

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

ИНСТИТУТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ЕСТЕСТВЕННЫХ НАУК  
КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ ИНФОРМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ДОСТУПА К  
РЕСУРСАМ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «ДОМОВАЯ КНИГА»  
(НА ПРИМЕРЕ ГАУ БО «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ»)**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика»  
очной формы обучения, группы 07001422  
Дурных Екатерины Александровны

Научный руководитель:  
к.ф.н., старший преподаватель  
Харламов С.Ю.

БЕЛГОРОД 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1 Исследование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг населению .....	6
1.1 Исследование организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги .....	6
1.2 Обзор услуг в сфере гражданско-правового статуса, социального обеспечения граждан, операций с недвижимостью и актуальные проблемы в процессе их предоставления .....	13
1.3 Нормативно-правовое регулирование услуг в сфере гражданско-правового статуса, социального обеспечения граждан, операций с недвижимостью .....	27
2 Анализ ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» .....	34
2.1 Исследование организационно-управленческой структуры ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» .....	34
2.2 Анализ информационной системы предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» .....	37
2.3 Исследование информационной системы «Домовая книга» на базе ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» .....	48
3 Проектирование веб-приложения «Домовая книга» и оценка ее эффективности .....	55
3.1 Проектирование структуры данных и структуры пользовательского интерфейса веб-приложения «Домовая книга» .....	55
3.2 Разработка технического задания для проектирования веб-приложения «Домовая книга» .....	63
3.3 Разработка и описание макетов страниц веб-приложения «Домовая книга» посредством web-ресурса .....	64
3.4 Оценка эффективности веб-приложения «Домовая книга» .....	73
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	78
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ Б .....	105

## ВВЕДЕНИЕ

Как известно на сегодняшний день, немало важную роль в процессе жизнедеятельности человека играет регистрационный учет граждан, который подразумевает фиксирование сведений о месте жительства или месте нахождения человека. Представленный учет позволяет гражданам быть территориально-привязанными к следующим организациям: больница, детский сад и другие. Также данные услуги являются общественно-значимыми для получения более важных услуг в сфере гражданско-правового статуса, операций с недвижимостью, социального обеспечения граждан. Следует отметить, что услуги регистрационного учета граждан можно получать, во-первых, традиционным способом в соответствующих организациях: паспортный стол ЖЭКА, управляющая компания и другие. Но как известно, данный способ характеризуется многократным обращением заявителей с бумажной волокитой из ведомства в ведомство. Во-вторых, через единый портал государственных и муниципальных услуг. Однако через данный портал можно получать далеко не все услуги регистрационного учета в электронном виде. В настоящее время граждане чаще всего обращаются в последнее место получения услуг, получившее название многофункциональный центр, который обеспечивает в большинстве случаев процесс предоставления услуг по принципу «одного окна».

В результате изучения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Белгород была выявлена проблема информационного взаимодействия ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с населением, которая характеризуется не полноценным осуществлением приема и выдачи документов по принципу «одного окна» или же ее отсутствием для ряда общественно-значимых услуг: выписка из домовой книги, регистрация

гражданина по месту жительства (пребывания), выдача справки о составе семьи и других.

Иными словами, данная проблема характеризуется отсутствием единой ИТ-архитектуры в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», которая позволяла бы взаимодействовать сотрудникам многофункционального центра с заявителями для предоставления услуг регистрационного учета. В настоящее время в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» внедряется проект «Домовая книга», однако общей проблемой остается вопрос взаимодействия сотрудников многофункционального центра с заявителями вне организации для быстрой обработки услуги.

Актуальность исследовательской работы заключается в том, что в настоящее время в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» обращается большой поток заявителей, который нуждается в быстром предоставлении услуг регистрационного учета граждан.

Значимость данного исследования обусловлена тем, что, необходимо совершенствовать процесс предоставления услуг регистрационного учета граждан в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», за счет проектирования веб-приложения системы «Домовая книга». Особенностью данной системы являлось бы то, что она позволяла бы формировать и предоставлять перечень представленных выше услуг гражданам в электронном виде. В противном случае предлагала бы заявителям посетить ближайший многофункциональный центр для выдачи услуги.

Объектом исследования является процесс предоставления услуг регистрационного учета в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Предметом исследования является информационное обеспечение ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Следовательно, цель выпускной квалификационной работы заключается в повышении эффективности информационного взаимодействия граждан с ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в процессе предоставления услуг регистрационного учета граждан.

Опираясь на цель исследования, задачами выпускной квалификационной работы являются:

1) Исследовать организации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги.

2) Выявить проблемы в процессе предоставления услуг в сфере гражданско-правового статуса, социального обеспечения граждан, операций с недвижимостью, а также рассмотреть их нормативно-правовое регулирование.

3) Проанализировать информационные системы АИС «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и «Домовая книга» на базе ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

4) Спроектировать интерфейс веб-приложения «Домовая книга».

5) Осуществить оценку эффективности системы.

# 1 Исследование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг населению

## 1.1 Исследование организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги

Существуют различные организации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги. Рассматривая, данные организации предоставления государственных и муниципальных услуг, возникает вопрос, что такое государственные и муниципальные услуги? Государственные (муниципальные) услуги — это деятельность государственных и муниципальных органов, определенная их функциями и полномочиями по реализации субъективных прав и обязанностей физических лиц и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации [7].

Как известно, услуги могут предоставляться через: органы государственного управления/ведомства (ФМС, ФНС, Пенсионный фонд России, ГИБДД, и другие), единый портал государственных услуг (ЕПГУ), многофункциональный центр (МФЦ).

Все вышеперечисленные средства предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействуют между собой, например, осуществляя заказ услуги на портале госуслуг, заказчик может выбрать место получения услуги среди задействованных выше организаций, если данная функция возможна для заказываемой услуги.

Рассматривая органы государственного управления или ведомства, можно сказать, что в данных органах услуги предоставляются традиционным способом, где гражданину необходимо лично обращаться в организацию для

получения услуги. Под ведомством понимают орган государственного или местного самоуправления, наделенный правами, обязанностями и полномочиями в какой-либо области государственной деятельности или отрасли народного хозяйства [1]. Другими словами, под ведомством понимают определенную структуру, исполняющую функции наделенных вышестоящими организациями: министерства, федеральные службы, агентства, департаменты, законодательные, исполнительные, судебные, правовые и другие органы власти.

К часто посещаемым ведомствам относятся:

— Территориальные федеральные органы исполнительной власти (федеральная миграционная служба (ФМС), министерство внутренних дел (МВД)).

Под федеральной миграционной службой принято принимать федеральный орган исполнительной власти, реализовывавший государственную политику в сфере миграции и осуществлявший правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции [6].

К ключевым функциям и задачам федеральной миграционной службы относятся [13]:

- 1) ведение документооборота, заполнение актов и нормативной документации в сфере миграции граждан;
- 2) делопроизводство в вопросах выдачи гражданства РФ, оформление и предоставление населению удостоверений личности;
- 3) полное ведение учета и контроля населения по адресу жительства, надзор за соблюдением гражданами законодательных и нормативных актов в сфере миграции;
- 4) обработка запросов касательно оформления документации для официального въезда и пребывания в стране иностранных граждан и другие.

Под министерством внутренних дел принято понимать федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по реализации

государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в сфере контроля за оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, а также в сфере миграции [14].

К функциям данной организации относятся [15]:

1) организация деятельности, связанной с вопросами гражданства РФ, свободы передвижения, выбора места пребывания и жительства, выезда за пределы Российской Федерации и въезда на ее территорию, правового положения иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ;

2) разработка и принятие мер по защите прав и свобод человека и гражданина, защите объектов независимо от форм собственности, обеспечению общественного порядка и общественной безопасности и другие.

— Управляющие организации (управляющая компания (УК), товарищество собственников жилья (ТСЖ)), расчетно-информационный центр (РИЦ), жилищно-эксплуатационная контора (ЖЭК) и другие.

Управляющей компанией называют коммерческую организацию, юридическое лицо, осуществляющее доверительное управление имуществом других физических и юридических лиц, переданным в соответствии с договором доверительного управления [16].

Под товариществом собственников жилья понимают юридическое лицо, некоммерческую организацию, созданную на основе объединения собственников помещений многоквартирного дома или собственников соседних участков с жилыми строениями (домами) для совместного управления теми помещениями этого дома и землями, которые находятся в совместном владении и пользовании, а также для ведения хозяйственной деятельности в таком доме и на земле, находящейся в совместном владении, в форме эксплуатации общего имущества, строительства дополнительных помещений и объектов общего имущества, а также сдачи в аренду, внаём части общего имущества в многоквартирном доме или общего земельного участка [17].

Функции и обязанности управляющих организаций [18]:

1) осуществление надлежащего управления многоквартирным домом;

2) своевременное обеспечение жильцов качественными коммунальными услугами;

3) представление жильцам отчетов о проведенных работах и предполагаемых мероприятиях.

Основной особенностью органов государственного и местного самоуправления является то, что людям необходимо тратить значительное время на получение какой-либо информации или услуги в данных органах, собирая самостоятельно большое число документов. Дополнительно граждане могут позвонить в центр консультирования требуемой организации для получения необходимой информации, но сведения могут предоставить только в день обращения в запрашиваемую организацию.

Вторым способом получения государственных и муниципальных услуг является обращение в единый портал государственных услуг (ЕПГУ) (рисунок 1.1).

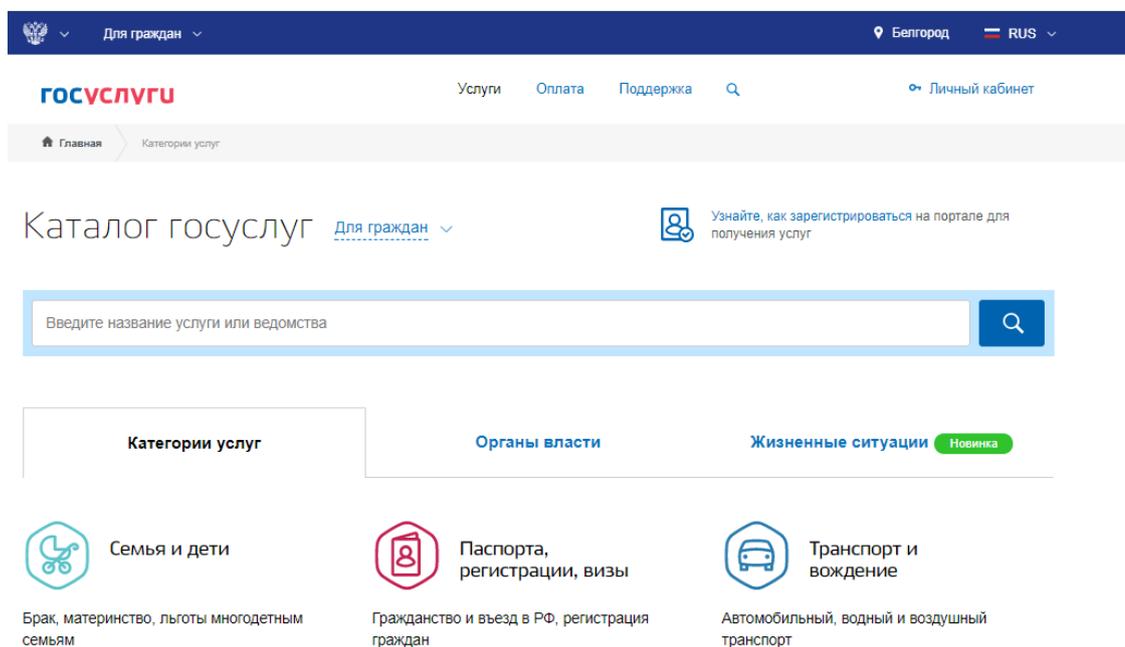


Рисунок 1.1 – Единый портал государственных и муниципальных услуг

Единый портал государственных и муниципальных услуг является федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг, а также услуг,

указанных в части 3 статьи 1 настоящего Федерального закона, в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, а также об услугах, указанных в части 3 статьи 1 настоящего Федерального закона, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг [5]. Благодаря такому portalу сокращается процесс предоставления услуг гражданам за счет автоматизации данной процедуры. Данный портал также позволяет информировать население о недавно принятых и действующих на сегодняшний день законодательных актах. А если перейти в раздел «электронные услуги», гражданин может получить информацию о министерствах и ведомствах (ФНС, МВД и другие), посредством перехода в подраздел для физических и юридических лиц.

Следовательно, портал государственных и муниципальных услуг позволяет решать такие задачи как: получение государственной или муниципальной услуги в электронном виде (можно заказать, а получить непосредственно в ведомстве, если есть данная опция на необходимой услуге); получать информацию, касающуюся сведений о получении услуги в министерствах и ведомствах (место, срок, стоимость); получать информацию о деятельности федеральных и муниципальных ведомств.

Преимуществами получения услуг через единый портал государственных и муниципальных услуг являются:

- упрощение получения государственной и муниципальной услуги и другой полезной информации;
- сокращение времени от подачи заявления до выдачи оформленного документа;
- сокращение количества предоставляемых документов;
- информирование гражданина на каждом этапе работы по его заявлению;

— заявление о предоставлении государственных и муниципальных услуг можно подать, практически не выходя из дома или не покидая рабочего места.

Единственным и необходимым условием получения услуг на данном портале является обязательная регистрация граждан. Данное условие необходимо, чтобы идентифицировать информацию о поступающей заявке от гражданина за счет сбора его персональных данных, которые хранятся, как правило, в регистрационной карте, а также за счет детальной информации заявителя, портал сможет быстро и беспрепятственно предоставить ему услуги.

В последнее время люди чаще обращаются за услугами в многофункциональные центры (рисунок 1.2).

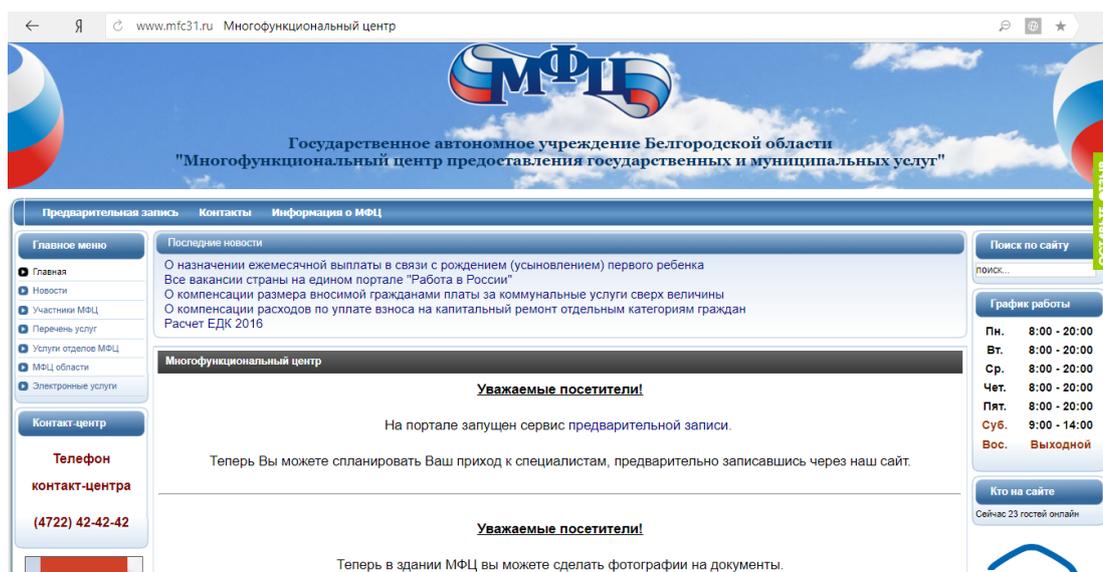


Рисунок 1.2 – Портал ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - государственное или муниципальное учреждение, отвечающее требованиям, установленным Федеральным законодательством и Правительством Российской Федерации, уполномоченное на организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна» [8]. Главным достоинством многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг является принцип «одного окна», ограничивающий участие заявителей в процессе сбора данных о запрашиваемой им услуге, за счет взятия многофункциональным центром проблем межведомственного взаимодействия. Принцип одного окна предполагает [9]:

- использование современных автоматизированных средств управления очередью, например, управление очередью к первому и второму специалистам, путем направления одинакового количества заявителей к ним;
- обеспечение открытости предоставления услуг, которое предполагает прямой просмотр деятельности ответственного за прием заявителей;
- повышение стандарта обслуживания заявителей.

В результате обращения заявителя в организацию, предоставляющую услуги по принципу «одного окна», заявитель должен обращаться только в один единственный орган власти, который собирает совокупность всех необходимых документов для пакета услуг или предоставляет отдельно один вид услуги. Следовательно, целями многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг являются [9]:

- повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение единого стандарта комфортности предоставления услуг;
- сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- препятствие созданию рынка «посреднических услуг»;
- улучшение условий труда государственных и муниципальных служащих.

В результате выполнения поставленных многофункциональным центром целей будут решаться задачи организации взаимодействия центров с заявителями, взаимодействие с различными органами власти, будет

организовываться работа по приему/выдаче документов, будет осуществляться доставка полученных документов в соответствующие органы власти, а также предоставляться результат обработанных данных обратно в многофункциональные центры. Дополнительными задачами будут являться обработка телефонных обращений по вопросам предоставления услуг, а также будет производиться статистика временного обслуживания посетителей.

Таким образом, в данном подразделе были рассмотрены организации, которые позволяют предоставлять государственные и муниципальные услуги, рассмотрены их цели, задачи и функции, а также преимущества и недостатки.

## 1.2 Обзор услуг в сфере гражданско-правового статуса, социального обеспечения граждан, операций с недвижимостью и актуальные проблемы в процессе их предоставления

Деятельность многофункциональных центров заключается в обслуживании граждан, рассматриваемых в качестве заявителей, которым предоставляются услуги. Следовательно, существование данной организации было бы бессмысленным, если бы люди не нуждались в услугах, необходимых для обеспечения жизнедеятельности.

Услуги подразделяются на различные виды классификаций. Самой распространенной классификацией является подразделение услуг на государственные и муниципальные. Государственные услуги представляют собой функции государственных/федеральных и региональных органов власти, где субъектами предоставления данных услуг являются органы исполнительной власти, государственные и внебюджетные фонды, подведомственные учреждения, органы местного самоуправления в случае делегирования

полномочий. Муниципальные услуги представляют собой функции муниципальных органов власти. Субъектами в предоставлении данных функций выступают органы местного самоуправления, подведомственные учреждения, а также негосударственные организации. Помимо перечисленных выше услуг есть еще и сопутствующие услуги, которые не относятся ни к государственным, ни к муниципальным, но наличие которых необходимо для получения государственных и муниципальных услуг. Основным принципом государственных и муниципальных услуг заключается в обязательном предоставлении их заявителям.

В рамках данного исследования рассматривались услуги, предоставление которых является проблематичным, требующие дополнительной оптимизации этих услуг:

- услуги в сфере гражданско-правового статуса;
- услуги в сфере социального обеспечения;
- услуги в сфере операций с недвижимостью.

Первый перечень услуг необходим гражданам для подтверждения своих персональных данных, которые могут потребоваться в различных отраслях жизнедеятельности. К услугам в сфере гражданско-правового статуса относятся услуги [4]:

- прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;

- прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- постановка иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания;

— прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ;

— оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ.

Как правило, паспорт является основным документом, удостоверяющим личность гражданина, как Российской Федерации, так и иностранного гражданина. Говоря о документе регистрации или снятия гражданина с регистрационного учета можно сказать, что регистрация необходима человеку в первую очередь для его привязки к определенным организациям: поликлиника, детский сад, школа и другие. В случае отсутствия регистрации, человек будет сталкиваться с различными проблемами повседневного характера, к примеру, данного гражданина не смогут принять на прием в поликлинике, которая находится рядом с его местом жительства.

Ко второму перечню услуг относятся услуги в сфере социального обеспечения. Данные услуги позволяют гражданам получать дополнительные льготы в виде денежных выплат или земельных участков, а также других льгот необходимых для улучшения условий жизни людей. К основным услугам данного перечня относятся:

— принятие (поставка) на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях или имеющих право на получение земельного участка для индивидуального строительства, а также бесплатное предоставление гражданам в собственность земельных участков;

— прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;

— получение государственного сертификата на материнский капитал;

— предоставление ежемесячного пособия на ребенка (детей) для различных категорий семей;

— предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) или

патронаж над определенной категорией граждан (малолетние, несовершеннолетние, лица, признанные в установленном законе порядке недееспособными и не полностью дееспособными);

— предоставление ежемесячной денежной компенсации расходов по оплате жилого помещения и коммунальных услуг ветеранам Великой Отечественной войны и приравненным к ним лицам, а также членам их семей, инвалидам и гражданам, подвергшимся воздействию радиации;

— предоставление пособия имеющим детей семьям студентов государственных профессиональных организаций, осуществляющих подготовку по специальностям среднего профессионального образования, и государственных образовательных организаций высшего образования, а также аспирантов государственных образовательных организаций высшего образования и научных организаций, расположенных на территории Белгородской области;

К третьему перечню услуг относятся услуги операций с недвижимостью. Данные услуги необходимы для сбора информации о недвижимости, которые могут быть необходимы для регистрации прав собственности. К основным услугам представленного перечня относятся:

- продажа имущества;
- приобретение имущества;
- получение наследства и другие.

Перечисленные выше перечни услуг представлены не полностью, но они демонстрирует необходимость классифицирования справок-услуг, связанных с регистрационным учетом в едином информационном решении. Проанализировав услуги в сфере социального обеспечения и услуг росреестра, можно сказать, что, для получения некоторой из представленной выше услуг, могут понадобиться справки, подтверждающие место и количество зарегистрированных людей в имуществе. К таким справкам можно отнести: справка о регистрации гражданина по месту жительства (пребывания), справка о составе семьи, выписка из домовой книги, выписка из поквартирной книги с

места жительства, свидетельство о праве собственности, договор социального найма жилого помещения, договор безвозмездного срочного пользования и другие.

Выписка из домовой книги, как правило, необходима для того, чтобы отразить в справке фактическое число проживающих по зарегистрированному месту жительства. Рассматривая услугу в виде выдачи выписки из домовой книги, следует акцентировать внимание на том, что получение данной услуги носит проблематичный характер, ввиду того, что организации выдают данную справку только тем жителям, которые пользуются их недвижимостью, или гражданам, которые являются частными собственниками на территории местной администрации. В таблице 1.1 приводятся организации, а также недостатки, связанные с предоставлением выписки из домовой книги.

Таблица 1.1 – Наименование организаций, предоставляющих выписку из домовой книги, а также недостатки в процессе ее предоставления

Наименование организации	Недостатки организации
Управляющая компания (УК)	Выдает справку только в том случае, если домом руководит управляющая компания
Товарищество собственников жилья (ТСЖ)	Обращаться за выпиской из домовой книги необходимо к лицу ТСЖ, который руководит вашим домом.
Расчетно-информационный центр (РИЦ)	Не во всех городах и не во всех районах эта организация может выдать выписку, так как не всегда в ней находится архив с документами
Отделение Управления Федеральной миграционной службы (УФМС) либо ЖЭК (паспортный стол)	Справка выдается, если многоквартирный дом управляется самими гражданами
Администрация местного муниципального образования и Бюро технической инвентаризации	Выдает справку только для частного хозяйства, которым управляет владелец недвижимости

Следует отметить, что в процессе предоставления выписки из домовой книги, каждая организация требует свой определенный набор документов, к которому в обязательном порядке относятся [2]:

— заявление на получение справки (бланк выдается уполномоченным органом в день обращения);

- паспорт заявителя (иной удостоверяющий личность документ);
- акты, подтверждающие наличие жилого помещения во владении (если оно приватизировано), либо договор социального найма (ордер), когда квартирой или домом владеет муниципалитет;
- доверенность (как говорилось выше, выписку можно получить собственнику, иному зарегистрированному в помещении человеку или третьему лицу при наличии нотариально заверенной доверенности);
- домовая книга (если заявитель запрашивает акт на частный дом).

Представленный список документов неполон и зависит от конкретной организации, в которой заявитель запросил услугу. Организация может отправлять заявителя в другой исполнительный орган за конкретным документом, что доставит трудности гражданам в плане выбора времени для ее получения. Важную роль также играет территориальная привязка организаций. Все, перечисленные в таблице 1.1, организации не могут выдавать выписку из домовой книги гражданам, которые по какой-либо причине отсутствуют в районе по адресу регистрации.

Рассматривая услугу получения справки о составе семьи, можно сказать, что данная справка необходима для подтверждения количества проживающих граждан в доме. Для получения данной справки понадобится перечень документов [3]:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт и другие);
- заявление о выдаче справки о составе семьи на специальном бланке;
- доверенность на поручителя (если справку оформляет кто-то другой);
- свидетельство права собственности на квартиру (либо другие регистрационные документы) — обычно требуется, если заявитель не прописан, но является собственником;
- домовая книга.

С представленным списком документов заявитель может обратиться в ряд организаций, представленный в Таблице 1.2 для получения справки о составе семьи.

Таблица 1.2 – Наименование организаций, предоставляющих справку о составе семьи, а также недостатки в процессе ее предоставления

Наименование организации	Недостатки организации
Федеральная миграционная служба (ФМС), ЖЕК (паспортный стол)	Справка выдается, если многоквартирный дом управляется самими гражданами
Органы местного самоуправления	Выдает справку только для частного хозяйства, которым управляет владелец недвижимости
Расчетно-информационный центр (РИЦ)	Не во всех городах и не во всех районах эта организация может выдать справку, так как не всегда в ней находится архив с документами

В таблице 1.1 и таблице 1.2 не представлена лишь одна организация, которая может предоставлять данные справки – многофункциональный центр. Согласно постановлению Правительства №797 (от 27.09.2011) внутри: (Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов), пункта 1, можно сделать вывод, что в многофункциональном центре обработка персональных данных введется на основании возложенной функции [21]. Следовательно, не требуется согласие субъекта персональных данных.

Кроме того, ссылаясь на ФЗ РФ «О персональных данных», № 152 статьи 9 пункта 8 получается, что многофункциональный центр может получать персональные данные от оператора (например, УК) без согласия гражданина [29].

В зависимости от процедуры предоставления услуги может возникнуть ряд проблем, связанный с различными ситуациями [9]:

— проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Несмотря на быстрые темпы развития информационно-телекоммуникационных технологий, переход процесса предоставления общественно-значимых услуг в электронный вид носит проблематичный характер в следующих сегментах:

1) Единый портал государственных услуг и федеральный реестр государственных услуг. Отсутствие возможности массового оказания услуг. Несоответствие в размещении услуг на едином портале государственных услуг, сформулированных в Постановлении Правительства РФ.

