и заключениям;

− Распечатка отчетов

Функцию формирования отчетов должен выполнять специалист отдела по опеке и попечительству.

3.2.6 Ведение расходов отдела по опеке и попечительству

Функция считается реализованной, если предоставлена возможность:

− Вести отчетность по «Содержанию аппарата управления»:

1) услуг связи;

2) коммунальных услуг;

3) работы, услуги по содержанию имущества;

4) прочие работы, услуги

− Распечатка отчетов по «Содержанию аппарата управления».

Функцию ведения расходов отдела должен выполнять руководитель отдела по опеке и попечительству.

3.3 Моделирование ИС «Опека»

Модель (лат. «modulus» – мера) – объект-заместитель объекта-оригинала, обеспечивающий изучение некоторых свойств последнего; упрощенное представление системы для её анализа и предсказания, а также получения качественных и количественных результатов, необходимых для принятия правильного управленческого решения.

Моделирование – представление объекта моделью для получения информации о нём путём проведения экспериментов с его моделью.

Под термином «моделирование» обычно понимают процесс создания точного описания системы; метод познания, состоящий в создании и исследовании моделей.

Моделирование облегчает изучение объекта с целью его создания, дальнейшего преобразования и развития. Оно используется для исследования существующей системы, когда реальный эксперимент проводить нецелесообразно

из-за значительных финансовых и трудовых затрат, а также при необходимости проведения анализа проектируемой системы, т.е. которая ещё физически не существует в данной организации.

Для формирования модели используются:

− структурная схема объекта исследования, которая представлена в пункте 2.1.2;

− структурно-функциональная схема объекта исследования, представленная в пункте 2.1.3;

− схема расположения технических средств на объекте. ИС «Опека» будет расположена на каждом рабочем месте специалистов и будет доступна по локальной корпоративной сети;

− схема связи. Информационная система «Опека» рассчитана на то, что использовать ее могут только, для начала, специалисты отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних администрации Кировского района города Красноярска.

3.4 Интерфейс ИС «Опека»

В соответствии с ТЗ разработана схема данных ИС «Опека». Схема представлена на рисунке И.1 приложения И.

В рамках проектирования проведена частичная нормализация путем выделения справочных таблиц, например:

− Оперативные таблицы:

1) Ребенок

2) Опекуны и т.п.

− Справочные таблицы:

1) Должность

2) Тип документа

3) Степень родства и т.п..

Предполагаемый интерфейс ИС Опека представлен на рисунке 15.

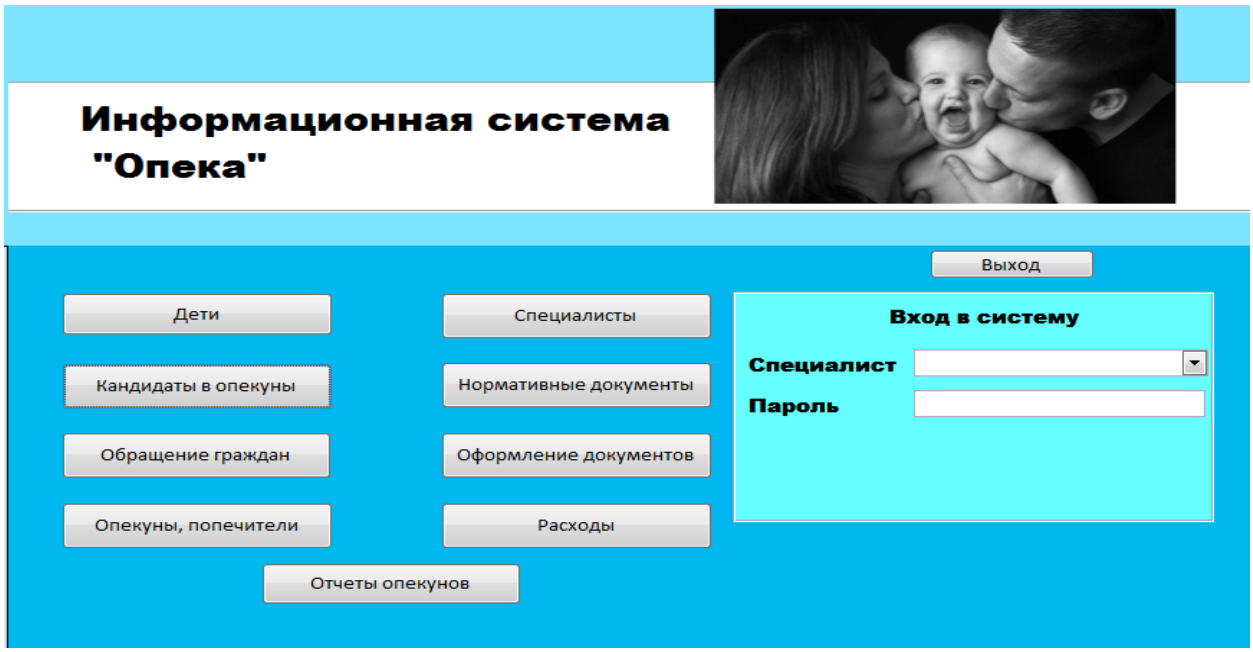

Рисунок 15 – Интерфейс Главной формы ИС «Опека»

Вход в систему будет осуществляться по процедуре аутентификации и авторизации. Для этого предложено окно «Вход в систему», изображенного на главной форме.

На главной форме представлены кнопки, при помощи которых будет осуществляться работа в системе.

Для работы с детьми нужно перейти в форму «Дети», интерфейс которой представлен на рисунке 16.

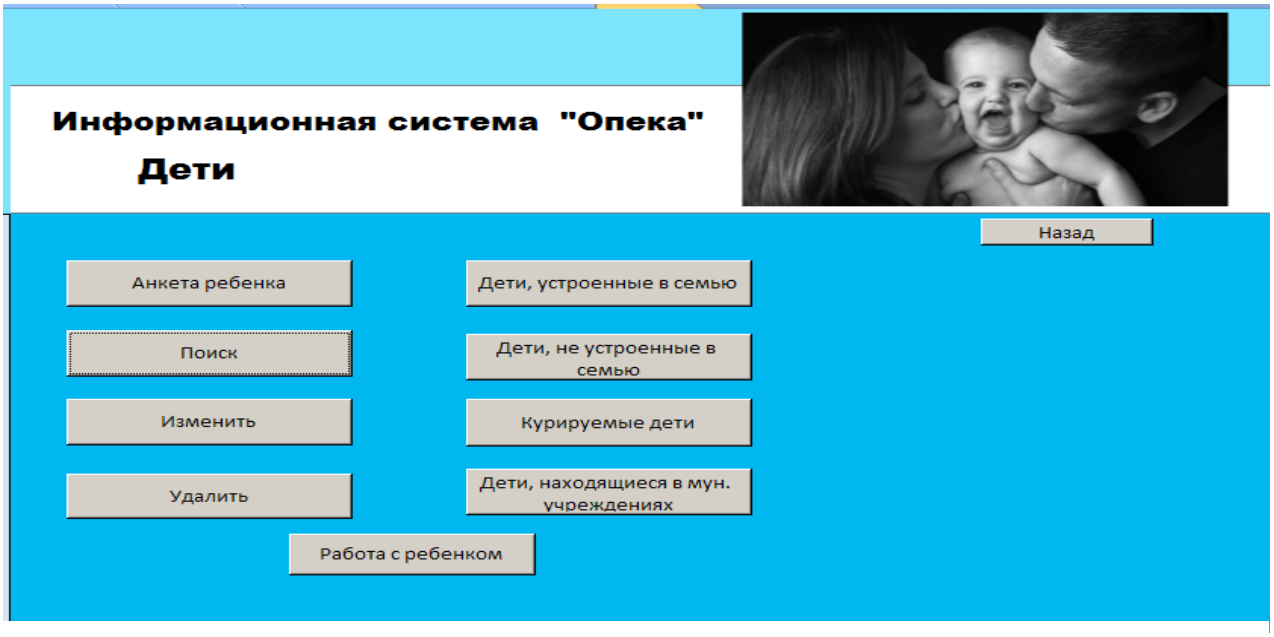

Рисунок 16 – Интерфейс формы «Дети» ИС «Опека»

Для того, чтобы создать новое личное дело ребенка, нужно работать с кнопкой «Анкета ребенка». Интерфейс формы «Анкета ребенка» представлен на рисунке 17.

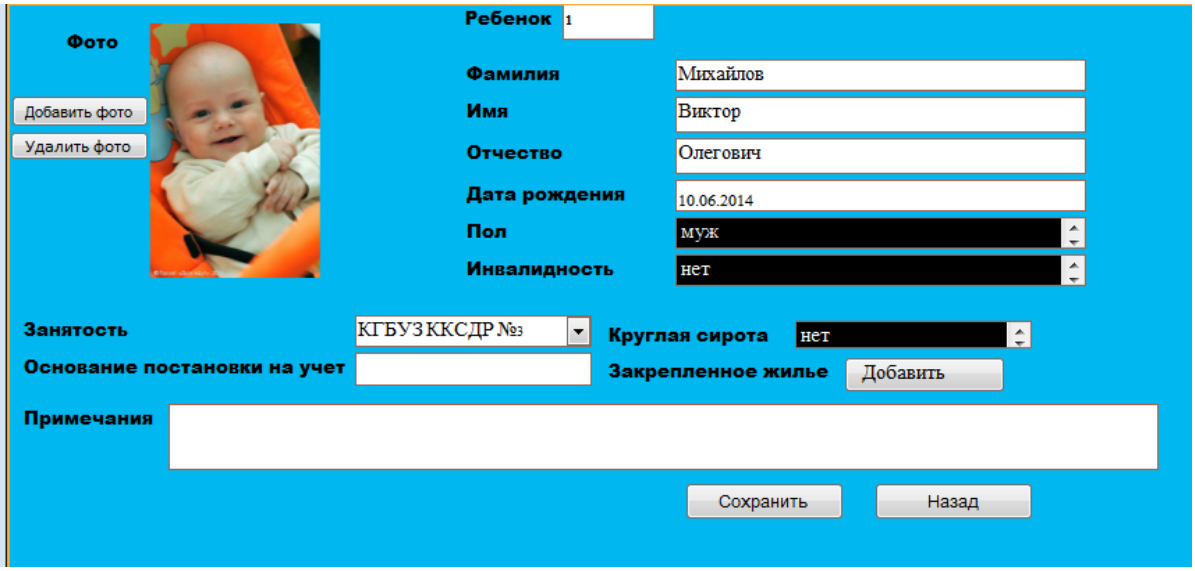

Рисунок 17 – Интерфейс формы «Анкета ребенка» ИС «Опека»

В предлагаемой ИС «Опека», в соответствии с ТЗ, будет выполняться функция доступа к нормативным документам. Интерфейс формы «Нормативная база» представлен на рисунке 18.

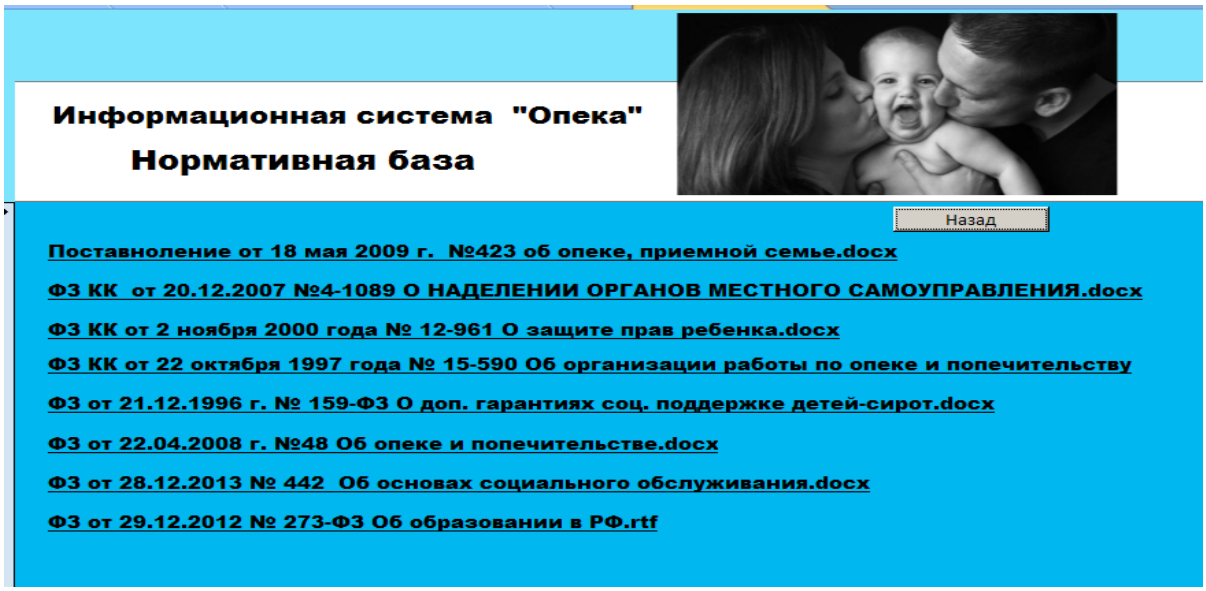

Рисунок 18 – Интерфейс формы «Нормативная база» ИС «Опека»

Дальнейшая разработка будет продолжена и проведена отделом информационных технологий администрации Кировского района г. Красноярска с консультативной помощью специалиста отдела по опеке и попечительству.

3.5 Оценка эффективности информационного взаимодействия отдела по опеке и попечительству при внедрении ИС «Опека»

Принимая решение о информатизации отдела по опеке, необходимо оценить предполагаемую эффективность ИС, которую в первом приближении можно определить, как разницу между совокупным доходом от использования ИС и затратами на ИС в течении ее жизненного цикла. Однако при принятии решения о внедрении ИС можно только приблизительно оценить совокупный доход, основываясь на практике внедрения аналогичных ИС [81]. Это связано прежде всего с тем, что на этапе внедрения ИС, а тем более на этапе принятия решения об автоматизации бизнес-процессов, практически невозможно определить экономический эффект в денежном выражении. Именно поэтому на данных этапах необходимо говорить только о прогнозных показателях, как правило качественных, тем более если речь идет о муниципальном управлении.

