

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет экономический
Кафедра экономической теории и государственного управления
Направление подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное
управление

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
_____ М.В. Зинченко
« ____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Совершенствование управления информационными потоками
Администрации муниципального образования (на примере Администрации г.
Благовещенск)

Исполнитель

студент группы 472-узб2 _____ Р.А. Стафеев
(подпись, дата)

Руководитель
доцент, к.э.н.

_____ М.В. Зинченко
(подпись, дата)

Нормоконтроль
ст. преподаватель

_____ Л.Н. Михайленко
(подпись, дата)

Благовещенск 2018

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Экономический

Кафедра ЭТиГУ

З А Д А Н И Е

К бакалаврской работе студента Стафеева Романа Александровича

1 Тема бакалаврской работы: Совершенствование управления информационными потоками администрации муниципального образования в городе Благовещенск.

2 Срок сдачи студента законченной работы: 16 февраля 2018 год

3 Исходные данные к бакалаврской работе: Федеральный Закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Устав муниципального образования города Благовещенска, Положение об управлении организационной работы администрации города Благовещенска, утверждённое постановлением администрации города Благовещенска от 25.09.2015 № 3597.

4 Содержание бакалаврской работы

Основы информационного обеспечения муниципального управления

Понятие информационных потоков.

Нормативная- правовая база управления администрации города.

Организация движения информации в администрации города.

Анализ деятельности управления информационной системой на примере администрации города Благовещенска.

Организация работы администрации г. Благовещенска

Анализ информационных потоков администрации города Благовещенска.

Рекомендации по совершенствованию управления информационными потоками.

5 Бакалаврская работа содержит 50 страниц, 5 рисунков, 2 таблицы, 42 источника.

6 Дата выдачи задания: 06.11.2017 год

Руководитель бакалаврской работы: Зинченко Максим Викторович доцент, кандидат экономических наук.

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): 06. 11. 2017 года

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 50 страницы, 5 рисунков, 2 таблицы, 34 источника.

ИНФОРМАЦИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТОКИ, МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ, МЕСТНОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ, АДМИНИСТРАЦИЯ

Цель исследования – на основе изучения понятия, нормативно-правовой базы и проведённого анализа дать рекомендации по совершенствованию системой информационными потоками.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить понятие информационные потоки.
2. Рассмотреть нормативно-правовую базу по использованию информационных потоков.
3. Провести анализ информационных потоков на примере администрации города Благовещенска.
4. На основании проведённого анализа, разработать рекомендации по совершенствованию управления информационными потоками.

Объект исследования – система управления информационными потоками администрации города Благовещенска.

Предмет исследования - взаимоотношения возникающие в процессе управления системой информационных потоков.

Методы научного поиска. В качестве базовых теоретико-методологических принципов изучения выбранной проблемы послужили такие принципы, как системность, целостность, комплексность, объективность. В ходе исследования использовались методы индукции, синтеза, анализа, аналогии, наблюдения, систематизации.

Ожидаемый результат исследования. Разработанные рекомендации по совершенствованию системы информационного потока управления МО г. Благовещенск.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Основы информационного обеспечения муниципального управления	9
1.1 Понятие информационных потоков	9
1.2 Нормативно - правовая база управления администрации города	17
1.3 Организация движения информации в администрации города	21
2 Анализ деятельности управления информационной системой на примере администрации города Благовещенска	27
2.1 Организация работы администрации г. Благовещенска	27
2.2 Анализ информационных потоков администрации города Благовещенска	30
2.3 Рекомендации по совершенствованию управления информационными потоками	38
Заключение	45
Библиографический список	48

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Современные информационные технологии, которые позволяют создавать, хранить, обрабатывать информацию и обеспечивать эффективные способы ее представления потребителю, являются главным фактором жизни общества и средством повышения эффективности управления всеми сферами общественной деятельности.

Развитие информационных технологий, используемых в управлении, всегда идёт параллельно с совершенствованием средств вычислительной техники, история которых пережила резкий взлет в 1950-х гг., и до сих пор темпы роста и обновления технической, технологической и инструментальной базы высокие.

Процесс принятия решений плохо поддается формализации, однако привлечение информационных технологий и опора на средства вычислительной техники позволяют разработать набор типовых решений, из которых руководитель может выбрать оптимальное. Информатизация в сфере государственного управления зародилась в годы создания Единой статистической информационной системы СССР в начале 1920-х гг. и пережила второе рождение в 1970—1980 гг., когда стали широко внедряться автоматизированные системы управления на предприятиях, организовываться территориальные вычислительные центры и была создана Общегосударственная сеть передачи данных. Бурное развитие информационных технологий в мире, а также накопление опыта создания информационных систем в органах государственной власти в России позволили расширить практику внедрения в управление элементов автоматизированного принятия решений.

Современные информационные технологии приобретают большое значение в управленческом процессе. Все чаще специалисты оперируют понятиями локальная сеть, Интернет маркетинг, корпоративные информационные системы и т.д. Использование компьютеризированных средств обработки и передачи информации позволяет повысить скорость и качество

принятия решений, обеспечить новые конкурентные преимущества, сократить транзакционные издержки и пр.

Организационно-практическая деятельность любого государственного и муниципального руководителя во многом носит информационный характер, так как включает получение сведений для принятия решений и данных об уже принятых решениях. В результате развития производства, роста хозяйственных связей сложность принятия управленческих решений неуклонно возрастает в процессе управления государственным и муниципальным образованием. Еще быстрее увеличивается необходимый для этого поток информации. В целом в хозяйственной системе он прямо пропорционален уровню социально-экономического развития государственного и муниципального образования. Поэтому от уровня организации сбора, обработки и передачи информации в значительной степени зависит эффективность системы управления муниципальным образованием.

Целью информационных технологий управления является удовлетворение информационных потребностей всех без исключения сотрудников управления, имеющих дело с принятием решений. Она может быть полезна на любом уровне управления.

С каждым годом информационные технологии приобретают все большее значение в деятельности органов власти. Переход к электронному муниципалитету позволит существенно сократить время предоставления государственных и муниципальных услуг, сделать муниципалитеты более доступными для граждан, а саму деятельность местных органов власти - более прозрачной.

Цель исследования – на основе изучения понятия, нормативно-правовой базы и проведенного анализа дать рекомендации по совершенствованию системой информационными потоками.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) Изучить понятие информационные потоки.

2) Рассмотреть нормативно-правовую базу по использованию информационных потоков.

3) Провести анализ информационных потоков на примере администрации города Благовещенска.

4) На основании проведённого анализа, разработать рекомендации по совершенствованию управления информационными потоками.

Объект исследования – система управления информационными потоками администрации города Благовещенска.

Предмет исследования - взаимоотношения возникающие в процессе управления системой информационных потоков.

Методы научного поиска. В качестве базовых теоретико-методологических принципов изучения выбранной проблемы послужили такие принципы, как системность, целостность, комплексность, объективность. В ходе исследования использовались методы индукции, синтеза, анализа, аналогии, наблюдения, систематизации.

Ожидаемый результат исследования. Разработанные рекомендации по совершенствованию системы информационного потока управления МО г. Благовещенск.

1 ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

1.1 Понятие информационных потоков

Для развития человеческого общества необходимы материальные, инструментальные, энергетические и другие ресурсы, в том числе и информационные. Настоящее время характеризуется небывалым ростом объема информационных потоков. Это относится практически к любой сфере деятельности человека. Наибольший рост объема информации наблюдается в промышленности, торговле, финансово-банковской и образовательной сферах. Например, в промышленности рост объема информации обусловлен увеличением объема производства, усложнением выпускаемой продукции, используемых материалов, технологического оборудования, расширением внешних и внутренних связей экономических объектов в результате концентрации и специализации производства.

Информация представляет собой один из основных, решающих факторов, который определяет развитие технологии и ресурсов в целом.¹ В связи с этим, очень важно понимание не только взаимосвязи развития индустрии информации, компьютеризации, информационных технологий с процессом информатизации, но и определение уровня и степени влияния процесса информатизации на сферу управления и интеллектуальную деятельность человека.

Проблемам информации вообще и управлению как информационному процессу уделяется очень большое внимание, обусловленное следующими объективными процессами:

- человечество переживает информационный взрыв. Рост циркулирующей и хранящейся в обществе информации пришел в противоречие

¹Петухов В.И. Информационная технология: к определению понятий — М.: Экономика, 2016 – 230 с.

с индивидуальными возможностями человека по ее усвоению;

- развитие массово - коммуникационных процессов;
- потребность разработки общей теории информации;
- развитие кибернетики как науки об управлении;
- проникновение информационных технологий в сферы социального бытия;
- исследования в области естественных наук подтверждают роль информации в процессах самоорганизации живой и неживой природы;
- актуализация проблемы устойчивого развития, становление информационной экономики, главной движущей силой которой является информационный потенциал, информационные ресурсы;
- проблема перспективы развития человечества как целостности делает необходимой постановку вопроса о критерии прогресса в современных условиях.

Важное место в понимании такого понятия как "информация" и механизма информационных процессов в обществе и его институтах занимает понятие информационной среды (информационного поля принятия решений), которая является с одной стороны, проводником, преобразователем и распространителем информации, а с другой - источником побудительных причин деятельности людей².

В процессе своей деятельности человек активно взаимодействует с информационной средой, получая из нее новые личностные знания, генерируя новые знания и представляя их в форме информации, которую помещает в информационную среду. Эта информационная среда отражает уровень развития хозяйствующего субъекта и определяет определенные принципы информационного поведения людей в общении друг с другом.