2) Нормативно-справочная информация. Отсутствие единого справочника в различных системах для использования сопоставимой информации.

— проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в традиционном виде:

1) Проблема многократного обращения в ведомство по решению одного и того же вопроса. Данная проблема характеризуется многократным обращением заявителя в ведомство, подразумевающая необходимость заявителям предоставлять каждый раз какие-либо документы для решения вопроса. Следует учесть, что для этого заявителю необходимо ходить по инстанциям самостоятельно, собирать дополнительные справки. Передача собранных справок чаще всего производится через посредников, которые, в свою очередь, требуют оплату за выполняемую ими работу.

2) Проблема длительности ожидания пакета услуги (бронирование очереди, неудобства во временном расписании принятия заявителей).

3) Проблема безответственности сотрудников (грубость, отсутствие в рабочее время, нежелание помочь заявителю, запрашивание

взятки, неполное информирование заявителей о процедуре получения готового пакета услуг).

4) Проблема организации зала ожидания. Ведомство, предоставляющее услуги населению, может быть спроектировано в некомфортабельной обстановке, ограничивая максимальное удобство расположения людей в зале в процессе ожидания услуги.

5) Проблема территориального характера (удаленность министерства). Орган власти, в которой необходимо заявителю обратиться, может быть не предрасположен к территории, являющейся близлежащей месту жительства заявителя.

— проблемы правового регулирования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном и традиционном виде:

1) Проблема совмещения документов, запрашиваемых органом власти и документов, предоставляемых заявителем. В процессе межведомственного взаимодействия, число запрашиваемых документов от заявителя сокращается. Но возникает вопрос о возможности предоставления документов, получаемых исключительно от заявителей, в электронном виде с наличием функции проверки документа на подлинность.

2) Проблема представления формы заявления. Отсутствие единого законодательного акта, описывающего основные признаки формы.

3) Проблема представления блок-схемы процесса в административном регламенте. Шаблон административного регламента, закрепленный законодательно, не дает четкого представления о том, как нужно описывать действия и процедуры предоставления конкретной услуги.

4) Проблема небрежного описания категорий получателей услуг. Отсутствие единой процедуры предоставления услуг для разных категорий получателей.

5) Проблема наличия цельного комплекта документов, описывающего деятельность органов государственного и муниципального управления. Отсутствует цельный пакет документов.

В зависимости от выбора места получения услуг регистрационного учета граждан, процесс предоставления данных услуг «как есть» имеет различное представление в подпроцессе «проверка документов». На рисунке 1.3, представлена декомпозиция обобщенного события «поступление заявки на предоставление услуг регистрационного учета» в многофункциональном центре, управляющей компании, едином портале государственных услуг и других представленных на рисунке организаций с помощью нотации-ЕРС.

Опираясь на рисунок 1.3, можно заметить, что начало процесса «предоставление услуг регистрационного учета» во всех перечисленных организациях имеет обобщенный характер, а значит, поступление заявки от гражданина на получение услуги во всех представленных организациях осуществляется одинаково. Однако при наступлении события «проверка предоставленных документов», процесс осуществления проверки в перечисленных организациях подразделяется на три различных подпроцесса. На рисунках 1.4, 1.5, 1.6 представлены декомпозиции подпроцессов: осуществляется проверка документов в МФЦ; осуществляется проверка документов в электронном виде в ЕПГУ; осуществляется проверка документов в иных органах власти, к которым относятся управляющая компания, товарищество собственников жилья, расчетно-информационный центр, федеральная миграционная служба, а также муниципальные органы исполнительной власти.

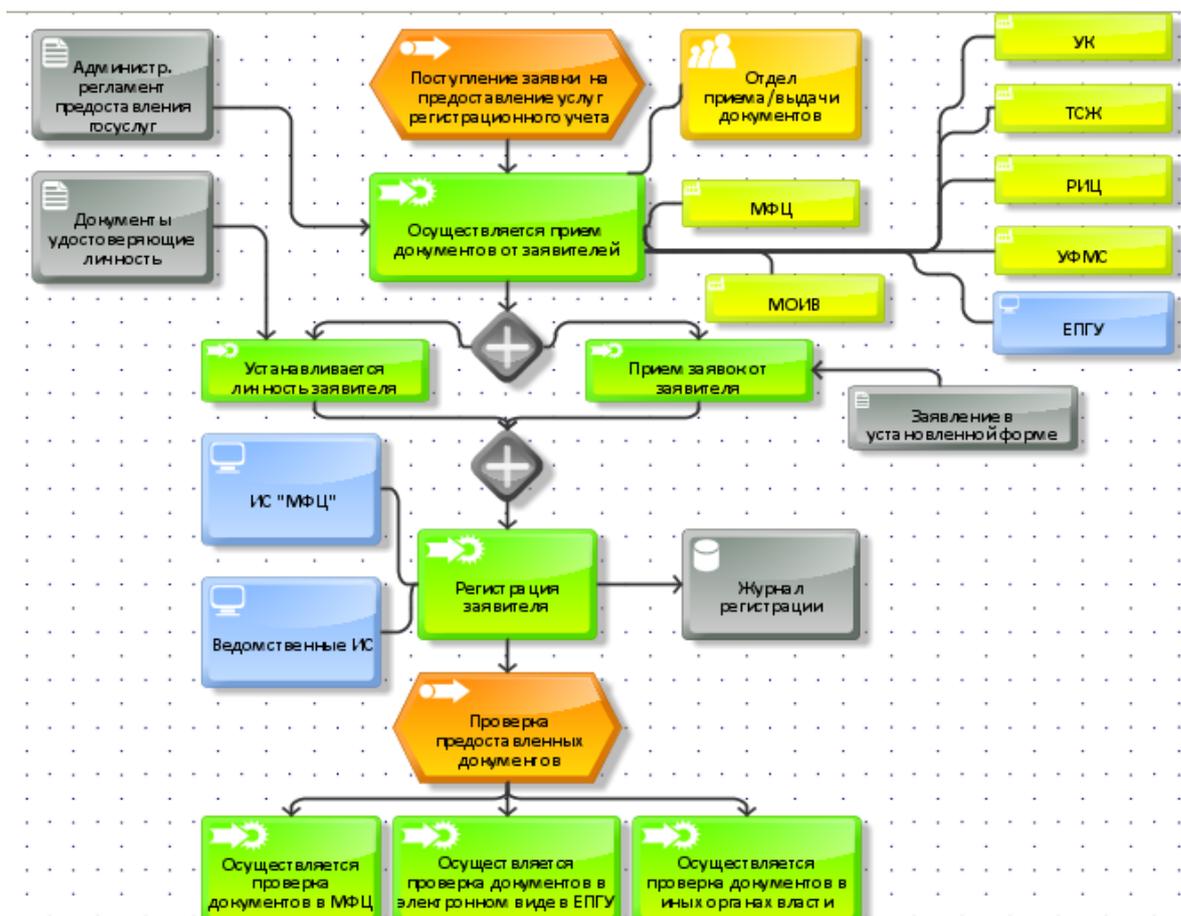


Рисунок 1.3 — Обобщенный подпроцесс «осуществление приема документов от заявителей» в процессе предоставления услуг регистрационного учета граждан

Из представления (рисунок 1.4) видно, что подпроцесс «осуществляется проверка документов в МФЦ» имеет три условия, которые в определенных процессах либо переходят к процессу «предоставление необходимых документов», либо зацикливаются на событии для продолжения поиска документа.

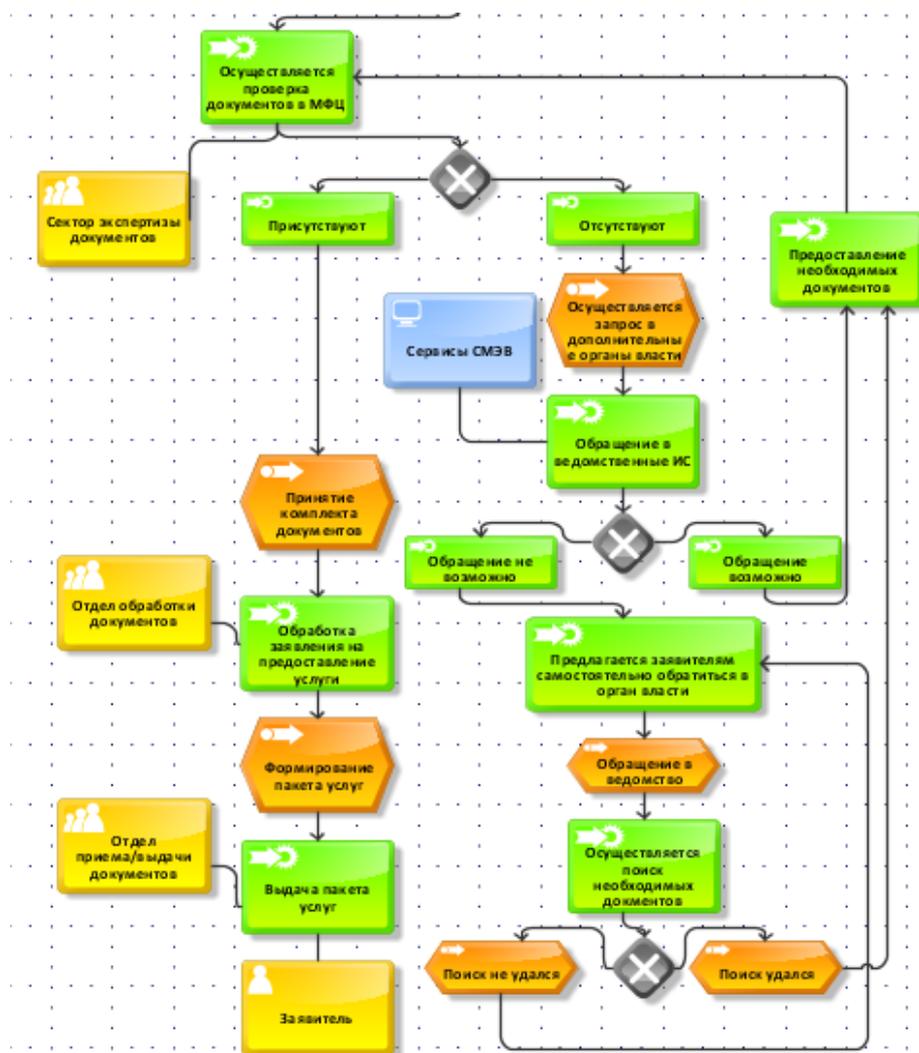


Рисунок 1.4 – Декомпозиция подпроцесса осуществляется проверка документов в МФЦ

Рассматривая графическое представление (рисунок 1.5), можно сделать вывод, что подпроцесс «осуществляется проверка документов в электронном виде в ЕПГУ» имеет четыре условия, в каждом из которых используется условие «xor», применяемое для моделирования ситуаций, когда может выполняться только одно из предыдущих или последующих событий.

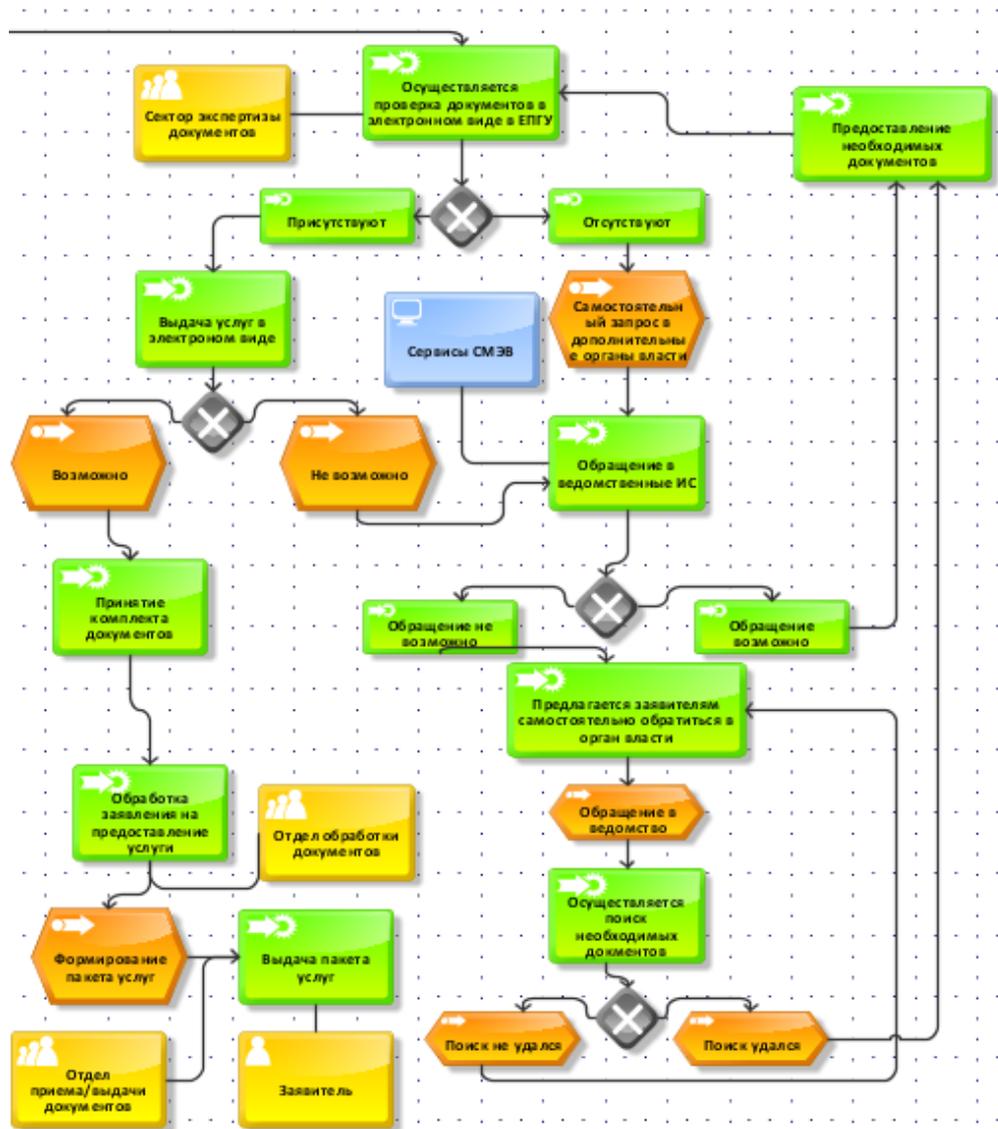


Рисунок 1.5 – Декомпозиция подпроцесса осуществляется проверка документов в электронном виде в ЕПГУ

На рисунке 1.6 представлена декомпозиция подпроцесса «осуществляется проверка документов в иных органах власти», в которой подпроцесс имеет два условия проверки наличия документов, где выходом является либо предоставление необходимых документов, либо личное обращение заявителей в дополнительные органы власти.

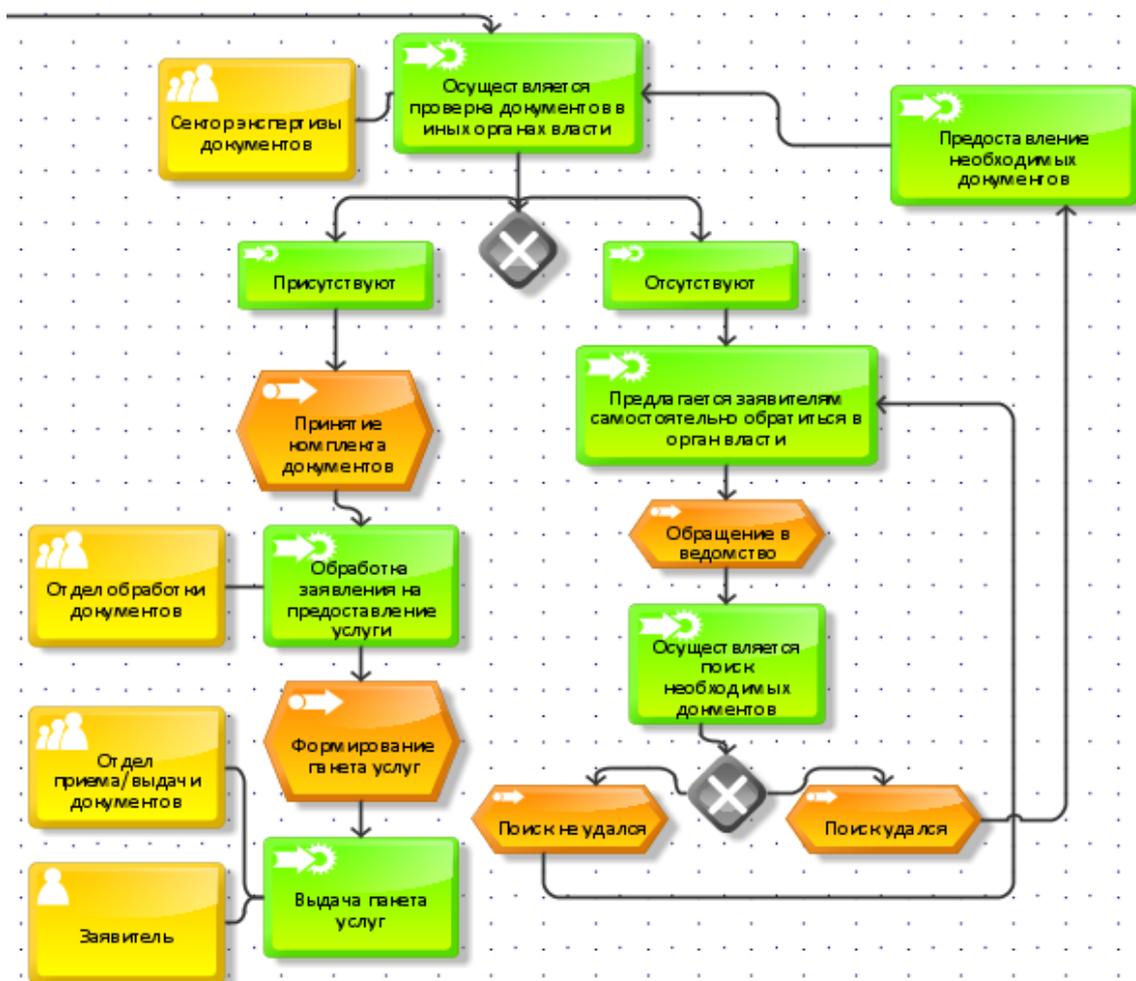


Рисунок 1.6 — Декомпозиция подпроцесса осуществляется проверка документов в иных органах власти

Анализируя полученные представления, был сделан вывод, что во всех трех представленных декомпозициях подпроцесса «проверка документов» имеется закономерность выполнения основного процесса, зависящая от двух и более условий, которые не всегда могут выполняться, приводящая процесс к заикливанью. Это связано с тем, что, во всех трех примерах отсутствует единая ИТ-архитектура, которая хранила бы сведения о централизованном ведении домовой книги и учете оказания услуг регистрационного учета, а также о журнале выданных справок и выписок по ней. В связи с чем, к примеру, при обращении в многофункциональный центр за услугой по оформлению пособия, где необходимо предоставление домовой книги,

возникают трудности в предоставлении услуги для граждан, проживающих в управляющих компаниях.

Таким образом, в данном подразделе были рассмотрены услуги регистрационного учета, операций с недвижимостью, а также услуги в сфере социального обеспечения граждан, которые могут понадобиться гражданам в различных жизненных ситуациях, а также были представлены справки-услуги, необходимые для получения рассмотренных выше услуг. Отдельное внимание было акцентировано на общих проблемах предоставления услуг изучаемых перечней, а также были смоделированы и проанализированы процессы «как есть» для рассматриваемых организаций для предоставления услуг регистрационного учета граждан.

### 1.3 Нормативно-правовое регулирование услуг в сфере гражданско-правового статуса, социального обеспечения граждан, операций с недвижимостью

Как известно любой род деятельности регламентируется законодательством, исключением не является предоставление государственных и муниципальных услуг. В связи с тем, что все услуги по-своему уникальны, каждая из услуг регламентируется своими правами и законами.

Прежде чем рассмотреть нормативно-правовое регулирование услуг в сфере гражданско-правового статуса, социального обеспечения, операций с недвижимостью, мной был изучен основной закон по изучаемой предметной области – ФЗ от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" [30]. Заявители, обращаясь в какую-либо организацию за услугой должны знать основные

принципы предоставления услуги, а также свои права и обязанности, опираясь на законы. Согласно ст.8 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», заявитель должен обращать внимание на процедуру предоставления услуги в организации, в связи с тем, что, не обладая соответствующими знаниями, может стать жертвой взимания платы за услугу. В настоящее время широко распространена проблема не добросовестного отношения чиновников к заявителям, ввиду незнания гражданами основных правил предоставления услуг. Однако многофункциональный центр является исключением в данном случае. Это подтверждается Федеральным законом №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» согласно ст. 15, где отражается основная особенность предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, получившая название принцип «одного окна». Данный принцип позволяет не только осуществлять предоставление услуги заявителям после однократного обращения в центр, но и брать центрам на себя все проблемы межведомственного взаимодействия, исключая для заявителей необходимость обращаться в ведомственные учреждения с волокитой документов. При этом предоставление услуг в многофункциональном центре осуществляется бесплатно, кроме двух случаев, отраженных во второй и третьей части ст. 8 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Следовательно, принцип «одного окна» предполагает также открытость предоставления услуги, которая предполагает прямой просмотр деятельности ответственного за прием заявителей.

Второе преимущество получения рассматриваемого рода услуг в многофункциональном центре отражается в постановлении Правительства Российской Федерации от 03 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных

(муниципальных) услуг» [22]. Данное преимущество характеризуется классификацией совокупности услуг на следующие группы [11]:

- социальная поддержка населения;
- регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;
- регулирование предпринимательской деятельности.

Согласно данной классификации, выявляются группы услуг, которым необходимо присваивать статус первоочередных в многофункциональных центрах [10]:

- предоставление услуги носит наиболее массовый характер;
- предоставление услуги требует от заявителя обращения в большое число организаций для подготовки пакета документов;
- организация оказания группы услуг на базе МФЦ приведет к наибольшему росту качества их оказания (удовлетворенности заявителей);
- социальная группа, которой оказывается группа услуг, требует особого внимания со стороны органов исполнительной власти.

Следовательно, представленные услуги в сфере гражданско-правового статуса, социального обеспечения и услуги реестра можно получать быстрее, чем в других организациях предоставления услуг, согласно определенности услуги, к определенному перечню со статусом первоочередности.

К перечню нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации, относятся:

1) Конституция Российской Федерации. Данный документ является высшим нормативным и правовым актом РФ, который регулирует права и свободу человека [20].

2) Закон Российской Федерации от 25 июня 1993 г. N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации". Согласно

Конституции РФ, гражданин РФ имеет право на свободу передвижения, места жительства, места пребывания в пределах РФ, за исключением предусмотренных законом актов. Лица, не являющиеся гражданами Российской Федерации и законно находящиеся на ее территории, имеют право на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации в соответствии с Конституцией и законами Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации [38].

3) Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и Перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию". В представленном постановлении отражаются правила поставки/снятия с регистрационного учета по месту жительства/пребывания, а также приводятся особенности взаимодействия многофункциональных центров с органами регистрационного учета [23].

Организации, предоставляющие услуги регистрационного учета, руководствуются: Жилищным, Гражданским, Семейным, Налоговым кодексом Российской Федерации, ФЗ от 22.12.1996 г. N 159 "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" [31], ФЗ от 21.07.1997 г. N 122-ФЗ "О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним" [32], ФЗ от 15.11.1997 г. N 143-ФЗ "Об актах гражданского состояния" [33], ФЗ от 28.03.1998 г. N 53 "О воинской обязанности и военной службе" [34], постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" [24], и другие.

Как правило, в сфере услуг социального обеспечения населения действует большое число законов, но при этом отсутствует единый кодифицированный источник, который бы мог регулировать весь список услуг

данной сферы. Но, не смотря на данный аспект, сферу услуг социального обеспечения регулируют различные нормативные акты.

К первой группе источников регулирования сферы услуг социального обеспечения относятся нормы международных актов. Данные нормы регламентируются согласно главе 1 ст. 15 Конституции Российской Федерации, из чего следует вывод о том, что нормам международных актов необходимо обладать высшей юридической силой по отношению к законам Российской Федерации [20]. Также к нормам международных актов относятся нормы Международного пакта об экономических, социальных и культурных правах человека и гражданина, который был ратифицирован Президиумом Верховного Совета СССР 18 сентября 1973 г.; всеобщая декларация прав человека 1948 г.; Конвенция № 117 "Об основных целях и нормах социальной политики" (1962 г.) [39]; а также другие нормы в области международных актов.

Вторую группу источников регулирования услуг социального обеспечения составляют законы Российской Федерации. Более подробно данные законы отражаются в ст. 7, 18, 33, 38, 39, 41, 45, 46 и 53 Конституции Российской Федерации от 12 декабря 1993 года // Российская газета. - 1993. - 25 декабря. Согласно прописанной статье данного закона, каждому гражданину гарантируется социальное обеспечение по наступлению недееспособности в связи с инвалидностью или уходом гражданина на пенсию, а также в других подобных случаях. Следует акцентировать внимание на том, что в настоящее время сфера услуг социального обеспечения регламентируется множеством федеральных законов для отдельных видов социальных услуг. К таким законам относятся Федеральный закон от 02.08.1995 № 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов" [35]. Отдельное внимание уделяется самостоятельной группе, которая регламентируется законами Российской Федерации и федеральными законами, например, такими как, Закон РФ от 15.05.1991 № 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" [37] и др.

Третью группу регулирования сферы услуг социального обеспечения составляют подзаконные нормативные правовые акты, к которым относятся указы Президента РФ в сфере социального обеспечения: Указ Президента РФ от 05.05.1992 № 431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей" [40]; Указ Президента РФ от 07.02.2000 № 306 "Об обеспечении деятельности конституционного суда РФ и о предоставлении государственных социальных гарантий судьям конституционного суда РФ и членам их семей" [41].

К последней группе источников регулирования услуг в сфере социального обеспечения относятся постановления Правительства Российской Федерации, которые регулируют отдельные виды социального обеспечения граждан (пенсии, пособия, компенсации). К данным постановлениям относятся: Постановление Правительства РФ от 17.07.1996 № 829 «О приемной семье» [25] и другие.