Основными факторами, обусловливающими эффективность информационной системы «Опека», являются:

– повышение функциональных характеристик;
– улучшение качества оказываемых услуг;
– снижение операционных расходов;
– улучшение использования активов [67].

Для того, чтобы определить эффективность внедряемой ИС для отдела по опеке, необходимо определить систему показателей эффективности автоматизируемых бизнес-процессов и провести их в прогнозную оценку.

Показателями эффективности работы отдела по опеке и попечительству:

– время оказания государственной услуги могут варьироваться от 5 дней до 18 лет и прописаны документально по каждому процессу, протекающему в данном отделе;

– корректность оформленных документов. Затруднительные ситуации возникают при некорректном заполнении документов (заявлений, обращений) со стороны граждан, так и со стороны сотрудников отдела ;

– количество обращений на 1 специалиста. В среднем количество обращений в день на 1 специалиста равно 50;

– количество жалоб. Жалобы поступают от граждан, муниципальных учреждений в отдел по опеке.

Исходя из описанных выше показателей эффективности отдела по опеке, можно сделать вывод, что они являются контролем работы данного отдела, и, необходимо провести их в прогнозную оценку. Прогнозируемые показатели процесса, ИС «Опека» и показатели удовлетворенности специалистов отдела опеки представлены в таблице 11.

Таблица 51 – Прогнозируемые показатели процесса, ИС «Опека» и показатели удовлетворенности специалистов отдела опеки

Показатель	Показатель времени	Показатель корректности	Показатель обращений	Показатель отзывов
Показатели процесса	Длительность цикла обработки запроса специалиста отдела; Длительность цикла создания нового личного дела; Длительность подготовки и сопровождения документов; Сокращение времени на оказание услуги	Корректность созданных документов; Актуальность информации в системе;	Число специалистов; Число граждан на одного специалиста;	Оптимизация процессов отдела опеки; Оптимизированный процесс создания документа, поиска информации и т.д.; Уровень информационной безопасности; Исполнительская дисциплина; Повышение производительности работы; Эффективность использования информации за счет уменьшения времени на поиск необходимой информации
Показатели ИС «Опека»	Срок актуальности системы	Корректность работы программы; Количество недоработок системы	Количество обращений граждан	Удовлетворенность специалиста опеки
Показатели удовлетворенности специалистов отдела опеки	Длительность использования ИС «Опека»	Возможность редактирования документов; Указание программы на допущенную ошибку при вводе данных	Способность оказать услугу большему числу граждан	Число жалоб

Таким образом, при внедрении ИС «Опека» необходимо учитывать представленные показатели для эффективного использования и качественного оказания услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной работе были реализованы задачи исследования, изучена предметная область и проведен анализ объекта исследования, т. е. отдела по опеке и попечительству, а также проведен анализ используемых ИКТ в объекте исследования и рассмотрен бизнес-процесс «Установления опеки (попечительства) над несовершеннолетним» с помощью двух моделей IDEF0 и DFD, реализованных в кроссплатформенной системе моделирования и анализа бизнес-процессов Ramus.

Предложены следующие рекомендации:

− разработать ИС «Опека», где будут учтены все кандидаты в опекуны и несовершеннолетние, оставшиеся без попечения родителей, нормативно правовая база работы отдела, готовые бланки (образцы) документов с возможностью их автоматического заполнения, вся входящая и исходящая информация отдела и т. д.;

− использовать сеть ViPNet Client для прямого обмена документами с разными организациями (с которыми взаимодействует отдел опеки и попечительства), для отправки запросов в организации и получения ответов с запрашиваемой информацией, не используя при этом Почту России и другие отделы администрации и организаций, для ускорения движения документов и получения информации;

− задействовать больше вспомогательных программ, позволяющих облегчить работу специалистов для работы с нормативной базой, программных обеспечений – для лучшего взаимодействия с организациями и учреждениями, баз данных и др. программных средств;

− обучить сотрудников отдела использовать все перечисленные ранее информационные системы и технологии в «полную силу», а также регулярно повышать квалификацию по жилищным вопросам;

− повысить информационную безопасность отдела, а именно:

а) повысить квалификацию персонала в области защиты информации путем проведения специальных собраний, семинаров или курсов;

б) повысить уровень информированности персонала, в частности о стратегических задачах, стоящих перед организацией (о чем было сказано ранее);

в) определить уровень доступа сотрудника к информации, хранящейся, в предложенной к разработке ИС «Опека»;

г) обеспечить своевременное выявление и ликвидацию на уровне высшего руководства предприятия проблем личных интересов. Наилучшим вариантом решения проблемы являются деловые взаимоотношения, когда во главу угла ставятся интересы организации, а не личные;

д) повысить уровень исполнения намеченной программы действий по созданию системы защиты информации;

е) повысить квалификацию сотрудников.

– оцифровать личные дела и документы, хранящиеся в архиве администрации, принадлежащие отделу по опеке и попечительству и создать базу учеба дел за все года;

– передать часть функций, а именно проведение обследования жилищно-бытовых условий граждан и составление акта обследования ЖБУ специалистам участковой социальной службы и комиссии по делам несовершеннолетних.

Затрат на совершенствование функциональных процессов и применение данных рекомендаций нет, данная информация не является окончательной, а лишь предположительной.

Разработан проект технического задания к ИС «Опека», с приложенными примерами интерфейса программы, ее форм и функций.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ [Электронный ресурс]: в ред. Указа (ред. от 04.11.2014) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2015) (29 декабря 1995 г.) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document /cons_doc_LAW_165345/

2 Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (принят ГД ФС РФ 16.09.2003) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа – http://www.consultant.ru/popular /selfgovernment/

3 Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федеральный закон от от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа – http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=173735

4 О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей [Электронный ресурс]: федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ (ред. от 31.12.2014) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_173312/

5 Об утверждении муниципальной программы «Информатизация города Красноярска» на 2015 год и плановый период 2016 – 2017 годов [Электронный ресурс]: Постановление администрации города Красноярска от 14. 11. 2014 г. № 738 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc; base=RLAW123;n=127536

6 Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в

отношении несовершеннолетних граждан [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 18 мая 2009 г. № 423 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 26.07.2010 N 559,… от 02.07.2013 N 558) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ document/cons_doc_LAW_158985/

7 О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 № 632-р (ред. от 10.03.2009) (06 мая 2008 г.) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_86005/

8 О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 – 2010 годах [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р (ред. от 10.03.2009) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ document /cons_doc_LAW_86001/?frame=1

9 Об утверждении структурных схем администраций районов в городе Красноярске [Электронный ресурс]: Распоряжение администрации г.Красноярска от 9 сентября 2013 г. N 195-Р (Выписка) // Справочная правовая система «Система ГАРАНТ». – Режим доступа: http://base.garant.ru /18678625/#ixzz3clhNGw6G

10 Федеральная программа «Подготовка и переподготовка резерва управленческих кадров (2010-2015 годы)» [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства РФ от 22 апреля 2010 г. № 636-р // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru /document/cons_doc_LAW_134743/?frame=5

11 О государственном суверенитете Российской Советской Федеративной Социалистической Республики [Электронный ресурс]: Декларация СНД РСФСР от 12.06.1990 № 22-1 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=39472

12 Положение об администрации района в городе Красноярске [Электронный ресурс]: Приложение к Распоряжению Главы города от 26 февраля 2007 г. №46-р (в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 14.08.2007 № 179-р, – от 02.04.2012 N 57-р) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW123;n=85109

13 Устав города Красноярска [Электронный ресурс]: от 24.12.1997. №В-62 (в редакции решений Красноярского городского Совета от 16.06.1998 № 13-102, от 02.06.1999 № 19-169, от 13.10.1999 № 20-204, от 18.12.2001 № 5-62, от 31.05.2005 № 6-106) // официальный сайт администрации г. Красноярска – Режим доступа: http://protown.ru/russia/city/articles/articles_1125.html

14 Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Утверждена Президентом Российской Федерации В.В. Путиным 7 февраля 2008 г. № Пр-212 // Министерство экономического развития Российской Федерации Минэкономразвития России. – Режим доступа: http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/inforientedsoc/doc20080207_01

15 Васильев А. А. Муниципальное управление / А. А. Васильев // Муниципальное управление: Конспект лекций / Н.Новгород: Издатель: Гладкова О.В., 2000. – 160 с.

16 Введение в методы и средства формального моделирования бизнеса [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие [для студентов напр. 230700.68 «Прикладная информатика» программы подг. 230700.68.00.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов»] / Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики ; сост. О. В. Богданова. - Красноярск: СФУ, 2013. – 44 с.

17 Елиферов В. Г., Репин В. В. Бизнес-процессы / В. Г. Елиферов., В. В. Репин // Бизнес-процессы: книга / Москва. 2005

18 Информационные технологии в экономике и управлении [Текст]: учебник для студентов вузов по экономическим специальностям / Санкт-Петербургский университет экономики и финансов [ФИНЭК]; под ред. В. В.

Трофимов. – М.: Юрайт, 2011. – 478 с

19 Омаров А.М. Социальное управление: некоторые вопросы теории и практики /А. М. Омаров // Социальное управление / Москва, 2012. – Стр. 126

20 Ойхман Е.Г., Попов Э.В. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е. Г. Ойхман, Э. В.Попов / Реинжиниринг бизнеса: книга. Москва. 1997. – 215 с.

21 Постовой, Н. В. Исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления Муниципальное право России: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. /Н.В. Постовой, В.В. Таболин, Н.Н. Черногор; под ред. Н.В. Постового. – М.: ИД «Юриспруденция», 2011. – 400 с.

22 Черников, Б. В. Информационные технологии управления [Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям 080507 «Менеджмент организации» и 080504 «Государственное и муниципальное управление»: рекомендовано УМО в области экономики, менеджмента, логистики и бизнес-информатики / Б. В. Черников. – Москва: Форум: ИНФРА-М, 2014. – 368 с.

23 Чиркин В.Е. / Государственное и муниципальное управление: Учебник. — М.:Юристъ, 2003. – 320с.

24 Хаммер М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Д. Чампи / Реинжиниринг корпорации: книга. Москва, 2009. – 316 с.

25 Lotus, Lotus Notes, Lotus Domino – документооборот, электронный документооборот, системы документооборота [Электронный ресурс]: Информационно-издательский центр «CONNECT!». – Режим доступа: http://www.lotusnotes.ru/

26 Администрация Кировского района [Электронный ресурс]: официальный сайт администрации г. Красноярска. – Режим доступа: http://www.admkrsk.ru/city/areas/kir/Pages/admin.aspx

27 Газета Компьютер Информ [Электронный ресурс]: ИКТ Санкт-Петербурга и Ленобласти Тираж 10 000. // Сайт «КИ» – Режим доступа: –

http://www.ci.ru

28 График повышения квалификации лиц, замещающих выборные муниципальные должности, муниципальных служащих Красноярского края на 2015 год [Электронный ресурс]: официальный сайт Красноярского края кадровой политики. – Режим доступа: http://www.kadry24.ru/competent /grafik/0/id/16028

29 Делопроизводство и Документооборот [Электронный ресурс]: Единая информационная система управления предприятием «Олимп» – Режим доступа: http://olimp.udm.ru/index.php/produkty-i-resheniya/produkty/clericalwork

30 Историческая справка о Кировском районе [Электронный ресурс]: официальный сайт администрации г. Красноярска. – Режим доступа: http://www.admkrsk.ru/city/areas/kir/Pages/history.aspx

31 Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года [Электронный ресурс]: Документы Правительства Российской Федерации. – Режим доступа: http://gov.garant.ru/document ?id=93274&byPara=1

32 Методологии моделирования бизнес-процессов [Электронный ресурс]: Экономическая библиотека. – Режим доступа: http://econom-lib.ru/3-40.php

33 Особенности правового регулирования муниципальной службы в РФ [Электронный ресурс]: Ассоциация «Совет муниципальных образований Хабаровского края». – Режим доступа: http://cmo.khabkrai.ru/tema-2-osobennosti-pravovogo-regulirovaniya-munici/

34 Политическое управление: научный информационно-образовательный электронный журнал. [Электронный ресурс]: Современное состояние «облачных технологий» для государственного и муниципального управления., 2013. – № 02 (05)

35 Практические подходы к улучшению бизнес-процессов [Электронный ресурс]: Козаченко А.В. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2010/11/24/ и1ис118|1епуе_Ы2пе8_ processov.html

36 Рейтинг стран мира по уровню развития информационно-коммуникационных технологий – информация об исследовании [Электронный ресурс]: Центр гуманитарных технологий. – Режим доступа: http://gtmarket.ru/ratings/ict-development-index/ict-development-index-info

37 Разработка информационной модели [Электронный ресурс]: электронные лекции. – Режим доступа: http://edu.dvgups.ru/METDOC/GDTRAN/YAT/ITIS/PROEK_INF_SIS/METOD/UMK_DO/frame/UMK_DO/M4/L7.htm

38 Способы подключения принтеров по сети Электронный ресурс]: «Спец-сервис» — сервисный центр компании «Ювит» . – Режим доступа: http://www.spec-service.com/Pages/143.htm

39 Электронное правительство. Госуслуги [Электронный ресурс]: Официальный сайт государственных услуг. – Режим доступа: gosuslugi.ru

40 Электронное правительство [Электронный ресурс]: Министерство экономического развития Российской Федерации Минэкономразвития России. – Режим доступа: http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/infOrientedSoc/?WCM_PageSize.556a41804309ce5898fbbb1aee474279=30

41 Ютинет.Ру [Электронный ресурс]: Официальный сайт интернет-магазина. – Режим доступа: http://krsnsk.utinet.ru/

42 ООО «Техническая документация» [Электронный ресурс]: Copyright. – Режим доступа: http://tdocs.su/8249

43 Рейтинг пользователей интернета в России в 2017 году. Рейтинг стран мира по уровню развития информационно-коммуникационных технологий – информация об исследовании [Электронный ресурс]: Центр гуманитарных технологий. – Режим доступа: http://mediascope.net/press/news/744498/

44 Историческая справка [Электронный ресурс]: сайт администрации Кировского района г. Красноярска. – Режим доступа: http://www.admkrsk.ru/city/areas/kir/Pages/history.aspx

45 Этапы проектирования баз данных [Электронный ресурс]: Алексеев

Е.Г., Богатырев С.Д. Информатика. Мультимедийный электронный учебник. – Режим доступа: http://inf.e-alekseev.ru/text/Etapy_bd.html

46 Введение в базы данных. [Электронный ресурс]: Зеленков Ю.А.1997 г. Центр Интернет ЯрГУ. – Режим доступа: http://www.mstu.edu.ru/study/materials/zelenkov/ch_5_1.html

47 ViPNet Client версия 3 [Электронный ресурс]: 1992 – 2017 ОАО «ИнфоТеКС». – Режим доступа: https://infotecs.ru/product/vipnet-client-versiya-3.html

48 Корпачёва Л.Н. Информационные системы в экономике: учеб. пособие / ГУЦМиЗ. - Красноярск, 2004. – 116 с.