Предприятиям, фирмам, организациям в процессе экономической деятельности приходится постоянно сталкиваться с

² Систер В.Г. Информационные технологии на службе города// Информационное общество. – 2014. - № 1. – 110 с.

большими информационными потоками: международными, экономическими, политическими, конкурентными, технологическими, рыночными, социальными и т.д.

При этом из множества потоков информации необходимо отобрать то, что соответствует поставленным целям. Качественная информация делает действия специалистов различных областей экономики целенаправленными и эффективными. В сложившихся условиях все более важной становится роль информационных технологий.

Под информационной технологией следует понимать систему методов и способов сбора, накопления, хранения, поиска, обработки, анализа, выдачи данных, информации и знаний на основе применения аппаратных и программных средств в соответствии с требованиями, предъявляемыми пользователями.³

Понятие информационной технологии не может быть рассмотрено отдельно от технической (компьютерной) среды, то есть от базовой информационной технологии. Аппаратные (технических) средства, предназначенные для организации процесса переработки данных (информации, знаний), а также аппаратные (технические) средства, предназначенные для организации связи и передачи данных (информации, знаний) называют базовыми информационными технологиями. С появлением компьютеров, у специалистов, занятых в самых разнообразных предметных областях (банковской, страховой, бухгалтерской, статистической и т.д.), появилась возможность использовать информационные технологии. В связи с этим возникла необходимость в определении понятия существовавшей до этого момента традиционной (присущей той или иной предметной области) технологии преобразования исходной информации в требуемую результатную.

В зависимости от вида обрабатываемой информации,

³ Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления. – 2016. – 287 с.

информационные технологии могут быть ориентированы на:

а) обработку данных (например, системы управления базами данных, электронные таблицы, алгоритмические языки, системы программирования);

б) обработку тестовой информации (например, текстовые процессоры, гипертекстовые системы);

в) обработку графики (например, средства для работы с растровой графикой, средства для работы с векторной графикой);

д) обработку анимации, видеоизображения, звука (инструментарий для создания мультимедийных приложений);

е) обработку знаний (экспертные системы).

Следует помнить, что современные информационные технологии могут включать обработку различных видов информации и тем самым представлять собой интегрированные информационные технологии.

Информационное обеспечение органов местного самоуправления в настоящее время является одной из самых насущных в то же время одной из самых сложных задач. Связано это с несколькими причинами. Во-первых, за последнее время резко увеличился поток информации, как внешней, так и внутриотраслевой. Во-вторых, в связи с постоянной потребностью улучшения эффективности управления, растет необходимость более качественной обработки информации. Все это вместе взятое и заставляет искать новые пути и методы организации обработки информационных потоков.

И информация выступает связующим звеном между объектом и субъектом управления, характеризуя состояние объекта управления в статике и в динамике, обеспечивая подготовку управляющего воздействия и сведения о результатах его реализации.⁴ Информация позволяет осуществлять обратную связь и корректировку целей в соответствии с требованиями конкретной ситуации. Она служит "предметом длительного пользования" и не теряет

⁴ Михаэль А.Б. Информационное обеспечение муниципалитетов – СПб: «Корона». – 2015. – 208 с.

своих свойств в результате неоднократного потребления. Информация в значительной степени обладает свойством саморазвития, т.е. по мере накопления информационных данных получается качественно новая информация.

Информация пронизывает все виды деятельности в органах местного самоуправления и обеспечивает восприятие работниками своих организационных ролей, фиксируемых в должностных инструкциях. В конечном счете, от эффективности информационных процессов зависит эффективность работы местной администрации в целом.

Управленческая информация — это часть социальной информации, которая выделена из ее общего массива по критериям пригодности к обслуживанию муниципально-правовых процессов формирования и реализации управляющих воздействий⁵. Она своими "корнями" проникает в социальную информацию, однако выбирает оттуда только то, что отражает управленческие потребности, интересы и цели людей, их совокупную властную волю, конкретные механизмы и способы организации и регулирования их сознания, поведения и деятельности.

Информация, циркулирующая в органах муниципального управления, разнородна и разнообразна. Она может относиться к экономической, социальной, общественной обстановке. Информация этих видов имеет самостоятельную ценность также для нижестоящих управленческих структур, когда они выступают в пределах своей компетенции. Кроме того, она служит в качестве основы для нормативных документов. Необходимые сведения могут содержаться в законах, иных нормативных актах, письмах, справках, сводках, обзорах, юридических решениях и т.д. Эти сведения, будучи собранными, систематизированными и преобразованными в пригодную для использования форму, играют в управлении исключительную роль.

Классификацию информации в муниципальных органах

⁵ Дракин В.И., Корсаков-Богатков В.С. Некоторые аспекты автоматизации управления организационными системами // Электронизация народного хозяйства. – 2014. - № 2. - С. 12

необходимо проводить на основе учета всех особенностей, черт, признаков, присущих ее различным видам. Естественно, что классификация должна быть единой, целостной и основываться на комплексном, системном подходе. Это предполагает выделение рассмотрения всех возможных видов и типов социально-управленческой информации. Классификацию следует также ориентировать на всестороннее исследование проблем регулирования и управления. Только в этом случае можно говорить об эффективной информационной подготовленности всех органов муниципального управления.

Информацию в структурных подразделениях органа муниципального управления можно классифицировать по следующим основным признакам⁶:

- функциональному назначению и характеру деятельности структурных подразделений;
- отношению сообщения к субъекту, управляющему структурным подразделением;
- типу связи структурного подразделения и внешней среды.

Выделяется информация, циркулирующая в прямой и обратной связи между отделами органа управления, отделами и самим органом управления, между отделами и внешней средой. Анализируются взаимосвязи между органом управления и СМИ, органами государственной власти - отношению к целевой функции структурного подразделения.

Из всего объема пришедшей в подразделение информации необходимо выделить ту, которая наиболее полно соответствует его целям и задачам;

- логическому содержанию.

Информация структурного подразделения может подразделяться на три самостоятельных подмножества:

- 1) о субъектах органа управления, объектах его управленческого

⁶ Эгизбаев А.И., Туманбаев А.Т., Каширин Я.Г. Некоторые вопросы формирования информационного обеспечения. - 2013. - № 6. - С. 5-8.

воздействия (муниципальных предприятиях, организациях, гражданах и т.д.) и присущих им свойствах и отношениях;

2) физической форме представления (устный доклад, сообщение на бумаге в виде текстов, анкет, поступления по электронной почте, факсу, из информационных систем, на дискетах);

3) процедуре преобразования (вероятностные, социологические, моделирующие, вычислительные);

4) степени преобразования (основная или вновь поступающая, обработанная в аналитические и прогнозные записки, сгруппированная в информационные еженедельники и бюллетени).

Информация и ее потоки в муниципальном управлении могут разбиваться также в зависимости от источников (население, муниципальные предприятия и организации, вышестоящие государственные органы и другие), качественного содержания (вычисление ценной по содержанию информации, от которой зависят управленческие воздействия, исходящие от структурных подразделений), количественных характеристик (целесообразно выделить вероятностные, семантические и иные меры информации, используемые при управленческом регулировании и обеспечении других управленческих потребностей)⁷.

Все информационные потоки можно разделить на два вида: внешние и внутренние. К внешним относится информация, циркулирующая между населением, сторонними организациями и администрацией.

Ко внутренней относится документооборот администрации, информационные массивы, статистическая информация и т.д.

Надо отметить, что информация может быть двух видов – необработанная и обработанная. Скажем, информация, поступающая от населения, является первичной, необработанной, а внутренняя или, например, статистическая информация – чаще всего уже имеет определенную структуру и формат,

⁷ Краснова М.А. Информация и управление. Проблемы социального управления: методология, теория, практика – М.: Изд-во «МИК». - 2015. – 128 с.

что позволяет ее легче формализовать и быстрее обрабатывать. При этом она должна отвечать всем требованиям, предъявляемым к информации. Получаемая информация накапливается, обрабатывается и становится информационным ресурсом, включаемым в общую информационную систему, а структура-накопитель – владельцем информационного ресурса.

При этом возникают две большие проблемы: возможность поиска необходимой информации и возникновение избыточности информации. Перечислим виды, источники и получателей информации, поступающей в администрацию города:

От населения – поступает в первичные отделы районных администраций и администрации города: письма, жалобы, заявления, обращения.

От организаций и предприятий – поступает в профильные отделы районных администраций, откуда затем после обработки отправляется в соответствующий профильный департамент администрации города:

-социальная – информация о различных слоях населения (военнослужащих, пенсионерах, несовершеннолетних);

-экономическая – информация о ценах, налогах, финансово- экономическом положении предприятий, статистическая;

- юридическая, правовая – законы, указы, постановления, распоряжения, письма и циркуляры;

- организационная – письма, обращения и т.д.;

- справочная – реестры, справочники, перечни.

Все виды информации взаимосвязаны, взаимодействуют между собой, трансформируются друг в друга. Одна и та же информация порой выступает в различных видах. Она может усложняться и изменяться, иметь многоступенчатое строение, причем отдельные группы, выделенные в пределах основного классификационного признака, могут дополнительно разбиваться на подгруппы по частным основаниям и свойствам. Кроме того, не всегда можно четко дифференцировать информацию по тем

или иным основания и признакам, а затем сводить ее в классы. Эта работа осложняется, если в ходе обобщения и классификации будет использоваться электронно-вычислительная техника.

