

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ ОЦЕНКИ ТЕХНИЧЕСКОГО
СОСТОЯНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|-----|
| ТАБЛИЦЫ..... | 4 |
| ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ..... | 5 |
| 1. ВВЕДЕНИЕ..... | 6 |
| 1.1. Наименование работ..... | 6 |
| 1.2. Основание для оказания услуг..... | 6 |
| 1.3. Цель проведения работ..... | 6 |
| 1.4. Содержание работ..... | 6 |
| 1.5. Сроки проведения аудита..... | 7 |
| 1.6. Ограничения и допущения..... | 7 |
| 1.7. Источники исходной информации и методика формирования свидетельств аудита..... | 7 |
| 1.8. Организации, обследуемые в рамках работ..... | 8 |
| 2. РЕЗЮМЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА..... | 9 |
| 3. ПРОБЛЕМЫ ГИС ЖКХ, БЛОКИРУЮЩИЕ ИЛИ ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ФУНКЦИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ..... | 13 |
| 4. АНАЛИЗ СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА..... | 42 |
| 4.1. Перечень нормативных правовых актов..... | 42 |
| 4.2. Методика оценки..... | 45 |
| 4.3. Основные результаты..... | 45 |
| 4.4. Описание положений законодательства, в отношении которых допущены нарушения..... | 58 |
| 4.5. Вероятные причины несоответствий..... | 64 |
| 5. АНАЛИЗ КОРРЕКТНОСТИ И ДОСТАТОЧНОСТИ ТРЕБОВАНИЙ К СИСТЕМЕ, УСТАНОВЛЕННЫХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ НА СИСТЕМУ..... | 65 |
| 5.1. Методика проведения анализа..... | 65 |
| 5.2. Основные результаты..... | 66 |
| 5.3. Вероятные причины несоответствий..... | 67 |
| 5.4. Оценки и комментарии..... | 68 |
| 6. АНАЛИЗ ФАКТОВ НЕРАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИХ ТЕХНИЧЕСКИХ ОШИБОК И ПОРЯДКА КОРРЕКТИРОВКИ СИСТЕМЫ..... | 75 |
| 6.1. Методика проведения анализа..... | 75 |
| 6.2. Основные результаты..... | 76 |
| 6.3. Вероятные причины несоответствий..... | 77 |
| 6.4. Оценки и комментарии..... | 77 |
| 7. ТЕСТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ..... | 84 |
| 7.1. Предмет и методика тестирования..... | 84 |
| 7.1.1. Проверка на соответствие Системы ключевым функциональным требованиям..... | 84 |
| 7.1.2. Тестирование производительности функции загрузки информации в Систему..... | 85 |
| 7.2. Основные результаты..... | 86 |
| 7.2.1. Результаты проверки на соответствие Системы ключевым функциональным требованиям | 86 |
| 7.2.2. Результаты тестирования производительности Системы..... | 92 |
| 8. АНАЛИЗ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ..... | 95 |
| 8.1. Методика..... | 95 |
| 8.2. Основные результаты..... | 96 |
| 8.3. Оценки и комментарии..... | 98 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ №1. СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АУДИТЕ ГИС ЖКХ..... | 108 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ №2 ПЕРЕПИСКА СО СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ГИС ЖКХ И ОРГАНАМИ ВЛАСТИ. | |
| ПРИЛОЖЕНИЕ №3 ПРОТОКОЛЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ТЕСТИРОВАНИЯ. | |

ПРИЛОЖЕНИЕ №4 ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ЗАКАЗЧИКОМ МАТЕРИАЛЫ (ПИСЬМА).
ПРИЛОЖЕНИЕ №5 РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ.
ПРИЛОЖЕНИЕ №6 РЕЗУЛЬТАТЫ ИНТЕРВЬЮ ПОСТАВЩИКОВ ИНФОРМАЦИИ ГИС ЖКХ.
ПРИЛОЖЕНИЕ №7 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ.
ПРИЛОЖЕНИЕ №8 ФАКТЫ НЕРАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ.
ПРИЛОЖЕНИЕ №9 ПРОТОКОЛЫ ТЕСТИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ.

ТАБЛИЦЫ

| | |
|--|----|
| Таблица 1. Проблемы ГИС ЖКХ, блокирующие или затрудняющие работу пользователей | 14 |
| Таблица 2. Перечень нормативных правовых актов | 42 |
| Таблица 3. Выявленные нарушения НПА, допущенные в ГИС ЖКХ | 46 |
| Таблица 4. Анализ корректности и достаточности определения требований к Системе | 68 |
| Таблица 5. Анализ фактов неработоспособности Системы, возникающих технических ошибок и порядка корректировки Системы | 78 |
| Таблица 6. Результаты тестирования функций Системы | 87 |
| Таблица 7. Анализ результатов нагрузочного тестирования..... | 93 |
| Таблица 8. Статистика тестирования производительности..... | 94 |
| Таблица 9. Анализ работы службы технической поддержки | 98 |

РИСУНКИ

| | |
|----------------|----|
| Рисунок 1..... | 97 |
|----------------|----|

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

| Термин | Описание |
|---------------------------------|--|
| 209-ФЗ | Федеральный закон N 209-ФЗ от 21.07.2014 «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» |
| Аудит ГИС ЖКХ, Аудит | Проведение оценки технического состояния государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства |
| ГЖИ | Орган исполнительной власти субъекта РФ, уполномоченный на осуществление государственного жилищного надзора |
| ГИС ЖКХ, Система | Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства |
| ЖК | Жилищный кооператив |
| ЖКХ | Жилищно-коммунальное хозяйство |
| Заказчик | Общероссийская общественная организация «Российский союз промышленников и предпринимателей» |
| ИС | Информационная система |
| КУ | Коммунальные услуги |
| ЛС | Лицевой счет |
| МКД | Многоквартирный дом |
| НПА | Нормативный правовой акт |
| ОЖФ | Объект(ы) жилого фонда |
| ОМСУ | Орган(ы) местного самоуправления |
| Оператор Системы | Юридическое лицо, выполняющее работы по созданию, эксплуатации и модернизации Системы |
| ПО | Программное обеспечение |
| Подрядчик | Организации, являющиеся исполнителями работ по настоящему Аудиту |
| Пользователь информации | Органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические лица, индивидуальные предприниматели, физические лица, советы многоквартирных домов, использующие информацию, размещенную в Системе |
| Поставщик, поставщик информации | Органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические лица, индивидуальные предприниматели, иные лица, которые обязаны в соответствии с 209-ФЗ, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации размещать информацию в Системе |
| ППО | Прикладное программное обеспечение |
| ПУ | Приборы учета |
| РОТКО | Региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами |
| РСО | Ресурсоснабжающая организация |
| РФ | Российская Федерация |
| РЦ | Расчетный центр |
| ТП | Техническая поддержка |
| ТСЖ | Товарищество собственников жилья |
| ТЗ | Техническое задание |
| УК | Управляющая(ие) компания(и) |
| ФЗ | Федеральный закон |
| ФИАС | Федеральная информационная адресная система |
| ФОИВ | Федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации |

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Наименование работ

Полное наименование – «Проведение оценки технического состояния государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства» с целью определения возможности/невозможности исполнения поставщиками информации обязательств по размещению информации в Системе.

Краткое наименование – «Аудит ГИС ЖКХ», «Аудит».

Краткое и полное название в настоящем отчете являются равнозначными.

1.2. Основание для оказания услуг

Работы по аудиту проводятся в соответствии со следующим Договором:

Договор от 22.01.2018 на оказание услуг по проведению оценки технического состояния государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства.

Заказчиком по договору является Общероссийская общественная организация «Российский союз промышленников и предпринимателей».

Исполнителем по Договору является Некоммерческое партнерство разработчиков программного обеспечения «РУССОФТ».

Субподрядные договоры на оказание услуг по проведению оценки технического состояния государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства заключены Некоммерческим партнерством разработчиков программного обеспечения «РУССОФТ» с двумя организациями: ООО «Рексофт» и ООО «Аплана. ЦР».

1.3. Цель проведения работ

Целью проведения аудита является получение объективной оценки текущего состояния ГИС ЖКХ, проверка соответствия действующего функционала Системы функционалу, заявленному в техническом описании, требованиям нормативных правовых актов и технической документации.

1.4. Содержание работ

Основные направления работы:

1. **Анализ соответствия Системы требованиям законодательства** – оценка текущего состояния Системы на предмет соответствия ее фактических характеристик и функционала установленным законодательством требованиям, позволяющим обеспечить возможность исполнения поставщикам информации требуемых функций по размещению информации в Системе и исполнению других предусмотренных законодательством обязанностей.
2. **Тестирование системы** – проведение испытаний функционала Системы, выполненных на промышленном стенде из «личных кабинетов» пользователей (поставщиков информации и граждан), позволяющих выборочно проверить полноту и работоспособность

функционала Системы в части возможностей размещения информации в системе, возможностей контроля полноты и достоверности размещенной информации.

3. **Анализ корректности и достаточности требований к Системе, установленных технической документацией на Систему** – анализ препятствий для внесения информации в Систему, связанных с отсутствием в Системе необходимого функционала (его недостатками) ввиду того, что он не был отражен в ТЗ на создание/развитие Системы либо был отражен некорректно.
4. **Анализ фактов неработоспособности Системы, возникающих технических ошибок и порядка корректировки Системы** (выпуска новых версий) – включает в себя анализ регламентации и фактической организации процессов управления доступностью и управления релизами (выпуска новых версий);
5. **Анализ работы службы технической поддержки** – оценка организации процессов технической поддержки и качества оказания услуг по техническому сопровождению пользователей Системы.

1.5. Сроки проведения аудита

Аудит ГИС ЖКХ проведен в период с 22.01.2018 по 04.05.2018.

1.6. Ограничения и допущения

При проведении аудита применялись следующие ограничения и допущения:

- Все исходные данные получены из открытых источников и от обследуемых организаций;
- Исполнитель не несет ответственности за последствия предоставления ему неточной исходной информации и ее влияния на сделанные на ее основании выводы;
- Приложения к отчету являются его неотъемлемой частью.

1.7. Источники исходной информации и методика формирования свидетельств аудита

Для первичного анализа декларируемых пользователями недостатков Системы использованы:

1. Предоставленные Заказчиком материалы (письма) с описанием технических проблем, возникших в ходе промышленной эксплуатации Системы (См. Приложение №4);
2. Результаты проведения Подрядчиком анкетирования и интервьюирования поставщиков информации - участников аудита (см. Приложение № 5, Приложение 6).

В качестве объективных свидетельств (доказательств), подтверждающих наличие проблем, в рамках настоящей работы рассматриваются:

- Результаты проведенных проверочных испытаний (тестирования) функционала Системы, выполненных по задокументированным тестовым сценариям в составе комиссии с участием представителей

пользователей (поставщика информации, гражданина) и аудитора (протоколы тестирования).

- Обращения пользователей в службу технической поддержки Оператора по возникающим проблемам, в ответ на которые получен ответ, подтверждающий наличие заявленной пользователем проблемы в текущий момент времени («будет исправлено через месяц в версии ХХ.Х», «в настоящее время нет планов по реализации такого функционала...» и т.п.)
- Официальные ответы органов власти и Оператора системы, подтверждающие наличие заявленной пользователем проблемы.
- Документация на Систему, опубликованная на портале ГИС ЖКХ.
- Официальные сообщения, разосланные от имени службы технической поддержки Системы пользователям.

1.8. Организации, обследуемые в рамках работ

Перечень организаций – пользователей Системы, на базе которых были проведены проверки работоспособности функционала ГИС ЖКХ, а также ассоциаций указанных организаций приведен в Приложении №1 (всего – 105 организации).

Организации, участвующие в аудите, обладают следующим статусом (далее по тексту отчета указанные организации именуются «Поставщики информации»):

- УК, ТСЖ, ЖК.
- РСО.
- Информационно-расчетный центр.
- Региональный оператор капитального ремонта.
- Региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами.

2. РЕЗЮМЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА

В ходе аудита технического состояния находящейся в промышленной эксплуатации ГИС ЖКХ установлено следующее:

1. **Функционал ГИС ЖКХ реализован с нарушениями требований 11 из 15 нормативных правовых актов, составляющих правовую основу создания и эксплуатации ГИС ЖКХ и относящихся к деятельности участников аудита (организаций со статусом со статусом УК, ТСЖ, ЖК, РСО, Информационно-расчетный центр, Региональный оператор капитального ремонта, Региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами).**

Основные нарушения НПА связаны с невыполнением требований по обеспечению:

- ✓ непрерывности и бесперебойности функционирования Системы;
- ✓ достоверности размещенной в Системе информации (в Системе присутствуют недостоверные данные, имеющие статус официальной государственной информации);
- ✓ многократности использования информации, размещенной в Системе;
- ✓ возможности размещения информации в Системе (в ряде случаев даже отсутствуют необходимые шаблоны для загрузки информации);
- ✓ доступа к информации, содержащейся в Системе (например, у поставщиков отсутствует возможность контроля за тем, как загруженные ими данные отображаются в личных кабинетах граждан-пользователей, в связи с чем поставщики не могут предоставлять гражданам пояснения по содержащейся в Системе информации).

Основные причины, приведшие к нарушению положений НПА, предположительно связаны с ненадлежащей организацией процесса формирования и утверждения требований к Системе при ее создании.

В частности, создание ГИС ЖКХ стартовало ДО вступления в силу федерального закона, установившего основные требования к Системе, и задолго ДО принятия всех подзаконных НПА, регламентирующих функционирование Системы и порядок размещения в ней данных.

При этом с учетом того, что базисные, основополагающие требования к ГИС ЖКХ имеют фундаментальный характер и относятся ко всем без исключения её компонентам и реализованным в ней бизнес-сценариям, их нарушения не смогли быть устранены при последующих доработках Системы и остаются актуальными до сих пор.

2. **Техническая документация на Систему не содержит полного и корректного описания функционала и требований к Системе, что не позволяет обеспечить соответствие фактической функциональности Системы реальным бизнес-процессам пользователей (поставщиков информации).**

Полнота и корректность технической документации на Систему соответствует требованиям НПА и отраслевых стандартов на 40%.

Кроме того, как следует из результатов проведенных интервью, при проектировании Системы не был надлежащим образом обеспечен учёт реальной действующей в отрасли бизнес-практики и отраслевых НПА, в т.ч. не проводилось

согласование функциональных требований к Системе с ключевыми бизнес-пользователями.

В результате, созданный функционал Системы во множестве конкретных ситуаций не отвечает предусмотренным отраслевыми НПА сценариям ее использования.

В связи с указанным, реальная практическая работа с Системой со стороны основных групп пользователей в целом ряде случаев заблокирована или существенно затруднена.

3. Организация процессов эксплуатации ГИС ЖКХ, в т.ч. работ по устранению ошибок Системы и выпуску новых версий (обновлений) организована ненадлежащим образом.

Установлены нарушения требований НПА и отраслевых стандартов при организации процессов управления инцидентами, управления проблемами, управления версиями ПО, управления доступностью, управления изменениями.

В результате:

- ✓ НЕ обеспечена бесперебойная круглосуточная работа системы 7 дней в неделю, 365/366 дней в году, предусмотренная п.6 Приказа Минкомсвязи России № 87, Минстроя России № 202/пр от 23.03.2015.
- ✓ НЕ обеспечена оценка влияния новых версий на техническое окружение Системы: не оценивается и не принимается в расчет степень влияния и трудоемкость внесения изменений в смежные системы для обеспечения сохранения интеграции;
- ✓ НЕ обеспечивается своевременное информирование пользователей об изменениях форматов интеграции (не менее, чем за 14 дней до вступления изменений в силу согласно требованиям Приказа Минкомсвязи России №87, Минстроя России №202/пр от 23.03.2015);
- ✓ НЕ обеспечивается надлежащее качество планирования развертывания версий (регулярно работы проходят дольше, чем запланировано изначально, отключаются сервисы, которые не планировалось отключать и т.п.);
- ✓ НЕ обеспечивается надлежащая проверка версий: отсутствует этап опытной эксплуатации новых версий перед выпуском в промышленную среду;
- ✓ НЕ ведется постоянная систематическая работа по типизации ошибок, выявлению их общих системных причин и устранению таковых, в результате чего количество системных проблем практически не уменьшается с течением времени.

4. Организация технической поддержки пользователей ГИС ЖКХ организована ненадлежащим образом.

В ходе аудита выявлено отсутствие нормативно-правового акта, устанавливающего требования к параметрам работы службы технической поддержки ГИС ЖКХ (имеется только внутренняя документация Оператора, размещенная на портале ГИС ЖКХ).

Также установлено, что организация процессов технической поддержки в существенной степени не отвечает требованиям и рекомендациям методологии ITIL, признанной де-факто мировым стандартом организации процессов управления ИТ-сервисами технической поддержки.

В результате:

- ✓ в подавляющем большинстве случаев Служба технической поддержки НЕ предоставляет обходных решений для поставщиков информации, не имеющих возможности загрузить информацию в ГИС ЖКХ по причине наличия ошибок в Системе, а предлагает подождать некоторой следующей версии, зачастую без указания сроков;
- ✓ НЕ обеспечивается надлежащее качество и полнота ответов службы поддержки на обращения пользователей: в целом ряде случаев служба технической поддержки предоставляет неполные ответы, ответы не по теме, либо даже предоставляет заведомо некорректные замечания, выходя за рамки своих полномочий;
- ✓ в условиях отсутствия контрактной ответственности эксплуатирующей организации за сроки содержательного решения инцидентов выявлены многочисленные случаи, когда время решения проблем пользователей, указанных в обращениях, составляет более 2-х месяцев;
- ✓ зафиксированы случаи, связанные с утратой (исчезновением / удалением) в ГИС ЖКХ сведений, ранее внесенных поставщиками информации по невыясненным причинам, предположительно связанным с программными ошибками ГИС ЖКХ либо ошибками сотрудников службы сопровождения. При этом работа службы технической поддержки в таких случаях сводится не к обеспечению восстановления утраченной информации, а к рекомендации пользователю повторить внесение информации заново.

5. На момент завершения аудита выявлено более 40 актуальных носящих систематический характер проблем ГИС ЖКХ, блокирующих либо существенно затрудняющих практическое использование Системы поставщиками информации и (или) приводящих к недостоверности возникающих в Системе сведений.

Выявленные проблемы преимущественно связаны с:

- ✓ невозможностью / затруднениями, возникающими при внесении информации в Систему, в т.ч. по причине отсутствия в Системе необходимого функционала;
- ✓ недостоверностью сведений в Системе, в т.ч. в связи с некорректным формированием Системой отображаемой для граждан-потребителей информации об их платежах и задолженности;
- ✓ невозможностью / затруднениями соблюдения контролирующими органами установленной законодательством процедуры административных проверок фактов раскрытия информации в Системе с учетом обеспечения прав и законных интересов проверяемых лиц (в т.ч. по причине отсутствия функционала, обеспечивающего юридически-значимые подтверждения фактов наличия информации в Системе).

6. Установлена недостаточная и нестабильная производительность функции загрузки информации в Систему, создающая неконтролируемый поставщиками информации риск нарушения предельных сроков внесения информации в Систему.

Анализ результатов нагрузочного тестирования интеграционных сервисов ГИС ЖКХ в условиях предельной нагрузки, созданной с учетом ограничений масштаба проекта показал:

- ✓ крайнюю неравномерность скорости загрузки информации среди

- поставщиков. К примеру, данные Алтайэнергосбыт загружались в ГИС ЖКХ в 120 раз медленнее, чем данные АО «Петрозэлектросбыт»;
- ✓ в целом чрезвычайно низкую скорость загрузки информации для небольших региональных поставщиков сведений.

Эти результаты позволяют сделать вывод о том, что в текущей реализации функции интеграционной загрузки информации в ГИС ЖКХ поставщики информации не имеют возможности прогнозировать длительность загрузки информации в ГИС ЖКХ.

Следствием этого является неконтролируемый поставщиками информации высокий риск нарушения установленных НПА предельных сроков внесения информации в Систему, что составляет предмет административного правонарушения и является основанием для вынесения контролирующими органами штрафных санкций. При этом поставщики информации на этот риск не могут никак повлиять.

Дополнительно к этому необходимо отметить, что наступление 01.07.2019 обязанности внесения в ГИС ЖКХ информации по объектам жилого фонда городов федерального значения (порядка 6,6 млн. дополнительных домохозяйств, что эквивалентно не менее 40 млн ЛС), а также устранение существующих в настоящее время многочисленных критических ошибок, де-факто блокирующих внесение в Систему информации, ожидаемо приведет значительному увеличению объемов загружаемой информации. Это обстоятельство приведет к пропорциональной кратной деградации производительности функции загрузки информации в ГИС ЖКХ и сделает невозможным для поставщиков информации – уложиться в установленные НПА предельные сроки внесения в ГИС ЖКХ информации.

Указанные выше факты подтверждают, что имеющие место **неоправданно высокие временные, ресурсные и финансовые затраты организаций на размещение информации в ГИС ЖКХ, в первую очередь, связаны с недостатками Системы и обеспечивающих процессов, которые не обеспечивают стабильную возможность выполнения добросовестными пользователями возложенных на них требований по работе с Системой.**

Кроме того, в ходе аудита были выявлены факты **размещения в ГИС ЖКХ информации рекламного характера** о банковском продукте ПАО «Почта банк». Их проверка не входит в предмет настоящего аудита, но требует отдельного рассмотрения вопросов соблюдения антимонопольного законодательства и законодательства о рекламе.

3. ПРОБЛЕМЫ ГИС ЖКХ, БЛОКИРУЮЩИЕ ИЛИ ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ФУНКЦИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ

В результате аудита подтверждено наличие актуальных, носящих систематический характер проблем ГИС ЖКХ, которые создают препятствия либо делают невозможным практическое использование Системы со стороны организаций-поставщиков информации для реализации возложенных на них функциональных обязанностей, либо приводят к недостоверности возникающих в системе сведений, в том числе для граждан-пользователей.