Организация Росреестр, осуществляющая услуги с недвижимостью, руководствуется следующими основными нормативно-правовыми актами:

1) Федеральный закон от 21.07.1997 N 122-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним" [26], который подразумевает определение порядка государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним: основные термины, круг субъектов регистрации прав, общие требования к сведениям, касающихся регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

2) Федеральный закон от 24.07.2007 N 221-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О государственном кадастре недвижимости" [27]. Представленный закон регулирует отношения в области кадастра недвижимости и кадастровой деятельности.

3) Федеральный закон от 16.07.1998 N 102-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об ипотеке (залоге недвижимости)" (с изм. и доп., вступ. в силу с 25.07.2014) [28]. Данный закон осуществляется путем совершения регистрационной записи об

ипотеке в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

Таким образом, можно сделать вывод, что законов и подзаконных актов о предоставлении и регулировании услуг в сфере гражданско-правового статуса, социального обеспечения, операций с недвижимостью существует огромное число. Но, научившись руководствоваться ими с помощью систем «Консультант +» и «Гарант» гражданин сможет не только узнавать сведения об услугах, но и избегать мошеннических действий от недобросовестных чиновников.

## 2 Анализ ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

### 2.1 Исследование организационно-управленческой структуры ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.11.2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» [42], Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг» [22], Постановлением Правительства Белгородской обл. от 31.03.2008 № 72-пп (ред. от 23.05.2008) о системе подготовки и реализации областного проекта "Развитие сети Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Белгородской области" (наряду с концепцией областного проекта "Развитие сети Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в белгородской области") [43].

Как правило, автономные учреждения являются некоммерческими организациями, созданными для оказания услуг, осуществляемых, предусмотренным законодательством Российской Федерации, органами государственного управления, а также органами местного самоуправления. Учреждения данного типа имеют право от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и неимущественные отношения, а также нести

ответственность за осуществляемые действия, быть истцом и ответчиком в суде.

Государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в головной структуре возглавляет руководитель ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Данному руководителю подчиняется первый заместитель руководителя отделения МФЦ в муниципальных образованиях, централизованная бухгалтерия, заместитель руководителя по организационно-правовой деятельности, заместитель руководителя по организационно-технической деятельности. Также в состав многофункционального центра Белгородской области входят: сектор контрольной и методической работы, сектор экспертизы документов, сектор приема-выдачи документов, сектор ожидания, информационно-технический сектор, справочный сектор. На рисунке 2.1 представлена линейно-функциональная структура ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».



Рисунок 2.1 – Организационная структура ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

При управлении организацией, с помощью данного типа, основные обязанности ответственного накладываются на руководителя организации. Ответственность за определенные отделы несут заместители руководителя организации. Поэтому функциональные службы не редко испытывают трудности взаимопонимания между собой, ввиду отсутствия единства принятия решения службой от нескольких заместителей. Следовательно, из сказанного выше вытекает и еще один недостаток, снижение персональной ответственности за выполняемую функцию отделом.

В многофункциональном центре Белгородской области задействованы различные отделы, выполняющие определенные функции:

— Централизованная бухгалтерия позволяет ввести финансово-бухгалтерскую отчетность муниципальных учреждений для ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Она позволяет сэкономить на содержании бухгалтерского отдела внутри рассматриваемой организации.

— Сектор контрольной и методической работы осуществляет разработку регламентов новых услуг, анализ работы структурных подразделений, мониторинг качества оказания услуг и другие.

— Сектор экспертизы документов проверяет целостность и конфиденциальность, предоставляемых заявителем документов, для предоставления услуги.

— Сектор приема (выдачи) документов осуществляет прием и выдачу документов или же пакет услуг заявителям.

— Сектор ожидания позволяет заявителям удобно расположиться в зале для ожидания услуги.

— Информационно-технический сектор снабжает организацию необходимыми информационными ресурсами, к примеру, ресурсами, необходимыми для поддержания работоспособности организации, сохранности и безопасности оборудования, анализ и обеспечение в технике и оборудовании, аналитика и проведение эксплуатации и ремонта оборудования.

— Справочный сектор позволяет информировать граждан по различным вопросам предоставления услуг, как в самом многофункциональном центре, так и по телефонии. Вводит учет и обработку граждан.

— Отделения МФЦ в муниципальных образованиях осуществляют ту же самую деятельность, что и ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», а также позволяют предоставлять различные данные в головной МФЦ.

Таким образом, в данном подразделе была рассмотрена организационно управленческая структура управления ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

## 2.2 Анализ информационной системы предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

ИС МФЦ Белгородской области используется сотрудниками многофункциональных центров Белгородской области для организации предоставления государственных и муниципальных услуг различных органов управления или ведомостей Белгородской области в электронной форме по принципу «одного окна».

Данная система позволяет автоматизировать все основные процессы, протекающие в многофункциональном центре, связанные с предоставлением услуг:

- Автоматизация внутренней деятельности МФЦ Белгородской области от приема документов от заявителя до выдачи ему результата и получения внутренней отчетности;
- Заведение начислений, формирование квитанций на оплату и получение информации об оплате государственных и муниципальных услуг, путем взаимодействия с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП);
- Реализация межведомственного информационного обмена в электронном виде и взаимодействие участников предоставления услуг в рамках сквозных административно-управленческих процессов, реализуемых на базе МФЦ Белгородской области;
- Публикация исчерпывающей информации в сети Интернет об оказываемых с помощью МФЦ Белгородской области государственных и муниципальных услугах, включая общие сведения об услугах, а также информацию о событиях и фактах, связанных с ходом оказания услуг.

В представленной системе обеспечивается возможность функционирования АРМ сотрудников МФЦ Белгородской области и сотрудников привлекаемых организаций (УРМ) на уровне, достаточном для полноценного приема заявлений и всех необходимых сопутствующих документов от заявителей (формирования дела).

В системе предусмотрена поэтапная фиксация исполнения процесса предоставления услуги с возможностью контроля сроков исполнения как всей услуги, так и отдельных ее этапов.

Система предусматривает учет времени проведения отдельных операций, а также информирует оператора о превышении времени исполнения установленных регламентом таких операций. Информационное сообщение о превышении времени исполнения установленных регламентом операций формируется автоматически.

В системе предусмотрена возможность контролировать сроки оказания услуг (в том числе сроки выполнения отдельных административных процедур).

В частности, сотрудник получает уведомления как при приближении срока окончания этапа оказания услуги, так и по истечении этого срока.

При обеспечении ИС МФЦ Белгородской области деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг межведомственное взаимодействие, необходимое для оказания услуг (включая необходимые согласования, получение выписок, справок и др.), осуществляется МФЦ без участия заявителя.

В целях обеспечения юридической значимости и целостности документов и иной информации в ИС МФЦ Белгородской области обеспечена возможность использования средств формирования и проверки электронной подписи (ЭП). ЭП может применяться в процессах информационного обмена между МФЦ Белгородской области и ОВ/ОМСУ, принимающими участие в оказании услуг, подписания электронных документов, подписания значимых действий при выполнении процесса оказания услуг.

Приступая к работе в данной системе, пользователь должен убедиться в наличии настройки аппаратного и программного обеспечения, необходимого для работы в системе. К данным настройкам относятся:

- USB-ключ с ЭП-СП пользователя, который должен быть вставлен в USB-разъем компьютера пользователя;
- Универсальная электронная карта (УЭК) для идентификации и авторизации пользователя в системе, которая должна вставляться в считыватель;
- Настройка запуска ViPNet Client.

После запуска приложения ИС МФЦ Белгородской области появляется его основное окно («рабочий стол»), в котором отображается содержимое каталога «Дела» (рисунок 2.2).

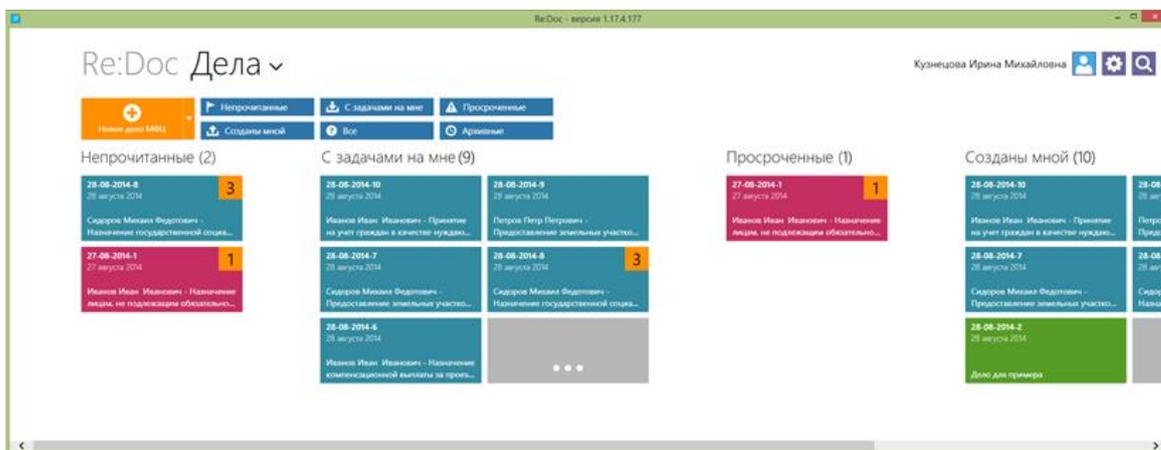


Рисунок 2.2 — Основное окно (рабочий стол) клиентского приложения ИС «МФЦ»

Исследуя представленное окно можно сказать, что в системе ИС «МФЦ» предусмотрено пять каталогов:

- «Дела», в котором пользователю системы доступны все дела, участником которых он является;
- «Задачи», в котором пользователю системы доступны все задачи, исполнителем которых он назначен;
- «Услуги», в котором содержатся все государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в Белгородской области;
- «Заявители», в котором содержатся данные заявителей, сохраненные пользователями в системе;
- «Журналы», в котором содержатся заведенные в системе журналы дел.

Для перехода из одного каталога в другой необходимо нажать на название текущего каталога или символ и в раскрывшемся выпадающем меню выбрать щелчком мышью нужный каталог (рисунок 2.3).

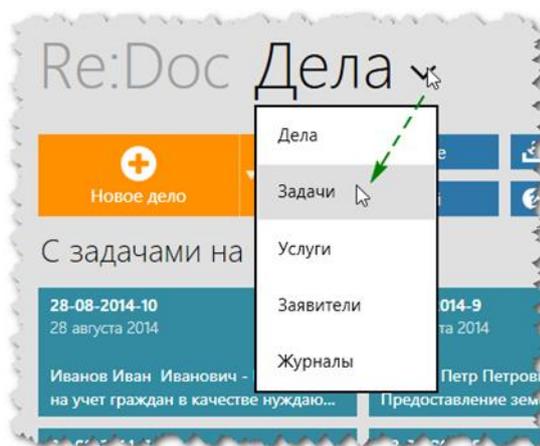


Рисунок 2.3 — Выбор каталога в выпадающем меню каталогов

Мною был проведен подробный анализ в каталоге «Услуги», так как речь идет об основной проблеме данного исследования - информационного взаимодействия многофункциональных центров с населением, которая характеризуется не полноценным осуществлением приема и выдачи документов по принципу «одного окна» для ряда общественно-значимых - услуг, например, выдача общегражданского паспорта, регистрация гражданина по месту жительства (пребывания), выдача справки о составе семьи.

Каталог «Услуги» подразделен на три группы для удобства предоставления услуги: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели (ИП). Также можно пользоваться опцией «Все», в которой отображаются услуги всех трех групп. Окно данного каталога имеет следующее представление (рисунок 2.4).

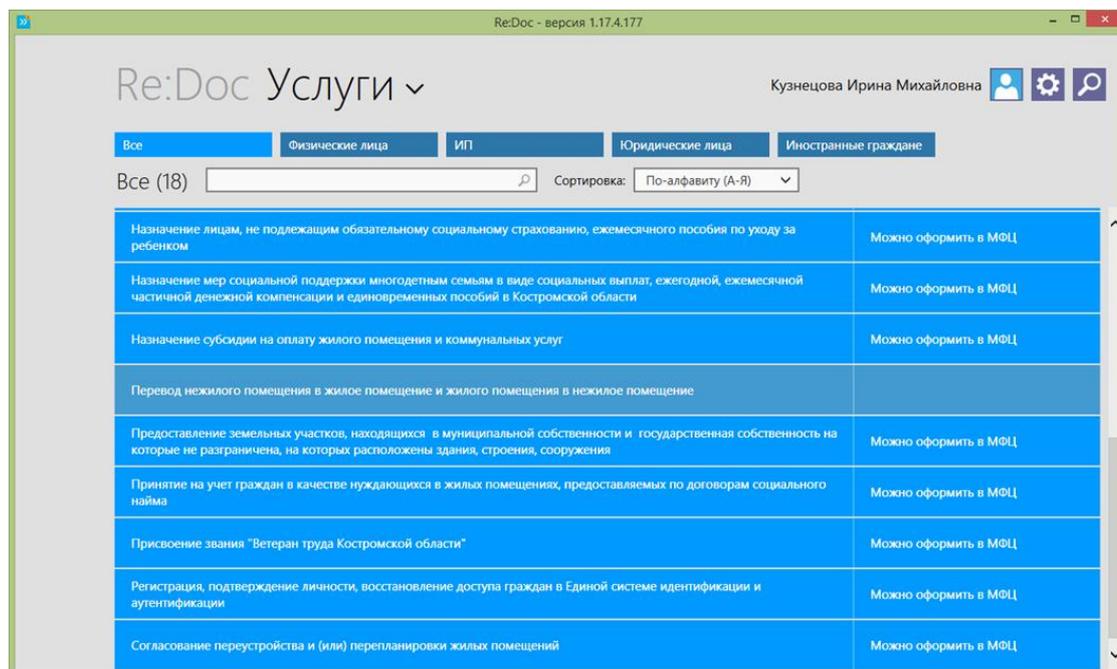


Рисунок 2.4 — Окно каталога «Услуги»

Опираясь на полный перечень данных рисунка 2.4, а также согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 03 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» [22] можно сказать, что внедрение информационной системы «Домовая книга» на базе ИС «МФЦ» позволит с классифицировать перечень услуг, связанных с регистрационным учетом в едином решении, позволяя сократить пользователям системы время на поиск данного перечня.

Для предоставления запрашиваемой заявителем услуги необходимо составить в системе заявление от заявителя (рисунок 2.5).

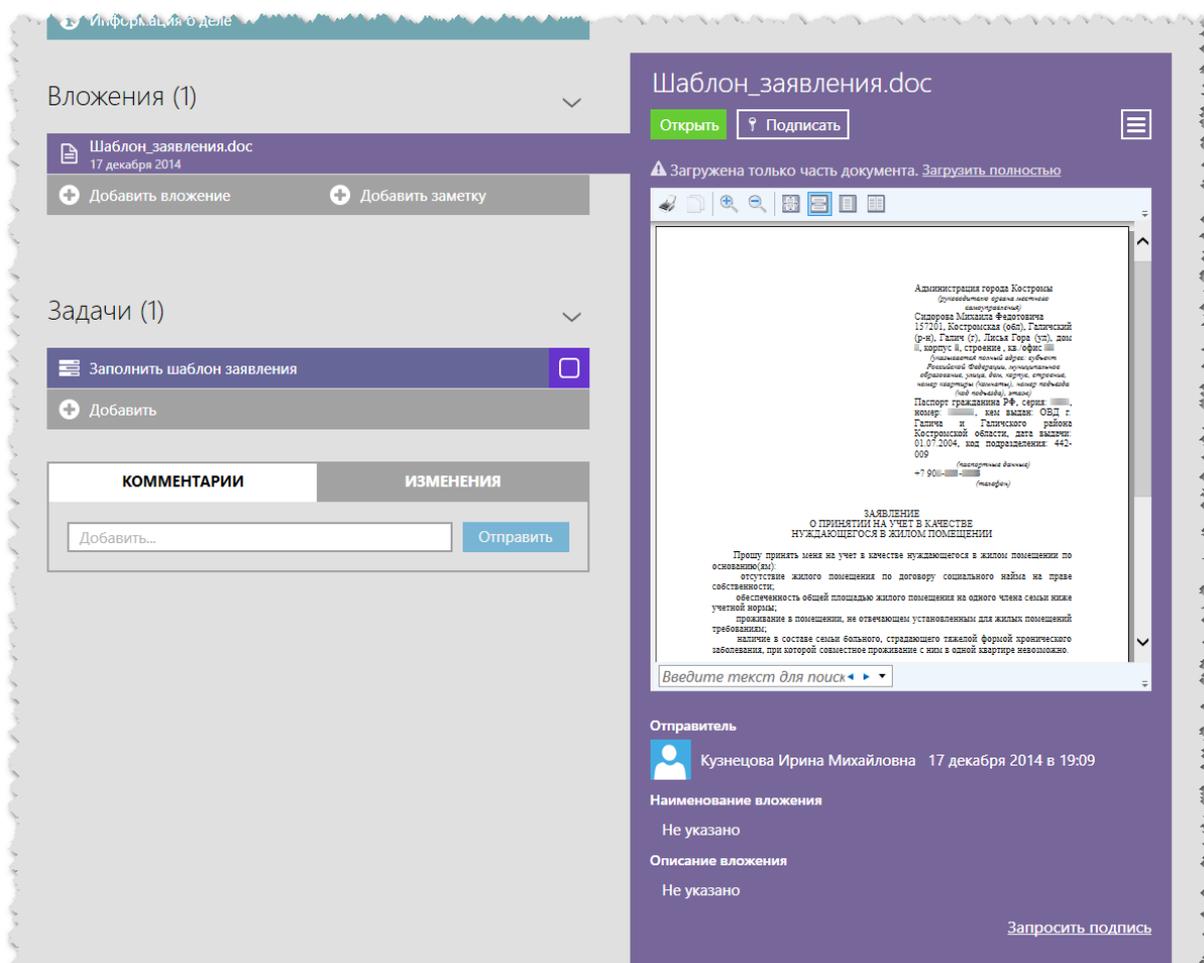


Рисунок 2.5 — Вкладка шаблона заявления на предоставление государственной/муниципальной услуги

После подготовки заявления на предоставление государственной/муниципальной услуги и подписания его заявителем необходимо принять от заявителя и приложить к делу документы, необходимые для предоставления данной услуги.

Для загрузки документов необходимо щелкнуть мышью по блоку с названием «Собрать документы» в разделе «Формы» (рисунок 2.6). Далее необходимо с помощью формы «Собрать документы» приложить к делу электронные образы каждого из перечисленных в ней документов, кроме необязательных. Необязательные документы прикладываются по желанию заявителя.

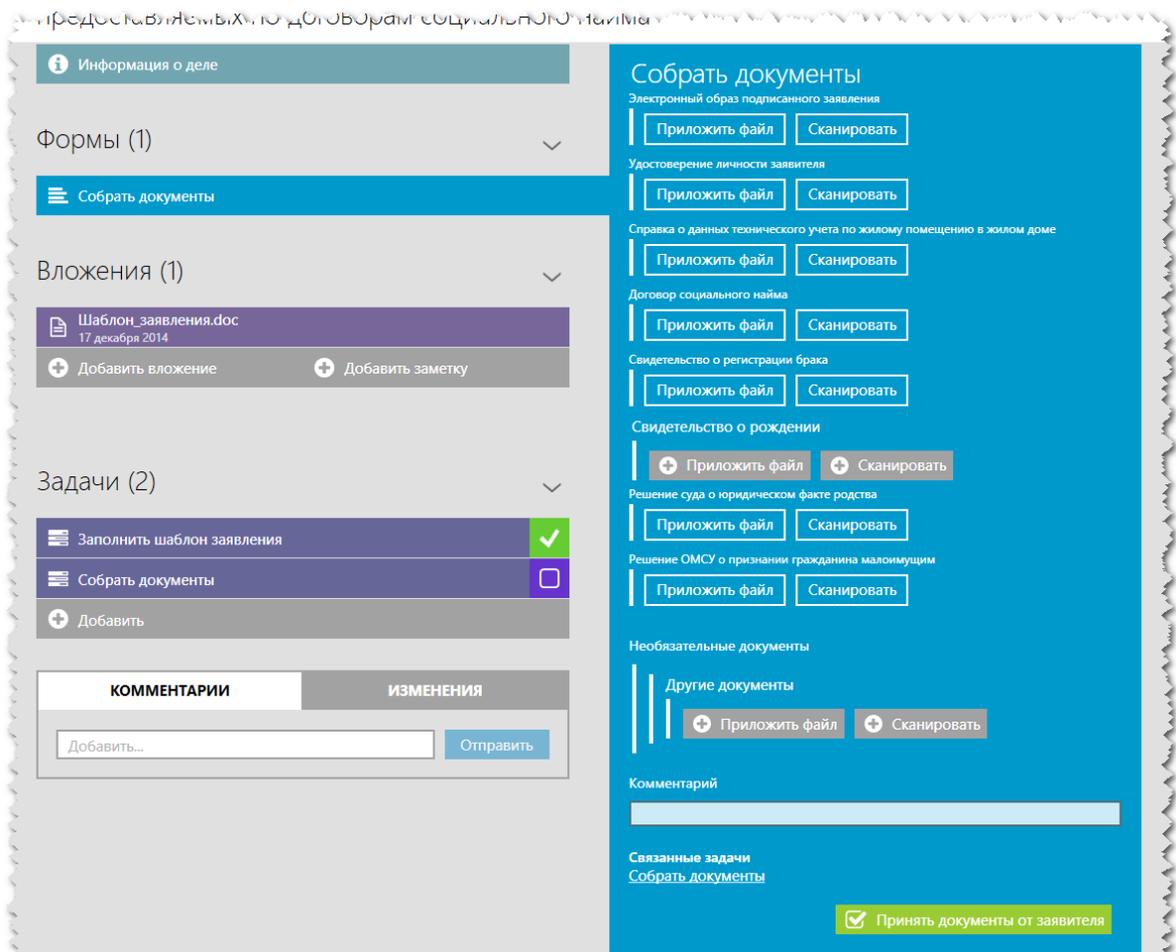


Рисунок 2.6 — Форма «Собрать документы»

По окончании загрузки документов необходимо нажать кнопку «Принять документы от заявителя». После этого в деле появляются вложенный файл «Расписка о приеме документов.pdf» (рисунок 2.7) и форма «Прикрепить расписку», а задача «Собрать документы» получает статус «Ожидает подтверждения».

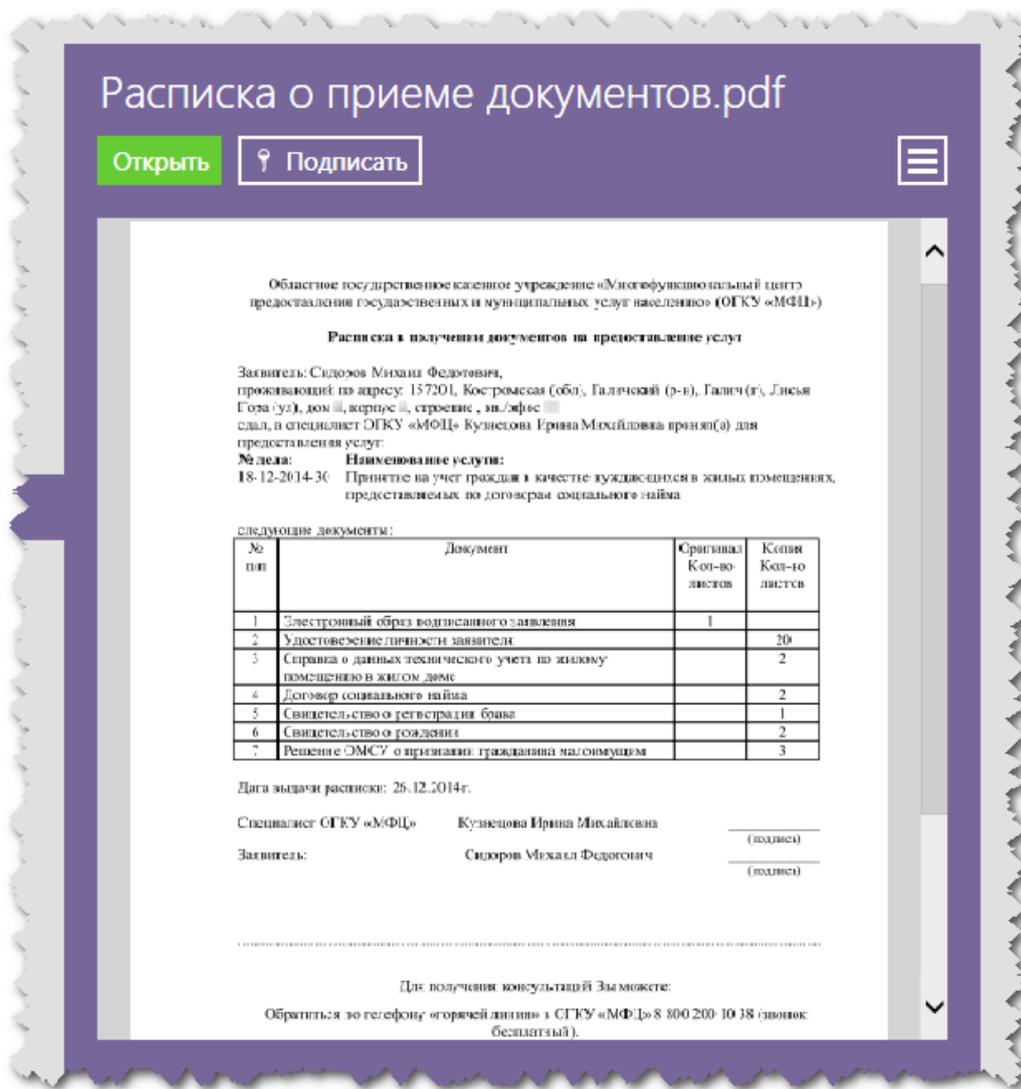


Рисунок 2.7 — Поле предварительного просмотра расписки в приеме документов от заявителя на вкладке вложенного файла “Расписка о приеме документов.pdf”

Затем необходимо распечатать файл “Расписка о приеме документов.pdf” и отдать распечатанную расписку на подпись заявителю.

Лишь на базе АИС «МФЦ», а не иных других систем организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, может выполняться электронное межведомственное взаимодействие, которое позволяет дополнительно собирать недостающие документы или сведения вместо заявителей. Данный процесс представляется в виде графических форм (рисунок 2.8).