В целом классификация позволяет получать ценные сведения об информации, содержащейся в структурных подразделениях муниципального аппарата, способствует решению многих принципиальных вопросов проектирования информационной системы муниципального управления и анализа соответствующего обеспечения структурных подразделений. Не располагая исчерпывающими данными о важнейших свойствах и характеристиках информации, нельзя оптимизировать ее, обеспечивать заданную точность, надежность и эффективность использования.

Муниципальное управление – можно сказать своими словами что процесс выполнения комплекса операций, ориентированных на достижение определенных целей.⁸

Цели описываются в алфавите, отображающем желаемые состояния муниципального органа и его составных частей. Именно для реализации операций муниципального управления и необходима соответствующая информация и поддержание ее в актуальном состоянии. Отсюда следует важный вывод, что эффективность информационного обеспечения органов муниципальной власти и управления необходимо определять через показатели качества муниципального управления.

1.2 Нормативно - правовая база управления администрации города

В соответствии с общей структурой государственного управления, можно выделить следующие уровни управления государственными информационными ресурсами:

- федеральный уровень;
- региональный уровень (субъекты Российской Федерации);

⁸ Васильев А.А. Муниципальное управление. – М., - 2016. – 50 с.

- локальный уровень (организации и предприятия).

Остановимся на организации информационного обмена между органами государственной власти и местного самоуправления. Имеющиеся значительные муниципальные информационные ресурсы, не являясь государственной собственностью, во многих случаях служат основой для создания государственных информационных ресурсов.

Государственное регулирование процессов формирования и использования информационных ресурсов на муниципальном уровне должно осуществляться как на законодательной основе, в части предоставления обязательной информации, так и на договорной основе в рамках взаимообмена или приобретения необходимой информации⁹.

Большая роль отводится методам экономического стимулирования (избирательного финансирования) информационной деятельности и информационного обеспечения населения. Управление информационными ресурсами должно строиться на принципах признания права собственности на информационные ресурсы. Безоговорочно признается превалирующее право собственности государства на информационные ресурсы, создаваемые, приобретаемые, накапливаемые за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, а также полученных путем иных установленных законом способов. Ни одно министерство, ведомство или организация федерального уровня, равно как и субъекта Российской Федерации, не может быть собственником создаваемых и накапливаемых за счет средств бюджета

Управление государственными информационными ресурсами как объектом собственности, в силу ст. 114 Конституции Российской Федерации, осуществляет Правительство Российской Федерации, которое назначает федеральный орган исполнительной власти, наделенный полномочиями реализации от лица государства

⁹ Акатова Н.А. Система государственного управления. Кн.5. Информационные технологии: - 2014 – 150 с.

прав собственника государственного имущества.

Субъектам Российской Федерации передача права распоряжения, владения и пользования государственными информационными ресурсами, равно как и информационными ресурсами совместного ведения осуществляется на основании договоров о разграничении полномочий, передаче собственности или о совместном ведении. Важнейшей задачей является создание организаций и подразделений, специализирующихся на массовом информационном обслуживании на основе государственных информационных ресурсов.

Наиболее перспективным путем решения данной задачи представляется организация взаимодействия с негосударственными (коммерческими и некоммерческими) информационными службами, которые могли бы производить информационные продукты и услуги на основе государственных информационных ресурсов. Особое значение для управления информационными ресурсами, используемыми в сфере государственного управления, имеет развитие информационно-телекоммуникационной системы специального назначения (ИТКС). ИТКС базируется на развитой инфраструктуре информационно-аналитических центров федерального и регионального уровней, обладающих необходимыми информационно-телекоммуникационными и вычислительными ресурсами, развитыми технологиями аналитической обработки информации и средствами обеспечения информационной безопасности.¹⁰

Одними из причин, препятствующих развитию информационных технологий являются недостаточность нормативно-правовой базы и отсутствие единой методологии информатизации.

В Российской Федерации на сегодняшний день создан определенный

¹⁰ Старовойтов А.В., Советов Б.Я., Терехов А.П. Проблемы создания защищенной информационно-телекоммуникационной системы России // Сборник трудов Международной научно-технической конференции «Региональная информатика- 2013. – 224 с.

нормативно- правовой массив на федеральном уровне, позволяющий концептуально определить пути вхождения страны в состояние информационного общества. Федеральное законодательство в информационной сфере, естественно, является базовой основой для создания правового поля информатизации муниципальных образований, формирования муниципальных информационных ресурсов и информационного обслуживания населения. Основополагающими нормативно-правовыми актами в сфере информатизации муниципальных образований являются:

1) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

2) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии со ст. 6 которого органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

3) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Вопросы правового регулирования в сфере информационных технологий (в т. ч. электронного документооборота) отражены в следующих основных нормативно-правовых актах действующего Российского Законодательства федерального уровня:

- а) Конституция Российской Федерации;
- б) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- в) Уголовный кодекс Российской Федерации;
- г) Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Могут быть выбраны следующие направления

совершенствования действующего законодательства в области информатизации:

- систематизация и кодификация действующей нормативной базы;
- создание единой терминологической базы нормативных документов, регулирующих отношения в области информатизации;
- устранение противоречий с федеральными законами, выявление неэффективных законодательных норм в законодательстве;
- разработка нормативной базы для работы с персональными данными;
- разработка нормативного обеспечения взаимодействия граждан с органами власти;
- разработка регламентов взаимодействия различных информационных систем.

1.3 Организация движения информации в администрации города

Информация, поступающая в органы местного самоуправления по разным каналам, к разным должностным лицам, в разной форме и в разное время, требует создания продуманной системы ее приема, хранения, обработки и использования.

Вся поступающая в органы местного самоуправления информация фиксируется на определенном носителе в виде документа. Особенностью систем документированной информации является наличие операций по составлению, приему, передаче, регистрации, визированию, подписанию, копированию, хранению, уничтожению документов. Совокупность всех операций, выполняемых с документами, называется делопроизводством. Движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления адресату представляет собой документооборот. Рациональная организация документооборота в органах местного самоуправления обеспечивает оперативное прохождение документов.¹¹

¹¹ Демьяненко А.Н., Обушенков А.Л. Муниципальное управление — М.: МГИАИ. – 2014. – 220 с.

Документооборот представляет собой потоки документов, движущихся между пунктами обработки информации (руководители и специалисты органа управления) и пунктами технической обработки (экспедиция, машинописное бюро, копировально-множительная служба и т.п.).

Он разделяется на входящие, исходящие и внутренние потоки документов. К основным параметрам потоков документов относятся: направление, определяемое пунктами отправления и назначения; объем, характеризующийся количеством документов, проходящих в единицу времени; структура, характеризующаяся разновидностью документов, авторством и другими признаками; режим, определяемый периодичностью движения информации через пункты обработки.

Номенклатура дел - утвержденный в установленном порядке, систематизированный список наименований дел, образующихся в органе муниципального управления. Она используется в качестве схемы распределения и группировки документов в делах (схема классификации), указателя индексации документов и дел, сроков хранения, а также как схема построения справочной картотеки на исполненные документы. Номенклатура дел позволяет находить документы по их видам и содержанию. От качества ее построения зависит оперативность работы с документами и их сохранность.

Основные требования, предъявляемые к информации,

- а) полнота;
- б) достоверность,
- в) оперативность;
- г) однозначность;
- д) полезность;
- е) сохраняемость.

При использовании информации для принятия управленческих решений необходимо учитывать следующие особенности исходной информации:

- исходная информация не всегда достоверна - если это статистическая или

отчетная информация, то погрешности возникают в результате неправильных расчетов, ошибок исполнителей или искажения отчетных данных; если это экспертная информация, ошибки могут возникать из-за некомпетентности экспертов и неправильных методов обработки;

- информацию не всегда возможно получить к необходимому моменту времени из-за срывов сроков отчетности или несоответствия их установленным срокам анализа, длительности сбора и обработки информации;

- в связи с тем, что каждое решение должно основываться на учете будущих условий его реализации, а прогнозная информация носит вероятностный характер, принимаемые на ее основе решения также будут подвержены влиянию случайных ошибок;

- большинство принимаемых решений на стадии подготовки носит многовариантный, альтернативный характер, причем чаще всего трудность состоит в отсутствии обобщенного критерия, позволяющего выбрать вариант решения.

Информационное обеспечение муниципального управления в современных условиях невозможно без использования современных информационных технологий, программных средств, баз данных и систем управления ими.

Система информационного обеспечения органа местного самоуправления - это совокупность организационно-правовых, информационных, методических, программно-технических компонентов, обеспечивающая информационные процессы в системе управления.¹² Структура информационной системы муниципального образования, внедрение новых информационных технологий определяются функциями этой системы, текущими и перспективными задачами.

Почти во всех органах местного самоуправления сегодня есть персональные компьютеры, частично используются локальные компьютерные

¹² Эгизбаев А.И., Туманбаев А.Т., Каширин Я.Г. Некоторые вопросы формирования информационного обеспечения. - 2013. - № 6. - С. 5-8

сети. В то же время развитие компьютеризации в большинстве местных администраций проходит бессистемно. Современные технологии построения информационных систем почти не применяются, прикладное программное обеспечение используется чаще всего только в бухгалтерии и делопроизводстве.

Современный подход к использованию информационных технологий в муниципальном управлении требует создания системы, включающей центральный сервер, компьютеризированные рабочие места и сеть, связывающую их с центральным сервером.

Такая система предоставляет полный набор функций по работе с документами в соответствии с требованиями и стандартами российского делопроизводства и способна поддерживать схемы делового документооборота муниципальных органов: горизонтальную (переписка внутри муниципалитета), вертикальную (организационно-распорядительные документы), внешнюю (входящая и исходящая корреспонденция). Назначением системы является автоматизация работы с документами, фиксация пути прохождения документа от его поступления или создания до списания в дело, контроль на каждом этапе рассмотрения, получение справочной информации, анализ документооборота.