Перечень указанных системных проблем сгруппирован по видам возникающей проблематики и представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Проблемы ГИС ЖКХ, блокирующие или затрудняющие работу пользователей

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|--|---|---|
| 1 | <p>Неполнота адресного справочника ГИС ЖКХ по сравнению с ФИАС (значительная доля адресов, присутствующих в ФИАС в ГИС ЖКХ отсутствует).</p> <p>При этом нарушается п.2 ст.4 209-ФЗ: однократность размещения в системе информации, аналогичной по содержанию, степени детализации и периодичности, в случае размещения такой информации в обязательном порядке в системе либо иной государственной информационной системе или муниципальной информационной системе с последующей организацией обмена такой информацией между информационными системами и системой.</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №320426 от 27.12.2017 ✓ Обращение №340102 от 26.01.2018 <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования от 12.04.2018 ПАО «Мосэнергосбыт» п. 1 ✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018 ПАО «Мосэнергосбыт», п. 9 | <p>Невозможность для поставщиков информации загружать информацию в ГИС ЖКХ по объектам учета (договоры, ОЖФ, приборы учета, начисления и пр.) ввиду неполноты адресного справочника ГИС ЖКХ</p> | <p>Предположительно связано с недостатками архитектуры Системы.</p> <p>Требуется отдельное исследование внутренней архитектуры Системы (на стороне Оператора системы)</p> |
| 2 | <p>Недостоверность адресного справочника ГИС ЖКХ по сравнению с ФИАС (используются устаревшие коды ФИАС либо сформированные Системой внутренние «временные» коды объектов жилого фонда вместо валидных актуальных кодов с fias.nalog.ru).</p> <p>При этом нарушается:</p> | ДА | <p>При анкетировании об актуальности проблемы заявили более 10-ти участников аудита: _ОАО «ЭнергосбыТ Плюс, ООО «РВК Воронеж», ООО «Барнаулский Водоканал», «ТНС Энерго Великий</p> | <p>Невозможность для поставщиков информации загружать информацию в ГИС ЖКХ по объектам учета (договоры, ОЖФ, приборы учета, начисления и пр.), т.к. возникают блокирующее ошибки при использовании</p> | <p>Предположительно связано с недостатками архитектуры Системы</p> <p>Требуется отдельное исследование внутренней архитектуры Системы (на стороне Оператора</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|--|--------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ п.2 ст.4 209-ФЗ: однократность размещения в системе информации, аналогичной по содержанию, степени детализации и периодичности, в случае размещения такой информации в обязательном порядке в системе либо иной государственной информационной системе или муниципальной информационной системе с последующей организацией обмена такой информацией между информационными системами и системой; ➤ п.4 ст.5 209-ФЗ: Система должна обеспечивать возможность получения и использования достоверной и актуальной информации; ➤ п. 16 Приказа Минкомсвязи России № 589, Минстроя России № 944/пр от 28.12.2015: « в случае, если при совершении действий в системе выявлено отсутствие сведений об адресе объекта в составе адресов, размещенных в системе из федеральной информационной адресной системы, то используются сведения об адресе объекта, имеющиеся у оператора системы». Таким образом, по общему правилу для размещения информации должен использоваться код ФИАС. Иные сведения могут использоваться только при отсутствии информации из ФИАС. С учетом того, что в ФИАС коды домов имеются, для ГИС ЖКХ отсутствуют основания использовать коды дома, | | <p>Новгород», «ТНС Энерго Нижний Новгород», ООО «ТНС энерго Пенза», ПАО ГК «ТНС энерго», АО «Петербургская бытовая компания», ООО «БашРТС», АО «ДК Советского района», Нижний Новгород, ООО «ДОСТ-Н», Новосибирск (см. Приложение №5)</p> <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №280460 от 02.11.2017 ✓ Обращение 349598 от 09.02.2018 ✓ Обращение 294788 от 24.11.2017 ✓ Обращение №372017 от 21.03.2018 ✓ Обращение №376333 от 27.03.2018 ✓ Обращение №340102 от 26.01.2018 ✓ Обращение №348882 от 08.02.2018 ✓ Обращение 348891 от 08.02.2018 ✓ Обращение №380393 от 02.04.2018 <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного</p> | <p>правильных (актуальных) кодов ФИАС.</p> | <p>системы)</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|---|---|
| | отличные от ФИАС. | | независимого тестирования: ✓ Протокол функционального тестирования от 19.04.2018, ПАО "Квадра" - "Липецкая генерация", п. 1 | | |
| 3 | <p>Отсутствует работающий на практике механизм занесения в ФИАС информации по объектам жилого фонда, информации о которых нет в ФИАС.</p> <p>Служба технической поддержки сообщает, что РСО/УК должны обратиться в ОМСУ за присвоением объекту кода в ФИАС. Однако ОМСУ сообщает, что присвоение кода ФИАС возможно только по обращению собственника объекта (гражданина).</p> <p>Указанное обстоятельство блокирует возможность размещения поставщиками информации данных в Систему по таким объектам</p> <p>При этом нарушается:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п. 16 Приказа Минкомсвязи России № 589, Минстроя России № 944/пр от 28.12.2015: «в случае, если при совершении действий в системе выявлено отсутствие сведений об адресе объекта в составе адресов, размещенных в системе из федеральной информационной адресной системы, то используются сведения об адресе объекта, | ДА | <p>Проблема подтверждается перепиской с органами власти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ответ администрации г. Кандалакша в адрес АО «АтомЭнергоСбыт» исх. № 412 от 24.01.2018, ✓ Ответ администрации МОГП «Умба» в адрес АО «Атомэнергосбыт» исх. №147 от 18.01.18» ✓ Ответ Главного управления архитектуры и градостроительства Московской области №СК/1-07/18 от 09.01.2018 в адрес ПАО «Мосэнергосбыт» <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №340102 от 08.02.2018. ✓ Обращение №348891 от 02.08.2018. | <p>Невозможность для поставщиков информации размещать информацию в ГИС ЖКХ по таким объектам</p> | <p>Бизнес-сценарий не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|---|---|
| | <p>имеющиеся у оператора системы». Таким образом, при отсутствии в Системе адресов объектов из ФИАС в Системе должна быть обеспечена возможность использования информации, имеющейся у Оператора системы.</p> | | | | |
| 4 | <p>Недостоверность информации, отображаемой в Системе для граждан</p> <p><u>Примеры:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> В ЛК Гражданина отображаются платежи за услуги ЖКХ, к нему не относящиеся, которые он не оплачивал, без возможности их удаления. В детальных данных о правах собственности Физического лица не отражаются данные о подключенных Лицевых счетах (вместо них отображаются прочерки), хотя в Систему данные лицевые счета заведены корректно и оплата по ним ведётся. В условиях размещенной РСО информации о приборах учета у Гражданина указанная информация не отображается, что блокирует для него возможность подключить данный прибор учета и вводить по нему показания. | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <p>✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018 ОАО ПАО «Мосэнергосбыт», п.6 (в части отображения платежей, относящихся к другому лицу, в рамках тестирования было дополнительно проведено тестирование личного кабинета сотрудника ПАО «Мосэнергосбыт» (с согласия данного физического лица)), п. 1 (в части отображения детальных данных о правах собственности) (в рамках тестирования было дополнительно проведено тестирование личного кабинета сотрудника ПАО</p> | <p>Недостоверность отображаемой в ГИС ЖКХ информации для граждан (лицевые счета, платежи, приборы учета)</p> | <p>Предположительно связано с наличием внутренних ошибок в Системе</p> <p>Требуется отдельное исследование Системы (на стороне Оператора системы)</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|--|---|--|
| | | | <p>«Мосэнергосбыт» с согласия физического лица),</p> <p>✓ Протокол функционального тестирования от 13.04.2018 ОАО ПАО «Мосэнергосбыт» п.2 (в части не отображения данных о приборах учета, в рамках тестирования было дополнительно проведено тестирование личного кабинета сотрудника ПАО «Мосэнергосбыт» (с согласия данного физического лица)).</p> <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <p>✓ Обращение №272726 от 23.10.2017</p> | | |
| 5 | <p>Недостоверность отображаемой в Системе платежной информации</p> <ul style="list-style-type: none"> В случае наличия у гражданина нескольких объектов жилого фонда, при просмотре долгов по оплате по разным объектам недвижимости Физического лица общий долг за услуги ЖКХ, отображаемый на главном экране, не равен посчитанной вручную сумме долгов за каждый объект жилищного фонда по отдельности, На главном | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <p>✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО «Мосэнергосбыт», п. 10 (в рамках тестирования</p> | Недовольство граждан, штрафные санкции со стороны контролирующих органов в отношении поставщиков сведений | Предположительно связано с наличием внутренних ошибок в Системе Требуется отдельное исследование Системы (на стороне Оператора системы) |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|--|---|--|
| | <p>экране не отображаются суммы задолженности по предыдущим периодам, что может вводить в заблуждение пользователя.</p> <p>При этом нарушается:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ п.4 ст.5 209-ФЗ: Система должна обеспечивать возможность получения и использования достоверной и актуальной информации | | <p>было дополнительно проведено тестирование личного кабинета сотрудника ПАО «Мосэнергосбыт» (с согласия физического лица))</p> | | |
| 6 | <p>Отсутствует бизнес-функционал автоматической пакетной загрузки договоров с индивидуальными услугами:</p> <p>Загрузку данных по договорам, содержащим индивидуальные услуги, РСО вынуждены вводить «вручную» через ЛК</p> | НЕТ | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение № 359302 от 27.02.2018 | <p>Чрезвычайно высокие временные и ресурсные затраты по внесению информации в Систему по причине ограничений функционала</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |
| 7 | <p>Отсутствует бизнес-функционал по размещению платежных документов для юридических лиц (счет, счет-фактура, акт и пр.).</p> <p>В ГИС ЖКХ реализована «примерная» (рекомендуемая) форма платежного документа для оплаты коммунальных услуг, утвержденная Приказом Минстроя России от 29.12.2014 № 924/пр.</p> <p>Она применяется в отношении потребителей-физических лиц и не применима для потребителей-юридических лиц ввиду отсутствия необходимых атрибутов, предусмотренных требованиями налогового и бухгалтерского законодательства, установленных при взаиморасчетах между юридическими лицами (например, счет-фактура является формализованным документом, для которого действует обязательный формат</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №374356 от 23.03.2018 <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования от 28.04.2018, «Квадра» - «Липецкая генерация» п.1 | <p>Недостоверность размещенной в ГИС ЖКХ платежной информации для юридических лиц либо ее отсутствие ввиду физической невозможности корректно ввести информацию в Систему по причине ограничений функционала, как следствие – снижение платежной дисциплины.</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|---|--|
| | (Приказ ФНС № ММВ-7-15/155@ от 24.03.2016)). | | | | |
| 8 | <p>Отсутствие бизнес-функционала, позволяющего корректно размещать информацию в ГИС ЖКХ для потребителей - юридических лиц, имеющих несколько территориально разнесенных объектов потребления, в отношении которых заключен один договор на поставку коммунальных ресурсов.</p> <p>Заключение одного договора ресурсоснабжения в отношении нескольких объектов потребления прямо регламентировано НПА. Однако в таком случае невозможно корректно размещать информацию в Систему, например, об оплатах и задолженности, т.к. оплата производится по всему договору в целом, а Система требует расщепления этой информации по отдельным, указанным в договоре объектам.</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №302705 от 06.12.2017 ✓ Обращение №331634 от 16.01.2018 ✓ Обращение №216441 от 27.06.2017 ✓ Обращение №374356 от 23.03.2018 ✓ Обращение №164548 от 01.02.2017 ✓ Обращение 311600 от 18.12.2017 <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования от 16.04.2018 «РН-Энерго» п.1, п. 2 | <p>Недостоверность размещенной в ГИС ЖКХ платежной информации для юридических лиц либо ее отсутствие ввиду физической невозможности корректно ввести информацию в Систему по причине ограничений функционала</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий функционал, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |
| 9 | <p>Отсутствует возможность размещения договоров ресурсоснабжения, предусматривающих обслуживание нескольких нежилых помещений МКД с разным набором коммунальных услуг для каждого помещения</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение 331076 от 15.01.2018 ✓ Обращение 268724 от 17.10.2017 | <p>Недостоверность размещенной в ГИС ЖКХ информации для юридических лиц либо ее отсутствие ввиду физической невозможности корректно ввести информацию в Систему по причине ограничений</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|--|---|--|
| | | | <p>✓ Обращение 182448 от 14.04.2017</p> <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <p>✓ Протокол функционального тестирования от 19.04.2018 ПАО «Квадра» - «Липецкая генерация», п.2</p> | функционала | |
| 10 | <p>Фактическая недоступность ГИС ЖКХ для пользователей более 15% астрономического времени из-за проведения регламентных работ</p> <p>Нарушение п.6 Приказа Минкомсвязи России № 87, Минстроя России № 202/пр от 23.03.2015:</p> <p>«Система должна функционировать в непрерывном режиме. Оператор обеспечивает:</p> <p>а) бесперебойную круглосуточную работу системы 7 дней в неделю, 365/366 дней в году,...».</p> | ДА | <p>По результатам анализа опубликованного на Портале ГИС ЖКХ плана проведения регламентных работ за период с 01.06.2017 по 28.02.2018, простой Системы для проведения регламентных работ составляет в среднем 15,8% астрономического времени в месяц (от 13% до 19%). Подробнее – см. Раздел 6 «Анализ фактов неработоспособности Системы».</p> | <p>Нарушение предусмотренных законодательством сроков размещения поставщиками информации в Системе по причине ее фактической недоступности</p> | <p>Предположительно связано с недостатками архитектуры Системы, не позволяющей обеспечивать функционирование 24x7 без длительных регламентных работ, либо неэффективностью процессов эксплуатации и сопровождения Системы.</p> <p>Требуется отдельное исследование Системы (на стороне Оператора).</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|--|---|--|
| 11 | <p>Низкое качество организации управления релизами на промышленном стенде:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ неточность планирования регламентных работ (работы проходят дольше, чем запланировано изначально, отключаются сервисы, которые не планировалось отключать); ✓ несвоевременное оповещение о регламентных работах; ✓ отсутствие процедур оценки влияния планируемых изменений на пользователей ✓ отсутствие процедур согласования изменений. <p style="text-align: center; margin-left: 100px;">} регулярные изменения форматов интеграции</p> | ДА | <p>Подробнее – см. Раздел 6 «Анализ фактов неработоспособности Системы, возникающих технических ошибок и порядка корректировки Системы»</p> | <p>Снижение доступности и надежности функционирования Системы</p> <p>Чрезвычайно высокие временные и ресурсные затраты по поддержанию работы механизмов интеграции со стороны поставщиков информации</p> <p>Нарушение целостности программных компонентов ГИС ЖКХ: с учетом постоянно вносимых в ГИС ЖКХ изменений в рамках выпущенных новых версий выданный ФСТЭК России ГИС ЖКХ сертификат №3724 на соответствие требованиям Руководящего документа по уровню контроля отсутствия недеklarированных возможностей с высокой вероятностью уже не является действительным.</p> | <p>Предположительно связано с отсутствием контрактной ответственности разработчика за обратную совместимость версий по форматам интеграции, либо неэффективностью процессов эксплуатации и сопровождения Системы.</p> <p>Требуется отдельное исследование на стороне Оператора</p> |
| 12 | <p>Отсутствует бизнес-критичный функционал обеспечения достоверности, касающийся разрешения коллизионных ситуаций при конкурентном порядке внесения информации.</p> <p>Примеры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В Системе имеется возможность различным поставщикам (PCO, УК) в отношении одних и тех же объектов | ДА | <p>При анкетировании об актуальности проблемы заявители более 20 участников аудита: ОАО «ЭнергосбыТ Плюс», ООО «Оренбург Водоканал», ООО «Омск Водоканал», ООО «РВК Воронеж», ООО «Барнаулский Водоканал», Филиал «Карельский» ПАО</p> | <p>Недостоверность информации, размещенной в системе</p> <p>Блокировка возможностей размещения поставщиками информации в Системе.</p> | <p>В ГИС ЖКХ не реализованы механизмы, обеспечивающие контроль достоверности при внесении информации (разделение полномочий, автоматизированный арбитраж при конкурентом внесении</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|---|----------------|--------------------------------|
| | <p>устанавливать конкурентные значения (например, Тип Дома - Жилой/МКД). При этом в ГИС ЖКХ возникают ОЖФ, в отношении которых одними поставщиками загружена информация, не совпадающая с данными других поставщиков, что зачастую блокирует внесение информации в Систему для всех.</p> <p>2. При загрузке информации по приборам учета РСО и УК невозможно отождествить размещенные друг другом в ГИС одни и те же приборы учета (нет идентифицирующего признака).</p> <p>3. Отсутствует регламентация формата и порядка ввода в Систему номеров помещений, что влечет к дублированию объектов при вводе информации на конкурентной основе разными поставщиками.</p> | | <p>«ТГК-1», Филиал «Кольский» ПАО «ТГК-1», Филиал «Невский» ПАО «ТГК-1», ТНС Энерго Ростов-на-Дону», ТНС Энерго Великий Новгород», ПАО ГК «ТНС энерго», АО «Петербургская сбытовая компания», Филиал ПАО «Квадра»- «Белгородская генерация», Филиал ПАО «Квадра» - «Воронежская генерация», Филиал ПАО «Квадра» - «Орловская генерация», Филиал «СмоленскАтомЭнергоСбыт» АО «АтомЭнергоСбыт», ООО «Городская Управляющая Компания «Наш Дом», Липецк, ООО «УК ЖЭУ №6», Орел, АО «ССЦ», Новосибирск, АО ВЦ «Инкомус» (см. Приложение №5)</p> <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №291066 от 20.11.2017 ✓ Обращение №338962 от 25.01.2018 ✓ Обращение №343928 от 01.02.2018 ✓ Обращение №397543 от | | информации и пр.) |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|--|--|---|
| | | | 03.05.2018 Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования: ✓ Протокол функционального тестирования 20.04.2018, от ПАО «Томскэнергосбыт» №2 п.1 (в части возможности устанавливать конкурентные значения) ✓ Протокол функционального тестирования 28.04.2018, от ПАО «ТНС энерго Нижний Новгород» п.1 (в части возможности устанавливать конкурентные значения) ✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО «Мосэнергосбыт» п.8 (в части отсутствия регламентации формата и порядка ввода номеров помещений) | | |
| 13 | Не проработана бизнес-логика подсистемы управления обращениями граждан: Отсутствие возможности получения дополнительной информации от | НЕТ | Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования: | Затруднение работы для РСО в части работы с обращениями граждан и выполнения возложенных функциональных | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|--|---|---|
| | физического лица – автора обращения со стороны РСО, т.к. доступна только функция «Ответ», в результате применения которой обращение закрывается. Повторное обращение будет направлено как «Жалоба» | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования от 13.04.2018 ПАО «Мосэнергосбыт», п. 1. ✓ Протокол функционального тестирования от 20.04.2018 АО «Петербургская сбытовая компания», п. 1. | обязанностей в ГИС ЖКХ | проектирования требований к системе |
| 14 | <p>Отсутствие функционала выгрузки поставщиком из Системы всей ранее загруженной им информации (ЛС, ПУ, договоры ресурсоснабжения, ОЖФ). Установлен лимит на выгрузку в 500 000 записей.</p> <p>Функционал необходим для проведения сверок достоверности и полноты содержащейся в Системе информации с внутренними учетами.</p> <p>Выгрузки, выполняемые через запросы в Службу технической поддержки, не обеспечивают потребность ввиду того, что выполняются крайне долго (1-2 месяца).</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №328169 от 11.01.2018; ✓ Обращение № 324723 от 05.02.2018; ✓ Обращение 310293 от 15.12.2017; ✓ Обращение 340772 от 29.01.2018 <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования ПАО «Мосэнергосбыт» от 17.04.2018, п. 7 | Невозможность для поставщика обеспечить контроль достоверности размещенной в Системе информации => Недостоверность размещенной информации | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|---|---|
| 15 | <p>Дублирование информации о периодах при загрузке информации по объемам и качеству коммунальных ресурсов и услуг.</p> <p>При загрузке данных по объемам и качеству коммунальных услуг происходит дублирование временных периодов (месяцев), за которые загружены данные. Например: может появиться два и более декабря 2017 года.</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №329405 от 12.01.2018 ✓ Обращение №367838 от 15.03.2018 | Недостоверность размещенной в системе информации | Предположительно связано с наличием серьезных внутренних ошибок в Системе, которые разработчик на протяжении уже 3-х месяцев после обращения пользователя не может локализовать и исправить |
| 16 | В Системе отсутствует функционал для учета возврата денежных средств по обращению потребителя | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №350442 от 12.02.2018 | Недостоверность информации, размещенной в системе | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |
| 17 | Отсутствует функционал пакетного удаления информации в случае возникновения дублирования с целью обеспечения достоверности и непротиворечивости информации. | НЕТ | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение № 346731 от 06.01.2018 | Затруднение работы для РСО в части выполнения возложенных функциональных обязанностей в ГИС ЖКХ: высокие временные и ресурсные затраты | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |
| 18 | Недостаточная производительность и стабильность скорости операций пакетной загрузки данных от поставщиков | НЕТ | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №329503 от 12.01.2018, ✓ Обращение №331800 от 16.01.2018 ✓ Обращение № 363878 от 06.03.2018 ✓ Обращение №336345 от 22.01.2018 | Невозможность для поставщиков информации прогнозировать длительность загрузки информации в ГИС ЖКХ => Применение в отношении поставщиков информации штрафных санкций в результате возникающих нарушений установленных сроков внесения | <p>Предположительно связано с недостатками архитектуры Системы.</p> <p>Требуется отдельное исследование внутренней архитектуры Системы на стороне Оператора Системы</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|--|---|
| | | | ✓ Обращение №339808 от 26.01.2018 Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного нагрузочного тестирования производительности функции загрузки Системы (см. Раздел 7). | информации в Систему. | |
| 19 | Невозможность размещения в Системе информации о договорах в связи с обязательностью ввода данных, отсутствующих у поставщиков информации Например, PCO не могут разместить информацию о договорах в связи с необходимостью загрузки в Систему данных о гарантированном уровне давления сетей, которые в большинстве случаев у PCO отсутствуют. | ДА | Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора: ✓ Обращение 339100 от 25.01.2018 | Применение в отношении поставщиков информации штрафных санкций в результате невозможности загрузки информации | Предположительно связано с тем, что заложенный в функционал ГИС ЖКХ бизнес-сценарий загрузки сведений не был согласован/пропилотирован с поставщиками информации. |
| 20 | Отсутствие в ГИС ЖКХ функционала по делегированию в РЦ прав на размещение информации только по части ЛС (объектов), находящихся на обслуживании в PCO. По части абонентов, которым в рамках агентского договора с РЦ выставляются ЕПД, информация по начислениям за коммунальные услуги технически не может быть размещена РЦ в Системе, т.к. отсутствует функционал по делегированию в РЦ прав на размещение информации с дискретностью на уровне отдельных ЛС, находящихся на обслуживании в PCO. | ДА | Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора: ✓ Обращение 178728 от 03.04.2017, последний ответ от ТП 11.01.2018 ✓ Обращение № 163785 от 30.01.2017 ✓ Обращение №392147 от 20.04.2018 Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого | Невозможность или существенные осложнения при выполнении Расчетными центрами возложенных функциональных обязанностей, включая размещение информации, анализ и разбор спорных и коллизийных ситуаций, выставление счетов, прием показаний ПУ и пр. | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|--|---|---|
| | | | тестирования: ✓ Протокол функционального тестирования от 20.04.2018, ПАО «Мосэнергосбыт», п. 1, ✓ Протокол функционального тестирования от 16.04.2018, ООО «РН-Энерго», п. 3. | | |
| 21 | Отсутствие в ГИС ЖКХ функционала, позволяющего корректно загружать в Систему формируемый РЦ единый платежный документ (ЕПД). В Системе нет возможности передавать начисления по всем видам услуг, отражаемым в ЕПД (например, услуги по охране, обслуживанию домофона и др.), т.к. невозможно задавать для лицевого счета РЦ в платежном документе организации, не зарегистрированные в ГИС ЖКХ. В результате, платежный документ в Системе не будет соответствовать предоставляемому гражданам ЕПД. | ДА | Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора: ✓ HCSINTEGRS-4981 от 07.02.2018 | Невозможность или существенные осложнения при выполнении Расчетными центрами возложенных на них обязанностей по формированию ЕПД и размещению информации о нем в Системе Недостоверность информации в Системе для граждан (информация в Системе не будет соответствовать бумажной версии формируемого для граждан ЕПД) | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |
| 22 | Отсутствие в ГИС ЖКХ функционала, позволяющего получать список поставщиков, передавших права расчетным центрам. | НЕТ | Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора: ✓ HCSINTEGRS-5120 от 21.02.2018 | Невозможность или существенные осложнения при выполнении Расчетными центрами возложенных функциональных обязанностей, включая | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|---|---|--|
| | | | | размещение информации, анализ и разбор спорных и коллизионных ситуаций, выставление счетов, прием показаний ПУ и пр. | |
| 23 | Отсутствие в ГИС ЖКХ возможности в личном кабинете РЦ посмотреть сформированный платежный документ | НЕТ | Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора: ✓ Обращение №313906 от 20.12.2017 | Существенные осложнения при выполнении Расчетными центрами возложенных функциональных обязанностей, в т.ч. по разбору спорных и коллизионных ситуаций. | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |
| 24 | Механизмы контроля доступа к ЛС гражданина в Системе де-факто не функционируют: Зафиксирован и документально подтверждён факт подключения посторонним лицом без согласия пользователя его ЛС. В результате этих действий постороннее лицо получило неправомерный доступ к информации о частной жизни пользователя, при этом владелец ЛС не уведомляется и не запрашивается его согласие на подключение ЛС | ДА | ✓ Обращение №384375 от 06.04.2018 Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования: ✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018 ПАО «Мосэнергосбыт», п.2, п. 3, (в рамках тестирования (с согласия физического лица) было дополнительно проведено тестирование личного кабинета сотрудника ПАО «Мосэнергосбыт») | Нарушение неприкосновенности частной жизни граждан - пользователей ГИС ЖКХ | Предположительно связано с тем, что при бизнес-проектировании функционала Системы не были учтены риски информационной безопасности |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|--|--|---|--|
| 25 | <p>Многочисленные блокирующие ошибки при загрузке в ГИС ЖКХ, связанные с техническими сбоями функционала загрузки в ГИС ЖКХ платежных документов, показаний приборов учета, лицевых счетов и договоров</p> | <p style="text-align: center;">ДА</p> | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №390823 от 18.04.2018 ✓ Обращение № 370729 от 20.03.2018 ✓ Обращение №383426 от 05.04.2018 ✓ Обращение № 342997 от 31.01.2018 ✓ Обращение №366902 от 14.03.2018 ✓ Обращение №376531 от 27.03.2018 ✓ Обращение №337535 от 23.01.2018 ✓ Обращение №327082 от 10.01.2018 ✓ Обращение №331800 от 16.01.2018 ✓ Обращение №329503 от 12.01.2018 ✓ Обращение №348997 от 09.02.2018 ✓ Обращение № 389011 от 16.04.2018 <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования от | <p style="text-align: center;">Невозможность для поставщиков информации размещать данные в Системе</p> | <p>Наличие внутренних ошибок в Системе, которые разработчик после многочисленных обращений пользователей не может локализовать и исправить</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|--|--|---|
| | | | <p>24.04.2018 ООО «ЭСКБ», п. 1, п. 2</p> <p>✓ Протоколы функционального тестирования РОТКО Краснодарского края (АО «Мусороборочная компания») от 28.04.2018 п. 1</p> | | |
| 26 | <p>Недостоверность хранимой информации об РСО</p> <p><u>Примеры:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> У поставщика сменился КПП, при внесении изменений в Систему в личном кабинете РСО появились 2 записи (с прежним и новым КПП). В личном кабинете РЦ при выгрузке из ГИС ЖКХ списка поставщиков наблюдается задвоение информации по поставщикам, т.е. в ГИС ЖКХ хранится несколько поставщиков с одинаковыми реквизитами. | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <p>✓ Обращение №369626 от 19.03.2018</p> <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <p>✓ Протокол функционального тестирования от 20.04.2018 ООО «Интер РАО-ЕИРЦ», п. 1</p> | <p>Нарушение достоверности, (целостности) размещенной в Системе информации о РСО</p> <p>(Для одного РСО в системе могут быть 2 записи) => часть объектов учета могут быть привязаны к одной записи о нем, другие – к другой.</p> <p>=> невозможность строить достоверную отчетность по поставщикам, недостоверность информации, отражаемой в ЛК и т.п.</p> | Наличие внутренних ошибок в Системе |
| 27 | <p>В системе не реализован функционал, необходимый для реализации требований Приказа №74/114 о размещении информации о перерывах в предоставлении коммунальных услуг на уровне л/с конкретного потребителя (отдельного помещения) (размещение информации возможно на уровне жилфонда с детализацией до № дома)</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <p>✓ Обращение №383464 от 05.04.2018</p> <p>✓ Обращение №375963 от 26.03.2018</p> | <p>Применение в отношении поставщиков информации штрафных санкций в результате невозможности внесения в Систему информации, предусмотренной Приказом №74/114</p> | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|--|---|--|
| | <p><u>В результате:</u> 1. Невозможно занести информацию о перерывах в предоставлении коммунальных услуг, связанных с приостановлением или ограничением предоставления коммунальных услуг конкретному потребителю по причине наличия у него задолженности (приказ Минкомсвязи России N 74, Минстроя России N 114/пр от 29.02.2016, раздел 8, п.4). 2. Невозможно занести информацию о перерывах в предоставлении коммунальных услуг по отдельному нежилому помещению в МКД.</p> | | | | |
| 28 | <p>В системе не реализована возможность группового размещения РСО информации о перерывах в предоставлении коммунальных услуг (на уровне улицы, района). Чтобы внести информацию о перерывах с помощью шаблона, необходимо заполнять поле Глобальный уникальный идентификатор дома по ФИАС/Идентификационный код дома в ГИС ЖКХ по каждому дому.</p> | НЕТ | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки ГИС ЖКХ ✓ Обращение №№383464 от 05.04.2018</p> | <p>Существенные затруднения при внесении информации из-за чрезвычайно высоких временных и ресурсных затрат</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |
| 29 | <p>Технический функционал Системы не позволяет: ✓ контролирующим органам проверять и подтверждать в установленном законом порядке факт нарушения поставщиками информации требований по размещению информации в закрытой части Системы: - Прямой доступ к закрытой части Системы у контролирующих органов</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования: ✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018 ПАО «Мосэнергосбыт» п.5 (в</p> | <p>Невозможность:</p> <ul style="list-style-type: none"> • для контролирующих органов - осуществлять сбор юридически-значимой доказательной базы в рамках проверок; • для поставщиков информации - вести юридически-значимую претензионную работу, | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|--|---|--------------------------------|
| | <p>отсутствует, равно как и порядок его получения в рамках проведения проверок;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Используемые контролирующими органами при проверках Отчеты о состоянии размещения информации по МКД (формируются Системой) никак не регламентированы НПА, их достоверность ничем не гарантирована и не подтверждена. <p>✓ поставщикам информации получать из Системы юридически-значимые документы для предоставления пояснений (возражений) контролирующим органам и формирования доказательной базы в судах (например, указанная в п.14 настоящей таблицы проблема отсутствия у поставщиков возможности выгрузки из Системы загруженной ими информации).</p> <p>✓ поставщикам информации проводить работу по обращениям и жалобам Граждан на недостоверность размещенной информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступ к информации, отображаемой в ЛК обратившегося Гражданина у Поставщиков информации отсутствует, равно как и порядок его получения в рамках проведения работы по обращениям; - в системе отсутствуют юридически-значимые и регламентированные НПА отчеты, которые могли бы служить обоснованием позиции Поставщика. | | <p>части отсутствия функционала для юридически значимого подтверждения фактов, являющихся в соответствии с действующим законодательством основанием для претензий, штрафных санкций, судебных разбирательств)</p> <p>✓ Протокол функционального тестирования от 24.04.2018 ОАО «Жилье-15» (Пенза) п.2 (в части отсутствия функционала для юридически значимого подтверждения фактов, являющихся в соответствии с действующим законодательством основанием для претензий, штрафных санкций, судебных разбирательств)</p> <p>Материалы проверки прокуратуры «Акт осмотра сведений, содержащихся в ГИС ЖКХ» от 25.01.2018</p> <p>Материалы проверки ГЖИ</p> | <p>представительство в судебных разбирательствах и пр. по основаниям, связанным с нарушениями размещения информации в ГИС ЖКХ</p> <ul style="list-style-type: none"> • для поставщиков информации - проводить работу по обращениям и жалобам Граждан на недостоверность размещенной информации. | |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|---|--|
| | | | АО «АтомЭнергоСбыт» (См. п.29 Приложения №2). | | |
| 30 | <p>Отсутствует функционал, позволяющий поставщикам информации проводить самоконтроль полноты и достоверности раскрытия информации по следующим позициям:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ количеству размещенных / неразмещенных договоров управления; ✓ количеству размещенной / неразмещенной информации по работам дома, планам по работам дома, выполненным/невыполненным планам работа дома; ✓ количеству размещенной / неразмещенной информации по заполнению отчетов о выполнении договоров управления; ✓ количеству размещенной / неразмещенной информации по применяемым тарифам; ✓ количеству размещенной / неразмещенной информации по объемам и качеству коммунальных ресурсов и услуг; ✓ количеству размещенной / неразмещенной информации по договорам на использование общего имущества; ✓ количеству размещенной / неразмещенной информации по договорам на оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества; ✓ количеству размещенной / | ДА | <p>При анкетировании об актуальности проблемы заявили 5 компаний: ООО «РВК Воронеж», ТНС Энерго Ростов-на-Дону», ПАО ГК «ТНС энерго», АО «Петербургская сбытовая компания», АО «Домоуправляющая Компания Нижегородского района», Нижний Новгород, (см. Приложение №5)</p> <p>Обращение №388797,</p> <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования от 24.04.2018 с ОАО «Жилье-15» (Пенза), п. 1. <p><i>Личный кабинет ГИСЖКХ, раздел «Аналитика и отчеты -> Реестры Отчетности -> п. 7 Размещение информации в отношении многоквартирных домов».</i></p> | <p>Невозможность для поставщиков информации осуществлять контроль полноты и достоверности размещенной в Системе</p> <p>Нарушение принципа контроля достоверности и полноты размещения информации</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|--|--|---|
| | неразмещенной информации по реестрам голосований. | | <i>Информации по проценту заполненности перечисленных пунктов в данном отчете нет</i> | | |
| 31 | <p>Фактическая неработоспособность механизмов автоматического квитирования на практике в связи с:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ недостатками реализованного механизма автоматического квитирования (автоматическое квитирование не срабатывает, если оплаченная сумма не совпадает с начисленной); ✓ невозможностью де-факто корректно отражать и квитировать платежи потребителей - юридических лиц, у которых в отношении нескольких обособленных объектов потребления заключен 1 договор ресурсоснабжения (допускается законодательством) и оплата производится по договору в целом (одним платежом) в отношении всех объектов (производная от проблемы п.5); ✓ отсутствием функционала контроля корректности заполнения номера лицевого счета при оформлении платежей через ГИС ЖКХ (плательщик может указать вместо лицевого счета любую другую информацию) => низкое качество возвращаемой в ГИС ЖКХ банками и платежными агентами информации по платежам; ✓ невозможностью в автоматическом режиме идентифицировать размещенную банками информацию о | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования от 20.04.2018 ПАО «Мосэнергосбыт», п. 2 (в части возможности автоматического квитирования) ✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018 ПАО «Мосэнергосбыт», п. 4 (в части возможности указания некорректного лицевого счета) ✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018 ПАО «Мосэнергосбыт», п. 6 (в части низкой дисциплины банков и платежных агентов по внесению информации в ГИС ЖКХ о платежах) | <p>Предоставление гражданам в ГИС ЖКХ недостоверной информации об их оплатах и задолженности (не отражаются фактически сделанные гражданами оплаты, отражается неправильный размер задолженности)</p> <p>Значительная доп. нагрузка на РСО (разбор невыясненных платежей, работа с обращениями граждан о некорректном отражении информации в Системе, рост фиктивной дебиторской задолженности у РСО).</p> | <p>Бизнес-сценарии, определяющие порядок реализации квитирования, не были продуманы на этапе проектирования требований к системе</p> <p>Выпуск Минкомсвязи для кредитных организаций разъяснительного письма №МЕ-П23-062-2547 от 05.02.2018, которое явным образом противоречит п.2.3 раздела 13 Приказа №74/114/пр от 29.02.2016 и вводит в заблуждение кредитные организации относительно необязательности для них внесения в ГИС ЖКХ информации о платежах</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|-----------------------------------|----------------|--------------------------------|
| | <p>платежах, в случаях, если плательщик не указал ни ЕЛС, ни ЛС поставщика ЖКУ (требуется разбор поставщиком информации о платежах в «ручном» режиме);</p> <p>✓ низкой дисциплиной банков и платежных агентов по внесению информации в ГИС ЖКХ о платежах, в т.ч. вследствие направления Минкомсвязи в кредитные организации разъяснительного письма от 05.02.2018 №МЕ-П23-062-2547, которое противоречит Приказу №74/114/пр от 29.02.2016.</p> <p>Указанным письмом Минкомсвязи разъяснило кредитным организациям, что они не обязаны вносить в ГИС ЖКХ информацию о платежах за коммунальные услуги в случае совершения потребителем таких платежей с использованием электронного средства платежа непосредственно через веб-сайт организации, предоставляющей коммунальные услуги. Согласно разъяснениям Минкомсвязи информацию о таких платежах должны вносить организации – исполнители коммунальных услуг.</p> <p>Указанные разъяснения в явном виде противоречат п.2.3 Раздела 13 Приказа №74/114/пр от 29.02.2016, согласно которого УК, ТСЖ, РСО обязаны размещать в Системе информация о внесении платы только «в случае поступления наличных денежных средств в качестве платы в</p> | | | | |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|--|--|---|
| | <p>кассу» соответственно УК, ТСЖ, РСО.</p> <p>Согласно п.1 Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства» к операциям с наличными денежными средствами относятся только «кассовые операции с банкнотами и монетой Банка России».</p> <p>Таким образом, платежи, сделанные через веб-сайт организации с использованием электронного средства платежа, не являются операциями по «поступлению наличных денежных средств в качестве платы в кассу», информацию о которых размещают организации - исполнители коммунальных услуг.</p> | | | | |
| 32 | <p>Некорректность Отчетности о размещении данных в Системе, которая формируется Системой и предоставляется контролирующим органам в целях организации проведения административных проверок в отношении конкретного поставщика информации (процент размещения информации считается по МКД в целом, а не по отдельному поставщику, в отношении которого ведется производство об административном правонарушении)</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <p>✓ Обращение №239778 от 10.08.2017 <i>«...Важно отметить, что процент выводится в Отчетах МКД по дому, а не по конкретному поставщику...».</i></p> | <p>Недостоверность информации, используемой для решения вопроса о проведении контролирующими органами административной проверки в отношении поставщика информации</p> | <p>Бизнес-сценарии, определяющие указанный функционал, не были продуманы на этапе проектирования требований к системе</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|--|--|--|
| 33 | <p>Недостоверность информации по платежам, отображаемой в личном кабинете УК и РЦ</p> <ul style="list-style-type: none"> При пакетном размещении РЦ платежей в ГИС ЖКХ информация об указанных платежах не отображается в ЛК РЦ и УК по некоторым УК. | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №338972 от 25.01.2018; ✓ Обращение №360854 от 01.03.2018 | <p>Недостоверность информации по платежам в ГИС ЖКХ. Значительная дополнительная нагрузка на УК (поиск платежей, рост фиктивной дебиторской задолженности).</p> | <p>Бизнес-сценарии, определяющие указанный функционал, не были продуманы на этапе проектирования требований к системе</p> |
| 34 | <p>Отсутствует функционал оповещения граждан через ЛК о ключевых изменениях в отношении их ОЖФ (в частности – аннулирование) с пояснением причин и последствий происходящего.</p> | НЕТ | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №376333 от 27.03.2018 | <p>Недовольство граждан, дополнительная нагрузка на РСО в части работы с обращениями граждан</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |
| 35 | <p>Отсутствует функционал для заключения в электронной форме договоров предоставления коммунальных услуг, договоров поставки ком. ресурсов, договоров на управление МКД, договоров на оказание услуг по содержанию общего имущества, а также капитальному ремонту МКД.</p> <p>Нарушен п.2 Приказа Минкомсвязи России N 85, Минстроя России N 200/пр от 23.03.2015</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №390571 от 18.04.2018 ✓ Обращение №340713 от 29.01.2018 ✓ Обращение №340431 от 29.01.2018 | <p>Недовольство граждан, возможные претензии со стороны проверяющих органов</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |
| 36 | <p>Отсутствует бизнес-критичный функционал для Региональных Операторов капитального ремонта, связанный с разнесением оплаты выполненных работ за счет средств государственной поддержки.</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №343907 от 01.02.2018 | <p>Невозможность корректно отражать платежи в Системе</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|--|--|
| 37 | <p>Не реализована возможность размещения информации для Региональных операторов капитального ремонта о работах, выполняемых за счет взносов, без привязки договоров к краткосрочному плану реализации региональной программы капитального ремонта</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора: ✓ Обращение №247835 от 01.09.2017 по вопросу</p> | <p>Фактическая невозможность корректно размещать информацию в Системе</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |
| 38 | <p>Отсутствует бизнес-функционал по размещению публичных договоров оферты для Региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами с количеством объектов более 1000 (в шаблонах предполагается ограничение количества внесенных лицевого счетов до 1000)</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора: ✓ Обращение №321931 от 28.12.2017</p> | <p>Существенные затруднения (ограничения) в размещении информации в Системе для Региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |
| 39 | <p>В Системе полностью отсутствуют механизмы пакетной загрузки информации от Региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами (шаблоны, интеграционные сервисы) для загрузки лицевых счетов, информации о состоянии расчетов. Нет технической возможности осуществить шаблонами загрузку информации о состоянии расчетов лиц, осуществляющих деятельность по управлению МКД, с региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Минкомсвязью: ✓ Письмо Минкомсвязи №П-25-1-03-200-3616 от 16.02.2018 Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора: ✓ Обращение №388477 от 13.04.2018 ✓ Обращение №388323 от 13.04.2018.</p> <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного</p> | <p>Нет возможности размещения в Системе данных для Региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами (сотни тысяч записей необходимо заносить вручную)</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|---|-------------------------------|---|--|---|
| | | | независимого тестирования: ✓ Протокол функционального тестирования от 25.04.2018 ТКО Краснодар (АО «Мусороуборочная компания»), п. 1, п. 2 | | |
| 40 | Отсутствие предусмотренного контрактом на развитие ГИС ЖКХ мобильного приложения В соответствии с разделом 4.2.15 «Мобильное приложение ГИС ЖКХ» Технического задания 2014г. должно быть разработано мобильное приложение, реализующее функции, доступные гражданину, зарегистрированному в ГИС ЖКХ | НЕТ | Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования: ✓ Протокол функционального тестирования от 17.04.2018 Мосэнергосбыт, п. 11 <i>В 2-х основных репозиториях мобильных приложений (AppStore, GoogleApps) мобильное приложение ГИС ЖКХ – не обнаружено, хотя другие приложения для ЖКХ имеются.</i> | Возможные претензии со стороны граждан | Предположительно серьезные внутренние ошибки реализованного функционала мобильного приложения, не позволяющие выводить его в промышленную эксплуатацию Требуется отдельное исследование на стороне Оператора Системы |
| 41 | Недостаточная информативность ошибок (статус) при размещении информации. Например, фиксируется результат «Доступ запрещен для поставщика данных», а не причина, на основании которой поставщик может выполнить корректирующие действия. | НЕТ | При анкетировании об актуальности проблемы заявили: ПАО «МОЭК», ООО «Оренбург Водоканал», ООО «РВК Воронеж» (см. Приложение №5) | Дополнительная нагрузка на поставщиков информации по разбору причин ошибок | Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе |

