



# Портал ЖКХ Архангельской области, как инструмент для решения проблем сферы ЖКХ и снятия напряженности



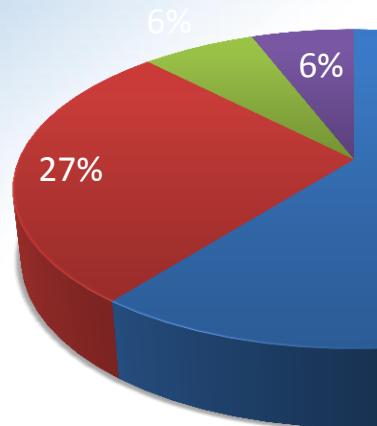
Администрация Губернатора Архангельской области  
и Правительства Архангельской области

Архангельск  
2013



# Анализ ситуации

## Обращения граждан в 2010 году

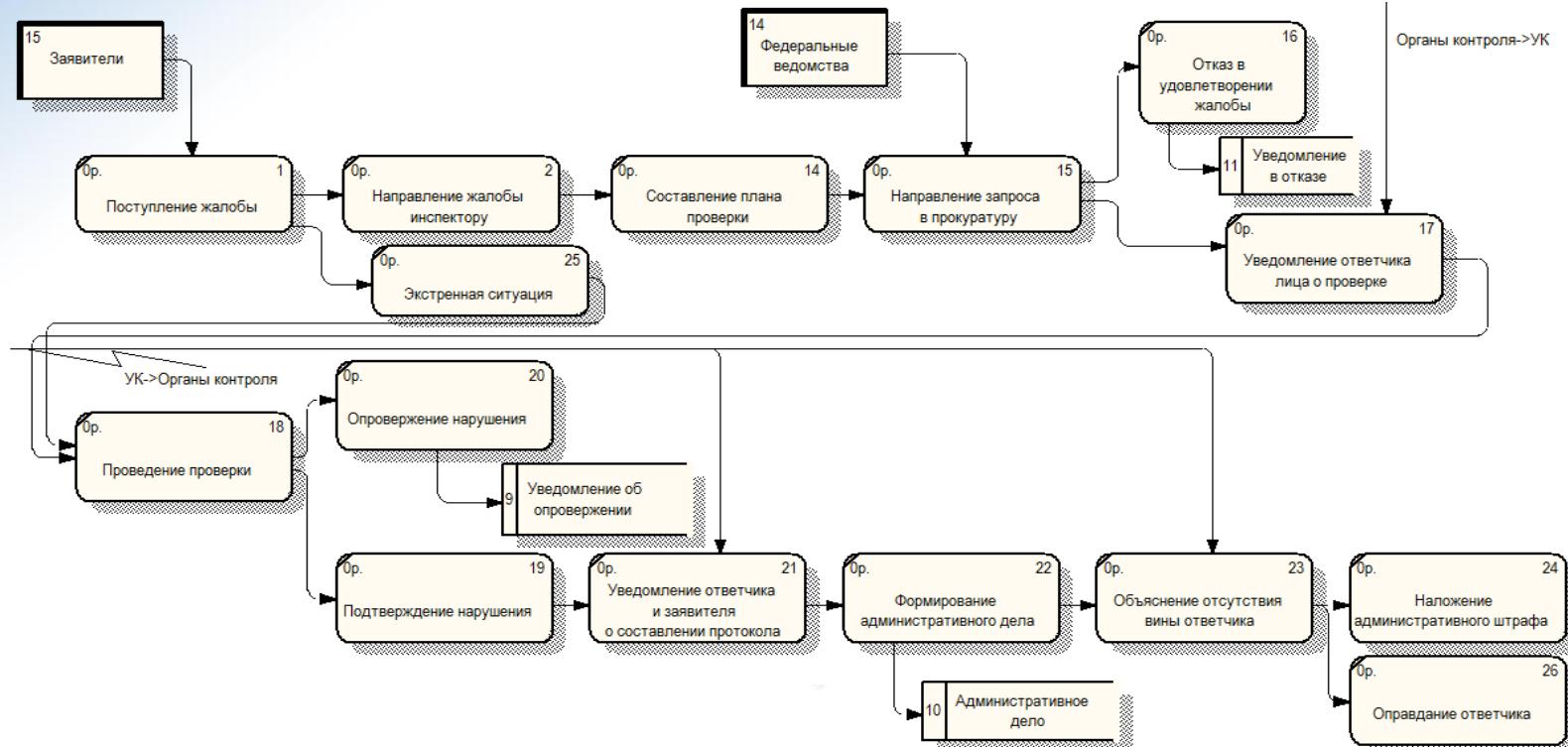


гво  
ита  
е и образование  
я плата

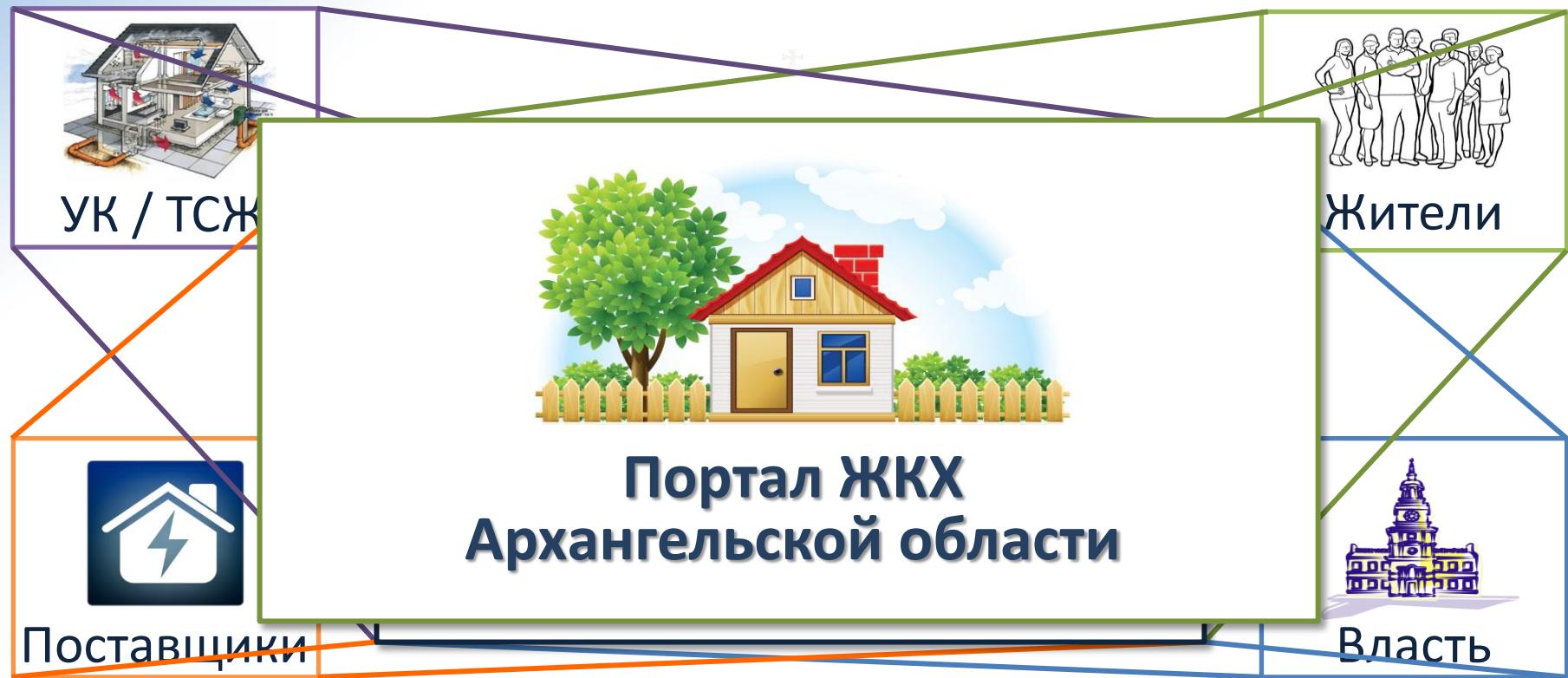
ктура;

- инфантильность населения;
- высокие тарифы.