Планомерное формирование в органах местного самоуправления собственных информационно-аналитических служб как важнейших структурных подразделений позволит значительно повысить эффективность и качество управленческих решений. Применение информационных технологий и систем в отдельных сферах муниципальной деятельности помогает решать следующие задачи.

В сфере учета и социальной защиты граждан:

- ведение автоматизированного паспортного учета граждан, создание баз данных по половозрастному составу населения, призывному возрасту, занятости, социально незащищенным группам, миграции, повышение на этой основе качества работы с населением, сокращение очередей при получении справок, выписок;

- автоматическое формирование и выведение на печать различных форм учета и отчетности о составе населения, формирование списков жителей по специальным запросам органов государственной власти и местного самоуправления (избиратели, школьники, пенсионеры, призывники и т.д.);

- ведение автоматизированного учета доходов семей для начисления социальных льгот и субсидий;

- ведение лицевых счетов персонифицированного учета социальных льгот и социальных выплат отдельным категориям граждан, включая жилищные субсидии.

В сфере жилищно-коммунального хозяйства:

а) сбор, регистрация, хранение, обработка информации о техническом состоянии жилищного фонда;

б) оперативный учет потребления энергоресурсов и воды;

в) контроль технических параметров систем жизнеобеспечения и дистанционное управление объектами;

г) бухгалтерский учет и расчеты платежей за жилищно-коммунальные услуги (создание компьютеризированных муниципальных расчетно-кассовых центров).

В сфере управления использованием территории города (геоинформационные системы) основной задачей является создание и ведение многослойной электронной карты (плана) города. Объектами компьютеризированного учета на этой карте могут быть:

1) земельные ресурсы территории (земельный кадастр) по каждому земельному участку в разрезе прав собственности на землю, функционального назначения отдельных участков, их стоимостной оценки и др., формирование на этой основе базы данных для взимания платы за землю;

2) генеральный план города (градостроительный кадастр);

3) инженерные коммуникации разного назначения;

4) объекты недвижимости (инвентаризация, размещение и стоимостная оценка объектов недвижимости, основных фондов, техническое состояние

строений);

5) дороги и транспорт (сведения о техническом состоянии дорог, качестве покрытия, технической характеристике мостов, проездов, переездов, дорожных знаках, экономические данные об использовании дорог для грузовых и пассажирских перевозок и т.п.);

6) экология (сведения о состоянии атмосферы, почв, шумовом и ином загрязнении отдельных участков территории, формирование базы данных для расчета платежей за загрязнение городской среды);

7) потребительский рынок (размещение объектов торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения);

8) общественная безопасность (размещение объектов и постов ГИБДД, пожарной охраны, охраны общественного порядка, постов наблюдения, учреждений системы "медицины катастроф", автоматизированное слежение за фактическим расположением патрульных машин, дислокация зон эвакуации и маршрутов следования для предприятий и населения при чрезвычайных ситуациях и т.п.);

9) объекты социальной сферы (размещение образовательных, медицинских учреждений, учреждений культуры, досуговых зон, учреждений социальной защиты и т.п.);

10) объекты и системы связи и телекоммуникаций, их размещение.

Используя возможности современных геоинформационных технологий, ряд администраций городов приступил к созданию собственных муниципальных кадастров. Они представляют собой системы слоев (частных кадастров), наносимых на единую электронную подоснову. Ответственным за ведение каждого слоя является соответствующее структурное подразделение администрации или предприятие (например, водоканал, теплосеть). Организацией деятельности всей геоинформационной системы города, обеспечением ее технического и программного единства может заниматься специальная служба муниципального кадастра.

В сфере управления муниципальными финансами:

- разработка прогнозных вариантов местного бюджета в зависимости от возможных изменений отдельных параметров (изменения налоговых поступлений от отдельных плательщиков, цен и тарифов на ресурсы и т.п.);
- создание компьютеризированной системы муниципального казначейства, в которую должна быть встроена система муниципальных контрактов, предусматривающих расходование бюджетных средств. Такая работа ведется во многих городах.

2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЛАГОВЕЩЕНСКА

2.1 Характеристика работы администрации г. Благовещенска со стороны информационного обеспечения

Администрация города осуществляет полномочия по решению вопросов местного значения в соответствии с Уставом муниципального образования города Благовещенска и по осуществлению отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления в соответствии с федеральными законами и законами Амурской области.

Устав муниципального образования города Благовещенска является составной частью правовой основы местного самоуправления в Российской Федерации, разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного

самоуправления в Российской Федерации», Уставом (основным Законом) Амурской области, другими федеральными законами и законами Амурской области¹³.

В структуру администрации города входят:

- глава администрации города;
- первый заместитель главы администрации города;
- заместители главы администрации города;
- советники главы администрации города;
- органы администрации города, являющиеся юридическими лицами;
- органы администрации города, не являющиеся юридическими лицами.

Администрация города формируется главой администрации города на основании штатных расписаний в соответствии со структурой администрации города, утвержденной решением Благовещенской городской Думы. Глава администрации города осуществляет руководство администрацией на принципе единоначалия.

Компетенция первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города (далее - заместители главы администрации города) определяется правовым актом администрации города о распределении обязанностей между заместителями главы администрации города.

Органы администрации города осуществляют свою деятельность в соответствии с положениями о соответствующих органах, утвержденными в установленном порядке¹⁴.

Местная администрация разрабатывает проекты бюджета, смет внебюджетных фондов, планов и программ социально-экономического развития города и представляет их на утверждение представительному органу. Кроме

¹³ Конституция Российской Федерации, принятая 12 декабря 1993 г. с поправками от 30 декабря 2015 года // Российская газета. – 2014. - № 7. – С. 32.

¹⁴ Об утверждении регламента Администрации города Благовещенска. [электронный ресурс]: Постановление Администрации города Благовещенска Амурской области от 4 марта 2011 г. N 920. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант»

того, администрация:

- исполняет бюджет и представляет на утверждение представительному органу отчет о его исполнении;

- обеспечивает функционирование муниципального жилищно-коммунального хозяйства и транспорта, муниципальных учреждений, здравоохранения, образования, культуры, других муниципальных учреждений;

- распоряжается и управляет муниципальной и иной переданной в управление города собственностью в порядке, установленном представительному органу;

- ведет территориальный кадастр, техническую инвентаризацию движимого и недвижимого имущества;

разрабатывает предложения о создании, реорганизации и ликвидации муниципальных предприятий и учреждений;

- утверждает уставы муниципальных предприятий, организаций, учреждений;

- осуществляет исполнение государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления города;

- выполняет в случаях и порядке, установленных представительном органом, функции заказчика по муниципальным контрактам на выполнение подрядных работ (оказание услуг, поставку товаров) для нужд муниципального образования города;

- в случаях, установленных представительным органом, готовит и представляет на его рассмотрение проекты правовых актов;

- создает в установленном порядке рабочие группы и коллегии, консультативные общественные и экспертные советы, привлекает на договорной основе научные организации, ученых и специалистов к решению проблем по вопросам местного значения;

- взаимодействует с органами государственной власти, местного самоуправления, предприятиями, учреждениями, организациями, а также с

должностными лицами и гражданами по предметам своего ведения;

- участвует в разработке проектов соглашений, договоров муниципального образования города с другими муниципальными образованиями,

В задачи администрации города Благовещенска входит:

1 Своевременно информировать население города по самым актуальным значимым экономическим и социально-культурным проблемам города.

2 Работать с устными и письменными обращениями граждан, которые поступают непосредственно в отдел по работе с обращениями граждан.

3 Для повышения эффективности управления администрации города осуществляется планирование деятельности.

4 Осуществляют контроль за деятельностью органов администрации города, муниципальных предприятий и учреждений.

2.2 Анализ информационных потоков администрации города Благовещенска

Все виды информации, необходимой для управления образуют информационную систему городской администрации – организационно оформленную совокупность видов информации, каналов связи и технических средств, обеспечивающих взаимосвязь между элементами системы управления в целях ее эффективного функционирования и развития¹⁵.

Информационное обеспечение оперативной деятельности администрации города Благовещенска делится на внешние и внутренние информационные потоки:

1) Информация, циркулирующая между населением, сторонними организациями и администрацией относится к внешним информационным потокам.

¹⁵ Устав муниципального образования города Благовещенска. [электронный ресурс]: решение городской Думы от 26.05.2005 № 62/89, с изменениями, внесенными решениями от 2017. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант»

2) Документооборот администрации, информационные массивы, статистическая информация и др. относится к внутренним информационным потокам.

Все обращения, поступившие в администрацию в 2017 году в письменной форме, в форме электронных сообщений, индивидуальные и коллективные обращения зарегистрированы в установленном порядке.

В 2017 году в администрацию города Благовещенска поступило 4035 обращения, что на 9 % превышает количества обращений, поступивших в 2015 году. В 2015 году зарегистрировано 3683 обращения — это видно из таблицы 1.

Анализ обращений по способу поступления показывает, что в 2015 год, и 2017 году большая часть обращений поступило от граждан в 2015 году – 1607, что составляет 44 % от всех обращений. В 2017 году- 1822 (45 %).

Через интернет приёмную количество обращений увеличилось на 2 %. В 2015 году 416 обращений - это 11 % обращений. В 2017 году 512 – 13 % обращений, это мы видим из таблицы 1 и рисунка 1. Это связано с развитием Государственной информационной системой.