49 Петров В.Н. Информационные системы: учеб.для вузов – М.: изд-во АСТ, 2003. – 687 с.

50 Осипов, Г. В. Становление информационного общества в России и за рубежом [Текст]: Учебное пособие / Г. В. Осипов, В. А. Лисичкин, М. М. Вирин; под общ. ред. В. А. Садовничий. - Москва: НОРМА; Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 304 с.

51 Титоренко Г.А. Информационные системы в экономике: учеб. пособие для вузов – М.: изд-во АСТ, 2008. – 463 с.

52 Сайт ARIS Community [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.ariscommunity.com/aris-express

53 Сайт Компьютер Пресс [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.compress.ru/article.aspx?id=21780&iid=995

54 Сайт Interface.ru [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.interface.ru/home.asp?artId=16175

55 Сайт Fox Manager [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.fox-manager.com.ua/fox-manager.html

56 Сайт WwwGrandars.ru [Электронный ресурс]: Электрон. энциклопедия. – Режим доступа: http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/organizacionnaya-struktura.html

57 Тюкин, И. Ю. Адаптация в нелинейных динамических системах

[Текст] / И. Ю. Тюкин, В. А. Терехов; предисл. Г. Г. Малинецкий. – Изд. стер. – Москва: URSS: Издательство ЛКИ, 2014. – 381 с.

58 Системный анализ и информационные технологии [Текст]: пятая международная конференция САИТ-2013, 19-25 сент. 2013 г.: труды: в 2-х т. / Рос. акад. наук, Рос. акад. наук, Отд-ние нанотехнологий и информ. технологий, Рос. акад. наук, Ин- системного анализа, Рос. акад. наук, Сиб. отд-ние, Ин-т вычислит. моделирования, Сиб. федерал. ун-т, Сиб. гос. аэрокосм. ун-т им. М. Ф. Решетнева. – Красноярск: ИВМ СО РАН, 2013. Т. 1. – 2013. – 341 с.

59 Тельнов, Ю. Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная методология / Ю. Ф. Тельнов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 320 с.

60 Харрингтон, Дж. Совершенство управления процессами. Искусство совершенствования управления процессами / Дж. Харрингтон; под науч. ред. В. В. Брагина; – М.: Стандарты и качество, 2007. – 192 с.

61 Репин В. В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация / В. В. Репин. – М.: Стандарты и качество, 2007. – 240 с.

62 Харрингтон, Дж., Эссепинг, К. С., Харм Ван Нимвеген. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, Анализ, Управление, Оптимизация / Дж. Харрингтон, К. С. Эссепинг, Харм Ван Нимвеген; пер. с англ. - СПб: Азбука, Бмикро - 2009. - 430 с.

63 Бизнес-инжиниринговые технологии [Электронный ресурс]: Информационно-методические материалы по построению систем управления, примеры бизнес-моделей и процессов организаций. – Москва, 2003. – Режим доступа: http://www.betec.ru.

64 Современные технологии управления бизнесом [Электронный ресурс]: Автоматизация бизнес-процессов предприятий, создание информационных систем, разработка систем электронного документооборота и внедрение управленческих технологий. - Санкт-Петербург, 2005. Режим доступа: http://www.piter-soft.ru

65 Васильева, Л.С. Финансовый анализ: учебник / Л.С. Васильева,

М.В. Петровская – М.: КНОРУС, 2006 г. – 544 с.

66 Вертакова, Ю.В. Интеграция подходов к управлению современной организацией: монография / Ю.В. Вертакова, Е.В. Харченко, С.С. Железняков [и др.]; под ред. Ю.В. Вертаковой. – ЮЗГУ, 2010. – 525 с.

67 Вертакова Ю.В. Оценка экономической эффективности инновационно-ориентированных интегрированных структур и выбор управленческих решений повышения результативности взаимодействий / Ю.В. Вертакова, О.О. Ватутина // Известия Юго-Западного государственного университета. 2012. № 1-2. С. 112–117.

68 Градов А.П. Стратегия экономического управления предприятием: учебное пособие – СПб.: СПбГТУ, 1993. – 112 с.

69 Гращенко Н.Ю. Опыт применения экономико-математических моделей в практической деятельности малого бизнеса / Е.С.Хедрот Н.Ю.Гращенко // XL Неделя науки СПбГПУ: материалы международной научно практической конференции. Ч. XIV. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2011. – С. 157

70 Гусаров, Ю.В. Управление: динамика неравновесности / Ю.В. Гусаров. – М.: Экономика, 2003. – 382 с.

71 Давыденко, Е.А. Особенности использования концепции ССП (Balanced Score Cards) для малых и средних отечественных предприятий / Е.

72 Карлофф, Б. Деловая стратегия: Пер. с англ. / Науч. ред. и авт. послесл. В.А. Приписнов. – М.: Экономика, 1991. – 238 с.

73 Кастельс, М. Информационная эпоха. Экономика, общество и культура: Пер. с англ. / М. Кастельс – М.:ГУ-ВШЭ, 2000 – 608 с.

74 Кибернетика и менеджмент / Стаффорд Бир: пер. англ. В. Алтаев. – М.: КомКнига, 2011. – 280 с.

75 Кини, Р.Л. Принятие решений при многих критериях: предпочтения и замещения: Пер. с англ. / Под ред. И.Ф. Шахнова. – М.: Радио и реинжиниринг, 1981. – 560с.

76 Клейнер, Г.Б. Стратегия предприятия / Г.Б. Клейнер – М.: «Дело»

АИХ, 2008. – 568 с.

77 Ковалев, В. В. Финансовый анализ: методы и процедуры / В.В. Ковалев. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 560 с.

78 Леонтьев, Е.Д. Влияние внутренних и внешних параметров малого инженера реинжиниринга на результат его деятельности / Е.Д. Леонтьев // Перспективы развития информационных технологий: сборник материалов XVI Международной научно-практической конференции. – Новосибирск: Издательство ЦРНС, 2014. С. 45-50.

79 Леонтьев, Е.Д. Влияние особенностей малого предприятия реинжиниринга на анализ его деятельности / Е.Д. Леонтьев // Научная перспектива. – 2013. – № 11- 45. С. 60-61.

80 Леонтьев, Е.Д. Классификация телекоммуникационных услуг / А.М. Потапенко, Е.Д. Леонтьев // Актуальные проблемы инфотелекоммуникаций: сборник материалов Второй региональной научно-практической конференции. – Курск: Издательство ЮЗГУ, 2010. С. 136-141.

81 Леонтьев, Е.Д. Лояльность потребителей как критерий оценки эффективности менеджмента компании (на примере телекоммуникационного инженера) / В.А. Плотников, Е.Д. Леонтьев // Управленческое консультирование. – 2014. – № 8. С. 81-87 162

82 Мейер, Маршал В. Оценка эффективности бизнеса / Маршал В. Мейер: [Пер. с англ. А.О. Корсунской]. – М.: ООО «Вершина», 2004. – 272 с.

83 Менар, К. Экономика организаций: Пер. с франц. / Под ред. А.Г. Худокормова. – М.: Инфра-М, 1996. – 160 с.

84 Нейросетевые технологии в финансово-экономической деятельности [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://rudocs.exdat.com/docs/index-35575.html?page=12

85 Нелинейный метод главных компонент. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://pca.narod.ru/

86 Особенности маркетинга в телекоммуникациях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.nii-ecos.ru/?a=23

87 Особенности развития предприятий в условиях эволюционной экономики: монография / ФГБОУ ВПО «Гос. ин-т экономики и торговли» ; под общ. ред. С.В. Шманева. – Орел: Картуш, 2012. – 193 с.

88 Отенко, И.П. Методологические основы управления потенциалом предприятия. Научное издание / И.П. Отенко. – Х.: ХНЭУ, 2004. – 216 с. 28. Павлова Л.Н. Финансовый менеджмент в предприятиях и коммерческих организациях. Управление денежным оборотом. / Л.Н. Павлова. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 392с.

89 Унифицированный язык моделирования [Электронный ресурс]: Статья. – Режим доступа: http://www.interface.ru

90 Моделирование [Электронный ресурс]: информационный портал. – Электронные данные – Режим доступа: http://festival.1september.ru

91 Хаммер, М. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Д. Чампи. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 201. – 288 с.

92 Храмцовская, Н. А. Современные идеи и опыт в области государственного управления: Межведомственное электронное взаимодействие / Н. А. Храмцовская. – М.: Полиграфия Дизайн, 2010. – 176 с.

93 Центр креативных технологий [Электронный ресурс]. / Статья. – Режим доступа: http:// www.inventech.ru

94 Центр креативных технологий [Электронный ресурс]: новостное интернет издание – Режим доступа: http://inventech.ru

95 Цуканова, О. А. Методология и инструментарий моделирования бизнес-процессов: учебное пособие / О. А. Цуканова. – СПб.: Университет ИТМО, 2015. – 100 с.49.

96 Чернявский, Д. И. Моделирование и реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / Д. И. Чернявский, Д. В. Рудаков. – Омск: ОмГТУ, 2010. – 84 с..

97 Алпатов Ю.М. Местное городское самоуправление в системе публичной власти в Российской Федерации / Ю.М. Алпатов // Адвокат. – 2009. – No 2. – С. 103.

98 Алешкова Н.П. Конституционно-правовые основы муниципального правотворчества в Российской Федерации: монография / Н.П. Алешкова. – Екатеринбург: Уральская государственная юридическая академия, 2012. – 260 с.

99 Авакьян С.А. Муниципальное право России / С.А. Авакьян, В.Л. Лютцер, Н.Л. Пешин, В.А. Вавицкий, Н.С. Тимофеев. – М., 2011. – С. 163.

100 Арутюнян Г.Г. Конституционное право: энциклопедический словарь / Г.Г. Арутюнян, М.В. Баглай. – М.: Норма, 2006. – 853 с.

101 Антонова Л.И., Вопросы теории локального правового регулирования. Автореф. дисс. ... д-ра юрид. наук / Л.И. Антонова. – Л., 1988. – 39 с.45.

102 Арбузкин А.М. Народовластие в свете современных конституций / А.М. Арбузкин // Вестник Московского государственного университета. Сер.11. Право. – 2010. – No 1. – С. 37.

103 Баранов П.П. Конституционная легитимность государственной власти в России / П.П. Баранов, А.И. Овчинников // Государственная власть и местное самоуправление. – 2014. – No 7. – С. 3-8.

104 Белоусова Е.В. Представительные органы местного самоуправления как органы публичной власти / Е.В. Белоусова // Административное муниципальное право. – 2011. – No 4. – С. 9 -11

105 Балыхин А.Г. Соотношение принципов политической системы государства и принципов местного самоуправления / А.Г. Балыхин // Государственная власть и местное самоуправление. – 2013. – No 1 . – С. 12-16.

106 Безруков, А.В. Государственная и муниципальная власть в системе единой публичной власти России / А.В. Безруков // Государственная власть и местное самоуправление. – 2015. – No 6. – С. 23-28.

107 Васильев В.И. Местное самоуправление на пути централизации и сокращения выборности / В.И. Васильев // Журнал российского права. – 2015. – No 9. – С. 149-161.

108 Васильев В.И. Муниципальное право России: учебник. 2-е изд.,

перераб. и доп. / В.И. Васильев. – М.: Юстицинформ, 2012. – 680 с.

109 Васильев В.И. О полноте статуса муниципального выборного лица / В.И. Васильев // Журнал российского права. – 2005. – No 12 – С. 47.

110 Выдрин И.В. Муниципальное право России / И.В. Выдрин. – М., 2012. – С. 185.57.

111 Василевич Г.А., Гацук М.В. Проблемы повышения эффективности функционирования местных органов представительной власти // Выборы и иные формы непосредственной демократии в системе местного самоуправления: модернизация, эффективность, ответственность. Материалы Международной научно-практической конференции (г.Самара, 2-5 июня 2011 г.) /Под ред. к.ю.н., проф. В.В. Полянского, к.ю.н. В.Э.Волкова. – Самара: Изд-во «Самарский университет», 2012. – С. 223.

112 Акулов В.Б., Рудаков М.Н. Теория организации: Учебное пособие – Петрозаводск: ПетрГУ, 2002. – 144 с.

113 Информационный портал [Электронный ресурс]: информационный портал. – Режим доступа: http://www.bpms.ru/intro/index.html

114 Коптелов А. Выбор информационной системы для управления бизнес-процессами //Финансовая газета. – 2009. – № 24.

115 Реинжиниринг бизнес-процессов и информационные технологии [Электронный ресурс]: – Попов Э.В., Шапот М.Д. – Режим доступа: http://www.osp.ru/os/1996/01/178805/

116 Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов/Пер. с англ., под ред. Н.Д. Эриашвили. – М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. – 224 с.