(а)

(б)

Рисунок 2.8 — Форма запроса сведений посредством межведомственного взаимодействия (пример): а) начало; б) окончание

Результат запроса сведений может быть в виде двух вариантов:

- В деле появляется(ются) файл(ы) запроса, автоматически выполняется задача «Получить результат» и в деле автоматически появляется(ются) файл(ы) ответа на запрос — «синхронный» запрос;
- В деле появляются файл(ы) запроса, и задача «Запросить сведения»; после автоматического выполнения данной задачи появляется задача «Получить результат», которая также выполняется автоматически, но как

правило, в течение более длительного времени, чем в случае синхронного запроса; при этом автоматически поступает(ют) файл(ы) ответа на запрос тем способом, который был выбран в форме запроса (рисунок 2.8, б) — «асинхронный» запрос.

После этого можно приступать к выполнению задачи на передачу заявления и комплекта документов в орган власти или местного самоуправления.

Таким образом, проанализировав информационную систему предоставления государственных и муниципальных услуг ИС «МФЦ» Белгородской области можно сказать, что данная система выполняет все функции, соответствующие целям и задачам многофункциональных центров. Но в связи с тем, что данная система постоянно совершенствуется и требует определенных доработок, могут возникать проблемы во время работы в данной системе. Данная система не позволяет предоставлять некоторые услуги регистрационного учета или предоставлять, но не по принципу «одного окна». Это связано с отсутствием классифицирования услуг по перечням, в том числе рассматриваемый в данном исследовании перечень услуг регистрационного учета. Поэтому необходимо дополнительное решение в виде веб-приложения «Домовая книга», которое позволяло бы формировать и предоставлять данные услуги в электронном виде гражданам, не выходя из дома.

## 2.3 Исследование информационной системы «Домовая книга» на базе ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Информационная система «Домовая книга» представляет собой систему, которая обеспечивает процесс предоставления услуг регистрационного учета в электронном виде на базе многофункциональных центров. Данный программный продукт ориентирован на качественный и оперативный процесс предоставления услуг регистрационного учета граждан на базе многофункциональных центров.

К основным функциям данной системы относятся [19]:

- Осуществление централизованного ведения домовых книг, принятых заявлений от граждан, журнала выданных справок населению;
- В автоматизированном режиме подготавливаются различные справки в реальном времени;
- Организация процесса оказания услуг гражданам по постановке/снятию с регистрационного учета по месту жительства/пребывания, а также приему документов на выдачу/замену паспортов гражданина РФ, смену установочных данных граждан;
- Учет в системе результата оказания услуги, информации о регистрации/снятия с регистрационного учета граждан;
- Обеспечение интеграции с ИС МФЦ и с иными системами органов власти через СМЭВ.

Процесс оказания регистрационного учета в системе «Домовая книга» осуществляется с помощью выбора операции «Регистрация», в которой выбирается вид регистрации гражданина (рисунок 2.9).

Жильцы		Адрес		Общая информация				
Статус	Основной проживающий	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Документ-основание	Дата регистрации	Дата снятия
Снят с регистрации по месту жительства	<input type="checkbox"/>	Ивахненко	Юлия	Александровна	11.03.1988		22.10.2010	27.10.2016

Рисунок 2.9 — Блок «Регистрация»

При обращении гражданина в многофункциональный центр, с целью регистрации по новому адресу, оператор находит в системе адрес, по которому необходимо прописать гражданина, и нажимает на кнопку регистрации. Однако, если выбран из списка жилец, по которому есть незавершенное заявление о регистрации (т.е. заявление в состояниях «Черновик», «Ожидание»), открывается на редактирование имеющееся заявление. Иначе, если не найдено незавершенное заявление по выбранному гражданину, или гражданин не выбран - создается новое. При этом открывается форма нового заявления, на которой отображен только блок поиска гражданина (рисунок 2.10).

Рисунок 2.10 — Блок поиска гражданина

Также операторам необходимо учитывать две ситуации, при регистрации гражданина:

— В случае регистрации новорожденного, оператор сразу нажимает кнопку «Создать нового гражданина» - открывает блок основной части заявления и осуществляет ввод данных вручную.

— В остальных случаях, для поиска гражданина в системе оператор вводит серию и номер документа, удостоверяющего личность (по умолчанию - Паспорт) или ФИО и дату рождения гражданина и выполняет поиск. Если параметры поиска не введены или введены не полностью, то при нажатии на кнопку поиска оператору выводится сообщение: Укажите ФИО и Дату рождения, либо Серию документа и Номер документа и попробуйте снова! В результате нажатия на кнопку поиска в системе осуществляется поиск гражданина по введенным параметрам: тип, серия и номер документа или ФИО и дата рождения. Поиск ведется по всей базе, вне зависимости от того, к какому МФЦ сейчас относится гражданин. Результаты поиска объединяются в один список и выводятся в блоке «Результаты поиска» (рисунок 2.11). Для блока поиска гражданина и результатов поиска предусмотрены кнопки «Показать/скрыть результаты», которая разворачивает/сворачивает параметры поиска и таблицу с результатами.

Статус заявления **Черновик**

**Поиск гражданина**

Тип документа  x

Серия

Номер

ФИО

Дата рождения

[Создать нового](#) [Поиск](#)

---

**Результаты поиска** [Скрыть результаты поиска](#)

Объект	Документ, удостоверяющий личность	Дата рождения	Адрес регистрации	Вид регистрации	Дата регистрации	Дата снятия
<input type="checkbox"/> Иванов Иван Иванович	Паспорт 4607 890099 Выдан ТП 1 по Московской области 14.09.2008	17.02.1988	Дубна, пр-т Боголюбова, д. 39, кв. 77	По месту жительства	12.03.2015	
<input type="checkbox"/> Иванов Иван Иванович	Паспорт 4607 890099 Выдан ТП 1 по Московской области 14.09.2008	17.02.1988	Дубна, ул. Волжская, д. 7, кв. 38	По месту пребывания	08.04.1999	

---

**Гражданин**

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Пол

СНИЛС

Гражданство

Иностранное гражданство

---

**Документ, удостоверяющий личность**

Тип документ

Серия

Номер

Дата

Код подразделения

Кем выдан

---

**Место рождения**

Страна

Субъект

Район

Город

Населенный пункт

---

**Законный представитель**

ФИО

Кем приходится

Тип документ

Серия

Номер

Дата

Кем выдан

---

**Регистрация**

В орган регистрационного учета

Регистрация по адресу

Вид регистрации

Причина регистрации

Срок регистрации

Дата регистрации

Жилплощадь предоставил

Родственное отношение

Основной проживающий

Является собственником

Есть согласие жильцов/собственников

Доля собственности, числитель

Доля собственности, знаменатель

---

**Основание для вселения**

Тип документ

Серия

Номер

Дата

Кем выдан

Тип документ

Серия

Номер

Дата

Кем выдан

---

**Откуда прибыл:**

Страна

Субъект

Город

Улицы

Корпус

Дом

Район

Населенный пункт

Секция

Квартира

Комната

[Снять с регистрации](#)

Причина снятия

Дата снятия

---

Ф.И.О. должностного лица

Отредактировал

Дата приема заявления

Обновлено

Рисунок 2.11 — Блок основной части заявления

Если в результате поиска не найден ни один гражданин – таблица с результатами поиска будет пуста. В этом случае оператор, как и в первой

ситуации нажимает «Создать нового гражданина» – открывается блок основной части заявления (рисунок 2.11), где заполнены соответствующие реквизиты из блока поиска гражданина.

При этом оператор продолжает ввод данных вручную. Если в результате поиска найден гражданин/ граждане, удовлетворяющие параметрам поиска, в таблице с результатами поиска будут отображены соответствующие записи. В результате выбора гражданина из списка открывается блок основной части заявления (рисунок 2.11), где все поля подблока «Гражданин» заполняются на основе соответствующих полей выбранного Гражданина. Оператор визуально проверяет корректность данных гражданина и при необходимости может скорректировать их. Также, при выборе гражданина из базы, автоматически заполняется подблок «Откуда прибыл» (рисунок 2.12) на основе текущего адреса выбранного гражданина.

Откуда прибыл:

Страна ...

Субъект ...

Город ...

Улица ...

Корпус ... Дом ...

Район ...

Населенный пункт ...

Секция ... Квартира ... Комната ...

Снять с регистрации

Причина снятия ...

Дата снятия ...

Рисунок 2.12 — Подблок «Откуда прибыл»

Оператор может вручную ввести другой адрес, отредактировав заполненные значения. Для снятия гражданина с регистрации по данному адресу оператор устанавливает флаг «Снять с регистрации». После этого становятся доступны для ввода поля «Причина снятия» (причем по умолчанию ставится «Смена места жительства») и «Дата снятия».

Хранение информации о месте регистрации гражданина осуществляется в опции «Адрес регистрации», в которой адрес регистрации (лицевой счет) связан с многофункциональным центром, обслуживающей организацией, управляющей компанией.

Адрес регистрации

Рубрикатор > Адреса регистрации > Адрес регистрации

Сохранить и закрыть Сохранить Закрыть Журнал изменений Печать

Лицевой счёт 1002000074141

ID лицевого счёта во внешней базе 1002000074141

МФЦ\* МФЦ города Клина

Вид собственности\* Частная

Вид жилплощади\* Квартира

Обслуживающая организация\* Управление ЕИРКЦ "Клин"

Адрес Клин, 50 лет Октября ул, д. 3, кв. 48

Жильцы Адрес Общая информация

Вид дома

Общая площадь, кв.м. 31,8

Жилая площадь, кв.м. 18,6

Количество комнат 1

Количество занимаемых комнат 1

Управляющая компания ООО "Жилсервис"

Рисунок 2.13 — Блок «Адрес регистрации»

Для просмотра и управления перечнем связанных организаций реализована закладка «Связанные организации» (рисунок 2.14).

МФЦ

Рубрикатор > МФЦ > МФЦ

Сохранить и закрыть Сохранить Закрыть Связи Журнал изменений Вложения

Код МФЦ\* 18

Наименование\* 33333

Краткое наименование\* МФЦ Лыткарино

Субъект Московская обл

Район

Город Лыткарино г

Населённый пункт

Адрес Улица

Дом

Текст «шапки» штампа

ФИО директора

Телефон справочной

Сотрудники Настройки штампа Связанные организации

Справочник	Значение
Управляющие компании	МУП "ДЕЗ-Лыткарино"; ОАО "Жилсервис"; МУП "ДЕЗ-ЛЫТКАРИНО" отд.№2
Обслуживающие организации	МУП "ДЕЗ-Лыткарино"
Подразделения, выдающие паспорт	Отд. в г. Лыткарино ОУФМС РФ по МО
ЗАГСы	Лыткаринский отдел ЗАГС
Военкоматы	ОТДЕЛ ВОЕНКОМАТА ПО ГОРОДАМ ЛЮБЕРЦЫ, ЛЫТКАРИНО И ЛЮБЕРЕЦКОМУ РАЙОНУ

Рисунок 2.14 — Блок «МФЦ» с закладкой «Связанные организации»



### 3 Проектирование веб-приложения «Домовая книга» и оценка ее эффективности

#### 3.1 Проектирование структуры данных и структуры пользовательского интерфейса веб-приложения «Домовая книга»

Как известно, база данных служит для описания и хранения информации об совокупных взаимосвязанных элементах. Следовательно, с помощью базы данных можно отразить информацию о пользователе и документах, которые необходимы при оформлении услуги.

Структура проектируемой базы данных для веб-приложения «Домовая книга» представлена на рисунке 3.1, 3.2, 3.3, которые были разработаны в программе Aris Express.

На рисунке 3.1 представлена структура базы данных, содержащая следующие таблицы: Пользователь, Уведомления, Кабинет пользователя, Услуги, Заявление, База Данных, Свидетельство о смерти. Таблица «Кабинет пользователя» и «Уведомления» связана связью «один-ко-многим». Таблица «Кабинет пользователя» и «Пользователь» связана связью «один-ко-многим». Таблица «Услуги» и «Уведомления» связана связью «один-ко-многим». Таблица «Заявление» и «Уведомления» связана связью «один-ко-многим». Таблица «Заявление» и «Услуги» связана связью «один-ко-многим». Таблица «Заявление» и «База данных» связана связью «один-ко-многим». Таблица «База данных» «Свидетельство о смерти» связана связью «один-ко-многим».

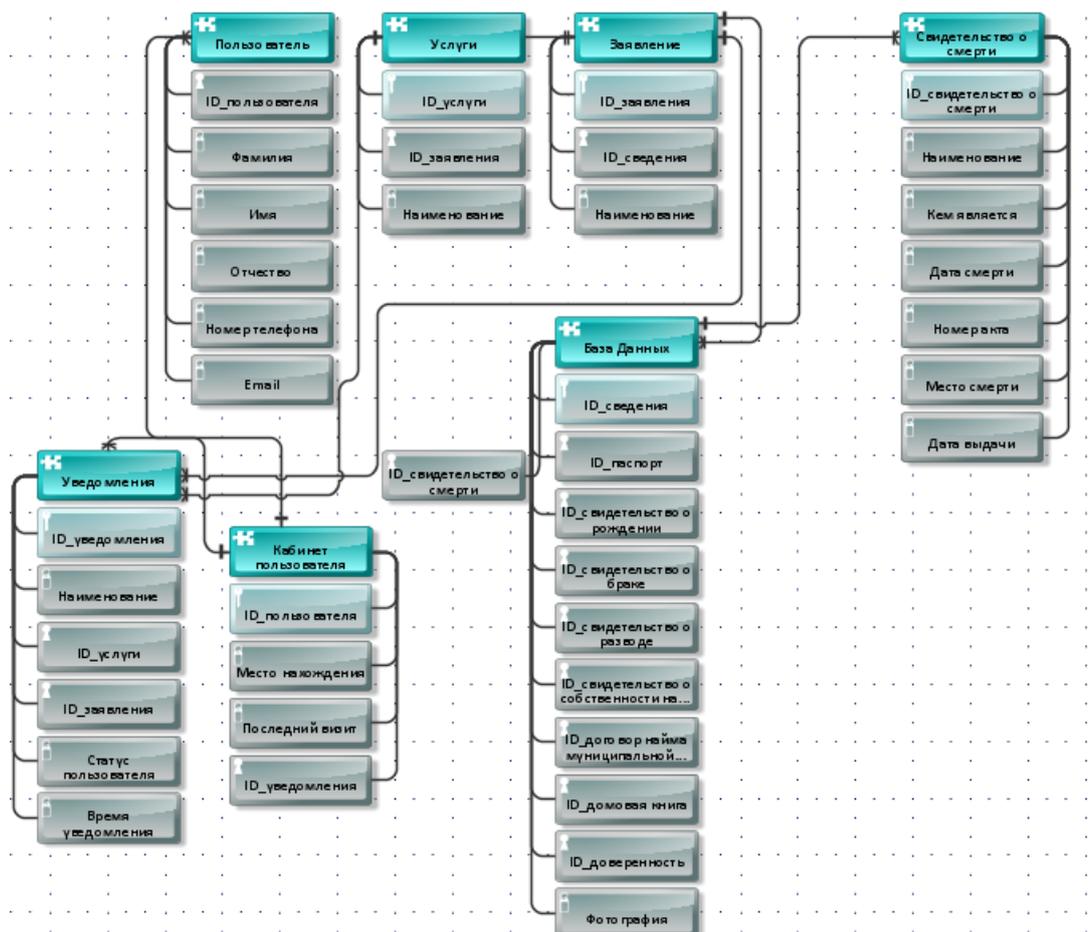


Рисунок 3.1 – Структура проектируемой системы «Домовая книга» (1)

Структура базы данных (рисунок 3.2) состоит из таблиц: Заявление, База Данных, Доверенность, Домовая книга, Свидетельство о браке, Свидетельство о разводе. Таблица «База данных» и «Доверенность» связана связью «один-ко-многим». Таблица «База данных» и «Домовая книга» связана связью «один-ко-многим». Таблица «База данных» и «Свидетельство о браке» связана связью «один-ко-многим». Таблица «База данных» и «Свидетельство о разводе» связана связью «один-ко-многим».

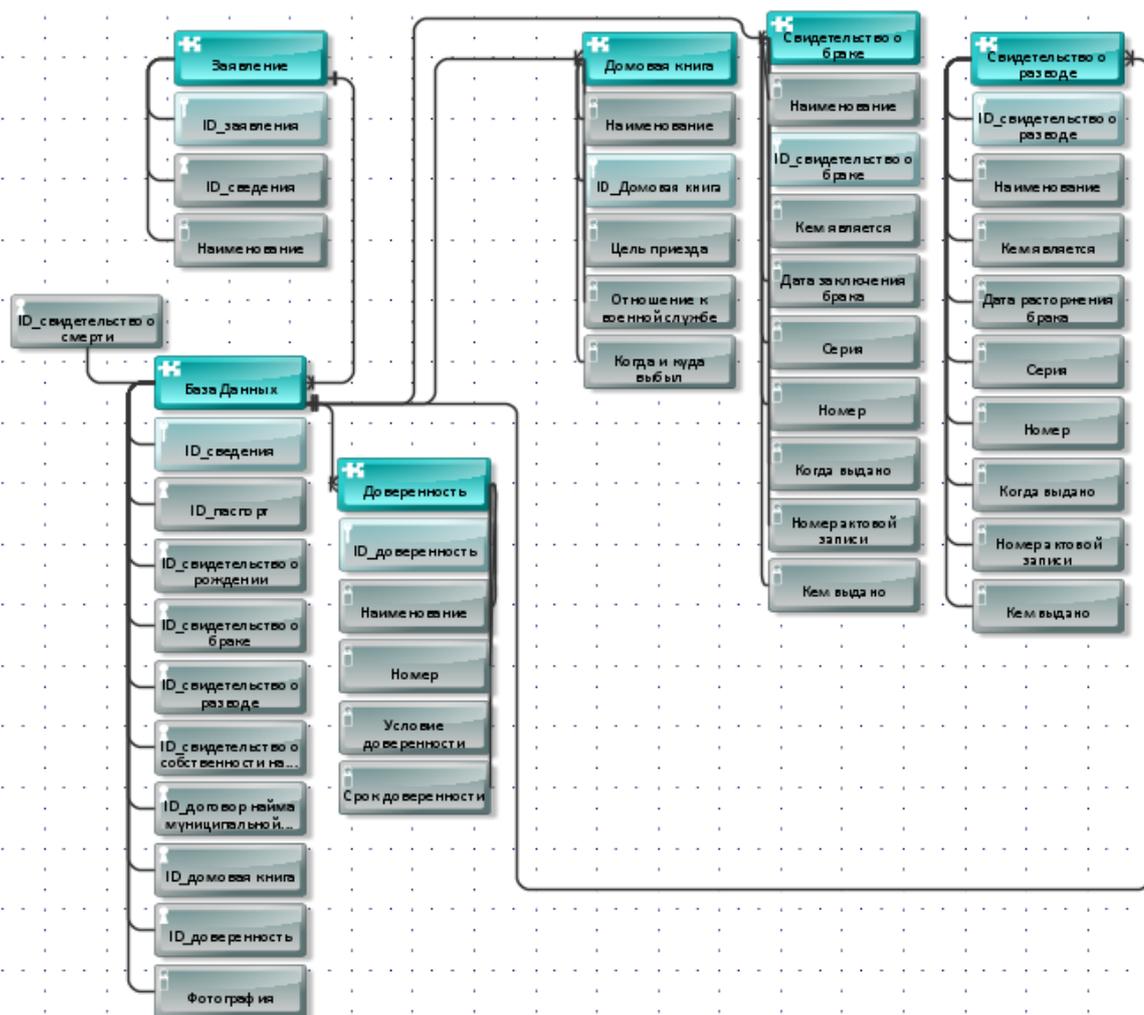


Рисунок 3.2 – Структура проектируемой системы «Домовая книга» (2)

Структура базы данных (рисунок 3.3) состоит из следующего набора таблиц: Заявление, База Данных, Паспорт, Свидетельство о рождении, Свидетельство о собственности на жилье, Договор найма муниципальной квартиры. Таблица «База данных» и «Паспорт» связана связью «один-многим». Таблица «База данных» и «Свидетельство о рождении» связана связью «один-ко-многим». Таблица «База данных» и «Таблица «Свидетельство о собственности на жилье» связана связью «один-ко-многим». Таблица «База данных» и «Таблица «Договор найма муниципальной квартиры» связана связью «один-ко-многим». В совокупности база данных состоит из пятнадцати таблиц, каждая из которых связана, согласно рисункам, связью «один-ко-многим».

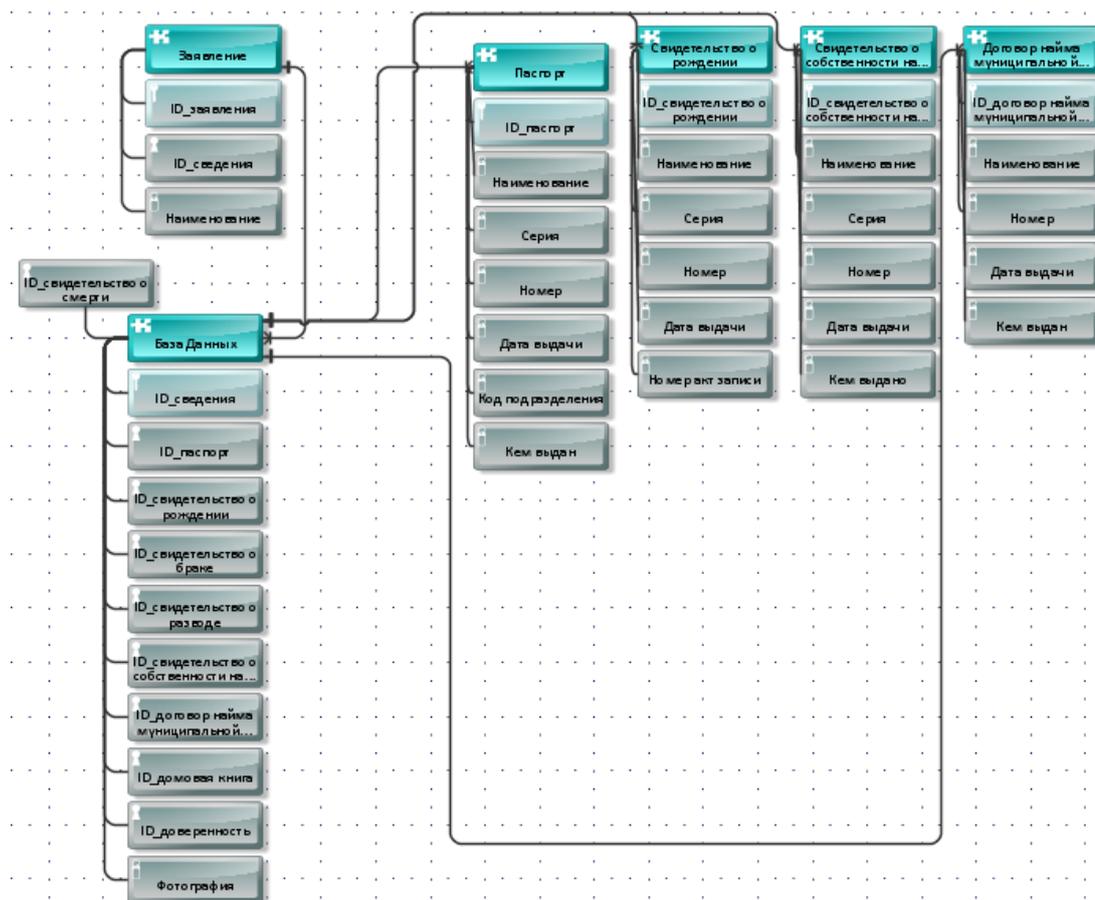


Рисунок 3.3 – Структура проектируемой системы «Домовая книга» (3)

Затем была разработана структура пользовательского интерфейса для веб-приложения «Домовая книга» со стороны гостя и со стороны зарегистрированного пользователя, основывающаяся на полной версии системы. Макет структурных элементов был разработан с помощью программы Visio.

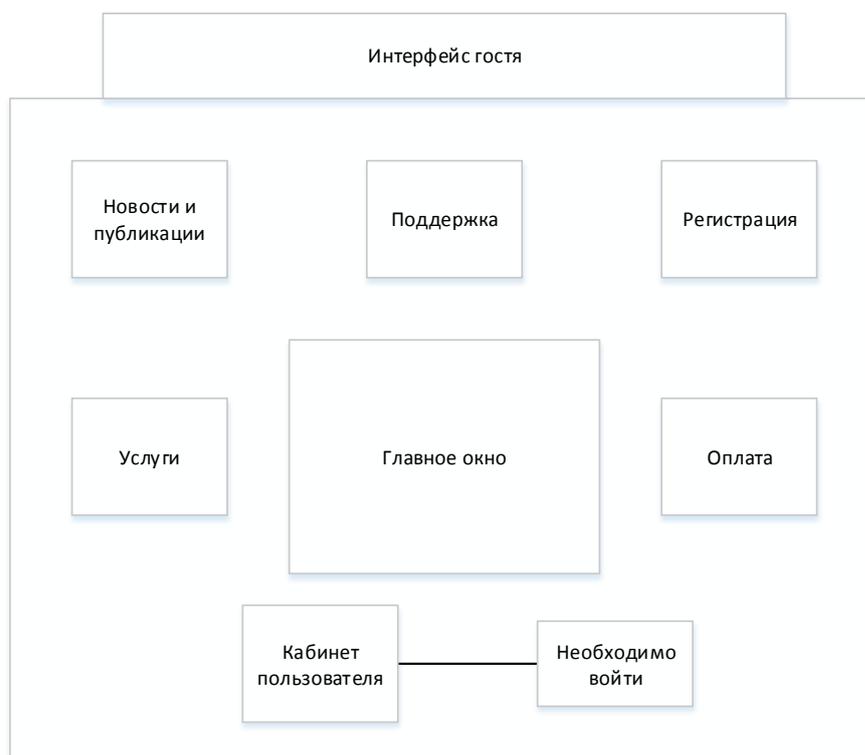


Рисунок 3.4 – Макет структурных элементов системы для роли «Гость»

Анализируя рисунок 3.4, можно выделить следующие структурные элементы:

— Новости и публикации – приводятся новости, отражающие взаимодействие между многофункциональными центрами и управляющими компаниями.

— Поддержка – позволяет пользователям системы связаться с сотрудниками горячей линии многофункциональных центров для обработки вопросов, а также быть уведомленными в принятии каких-либо регламентов в области услуг регистрационного учета, за счет ссылок на правовые интернет-порталы.