| № п/п | Описание проблемной области | Критичность проблемы (ДА/НЕТ) | Ссылка на источник, подтверждение | Описание риска | Причина возникновения проблемы |
|-------|--|-------------------------------|---|--|--|
| | | | <p>Обращение №348846 от 08.02.2018</p> <p>Наличие проблемы подтверждено по результатам выполненного независимого тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол функционального тестирования от 25.04.2018 ПАО «ТНС энерго Нижний Новгород», п.1 | | |
| 42 | <p>Не реализована возможность пакетной загрузки информации об объемах и качестве коммунальных услуг.</p> <p>Невозможно через интеграционные сервисы загрузить в ГИС ЖКХ информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, а также статусе периода регистрации.</p> | ДА | <p>Наличие проблемы подтверждено Службой технической поддержки Оператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №347151 от 07.02.2018 | <p>Фактическая невозможность размещения в Системе информации, предусмотренной Приказом №74/114</p> <p>(размещение «вручную» сотен тысяч договоров не может рассматриваться как адекватный механизм реализации возможности размещения информации.)</p> | <p>Бизнес-сценарий, определяющий необходимость в функционале, не был продуман на этапе проектирования требований к системе</p> |

4. АНАЛИЗ СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

В настоящем разделе содержатся ключевые выводы о соответствии либо несоответствии реализованной к настоящему моменту и находящейся в промышленной эксплуатации версии ГИС ЖКХ требованиям нормативных правовых актов.

4.1. Перечень нормативных правовых актов

Правовой основой создания, эксплуатации и модернизации ГИС ЖКХ являются нормативно-правовые акты, представленные в Таблице 2.

При этом нормативно-правовые акты, указанные в пп.16-20 Таблицы 2, не относятся к порядку размещения сведений участниками аудита - организациями со статусом УК, ТСЖ, ЖК, РСО, Информационно-расчетный центр, Региональный оператор капитального ремонта, Региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами.

В этой связи указанные НПА не могут быть объективно проверены в ограничениях текущего аудита и были исключены из состава проверки.

Таблица 2. Перечень нормативных правовых актов

| № п.п. | Реквизиты НПА | Полное наименование |
|---------------------------------------|---------------------------|---|
| Федеральные законы | | |
| 1. | № 209-ФЗ от 21.07.2014 | О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства |
| 2. | № 149-ФЗ от 27.07.2006 | Об информации, информационных технологиях и о защите информации |
| 3. | № 152-ФЗ от 27.07.2006 | О персональных данных |
| 4. | №263-ФЗ от 21.07.2014 | О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации в связи с принятием федерального закона «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» |
| 5. | N 188-ФЗ от 29.12.2004 | Жилищный кодекс Российской Федерации |
| Постановления Правительства РФ | | |
| 6. | № 676 от 06.07.2015 | О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем, и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации |
| Приказы ФОИВ | | |
| 7. | Приказ Минкомсвязи России | Об утверждении функциональных требований к государственной информационной |

| № п.п. | Реквизиты НПА | Полное наименование |
|--------|---|--|
| | №85, Минстроя России N 200/пр от 23.03.2015 | системе жилищно-коммунального хозяйства |
| 8. | Приказ Минкомсвязи России N 74, Минстроя России N 114/пр от 29.02.2016 | Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства" |
| 9. | Приказ Минкомсвязи России N 589, Минстроя России N 944/пр от 28.12.2015 | Об утверждении Порядка и способов размещения информации, ведения реестров в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, доступа к системе и к информации, размещенной в ней |
| 10. | Приказ Минкомсвязи России N 368, Минстроя России N 691/пр от 29.09.2015 | Об утверждении состава сведений о многоквартирных домах, деятельность по управлению которыми осуществляют управляющие организации, подлежащих размещению в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства |
| 11. | Приказ Минкомсвязи России N 88, Минстроя России N 203/пр от 23.03.2015 | Об утверждении форматов электронных документов, размещаемых в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства |
| 12. | Приказ Минкомсвязи России N 86, Минстроя России N 201/пр от 23.03.2015 | Об утверждении порядка хранения, обработки и предоставления информации, содержащейся в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства |
| 13. | Приказ Минкомсвязи России N 393, Минстроя России N 731/пр от 09.10.2015 | О справочниках и классификаторах, размещаемых в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (вместе с "Перечнем справочников и классификаторов, размещаемых в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, и порядком их использования участниками информационного взаимодействия при размещении информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства") |
| 14. | Приказ Минкомсвязи России N 87, Минстроя России N 202/пр от 23.03.2015 | Об утверждении требований к технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам обеспечения пользования государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства, в том числе требований к ее архитектуре |
| 15. | Приказ Минкомсвязи России N 89, Минстроя России N 204/пр от 23.03.2015 | Об утверждении Порядка взаимодействия государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в |

| № п.п. | Реквизиты НПА | Полное наименование |
|--------|---|---|
| | | электронной форме, с иными информационными системами, а также единых форматов для информационного взаимодействия иных информационных систем с государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства |
| 16. | Приказ Минкомсвязи России N 77, Минстроя России N 120/пр от 02.03.2016 | Об утверждении состава, порядка, сроков и периодичности размещения в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства информации о предоставлении субъектам Российской Федерации и муниципальным образованиям финансовой поддержки на проведение капитального ремонта многоквартирных домов, переселение граждан из аварийного жилищного фонда, модернизацию систем коммунальной инфраструктуры, а также о выполнении условий предоставления такой финансовой поддержки |
| 17. | Приказ Минкомсвязи России N 18, Минстроя России N 34/пр от 28.01.2016 | Об утверждении состава, порядка, способов, сроков и периодичности размещения в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства информации о количестве зарегистрированных в жилых помещениях по месту пребывания и по месту жительства граждан |
| 18. | Приказ Минкомсвязи России N 455, Минстроя России N 825/пр от 17.11.2015 | Об утверждении порядка, состава, способов, сроков и периодичности размещения информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства федеральным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов |
| 19. | Приказ Минкомсвязи России N 311, Минстроя России N 612/пр от 24.08.2015 | Об утверждении состава, порядка, способов, сроков и периодичности размещения в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства информации из государственного кадастра недвижимости и Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним |
| 20. | Приказ Минкомсвязи России N 53, Минстроя России N 82/пр от 17.02.2016 | Об утверждении формы электронного паспорта многоквартирного дома, формы электронного паспорта жилого дома, формы электронного документа о состоянии объектов коммунальной и инженерной инфраструктур |

4.2. Методика оценки

Методика оценки представляет собой инструмент количественного измерения степени соответствия функционирующей в промышленной эксплуатации ГИС ЖКХ предъявляемым к ней требованиям, установленным указанными в разделе 4.1 настоящего отчета НПА, которые относятся к участникам аудита. При этом применяются следующие единые критерии оценки:

На основании собранных свидетельств аудита, представленных в Разделе 3 «Проблемы ГИС ЖКХ, блокирующие или препятствующие реализации функций пользователей Системы» и разделе 7 «Тестирование Системы»:

- Для каждого анализируемого НПА фиксируется наличие фактов нарушения данного НПА (0 баллов) либо отсутствие фактов нарушения указанных НПА (1 балл).
- Совокупная оценка по направлению «Анализ соответствия системы требованиям законодательства» формируется, как среднее арифметическое от полученных оценок, выраженное в процентах.