Уменьшилась доля обращений, направленных для рассмотрения в администрацию из иных органов власти, Правительства Амурской области на 2 % и других вышестоящих органов на 1 %.

Таблица 1 - Письменные и устные обращения, поступившие в администрацию в отчётном периоде

Письменные и устные обращения, поступившие в администрацию в отчётном периоде	2015 год	2017 год
Всего:	3683	4035
Из них поступило:		
Правительство Амурской области	1076	1086
Из вышестоящих органов	584	615
Через интернет-приёмную	416	512
Лично от граждан	1607	1822

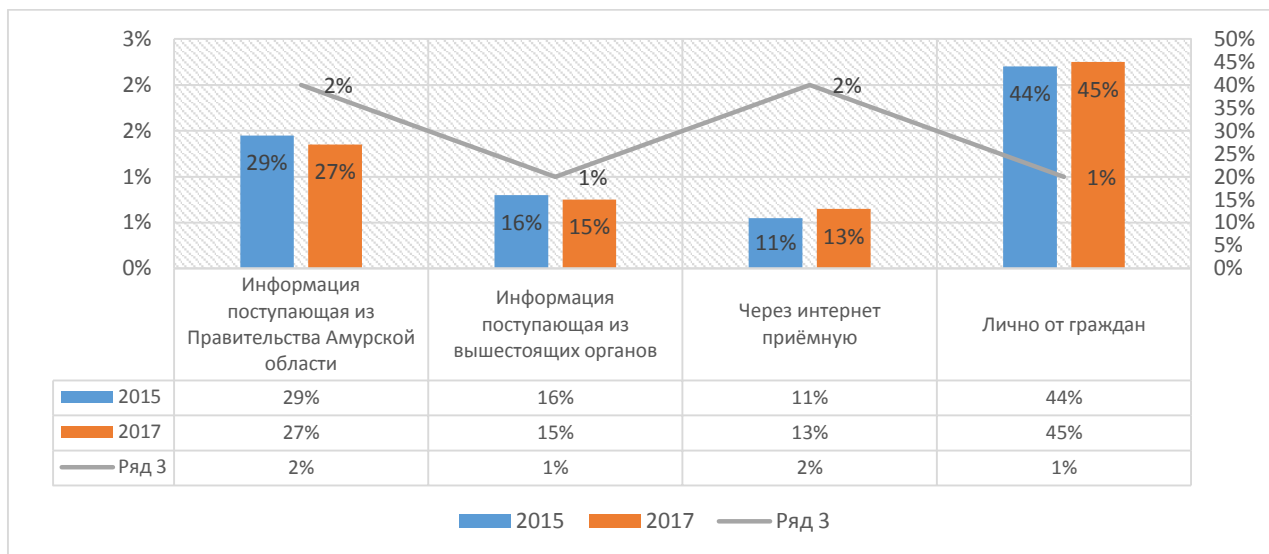


Рисунок 1 – Информация, поступающая в администрацию города Благовещенска

Все обращения, поступающие в администрацию можно разделить на следующие категории:

- заявления;
- жалобы;
- предложения.

В сравнении с 2015 годом статистика типов обращений свидетельствует о снижении количества жалоб и увеличении количества заявлений, это видно из таблицы 2. Соотношение типов обращений, поступивших в 2017 году, по сравнению с аналогичным отчетным периодом 2015 года распределилось следующим образом:

- 1) заявлений – 3906 (в 2015 году – 2984);
- 2) жалоб – 110 (в 2015 году – 510);
- 3) предложений – 18 (в 2015 году – 21).

Таблица 2 – Количество обращений из различных сфер по категориям.

	2015 год	2017 год
Заявления	2984	3906

Жалобы	510	110
Предложения	21	20

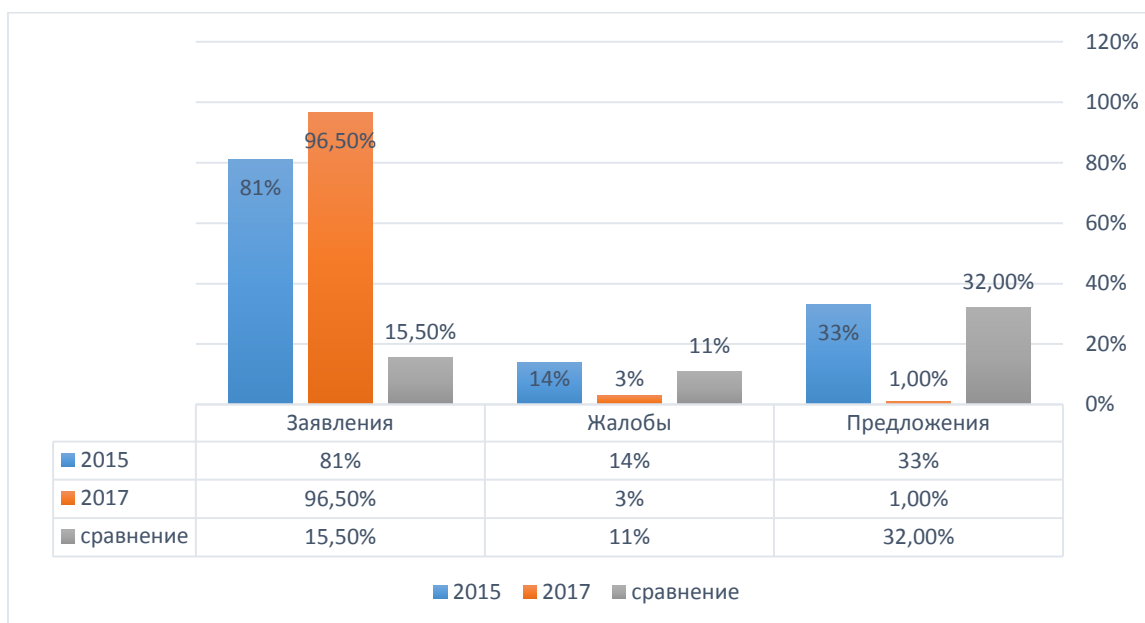


Рисунок 2 – Динамика обращений граждан по категориям

Из рисунка 2 видим, что количество заявлений увеличилось на 15,5 %, жалобы граждан сократились на 11 %. а предложения увеличились на 32,5 % от того, что у обращаемых существует своя точка зрения по совершенствованию проблем, это помогает увидеть проблему с разных точек зрения.

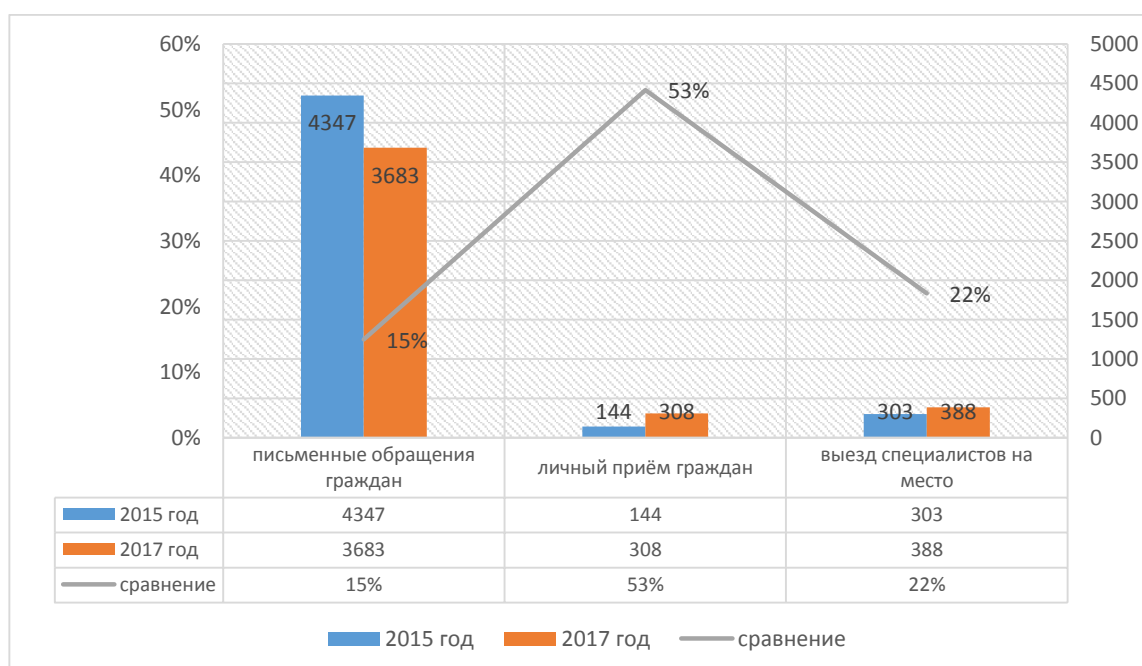


Рисунок 3 – Сравнительный анализ обращения граждан за 2015 – 2017 гг

Из рисунка 3 видно, что количества письменных обращений граждан уменьшилось на 15 %, в связи с появлением возможности подать заявление через Единый Портал Государственных Услуг.

В ходе анализа обращений граждан, поступивших в администрацию города Благовещенска в 2015 году выявлены следующие проблемные вопросы, имеющие большой общественный резонанс и требующие безотлагательного реагирования со стороны органов власти. Обращение граждан касалось различных сфер жизни населения, статистика обращения граждан по различным вопросам представлена на рисунке 4.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами жилищно-коммунального хозяйства. Таких обращений в администрацию города поступило в 1617 (в 2015 году – 2094 обращения), что составило 44 % всех обращений, поступивших в 2017 году в администрацию города Благовещенска (в 2015 году – 48%). В сравнении с 2014 годом количество таких обращений уменьшилось на 4 %.

