

## **ЖКХ КАК ОДНО ИЗ НАПРАВЛЕНИЙ КРАУДСОРСИНГА В МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

**Ефимова Татьяна Борисовна**

канд. экон. наук, доцент Самарский государственный экономический университет - СГЭУ, РФ, г. Самара

**Колотилина Мария Александровна**

ст. преподаватель Самарский государственный экономический университет - СГЭУ, РФ, г. Самара

**Левина Юлия Васильевна**

студент Самарский государственный экономический университет - СГЭУ, РФ, г. Самара

**Кузнецова Елена Юрьевна**

студент Самарский государственный экономический университет - СГЭУ, РФ, г. Самара

## **Housing and utilities as one of the areas of crowdsourcing in the municipal government**

***Tatyana Efimova***

*candidate of economic Sciences, associate Professor of Samara state University of Economics-SSEU, Russia, Samara*

***Maria Kolotilina***

*senior lecturer of Samara state University of Economics-SSEU, Russia, Samara*

***Levina Yulia***

*student Samara state University of Economics-SSEU, Russia, Samara*

***Kuznetsova Elena Yurievna***

*student of Samara state University of Economics-SSEU, Russia, Samara*

**Аннотация.** Статья посвящена проблемам жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в Самарской области. Проанализирована деятельность ЖКХ, рассмотрены функции ГИС ЖКХ, на

# основе которых сделаны предложения о создании собственного сайта. Приведены основные экранные формы, описание работы с сайтом.

**Abstract.** The article is devoted to the problems of housing and communal services (HCS) in the Samara region. The activity of housing and communal services is analyzed, functions of GIS of housing and communal services on the basis of which offers on creation of own site are made are considered. The main screen forms, the description of work with the site are given.

**Ключевые слова:** жилищно-коммунальное хозяйство; краудсорсинг; муниципальное управление; информационные и коммуникационные технологии

**Keywords:** housing and communal service; crowdsourcing, municipal management; information and communication technologies

В настоящее время принятие управленческих решений на различных уровнях муниципального управления связано с необходимостью реагирования на многочисленные и не всегда очевидные вызовы, а также прогнозирования не всегда определенного будущего. В данных условиях традиционные управленческие технологии, основанные на квалификации управленцев и детальной регламентации их деятельности, а также на привлечении экспертов зачастую неэффективны. Более востребованными становятся методы управления, использующие креативный потенциал различных заинтересованных групп, сообщества в целом. К их числу относится краудсорсинг, быстро развивающийся и успешно зарекомендовавший себя как эффективное средство достижения целей.

Одним из актуальных вопросов для каждого региона сегодня является разработка и реализация схем повышения эффективности деятельности управляющих компаний жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), а также доведение актуальной информации до собственников многоквартирных домов (МКД).

Активное применение в жилищно-коммунальном хозяйстве технологии краудсорсинга обусловлено развитием современных информационных и коммуникационных технологий, социальных сетей и различных диалоговых интернет-площадок.

Начальным общероссийским примером использования краудсорсинга является проект «Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства» (ГИС ЖКХ) [9], представляющий собой веб-сайт, где каждый житель может оставить свои рекомендации, просьбы и идеи по интересующему его вопросу в любой сфере деятельности региона, цель которого – собрать лучшие народные предложения, способствующие решению актуальных проблем области.

В ГИС ЖКХ доступны:

1. Проверка правильности начислений за услуги ЖКХ и оплата их без комиссии.
2. Передача показаний приборов учета в электронном виде.
3. Получение информации о работах по каждому дому, форум.
4. Направление жалоб и предложений в электронном виде.

По итогам проверки сайтов управляющих компаний (в том числе ТСЖ и ЖСК), проведенной Государственной жилищной инспекцией Самарской области, выявлен ряд недостатков, касающихся раскрытия обязательной информации:

- ссылки на сайтах на необходимые документы не работают (не открываются);
- информация не раскрыта в полном объеме;
- информация размещена в форматах, для открытия которых необходимо дополнительное программное обеспечение;
- сайт управляющей организации не работает на момент осмотра.