# Обследование сферы ЖКХ - построение функциональной модели



# Анализ участников



# Функционал Портала ЖКХ Архангельской области

Жилфонд

Управляющие  
организации

База знаний

Неформальное  
общение

Обращения  
граждан

Электронные  
сервисы

ПОРТАЛ ЖКХ  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Регистрация Вход  
Версия для слабовидящих

поиск по сайту...

Главная > Дома > Новости компании

г. Архангельск, ул. Воскресенская, д. 90 версия для печати

г. Архангельск  
ул. Воскресенская д. 90

Тип дома: кирпичный  
Число этажей: 5  
Количество подъездов: 6  
Количество квартир: 90  
Год строительства: 1974

Информация о доме Расположение на карте Календарь событий Телефонный справочник

**Управление домом**

**Товарищество собственников жилья**

Название: ТСЖ "Лето"  
Телефон: 22-21-18  
Факс: 22-21-26  
Почтовый адрес: 163000, г. Архангельск, ул. Воскресенская,

**Документы**

[Договор управления](#) | [Отчеты о работе](#) | [Планы работ](#) | [Перечень услуг](#)

2013 год 2012 год 2011 год 2010 год 2009 год

ТСЖ "Лето" **ИНФОРМАЦИЯ О ДОМЕ** **ОБСУЖДЕНИЯ ПО ДОМУ**

Вова создал обсуждение:  
22.02.2013 02:38:14

Здравствуйте !  
Жильцы нашего дома, именующие себя инициативной группой, собрались поделить и официально закрепить за собой землю вокруг дома под стоянки для своих автомобилей. С этой целью 24 февраля собирают собрание жильцов, всем предложено заполнить анкеты - кому сколько стоянок необходимо. Вопрос к управляющей компании: допустимо ли подобное официальное закрепление земли?

Мне интересно...

Список

# Функционал Портала ЖКХ Архангельской области

Жилфонд

Управляющие  
организации

База знаний

Неформальное  
общение

Обращения  
граждан

Электронные  
сервисы

ПОРТАЛ ЖКХ  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Вы вошли как Патокин Александр Владимирович [Выход](#)  
[Версия для слабовидящих](#)

поиск по сайту...

Главная > Организации > Управляющие организации в сфере ЖКХ

ТСЖ «Восток» [версия для печати](#)

  
Управляющая  
компания

Дата внесения записи в единый федеральный реестр сведений о банкротстве: 06.03.2012  
Контактная информация:

ФИО председателя: Петров Иван Сидорович  
Адрес фактического местонахождения: г. Новодвинск, улица Новаторов, д. 6  
Номер телефона диспетчерской службы: 4-13-98  
Номер телефона аварийной диспетчерской службы: 4-13-94

作息时间:  
В рабочие дни: 8-16  
Перерывы: 12-13  
Выходные дни: 10-14  
Часы работы диспетчерской службы: круглосуточно  
Часы работы аварийной диспетчерской службы: круглосуточно

Реквизиты

Файлы	Название	Тип документа	Комментарий
2012 год			
	Проект письма от Управления ИКТ АО по семинару.doc	тетет	сведение об образовании резервного фонда
	Минофёева 14-15 Архангельск (1).doc	111	годовой бухгалтерский отчет
	all.pnp	компания	сведение об образовании резервного фонда
	0001.gif	Название ул. Толстого	

События и мероприятия

Услуги

Финансово-хозяйственная деятельность

Нарушения

Опросы и голосования

Договор управления

План работ

Согласно Постановлению Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. N 731 9. В рамках информации об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации раскрытие подлежат следующие сведения: а) годовая бухгалтерская отчетность, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему; б) сведения о доходах, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов); в) сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов).