117 Анализ процессов поддержки социального предпринимательства в муниципальном управлении города Красноярска. Поспелова Е. А. [Электронный ресурс]: Международная научно-практическая конференция «Восточный вектор: социально-экономическое развитие Красноярского края» публикация. Режим доступа – http://www.sfu-kras.ru/staff/14529;

118 Интернет как инструмент продвижения социального

предпринимательства в муниципальном управлении города Красноярска. Поспелова Е. А. [Электронный ресурс]: Студенческий научный форум 2016. Режим доступа – https://www.scienceforum.ru/2016/1460/18416;

119 Анализ платформы SAP на производственных и муниципальных организациях. Поспелова Е. А., Коноваленко А. В. [Электронный ресурс]: Студенческий научный форум 2017. Режим доступа – https://www.scienceforum.ru/2017/2314/28247;

120 Реинжиниринг бизнес-процессов на основе мультиагентного подхода. Поспелова Е.А. [Электронный ресурс]: Электронный сборник материалов международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Проспект Свободный-2016». Режим доступа – http://nocmu.sfu-kras.ru/digest2016/src%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8.pdf

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ВЫПИСКА ИЗ СТ. 45 УСТАВА Г.КРАСНОЯРСКА

ФОРМА А.1 – ВЫПИСКА ИЗ СТ. 45 УСТАВА Г. КРАСНОЯРСКА

Статья 45. Компетенция администрации города

1. Администрация города в установленном настоящим Уставом и другими правовыми актами города порядке осуществляет следующие полномочия:

1) разрабатывает и исполняет бюджет города;

2) распоряжается и управляет имуществом, находящимся в городской собственности;

3) разрабатывает и осуществляет планы и программы развития города;

4) осуществляет отдельные государственные полномочия, переданные органам городского самоуправления федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации;

5) принимает меры по обеспечению законности, прав и свобод лиц, проживающих на территории города, охране собственности и общественного порядка, борьбе с преступлениями и другими правонарушениями в городе;

6) обеспечивает организацию мероприятий по охране окружающей среды в границах города;

7) от имени города осуществляет муниципальные внутренние заимствования (в том числе путем выпуска муниципальных ценных бумаг) и выдает муниципальные гарантии другим заемщикам для привлечения кредитов (займов), управляет муниципальным долгом;

7.1) осуществляет полномочия в области регулирования тарифов и надбавок организаций коммунального комплекса, которые в соответствии с федеральным законом отнесены к компетенции органа регулирования муниципального образования;

7.2) реализует функции органа, уполномоченного на осуществление контроля в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд;

7.3) разрабатывает и утверждает схему размещения нестационарных торговых объектов в порядке, установленном законодательством;

8) осуществляет иные полномочия, предусмотренные действующим законодательством, подзаконными актами, нормативными правовыми актами города.

2. Реализуя указанные в пункте 1 настоящей статьи полномочия, администрация города осуществляет нормотворческую, распорядительную и исполнительную деятельность.

2.1. Администрация города в лице уполномоченных органов организует и осуществляет в рамках своей компетенции муниципальный контроль. Реализуя указанные полномочия, администрация города определяет структуру, полномочия, функции и порядок деятельности уполномоченных органов, принимает административные регламенты проведения контрольных проверок, организует мониторинг эффективности муниципального контроля, осуществляет иные полномочия, предусмотренные законодательством.

3. Администрация города действует в рамках своей компетенции и не вправе в одностороннем порядке принимать к своему рассмотрению вопросы, отнесенные к компетенции органов государственной власти или других органов местного самоуправления [13].

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ АДМИНИСТРАЦИИ КИРОВСКОГО РАЙОНА Г. КРАСНОЯРСКА

Рисунок Б.1 – Организационная модель администрации Кировского района г. Красноярска

ПРИЛОЖЕНИЕ В
ДОКУМЕНТООБОРОТ ОТДЕЛА ПО ОПЕКЕ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВУ

Таблица В.1 – Сводная таблица документов отдела по опеке и попечительству Кировского района г. Красноярска

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
1.	Распоряжение «О разрешении снятия денежных средств со счета несовершеннолетнего»	Разрешение либо опекуну, либо законному представителю снимать денежные средства со счета, открытого на имя несовершеннолетнего опекаемого ребенка	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Опекуну (попечителю), законному представителю, организации	По запросу: опекуна (попечителя), законного представителя, организации соответственно	Пакет документов, как на ребенка, так и на заявителя; расчетный счет; заявление или обращение
2.	Заявление о снятии денежных средств со счета, открытого на имя несовершеннолетнего	Основание на рассмотрение и выдачу распоряжения о снятии денежных средств со счета, открытого на имя несовершеннолетнего	От опекуна, (законного представителя, несовершеннолетнего (при достижении возраста – 10 лет))	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	При наличии основания для снятия денежных средств	Документы, удостоверяющие личность, как опекуна (попечителя, законного представителя), так и несовершеннолетнего; финансово-лицевой счет; сберегательная книжка; заявление о снятии денежных средств со счета, открытого на имя несовершеннолетнего
3.	Заявление о выдаче заключения быть кандидатом в опекуны-усыновители	Рассмотрение кандидата в опекуны (попечители)	От физического лица	Отделу по опеке и попечительству	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность
4.	Распоряжение «Об установлении опеки (попечительства) в отношении несовершеннолетнего»	Разрешение физическому лицу или законному представителю быть опекуном (попечителем) ребенка	От отдела по опеке и попечительству	Кандидату в опекуны (попечители)	По запросу физического лица, законного представителя	Пакет документов кандидата в опекуны (попечители); пакет документов несовершеннолетнего; заключение о передаче под опеку (предварительную опеку) или попечительство

Продолжение таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
5.	Заявление о выдаче заключения о передаче под опеку (попечительство) несовершеннолетнего;	Рассмотрение кандидата в опекуны (попечители)	От физического лица, законного представителя	Отделу по опеке и попечитель-ству в отношении несовершен-нолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность
6.	Заявление о выдаче заключения о возможно-сти быть приемным родителем несовершеннолетнего	Рассмотрение кандидата в приемные родители				
7.	Заявление о выдаче заключения о передаче под предварительную опеку (попечительство) несовершеннолетнего	Рассмотрение дела по передаче несовершеннолетнего под опеку				
8.	Акт обследования жи-лищно-бытовых условий кандидата в опекуны (попечители)	Обследование жилищно-бытовых условий кандидата в опекуны (попечители)	От отдела по опеке и попечительст-ву в отношении несовершенно-летних	Кандидату в опекуны (попечители)	В теч. 3х дней со дня обращения гражданина	Заявление о выдаче заключения (см. пункт с 3,5,6,7 данной таблицы); пакет документов кандидата в опекуны (попечители)
9.	Распоряжение «О назначении опекуна (попечителя) несовершеннолетнему»	Разрешение органам опеки и попечительства назначить опекуна (попечителя) несовершеннолетнему	От отдела по опеке и попечительст-ву в отношении несовершенно-летних	Кандидату в опекуны (попечители)	По запросу фи-зического лица, законного представителя	Пакет документов кандидата в опекуны (попечители); пакет документов несовершеннолетнего

Продолжение таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
10.	Заключение о возможности быть опекуном (попечителем) несовершеннолетнего	Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Кандидату в опекуны	В теч. 3х дней после подачи заявления о возможности выть приемным родителем несовершеннолетнего	Акт обследования жилищно-бытовых условий кандидата в опекуны (попечители); заявление кандидата (см. пункты с 3-7 данной таблицы); пакет документов кандидата в опекуны (попечители)
11.	Заключение о возможности быть приемным родителем несовершеннолетнего	Разрешение гражданину быть приемным родителем несовершеннолетнего		Кандидату в приемные родители		
12.	Заключение о передаче под опеку (предварительную опеку) или попечительство несовершеннолетнего	Разрешение передать несовершеннолетнего под опеку (предварительную опеку) или попечительство		Кандидату в опекуны		
13.	Распоряжение «О снижении брачного возраста несовершеннолетнего»	Разрешение несовершеннолетнему вступить в брак ранее 18 лет	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Несовершеннолетнему	После рассмотрения заявления несовершеннолетнего о снижении брачного возраста	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего; согласие родителей (жениха и невесты); справка о беременности или документ, на основании которого будет выдано распоряжение; заявление о снижении брачного возраста несовершеннолетнего
14.	Заявление о снижении брачного возраста несовершеннолетнего	Основание на выдачу разрешения «О снижении брачного возраста несовершеннолетнего»	Несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего

Продолжение таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
15.	Распоряжение «О смене фамилии и имени несовершеннолетнего»	Разрешение сменить фамилию и имя несовершеннолетнего	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Опекуну (попечителю), законному представителю несовершеннолетнего	В теч. 3х дней со дня подачи заявления о смене фамилии и имени несовершеннолетнего	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя, законного представителя) и ребенка; письменное согласие ребенка (с 10 лет); Заявление о смене фамилии и имени несовершеннолетнего
16.	Заявление о смене фамилии и имени несовершеннолетнего	Основание для рассмотрения случая о смене фамилии и имени несовершеннолетнего	От опекуна (попечителя, законного представителя) несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документ, удостоверяющий личность опекуна (попечителя, законного представителя) и несовершеннолетнего, согласие несовершеннолетнего (с 10 лет)
17.	Распоряжение «О разрешение сделки с недвижимым имуществом несовершеннолетнего»	Разрешает совершать куплю-продажу жилого помещения, принадлежащего несовершеннолетнему на праве собственности	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Опекуну (попечителю), законному представителю несовершеннолетнего	В теч. 3х дней со дня подачи заявления о даче распоряжения на разрешение сделки с недвижимым имуществом несовершеннолетнего	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя, законного представителя) и ребенка; документы о праве собственности ребенка; предварительный договор купли-продажи недвижимости, полный пакет документов на покупаемое и продаваемое жилье; заявление о выдаче разрешения на совершение купли-продажи жилого помещения
18.	Заявление о выдаче разрешения на совершение купли-продажи жилого помещения несовершеннолетнего	Основание для выдачи распоряжения «О разрешении сделки с недвижимым имуществом несовершеннолетнего»	От опекуна (попечителя), законного представителя несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя), законного представителя

Продолжение таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
19.	Распоряжение «О выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего»	Разрешение выплаты денежных средств на содержание несовершеннолетнего опекаемого	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Опекуну, попечителю	В теч. 3х дней со дня подачи заявления о выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя); выписка из финансово-лицевого счета; заявление о выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего
20.	Заявление о выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего	Основание для выдачи распоряжения о выплате денежных средств на содержание несовершеннолетнего	От опекуна (попечителя)	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность опекуна (попечителя)
21.	Разрешение «Об уходе за престарелым родственником»	Разрешение несовершеннолетнему ухаживать за престарелым родственником	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Несовершеннолетнему	В теч. 3х дней со дня подачи заявления об уходе за престарелыми	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего сведения о престарелом гражданине; заявление о выдаче разрешения об уходе за престарелым родственником несовершеннолетнего
22.	Заявление о выдаче разрешения об уходе за престарелым родственником несовершеннолетнего	Основание дачи разрешения об уходе за престарелым родственником	От несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего и его родственников; сведения о престарелом гражданине

Продолжение таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
23.	Разрешение на возврат ребенка в семью	Разрешение на возврат ребенка в семью	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Опекуну (попечителю), законному представителю несовершеннолетнего	В теч. 3х дней со дня подачи заявления возврате ребенка в семью	Заявление о возврате ребенка в семью; пакет документов на опекуна (попечителя), законного представителя несовершеннолетнего; письменное согласие несовершеннолетнего (с 10 лет);
24.	Заявление о возврате ребенка в семью	Основание для выдачи разрешения на возврат ребенка в семью	От опекуна (попечителя), законного представителя несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего и его опекуна (попечителя, законного представителя), пакет документов на опекуна
25.	Разрешение на посещение ребенка	Разрешение на посещение ребенка	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Законному представителю несовершеннолетнего, родственнику несовершеннолетнего	В теч. 3х дней со дня подачи заявления на выдачу разрешения на посещение ребенка	Документы, удостоверяющие личность законного представителя, родственника; медицина на родственника, заявление на выдачу разрешения на посещение ребенка
26.	Заявление на выдачу разрешения на посещение ребенка	Основание для выдачи разрешения на посещение ребенка	От законного представителя, родственника несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность законного представителя, родственника; медицина на родственника

Продолжение таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
27.	Распоряжение о разрешении выезда несовершеннолетних за пределы РФ	Разрешение на выезд заграницу несовершеннолетнего	От отдела по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	Гос. учреждение, в котором находятся несовершеннолетние	По запросу гос. учреждения	Полный комплект документов на детей, пакет документов на сопровождающего: договор с тур. фирмой; приказ на сопровождающего; заявление на выдачу распоряжения о разрешении выезда несовершеннолетних за пределы РФ
28.	Заявление на выдачу распоряжения о разрешении выезда несовершеннолетних за пределы РФ	Основание для выдачи распоряжения о разрешении выезда несовершеннолетних за пределы РФ	От гос. учреждение, в котором находятся несовершеннолетние	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В период планирования поездки за границу РФ	Информация о детях; тур. фирме; сопровождающем
29.	Заявление по вопросу места жительства несовершеннолетнего	Определить место жительства несовершеннолетнего	От физического лица	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность физического лица; пакет документов на ребенка; документы на жил. площадь; акт обследования жилищно-бытовых условий
30	Заявление об определении места и времени встречи с ребенком	Определение места и времени встречи с ребенком	От физического лица	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В приемные дни	Документы, удостоверяющие личность физического лица; пакет документов на ребенка; режим дня ребенка, график посещений
31.	Судебная повестка на участие в судебном процессе	Уведомление о явке в суд	От суда	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	В будние дни	Информация о несовершеннолетнем и делу, в котором он принимает участие; информация об опекуне, законном представителе несовершеннолетнего