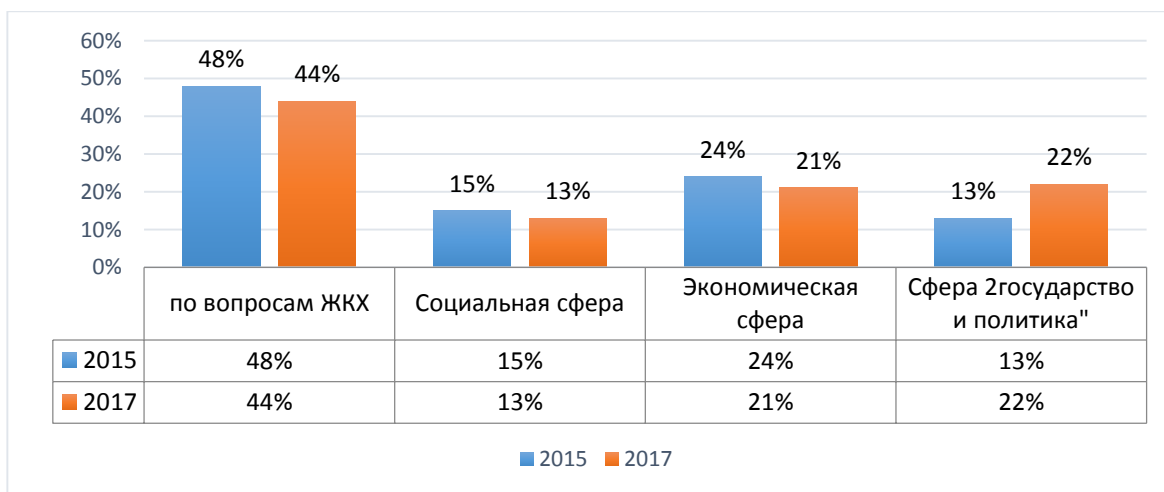


Рисунок 4 – Сравнительный анализ обращения граждан по категориям

Ведущее место среди них занимают вопросы собственников многоквартирных жилых домов:

- 300 вопросов в обращениях содержат жалобы от горожан на

неудовлетворительную работу и бездействие управляющих компаний, ненадлежащее содержание общего имущества (вентиляции, кровли, мест общего пользования, борьба с антисанитарией, уборка мусора), предоставление услуг ненадлежащего качества (в 2015 году – 440). Это 6 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 8,8 %).

- 113 вопросов в обращениях содержат жалобы от горожан на перебои в электро-, водо-, газо- и теплоснабжении, работе канализационных сетей (в 2015 году – 85). Это 3 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 1,7 %).

- 19 вопросов на некачественное выполнение работ по капитальному ремонту жилья (в 2015 году – 26). Это 0,4 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 0,5 %).

- 458 обращений затрагивают вопросы ремонта и содержания дорог и автобусных остановок, оборудования светофоров и пешеходных переходов (в 2015 году – 207). Это 9 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 5 %).

- 369 вопросов о благоустройстве придомовых территорий (в 2015 году – 282). Это 7 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 282).

- 220 вопросов о переселения из ветхого и аварийного жилья и обследовании жилого фонда на предмет пригодности для проживания (в 2015 году – 300). Это 4 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 6 %).

- 420 вопросов в обращениях содержат вопросы оплаты жилищно-коммунальных услуг, субсидии, тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг (в 2015 году – 301). Это 8 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 6 %).

Вопросы обеспечения граждан жилыми помещениями не утрачивают своей актуальности. Поступило и рассмотрено 670 обращений (в 2015 году – 642), что составило 18 % от общего количества обращений (в 2015 году – 15 %). Чаще всего

обращения граждан касались вопросов внеочередного и первоочередного предоставления жилья, в том числе лицам, оставшимся без попечения родителей - 245 (в 2015 году – 181) вопросов, 5 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 4%).

1) 288 вопросов содержали просьбы об улучшении жилищных условий, постановке на учет, предоставлении жилых помещений на условиях социального найма (в 2015 году – 278). Это 6 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 6 %).

2) 121 вопрос о переселении из аварийного жилищного фонда (в 2015 году – 103), 2 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 2 %).

По вопросам земельного законодательства всего поступило 438 обращений (в 2015 году – 412), что составило 12 % от общего количества обращений (в 2015 году – 9 %). Рассмотрено 589 вопросов (в 2015 году – 324), что составило 12 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 8 %). Жителей города продолжают волновать вопросы правомерности использования земельных участков, предоставление земельных участков для садоводства.

Управлением архитектуры и градостроительства рассмотрено 196 обращений и запросов граждан (в 2015 году – 231), что составило 5 % от общего числа обращений (в 2015 году – 5 %). Рассмотрено 336 вопросов (в 2015 году – 348), что составило 7 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан.

По вопросам в области торговли, связи, транспорта на рассмотрение в администрацию города поступило 117 обращений (в 2015 году – 163), что составило 3 % от общего числа обращений (в 2015 году – 4 %). Рассмотрено 210 вопросов (в 2015 году – 259), что составило 4 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 5 %), их них 73 вопроса, связаны с нарушением правил продажи алкогольной продукции, нарушением общественного порядка и санитарных правил на прилегающих

территориях предприятий торговли и общественного питания, 72 вопроса об организации движения новых маршрутов общественного транспорта для районов новостроек, о сохранении троллейбусного сообщения в городе Благовещенске - 8 вопросов.

В адрес администрации города Благовещенска поступило 213 обращений, затрагивающих сферу образования (в 2015 году – 188), что составило 6 % от общего числа обращений (в 2015 году – 4 %). Рассмотрено 288 вопросов (в 2015 году – 235), что составило 5 % от общего количества поступивших вопросов в обращениях граждан (в 2015 году – 5 %). 66 обращений связаны с предоставлением мест в дошкольные образовательные учреждения.

В 2016 году количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, уменьшилось в 10 раз и составило 2 обращения (2015 год - 23). К специалистам, допустившим ненадлежащее исполнение служебных обязанностей, применены меры дисциплинарного взыскания. В целях улучшения работы по своевременному рассмотрению обращений граждан составляется опережающий отчет по срокам исполнения обращений, поступивших в администрацию, еженедельно в адрес исполнителей направляются напоминания об исполнении контрольных обращений, заместителям мэра города, руководителям структурных подразделений выдается опережающий контроль по обращениям, находящимся на исполнении по курируемым направлениям. На еженедельных планерных совещаниях мэра города со структурными подразделениями администрации доводится информация об обращениях с нарушенным сроком исполнения.

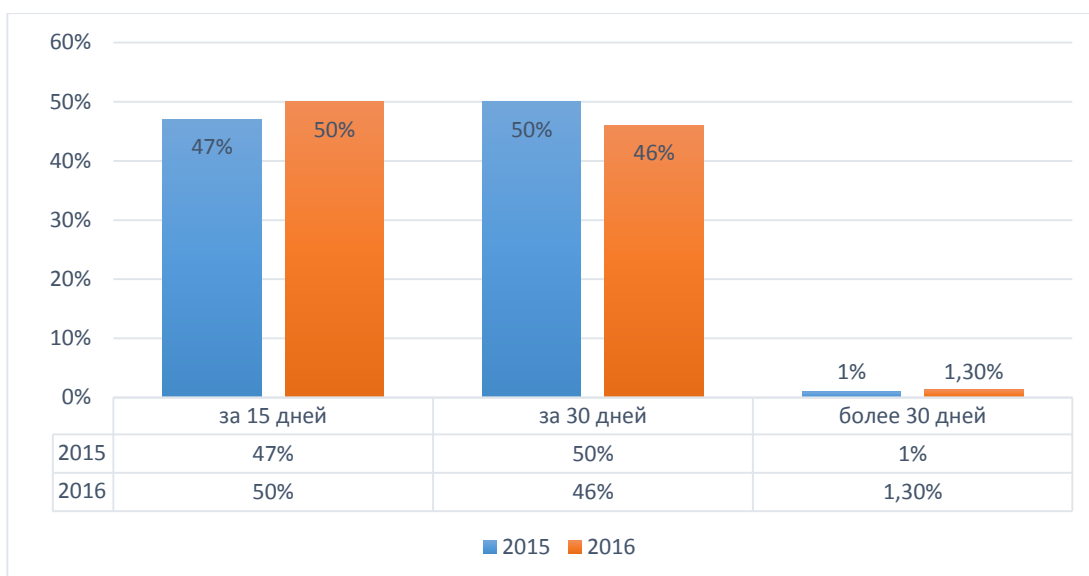


Рисунок 5 – Статистика сроков рассмотрения граждан

Статистика сроков рассмотрения показывает, что 50 % или 1625 обращений, поступивших в администрацию города Благовещенска в 2016 году рассмотрены в течение 15 дней (в 2015 году –47 % (1727)), 46 % или 1505 обращений рассмотрены в течение 30 дней (в 2015 году –50 % (1840)), менее 1 % или 7 обращений более 30 дней (в 2015 году –1,3 % (47)), это видно из рисунка 5.

2.3 Рекомендации по совершенствованию управления информационными потоками администрации города Благовещенска

Исходя из проведённого анализа можно дать рекомендации по совершенствованию управления информационными потоками.