4.3. Основные результаты

Из 20-ти нормативных правовых актов, являющихся правовой основой создания, эксплуатации и модернизации ГИС ЖКХ, к участникам аудита относятся и проверялись 15.

Функционал ГИС ЖКХ реализован с нарушениями требований 11 из 15 нормативных правовых актов, составляющих правовую основу создания, эксплуатации и модернизации ГИС ЖКХ и относящихся к участникам аудита.

Основные нарушения НПА связаны с невыполнением требований по обеспечению:

- **непрерывности и бесперебойности** функционирования Системы;
- **достоверности размещенной в Системе информации** (в Системе присутствуют недостоверные данные, имеющие статус государственной информации);
- **многократности использования** информации, размещенной в Системе.

Обоснование данных выводов представлено в Таблице 3

Таблица 3. Выявленные нарушения НПА, допущенные в ГИС ЖКХ

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|---|----------------------------|---|---|
| 1. | Федеральный закон №209-ФЗ от 21.07.2014 «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»; | ДА | <p>Нарушены положения ст.4 в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п.1 «открытость, прозрачность и общедоступность информации, содержащейся в системе, недискриминационный доступ к такой информации и к системе, в том числе слабовидящих лиц, за исключением информации, доступ к которой ограничен федеральными законами; ✓ п.2 «однократность размещения в системе информации, аналогичной по содержанию, степени детализации и периодичности, в случае размещения такой информации в обязательном порядке в системе либо иной государственной информационной системе или муниципальной информационной системе с последующей организацией обмена такой информацией между информационными системами и системой». ✓ п.3 «многократность использования информации, размещенной в системе, участниками информационного взаимодействия» ✓ п.5 «непрерывность и бесперебойность функционирования системы». ✓ п.8 «полнота, достоверность, актуальность информации и своевременность ее размещения в системе». <p>Нарушены положения ст.5 в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п.4 «Система должна обеспечивать возможность получения и использования достоверной и актуальной информации». ✓ п.5 «Система должна обеспечивать возможность осуществления контроля достоверности, полноты и своевременности размещения информации в системе». <p>Нарушены положения ст.6 в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможности размещения в Системе только информации, прямо перечисленной в ст. 6 закона, а также иной информации, подлежащей обязательному размещению в системе в соответствии с настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (п.42 ст.6). | См. пп. 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 17, 26, 30, 29, 32, 33 Таблицы №1 |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|-----|----------------------------|---|---|
| | | | <p>Нарушены положения ст. 7 в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п.4 «Оператор системы обеспечивает бесперебойное функционирование системы, возможность интеграции и взаимодействия иных информационных систем с системой». <p>В ходе аудита установлены нарушения указанных требований, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ не обеспечивается требование о непрерывном и бесперебойном функционировании Системы, т.к. по причине регламентных работ простой Системы составляет в среднем 15,8% астрономического времени в месяц; ✓ в Системе размещается не предусмотренная НПА информация рекламного характера о банковском продукте ПАО «Почта Банк». При этом порядок размещение такой информации другими лицами не определен, что нарушает требование о недискриминационном доступе к Системе; ✓ не выполняется требования об однократности размещения в системе информации, в случае размещения такой информации в иной государственной информационной системе с последующей организацией обмена такой информацией между информационными системами, а также о многократности использования информации, размещенной в системе, участниками информационного взаимодействия, поскольку ГИС ЖКХ в целом ряде случаев не размещает присутствующую в ФИАС адресную информацию (применяя вместо этого собственные внутренние адресные записи) и, как следствие, не позволяет ее использовать участникам информационного взаимодействия; ✓ не обеспечена возможность контроля достоверности и полноты информации в Системе, поскольку контролирующие органы в рамках проверок лишены технической возможности лично проверять размещение информации в закрытой части Системы, а поставщики информации – лишены технической возможности самоконтроля полноты раскрытия в Системе информации по большинству позиций. | |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|---|----------------------------|---|--|
| 2. | Федеральный закон №149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» | ДА | <p>Нарушены положения ст.3 149-ФЗ в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п.6 «достоверность информации и своевременность ее предоставления»; ✓ п.7 «неприкосновенность частной жизни, недопустимость сбора, хранения, использования и распространения информации о частной жизни лица без его согласия». <p>Нарушены положения ст. 14 149-ФЗ в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п.9 «Информация, содержащаяся в государственных информационных системах, является официальной. Государственные органы, определенные в соответствии с нормативным правовым актом, регламентирующим функционирование государственной информационной системы, обязаны обеспечить достоверность и актуальность информации, содержащейся в данной информационной системе, доступ к указанной информации в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством, а также защиту указанной информации от неправомерных доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий». <p>Нарушены требования ст.16 149-ФЗ в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п. 4 «Обладатель информации, оператор информационной системы в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, обязаны обеспечить: предотвращение несанкционированного доступа к информации и (или) передачи ее лицам, не имеющим права на доступ к информации». <p>В ходе аудита установлены нарушения указанных требований, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Зафиксирован факт подключения посторонним лицом ЛС пользователя, выполненного без его согласия. В результате этих действий постороннее лицо получило неправомерный доступ к информации о частной жизни пользователя. ✓ зафиксированы факты недостоверности размещенной в Системе информации (в т.ч. в части информации о произведенных платежах и задолженности граждан за коммунальные услуги). | См. пп.1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, , 12, 15, 24, 26, 32, 33 Таблицы №1 |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|---|----------------------------|--|---|
| 3. | Федеральный закон №263-ФЗ от 21.07.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации в связи с принятием федерального закона «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»» | ДА | <p>Выявлены факты несоблюдения требований ст.1 данного ФЗ (поправки в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях) в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ отсутствия в Системе технического функционала, обеспечивающего возможность выявления и юридически-значимого подтверждения (для составления протоколов об административных правонарушениях в установленном законодательством порядке) контролирующими органами фактов нарушения порядка размещения информации в закрытой части Системы; ✓ необеспечения возможности поставщикам информации юридически-значимо подтверждать факты размещения сведений в Системе в целях защиты своих прав и законных интересов при проведении административных проверок. | См. пп.29,30 Таблицы 1 |
| 4. | Федеральный закон №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных» | НЕТ | | |
| 5. | Жилищный кодекс Российской Федерации | ДА | <p>Нарушены положения Жилищного кодекса в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ст. 154, ч.3 «Собственники жилых домов несут расходы на их содержание и ремонт, а также оплачивают коммунальные услуги в соответствии с договорами, заключенными, в том числе в электронной форме с использованием системы, с лицами, осуществляющими соответствующие виды деятельности; - ст. 155, ч.17 «Плата за жилое помещение и коммунальные услуги может вноситься с использованием системы, в том числе на основании договоров на поставку ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, договоров оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, на предоставление коммунальных услуг, заключенных в электронной форме с использованием системы»; - ст. 162, ч.1. «Договор управления многоквартирным домом заключается с управляющей организацией, которой предоставлена лицензия на осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами в соответствии с требованиями настоящего Кодекса, в письменной форме или в электронной форме с использованием системы путем составления одного документа, подписанного сторонами». | См. п35 Таблицы 1 |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|--|----------------------------|--|---|
| | | | <p>В ходе аудита выявлены нарушения указанных требований, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие функционала для заключения договоров предоставления коммунальных услуг, управления МКД и др. в электронной форме. | |
| 6. | <p>Постановление Правительства РФ № 676 от 06.07.2015 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации»</p> | ДА | <p>Нарушены требования постановления в части порядка разработки и развития (доработки) ГИС ЖКХ, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п.17 «Мероприятия по развитию системы осуществляются в соответствии с требованиями, установленными для создания системы». ✓ II. Требования к порядку создания системы: п. 5. «Порядок создания системы включает следующие последовательно реализуемые этапы: а) разработка документации на систему и ее части; б) разработка рабочей документации на систему и ее части; в) разработка или адаптация программного обеспечения; г) пусконаладочные работы; д) проведение предварительных испытаний системы; е) проведение опытной эксплуатации системы; ж) проведение приемочных испытаний системы». п.11. Этап проведения опытной эксплуатации включает: а) разработку программы и методики опытной эксплуатации; б) опытную эксплуатацию системы в соответствии с программой и методикой опытной эксплуатации; в) доработку программного обеспечения системы и дополнительную наладку технических средств в случае обнаружения недостатков, выявленных при опытной эксплуатации системы; г) оформление акта о завершении опытной эксплуатации, включающего перечень недостатков, которые необходимо устранить до начала эксплуатации системы. <p>В ходе аудита было установлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ В открытом доступе отсутствует план (программа и методика) проведения и перечень участников опытной эксплуатации каждой из новых версий ПО. | <p>См. Раздел 6 «Анализ фактов неработоспособности Системы, возникающих технических ошибок и порядка корректировки Системы»</p> |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|---|----------------------------|---|--|
| | | | <p>✓ В ходе проведенного интервьюирования участников аудита было установлено, что им о проведении опытной эксплуатации новых версий ПО также неизвестно.</p> <p>С учетом изложенного аудитором делается вывод о том, что в нарушение пп.5, 11 ПП №676 от 06.07.2015 опытная эксплуатация новых, устанавливаемых на промышленный стенд версий ПО ГИС ЖКХ не производится.</p> | |
| 7. | <p>Приказ Минкомсвязи России №85, Минстроя России №200/пр от 23.03.2015 «Об утверждении функциональных требований к государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»</p> | ДА | <p>Нарушены положения:</p> <p>✓ пункта 1 в части: «Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства должна обеспечивать возможность:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ подп.7 «получения и использования достоверной и актуальной информации»; ○ подп.8. «осуществления контроля достоверности, полноты и своевременности размещения информации в системе». <p>✓ пункта 2 в части: «Функциональные возможности системы должны обеспечивать выполнение участниками информационного взаимодействия с использованием системы следующих действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ подп. 4 «введение показаний приборов учета, используемых для определения объема (количества) ресурсов, поставленных для предоставления коммунальных услуг в многоквартирные дома, жилые дома, а также объема коммунальных услуг, предоставленных собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; ○ подп. 6 «заключение в электронной форме договоров на оказание коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, на поставки ресурсов, необходимых для предоставления указанных коммунальных услуг, на управление многоквартирным домом, на оказание услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества собственникам помещений в многоквартирном доме, а также капитальному ремонту многоквартирных домов». <p>В ходе аудита выявлены нарушения указанных требований, в т.ч.:</p> | См. пп.1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 15, 16, 26, 31, 33, 35 Таблицы №1 |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|---|----------------------------|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ недостоверность размещенной в Системе, в т.ч. в Личных кабинетах граждан, информации о произведенных платежах и задолженности граждан за коммунальные услуги; ✓ отсутствие возможности для Граждан вводить показания ПУ по причине того, что размещенная РСО информации о приборах учета в ЛК Гражданина не отображается; ✓ отсутствие функционала для заключения договоров предоставления коммунальных услуг, управления МКД и др. в электронной форме. | |
| 8. | Приказ Минкомсвязи России №74, Минстроя России N 114/пр от 29.02.2016 «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» | ДА | <p>Нарушены требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ подп. 10 пункта 2 приказа в части: «при размещении информации в системе поставщики информации должны использовать сведения, содержащиеся в системе, размещенные федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, путем выбора соответствующих позиций; ✓ положений приказа о возможности размещения в Системе только тех видов информации о банковской деятельности, которая прямо предусмотрена данным приказом (в частности, в разделе 13 «Информация, подлежащая размещению в системе организациями, через которые производится внесение платы»). <p>В ходе аудита установлены нарушения указанных требований, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ГИС ЖКХ в целом ряде случаев не размещает присутствующую в ФИАС адресную информацию, размещенную ОМСУ (применяя вместо этого собственные внутренние адресные записи), что не позволяет использовать ее также и поставщикам сведений. ✓ Зафиксированы случаи размещения в Системе информации рекламного характера о банковском продукте ПАО «Почта банк», размещение которой не предусмотрено приказом и другими НПА. В частности, в личном кабинете пользователей-граждан отражается рекламный баннер с надписью: «Откройте кошелек «Виртуальный Мир» и оплачивайте коммунальные услуги без комиссии». При нажатии на баннер осуществляется переход на страницу с информацией о банковском продукте ПАО «Почта банк». | См. п. 2, Таблицы №1 |
| 9. | Приказ Минкомсвязи России N 589, Минстроя России N 944/пр от | ДА | <p>Нарушены требования в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п.4: «При этом доступ к информации, размещенной в закрытой части | См. пп.2.,13, 24 Таблицы №1 |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|---|----------------------------|--|---|
| | <p>28.12.2015 «Об утверждении Порядка и способов размещения информации, ведения реестров в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, доступа к системе и к информации, размещенной в ней»</p> | | <p>Системы, осуществляется в соответствии с правами доступа к системе, предоставленными в системе пользователю системы...»;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п. 16: «В случае если при совершении действий в системе выявлено отсутствие сведений об адресе многоквартирного дома, жилого дома, объекта теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, газоснабжения, электроснабжения, иного объекта недвижимости, используемого для предоставления коммунальных услуг, поставок ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг в многоквартирные дома, жилые дома, объекта размещения отходов (далее - объект) в составе адресов, размещенных в системе из федеральной информационной адресной системы, то используются сведения об адресе объекта, имеющиеся у оператора системы»; ✓ п.151 «Пользователям информации, поставщикам информации, в том числе операторам ИС, автоматически с момента предоставления доступа к их личным кабинетам предоставляются функциональные возможности по направлению из личного кабинета информационных сообщений и получению, в том числе из иных ИС, информационных сообщений в личный кабинет (далее - работа с информационными сообщениями)»; ✓ п.156. Оператор системы предоставляет поставщикам информации, в том числе операторам ИС, функциональные возможности по направлению инициативных информационных сообщений пользователям системы по шаблонным формам; ✓ п. 157 «Направление пользователями системы информационных сообщений рекламного характера в системе не допускается. <p>В ходе аудита установлены нарушения указанных требований, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Зафиксирован факт получения неправомерного доступа стороннего лица к информации, размещенной в закрытой части Системы (ЛК Гражданина) без согласия пользователя ЛК. ✓ Зафиксированы факты, когда при наличии в Системе адресной информации по объектам жилого фонда из ФИАС, указанная информация системой не используются, и Система требует | |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|---|----------------------------|---|---|
| | | | <p>размещать информацию с использованием другой адресной информации (временных кодов объектов), имеющих у Оператора системы.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Подтверждена фактами невозможность в целом ряде случаев направления поставщиком сведений инициативных информационных сообщений пользователям, в частности: запросов дополнительной информации при обработке обращений, уведомлений о перерывах предоставления коммунальных услуг и пр. ✓ Зафиксированы случаи размещения в Системе информации рекламного характера о банковском продукте ПАО «Почта банк», размещение которой не предусмотрено приказом и другими НПА. В частности, в Личном Кабинете Гражданина отражается рекламный баннер с надписью: «Откройте кошелек «Виртуальный Мир» и оплачивайте коммунальные услуги без комиссии». При нажатии на баннер осуществляется переход на страницу с информацией о банковском продукте ПАО «Почта банк». | |
| 10. | Приказ Минкомсвязи России N 368, Минстроя России N 691/пр от 29.09.2015 «Об утверждении состава сведений о многоквартирных домах, деятельность по управлению которыми осуществляют управляющие организации, подлежащих размещению в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» | НЕТ | | |
| 11. | Приказ Минкомсвязи России N 88, Минстроя России N 203/пр от 23.03.2015 «Об утверждении форматов электронных документов, размещаемых в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» | НЕТ | | |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|---|----------------------------|--|---|
| 12. | Приказ Минкомсвязи России N 86, Минстроя России N 201/пр от 23.03.2015 «Об утверждении порядка хранения, обработки и предоставления информации, содержащейся в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»; | ДА | <p>Нарушены требования Приказа в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ п.5 «Предоставление информации, содержащейся в системе, осуществляется в автоматическом/автоматизированном режиме в соответствии с правами доступа к системе. Информация предоставляется в электронной форме и является официальной». <p>В ходе аудита выявлены нарушения указанных требований, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Зафиксирован факт получения неправомерного доступа стороннего лица к информации, размещенной в закрытой части Системы (ЛК Гражданина) без согласия пользователя ЛК. ✓ Зафиксированы факты недостоверности размещенной в Системе информации, имеющей статус официальной (в т.ч. в части информации о произведенных платежах и задолженности граждан за коммунальные услуги). | См. пп.2, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 15, 16, 21, 24, 26, 33, Таблицы №1 |
| 13. | Приказ Минкомсвязи России N 393, Минстроя России N 731/пр от 09.10.2015 «О справочниках и классификаторах, размещаемых в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (вместе с "Перечнем справочников и классификаторов, размещаемых в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, и порядком их использования участниками информационного взаимодействия при размещении информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства")» | НЕТ | | |
| 14. | Приказ Минкомсвязи России №87, Минстроя России №202/пр от 23.03.2015 | ДА | <p>Нарушены требования в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> - п.1. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (далее - система) должна соответствовать | См. пп. 6, 10, 11, 14, 17, 21, 22, 23, 27, 28, 29,30, 31, |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|--|----------------------------|---|---|
| | «Об утверждении требований к технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам обеспечения пользования государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства, в том числе требований к ее архитектуре» | | <p>следующим требованиям:</p> <p>4) адаптивность, соблюдаемая путем обеспечения удобного доступа к системе для всех групп пользователей информации и поставщиков информации с функциональностью, соответствующей задачам, решаемым этими группами пользователей информации и поставщиков информации;</p> <p>б) осуществление форматно-логического контроля размещаемых в системе сведений;</p> <p>-п.6. Система должна функционировать в непрерывном режиме. Оператор обеспечивает:</p> <p>а) бесперебойную круглосуточную работу системы 7 дней в неделю, 365/366 дней в году, а также целостность, устойчивость функционирования и безопасность системы в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации к информационным системам общего пользования;</p> <p>-п. 7. Оператор обязан при изменении единых форматов для передачи данных для информационного взаимодействия иных информационных систем с системой не менее чем за 14 дней до момента начала использования новых единых форматов уведомить всех пользователей системы путем размещения на сайте системы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" соответствующего сообщения, с приложением новых единых форматов и указанием даты начала их использования, а также обеспечить возможность приема системой информации из иных информационных систем с использованием новых единых форматов с указанной даты.</p> <p>В ходе аудита выявлены нарушения указанных требований, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Выявлен факт нарушения установленных Приказом сроков своевременного информирования об изменениях форматов интеграции (не менее чем за 14 дней до вступления изменений в силу). ✓ Выявлен факт необеспечения бесперебойной круглосуточной работы системы 7 дней в неделю, 365/366 дней в году ввиду того, что проведение регламентных работ занимает 15,8% астрономического времени в месяц. | 34, 35,36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 Таблицы №1 |

| № п.п. | НПА | Наличие нарушений (ДА/НЕТ) | Состав выявленных нарушений | Ссылка на содержание выявленных нарушений |
|--------|--|----------------------------|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Выявлены множественные факты необеспечения удобного доступа к системе с функциональностью, соответствующей решаемым задачам: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отсутствие функционала пакетной загрузки сведений через шаблоны для операторов ТБО. ○ Отсутствие функционала автоматической пакетной загрузки договоров с индивидуальными услугами. ○ Отсутствие функционала пакетного удаления информации. ○ Отсутствие функционала, позволяющего получать список поставщиков, передавших права расчетным центрам. ○ Отсутствие функционала просмотра в Личном Кабинете РЦ сформированных платежных документов. ✓ Выявлен бизнес-критичный недостаток, парализующий работу механизма квитирования, связанный с отсутствием форматно-логического контроля при заполнении поля ЛС в платежных поручениях для оплаты услуг ЖЖХ. | |
| 15. | <p>Приказ Минкомсвязи России N 89, Минстроя России N 204/пр от 23.03.2015 «Об утверждении Порядка взаимодействия государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, с иными информационными системами, а также единых форматов для информационного взаимодействия иных информационных систем с государственной информационной системой»</p> | ДА | <p>Нарушены требования в части:</p> <p>5. Организация взаимодействия системы и иных информационных систем осуществляется на принципах соблюдения полноты, достоверности предоставляемой информации, получаемой, обрабатываемой и размещаемой в рамках межсистемного взаимодействия.</p> <p>В ходе аудита выявлены многочисленные факты нарушений указанных требований, связанные с неполнотой получаемой и размещаемой информации в рамках межсистемного взаимодействия ФИАС и ГИС ЖЖХ (значительная доля адресов, присутствующих в ФИАС в ГИС ЖЖХ отсутствует).</p> | См. п.1, Таблицы №1 |

4.4. Описание положений законодательства, в отношении которых допущены нарушения

Нарушение требований о непрерывности работы системы

В соответствии с п.6 Приказа Минкомсвязи России №87, Минстроя России №202/пр от 23.03.2015 «Об утверждении требований к технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам обеспечения пользования государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства, в том числе требований к ее архитектуре» (далее Приказ №87/202/пр):

«6. Система должна функционировать в непрерывном режиме. Оператор обеспечивает:

а) **бесперебойную круглосуточную работу системы 7 дней в неделю, 365/366 дней в году**, а также целостность, устойчивость функционирования и безопасность системы в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации к информационным системам общего пользования;

б) быстрое (не более одного часа) восстановление работоспособности системы и ее частей в случае отказа их работы;....»

Однако по результатам анализа плана проведения регламентных работ, за период с июля 2017г. по февраль 2018г., средняя месячная длительность регламентных работ только по плановым графикам составила 115 часов, при этом во время проведения регламентных работ размещение организациями информации в Системе невозможно. Т.е. в соответствии с указанными данными система полностью была недоступна 15,8% времени (от 13% до 19%).

Нарушение требования об однократности размещения аналогичной информации

В соответствии с п.2 ст. 4 ФЗ «О ГИС ЖКХ» одним из принципов создания, эксплуатации и модернизации системы является **однократность размещения в системе информации, аналогичной по содержанию, степени детализации и периодичности, в случае размещения такой информации в обязательном порядке в системе либо иной государственной информационной системе** или муниципальной информационной системе с последующей организацией обмена такой информацией между информационными системами и системой.

В нарушение данного требования в Системе зафиксированы случаи многократного размещения в Системе аналогичной информации (например, об адресах объектов жилого фонда, о приборах учета и др.) разными видами поставщиков информации.

При этом не определено, информацию какого из поставщиков следует считать эталонной.

Таким образом, неоднократность ввода информации в Систему и отсутствие эталонных источников информации приводит к:

- недостоверности содержащихся в Системе данных, в т.ч. используемых в расчетах начислений за жилищно-коммунальные услуги;

- внутренним конфликтам в Системе;
- конфликтам информации в Системе с информацией, содержащейся в других информационных системах.

Размещение в ГИС ЖКХ недопустимой информации (рекламы)

В процессе аудита установлено, что в личном кабинете пользователя-гражданина в ГИС ЖКХ размещена информация рекламного характера о банковском продукте ПАО «Почта банк».

В частности, в личном кабинете отражается баннер с надписью: «Откройте кошелек «Виртуальный Мир» и оплачивайте коммунальные услуги без комиссии». При нажатии на баннер осуществляется переход на страницу с информацией о банковском продукте ПАО «Почта банк» (сканы страниц из личного кабинета прилагаются).

Согласно ст. 3 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» рекламой признаются « информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке».

а) Размещение в ГИС ЖКХ какой-либо рекламной информации, в том числе о банковских продуктах, противоречит законодательству.

В соответствии с п. 157 Приказа Минкомсвязи России №589, Минстроя России №944/пр от 28.12.2015 «Об утверждении Порядка и способов размещения информации, ведения реестров в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, доступа к системе и к информации, размещенной в ней» (далее – Приказ 589/944/пр) «*направление пользователями системы информационных сообщений рекламного характера в системе не допускается*».