Продолжение таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
32.	Путевка о направлении несовершеннолетнего в гос. учреждение	Подтверждение о направлении несовершеннолетнего в гос. учреждение	Министерст-во здраво-охранения, министерство социальной политики	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершенно-летних	Когда ребенка переводят в гос. учреждение для детей-сирот	Ходатайство о выдаче путевки на несовершеннолетнего в гос. учреждение; личное дело несовершеннолетнего
33.	Ходатайство о выдаче путевки на несовершеннолетнего в гос. учреждение	Позволяет поместить несовершеннолетнего в гос. учреждение	От отдела по опеке и попе-чительству	В министерст-во образования г. Красноярска	По запросу о выдаче путевки	Пакет документов на ребенка, подтверждающий, что он остался без попечения родителей
34.	Сопроводительное письмо к пакету докумен-тов	Описывает предоставленные документы	От отдела по опеке и попе-чительству	В любую др. опеку, по месту жительства физ. лица	По запросу документов	Пакет документов, передаваемый в любую другу опеку
35.	Ходатайство о невозможности присутствия третьего лица	Об отказе присутствия в суде	От отдела по опеке и попе-чительству	В суд	Сразу после запроса суда о явке на судебное заседание	Запрос суда на присутствие во время судебного процесса
36.	Исковое заявление в суд об ограничении в родительских правах	Основание для судебного процесса	От отдела по опеке и попе-чительству	В суд	По требованию	Пакет документов на несовершеннолетнего, его родителей (документы, на основании чего родителей ограничат в родительских правах)
37.	Исковое заявление о лишении родительских прав					Пакет документов на несовершеннолетнего, документы, на основании чего родителей лишат родительских правах

Продолжение таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
38.	Исковое заявление в суд о признании несовершеннолетнего без попечения родителей	Основание для судебного процесса	От отдела по опеке и попечительству	В суд	По требованию	Пакет документов на несовершеннолетнего, медицинское заключение
39.	Исполнительный лист о выплате алиментов	Подтверждение о взыскании алиментов	От отдела по опеке и попечительству	В отдел судебных приставов	По требованию	Информация об исполнительном листе, о лишении родительских прав
40.	Исполнительный лист о лишении родительских прав	Подтверждение о лишении родительских прав	От суда	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних		Решение суда о лишении родительских прав
41.	Исполнительный лист о передаче несовершеннолетнего в гос. учреждение для детей-сирот	Подтверждение о передаче несовершеннолетнего в гос. учреждение для детей-сирот	От суда	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	По требованию	Решение суда о передаче несовершеннолетнего в гос. учреждение для детей-сирот
42.	Акты с информацией о детях, находящихся в трудной жизненной ситуации	Отслеживание детей в трудной жизненной ситуации	От полиции	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	По требованию	Документы на детей, их родителей, акты
43.	Анкета ребенка	Ставит на учет несовершеннолетнего в региональный банк данных	От отдела по опеке и попечительству	В региональный банк данных	По запросу регионального банка данных	Свидетельство о местонахождении ребенка

Окончание таблицы В.1

№ п/п	Наименование документа	Функции документа	От кого	Кому	Когда	Исходная информация для составления документа
44.	Ежемесячный мониторинг	Отчет за месяц о проделанной работе в отделе	От отдела по опеке и попечительству	В министерство образования	Ежемесячно	Анализ всей деятельности за месяц
45.	Заявление о невозможности принять несовершеннолетнего на воспитание в семью	Подтверждение отказа от несовершеннолетнего	От родственников несовершеннолетнего	Отделу по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних	При оформлении опеки на несовершеннолетнего	Документы, удостоверяющие личность родственников
46.	Исковое заявление в суд о невыполнении физическим лицом условий распоряжения	Рассмотрение заявления органа опеки о невыполнении физическим лицом условий распоряжения	От отдела по опеке и попечительству	В суд	При невыполнении условий распоряжения	Распоряжение (условия которого не выполнены); пакет документов на родителей и несовершеннолетнего

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ
ОТДЕЛА ПО ОПЕКЕ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВУ

ФОРМА Г.1 – ХОДАТАЙСТВО О НЕВОЗМОЖНОСТИ ПРИСУТСТВИЯ ТРЕТЬЕГО ЛИЦА

АДМИНИСТРАЦИЯ
КИРОВСКОГО РАЙОНА
В ГОРОДЕ КРАСНОЯРСКЕ

Академика Вавилова ул., 56
г. Красноярск, 660025
тел. (8-391) 213-28-16
факс (8-391) 265-77-29
e-mail: kir@admkrsk.ru
www.admkrsk.ru
ИНН/КПП 2461015203/246101001

_____№_____

На № _____ от _____

Судье Ленинского
района г. Красноярска

Е.Н. Ивановой

ул. Коломенская, д. 43б,

Ходатайство

о невозможности присутствия третьего лица

В суде Ленинского района г. Красноярска рассматривается гражданское дело по иску администрации Ленинского района г. Красноярска к _____ об отмене усыновления.

Суд привлек представителя отдела опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних администрации Кировского района в г. Красноярске к участию в рассмотрении данного дела.

Просим провести рассмотрение гражданского дела в отсутствие специалиста отдела опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних администрации Кировского района в г. Красноярска и вынести решение в соответствии с законодательством.

Заместитель руководителя А.В.Никонов

ФОРМА Г.2 – ЗАКЛЮЧЕНИЕ О ВОЗМОЖНОСТИ ГРАЖДАНИНА БЫТЬ УСЫНОВИТЕЛЕМ, ОПЕКУНОМ (ПОПЕЧИТЕЛЕМ)

Приложение N 13
к Порядку формирования, ведения
и использования государственного
банка данных о детях, оставшихся
без попечения родителей

Форма

Бланк органа опеки
и попечительства

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
органа опеки и попечительства, выданное по месту жительства
гражданина <1>, о возможности гражданина быть усыновителем
или опекуном (попечителем) <2>

Ф.И.О. (полностью, отчество - при наличии) одного супруга _____
_____
Дата рождения: _____, зарегистрированный по адресу: _____
(с указанием
_____
почтового индекса)
Ф.И.О. (полностью, отчество - при наличии) второго супруга (при наличии
либо в случае обращения обоих супругов) _____
_____
Дата рождения: _____, зарегистрированный по адресу: _____
(с указанием
_____
почтового индекса)
Проживающий(щие) по адресу _____
(с указанием почтового
_____
индекса)
Характеристика семьи (состав, длительность брака (при наличии
повторного брака указать наличие детей от предыдущего брака), опыт общения
с детьми, взаимоотношения между членами семьи, наличие близких
родственников и их отношение к приему ребенка в семью, характерологические
особенности кандидата в усыновители, опекуны (попечители), приемные
родители, патронатные воспитатели); при усыновлении (удочерении) ребенка
одним из супругов указать наличие согласия второго супруга на усыновление
(удочерение), при установлении опеки (попечительства) - согласие всех
совершеннолетних членов семьи с учетом мнения детей, достигших 10-летнего
возраста, проживающих совместно с гражданином, выразившим желание стать
опекуном (попечителем), на прием ребенка (детей) в семью).
_____
Образование и профессиональная деятельность _____
_____
Характеристика состояния здоровья (общее состояние здоровья, отсутствие
заболеваний, препятствующих усыновлению (удочерению)) _____
Материальное положение (имущество, размер заработной платы, иные виды
доходов, соотношение размера дохода с прожиточным минимумом, установленным

в регионе) _____

Мотивы для приема ребенка (детей) на воспитание в семью _____

_____

Пожелания граждан по кандидатуре ребенка (детей) (количество детей, пол, возраст, особенности характера, внешности, согласие/несогласие гражданина принять в семью ребенка, имеющего отклонения в развитии; в случае согласия гражданина принять в семью такого ребенка необходимо указать наличие у гражданина условий для воспитания такого ребенка, а также дать оценку соответствия пожеланий гражданина относительно количества и возраста детей, которых он хочет принять в семью, его возможностям: _____

_____

Заключение о возможности/невозможности граждан(ина)

_____

(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя(-лей))
быть кандидатами(ом) в усыновители или опекуны (попечители) <3>:

_____

(в том числе: если количество детей, которых гражданин

_____

желает принять в семью, больше, чем позволяют его социально-бытовые

_____

условия, указывается количество детей, которых гражданин имеет возможность

_____

принять в семью, а также указывается рекомендуемый органом опеки

_____

и попечительства возраст ребенка (детей), который может быть передан
на воспитание в данную семью)

_____ _____ _____

должность подпись фамилия, имя, отчество (при наличии)

М.П.

<1> Гражданам, состоящим в зарегистрированном браке, оформляется одно заключение.

<2> Указывается в зависимости от выбранной формы семейного устройства. Если заключение оформлено на нескольких листах, листы должны быть пронумерованы, прошиты и скреплены печатью органа, выдавшего заключение.

<3> Указывается в зависимости от выбранной формы семейного устройства.

ФОРМА Г.3 – ЗАЯВЛЕНИЕ В ОПЕКУНЫ (ПОПЕЧИТЕЛИ)

Руководителю администрации

Кировского района в г. Красноярске

от_____,

проживающего (ей) по адресу:

_____

_____

Дата, место рождения:_____

_____

Данные паспорта:
серия_____номер_____
кем выдан_____

_____

когда выдан_____
Контактный телефон:_____

З А Я В Л Е Н И Е

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Гражданство _____ Документ, удостоверяющий личность: _____

_____
(когда и кем выдан)

место жительства _____
(адрес места жительства, подтвержденный регистрацией)
_____

место пребывания_____
(адрес места фактического проживания)
_____

☐ прошу выдать мне заключение о возможности быть опекуном (попечителем)

☐ прошу выдать мне заключение о возможности быть приемным Родителем

☐ прошу передать мне под опеку (попечительство) _____

_____
фамилия, имя, отчество (при наличии) ребенка (детей), число, месяц, год рождения

☐ прошу передать мне под опеку (попечительство) на возмездной основе

_____
фамилия, имя, отчество (при наличии) ребенка (детей), число, месяц, год рождения

Материальные возможности, жилищные условия, состояние здоровья и характер работы позволяют мне взять ребенка (детей) под опеку (попечительство) либо принять в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах.

Дополнительно могу сообщить о себе следующее _____
(указывается наличие у гражданина

_____
необходимых знаний и навыков в воспитании детей, в том числе информация о наличие документов

_____
об образовании, о профессиональной деятельности, о прохождении программ подготовки кандидатов

_____
и опекуны или попечители и т.д.)

С медицинским заключением состояния здоровья несовершеннолетнего ознакомлен.

Я,_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

даю согласие на обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении и в предоставленных мною документах.

_____
(подпись, дата)

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
МОДЕЛИ ПРОЦЕССА «УСТАНОВЛЕНИЕ ОПЕКИ НАД НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ»

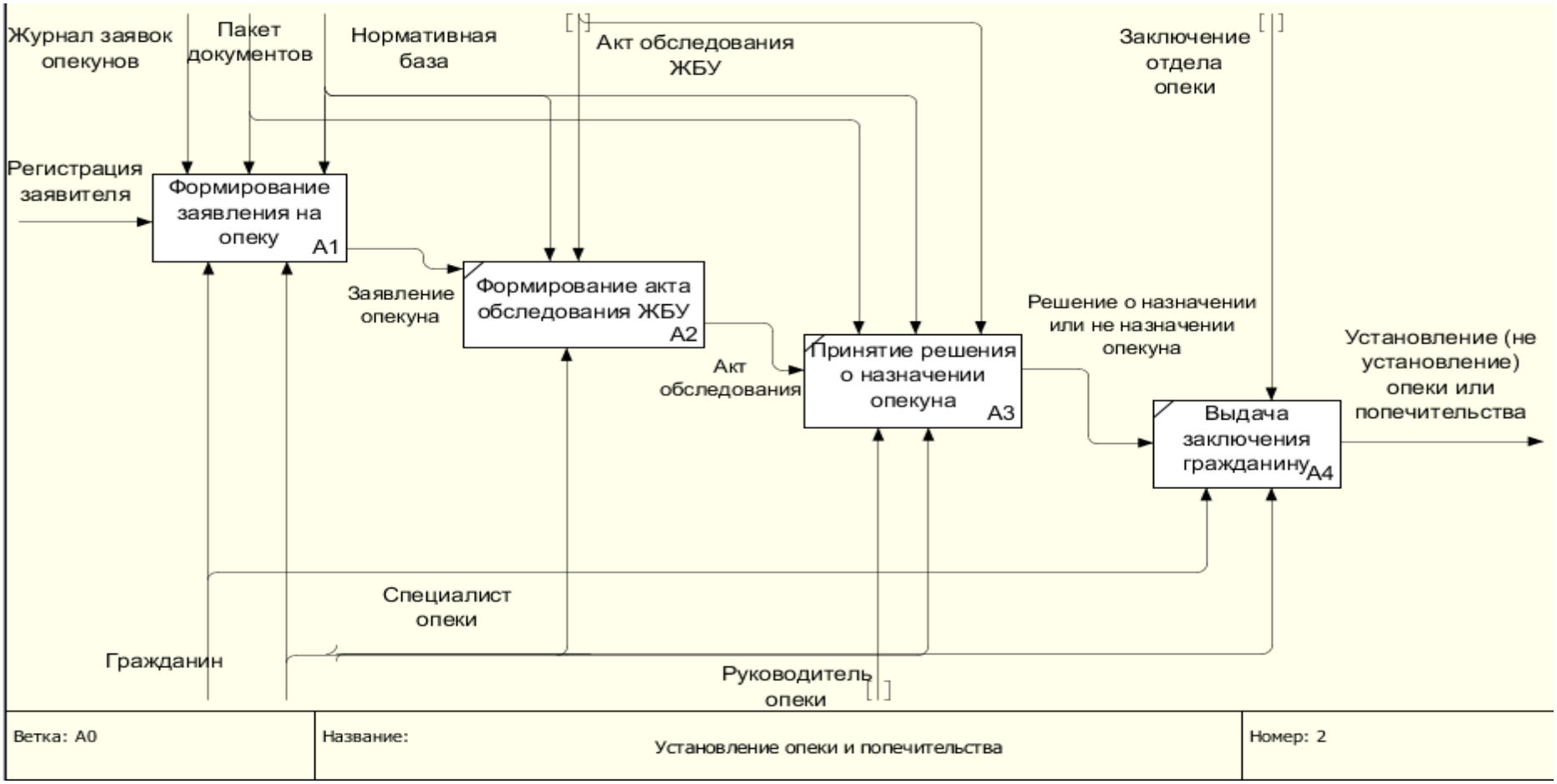

Рисунок Д.1 – Второй этап модели IDEF0 процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним» «Как есть»