# Функционал Портала ЖКХ Архангельской области

Жилфонд

Управляющие  
организации

База знаний

Неформальное  
общение

Обращения  
граждан

Электронные  
сервисы

The screenshot displays three main pages of the portal:

- Information Page:** Shows a sidebar with links to "СТАТЬИ", "ТАРИФЫ И НОРМАТИВЫ", "НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ", "БЛАНКИ / ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ", "ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ", "СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА", "КВИТАЦИИ ПО ОПЛАТЕ ЖКУ", "ТЕЛЕФОНЫ ДИСПЛЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ", "ТЕХНОЛОГИИ ЖИЛЬЯ", and "АРХИВ КОНФЕРЕНЦИЙ". The main content area shows a navigation menu with "ИНФОРМАЦИЯ", "НОВОСТИ", "ФОРУМ", and "ОПРОСЫ".
- Form Page:** Shows a detailed "Заявление о возмещении ущерба квартире" (Claim for Compensation of Damage to Apartment). It includes fields for "Истец" (Plaintiff), "Ответчик" (Defendant), and "Третье лицо" (Third party). The form also contains a "Приложение к заявлению" (Attachment to the claim) section with a "Цена иска" (Cost of the claim) field.
- Another Form Page:** Shows a "Исковое заявление о возмещении ущерба, причиненного заливом квартиры" (Petition for Compensation of Damage Caused by Water Intrusion). It includes fields for "Я, (ФИО)" (I, (Name)), "Кто защищает интересы собственника" (Who protects the owner's interests), "Кто заключил поставщиками коммунальных услуг" (Who signed with utility providers), and "Как собственник уменьшил заливание" (How the owner reduced flooding).

# Функционал Портала ЖКХ Архангельской области

Жилфонд

Управляющие  
организации

База знаний

Неформальное  
общение

Обращения  
граждан

Электронные  
сервисы

The screenshot displays the Arkhangelsk Oblast Public Utilities Portal (www.jkh.arkhrgo.ru) with several open windows illustrating its features:

- Top Navigation Bar:** Features the portal logo, search bar, and links for "Регистрация" (Registration), "Вход" (Login), and "Версия для слабовидящих" (Version for visually impaired).
- Left Sidebar:** Shows a tree structure of categories: Организации (Organizations), Тарифы (Tariffs), Информация (Information), Новости (News), Форум (Forum), and О проекте (About the project).
- Central Content Area:**
  - Forum Section:** A thread titled "Как узнать нормы потребления холодной воды на человека" (How to find water consumption norms for a person). It shows posts from user "days 0007" and "Портал ЖКХ Архангельской Области".
  - Conference Section:** A thread titled "Народная инспекция" (People's Inspection) featuring a post from "Зверев Виктор Прокофьевич" (Viktor Prokof'yev Zverev).
  - Knowledge Base Section:** A thread titled "Установка приборов учёта: вопросы и ответы" (Installation of metering devices: questions and answers) featuring a post from "Игорь Валентинович Кротов" (Igor Valentinovich Krotov).
  - Public Services Section:** A thread titled "On-line конференция с Государственной Жилищной Инспекцией" (Online conference with the State Housing Inspection) featuring a post from "Белов Андрей Валерьевич" (Andrey Valer'evich Belov).



# Функционал Портала ЖКХ Архангельской области

Жилфонд

Управляющие  
организации

База знаний

Неформальное  
общение

Обращения  
граждан

Электронные  
сервисы



# Функционал Портала ЖКХ Архангельской области

Жилфонд

Управляющие  
организации

База знаний

Неформальное  
общение

Обращения  
граждан

Электронные  
сервисы

The screenshot shows the Arkhangelsk Regional Portal for State and Municipal Services. On the left, there is a sidebar with various service categories: Территория не задана (Territory not set), Список услуг в электронном виде (List of services in electronic form), Поиск услуги (Service search), Оценка эффективности предоставления услуг в электронной форме (Assessment of service delivery efficiency in electronic form), Полезные электронные сервисы (Useful electronic services), Калькулятор субсидий (Subsidy calculator), Запись к врачу (Appointment with a doctor), Пострадавшим от пожара (Victims of fire), Ящик для предложений (Suggestion box), Гид по порталу (Portal guide), and Универсальная электронная карта (Universal electronic map). A cursor is pointing at the 'Калькулятор субсидий' button.