Виды информации, которая может размещаться в Системе, прямо перечислены в ст. 6 ФЗ «О ГИС ЖКХ». При этом согласно п.42 данной статьи 6 в ГИС ЖКХ размещается также «иная информация и документы, подлежащие обязательному размещению в системе в соответствии с настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации».

Ни один из нормативных правовых актов, регулирующих ГИС ЖКХ, не предусматривают возможность размещения в Системе информации рекламного характера.

б) В нарушение законодательства о ГИС ЖКХ не указано лицо, разместившее в Системе информацию (в данном случае рекламного характера).

В статье 2 ФЗ «О ГИС ЖКХ» определены «субъекты, размещающие информацию в системе (далее - поставщики информации)», к которым отнесены органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические лица, индивидуальные предприниматели, иные лица, которые в соответствии федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ обязаны размещать информацию в Системе. Разграничение полномочий указанных субъектов по размещению информации в Системе четко установлено в ст. 7 ФЗ «О ГИС ЖКХ» и в Приказе 74/114.

Анализ сведений об электронном кошельке «Виртуальный Мир», отражаемых в личном кабинете пользователя-гражданина в ГИС ЖКХ, не позволяет установить лицо, разметившее в ГИС ЖКХ указанные сведения (ПАО «Почта банк», Оператор системы, другое лицо).

Таким образом, потребитель может быть введен в заблуждение относительно того, к кому ему следует обращаться в случае выявления фактов недобросовестной или недостоверной рекламы. Например, в рекламном баннере, отображаемом в личном кабинете потребителя, не сообщается информация о стоимости обслуживания банковской карты «Виртуальный мир», отсутствует информация о стоимости внесения/перечисления средств на карту «Виртуальный мир» с других банковских карт. При этом за проведение таких операций, как правило, взимается банковская комиссия, в связи с чем использование данного банковского продукта не будет для граждан полностью бесплатным.

в) Возникает риск нарушения антимонопольного законодательства РФ.

Существуют различные формы приема платежей граждан за коммунальные услуги без комиссии, например, через сервис «личный кабинет клиента» на сайте ресурсоснабжающей организации, с помощью мобильных приложений, разрабатываемых ресурсоснабжающими организациями для клиентов и др.

В то же время, в ГИС ЖКХ указана информация только об одном способе оплаты коммунальных услуг без комиссии – о банковском продукте ПАО «Почта Банк» (карта «Виртуальный мир»).

Таким образом, размещение указанной рекламной информации в ГИС ЖКХ, которая является общедоступным ресурсом для всех потребителей, предоставляет ПАО «Почта банк» преимущества по сравнению с другими поставщиками в отношении продвижения своего продукта, предусматривающего оплату услуг ЖКХ без комиссии.

В соответствии с Федеральным законом от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» «любые действия хозяйствующих субъектов (группы лиц), которые направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности,...» признаются недобросовестной конкуренцией.

В связи с указанным, аудитор полагает, что по указанному вопросу требуется проведение дополнительных проверок на предмет соблюдения законодательства о рекламе и антимонопольного законодательства РФ.

Нарушение требования о многократности использования информации, размещаемой в системе, в том числе кодов ФИАС

Согласно ст.4 209-ФЗ создание, эксплуатация и модернизация Системы осуществляются, в т.ч. на основе принципа «многократность использования информации, размещенной в системе, участниками информационного взаимодействия».

В рамках информационного взаимодействия в ГИС ЖКХ размещается информация ФИАС, в качестве основного источника сведений об адресах объектов жилого фонда.

Согласно п.16 Приказа 589/944/пр в случае, если при совершении действий в системе выявлено отсутствие сведений об адресе многоквартирного дома, жилого дома (далее - объект) «в составе адресов, размещенных в системе из федеральной

информационной адресной системы, то используются сведения об адресе объекта, имеющиеся у оператора системы.

В соответствии с п.1 ст. 5 Федерального закона от 28.12.2013 N 443-ФЗ «О федеральной информационной адресной системе и о внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» «состав сведений об адресах, размещаемых в государственном адресном реестре» устанавливается Правительством РФ.

Согласно п.2 «Состава сведений об адресах, размещаемых в государственном адресном реестре», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 22.05.2015 № 492 «О составе сведений об адресах, размещаемых в государственном адресном реестре, порядке межведомственного информационного взаимодействия при ведении государственного адресного реестра, о внесении изменений и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации», в состав сведений об адресах, размещаемых в государственном адресном реестре, входят «уникальные номера адресов объектов адресации в государственном адресном реестре».

Таким образом, уникальные номера адресов объектов адресации в государственном адресном реестре» (коды жилых объектов, присвоенные им в ФИАС) подлежат размещению в ГИС ЖКХ в составе сведений об адресе жилого объекта и после их размещения должны в первоочередном порядке использоваться Системой для идентификации жилого объекта.

Однако функционирование Системы реализовано с нарушением указанного требования.

В Системе у одного объекта жилого фонда существует множественное дублирование адресных записей. Например, объекту жилого фонда присвоен как постоянный номер идентификатор ФИАС, так временный идентификатор, присвоенный Системой.

При этом зафиксированы случаи, когда при попытке поставщика информации разместить данные в Системе с использованием актуального постоянного кода ФИАС, возникают блокирующие ошибки, связанные с тем, что Система требует размещать информацию по другим временным кодам объекта, присвоенным Системой.

Таким образом, поставщики информации лишены возможности многократного использования информации, размещенной в системе из ФИАС.

Нарушение тайны частной жизни (ст.3 149-ФЗ)

Согласно ст.3 ФЗ «О ГИС ЖКХ» правовой основой создания, эксплуатации и модернизации ГИС ЖКХ является, в т.ч. Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (далее – 149-ФЗ).

В соответствии со ст.3 149-ФЗ правовое регулирование отношений, возникающих в сфере информации, информационных технологий и защиты информации, основывается, в т.ч. на принципе - «неприкосновенность частной жизни, недопустимость сбора, хранения, использования и распространения информации о частной жизни лица без его согласия».

Согласно ч.5 ст.16 149-ФЗ «Требования о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности и федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации, в пределах их полномочий».

Такие требования установлены Приказом ФСТЭК России от 11.02.2013 №17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах». Согласно п.12 данного приказа организационные и технические меры защиты информации, реализуемые в рамках системы защиты информации информационной системы, *должны быть направлены, в т.ч. на исключение неправомерных доступа, копирования, предоставления или распространения информации (обеспечение конфиденциальности информации)*».

Кроме того, в соответствии с п.4 Приказа 589/944/пр от 28.12.2015 *«доступ к информации, размещенной в закрытой части системы, осуществляется в соответствии с правами доступа к системе, предоставленными в системе пользователю системы (далее - права доступа)*».

В то же время, в ходе аудита установлена возможность любого лица получить доступ к лицевому счету, информации об объекте недвижимости другого физического лица, а также к операциям с указанным лицевым счетом. При этом технический функционал Системы не требует подтверждение согласия гражданина на предоставление доступа в его кабинет чужому лицу.

Невозможность контроля достоверности, полноты и своевременности размещения информации в Системе

В соответствии со ст. 5 209-ФЗ Система должна обеспечивать возможность осуществления контроля достоверности, полноты и своевременности размещения информации в Системе.

Указанный контроль осуществляется уполномоченными органами контроля, в том числе, органами государственного жилищного надзора в рамках рассмотрения дел и составления протоколов об административных правонарушениях по ст.ст. 13.19.1, 13.19.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

Фиксация факта административного правонарушения может осуществляться только в строго установленном КоАП РФ порядке.

В частности, совершение административного правонарушения подтверждается протоколом об административном правонарушении, в котором фиксируется «время совершения и событие административного правонарушения» (ст. 28.2 КоАП РФ). Рассмотрение дела об административном правонарушении оформляется протоколом о рассмотрении дела об административном правонарушении, в котором также указывается «событие рассматриваемого административного правонарушения» и «документы, исследованные при рассмотрении дела» (ст. 29.8 КоАП РФ).

При этом указанные в данных протоколах факты о событии административного правонарушения должны быть проверены уполномоченными должностными лицами контролирующего органа.

Технический функционал Системы не позволяет:

- ✓ контролирующим органам проверять факты нарушения требований по размещению информации в закрытой части Системы (событие правонарушения);
- ✓ поставщикам информации получать из Системы материалы и документы, которые им необходимы для предоставления пояснений (возражений) контролирующим органам и формирования доказательственной базы в судах.

В частности:

а) Контролирующие органы не имеют возможности самостоятельно проверить и удостоверить необходимыми протоколами факты, связанные с размещением информации в закрытой части Системы (например, к информации о начислениях, оплатах, задолженности за жилищно-коммунальные услуги и др.), т.к. не имеют доступа к закрытой части Системы

Согласно п.4 Приказа №589/944/пр от 28.12.2015 «... доступ к информации, размещенной в закрытой части системы, осуществляется в соответствии с правами доступа к системе, предоставленными в системе пользователю системы (далее - права доступа)».

В настоящее время порядок и условия предоставления контролирующим органам доступа к информации в закрытой части Системы в рамках проведения контрольно-надзорных мероприятий, не установлены нормативными правовыми актами. В том числе, не определен момент предоставления такого доступа, который должен быть синхронизирован с началом осуществления соответствующих проверочных мероприятий (получение сообщений от физических и юридических лиц, согласование органами прокуратуры проведение внеплановых проверок и др.).

Соответственно, технический функционал Системы также не позволяет контролирующим органам лично проверять и подтверждать события правонарушений, связанных с размещением информации в закрытой части Системы.

б) По информации, полученной в рамках аудита от поставщиков информации, контролирующие органы составляют протоколы об административном правонарушении по предполагаемым фактам нарушения порядка размещения информации в Системе на основании Отчетов, формируемых в автоматическом режиме в разделе Системы Личный кабинет / Реестр Отчетность «Аналитика по МКД» (далее – Отчет).

Примеры представленных участниками аудита актов осмотров контролирующими органами указанных Отчетов, а также протоколов об административных правонарушениях, выданных на основании таких Отчетов, представлены в Приложении 2.

При этом в нормативных правовых актах, определяющих требования к Системе, не регламентируется порядок формирования каких-либо отчетов, подтверждающих выполнение или невыполнение конкретным лицом требований по размещению информации в Системе, обеспечивающий их юридическую значимость и достоверность, которая может быть проверена поставщиками информации (вплоть до описания использованных алгоритмов расчета и информации о конкретных первичных данных и их источниках, на основании которых были сформированы такие Отчеты).

Кроме того, поставщики информации не имеют доступа к разделу ГИС ЖКХ, в котором формируется большинство указанных Отчетов, что также не позволяет им защищать свои права и законные интересы в рамках административных проверок.

Таким образом, отсутствие в Системе технического функционала, позволяющего контролирующим органам юридически-значимо подтверждать факт нарушения субъектом требований по размещению информации в Системе, а субъекту - предоставлять необходимые пояснения по данным фактам и получать доказательства (в т.ч. для судебного оспаривания указанных фактов), свидетельствует о нарушении требований 209-ФЗ, согласно которым Система должна обеспечивать возможность осуществления контроля достоверности, полноты и своевременности размещения информации в Системе.

4.5. Вероятные причины несоответствий

Основные причины, приведшие к нарушению нормативных требований к ГИС ЖКХ, предположительно связаны с тем, что **при создании Системы не был организован надлежащим образом процесс формирования и утверждения требований к Системе.**

В частности, анализируя объективную хронологию событий создания Системы, можно сделать вывод, что **создание ГИС ЖКХ стартовало ДО вступления в силу федерального закона, установившего принципы ее функционирования и требования к ней и задолго ДО** принятия подзаконных актов (совместные приказы Минкомсвязи и Минстроя – см. Таблицу 2), которыми были утверждены «...состав размещаемых сведений, способы такого размещения, форматы электронных документов, размещаемых в Системе, а также другие требования к технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам обеспечения пользования Системой...».

При этом с учетом того, что базисные, основополагающие требования к ГИС ЖКХ имеют фундаментальный характер и относятся ко всем без исключения её компонентам и реализованным в ней бизнес-сценариям, их нарушения не смогли быть устранены при последующих доработках Системы и остаются актуальными до сих пор.

5. АНАЛИЗ КОРРЕКТНОСТИ И ДОСТАТОЧНОСТИ ТРЕБОВАНИЙ К СИСТЕМЕ, УСТАНОВЛЕННЫХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ НА СИСТЕМУ

В настоящем разделе содержатся ключевые выводы о корректности и достаточности требований к Системе, установленных в технической документации на разработку, эксплуатацию и модернизацию Системы.

5.1. Методика проведения анализа

Анализ проводился в отношении полноты и достаточности определения показателей Системы в следующих разрезах (далее – Область определения анализа):

- требования к быстродействию Системы, количеству одновременно работающих пользователей, срокам реализации основных функций и технической поддержке с учетом количества потенциальных пользователей Системы, а также динамики подключения новых пользователей, которыми являются все граждане и организации ЖКХ в Российской Федерации;
- требования к архитектуре Системы, включая требования к возможности организации работы региональных сегментов Системы;
- требования к функциональности Системы в части ее соответствия бизнес-сценариям использования;
- требования к обеспечению достоверности информации и разрешению конфликтных ситуаций, в том числе при размещении различными пользователями в Системе нормативно-справочной информации об одних и тех же объектах жилого фонда, лицевых счетах, договорах и иных видов информации;
- требования к достаточности установленных сроков уведомления о проведении корректировки Системы и порядка проведения такой корректировки;
- требования к регламентации работы службы технической поддержки пользователей системы и поставщиков информации при работе с ГИС ЖКХ;
- требования к доступности Системы;
- требования к надежности и катастрофоустойчивости Системы.

В качестве исходных данных, использованных для анализа корректности и достаточности определения требований к Системе, были использованы следующие документы, размещенные в открытом доступе (далее – **Технические Задания**):

- Техническое задание на разработку, проведение опытной эксплуатации в пилотных регионах и сопровождение прикладного программного обеспечения Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ТЗ 2014) (<https://dom.gosuslugi.ru/filestore/publicDownloadServlet?context=contentmanagement&uid=0829e379-9f49-411f-980d-8b4ca2dae1bf&mode=view>).
- Техническое задание на развитие прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства и оказание услуг по сопровождению прикладного программного обеспечения государственной

информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ТЗ 2015)
(<http://zakupki.gov.ru/223/purchase/public/purchase/info/documents.html?reqNumber=31503120433>)

- Техническое задание на развитие прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства и оказание услуг по сопровождению прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее ТЗ 2017)
(<http://utp.sberbank-ast.ru/RussianPost/NBT/PurchaseView/43/0/0/282439>).

В качестве методологической основы анализа, определяющей совокупность эталонного набора требований по указанным показателям назначения Системы, были использованы следующие документы (**далее – Контрольные Документы**):

- ГОСТ 34.602-89 «Техническое задание на создание автоматизированной системы».
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Государственный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Сопровождение программных средств».
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-99 «Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств».
- Свод нормативных актов, представленных в п.4.1 «Перечень нормативных правовых актов» настоящего отчета.

В ходе анализа была применена следующая шкала измерения для оценки степени выполнения каждого применимого в рамках Области определения требования Контрольных Документов:

- 0 – требование установлено Контрольным Документом, но отсутствует в Технических Заданиях на Систему;
- 0,5 – требование Контрольного Документа в Технических Заданиях на Систему установлено не в полном объеме, неоднозначно трактуемое, непроверяемое или не раскрыт механизм реализации требования Контрольного документа с учетом бизнес-процессов пользователей;
- 1 – требование Контрольного Документа в Технических Заданиях на Систему установлено в полном объеме, однозначно трактуемое и проверяемое.

Оценка корректности и достаточности требований к Системе рассчитывается как среднее арифметическое от полученных по требованиям оценок.

5.2. Основные результаты

В результате проведенного анализа было установлено, что **полнота и корректность раскрытия требований Технических заданий** соответствует Контрольным Документам **на 40%**. В частности:

- Установленные **требования к производительности** (количество запросов к системе) **неизмеримы** и, как следствие, **не поддаются контролю**. При этом даже установленные требования **недостаточны** с учетом ожидаемой динамики роста количества пользователей.

- Установленные **требования к быстродействию** (время отклика Системы) **неизмеримы** и, как следствие, **не поддаются контролю**.
- **Не в полной мере реализованы требования к организации контроля достоверности размещаемой информации** и разрешения спорных ситуаций, что в условиях конкурентного характера размещения поставщиками информации в Системе может **приводить к недостоверности результирующей информации в ГИС ЖКХ** (на фоне достоверности загруженной информации каждым из поставщиков), а также к **невозможности корректно загрузить информацию** поставщиками вследствие возникающих блокировок.
- **Не в полной мере реализованы требования к реализации предусмотренного Приказом №74/114 функционала**, т.е. соответствующие **бизнес-сценарии**, определяющие необходимость в функционале, **не были продуманы на этапе разработки Технического задания к Системе**.
- В Технических заданиях на Систему **не установлены** предусмотренные Приказом №87/202/пр от 23.03.2015 **требования к срокам оповещения об изменении единых форматов** для передачи данных для информационного взаимодействия иных информационных систем с Системой.
- В Технических заданиях на Систему **не определено** предусмотренное приказом №87/202/пр от 23.03.2015 **целевое время восстановления после сбоя**.
- В Технических заданиях на Систему **не определены требования к предельным срокам содержательного решения инцидентов**. В результате отсутствия соответствующей контрактной ответственности эксплуатанта выявлены **многочисленные случаи**, когда **время решения проблем** пользователей, указанных в обращениях, составляет **более 2-х месяцев**.

Совокупность перечисленных факторов в существенной степени определяет **текущее состояние развития ГИС ЖКХ**, при котором **реальная практическая работа** пользователей с Системой в целом ряде случаев **заблокирована или существенно затруднена**, что подтверждается многочисленными примерами из практики (см. Таблица 1).

Подробнее результаты анализа корректности и достаточности определения требований к Системе, установленных технической документацией, представлены в Таблице 4.

5.3. Вероятные причины несоответствий

Возможные причины недостаточно высокого уровня корректности и достаточности установленных требований к Системе предположительно связаны с тем, что при создании Системы не был организован надлежащим образом процесс формирования и утверждения требований к Системе (аналогично причинам, указанным в п.4.5 настоящего документа).

5.4. Оценки и комментарии

Таблица 4. Анализ корректности и достаточности определения требований к Системе

| № п.п. | Проверяемое требование | Источник информации | Оценка | Несоответствие |
|--------|--|---|--------|--|
| 1. | Требования к производительности Системы – указания ГОСТ 34.602-89, раздел «Показатели назначения». | Раздел 2.1.3 «Требования к производительности» ТЗ 2015, Раздел 2.1.3 «Требования к производительности» ТЗ 2017. Требования к количеству обращений: - количество запросов в секунду (среднее) – 1700; - количество запросов в секунду (пиковое) – 2800. | 0,5 | <p>В ТЗ не детерминировано понятие: «обращение» (одна внешняя система, один запрос от внешней системы, один пакет от внешней системы или только обращения от пользователей Системы и пр.).</p> <p>С учетом этого представленные в ТЗ требования не измеряемы и, соответственно, не могут быть проверены.</p> <p>По оценкам аудитора с учетом количества потенциальных пользователей Системы, а также динамики подключения новых пользователей и роста объемов обрабатываемой информации, заложенное в ТЗ требование к количеству запросов обрабатываемых в секунду недостаточно и следует увеличить как минимум на 30% (подробнее – см. Приложение 7).</p> |
| 2. | Требование к быстродействию Системы - указания ГОСТ 34.602-89, раздел «Показатели назначения» | Раздел 2.1.3 «Требования к производительности» ТЗ 2015, раздел 2.1.3.1 «Требования к производительности» ТЗ 2017. Время отклика для основных, часто используемых функций - 3 секунды; Время отклика для второстепенных, редко используемых функций -5 секунд; Время отклика для функций, оперирующих большими объемами | 0,5 | <p>Не детерминированы понятия: «основные, часто используемых функции», «второстепенные, редко используемые функции», «функции, оперирующие большими объемами данных, требующие сложные алгоритмы обработки, включающие взаимодействие с внешними системами».</p> <p>С учетом изложенного представленные в ТЗ требования не измеряемы и, соответственно, не могут быть проверены.</p> |

| № п.п. | Проверяемое требование | Источник информации | Оценка | Несоответствие |
|--------|---|---|--------|--|
| | | данных, требующих сложных алгоритмов обработки, включающих взаимодействие с внешними системами и т.п. Определяется на этапе технического проектирования | | |
| 3. | Требования к количеству одновременно работающих пользователей - указания ГОСТ 34.602-89, раздел «Показатели назначения» | <p>В пункте 2.1.3.1 «Требования к производительности» ТЗ 2017. Требования к количеству пользователей:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ количество зарегистрированных пользователей – 10 000 000; ✓ количество одновременных пользователей в закрытой части – 40 000; ✓ количество посетителей в открытой части за сутки – 1 400 000. | 0,5 | <p>В Технических Заданиях не установлены требования к количеству одновременных пользователей в открытой части Системы.</p> <p>Опираясь на статистику посещаемости ресурса, сопоставимого по социальной значимости для населения - Портал Государственных услуг РФ gosuslugi.ru, можно зафиксировать, что заложенные в ТЗ требования к количеству пользователей Системы явно недооценены с учетом количества потенциальных пользователей Системы, а также динамики их подключения.</p> <p>Так, в частности, в настоящее время на Портале Государственных услуг зарегистрировано 65млн. пользователей (https://rg.ru/2018/02/08/kolichestvo-polzovatelej-portala-gosuslug-vyroslo-do-65-mln-chelovek.html).</p> <p>С учетом того, что при использовании Портала Государственных услуг основным пользователем является Гражданин, а в ГИС ЖКХ таковым участником является владелец жилого объекта (домохозяйство), то сравнение можно строить на основании эквивалентности соотношения пользователей Системы к общему количеству участников.</p> <p>Для Портала Государственных услуг такое соотношение равно 0,44 (65 млн. / 146млн.). Логично, что сопоставимое отношение</p> |

| № п.п. | Проверяемое требование | Источник информации | Оценка | Несоответствие |
|--------|------------------------|---------------------|--------|---|
| | | | | <p>активности будет справедливо и для владельцев жилых объектов (домохозяйств). С учетом того, что общее количество домохозяйств в России по данным Росстата составляет 54,5млн., получаем ожидаемое количество зарегистрированных пользователей Системы на уровне 24млн.</p> <p>Далее, продолжая сопоставление - одновременное посещение Портала достигает цифры 120 тыс. пользователей (0,2% от количества зарегистрированных). Указанную пропорцию можно считать характеризующей для социально-значимых ГИС.</p> <p>Применяя указанную пропорцию к ГИС ЖКХ, получаем требование о 48 000 одновременных пользователей в закрытой части ГИС ЖКХ.</p> <p>Количество посетителей в открытой части за сутки можно считать сопоставимым в абсолютных цифрах, т.к. оно привязано не к домохозяйствам, а к численности населения в государстве. Для Портала Государственных услуг количество посетителей в открытой части за сутки де-факто составляет 1,2 млн. пользователей (https://rg.ru/2018/02/08/kolichestvo-polzovatelej-portala-gosuslug-vyroslo-do-65-mln-chelovek.html).</p> <p>С учетом изложенного вышеуказанную цифру можно считать валидной и для количества посетителей в открытой части ГИС ЖКХ.</p> <p>По совокупности изложенного аудитор делает вывод о недостаточности заложенных в ТЗ требований к количеству пользователей:</p> |