Продолжение приложения Д

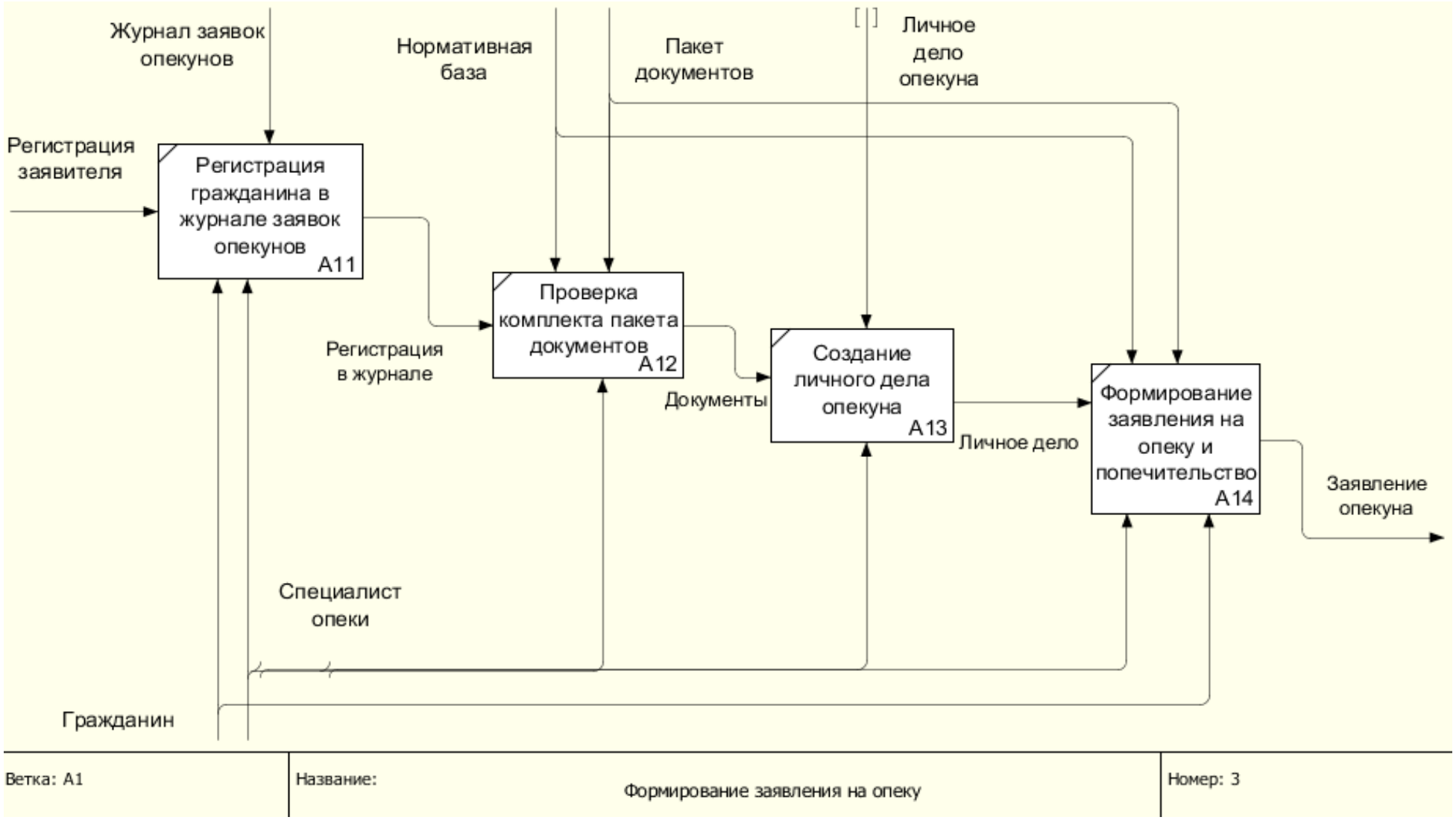

Рисунок Д.2 – Детализация подпроцесса «Формирование заявления на опеку» IDEF0 модели «Как есть»

Продолжение приложения Д

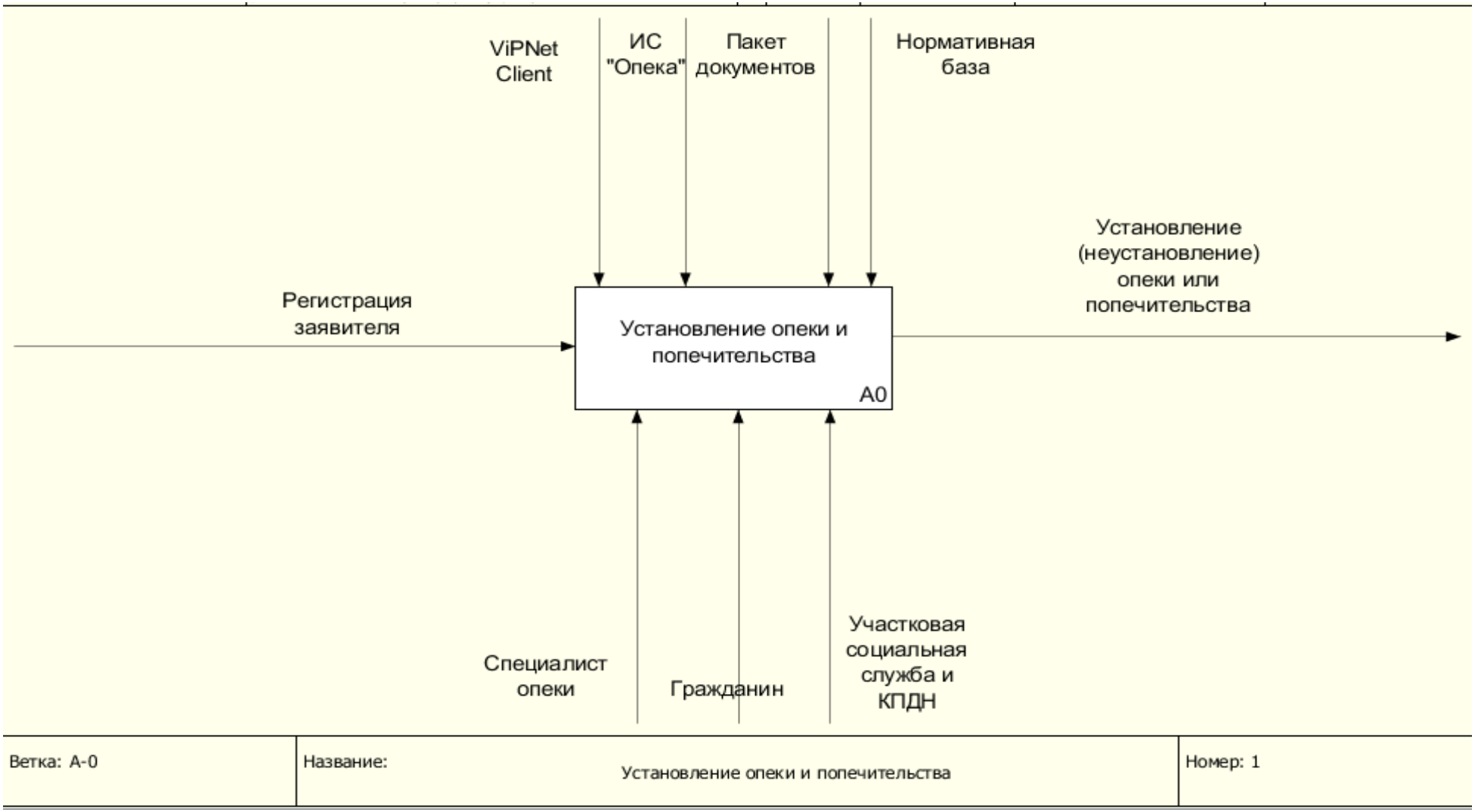

Рисунок Д.3 –Первый этап IDEF0 модели «Как будет»

Продолжение приложения Д

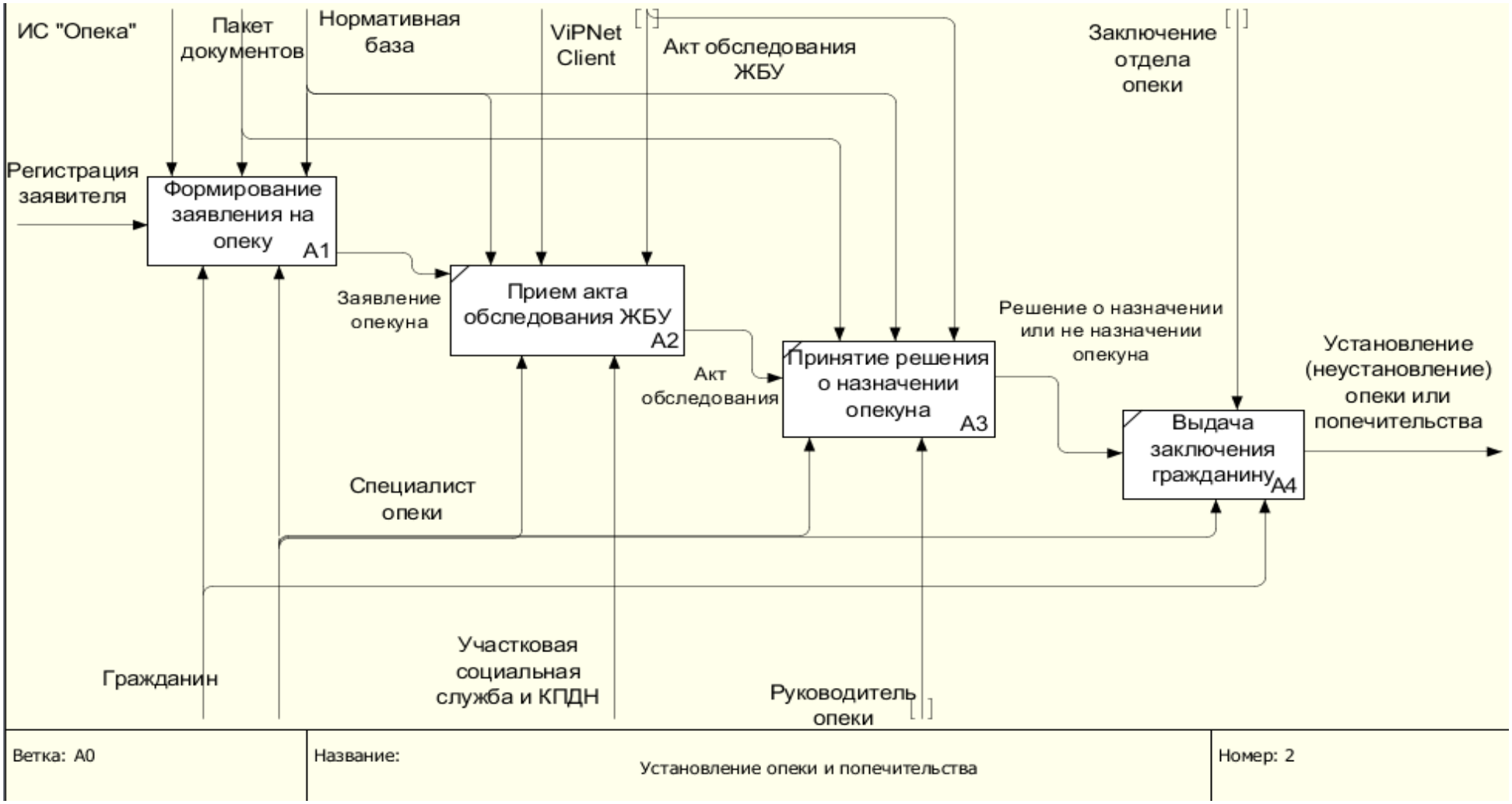

Рисунок Д.4 – Второй этап IDEF0 модели «Как будет»