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ  
ОБЛАСТИ

Архангельский региональный портал  
государственных и муниципальных услуг

Гражданам | Организациям | Жизненные ситуации | Направления деятельности | Комплексные услуги | Личный кабинет

Каталог услуг: Региональные | Муниципальные

» Каталог услуг > Социальное обеспечение > Пособия, субсидии и компенсации

Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Архангельской области и Ненецком автономном округе

Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

**Основные сведения**

Документы и результаты

Правовая основа

Кто предоставляет

Дополнительная информация

Требования к местам предоставления услуги

Регламент

Участвующие организации

Получить услугу

Подать жалобу

**Общая информация**

Основанием для предоставления государственной услуги является получение органами, представляющими государственную услугу запроса заявителя – заявления с прилагаемыми к нему документами. Перед подачей заявления на оформление субсидии предлагаем вам воспользоваться интерактивным калькулятором (находится справа) и рассчитать субсидию по оплате жилищного помещения и коммунальных услуг.

**Результаты услуги**

Результатами предоставления государственной услуги являются:

- 1) предоставление гражданам субсидий;
- 2) отказ в предоставлении гражданам субсидий;
- 3) передача гражданам первичной информации о субсидии;
- 4) отказ в пересмотре размера предоставленной субсидии;
- 5) приостановление предоставления субсидии;
- 6) возобновление предоставления субсидии;
- 7) отказ в возобновлении предоставленной субсидии;
- 8) прекращение предоставления субсидии.

**Кто может получить услугу**

- Иностранный гражданин
- Гражданин Российской Федерации

**Как можно подать документы**

- Через законного представителя
- Лично

**Как можно получить результаты оказания услуги**

- Лично
- По e-mail
- Почтой

# Электронные сервисы

Оплата ЖКУ

ИЖС

ЕСИА

Реформа ЖКХ

ПОДКЛ

ИНТЕГРАЦИЯ С САЙТОМ «РЕФОРМА ЖКХ»

The screenshot displays the official website of the State Corporation "Reforma JKK". The top navigation bar includes links for "Регистрация" (Registration), "Забыли пароль?" (Forgot password?), and "Вход" (Login). The main content area features several sections:

- Узнайте все о своем доме**: A section for users to learn about their specific building.
- Мой Управляющий**: A section for users to manage their property management organization.
- Калькулятор платежей**: A tool for calculating utility bills.
- Ваш дом в программах переселения ГК - Фонда ЖКХ**: Information about the Fund's relocation programs.

The right side of the page contains a sidebar with "настройки сайта" (Site settings) and "Уведомления" (Notifications). It also features a "ЛЕНТА ФОРУМА" (Forum feed) with posts from users like "Полинская Анастасия Александровна" and "Ильев Анатолий Петрович". A "САМОЕ ПОПУЛЯРНОЕ" (Most popular) section highlights posts about the implementation of repair programs and the participation of organizations in contests. A "РЕЙТИНГ" (Rating) section is also present.



Жител



	2010	2013
Доля обращений по теме ЖКХ в органы власти	<b>61%</b>	<b>56%</b>
Доля ответов органов власти на проблемы граждан	<b>37%</b>	<b>100%</b>
<i>Жители начинают решать проблемы через портал ЖКХ самостоятельно минуя органы власти</i>		



Органы власти



# Результаты реализации проекта

## Затраченные ресурсы:

Стоимость проекта: **1,7 млн. руб.**

Команда проекта: **4 человека**

## Достигнутые показатели:

	План	Факт
Зарегистрировано УК и ТСЖ:	100% (987)	35% (345)

Уникальных посетителей в день:	900 чел.	1800 чел.
--------------------------------	----------	-----------

## Показатели инф. взаимодействия:

2010	2013
------	------

Количество каналов взаимодействия:	1	6
------------------------------------	---	---

Количество промежуточных этапов:	7	1
----------------------------------	---	---



# Спасибо за внимание!