— Регистрация – позволяет пользователю систему создать аккаунт на данном портале, чтобы получать услуги регистрационного учета.

— Оплата - позволяет пользователям выбрать один из трех способов безналичного расчета за оплату госпошлины.

— Услуги – отражает полный список услуг регистрационного учета, которую пользователь может оформить в системе.

— Кабинет пользователя – необходим для внесения персональных данных, чтобы это сделать, гостю сперва необходимо зарегистрироваться и войти под своим аккаунтом.

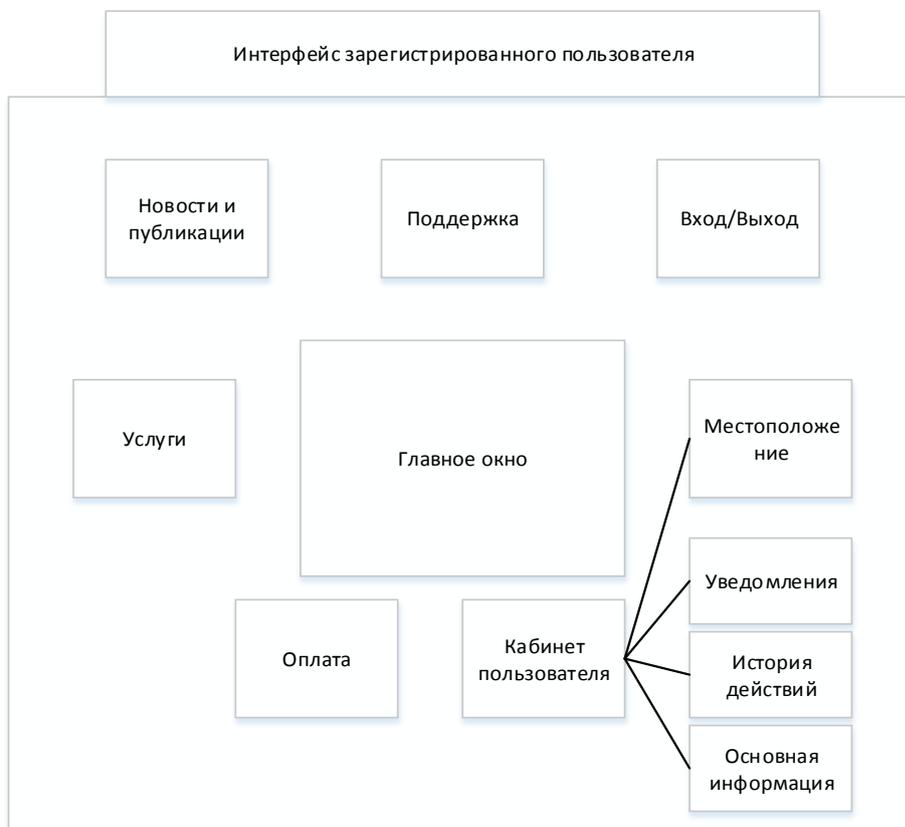


Рисунок 3.5 – Макет структурных элементов системы для роли «Зарегистрированный пользователь»

Опираясь на рисунок 3.5, можно выделить следующие структурные элементы:

— Новости и публикации – приводятся новости, отражающие взаимодействие между многофункциональными центрами и управляющими компаниями.

— Поддержка – позволяет пользователям системы связаться с сотрудниками горячей линии многофункциональных центров для обработки вопросов, а также быть уведомленными в принятии каких-либо регламентов в области услуг регистрационного учета, за счет ссылок на правовые интернет-порталы.

— Вход/Выход – позволяет пользователям входить и выходить из учетной записи.

— Оплата - позволяет пользователям выбрать один из трех способов безналичного расчета за оплату госпошлины.

— Услуги – отражает полный список услуг регистрационного учета, которую пользователь может оформить в системе.

— Кабинет пользователя – содержит персональные данные пользователя, которые можно редактировать, а также историю действий и уведомления, отражающие время совершенных операций и статус готовности услуги.

Также была описана логическая структура системы. Логическая структура необходима для отражения внутренних информационных связей страниц. Данная структура позволяет на предпроектном этапе продумать положение ссылок на страницах или переход из них, чтобы построить общую схему будущей работы системы.

Веб-приложение «Домовая книга» включает в себя: главную страницу, услуги, оплату, кабинет пользователя (рисунок 3.6). Ссылка «Услуги» включает в себя: выписка из домовой книги; справка о составе семьи; замена паспорта гражданина РФ; в случае изменения фамилии, имени, отчества, сведений о дате и месте рождения; замена паспорта РФ в связи с достижением возраста 20 и 45 лет; замена паспорта в связи с изменением внешности и другие. Ссылка «Кабинет пользователя» включает в себя: уведомления, история действий, местонахождение, редактировать. А ссылка «Оплата» подразумевает переход к одному из выборов оплаты госпошлины: банковская карта, электронный кошелёк, мобильный телефон.

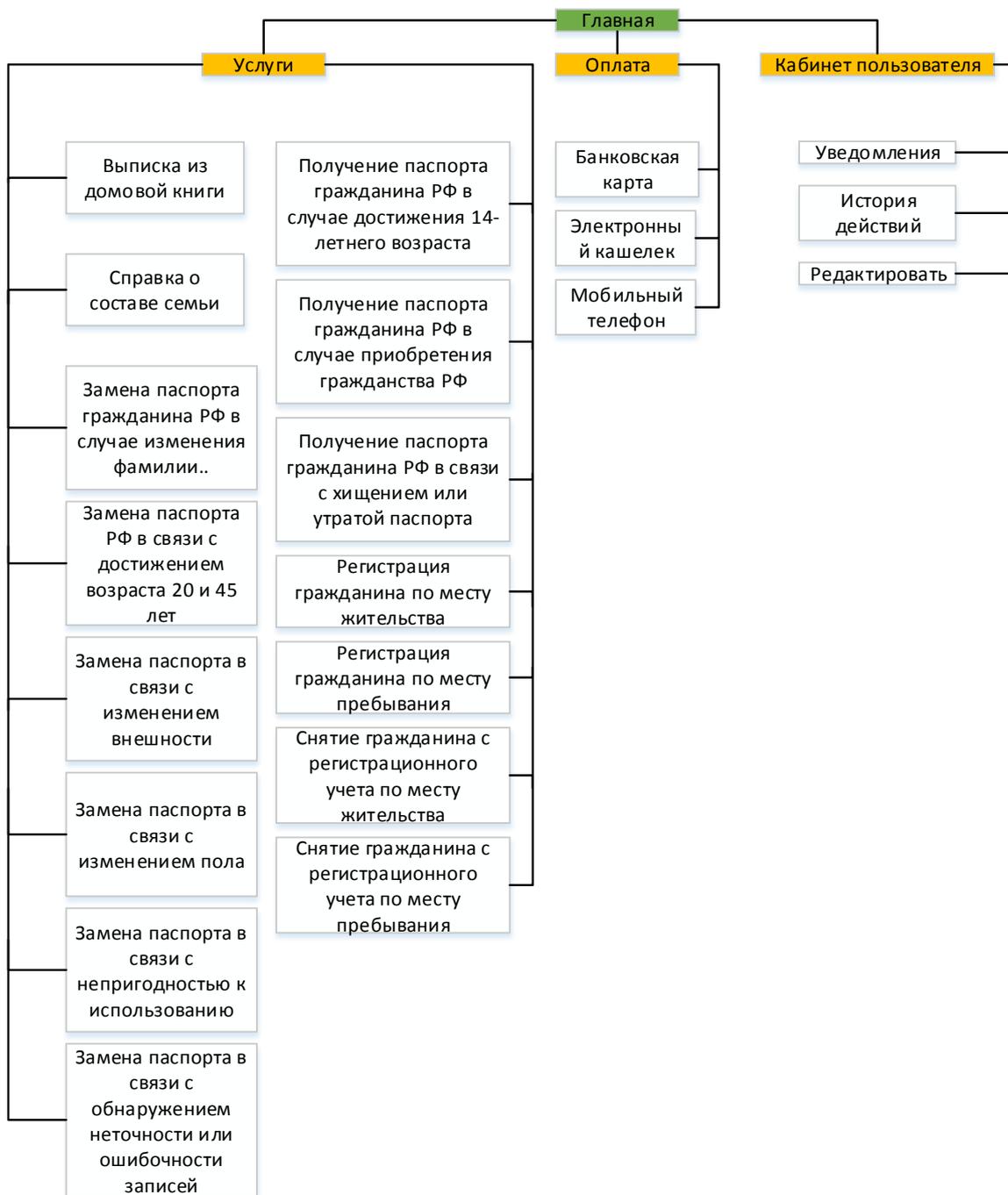


Рисунок 3.6 - Логическая структура системы «Домовая книга»

Таким образом, в данном разделе была рассмотрена структура проектируемой базы данных для веб-приложения «Домовая книга», структура пользовательского интерфейса для ролей: гость, зарегистрированный пользователь.

Интерфейс является удобным в использовании, поэтому рассматриваются необходимые ссылки. Проектируемый интерфейс рассчитан для пользователей различной категории людей и возраста.

### 3.2 Разработка технического задания для проектирования веб-приложения «Домовая книга»

Техническое задание на создание веб-приложения системы «Домовая книга» состоит из десяти разделов:

— Протокол встречи с заказчиком. Представленный раздел представляет собой описание общих требований к проектируемой системе.

— Требования к программной документации. Данный раздел содержит предварительный состав документации.

— Стадии и этапы разработки веб-приложения системы «Домовая книга». Здесь содержится информация по содержанию работ на различных этапах и стадиях разработки системы.

— Одностраничное описание проекта системы веб-приложения «Домовая книга». В представленном разделе рассматривается цель создания системы, задачи, решаемые проектируемым веб-приложением, а также приводятся общие требования для системы.

— Общее описание системы веб-приложения «Домовая книга». Данный раздел содержит спецификацию требований к системе веб-приложения «Домовая книга», краткое описание системы, общее описание системы, роли и сущности системы, описание вариантов использования системы и требования к программно-аппаратному обеспечению.

— Описание необходимого программного обеспечения. Описывается необходимое программное обеспечение, которое должно использоваться в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

— Спецификация архитектуры веб-приложения системы «Домовая книга». Представленный раздел содержит информацию об основных компонентах, а также диаграмму размещения компонентов.

— Диаграмма бизнес-процесса «Предоставление услуги регистрационного учета (как будет)». В данном разделе описан бизнес-процесс, который будет активен после внедрения веб-приложения системы «Домовая книга».

— Требования к надежности и безопасности системы веб-приложения «Домовая книга». В данном разделе акцентируется внимание на необходимости предусмотрения защиты от взлома системы, а также необходимости предусматривания связи с сервером.

— Дополнительные требования к разработке. В данном разделе рассматриваются условия эксплуатации системы: какие гарантии и на какой срок может предоставить исполнитель.

Полный текст технического задания приведен в приложении А.

### 3.3 Разработка и описание макетов страниц веб-приложения «Домовая книга» посредством web-ресурса

Интерфейс проектируемой системы «Домовая книга» разрабатывался в виде макета веб-приложения.

Главная страница представляет собой следующее представление (рисунок 3.7). На этой странице представлены следующие вкладки: «Главная», «Услуги», «Оплата», «Кабинет пользователя».

Рассматривая интерфейс системы, можно сказать, что он удобен для восприятия пользователей. Трехцветная гамма, состоящая из белого, черного и голубого цвета, позволяет создать приятное впечатление о веб-приложении.

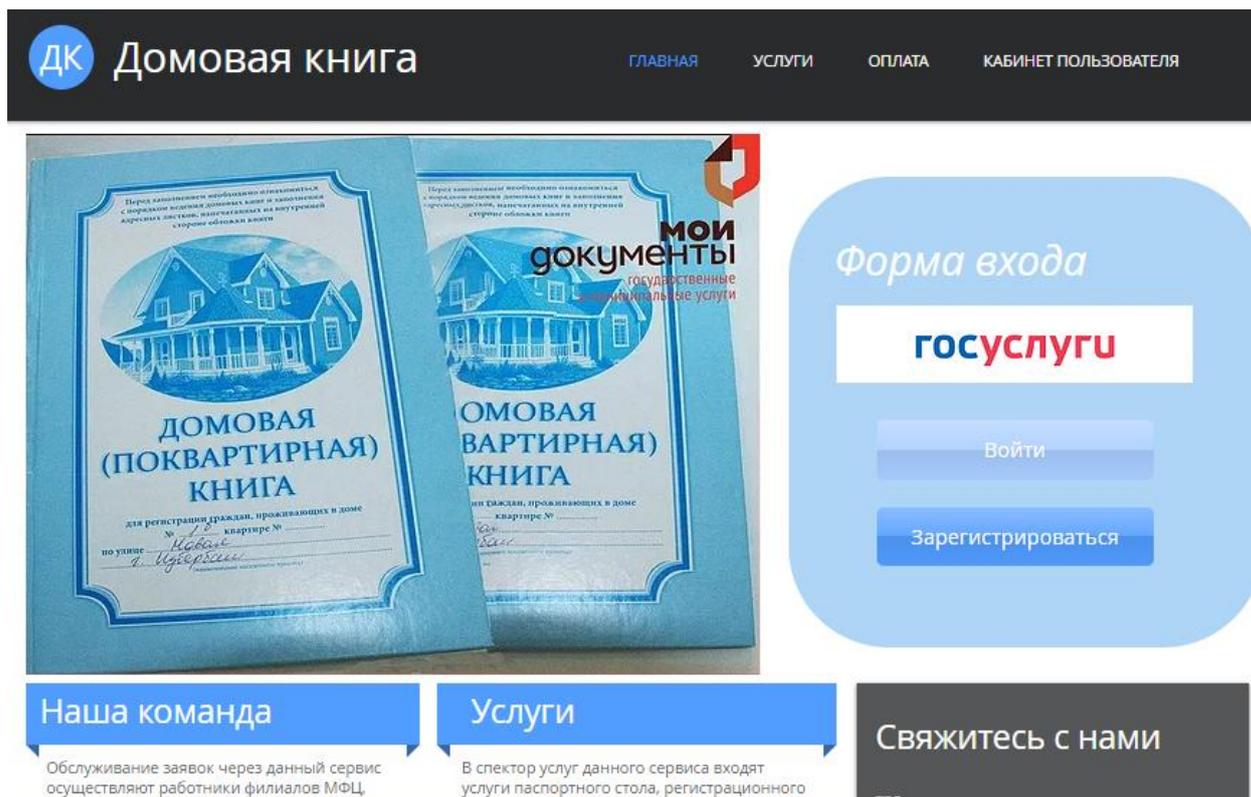


Рисунок 3.7 – Главная страница веб-приложения «Домовая книга» (начало)

Следует отметить, что вход и регистрация пользователя будет осуществляться через портал государственных услуг, благодаря чему сотрудники многофункционального центра смогут проверять заявителей на достоверность информации, в процессе обработки заявления на предоставлении услуги с помощью единой системы идентификации и аутентификации.

Также имеются ссылки на информационные ресурсы: «О портале», «Интернет портал правовой информации», «Гарант», «Консультант» (рисунок 3.8).

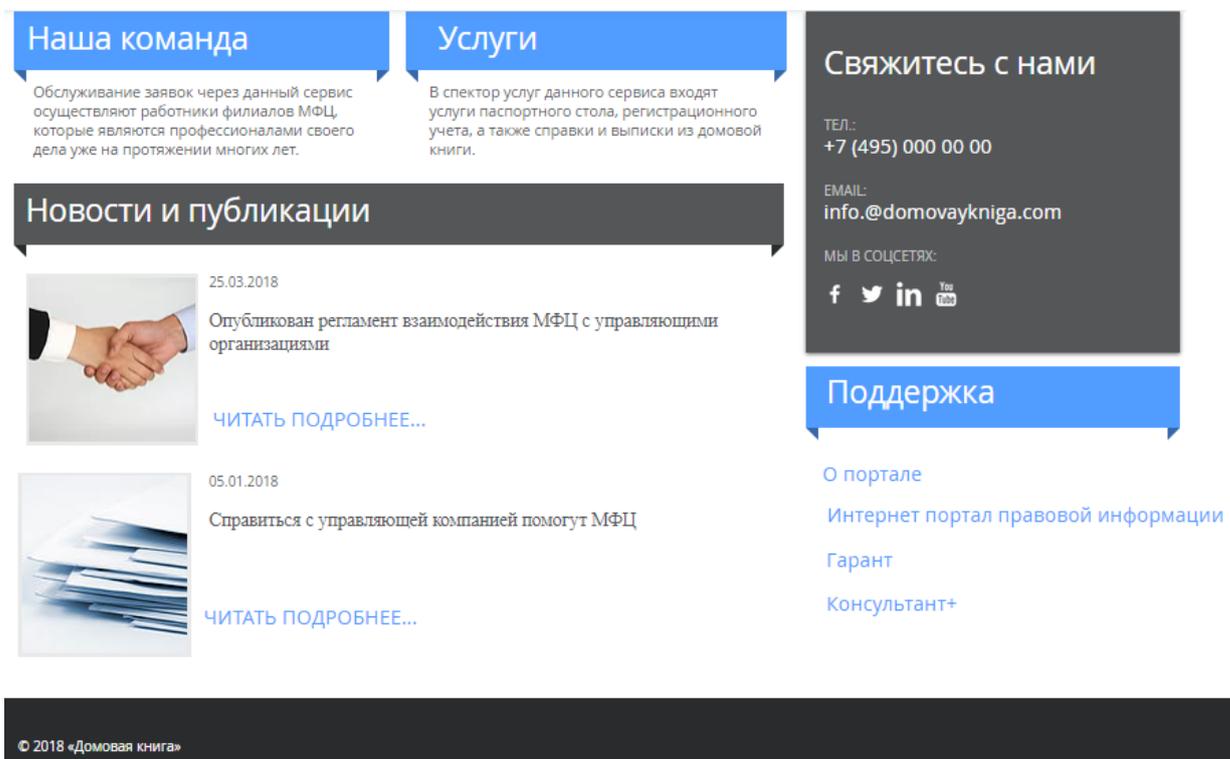


Рисунок 3.8 – Главная страница веб-приложения «Домовая книга» (конец)

При переходе в «Кабинет пользователя», зарегистрированному гражданину будет представляться страница (рисунок 3.9) с содержанием о его основной информации в виде: Фамилия, Имя, Отчество, Дата рождения, Место рождения, Документ, удостоверяющий личность, Серия и номер, Дата выдачи, Кем выдан, СНИЛС. Помимо этого, на странице имеются ссылки на Уведомления, Историю действий, Местоположение, Редактировать, Выйти из своего аккаунта.

ФИО: *Иванова Татьяна Владимировна*  
 Последний визит: 26.04.2018 19:42:55 MSK

[Уведомления](#) | [История действий](#) | [Белгород](#)

## Основная информация

Редактировать

Выйти

Фамилия	Иванова
Имя	Татьяна
Отчество	Владимировна
Дата рождения	09.02.1975
Место рождения	Россия, г. Белгород, ул. Некрасова, д. 7, кв. 104
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ
Серия и номер	1416 617395
Дата выдачи	21.03.2003

Рисунок 3.9 – Макет страницы «Кабинет пользователя» в веб-приложении «Домовая книга»

Опираясь на рисунок 3.9, можно сказать, что страница «Кабинет пользователя» содержит личную информацию о гражданине, также имеются ссылки на редактирование основной информации и выход из системы.

«Редактирование» представляет собой следующее представление (рисунок 3.10). В редактировании данных используются поля, представленные в основной информации. При нажатии на крайнюю правую стрелочку, гражданин будет перенаправляться на страницу с основной информацией. Отдельное внимание заслуживают поля дата выдачи и дата рождения, где при нажатии на календарь будет открываться календарь для удобства выбора нужной даты.

**ДК Домовая книга**      ГЛАВНАЯ      УСЛУГИ      ОПЛАТА      КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### Редактирование данных

Фамилия	<input type="text" value="Иванова"/>
Имя	<input type="text" value="Татьяна"/>
Отчество	<input type="text" value="Владимировна"/>
Пол	<input type="radio"/> Мужской <input checked="" type="radio"/> Женский
Дата рождения	<input type="text" value="09.02.1975"/> 
Место рождения	<input type="text" value="г. Белгород, ул. Некрасова, д. 7, кв. 104"/>
Гражданство	<input type="text" value="Россия"/> ▼
Документ, удостоверяющий личность	<input type="text" value="Паспорт гражданина РФ"/> ▼
Серия и номер	<input type="text" value="1416 617395"/>
Кем выдан	<input type="text" value="ОТДЕЛЕНИЕМ №2 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ В Г. БЕЛГОРОД"/>
Дата выдачи	<input type="text" value="21.03.2003"/> 
Код подразделения	<input type="text" value="310-021"/>
СНИЛС	<input type="text" value="155-036-877 68"/>

Рисунок 3.10 – Страница «Редактирование» в веб-приложении «Домовая книга»

Все действия пользователя отслеживаются и имеют некий статус. Анализируя рисунок 3.9, можно заметить, что на верхней панели представлены фамилия, имя и отчество пользователя, а также дата и время последнего визита. Для отслеживания последних совершенных действий в системе предусмотрена ссылка «История действий» на странице «Кабинет пользователя» (рисунок 3.11).

ФИО: *Иванова Татьяна Владимировна*

Последний визит: 26.04.2018 19:42:55 MSK

[Уведомления](#) | [История действий](#) |  Белгород

Текущая дата 26.04.2018 [Посмотреть ранее](#)

26.04.2018 19:42:55 MSK		Вход в личный кабинет
26.04.2018 19:03:19 MSK		Вход в личный кабинет
26.04.2018 11:53:57 MSK		Вход в личный кабинет

Рисунок 3.11 – Ссылка «История действий» в веб-приложении «Домовая книга»

Помимо этого, на данной странице имеется ссылка на «Уведомления» (рисунок 3.12), которая предназначена для уведомления пользователей о статусе готовности услуги. Также в данном разделе хранятся формы заявления, которые были открыты ранее, но не заполненные до конца, которые автоматически получили статус «Черновик». Срок хранения черновиков заявления составляет неделю с момента последнего редактирования данной формы, после чего данное заявление автоматически удаляется. По желанию пользователя данный черновик можно удалить самостоятельно ранее. На против каждого уведомления обязательно ставится дата и время этого уведомления. При желании пользователь может открыть ранее пришедшие уведомления, если в этом есть необходимость.

ФИО: *Иванова Татьяна Владимировна*

Последний визит: 26.04.2018 19:42:55 MSK

[Уведомления](#) | [История действий](#) |  Белгород

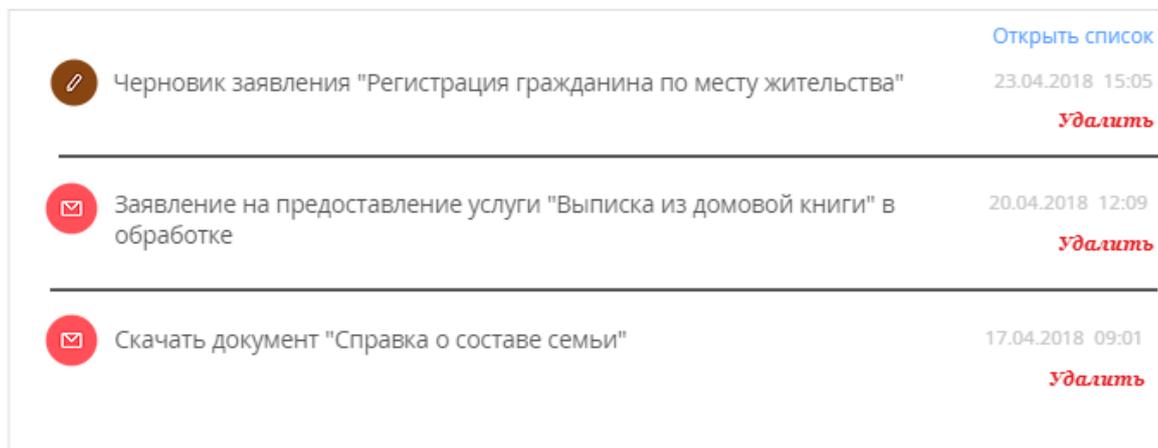


Рисунок 3.12 – Ссылка «Уведомления» в веб-приложении «Домовая книга»

Ввиду того, что система ориентирована на непосредственное взаимодействие гражданина с сотрудниками многофункционального центра, возникает необходимость определения места нахождения гражданина. На рисунках 3.11 и 3.13 можно заметить отметку с г. Белгород, которая и является местоположением пользователя. Местоположение можно выбрать либо вручную, либо автоматически. При нажатии на клавишу «Сохранить», форма с местоположением будет сворачиваться, выкидывая пользователя на основную информацию.

На рисунке 3.13 приведена страница оплата, которая позволяет пользователям системы, при оформлении заявления на выдачу или замену паспорта оплатить госпошлину безналичным способом: банковской картой, электронным кошельком, мобильным телефоном.

## Безналичный расчет

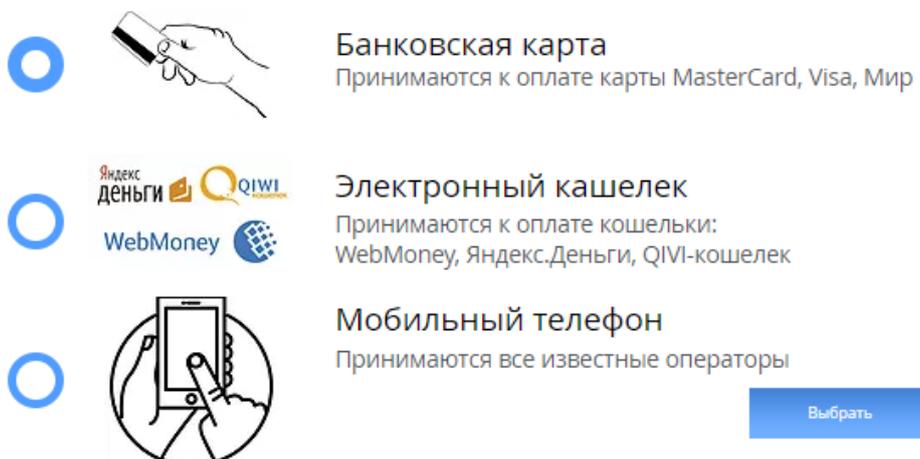


Рисунок 3.13 – Выбор местоположения в веб-приложении «Домовая книга»

Данная система ориентирована на граждан, которым необходимы услуги регистрационного учета. В связи с этим, в веб-приложении был создан полноценный список услуг регистрационного учета (рисунок 3.14). Данный список подразделяется на услуги, связанные с выпиской из домовой книги, услуги на выдачу или замену паспорта, а также услуги регистрации или снятия с регистрации гражданина по месту жительства или пребывания.