| № п.п. | Проверяемое требование | Источник информации | Оценка | Несоответствие |
|--------|---|---|--------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Требование к количеству зарегистрированных пользователей ГИС ЖКХ недооценено в 2,4 раза. ✓ Требование к количеству одновременных пользователей в закрытой части недооценено на 20% ✓ Требование к количеству посетителей в открытой части за сутки соответствует ожидаемой нагрузке. |
| 4. | Требования к архитектуре Системы - указания ГОСТ 34.602-89, раздел «Требования к структуре и функционированию системы» | Требования к архитектуре (состав и структура ГИС ЖКХ на функциональном и системном уровнях) определены в разделе 4.1.1 «Требования к структуре и функционированию Системы» ТЗ 2014, разделе 6.6 «Состав и структура ГИС ЖКХ» ТЗ 2015 и разделе 6.5 «Состав и структура ГИС ЖКХ» ТЗ 2017 | 1 | |
| 5. | Требования к функциональности Системы, обеспечивающие ее соответствие бизнес-сценариям использования. Установлены сводом НПА, регламентирующих работу ГИС ЖКХ (см. п.4.1 настоящего отчета). | ТЗ 2014, ТЗ 2015, ТЗ 2017 | 0,5 | <p>Реализовано не в полном объеме. Например, в Технических Заданиях отсутствуют требования к реализации функционала размещения информации РСО о перерывах в предоставлении коммунальных услуг на уровне ЛС конкретного потребителя, что требуется для занесения информации о приостановлении предоставления коммунальных услуг потребителю по причине наличия задолженности.</p> <p>Требование о необходимости для РСО вносить в ГИС ЖКХ информацию о перерывах в предоставлении коммунальных услуг предусмотрено Приказом №74/114.</p> |

| № п.п. | Проверяемое требование | Источник информации | Оценка | Несоответствие |
|--------|--|--|--------|---|
| | | | | <p>В техническом задании отсутствуют требования к реализации функционала размещения информации по региональным программам в области обращения с твердыми коммунальными отходами, требование о внесении которой предусмотрено Приказом №74/114 (раздел 1, п. 9)</p> <p>Т.е. соответствующие бизнес-сценарии, определяющие необходимость в функционале, не были продуманы на этапе проектирования требований к системе.</p> |
| 6. | <p>Требования к организации контроля достоверности размещаемой информации и разрешения спорных ситуаций в условиях конкурентного характера размещения информации в Системе.</p> <p>Установлено Федеральным законом N 209-ФЗ от 21.07.2014 «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» (Статья 5).</p> | <p>2.2.2.4.4 «Требования к реализации функции подтверждения корректности размещенной информации об объектах жилищного фонда» ТЗ 2017</p> <p>2.2.2.4.1 «Требования к функции ведения реестра объектов государственного учета жилищного фонда в части размещения информации об объектах с особенностями адресации» ТЗ 2017</p> | 0,5 | <p>Не установлены в частности требования к подтверждению корректности информации о приборах учета, периодах внесения информации при загрузке данных по объемам и качеству коммунальных ресурсов и услуг, что может приводить к недостоверности информации и невозможности корректно разместить загружаемую информацию.</p> |
| 7. | <p>Требования к достаточности установленных сроков уведомления о проведении корректировки Системы и порядка проведения такой корректировки.</p> <p>Установлено Приказом №87/202/пр от 23.03.2015: «Оператор обязан при изменении единых форматов для передачи данных для информационного взаимодействия иных информационных систем с Системой не менее чем за 14 дней до</p> | - | 0 | <p>Требования в Технических Заданиях на Систему не установлены</p> |

| № п.п. | Проверяемое требование | Источник информации | Оценка | Несоответствие |
|--------|--|---|--------|--|
| | момента начала использования новых единых форматов уведомить всех пользователей Системы путем размещения на сайте Системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» соответствующего сообщения». | | | |
| 8. | <p>Требования к организации работы службы технической поддержки пользователей Системы и поставщиков информации при работе с ГИС ЖКХ.</p> <p>Предусмотрены ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Государственный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Сопровождение программных средств» ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-99 «Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств»</p> | <p>Раздел 3 «Требования к сопровождению ППО» ТЗ 2015, ТЗ 2017 содержат требования к сопровождению ППО ГИС ЖКХ.</p> <p>Раздел 4.1 «Требования к регламенту взаимодействия в рамках эксплуатации», ТЗ 2015 4.2 «Требования к отчетной документации» ТЗ 2015</p> | 0,5 | <p>Содержание представленных требований не в полной мере отражает факторы, регламентации, необходимые для обеспечения эффективной качественной технической поддержки пользователей.</p> <p>Основным недостатком является отсутствие в Технических заданиях требования к предельным срокам содержательного решения инцидентов (представленные требования к «времени обработки обращения или предложения действий по дальнейшему устранению» не гарантируют сроков содержательного разрешения инцидента через устранение причины либо поиск обходных решений)</p> <p>В результате выявлены многочисленные случаи, когда время решения проблем пользователей, указанных в обращениях составляет более двух месяцев.</p> <p>Подробнее – см. Раздел 8 «Анализ работы службы технической поддержки».</p> |
| 9. | Требования к доступности Системы. Установлены Приказом Минкомсвязи России №87, Минстроя России №202/пр от 23.03.2015 «Оператор обеспечивает бесперебойную круглосуточную работу системы 7 дней в неделю, 365/366 дней в году». | <p>Требования к доступности Системы приведены в пункте 4.1.1.4. «Требования к режимам функционирования Системы» ТЗ 2014, 6.5 «Режимы функционирования ППО ГИС ЖКХ» ТЗ 2015</p> <p>Целевой показатель готовности - 0,95</p> | 0 | Показатель готовности 0,95, предусмотренный ТЗ 2015, допускает до 5% времени простоя Системы от общего времени ее использования, что нарушает требования Приказа Минкомсвязи России №87, Минстроя России №202/пр от 23.03.2015 |

| № п.п. | Проверяемое требование | Источник информации | Оценка | Несоответствие |
|------------------------|--|---|------------|--|
| | | определен в разделе 2.1.2 «Требования к надежности» ТЗ 2015. | | |
| 10. | Требования к надежности и катастрофоустойчивости Системы. Установлены Приказом Минкомсвязи России №87, Минстроя России №202/пр от 23.03.2015 «Быстрое (не более одного часа) восстановление работоспособности системы и ее частей в случае отказа их работы» | Требования к надежности и катастрофоустойчивости Системы в Технических Заданиях не установлены. | 0 | В Технических Заданиях не определено предусмотренное приказом №87/202/пр от 23.03.2015 целевое время восстановления после сбоя |
| ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА | | | 40% | |

6. АНАЛИЗ ФАКТОВ НЕРАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИХ ТЕХНИЧЕСКИХ ОШИБОК И ПОРЯДКА КОРРЕКТИРОВКИ СИСТЕМЫ

В настоящем разделе содержатся ключевые выводы о состоянии ГИС ЖКХ по результатам анализа фактов неработоспособности Системы, возникающих технических ошибок и порядка корректировки Системы.

6.1. Методика проведения анализа

В качестве исходной информации для оценки фактов неработоспособности Системы, возникающих технических ошибок и порядка корректировки Системы использовалась следующая информация:

- Техническое задание на разработку, проведение опытной эксплуатации в пилотных регионах и сопровождение прикладного программного обеспечения Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (<https://dom.gosuslugi.ru/filestore/publicDownloadServlet?context=contentmanagement&uid=0829e379-9f49-411f-980d-8b4ca2dae1bf&mode=view>).
- Техническое задание на развитие прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства и оказание услуг по сопровождению прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства
- Техническое задание на развитие прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, создание связанного платежного функционала (платежной системы), а также оказание услуг по сопровождению их прикладного программного обеспечения (в составе конкурсной документации) (<http://zakupki.gov.ru/223/purchase/public/purchase/info/documents.html?regNumber=31503120433>).
- Информация, опубликованная в открытом доступе на сайте ГИС ЖКХ <https://dom.gosuslugi.ru/>
- Переданные участниками аудита материалы по их обращениям в службу технической поддержки ГИС ЖКХ (см. Приложение 2).

В качестве методологической основы проверки была использована методология ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ввиду того, что выявляемые факты неработоспособности, возникающие в Системе технические ошибки и недостатки порядка корректировок Системы сопряжены с качеством функционирования таких ITIL-процессов, как:

- Процесс управления релизами и развертыванием;
- Процесс управления доступностью.

Для анализа указанных процессов использовались метрики ITIL, которые могут быть оценены по внешним признакам без внутреннего аудита процессов обслуживающей организации.

В качестве эталонных значений выбранных метрик использовались требования к организации процессов жизненного цикла ГИС, установленные НПА, перечисленными в п.4.1 «Перечень нормативных правовых актов» настоящего отчета (где они применимы).

Каждая метрика оценивалась по следующей шкале измерения:

- 0 – **не реализовано** требование/рекомендация;
- 0,5 – требование **реализовано не в полном объеме**;
- 1 – **реализовано** требование/рекомендация.

Совокупная оценка по каждому процессу рассчитывается как среднее арифметическое от полученных по критериям оценок.

6.2. Основные результаты

В результате проведенного анализа были получены следующие оценки:

- **Качество функционирования процесса управления релизами** (версиями ПО) и развертыванием (порядка корректировки Системы) **составляет 19%**, при этом **НЕ ОБЕСПЕЧЕНЫ**:
 - **своевременное уведомление пользователей о развертывании новых версий**, в которых изменяются единые форматы для информационного взаимодействия иных информационных систем с Системой;
 - **надлежащее качество планирования развертывания версий** (работы проходят дольше, чем запланировано изначально, отключаются сервисы, которые не планировалось отключать и т.п.);
 - **возможность для поставщиков сведений провести надлежащим образом тестирование высоконагруженного интеграционного взаимодействия**, ввиду недостаточной мощности тестовых стендов;
 - **возможность для поставщиков сведений провести надлежащим образом тестирование механизмов выгрузки информации из ГИС ЖКХ** ввиду неготовности Оператора ГИС ЖКХ отвечать за корректность их работы;
 - **опытная эксплуатация перед выпуском в промышленную среду новых версий**, в результате чего не обеспечивается надлежащая проверка версий;
 - **предварительная оценка влияния релиза на техническое окружение Системы** и согласование выпуска релиза с Комитетом по управлению изменениями, включающим в т.ч. представителей ключевых пользователей;
 - **контроль целостности программных компонентов Системы при выпуске новых версий.**
- **Качество функционирования процесса управления доступностью Системы составляет 75%**, при этом **НЕ ОБЕСПЕЧЕНЫ**:
 - **бесперебойная круглосуточная работа системы 7 дней в неделю, 365/366 дней в году**, предусмотренная в т.ч. п.6 Приказа Минкомсвязи России № 87, Минстроя России № 202/пр от 23.03.2015, что создает для поставщиков информации риски нарушения предусмотренных законодательством сроков размещения информации в Системе.

Выявленные факты подтверждают, что имеющие место **высокие временные, ресурсные и репутационные издержки для предприятий отрасли на наполнение данными ГИС ЖКХ в первую очередь связаны с недостатками Системы и**

обеспечивающих процессов.

6.3. Вероятные причины несоответствий

По результатам проведенного анализа можно предположить, что основными причинами выявленных недостатков процессов управления релизами и управления доступностью являются:

- Недостатки программной архитектуры Системы, не позволяющие обеспечивать функционирование 24x7 без длительных регламентных работ.
- Отсутствие контрактной ответственности разработчика за обратную совместимость версий по форматам интеграции.
- Неэффективность организации процессов эксплуатации и сопровождения Системы.

6.4. Оценки и комментарии

Подробнее результаты анализа фактов неработоспособности Системы, возникающих технических ошибок и порядка корректировки Системы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Анализ фактов неработоспособности Системы, возникающих технических ошибок и порядка корректировки Системы

| № | Проверяемое требование (критерий) | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ¹ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|---|--|--|--|---|
| Процесс управления релизами и развертыванием | | | | |
| 1. | Планирование и контроль изменений (релизов и развертывания) | - | 1 | На сайте ГИС ЖКХ публикуется информация об изменениях и доработках, планируемых включить в ближайший релиз (https://dom.gosuslugi.ru/#!/regulations) |
| 2. | Составление расписаний изменений и релизов | Качество планирования можно снаружи оценить по объективной точности исполнения планов регламентных работ: Имеющая место на практике неточность исполнения планов регламентных работ (работы проходят дольше, чем запланировано изначально, отключаются сервисы, которые не планировалось отключать), свидетельствует о недостаточном качестве планирования развертывания релизов | 0 | Было выявлено, что регламентные работы, связанные с обновлениями версий Системы зачастую занимают больше времени, чем было изначально запланировано (например, 24 марта работы проводились до 16:00, а не до 12:00, 14 апреля работы проводились до 13:00, а не до 12:00, 22 апреля работы проводились до 18:00, а не до 12:00 и т.д.). Подробнее – примеры нарушений Планирования см. в Приложении №8, п. 3). |

¹ Требования (критерии), которые в рамках внешнего аудита, без привлечения Оператора Системы проверить невозможно – не оценивались. В отношении них стоит значение «п/а» в колонке «Оценка степени влияния» и в расчете средних показателей они не участвуют.

| № | Проверяемое требование (критерий) | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ¹ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|----|--|--|--|--|
| 3. | <p>Коммуникации: Своевременное уведомление пользователей о развертывании нового релиза. В соответствии с Приказом №87/202/пр от 23.03.2015 «Оператор обязан при изменении единых форматов для передачи данных для информационного взаимодействия иных информационных систем с Системой не менее чем за 14 дней до момента начала использования новых единых форматов уведомить всех пользователей Системы путем размещения на сайте Системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» соответствующего сообщения.</p> | <p>Опубликованная на сайте ГИС ЖКХ информация об изменениях и доработках, планируемых к включению в ближайший релиз, не является своевременной (https://dom.gosuslugi.ru/#!/regulations)</p> | 0 | (см. Приложение №8, п.1). |
| 4. | <p>Согласование и авторизация изменения</p> <p>Проведение согласования выпуска релиза с Комитетом по управлению изменениями, включающим в т.ч. представителей ключевых пользователей</p> | <p>Пользователи не имеют возможности влиять на выпуск релизов. Отсутствует процедура обоснования и защиты изменений разработчиками по принципам 7 “R”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Кто инициировал (Raised) Изменение? ✓ Какова причина (Reason) Изменения? ✓ Каковы ожидаемые результаты (Return)? ✓ Каковы риски (Risks), связанные с Изменением? ✓ Какие ресурсы (Resources) нужны для проведения Изменения? ✓ Кто отвечает (Responsible) за реализацию Изменения? ✓ Как связано (Relationship) данное Изменение с другими Изменениями? | 0 | <p>Проведенные интервью с пользователями-участниками аудита показали, что никто из них не привлекался к оценке влияния и согласованию выпуска релизов новых версий Системы (см. Приложение 6).</p> <p>Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол интервью ООО «Оренбург Водоканал» от 24.04.2018 ✓ Протокол интервью АО «АтомЭнергоСбыт» от 25.04.2018 ✓ Протокол интервью ПАО «Томскэнергосбыт» от 25.04.2018 |

| № | Проверяемое требование (критерий) | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ¹ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|----|--|--|--|---|
| 5. | <p>Тестирование изменений</p> <p>В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 676 от 06.07.2015 для каждой новой версии ПО ГИС ЖКХ должны быть предусмотрены, в т.ч. проведение опытной эксплуатации;</p> | <p>Тестовые стенды не повторяют конфигурацию промышленного стенда и не позволяют имитировать реальную нагрузку и выявлять ошибки, связанные с функционированием высоконагруженной среды.</p> <p>При тестировании Оператор ГИС ЖКХ заведомо не берет ответственность за корректность работы механизмов экспорта.</p> <p>Не проводится Опытная Эксплуатация выпускаемых новых версий Системы, что влечет риск выпуска в промышленную среду недостаточно протестированных и апробированных версий и, как следствие, риск резкого снижения уровня надежности функционирования Системы после каждого релиза</p> | 0,5 | <p>В соответствии с опубликованным в открытой части Портала ГИС ЖКХ Порядком проведения интеграционного тестирования (версия – 11.9.1.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Во избежание перегрузки инфраструктуры тестовых стендов, частота отправки запросов внешними системами в рамках сервиса не должна превышать ограничение не более одного запроса в две секунды», что далеко не соответствует интенсивности загрузки, возникающей у поставщиков в периоды массового размещения в Системе информации. • «Успешным результатом тестирования вида информации считается однократное успешное выполнение всех запросов, относящихся к данному виду информации, за исключением процедур экспорта, которые являются необязательными» <p>В соответствии с опубликованным в открытой части Портала ГИС ЖКХ Порядком проведения интеграционного тестирования (версия – 11.9.1.1), целью тестирования является «настройка внешней информационной системы на взаимодействие с веб-сервисами ГИС ЖКХ», а не проверка работоспособности нового релиза и сервисов самой ГИС ЖКХ.</p> <p>Документов, касающихся проверки работоспособности выпускаемых версий в открытом доступе не обнаружено. В</p> |

| № | Проверяемое требование (критерий) | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ¹ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|----|--|---|--|---|
| | | | | <p>частности, в открытом доступе отсутствуют планы опытной эксплуатации релизов, включая перечень участников опытной эксплуатации, а также отчеты о результатах опытной эксплуатации релизов, позволяющих определить качество выпускаемого релиза. Проведенные интервью с пользователями-участниками аудита также показали, что никто из них не привлекался к опытной эксплуатации новых версий Системы (см. Приложение 6):</p> <p>Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Протокол интервью ООО «Оренбург Водоканал» от 24.04.2018 ✓ Протокол интервью АО «АтомЭнергоСбыт» от 25.04.2018 ✓ Протокол интервью ПАО «Томскэнергосбыт» от 25.04.2018 |
| 6. | <p>Контроль целостности программных компонентов Системы при выпуске новых версий</p> <p>Контроль целостности программных компонентов Системы гарантируется сертификатом №3724 на соответствие требованиям Руководящего документа по уровню контроля отсутствия недекларированных возможностей, выдан ФСТЭК России 17.03.2017.</p> | <p>Регулярный выпуск новых версий ПО после 17.03.2017 нарушил установленную Сертификатом ФСТЭК целостность программных компонентов Системы, который с учетом изложенного недействителен по отношению к версии ГИС ЖКХ, функционирующей на промышленном стенде, и не является гарантом целостности промышленной версии ПО ГИС ЖКХ.</p> | 0 | <p>Сертификат №3724² на соответствие требованиям Руководящего документа по уровню контроля отсутствия недекларированных возможностей, выдан ФСТЭК России 17.03.2017.</p> |
| 7. | <p>Обеспечение плана восстановления при неудачном развертывании релизов</p> | <p>Качество планирования восстановления можно снаружи оценить по объективной точности исполнения планов регламентных</p> | 0 | <p>Было выявлено, что регламентные работы, связанные с обновлениями версий Системы зачастую занимают больше времени, чем было изначально спланировано (например,</p> |

² Государственный реестр сертифицированных средств защиты информации опубликован на официальном сайте ФСТЭК России (<https://fstec.ru/tekhnicheskaya-zashchita-informatsii/dokumenty-po-sertifikatsii/153-sistema-sertifikatsii/591-gosudarstvennyj-reestr-sertifikirovannykh-sredstv-zashchity-informatsii-n-ross-ru-0001-01bi00>)

| № | Проверяемое требование (критерий) | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ¹ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|---|---|--|--|--|
| | | работ: Имеющая место на практике неточность исполнения планов регламентных работ (работы проходят дольше, чем запланировано изначально, отключаются сервисы, которые не планировалось отключать), свидетельствует о недостаточном качестве планирования восстановления при неудачном развертывании релизов | | 24 марта работы проводились до 16:00, а не до 12:00, 14 апреля работы проводились до 13:00, а не до 12:00, 22 апреля работы проводились до 18:00, а не до 12:00 и т.д.). Подробнее – примеры нарушений Планирования см. в Приложении №8, п. 3). |
| 8. | Измерение и контроль | | n/a | |
| 9. | Управленческая отчетность | | n/a | |
| 10. | Определение влияния изменения Предварительная оценка влияния релиза на техническое окружение Системы | При выпуске релиза не оценивается и не принимается в расчет степень влияния и трудоемкость внесения изменений в смежные системы для обеспечения сохранения интеграции | 0 | Проведенные интервью с пользователями-участниками аудита показали, что никто из них не привлекался к оценке влияния и согласованию выпуска релизов новых версий Системы (см. Приложение 6). |
| 11. | Непрерывное улучшение | | n/a | |
| Итоговая оценка по процессу управления релизами и развертыванием | | | 19% | |
| Процесс управления доступностью | | | | |
| 1. | Наличие плана управления доступностью, плана проведения регламентных работ и планового останова Системы | - | 1 | На сайте ГИС ЖКХ публикуется план проведения регламентных работ (https://dom.gosuslugi.ru/#!/regulations). |
| 2. | Наличие системы резервного копирования и восстановления Системы | - | 1 | В разделе 6.6.4 «Характеристики СВТ из состава ГИС ЖКХ» (таблица 21) ТЗ 2015 указано, что имеются виртуальные серверы резервного копирования и восстановления на базе специального программного обеспечения Varman и Repmgr |
| 3. | Наличие требований к уровню доступности Системы | - | 1 | В соответствии п.6 Приказа Минкомсвязи России № 87 , Минстроя России № 202/пр от |

| № | Проверяемое требование (критерий) | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ¹ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|--|--|---|--|--|
| | | | | 23.03.2015: «Система должна функционировать в непрерывном режиме. Оператор обеспечивает: а) бесперебойную круглосуточную работу системы 7 дней в неделю, 365/366 дней в году,... ». |
| 4. | Реализация требований к уровню доступности Системы | Простои Системы (во время которых она не доступна пользователям), связанные с проведением ее технического обслуживания составляют в среднем 15,8% астрономического времени, в то время. | 0 | В соответствии с опубликованными на сайте ГИС ЖКХ (https://dom.gosuslugi.ru/#!/regulations) ежемесячными планами проведения регламентных работ за период с июля 2017г. по февраль 2018г. включительно в среднем 15,8% времени Система была недоступна вследствие проведения регламентных работ. Следует отметить, что регламентные работы также проводятся в периоды массовой загрузки данных поставщиками информации (см. Приложение №8). |
| Итоговая оценка по процессу управления доступностью | | | 75% | |

7. ТЕСТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ

7.1. Предмет и методика тестирования

В настоящем разделе содержатся результаты проведенных проверочных испытаний (тестирования) функционала Системы.

Тестирование проводилось на промышленном стенде ГИС ЖКХ путем выполнения правомерных, предусмотренных интерфейсом Системы операций в Личных Кабинетах пользователей ГИС ЖКХ, входящих в число организаций, участвующих в аудите, а также в личных кабинетах физических лиц (сотрудников организаций-участников аудита с их согласия) (см. Приложение №3).

Тестирование проводилось по перечисленным ниже направлениям.

7.1.1. Проверка на соответствие Системы ключевым функциональным требованиям

В рамках данного направления тестирования выполнялись проверки, имеющие целью оценить степень соответствия Системы **функциональным требованиям, ключевым с точки зрения практического применения Системы пользователями:**

- a. наличие возможности размещения в Системе информации для всех способов ее размещения;
- b. наличие возможности для поставщиков информации идентификации возникающих ошибок в Системе;
- c. наличие возможности для поставщика информации получения из Системы подтверждения о размещении информации;
- d. корректность отражения размещенной информации в личных кабинетах поставщика информации и потребителя, соответствие информации, отражаемой в личных кабинетах, информации, размещенной поставщиками;
- e. корректность формирования платежных документов в Системе в отношении физических и юридических лиц, в том числе, владельцев нежилых помещений;
- f. корректность отражения оплат в Системе в отношении физических и юридических лиц (в т.ч. автоматическое квитирование);
- g. наличие возможности и корректность загрузки данных ПУ и начислений при использовании зонных приборов учета потребления коммунальных услуг;
- h. наличие возможности для поставщиков информации и пользователей Системы направлять посредством Системы обращения другим участникам, с которыми у таких поставщиков и пользователей имеются взаимоотношения.

В качестве сценариев испытаний применялись такие декларируемые пользователями факты неработоспособности Системы (собранные аудитором в ходе анкетирования и анализа информации), подтверждение которых свидетельствовало бы о нарушении соответствующего ключевого функционального требования.

Результатом каждого проведенного испытания являлся один из 2-х выводов:

- **ДА**, факт неработоспособности подтверждается, требование не выполнено.
- **НЕТ**, факт неработоспособности НЕ подтверждается, требование выполнено.

Перечень всех выполненных испытаний и их результатов представлен в Таблице 6.

На основании проведенных испытаний был сделан вывод о состоянии соответствия Системы поставленным ключевым функциональным требованиям.