Продолжение приложения Д

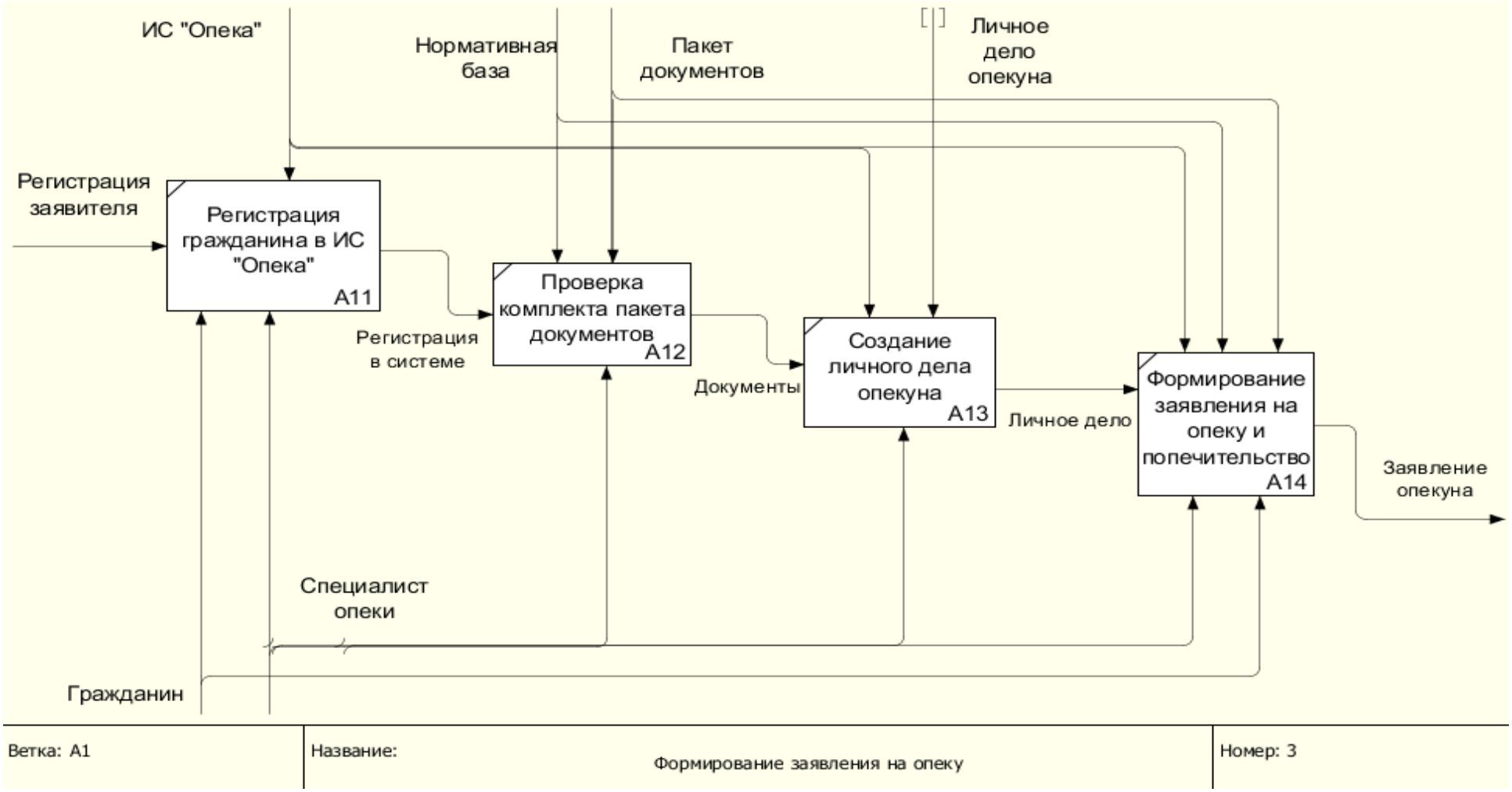

Рисунок Д.5 – Детализация подпроцесса «Формирование заявления на опеку» IDEF0 модели «Как будет»

Продолжение приложения Д

Рисунок Д.6 – DFD модель процесса «Установление опеки (попечительства) над несовершеннолетним»

Окончание приложения Д

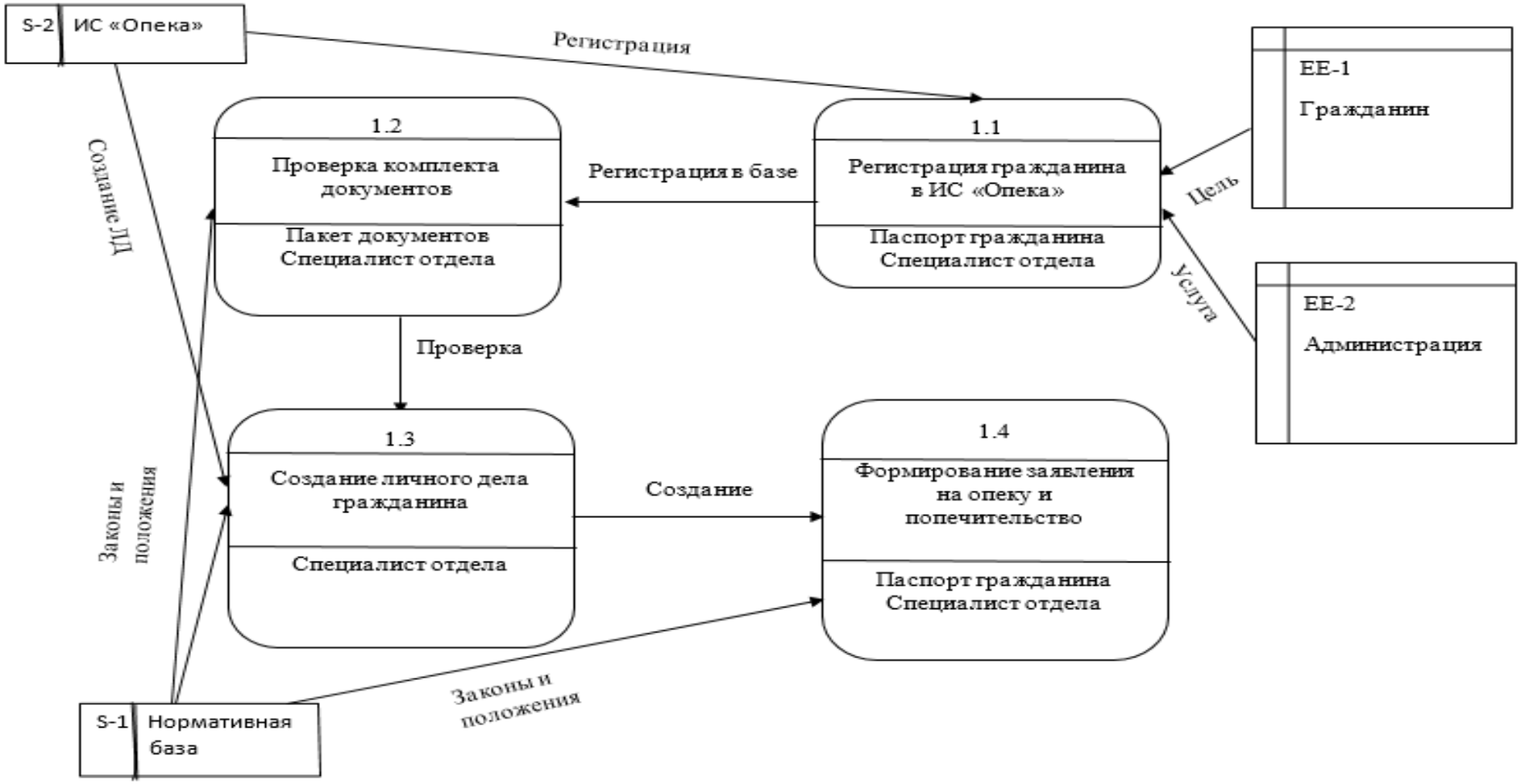

Рисунок Д.7 –Детализация подпроцесса «Формирование заявления на опеку» модели DFD

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
ИНТЕРФЕЙСЫ ПРОГРАММ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ОТДЕЛЕ ПО ОПЕКЕ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВУ

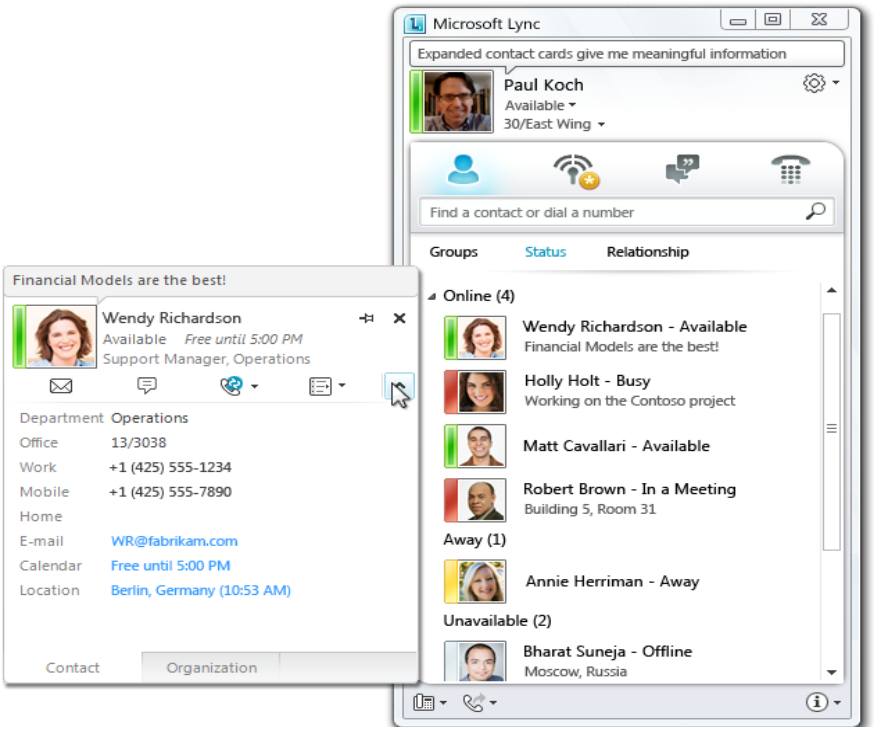

Рисунок Е.1 – Интерфейс Microsoft Lync

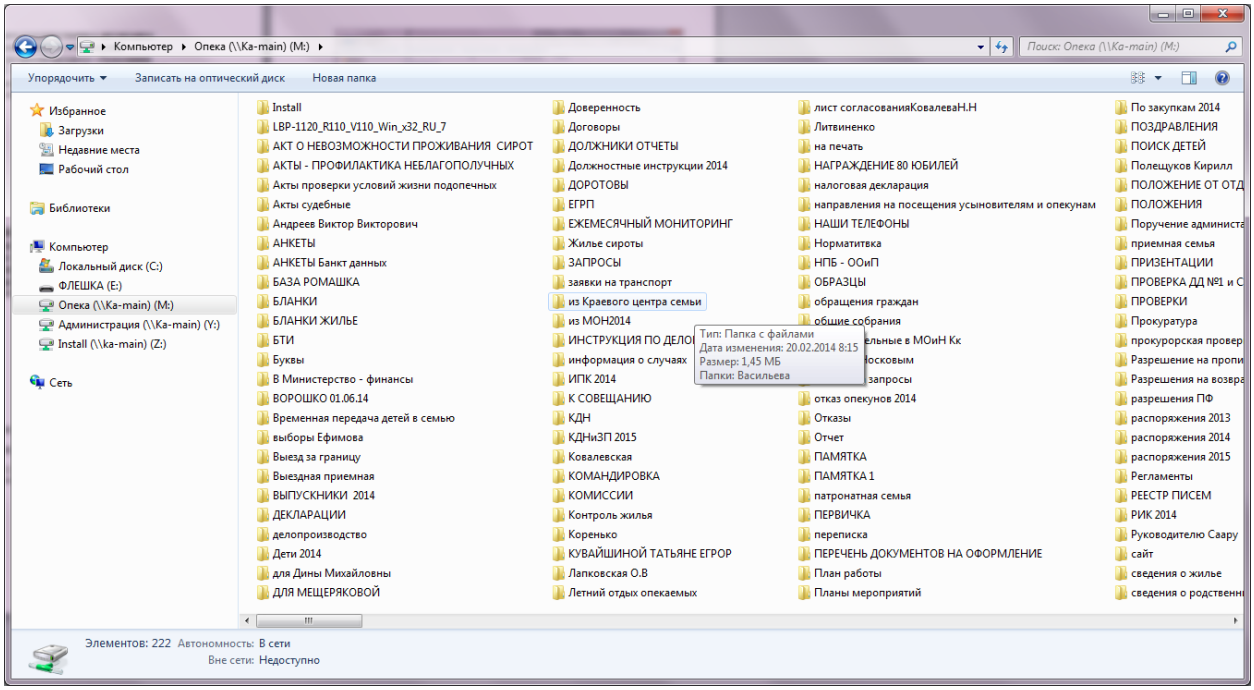

Рисунок Е.2 – Расположение и содержание папки «Опека», используемой Кировской опекой г. Красноярска