Нажимая на ссылки данных услуг, гражданин переходит на страницу заявления, где открывается форма с полями для ввода необходимых данных. В рамках данного исследования были разработаны формы электронных заявлений для услуг выписка из домовой книги и справка о составе семьи, которые подробно описаны в приложении Б. Остальные формы были заимствованы согласно portalу государственных и муниципальных услуг, с совершенствованием некоторых выборочных элементов.

## Услуги регистрационного учета

[Выписка из домовой книги](#)

[Справка о составе семьи](#)

---

[Замена паспорта гражданина РФ в случае изменения фамилии, имени, отчества, сведений о дате и месте рождения](#)

[Замена паспорта РФ в связи с достижением возраста 20 или 45 лет](#)

[Замена паспорта в связи с изменением внешности](#)

[Замена паспорта в связи с изменением пола](#)

[Замена паспорта в связи с непригодностью к использованию](#)

[Замена паспорта в связи с обнаружением неточности или ошибочности записей](#)

[Получение паспорта гражданина РФ в случае достижения 14-летнего возраста](#)

[Получение паспорта гражданина РФ в случае приобретения гражданства РФ](#)

[Получение паспорта гражданина РФ в связи с хищением или утратой паспорта](#)

---

[Регистрация гражданина по месту жительства](#)

[Регистрация гражданина по месту пребывания](#)

[Снятие гражданина с регистрационного учета по месту жительства](#)

[Снятие гражданина с регистрационного учета по месту пребывания](#)

Рисунок 3.14 – Страница «Услуги» в веб-приложении «Домовая книга»

Таким образом, в данном подразделе были описаны основные страницы макета веб-приложения «Домовая книга»: Главная, Услуги, Оплата, Кабинет пользователя. Также были приведены раскрывающиеся формы при открытии ссылок Уведомления, История действий. Была проиллюстрирована форма редактирования основной информации пользователя.

### 3.4 Оценка эффективности веб-приложения «Домовая книга»

Эффективность процесса предоставления услуг регистрационного учета имеет важную роль в жизнедеятельности граждан. Она характеризуется качественным результатом предоставления услуг регистрационного учета, который ориентирован на быстрое и удобное для граждан оказание услуг.

Под социальной эффективностью принято понимать соответствие результатов хозяйственной деятельности к социальным целям общества [12]. Оценка результатов важна при предоставлении отчетности соответствующим органам, контролирующим разработчикам и для составителей программ. Так, комитет по здравоохранению и социальной поддержке г. Белгород ежеквартально отчитывается перед Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации о ходе выполнения социальных программ по согласованным показателям.

Следовательно, социальная эффективность веб-приложения «Домовая книга» отражается в показателях:

- Информирование граждан новостями в сфере услуг регистрационного учета;
- Повышение эффективности предоставления услуг регистрационного учета в электронном виде;
- Использование электронных форм заявлений на предоставление услуг регистрационного учета, включая выписку из домовой книги, а также справку о составе семьи;
- Возможность получения услуг регистрационного учета на базе многофункционального центра, не выходя из дома;
- Повышение количества пользователей системы веб-приложения «Домовая книга»
- Возможность оплаты госпошлины в электронном виде;

— Возможность оформления электронного заявления для не законного представителя (доверенное лицо);

— Сокращение времени на обслуживание граждан.

Экономическая эффективность внедрения веб-приложения «Домовая книга» будет выражаться в виде дополнительной прибыли для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Это связано с тем, что, во-первых, согласно постановлению Правительства РФ от 05.02.2016 N 72 «О внесении изменений в отдельные акты Правительства Российской Федерации» [44] предусмотрено право для осуществления регистрационного учета граждан в МФЦ, где помимо приема документов на выдачу или замену паспортов РФ имеют право:

— Проставлять в паспортах отметки о регистрации по месту жительства или снятии с регистрационного учета граждан нашей страны;

— Оформлять российским гражданам свидетельства о регистрации по месту пребывания и жительства.

Во-вторых, согласно приказу Госстроя РФ от 9 декабря 1999 г. N 139 "Об утверждении Рекомендаций по нормированию труда работников, занятых содержанием и ремонтом жилищного фонда" [45], оплата услуг паспортного стола является частью квартплаты. На основании данного приказа были выявлены финансовые вопросы:

— требуется учитывать налоги с фонда оплаты труда (30,2% зарплаты паспортиста);

— требуется учитывать накладные расходы, например:

1) они принимают платежи от граждан, и их надо учитывать в бухучете и т.д.;

2) должен быть курьер, который носит паспорта в МВД и обратно (паспортист в это время на приеме – судя по графику работы);

— требуется учитывать, что деньги, которые платят граждане, облагаются НДС (плюс дополнительная нагрузка на бухгалтер).

На основании финансовых вопросов были произведены расчеты, принимая во внимание среднюю зарплату паспортиста 20 000 руб. (таблица 3.1).

Таблица 3.1 – Расчет финансовых затрат для управляющей компании ООО «Экомир ЖБК -1» г. Белгород

Зарплата паспортиста	20 000,00
Налоги с зарплаты (30,2%)	6 040,00
Итого, ФОТ	26 040,00
Накладные расходы, 60% от ФОТ	15 624,00
НДС, 18% от всего предыдущего	7 499,52
Всего расходы в месяц	49 163,52

Известно, что ООО «Экомир ЖБК-1» обслуживает 33 дома в г. Белгород (в основном не большие). В среднем 3500 кв. метров жилой площади (не путать с жилыми помещениями) в доме, получаем  $33 \cdot 3500 = 115500$  кв. метров, в общем. Для проверки берем среднюю площадь на человека 15 кв. метров. Исходя из расчета,  $\frac{115500}{15}$  получаем 7700 жителей. Этот показатель близок к норме Госстроя (1 паспортист на 6500 жителей).

Затем необходимо рассчитать реальный расчет с метра:  $\frac{49163,52}{115500}$  получаем 42 единицы копеек с квадратного метра реальные расходы. Если ООО «Экомир ЖБК-1» будут платить в МФЦ меньше, чем 42 единицы копеек с метра, то им будет выгодно передать все в МФЦ, в связи с чем повысится рентабельность, как управляющих компаний, так и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

На основании рассчитанных данных, были произведены дополнительные расчеты для городов разного размера (таблица 3.2).

Таблица 3.2 – Расчет финансовых затрат для городов разного размера

Население города	Выручка, мес.	Выручка, год
130 000	983 270	11 799 245
1 000 000	7 563 618	90 763 422

Затем рассчитывался расход с соотношением квартплаты на одного жителя (таблица.3.3).

Таблица 3.3 – Расход с соотношением квартплаты на одного жителя в мес., руб.

Расход на одного жителя в мес., руб.	7,56
Средняя площадь на жителя, м2	15
Ставка на один м2	0,50

Заключительным этапом был подсчет выручки для региона средней плотности населения (Белгород) и для крупной плотности населения (Москва), где отражается число счетов, средняя квартплата, ставка минимальная, ставка максимальная, максимальная и минимальная выручка в месяц и в год (таблица 3.4).

Таблица 3.4 – Расход с соотношением квартплаты на одного жителя в мес., руб.

Регион	Число счетов	Ср. квартплата	Ставка а, мин.	Ставка а, макс.	В месяц, мин.	В месяц, макс.	В год, мин.	В год, макс.
Белгород	250000	1700	0,50%	1%	212500 0	4250000	2550000 0	51000000
Московская обл.	250000 0	5000	0,30%	1%	375000 00	1250000 00	4500000 00	15000000 00

Итогом внедрения веб-приложения «Домовая книга», также является сокращение времени на процесс предоставления услуги, как сотрудником многофункционального центра, так и заявителем. Расчет сокращения времени отражен в таблице 3.5.

Согласно таблице 3.5, можно заметить, что время предоставления услуг регистрационного учета заметно сокращается, за счет использования веб-приложения «Домовая книга». Получать уведомления о готовности услуг (не только регистрационного учета) в МФЦ можно:

- через интернет;
- по телефону;

- через онлайн-консультацию;
- смс-оповещение;
- личное обращение.

Таблица 3.5 – Расчет сокращения времени на процесс предоставления услуг регистрационного учета

Сотрудник МФЦ	Время до внедрения	Время после внедрения
Ожидание заявителя	10 мин.	0 мин.
Ожидание процесса заполнения заявителем необходимых документов	20 мин.	0 мин.
Регистрация заявителя	5 мин.	5 мин.
Гражданин		
Продолжительность посещения МФЦ	30 мин.	0 мин.
Продолжительность заполнения документов	20 мин.	10 мин.
Уведомление о готовности услуги	В зависимости от других способов уведомления (от 5 минут-3х дней)	5 мин.

Следовательно, можно сделать вывод, что целесообразней предоставлять данный перечень услуг на базе многофункционального центра, так как процесс предоставления услуг регистрационного учета (по новым правилам) может осуществляться в МФЦ. Благодаря веб-доступу «Домовая книга», граждане будут оставаться в курсе новостей об изменениях, касающихся взаимодействия многофункциональных центров с управляющими компаниями, вследствие чего, сократить время на ожидание заполнения заявителем заявлений, а граждане сократят время на походы в многофункциональные центры.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью выпускной квалификационной работы являлось повышение эффективности информационного взаимодействия граждан с ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». В соответствии с выполняемыми задачами, цель была достигнута.

Первым этапом была изучена предметная область данного исследования. Изучены организации, предоставляющие услуги в сфере гражданско-правового статуса, операций с недвижимостью, а также услуги социального обеспечения. В процессе рассмотрения данных услуг были продемонстрированы проблемы в процессе их предоставления, а также смоделирован процесс предоставления услуг регистрационного учета «как есть» в программе Aris Express для многофункционального центра, портала государственных услуг, и иных органов власти (управляющие компании). Также была изучена нормативно-правовая база, регулирующая услуги в сфере гражданско-правового статуса, операций с недвижимостью, социального обеспечения.

Вторым этапом была изучена организация ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Рассматривалась организационно-управленческая структура организации. Затем был произведен анализ двух систем: система предоставления государственных и муниципальных услуг «МФЦ», система «Домовая книга». На базе системы «МФЦ» были представлены скриншоты, в которых приводились вкладки «Основное окно», «Задачи», «Услуги». Также была приведена форма запроса в другую организацию посредством межведомственного электронного взаимодействия. На базе системы «Домовая книга» была описана подробно форма заполнения данных о заявителе на

предоставление услуги снятие с регистрации по месту жительства сотрудником многофункционального центра.

Третьим этапом производилось проектирование структуры данных и структуры пользовательского интерфейса веб-приложения «Домовая книга». Была разработана логическая структура страниц будущей системы. Затем было разработано техническое задание на разработку веб-приложения «Домовая книга». Затем были разработаны макеты страниц приложения: «Главная, Услуги, Оплата, Кабинет пользователя. Подробно были разработаны формы электронных заявлений для услуг: выписка из домовой книги, а также справка о составе семьи. В заключении была произведена оценка эффективности внедрения веб-приложения «Домовая книга».

В следствии, можно сказать, что разработка и последующее внедрение веб-приложения «Домовая книга» позволит повысить эффективность взаимодействия граждан с ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Благодаря данной системе, сократится время походов граждан в многофункциональные центры для получения услуг регистрационного учета, сократится время обслуживания заявителей сотрудниками многофункциональных центров, а также повысится общая рентабельность ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Ведомство [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Ведомство>, свободный.
2. Выписка из домовой книги: где и как ее получить собственнику и не собственнику | Юридические советы [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура – Режим доступа: <http://juresovet.ru/gde-i-kak-poluchit-vypisku-iz-domovoj-knigi-sobstvenniku-i-ne-sobstvenniku/>, свободный.
3. Где брать справку о составе семьи и какие документы нужны для ее оформления [Электронный ресурс] – Ссылочная структура – Режим доступа: <http://lawyer-guide.ru/administrativnoe-pravo/oformlenie-%20dokumentov/gde-brat-spravku-o-sostave-semi.html>, свободный.
4. Государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура – Режим доступа: <http://www.mfc31.ru/index.php/services/78-2010-05-21-05-50-32.html>, свободный.
5. КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка - Статья 21. Порталы государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/f0e222e9e17aae77fffea62e5f34f8b5a9e93bc6/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/f0e222e9e17aae77fffea62e5f34f8b5a9e93bc6/), свободный.
6. Федеральная миграционная служба: компетенция, система, структура и основные направления деятельности [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура – Режим доступа: <https://megalektsii.ru/s35412t9.html>, свободный.
7. Муниципальные услуги [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура – Режим доступа: <http://tempy.net/services/>, свободный.

8. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/70290064/>, свободный.

9. Современные тенденции в научной деятельности. XXVII Международная научно-практическая конференция. [Электронный ресурс]. – М.: Издательство «Олимп», 2017. – 478 с

10. Сорокин, А.В. Организационно-технологические решения реализации «одного окна» // Материалы 4-я Всероссийской конференции «Опыт реализации принципа «одного окна» и создания комплексных геоинформационных систем управления территориями и корпорациями». –М., 2010. –С.65.

11. Тихомиров, Ю. А. Публичные услуги: спрос общества и реализующие его институты // Материалы 6 Международной конференции Модернизация экономики и выращивание институтов. —М: ВШЭ, 2005. –С. 119.

12. Экономическая и социальная эффективность [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура - Режим доступа: <https://lektsii.org/6-79521.html>, свободный.

13. Как расшифровать УФМС – что это такое, организация, 508, России, в паспорте [Электронный ресурс]. – Ссылочная структура - Режим доступа: <http://jurist-protect.ru/kak-rasshifrovuyvaetsja-ufms/>, свободный.

14. Министерство внутренних дел Российской Федерации [Электронный ресурс] Ссылочная структура - Режим доступа: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Министерство\\_внутренних\\_дел\\_Российской\\_Федерации](https://ru.wikipedia.org/wiki/Министерство_внутренних_дел_Российской_Федерации), свободный.

15. Как расшифровывается МВД. Описание структуры и функций этого министерства [Электронный ресурс] Ссылочная структура - Режим

доступа: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Министерство\\_внутренних\\_дел\\_Российско\\_й\\_Федерации](https://ru.wikipedia.org/wiki/Министерство_внутренних_дел_Российско_й_Федерации), свободный.

16. Управляющая компания [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Управляющая\\_компания](https://ru.wikipedia.org/wiki/Управляющая_компания), свободный.

17. Товарищество собственников жилья – Википедия [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Товарищество\\_собственников\\_жилья](https://ru.wikipedia.org/wiki/Товарищество_собственников_жилья) Управляющая компания, свободный.

18. Какие обязанности у управляющей компании в сфере ЖКХ по содержанию и ремонту многоквартирного дома [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <https://kvartirgid.ru/zhkh/sfera-obyazannosti-upravlyayushhej-kompanii-po-soderzhaniyu-i-remontu.html>, свободный.

19. Регистрационный учет граждан на базе МФЦ [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: <https://www.securitylab.ru/blog/company/bftcom/331804.php>, свободный.

20. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. (в ред. от 21.07.2007 № 5-ФКЗ) // Рос. газ. - 1993. - № 237.

21. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. N 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/55172242/>, свободный.

22. Постановление Правительства РФ от 03 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных

(муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/196392/>, свободный.

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и Перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию" [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7271/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7271/), свободный.

24. Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_120963/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120963/), свободный.

25. Постановление Правительства РФ от 17.07.1996 № 829 «О приемной семье» [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/5425728/>, свободный.

26. Федеральный закон от 21.07.1997 N 122-ФЗ (ред. от 21.07.2014)"О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_15287/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15287/), свободный.

27. Федеральный закон от 24.07.2007 N 221-ФЗ (ред. от 21.07.2014)"О государственном кадастре недвижимости" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/57407602/>, свободный.

28. Федеральный закон от 16.07.1998 N 102-ФЗ (ред. от 21.07.2014)"Об ипотеке (залоге недвижимости)" (с изм. и доп., вступ. в силу с 25.07.2014)

[Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/5228715/>, свободный.

29. Федеральный закон РФ от 27.07.2006 г. N 152 «О персональных данных» [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <https://www.zakonrf.info/zakon-o-personalnyh-dannyh/9/>, свободный.

30. Федеральный закон РФ от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <https://giod.consultant.ru/documents/1292665?items=1&page=6>, свободный.

31. Федеральный закон от 22.12.1996 г. N 159 "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12778/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778/), свободный.

32. Федеральный закон от 21.07.1997 г. N 122-ФЗ "О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_15287/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15287/), свободный.

33. Федеральный закон от 15.11.1997 г. N 143-ФЗ "Об актах гражданского состояния" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_16758/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_16758/), свободный.

34. Федеральный закон от 28.03.1998 г. N 53 "О воинской обязанности и военной службе" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_18260/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_18260/), свободный.

35. Федеральный закон от 02.08.1995 № 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов" [Электронный

ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7370/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7370/), свободный.

36. Федеральный закон от 06. 04.2011 г. N 63 «Об электронно-цифровой подписи» [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: <http://base.garant.ru/12184522/>, свободный.

37. Закон РФ от 15.05.1991 № 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5323/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5323/), свободный.

38. Закон Российской Федерации от 25 июня 1993 г. N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации" [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_2255/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2255/), свободный.

39. Конвенция № 117 "Об основных целях и нормах социальной политики" (1962 г.); а также другие нормы в области международных актов [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: [http://www.conventions.ru/view\\_base.php?id=295](http://www.conventions.ru/view_base.php?id=295), свободный.

40. Указ Президента РФ от 05.05.1992 № 431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей" [Электронный ресурс] Ссылочная структура –

Режим доступа: <http://base.garant.ru/10100845/>, свободный.

41. Указ Президента РФ от 07.02.2000 № 306 "Об обеспечении деятельности конституционного суда РФ и о предоставлении государственных социальных гарантий судьям конституционного суда РФ и членам их семей" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12118254/>, свободный.

42. Федеральный закон от 03.11.2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/77659771/#help>, свободный.

43. Постановление Правительства Белгородской обл. от 31.03.2008 № 72-пп (ред. от 23.05.2008) о системе подготовки и реализации областного проекта "Развитие сети Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Белгородской области" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://base.garant.ru/26313214/>, свободный.

44. Постановление Правительства РФ от 05.02.2016 N 72 «О внесении изменений в отдельные акты Правительства Российской Федерации» [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_193564/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_193564/), свободный.

45. Приказ Госстроя РФ от 9 декабря 1999 г. N 139 "Об утверждении Рекомендаций по нормированию труда работников, занятых содержанием и ремонтом жилищного фонда" [Электронный ресурс] Ссылочная структура – Режим доступа: <http://legalacts.ru/doc/prikaz-gosstroja-rf-ot-09121999-n-139/>, свободный.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Техническое задание для проектирования веб-приложения «Домовая книга»

#### 1. Протокол встречи с заказчиком

— Система должна обладать интерфейсом понятным любому пользователю, даже тем, кто не имеет навыков работы с ПК.

— Система при использовании должна иметь однообразный интерфейс пользователя с использованием максимум 3-х цветов.

— Система должна быть доступной в сети Интернет.

— Система должна предоставлять единый доступ к объектам базы данных.

— Система должна быть дешевой в плане ее обслуживания.

— Система должна подключаться к системам ИС «МФЦ» и ИС «Домовая книга» на управляющих компьютерах через VPN client.

— Система должна содержать систему регистрации и систему входа пользователей, с занесением в базу данных, через единый портал государственных услуг.

— Система должна уведомлять пользователя о готовности заказываемой услуги.

— Система должна предоставлять пользователю услуги регистрационного учета, если это возможно, в электронном виде.

— Система должна уведомлять пользователей о новостях в изменении регламентов и законодательных актов в сфере услуг регистрационного учета.

— Система должна поддерживать возможность добавления новых функций.

## **2. Требования к программной документации**

### **2.1. Предварительный состав программной документации**

Состав программной документации должен включать в себя:

- техническое задание;
- программу и методики испытаний;
- руководство пользователя.

## **3. Стадии и этапы разработки веб-приложения системы «Домовая книга»**

### **3.1. Стадии разработки**

Разработка мобильной версии системы должна включать в себя три стадии:

- разработка технического задания;
- рабочее проектирование;
- внедрение.

### **3.2. Этапы разработки**

На стадии разработки технического задания должен быть выполнен этап разработки, согласования и утверждения настоящего технического задания.

На стадии рабочего проектирования должны быть выполнены перечисленные ниже этапы работ:

- разработка системы;
- разработка программной документации;
- испытания системы.

На стадии внедрения должен быть выполнен этап разработки подготовка и передача системы.

### **3.3. Содержание работ по этапам**

На этапе разработки технического задания должны быть выполнены перечисленные ниже работы:

- постановка задачи;
- определение и уточнение требований к техническим средствам;
- определение требований к системе;
- определение стадий, этапов и сроков разработки системы и документации к ней;
- согласование и утверждение технического задания.

На этапе разработки системы должна быть выполнена работа по программированию (кодированию) и отладке системы.

На этапе разработки программной документации должна быть выполнена разработка программных документов в соответствии с требованиями к составу документации.

На этапе испытаний системы должны быть выполнены перечисленные ниже виды работ:

- разработка, согласование и утверждение методики испытаний; проведение приемо-сдаточных испытаний;
- корректировка системы и программной документации по результатам испытаний.

На этапе подготовки и передачи системы должна быть выполнена работа по подготовке и передаче системы и программной документации в эксплуатацию на объектах Заказчика.

## **4. Одностраничное описание проекта системы веб-приложения «Домовая книга»**

Цель: создание веб-приложения «Домовая книга», обеспечивающей предоставление услуг регистрационного учета (справки, выписки), за счет системы регистрации/входа через единый портал государственных услуг, а также системы уведомления новостей в сфере регистрационного учета.

Разработка данной системы позволит улучшить следующие показатели:

1. Минимизация временных затрат на посещение многофункциональных центров, управляющих компаний, министерств внутренних дел и других госорганов, предоставляющих услуги регистрационного учета.

2. Повышение удобства пользователей при получении услуг в электронном режиме.

3. Защита персональных данных от несанкционированного доступа.

4. Все услуги в одном месте.

Программное обеспечение должно удовлетворять следующим требованиям:

1. Система должна быть доступной по цене (в плане его обслуживания).

2. Система должна обладать следующим функционалом:

— Формировать заявление с заполнением необходимых документов на поставку/снятие с регистрационного учета по месту жительства/пребывания, выдачу/замену паспортов, выдачу справки о составе семьи, выписку из домовой книги.

— Уведомлять пользователя о готовности услуги.

— Предоставлять услугу в электронном виде.

— Предлагать пользователю посетить ближайший многофункциональный центр для выдачи результата не электронной услуги.

3. Интерфейс системы должен обладать следующими свойствами:

— Интерфейс системы при использовании должен включать в себя не более 3-х цветов.

— Интерфейс системы должен содержать в себе минимум необходимых действий по совершению операций, чтобы не вводить в заблуждение пользователя.

— Система должна автоматически определять местоположение пользователя.

— Отсутствие в интерфейсе системы полноценной выдачи услуги «поставка/снятие с регистрационного учета по месту жительства» по причине неполноценной работоспособности данного режима (поставка, снятие с регистрационного учета проставляется в паспорте).

— Отсутствие в интерфейсе системы полноценной выдачи услуги «выдача/замена паспорта» по причине неполноценной работоспособности данного режима (паспорт гражданина РФ выдается лично в руки).

## **5. Общее описание системы веб-приложения «Домовая книга»**

### **5.1. Спецификация требований к системе веб-приложения «Домовая книга»**

#### **Введение**

Целью документа является предоставление спецификаций требований для разрабатываемой системы предоставления услуг регистрационного учета.

#### **Краткое описание системы**

Краткое и полное наименование системы – «Домовая книга»

Данная система позволяет обеспечивать следующее:

— Осуществлять вход/регистрацию пользователей через портал государственных услуг.

— Организовать процесс оказания услуг гражданам по постановке/снятию с регистрационного учета по месту жительства/пребывания,

а также приему документов на выдачу/замену паспортов гражданина РФ, смену установочных данных граждан;

— Учитывать в системе результата оказания услуги, информации о регистрации/снятия с регистрационного учета граждан;

— Уведомлять пользователя о готовности услуги.

Пользователями данной системы могут быть администратор (сотрудник МФЦ), заявители (граждане, проживающие в управляющих компаниях, проживающие в товариществе собственников жилья, а также жители, имеющие собственное жилье).

Система предназначена для повседневного использования в жизни людей.

Таблица 5.1 - Определения и сокращения

<b>Имя сущности</b>	<b>Описание</b>
Пользователь	Пользователь, работающий в системе под своей учетной записью.
Роль	Наличие прав доступа к функционалу программы для данного пользователя.
База данных	База данных, содержащая всю информацию о документах, необходимых для предоставления услуг регистрационного учета.
Учетная запись	Учетная запись в программе.
Регистрация	Создание учетной записи в программе «Домовая книга»
Услуга	Результат деятельности, направленный непосредственно на пользователя

## 5.2. Общее описание системы

### Взаимодействие с внешней средой

Разрабатываемая система должна уметь:

– Подключаться к системам ИС «МФЦ» и ИС «Домовая книга» на управляющем компьютере через VPN client.

– Выдавать информацию о заявлениях, с внесенными в них документами.

## **Резюме главных функций**

Система позволяет предоставлять информацию об услугах регистрационного учета;

Система позволяет предоставлять новости и публикации, а также иную информацию, касающуюся взаимодействия многофункционального центра с управляющими компаниями и территориальными органами;

Система позволяет формировать заявку пользователем;

Система позволяет предоставлять услугу (при возможности);

Система позволяет предлагать пользователю ближайший многофункциональный центр, а также ближайшее время для выдачи услуги;

## **Навыки пользователей**

Пользователи системы не должны обладать специализированными навыками работы с приложением.

## **Требования общего характера**

Для реализации системы, закупок дополнительного дорогостоящего аппаратного и программного обеспечения производиться не должно.

### **5.3. Роли и сущности**

#### **Основные действующие лица**

Основными действующими лицами системы являются: Администратор, Пользователь, Гость.