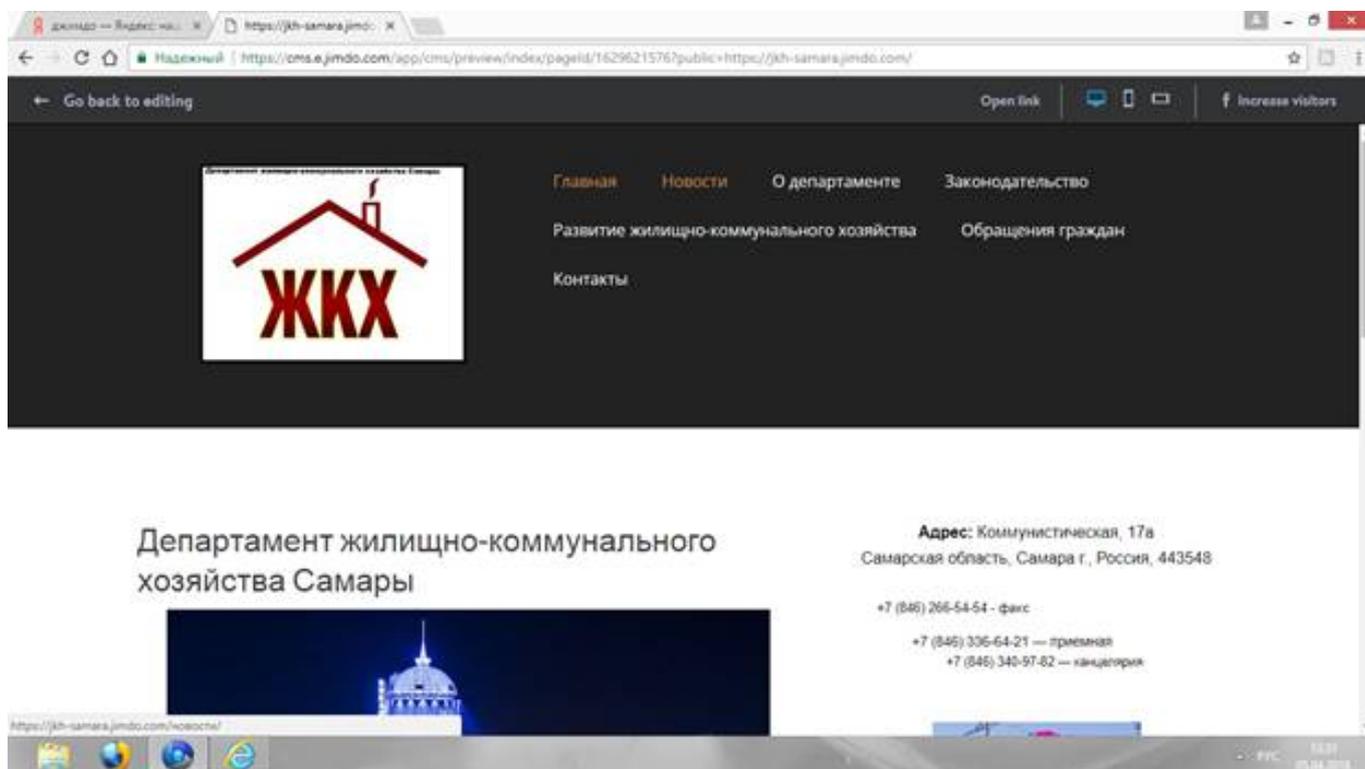
Часто неудовлетворенность населения качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг идет из-за непонимания действий, которые предпринимают муниципальные образования (управляющие компании в процессе содержания и управления жилым фондом). В целях решения этой проблемы предлагается ряд действий, которые помогут сделать максимально прозрачной и открытой деятельность муниципальных образований: в частности, наличие актуальной информации на сайтах ЖКХ повысят лояльность и доверие со стороны собственников жилья благодаря согласованию планов работ и мероприятий по жилому фонду с собственниками [2].