Окончание приложения Е

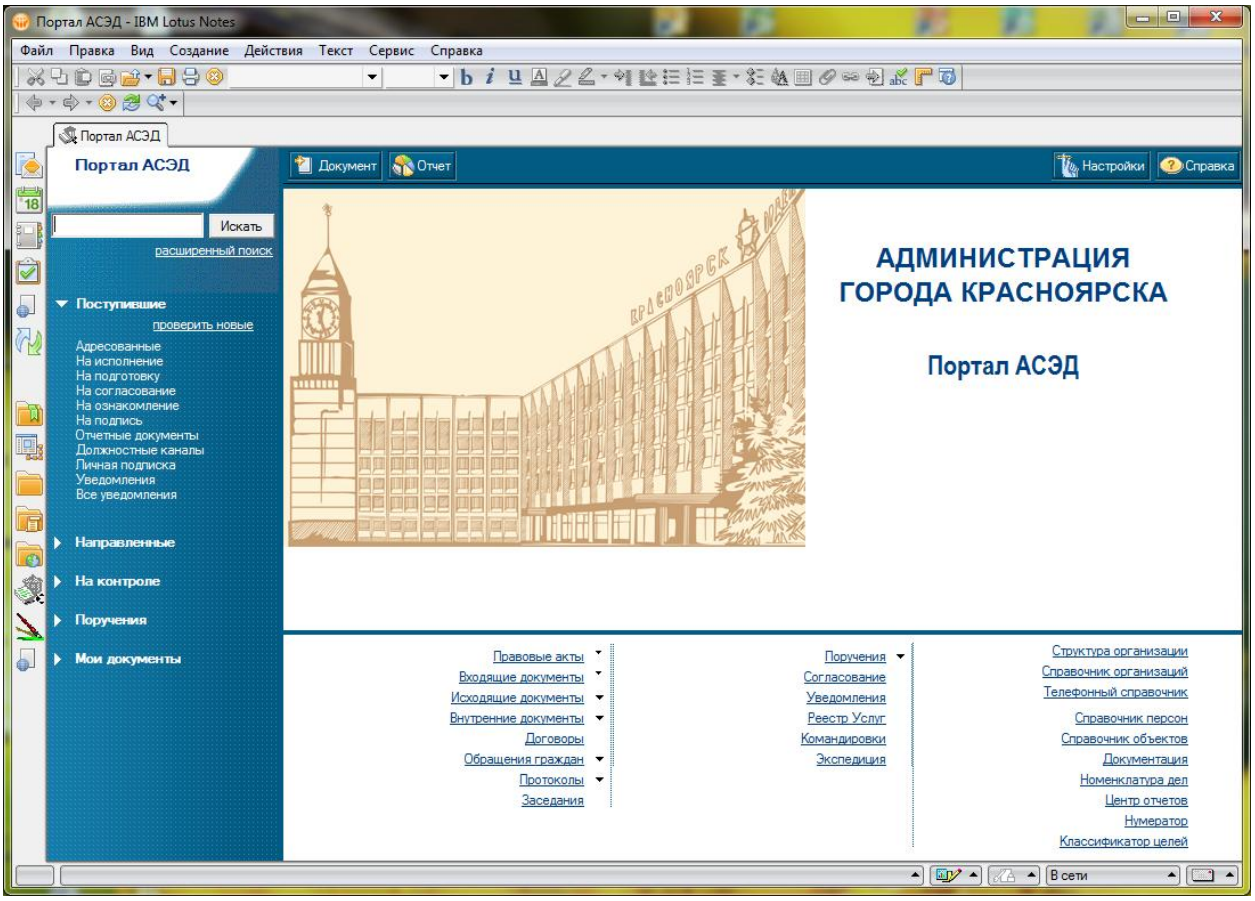

Рисунок Е.3 – Интерфейс ПО IBM Lotus Notes

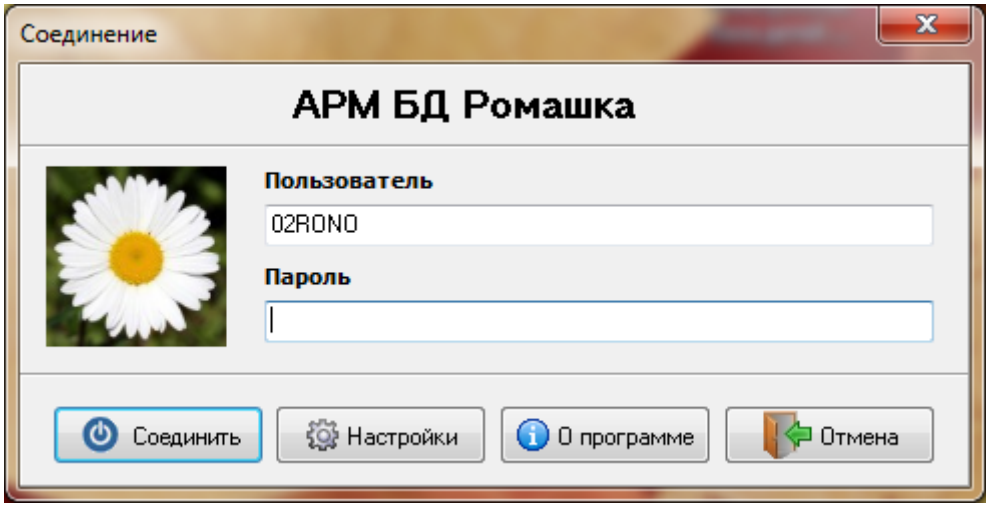

Рисунок Е.4 – БД «Ромашка»

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ В ОТДЕЛЕ ПО ОПЕКЕ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВУ

Таблица Ж.1 – Рекомендации по совершенствованию функциональных процессов в отделе по опеке и попечительству

№ п/п	Рекомендация	Характеристика
1	Разработать ИС «Опека»	В ней будут учтены все кандидаты в опекуны и несовершеннолетние, оставшиеся без попечения родителей, нормативно правовая база работы отдела, готовые бланки (образцы) документов с возможностью их автоматического заполнения, вся входящая и исходящая информация отдела и т. д. Это позволит отделу выполнять быстрый поиск по личным делам опекаемых, кандидатам в опекуны, нормативной базе, выданным распоряжениям и разрешениям
2	Использовать сеть ViPNet Client для электронного межведомственного документооборота	Данная сеть будет предназначена и для прямого обмена документами с разными организациями (с которыми взаимодействует отдел опеки и попечительства), для отправки запросов в организации и получения ответов с запрашиваемой информацией, не используя при этом Почту России и другие отделы администрации и организаций, для ускорения движения документов и получения информации. Данная сеть упростит работу сотруднику и работы отдела в целом в обмене информацией с организациями, учреждениями, государственными и муниципальными органами и т.д., а также, позволит выполнять всю работу гораздо быстрее
3	Задействовать больше вспомогательных программ, программных обеспечений, баз данных и др. программных средств	Например, задействовать базу данных «Ромашка», которая предоставляет информацию по всем детям-сиротам МОУ детского дома «Ромашка» (интерфейс которой представлен на рисунке Е. 4 приложения Е, что позволит дистанционно работать с детским домом, или, например, программный модуль «ФЛАК 103-рик», который содержит в себе образцы всех нормативно-правовых документов, касающихся отдела по опеке и попечительству, что гораздо удобнее справочно-правовой системы Консультант +, т. к. там содержится информация, касающаяся только отдела опеки
4	Обучить сотрудников отдела использовать все перечисленные ранее ИС и ИТ, повышать квалификацию по жилищным вопросам	Переобучение позволит специалистам быстрее ориентироваться в них, сократит время на изучение программных средств и увеличит работоспособность отдела в целом. Так же рекомендуется как можно чаще проводить повышение квалификации специалистов в области работы по жилищным вопросом, т.к. законодательство в данной сфере очень быстро меняется.

Продолжение таблицы Ж.1

№ п/п	Рекомендация	Характеристика
5	Повысить информационную безопасность отдела:	
	1. Отсутствие понимания у руководителей среднего и нижнего ранга	Решение: а) повысить квалификацию персонала в области защиты информации путем проведения специальных собраний, семинаров; б) повысить уровень информированности персонала, в частности о стратегических задачах, стоящих перед организацией (о чем было сказано ранее)
	2. Противостояние службы автоматизации и службы безопасности организаций	Решается эта проблема, как и большинство подобных случаях, чисто управленческими методами. Например, использование предложенной ИС «Опека» будет только у отдела по опеке и попечительства, остальным отделам доступ в нее будет запрещен и так для каждого отдела, при условии создания в таком отделе своей ИС
	3. Низкая квалификация специалистов по защите информации	Данный аспект можно не считать серьезным препятствием, если он не является преградой на пути создания системы защиты информации. Зачастую неверные выводы или неумение применять методы защиты на практике приводят к сложностям при реализации рекомендованных мероприятий. При намеке на такие обстоятельства самым правильным выходом будет повышение квалификации специалистов по защите информации в специально созданных для этого центрах обучения
	4. Личные амбиции и взаимоотношения на уровне руководителей среднего и высшего звена	Взаимоотношения между руководителями могут быть разными: и хорошими, и плохими, и «никакими». Такая ситуация является крайне нежелательным фактором, так как искажает смысл проведения работ, и требует своевременного выявления и ликвидации на уровне высшего руководства предприятия. Наилучшим вариантом являются деловые взаимоотношения, когда во главу угла ставятся интересы организации, а не личные
	5. Низкий уровень исполнения намеченной программы действий по созданию системы защиты информации	Руководитель администрации принимает решение о необходимости совершенствования системы информационной безопасности. Нанимается независимая консалтинговая фирма, выполняющая аудит существующей системы защиты информации. По окончании формируется отчет, включающий все необходимые рекомендации по защите информации, доработке существующего документооборота в области информационной безопасности, по внедрению технических средств защиты информации и организационных мер, дальнейшей поддержке созданной системы. План защиты включает кратко- и долгосрочные мероприятия.

Окончание таблицы Ж.1

№ п/п	Рекомендация	Характеристика
		Далее рекомендации передаются на исполнение в одно из подразделений. И здесь важно, чтобы они не утонули в болоте бюрократии, личных амбиций, нерасторопности и десятке других причин. Исполнитель может быть плохо проинформирован, недостаточно компетентен или просто не заинтересован в выполнении работ. В интересах того же руководителя администрации проконтролировать выполнение намеченного плана, дабы не потерять, во-первых, средства, вложенные в безопасность на начальном этапе, во-вторых, чтобы не понести потери в результате отсутствия этой безопасности
6	Оцифровать личные дела и документы, хранящиеся в архиве администрации, принадлежащие отделу по опеке и создать базу учетных дел за все года	Документы отдела по опеке в архиве хранятся на полках и в ящиках. Они занимают огромное пространство. Горы документации, в которой очень трудно разобраться, и почти невозможно оперативно найти тот или иной документ. Для того чтобы сотрудники могли оперативно работать с любой необходимой документацией, нужно произвести оцифровку всех имеющихся в архиве и в отделе документов и перенести их из бумажного в электронный вид, воспользовавшись услугами по сканированию и распознаванию документов. А также, создать базу учета дел для того, чтобы старым и особенно новым сотрудникам было ясно, кто какими делами и участками занимался и будет заниматься.
7	Передать часть функций, а именно проведение обследования жилищно-бытовых условий граждан и составление акта обследования ЖБУ	Проведение обследования жилищно-бытовых условий граждан занимает очень много рабочего времени специалистов отдела, т.к. семьи, в которых проводятся обследования, зачастую являются неблагополучными, и граждане не всегда реагируют на данное обязательное мероприятие со стороны отдела по опеке. К тому же, специалисты опеки (это женщины) ходят да данное обследование одни и бывают моменты, когда их встречают недружелюбно и случаются опасные ситуации, когда в сторону социального работника проявляется агрессия. Поэтому рекомендуется отдать часть функций специалистам участковой социальной службы и комиссии по дела несовершеннолетних. Данное решение позволит специалистам опеки экономить рабочее время, а также, не подвергаться опасным ситуациям.

ПРИЛОЖЕНИЕ И
ПРОЕКТ СХЕМЫ ДАННЫХ ИС «ОПЕКА»

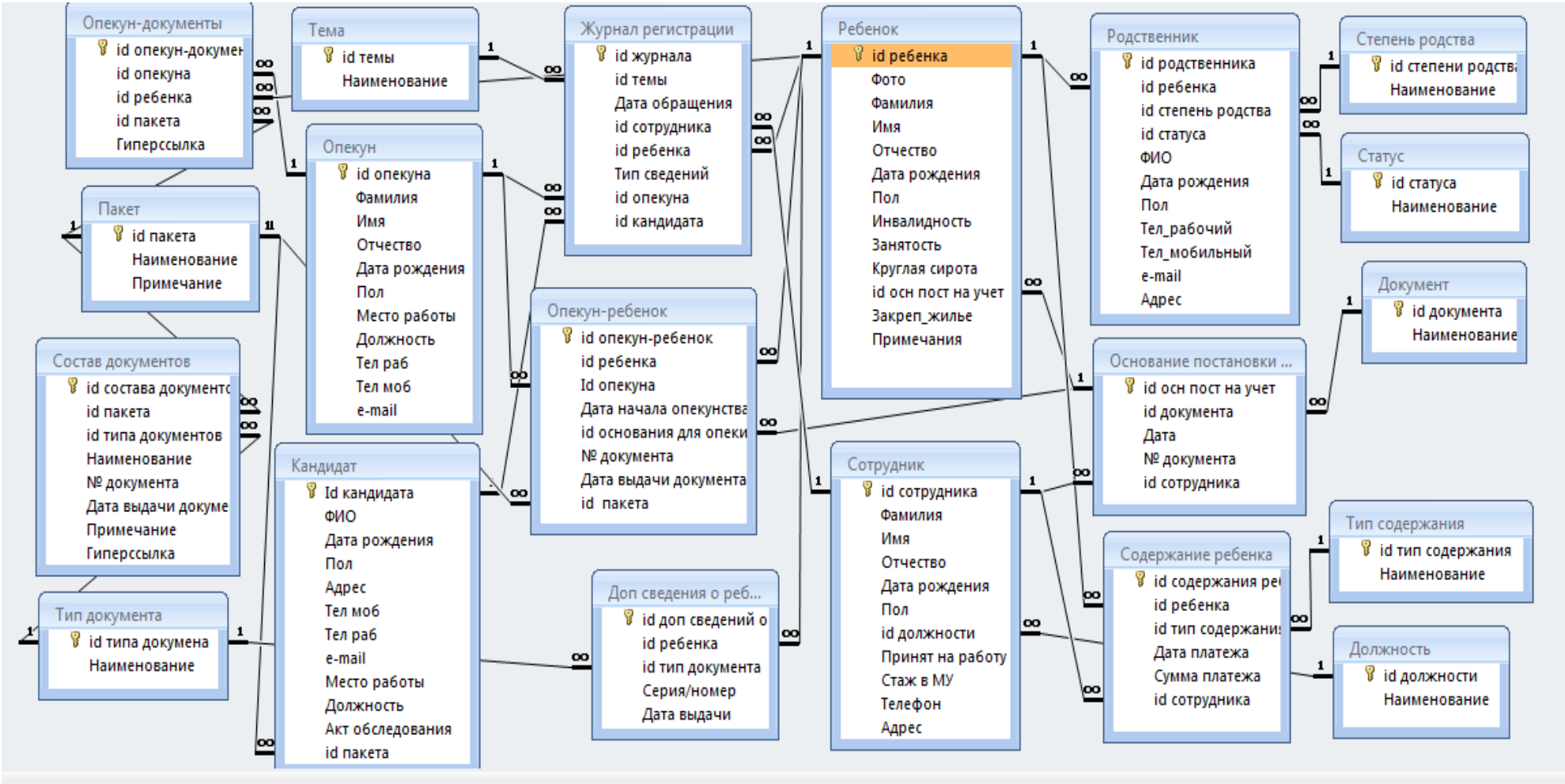

Рисунок И.1 – Проект схемы данных ИС «Опека»