Администратору предоставляются следующие варианты использования системы:

— «Внесение новостной информации» - наполнение контента информацией, связанной с взаимодействием МФЦ и УК, а также других организаций.

Пользователю предоставляются следующие варианты использования системы:

- «Вход» - вход под своей учетной записью;
- «Оформление заявки» - заявка на получение услуги;
- «Оплата» - информация о способах оплаты госпошлины.

Гостю предоставляются следующие варианты использования системы:

- «Основная информация» - ознакомление с информацией, предоставленной на web-портале «Домовая книга»;
- «Регистрация» - предоставляет вход/регистрацию в профиль пользователя через портал государственных услуг.

### **Сущности, с которыми работает система**

Система работает с основными сущностями: Администратор, Пользователь, Гость (рисунок 5.1):

Роли: Администратор, Пользователь, Гость.

Таблицы: Пользователь, Услуги, Заявление, Кабинет пользователя, База Данных, Доверенность, Паспорт, Свидетельство о рождении, Свидетельство о собственности на жилье, Договор найма муниципальной квартиры, Домовая книга, Свидетельство о браке, Свидетельство о рождении, Свидетельство о смерти.

### **5.4. Описание вариантов использования системы**

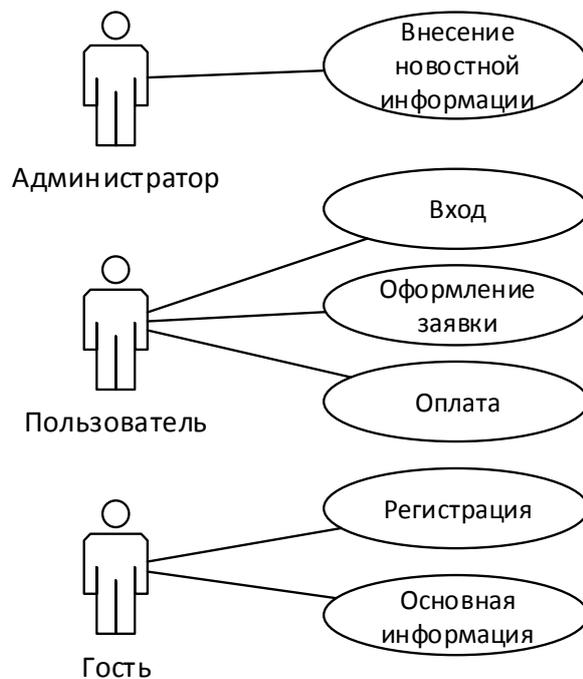
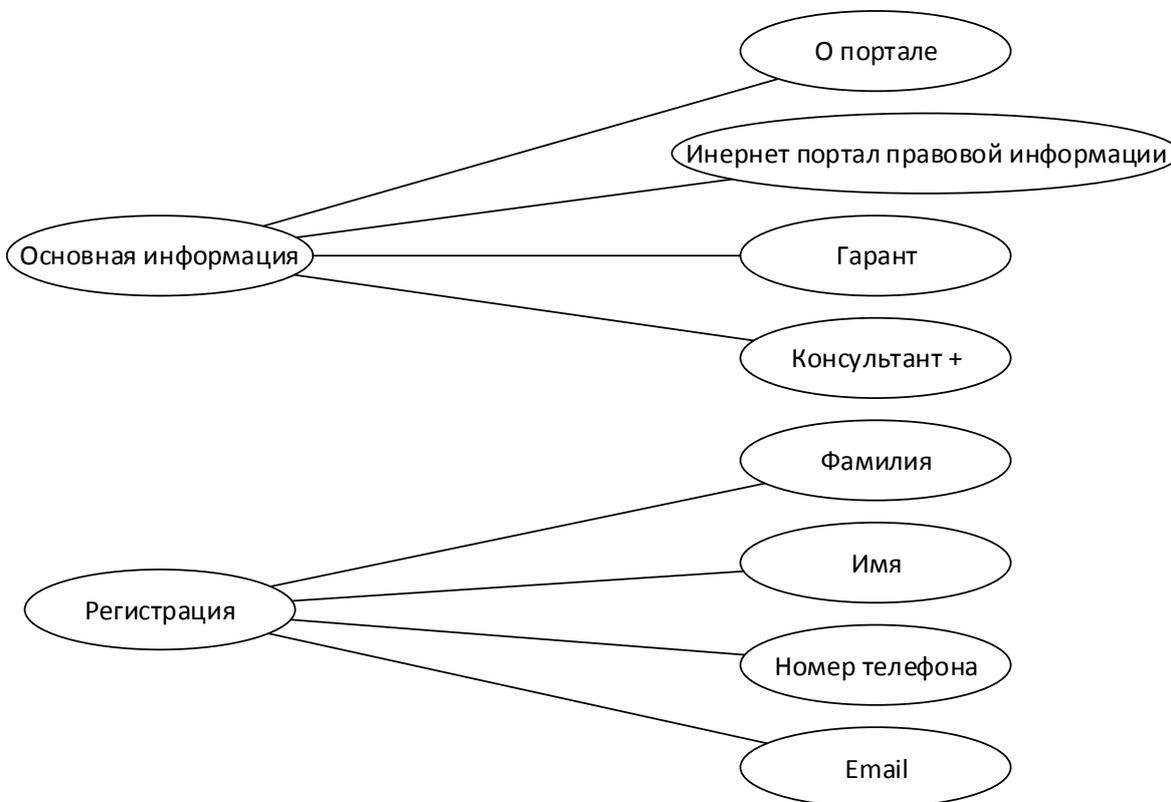


Рисунок 5.1 – Общие варианты использования системы

**Декомпозиция вариантов использования (несколько частных вариантов использования)**



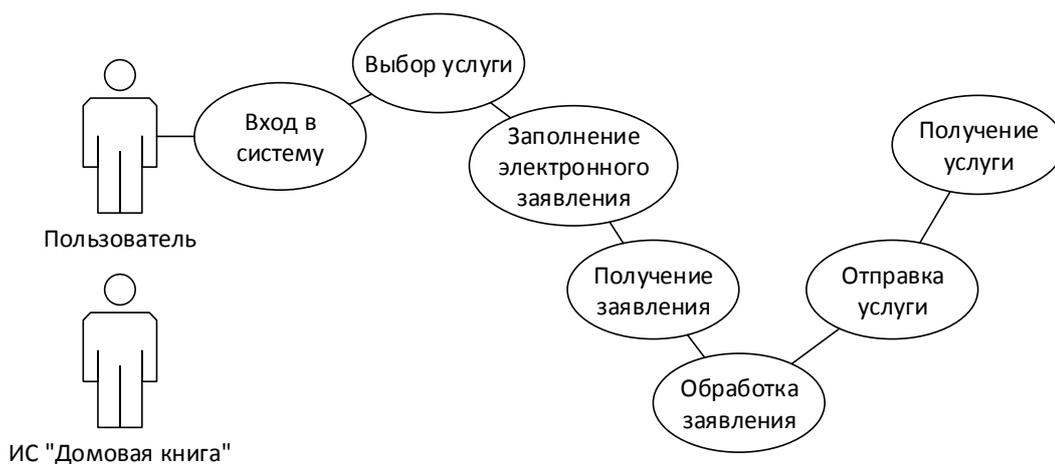


Рисунок 5.2 – Некоторые частные варианты использования

Варианты использования «Получения услуги» включает в себя:

- «Вход в систему»;
- «Выбор услуги»;
- «Заполнение электронного заявления»;
- «Получение заявления»;
- «Обработка заявления»;
- «Отправка услуги»;
- «Получение услуги».

Вариант использования «Вход в систему» подразумевает вход в веб-приложение системы «Домовая книга» для оформления услуги регистрационного учета. С этим вариантом взаимодействует Пользователь.

Вариант использования «Выбор услуги» подразумевает переход пользователем к каталогу услуг регистрационного учета.

Вариант использования «Заполнение электронного заявления» подразумевает заполнение пользователем электронного заявления, где необходимо ввести данные некоторых документов, для оформления услуги.

Вариант использования «Получение заявления» предоставляет информационной системе «Домовая книга» на базе ИС «МФЦ» получать запрос в электронном виде от пользователя администратору системы.

Вариант использования «Обработка заявления» позволяет информационной системе «Домовая книга» проверять достоверность и полноту введенных данных в заявлении администратору клиентской системы.

Вариант использования «Отправка услуги» предоставляет информационной системе «Домовая книга» на базе ИС «МФЦ» отправлять или уведомлять пользователя о готовности услуги регистрационного учета.

Вариант использования «Получение услуги» предоставляет пользователю веб-приложения системы «Домовая книга» услугу регистрационного учета.

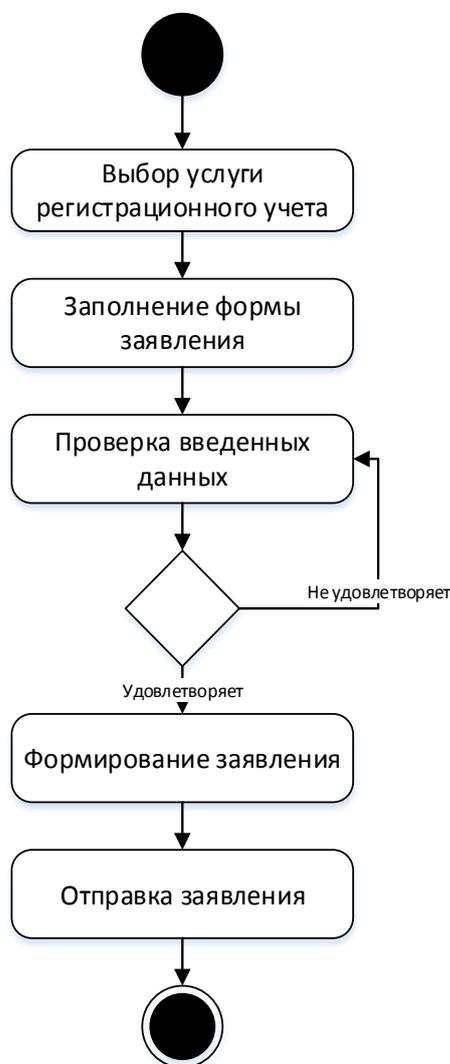


Рисунок 5.3 – Диаграмма деятельности для варианта использования «Оформление заявки»

Обобщенная диаграмма прецедентов информационной системы «Домовая книга» (рисунок 5.4) представляет собой набор следующих элементов: две подсистемы (пользовательская и клиентская), пять субъектов, три типа отношений. Данная диаграмма отражает связи между субъектами и выполняемыми ими прецедентами, а также позволяет подробнее описать выполняемое действие прецедента, к примеру, его расширение.

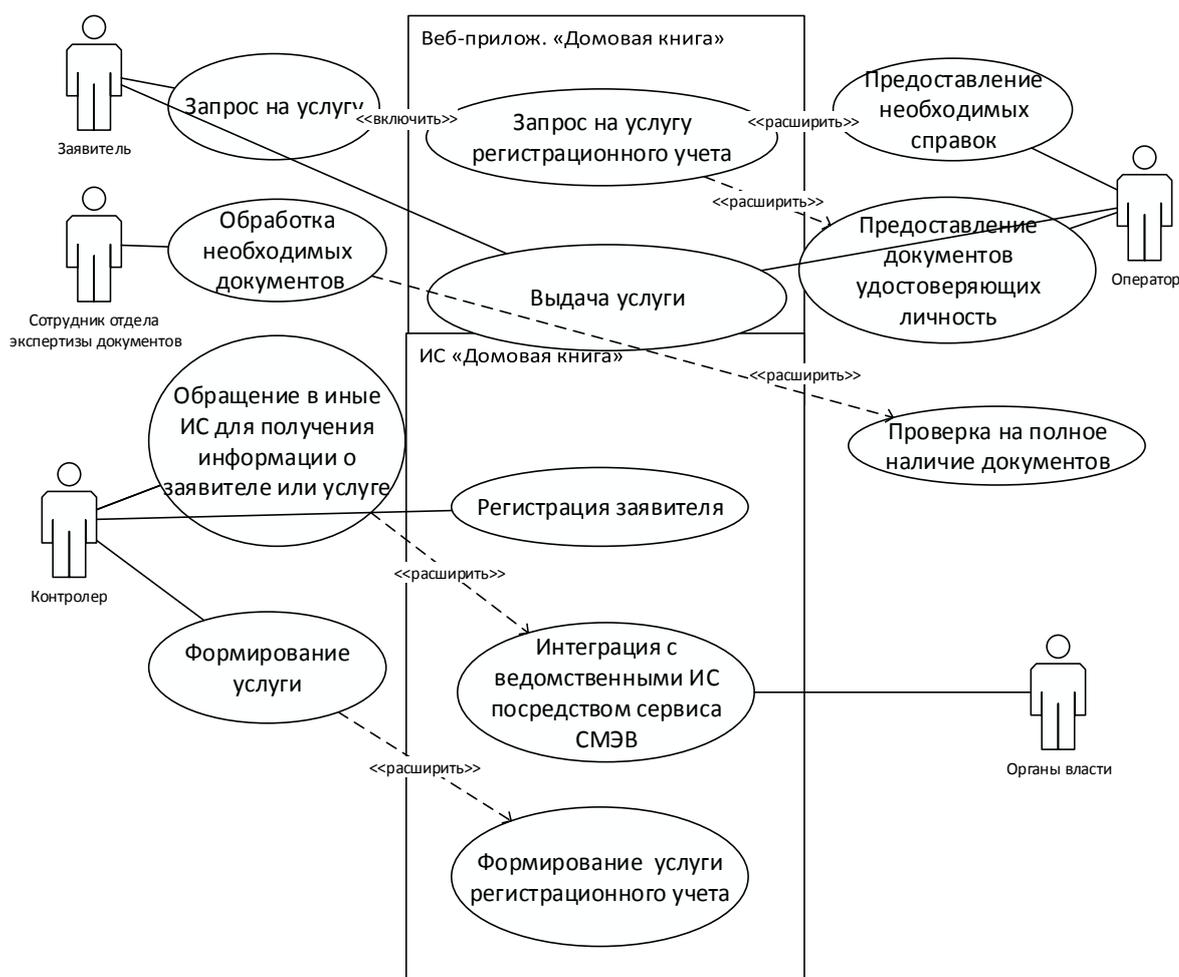


Рисунок 5.4 – Обобщенная диаграмма прецедентов информационной системы «Домовая книга»

## 6. Описание необходимого программного обеспечения

Для обеспечения функционирования Системы на серверах Системы в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» должно быть установлено и настроено следующее ПО:

- одна из ОС семейства Microsoft Windows Server не ниже 2008 г.
- Microsoft .NET Framework 4.5 — бесплатное ПО, получение: <http://www.microsoft.com/ru-ru/download/details.aspx?id=30653>;
- КриптоПро CSP 3.6 — платное ПО для работы с электронной подписью, получение: <http://www.cryptopro.ru/downloads>;
- драйвер Рутокен — бесплатное ПО для работы с носителем электронной подписи, получение: <http://www.rutoken.ru/support/download/drivers-for-windows/>;
- ViPNet Client 3.x (КС3) — платное ПО для доступа к защищенной локальной сети, закрытому контуру СМЭВ, в том числе к СИР, сервису подписаний.

На сервере обновлений Системы должно быть установлено и настроено следующее ПО:

- одна из ОС семейства Microsoft Windows Server не ниже 2008 г.
- Microsoft .NET Framework 4.5.

На сервере сайта мониторинга и статистики должно быть установлено и настроено следующее ПО:

- одна из ОС семейства Microsoft Windows Server не ниже 2008 г.
- Microsoft SQL Server Standard Edition 2012 (платное ПО);
- Microsoft IIS версии 7.5 или 8.0, включая технологию ASP.NET (платное ПО).

На АРМ и УРМ пользователей Системы должно быть установлено и настроено следующее ПО:

- одна из ОС семейства Microsoft Windows не ниже 10 версии;
- Microsoft .NET Framework 4.5;

- КриптоПро CSP 3.6;
- драйвер Рутокен;
- ViPNet Client 3.x (KC3);
- Adobe Reader — бесплатное ПО для работы с документами в формате PDF, получение: <http://get.adobe.com/ru/reader/>.

## **7. Спецификация архитектуры веб-приложения системы «Домовая книга»**

Система предназначена для:

- оформления электронного заявления на получение услуги регистрационного учета;
- информирования пользователей о событиях, связанных с многофункциональным центром, управляющими компаниями и прочее;
- предоставления услуг регистрационного учета в электронном виде;
- предложения ближайшего многофункционального центра и времени для получения не электронных услуг регистрационного учета;
- улучшения качества обслуживания Пользователей.

### **7.1. Основные компоненты системы и интерфейсы ее компонентов**

Система веб-приложения «Домовая книга» предусматривает наличие следующих компонентов:

- способы оплаты госпошлины;
- общая информация;
- информация об учетной записи;
- оформление заявки;
- каталог услуг;
- получение услуги.

Взаимосвязь компонентов представлена на диаграмме (рисунок 7.1).

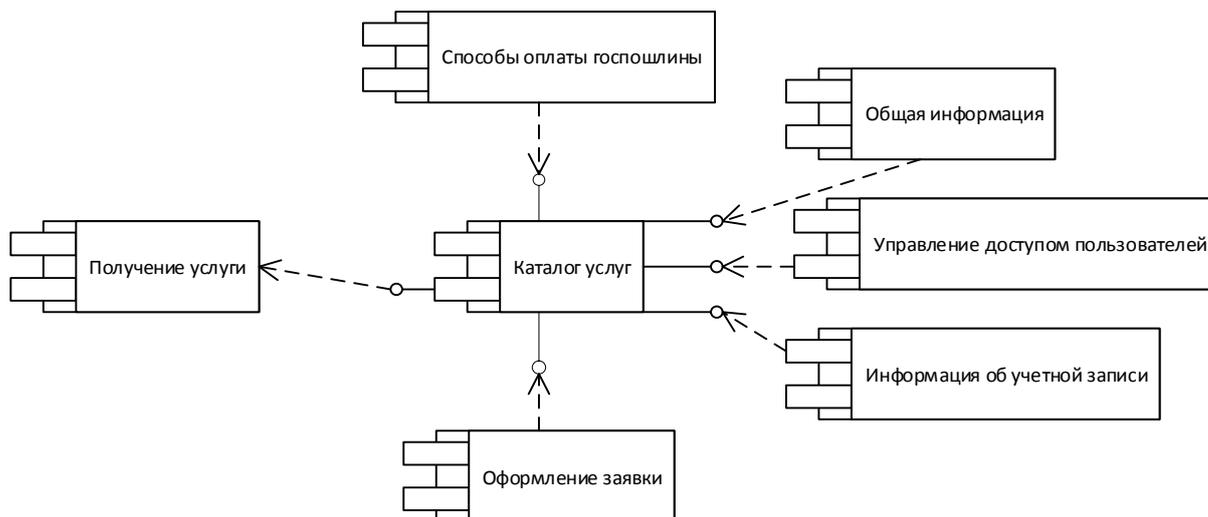


Рисунок 7.1 – Диаграмма взаимосвязи компонентов системы веб-приложения «Домовая книга»

## 7.2. Диаграмма размещения компонентов

Размещение компонентов веб-приложения системы «Домовая книга» представлено на диаграмме (рисунок 7.2).

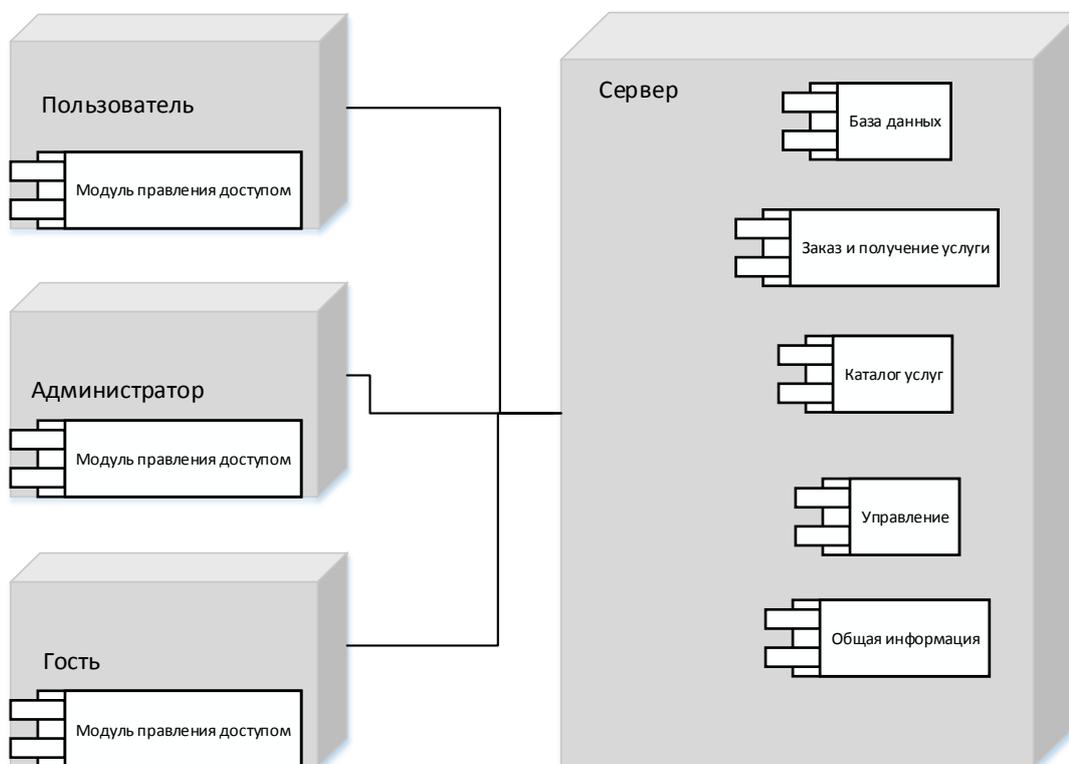


Рисунок 7.2 – Компоненты веб-приложения «Домовая книга»

## 8. Диаграмма бизнес-процесса «Предоставление услуги регистрационного учета (как будет)»

С помощью нотации eEPC в Aris Express была разработана диаграмма «как должно быть» для процесса «предоставление услуги регистрационного учета граждан»

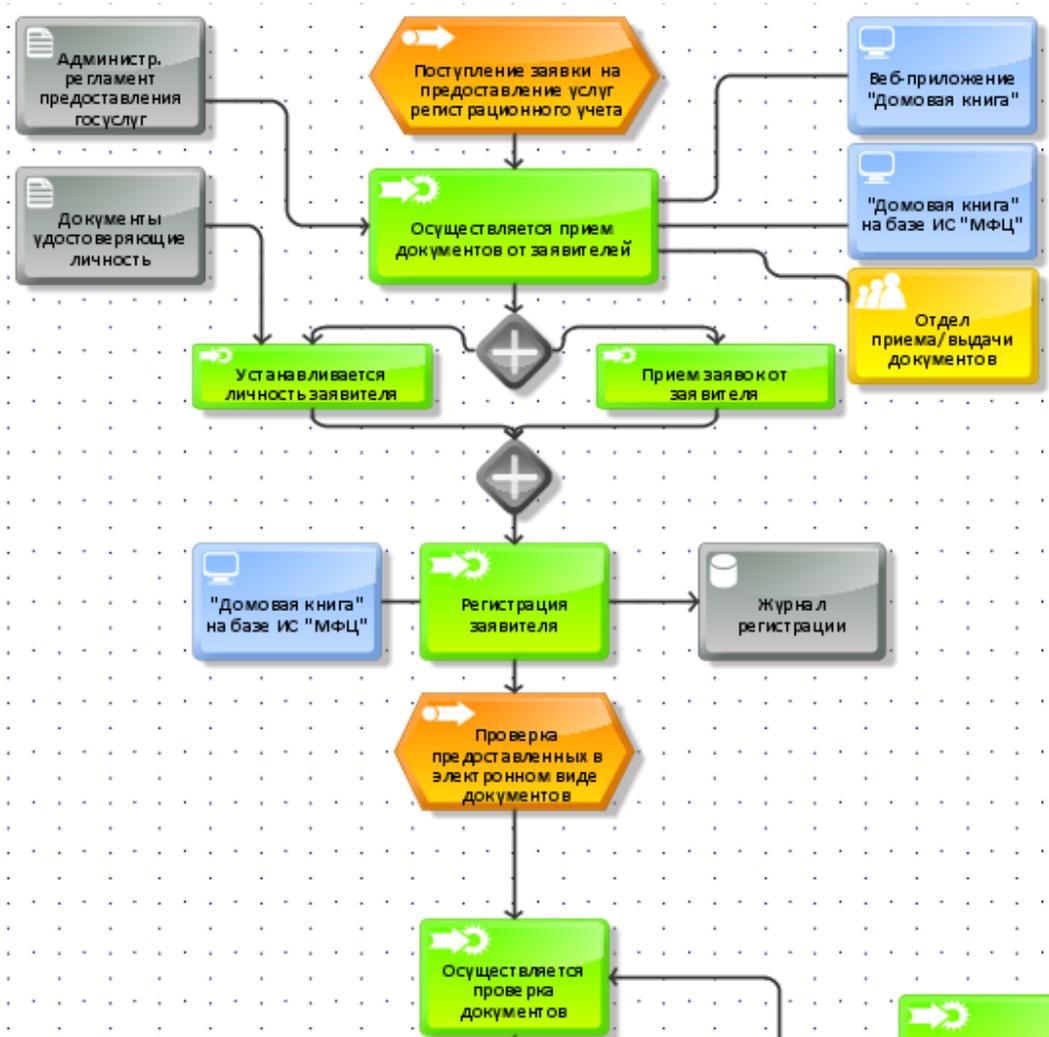


Рисунок 8.1— Обобщенный процесс предоставления услуг регистрационного учета граждан на базе «Домовая книга» в многофункциональном центре

На рисунке 8.1 представлена диаграмма подпроцесса «осуществляется прием документов от заявителей» с представлением необходимых систем: веб-приложение «Домовая книга» и «Домовая книга» на базе ИС «МФЦ».