Для этого была применена следующая методика оценки:

- Ключевое функциональное требование **ВЫПОЛНЯЕТСЯ** в полном объеме, если не было зафиксировано ни одного испытания, опровергающего это (1 балл).
- Ключевое функциональное требование выполняется **НЕ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ**, если зафиксировано 1 испытание, опровергающее это (0,5 балла).
- Ключевое функциональное требование **НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ**, если зафиксировано более 1-го испытания, опровергающего это (0 баллов).

Совокупная оценка степени соответствия Системы ключевым функциональным требованиям рассчитывается как среднее арифметическое от полученных по требованиям оценок.

7.1.2. Тестирование производительности функции загрузки информации в Систему

В рамках испытаний производительности было организовано размещение в Системе несколькими поставщиками информации большого массива данных известного объема, измерено затраченное на размещение астрономическое время. На основании статистической обработки полученных результатов были сделаны выводы о средней текущей производительности функции загрузки информации в Систему.

Отдельным направлением тестирования производительности стало нагрузочное тестирование, в котором поставщики информации размещали сведения в ГИС ЖКХ одновременно с целью испытания производительности функции загрузки информации в ГИС ЖКХ в условиях предельной нагрузки, которая могла быть создана с учетом ограничений масштаба проекта и состава его участников. Для анализа полученных результатов также были применены статистические методы.

7.2. Основные результаты

7.2.1. Результаты проверки на соответствие Системы ключевым функциональным требованиям

Анализ результатов проведенного функционального тестирования, свидетельствует о том, что **лишь 1 из 9 функциональных требований** к Системе, **ключевых для практической работы пользователей, выполнено в полном объеме.**

В частности:

- **6 требований полностью НЕ ВЫПОЛНЕНЫ.**
- **2 требования выполнены НЕ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ.**
- **1 требование ВЫПОЛНЕНО.**

В соответствии с предложенной методикой оценки **степень соответствия Системы ключевым для практической работы пользователей функциональным требованиям составляет 22%.**

Таблица 6. Результаты тестирования функций Системы

| № п.п. | Функциональное требование | Проверяемый недостаток, нарушающий функциональное требование | Недостаток подтвердился (ДА/НЕТ) | Протоколы испытаний | Результаты оценки требования |
|--------|---|---|----------------------------------|--|------------------------------|
| 1. | <p>Возможность размещения в Системе всех видов информации (начислений, оплат, задолженности, переплат, пени и т.д.) по всем видам жилищно-коммунальных услуг и других услуг, оказываемых потребителям, в том числе юридическим лицам, в соответствии с жилищным законодательством (например, установка приборов учета);</p> | <p>Невозможность корректно размещать информацию в ГИС ЖКХ для потребителей - юридических лиц, имеющих несколько территориально разнесенных объектов потребления (когда заключен один договор на поставку коммунальных ресурсов по всем объектам), в т.ч. в случаях, когда не все объекты потребления размещены жилком фонде (не все объекты вносятся в Систему).</p> | ДА | <p>Протокол функционального тестирования от 16.04.2018, ООО «РН-Энерго», (Таблица результатов, п. 1)</p> | <p>НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ</p> |
| | | <p>Неполная загрузка данных при размещении договоров ресурсоснабжения, в рамках которых обслуживается несколько ОЖФ с разным набором ЖКУ (не загружаются ОЖФ, для которых предусмотрена единственная ЖКУ).</p> | ДА | <p>Протокол функционального тестирования от 19.04.2018, ПАО "Квадра" - "Липецкая генерация", (Таблица результатов, п. 2)</p> | |
| | | <p>Недостоверность адресного справочника ГИС ЖКХ по сравнению с ФИАС (используются устаревшие либо внутренние «временные» коды вместо валидных актуальных кодов с fias.nalog.ru)</p> | ДА | <p>Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО «Мосэнергосбыт», (Таблица результатов, п. 9); Протокол тестирования от 19.04.2018, «Квадра», г.Липецк, (Таблица результатов, п. 1)</p> | |
| | | <p>Невозможность размещения платежных документов для юридических лиц (счет, счет-фактура, акт и пр.).</p> | ДА | <p>Протокол тестирования от 28.04.2018, «Квадра», г.Липецк, (Таблица результатов, п. 1)</p> | |

| № п.п. | Функциональное требование | Проверяемый недостаток, нарушающий функциональное требование | Недостаток подтвердился (ДА/НЕТ) | Протоколы испытаний | Результаты оценки требования |
|--------|--|--|----------------------------------|--|---------------------------------------|
| 2. | Возможность размещения в Системе информации при любой форме отношений в рамках действующего законодательства , в том числе, при наличии прямых договорных отношений между потребителями и ресурсоснабжающими организациями, заключении агентских соглашений, привлечении расчетных центров, и др. | Невозможность делегирования прав на размещение информации в РЦ только части ЛС, находящихся на обслуживании в РСО | ДА | Протокол функционального тестирования от 16.04.2018 ООО «РН-Энерго», (Таблица результатов, п. 3); Протокол функционального тестирования от 20.04.2018, ПАО «Мосэнергосбыт», (Таблица результатов, п. 1) | НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ |
| 3. | Возможность и корректность загрузки данных и начислений при использовании зонных приборов учета потребления электрической энергии; | - | НЕТ | - | ВЫПОЛНЯЕТСЯ |
| 4. | Возможность для поставщиков информации идентификации возникающих ошибок в Системе; | Обнаружены ошибки, которые невозможно идентифицировать | ДА | Протокол функционального тестирования от 24.04.2018 ООО «ЭСКБ», п. 1, п. 2 Протокол функционального тестирования от 25.04.2018 ПАО «ТНС энерго Нижний Новгород», п.1 | НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ |
| 5. | Возможности для поставщика информации получения из Системы подтверждения о | Невозможность выгрузки поставщиком из Системы всей ранее загруженной им информации (ЛС, ПУ, договоры ресурсоснабжения, ОЖФ). Установлен лимит на выгрузку в 500 000 | ДА | Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО | ВЫПОЛНЯЕТСЯ НЕ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ |

| № п.п. | Функциональное требование | Проверяемый недостаток, нарушающий функциональное требование | Недостаток подтвердился (ДА/НЕТ) | Протоколы испытаний | Результаты оценки требования |
|--------|--|---|----------------------------------|--|------------------------------|
| | размещении информации | записей. Функционал необходим для проведения сверок достоверности и полноты с внутренними учетами. | | «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 7) | |
| 6. | Возможности отражения размещенной информации в личных кабинетах поставщика информации и потребителя, соответствие информации, отражаемой в личных кабинетах, информации, размещенной поставщиками | В ЛК Гражданина в разделе «Информация о правах собственности» не отображается информация о подключенных Лицевых счетах (вместо них отображаются прочерки) хотя в Систему данные лицевые счета заведены корректно, и оплата по ним ведётся. | ДА | Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 1) | НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ |
| | | В ЛК Гражданина отображаются платежи за услуги ЖКХ, к нему не относящиеся , которые он не оплачивал, без возможности их удаления. | ДА | Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 6) | |
| | | В ЛК Гражданина не отображаются Приборы учёта , которые были успешно размещены РСО (РСО завела в Системе Прибор учёта, которому Система присвоила идентификатор). | ДА | Протокол функционального тестирования от 13.04.2018, ПАО «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 2) | |
| | | Недостоверность отображаемой в ЛК Гражданина информации о сумме задолженности за услуги при наличии у физического лица нескольких объектов жилищного фонда: общий отображаемый долг за услуги ЖКХ не равен посчитанной вручную сумме долгов за каждый объект жилищного фонда по отдельности, отображаемых на главном экране. На главном экране не отображаются суммы задолженности по предыдущим периодам, что может вводить в заблуждение пользователя. | ДА | Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 10) | |
| 7. | Корректность формирования платежных документов в | Невозможность корректно размещать информацию в ГИС ЖКХ для потребителей - юридических лиц, имеющих несколько | ДА | Протокол функционального тестирования от | НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ |

| № п.п. | Функциональное требование | Проверяемый недостаток, нарушающий функциональное требование | Недостаток подтвердился (ДА/НЕТ) | Протоколы испытаний | Результаты оценки требования |
|--------|--|---|----------------------------------|--|------------------------------|
| | Системе в отношении физических и юридических лиц, в том числе, владельцев нежилых помещений | территориально разнесенных объектов потребления (когда заключен один договор на поставку коммунальных ресурсов по всем объектам), в т.ч. в случаях, когда не все объекты потребления размещены жилком фонде (не все объекты вносятся в Систему). Невозможность размещения платежных документов для потребителей-юридических лиц (счет-фактура, счет на оплату и др.). | | 16.04.2018, ООО «РН-Энерго», (Таблица результатов, п.1) Протокол функционального тестирования от 28.04.2018, ПАО "Квадра" - "Липецкая генерация", (Таблица результатов, п. 1) | |
| 8. | Отражение оплат в Системе в отношении физических и юридических лиц (квитирование, в т.ч. автоматическое квитирование) | Недостоверность отображаемой в Системе суммы задолженности за услуги при наличии у физического лица нескольких объектов жилищного фонда: общий отображаемый долг за услуги ЖКХ не равен посчитанной вручную сумме долгов за каждый объект жилищного фонда по отдельности, отображаемых на главном экране. На главном экране не отображаются суммы задолженности по предыдущим периодам, что может вводить в заблуждение пользователя | ДА | Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 10) | НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ |
| | | Невозможность идентификации и квитирования платежей со стороны РСО при несовпадении суммы начисления и оплаты. | ДА | Протокол функционального тестирования от 20.04.2018, ПАО «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 2) | |
| | | Невозможность идентификации и квитирования платежей со стороны РСО в ситуациях, когда плательщик не указал в платежке номер ЛС (в Системе отсутствует соответствующий ФЛК). | ДА | Протокол функционального тестирования от 17.04.2018, ПАО «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 4) | |

| № п.п. | Функциональное требование | Проверяемый недостаток, нарушающий функциональное требование | Недостаток подтвердился (ДА/НЕТ) | Протоколы испытаний | Результаты оценки требования |
|-------------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| 9. | <p>Возможности для поставщиков информации и пользователей Системы направлять посредством Системы обращения другим участникам, с которыми у таких поставщиков и пользователей имеются взаимоотношения.</p> | <p>Невозможность получения дополнительной информации от физического лица – автора обращения со стороны РСО, т.к. доступна только функция «Ответ», в результате применения которой обращение закрывается. Повторное обращение будет направлено как «Жалоба»</p> | <p>ДА</p> | <p>Протокол функционального тестирования от 13.04.2018, ПАО «МосЭнергоСбыт» (Таблица результатов, п. 1)</p> | <p>ВЫПОЛНЯЕТСЯ НЕ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ</p> |
| ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ | | | | | 22% |

7.2.2. Результаты тестирования производительности Системы

Всего в ходе тестирования производительности загрузки Системой было обработано 4 317 657 записей. Общее время загрузки составило 729 992 секунд (более 200 часов).

Таким образом, средняя производительность функции загрузки информации в ГИС ЖКХ в текущих условиях составляет ~ 5,9 записей в секунду.

В рамках испытаний производительности функции загрузки информации в ГИС ЖКХ 28.04.2018 было организовано нагрузочное тестирование интеграционных сервисов ГИС ЖКХ, заключавшееся в одновременном размещении в Системе несколькими поставщиками большого массива данных известного объема, измерено затраченное астрономическое время на размещение данных каждого из участвовавших поставщиков.

Анализ результатов нагрузочного тестирования (Таблица 7) показал:

- ✓ **крайнюю неравномерность скорости загрузки информации** среди поставщиков. К примеру, данные **Алтайэнергосбыт** загружались в ГИС ЖКХ в **120 раз медленнее, чем** данные **АО «Петрозэлектросбыт»** (0,2 записей/сек. против 25,4 записей/сек.);
- ✓ в целом **чрезвычайно низкую скорость загрузки информации** для **небольших региональных поставщиков сведений** (0,2 записей/сек. для Алтайэнергосбыт, 2,3 записей/сек. для Томскэнергосбыт).

Эти результаты позволяют сделать **вывод** о том, что в **текущей реализации функции интеграционной загрузки информации в ГИС ЖКХ поставщики информации не имеют возможности прогнозировать длительность загрузки информации в ГИС ЖКХ.**

Следствием этого является **неконтролируемый поставщиками информации высокий риск нарушения установленных НПА предельных сроков внесения информации в Систему**, что составляет предмет **административного правонарушения** и является основанием для вынесения контролирующими органами **штрафных санкций**. При этом **поставщики информации на этот риск не могут никак повлиять.**

Дополнительно к этому необходимо отметить, что наступление 01.07.2019 обязанности внесения в ГИС ЖКХ информации по объектам жилого фонда городов федерального значения (порядка 6,6 млн. дополнительных домохозяйств, что эквивалентно не менее 40 млн. ЛС), а также устранение существующих в настоящее время многочисленных критических ошибок, де-факто блокирующих внесение в Систему информации (см. Таблицу №1), ожидаемо приведет значительному увеличению объемов загружаемой информации. Это обстоятельство с учетом ключевых предположений о неизменности ПАК ГИС ЖКХ и справедливости в отношении него универсального закона убывающей предельной производительности (производительность ПАК с ростом нагрузки не возрастает) приведет к пропорциональной кратной деградации производительности функции загрузки информации в ГИС ЖКХ и сделает невозможным для поставщиков информации – уложиться в установленные НПА предельные сроки внесения в ГИС ЖКХ информации.

Таблица 7. Анализ результатов нагрузочного тестирования

| Организация | Тип данных | Время начала теста | Время окончания теста | Количество загружаемых записей (шт.) | Время обработки (сек) | Кол-во записей в секунду (шт.) |
|--------------------------------------|--------------|------------------------|------------------------|--------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| АО «Петербургская сбытовая компания» | Показания ПУ | 28.04.2018 13:03:21 | 29.04.2018 14:16:53 | 252835 | 90812 | 2,8 |
| АО «Петрозэлектросбыт» | Платежи | 12:37:02 | 15:38:36 | 276179 | 10894 | 25,4 |
| ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» | Показания ПУ | 28.04.2018 12:26:16 | 29.04.2018 16:45:21 | 1029745 | 101945 | 10,1 |
| ТомскЭнергоСбыт | Показания ПУ | 28.04.2018 12:39:10 | 29.04.2018 16:00:06 | 230433 | 98456 | 2,3 |
| Алтайэнергосбыт | Начисления | 28.04.2018 12:30 | 29.04.2018 3:40 | 12434 | 54600 | 0,2 |
| Алтайэнергосбыт | Показания ПУ | 28.04.2018 12:30 | 29.04.2018 3:40 | 60490 | 54600 | 1,1 |
| ИТОГО | | | | 1 862 116 | 411 307 | 4,53 |

Таблица 8. Статистика тестирования производительности

| Организация | Дата проведения тестовой загрузки | Тип данных | Способ загрузки | Время начала теста | Время окончания теста | Количество загружаемых записей (шт.) | Количество успешно обработанных записей (шт.) | Время обработки (сек) | Кол-во записей в секунду (шт.) |
|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------|-----------------|------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|-----------------------|--------------------------------|
| ПАО «Мосэнергосбыт» | 26.04.2018 | Показания ПУ | Интеграция | 6:23:16 | 20:05:05 | 1104434 | 1 097 365 | 49309 | 22,4 |
| АО «Петербургская сбытовая компания» | 28.04.2018 | Показания ПУ | Интеграция | 28.04.2018 13:03:21 | 29.04.2018 14:16:53 | 252835 | 206488 | 90812 | 2,8 |
| АО «Петроэлектросбыт» | 28.04.2018 | Платежи | Интеграция | 12:37:02 | 15:38:36 | 276179 | 259175 | 10894 | 25,4 |
| ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» | 06.03.2018 | Платежи | Интеграция | 11:40 | 12:29:23 | 48153 | 48153 | 2963 | 16,3 |
| ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» | 06.03.2018 | Начисления | Интеграция | 11:50:02 | 21:23:55 | 391062 | 387805 | 34433 | 11,4 |
| ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» | 06.03.2018 | Показания ПУ | Интеграция | 12:19:58 | 20:28:44 | 109117 | 107527 | 29326 | 3,7 |
| ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» | 28.04.2018 | Показания ПУ | Интеграция | 28.04.2018 12:26:16 | 29.04.2018 16:45:21 | 1029745 | 1027720 | 101945 | 10,1 |
| ПАО «ТНС Энерго» Нижний Новгород | 26.04.2018 | Начисления | Интеграция | 16:59:34 | 20:28:58 | 194822 | 190456 | 12564 | 15,5 |
| ПАО «ТНС Энерго» Нижний Новгород | 26.04.2018 | Платежи | Интеграция | 26.04.2018 20:29 | 27.04.2018 6:25 | 218914 | 218914 | 35760 | 6,1 |
| ТомскЭнергоСбыт | 28.04.2018 | Показания ПУ | Интеграция | 28.04.2018 12:39:10 | 29.04.2018 16:00:06 | 230433 | 153418 | 98456 | 2,3 |
| Алтайэнергосбыт | 28.04.2018 | Начисления | Интеграция | 28.04.2018 12:30 | 29.04.2018 3:40 | 12434 | 12434 | 54600 | 0,2 |
| Алтайэнергосбыт | 28.04.2018 | Показания ПУ | Интеграция | 28.04.2018 12:30 | 29.04.2018 3:40 | 60490 | 60490 | 54600 | 1,1 |
| ПАО "Квадра" "Орловская генерация" | 26.04.2018 | Показания ПУ | Шаблон | 11:08:38 | 11:25:37 | 15769 | 13332 | 1019 | 15,5 |
| ОАО Омск Водоканал | 06.03.2018 | Начисления | Шаблон | 15:34:38 | 19:27:27 | 373270 | 373041 | 153311 | 2,4 |
| ИТОГО | | | | | | 4 317 657 | | 729 992 | 5,9 |

8. АНАЛИЗ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В настоящем разделе содержатся результаты анализа качества работы службы технической поддержки ГИС ЖКХ.

8.1. Методика

В качестве исходной информации для оценки качества организации работы службы технической поддержки использовалась следующая информация:

- Техническое задание на разработку, проведение опытной эксплуатации в пилотных регионах и сопровождение прикладного программного обеспечения Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (<https://dom.gosuslugi.ru/filestore/publicDownloadServlet?context=contentmanagement&uid=0829e379-9f49-411f-980d-8b4ca2dae1bf&mode=view>).
- Техническое задание на развитие прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства и оказание услуг по сопровождению прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства
- Техническое задание на развитие прикладного программного обеспечения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, создание связанного платежного функционала (платежной системы), а также оказание услуг по сопровождению их прикладного программного обеспечения (в составе конкурсной документации) (<http://zakupki.gov.ru/223/purchase/public/purchase/info/documents.html?reqNumber=31503120433>).
- Информация, опубликованная в открытом доступе на сайте ГИС ЖКХ <https://dom.gosuslugi.ru/>
- Переданные участниками аудита материалы по их обращениям в службу технической поддержки ГИС ЖКХ (см. Приложение 2).

В качестве методологической основы проверки была использована методология ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ввиду того, что качество оказания услуг технической поддержки в целом неразрывно связано качеством функционирования таких ITIL-процессов, как:

- Функция Service Desk (служба технической поддержки).
- Управление инцидентами.
- Управление проблемами.
- Управление уровнем обслуживания.
- Управление изменениями.

Для анализа указанных процессов использовались метрики ITIL, которые могут быть оценены по внешним признакам, без внутреннего аудита процессов обслуживающей организации.

В качестве эталонных значений выбранных метрик использовались требования к организации процессов жизненного цикла ГИС, установленные НПА, перечисленными в п.4.1 «Перечень нормативных правовых актов» настоящего отчета.

Каждая метрика оценивалась по следующей шкале измерения:

- 0 – **не реализовано** требование/рекомендация;
- 0,5 – требование **реализовано не в полном объеме**;
- 1 – **реализовано** требование/рекомендация.

Совокупная оценка по каждому процессу рассчитывается как среднее арифметическое от полученных по критериям оценок.

Общая оценка качества организации работы службы технической поддержки ГИС ЖКХ рассчитывается как среднее арифметическое от полученных оценок по процессам.

8.2. Основные результаты

В результате проведенного анализа было установлено, что **текущий уровень качества процессов работы Службы Технической Поддержки составляет 32%** в соответствии с предложенной методикой, при этом **НЕ ОБЕСПЕЧЕНЫ:**

- **Качество и полнота ответов службы технической поддержки на обращения пользователей** (в отсутствие установленных требований Служба технической поддержки предоставляет неполные ответы, ответы не по теме, некорректные ответы, многократно запрашивает одну и ту же информацию, не отвечает на вопросы пользователей и т.п.).
- **Своевременность устранения проблем по обращениям пользователей** ввиду полного отсутствия какой-либо ответственности у эксплуатанта за этот показатель.
- **Предоставление обходных (временных) решений** для подавляющего большинства случаев, когда вследствие технических ошибок Системы или отсутствия нужного функционала поставщика информации не имеют возможности вносить сведения.
- **Постоянная систематическая работа по поиску и локализации актуальных системных проблем ГИС ЖКХ**, в результате чего уровень «проблемности» практически не снижается с течением времени.
- **Нормативное закрепление требований** ко всем ключевым показателям качества технической поддержки пользователей, в результате чего Оператор Системы имеет возможность устанавливать параметры технической поддержки, не соответствующие объективным потребностям пользователей и **Служба технической поддержки, соблюдая SLA, не обеспечивает реально востребованный пользователями уровень сервиса.**

Обоснование данных выводов представлено в Таблице 9.

Степень соответствия рассматриваемых процессов требованиям ITIL оценивается следующим образом:







| | | |
|---|---|------------|
| Функция Service Desk |  | 50% |
| Управление инцидентами |  | 58% |
| Управление проблемами |  | 0% |
| Процесс управления уровнем обслуживания пользователей Системы |  | 33% |
| Управление изменениями |  | 19% |
| Итоговое значение |  | 32% |

Рисунок 1

8.3. Оценки и комментарии

Комментарии к оценкам представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Анализ работы службы технической поддержки

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|------|---|---|--|---|
| 1. | Функция Service Desk | | 50% | |
| 1.1. | Регистрация обращений | - | 1 | Каждому обращению присваивается уникальный номер, с которым в дальнейшем связывается все взаимодействие пользователя со службой технической поддержки Номер обращения присваивается службой технической поддержки и сообщается пользователю по электронной почте. |
| 1.2. | Категоризация и приоритезация обращений Наличие правил приоритезации Указание присвоенных приоритетов в ответах на обращения | Правила приоритезации установлены неявно в п.4.5. «Порядка работы службы поддержки государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)» В ответах от службы технической поддержки не указывается приоритет инцидента. | 0,5 | «Порядок работы службы поддержки государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)», размещенный в открытом доступе на Портале ГИС ЖКХ: «...4.5. Сроки обработки обращений в электронной форме определяются автоматически в зависимости от типа, указанного в обращении и составляют: - 1 (один) рабочий день для обращений, тип которых «Оплата на сайте» и выбрано значение «Деньги списаны с банковской карты»; - 6 (шесть) календарных дней для обращений по иным вопросам...» В ответах службы технической поддержки на обращения пользователей отсутствует приоритет обращения. Например: ✓ Обращение №340772 от 29.01.2018 ✓ Обращение №360793 от 01.03.2018 |

³ Требования (критерии), которые в рамках внешнего аудита, без привлечения Оператора Системы проверить невозможно – не оценивались. В отношении них стоит значение «п/а» в колонке «Оценка степени влияния» и в расчете средних показателей они не участвуют.