Для ГИС ЖКХ предлагается реализовать следующие функции информационно-аналитического управления:

- сбор и комплексный анализ информации, ведение тематических информационных баз данных капитального ремонта;
- создание специализированного программного продукта, предназначенного для информационного взаимодействия собственников жилья с управляющими структурами;
- ведение реестра муниципальных информационных ресурсов, хранение эталонных рабочих копий баз данных;
- координация работ по созданию и обеспечению функционирования единой информационной системы (ЕИС) администрации;
- обеспечение доступа к системе региональной компьютерной связи (РКС), глобальной сети Интернет, к иным системам телекоммуникаций, прием и передача информации по ним [1].

Данные функции позволят систематизировать совместную информационно-аналитическую деятельность в Самарской области, объединив информацию о деятельности управляющих организаций, товариществ собственников жилья и т. д., способствуя продвижению идей и принципов открытых данных.

Разработанный сайт «Департамент жилищно-коммунального хозяйства Самары» содержит информацию о самом департаменте, его местоположении, о развитии жилищно-коммунального хозяйства (рисунок 1). Доступен просмотр новостей, регламентирующих документов, перечислены основные организации (муниципальные, управляющие, ресурсоснабжающие, оперативные дежурные в Администрациях районов (рисунок 2,3)), имеется страничка «Обращения граждан» (рисунок 4), позволяющая записаться на прием по личному вопросу и просмотреть информацию о порядке рассмотрения обращений.