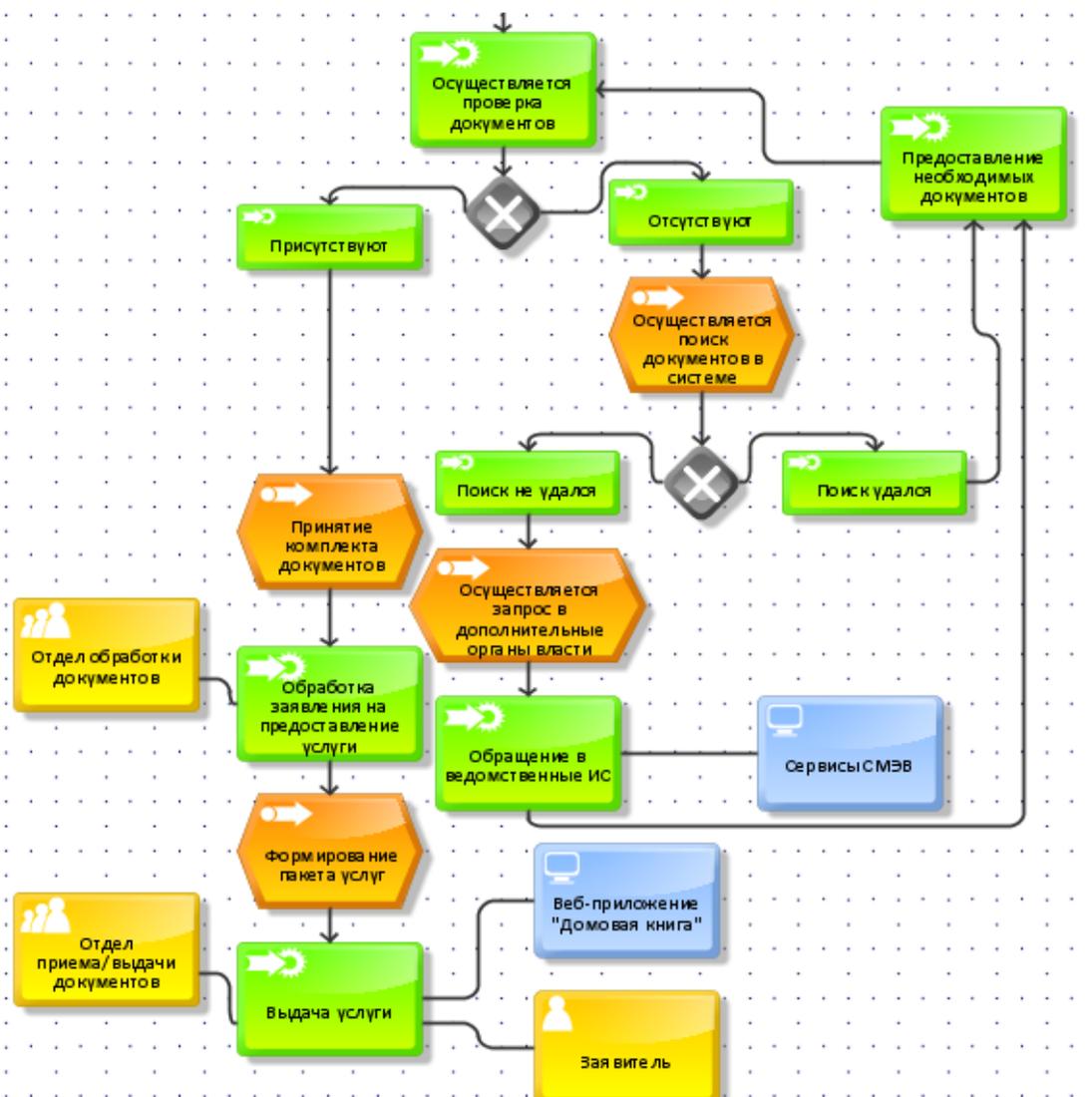


Рисунок 8.2 — Декомпозиция подпроцесса «осуществляется проверка документов» в процессе предоставления услуг регистрационного учета граждан на базе «Домовая книга» в многофункциональном центре

В настоящее время внедряется ИС «Домовая книга» в ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», где услуги, связанные с данными выписками и справками, будут доступны в полной мере. А благодаря разработке веб-приложения «Домовая книга» люди смогут заказывать и получать услуги регистрационного учета, не выходя из дома.

Следовательно, обращая внимание на подпроцесс «осуществляется проверка документов» (рисунок 8.2), можно заметить сокращение подпроцессов поиска документов, за счет использования

усовершенствованного программного обеспечения, а также возможность получать справки и выписки из домовой книги в электронном виде, которые нельзя получать электронным способом в настоящее время, за счет проектируемой системы.

## **9. Требования к надежности и безопасности системы веб-приложения «Домовая книга»**

В процессе разработки веб-приложения системы необходимо предусмотреть защиту от взлома системы на всех этапах ее функционирования: связь с сервером.

## **10. Дополнительные требования к разработке**

### **10.1. Условия эксплуатации**

В процессе дальнейшей технической поддержки, исполнитель гарантирует качественную работу системы на протяжении четырех месяцев. Если на протяжении данного времени возникнет какой-либо технический сбой, возникший по вине исполнителя, то он обязуется предотвратить сбой в согласованные с заказчиком сроки (приблизительно до пяти рабочих дней). Наполнение системы контентом в обязанности исполнителя не входят.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Описание макетов форм электронного заявления на выписку из домовой книги

На рисунке 3.15 представлена форма заявления на выписку из домовой книги для первого типа заявления (я подаю заявление на самого себя, мне есть 18). В центре внимания рассматривается персональные данные гражданина, его паспортные данные, а также его регистрация.

**ДК Домовая книга**      [ГЛАВНАЯ](#)   [УСЛУГИ](#)   [ОПЛАТА](#)   [КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ](#)

### Выписка из домовой книги

Форма заявления 17.05.2018 18:41

#### 1 Тип заявления

- Я подаю заявление на себя самого, мне есть 18
- Я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)
- Я - законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица
- Я - не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)

---

#### 2 Ваши персональные данные

Фамилия     Имя     Отчество

Дата рождения     Пол  Мужской     Женский

Адрес электронной почты     Мобильный телефон

---

#### 3 Ваши паспортные данные

Серия     Номер     Дата выдачи     Код подразделения

Кем выдан

---

#### 4 Регистрация получателя услуги

Постоянная

Адрес регистрации     Дата регистрации

Временная

Рисунок 3.15 – Форма первого типа заявления на выписку из домовой книги

Далее (рисунок 3.16) гражданином должны заполняться данные о жилплощади собственника, а также цели и сроке приезда в жилую площадь. Если гражданин не является собственником жилплощади, то в пятом пункте необходимо заполнять данные владельца жилого помещения.

5 Выписка производится на вашу жилплощадь?

- Да  
 Нет

Персональные данные владельца жилого помещения

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол	<input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский

Кем получатель услуги приходится владельцу жилого помещения?

Выберите степень родства

Контактные данные владельца жилого помещения

Адрес электронной почты	Мобильный телефон
-------------------------	-------------------

Паспортные данные владельца жилого помещения

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

Сохранить

6 Распоряжение помещением на основании

Тип документа

7 Цель приезда и на какой срок

- Постоянная  
 Временная  
 Зарегистрирован в бух.

Рисунок 3.16 – Продолжение формы первого типа заявления на выписку из домовой книги

Особое внимание следует уделять выбору типа документа распоряжения помещением, который может быть: свидетельством собственности, договором социального найма.

### б Распоряжение помещением на основании

Тип документа Свидетельство собственности		
Серия	Номер	Дата выдачи
Кем выдан		

а)

### б Распоряжение помещением на основании

Тип документа Договор социального найма	
Номер	Дата выдачи
Кем выдан	

б)

Рисунок 3.17 – Распоряжение помещением на основании: а) свидетельство собственности, б) договор социального найма

Затем необходимо заполнять данные об отношении к военной службе (для мужчин), заполнение не носит обязательный характер. Если в шестом пункте гражданин указал тип договора свидетельство собственности, предполагая наличие у гражданина на руках «Домовой книги», то в девятом пункте (рисунок 3.18) гражданин должен указать адрес и дату выбытия из жилой площади в случае переезда или продажи имущества, в ином же случае указать дату и адрес выбытия, согласно временной регистрации гражданина. В десятом пункте необходимо заполнять причину поселения в жилое помещение, а также личную информацию, касающуюся образования, семейного положения, а также людей, с которыми заявитель проживает.

Данные личной информации. В выпадающем списке «Образование» подразумевается: не имеет начального, начальное общее, основное общее,

среднее общее, начальное профессиональное, среднее профессиональное, неполное высшее профессиональное, высшее. В выпадающем списке «Семейное положение» подразумевается: разведен(а), вдовец (вдова), холост (не замужем), женат (замужем). В выпадающем списке «Если до заселения проживал(а) с семьей, то в данный момент проживает» содержится: со всей семьей, с частью членов семьи, один (одна), с иными гражданами.

The image shows a web form with the following sections:

- 8 Отношение к военной службе**
  - Selected:  Военнообязанный. Below it is a text input field with the placeholder "Указать место принятия на учет".
  - Unselected:  Не военнообязанный. To its right is the text "Не обязательно".

---

- 9 Куда и когда выбыл**
  - Three text input fields: "Адрес выбытия", "Дата выбытия", and "Причина выбытия".

---

- 10 Дополнительные данные**
  - "Причина приезда" with a text input field "Указать причину".
  - "Личная информация" with two dropdown menus: "Образование" and "Семейное положение".
  - A dropdown menu at the bottom with the placeholder "Если до заселения проживал(а) с семьей, то в данный момент проживает".

Рисунок 3.18 – Продолжение формы первого типа заявления на выписку из домовой книги

Если гражданин проживает не один, то после выбора с кем проживает, появляется всплывающее окно персональных данных гражданина, с которым заявитель проживает (рисунок 3.19). Данная форма ориентирована на граждан, которые проживают с семьей, в ином случае персональные данные граждан, не имеющих родственных связей к заявителю, будут получены сотрудниками многофункциональных центров с помощью системы межведомственного взаимодействия многофункциональных центров с управляющими компаниями. Следует отметить, если заявитель проживает с совершеннолетним гражданином, то будут заполняться паспортные данные гражданина, в ином случае свидетельство о рождении. Также необходимо вводить информацию об адресе и дате регистрации и выбытия, если оно производилось.

Если до заселения проживал(а) с семьей, то в данный момент проживает ▼

**Персональные данные гражданина, проживающего с вами**

Пол
  Мужской
  Женский

Кем приходится получателю услуги?

▼

**Контактные данные гражданина**

Паспортные данные гражданина
  Свидетельство о рождении

**Регистрация гражданина**

Постоянная
  Временная

**Куда и когда выбыл**

Рисунок 3.19 – Выпадающая форма «Персональные данные гражданина, проживающего с вами»

Последним пунктом в форме заявления является выбор способа получения услуги. Согласно Федеральному закону от 06. 04.2011 г. N 63 «Об электронно-цифровой подписи» Статье 6, пункту 2 [36], где сказано, что информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью или неквалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, в случаях, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами или соглашением между участниками электронного взаимодействия, можно утверждать, что получение услуг «выписка из домовой книги» и «справка о составе семьи» возможно в электронной форме. На

рисунке 3.20 представлены два способа предоставления выписки из домовой книги: электронным способом и лично (в МФЦ). Затем на основе определения местоположения заявителя, в выпадающем списке будут предложены ближайшие филиалы для подачи и выдачи услуги.

11 Выберите способ получения услуги

Электронным способом

Лично (в МФЦ)

Выберите филиал МФЦ для подачи и выдачи услуги

Выберите филиал МФЦ согласно местоположению 

---

Согласие на обработку персональных данных

Согласен(на) на обработку персональных данных

Об ответственности за предоставление заведомо ложных сведений, либо подложных документов, в соответствии с законодательством Российской Федерации предупреждена

[Отправить](#)

Рисунок 3.20 – Окончание формы первого типа заявления на выписку из домовой книги

На рисунке 3.21 представлена форма второго типа заявления на выписку из домовой книги (я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)). Согласно рисунку, можно заметить, что формы полей трех пунктов совпадают с тремя пунктами полей первого типа заявления на выписку из домовой книги.

## Выписка из домовой книги

Форма заявления

17.05.2018 18:41

### 1 Тип заявления

- Я подаю заявление на себя самого, мне есть 18
- Я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)
- Я - законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица
- Я - не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)

### 2 Ваши персональные данные

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол	<input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

### 3 Ваши паспортные данные

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

### 4 Регистрация получателя услуги

Постоянная

Адрес регистрации	Дата регистрации
-------------------	------------------

Временная

Рисунок 3.21 – Форма второго типа заявления на выписку из домовой книги

Так как заявление оформляется несовершеннолетним гражданином, то необходимо заполнение личных данных законного представителя (рисунок 3.22): персональные данные законного представителя, паспортные данные представителя, а также регистрация.

## 5 Персональные данные законного представителя

Тип представительства

Отец  Мать  Опекун  Попечитель

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

---

## 6 Документ, удостоверяющий личность законного представителя

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

---

## 7 Регистрация законного представителя

Постоянная

Адрес регистрации	Дата регистрации
-------------------	------------------

Временная

---

Рисунок 3.22 – Продолжение формы второго типа заявления на выписку из домовой книги

Данные остальных полей формы совпадают с первым типом заявления: Выписка производится на вашу жилплощадь, Распоряжение помещением на основании, Цель приезда и на какой срок, Отношение к военной службе, Когда и куда выбыл, Дополнительные данные, Выберите способ получения услуги.

На рисунке 2.23 представлена форма третьего типа заявления на выписку из домовой книги (я законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица). Форма начинается с выбора статуса родства недееспособного или иного лица, а также вводом персональных данных.

## Выписка из домовой книги

Форма заявления

17.05.2018 18:41

### 1 Тип заявления

- Я подаю заявление на себя самого, мне есть 18
- Я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)
- Я - законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица

- Мать
- Отец
- Опекун
- Попечитель

- Я - не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)

### 2 Ваши персональные данные

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол	<input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

Рисунок 3.23 - Форма третьего типа заявления на выписку из домовой книги

Затем вводятся паспортные данные законного представителя, его регистрация (рисунок 3.24). Пятый пункт формы - персональные данные лица, на которого оформляется услуга. Здесь заполняются такие поля как: Фамилия, Имя, Отчество, Дата рождения, Пол, Адрес электронной почты, Мобильный телефон.

3 Ваши паспортные данные

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

---

4 Регистрация законного представителя

Постоянная

Адрес регистрации	Дата регистрации
-------------------	------------------

Временная

---

5 Персональные данные лица, на которого оформляется услуга

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

Рисунок 3.24 – Продолжение формы третьего типа заявления на выписку

После ввода персональных данных получателя услуги, необходимо ввести сведения о документе (рисунок 3.25), удостоверяющем его личность (паспорт, свидетельство о рождении).

5 Персональные данные лица, на которого оформляется услуга

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

---

6 Документ, удостоверяющий личность получателя услуги

Паспорт

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

Свидетельство о рождении

Серия	Номер	Дата выдачи	Номер акт. записи
Кем выдан			

Рисунок 3.25 – Продолжение формы третьего типа заявления на выписку из домовой книги

Остальные пункты формы полей совпадают с предыдущими типами форм заявления на выписку из домовой книги, куда входят: Регистрация получателя услуги, Выписка производилась на вашу жилплощадь, Распоряжение помещением на основании, Цель приезда и на какой срок, Отношение к военной службе, Дополнительные данные, Выберите способ получения услуги.

Последняя форма заявления на выписку из домовой книги оформляется не законным представителем (доверительное лицо) (рисунок 3.26), чаще всего оформляется в том случае, если гражданин является недееспособным, у которого отсутствуют родственные связи.

**ДК Домовая книга**      [главная](#)   [услуги](#)   [оплата](#)   [кабинет пользователя](#)

### Выписка из домовой книги

Форма заявления 17.05.2018 18:41

#### 1 Тип заявления

- Я подаю заявление на себя самого, мне есть 18
- Я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)
- Я - законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица
- Я - не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)

---

#### 2 Ваши персональные данные

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

---

#### 3 Ваши паспортные данные

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

---

#### 4 Доверенность незаконного представителя

Номер	Условие доверенности	Срок доверенности
-------	----------------------	-------------------

Рисунок 3.26 – Форма четвертого типа заявления на выписку из домовой книги

Пункты оставшейся формы заявления на выписку из домовой книги аналогична третьей форме заявления: Персональные данные лица, на которого оформляется услуга, Документ, удостоверяющий личность получателя услуги, Регистрация получателя услуги, Выписка производится на жилплощадь получателя, Распоряжение помещением на основании, Цель приезда и на какой срок, Дополнительные данные, Выберите способ получения услуги.

Следовательно, были разработаны и представлены макеты форм электронных заявлений для получения выписки из домовой книги для четырех типов заявлений: я подаю заявление на себя самого, мне есть 18; я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18); я законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица; я не законный представитель, недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверенное лицо).

#### Описание макетов форм электронного заявления на справку о составе семьи

На рисунке 3.27 представлена форма на получение справки о составе семьи для первого типа заявления (я подаю заявление на себя самого, мне есть 18). Согласно представленной форме, заявитель должен заполнять поля о своих персональных данных (Фамилия, Имя, Отчество, Дата рождения, Пол, Адрес электронной почты. Мобильный телефон), паспортных данных (Серия, Номер, Дата выдачи, Кем выдан, Код подразделения), а также предоставлять данные о месте регистрации и ее виде.

**ДК Домовая книга**      ГЛАВНАЯ    УСЛУГИ    ОПЛАТА    КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

## Справка о составе семьи

Форма заявления      17.05.2018 18:41

### 1 Тип заявления

- Я подаю заявление на себя самого, мне есть 18
- Я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)
- Я - законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица
- Я - не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)

---

### 2 Ваши персональные данные

Фамилия    Имя    Отчество

Дата рождения    Пол     Мужской     Женский

Адрес электронной почты    Мобильный телефон

---

### 3 Ваши паспортные данные

Серия    Номер    Дата выдачи    Код подразделения

Кем выдан

---

### 4 Регистрация получателя услуги

Постоянная

Адрес регистрации    Дата регистрации

Временная

Рисунок 3.27 – Форма первого типа заявления на справку о составе семьи

Затем необходимо заполнять поля дополнительных данных (рисунок 3.28), в которые входят данные о персональных данных граждан, проживающих с заявителем. Поля формы: Фамилия, Имя, Отчество, Дата рождения, Пол, Степень родства, Адрес электронной почты, Мобильный телефон. В зависимости от возраста гражданина, заполняются поля паспортных данных или же свидетельство о рождении. Также необходимо прописать регистрацию гражданина. При наличии в семье нескольких членов, необходимо будет добавлять новую всплывающую форму с помощью кнопки «Добавить гражданина».

---

## 5 Дополнительные данные

Персональные данные гражданина, проживающего с вами

Фамилия  Имя  Отчество

Дата рождения  Пол  Мужской  Женский

Кем приходится получателю услуги?

Выберите степень родства

Контактные данные гражданина

Адрес электронной почты  Мобильный телефон

Паспортные данные гражданина  Свидетельство о рождении

Серия  Номер  Дата выдачи  Номер акт. записи

Кем выдан

Место рождения

Страна  Регион  Район  Нас. пункт

Не обязательно

Регистрация гражданина

Постоянная  Адрес регистрации  Дата регистрации

Временная

---

Рисунок 3.28 – Продолжение формы первого типа заявления на справку о составе семьи

Далее заполняются пункты с данными о жилом помещении (рисунок 3.29), где указывается общая площадь и жилая площадь помещения. Данные о жилом помещении берутся либо с домовой книги, либо с договора о собственности на жилье (квартиру). Если гражданин проживает по временной регистрации, то данный пункт им не заполняется. Затем заполняются поля для кого предъявляется справка, где из выпадающего списка необходимо указать организацию или что-то другое, например, по месту требования. Последний пункт форм – выберите способ получения услуги.

---

6 Данные о жилом помещении

Общая площадь

Жилая площадь

---

7 Для кого предъявляется справка

Выберите для кого будет предъявляться справка

---

8 Выберите способ получения услуги

- Электронным способом  
 Лично (в МФЦ)

Выберите филиал МФЦ для подачи и выдачи услуги

Выберите филиал МФЦ согласно местоположению

---

Согласие на обработку персональных данных

- Согласен(на) на обработку персональных данных  
 Об ответственности за предоставление заведомо ложных сведений, либо подложных документов, в соответствии с законодательством Российской Федерации предупреждена

Отправить

Рисунок 3.29 – Окончание формы первого типа заявления на получение справки о составе семьи

На рисунке 3.30 представлена форма на предоставление услуги – справка о составе семьи для второго типа заявления (я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)). Как и во всех ранее рассмотренных аналогичных типах заявлений, форма начинается с ввода персональных данных (Фамилия, Имя, Отчество, Дата рождения Пол, Адрес электронной почты, Мобильный телефон), затем вводятся паспортные данные (Серия, Номер, Дата выдачи, Код подразделения, Кем выдан), регистрация получателя услуги (Постоянная, Временная) с указанием адреса регистрации и датой регистрации.

**ДК Домовая книга**      [ГЛАВНАЯ](#)   [УСЛУГИ](#)   [ОПЛАТА](#)   [КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ](#)

## Справка о составе семьи

Форма заявления 17.05.2018 18:41

### 1 Тип заявления

- Я подаю заявление на себя самого, мне есть 18
- Я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)
- Я - законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица
- Я - не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)

---

### 2 Ваши персональные данные

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

---

### 3 Ваши паспортные данные

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

---

### 4 Регистрация получателя услуги

- Постоянная
  - Адрес регистрации
  - Дата регистрации
- Временная

---

Рисунок 3.30 – Форма второго типа заявления на получение справки о составе семьи

Согласно рисунку 3.31, заявителем должны заполняться поля, содержащие данные о законном представителе (Отец, Мать, Опекун, Попечитель), данные о документе, удостоверяющем личность законного представителя, а также данные о регистрации законного представителя.

## 5 Персональные данные законного представителя

Тип представительства

Отец  Мать  Опекун  Попечитель

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

## 6 Документ, удостоверяющий личность законного представителя

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

## 7 Регистрация законного представителя

Постоянная

Адрес регистрации	Дата регистрации
-------------------	------------------

Временная

Рисунок 3.31 – Продолжение формы второго типа заявления на получение справки о составе семьи

Оставшимися полями формы второго типа заявления являются ранее рассмотренные, к которым относятся: Дополнительные данные, Данные о жилом помещении, Для кого предъявляется справка, Выберите способ получения услуги.

На рисунке 3.32 представлена форма третьего типа заявления на предоставление справки о составе семьи (я – законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица). В первых двух пунктах необходимо выбрать статус законного представителя (кем он является получателю услуги), а также персональные данные этого законного представителя.

## Справка о составе семьи

Форма заявления

17.05.2018 18:41

### 1 Тип заявления

- Я подаю заявление на себя самого, мне есть 18
- Я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)
- Я - законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица

- Мать
- Отец
- Опекун
- Попечитель

- Я - не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)

### 2 Ваши персональные данные

<input type="text" value="Фамилия"/>	<input type="text" value="Имя"/>	<input type="text" value="Отчество"/>
<input type="text" value="Дата рождения"/>	Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	
<input type="text" value="Адрес электронной почты"/>	<input type="text" value="Мобильный телефон"/>	

Рисунок 3.32 – Форма третьего типа заявления на получение справки о составе семьи

Далее (рисунок 3.33) представлено продолжение формы третьего типа заявления на получение справки о составе семьи. Согласно третьему пункту, заявитель должен заполнять такие поля как (Серия, Номер, Дата выдачи, Код подразделения, Кем выдан). В четвертом пункте указывается тип регистрации законного представителя, адрес и дата регистрации. В пятом пункте указываются персональные данные лица, на которого оформляется услуга.

3 Ваши паспортные данные

Серия  Номер  Дата выдачи  Код подразделения

Кем выдан

---

4 Регистрация законного представителя

Постоянная

Адрес регистрации  Дата регистрации

Временная

---

5 Персональные данные лица, на которого оформляется услуга

Фамилия  Имя  Отчество

Дата рождения  Пол  Мужской  Женский

Адрес электронной почты  Мобильный телефон

Рисунок 3.33 – Продолжение формы первого типа заявления на справки о составе семьи

Шестой пункт (рисунок 3.34) посвящен указанию типа документа, удостоверяющего личность получателя услуги (Паспорт, Свидетельство о рождении).

5 Персональные данные лица, на которого оформляется услуга

Фамилия  Имя  Отчество

Дата рождения  Пол  Мужской  Женский

Адрес электронной почты  Мобильный телефон

---

6 Документ, удостоверяющий личность получателя услуги

Паспорт

Серия  Номер  Дата выдачи  Код подразделения

Кем выдан

Свидетельство о рождении

Серия  Номер  Дата выдачи  Номер акт. записи

Кем выдан

Рисунок 3.34 – Продолжение формы первого типа заявления на получение справки о составе семьи

Окончание формы завершается такими пунктами как: Регистрация получателя услуги, Дополнительные данные, Данные о жилом помещении, Для кого предъявляется справка, Выберите способ получения услуги.

На рисунке 3.35 представлен последний тип заявления на справку о составе семьи (я – не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)). Согласно представлению, заявителем должны заполняться персональные данные паспортные данные, а также доверенность, согласно которой, представитель имеет право на получение услуги.

**ДК Домовая книга**      [главная](#)   [услуги](#)   [оплата](#)   [кабинет пользователя](#)

### Справка о составе семьи

Форма заявления 17.05.2018 18:41

#### 1 Тип заявления

- Я подаю заявление на себя самого, мне есть 18
- Я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18)
- Я - законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица
- Я - не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверительное лицо)

---

#### 2 Ваши персональные данные

Фамилия	Имя	Отчество
Дата рождения	Пол <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	
Адрес электронной почты	Мобильный телефон	

---

#### 3 Ваши паспортные данные

Серия	Номер	Дата выдачи	Код подразделения
Кем выдан			

---

#### 4 Доверенность незаконного представителя

Номер	Условие доверенности	Срок доверенности
-------	----------------------	-------------------

Рисунок 3.35 – Форма четвертого типа заявления на получение справки о составе семьи

Заключительными данными являлись Персональные данные лица, на которого оформляется услуга, Документ, удостоверяющий личность получателя услуги, Регистрация получателя услуги, Дополнительные данные, Данные о жилом помещении, Для кого предъявляется справка, Выберите способ получения услуги.

Таким образом, были разработаны и представлены макеты форм электронных заявлений для услуги – справка о составе семьи для четырех типов: я подаю заявление на себя самого, мне есть 18; я подаю заявление на себя самого, мне нет 18 лет (14-18); я законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица; я не законный представитель недееспособного, несовершеннолетнего или иного лица (доверенное лицо).