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|------|--|---|--|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №182448 от 14.04.2017 |
| 1.3. | Диагностика обращений на 1-й линии | <p>Регламенты и правила диагностики обращений на 1-й линии недостаточные, о чем свидетельствуют многочисленные примеры ошибочной диагностики, выливающиеся в долгосрочную переписку с пользователем</p> | 0 | <p>Зачастую служба технической поддержки некорректно диагностирует обращения пользователей, что подтверждается следующими примерами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №359302 от 27.02.2018 ✓ Обращение №343094 от 31.01.2018 ✓ Обращение №380645 от 02.04.2018 ✓ Обращение №347149 от 07.02.2018 |
| 1.4. | Разрешение обращений на 1-й линии Качество и полнота ответов | <p>Требования качеству ответов службы технической поддержки на обращения пользователей не определены ни в Техническом задании, ни в документах, регламентирующих порядок и условия оказания технической поддержки пользователям Системы.</p> <p>В результате:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ В целом ряде случаев служба технической поддержки предоставляет неполные ответы, ответы не по теме, либо не отвечает на вопросы пользователей. <p>Зафиксирован факт, когда служба технической поддержки предоставляет заведомо некорректные рекомендации, выходя за рамки своих полномочий.</p> | 0 | <p>При анкетировании об актуальности проблемы заявили «ТНС Энерго Великий Новгород», Филиал ПАО «Квадра» - «Центральная генерация» ПП «Дягилевская ТЭЦ» (обращение №287539 от 14.11.2017) (см. Приложение №5)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) В обращении №338962 от 25.01.2018 был вопрос о невозможности сопоставления ПУ между организациями и данными в ГИС ЖКХ. В ответ было направлен порядок ввода в эксплуатацию ПУ 2) В обращение №359302, предоставлен неверный ответ. 3) В обращении №332076, на вопрос пользователя, о причине исчезновения счета, ответ службой технической поддержки не предоставлен. 4) В обращении №382899 Служба технической поддержки пытается интерпретировать жалобы в адрес РСО и указывать РСО, как именно необходимо скорректировать содержание информации, за достоверность которой в Системе несет ответственность РСО. 5) В обращении №384375 от 06.04.2018 на вопрос пользователя о том, что его ЛС подключи другой пользователь без его согласия, служба технической поддержки не разъясняет причину проблемы, а направляет пользователя в управляющую организацию. |

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|------|---|--|--|--|
| | | | | <p>6) В обращении №343094 от 31.01.2018 на вопрос пользователя о том, что в истории платежей отображаются платежи, которые он не совершал, Служба технической поддержки дает некорректные ответы, затягивает время решения обращения уточняющими вопросами.</p> <p>6) В обращении №367838 от 15.03.2018 на вопрос пользователя о не работающих сервисах выгрузки информации об объемах и качестве КУ, служба технической дает нечеткие и уклончивые ответы на конкретные вопросы пользователя.</p> |
| 1.5. | Эскалация обращения , если оно не может быть разрешено в согласованные сроки | - | 1 | <p>Идентифицирован работающий механизм эскалации по компетенциям: сложные обращения эскалируются в экспертную группу.</p> <p>Работу механизма эскалаций по времени по внешним признакам установить невозможно, требуется отдельное исследование с привлечение Оператора</p> |
| 1.6. | Контроль сроков решения и Информирование пользователей о ходе решения | <p>Имеются факты, когда служба поддержки вместо ответа на вопрос уточняет актуальность проблемы, тем самым увеличивая регламентированный срок обработки сообщения</p> <p>Информирование пользователей о ходе решения обращений организовано не надлежащим образом: имеются многочисленные примеры инициативных запросов от пользователей с просьбой уточнить статус обращения, вызванные «молчанием» службы технической поддержки.</p> | 0 | <p><u>Пример по контролю сроков:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение № 385702 от 10.04.2018 ✓ Обращение №332202 от 16.01.2018 ✓ Обращение №343907 от 01.02.2018 <p><u>Примеры по отсутствию информирования:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №374356 от 23.03.2018 ✓ Обращение №383464 от 05.04.2018 ✓ Обращение №331076 от 15.01.2018 ✓ Обращение №302705 от 06.12.2017 |
| 1.7. | Закрытие обращений | - | 1 | <p>Пользователь уведомляется о завершении работ по его обращению. Обращение закрывается без дальнейшего уведомления пользователя, если у последнего не возникло дополнительных вопросов по данному обращению.</p> <p>В ответах службы технической поддержки указывается, что при возникновении дополнительных вопросов по данному обращению пользователь может направить их в течение 20</p> |

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|------|--|--|--|--|
| | | | | календарных дней ответным письмом, сохранив тему письма |
| 1.8. | Коммуникации с пользователями о предстоящих изменениях, согласованных простоях, уровне удовлетворенности. | Указанные виды коммуникаций организованы, однако существуют многочисленные примеры несвоевременности коммуникаций по предстоящим изменениям и простоям | 0,5 | Служба технической поддержки информирует пользователей по электронной почте о сроках проведения регламентных работ, но не уведомляет их по электронной почте о продлении срока регламентных работ См. Приложение 8, раздел «Регламентные работы 23.03.2018» При анкетировании об актуальности проблемы заявила АО «Петербургская сбытовая компания» (см. Приложение №5) |
| 2. | Процесс управления инцидентами | | 58% | |
| 2.1. | Идентификация и регистрация инцидента | | 1 | Наличие идентификатора в ответе службы технической поддержки |
| 2.2. | Категоризация инцидента | | n/a | |
| 2.3. | Приоритезация инцидента Наличие правил приоритезации инцидентов и Регламентации сроков решения Доведение до пользователей информации о присвоенном приоритете | Правила приоритезации установлены неявно в п.4.5. «Порядка работы службы поддержки государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)» Ни в НПА, ни в Технических Заданиях на Систему, ни в эксплуатационной документации на Систему, находящейся в открытом доступе, не определены предельные сроки содержательного решения инцидентов по приоритетам | 0,5 | «Порядок работы службы поддержки государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)», размещенный в открытом доступе на Портале ГИС ЖКХ: <i>«...4.5. Сроки обработки обращений в электронной форме определяются автоматически в зависимости от типа, указанного в обращении и составляют: - 1 (один) рабочий день для обращений, тип которых «Оплата на сайте» и выбрано значение «Деньги списаны с банковской карты»; - 6 (шесть) календарных дней для обращений по иным вопросам...»</i> В условиях отсутствия контрактной ответственности эксплуатирующей организации за сроки |

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|------|--|---|--|---|
| | инциденту и сроках его устранения | <p>В ответах от службы технической поддержки не указывается приоритет инцидента.</p> <p>При этом Срок устранения не указывается или указывается ориентировочно.</p> | | <p>содержательного решения инцидентов выявлены многочисленные случаи, когда время решения проблем пользователей, указанных в обращениях составляет более двух месяцев.</p> <p>Примером может быть переписка со службой технической поддержки по обращениям №329405 от 12.01.2018, №328169 от 11.01.2018, №331076 от 15.01.2018, №302705 от 06.12.2017.</p> <p>Служба технической поддержки не сообщает плановый срок решения проблем по следующим обращениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ №369626 от 19.03.2018 ✓ №350442 от 12.02.2018 ✓ №383464 от 05.04.2018 |
| 2.4. | Выполнение исследования и диагностики инцидента | <p>По имеющимся внешним признакам диагностирование инцидентов организовано ненадлежащим образом: Имея неограниченный доступ к Системе, специалисты службы технической поддержки многократно запрашивают у пользователей Системы дополнительную информацию или же многократно просят пользователя повторить одни и те же действия.</p> <p>При этом срок ответа службы технической поддержки отсчитывается от даты последнего ответа пользователя, таким образом, затягивается срок получения окончательного ответа на обращение</p> | 0 | <p>Примеры обращений, демонстрирующие недостаточно глубокое диагностирование инцидентов и запрос дополнительной информации, которую специалисты службы технической поддержки могут получить самостоятельно:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение №380645 от 02.04.2018 ✓ Обращение №329405 от 12.01.2018 ✓ Обращение №347151 от 07.02.2018 <p>При анкетировании об актуальности проблемы заявила АО «Петербургская сбытовая компания» (см. Приложение №5)</p> |
| 2.5. | Выполнение эскалации инцидента | | 1 | <p>Идентифицирован работающий механизм эскалации по компетенциям: сложные обращения эскалируются в экспертную группу.</p> <p>Работу механизма эскалаций по времени по внешним признакам установить невозможно, требуется отдельное исследование с привлечение Оператора</p> |

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|------|--|---|--|---|
| 2.6. | Выполнение расследования инцидента | | n/a | |
| 2.7. | <p>Решение и восстановление по инциденту Предоставление решения по запросу пользователя при закрытии инцидента</p> <p>Восстановление работоспособности при закрытии инцидента</p> | <p>В случаях, когда решение инцидента связано с выпуском новой версии, пользователю не предлагается вариант решения при закрытии инцидента, ему предлагается подождать.</p> <p>Зафиксированы случаи, связанные с утратой (исчезновением / удалением из ГИС ЖКХ) ранее внесенной пользователями информации по невыясненным причинам, предположительно связанным с программными ошибками ГИС ЖКХ либо ошибками сотрудников службы сопровождения.</p> <p>Работа Службы технической поддержки в таких случаях зачастую сводится не к обеспечению восстановления утраченной информации, а к рекомендации пользователю повторить внесение информации заново</p> | 0 | <p>Примеры обращений, когда не предоставляется решение инцидента: №339100, №331076, №302705, №331634</p> <p>Примеры обращений, когда не предоставляется восстановление после инцидента: №332076 от 16.01.2018</p> |
| 2.8. | <p>Закрытие инцидента</p> <p>Согласование с пользователем закрытия инцидента</p> | | 1 | <p>Пользователь уведомляется о завершении работ по его обращению. Обращение закрывается без дальнейшего уведомления пользователя, если у последнего не возникло дополнительных вопросов по данному обращению. В ответах службы технической поддержки указывается, что при возникновении дополнительных вопросов по данному обращению пользователь может направить их в течение 20 календарных дней ответным письмом, сохранив тему письма</p> |
| 3. | Процесс управления проблемами | | 0% | |
| 3.1. | Обнаружение проблемы | Обнаружение проблем не ведется, о чем свидетельствует то проявление, | 0 | Группировка обращений по одинаковым признакам не ведется, на однотипные обращения предоставляются |

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|------|---|--|--|--|
| | | что на однотипные инциденты Служба технической поддержки дает различные ответы (Группировка обращений с одинаковыми признаками не выполняется) | | разные ответы. Примеры обращений: ✓ №347151 от 07.02.2018 ✓ №347149 от 07.02.2018 ✓ №364201 от 07.03.2018 ✓ №364193 от 07.03.2018 ✓ №302705 от 06.12.2017 |
| 3.2. | Регистрация проблемы | С учетом того, что не ведется обнаружение проблем, очевидно, не ведется и их регистрация. | 0 | |
| 3.3. | Категоризация проблемы | С учетом того, что не ведется обнаружение проблем, очевидно невозможна и их категоризация. | 0 | |
| 3.4. | Приоритезация проблемы | С учетом того, что не ведется обнаружение проблем, очевидно невозможна и их приоритезация. | 0 | |
| 3.5. | Исследование и диагностика проблемы | С учетом того, что не ведется обнаружение проблем, очевидно невозможна и их диагностика. | 0 | |
| 3.6. | Поиск обходного (временного) решения проблемы и доведение его до пользователей | Обходное (временное) решение в ответах на обращения пользователей практически никогда не предлагается | 0 | В случае если из-за особенности реализации функционала Системы, поставщик не может разместить информацию, заводится соответствующее обращение. Служба технической поддержки признает необходимость доработки функционала и сообщает в ответ на обращение – «Реализация Вашего предложения требует значительных временных затрат и в настоящее время на стадии разработки» При этом сроки реализации доработки не сообщаются и варианты обходных решений, которые позволят поставщику разместить информацию, не предоставляются. Примеры таких обращений №339100, №331076, №302705 |
| 3.7. | Наличие Базы известных ошибок (KEDB) Наличие в открытом | НЕ Выполняется группировка обращений с одинаковыми признаками и предоставление пользователям одинаковых ответов на однотипные | 0 | Группировка обращений по одинаковым признакам не ведется, на однотипные обращения предоставляются разные ответы. |

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|-------|--|--|--|---|
| | доступе информации об известных ошибках и способах их решения | <p>обращения не выполняется, что свидетельствует об отсутствии базы известных ошибок у службы технической поддержки или ее неработоспособности</p> <p>Отсутствует портал самообслуживания службы техподдержки, на котором в открытом доступе представлена информация об известных ошибках и способах их решения</p> | | <p>Примеры обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ №347151 от 07.02.2018 ✓ №347149 от 07.02.2018 ✓ №364201 от 07.03.2018 ✓ №364193 от 07.03.2018 ✓ №302705 от 06.12.2017 |
| 3.8. | Решение проблемы Предоставление решения по запросу пользователя при закрытии инцидента, связанного с проблемой | <p>С учетом того, что не ведется обнаружение проблем, очевидно невозможно и их решение.</p> <p>В случаях, когда решение по инциденту пользователя связано с выпуском новой версии, пользователю не предлагается вариант решения при закрытии инцидента, ему предлагается подождать.</p> | 0 | Примеры таких обращений №339100, №331076, №302705 |
| 3.9. | Выполнение закрытия проблемы | С учетом того, что не ведется обнаружение проблем, очевидно невозможно и их закрытие. | 0 | |
| 3.10. | Выполнение анализа основных проблем | С учетом того, что не ведется обнаружение проблем, очевидно не возможен и их анализ. | 0 | |
| 3.11. | Проактивное управление проблемами и постоянные улучшения | <p>В открытом доступе отсутствует информация о текущих и целевых показателях, характеризующих снижение количества возникающих проблем, а также динамику изменения количества возникающих проблем разрезе временных периодов и в разрезе подсистем.</p> <p>В качестве внешней метрики используется динамика количества и частота изменений, связанных с</p> | 0 | <p>См. план проведения регламентных работ (https://dom.gosuslugi.ru/#!/regulations)</p> <p>Количество изменений в новых версиях программного обеспечения, связанных с исправлением ошибок ГИС ЖКХ, не уменьшается. По информации, опубликованной на сайте ГИС ЖКХ, количество изменений, связанных с исправлением ошибок, следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • версии 11.7.x от 25.11.2017 года – 20; • версии 11.8.x от 24.12.2017 года – 6; • версии 11.9.x от 28.01.2018 года – 18; • версии 11.10.x от 17.03.2018 года – 22; |

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|------|--|--|--|---|
| | | <p>исправлениями ошибок функционала.</p> <p>Не уменьшающееся с течением времени количество и частота изменений, связанных с исправлениями ошибок функционала, свидетельствует о неэффективности проактивного управления проблемами</p> | | |
| 4. | Процесс управления уровнем обслуживания пользователей Системы | | 33% | |
| 4.1. | <p>Определение, документирование и согласование требований заинтересованных сторон к уровню обслуживания</p> | <p>Требования SLA представлены в указанных источниках, однако:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования неполные (не определены сроки решения обращений) 2. Требования нормативно не закреплены (Оператор Системы имеет возможность устанавливать параметры технической поддержки, не соответствующие объективным потребностям пользователей) <p>По совокупности факторов Служба технической поддержки, соблюдая SLA, не обеспечивает реально востребованный пользователями уровень сервиса</p> | 0 | <p>8.1. «Требования к качеству выполняемых Работ (оказываемых Услуг)» ТЗ 2014, 3.4 «Требования к качеству оказываемых услуг по сопровождению ППО» Технических Заданий ТЗ 2015 и ТЗ 2017, «Порядок работы службы поддержки государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)», размещенный в открытом доступе на Портале ГИС ЖКХ.</p> |
| 4.2. | <p>Мониторинг и измерение эффективности обслуживания в соответствии с принятым соглашением</p> | | n/a | |
| 4.3. | <p>Периодическое формирование отчетов об услуге по обслуживанию</p> | | n/a | <p>В соответствии с разделом 4.1 «Требования к регламенту взаимодействия в рамках эксплуатации» и 4.2 «Требования к отчетной документации» ТЗ 2015 должна формироваться отчетная документация по обработке обращений</p> |

| № | Критические факторы успеха процесса | Описание выявленных несоответствий | Оценка степени выполнения ³ | Обосновывающие примеры и источники информации |
|-------------------------|--|--|--|--|
| | | | | пользователей ГИС ЖКХ в рамках процесса сопровождения. Отчетные документы в открытом доступе отсутствуют. Требуется отдельное исследование с привлечением Оператора |
| 4.4. | Проведение анализа качества услуг по обслуживанию и улучшение обслуживания | | n/a | |
| 4.5. | Измерение и улучшение удовлетворенности клиентов | | 1 | Проводятся опросы пользователей о качестве услуг технической поддержки. В ответах службы технической поддержки имеется просьба об оценке качества предоставленной консультации (по пятибалльной шкале). |
| 4.6. | Периодический анализ и пересмотр соглашения об уровне обслуживания | | n/a | |
| 4.7. | Развитие контактов и отношений | | n/a | |
| 4.8. | Рассмотрение жалоб и благодарностей | Направляемые Оператору ГИС ЖКХ жалобы на качество работы Службы технической поддержки остаются без ответа, качество работы Службы технической поддержки не улучшается. | 0 | Направляемые Оператору ГИС ЖКХ жалобы на качество работы Службы технической поддержки остаются без ответа, качество работы Службы технической поддержки не улучшается. |
| 5. | Процесс управления изменениями | | 19% | В рассматриваемом контексте идентичен рассмотренному ранее в Разделе 6 процессу управления релизами и развертыванием |
| Итоговая оценка: | | | 32% | |

ПРИЛОЖЕНИЕ №1. СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АУДИТЕ ГИС ЖКХ

| № | Наименование организации |
|--------------------------------------|--|
| Ресурсоснабжающие организации | |
| 1. | ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» |
| 2. | ООО «БАРНАУЛЬСКИЙ ВОДОКАНАЛ» |
| 3. | ООО «РВК-Воронеж» |
| 4. | ООО «Краснодар Водоканал» |
| 5. | ОАО «Омск Водоканал» |
| 6. | ООО «Оренбург Водоканал» |
| 7. | ООО «Тверь Водоканал» |
| 8. | ПАО «МОЭК» |
| 9. | ООО «ТСК Мосэнерго» Зеленоградский филиал |
| 10. | ООО «ТСК Новая Москва» |
| 11. | ООО «ТСК Мосэнерго», Химкинский филиал |
| 12. | Филиал ПАО «ОГК-2» - Рязанская ГРЭС |
| 13. | Филиал «Карельский» ПАО «ТГК-1» |
| 14. | Филиал «Кольский» ПАО «ТГК-1» |
| 15. | Филиал «Невский» ПАО «ТГК-1» |
| 16. | АО «ТНС энерго Тула» |
| 17. | ПАО «ТНС энерго Ярославль» |
| 18. | ПАО «ТНС Энерго Воронеж» |
| 19. | ПАО «ТНС энерго Ростов-на-Дону» |
| 20. | ООО «ТНС энерго Великий Новгород» |
| 21. | ООО «ТНС энерго Пенза» |
| 22. | ПАО «ТНС энерго Кубань» |
| 23. | ПАО «ТНС энерго Нижний Новгород» |
| 24. | ООО «Омская энергосбытовая компания» |
| 25. | АО «ОмскРТС» |
| 26. | ПАО «МосэнергоСбыт» |
| 27. | ООО «РН-Энерго» |
| 28. | АО «АлтайэнергоСбыт» |
| 29. | АО «Петербургская сбытовая компания» |
| 30. | АО «Петрозэлектросбыт» |
| 31. | ООО «БашРТС» |
| 32. | ПАО «Тамбовская энергосбытовая компания» |
| 33. | ООО «БашэнергоСбыт» |
| 34. | ОАО «ТомскРТС» |
| 35. | ПАО «ТомскэнергоСбыт» |
| 36. | Филиал ПАО «Квадра»-«Белгородская генерация» |
| 37. | Филиал ПАО «Квадра» - «Воронежская генерация» |
| 38. | Филиал ПАО «Квадра»-«Курская генерация» |
| 39. | Филиал ПАО «Квадра» - «Липецкая генерация» |
| 40. | Филиал ПАО «Квадра» - «Орловская генерация» |
| 41. | Филиал ПАО «Квадра» - «Смоленская генерация» |
| 42. | Филиал ПАО «Квадра» - «Тамбовская генерация» |
| 43. | Филиал ПАО «Квадра» - «Центральная генерация» ПП «Дягилевская ТЭЦ» |
| 44. | ОП «КурскАтомЭнергоСбыт» |

| | |
|--|---|
| 45. | Филиал «КолАтомЭнергоСбыт» |
| 46. | Филиал «СмоленскАтомЭнергоСбыт» |
| 47. | ОП «ТверьАтомЭнергоСбыт» |
| 48. | ПАО «Калужская сбытовая компания» |
| 49. | АО «Татэнерго» |
| Информационно-расчетные центры | |
| 50. | ООО «Итер РАО – ЕИРЦ» |
| 51. | АО «ЕИРЦ Ленинградской области» |
| 52. | АО ВЦ «Инкомус» |
| 53. | ОАО «Тюменский расчетно-информационный центр» (Тюмень) |
| 54. | ООО «Центр-СБК» (Нижний Новгород) |
| 55. | ООО «РИРЦ» Брянской области (Брянск) |
| Управляющие организации | |
| 56. | ООО «УК «Октябрьская» (Орск) |
| 57. | АО «Домоуправляющая Компания Нижегородского района» (Нижний Новгород) |
| 58. | АО «ДК Советского района» (Нижний Новгород) |
| 59. | ООО «Кстовская домоуправляющая компания» (Нижний Новгород) |
| 60. | ООО «УК ЖЭУ №6» (Орёл) |
| 61. | ООО «Городская Управляющая Компания «Наш Дом» (Липецк) |
| 62. | ООО «Жилищно-коммунальная система» (Самара) |
| 63. | ООО «ДЖКХ». ООО «Департамент ЖКХ г.Тольятти» |
| 64. | ООО «ПД-Восток» (Новосибирск) |
| 65. | АО «ССЦ» (Новосибирск) |
| 66. | ООО «УК ДеЗ – 2» (Новосибирск) |
| 67. | ООО «ДОСТ-Н» (Новосибирск) |
| 68. | ООО «УК Жил Фонд» (Новосибирск) |
| 69. | ООО Управляющая компания «ЖКХ-Гарант» (Новосибирск) |
| 70. | ООО УК «КСК» (Новосибирск) |
| 71. | ЗАО «МКС -Новосибирск» (Новосибирск) |
| 72. | АО УК «Перспектива» (Новосибирск) |
| 73. | ООО «Управляющая компания ТехСтрой» (Новосибирск) |
| 74. | ООО «УК «Дзержинец» (Новосибирск) |
| 75. | ООО «УКЖХ Октябрьского района» (Новосибирск) |
| 76. | ООО «Управляющая компания «Октябрьская» (Новосибирск) |
| 77. | ООО «УК «Стандарт» (Новосибирск) |
| 78. | ОАО «Жилье-19» (Пенза) |
| 79. | ООО «Железнодорожная» (Пенза) |
| 80. | ОАО «Жилье-11» (Пенза) |
| 81. | ОАО «Жилье-12» (Пенза) |
| 82. | ОАО «Жилье-15» (Пенза) |
| 83. | ОАО «Жилье-23» (Пенза) |
| 84. | ОАО «Жилье-24» (Пенза) |
| 85. | ОАО «Жилье-26» (Пенза) |
| 86. | ООО «Обслуживание жилого фонда» (Пенза) |
| 87. | ООО «Управляющая компания «Западная» (Пенза) |
| 88. | ООО «Управляющая компания «Сурская Ривьера» (Пенза) |
| 89. | ОАО «Северный» (Пенза) |
| 90. | ООО Управляющая компания «Первомайская» (Пенза) |
| 91. | АО «ДК Канавинского района» (Нижний Новгород) |
| 92. | АО «ДК Московского района» (Нижний Новгород) |
| Региональные операторы капитального ремонта | |

| | |
|--|---|
| 93. | Некоммерческая организация Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Владимирской области |
| 94. | Некоммерческая организация Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ивановской области |
| 95. | Некоммерческая организация Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Тюменской области |
| Региональные операторы по обращению с твердыми коммунальными отходами | |
| 96. | ООО «ЭкоЦентр», |
| 97. | ООО «Чистая среда» |
| 98. | АО «Мусороуборочная компания» |
| Отраслевые ассоциации | |
| 99. | Ассоциация гарантирующих поставщиков и энергосбытовых компаний |
| 100. | Ассоциация «Совет Производителей Энергии» |
| 101. | Ассоциация региональных операторов капитального ремонта многоквартирных домов |
| 102. | Ассоциация организаций и специалистов в сфере развития жилищно-коммунального хозяйства и городского развития «ЖКХ и городская среда» |
| 103. | Ассоциация Региональных Расчетных Центров |
| 104. | Ассоциация организаций, операторов и специалистов в сфере обращения с отходами «Чистая страна» |
| 105. | Некоммерческое Партнерство «Национальный Жилищный Конгресс» |