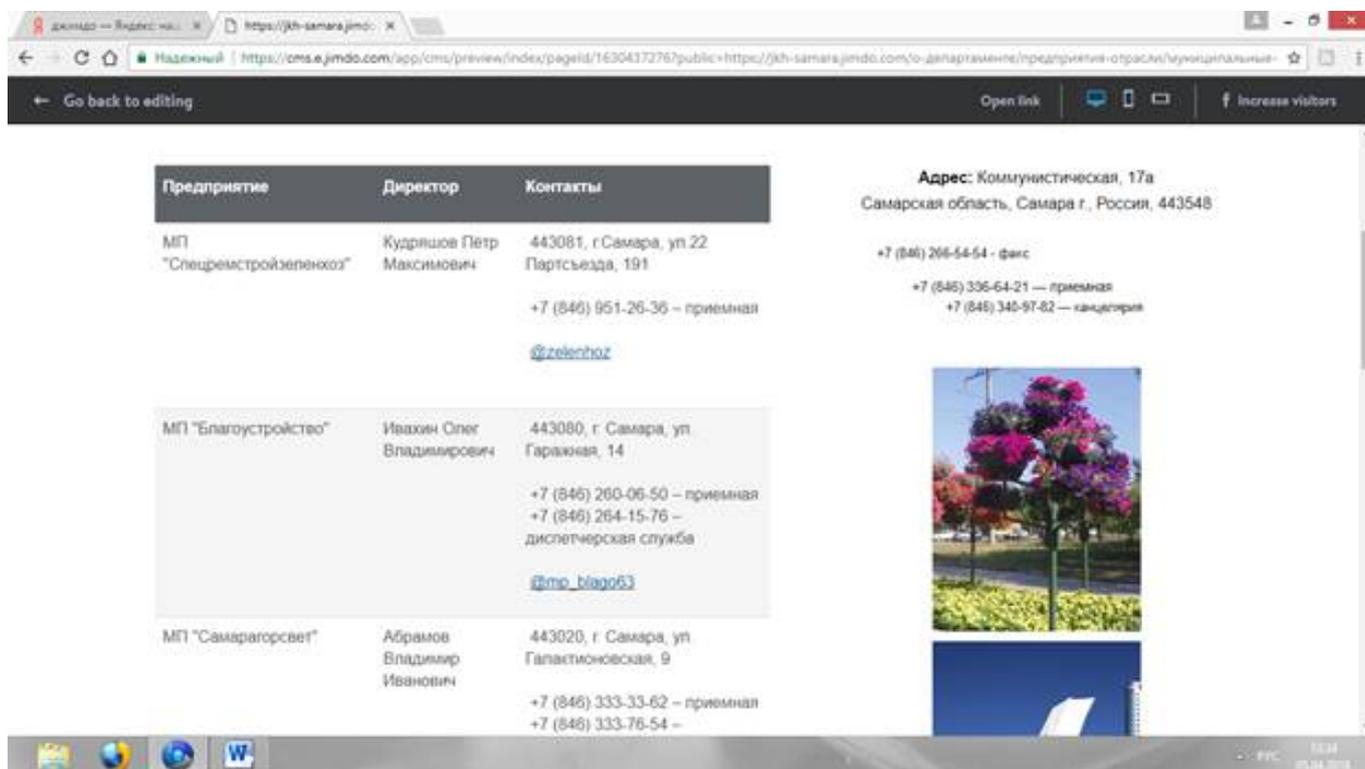


*Рисунок 1. Главная страница*

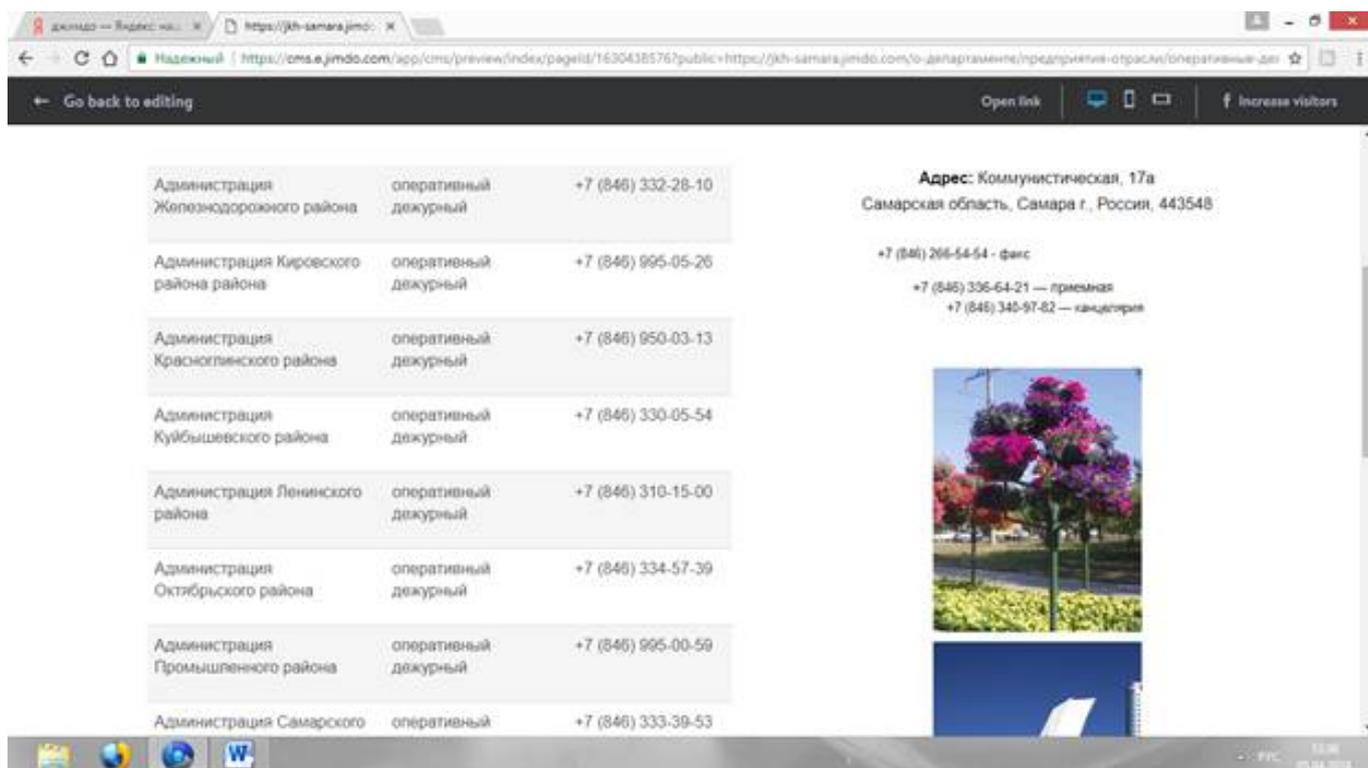
Все опубликованные разделы открываются для получения общей информации без аутентификации пользователя. При попытке входа в закрытый раздел у пользователя, не прошедшего аутентификацию, запрашивается логин и пароль. После прохождения аутентификации система проверяет полномочия пользователя на доступ к запрошенному разделу. Если доступ запрещен, пользователю выводится сообщение о невозможности доступа в закрытый раздел.