1) Для обеспечения устойчивого развития города, управления фондами и ресурсами, развития инфраструктуры и решения хозяйственных задач необходима распределенная информационная система, осуществляющая автоматизированный сбор, обработку информации и распространение совокупного информационного ресурса на территории города и района. Данная система должна включать взаимоувязанные характеристики природных ресурсов, недвижимости, инженерного обустройства, элементов градостроительства, экологическую и социально-демографическую информацию, топографические планы территорий.

Внедрение распределенной информационной системы в городской администрации города Благовещенска объединит во взаимосвязанный комплекс все базы данных, ведущиеся на единой картографической основе, единой системе адресации и кодификации объектов, единой структуре баз данных или единой системе обмена данными в соответствии с правовыми, технологическими и экономическими нормами.

Распределенная информационная система предназначена для обеспечения органов государственного, муниципального и отраслевого управления, юридических лиц и отдельных граждан достоверной, как правило, юридически подтвержденной информацией об имуществе, ресурсах и среде обитания.

Основные положения о ведении каждой базы данных, входящей в распределенной информационной системе, а также состав и содержание информации, периодичность ее сбора, порядок обмена информацией между ведомствами и органами государственного и муниципального управления разного уровня определяются законодательными (нормативными) актами органов государственной и муниципальной власти и управления.

В обеспечивающую часть системы входят методическое, правовое, информационное, лингвистическое, программно-техническое, технологическое, финансовое и организационное обеспечение.

Внедряя распределенную информационную систему в городской администрации Благовещенска, мы будем следовать следующим основным положениям:

- в первую очередь в систему базы данных должны включаться базы данных представляющие интерес не только для создавшей ее организации, но и для многих пользователей, т. е. база данных общего и коллективного пользования для создания единого информационного пространства города;
- при включении базы данных в систему необходимы соблюдение правил описания данных и их обновления, и сроков хранения, а также обеспечение ответов на запросы пользователей при наличии санкционированного доступа;
- система базы данных создается поэтапно с учетом опыта различных

организаций и развития средств передачи данных;

- координация процесса создания и функционирования городских систем баз данных будет осуществляться отделом информационных ресурсов городской администрации, взаимодействующим с головными организациями по базам данных;

Информация необходима в первую очередь для обеспечения процесса управления, поэтому процесс информатизации является вторичным по отношению к управлению. В этой связи организацией создания системы базы данных будут заниматься органы управления администрации города, а отдел информационных ресурсов будет осуществлять программно-техническое, технологическое, инвентаризационное обеспечение.

Для обеспечения эффективной информационной поддержки решения задач управления базы данных, содержащие информацию об объектах, относящихся к одной предметной области, будут технологически объединены в объектно-ориентированные системы баз данных.

Основу системы баз данных составляют базовые информационные ресурсы: кадастровые системы, регистры, реестры подразделений и служб федеральных, региональных и муниципальных органов власти и управления. Уже имеющиеся в администрации Благовещенска базовые информационные ресурсы мы будем использовать для создания функциональных баз данных, так, чтобы их можно было совместить с будущим кадастром, регистром, реестром.

Разграничение и административное закрепление за конкретными организациями ответственности за ведение базовых информационных ресурсов будет проходить по основным группам базовых информационных ресурсов и функциональных баз данных:

1) Картографические базы данных:

- топографические планы всего масштабного ряда в кадастровом виде;
- материалы аэрокосмических съемок;
- опорная цифровая карта города в векторном виде;
- дежурные карты города в векторном виде.

Информация о населении будет храниться в информационных системах, основным объектом учета которых является не физическое лицо, а участки земли, объекты недвижимости, юридические лица. Это информация о землепользователях, собственниках, владельцах, арендаторах объектов недвижимости, акционерах и учредителях юридического лица и т.д. В ряде систем эта информация выделяется в отдельные базы данных, в других – информация о физических лицах встроена в структуру базы данных об основном объекте. Однако в обоих случаях она должна быть включена в общую систему данных о населении.

Ядром системы базы данных о населении станет регистр физических лиц, в котором хранятся основные паспортные данные на каждого жителя. Регистр должен формироваться на основе данных о населении, зарегистрированном в паспортно-визовой службе управления внутренних дел, а также отделов ЗАГС (данные о рождении, смерти, родственных связях).

Важнейшей интеграционной функцией регистра физических лиц должно являться обеспечение информационных систем актуальной информацией о зарегистрированном на его территории населении. Для ряда информационных систем и входящих в них баз данных передача данных будет осуществляться в регламентном режиме.

Между базами данных, входящими в систему базы данных, будет осуществляться информационный обмен с целью получения или уточнения необходимых данных о гражданине.

Первичная информация об отображаемых объектах возникает и хранится на муниципальном уровне и используется в системе управления конкретных территорий. Наряду с этим каждый кадастр, реестр, регистр представляет собой отраслевую иерархическую систему, в которой на нижнем уровне хранятся территориальные кадастры соответствующих объектов, на верхнем федеральном уровне – обобщенная информация об этих объектах.

Управление городом осуществляется посредством принятия управленческих решений принимаемых на основе анализа базовых

информационных ресурсов и созданных на их основе функциональных баз данных, которых может быть столько, сколько надобно для управления жизнеобеспечением города, например,

На основе кадастра недвижимости:

- Информационная система контроля и анализа выполнения программ приватизации;

- Ведение базы данных по объектам системы здравоохранения;

- Ведение базы данных по объектам системы образования;

- Ведение базы данных по объектам культуры и спорта;

2) В целях повышения эффективности взаимодействия городской администрации с гражданами и организациями администрации города необходимо приобрести программное обеспечение поддерживающие предоставление юридически значимой и справочной информации и непосредственно самих государственных услуг, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.

Для обеспечения информационного взаимодействия с органами государственного управления администрации необходимо приобрести программно-технический комплекс, который позволит жителям и различным предприятиям воспользоваться быстрым и удобным способом получения государственных и муниципальных услуг, а также получить всю необходимую информацию. Для городской администрации это даст возможность развивать информационную инфраструктуру на базе современных средств телекоммуникаций.

Наиболее подходящим вариантом является программно-технический комплекс «Электронный муниципалитет» – это набор современных критериев, принципов и технологий, позволяющих создать комплекс решений для автоматизации рабочих процессов органов местного самоуправления. Все прикладные системы «Электронного муниципалитета» соответствуют четырем основным критериям: масштабируемости, интероперабельности, мобильности и дружелюбности к пользователю.

При таком подходе удастся создать единое информационное обеспечение городской администрации и наладить эффективный обмен информацией «по вертикали», между различными уровнями властных структур, «по горизонтали», между различными ведомствами и учреждениями одного иерархического уровня и «по оси» межтерриториального взаимодействия.

Для решения этой задачи используется свободное программное обеспечение и «облачные» технологии. Программные комплексы, построенные на базе свободного программного обеспечения, отличаются от аналогов более низкой совокупной стоимостью владения за счет отсутствия либо невысокого уровня лицензионных выплат. Свободное программное обеспечение позволяет интегрироваться как в существующие системы, так и подключать новые. За счет открытых кодов в свободном программном обеспечении возможны практически любые изменения. При этом гарантируется высокая степень информационной безопасности, т.к. открытые коды позволяют проводить аудит систем на наличие ошибок и недокументированных возможностей.

Автоматизированные информационные системы, входящие в состав системы «Электронный муниципалитет» решают основные задачи по централизованной обработке, накоплению информации, поступающей из различных источников, а также поиску, анализу и отображению данных в целях информационной поддержки принятия решений.

Базы данных (банки данных) включают Системы управления базами данных (СУБД), обеспечивающие хранение, защиту данных и организацию доступа к данным в целях решения функциональных задач любой из автоматизированных систем.

Корпоративные автоматизированные сервисы решают общие для всех систем задачи обмена данными, доступа к базам данных поддержку электронной почты, обеспечение безопасности и др.

Внедрив «Электронный муниципалитет» в систему информационного обеспечения городской администрации, мы реализуем три ключевые задачи:

- 1) Информатизация органов власти:

- построение инфокоммуникационной инфраструктуры;
- автоматизация административно-хозяйственной деятельности;
- внедрение систем внутриведомственного документооборота;

2) Межведомственное электронное взаимодействие:

а) разработка регламентов взаимодействия и использование единых справочников;

б) внедрение систем межведомственного документооборота;

в) использование электронной цифровой подписи и обеспечение защиты передаваемой информации;

3) Оказание услуг в электронном виде:

- внедрение портала государственных услуг;

- обеспечение удобного и понятного доступа граждан и организаций к государственным услугам в любой точке;

Реализация принципа «единого окна».

Для внедрения программно-технического комплекса в администрации города необходимо, чтобы специалисты провели исследование текущих процессов работы с информационным обеспечением. Это позволит обобщить существующие информационные потоки, сопоставить их с типовым функционалом «Электронного муниципалитета» и определить состав бизнес-процессов. Затем установить систему на сервер и рабочие места и настроить в соответствии с утвержденным перечнем модификаций.

Осуществление данных мероприятий позволит сократить сроки и оптимизировать планы работ, а также обеспечить координацию всех действий для выполнения работ по созданию электронного правительства города в соответствии с требованиями ФЦП «Информационное сообщество».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для развития человеческого общества необходимы материальные, инструментальные, энергетические и другие ресурсы, в том числе и информационные. Настоящее время характеризуется небывалым ростом объема информационных потоков. Это относится практически к любой сфере деятельности человека. Наибольший рост объема информации наблюдается в промышленности, торговле, финансово-банковской и образовательной сферах. Например, в промышленности рост объема информации обусловлен

увеличением объема производства, усложнением выпускаемой продукции, используемых материалов, технологического оборудования, расширением внешних и внутренних связей экономических объектов в результате концентрации и специализации производства.

Проблемам информации вообще и управлению как информационному процессу уделяется очень большое внимание, обусловленное следующими объективными процессами:

- человечество переживает информационный взрыв. Рост циркулирующей и хранящейся в обществе информации пришел в противоречие с индивидуальными возможностями человека по ее усвоению;

- развитие массово - коммуникационных процессов;

- потребность разработки общей теории информации;

- развитие кибернетики как науки об управлении;

- проникновение информационных технологий в сферы социального бытия;

- исследования в области естественных наук подтверждают роль информации в процессах самоорганизации живой и неживой природы;

- актуализация проблемы устойчивого развития, становление информационной экономики, главной движущей силой которой является информационный потенциал, информационные ресурсы;

- проблема перспективы развития человечества как целостности делает необходимой постановку вопроса о критерии прогресса в современных условиях.

Информационное обеспечение органов местного самоуправления в настоящее время является одной из самых насущных в то же время одной из самых сложных задач. Связано это с несколькими причинами. Во-первых, за последнее время резко увеличился поток информации, как внешней, так и внутриотраслевой. Во-вторых, в связи с постоянной потребностью улучшения эффективности управления, растет необходимость более качественной обработки информации. Все это вместе взятое и заставляет искать новые пути и

методы организации обработки информационных потоков.

Все информационные потоки можно разделить на два вида: внешние и внутренние. К внешним относится информация, циркулирующая между населением, сторонними организациями и администрацией.

Ко внутренней относится документооборот администрации, информационные массивы, статистическая информация и т.д.

Надо отметить, что информация может быть двух видов – необработанная и обработанная. Скажем, информация, поступающая от населения, является первичной, необработанной, а внутренняя или, например, статистическая информация – чаще всего уже имеет определенную структуру и формат, что позволяет ее легче формализовать и быстрее обрабатывать. При этом она должна отвечать всем требованиям, предъявляемым к информации. Получаемая информация накапливается, обрабатывается и становится информационным ресурсом, включаемым в общую информационную систему, а структура-накопитель – владельцем информационного ресурса.

При этом возникают две большие проблемы: возможность поиска необходимой информации и возникновение избыточности информации. Перечислим виды, источники и получателей информации, поступающей в администрацию города:

От населения – поступает в первичные отделы районных администраций и администрации города: письма, жалобы, заявления, обращения.

От организаций и предприятий – поступает в профильные отделы районных администраций, откуда затем после обработки отправляется в соответствующий профильный департамент администрации города:

- 1) социальная – информация о различных слоях населения (военнослужащих, пенсионерах, несовершеннолетних);
- 2) экономическая – информация о ценах, налогах, финансово-экономическом положении предприятий, статистическая;
- 3) юридическая, правовая – законы, указы, постановления,

распоряжения, письма и циркуляры;

- 4) организационная – письма, обращения и т.д.;
- 5) справочная – реестры, справочники, перечни.

Информация, поступающая в органы местного самоуправления по разным каналам, к разным должностным лицам, в разной форме и в разное время, требует создания продуманной системы ее приема, хранения, обработки и использования.

Система информационного обеспечения органа местного самоуправления - это совокупность организационно-правовых, информационных, методических, программно-технических компонентов, обеспечивающая информационные процессы в системе управления. Структура информационной системы муниципального образования, внедрение новых информационных технологий определяются функциями этой системы, текущими и перспективными задачами.

В проведенном анализе были выявлены проблемы и предложены рекомендации по совершенствованию в управлении информационными потоками в администрации города Благовещенска.

Таким образом, задачи исследования решены, цель достигнута.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Акатова, Н.А. Система государственного управления. Кн.5. Информационные технологии: Учебное пособие. – М.: ГУУ. – 2014. – 150 с.
2. Аглицкий, Д.С., Аглицкий И.С. Российский рынок информационных технологий: проблемы и решения / Д.С. Аглицкий//. – М.: Ламинфо, 2013 – 400 с.
3. Авгопольский, А.Б. Информационные ресурсы России и политика их эффективного использования / А.Б. Авгопольский //— М. – 2016. – 214 с.

4. Бойко, В.В. Савинков В.М. Проектирование баз данных информационных систем / В.В. Бойко, В.М. Савинков// – М.: «Бизнес–школа», 2015. – 150 с.
5. Базаров, Т.Ю. Управление персоналом: Учебник для вузов / Т.Ю. Базаров// - М.: ЮНИТИ. - 2015. – 560 с.
6. Воробьева, И.А. Информационное обеспечение государственного регулирования социальной сферы. Проблемы социального управления: методология, теория, практика /И.А. Воробьева // Киев: Высшая школа. - 2013. – 350 с.
7. Воронин, А.Г., Лапин В.А., Широков А.Н. Основы управления муниципальным хозяйством / А.Г. Воронин // – М., - 2015. – 175 с.
8. Васильев, А.А., Муниципальное управление / А.А. Васильев // – М. - 2016. – 50 с.
9. Демьяненко, А.Н., Обушенков А.Л. Муниципальное управление / А.Н. Демьяненко //— М.: МГИАИ. – 2014. – 220 с.
10. Дракин, В.И., Некоторые аспекты автоматизации управления организационными системами/ В.И. Дракин, // Электронизация народного хозяйства. - 2014. - № 2. - С.12
11. Ефимчук. И.В. Муниципальная собственность и ее эффективность в системе рыночных отношений / И. В. Ефимчук // – М. - 2014. – 210 с.
12. Ефремов, В.А., Обеспечение безопасности России в информационной сфере / В.А. Ефремов // М.: Самиздат. - 2015 – 147 с.
13. Иванов В.В., Муниципальный менеджмент: справочное пособие / В.В. Иванов // – М., ИНФРА-М. - 2013. – 140 с.
14. Иванов, В.В., Технология как фактор успеха / В.В. Иванов// Муниципальная власть – 2014. - № 5. – С. 21-27
15. Игнатенко, С.М. Информатизация и моделирование территориальных социально-экономических объектов / С.М. Игнатенко // – Новосибирск. - 2013 – 80 с.
16. Киселев, Г. М. Информационные технологии в педагогическом

образовании: Учебник / Г. М. Киселев, Р. В. Бочкова// - 2014. — 304 с.

17. Круглова, О.В. Информационные технологии в управлении: учебное пособие / О.В. Круглова//. - 2016. – 134 с.

18. Краснова, М.А. Информация и управление. Проблемы социального управления: методология, теория, практика / М.А. Краснова // – М. - 2015.–128 с.

19. Кенин, А.М. Печенкин Н.С. Работа на IBM PC / А.М. Кенин // — М.: АО «Книга и бизнес». – 2014. – 399 с.

20. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [электронный ресурс]: распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 года N 1662-р. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

21. Михаэль, А.Б. Информационное обеспечение муниципалитетов / А.Б. Михаэль// СПб: «Корона». – 2015. – 208 с.

22. Никитов, В.А., Роль средств телекоммуникаций в информатизации общества и перспективы их развития / В.А. Никитов // – СПб. - 2015. – 120 с.

23. Орлов, Е.И., Единое информационное пространство / Е.И. Орлов// Информационные ресурсы России. - 2015. - № 4. – 135 с.

24. Об утверждении регламента Администрации города Благовещенска [электронный ресурс]: Постановление Администрации города Благовещенска Амурской области от 4 марта 2011 г. N 920. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

25. О мероприятиях по реализации государственной социальной политики. [электронный ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 597. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

26. О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки. [электронный ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 599. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

27. Об обеспечении межнационального согласия. [электронный ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 602. Доступ из

справочно-правовой системы «Гарант».

28. Об информации, информационных технологиях и защите информации [электронный ресурс]: Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

29. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [электронный ресурс]: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

30. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 –ФЗ. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

31. О персональных данных [электронный ресурс]: Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

32. Петухов, В.И. Информационная технология: к определению понятий /В.И. Петухов //— М.: Экономика. - 2016 – 230 с.

33. Об обеспечении межнационального согласия. [электронный ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 602. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

34. О некоторых мерах по реализации государственной политики в сфере защиты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. [электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 28 декабря 2012 года N 1688. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

35. О послевузовском профессиональном образовании [электронный ресурс]: Федеральный закон от 22 августа 1996 г. №125-ФЗ. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

36. Саак, А.Э., Информационные технологии управления / А.Э Саак // Спб,:Питер. - 2016. – 287 с.

37. Систер, В.Г. Информационные технологии на службе города / В.Г. Систер // Информационное общество. – 2014. - № 1. – С. 5.

38. Старовойтов, А.В., Проблемы создания защищенной информационно-телекоммуникационной системы России / А.В. Старовойтов //– СПб. - 2013. –

224 с.

39. Стратегия социально-экономического развития Амурской области на период до 2025 года [электронный ресурс]: постановление Правительства Амурской области от 13 июля 2012 года N 380. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

40. Устав муниципального образования города Благовещенска [электронный ресурс]: принят решением городской Думы от 26.05.2005 № 62/89, с изменениями, внесенными решениями от 24.11.2017 № 37/67. Доступ из справочно-правовой системы «Гарант».

41. Федулов, А.А., Введение в теорию надежных систем / А.А. Федулов // М.: Статистика. – 2014. – 150 с.

42. Эгизбаев, А.И., Некоторые вопросы формирования информационного обеспечения / А.И. Эгизбаев // . - 2013. - № 6. - С. 5–8