Интерфейс подключаемых программных модулей выполнен в едином стиле с интерфейсом ядра системы и обеспечивает возможность прозрачного перемещения администратора между модулями системы и использование одинаковых процедур управления и навигационных элементов для выполнения однотипных операций.

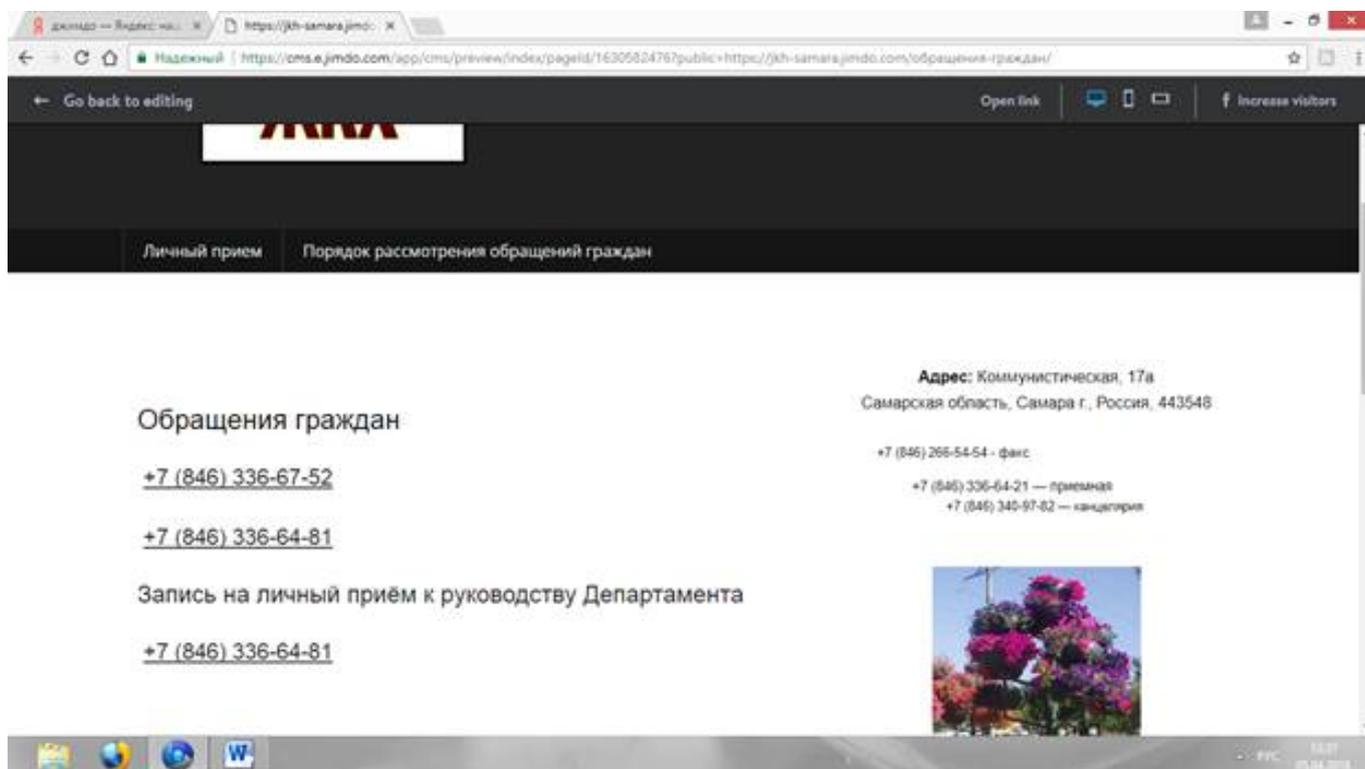
Все данные сайта хранятся в структурированном виде под управлением реляционной СУБД MS SQL. Исключения составляют файлы данных, предназначенные для просмотра и скачивания (изображения, видео, документы и т. п.): они сохраняются в файловой системе, а в БД размещаются ссылки на них.



*Рисунок 2. Муниципальные предприятия*



*Рисунок 3. Оперативные дежурные в Администрациях районов*



*Рисунок 4. Обращение граждан*

Для реализации статических страниц и шаблонов используются языки HTML5 и CSS3. Исходный код разработан в соответствии со стандартами W3C. Для реализации используется серверная технология PHP, язык JavaScript, технология API Яндекс.карт.

#### **Список литературы:**

1. ГИС (геоинформационные системы), картография, ДЗЗ (дистанционное зондирование Земли), геодезия, топография, градостроительство, кадастр, землеустройство, навигация [Электронный ресурс] 2018. Дата обновления: 05.11.2017. URL: <http://www.gisa.ru/67504.html> (Дата обращения: 20.06.2018).
2. Официальный сайт Государственной жилищной инспекции Самарской области [Электронный ресурс] 2018. Дата обновления: 05.11.2017. URL: <http://www.gzhi-samara.ru> (Дата обращения: 15.06.2018).
3. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [Электронный ресурс] 2018. Дата обновления: 05.11.2017. URL: <http://www.bus.gov.ru> (Дата обращения: 15.06.2018).
4. Официальный сайт Регионального оператора Самарской области "Фонд капитального ремонта"[Электронный ресурс] 2018. Дата обновления: 05.11.2017. URL: <http://fcrso.ru/regional-program> " (Дата обращения: 15.06.2018).
5. Официальный сайт Фонда содействия реформирования жилищно-коммунального хозяйства, энергоэффективный капитальный ремонт [Электронный ресурс] 2018. Дата обновления: 05.11.2017. URL: [http://fondgkh39.ru/energ\\_kapremont.php](http://fondgkh39.ru/energ_kapremont.php) (Дата обращения: 15.02.2018).
6. Официальный сайт Фонда содействия реформирования жилищно-коммунального хозяйства, энергоэффективный капитальный ремонт, информация, документы [Электронный ресурс] 2018. Дата обновления: 05.11.2017. URL:

<http://energodoma.ru/informatsiya/dokumenty/energoaudit-mnogokvartirnykh-domov> (Дата обращения: 15.06.2018).

7. Официальный сайт Фонда содействия реформирования жилищно-коммунального хозяйства. [Электронный ресурс] 2018. Дата обновления: 05.11.2017. URL: <http://fondgkh.ru/> (Дата обращения: 15.06.2018).

8. Учебник. Под общей редакцией. доктора юридических наук, профессора, ... по специальности «Государственное и муниципальное управление» [Электронный ресурс] 2018. Дата обновления: 05.11.2017. URL: <http://uchebnik.biz/book/128-municipalnoe-upravlenie/2-annotaciya.html> (Дата обращения: 15.06.2018).

9. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства» [Электронный ресурс] Дата обновления: 20.02.2018. URL: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/main> (Дата обращения: 20.06.2018).

10. Сайт администрации г.Самара [Электронный ресурс] Дата обновления: 20.02.2018. URL: [http://samadm.ru/city\\_life/gorodskoe-](http://samadm.ru/city_life/gorodskoe-khozyaystvo/zhkhh/)

[the\\_department\\_of\\_housing/docs/list/](http://samadm.ru/city_life/gorodskoe-khozyaystvo/zhkhh/the_department_of_housing/docs/list/).